

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Índice

Princípios Gerais	2
Abreviaturas e Acrónimos	4
Principal Legislação Aplicável.....	5
Mapa de Atualização do Documento	7
Capítulo 1 – Área Académica do Campus do Taguspark	8
Processo 1 – Registo Académico.....	8
Processo 2 – Validação de Candidaturas.....	10
Subprocesso 2.1 – Validação de candidaturas recebidas via Fénix	10
Subprocesso 2.2 – Validação de candidaturas recebidas presencialmente	10
Processo 3 – Matrícula	13
Subprocesso 3.1 – Ingresso pelo CNAES pela primeira vez	13
Subprocesso 3.2 – Ingresso prévio no IST	14
Subprocesso 3.3 – Processamento no <i>backoffice</i>	14
Processo 4 – Inscrições	17
Processo 5 – Atendimento ao público	20
Processo 6 – Pedidos académicos	22
Subprocesso 6.1 – Receção.....	22
Subprocesso 6.2 – Processamento	24
Subprocesso 6.3 – Conclusão	27
Subprocesso 6.4 – Entrega	29
Processo 7 – Cobrança de propinas, taxas e outros emolumentos	31
Processo 8 – Emissão de documentos	33
Processo 9 – Autenticação de documentos	35
Processo 10 – Gestão de Pautas.....	37
Processo 11 – Equivalências	40
Processo 12 – Mobilidade	43
Processo 13 – Análise de requerimentos	45
Processo 14 – Gestão Financeira	47
Processo 15 – Necessidades Educativas Especiais.....	50
Processo 16 – Apuramento Final	51
Processo 17 – Certidão de Registo e Suplemento ao Diploma	56
Processo 18 – Divulgação de informação	58
Processo 19 – Expediente	60
Processo 20 – Arquivo	62
Processo 21 – Elaboração de horários.....	65
Contactos.....	68

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 1
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Princípios Gerais

A Área Académica do Campus do Taguspark tem como missão proceder à gestão e instrução dos assuntos académicos de natureza administrativa referentes aos alunos dos cursos de 1º Ciclo (Licenciatura) e 2º Ciclo (Mestrado) do Instituto Superior Técnico (IST) no Campus do Taguspark, desde o seu ingresso até à obtenção da respetiva titularidade, garantindo o registo de todos os dados essenciais que contribuam para uma gestão académica eficiente e de elevados padrões de rigor e qualidade. É ainda nesta Área que se processa o registo das classificações pelo corpo docente nas diversas unidades curriculares dos cursos ministrados e se recolhem dados para fins estatísticos, com vista à organização dos dados curriculares para o início de cada ano letivo.

No âmbito das suas competências, a Área Académica deve colaborar com o Vice-Presidente para os Assuntos Académicos do Conselho de Gestão e com o Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark na definição das políticas a implementar sobre toda a gestão académica na Escola, garantindo o cumprimento da legislação em vigor, dos regulamentos e normas internas do IST, bem como das decisões tomadas pelos dos órgãos competentes da Escola.

Compete à Área Académica:

- A gestão/instrução dos processos relacionados com os cursos de 1ºe 2º ciclos;
- A organização e controlo dos processos relativos à matrícula, inscrição, frequência e aproveitamento dos alunos;
- O cumprimento de todos os requisitos necessários à elaboração de planos de equivalências;
- A divulgação e organização de todos os processos inerentes à candidatura e funcionamento dos cursos;
- A realização de todos os procedimentos inerentes à criação, alteração e suspensão de cursos;

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 2
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

- A edição, lançamento e arquivo de pautas;
- A instrução de todos os processos de propinas, nomeadamente no que diz respeito à sua cobrança;
- A cobrança de taxas, emolumentos e demais pagamentos a efetuar por alunos;
- A gestão dos processos associados ao arquivo académico;
- A emissão e a entrega das cartas de curso, diplomas, certidões e certificados;
- A garantia de todo o tipo de correspondência inerente (nomeadamente envio de notificações de despachos e informações), o respetivo registo e arquivo;
- Instruir os processos que lhe sejam superiormente cometidos, prestando informação e assessoria de qualidade relativamente às questões relacionadas com os assuntos académicos.
- Cabe ainda à Área Académica do Campus do Taguspark a elaboração dos horários.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 3
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Abreviaturas e Acrónimos

AA	Área Académica
AI	Área Internacional
AFA	Academia da Força Aérea
AM	Academia Militar
AQAI	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
CC	Conselho Científico
CG	Conselho de Gestão
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DSI	Direção de Serviços Informáticos
FÉNIX	Sistema de Gestão de Informação do IST
GCRP	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
IST	Instituto Superior Técnico
NAPE	Núcleo de Apoio ao Estudante
NEE	Necessidades Educativas Especiais
NEP	Núcleo de Estatística e Prospetiva
RUC	Responsável pela Unidade Curricular
UA	Universidade dos Açores
UC	Unidade Curricular
ULisboa	Universidade de Lisboa

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 4
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Principal Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Lei n.º 46/86, de 14 de outubro	Lei Bases do Sistema Educativo (alterada pela Lei n.º 115/97, de 19 de setembro e pela Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto)
Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto	Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior
Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro	Criação do Espaço Europeu de Ensino Superior (ECTS) (com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho)
Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março	Graus e Diplomas do Ensino Superior (alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 230/2009, de 14 de setembro e ainda com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 115/2013, de 7 de agosto)
Decreto-Lei n.º 216/92, de 13 de outubro	Mestrados (Decreto-Lei revogado pelo Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março à exceção do n.º 4 do artigo 4.º e dos artigos 30.º e 31.º)
Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro; Decreto-Lei n.º 283/83, de 21 de junho	Reconhecimento de Graus Estrangeiros
Despacho n.º 5159/2011, de 14 de março; Despacho n.º 5158/2011, de 14 de março	Ingresso no 1º ciclo do IST; Ingresso no 2º ciclo do IST
Despacho n.º 11023/2015, de 2 de outubro	Regulamento de Propinas dos Cursos de 1º e 2º Ciclo e Ciclo Integrado
Despacho n.º 11900/2010, de 22 de julho	Regulamento de Prescrições dos Cursos de 1º e 2º Ciclo e Ciclo Integrado

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 5
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Legislação	Descrição
Portaria n.º 29/2008, de 10 de janeiro	Regulamento do Processo de Registo de Diplomas Estrangeiros (ao abrigo do Decreto-Lei n.º 341/2007, de 12 de outubro)
Decreto-Lei n.º 67/2005 de 15 de março	Reconhecimento pelo Estado Português dos graus académicos conferidos na sequência da conclusão com êxito de um curso de mestrado <i>Erasmus Mundus</i>
Portaria n.º 30/2008, de 10 de janeiro	Regula o Suplemento ao Diploma a que se refere o Decreto-Lei n.º 42/2005 de 22 de fevereiro
Portaria n.º 181-D/2015, de 19 de junho	Regulamento dos Regimes de Reingresso e de Mudança de Par Instituição/Curso no Ensino Superior, que introduz alterações aos anteriores (Portaria n.º 401/2007, de 5 de abril; Portaria n.º 232-A/2013, de 22 de julho; Decreto-Lei n.º 113/2014, de 16 de julho)
Decreto-Lei n.º 113/2014, de 16 de julho (Decreto-Lei n.º 393-B/99, de 2 de outubro; Portaria n.º 854-A/99, de 4 de outubro); Decreto-Lei n.º 64/2006; Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio; Decreto-Lei n.º 36/2014, de 10 de março, de 21 de março	<p>Concursos Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior e respetivos regulamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulamento de provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos; - Regulamento de Cursos de especialização tecnológica, formações pós-secundárias não superiores que visam conferir qualificação profissional do nível 4; - Estatuto de estudante internacional Estatuto de estudante internacional Estatuto de estudante internacional
Despacho n.º 4208/2011 de 4 de março	Regulamento do apoio ao estudante com necessidades educativas especiais do Instituto Superior Técnico Estatuto da Rede NEE-Ulisboa (em aprovação)

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 6
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
- Ana Paula Silva	Atualização do Capítulo	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração



As propostas são sempre enviadas à AQAI para análise juntamente com o formulário de alteração.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 7
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Capítulo 1 – Área Académica do Campus do Taguspark

Processo 1 – Registo Académico

Todos os processos iniciados, desenvolvidos ou concluídos na Área Académica do Campus do Taguspark requerem registo no sistema Fénix, e registo físico em local próprio (e.g. formulários, comprovativos exigidos), sendo posteriormente arquivados.

O registo académico permite identificar cada processo através da atribuição de um código identificador e os respetivos procedimentos (receção, processamento, conclusão ou entrega) através da validação do responsável pelo mesmo, que assina e regista a data da sua realização. O registo académico pode ser realizado no ato do pedido, processamento, conclusão ou entrega, conforme aplicável a cada processo.

O back office processa o registo dos requerimentos e da emissão dos respetivos despachos, bem como da correspondência que circula interna ou externamente. O processamento de serviços ou de documentos é registado e validado pelo responsável pelo procedimento. Nos balcões de atendimento registam-se os pedidos académicos que são processados no momento, bem como os que requerem pagamento no ato do pedido ou que dependem destes. O arquivo regista a entrada e saída de processos através de protocolo.



Os processos da Área Académica têm um registo académico.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 8
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 1

Descrição do Processo: Registo Académico

Respon sável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
AA	Registo académico	No início/ processamento/ conclusão/ entrega dos processos	Associar um código identificador, o nome do responsável e a data do procedimento	Identificação dos processos e validação dos procedimentos	Balcão de atendimento/ correio eletrónico/ outros Serviços	Expediente/ Arquivo	Responsável pela receção	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 9
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 2 – Validação de Candidaturas

A Área Académica do Campus do Taguspark é responsável pela validação administrativa das seguintes Candidaturas de Acesso e Ingresso:

- Concurso Nacional de Acesso: contingentes geral e especiais;
- Concursos Especiais de Acesso: Maiores de 23, Titulares de Cursos Médios e Superiores e Estudantes Internacionais;
- Mudanças de Curso e Transferências;
- Mestrados;
- Reingressos;
- Unidades Curriculares Isoladas.

Subprocesso 2.1 – Validação de candidaturas recebidas via Fénix

As Candidaturas submetidas na página principal do Técnico são recebidas nos prazos definidos pelo Calendário de Prazos académicos, pela Área Académica via Fénix: Concursos Especiais de Acesso - Maiores de 23, Titulares de Cursos Médios e Superiores; Estudantes Internacionais; Mudanças de Curso e Transferências; Mestrados. No caso do Concurso Nacional de Acesso a listagem de candidatos é recebida via Fénix após tratamento dos dados por parte da DSI.

A Área Académica verifica anualmente os elementos exigidos e o emolumento devido pela Candidatura, sendo validado pela Coordenação da Área Académica.

Subprocesso 2.2 – Validação de candidaturas recebidas presencialmente

Nos prazos fixados pelo Calendário de Prazos Académicos anualmente, a Equipa *Frontoffice* recebe presencialmente nos balcões de atendimento as Candidaturas

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 10
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

semestrais a: Unidades Curriculares Isoladas (e.g. IST, ULisboa) e Reingressos mediante a entrega de: Formulários próprios disponibilizados na página da Área Académica <http://nact.tagus.ist.utl.pt/html/academica/formularios.html>, documentação exigida no Guia Académico e valor(s) fixado(s) na Tabela de Emolumentos publicada em Diário da República, através de Multibanco ou em dinheiro/cheque na Tesouraria.



No caso dos documentos entregues pelo Candidato não estarem em conformidade com as exigências, a candidatura é excluída, sendo perdido o direito à vaga com as consequências previstas na legislação em vigor.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 11
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 2

Descrição do Processo: Validação de Candidaturas

Responsável	Identificação (subprocessos)	Quando se procede/ prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
<i>Backoffice</i>	2.1 Fénix	Prazo académico definido anualmente pelo CG	Verificar os elementos exigidos em cada procedimento, confirmando a documentação e o pagamento de cada Candidato	Viabilidade/ Exclusão das candidaturas	DSI	Coordenadores de Curso/ Presidentes de Júri	Coordenação da Área Académica	CG – Vogal dos Assuntos Académicos
<i>Frontoffice</i>	2.2 Presencialmente				Balcões de atendimento			

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 12
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 3 – Matrícula

A Área Académica é responsável por gerir a Matrícula que é o ato que confere a qualidade de aluno do Instituto Superior Técnico e conseqüentemente o direito à inscrição nos cursos de 1º, 2º ciclo ministrados no Campus do Taguspark.

A Matrícula é efetuada diretamente no Fénix onde são preenchidos os dados do curso, do ingresso, de identificação no momento de ingresso e durante o período de matrículas definido para cada ano letivo, sendo arquivado o respetivo processo de cada aluno.

A Área Académica realiza a matrícula e inscrição dos alunos que reingressam no mesmo curso e estabelecimento de ensino após a interrupção da inscrição por, pelo menos, um ano letivo.



A Matrícula pressupõe a criação do processo físico do aluno (pasta com etiqueta identificando o nome e número de aluno onde consta toda a informação de registo académico). Os processos originais dos alunos do Campus do Taguspark encontram-se arquivados na área Académica do Campus da Alameda sendo que, no Campus do Taguspark apenas se encontram cópias desses mesmos processos.

Subprocesso 3.1 – Ingresso pelo CNAES pela primeira vez

A Matrícula dos alunos colocados através do Concurso Nacional de Acesso é realizada na *Semana de Acolhimento*, evento destinado à receção dos novos alunos organizado em conjunto com o NAPE com base na listagem da DGES fornecida pela DSI.

À entrada da área de estudo da biblioteca é verificada toda a documentação exigida para a Matrícula e encaminham-se os alunos para a zona de computadores, que

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 13
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

são disponibilizados para a introdução dos dados necessários para efetuar a Matrícula diretamente no sistema Fénix. Na zona das impressoras podem ser levantados os documentos carimbados e rubricados necessários para finalizar este processo académico (ficha de abertura de processo, certidão de matrícula e declarações de inscrição; documento com os dados para pagamento da propina, seguro escolar e taxa de secretaria com indicação do prazo estipulado para pagamento). Os documentos dão entrada pelo Expediente e são validados pela Coordenação, que posteriormente comunica a contabilização das Matrículas ao Ministério da Educação.

Adicionalmente, é fornecida informação relativa ao endereço eletrónico institucional e ao acesso à intranet do IST (Sistema Fénix), através dos quais o aluno pode posteriormente aceder ao portal do estudante.

Todos estes alunos ficam automaticamente inscritos no 1º semestre e colocados em turmas/turnos dos respetivos Cursos.

Subprocesso 3.2 – Ingresso prévio no IST

Os alunos que acedem ao IST por outras Candidaturas que não o CNAES e que se recandidataram ao IST através deste concurso (já tendo sido estudantes do IST) e que foram recolocados devem tratar da sua matrícula presencialmente no balcão de atendimento da Área Académica no *campus* onde funciona o respetivo curso.

Subprocesso 3.3 – Processamento no *backoffice*

Os casos matriculados em *backoffice* são alunos provenientes de Entidades externas como é o caso das Academias e de programas de mobilidade. A Área Académica recebe as listagens e realiza o procedimento a partir do pedido dos Serviços/ Entidades.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 14
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 3

Descrição do Processo: Matrícula

Responsável	Identificação (processo/subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receção de:	Expedido para:		
AA	Matrícula	Após a admissão ao IST, em período estipulado para o efeito	Verificar os documentos exigidos, criar matrícula no Fénix, introduzindo os dados do curso, do ingresso e de identificação	Matrícula no Fénix e criação/ atualização do processo de aluno	DSI/ Aluno/ outros Serviços ou Entidades	Arquivo	Responsável pelo procedimento	Coordenação AA
AA/ NAPE	Subprocesso 3.1 CNAES pela primeira vez	<i>Semana de Acolhimento</i> (setembro)	Verificar os dados de preenchimento dos formulários, os documentos exigidos e o registo no Fénix	Matrícula no Fénix e criação do processo de aluno	DSI/ Aluno	Expedient e interno AA	Coordenação AA	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 15
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Académica

Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark

Capítulo: 10.2 – Área Académica

Revisão n.º 01.2015

Data: maio 2016

Responsável	Identificação (processo/subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa <i>Frontoffice</i>	Subprocesso 3.2 Ingresso prévio no IST	Início do ano letivo (setembro)	Verificar os dados de preenchimento dos formulários, os documentos exigidos, registar no Fénix e imprimir o comprovativo	Matrícula no Fénix e atualização do processo de aluno	Aluno	Arquivo	Coordenação da AA	-
Equipa <i>Backoffice</i>	Subprocesso 3.3 Processamento no <i>backoffice</i>	Início do ano letivo (setembro)	Verificar os dados de preenchimento dos formulários, os documentos exigidos, registar no Fénix e imprimir o comprovativo	Matrícula no Fénix e atualização do processo de aluno	Outros Serviços ou entidades	Arquivo	Coordenação da AA	-

Versão 01

Elaborado: Sílvia Palmeirão

Verificado: Ana Paula Silva

Aprovado: CG

Página: 16

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 4 – Inscrições

Para além dos alunos que efetuam a primeira matrícula ano letivo em questão, a todos os alunos matriculados no IST que, tendo estado inscritos em pelo menos uma unidade curricular no ano letivo anterior, não tenham anulado, pedido documento de fim de curso ou não tenham sido prescritos associa-se o estado de inscrito num determinado ano letivo.

O processo de inscrição dos alunos que ingressam pela 1ª vez no 1º ano de um 1º ciclo é automático para todas as unidades curriculares do 1º semestre do 1º ano curricular do respetivo curso.

Além da inscrição no semestre, a Área Académica processa as inscrições em unidades curriculares. Semestralmente, os alunos podem inscrever-se no Fénix nas Unidades Curriculares do seu plano de estudos, permitindo a alteração em caso de engano durante o prazo de inscrições.

Nas situações em que a inscrição está prevista nas regras académicas em vigor e não é possível ser registada diretamente pelo aluno no Fénix, a Área Académica realiza o procedimento no balcão de atendimento. Os requerimentos apresentados relativamente a inscrições fora deste âmbito devem ser analisados pela Coordenadora da Área Académica e alvo de parecer específico se necessário. As inscrições a realizar em *backoffice* são processadas quando são recebidos os pedidos dos Serviços por escrito, identificando as Unidades Curriculares.

A inscrição do aluno será verificada pela Área Académica e quando se constatar o não cumprimento de qualquer das normas de inscrição, este fica sujeito à suspensão da mesma. A sua reativação obriga o aluno, após notificação, a comparecer na Área Académica e a regularizar a sua inscrição, sob pena de anulação da mesma.

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 créditos ECTS aprovados necessários para a inscrição e qual o número máximo de

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 17
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

créditos ECTS de outras unidades curriculares em que um aluno poderá estar inscrito em acumulação. A Área Académica recebe em prazo extraordinário (geralmente no início de janeiro), a inscrição de alunos aos quais só faltem unidades curriculares de Dissertação, caso não terminem o curso até 31 de dezembro (do ano que estão matriculados) do ano letivo que se encontra a decorrer.

A Área Académica processa ainda as inscrições em melhorias de notas, em regime de tempo parcial e em exames de Época Especial. Nestes casos, o aluno deve dirigir-se ao balcão de atendimento no período definido pelo Calendário de Prazos Académicos, requerer a inscrição através de um impresso próprio, efetuar o pagamento do emolumento previsto.

Existem várias condições que dão acesso a época especial, sendo na Área Académica que se comprova este direito, conforme está especificado no Guia Académico.

A Área Académica não se responsabiliza por qualquer impedimento dos meios informáticos, devendo o aluno dirigir-se presencialmente nos prazos previstos para regularizar a situação em causa.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 18
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 4

Descrição do Processo: Inscrições

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa <i>Frontoffice</i>	Inscrições	Período estipulado pelo Calendário dos Prazos Académicos	Verificar os dados de preenchimento dos formulários, os documentos exigidos, registar no Fénix e imprimir o comprovativo	Inscrição (semestre, unidades curriculares, melhoria de nota, exame de época especial, tempo parcial)	Aluno	Arquivo	Coordenação da AA	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 19
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 5 – Atendimento ao público

Os processos que não são automáticos requerem o apoio da Área Académica, que disponibiliza atendimento ao público através de vários meios de comunicação – telefónico, correio eletrónico e presencial nos dias úteis das 09:30 às 16:00. 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. A equipa de *frontoffice* é constituída por 4 membros que realizam os turnos de atendimento presencial em regime de rotatividade. Está implementado um sistema de senhas para assegurar que o atendimento é efetuado por ordem de chegada.

Sempre que possível, disponibilizam-se informações detalhadas sobre os assuntos académicos associados em causa.



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

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 20
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

 <p>TÉCNICO LISBOA</p>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 5

Descrição do Processo: Atendimento ao Público

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa <i>Frontoffice</i>	Atendimento ao Público	Horário de funcionamento da AA	Atender a solicitações apresentadas presencialmente, por correio eletrónico ou telefone	Receção/ processamento/ emissão/ entrega de pedidos académicos; cobranças; esclarecimentos; fecho do atendimento	Aluno/ Público em geral	Expediente/ Responsável pelo processamento, Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 21
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 6 – Pedidos académicos

Os pedidos relacionados com assuntos académicos são recebidos pela Área Académica e encaminhados interna ou externamente para serem processados, concluídos e entregues no mesmo local.

Subprocesso 6.1 – Receção

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 email nos casos em que não é exigido pagamento no ato do pedido.

O procedimento para a receção de pedidos de documentos ou serviços é o seguinte:

- Solicitar identificação (número de aluno e/ou documento de identificação);
- Disponibilizar formulário adequado ao pedido para preenchimento, se aplicável;
- Juntar fotocópia do documento de identificação quando necessário;
- Registrar no Fénix os pedidos processados no balcão de atendimento (e.g. Declaração de inscrição, inscrição em melhoria de nota) e que, sendo apenas processados em *backoffice*, 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.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 22
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO SUBPROCESSO 7.1

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa <i>Frontoffice</i>	7.1 Receção de pedidos académicos	Horário de funcionamento da AA	Realizar os procedimentos de receção de requerimentos no balcão de atendimento ou por correio eletrónico	Processamento/ encaminhamento dos pedidos	Aluno/ Público em geral	Expediente/ Responsável pelo processamento/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 23
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Subprocesso 6.2 – Processamento

Este subprocesso é desencadeado pela apresentação de um pedido no atendimento ao público presencial ou eletrónico, sendo encaminhado para o responsável por dar continuidade ao procedimento 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, conclui-se automaticamente ou por registo no Fénix, de modo a ficar acessível ao aluno. Posteriormente, envia-se ao responsável pelo Expediente e/ou Arquivo.

Procedimento 6.2.1 – *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 pagamento de propinas e outros emolumentos;

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 24
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

- Emissão e impressão de guias de pagamento/recibos;
- Emissão de documentos sem custo (Declaração de emissão de documento, declaração de inscrição, impressão de recibos);
- Atribuição de estatutos (e.g. Trabalhador-estudante, Bolseiro SAS, Acesso a Época Especial, Desportista de Alta Competição, Finalista);
- Autenticação e validação de documentos.

Procedimento 6.2.2 – *Backoffice*

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), Certidões (e.g. Matrícula, Inscrição, Não dívida, Aproveitamento, Fim de Curso, Programas e Cargas horárias), fotocópias. Excetua-se o caso da Certidão de Registo 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 equivalências no plano curricular do aluno;
- Análise de requerimentos.



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

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 25
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO SUBPROCESSO 6.2.

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
AA	7.2 Processamento de pedidos académicos	Horário de funcionamento da AA	No <i>frontoffice</i> ou no <i>backoffice</i> executar o procedimento, conferir o resultado e validá-lo	Pedido académico processado	Aluno/ Público em geral	Responsável pela conclusão/ Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 26
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Subprocesso 6.3 – Conclusão

Após o processamento dos pedidos académicos, procede-se à sua conclusão automaticamente ou por registo no Fénix e envia-se a documentação resultante ao Expediente/ Arquivo. No caso dos pedidos processados em *backoffice*, o aluno é notificado 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).

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 27
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO SUBPROCESSO 6.3

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
AA	7.3 Conclusão de pedidos académicos	Após o processamento dos pedidos	Registrar o estado de conclusão no Fénix	Pedido académico concluído	Responsável pelo processamento	Expediente / Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 28
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Subprocesso 6.4 – 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 no Fénix e procurar o documento no respetivo arquivo ordenado pelo nº aluno ou processar, concluir e validar diretamente;
- Proceder à cobrança dos valores associados;
- Entregar o documento acondicionado (e.g. envelope);
- Validar a entrega, registando no Fénix e assinando e datando o formulário;

Em alguns casos é ainda necessário efetuar uma cópia do cartão de cidadão e solicitar que a pessoa que procede ao levantamento date e assine a receção do mesmo (e.g. Certidões de Registo, Suplementos ao Diploma, Cartas de Curso).

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 29
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO SUBPROCESSO 6.4

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa <i>Frontoffice</i>	7.4 Entrega de pedidos académicos	Horário de atendimento ao público	Realizar os procedimentos de entrega dos pedidos académicos	Registo da entrega do procedimento	Aluno/ Público em geral	Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 30
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 7 – Cobrança de propinas, taxas e outros emolumentos

Quando é aplicável a cobrança de taxas, propinas e outros emolumentos no pedido/ processamento/ entrega de pedidos académicos (documentos/ serviços) no balcão de atendimento os procedimentos envolvidos são os seguintes:

- Verificar o valor a pagamento e informar do mesmo, incluindo dívidas, as quais devem ser pagas para a continuidade do procedimento;
- Emitir o recibo com os dados indicados pelo próprio, imprimir, autenticar com o carimbo e entregar o original, guardando o duplicado.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 31
	Verificado: Ana Puala Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 7

Descrição do Processo: Cobrança de propinas, taxas e outros emolumentos

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa <i>Frontoffice</i>	Cobrança de propinas, taxas e outros emolumentos	No balcão de atendimento quando é devido pagamento	Receber o pagamento por Multibanco, cheque ou dinheiro e entregar o recibo	Regularização da dívida	Aluno/ Público em geral	Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 32
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 8 – 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 aluno;
- 2) Produzir o documento (e.g. processá-lo a partir do sistema Fénix, recorrendo ao identificador do pedido registado);
- 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 Coordenação para o efeito e autenticar, se aplicável;
- 6) Concluir o processo (no Fénix, introduzir o número de páginas impressas);
- 7) 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 pela ordem do número de aluno, estando devidamente identificada;
- 9) Os processos do aluno são enviados por expediente interno para serem armazenados no arquivo semi-ativo ou inativo no caso dos pedidos de fim de curso do 2º Ciclo através de protocolo onde se regista o número de aluno, data de entrega, receção e assinatura.

Após a conclusão da emissão de qualquer documento é enviada uma notificação automática pelo Fénix para o email pré-definido como principal na conta do aluno. Os prazos são variáveis, sendo dada aos alunos uma indicação do tempo esperado sempre que possível, que podem acompanhar o estado do processamento através do Fénix. Existem documentos que são disponibilizados diretamente ao aluno via Fénix de modo gratuito, como é o caso da Declaração de IRS anual.

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

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 33
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 8

Descrição do Processo: Emissão de documentos

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa <i>Frontoffice</i> ;	Emissão de documentos	No balcão de atendimento ou em <i>backoffice</i> mediante apresentação do pedido académico	Verifica os dados, produzir o documento, conferir, imprimir, validar, concluir e encaminhar	Documento emitido	Aluno	Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	Coordenação da AA

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 34
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 9 – Autenticação de documentos

A Área Académica pode autenticar documentos de natureza académica, recorrendo a carimbo próprio (e.g. selo branco), papel timbrado e/ou lacre (e.g. Certidões com número de páginas superior à unidade). Para o efeito, é necessário verificar previamente se respetivos os dados são válidos.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 35
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 9

Descrição do Processo: Autenticação de documentos

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
AA	Autenticação de documentos	Após a verificação do documento preenchido	Utilizar papel timbrado/ carimbo próprio e/ou lacre	Documento autenticado	Aluno/ Expediente/ <i>Backoffice</i>	Balcão de atendimento/ Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 36
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015
		Data: maio 2016

Processo 10 – Gestão de Pautas

Nos prazos estipulados no Calendário Escolar para o lançamento de notas em cada semestre, a Área Académica recebe via Fénix ou presencialmente o registo académico das classificações (aprovações, reprovações ou não avaliações) efetuado pelos Responsáveis das Unidades Curriculares (RUC) nos prazos fixados para o semestre em que foram obtidas pelos alunos validamente inscritos às mesmas. O lançamento manual ou automático das classificações no Fénix gera as respetivas pautas de cada unidade curricular (época normal, época especial, melhoria de nota ou autorização especial) em formato digital com um número de controlo associado.

As pautas produzidas são impressas diretamente do Fénix e os respetivos docentes são contactados por email, para comparecerem na AA por forma a procederem à validação das mesmas. O docente verifica a pauta emitida em papel, regista à mão o seu número de IST ID, assina e a data (homologação). No caso de ser detetado um lapso na verificação, procede-se à retificação da pauta, efetuando o procedimento anterior na versão final e destruindo a primeira versão. Para aceder à pauta no Fénix, procura-se a respetiva Unidade Curricular associada ao curso e ano letivo que o aluno frequenta na área de Gestão de Pautas do Fénix, verifica-se o número de controlo e confirma-se a pauta após a homologação. Deste modo, as notas são publicadas, ficando inscritas nos planos curriculares e disponíveis aos alunos.

Se necessário, as notas podem ser introduzidas manualmente no Fénix pela AA. Sempre que solicitado, poderá ser disponibilizada uma cópia da pauta validada ao Docente.

O lançamento de pautas de dissertação tem prazos próprios estipulados na Tramitação da dissertação/projeto disponível on-line e apenas ficam disponíveis no Fénix para impressão após a homologação da Vice-Presidente do Conselho Científico.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 37
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

O procedimento para validação e publicação da pauta é idêntico ao anteriormente descrito, sendo importante conferir sempre o número de controlo da pauta.



Fora dos prazos estipulados, pode ser requerido o lançamento e a retificação de notas ao Vogal dos Assuntos Académicos do Conselho de Gestão, através do preenchimento dos formulários disponibilizados pela AA, identificando o docente, o aluno e a situação devidamente justificada.

Os Responsáveis por este processo na AA entregam os requerimentos no CG, registando os elementos de saída da AA. Quando existe despacho, a AA é contactada a fim de levantar a documentação e operacionalizar o procedimento no caso de ser deferido (e.g. lançar notas, retificar notas, anular notas).

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 38
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 10

Descrição do Processo: Gestão de Pautas

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Backoffice:</i> - Susana Luta - Laurinda Dias	Gestão de Pautas	Nos prazos académicos aprovados pelo CG	Contactar os responsáveis das unidades curriculares para validar as pautas lançadas, validar as pautas e arquivar; apoiar as retificações de notas	Notas lançadas no plano curricular do aluno	Fénix/ RUC	Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 39
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 11 – Equivalências

Os pedidos de Equivalências e revisão de planos de estudos são recebidos no balcão de atendimento quando ocorre Ingresso por mudança de curso, transferência, concurso especial de acesso ou reingresso, previamente à inscrição do aluno. Estes pedidos são também recebidos por parte de alunos que não têm o plano de estudos válidos na sequência da reestruturação do curso posteriormente à sua primeira inscrição.

No requerimento o aluno deverá identificar as unidades curriculares de origem e destino que pretende, é registado o processo no Fénix e cobrado o pagamento dos emolumentos aprovados na Tabela de emolumentos em vigor e entregando-se a respetiva fatura-recibo para finalizar o processo.

O formulário devidamente preenchido e o duplicado do comprovativo do pagamento são entregues ao expediente interno, a partir do qual o pedido é protocolado e enviado para a Comissão de Equivalências do respetivo Departamento.

Os pedidos de equivalência de aluno provenientes de instituições externas que tenham realizado a sua Matrícula num 1º Ciclo de um curso do IST são enviados às Ciências Básicas: Departamento de Matemática, Física e Química, assim como ao Departamento do Curso em que foi colocado. Os pedidos de equivalência de alunos do 2º Ciclo são enviados ao respetivo Departamento, sendo analisados pelo Coordenador de Equivalências. Posteriormente, a Comissão de Equivalências envia à Área Académica o parecer, o qual dá entrada através do expediente externo.

No caso de o parecer ser favorável, procede-se ao registo do plano de equivalências definido no Fénix, podendo ser atribuídas das seguintes formas em função das origens:

- Substituição de unidades curriculares pertencentes ao plano de estudos por: unidades curriculares de versões anteriores desse ou doutro plano de estudos do

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 40
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

IST desde que não tenha sido obtido o grau correspondente (por exemplo: alterações curriculares; mudanças de curso internas); unidades curriculares realizadas no âmbito de acordos de cooperação; unidades curriculares realizadas em cursos preparatórios no âmbito de acordos com o IST (e.g. Universidade dos Açores).

- Equivalência entre unidades curriculares do presente plano de estudos e unidades curriculares provenientes de outros planos de estudo (e.g. planos de estudos correspondentes a graus já concluídos; planos de estudos de outras escolas não concluídos no caso de mudança de curso externa ou transferência). No caso da equivalência a classificação atribuída neste processo é contabilizada para a média de curso;
- Dispensa de créditos por aprovação em unidades curriculares provenientes de outros planos de estudo (e.g. planos de estudos correspondentes a graus já concluídos; planos de estudos de outras escolas não concluídos no caso de mudança de curso externa ou transferência), quando não se pretende considerar a classificação para a média de curso.

Depois de homologadas pelo Conselho Científico, o processo é concluído e a Área Académica notifica o aluno para tomar conhecimento do plano estabelecido.



Em caso de dúvidas sobre a necessidade ou validade do plano de equivalências deve o aluno dirigir-se ao Coordenador de Curso, sob pena de eventuais irregularidades detetadas pela Área Académica em sede de apuramento final serem da inteira responsabilidade do aluno.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 41
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 11

Descrição do Processo: Equivalências

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Backoffice:</i> - Sílvia Palmeirão - Andrey Borisov	Equivalências	Após apresentação do pedido de equivalências	Analisar o pedido, encaminhar à Comissão de Equivalências/ Coordenação de Curso e atribuir as equivalências determinadas	Plano de equivalências lançado para homologação	Expediente	Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	Conselho Científico

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 42
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 12 – Mobilidade

A Área Académica recebe semestralmente as listagens de alunos em Mobilidade, sendo responsável pelos seguintes procedimentos por solicitação direta do Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional (NMCI):

- *In* – Receção das listagens do NMCI; 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 bem como das necessárias; conclusão dos planos de estudos, apuramento, emissão dos *Transcript of Records* isentos de custos por ofício recebido do NRI e envio dos originais por protocolo; e arquivo dos processos dos alunos devidamente documentados, incluindo cópia da correspondência trocada, ordenado por número de aluno e programa.
- *Out* - Receção do plano de estudos inicial do NMCI documentado e assinado pelo aluno e pelo Docente; atribuição do estado de Mobilidade no Fénix com a indicação da data, semestre e instituição de destino; receção do plano de estudos final; lançamento das equivalências no plano de estudos do aluno no retorno dos alunos, que são posteriormente homologadas; e remoção do estado de Mobilidade para regularização da inscrição no IST com despacho da Coordenação.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 43
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 12

Descrição do Processo: Mobilidade

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Backoffice:</i> - Sílvia Palmeirão	Mobilidade	Semestralmente	Por indicação do NMCI, realizam-se os procedimentos	<i>In / Out</i> – Criação/ alteração do estado de Matrícula, alterações ao plano de estudos e emissão de documentos;	NMCI	Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	Coordenador de Mobilidade

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 44
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 13 – 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 Presidente do IST são alvo de parecer do Vogal dos Assuntos Académicos do Conselho de Gestão sempre que necessário, nomeadamente em assuntos que não se enquadram nas regras ou nos prazos previstos (e.g. reingresso, levantamento da prescrição 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.

Aos Coordenadores de Curso encaminham-se os pedidos de natureza científica (e.g. mudança de área de especialização, a inscrição em unidades curriculares de opção livre, revisão do plano de estudos, pedidos de equivalências ou alteração de equivalências) através de protocolo estabelecido com o Departamento.

O despacho emitido é validado pelo responsável e remetido ao Expediente que regista no Fénix a conclusão do procedimento, gerando assim uma notificação automática para o visado, que deve tomar conhecimento do mesmo presencialmente. Os requerimentos concluídos são ordenados pelo número de aluno no arquivo ativo de modo a estarem acessíveis para entrega aos alunos.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 45
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 13

Descrição do Processo: Análise de Requerimentos

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
AA	Análise de Requerimentos	Após entrada na AA	O requerimento é enviado ao responsável pela análise e devolvido com o parecer, notificando-se o aluno para tomar conhecimento no balcão de atendimento	Despacho	Aluno/ Candidato	Coordenação AA/ Vogal dos Assuntos Académicos CG/ Coordenações de Curso	Coordenação da Área Académica	Vogal dos Assuntos Académicos CG/ Coordenações de Curso

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 46
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 14 – Gestão Financeira

A Área Académica tem um centro de custo próprio (7640), ao qual são associadas as respetivas receitas despesas.

Os valores das propinas e dos emolumentos aplicados no pagamento das propinas, dos documentos e dos serviços prestados pela Área Académica estão publicados em Diário da República, na página e afixados na área de atendimento. Dentro dos prazos definidos pelo Conselho de Gestão comunicam-se os valores e os prazos à DSI de modo a serem atualizados no Fénix. A cobrança pode ser realizada por transferência bancária, utilizando os códigos de pagamento do Fénix. Adicionalmente, a Área Académica recebe pagamentos por Multibanco, dinheiro ou cheque nos balcões de atendimento, e entrega o respetivo recibo devidamente carimbado e assinado.

Sempre que necessário, os recibos podem ser anulados e corrigidos pela Área Académica, devendo permanecer o original e o duplicado no processo.

No final de cada turno ou dia, o responsável pelo atendimento ao público procede ao fecho/ abertura do Multibanco, desliga o TPA, contabiliza os valores recebidos, regista no mapa mensal a soma diária do valor faturado por rubrica (e.g. propinas de 1º Ciclo, propinas de 2º Ciclo, seguro escolar, taxa de secretaria, multas, melhorias de nota, pedidos de equivalência, exames de época especial e outros emolumentos – certidões, declarações, candidaturas). 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 rubricas é entregue na Área Financeira do Campus do Taguspark, sendo arquivada cópia dos documentos entregues.

A taxa de secretaria, o seguro escolar e a propina é aplicada a cada aluno matriculado num determinado ano letivo. Sempre que existem alterações ao plano de

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 47
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

pagamento do aluno (e.g. regime tempo parcial ↔ regime tempo integral, mudanças e transferências de curso), é necessário atualizar o valor na área de *gestão de pagamentos* do Fénix e arquivar esse registo no processo do aluno. É possível isentar valores gerados automaticamente pelo Fénix, se for comprovado que são indevidos (e.g. multa de propina dos beneficiários de bolsa dos Serviços de Ação Social enquanto aguardam a transferência do dinheiro 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 aluno tomar conhecimento da decisão e regista-se a resolução no Fénix.

Nos casos em que cabe a entidades o pagamento dos estudos dos alunos, 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 de Projetos e arquivando o duplicado num *dossier* próprio.

As despesas de abastecimento de materiais e pagamento de serviços da Área Académica (e.g. economato, bancárias, telefones, contratos de manutenção, correio, certidões de registo) são realizadas por requisição interna, sendo recebida a fatura como valor a pagar. As aquisições são registadas na aplicação central Módulo de Gestão Orçamental, sendo necessário o pedido de orçamento assinado pela Coordenação e a nota de encomenda, posteriormente enviados ao Núcleo de Execução Orçamental. Quando o pagamento é efetuado, a Área Académica é notificada e procede à regularização do estado da dívida no Fénix a partir desse momento.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 48
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 14

Descrição do Processo: Gestão Financeira

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Backoffice:</i> - Cecília Nozes	Gestão Financeira	Nas datas previstas no Calendário de Prazos Académicos	Verificação dos valores recebidos e pagos, assim como da documentação	Despesas e receitas contabilizadas	-	Expediente/ Área Financeira Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 49
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 15 – Necessidades Educativas Especiais

A Área Académica disponibiliza apoio a estudantes do IST com Necessidades Educativas Especiais, derivadas da sua condição de saúde temporária ou prolongada, que o frequentem e que estão abrangidos pelo Regulamento do Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais do IST e de acordo com o Estatuto de Estudante com Necessidades Educativas da Universidade de Lisboa. O Estatuto é reconhecido pela instituição de Ensino Superior anualmente, podendo ser recebidos 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 aluno presencialmente. O Vogal dos Assuntos Académicos do Conselho de Gestão emite o Despacho, sendo dado conhecimento aos alunos. No caso de deferimento, associa-se o Estatuto no sistema informático (Fénix), verificam-se as inscrições dos alunos e 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).

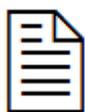
Os dados são organizados pelo Responsável por este processo, sendo criada uma listagem identificando os alunos abrangidos com o Estatuto NEE em cada ano letivo. Por cada aluno enquadrado neste âmbito é criada uma pasta que é mantida em arquivo próprio confidencial, devidamente documentado e atualizado, juntando-se ao processo do aluno quando este conclui o seu plano de estudos.

A Área Académica deve disponibilizar e promover a mobilização de recursos para atender às especificidades de cada situação, procurando manter uma estreita articulação

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 50
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

com os Docentes e Serviços do IST, nomeadamente com o NAPE, o Gabinete de Apoio ao Tutorado, o Gabinete de Organização Pedagógica e os Serviços de Saúde do Técnico Lisboa, assim como envolver-se em iniciativas externas. Em caso de condições de saúde temporárias ou prolongadas que impeçam os alunos de realizar provas de avaliação escritas autonomamente deve desencadear-se os mecanismos adequados de comum acordo com docentes das respetivas unidades curriculares (e.g. solicitar ao NAPE o acompanhamento destes alunos por Guias/Mentores aquando da sua realização, assegurar a existência de uma sala com acessibilidade junto do Gabinete de Organização Pedagógica).



O esclarecimento de qualquer dúvida que possa surgir sobre o enquadramento do Estatuto dos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais e a sua aplicação deverá ser remetida para a Área Académica, assim como devem ser encaminhadas todas as situações sinalizadas neste âmbito por colegas, professores, funcionários ou familiares. Deve assegurar-se um acompanhamento contínuo e regular destes estudantes no âmbito académico.

Processo 16 – 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 aluno. O Apuramento Final consiste na verificação dos créditos ECTS e respetivos pesos do plano de estudos contabilizados pelo sistema Fénix, permitindo assim confirmar a conclusão e a Média Final de Curso.

O número de créditos para a conclusão de um ciclo de estudos é contado com base nos créditos das unidades curriculares do plano de estudos em vigor (destino), e não com base nos créditos obtidos na formação percorrida pelo aluno (origem), apesar de nos certificados de habilitações e no cálculo da média figurarem as aprovações nas unidades

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 51
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

curriculares de origem. O cumprimento de um plano curricular deverá ser confirmado através da contabilização de créditos obtidos a partir das seguintes proveniências:

- Aprovação em unidades curriculares pertencentes ao plano de estudos que o aluno termina;
- No caso de substituição, se envolver mais do que uma unidade curricular de origem, todas as unidades curriculares de origem serão contabilizadas com os respetivos pesos. Contudo, para o cálculo da média de um ciclo a mesma unidade curricular não poderá ser contabilizada mais do que uma vez;
- A partir do ano letivo de 2006/2007 os pesos das diferentes unidades curriculares são considerados iguais aos respetivos créditos ECTS.
- A atribuição de equivalências, que implica a consideração de uma classificação e de um peso para a mesma;
- Sempre que haja a atribuição de créditos por dispensa ou outras atividades, estas não são contabilizadas ao nível da média de curso.
- Além do processo de equivalências, também é possível a atribuição de créditos por outras atividades relativas à aquisição de competências por vias não formais de ensino, sem reflexos na média final de curso, nomeadamente atividades profissionais, cursos de formação da iniciativa do IST ou da Universidade de Lisboa, com créditos ECTS atribuídos.

O procedimento inicia-se com a realização de uma triagem inicial dos pedidos e, se todos os elementos estiverem em conformidade, valida-se o formulário de requerimento, assinando e datando. De seguida, verifica-se se o(s) ciclo(s) de estudo tem o número de ECTS previstos concluídos e, nesse caso, conferem-se os dados constantes nos comprovativos do processo do aluno, corrigindo-os no Fénix, se aplicável: documento de identificação, documentos de candidatura (e.g. Ficha ENES) e no caso do 2º Ciclo, o documento de constituição de júri de dissertação e a ata com a nota e a data. Caso a nota da dissertação não tenha sido homologada ou validada, o processo fica suspenso até

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 52
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

esse procedimento ser realizado. É também verificada a área de *gestão de pagamentos* no Fénix e, no caso de existir dívida, imprime-se o extrato e contacta-se o aluno para informar que sem a regularização da situação não é possível dar continuidade ao processo de emissão do documento solicitado.

O passo seguinte consiste em imprimir o plano curricular detalhado por ciclo, traçar as unidades curriculares reprovadas, agrupar as equivalências para contabilizar os ECTS e apurar e registar a data de conclusão do ciclo, verificando a data associada à última unidade curricular aprovada (exceto melhorias de notas). Nos casos de transição para Bolonha, considera-se *09/2007* como data de conclusão se o aluno estiver concluído o equivalente ao 1º ciclo. Na atribuição de grau a alunos aos quais foi traçado novo plano de estudos na sequência de um Reingresso, a data de conclusão será a data de homologação do Conselho Científico.

Posteriormente, verifica-se a correspondência entre as unidades curriculares realizadas pelo aluno com as do currículo do curso existente no ano letivo em que o aluno obteve a última aprovação. Apenas se considera concluído o ciclo se tiverem sido realizadas as propedêuticas associadas. Procede-se à contagem e ao registo do número de unidades curriculares realizadas por ciclo, comparando com a lista do número de unidades curriculares previsto no plano publicado de cada curso. No caso de existirem equivalências, agrupa-se a unidade curricular de origem com a de destino se já estiver no programa (substituições internas – unidade curricular realizada no IST ou outras substituições dos programas de mobilidade), senão cria-se uma nova substituição no sistema na área *gestão de equivalências* do Fénix dentro do plano curricular do aluno, submetendo a unidade curricular de origem e associando-a à unidade curricular de destino no semestre em que o aluno termina o curso. No caso de alunos de Programas de Mobilidade, é necessário conferir se os documentos exigidos estão no processo do aluno (plano inicial, plano concluído, notas, créditos e confirmação da validade do programa). As

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 53
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

unidades curriculares equivalentes devem ter os mesmos ECTS que as originais do plano de estudos do aluno.

A fase seguinte é realizada por outro colega, que confirma a data de conclusão do curso e verifica se os pesos atribuídos pelo Fénix às unidades curriculares estão de acordo com os planos curriculares do ano letivo em que o aluno concluiu, que estão arquivados em *dossiers* próprios. De seguida, extrai-se do Fénix a folha de apuramento final do ciclo, imprime-se e envia-se à Coordenação para confirmação e validação, após o que é remetido via Fénix à Reitoria para processamento da Certidão de Registo e do Suplemento ao Diploma. A conclusão do Apuramento Final permite a alteração do estado de “matriculado” para “plano de estudos concluído” e o registo do grau, sendo a partir daí possível proceder à emissão das Certidões de fim de curso.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 54
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO SUBPROCESSO 16

Descrição do Processo: Apuramento Final

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Backoffice:</i> - Sílvia Palmeirão - Ana Paula Silva	Apuramento Final	Após solicitação de documento de fim de curso	Verificar os créditos ECTS e os pesos do plano de estudos do aluno	Conclusão do plano de estudos; envio do Apuramento à Reitoria	<i>Frontoffice/</i> Expediente	Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	Coordenação da AA

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 55
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 17 – Certidão de Registo e Suplemento ao Diploma

O processo de emissão da Certidão de Registo e Suplemento ao Diploma é desencadeado na Área Académica mediante solicitação dos alunos, sendo necessária a realização do pagamento do respetivo emolumento no ato do pedido.

No caso da Certidão de Registo é necessário realizar o Apuramento Final e registar as atividades extracurriculares a constar no Suplemento ao Diploma, após o que se envia o pedido para a Reitoria emitir os documentos. Quando concluída, a Certidão de Registo retorna para a Área Académica assinada pelo Reitor da Universidade de Lisboa e procede-se à impressão do Suplemento ao Diploma, registando a sua conclusão no Fénix quando for assinado pelo Presidente do IST. Ambos os documentos são colocados em arquivo próprio ordenado pelo número de aluno para levantamento. A emissão das Certidões de Fim de Curso depende da solicitação da Certidão de Registo e respetivo pagamento.

A Área Académica aceita pedidos de emissão de segundas vias da Certidão de Registo e do Suplemento ao Diploma, também cobradas no ato do pedido.

No final deste processo, os processos dos alunos são enviados para o arquivo inativo e conclui-se o registo dos cartões com a Média Final de Curso e a data de conclusão no cartão do ciclo concluído pelo aluno.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 56
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

 <p>TÉCNICO LISBOA</p>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO SUBPROCESSO 17

Descrição do Processo: Certidão de Registo e Suplemento ao Diploma

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Backoffice:</i> - Sílvia Palmeirão - Cecília Nozes	Certidão de Registo e Suplemento ao Diploma	Após a conclusão do plano de estudos	Enviar o Apuramento Final à Reitoria e receber os documentos	Obtenção da Certidão de Registo e impressão do Suplemento ao Diploma	<i>Backoffice</i>	Expediente/ Arquivo	Coordenação da AA	Reitor da Universidade de Lisboa e Presidente do IST

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 57
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 18 – Divulgação de informação

Para além do atendimento presencial, telefónico e correio eletrónico via RT, a Área Académica disponibiliza na página da Direção Académica <http://da.tecnico.ulisboa.pt/> um conjunto de informações atualizadas sobre os processos académicos do 1º e 2º ciclos de estudo, desde o ingresso até à obtenção da titularidade. Algumas informações são também afixadas nos placards da Área (e.g. resultados das candidaturas, listas de prescrições).

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 58
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 18

Descrição do Processo: Divulgação de informação

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
AA	Divulgação de informação	Regularmente	Publicar as informações através das diferentes formas disponíveis (e.g. placards, página on-line, correio eletrónico)	Informação acessível	-	Alunos/ Serviços/ Público em Geral	Coordenação AA	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 59
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 19 – Expediente

O Expediente tem como objetivo a receção/envio de informação e material da Área Académica.

O expediente externo estabelece a articulação entre a Área Académica e os outros Serviços do IST. A correspondência é recebida diariamente a partir do serviço de expedição do Campus do Taguspark. O encaminhamento de documentos para outros Serviços é realizado através de protocolo com regularidade diária (e.g. Coordenação da AA, Departamentos, Conselho de Gestão). O expediente interno assegura a circulação eficaz dos elementos envolvidos nos processos da Área Académica:

Adicionalmente, as suas atribuições incluem:

- Identificação e registo das entradas e saídas;
- Triagem dos documentos;
- Registo de requerimentos no Fénix;
- Encaminhamento de documentação para os responsáveis pelo processamento;
- Autenticação de documentos selo branco e lacre quando o número de páginas é superior à unidade;
- Arquivo de documentos;
- Estabelecimento de contacto com os intervenientes nos processos.

O Expediente mantém arquivos dos registos da data, localização e estado dos procedimentos (e.g. requerimentos livres, equivalências, faturas para pagamentos a processar, reembolsos). Adicionalmente, o expediente operacionaliza o procedimento de autenticação dos processos (e.g. marcar documentos com selo branco e lacre).

No caso dos alunos que realizam transferência para outra instituição, podem ser solicitados os respetivos processos por ofício externo. Por ofício interno, o Expediente dá conhecimento à Coordenação para validar o procedimento de cópia do processo para arquivo e envio do original. No caso de dúvida, este procedimento fica suspenso.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 60
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 19

Descrição do Processo: Expediente

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Backoffice:</i> - Carla Góis - Cecília Nozes	Expediente	Regularmente	Expediente interno dentro da AA; Expediente externo fora da AA	Receção/ Envio de informação e material	Balcão de atendimento/ Serviços/ Arquivo	Balcão de atendimento / Serviços/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 61
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 20 – Arquivo

A Área Académica é responsável por arquivar a documentação referente aos processos académicos. O arquivo tem por finalidade armazenar de modo organizado a documentação existente assim como assegurar a sua preservação.

O processo do aluno é uma unidade arquivística constituída pelo conjunto dos documentos referentes a qualquer ação administrativa no âmbito do percurso académico ou profissional do aluno. Para salvaguardar a informação arquivada na Área Académica, são criados cartões de informação pessoal e académica resumida por cada ciclo de estudos que cada aluno realiza, contendo dados de identificação pessoal e dados curriculares resumidos (e.g. curso, média final de curso e a data de conclusão). Estes cartões devem ser arquivados separadamente em local que segure o risco de extravio ou de extinção, como por exemplo por incêndio.

A frequência de utilização da documentação determina o tipo de arquivo, diferindo no que se refere à acessibilidade e condições de acondicionamento.

Na Área Académica existem três arquivos organizados por ordem decrescente do número de aluno: ativo, semi-ativo, inativo.

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

- Declarações;
- Requerimentos livres;
- Certidões e fotocópias de planos de estudos;
- Programas;
- Cargas Horárias;
- Planos de Equivalências;
- Expedição.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 62
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Os documentos sem destino durante 3 meses são colocados num arquivo semi-ativo, ao qual se recorre com regularidade inferior. Periodicamente, é reestabelecido contacto com os alunos, avisando da existência de documentos para levantamento.

O arquivo *semi-ativo* contém a documentação utilizada com menor frequência, sendo anualmente atualizado. Cabe-lhe também a receção da documentação dos arquivos correntes, por transferência, que aqui fica conservada por um período, mais ou menos longo, dependendo da tipologia dos documentos, tais como:

- Processos dos alunos matriculados que não têm o plano de estudos concluído;
- Certidões de Fim de Curso, Certidões de Aproveitamento, Certidões de Registo e Suplementos ao Diploma.

Para o arquivo *inativo* são transferidos os processos que não estão em utilização, sendo apenas consultado pontualmente:

- Processos de alunos que requerem a certidão de 1º Ciclo, sendo criada uma ficha de substituição do processo no arquivo semi-ativo;
- Processos dos alunos que concluem o 2º Ciclo;
- Processos de alunos em abandono;
- Pautas validadas de anos letivos anteriores ao corrente.

Os processos dos alunos que reingressam retornam do arquivo inativo para o arquivo semi-ativo. Os processos de alunos mais antigos devem ser transferidos através de protocolo para o Núcleo de Arquivo, onde são asseguradas as condições de preservação documental.

A legislação sobre assuntos académicos está devidamente arquivada em *dossiers* para consulta acessível.

De reforçar que no Campus do Taguspark os processos dos alunos são constituídos por cópias encontrando-se todos os originais no Campus da Alameda.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 63
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 20

Descrição do Processo: Arquivo

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Backoffice:</i> - Carla Góis - Cecília Nozes	Arquivo	Após a conclusão dos processos	Tipo de utilização: Arquivo inativo – ocasional; Arquivo semi-ativo – pouco frequente; Arquivo ativo – regular	Arquivo da documentação referente a processos académicos	Expediente	Expediente	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 64
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Processo 21 – Elaboração de horários

Obter as fichas curriculares das licenciaturas.

Fazer o levantamento do número de alunos que no ano anterior não foi aprovado em cada disciplina para as disciplinas que existiram no ano anterior. Para as que não existiram, no caso de virem substituir ou ter equivalência de alguma que existiu, verificar o número referido nessa disciplina. Nem todos os alunos reprovados frequentam a disciplina no ano seguinte. Nessa altura é razoável admitir um abandono de 10%.

Calcular o número de alunos que irão frequentar a disciplina pela primeira vez. Nas disciplinas do primeiro ano, esse número corresponde ao numerus clausus dos respetivos cursos.

Determinar quais as disciplinas comuns às várias licenciaturas. Essas disciplinas obrigam a coordenar os horários das várias licenciaturas.

Determinar agrupamentos de licenciaturas que irão ter o mesmo horário para disciplinas que têm de ter mais de uma turma teórica devido ao número de alunos.

Produzir a primeira versão dos horários

Enviar esta versão aos Coordenadores e só a estes, para obter comentários gerais e indicação de alterações necessárias.

Fazer as alterações sugeridas, criar a versão seguinte e enviar aos coordenadores e através dos secretariados das licenciaturas, enviar a todos os docentes pedindo comentários num período de 5 dias úteis.

Com o acordo explícito dos coordenadores, fazer as alterações solicitadas.

Publicar os horários na página do curso e no Fénix, a publicação dos horários e avaliações no fénix ser feita em simultâneo com a Alameda. A partir deste momento só se aceitam alterações que venham através do(s) coordenador(es) da(s) Licenciatura(s) afetada(s).

A informação referente ao calendário de avaliações que a Área Académica necessita para efetuar o seu lançamento no *campus* do Taguspark é definida na reunião da preparação do semestre. Na presença dos coordenadores, docentes e delegados de curso e é-nos

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 65
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

facultada pelo secretariado das licenciaturas.

Atualmente a Área Académica envia toda a informação à Área Técnica incluindo o tratamento de salas nos horários e nas datas de avaliação, ao contrário do que era feito nos anos anteriores. A Área Técnica só fica informada dos espaços utilizados. Qualquer alteração só é possível com a concordância de todos os envolvidos.

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 66
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

MAPA DO PROCESSO 21

Descrição do Processo: Elaboração de horários

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
- Laurinda Dias	Elaboração de horários	Semestralmente	Compilação da informação necessária à construção dos horários e posterior envio aos coordenadores	Lançamento no Fénix		Coordenadores	Responsável pelo procedimento	-

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 67
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 10 – Serviços de Apoio para a Gestão do Campus do IST no Taguspark Capítulo: 10.2 – Área Académica
		Revisão n.º 01.2015 Data: maio 2016

Contactos

academica@tagus.ist.utl.pt

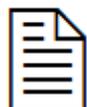
+351 21 423 35 29 (ext: 5129)

+351 21 423 35 28 (ext: 5128)

+351 21 423 32 09 (ext: 5009)



Para procedimentos ou prazos de carácter obrigatório



Para procedimentos recomendáveis



Para procedimentos que incorrem em falta de conformidade

Versão 01	Elaborado: Sílvia Palmeirão	Página: 68
	Verificado: Ana Paula Silva	
	Aprovado: CG	