

Designação da prática

Vídeos Tutoriais – Procedimentos Académicos

Equipa

Flávio Pedro Marques Pereira

Helder Manuel Rodrigues Rodrigues

Inês Tavares Lopes

Luís Miguel Henriques Melo

Maria Guilhermina Baixa Franco Benedito

Rita Andreia Simão Viegas

Sítio da internet da prática

<https://www.youtube.com/@universidadealgarve>

Área Temática

Comunidade

Caracterização da prática

Justificação do enquadramento da candidatura na área temática da prática

A presente prática enquadra-se na área temática da Comunidade por promover uma comunicação acessível e eficaz entre a Universidade e a comunidade académica contribuindo para o reforço da autonomia e proximidade institucional.

A produção e disponibilização de vídeos tutoriais sobre procedimentos académicos favorece a democratização do acesso à informação, reduz barreiras de comunicação, promovendo uma experiência simples, uniformizada e assegura que os diferentes membros da comunidade académica dispõem de recursos permanentes de apoio, independentemente da sua localização ou disponibilidade horária. Os conteúdos em língua inglesa reforçam a inclusão e a integração de todos os membros da comunidade, tornando-se um importante instrumento de apoio à internacionalização da Universidade.

Contribui também para o fortalecimento da comunidade, promovendo orientações claras e fiáveis, partilha de conhecimento e igualdade de oportunidades no acesso à informação e aos serviços.

Necessidades que estiveram na base da implementação da prática

A implementação desta prática resultou da identificação da necessidade de melhorar o acesso à informação

e o apoio prestado à comunidade na realização de diversos procedimentos académicos e administrativos. Verificava-se que muitos utilizadores enfrentavam dificuldades na compreensão e execução de processos, bem como na utilização das plataformas digitais, originando pedidos frequentes de esclarecimento junto dos serviços.

Paralelamente, constatou-se a necessidade de disponibilizar informação mais clara, uniforme e permanentemente acessível, garantindo igualdade de acesso à informação, reduzindo a dependência do atendimento presencial, telefónico ou por correio eletrónico. Neste contexto, os vídeos tutoriais surgiram como uma solução inovadora e eficaz para apoiar os utilizadores de forma autónoma, promover a literacia digital, minimizar erros processuais e otimizar a gestão dos recursos dos serviços, contribuindo para uma experiência mais simples, eficiente e satisfatória.

Objetivos e metas da prática

A prática tem como principal objetivo melhorar o acesso à informação e promover a autonomia dos membros da comunidade académica na realização de procedimentos académicos e administrativos, através da disponibilização de vídeos tutoriais claros, acessíveis e permanentemente disponíveis em português e inglês.

Os objetivos específicos consistem em:

- (i) simplificar a compreensão dos processos institucionais;
- (ii) reduzir a necessidade de apoio presencial, telefónico e por e-mail para procedimentos recorrentes;
- (iii) promover a inclusão e a igualdade de acesso à informação para estudantes, candidatos e docentes internacionais;
- (iv) uniformizar a informação disponibilizada pelos diferentes serviços;
- (v) reduzir erros e inconformidades na submissão de processos; e
- (vi) melhorar a experiência dos utilizadores na interação com a UAlg.

Para a concretização destes objetivos, foi definida como meta estratégica a produção e disponibilização de vídeos tutoriais para o maior número possível de processos académicos e administrativos, garantindo uma cobertura progressivamente mais abrangente das necessidades da comunidade académica, nomeadamente, alargar a prática a processos administrativos relacionados com os docentes. Pretende-se igualmente assegurar a disponibilização dos conteúdos em português e inglês, aumentar o alcance e a utilização dos recursos produzidos, reforçar a autonomia dos utilizadores e reduzir a necessidade de esclarecimentos associados aos procedimentos abrangidos.

Implementação da prática

A implementação da prática teve início no ano de 2020 com a identificação dos procedimentos académicos e administrativos que geravam maiores dificuldades aos utilizadores ou um volume mais elevado de pedidos de esclarecimento junto dos serviços. Com base nesse diagnóstico, foram definidos os temas prioritários a abordar e elaborado um plano de produção de conteúdos, privilegiando os processos com maior impacto na experiência dos candidatos e estudantes.

O processo tem início com o levantamento técnico do procedimento na plataforma académica e a elaboração do guião descritivo detalhado com tradução bilingue em português e inglês. Este esboço inicial é submetido à Direção de Serviços para validação e garantia de estrita conformidade com os regulamentos vigentes de se avançar para a fase técnica.

Na fase seguinte, procede-se à captação audiovisual e edição intermédia. Esta fase compreende a gravação de ecrã das operações reais e de áudio explicativo em ambiente de testes. Posteriormente, utiliza-se a ferramenta Clipchamp para a pós-produção autónoma, onde se executam os cortes, o ajuste do ritmo e, fundamentalmente, a triagem e ocultação de dados confidenciais ou informações sensíveis, salvaguardando a segurança e a proteção de dados pessoais.

O fluxo culmina com a aprovação final e a disponibilização pública. O projeto editado é validado pela Direção de Serviços e encaminhado para o Gabinete de Comunicação para uniformização da imagem institucional, edição

final em Premiere Pro para melhoria da qualidade de áudio, introdução de grafismos e publicação no canal oficial de YouTube da UAlg, permitindo a sua incorporação atempada nos portais institucionais, em perfeito alinhamento com a calendarização prevista dos procedimentos a decorrer ao longo do ano letivo.

Os conteúdos são disponibilizados e integrados nas páginas da UAlg dedicadas aos respetivos processos, facilitando o acesso à informação e promovendo uma resposta mais eficaz às necessidades da comunidade académica.

Envolvimento das partes interessadas

O desenvolvimento dos vídeos tutoriais assentou numa lógica de colaboração, envolvendo diferentes estruturas da UAlg, nomeadamente os Serviços Académicos, o Gabinete de Comunicação e outras áreas funcionais relacionadas com os processos abordados. Esta cooperação permitiu assegurar a validação técnica e procedimental dos conteúdos produzidos, garantindo a sua atualização, rigor e adequação às necessidades e à imagem da instituição.

O público-alvo constituído por candidatos, estudantes, em determinadas situações, antigos estudantes, beneficiam de um acesso simples, permanente e intuitivo a informação relevante para a realização de procedimentos académicos e administrativos. Os vídeos são igualmente utilizados por funcionários não docentes da Universidade como recurso complementar de apoio e uniformização da informação prestada.

Os resultados alcançados evidenciam um elevado grau de aceitação e satisfação por parte dos utilizadores, refletido na redução dos pedidos de esclarecimento relativos a procedimentos recorrentes, na diminuição de erros de submissão e na maior autonomia demonstrada pelos estudantes/candidatos na utilização das plataformas institucionais. Paralelamente, as estruturas envolvidas reconhecem o contributo desta prática para a melhoria da eficiência dos serviços, para a otimização dos recursos disponíveis e para o reforço da qualidade do atendimento prestado, consolidando-a como uma ferramenta relevante de apoio à gestão e à modernização administrativa da UAlg.

Resultados e impactos

Entre os principais resultados alcançados destaca-se a uniformização da informação disponibilizada, garantindo orientações consistentes e fiáveis independentemente do canal de contacto utilizado ou da língua de comunicação. A prática contribuiu igualmente para a redução de erros processuais e para uma diminuição dos pedidos de esclarecimento relacionados com procedimentos recorrentes, permitindo aos serviços direcionar os seus recursos para situações de maior complexidade.

Os vídeos tutoriais melhoram ainda a experiência dos utilizadores, proporcionando acesso à informação em qualquer momento e local, de forma simples e intuitiva. Este modelo revelou-se particularmente relevante em períodos de maior procura, nomeadamente durante fases de candidatura, matrícula e renovação de inscrição, contribuindo para uma gestão mais eficiente dos fluxos de atendimento.

A disponibilização dos vídeos em língua inglesa teve um impacto no apoio aos estudantes/candidatos internacionais, facilitando a integração académica e reduzindo barreiras linguísticas. Reflexo disso é o Tutorial de Candidatura a Mestrado em língua inglesa que apresenta o maior número de visualizações com cerca de 7.500.

Indicadores da prática:

59 vídeos tutoriais produzidos (44 em português e 15 em inglês);

19 processos académicos abrangidos;

88.132 visualizações acumuladas;

44.829 visualizações nos tutoriais de Matrícula/Inscrição Online – 3600 referentes ao 1.º Ano/1.ª Vez;

Redução de cerca de 60% dos pedidos de esclarecimento sobre os processos abrangidos;

Redução de cerca de 50% dos atendimentos relacionados com procedimentos recorrentes;

Embora não existam dados quantitativos sobre satisfação, o feedback recolhido através de e-mail e dos mecanismos de avaliação dos serviços tem sido muito positivo.

Ao nível institucional, a prática reforça os objetivos de modernização administrativa, transformação digital e melhoria contínua dos serviços, potenciando uma relação mais próxima, transparente e eficiente com a comunidade académica.

Sustentabilidade e transferibilidade

A prática apresenta um elevado potencial de sustentabilidade, assente na criação de conteúdos digitais reutilizáveis, de fácil atualização capazes de apoiar continuamente a comunidade académica. Os vídeos tutoriais permanecem disponíveis para consulta permanente, respondendo às necessidades de informação da comunidade académica sem implicar um aumento proporcional dos recursos humanos afetos ao atendimento e ao esclarecimento de procedimentos recorrentes.

Simultaneamente, a disponibilização dos conteúdos em português e inglês reforça a sua abrangência e valor estratégico para uma comunidade académica cada vez mais diversificada e internacional.

Apresenta igualmente forte potencial de transferibilidade e replicação, podendo ser facilmente aplicada a outras áreas, serviços e processos da UAlg e adaptada por outras instituições de ensino superior que pretendam melhorar a comunicação, a capacitação dos utilizadores e a eficiência dos seus serviços através de recursos digitais de apoio.

Autoavaliação da prática

Inovação

A prática apresenta um carácter inovador ao transformar a forma como a informação institucional é disponibilizada e partilhada com a comunidade académica. Em vez de assentar exclusivamente nos modelos tradicionais de atendimento presencial, telefónico ou por correio eletrónico, a Universidade passou a disponibilizar conteúdos audiovisuais interativos e permanentemente acessíveis, que permitem aos utilizadores compreender e executar autonomamente diversos procedimentos académicos e administrativos.

A inovação assenta na integração dos vídeos tutoriais como instrumento regular de apoio, comunicação e capacitação, proporcionando uma experiência mais intuitiva e adaptada às atuais formas de consumo de informação.

Esta abordagem representa um avanço significativo face às práticas tradicionais de comunicação institucional, reforçando a acessibilidade da informação, a autonomia dos utilizadores, a eficiência dos serviços e a proximidade entre a Universidade e a sua comunidade.

Contributo para a melhoria contínua da qualidade da UAlg

A prática contribui de forma significativa para a melhoria contínua da qualidade na UAlg promovendo a simplificação, uniformização e otimização dos processos académicos e administrativos. A disponibilização de vídeos tutoriais permite transmitir informação clara, consistente e acessível, reduzindo a probabilidade de erros, interpretações divergentes e submissões incorretas.

Ao reforçar a autonomia da comunidade académica, a prática contribui para uma execução mais eficiente dos processos, diminuindo a necessidade de intervenções corretivas e de esclarecimentos sobre procedimentos recorrentes.

Simultaneamente, favorece a padronização da informação disponibilizada, maior transparência, fiabilidade e qualidade no atendimento.

A atualização contínua dos conteúdos, em função da evolução dos procedimentos e das necessidades identificadas, constitui igualmente um mecanismo de melhoria permanente, alinhado com os princípios de qualidade, inovação e modernização que orientam a atividade da UAlg.

Avaliação

Com o objetivo de manter o compromisso contínuo com a eficácia da comunicação digital, a prática tem sido avaliada desde a sua implementação, assegurando a adequação dos conteúdos às necessidades da comunidade académica e a sua melhoria contínua. Numa fase inicial, foram identificados os procedimentos que geravam mais dúvidas e pedidos de esclarecimento, definindo-se as prioridades e os temas a abordar nos vídeos tutoriais.

Após a disponibilização, a avaliação é realizada através da monitorização da utilização dos vídeos, da análise do feedback dos utilizadores e, da observação das necessidades identificadas pelos serviços no contacto diário com candidatos e estudantes. Esta informação permite atualizar conteúdos, criar novos vídeos e ajustar formatos de comunicação.

A revisão periódica dos conteúdos assegura igualmente a sua conformidade com alterações regulamentares, procedimentais e tecnológicas, garantindo a atualidade, qualidade e relevância da informação disponibilizada.

Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

ODS 4 – Educação de Qualidade

ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes