



Serviços Administrativos
MANUAL DE PROCEDIMENTO

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

O presente Manual de Procedimento visa definir os princípios gerais e procedimentais a adotar nos atos que se realizam nos Serviços Administrativos do ISCIA.

Os Serviços Administrativos do ISCIA estão organizados numa Secção Académica, numa Secção de Expediente e Arquivo e numa Tesouraria.

Ficam obrigados à observância e cumprimento das normas constantes deste Manual, os seguintes destinatários: Funcionários, Docentes e Estudantes (quando aplicável).

Os Serviços Administrativos prestam apoio aos Docentes, Estudantes e ao público em geral no âmbito das suas funções, sendo da sua esfera de competências:

- a) Atendimento geral a Candidatos e a Estudantes;
- b) Atendimento a Docentes;
- c) Receção e encaminhamento de requerimentos;
- d) Receção de processos de candidatura e matrículas;
- e) Registo e validação das classificações;
- f) Gestão de fichas curriculares do Estudante;
- g) Arquivo de processos individuais dos Estudantes;
- h) Emissão de declarações e outros documentos de natureza académica;
- i) Organização e encaminhamento de Processos de Creditação;
- j) Emissão de Diplomas e Cartas de Curso;
- k) Gestão e controlo de pagamentos de propinas e emolumentos;
- l) Exercer todas as demais funções respeitantes aos cursos de 1º ciclo, 2º ciclo, cursos de Especialização Tecnológica, e, ainda, aos cursos não conferentes de grau académico, no âmbito dos Serviços Administrativos.

ATENDIMENTO/FUNCIONAMENTO

O período de funcionamento dos Serviços Administrativos decorre de segunda-feira a sexta-feira das 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 18:30 através de vários meios de comunicação – telefónico, correio eletrónico e presencial. O período

de atendimento presencial ao público decorre de segunda-feira a sexta-feira das 14:00 às 18:30.

O atendimento ao público tem por objetivo dar resposta às solicitações apresentadas, nomeadamente no que se refere ao esclarecimento de dúvidas, pedidos e entregas no âmbito académico (receção, processamento, emissão, impressão), validação e autenticação de documentos, cobrança de propinas, taxas e outros emolumentos, quando, por algum motivo, não possa ser feito electronicamente.

Sempre que tal se justifique os Serviços Administrativos poderão praticar um horário diferente do definido, sempre que autorizado pela Direção.

No átrio da Entrada Principal, encontra-se um *sistema de gestão de filas*, com senhas de acesso, aos Serviços Administrativos, sendo o atendimento efetuado por orientação de assunto e ordem de chegada, tendo sempre em atenção o cumprimento da legislação do atendimento prioritário.

Sem prejuízo do disposto, está também em funcionamento uma Secretaria Virtual de apoio aos Estudantes e Docentes através do Portal Académico e Plataforma Campus Virtual, que deve ser prioritária.

Os contactos recebidos por via eletrónica para acessos@iscia.edu.pt e por secretaria@iscia.edu.pt são geridos através dos Serviços Administrativos, sendo distribuídos de acordo com os seguintes temas: geral; informação/registo; informação/candidatos; documentos; *alumni* e mobilidade. Existem dois contactos exclusivamente vocacionados para a receção de chamadas telefónicas, o da Portaria e o dos Serviços Administrativos.

A equipa de *front office* é constituída por 2 membros que realizam atendimento presencial.

SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTÃO ESCOLAR (SIGES)

A gestão administrativa e académica é maioritariamente assegurada com recurso a uma plataforma informática integrada, SIGES, acessível apenas a utilizadores certificados, sendo cada um deles detentor de um *login* e de uma palavra passe intransmissível.

A cada funcionário é dada permissão de acesso e utilização de acordo com as suas competências e funções que lhe estão atribuídas pelos órgãos competentes.

Para efeito de auditoria e controlo interno, todos os acessos e alterações relevantes aos registos informáticos, ficam registados no sistema.

CÓPIAS DE SEGURANÇA

O servidor onde são armazenados os registos académicos da Instituição contém bases de dados SIGES que são alvo de backup diário e em redundância (interna e externa). A manutenção deste procedimento é assegurado pelos Serviços de Informática do ISCIA.

VALIDAÇÃO DE CANDIDATURAS

Os Serviços Administrativos são responsáveis pela validação administrativa das Candidaturas de Acesso e Ingresso no ISCIA recebidas através dos seguintes concursos:

- Concurso Institucional;
- Concursos Especiais de Acesso: Maiores de 23, Titulares de um Diploma de Curso de Especialização Tecnológica, Titulares de um Diploma de Curso de Técnico Superior Profissional, Titulares de Cursos Médios e Superiores e Estudantes Internacionais;
- Mudanças de Curso e Transferências;
- Reingressos;
- Mestrados;
- Unidades Curriculares Isoladas.

Adicionalmente, esta área colabora nos procedimentos de validação das Candidaturas aos Programas de Mobilidade, geridos pela Coordenação da área internacional.

O pagamento da taxa de candidatura (quando aplicável) só se efetua uma única vez. O Estudante que conclua o seu curso fica isento de pagamento de

taxa de candidatura caso pretenda frequentar outros cursos no ISCIA sejam eles conferentes ou não de grau académico

O valor da taxa de candidatura é aprovado anualmente e consta da tabela de emolumentos disponível na página web do ISCIA .

As Candidaturas aos cursos do ISCIA são recebidas de diferentes formas, a saber:

- Presencialmente, por fax, por correio electrónico ou por qualquer serviço de correio de superfície .
- Cabe aos Serviços Administrativos verificar o cumprimento dos requisitos de acesso e conferir os elementos exigidos: dados pessoais e curriculares, documentação e pagamento.

Após este processo administrativo, o júri de Ingresso analisa e valida os processos de candidatura procedendo à listagem dos resultados.

O Diretor do ISCIA procede à homologação das colocações e exclusões, sendo os editais publicados e afixados na vitrine existente na Instituição. Os Serviços Administrativos informam os candidatos, por correio electrónico, do resultado da candidatura.

Os períodos de candidatura encontram-se definidos em calendário próprio.

Nos termos legais o ISCIA comunica à Direção-Geral do Ensino Superior o número de candidatos inscritos e colocados por regime de ingresso, por curso e por ano lectivo.

VALIDAÇÃO DE CANDIDATURAS RECEBIDAS POR OUTRAS VIAS

Existem ainda candidaturas recebidas pelos Serviços Administrativos por outras vias:

- a) protocolos estabelecidos com associações de países de língua oficial portuguesa;
- b) protocolos com universidades, como é o caso do convénio com as universidades brasileiras, em que podem ser recebidas as listagens de cada instituição com os candidatos seleccionados;
- c) Programas de Mobilidade.

No caso dos documentos entregues pelo Candidato não estarem em conformidade com as exigências, devidamente publicitadas, a candidatura é

anulada, sendo perdido o direito à vaga com as consequências previstas na legislação em vigor.

MATRÍCULA

A primeira matrícula ou a renovação da mesma devem ser efetuadas em cada ano letivo, dentro dos prazos fixados e divulgados.

Os Serviços Administrativos são responsáveis por gerir a Matrícula, que confere a qualidade de Estudante do ISCIA e o direito à inscrição nos seus cursos. Ao Estudante é atribuído um número automático pelo programa de Gestão Escolar do SIGES, é fornecida informação relativa ao endereço eletrónico institucional e são entregues os códigos de acesso aos Portal do Aluno e à Plataforma Campus Virtual.

A Matrícula é efetivada na plataforma informática integrada SIGES, quando efectuada presencialmente, sendo extraídos dois comprovativos de inscrição anual (1º e 2º semestres). Um será disponibilizado ao Estudante e o outro será arquivado no seu processo individual, ambos devidamente assinados pelo Estudante e por um dos Funcionários dos Serviços Administrativos.

A Matrícula pressupõe a criação do processo físico de Estudante (pasta com etiqueta identificando o nome e número). No processo individual do Estudante constarão todos os documentos que digam respeito ao seu regime de ingresso na Instituição, dados pessoais, comprovativos de inscrições nas unidades curriculares do curso, pedidos efectuados e cópias dos documentos emitidos pelos Serviços Administrativos.

As renovações de inscrição, por ano lectivo, podem ser efectuadas pelos Estudantes através do Portal Académico NetPA, sendo validadas posteriormente pelos Serviços Administrativos. Quando se constatar o não cumprimento de qualquer das normas estabelecidas para a inscrição o Estudante fica sujeito à sua suspensão. A sua reativação obriga o Estudante, após notificação por telefone e por correio electrónico, para ficar registado, para comparecer nos Serviços Administrativos para regularizar a situação, sob pena de anulação da inscrição.

No caso de inscrição na unidade curricular de Dissertação existem normas específicas de cada curso definidas pela Coordenação de Curso, como o

número mínimo de ECTS aprovados necessários para a inscrição e qual o número máximo de créditos ECTS de outras unidades curriculares em que um Estudante poderá estar inscrito em acumulação.

A renovação da matrícula, após ultrapassado o prazo fixado está sujeita a apreciação e implica o pagamento da respetiva sobretaxa, prevista na tabela de emolumentos.

Os Serviços Administrativos recebem em prazo extraordinário (geralmente no início de janeiro), a inscrição de Estudantes que utilizaram a época de exames para finalistas e que, não tendo aprovação nesses exames finais, ficam com unidades curriculares por realizar. Também os Estudantes inscritos em cursos de 2º ciclo com a unidade curricular de dissertação por realizar podem utilizar este prazo extraordinário para inscrição no ano letivo que se encontra a decorrer.

A renovação da matrícula em cada ano letivo é obrigatória sempre que exista pelo menos uma unidade curricular por realizar, independentemente da sua natureza. A primeira matrícula ou a sua renovação será paga no ato da mesma.

Os estudantes que tenham valores por regularizar, ou que estejam em incumprimento com o plano de pagamentos do ano letivo anterior, não poderão renovar a sua inscrição sem autorização do Diretor.

O reingresso obriga à liquidação de todos os débitos eventualmente existentes à Instituição.

Os Serviços Administrativos realizam a inscrição dos Estudantes que reingressam no mesmo curso após a interrupção da inscrição por, pelo menos, um ano letivo.

PROCESSAMENTO NO *BACKOFFICE*

Os casos matriculados em *backoffice* são estudantes provenientes de protocolos externos como é o caso dos estudantes provenientes de países da CPLP (previamente selecionados) e de programas de mobilidade. Os Serviços Administrativos recebem as listagens e realizam o procedimento a partir do pedido dos Serviços/ Entidades.

ANULAÇÃO DA MATRÍCULA/DESISTÊNCIA

A anulação de matrícula/desistência deverá ser obrigatoriamente apresentada por escrito expondo o(s) motivo(s) e enviada ou entregue presencialmente aos Serviços Administrativos. Se a comunicação for efetuada por correio eletrónico o Estudante deverá identificar-se correctamente e identificar o curso em que se encontra inscrito.

O Estudante fica obrigado ao pagamento da propina do respetivo mês na totalidade, não havendo lugar a restituição dos valores entretanto já pagos.

A desistência de um Estudante é comunicada pelos Serviços Administrativos ao Coordenador do Curso e ao Diretor do ISCIA e só depois anulada no sistema informático SIGES.

FREQUÊNCIA

A matrícula e inscrição permite ao Estudante frequentar as aulas e outras atividades letivas desenvolvidas no âmbito das unidades curriculares em que esteja validamente inscrito, bem como ser avaliado às mesmas.

PROCESSOS AUTOMÁTICOS

Sempre que possível as regras académicas são implementadas no sistema de gestão digital por solicitação dos Serviços Informáticos, de modo a tornar mais eficientes os serviços prestados, como, entre outros, os seguintes exemplos em vigor:

- . renovação de inscrições anuais;
- . limite do número de ECTS a que os alunos se podem inscrever num mesmo semestre;
- . Inscrição em unidades curriculares com precedência;
- . Inscrições em exames finais da época de recurso.

PEDIDOS ACADÉMICOS

Os pedidos relacionados com assuntos académicos são recebidos pelos Serviços Administrativos e encaminhados internamente para serem processados, concluídos e entregues.

Quando não seja o próprio Estudante a tratar diretamente de um assunto académico, apenas se realizam procedimentos mediante a apresentação de uma procuração formal (declaração de autorização com a identificação do próprio e do terceiro).

RECEÇÃO

Os pedidos académicos dão entrada nos Serviços Administrativos de várias formas.

Sempre que necessário, são disponibilizados formulários próprios para os interessados apresentarem os seus pedidos, devendo ser devidamente preenchidos e entregues juntamente com a documentação exigida.

Os documentos ou serviços deste âmbito podem ser requeridos diretamente nos balcões de atendimento ou por correio eletrónico.

O procedimento para a receção de pedidos de documentos ou serviços pelo Funcionário deverá ser o seguinte:

- solicitar identificação (nome e número de estudante e/ou documento de identificação);
- Disponibilizar formulário adequado ao pedido para preenchimento, se aplicável;
- Juntar fotocópia do documento de identificação quando necessário;

Registrar no Digitalis os pedidos processados no balcão de atendimento (e.g. Declaração de inscrição, inscrição em melhoria de nota) e que, sendo apenas processados em back office, requerem pagamento no ato do pedido (e.g. Certidão de Registo, segundas vias de documentos) ou dependem destes (e.g. Certidões de Fim de Curso), copiando o número identificador do pedido para o formulário; não registar nos restantes casos;

- Proceder à cobrança dos valores associados;
- Validar o pedido, assinando e datando o formulário.

PROCESSAMENTO

O processamento de documentos é desencadeado pela apresentação de um pedido no atendimento ao público presencial ou eletrónico, sendo encaminhado para o responsável por dar continuidade ao procedimento, anexando o formulário de requerimento devidamente preenchido e a documentação exigida em cada caso de modo a ser possível dar início ao processamento do pedido.

O processamento de pedidos implica:

- Registrar o pedido ou verificar o registo do pedido se aplicável;
- Verificar a conformidade dos dados;
- Executar o procedimento;
- Conferir o resultado;
- Validar.

Após o processamento dos pedidos académicos, dá-se conhecimento ao Estudante. Posteriormente, envia-se para Expediente e/ou Arquivo.

FrontOffice

Os seguintes serviços podem ser processados e concluídos diretamente nos balcões de atendimento se forem requeridos dentro dos prazos previstos com a documentação exigida:

- Matrícula e respetiva anulação;
- Inscrição no Semestre e respetiva anulação;
- Inscrição em Unidades Curriculares e respetiva anulação;
- Substituição de Unidades Curriculares;
- Inscrição em Melhoria de Nota;
- Alteração para Regime de Tempo Parcial;
- Cobrança e Propinas e Emolumentos;
- Emissão e impressão de Guias de Pagamento;
- Emissão de documentos sem custo (Declaração de emissão de documento, declaração de Inscrição, impressão de Recibos);

- Atribuição de estatutos (e.g. Trabalhador-estudante, Bolseiro DGES, Acesso a Época Especial, Desportista de Alta Competição, Finalista, etc);
- Autenticação e validação de documentos.

Back Office

Após ser registada a entrada, o pedido é encaminhado para o responsável pela execução, diretamente ou através do Expediente, como por exemplo de:

Declarações (e.g. Matrícula, Inscrição, Não dívida, Aproveitamento, Livre),
Certificados (e.g. Matrícula, Inscrição, Não dívida, Aproveitamento, Fim de Curso, Programas e Cargas horárias), fotocópias.

Excetua-se o caso do Diploma e do Suplemento ao Diploma.

Os seguintes serviços são processados pelo responsável em *backoffice* ou de outros serviços:

- Emissão de documentos (e.g. Declarações e Certidões, Programas e Cargas Horárias);
- Lançamento de creditações no plano curricular do aluno;

O processo do aluno é protocolado para a realização dos procedimentos.

Conclusão

Após o processamento dos pedidos académicos, procede-se à sua conclusão automaticamente e envia-se a documentação resultante ao Expediente/Arquivo. No caso dos pedidos processados em *backoffice*, o Estudante é notificado por e-mail e mensagem telefónica para se dirigir ao balcão de atendimento de modo a tomar conhecimento do resultado do seu pedido e/ou proceder ao levantamento do mesmo (e.g. emissão de documentos, lançamento de equivalências e análise de requerimentos).

Entrega

A entrega de documentos referentes a processos do âmbito académico processa-se no balcão de atendimento e desenrola-se através dos seguintes passos:

- Solicitar identificação (número de aluno e/ou documento de identificação);

- Verificar se o processamento do documento está concluído e procurar o documento no respetivo arquivo ordenado pelo número de aluno ou processar, concluir e validar diretamente;
- Proceder à cobrança dos valores associados;
- Entregar o documento acondicionado (e.g. envelope);
- Validar a entrega assinando e datando o formulário;

Em alguns casos é ainda necessário validar o cartão de cidadão e solicitar que a pessoa que procede ao levantamento date e assine a receção do mesmo (e.g. Diplomas, Suplementos ao Diploma, Cartas de Curso).

Emissão de documentos

A emissão de documentos pode ser processada no *frontoffice* ou em *backoffice*, envolvendo os seguintes procedimentos:

- 1) Verificar os dados pessoais, curriculares e dívida do Estudante;
- 2) Produzir o documento (e.g. processá-lo a partir do sistema Digitalis, se for o caso)
- 3) Conferir os elementos constantes no documento;
- 4) Imprimir o documento em papel próprio e agrafar se o número de folhas for superior à unidade, assinando e datando;
- 5) Validar ou entregar à Direção do ISCIA para o efeito e autenticar, se aplicável;
- 6) Entregar diretamente no balcão de atendimento ou enviar ao responsável pelo expediente e arquivo;
- 8) O documento é colocado no arquivo ativo dos documentos para entrega no balcão de atendimento;

Existem documentos que são disponibilizados diretamente ao Estudante via Digitalis de modo gratuito, como é o caso da Declaração de valores anual e a emissão de recibos de valores pagos por referências multibanco.

Pelos documentos emitidos é devido o pagamento determinado na Tabela de Emolumentos em vigor, realizado no ato de levantamento.

Autenticação de documentos

Os Serviços Administrativos podem autenticar documentos de natureza académica, recorrendo a carimbo próprio (e.g. selo branco), papel timbrado. Para o efeito, é necessário verificar previamente se os respetivos dados são válidos.

Programa da unidade curricular

Os programas das Unidades Curriculares de cada Curso são enviados pelos Coordenadores aos Serviços Administrativos, devidamente validados com a assinatura do Coordenador, no início de cada Semestre, para arquivo em dossier físico (juntamente com os sumários e folhas de presença) e em formato digital.

O Docente no prazo máximo de sete dias após o início do Semestre colocará na plataforma Campus Virtual, na unidade curricular, o PUC, validado pelo Coordenador e demais conteúdos entendidos como apoio às aulas.

Sumários

Os horários lectivos são enviados aos Serviços Administrativos e los Coordenadores de Curso e inseridos no módulo de Gestão de Horários (CSH) do SIGES. É criado um horário de referência semanal, por curso, que é automaticamente replicado pelas semanas letivas a que corresponde o semestre.

Os Serviços Administrativos verificam o cumprimento das horas letivas estabelecidas no plano de estudos depois desse processamento automático. Caso surjam situações em que o número de horas previstas fique aquém das horas estabelecidas devido a feriados de calendário, o Docente, de acordo com os Estudantes, marcam aulas para suprimir essas horas. Essas aulas são comunicadas ao Coordenador de Curso que informará os Serviços Administrativos para serem lançadas no sistema de gestão de horários. Os Serviços Administrativos comunicam aos Funcionários da Portaria para preparação das folhas de presença desses dias. As folhas de presença são datadas e assinadas pelos Docentes e Estudantes e são entregues ao Docente antes da aula iniciar e recolhidas no final da aula pelos Funcionários da

Portaria que asseguram o horário lectivo das 18:30 às 24:00 e controlam a sua presença.

Nos cursos que são geridos por módulos o cronograma das horas leccionadas por Docente e Unidade Curricular é enviado aos Serviços Administrativos, pelo Coordenador de Curso. As horas serão lançadas no programa de gestão de horários do SIGES.

A realização dos Sumários é informatizada e de preenchimento obrigatório pelos Docentes.

Os Sumários são realizados através de uma plataforma *online* - Portal Académico (netpa.iscia.edu.pt) e devem ser preenchidos até 72 horas após o início da aula. Uma vez ultrapassado esse prazo o local de preenchimento de Sumário fica indisponível para preenchimento devendo o Docente solicitar aos Serviços Administrativos a sua reabertura. Os Serviços Administrativos alargam o prazo por mais 72 horas. Expirado esse prazo os Serviços Administrativos só abrirão novamente o sumário com autorização do Diretor do ISCIA.

Os Serviços Administrativos gerem o arquivo digital dos Sumários e folhas de presença devidamente assinadas pelo Docente e Estudantes permitindo assim aferir a assiduidade e taxa de concretização das horas de contacto previstas nos planos de estudos dos cursos.

Em caso de falta do Docente constará da folha de presença a indicação de que o Docente não deu aula e será registada a respectiva falta.

A comunicação prévia de falta por parte do Docente é registada pelos Serviços Administrativos que envia uma mensagem sms aos Estudantes a informar que o Docente não dará aula e comunicará aos Funcionários da Portaria. A reposição da aula será feita pelo Docente de acordo com os Estudantes e será comunicada aos Serviços Administrativos, com o conhecimento do Coordenador de Curso, que a lançará no sistema de gestão de horários e comunicará aos Funcionários da Portaria.

Gestão de Pautas

As Classificações Finais devem ser lançadas nos prazos estipulados no Calendário Escolar para o lançamento de notas em cada Semestre.

O lançamento das classificações finais (quer pertençam à avaliação contínua ou a épocas de avaliação final sumativa) verifica-se com o preenchimento da pauta pelo Docente no NetPA, com posterior validação nos Serviços Administrativos através da leitura de um código de barras que é gerado após a finalização da pauta pelo Docente.

Após este ato o Estudante ficará conhecedor das suas notas, pela consulta da sua página pessoal, no Portal do Aluno, NetPA.

Para efeitos de arquivo, o Docente entregará cópia assinada da(s) pauta(s) nos Serviços de Secretaria, que evidenciem a classificação final obtida.

As pautas, após serem validadas e exportadas pelos Serviços Administrativos, podem ser disponibilizadas pelo Docente na plataforma Campus Virtual.

As classificações finais, depois de validadas pelos Serviços Administrativos, ficam automaticamente bloqueadas, pelo que qualquer alteração só poderá ser feita pelo Docente que indicará no campo do pedido de reabertura de pauta a justificação desse pedido de alteração.

Depois do pedido validado pelos Serviços Administrativos o Docente emitirá nova pauta com a alteração e será gerado novamente um novo código de barras para a referida pauta.

O lançamento de notas de unidades curriculares cuja finalização dependa da apreciação de um júri são lançadas pelos Serviços Administrativos tendo por base a ata gerada no final da defesa do trabalho (projecto, dissertação) .

Termos

Consideram-se *Termos* o arquivo físico das classificações finais das Unidades Curriculares, de um determinado Curso, num determinado ano lectivo.

O termo resulta da validação efetuada pelos Docentes, através da assinatura, às pautas das Unidades Curriculares por eles lecionadas.

Creditações

As regras estão definidas em Regulamento próprio.

O pedido de creditação de formação académica, profissional e experiência profissional depois de dar entrada nos Serviços Administrativos e após a verificação da documentação exigida e pago o emolumento a ele associado é

encaminhado para a Coordenação de Curso que criará uma Comissão de Acreditação.

Após analisado pela Comissão de Acreditação o resultado é entregue nos Serviços Administrativos pelo Coordenador de Curso. Todo o processo é então encaminhado para ser analisado pelo Conselho Técnico-Científico (CTC).

Em caso de deferimento pelo Conselho Técnico-Científico a nota atribuída por creditação é lançada ao Estudante pelos Serviços Administrativos, no sistema de Gestão Escolar, tendo como data da atribuição da nota a data da ata do CTC em que foi deferido o pedido.

A decisão é comunicada ao Estudante por e-mail.

As creditações de planos de curso devido a reajustamentos curriculares ou devido a transição de planos de estudos são efectuadas pela Coordenação de Curso através de Tabelas de creditação de planos (curso de origem / curso de destino) e, após deferidas pelo CTC, são disponibilizadas aos Serviços Administrativos.

Qualquer pedido de creditação de nota deve ser sempre solicitado pelo Estudante através do formulário que consta no regulamento de acreditação e entregue nos Serviços Administrativos.

Mobilidade

Os Serviços Administrativos recebem semestralmente as listagens de alunos em Mobilidade, sendo responsável pelos seguintes procedimentos por solicitação direta do Coordenador da Mobilidade e Cooperação Internacional (CMCI):

- *In* – Receção das listagens do CMCI; criação de matrículas; verificação e impressão dos documentos; abertura dos processos de aluno, execução das inscrições nas unidades curriculares do plano de estudos traçado pelo Coordenador; conclusão dos planos de estudos, apuramento, emissão dos *Transcript of Records* isentos de custos e envio dos originais por protocolo; e arquivo dos processos dos Estudantes devidamente documentados, incluindo cópia da correspondência trocada, ordenado por número de Estudante e Programa.
- *Out* - Receção do Plano de Estudos inicial do CMCI documentado e assinado pelo Estudante e pelo Docente; atribuição do estado de Mobilidade no Digitalis

com a indicação da data, semestre e instituição de destino; receção do plano de estudos final; lançamento das equivalências no plano de estudos do Estudante no seu retorno, que são posteriormente homologadas; e remoção do estado de Mobilidade para regularização da inscrição no ISCIA com despacho da Coordenação.

Análise de requerimentos

Os requerimentos relativos a assuntos académicos são recebidos presencialmente nos balcões de atendimento e triados no Expediente, que regista a sua entrada e encaminha para o Responsável pela sua análise.

Os requerimentos livres dirigidos ao Diretor do ISCIA são alvo de parecer e sempre que necessário encaminhados para os Coordenadores de Curso e/ou Serviços Administrativos, nomeadamente em assuntos que não se enquadram nas regras ou nos prazos previstos (e.g. reingresso, candidaturas a unidades curriculares isoladas fora de prazo, anulações de matrícula, inscrição na dissertação, época especial, exames de época extraordinária, reembolso de propinas), podendo ser previamente analisados e informados pela Coordenação da Área Académica.

Dissertação

Os Serviços Administrativos são responsáveis pelos procedimentos administrativos posteriores à defesa da Dissertação: homologação, validação e publicação da classificação. Este processo inicia-se com a receção da documentação relativa à defesa da Dissertação proveniente do respetivo Departamento (ata de constituição do Júri e dos critérios de avaliação assinada pelos membros do Júri, declaração do aluno de entrega da dissertação). Verifica-se se os elementos estão em conformidade com as exigências do Guia de Preparação da Dissertação, caso contrário notifica-se o Departamento de que não estão cumpridas as regras e devolve-se para retificação.

As atas produzem efeitos após a homologação. As atas deste processo são arquivadas com a pauta e junta-se uma fotocópia dentro do processo de cada Estudante, podendo ser-lhe facultada se este o solicitar. Envia-se à Biblioteca os exemplares previstos em formato físico e em formato digital.

O não cumprimento dos procedimentos e prazos estipulados na tramitação da dissertação/projeto não permite a realização deste processo, sendo necessário o Estudante candidatar-se a uma nova edição através de reinscrição na Unidade Curricular para efeitos de conclusão do Curso.

Gestão Financeira

A frequência dos Ciclos de Estudo conferentes de grau académico e de Cursos não conferentes de grau académico, implica o pagamento de uma Propina Anual (em cada ano letivo), cujo valor pode ser dividido em várias prestações, tendo apenas como finalidade facilitar o seu pagamento.

A Propina Anual, paga somente em uma ou duas prestações, beneficia de desconto de pronto pagamento, conforme previsto na Tabela de Emolumentos disponível na página web da Instituição.

Os benefícios financeiros resultantes de Protocolos vigoram só a partir da data da entrega do respetivo requerimento de aplicação do benefício.

Os descontos financeiros e as reduções de propinas previstos neste regulamento ou nas tabelas de emolumentos são acumuláveis com o pronto pagamento.

À exceção das propinas, todos os atos académicos previstos no presente Regulamento e na Tabela de Emolumentos, devem ser obrigatoriamente liquidados no momento da formalização do pedido.

No caso de pedido de emissão de documentos via e-mail o(s) mesmo(s) só serão emitidos após recepcionado o respetivo pagamento.

Em nenhuma circunstância haverá lugar à devolução de pagamentos efetuados.

A gestão de propinas e pagamento de emolumentos é realizada pelo módulo caixa do SIGES.

Apenas são admitidas as seguintes formas de pagamento: nas caixas da rede Multibanco (através de referências multibanco), diretamente na Tesouraria (Terminal de Pagamento Automático, Cheque ou Numerário) ou através de transferência bancária devendo sempre o Estudante enviar o comprovativo da transferência ou talão multibanco para o endereço electrónico do Serviços

Administrativos fazendo referência ao nome e número de Estudante e o descritivo do pagamento.

Todas as faturas emitidas, independentemente da forma de pagamento, são comunicadas por via eletrónica à Autoridade Tributária até dia 20 do mês seguinte ao da sua emissão. Nestes termos, as faturas são disponibilizadas na página pessoal do sistema e-fatura até ao final do mês seguinte ao da emissão, não sendo necessária a declaração individual para efeitos de IRS das propinas pagas pelo Estudante.

O Estudante terá acesso a todos os documentos relacionados com pagamentos (faturas, recibos, declarações de IRS) no Portal Académico na seção “pagamentos”.

Quando o pagamento for efetuado por cheque, o estudante fica impedido de voltar a utilizar esta modalidade de pagamento assim que ocorra a devolução de um cheque;

As despesas bancárias resultantes da devolução de cheques são suportadas pelo Estudante e pagas obrigatoriamente no momento de regularização dos valores.

Sempre que necessário, os recibos podem ser creditados e corrigidos pelos Serviços de Tesouraria, devendo permanecer o original e o duplicado no processo.

No final de cada dia, o responsável pelo atendimento ao público procede ao fecho/abertura do Multibanco, desligando o TPA, entregando aos Serviços de Tesouraria os documentos emitidos e comprovativos de pagamentos.

Os Serviços de Tesouraria controlam os valores que entram diariamente através da folha de caixa. Os comprovativos de fecho dos TPA e o registo dos valores recebidos no dia anterior são conferidos diariamente, registados num ficheiro próprio. O talão do Multibanco e a folha com o valor do dia anterior organizado pelas mesmas rúbricas é realizado pela Tesouraria, sendo arquivada cópia dos documentos entregues.

Sempre que existam alterações ao Plano de Pagamento do Estudante (e.g. protocolos internacionais de Estudantes com reduções de pagamentos), é necessário atualizar o valor na área de gestão de pagamentos da seção de tesouraria no SIGES e arquivar esse registo no processo do Estudante. É possível isentar valores gerados automaticamente pelo sistema informático se

for comprovado que são indevidos (e.g. multa de propina dos beneficiários de bolsa dos Serviços de Ação Social enquanto aguardam a transferência de valores dentro do prazo legal).

Nos casos em que é autorizada a anulação de um pagamento por requerimento livre, é feita uma nota de crédito após o Estudante tomar conhecimento da decisão e regista-se no caixa (CXA) do SIGES

Nos casos em que cabe a Entidades o pagamento dos estudos dos Estudantes, são emitidas notas de imputação do valor estipulado por requisição interna e regista-se a Entidade Pagadora no sistema de Gestão Comercial de Faturação, enviando-se o original à Contabilidade e arquivando o duplicado num dossier próprio.

Prazos de pagamento da Propinas

Pagamento Anual/Total: No momento da matrícula ou até ao último dia útil do mês em que efetua a Matrícula/Inscrição para poder usufruir de desconto de pronto pagamento.

Pagamento em duas prestações: 1ª prestação, no momento da matrícula ou até ao último dia útil do mês em que efetua a matrícula/inscrição; a 2ª prestação até ao dia 08 do mês de fevereiro. Se a 2ª prestação não for paga dentro do prazo estipulado, o Estudante perde o direito ao desconto de pronto pagamento previsto na Tabela de Emolumentos e será enquadrado na modalidade de pagamento mensal;

Pagamento Mensal: para todos os Cursos e sem exceções, até ao dia 08 de cada mês. Caso o dia 08 não seja útil será o dia útil imediatamente seguinte a data limite. Terminado o prazo estipulado e se o pagamento não tiver sido efetuado, o estudante ficará sujeito ao pagamento de uma sobretaxa de € 5,00 por dia. O cálculo das multas é processado automaticamente após a data limite de pagamento ter sido ultrapassada.

Para regularizar a sua situação de tesouraria o Estudante pode efetuar o pagamento, acrescido da respetiva multa, através do Multibanco, através do pedido à tesouraria da criação de uma referência multibanco ou diretamente na Tesouraria. Não liquidando a dívida total, os valores entregues terão que ser afetos às propinas vencidas há mais tempo.

O sistema Digitalis emite mensagens dirigidas aos Estudantes logo que surja uma situação de incumprimento.

Os atrasos superiores a três meses no pagamento das propinas poderão determinar a anulação da matrícula, sendo o Estudante avisado da situação de incumprimento grave (dois meses de atraso) através de mensagem e-mail e carta registada e carta normal (quando a primeira não for levantada).

Poderá haver exceções mediante pedidos formalizados por escritos por Estudantes tendo estes que ser deferidos pelo Diretor do ISCIA.

O pedido de reativação da matrícula, anulada por acumulação de dívidas, implicará sempre o pagamento prévio de todos os valores em dívida.

A existência de dívidas impedem o Estudante da realização de qualquer ato académico, nomeadamente solicitação de documentos comprovativos do seu estado de Estudante ativo/submissão a avaliação (de qualquer tipo e em qualquer época), solicitar a emissão de certificados ou quaisquer outros documentos, relativamente à Instituição.

A entrega dos documentos de conclusão do curso ou de qualquer outro certificado de frequência/aproveitamento só será emitido após o pagamento de todos os valores eventualmente em dívida.

A inscrição para a época de avaliação final sumativa (Época de Recurso) está isenta de pagamento e apenas é possível quando o Estudante tiver estado inscrito durante o ano letivo nas respetivas UC tendo pago as propinas correspondentes.

As inscrições para a Época Especial e Melhoria de Nota, são pagas de acordo com os valores previstos na Tabela de Emolumentos e pressupõem as mesmas condições do ponto anterior.

As inscrições anteriores, quando efetuadas fora dos prazos fixados pelos Serviços Administrativos implicam o pagamento de uma sobretaxa, de acordo com o previsto na Tabela de Emolumentos.

O Pedido de Revisão de Prova (de qualquer época) será pago de acordo com a Tabela de Emolumentos.

Necessidades Educativas Especiais

Os Serviços Administrativos disponibilizam apoio a Estudantes do ISCIA com Necessidades Educativas Especiais, derivadas da sua condição de saúde temporária ou prolongada ou da sua morfologia.

As condições de apoio especial reconhecido pela Instituição de Ensino Superior anualmente, podem advir de pedidos de apoio derivados de uma condição de saúde temporária em qualquer altura do ano letivo. A atribuição deste Estatuto depende da avaliação de cada caso, sendo necessária a receção dos seguintes documentos obrigatórios para esse efeito: um requerimento, a prova documental (relatório clínico, atestado médico e/ou outro que ateste a sua condição e as consequências desta no seu desempenho académico) e o formulário de Identificação Individual, que é disponibilizado ao Estudante presencialmente. Esta documentação é enviada ao Diretor para avaliação da situação.

No caso de deferimento, informa-se o Coordenador do Curso que por sua vez faz chegar a informação a todos os Docentes. Contactam-se os respetivos Docentes, informando das necessidades específicas e eventuais adaptações necessárias (por exemplo, alterações de horários, dificuldades de acessibilidade a salas, tempo suplementar de realização das provas de avaliação, ajudas técnicas, acesso a época especial).

Em caso de condições de saúde temporárias ou prolongadas que impeçam os Estudantes de realizar provas de avaliação escritas autonomamente devem desencadear-se os mecanismos adequados de comum acordo com Docentes das respetivas Unidades Curriculares.

O esclarecimento de qualquer dúvida que possa surgir sobre o enquadramento do apoio Especial aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais e a sua aplicação deverá ser remetida para os Serviços Administrativos, assim como devem ser encaminhadas todas as situações sinalizadas neste âmbito por Colegas, Docentes, Funcionários ou Familiares. Deve assegurar-se um acompanhamento contínuo e regular destes Estudantes no âmbito académico.

Apuramento Final

Este processo é desencadeado na sequência da conclusão de um Ciclo de Estudos através do pedido de um documento de fim de curso pelo Estudante.

O Apuramento Final consiste na verificação dos créditos ECTS e respetivos pesos do Plano de Estudos contabilizados pelo sistema de Gestão Escolar do SIGES, permitindo assim confirmar a Conclusão e a Média Final de Curso. A média é processada automaticamente pelo programa de gestão de Estudantes do SIGES, de acordo com a parametrização definida previamente em regulamento.

Caso ocorra uma situação de incumprimento do número de ECTS para conclusão de curso o programa alerta para a situação de “Curso Incompleto” e não permite a sua finalização

A emissão de um Diploma Final de Curso é automaticamente extraída do programa de gestão de Estudantes não tendo o Serviços Administrativos que intervir na passagem de notas/avaliações.

Para que exista um registo e controlo no número de emissões dos diplomas de conclusão foi criado um código de barras que se anexa à folha timbrada em que se emite o diploma final. Esse código/registo está associado a um programa que identifica o Funcionário que emite o diploma o nome e número do estudante a quem vai ser atribuído o diploma e a descrição do tipo de Diploma (simples ou discriminado).

O Diploma emitido em folha timbrada é rubricado pelo Funcionário que o elabora e rubricado também pelo Funcionário que o verifica. É encaminhado para o Diretor assinar. O original é selado com o selo branco da Instituição e a cópia será colocada no processo individual do Estudante com o carimbo de “cópia”.

O Suplemento ao Diploma é gerado no programa de Gestão Escolar do SIGES que contém previamente a parametrização de todas as normas estabelecidas pela legislação em vigor.

Este documento é assinado pelo Diretor do ISCIA ficando registado no programa de gestão escolar do SIGES a data de emissão e o número de emissões impressas.

Pela emissão do suplemento ao Diploma não é cobrada qualquer taxa de acordo com a legislação em vigor.

No final do ano lectivo são recolhidos todos os processos individuais dos estudantes que concluíram o curso e são colocados em pastas de arquivo inactivo, devidamente identificadas por curso e ano de conclusão.

Os processos individuais dos Estudantes finalistas que não obtiveram notas para a conclusão de curso continuam no arquivo ativo e só serão retirados caso o estudante não renove a sua inscrição no ano lectivo subsequente.

Ao fim de um ano lectivo sem inscrição os processos dos estudantes são arquivados em pastas por ordem alfabética, sempre acessíveis em caso de um reingresso à Instituição

Gestão de Estudantes antigos

Os pedidos de documentos solicitados por Estudantes antigos cujos dados não estão no sistema SIGES, dão entrada no balcão de atendimento ou por correio eletrónico. O processo físico de cada Estudante é retirado do arquivo e consultado. Recorrendo aos elementos do seu processo e do Plano Curricular do Curso nos anos letivos frequentados, informatizam-se os dados pessoais e curriculares.

Posteriormente, é efetuada uma verificação conjuntamente com outro Funcionário e valida-se a versão final, contendo o Plano Curricular detalhado, o número de Unidades Curriculares aprovadas e a data de conclusão do Curso. Deste modo, é possível proceder à emissão do documento.

Prazos Académicos

Os Serviços Administrativos aplicam e divulgam os Prazos Académicos definidos no Calendário Escolar e o Calendário de Prazos Académicos, aprovados em cada ano letivo pelo Conselho Técnico-Científico, sob proposta do Conselho Pedagógico. Poderão ser propostos ajustamentos dos prazos dos atos académicos com base nos processos administrativos.

Divulgação de informação

Para além do atendimento presencial, telefónico e correio electrónico, os Serviços Administrativos disponibilizam na plataforma Campus um conjunto de informações atualizadas sobre os processos académicos. Algumas informações são também afixadas nas vitrines do edifício do ISCIA (e.g. resultados das candidaturas, Pautas, calendários , etc).

Arquivo

Os Serviços Administrativos são responsáveis por arquivar a documentação referente aos processos académicos de Estudantes e Docentes.

O Arquivo tem por finalidade armazenar organizadamente a documentação existente de modo a permitir um serviço mais eficiente e eficaz, assim como assegurar a preservação dos mesmos.

O processo do Estudante é uma unidade arquivística constituída pelo conjunto dos documentos referentes a qualquer ação administrativa no âmbito do seu percurso académico ou profissional.

Para salvaguardar a informação arquivada na Área Académica, são criadas pastas de informação pessoal e académica resumida por cada ciclo de estudos que cada Estudante realize, contendo dados de identificação pessoal e dados curriculares resumidos (e.g. curso, média final de curso e a data de conclusão). Estes pastas devem ser arquivadas separadamente em local que anule o risco de extravio ou de extinção, como, por exemplo, devido a incêndio. A frequência de utilização da documentação determina o tipo de arquivo, diferindo no que se refere à acessibilidade e condições de acondicionamento.

O processo individual do Docente é uma unidade arquivística constituída pelo conjunto dos documentos referentes a dados pessoais, comprovativos de habilitações académicas e profissionais, contratos de prestação de serviços docente e documentação diversa .

Nos Serviços Administrativos existem três arquivos organizados por ordem decrescente do número de Estudante: ativo, semi-ativo, inativo.

O arquivo ativo contém a documentação de uso corrente no atendimento ao público – pedidos académicos ou entregas de documentos e está em gavetas:

- Declarações;
- Requerimentos livres;
- Certidões e fotocópias de Planos de Estudos;
- Programas;
- Cargas Horárias;
- Planos de Equivalências;
- Pautas.

Os documentos sem destino durante um ano letivo são colocados num Arquivo Semi-ativo, ao qual se recorre com menor frequência. O Arquivo Semi-ativo contém a documentação utilizada com menor frequência, sendo anualmente atualizado.

Periodicamente, é reestabelecido contacto com os Estudantes no sentido de os incentivar ao regresso à Instituição.

- Processos dos alunos matriculados que não têm o Plano de Estudos concluído.
- Processos de Docentes que interromperam a sua actividade de docência na Instituição durante mais de um ano
- Pautas validadas dos quatro anos letivos anteriores ao corrente.

Para o Arquivo Inativo são transferidos os processos que não estão em utilização, sendo apenas consultados pontualmente:

- Processos dos Estudantes que concluíam o 2º Ciclo;
- Processos de Estudantes em abandono;
- Pautas validadas de anos letivos anteriores ao corrente.

Os processos de Estudantes mais antigos devem ser transferidos para um espaço isolado mas seguro do Arquivo com condições de preservação documental.

A legislação sobre assuntos académicos deverá estar devidamente arquivada em dossiers com consulta acessível.

Elaboração e atualização de documentos

Todos os documentos dos Serviços Administrativos são elaborados e atualizados de acordo com as alterações legislativas ou normativas gerais ou emanadas pela Instituição. Os formulários de requerimento utilizados pelos Estudantes e Docentes são disponibilizados nos balcões de atendimento e na sua página web, sendo reformulados sempre que necessário.

Organização de dados académicos

Sempre que necessário, os Serviços Administrativos organizam e disponibilizam aos outros Serviços, mediante autorização do Diretor, os dados

pessoais e curriculares dos Estudantes e dos processos académicos para diversas finalidades (e.g. fins estatísticos).

Aprovisionamento

O Aprovisionamento dos Serviços Administrativos consiste no abastecimento dos bens e serviços indispensáveis ao seu funcionamento, sendo periodicamente realizado o levantamento de necessidades. Sempre que possível, procedem-se às aquisições devidamente autorizadas pela Coordenação mediante Requisição Interna (e.g. material de economato).