



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

Despacho n.º 6376/2021

Sumário: Regulamento dos Serviços Académicos.

Ao abrigo do disposto na alínea *n*) do n.º 1 do artigo 23.º e no artigo 74.º dos Estatutos da Universidade de Évora, homologados pelo Despacho Normativo n.º 7/2021 (2.ª série), de 12 de fevereiro, sob proposta da Administradora da Universidade de Évora, por despacho da Reitora da Universidade de Évora de 14/06/2021, é aprovado e posto em vigor o «Regulamento dos Serviços Académicos da Universidade de Évora», que se publica em anexo ao presente despacho.

É revogado o Despacho Reitoral n.º 115/2018, de 13 de dezembro, publicado no *Diário da República* pelo Despacho n.º 972/2019 (2.ª série), de 25 de janeiro.

ANEXO

Regulamento dos Serviços Académicos da Universidade de Évora

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

1 — Estabelece-se neste regulamento a organização, as atribuições e as competências dos Serviços Académicos da Universidade de Évora, abreviadamente designados por SAC.

2 — Os SAC constituem uma direção de serviços e desenvolvem a sua ação na gestão académica dos processos escolares dos estudantes e das atividades relacionadas com candidaturas, matrículas, inscrições, mobilidade, creditações, provas públicas e certificação da concessão de graus e títulos, prestando uma assessoria de qualidade em todas as matérias conexas, incluindo a mobilidade de docentes e alunos.

Artigo 2.º

Organização

1 — A estrutura dos SAC tem subjacente o princípio de segregação de funções, sendo composta pela Divisão de Formação Graduada e Pós-Graduada, e pela Divisão de Registo e Certificação Escolar.

2 — Os SAC integram ainda três gabinetes de apoio: o Gabinete de Apoio ao Estudante no qual se insere o Gabinete de Acesso ao Ensino Superior (GAES), o Gabinete de Apoio à Mobilidade e o Gabinete de Apoio aos Serviços.

3 — Os SAC são dirigidos pelo Diretor de Serviços, cargo de direção intermédia de 1.º grau, na dependência direta do Reitor ou em quem este delegar.

4 — Além das competências genericamente descritas no estatuto do pessoal dirigente e sem prejuízo de outras que lhe sejam delegadas, cabe designadamente ao Diretor de Serviços:

a) Contribuir para o desenvolvimento da visão, objetivos e estratégias da Instituição;

b) Definir estratégias e objetivos de atuação, de forma a otimizar a qualidade do serviço prestado, a eficiência e eficácia da gestão académica, através de soluções inovadoras, de modernização e de implementação de novas tecnologias de informação e comunicação que visem a maximização da satisfação do estudante;



- c) Planear e organizar as atividades desenvolvidas, definindo o que é prioritário, tendo em conta os objetivos a alcançar e os recursos existentes, estimulando o trabalho de equipa, a iniciativa, autonomia, responsabilização e gestão participativa dos Chefes de Divisão e Coordenadores;
- d) Garantir a articulação, intercomunicação e disponibilização de informação rigorosa e em função das necessidades, a Diretores de Unidades Orgânicas, Presidentes dos Conselhos Científicos e Pedagógicos das Unidades Orgânicas e Diretores de outros Serviços;
- e) Instruir e gerir processos que superiormente lhe sejam cometidos;
- f) Organizar informação e pareceres para decisão superior;
- g) Promover o desenvolvimento de competências, esclarecer e divulgar regulamentação e procedimentos a adotar pelos colaboradores dos SAC;
- h) Identificar e propor o desenvolvimento e parametrização do sistema informático que permita modernizar, otimizar a eficiência e eficácia dos procedimentos académicos e a qualidade do serviço prestado aos estudantes;
- i) Assegurar os procedimentos relacionados com a audição dos utentes e com a gestão das suas sugestões e reclamações, propondo e assegurando a implementação de medidas corretivas das eventuais inconformidades detetadas.

CAPÍTULO II

Estrutura, atribuições e competências

Artigo 3.º

Competências de planeamento e de gestão dos Chefes de Divisão

Aos Chefes de Divisão, nas respetivas áreas de atuação, compete designadamente:

- a) Planear, organizar, acompanhar, monitorizar e avaliar as atividades desenvolvidas pela Divisão, propondo e implementando medidas que visem a melhoria contínua da qualidade do atendimento e do serviço prestado ao aluno e a eficiência e eficácia das atividades executadas pela Divisão;
- b) Assessorar a Direção de Serviços;
- c) Prestar informação detalhada nos requerimentos submetidos por estudantes, emitindo decisão em função do enquadramento regulamentar ou parecer e proposta de resolução, assegurando a monitorização e a minimização do tempo de resposta aos estudantes;
- d) Assegurar a constituição e manutenção atualizada dos processos individuais de estudantes e da documentação da Divisão relativa ao funcionamento e gestão dos processos inerentes à Divisão, devendo diligenciar para assegurar que o suporte digital prevaleça de forma estruturada, organizada e disponível para os Serviços;
- e) Verificar a necessidade de atualização da informação académica disponibilizada no Portal da Universidade de Évora e no Balcão SAC Online e facultar à Direção de Serviços a informação a ser atualizada ou que considerem pertinente para divulgação.

Artigo 4.º

Divisão de Formação Graduada e Pós-Graduada

1 — A Divisão de Formação Graduada e Pós-Graduada é dirigida por um Chefe de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau, e compete-lhe a coordenação, planeamento e gestão dos procedimentos académicos relativos aos estudantes de todos os ciclos de estudo, de formação pré-graduada e formação contínua, nomeadamente:

- a) Assegurar o atendimento personalizado e especializado, presencial, telefónico e através de correio eletrónico, no âmbito da sua área de intervenção, promovendo e garantindo a qualidade do

serviço prestado através da iniciativa de proposta ou resolução de situações académicas complexas expostas pelos estudantes;

b) Assegurar os procedimentos inerentes à matrícula e inscrição dos candidatos colocados no âmbito dos diferentes concursos de acesso e ingresso na Universidade de Évora;

c) Planear e assegurar a gestão, a monitorização e a disponibilização de informação relativa a vagas, candidaturas, seriação, colocação, matrículas e inscrições anuais no âmbito dos diferentes concursos de acesso e ingresso na Universidade de Évora, nos termos legais e regulamentados;

d) Assegurar a disponibilização no Sistema de Informação Integrada da Universidade de Évora da oferta formativa anual da formação pós-graduada em função da oferta formativa proposta pelas Unidades Orgânicas e autorizada pela Reitoria;

e) Assegurar a tramitação, a monitorização e a disponibilização de informação relativa a provas públicas no âmbito dos ciclos de estudos, do Título de Agregado e do Título de Especialista;

f) Assegurar a gestão, a monitorização e a disponibilização de informação relativa a pedidos de creditação, diligenciando de forma a assegurar a minimização dos tempos de resposta aos pedidos efetuados;

g) Assegurar a verificação e validação dos regimes especiais de propinas e de frequência requeridos pelos estudantes, assim como a instrução do processo para regularização das respetivas propinas a nível do Sistema de Informação Integrada da Universidade de Évora (SIIUE) e do sistema contabilístico (SIAG);

h) Assegurar a gestão e o registo de criação de cursos de formação pré-graduada e de formação contínua com concessão de créditos ECTS;

i) Assegurar a acreditação da Universidade de Évora como Instituição de Formação e a acreditação e gestão dos cursos de formação contínua a serem submetidos ao Conselho Científico de Formação Contínua;

j) Rececionar e instruir requerimentos de admissão a provas públicas de atribuição do título de agregado e de especialista.

2 — Ao Chefe de Divisão estão cometidas as funções: (i) genericamente descritas no estatuto do pessoal dirigente; (ii) descritas no artigo 3.º; (iii) que lhe sejam delegadas.

Artigo 5.º

Divisão de Registo e Certificação Escolar

1 — A Divisão de Registo e Certificação Escolar é dirigida por um Chefe de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau, e compete-lhe a coordenação, planeamento e gestão dos procedimentos académicos relativos à certificação ou reconhecimento de graus, cursos não conferentes de grau e de unidades curriculares ministrados ou a serem reconhecidos pela Universidade de Évora, assim como a gestão e apuramento de resultados de prémios escolares e bolsas de mérito, nomeadamente:

a) Assegurar a verificação e validação das condições de obtenção, emissão e registo de carta doutoral ou de curso, de diplomas, de certidão de conclusão de cursos não conferentes de grau com concessão de créditos ECTS e certificados de habilitações e no âmbito da mobilidade in, nos termos legais;

b) Assegurar a monitorização, arquivo e a disponibilização de informação no âmbito do processo de registo das classificações das avaliações, relativa a todos os ciclos de estudo e cursos não conferentes de grau;

c) Assegurar a gestão, o registo no SIIUE e a aplicabilidade das Tabelas de Equivalências/ Planos de Transição no âmbito dos ciclos de estudos conferentes de grau;

d) Disponibilizar informação sobre a situação académica dos estudantes, nomeadamente a verificação dos ECTS e unidades curriculares em falta para conclusão e obtenção de diploma ou certidão de conclusão;

e) Assegurar a disponibilização de informação, a receção de processos e instrução e tramitação dos mesmos, aos interessados no processo de reconhecimento, equivalência e registo de habilitações estrangeiras na Universidade de Évora;

f) Assegurar a receção de candidaturas, sua ordenação e resultados no âmbito dos processos de atribuição de prémios e bolsas conferidas pela Universidade nos termos da regulamentação;

g) Emitir declarações referentes a áreas de estudo dos cursos, ao percentil por curso ou por unidade curricular e a outras informações relativas a diplomados;

h) Assegurar a gestão, o registo, a atualização e disponibilização de informação de conteúdos programáticos de unidades curriculares em português e em inglês, em conformidade com informação constante no processo de acreditação.

2 — Ao Chefe de Divisão estão cometidas as funções: (i) genericamente descritas no estatuto do pessoal dirigente; (ii) descritas no artigo 3.º; (iii) que lhe sejam delegadas.

Artigo 6.º

Gabinete de Apoio ao Estudante

O Gabinete de Apoio ao Estudante é dirigido por um Coordenador de Unidade, equiparado a dirigente intermédio de 3.º grau, que coadjuva a Direção dos Serviços e a quem compete coordenar e exercer as competências específicas no âmbito de projetos e ações que visem o acesso e ingresso de novos estudantes, a integração, acompanhamento e permanência dos estudantes e dos antigos estudantes da Universidade de Évora, nomeadamente:

a) Colaborar na promoção e divulgação de oferta formativa da Universidade de Évora, através da participação em sessões de esclarecimento relativas às condições de acesso a formação graduada procedendo ao registo das mesmas no Sistema de Informação Integrado da Universidade de Évora;

b) Disponibilizar informação e acompanhar o processo de candidaturas para acesso e ingresso no Ensino Superior, através do regime geral de acesso e dos regimes especiais no âmbito das atribuições do GAES;

c) Garantir o acolhimento, integração e permanência dos estudantes na Universidade de Évora:

i) Assegurar a participação ativa no processo de acolhimento dos novos estudantes e de estudantes estrangeiros, prestando-lhes todo o apoio e acompanhamento necessário à sua inserção na comunidade académica;

ii) Assegurar a obtenção do Número de Identificação Fiscal (NIF) para os estudantes estrangeiros e a monitorização da permanência dos estudantes na UÉ, para diligenciar a renúncia da representação do estudante na Autoridade Tributária, sempre que se verifique abandono ou incumprimento das condições definidas quando do pedido do NIF;

iii) Proporcionar orientação e apoio socioeducativo, em especial em áreas de integração e bem-estar social dos estudantes, apoiando e divulgando atividades culturais e de lazer adequadas aos seus interesses;

iv) Proporcionar aconselhamento psicológico ou psicoterapia, orientação para estratégias de estudo, nos métodos de aprendizagem e sucesso escolar;

v) Acompanhar e apurar as causas do abandono escolar, propondo medidas para mitigação e prevenção dessas situações;

vi) Proporcionar medidas para fomentar o sucesso académico, através do estudo, análise e identificação dos casos de insucesso académico no termo de cada semestre e propondo medidas a implementar para acompanhamento dos casos identificados;

vii) Assegurar a gestão, implementação e divulgação de Programas de Apoio aos estudantes;

d) Apoiar os estudantes com necessidades educativas especiais, através da sua inclusão no contexto académico, contribuindo para um ensino de qualidade, bem como da identificação de

barreiras físicas, de comunicação e informação que obstem à integração social e escolar destes estudantes;

e) Assegurar as participações e a gestão do Seguro Escolar, disponibilizando informação e esclarecimentos à Companhia de Seguros, aos estudantes e estruturas da Universidade de Évora;

f) Assegurar o atendimento, no que respeita a questões relacionadas com as áreas de intervenção do Gabinete.

Artigo 7.º

Gabinete de Apoio à Mobilidade

O Gabinete de Apoio à Mobilidade é dirigido por um Coordenador de Unidade, equiparado a dirigente intermédio de 3.º grau, que coadjuva a Direção dos Serviços, a quem compete coordenar e exercer as competências específicas no âmbito de procedimentos de mobilidade académica, nomeadamente:

a) Apoiar o processo de elaboração, estabelecimento e assinatura de protocolos de cooperação interinstitucional nos domínios da mobilidade académica de estudantes, docentes, investigadores ou trabalhadores não docentes e não investigadores;

b) Procurar e divulgar programas, centros de mobilidade e informação, redes, protocolos, convénios e acordos de mobilidade académica, cursos de verão e outros, que permitam a promoção, e se possível o financiamento, do intercâmbio, parcerias e atividades que possam ser consideradas de interesse para a Universidade de Évora;

c) Apoiar a elaboração do processo de mobilidade de estudantes e de pessoal docente e não docente e não investigador de e para a Universidade de Évora, integrados em qualquer programa, projeto ou convénio de mobilidade nacional ou internacional;

d) Elaborar propostas de candidatura a projetos de mobilidade nacional e internacional para captação de recursos financeiros para as atividades de mobilidade, promovendo e assegurando a maximização de execução física dos mesmos e articulando-se com os Serviços Administrativos no que respeita à execução financeira;

e) Assegurar o registo no Sistema de Informação Integrado da Universidade de Évora, dos fluxos de mobilidade out e in, a nível nacional e internacional, assim como a respetiva documentação respeitantes a estudantes, docentes, investigadores e não docentes e não investigadores.

Artigo 8.º

Gabinete de Apoio aos Serviços

O Gabinete de Apoio aos Serviços é dirigido por um Coordenador de Unidade, equiparado a dirigente intermédio de 3.º grau, que coadjuva a Direção dos Serviços, a quem compete coordenar e exercer as competências específicas no âmbito de procedimentos de gestão académica transversal aos Serviços Académicos, nomeadamente:

a) Assessoria técnica/administrativa à Direção dos Serviços:

i) Assegurar a gestão e tramitação dos processos relativos ao registo na Direção Geral de Ensino Superior (DGES) e publicação no *Diário da República* relativamente à criação e reestruturação de ciclos de estudo;

ii) Assegurar o registo, atualização e arquivo da informação relativa a cursos acreditados e de formação não conferente de grau e respetivos planos de estudo;

iii) Preparar os documentos relativos à aquisição de material;

iv) Gerir o fundo de maneiço;

v) Assegurar a organização e tramitação dos procedimentos para atribuição de Doutoramentos Honoris Causa;

vi) Assegurar a gestão, regularização e arquivo dos processos relacionados com os pedidos de regimes especiais de propinas, valores de propinas devidos, em dívida e reembolsos;

vii) Assegurar a gestão corrente de sugestões e reclamações;

viii) Assegurar a gestão do Arquivo dos Serviços Académicos;

ix) Garantir a execução de quaisquer outras funções que lhe sejam confiadas pelo Diretor de Serviços;

b) Assessoria de Gestão de tecnologias de informação:

i) Proceder à análise de informação registada no SIIUÉ, 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 SIIUÉ e das necessidades decorrentes dos procedimentos académicos de forma a propor, através de desenho de estrutura de dados, sugestões de melhoria do SIIUÉ;

iii) Proceder ao apuramento estatístico de dados requeridos por órgãos internos, por outras instituições e pela DGES, assim como o apuramento estatístico para o RAIDES ou outros;

iv) Assegurar a distribuição interna de informação académica para 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 SIIUÉ;

v) Garantir a execução de quaisquer outras funções que lhe sejam confiadas pelo Diretor de Serviços;

c) 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;

ii) Proceder à gestão de correio eletrónico na plataforma de sistema de gestão de correio eletrónico, assegurando a eficácia e a qualidade de resposta aos remetentes e o reencaminhamento para as Divisões ou Gabinetes quando houver necessidade de análise personalizada da situação académica do aluno;

d) Gestão do expediente e arquivo:

i) Proceder às entradas, saídas e encaminhamento dos documentos no sistema de gestão documental;

ii) Executar as tarefas inerentes à receção, recolha, distribuição e arquivo do expediente após registo no sistema de gestão documental;

iii) Assegurar o arquivo do expediente no processo dos estudantes e registar o local de arquivo no SIIUÉ.

Artigo 9.º

Gestão Participativa

Com base no conceito de melhoria contínua, a Gestão Participativa consiste na participação e envolvimento dos principais *stakeholders* na identificação de pontos críticos, participação no planeamento e tomadas de decisão que afetam a instituição e promovam a qualidade do serviço prestado. Com o objetivo de assegurar aquela gestão participativa, serão promovidas pelo Vice-Reitor com o pelouro da Educação reuniões com os principais utilizadores, ou seus representantes, dos Serviços.

CAPÍTULO III

Disposições finais

Artigo 10.º

Organograma

O Organograma dos Serviços Académicos é o constante no Anexo A ao presente Regulamento.

Artigo 11.º

Grupos de trabalho e equipas de projeto

Por despacho do Reitor, sob proposta do dirigente dos serviços, podem ser constituídos grupos de trabalho ou equipas de projeto *ad hoc* para realização de atividades de caráter temporário e projetos especiais, com a composição, objeto e duração neles delimitados.

Artigo 12.º

Entrada em vigor

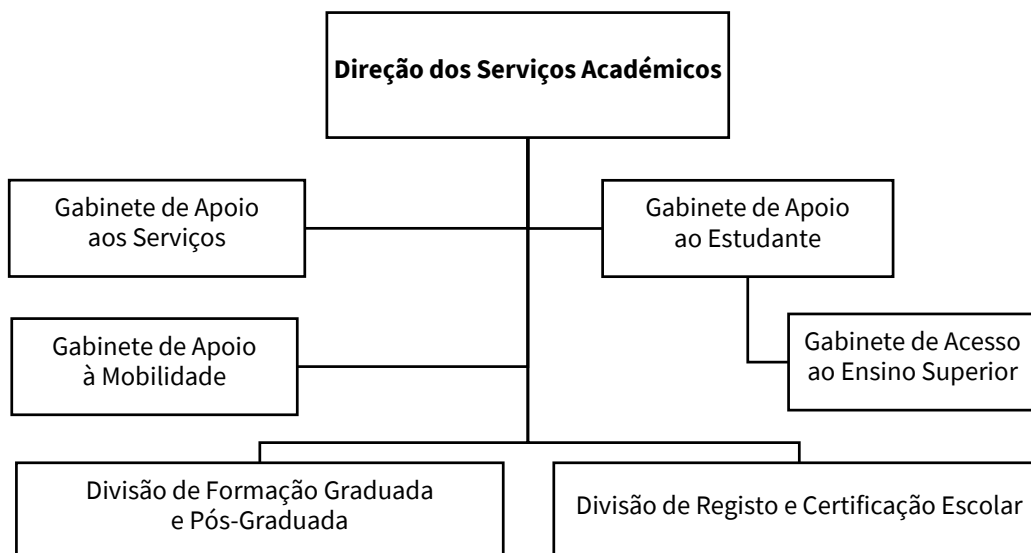
O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua publicação.

16/06/2021. — A Administradora da Universidade de Évora, *Maria Cesaltina Frade*.

ANEXO A

Organograma dos Serviços Académicos

(para efeitos do disposto no artigo 10.º)



314329138