



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

Reitoria

Despacho n.º 13153/2023

Sumário: Aprova o 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, publicados 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 28/11/2023 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 revogado o Despacho n.º 81/2021, de 14 de junho, publicado no *Diário da República* pelo Despacho n.º 6376/2021 (2.ª série), de 29 de junho.

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, na integração e acompanhamento do percurso académico dos estudantes e na informação e orientação relativa a procedimentos regulamentados no âmbito de atividades relacionadas com candidaturas, matrículas, inscrições, creditações, provas públicas, certificação e concessão ou reconhecimento de graus e títulos, prestando uma assessoria de qualidade em todas as matérias conexas à academia.

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, pela Divisão de Registo e Certificação Escolar e pela Divisão de Integração e Acompanhamento de Estudantes.

2 — Os SAC integram ainda o gabinete o Gabinete de Gestão de Informação e Documentação.

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

4 — Além das competências genericamente descritas no estatuto do pessoal dirigente e sem prejuízo de outras que lhe sejam delegadas, cabe designadamente ao/à Diretor/a 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/as dirigentes dos SAC;

d) Garantir a articulação, intercomunicação e disponibilização de informação rigorosa, e em função das necessidades, a Diretores/as de Unidades Orgânicas, Presidentes dos Conselhos Científicos e Conselhos Pedagógicos das Unidades Orgânicas e Diretores/as 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/as colaboradores/as 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/às estudantes;

i) Assegurar os procedimentos relacionados com a audição dos/as 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/as Chefes de Divisão

Aos/Às 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/à estudante 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/às 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

A Divisão de Formação Graduada e Pós-Graduada (DFGPG) é dirigida por um/a Chefe de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau, e compete-lhe a coordenação, planeamento e gestão dos procedimentos académicos relativos ao registo da oferta formativa da Universidade de Évora, no âmbito conferente de créditos ECTS, ao acesso e ingresso nesses cursos e ao percurso académico dos/as seus/suas estudantes, assim como relativos à tramitação de provas públicas conferentes de grau e títulos académicos, 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/as estudantes e assegurando a minimização dos tempos de resposta aos pedidos efetuados;

- b) Garantir o registo na DGES de ciclos de estudos e respetivos planos de estudos acreditados e validados pela Divisão de Planeamento e Garantia da Qualidade;
- c) Garantir o registo em SIIUÉ dos cursos acreditados e cursos não conferentes de grau com atribuição de créditos ECTS aprovados pela Reitoria, assim como dos respetivos planos de estudos;
- d) Assegurar a disponibilização no Sistema de Informação Integrada da Universidade de Évora da oferta formativa e respetivas vagas anuais autorizadas pela Reitoria;
- e) Gestão e análise dos processos de inscrição em provas para acesso e ingresso e de candidaturas a formação pós-graduada, graduada e cursos não conferentes de grau, no âmbito dos concursos promovidos pela Universidade de Évora;
- f) Assegurar os procedimentos inerentes à matrícula dos/as candidatos/as colocados no âmbito dos diferentes concursos de acesso e ingresso na Universidade de Évora e inerentes às inscrições anuais;
- g) Assegurar a disponibilização do valor devido de propinas em cada um dos cursos e dos respetivos regimes especiais, assim como a verificação e análise dos valores de propinas devidos pelos/as estudantes face à situação académica nos termos estipulados na regulamentação;
- h) 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;
- i) Assegurar a análise de pedidos de regimes especiais de frequência e sua atribuição nos termos da regulamentação;
- j) Assegurar a análise de pedidos de regimes especiais de propinas nos termos da regulamentação e requerer aos Serviços Administrativos a instrução do processo para regularização das respetivas propinas a nível do Sistema de Informação Integrada da Universidade de Évora (SIIUÉ) e do sistema contabilístico (SIAG);
- k) Assegurar a gestão e monitorização de informação relativa a propostas de projetos de tese e dissertação, diligenciando de forma a assegurar a minimização dos tempos de resposta aos pedidos efetuados;
- l) Assegurar o registo na plataforma do Registo Nacional de Teses (RENATES) dos projetos de doutoramentos aprovados e das provas públicas realizadas no âmbito do grau de doutor e grau de mestre, assim como assegurar a divulgação das provas e o depósito legal nos termos legais;
- m) Assegurar a tramitação, a monitorização e a disponibilização de informação relativa a provas públicas no âmbito dos ciclos de estudos;
- n) Rececionar e instruir requerimentos de admissão a provas públicas de atribuição do título de agregado e de especialista;
- o) Assegurar a divulgação de provas de agregação de título de especialista no Portal Institucional e as diligências para o depósito legal nos termos da regulamentação;
- p) Assegurar diligências no âmbito e atribuição do grau de doutor honoris causa;
- q) Assegurar a acreditação da Universidade de Évora como Instituição de Formação e a acreditação cursos a serem submetidos a acreditação por Entidades Externas (Conselho Científico de Formação Contínua, Ordens, etc.).

Artigo 5.º

Divisão de Registo e Certificação Escolar

A Divisão de Registo e Certificação Escolar é dirigida por um/a Chefe de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau, e compete-lhe a coordenação, planeamento e gestão dos procedimentos académicos relativos ao registo e análise do percurso académico do/a estudante, à certificação de graus, títulos académicos, cursos não conferentes de grau e de unidades curriculares, assim como ao de reconhecimento de qualificações estrangeiras e ao 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, monitorizando a emissão e validação das respetivas pautas;
- c) Assegurar a gestão, o registo no SIIUÉ 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/as estudantes, nomeadamente a verificação dos ECTS e unidades curriculares em falta para conclusão e obtenção de diploma ou certidão de conclusão;
- e) Assegurar, diligenciar a tramitação e monitorização dos processos de reconhecimento de qualificações estrangeiras, monitorizando os prazos legais e diligenciando para cumprimento dos mesmos;
- f) Assegurar a receção de candidaturas e/ou apuramento de estudantes elegíveis e a sua ordenação no âmbito de processos de atribuição de prémios e bolsas de mérito conferidas pela Universidade e por outras entidades 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 certificação;
- 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.

Artigo 6.º

Divisão de Integração e Acompanhamento de Estudantes

A Divisão de Integração e Acompanhamento de Estudantes (DIAE) é dirigida por um/a Chefe de Divisão, cargo de direção intermédia de 2.º grau, e compete-lhe a coordenação das competências inerente ao Gabinete de Acesso ao Ensino Superior (GAES) que integra esta Divisão, assim como a coordenação, planeamento e implementação de projetos no âmbito de projetos e ações que visem o acesso e ingresso, a integração, o acompanhamento e perseverança no percurso académico dos/as estudantes, com o objetivo de promover a equidade, reconhecendo as diferenças de cada estudante para que lhes sejam disponibilizadas condições para aproveitar as oportunidades do ensino superior, contribuindo para a promoção do sucesso académico e melhoria do bem-estar pessoal e social, nomeadamente:

- a) Participar ativamente no processo de acolhimento de novos/as estudantes, prestando-lhes o acompanhamento necessário à sua inserção na comunidade académica;
- b) Proporcionar orientação e apoio socioeducativo, em especial em áreas de integração e bem-estar social de estudantes, apoiando e divulgando atividades culturais e de lazer adequada aos seus interesses;
- c) Acompanhar estudantes com necessidades específicas, através da sua inclusão, com a identificação de barreiras físicas, de comunicação e informação que obstem à integração social e académica;
- d) Acompanhar estudantes estrangeiros/as, com dinamização de projetos e ações que promovam a sua integração social e académica. Garantir apoio no processo de obtenção do NIF e demais ações necessárias à regularização da sua situação no país;
- e) Proporcionar atendimento psicológico gratuito a estudantes, orientação para estratégias de estudo, nos métodos de aprendizagem e sucesso escolar, no aconselhamento e orientação de carreira, com resposta em situações de crise e articulação com respostas na comunidade;
- f) Integrar e colaborar em projetos promovidos e dinamizados pela Universidade de Évora, assim como proporcionar, organizar, divulgar e propor atividades e ações que promovam a saúde e o bem-estar geral dos/as estudantes;
- g) Participar no Programa de Voluntariado da Universidade de Évora assegurando no âmbito deste Programa, e entre outros assuntos que lhe venham a ser atribuídos, a gestão e dinamização do voluntariado dos estudantes;

- h) Promover, impulsionar e assegurar a dinamização do Programa CONTACONNOSCO, com a realização, em cada semestre letivo, de seminários, tertúlias e demais ações que possam incluir este programa visando a formação de competências transversais numa estreita articulação e auscultação das necessidades reportadas pela academia, pela AAUE e por Núcleos de Estudantes;
- i) Monitorizar a implementação do Plano Integral de Participação Estudantil da Universidade de Évora;
- j) Acompanhar estudantes trabalhadores/as, com dinamização de projetos e ações que promovam a sua integração e sucesso académico;
- k) Garantir a mediação do processo académico de estudantes reclusos/as;
- l) Assegurar a gestão e divulgação do Programa de Ocupação de Estudantes a Tempo Parcial, garantindo a seleção, recrutamento, monitorização e informação de estudantes;
- m) Garantir a mediação entre unidades e serviços, internos e externos, perante as necessidades identificadas dos/as estudantes;
- n) Assegurar as participações e a gestão do seguro escolar, disponibilizando informação e esclarecimentos à Companhia de Seguros, a estudantes e estruturas da Universidade de Évora;
- o) Monitorizar e apurar as causas do abandono escolar e do incumprimento do pagamento de propinas, propondo medidas para mitigação e prevenção dessas situações;
- p) Proporcionar o sucesso académico, através da monitorização e identificação dos casos de insucesso académico e abandono escolar, no termo de cada semestre, propondo e assegurando a implementação de medidas psicopedagógicas a estudantes que estejam em situação de insucesso escolar ou em risco de abandono escolar, nomeadamente mentorias, tutorias e/ou outros programas académicos;
- q) Colaborar na elaboração de candidaturas a nível nacional ou internacional para reconhecimento das competências da Universidade de Évora a nível da promoção da saúde e bem-estar;
- r) Assegurar a gestão da divulgação das condições de acesso e das candidaturas ao Ensino Superior a serem submetidas em plataformas da DGES, no âmbito das atribuições do GAES. Proporcionar sessões de esclarecimento junto das escolas secundárias e profissionais do distrito;
- s) Assegurar o atendimento, no que respeita a questões relacionadas com as áreas de intervenção da Divisão.

Artigo 7.º

Gabinete de Gestão de Informação e Documentação

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 coordenar e exercer as competências específicas no âmbito de gestão de informação e documentação de carácter transversal aos Serviços Académicos, 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 maneiio, 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 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 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 SIIUÉ;

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 SIIUÉ;

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;

ii) Proceder à gestão de correio eletrónico na plataforma de sistema de gestão de correio eletrónico, assegurando uma resposta atempada aos remetentes, incluindo os assuntos reencaaminhamento para as Divisões ou Gabinetes quando houver necessidade de análise personalizada da situação académica do/a estudante;

d) Garantir a 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/as estudantes e registar o local de arquivo no SIIUÉ.

iv) Assegurar a gestão do Arquivo dos Serviços Académicos, nos termos da regulamentação em vigor na Universidade de Évora;

CAPÍTULO III

Disposições finais

Artigo 8.º

Organograma

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

Artigo 9.º

Grupos de trabalho e equipas de projeto

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

Artigo 10.º

Entrada em vigor

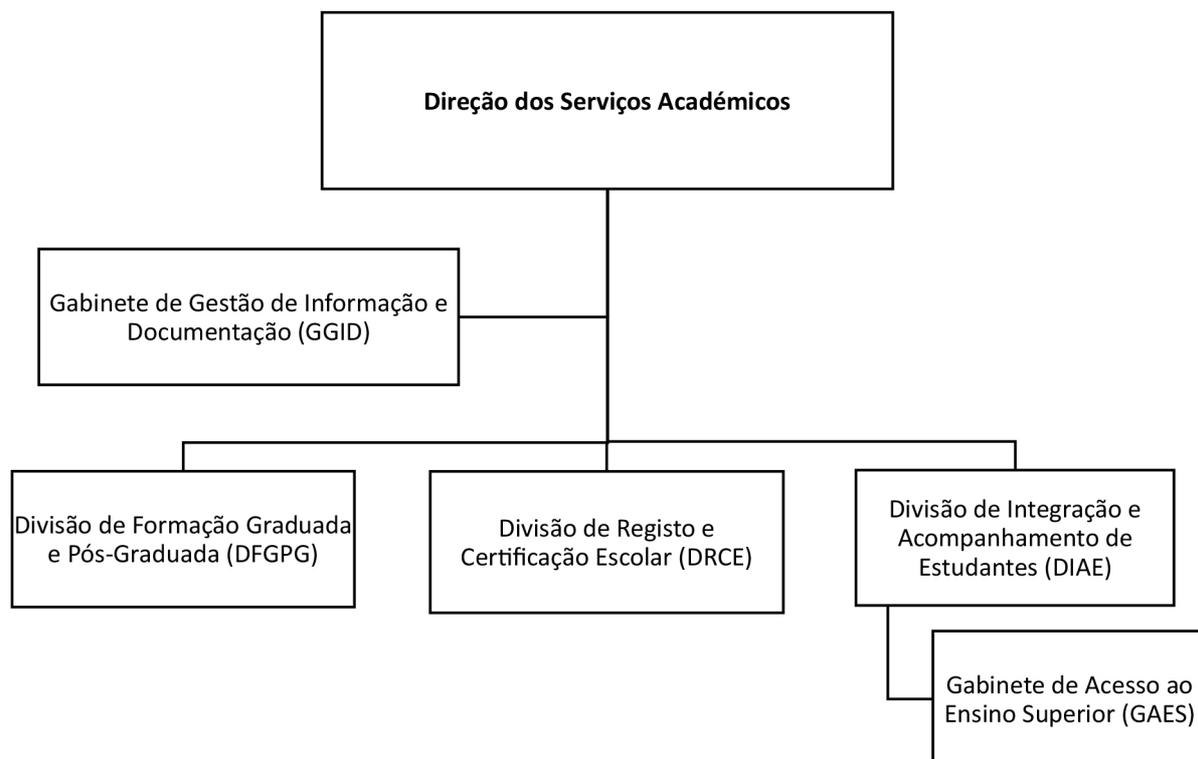
O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua publicação.

05/12/2023. — A Reitora da Universidade de Évora, *Hermínia Vasconcelos Vilar*.

ANEXO A

Organograma dos serviços académicos

(para efeitos do disposto no artigo 8.º)



317135797