



DESPACHO N° 115/2018

Regulamento dos Serviços Académicos da Universidade de Évora

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 10/2014, publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 149, de 5 agosto 2014, sob proposta da dirigente dos Serviços Académicos e ouvido o Conselho de Gestão na sua sessão de 29 de novembro de 2018, é aprovado e posto em vigor o “Regulamento dos Serviços Académicos da Universidade de Évora”, que se anexa ao presente despacho e que deste passa a fazer parte integrante.

É revogada a Ordem de Serviço n.º 1/2018, de 5 de janeiro.

A Reitora da Universidade de Évora, em 13 de dezembro de 2018

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 nos domínios pedagógico-administrativo, da vida escolar dos estudantes, da concessão de graus e títulos académicos, assegurando a gestão académica dos processos de ensino-aprendizagem e 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 (em suporte de papel e digital) e da documentação da Divisão relativa ao funcionamento dos cursos, candidaturas, seriação e colocação de candidatos;
- e) Verificar a necessidade de atualização da informação académica disponibilizada na internet 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 gestão e elaboração dos editais de abertura anual dos cursos de 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 3º; (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;
- b) Disponibilizar informação e acompanhar o processo de candidaturas para acesso e ingresso no Ensino Superior, através do regime geral de acesso 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. 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;
 - iii. Proporcionar aconselhamento psicológico ou psicoterapia, orientação para estratégias de estudo, nos métodos de aprendizagem e sucesso escolar;
 - iv. Acompanhar e apurar as causas do incumprimento do pagamento de propinas e do abandono escolar, propondo medidas para mitigação e prevenção dessas situações;
 - v. 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;
 - vi. Assegurar a gestão e divulgação do Programa de Ocupação de Estudantes a Tempo Parcial, garantindo a seleção, recrutamento, monitorização e informação aos estudantes;
 - vii. 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;
 - viii. Assegurar o atendimento, no que respeita a questões relacionadas com as áreas de intervenção do Gabinete.

- 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.

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;
- 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 graduados e de pessoal docente e não docente 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;
- e) Propor a captação de recursos financeiros para as atividades de mobilidade.

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 (DGGES) e publicação em 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 pós-graduada não conferente de grau e respetivos planos de estudo;
 - iii. Preparar os documentos relativos à aquisição de material;

- iv. Gerir o fundo de maneiio;
 - v. Proceder ao registo e envio dos mapas de efetividade e do mapa de férias dos trabalhadores dos SAC e de todos os pedidos de alteração aos mesmos;
 - vi. Assegurar a organização e tramitação dos procedimentos para atribuição de Doutoramentos Honoris Causa;
 - vii. Assegurar a gestão, regularização e arquivo dos processos relacionados com os pedidos de regimes especiais de propinas, valores de propinas devidos e em dívida e reembolsos;
 - viii. Assegurar a gestão corrente de sugestões e reclamações;
 - ix. Assegurar a gestão do Arquivo dos Serviços Académicos;
 - x. 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 SIIUE, propondo indicadores, mecanismo de alerta (*Poka-Yoke*) 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 SIIUE e das necessidades decorrentes dos procedimentos académicos de forma a propor, através de desenho de estrutura de dados, sugestões de melhoria do SIIUE;
 - iii. Proceder ao apuramento estatístico de dados requeridos por órgãos internos, por outras instituições e pela DGES, assim como o apuramento estatístico para o RAIDIS;
 - iv. Assegurar a criação e gestão de listagens através de criação de *query* na Base de Dados do SIIUE, como ferramenta de gestão não só para os SAC, como para os órgãos de gestão da Universidade de Évora;
 - v. Assegurar a gestão da informação académica no Portal e no Moodle assegurando a interface da informação constante no SIIUE;
 - vi. Apoiar e esclarecer os utilizadores do SIIUE a nível de gestão académica;
 - vii. 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 recebido nos SAC, na plataforma de sistema de gestão de correio eletrónico, procedendo à triagem e catalogação do mesmo, por assunto

e prioridade, assegurando a eficácia e a qualidade de reposta 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 SIIUE.

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 trimestrais 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 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.

ANEXO
ORGANOGRAMA DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS
(para efeitos do disposto no artigo 10º)

