



**ISPA**  
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO  
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA



# REGULAMENTO ORGÂNICO

## Serviços Académicos

Elaborado por:	Aprovado por:	Versão
Secretário-Geral  _____ (José João Amoreira)	Reitor  _____ (Prof. Doutor Rui Oliveira)	1.0
Revisto e Confirmado por:	Data de Aprovação Inicial	Página
Secretário-Geral  _____ (José João Amoreira)	03 setembro 2012	pág. 1 de 5
	Data Aplicação Versão	
	03 setembro 2012	

RG092: Serviços Acadêmicos			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Secretário-Geral	Secretário-Geral	Reitor	1.0
		Data Aplicação	Página
		03 setembro 2012	pág. 2 de 5

## ÍNDICE

Artigo 1º Natureza e Âmbito .....	3
Artigo 2º Missão.....	3
Artigo 3º Estrutura Orgânica e Respectiveivos Objetivos e Atribuições.....	3
Artigo 4º Horário dos Serviços.....	3
Artigo 5º Princípios .....	3
Artigo 6º Relações com outras Estruturas Orgânicas .....	4
Artigo 7º Omissões e interpretações.....	4

RG092: Serviços Académicos			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Secretário-Geral	Secretário-Geral	Reitor	1.0
		Data Aplicação	Página
		03 setembro 2012	pág. 3 de 5

### Artigo 1º Natureza e Âmbito

O presente regulamento estabelece a organização e o funcionamento dos Serviços Académicos do ISPA - Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida (ISPA), adiante designada por SA.

### Artigo 2º Missão

Compete aos Serviços Académicos o atendimento ao estudante, a gestão administrativa do respectivo processo e dos atos académicos, no âmbito da candidatura, inscrição, frequência e conclusão de cursos de graduação e pós-graduação em articulação com os demais órgãos legal e estatutariamente competentes nesta matéria.

### Artigo 3º Estrutura Orgânica e Respectivos Objetivos e Atribuições

1. Os SA são compostos por três áreas funcionais: a Secretaria Académica, os Serviços de Atendimento Académico e o Serviço de Ingresso. Os SA são dirigidos por um coordenador e dois sub-coordenadores que o substituem na sua ausência ou impedimento.
2. Os Serviços de Atendimento Académico asseguram o atendimento académico ao utente (estudante, docente e candidato) e integram as valências funcionais de atendimento presencial e de atendimento remoto.
3. Os Serviços de Ingresso asseguram o atendimento especializado ao candidato e a gestão administrativa dos processos de acesso e ingresso em particular na actualização de conteúdos e plataformas, conferência de pré-requisitos, revisão da informação e comunicação disponibilizada pelas entidades tutelares, produzindo editais, pautas de admissão e prestando assistência administrativa na selecção de candidatos em articulação com os órgãos e estruturas competentes na matéria.
4. A Secretaria Académica assegura os processos administrativos relacionados com: certificação, provas académicas; inscrições; produção de pautas e termos; creditações curriculares e académicas, produção de emolumentos; constituição, actualização e manutenção do processo individual do aluno, físico e digital; solicitações de estudantes e docentes relacionadas com a sua esfera de competências, gestão do arquivo (corrente e histórico); cumprimento de procedimentos, normas e regulamentos internos e do quadro legal em vigor,

### Artigo 4º Horário dos Serviços

O Balcão de Atendimento Académico disponibiliza um horário de atendimento presencial que deverá atender às necessidades e expectativas dos diversos utentes académicos incluindo os estudantes trabalhadores articulando-se e complementando o balcão virtual e demais canais digitais de atendimento académico. A coordenação dos SA deverá disponibilizar um horário de atendimento semanal, sujeito a marcação prévia.

### Artigo 5º Princípios

Na persecução dos objetivos e atribuições dos SA deverão ser observados os seguintes princípios gerais.

**Simplificação e eficiência** - Eliminação de redundâncias, simplificação de operações e de circuitos de tramitação. Identificação e eliminação de estrangulamentos nos processos operativos. Racionalização de recursos com abordagens económicas e eficientes ao desempenho das tarefas.

**Orientação para o Cliente** - Promover a melhoria contínua dos serviços prestados, o desenvolvimento de boas práticas, a pró-atividade e qualificação dos colaboradores e o enfoque na orientação para o utente (seja estudante, ex-estudante, candidato, docente ou público em geral);

**Melhoria Contínua** - Monitorizar, aferir e avaliar o serviço prestado e os processos/operações que o sustentam. A avaliação deverá assentar em exercícios de autoavaliação conjugada com avaliação externa. A opinião dos utentes é determinante e deverão ser desenvolvidos mecanismos sustentados de recolha da

RG092: Serviços Académicos			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Secretário-Geral	Secretário-Geral	Reitor	1.0
		Data Aplicação	Página
		03 setembro 2012	pág. 4 de 5

mesma. A avaliação deverá fundamentar e justificar a adoção de ajustamentos e o reconhecimento do desempenho.

**Desmaterialização de processos e operações** - Administração eletrónica de documentos, processos e operações. Centralização, partilha e congruência dos sistemas de informação;

**Liderança e alinhamento com os objetivos estratégicos do ISPA** - Desenvolvimento de lideranças fortes e autónomas que se assumam como repositórios de competências e de informação. Promoção da especialização enquanto instrumento gerador de eficácia, sem prejuízo da garantia de polivalência funcional de todos os colaboradores.

**Autonomia e responsabilização** - Desenvolvimento de uma cultura de autonomia e responsabilização, sustentada na ética profissional e na prática colaborativa ativa e leal.

**Gestão flexível** – Os SA deverão assegurar a gestão eficiente de capacidade instalada reafectando os recursos humanos e materiais então às diversas valências numa otica de adequação constante do nível de serviço ao nível de solicitações efectuadas ou projectadas. Para o efeito deverão ser desenvolvidos os instrumentos de planeamento e precisão necessários à persecução destes objectivos e desenvolver a polivalência funcional dos seus colaboradores.

#### **Artigo 6º Relações com outras Estruturas Orgânicas**

No domínio da gestão corrente dos SA com as demais estruturas orgânicas e órgãos académicos é assegurado pela respectiva coordenação. A coordenação dos SA relaciona-se funcional e hierarquicamente com o Reitor através do Secretário-Geral que o representa.

#### **Artigo 7º Omissões e interpretações**

A apreciação de todos os casos omissos ao presente regulamento é responsabilidade do Reitor.