

Manual de Procedimentos

Volume 21.1. – Área de Graduação

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Índice

Princípios Gerais	4
Abreviaturas e Acrónimos	6
Legislação Aplicável	7
Mapa de Atualização do Documento	10
Capítulo 1 – Área de Graduação	11
Processo 1 – Registo Académico	11
Processo 2 – Validação de Candidaturas	13
Subprocesso 2.1 – Validação de candidaturas recebidas presencialmente	14
Subprocesso 2.2 – Validação de candidaturas recebidas por via eletrónica	14
Subprocesso 2.3 – Validação de candidaturas recebidas por outras vias	14
Processo 3 – Matrícula	17
Subprocesso 3.1 – Ingresso pelo CNAES pela primeira vez	17
Subprocesso 3.2 – Ingresso prévio no IST	18
Subprocesso 3.3 – Processamento no <i>backoffice</i>	18
Processo 4 – Inscrições	21
Processo 5 – Processos automáticos	25
Processo 6 – Atendimento ao público	27
Processo 7 – Pedidos académicos	29
Subprocesso 7.1 – Receção	29
Subprocesso 7.2 – Processamento	31
Subprocesso 7.3 – Conclusão	34
Subprocesso 7.4 – Entrega	36
Processo 8 – Gestão de dívidas	38
Processo 9 – Emissão de documentos	40
Processo 10 – Autenticação de documentos	42
Processo 11 – Gestão de Pautas	44
Processo 12 – Creditações	47
Processo 13 – Mobilidade	50
Processo 14 – Análise de requerimentos	52
Processo 15 – Dissertação	54
Processo 16 – Gestão Financeira	56
Processo 17 – Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais	59
Processo 18 – Apuramento Final	63
Processo 19 – Certidão de Registo e Suplemento ao Diploma	68
Processo 20 – Gestão de alunos antigos	70

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 2
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Processo 21 – Prazos Académicos	72
Subprocesso 21.1 – Configuração dos Prazos Académicos	72
Subprocesso 21.2 – Divulgação dos Prazos Académicos	74
Processo 22 – Divulgação de informação	76
Processo 23 – Expediente	78
Processo 24 – Arquivo	81
Processo 25 – Atualização de dados Pessoais utilizando Cartão de Cidadão	84
Processo 26 – Atualização do Preçário, Seguro Escolar e Planos de Pagamento de Propinas	86
Subprocesso 26.1 – Atualização do Preçário	86
Subprocesso 26.2 – Atualização do Seguro Escolar	88
Subprocesso 26.3 – Criação dos Planos de Pagamento de Propinas	90
Processo 27 – Elaboração e atualização de documentos	92
Processo 28 – Organização de dados académicos	94
Processo 29 – Aprovisionamento	96
Contactos	98

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 3
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Princípios Gerais

A Área de Graduação desenvolve as suas atividades no âmbito da gestão e instrução dos assuntos académicos de natureza administrativa referentes aos alunos dos cursos de 1º Ciclo (Licenciatura), 2º Ciclo (Mestrados) e de ciclos integrados (Mestrados Integrados) do Instituto Superior Técnico (IST), desde o seu ingresso até à data de conclusão dos estudos e respetiva certificação, garantindo o registo de todos os dados essenciais que contribuam para uma gestão académica eficiente e de elevados padrões de rigor e qualidade.

A Área de Graduação do Campus Alameda procede à receção, organização e gestão do processo individual de todos os alunos dos diferentes cursos de 1º, 2º ciclos e ciclos integrados do IST. Na Área de Graduação são tratadas e dadas informações sobre todos os assuntos relacionados com matrículas, inscrições, propinas, registo académico e certificação. É ainda neste serviço que o corpo docente procede ao registo das classificações nas diversas unidades curriculares, se arquivam os programas das unidades curriculares dos cursos ministrados, se faz a recolha de dados para fins estatísticos e se procede à organização dos dados curriculares para o arranque do ano letivo.

No âmbito das suas competências, a Área de Graduação reporta à Direção Académica, responsável por garantir a regularidade da gestão académica em estreita colaboração com o Vice-Presidente do IST para os Assuntos Académicos, garantindo o cumprimento da legislação em vigor, dos regulamentos e normas internas do IST, bem como das decisões tomadas pelos órgãos competentes da Escola.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 4
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Compete à Área de Graduação:

- A gestão/instrução dos processos relacionados com os cursos de 1º ou 2º ciclo ou de ciclos integrados;
- 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 creditações;
- A divulgação e organização de todos os processos inerentes à candidatura e funcionamento dos cursos;
- A gestão de pautas no âmbito do lançamento de notas e respetivo arquivo;
- 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 de certidões, declarações, diplomas e cartas de curso;
- A garantia de todo o tipo de correspondência inerente (nomeadamente envio de notificações de despachos e informações), o respetivo registo e arquivo.

Adicionalmente, a Área de Graduação deve instruir os processos que lhe sejam superiormente cometidos, prestando informação e assessoria de qualidade relativamente às questões relacionadas com os assuntos académicos.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 5
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Abreviaturas e Acrónimos

AO	Admissions Office
AG	Área de Graduação
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
DA	Direção Académica
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DSI	Direção de Serviços Informáticos
Fénix	Sistema de Gestão Académica e Administrativa 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
SAP	Sistema Informático de gestão de recursos humanos, contabilidade e logística
UA	Universidade dos Açores
UC	Unidade Curricular
ULisboa	Universidade de Lisboa

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 6
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

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, pela Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto e pela Lei n.º 85/2009 de 27 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 (alterada pela Lei n.º 94/2019, de 4 de setembro)
Decreto-Lei n.º 296-A/98, de 25 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2008, de 30 de maio	Regime de Acesso e Ingresso no 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, Títulos e Equivalências, Cursos Técnicos Superiores Profissionais (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 pelos Decretos-Leis n.º 115/2013, de 7 de agosto e 63/2016, de 13 de setembro)
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).
Regulamento n.º 465/2017 de 25 de agosto	Regulamento de ingresso no primeiro ciclo do IST;
Despacho n.º 8996/2016, de 13 de julho, alterado pelo Despacho n.º 5772/2020 de 26 de maio	Regulamento de Ingresso no 2.º ciclo do Instituto Superior Técnico;

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 7
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Legislação	Descrição
Despacho n.º 11023/2015, de 2 de outubro	Regulamento de Propinas dos Cursos de 1º e 2º Ciclo e Ciclo Integrado do Instituto Superior Técnico
Lei n.º 37/2003, de 22 de agosto Despacho n.º 11900/2010, de 22 de julho	Regulamento de Prescrições dos Cursos de 1º e 2º Ciclo e Ciclo Integrado
Decreto-Lei n.º 67/2005 de 15 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008 de 25 de junho	Reconhecimento pelo Estado Português dos graus académicos conferidos na sequência da conclusão com êxito de um curso de mestrado <i>Erasmus Mundus</i> e a sua titulação
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 e o Decreto-Lei 107/2008
Portaria n.º 181-D/2015, de 19 de junho, alterada pela Portaria n.º 305/2016, de 6 de dezembro	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) alterado pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro; Decreto-Lei n.º 64/2006, de 21 de março; Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio; Decreto-Lei n.º 36/2014, de 10 de março, de 21 de março) Regulamento publicado pela Reitoria da ULisboa	<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

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 8
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Legislação	Descrição
<p>Despacho n.º 7856/2019 de 17 de julho</p> <p>Despacho n.º 6255/2016 de 29 de abril</p>	<p>Regulamento do apoio ao estudante com necessidades educativas especiais do Instituto Superior Técnico</p> <p>Regulamento do Estudante com Necessidades Educativas Especiais da Universidade de Lisboa</p>
<p>Despacho n.º 6441/2015, de 9 de junho</p>	<p>Regulamento Disciplinar dos Estudantes, da Carta de Direitos e Garantias e do Código de Conduta e de Boas Práticas da Universidade de Lisboa</p>

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 9
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
- Colaborador AG - Coordenação AG	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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 10
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 01-2021 Data: abril 2021

Capítulo 1 – Área de Graduação

Processo 1 – Registo Académico

Todos os processos iniciados, desenvolvidos ou concluídos na Área de Graduação requerem registo on-line, geralmente no sistema Fénix ou RT, e, se aplicável, registo físico em local próprio (e.g. formulários, comprovativos exigidos), sendo arquivado posteriormente de modo temporário ou definitivo.


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 Expediente processa a entrada e distribuição dos requerimentos registados no atendimento e regista a emissão dos respetivos despachos, bem como a 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 (presencial ou por RT) 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 de Graduação têm um registo académico.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 11
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 1

Descrição do Processo: Registo Académico

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Equipa AG	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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 12
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 2 – Validação de Candidaturas

A Área de Graduação é responsável pela validação administrativa das Candidaturas de Acesso e Ingresso no IST recebidas através dos seguintes concursos:

- Concurso Nacional de Acesso: contingentes especiais;
- Concursos Especiais de Acesso: Maiores de 23, titulares de Cursos Médios e Superiores e Estudantes Internacionais;
- Mudança de Par Instituição/Curso;
- Mestrados;
- Reingressos;
- Unidades Curriculares Isoladas.

Adicionalmente, esta Área colabora nos procedimentos de validação das Candidaturas aos Programas de Mobilidade, geridos pela Área Internacional.

As Candidaturas dirigidas ao *Campus Alameda* são recebidas de diferentes formas, a saber: através do sistema Fénix, presencialmente e por outras vias.

Cabe à Área de Graduação verificar as Candidaturas, conferindo os elementos exigidos: dados pessoais e curriculares, documentação e pagamento.

Após validação deste processo administrativo, a Coordenação da Área de Graduação disponibiliza as candidaturas aos Coordenadores de Curso via Fénix para serem alvo de análise de natureza científica e seriação dos candidatos.

Com base nas listagens dos resultados, o Vice-Presidente do IST para os Assuntos Académicos procede à homologação das colocações e exclusões, sendo os editais publicados pela Área de Graduação na sua página web e afixados na vitrine. Após o período para reclamação, se o resultado de exclusão for alterado é republicada a nova lista nos mesmos locais.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 13
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Nos casos aplicáveis o IST comunica à Direção-Geral do Ensino Superior, nos termos e prazos por esta fixados, informação sobre os candidatos, admitidos e matriculados e inscritos através do concurso nacional e do concurso especial de acesso e ingresso.

Subprocesso 2.1 – Validação de candidaturas recebidas presencialmente

Nos prazos fixados pelo Calendário de Prazos Académicos anualmente, a Equipa de *frontoffice* da Área de Graduação recebe presencialmente nos balcões de atendimento as Candidaturas semestrais a: Unidades Curriculares Isoladas (e.g. IST, ULisboa) e Reingressos mediante a entrega de: Formulários próprios disponibilizados na página da Área de Graduação <http://graduacao.tecnico.ulisboa.pt/formularios/>, 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.

Subprocesso 2.2 – Validação de candidaturas recebidas por via eletrónica

As Candidaturas submetidas por via eletrónica são recebidas nos prazos definidos pelo Calendário de Prazos Académicos, pela Área de Graduação diretamente através do Fénix: Concursos Especiais de Acesso - Maiores de 23, Titulares de Curso Médio e Superior; Estudantes Internacionais; Mudança de Par Instituição/Curso; Mestrados.

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

Subprocesso 2.3 – Validação de candidaturas recebidas por outras vias

Existem ainda Candidaturas recebidas pela Área de Graduação por outras vias:

- a) No caso da Academia Militar e da Academia da Força Aérea é recebida uma listagem por parte da respetiva Entidade por correio eletrónico no início do ano letivo;

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 14
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

- b) No âmbito de Protocolos com outras Universidades, como o convénio com a Universidade dos Açores e Universidade da Madeira, são recebidas as listagens de cada instituição com os alunos selecionados;
- c) No caso dos Programas de Mobilidade, as seguintes listagens são recebidas da Área Internacional em cada semestre: alunos em mobilidade noutras escolas (*out*); alunos de outras escolas em regime de mobilidade no IST (*in*).



No caso de os 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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 15
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

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
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Frontoffice</i> AG	2.1 Presencialmente	Prazo académico definido anualmente pelo CG	Verificar os elementos exigidos em cada procedimento, confirmando a documentação e o pagamento de cada Candidato	Validação / Exclusão das candidaturas	Balcões de atendimento	Coordenadores de Curso/ Presidentes de Júri	Coordenação da Área de Graduação	CG – Vice-Presidente dos Assuntos Académicos
<i>Backoffice</i> AG	2.2 Online				Fénix/ DSI/ E-mail			
	2.3 Outras vias				Serviços/ Entidades			

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 16
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 3 – Matrícula

A Área de Graduação é responsável por gerir a Matrícula, que confere a qualidade de aluno do Instituto Superior Técnico e o direito à inscrição nos cursos de 1º, 2º ciclo ou ciclo integrado ministrados no Instituto Superior Técnico.

A Matrícula é efetivada diretamente no Fénix, preenchendo os dados do curso, do ingresso e 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 de Graduação realiza a matrícula e inscrição dos alunos que reingressam após a interrupção da inscrição por, pelo menos, dois semestres consecutivos.



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).

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.

No átrio da entrada principal do Pavilhão Central, disponibiliza-se uma senha, mediante a apresentação do cartão de identificação, que indica a hora de atendimento prevista e deve ser preservada. À entrada do Salão Nobre verifica-se a documentação exigida (documento de identificação e boletim de vacinas) e encaminham-se os alunos para a zona de computadores, que são disponibilizados para a introdução dos dados necessários para efetuar a Matrícula diretamente no sistema Fénix. Na zona das impressoras pode ser levantado o documento carimbado e rubricado necessário para

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 17
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

finalizar este processo académico, apoiado pelo Expediente. 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.

Por cada aluno é criado um processo físico com a ficha de abertura e com o Historial de Candidatura enviado pela DGES. Posteriormente, a Coordenação comunica a contabilização das Matrículas ao Ministério da Educação.


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 de Graduação 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 de Graduação recebe as listagens e realiza o procedimento a partir do pedido dos Serviços/ Entidades.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 18
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021


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
					Rececionado de:	Expedido para:		
AG	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 AG
AG/ 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	Expediente interno AG	Coordenação AG	-

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 19
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

<i>Frontoffice</i> AG	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	Coordenaçã o da AG	-
<i>Backoffice</i> AG	Subprocesso 3.3 Processamen to 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	Coordenaçã o da AG	-

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 4 – Inscrições

A inscrição em cursos de 1^o e 2^o ciclo e em cursos de metrado integrado ministrados no Instituto Superior Técnico é um processo dependente da Área de Graduação, que permite ao aluno frequentar as aulas e outras atividades letivas desenvolvidas no âmbito das unidades curriculares em que esteja validamente inscrito, bem como ser avaliado às mesmas.

Para além dos alunos que efetuam a primeira matrícula nesse ano letivo, 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 matriculado num determinado ano letivo. Procede-se à anulação de inscrições mediante pedido do aluno dentro dos prazos estipulados por lei ou pelos regulamentos internos.


No caso dos alunos provenientes de outras entidades (por exemplo, Academia Militar, Academia da Força Aérea, Universidade dos Açores, Universidade da Madeira), a inscrição é efectuada em *backoffice* com base nas listagens recebidas.

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

A Área de Graduação processa as inscrições em unidades curriculares. No entanto, os alunos têm autonomia para fazerem as suas inscrições semestralmente e dentro dos prazos académicos através do Fenix.

Nas situações em que a inscrição está prevista nas regras académicas e não é possível ser registada diretamente pelo aluno no Fénix, a Área de Graduação realiza o procedimento no balcão de atendimento. Os requerimentos apresentados relativamente a inscrições fora deste âmbito devem ser analisados pela Coordenação da Área de Graduação e alvo de parecer específico se necessário. As inscrições a realizar em

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 21
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

backoffice são processadas quando são recebidos os pedidos dos Serviços por escrito, identificando as Unidades Curriculares.

A inscrição do aluno será verificada pela Área de Graduação 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 de Graduação 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 créditos ECTS de outras unidades curriculares em que um aluno poderá estar inscrito em acumulação. A Área de Graduação recebe em prazo extraordinário (registado no Calendário de Prazos Académicos) a inscrição de alunos aos quais só falem unidades curriculares de Dissertação para concluir o ciclo de estudos.

As inscrições em melhoria de nota são registadas a pedido do aluno, através de impresso próprio ou por email.

As inscrições em exames de época especial são feitas diretamente pelos alunos no fenix, dentro dos prazos académicos. Existem várias condições que dão acesso a época especial, sendo na Área de Graduação que se comprova este direito, conforme está especificado no Guia Académico.

A transição para regime de tempo parcial é pedida pelos alunos no início do ano letivo, ou no início do 2º semestre caso o aluno não tenha inscrições no 2º semestre.

O pedido de acesso e inscrição em exames de época extraordinária é feita através de requerimento, em que o aluno deve especificar qual é a UC ou UCs a que quer ser avaliado em época extraordinária. Após o deferimento do pedido, a AG gera o emolumento devido pelo exame e procede à sua cobrança. Uma cópia do requerimento é depois enviada ao docente responsável pela UC.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 22
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

A Área de Graduação não se responsabiliza por qualquer impedimento dos meios informáticos, devendo o aluno tratar das suas situações irregulares presencialmente ou por correio eletrónico dentro dos prazos previstos.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 23
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

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:		
Frontoffice AG	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 AG	-


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:


Página: 24

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 5 – Processos automáticos

Sempre que possível as regras académicas são implementadas no Fénix por solicitação à DSI, de modo a tornar mais eficientes os serviços prestados, como os seguintes exemplos em vigor de entre outros: N^o máximo de ECTS a que os alunos se podem inscrever; Inscrição em unidades curriculares; Precedências; Regime de tempo integral; Estado de Abandono; Estado de Prescrição; Inscrição no 1^o Semestre no 1^o ingresso; acesso direto à época especial por alunos finalistas, ou seja, aos quais falte o número de ECTS limitado para concluir o curso no ano letivo em curso.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 25
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 5

Descrição do Processo: Processos Automáticos

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
AG/ DSI	Processos Automáticos	Períodos do Calendário dos Prazos Académicos	O Fénix executa automaticamente as regras programadas para cada procedimento realizado	Atribuição automática	Aluno/ <i>Frontoffice</i> AG	Arquivo	-	-

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 26
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 6 – Atendimento ao público

Os processos que não são automáticos requerem o apoio da AG, que disponibiliza atendimento ao público através de vários meios de comunicação – telefónico, correio eletrónico e presencial.

O serviço de atendimento presencial funciona nos dias úteis das 09:30 às 12:30 e das 13:30 às 16:30; à quarta feira o horário da tarde estende-se até às 18:30. Está implementado um sistema de senhas (<http://siga.tecnico.ulisboa.pt/>) para assegurar que o atendimento é efetuado por ordem de chegada, exceto em casos prioritários conforme prevê o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto.

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, etc), validação e autenticação de documentos, cobrança de propinas, taxas e outros emolumentos.


Os contactos recebidos por via eletrónica para ag@tecnico.ulisboa.pt são geridos através do sistema RT. São alvo de pré-análise e catalogação por temas pré-definidos no sistema. Seguidamente, são distribuídos pelos membros da Equipa AG.

Existe um contacto telefónico com distribuição automática de chamadas, destinado a prestar informações e esclarecimentos. Este tipo de atendimento não pode ser usado para receber pedidos de documentos, ou outras solicitações por parte dos alunos: os pedidos têm que ser feitos por escrito e não por telefone.



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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 27
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 6

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:		
Colaboradores AG	Atendimento ao Público	Horário de funcionamento da AG	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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 28
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 7 – Pedidos académicos

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


Subprocesso 7.1 – Receção

Os pedidos académicos dão entrada na Área de Graduação 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 email.

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;
- Registrar no Fénix os pedidos, incluindo os que apenas são processados em *backoffice* e 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;
- Proceder à cobrança dos valores associados;
- Validar o pedido, assinando e datando o formulário.


VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 29
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

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:		
Frontoffice AG	7.1 Receção de pedidos académicos	Horário de funcionamento da AG	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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 30
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Subprocesso 7.2 – 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:

- 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 7.2.1 – *Frontoffice* AG

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;
- Alteração para regime de tempo parcial;
- Cobrança pagamento de propinas e outros emolumentos;

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 31
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

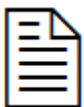
- Emissão de documentos sem custo (Declaração de emissão de documento, impressão da declaração de inscrição disponível na drive);
- Atribuição de estatutos (e.g. Trabalhador-estudante, Bolseiro SAS, Acesso a Época Especial, Desportista de Alta Competição, Finalista);
- Autenticação e validação de documentos.

Procedimento 7.2.2 – *Backoffice* AG

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. Exceção-se o caso da Certidão de Registo e do Suplemento ao Diploma.


Os seguintes serviços são processados pelo responsável em *backoffice* :

- 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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 32
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO SUBPROCESSO 7.2.

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores AG	7.2 Processamento de pedidos académicos	Horário de funcionamento da AG	No <i>frontoffice</i> AG ou no <i>backoffice</i> AG 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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 33
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Subprocesso 7.3 – 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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 34
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO SUBPROCESSO 7.3

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

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 35
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Subprocesso 7.4 – 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 ;
- 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.

Quando o aluno é representado por alguém autorizado, é necessário verificar a identidade do representante.

A entrega de Certidões de Registo, Suplementos ao Diploma e Cartas de Curso requer que seja feita uma cópia de cada documento e que o aluno ou o seu representante datem e assinem a cópia, ficando as cópias arquivadas no processo do aluno .


VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 36
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO SUBPROCESSO 7.4

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
<i>Frontoffice</i> AG	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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 37
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 8 – Gestão de dívidas


As dívidas dos alunos são geridas através do sistema fenix, em interação com o SAP.

Algumas dívidas são geradas pela DSI (por exemplo, propinas, taxa de secretaria e seguro escolar) enquanto que outras são geradas no decorrer de processos de emissão de documentos (certidões de registo, de fim de curso, de aproveitamento, declarações, etc). Alguns emolumentos são geridos através de Emolumento Genérico, quando não há uma opção pré-definida no fenix.

As dívidas podem ser pagas:

1. Presencialmente, ao balcão de atendimento da AG, por multibanco. É necessário fazer a gestão do pagamento no separador “Tesouraria”, registando a forma correta de pagamento (Multibanco Graduação).
2. Por referência multibanco, consultada diretamente no fenix.
3. Na tesouraria.
4. Por transferência bancária.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 38
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 8

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:		
<i>Frontoffice AG</i>	Cobrança de propinas, taxas e outros emolumentos	No balcão de atendimento quando é devido pagamento	Receber o pagamento por Multibanco ou em articulação com Núcleo de Tesouraria	Regularização da dívida	Aluno/ Público em geral	Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 39
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021


Processo 9 – Emissão de documentos

A emissão de documentos pode ser processada no *frontoffice* ou em *backoffice* da Área de Graduação, 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.

Após a conclusão da emissão de qualquer documento é enviada uma notificação automática pelo Fénix para o email predefinido 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 online diretamente ao aluno através da Drive do Técnico [<https://drive.tecnico.ulisboa.pt/>] de modo gratuito, como é o caso da Declaração de Matrícula e inscrição e Declaração de Matrícula Sub 23.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 40
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 9

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:		
Colaboradores AG	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 AG


VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 41
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 10 – Autenticação de documentos

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

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 42
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 10

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:		
Colaboradores AG	Autenticação de documentos	Após a verificação do documento preenchido	Utilizar papel timbrado/ carimbo próprio	Documento autenticado	Aluno/ Expediente/ <i>Backoffice</i>	Balcão de atendimento/ Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 43
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 11 – Gestão de Pautas


Nos prazos estipulados no Calendário Escolar para o lançamento de notas em cada semestre, a Área de Graduação 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 geradas pelos RUC são impressas diretamente do Fénix; os RUC dirigem-se posteriormente à AG, verificam a pauta impressa, registam à mão o seu número de IST ID, a sua assinatura e a data (homologação). No caso de ser detetado um erro na pauta, procede-se à sua retificação, 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 AG. 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 pelo membro do Conselho Científico designado para o efeito.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 44
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

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, os RUC podem requerer à Direção Académica o lançamento e a retificação de notas, através do preenchimento dos formulários disponibilizados pela AG, identificando o docente, o aluno e a situação devidamente justificada.

O lançamento de notas fora de prazo e a retificação de notas obriga à emissão de uma pauta para os alunos referidos no requerimento.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 45
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 11

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:		
Colaboradores AG	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 rectificações de notas	Notas lançadas no plano curricular do aluno	Fénix/ RUC	Arquivo	Responsável pelo procedimento	-


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 46

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 12 – Creditações

Os pedidos de creditação e de revisão de planos de estudos são recebidos no balcão de atendimento quando ocorre Ingresso por Mudança de Par Instituição/Curso, 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.


O aluno deve preencher um formulário próprio, identificando as unidades curriculares de origem e destino que pretende, entregando os certificados necessários. O pedido é registado no Fénix e deve ser pago o emolumento devido antes de o pedido prosseguir. O formulário e os documentos que o acompanham são entregues ao expediente interno, a partir do qual o pedido é protocolado e enviado para o respetivo Departamento.

Os pedidos de creditação de alunos 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 de Graduação 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 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

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 47
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021


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 Par Instituição/Curso). 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 Par Instituição/Curso), 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 de Graduação notifica o aluno para tomar conhecimento do plano estabelecido.

Caso o aluno queira pedir uma revisão do plano de creditação por não concordar com o que foi determinado, pode fazê-lo sem custos através de formulário próprio e apresentando as suas razões.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 48
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 12

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:		
Colaboradores AG	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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 49
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 13 – Mobilidade

A Área de Graduação 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 e verificação se está de acordo com o plano de estudos inicial (caso os planos não sejam concordantes, deve ser devolvido ao NMCI para retificação); lançamento das creditações 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.

As creditações dos alunos que estiveram em mobilidade fora do IST são feitas em bloco: o conjunto de UCs feitas na escola de destino são correspondentes a cada UC do IST, repetindo o processo para cada UC do IST.


VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 50
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 13

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:		
Colaboradores AG	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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 51
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 14 – Análise de requerimentos

Os requerimentos relativos a assuntos académicos são recebidos nos balcões de atendimento ou por via eletrónica e triados no Expediente, que regista a sua entrada e encaminha para o responsável pela sua análise.

Os requerimentos livres são alvo de parecer do Vice-Presidente do IST para os Assuntos Académicos 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 de Graduação.

Aos Coordenadores de Curso encaminham-se os pedidos de natureza científica (e.g. mudança de área de especialização, inscrição em unidades curriculares de opção livre, revisão do plano de estudos, pedidos de creditação ou revisão de plano de creditação) 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. Em alternativa, o requerimento pode ser digitalizado e enviado por sistema RT, devendo o aluno confirmar que tomou conhecimento do resultado.

Quando os alunos tomam conhecimento do resultado do requerimento, o funcionário deve proceder à implementação do pedido do aluno ou remeter o requerimento para o colega responsável pela sua implementação.

Os requerimentos concluídos são ordenados pelo número de aluno no arquivo ativo de modo a estarem acessíveis para entrega aos alunos.


VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 52
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 14

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
					Rececionad o de:	Expedido para:		
AG	Análise de Requerimentos	Após entrada na AG	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 AG/ Vice-Presidente dos Assuntos Académicos CG/ Coordenações de Curso	Coordenação da AG	Vice-Presidente dos Assuntos Académicos CG/ Coordenações de Curso

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 53
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 15 – Dissertação

A Área de Graduação é responsável 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 e de introdução no Fénix). 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. É enviada uma listagem ao Vice-Presidente do Conselho Científico contendo o número dos alunos para homologação, que é realizada on-line (Fénix) e presencialmente na Área de Graduação. As atas produzem efeitos após a homologação, havendo um prazo para os Coordenadores de Curso ou outro Membro da Comissão Científica lançarem as classificações e assinarem as pautas, de modo a ser possível a publicação das mesmas no plano curricular do aluno através do Fénix. As atas deste processo são arquivadas em pastas próprias ordenadas por Mestrado e pelo número de aluno e junta-se uma fotocópia dentro do processo de cada aluno, podendo ser facultada ao aluno se este solicitar. Envia-se à Biblioteca os exemplares previstos 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 aluno candidatar-se a uma nova edição através de reinscrição na unidade curricular para efeitos de conclusão do curso.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 54
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 15

Descrição do Processo: Dissertação

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores AG	Dissertação	Nas datas previstas no Calendário de Prazos Académicos	Verificação da documentação e validação da classificação	Classificação publicada no plano curricular do aluno	Departamento	Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	Conselho Científico


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 55

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 16 – Gestão Financeira


A Área de Graduação tem um centro de custo próprio (8311), ao qual são associadas as respetivas receitas e as despesas de bens e serviços.

Os valores das propinas e dos emolumentos aplicados no pagamento das propinas, dos documentos e dos serviços prestados pela Área de Graduação 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 de Graduação recebe pagamentos por Multibanco nos balcões de atendimento, existindo dois TPA, e entrega o respetivo recibo devidamente carimbado e assinado. No caso dos pagamentos em numerário ou cheque é emitida uma Guia de Pagamento para ser efetuado no Núcleo de Tesouraria, sendo entregue recibo após a receção desse documento carimbado nesse serviço.

Sempre que necessário, os recibos podem ser anulados e corrigidos pela Área de Graduação, 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, propinas de mestrado integrado, seguro escolar, taxa de secretaria, multas, melhorias de nota, pedidos de equivalência, exames de época especial e outros emolumentos – certidões, declarações, candidaturas) e distribui a documentação resultante do atendimento realizado para o destino adequado: expediente, responsável pelo processamento e/ou arquivo. Os comprovativos de fecho dos TPA e o registo dos valores recebidos no dia anterior são conferidos diariamente, registados num ficheiro próprio. O

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 56
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

talão do multibanco e a folha com o valor do dia anterior organizado pelas mesmas rubricas é entregue no Núcleo de Tesouraria, 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 pagamento do aluno (e.g. regime tempo parcial ↔ regime tempo integral, Mudança de Par Instituição/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, sendo enviado um mapa ao Núcleo de Tesouraria através do expediente externo da Área de Graduação.

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 de Graduação (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 de Graduação é notificada e procede à regularização do estado da dívida no Fénix a partir desse momento.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 57
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 16

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:		
Colaboradores AG	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/ Núcleo de Tesouraria Arquivo	Responsável pelo procedimento	-


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 58

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021


Processo 17 – Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais

A Área de Graduação 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 requerimento é registado no Fénix e é encaminhado à Direção Académica, que emite Despacho, sendo posteriormente dado conhecimento aos alunos. No caso de deferimento, atribui-se o Estatuto no sistema informático (Fénix) e regista-se a descrição da sua condição e apoios específicos concedidos. Esta informação está acessível aos Docentes responsáveis pelas unidades curriculares em que o estudante está inscrito em cada semestre, pelo que podem consultar as necessidades específicas de cada aluno e eventuais adaptações necessárias (e.g. 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

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 59
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

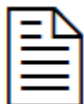
confidencial, devidamente documentado e atualizado, juntando-se ao processo do aluno quando este conclui o seu plano de estudos.

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

A Área de Graduação representa o IST na Rede de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais da Universidade de Lisboa (Rede NEE-ULisboa), que reúne semestralmente, procurando ter uma participação ativa nas iniciativas desenvolvidas por este grupo de trabalho que tem por objetivos acolher e acompanhar a comunidade NEE, partilhar recursos e boas práticas, acrescentar propostas de melhoria das condições de frequência e sucesso académico dos Estudantes com NEE e prestar aconselhamento sobre obras de construção, manutenção ou remodelação do *campus*. Para além desta rede, colabora na divulgação de dados a nível nacional (e.g. participação em inquéritos e seminários da especialidade), integrando o GTAEDS (Grupo de Trabalho para o Apoio a Estudantes com Deficiências no Ensino Superior) e a RESAPES-AP (Rede de Serviços de Apoio Psicológico do Ensino Superior) neste âmbito.


VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 60
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021



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 de Graduação, 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.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 61
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 17

Descrição do Processo: Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores AG Direção AG	Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Ecspeciais	Nas datas previstas no Regulamento do IST e da ULisboa	Verificação dos documentos exigidos, avaliação do caso e emissão de parecer	Estatuto NEE registado no Fénix visível ao aluno e respetivos Docentes	Aluno	Expediente/ Direção Académica	Responsável pelo procedimento	Direção Académica

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 62
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021


Processo 18 – 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 curriculares de origem. O cumprimento de um plano curricular deverá 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 de uma unidade curricular origem, todas as unidades curriculares 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. Tendo em conta que os pesos atribuídos às unidades curriculares dos cursos de Ciências Informáticas, de Matemática Aplicada e Computação e de Matemática e Aplicações foram até ao ano letivo de 2005/2006 definidos na escala 0 a 30, para as unidades curriculares

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 63
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021


realizadas até esse ano letivo (inclusive) deverão ser considerados pesos de valor igual a 25% do valor definido à data da aprovação na unidade curricular;

- 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 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

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 64
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

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 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

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 65
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 66
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO SUBPROCESSO 18

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:		
Colaboradores AG	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	Frontoffice AG/ Expediente	Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	Coordenação da AG

VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 67

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 19 – Certidão de Registo e Suplemento ao Diploma


O processo de emissão da Certidão de Registo e Suplemento ao Diploma é desencadeado na Área de Graduação 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. As faturas para pagamento das Certidões de Registo são recebidas por ofício dirigido à Coordenação, que valida o procedimento de requisição interna. Quando concluída, a Certidão de Registo retorna para a Área de Graduação 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 de Graduação 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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 68
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO SUBPROCESSO 19

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:		
Colaboradores AG	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 AG	Reitor da Universidade de Lisboa e Presidente do IST

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 69
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 20 – Gestão de alunos antigos

Os pedidos de documentos solicitados por alunos cujos dados não estão no sistema Fénix, *alunos pré-bolonha*, dão entrada no balcão de atendimento ou por correio eletrónico. O processo físico de cada aluno é levantado do arquivo morto através de protocolo. Recorrendo aos elementos do processo do aluno 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 colega 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.

A abertura de registo de um antigo aluno no sistema Fénix pode ser solicitada pelo Gabinete de Comunicação e Relações Públicas quando um antigo aluno pretende registar-se no *Portal Alumni* e não possui um IST ID. Procede-se ao registo do antigo aluno e após validada a conclusão do plano de estudos, a Área de Graduação notifica o *Projeto Alumni*.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 70
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 20

Descrição do Processo: Gestão de alunos antigos

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores AG	Gestão de alunos antigos	Na sequência da apresentação de pedidos académicos	Pesquisar o processo, informatizar os dados, conferir o plano de estudos e extrair o documento	Processo criado e dados atualizados no Fénix; documento emitido	Balcão de atendimento	Expediente/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	Coordenação da AG


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 71

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 21 – Prazos Académicos

A Área de Graduação, no contexto dos Ciclos de Estudo de 1º e 2º Ciclo e Mestrados Integrados, configura (no sistema de gestão Académica e Administrativa – Fénix), aplica e divulga os prazos académicos definidos no Calendário Escolar e no Calendário de Prazos Académicos, aprovado em cada ano letivo pelo Conselho de Gestão, sob proposta do Conselho Pedagógico.

Poderão ser propostos ajustamentos aos prazos académicos com base nos processos administrativos.

Subprocesso 21.1 – Configuração dos Prazos Académicos

A configuração dos prazos Académicos, no contexto dos Ciclos de Estudo de 1º e 2º Ciclo e Mestrados Integrados, é efetuada no sistema de gestão Académica e Administrativa – Fénix.

Estes prazos contemplam períodos de Candidaturas, Matrículas, Inscrições e Reingressos e são configurados antes do início do Ano Letivo a que correspondem.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 72
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO SUBPROCESSO 21.1

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
Coordenação AG	21.1 Configuração dos Prazos Académicos	Depois da aprovação do Calendário de Prazos Académicos e antes do Início do Ano Letivo a que dizem respeito	Configuração de cada um dos prazos constantes do Calendário de Prazos Académicos no sistema Fénix através da funcionalidade “Períodos de Inscrições”	Os períodos ficam configurados no sistema permitindo a correta gestão dos processos associados aos mesmos: - Candidaturas - Matrículas - Inscrições -Regressos Bem como a correta gestão dos emolumentos associados	CG/ CP	-	DA	CG

VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 73

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Subprocesso 21.2 – Divulgação dos Prazos Académicos


A divulgação dos prazos Académicos é efetuada por vários canais, nomeadamente através da publicação do Calendários de Prazos Académicos no sítio na Internet da instituição. A Área de Graduação também publica o Calendário de Prazos Académicos no seu sítio na Internet.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 74
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO SUBPROCESSO 21.2

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
Colaborador AG	21.2 Divulgação dos Prazos Académicos	Depois da Aprovação do Calendário de Prazos Académicos e antes do Início do Ano Letivo a que dizem respeito	Publicação do link para o documento “Calendário de Prazos Académicos” no sítio da Internet da Área de Graduação	A comunidade Académica toma conhecimento dos prazos Académicos definidos para o próximo ano letivo	CG/ CP	-	DA	CG


VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 75
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 22 – Divulgação de informação

Para além do atendimento presencial, telefónico e correio eletrónico via RT, a Área de Graduação disponibiliza na sua página (graduacao.tecnico.ulisboa.pt) um conjunto de informações atualizadas sobre os processos académicos do 1º, 2º ciclos de estudo e ciclos de estudos integrados, desde o ingresso até à obtenção da titularidade, em articulação com a página principal do IST. Algumas informações são também afixadas nas vitrines do Pavilhão Central (e.g. resultados das candidaturas, listas de prescrições). Adicionalmente, a Área de Graduação participa em eventos relacionados com o Acesso e Ingresso no Ensino Superior (e.g. Candidaturas a Maiores de 23), promovendo os vários cursos do IST.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 76
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 22

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
					Receciona do de:	Expedido para:		
Colaboradores AG	Divulgação de informação	Regularmente	Publicar as informações através das diferentes formas disponíveis (e.g. vitrines, página on-line, correio eletrónico)	Informação acessível	-	Alunos/ Serviços/ Público em Geral	Coordenação AG	-

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 77
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 23 – Expediente

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

O expediente externo estabelece a articulação entre a Área de Graduação e os outros Serviços do IST. A correspondência é recebida diariamente a partir da Secção de Expedição do IST. O encaminhamento de documentos para outros Serviços é realizado através de protocolo com regularidade diária (e.g. Coordenação da AG, Departamentos, Conselho de Gestão). O envio de correspondência para o exterior implica uma requisição interna. O expediente interno assegura a circulação eficaz dos elementos envolvidos nos processos da Área de Graduação:

Adicionalmente, as suas atribuições incluem:

- Identificação e registo das entradas e saídas em papel e on-line;
- Triagem dos documentos;
- Registo de requerimentos;
- Encaminhamento de documentação para os responsáveis pelo processamento;
- Autenticação de documentos selo branco;
- 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).


No caso dos alunos que realizam Mudança de Par Instituição/Curso 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

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 78
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

cópia do processo para arquivo e envio do original. No caso de dívida, este procedimento fica suspenso.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 79
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 23

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:		
Colaboradores AG	Expediente	Regularmente	Expediente interno dentro da AG; Expediente externo fora da AG	Receção/ Envio de informação e material	Balcão de atendimento/ Serviços/ Arquivo	Balcão de atendimento/ Serviços/ Arquivo	Responsável pelo procedimento	-

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 80
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 24 – Arquivo

A Área de Graduação é responsável por arquivar a documentação referente aos processos académicos. O arquivo tem por finalidade armazenar de modo organizado a documentação existente de modo a permitir um serviço mais eficiente e eficaz, assim como assegurar a preservação dos mesmos.

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 de Graduação, 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 de Graduação 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 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 81
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

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.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 82
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 24

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:		
Colaboradores AG	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 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 83

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 25 – Atualização de dados Pessoais utilizando Cartão de Cidadão

A Área de Graduação disponibiliza aos seus Alunos um quiosque de atualização de dados Pessoais utilizando o Cartão de Cidadão.

A atualização dos dados Pessoais é efetuada pelo próprio Aluno. Trata-se de um processo bastante rápido em que, quando finalizado, a atualização se reflete automaticamente no sistema de gestão académica e administrativa Fénix.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 84
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 25

Descrição do Processo: Atualização de dados Pessoais utilizando Cartão de Cidadão

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Aluno; Alumni	Atualização de dados Pessoais utilizando o Cartão de Cidadão	A qualquer altura	Aluno/Alumni introduz o Cartão de Cidadão no leitor, que se encontra ligado ao quiosque de atualização de dados, e segue as instruções de atualização apresentadas. Quando os dados se encontram atualizados é disponibilizada uma mensagem de confirmação de que os dados foram atualizados	Os dados Pessoais do Aluno/Alumni ficam automaticamente atualizados no sistema de gestão académica e administrativa Fénix	-	-	AG	-


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 85

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 26 – Atualização do Preçário, Seguro Escolar e Planos de Pagamento de Propinas

A definição e atualização dos emolumentos associados aos serviços Académicos fornecidos pela Área de Graduação, no contexto dos ciclos de 1º e 2º Ciclos e Mestrados Integrados são geridos pela Área de Graduação.

Anualmente são também atualizados os valores das propinas e respetivos planos de pagamento.

Subprocesso 26.1 – Atualização do Preçário

O preçário contempla todos os serviços Académicos fornecidos pela Área de Graduação. Os Valores destes serviços são definidos pela Universidade de Lisboa (Tabela de Emolumentos para os atos praticados nos Serviços Centrais da Reitoria da ULisboa) e pelo Conselho de Gestão do Instituto Superior Técnico (Tabela de emolumentos para atos praticados pelo Instituto Superior Técnico).

A atualização do preçário é efetuada através do sistema de gestão académica e administrativa Fénix, sempre que necessário.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 86
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO SUBPROCESSO 26.1

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenação AG	26.1 Atualização do Preçário	Sempre que ocorram alterações à tabela de emolumentos da ULisboa e/ou do Técnico	Fénix através da funcionalidade “Administração Académica > Precário”	O serviço Académico fica com o emolumento associado atualizado	ULisboa e/ou CG	-	DA	CG


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 87

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Subprocesso 26.2 – Atualização do Seguro Escolar

Sempre que ocorrem atualizações ao valor a cobrar pelo Seguro Escolar, essa atualização é efetuada através do sistema de gestão académica e administrativa Fénix.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 88
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO SUBPROCESSO 26.2

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenação AG	26.2 Atualização do Seguro Escolar	Sempre que ocorram alterações ao valor do seguro escolar. Esta atualização ocorre sempre antes do início do ano letivo a partir do qual entra em vigor	Fénix através da funcionalidade “Administração Académica > Regras de Pagamentos > Seguro Escolar”	O valor do seguro escolar fica atualizado	ULisboa e/ou CG	-	DA	CG


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 89

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Subprocesso 26.3 – Criação dos Planos de Pagamento de Propinas

O valor da propina é fixado anualmente pelo Conselho Geral da Universidade de Lisboa. Associado ao valor da propina são configurados vários planos de pagamento (valor, prestações, datas limite de pagamento, juros): 1ª vez na Instituição, Regime Integral, Regime Parcial, Estudante Internacional, Inscritos no 2º Semestre apenas.

A criação/configuração dos planos de pagamento de propinas é efetuada anualmente através do sistema de gestão académica e administrativa Fénix.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 90
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO SUBPROCESSO 26.3

Responsável	Identificação (subprocesso)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenação AG	25.3 Criação dos Planos de Pagamento de Propinas	Antes do início de cada Ano Letivo	Fénix através da funcionalidade “Administração Académica > Regras de Pagamentos > Graduação > Criar Plano de Pagamento de Propina”	Ficam definidos os vários Planos de Pagamentos de propinas para o ano letivo em questão que são aplicados aos vários tipos de matrícula/inscrição dos Alunos de 1º e 2º Ciclos e Mestrados Integrados	Ulisboa e/ou CG	-	DA	CG

VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:


Página: 91

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 27 – Elaboração e atualização de documentos

Os documentos da Área de Graduação são elaborados e atualizados de acordo com as alterações da legislação e normas regulamentares do IST. Os formulários de requerimento utilizados pelos alunos e docentes são disponibilizados nos balcões de atendimento e na sua página, sendo reformulados sempre que necessário. Adicionalmente, a Área de Graduação colabora na produção de documentos com outros Serviços.

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 92
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	


	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

MAPA DO PROCESSO 27

Descrição do Processo: Elaboração e atualização de formulários

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores AG	Elaboração e atualização de documentos	Sempre que necessário	Elaborar/ actualizar/ colaborar na produção de documentos	Formulários de pedidos académicos	-	Balcão de atendimento; Página on-line	Responsável pelo procedimento	Coordenação da AG

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 93
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 28 – Organização de dados académicos

Sempre que necessário, a Área de Graduação organiza e disponibiliza a outros Serviços os dados pessoais e curriculares dos alunos e dos processos académicos para diversas finalidades (e.g. fins estatísticos).

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 94
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 28

Descrição do Processo: Organização de dados académicos

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores AG	Organização de dados académicos	Sempre que solicitado	Extrair os dados do Fénix/ documentação existente, analisá-los e organizá-los	Dados organizados para fins estatísticos	Outros Serviços	Outros Serviços	Responsável pelo procedimento	Coordenação da AG


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 95

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

Processo 29 – Aprovisionamento

O Aprovisionamento da Área de Graduação consiste no abastecimento dos bens e serviços indispensáveis ao seu funcionamento, sendo periodicamente realizado o levantamento de necessidades. Sempre que possível, procede-se às aquisições devidamente autorizadas pela Coordenação mediante requisição interna (e.g. Material de Economato, Loja do Técnico) ou orçamento externo (e.g. Manutenção do TPA - Caixa Geral de Depósitos).

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 96
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	

MAPA DO PROCESSO 29

Descrição do Processo: Aprovisionamento

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Recebido de:	Expedido para:		
Colaboradores AG	Aprovisionamento	Periodicamente	Verificar as necessidades e a possibilidade de proceder às aquisições	Aquisição de bens ou serviços por requisição interna ou orçamento externo	-	Outros Serviços	Responsável autorizado para o procedimento	Coordenação da AG


VERSÃO 2021

Elaborado: Lidia Salvador Silva

Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas

Aprovado:

Página: 97

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Académica
		Volume: 21.1 Área de Graduação
		Revisão n.º 00-2021 Data: abril 2021

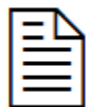
Contactos

ag@[tecnico.ulisboa.pt](mailto:ag@tecnico.ulisboa.pt)

+351 218 417 222 (ext: 1222)



Para procedimentos ou prazos de carácter obrigatório



Para procedimentos recomendáveis



Para procedimentos que incorrem em falta de conformidade

VERSÃO 2021	Elaborado: Lidia Salvador Silva	Página: 98
	Verificado: Alda Maria dos Santos Almeida de Freitas	
	Aprovado:	