



Regulamentação:

Regulamento dos Serviços Académicos – Despacho n.º 13153/2023 (2ª série), de 22 dezembro

Missão / Finalidades da Unidade:

Ao Gabinete de Gestão de Informação e Documentação compete coordenar e exercer as competências específicas no âmbito de gestão de informação e documentação de carácter transversal aos Serviços Académicos.

(Fonte: Artigo n.º 7 do Regulamento dos SAC)

Atribuições da Unidade:

O Gabinete de Gestão de Informação e Documentação (GGID) é dirigido por um Coordenador de Unidade, equiparado a dirigente intermédio de 3.º grau, que coadjuva a Direção dos Serviços, a quem compete nomeadamente:

a) Prestar assessoria técnica e administrativa à Direção dos Serviços:

- i) Assegurar a análise da legislação e regulamentação no âmbito da gestão académica;
- ii) Assegurar a gestão corrente de sugestões e reclamações;
- iii) Assegurar diligências relativas a propostas de aquisições de bens e serviços a entidades externas;
- iv) Gerir o economato dos serviços e requisitar a sua reposição;
- v) Gerir o fundo de maneio, caso seja atribuído aos Serviços;
- vi) Monitorizar e diligenciar para assegurar uma boa gestão de filas de espera do atendimento presencial e telefónico;
- vii) Garantir a execução de quaisquer outras funções que lhe sejam confiadas pelo/a Diretor/a de Serviços.

b) Prestar assessoria de gestão de informação:

- i) Proceder à análise de informação registada no SIUÉ, propondo indicadores, mecanismo de alerta e Dashboard que permitam de forma eficaz monitorizar a gestão académica e disponibilizar informação para suporte à decisão;
- ii) Proceder à análise crítica da informação registada no SIUÉ e das necessidades decorrentes dos procedimentos académicos de forma a propor, através de desenho de estrutura de dados, sugestões de melhoria do SIUÉ;
- iii) Proceder ao apuramento e tratamento de dados estatísticos requeridos por órgãos internos, por outras instituições e pela DGES, assim como o apuramento estatístico para o RAIDES;
- iv) Assegurar a distribuição interna de informação académica e à atualização do Portal da Universidade de Évora, bem como gerir a informação académica no Balcão de Atendimento SAC Online e no Diretório dos SAC em GESDOC, assegurando a interface da informação constante no SIUÉ;
- v) Disponibilizar trimestralmente a monitorização dos indicadores dos objetivos dos Serviços;
- vi) Assegurar a distribuição interna de informação académica e a atualização do Portal da Universidade de Évora, bem como gerir a informação académica no Balcão de Atendimento SAC Online e no Diretório dos SAC em GESDOC, assegurando a interface da informação constante no SIUÉ;
- vii) Disponibilizar trimestralmente a monitorização dos indicadores dos objetivos dos Serviços;
- viii) Garantir a execução de quaisquer outras funções que lhe sejam confiadas pelo/a Diretor/a de Serviços;

c) Prestar atendimento não presencial (telefónico e de correio eletrónico):

- i) Assegurar o atendimento telefónico, num sistema de call center, de todos os contactos telefónicos estabelecidos com os Serviços Académicos, assegurando e monitorizando o fluxo de chamadas e a capacidade de resposta, bem como a sua eficácia e qualidade;

Sistema de Gestão de Conciliação:

Promover e facilitar o recurso às medidas de conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar disponibilizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Conciliação.

Competências Técnicas

Específicas da Unidade e transversais à Universidade de Évora

Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional
<ul style="list-style-type: none"> • Análise e interpretação de legislação com enquadramento prático; • Conhecimentos de gestão de processos e gestão de qualidade; • Domínio da plataforma académica (SIUÉ) e sistema de gestão documental (GESDOC); • Conhecimentos especializados em gestão e em informática com capacidade para testar novos procedimentos implementados no SIUÉ pelos Serviços de Informática. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise e interpretação de legislação com enquadramento prático; • Conhecimentos de gestão de processos e gestão de qualidade; • Domínio da plataforma académica (SIUÉ) e sistema de gestão documental (GESDOC). 	

<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento da estrutura organizacional da Universidade de Évora; • Atualização contínua de conhecimentos na área de atuação; • Conhecimentos e/ou formação de informática na ótica do utilizador, bem como de aplicações específicas utilizadas na estrutura; • Conhecimentos de língua estrangeira (inglês e/ou outra); • Conhecimentos de secretariado, técnicas e procedimentos da Administração Pública; • Conhecimentos de legislação (externa e interna). 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento da estrutura organizacional da Universidade de Évora; • Atualização contínua de conhecimentos na área de atuação; • Conhecimentos e/ou formação de informática na ótica do utilizador, bem como de aplicações específicas utilizadas na estrutura; • Conhecimentos de língua estrangeira (inglês e/ou outra); • Conhecimentos de secretariado, técnicas e procedimentos da Administração Pública; • Conhecimentos de legislação (externa e interna). 	
--	--	--

Competências Comportamentais

Específicas da Unidade e transversais à Universidade de Évora

Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação; • Negociação e persuasão; • Coordenação; • Gestão de tempo; • Iniciativa e autonomia; • Proatividade; • Assertividade; • Inovação e criatividade; • Valorização de resultados obtidos individual e coletivamente; • Eficácia e eficiência. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação; • Informação e persuasão; • Gestão do tempo; • Análise da informação e sentido crítico; • Iniciativa e autonomia; • Assertividade; • Gestão das emoções; • Valorização dos resultados obtidos individual e coletivamente; • Eficácia e eficiência. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Análise da informação e sentido crítico; • Inovação e qualidade; • Planeamento e organização; • Realização e orientação para resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realização e orientação para resultados; • Organização e método de trabalho; • Responsabilidade e compromisso com o serviço; • Tolerância à pressão e contrariedades. 	

Transversais à Administração Pública

<ul style="list-style-type: none"> • Orientação para o Serviço Público; • Orientação para a Colaboração; • Orientação para os Resultados; • Orientação para a Mudança e Inovação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação para o Serviço Público; • Orientação para a Colaboração; • Orientação para os Resultados; • Orientação para a Mudança e Inovação. 	
---	---	--