

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO ACADÊMICA - SAA

A Secretaria de Administração Acadêmica – SAA - é um órgão de execução diretamente vinculado à Reitoria - GRE e que tem suas atividades supervisionadas pela Vice-Reitoria - VRT. Tem como funções o planejamento, a coordenação, a execução, o acompanhamento e o controle das atividades acadêmicas, além do relacionamento com a vida acadêmica do corpo discente da Universidade de Brasília - UnB, no âmbito de graduação e pós-graduação.

A SAA responde, ainda, pela execução de todas as rotinas acadêmicas, pela expedição de documentos acadêmicos, atestados, certificados, diplomas, matrícula e, também, pelo registro e pelo controle de todas as atividades acadêmicas da Universidade. E, para melhor atender os estudantes, a SAA instituiu as Unidades de Atendimento, que são unidades avançadas que prestam atendimento ao corpo discente visando identificar as necessidades de cada aluno, auxiliando no encaminhamento correto de solicitações.

As Unidades de Atendimento da SAA estão localizados no BSAN, FE, FS, FT e ICC Centro e neles podem ser obtidas informações sobre processos acadêmicos e/ou documentos escolares. Cabe ressaltar que o controle das atividades relacionadas com a vida acadêmica do corpo discente de nível de graduação e pós-graduação, dos *Campi* da Universidade de Brasília, é desenvolvido e executado pelas secretarias próprias com consultoria e procedimentos utilizados pela Secretaria de Administração Acadêmica - SAA, dentro das normas e regras estabelecidas pela Universidade de Brasília.

Ademais, no ano de 2021 a SAA mudou-se para o prédio do Centro de Vivência. Nesse mesmo ano foi instituída uma comissão de reestruturação da SAA que colaborou com o remanejamento interno de alguns servidores, adequações nas competências e reformulação do SITE. Percebe-se ainda que o SITE da SAA está mais moderno e possui informações de forma mais clara e intuitiva visando sempre melhor atender a comunidade acadêmica.

Além disso, cabe salientar que a Universidade de Brasília adota o diploma digital desde 2018, conforme estabelecido pelas Portarias n.330/2018 e n.

554/2019 do Ministério da Educação. O diploma estará disponível no seguinte endereço:(<https://servicos.unb.br/publico/#/validardiploma>), cerca de 30 dias após a colação de grau, tempo esse que compreende a conferência da documentação e assinaturas do Secretário(a) de Administração Acadêmica e pelo(a) Reitor(a) da Universidade. A requisição da segunda via do diploma ou da versão digital pode ser realizada pelo e-mail saaatendimento@unb.br.

Cabe destacar também, a importância de que o aluno tenha conhecimento sobre a existência de débitos junto à Biblioteca Central (BCE), à Casa do Estudante Universitário (CEU) e a laboratórios e órgãos que emprestem equipamentos a fim de que possa regularizar sua situação antes da solicitação de emissão do diploma.

Já nos casos de dupla habilitação/diplomação é importante salientar que não é necessário fazer dois requerimentos. O formando com mais de uma habilitação concluída terá a descrição da conclusão averbada no verso do diploma, e o formando em mais de um grau de formação deverá requerer diplomação para cada grau (licenciatura e bacharelado), visto que os graus bacharel e licenciado conferem diplomas distintos.

Para os processos de Certificados de Especialização Lato Sensu, o aluno de especialização, com conclusão a partir de 2019, deverá acessar o portal de diplomas e certificados digitais da UnB por meio do link [Portal de Diplomas e Certificados Digitais da UnB](#) e consultar a disponibilidade do documento com o preenchimento do CPF. Caso não encontre o certificado, deverá consultar o coordenador do programa ou departamento responsável pelo curso para saber o status do processo de certificação.

Já o aluno de especialização, com conclusão anterior ao ano de 2019, deverá entrar em contato com o Setor de Certificação por meio do e-mail saacertificacao@unb.br. Para os discentes de residência médica ou multiprofissional deverão entrar em contato com saacertificacao@unb.br para verificar a disponibilidade do documento.

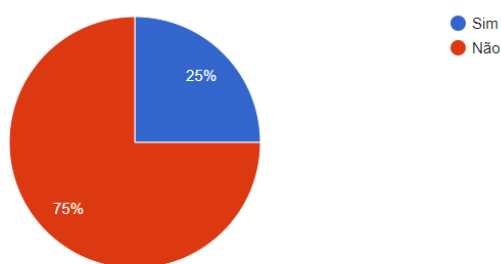
Obs: Os certificados dos cursos de residência médica e multiprofissional são emitidos apenas por meio de documento físico. Além disso, os certificados de extensão devem ser pleiteados junto ao Decanato de Extensão.

Dados os esclarecimentos acima, informamos também que atualmente no site da SAA (saa.unb.br) foram disponibilizados perguntas e respostas para dirimir os questionamentos mais frequentes dos demandantes.

Isto posto, segue análise dos resultados da pesquisa no que tange a avaliação de serviços quanto a emissão de diploma e/ou de 2ª via de diplomas de graduação e pós-graduação seguem os pontos abaixo:

A primeira questão buscava saber se o aluno/ex-aluno utilizou o serviço.

1 - Você utilizou o serviço referente à "emissão de diploma ou de 2ª via de diploma de graduação e pós-graduação" na UnB?

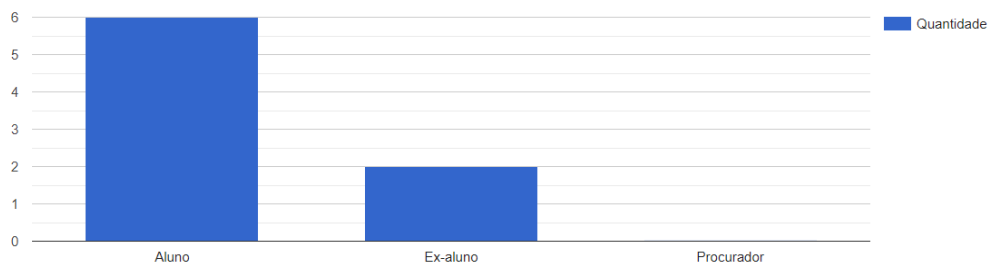


Fonte: elaboração própria.

Pelo gráfico é possível inferir que 75% dos respondentes não utilizaram o serviço de emissão de diploma e/ou 2ª via. Apenas 25% utilizaram. Nota-se que os resultados estão congruentes com os apresentados na questão 2, uma vez que os discentes utilizam o serviço são ex-alunos (formados) da UnB. Assim, 25% dos que informaram que utilizaram o serviço correspondem a mesma proporção de respondentes que se denominaram “ex-alunos”.

Na questão 2 o respondente foi questionado se era aluno, ex-aluno ou procurador.

2 - Você é:



Fonte: elaboração própria.

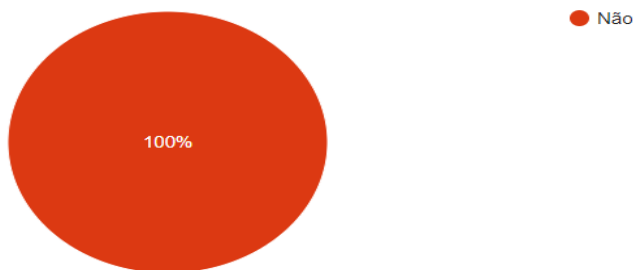
Conforme gráfico acima, percebe-se que a maior parte dos respondentes são ainda alunos e nenhum respondente era procurador. Destacamos que os discentes na condição de aluno “ativo” na UnB não fazem a emissão do diploma na forma digital. Exceto aqueles que reingressaram para uma segunda diplomação.

Também, é relevante esclarecer que o advento do diploma digital facilitou a emissão de diplomas, visto que pode ser emitido de qualquer lugar do mundo pelo link: <https://servicos.unb.br/publico/#/validardiploma>.

Salienta-se que a UnB é a pioneira na emissão de diplomas digitais sendo a primeira Instituição Federal de ensino a adotar o formato. Além de sustentável, a iniciativa trouxe mais facilidade, agilidade e segurança ao processo.

A questão nº 3 indagava sobre as dificuldades encontradas ao fazer a solicitação.

3 - Teve dificuldades em fazer a solicitação?



Qual?

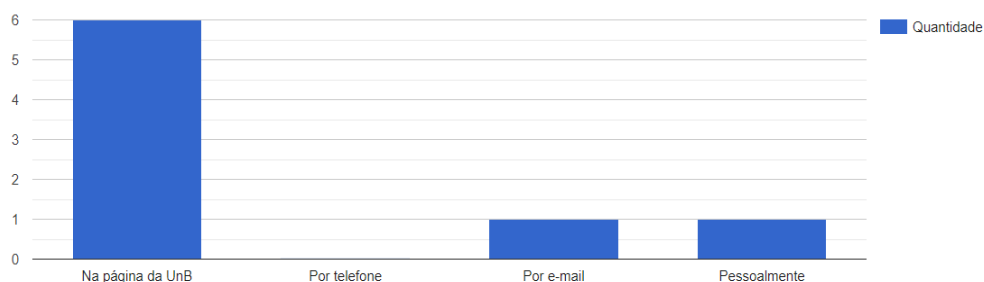
Não há resposta para essa pergunta

Fonte: elaboração própria.

Depreende-se do gráfico acima que ninguém teve dificuldade, ao passo que 100% responderam que não tiveram dificuldade em fazer a solicitação.

Na pergunta número 4 foi questionado como o respondente obteve informações a respeito do procedimento de solicitação de emissão de diploma ou de 2ª via de graduação/pós-graduação:

4 - Como você obteve informações a respeito do procedimento de solicitação de emissão de diploma ou de 2ª via de graduação/pós-graduação?

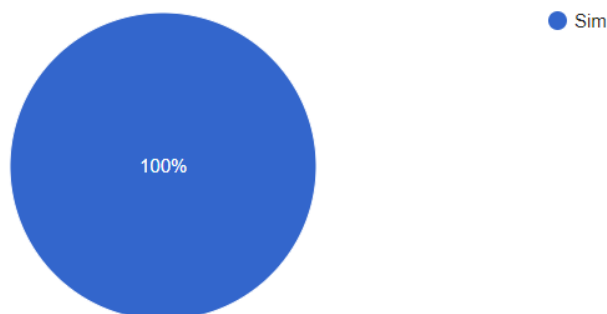


Fonte: elaboração própria.

A maioria (75%) informou que obteve informações na própria página da UnB, à medida que a mesma proporção obteve via e-mail (12,5%) e pessoalmente (12,5%).

Quanto à questão 5, foi questionado se o requerente foi orientado corretamente.

5 - Você foi orientado corretamente?



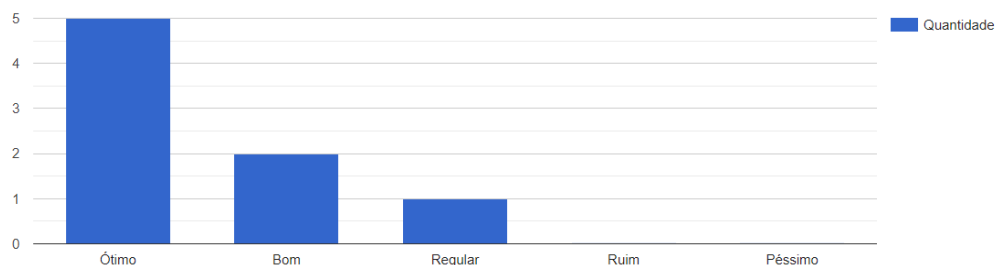
Fonte: elaboração própria.

Com base no gráfico acima da questão 5, conclui-se que todos os solicitantes foram orientados corretamente. Ressalta-se que a informação além de correta tem sido transmitida de forma adequada e compreendida pelo demandante.

Percebe-se nesse ponto que a SAA consegue esclarecer de forma efetiva orientações à comunidade acadêmica. E esse é o papel da SAA.

Quanto ao nível de satisfação dos entrevistados com o atendimento que recebeu:

6 - Ao solicitar a emissão de diploma ou de 2ª via de diploma de graduação/pós-graduação, qual foi seu nível de satisfação com o atendimento que recebeu?



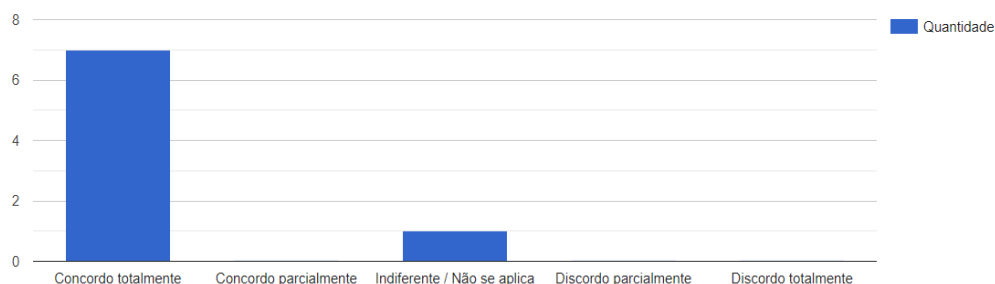
Fonte: elaboração própria.

Verifica-se que a maior parte dos respondentes, perfazendo um total de 87 % avaliaram o serviço como ótimo e bom. Apenas 12% avaliaram como regular.

Infere-se que o serviço prestado tem sido de qualidade o que pode ser desencadeado por 100% da orientação ser correta/adequada.

Quanto à demanda atendida:

7 - Sua demanda foi atendida?

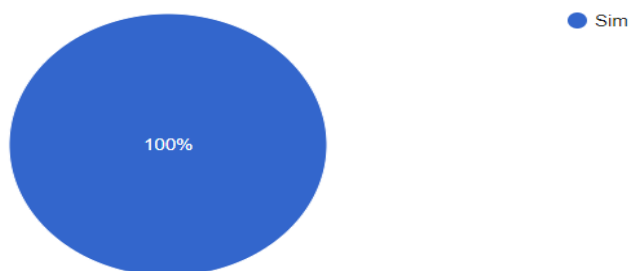


Fonte: elaboração própria.

Observa-se que há um percentual bastante considerável, isto é, 87,5% concordam totalmente que suas demandas foram atendidas. Apenas 12,5% respondeu que indefere/não se aplica.

Quanto ao atendimento da demanda dentro do prazo estabelecido:

8 - Você conseguiu o atendimento da sua demanda no prazo estabelecido pela UnB?



9 - Você gostaria de apresentar alguma sugestão ou proposta de melhoria para o serviço?

Não há resposta para essa pergunta

Fonte: elaboração própria.

Quando consultados quanto ao atendimento da demanda, nota-se que 100% dos entrevistados responderam que foram atendidos. Verifica-se que os prazos estabelecidos estão de acordo com o planejamento interno do setor e o dimensionamento correto da equipe.

Evidencia-se o comprometimento da SAA em atender à comunidade acadêmica da melhor forma possível, respeitando os prazos e entregando um serviço de qualidade. Isso é refletido nessa pesquisa uma vez que o grau de satisfação, atendimento das demandas e orientações estão sendo consideravelmente atendidas.