



Instituto Superior
de Lisboa e Vale do Tejo

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS



Preâmbulo

O presente Regulamento visa estabelecer os princípios gerais e procedimentos a adotar nos diferentes atos que se realizam nos Serviços Académicos do ISCE- Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo.

CAPÍTULO I **Princípios Gerais**

Artigo 1º **Natureza e Âmbito**

O presente regulamento estabelece a estrutura orgânica dos Serviços Académicos (SA), as competências dos serviços, bem como as respetivas normas de funcionamento.

Artigo 2º **Destinatários**

1. Ficam obrigados à observância e cumprimento das normas constantes deste regulamento, os seguintes destinatários:

- a) Interessados em candidatar-se às formações e/ou ciclos de estudo do ISCE;
- b) Candidatos às formações e/ou ciclos de estudo do ISCE;
- c) Discentes do ISCE;
- d) Docentes do ISCE;
- e) Pessoal não docente do ISCE.

2. Os destinatários deverão dedicar os melhores esforços no sentido da prática correta das normas aqui disciplinadas.

CAPÍTULO II **Dos Serviços Académicos**

Artigo 3º **Objetivos**

Os Serviços Académicos visam ajudar a Instituição na sua missão da gestão corrente dos assuntos de natureza administrativa e académica.

Artigo 4º **Função**

Os Serviços Académicos são uma estrutura permanente e especializada à qual incumbe a gestão dos assuntos de natureza administrativa e académica e, designadamente, o apoio técnico-administrativo aos projetos de ensino da Instituição, exercendo as suas atividades nos domínios da informação e da organização e acompanhamento dos processos relativos à matrícula, inscrição, frequência, aproveitamento e pagamentos de propinas e emolumentos, nos termos dos Regulamentos da Instituição.

Artigo 5º **Orgânica**

1. A estrutura dos Serviços Académicos compreende:

- Coordenador(a), que depende direta, hierárquica e funcionalmente do Presidente do ISCE.
- Serviço de apoio aos CTESP e às Licenciaturas;
- Serviço de Apoio às Pós-Graduações e Mestrados;
- Serviço de Informações gerais;
- Serviço de Tesouraria.

2. Os trabalhadores pertencentes aos Serviços Académicos estão distribuídos pelos diferentes serviços, podendo, no entanto, exercer funções em qualquer um deles em caso de necessidade. O conteúdo funcional de cada um dos trabalhadores pode ser consultado no ANEXO I.

Artigo 6º **Competências e funcionamento**

1. Os Serviços Académicos prestam apoio aos docentes, estudantes, antigos estudantes e candidatos no âmbito das suas funções, sendo da sua responsabilidade:

- a) Atendimento a todos os interessados em formações e/ou ciclos de estudo lecionados no ISCE;
- b) Atendimento geral aos estudantes;
- c) Preparação de propostas de guias de candidatura e editais a serem apresentados ao Presidente do ISCE;
- d) Receção de candidaturas, matrículas e inscrições;
- e) Instrução, gestão e acompanhamentos dos processos de candidatura das diferentes formas de ingresso;
- f) Acompanhamento das diversas seriações;
- g) Preparação de respostas aos quadros, mapas e inquéritos solicitados pela tutela;
- h) Fornecimento aos corpos dirigentes de dados para tratamento estatístico;
- i) Atendimento aos docentes;
- j) Criação e abertura de pautas na plataforma MyISCE de acordo com a distribuição do serviço docente;
- k) Encaminhamento de despachos e requerimentos;
- l) Gestão de reclamações;
- m) Cálculo e cobrança de emolumentos e propinas de acordo com o regulamento financeiro e preçário do ISCE em vigor;
- n) Autenticação interna de documentos;
- o) Gestão académica e administrativa das diferentes épocas de avaliação;
- p) Elaboração de proposta de mapa de exames;

- q) Receção e arquivo de pautas;
- r) Gestão académica e arquivo de processos individuais dos estudantes;
- s) Emissão de declarações, certificados, diplomas, cartas de curso e suplementos ao diploma;
- t) Instrução, organização e acompanhamento de processos de creditação de competências;
- u) Preenchimento da informação académica dos estudantes bolseiros;
- v) Aplicação do regime de prescrição de acordo com os regulamentos próprios de cada formação e/ou ciclo de estudo;
- w) Gestão da inscrição, frequência e conclusão de unidades curriculares isoladas;
- x) Gestão da inscrição, frequência e conclusão de unidades curriculares de estudantes em programa de mobilidade em colaboração com o Gabinete de Relações Internacionais;
- y) Exercer todas as demais funções respeitantes aos ciclos de estudo conferentes de grau superior e quaisquer outros tipos de formações não conferentes de grau académico superior lecionadas no ISCE.

Artigo 7º

Impressos

Os impressos, requerimentos e minutas encontram-se disponíveis no site institucional e plataforma MyISCE.

Artigo 8º

Horário de Funcionamento

Os Serviços Académicos encontram-se abertos para atendimento ao público nos horários aprovados pelo Presidente do ISCE e pela Administração da PEDAGO.

O horário dos Serviços Académicos é publicado nas páginas de internet do ISCE e fisicamente na entrada dos mesmos.

Para além do atendimento previsto nos números anteriores está ainda ao dispor a Secretaria Virtual.

Artigo 9.º

Prazos

1. O prazo geral para resposta dos Serviços Académicos a pedidos de informação, requerimentos, documentos diversos, diplomas e certificados é o estabelecido no edital (ver anexo II).
2. O disposto no número anterior não prejudica a aplicação de prazos diferentes expressamente previstos na lei ou nas demais normas regulamentares do ISCE.

Artigo 10.º

Suspensão de prazos

Durante os períodos de férias escolares previstos no calendário escolar e no mês de agosto, suspendem-se os prazos a que se refere o artigo anterior até ao final desse período.



Artigo 11.º **Reclamações**

1. Os Serviços Académicos dispõem de Livro de Reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro com as alterações subsequentes e está disponível no formato eletrónico – através de plataforma tecnológica, acedida através do site do ISCE.

Artigo 12.º **Candidatura**

1. A candidatura é feita através do site do ISCE e pressupõe a emissão pelos Serviços Académicos do ISCE de um boletim de candidatura onde constam os dados do aluno, a formação e/ou o ciclo de estudos a que o mesmo se pretende candidatar.
2. No boletim de candidatura o aluno deve:
 - a) Verificar os seus dados pessoais;
 - b) Verificar se consta a formação e/ou o ciclo de estudos a que o mesmo se pretende candidatar;
 - c) Conhecer o regulamento financeiro e preçário do ISCE;
 - d) Assinar conforme o seu documento de identificação.
3. Com a candidatura é pago o emolumento correspondente, previsto nos Regulamentos dos Ciclos de Estudo e no Preçário do ISCE.

Artigo 13.º **Documentos e procedimentos específicos de candidatura**

Para efeitos de candidatura devem ser entregues os seguintes documentos:

- a) Boletim de candidatura;
- b) Aqueles que constem do Edital ou Guia de Candidatura de acordo com a forma de ingresso pretendida ou que se adeque legal e regulamentarmente ao interessado.

Artigo 14.º **Matrículas e Inscrições**

1. A matrícula é feita presencialmente ou online e pressupõe a emissão pelos Serviços Académicos do ISCE de um boletim de matrícula e inscrição onde constam os dados do aluno, as unidades curriculares em que o mesmo se inscreve.
2. No Boletim de Matrícula e Inscrição o aluno deve:
 - a) Verificar os seus dados pessoais;
 - b) Verificar se as unidades curriculares enunciadas são aquelas em que se pretende inscrever;
 - c) Ler atentamente o resumo dos principais itens legais e regulamentares;
 - d) Conhecer os regulamentos respeitantes à formação e/ou ciclo de estudos em que se está a matricular;
 - e) Conhecer o regulamento financeiro e preçário do ISCE;
 - f) Assinar conforme o seu documento de identificação.
3. Com o ato de matrícula e inscrição é pago o emolumento correspondente, previsto no Edital ou Guia de Candidatura e no Regulamento Financeiro e Preçário do ISCE.

Artigo 15.º

Prazos e condições de Matrícula e Inscrição

1. O candidato dispõe do prazo definido no Edital para a formação e/ou ciclo de estudo pretendido e de acordo com a forma de ingresso que se adequa para efetuar a sua matrícula e inscrição;
2. O aluno que já frequenta a formação e/ou o ciclo de estudos no ano imediatamente anterior àquele em que se pretende matricular e inscrever, renova a sua matrícula e inscrição num novo ano letivo nos prazos previstos no calendário escolar.
3. A inscrição confere ao estudante o direito a:
 - a) Frequentar aulas e outras atividades letivas desenvolvidas no âmbito das unidades curriculares em que esteja validamente inscrito;
 - b) Ver avaliados os seus conhecimentos sobre as matérias objeto das unidades curriculares referidas em a);
 - c) Utilizar a biblioteca, os recursos informáticos, as salas de estudo e outras estruturas de apoio social e ao ensino disponíveis no Campus;
 - d) Ver observados os direitos e deveres inerentes ao funcionamento da formação e/ou ciclo de estudos em que se matriculou nos termos da Lei e dos regulamentos aplicáveis.
4. Não é permitida a realização de nenhuma época de avaliação (avaliação contínua, avaliação por exames ou qualquer outra), referente a uma unidade curricular, por parte de um aluno que não se tenha inscrito nessa mesma unidade curricular no ano em que pretende ser avaliado.
5. Não é permitida a inscrição em unidades curriculares em que o aluno tenha obtido aproveitamento ou creditação de competências, exceto se se tratar de uma inscrição para melhoria de classificação.
6. O ISCE reserva-se ao direito de não colocar em funcionamento unidades curriculares caso não se encontre reunido o número mínimo de inscritos.

Artigo 16.º

Alteração de inscrições

1. A alteração da inscrição em unidades curriculares pode ser efetuada até 15 dias úteis após o início do período letivo de cada semestre;
2. Para este efeito é obrigatória a assinatura de um Boletim de Retificação de Matrícula e Inscrição;
3. A alteração obriga ao recálculo e acerto das propinas.

Artigo 17.º

Anulação de inscrições

1. Os estudantes podem requerer anulação às unidades curriculares do ano em curso, mediante preenchimento do requerimento de anulação de matrícula, nos termos previstos no Regulamento de Matrículas, Inscrições e Propinas em que está inscrito.
2. Por incompatibilidade de horário entre unidades curriculares os estudantes podem pedir a anulação da inscrição nas unidades curriculares até 15 dias após a saída dos horários do semestre em questão.
3. A inscrição pode ser anulada pelo ISCE nos termos do Regulamento de Matrículas, Inscrições e Propinas e na seguinte situação:
 - a) Não abertura de turma numa formação e/ou ciclo de estudos conferente, ou não, de grau académico.

Artigo 18.º

Inscrição em unidades curriculares de ciclos de estudos subsequentes

1. Aos estudantes inscritos num ciclo de estudos pode ser autorizada a inscrição em unidades curriculares de ciclos de estudos subsequentes, mediante requerimento dirigido ao Presidente do ISCE.
2. As unidades curriculares a que se refere o número anterior:
 - a) São objeto de certificação;
 - b) São objeto de menção no suplemento ao diploma;
 - c) São creditadas em caso de inscrição do aluno no ciclo de estudos subsequente.

Artigo 19.º

Inscrição em unidades curriculares isoladas

1. A inscrição em unidades curriculares pode ser efetuada quer por estudantes num ciclo de estudos do ensino superior, quer por outros interessados, nos termos do Artigo 46.º-A, do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua relação atual, Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto.
2. A inscrição em unidades curriculares isoladas está sujeita ao pagamento de emolumentos e propinas, nos termos do Preçário do ISCE.
3. A inscrição está sujeita ao funcionamento da unidade curricular e aos horários fixados, bem como a existência de vagas disponíveis.
4. O ISCE reserva-se ao direito de não colocar em funcionamento unidades curriculares caso não se encontre reunido o número mínimo de inscritos.

Artigo 20.º

Inscrição de estudantes que aguardam deliberação de creditação de competências

1. Os estudantes que aguardam deliberação do Conselho Técnico-Científico sobre o seu pedido de creditação de competências inscrevem-se às unidades curriculares do respetivo plano de estudos.
2. Após apreciação do processo o aluno deverá, nos sete dias úteis imediatos à comunicação da decisão retificar a sua inscrição de acordo com a respetiva deliberação.

Artigo 21.º

Exames

1. O regime de avaliação por exame está definido no Regulamento Geral de Frequência e Avaliação.
2. Os exames referentes às unidades curriculares em que o aluno se inscreve decorrem nos períodos previstos no calendário escolar e de acordo com o mapa de exames aprovado para cada um desses períodos.
3. A inscrição em exames pode ser feita na secretaria virtual ou no balcão dos Serviços Académicos.
4. A inscrição em exames só é possível em unidades curriculares em que o aluno esteja inscrito.
5. O prazo limite de inscrição e consequente pagamento do respetivo emolumento para determinado exame é estabelecido anualmente no calendário escolar do ISCE.
6. Nos ciclos de estudos ou outras formações em que se aplique um cronograma diferente do calendário escolar o prazo limite de inscrição é definido no próprio mapa de exames desse ciclo de estudos ou formação.
7. Os estudantes só se podem inscrever fora do prazo definido no número anterior em exames de unidades curriculares onde já existam outros estudantes inscritos. Esta inscrição está sujeita a um agravamento nos termos do Regulamento de Frequência e Avaliação e Preçário do ISCE e só pode ser realizada presencialmente ao balcão dos Serviços Académicos.

8. A partir do momento em que o aluno se inscreve no exame, constitui-se devedor do respetivo emolumento, independentemente de faltar ou não ao exame.
9. Os estudantes com dívidas respeitantes ao pagamento da propina ao ISCE têm os seus atos académicos bloqueados, pelo que não se poderão inscrever e consequentemente realizar o exame sem autorização superior.
10. A inscrição em exames obedece ainda ao disposto no Regulamento de Frequência e Avaliação.

Artigo 22.º

Revisão de Prova de Exame

1. Os exames podem ser objeto de revisão de prova mediante requerimento devidamente fundamentado, dirigido ao Presidente do Conselho Técnico e Científico.
2. A revisão de prova de exame deve ser requerida junto dos Serviços Académicos no prazo máximo de 48 horas, após publicação da pauta de exame, mediante o pagamento dos emolumentos definidos no preçário em vigor. Para os devidos efeitos, é facultado ao requerente acesso à prova de exame, podendo este consultar a prova original, nas instalações do ISCE, e/ou solicitar a respetiva fotocópia mediante pagamento do emolumento para fotocópia nos termos do preçário.
3. Após o requerimento do pedido de revisão de prova, o requerente dispõe de um prazo de cinco dias úteis para entregar nos Serviços Académicos a fundamentação do pedido de revisão.
4. O júri de reapreciação da prova é nomeado pelo Presidente do Conselho Técnico e Científico no prazo de cinco dias úteis após receção do pedido entregue pelo aluno, sendo constituído por dois docentes não envolvidos na atribuição da classificação que está a ser apreciada. O júri nomeado poderá ouvir o docente responsável pela unidade curricular em matéria que entenda relevante.
 - a) O júri nomeado deverá pronunciar-se num prazo máximo de dez dias úteis.
 - b) O requerente tem direito à devolução da caução paga, caso as fundamentações do pedido de revisão de provas sejam aceites e a classificação final melhorada.
 - c) A decisão do Júri não é passível de recurso.

Artigo 23.º

Documentos de Certificação

1. Os documentos de certificação podem ser emitidos sob a forma de certificados, diplomas e cartas de curso dependendo da natureza legal da formação e/ou ciclo de estudos em causa.
2. Podem ser emitidos documentos de certificação intermédios ou de disciplinas em qualquer momento da formação e/ou ciclo de estudos, desde que existam unidades curriculares em que o aluno obteve aprovação.
3. Os documentos de certificação finais, de titulação ou de graduação são emitidos pelos Serviços Académicos quando o aluno reúne as condições previstas legal e regulamentarmente para a conclusão da formação e/ou ciclo de estudos em que esteve matriculado e inscrito.
4. O prazo normal para a emissão dos documentos de certificação está definido em edital (Anexo II), após o pagamento do respetivo emolumento.
5. No momento da entrega de qualquer documento de certificação ao aluno, este assina uma cópia que será arquivada no seu processo.
6. Os Serviços Académicos não emitem documentos aos estudantes que se encontrem numa situação de incumprimento financeiro perante a instituição nos termos do Regulamento de Matrículas, Inscrições e Propinas.
7. As Cartas de Curso, Diplomas e Certificados são assinadas pela Entidade Instituidora e pelo Presidente; os Suplementos ao Diploma e outros certificados são assinados pelo Presidente; as

declarações são assinadas por um dos elementos dos Serviços Académicos, designadamente a coordenadora e/ou o responsável pelo serviço de apoio aos CTesP e licenciaturas e/ou o responsável pela formação pós-graduada.

ARTIGO 24.º

Pautas

1. Todas as classificações referentes a todas as épocas de avaliação são lançadas em pauta pelo docente na plataforma MyISCE.
2. Os prazos limite para o lançamento das classificações obtidas em época de avaliação contínua encontram-se definidos no calendário escolar em cada ano letivo.
3. As classificações obtidas através da realização de exames são lançadas em pauta pelo docente até cinco dias úteis após a realização do exame, com a entrega para arquivo das provas e enunciados.
4. O docente assinará a pauta, em formato físico ou digital, referente a cada uma das épocas de avaliação da unidade curricular que leciona.
5. O aluno recebe as classificações através da sua secretaria virtual após exportação da pauta pelos Serviços Académicos.
6. O aluno pode consultar as pautas no dossier disponível nos Serviços Académicos.

Artigo 25.º

Recolha, Validação, Entrega e Arquivo das Pautas Assinadas

1. Compete aos Serviços Académicos assegurar a recolha das assinaturas dos docentes responsáveis pelos atos avaliativos constantes nas pautas que aguardam assinatura.
2. A recolha das assinaturas deve ser realizada no prazo máximo de 10 dias após a publicação dos resultados.
3. As assinaturas devem ser obtidas presencialmente ou através de assinatura digital certificada.
4. Caso não seja possível a recolha da assinatura do docente responsável, a validação das pautas deve ser assegurada pelo Presidente do ISCE, através da emissão de um termo de nota, verificando a autenticidade dos dados constantes na pauta antes de proceder à sua validação.
 - 4.1 A decisão de validação deve ser registada e arquivada para efeitos de auditoria e transparência do processo.
5. As pautas assinadas devem ser organizadas e arquivadas digitalmente (para pautas com assinatura digital certificada) ou fisicamente (para pautas com assinatura manual), garantindo a integridade e a acessibilidade dos documentos.
6. Os arquivos digitais ou físicos devem estar armazenados respetivamente, em plataforma institucional segura, ou no arquivo dos Serviços Académicos, garantindo conformidade com as normas de proteção de dados.
7. O acesso às pautas arquivadas é reservado ao pessoal autorizado, incluindo docentes, coordenação de curso, administração académica e outros colaboradores especificamente designados.

Artigo 26.º

Alterações a classificações já publicadas

1. A alteração de classificações já publicadas pode ser efetuada mediante requerimento do docente responsável pela leção dirigido ao Presidente do ISCE, acompanhada da fundamentação do motivo que origina a necessidade de alteração da classificação.
2. Se a alteração das classificações já publicadas ocorrer num prazo de cinco dias úteis pode ser efetuada mediante requerimento do docente à coordenadora dos Serviços Académicos.

3. A Coordenadora dos Serviços Académicos reabre no sistema a pauta em causa para a sua correção.
4. O Docente da unidade curricular lança a pauta de substituição.
5. A pauta inutilizada é arquivada nos Serviços Académicos.

Artigo 27.º

Arquivo

1. Toda a documentação fundamental dos Serviços Académicos relativa a estudantes é objeto de arquivo, de acordo com o plano de arquivo e as normas orientadoras da sua organização.
2. A documentação geral é arquivada no espaço dos Serviços Académicos e posteriormente no arquivo definitivo.
3. Toda a documentação guardada no arquivo definitivo é objeto de inventariação e catalogação através de um documento de controlo.
4. Os Livros de pautas e de termos encontram-se arquivados no arquivo corrente, intermédio e definitivo, de acordo com a idade dos documentos.

Artigo 28.º

Elementos que constam nas Cartas de Curso, Diplomas e Certificados

1. Os elementos que constam obrigatoriamente dos diplomas e das cartas de curso emitidos pelo ISCE são os seguintes:
 - a) Nome;
 - b) Número de Identificação Civil;
 - c) Data de obtenção do grau ou da conclusão do curso;
 - d) Grau/Designação do Curso;
 - e) Correspondência em ECTS (se aplicável);
 - f) Publicação em Diário da República;
 - g) Classificação final (quantitativa e qualitativa);
 - h) Data;
 - i) Nas Cartas de Curso, Diplomas e Certificados as Assinaturas da Entidade Instituidora e do/a Presidente;
 - j) Nos Suplementos ao Diploma e outros certificados a assinatura do Presidente;
 - l) Nas declarações a assinatura de um dos elementos dos Serviços Académicos, designadamente a coordenadora e/ou o responsável pelo serviço de apoio aos CTesP e licenciaturas e/ou o responsável pela formação pós-graduada;
 - m) Selo branco.

Artigo 29.º

Papel para emissão de Cartas de Curso, Diplomas e Certificados

1. O papel próprio para emissão de Cartas de Curso, Diplomas e Certificados está registado em ficheiro Excel e com acesso restrito exclusivo do Coordenador dos Serviços Académicos e do Presidente.

Artigo 30.º

Prazos e condições gerais para emissão de Cartas de Curso, Diplomas e Certificados

Os prazos e condições são as constantes do Anexo II.

CAPÍTULO III

Disposições Finais

Artigo 31.º

Procedimentos de controle interno

Os procedimentos críticos como as creditações são sujeitos a dupla verificação. Esta verificação é realizada por um trabalhador distinto daquele que executou a operação inicial, garantindo a sua adequada formalização.

Artigo 32º

Monitorização e Cumprimento

1. O cumprimento do presente regulamento é avaliado de três em três anos pela Coordenadora(or) dos Serviços Académicos.
2. Para o efeito do disposto no número anterior será elaborado um relatório, no prazo de 45 dias, a apresentar ao Presidente do ISCE.
3. O período de monitorização inicia-se no terceiro ano letivo após a entrada em vigor do presente regulamento.

Artigo 33º

Situações omissas

As dúvidas de interpretação e situações omissas serão resolvidas por decisão do Presidente do ISCE.

Artigo 34.º

Entrada em vigor

Esta atualização ao regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pelo Presidente do ISCE.

Visto e aprovado pelo Presidente do ISCE em 15 de janeiro de 2025

O Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luís Picado', is written over a horizontal line.

(Prof. Doutor Luís Picado)

ANEXO I

FUNÇÕES DA COORDENADORA DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

1. Gestão e Supervisão:

- Coordenar e supervisionar o funcionamento diário dos Serviços Académicos, assegurando a eficiência e o cumprimento das normas regulamentares.
- Gerir a distribuição de tarefas entre os trabalhadores das diferentes áreas dos Serviços Académicos, ajustando conforme necessidades.

2. Articulação Institucional:

- Reportar diretamente ao Presidente do ISCE sobre o estado e as necessidades dos Serviços Académicos.
- Colaborar com órgãos académicos e outras estruturas institucionais, para assegurar a fluidez dos processos académicos e administrativos.

3. Planeamento e Desenvolvimento:

- Auxiliar na definição de estratégias e procedimentos para a melhoria contínua dos serviços.
- Contribuir para a configuração, acompanhamento e desenvolvimento das plataformas digitais de apoio à gestão académica e administrativa.

4. Supervisão Administrativa:

- Garantir a receção, instrução e acompanhamento dos processos administrativos relacionados com candidaturas, matrículas, inscrições e creditações de competências.
- Validar a preparação e divulgação de guias de candidatura, editais e outros documentos oficiais.
- Monitorizar a emissão de declarações, certificados, diplomas e cartas de curso.

5. Apoio Técnico e Pedagógico:

- Prestar apoio técnico-administrativo aos projetos de ensino da instituição.
- Auxiliar na elaboração de propostas de mapas de exames e no planeamento do calendário escolar.

6. Gestão de Reclamações e Atendimento:

- Supervisionar o atendimento geral a estudantes, docentes e outros interessados, garantindo a qualidade e eficácia do serviço.
- Gerir a receção, análise e encaminhamento de reclamações e requerimentos, assegurando respostas dentro dos prazos regulamentares.
- Apoio a estudantes para candidaturas a bolsas de estudo.

7. Arquivo e Gestão de Documentos:

- Supervisionar o arquivo e a gestão de processos individuais dos estudantes e outros documentos relevantes, como pautas, termos e fichas de unidade curricular.

8. Cumprimento Normativo:

- Garantir que todos os procedimentos e atividades dos Serviços Académicos respeitem a legislação em vigor e os regulamentos institucionais.

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES

1. Atendimento e Comunicação

- Prestar informações claras e precisas sobre a oferta formativa, calendários, procedimentos administrativos e outros serviços da instituição.
- Atender presencialmente, por telefone e por email as questões colocadas por estudantes, docentes e público externo.
- Encaminhar as solicitações para os departamentos ou serviços adequados, quando necessário.

2. Gestão de Pedidos e Reclamações

- Receber, registar e encaminhar pedidos de informações, documentos ou esclarecimentos.
- Gerir reclamações ou dúvidas, garantindo respostas rápidas e eficazes.

3. Divulgação de Informação

- Atualizar e distribuir materiais institucionais, como brochuras, horários, regulamentos e comunicados.
- Colaborar na gestão de plataformas de comunicação interna e externa, como websites, redes sociais ou portais académicos.

4. Apoio Administrativo

- Auxiliar os estudantes em processos administrativos básicos, como inscrição em disciplinas, consulta de horários, acesso a certificados e outros documentos.
- Fornecer suporte na submissão de requerimentos e consultas sobre taxas, propinas ou prazos institucionais.
- Ajudar no arquivo e na gestão de processos individuais dos estudantes e outros documentos relevantes, como pautas, termos e fichas de unidade curricular.

5. Gestão de Bases de Dados

- Atualizar e manter registos precisos sobre contactos e informações institucionais frequentemente requisitadas.

6. Articulação com Outros Departamentos

- Garantir a comunicação eficaz entre o serviço de informações gerais e os diferentes departamentos ou serviços da instituição.

7. Acolhimento de Novos Estudantes

- Fornecer suporte informativo aos novos estudantes, orientando-os quanto a procedimentos iniciais, regulamentos, localização de serviços e recursos da instituição.

8. Promoção de Melhoria Contínua

- Recolher feedback e propor melhorias nos processos de atendimento e acesso à informação.

RESPONSÁVEL PELA TESOURARIA

1. Gestão Financeira

- Assegurar o cumprimento de todas as normas e regulamentos financeiros aplicáveis.

2. Cobrança de Receitas

- Processar pagamentos relacionados com propinas, taxas administrativas, inscrições, e outros serviços prestados pela instituição.
- Proceder à cobrança de propinas, emolumentos e taxas, em conformidade com o regulamento financeiro e preçário em vigor.
- Assegurar a retificação de matrículas e inscrições em caso de alterações, ajustando os valores devidos.
- Emitir recibos e faturas correspondentes às transações realizadas.

3. Controlo de Caixa

- Realizar a gestão diária do fluxo de caixa, assegurando a reconciliação entre receitas e despesas.
- Efetuar registos detalhados de todas as entradas e saídas de dinheiro, incluindo transações eletrónicas.

4. Elaboração de Relatórios Financeiros

- Preparar relatórios financeiros periódicos sobre a situação da tesouraria.
- Fornecer dados e análises financeiras para suporte à gestão da instituição.

5. Apoio ao Planeamento Orçamental

- Colaborar na elaboração do orçamento anual da instituição, fornecendo informações sobre receitas e despesas previstas.
- Monitorizar a execução orçamental e reportar desvios ou irregularidades.



6. Atendimento e Suporte

- Prestar atendimento a estudantes sobre questões financeiras, como prazos de pagamento, saldos em aberto e condições de pagamento.
- Esclarecer dúvidas relacionadas com pagamentos e políticas financeiras da instituição.

7. Supervisão e Conformidade

- Garantir a conformidade dos procedimentos financeiros com as auditorias internas e externas.
- Implementar mecanismos de controlo interno para evitar erros ou irregularidades.

8. Gestão de Recursos Digitais

- Manter atualizado o software de gestão financeira, garantindo a integração eficiente com outros sistemas da instituição.
- Facilitar pagamentos digitais e a utilização de plataformas online de gestão financeira.

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE APOIO AOS CTEPS E LICENCIATURAS

1. Gestão e Acompanhamento Académico

- Instrução, organização e acompanhamento de processos de candidatura aos CTEPS e Licenciaturas.
- Acompanhamento de matrículas e inscrições dos estudantes.
- Gestão de processos relacionados com as diversas épocas de avaliação.
- Elaboração e organização do mapa de exames.
- Organização e arquivo de pautas relativos às unidades curriculares.
- Arquivo e gestão de Fichas de Unidade Curricular (FUC).

2. Atendimento e Suporte aos Estudantes e Docentes

- Atendimento e apoio técnico-administrativo aos estudantes.
- Esclarecimento de dúvidas relacionadas com candidaturas, inscrições e frequência nos CTESP e Licenciaturas.
- Apoio aos docentes.

3. Processos Administrativos e Financeiros

- Receção de requerimentos e encaminhamento de despachos.
- Emissão de declarações, certificados e diplomas.

4. Supervisão e Garantia de Qualidade

- Monitorização do cumprimento de normas regulamentares aplicáveis à formação dos CTESP e Licenciaturas.
- Colaboração na configuração e desenvolvimento das plataformas informáticas.
- Fornecimento de dados estatísticos e outros elementos necessários aos corpos dirigentes da instituição.

5. Interação com Outras Áreas

- Colaboração com o Gabinete de Relações Internacionais no que diz respeito à mobilidade académica de estudantes.
- Apoio à preparação do calendário escolar e aos processos de creditação de competências, quando aplicável.

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE APOIO À FORMAÇÃO PÓS-GRADUADA

1. Gestão e Acompanhamento Académico

- Instrução, organização e acompanhamento de processos de candidatura aos mestrados e pós-graduações.
- Acompanhamento de matrículas e inscrições dos estudantes.
- Gestão de processos relacionados com as diversas épocas de avaliação.
- Elaboração e organização do mapa de exames.
- Organização e arquivo de pautas relativos às unidades curriculares.
- Arquivo e gestão de Fichas de Unidade Curricular (FUC).

2. Atendimento e Suporte aos Estudantes e Docentes

- Atendimento e apoio técnico-administrativo aos estudantes.
- Esclarecimento de dúvidas relacionadas com candidaturas, inscrições e frequência nas licenciaturas.
- Apoio aos docentes.

3. Processos Administrativos e Financeiros

- Receção de requerimentos e encaminhamento de despachos.
- Emissão de declarações, certificados e diplomas.

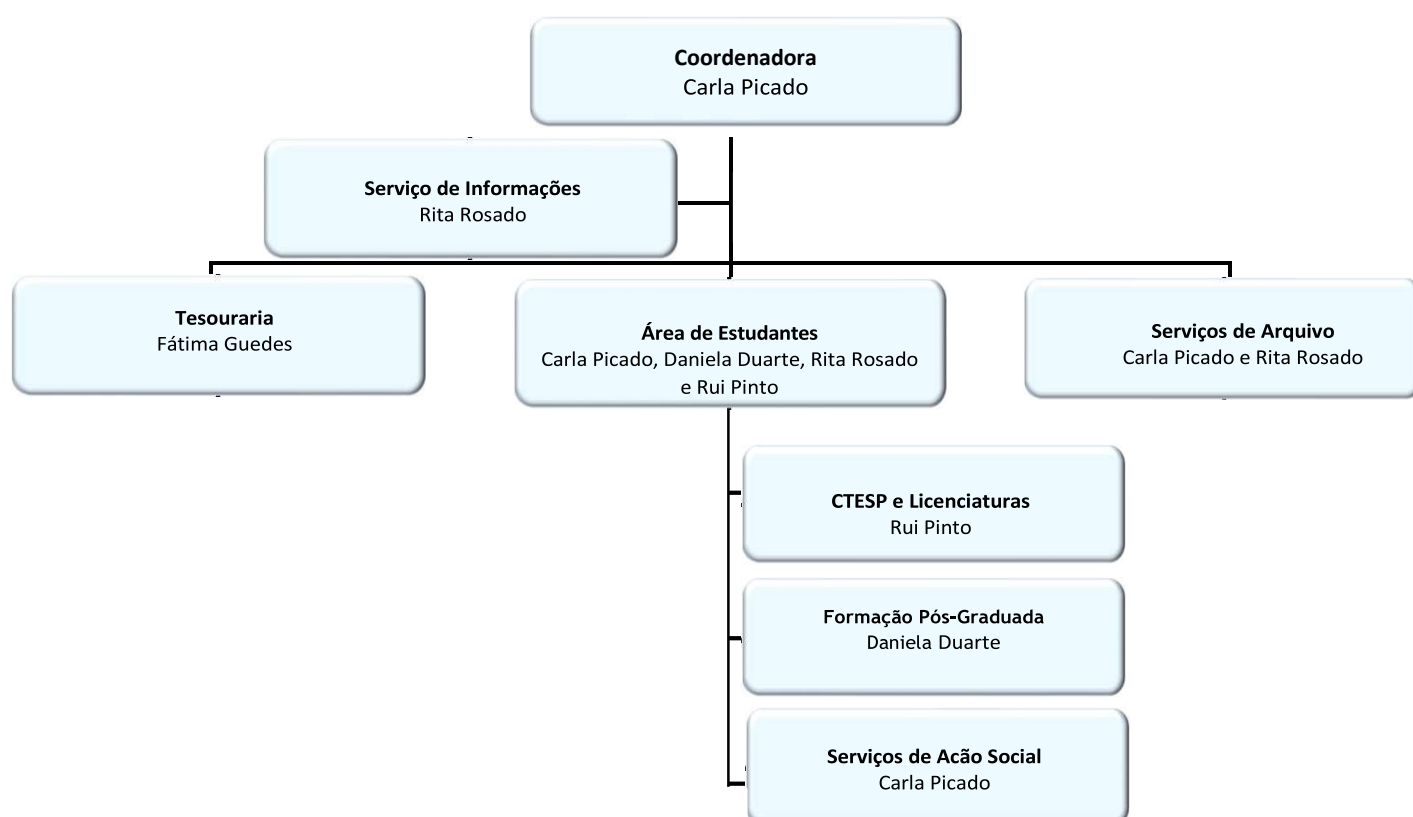
4. Supervisão e Garantia de Qualidade

- Monitorização do cumprimento de normas regulamentares aplicáveis à formação pós-graduada.
- Colaboração na configuração e desenvolvimento das plataformas informáticas.
- Fornecimento de dados estatísticos e outros elementos necessários aos corpos dirigentes da instituição.

5. Interação com outras Áreas

- Colaboração com o Gabinete de Relações Internacionais no que diz respeito à mobilidade académica de estudantes.
- Apoio à preparação do calendário escolar e aos processos de creditação de competências, quando aplicável.

Organograma dos Serviços Académicos do ISCE



ANEXO II

PRAZOS PARA EMISSÃO DE CARTAS DE CURSO, DIPLOMAS E CERTIFICADOS	
1. Cartas de Curso, Diplomas/Certidão de Titularidade de Grau Académico	Prazo (dias)
Carta de curso	até 40
Diploma de Mestrado	até 30
Diploma de Licenciatura	
Diploma de Ctesp	
2. Certificados e Declarações	
Certificado de Pós-graduação/Formação Especializada	até 30
Certificado Unitário (1 Unidade Curricular)	
Certificado de 1 a 10 Disciplinas/UC	
Certificado mais de 10 Disciplinas/UC	
Certificado comprovativo da realização de provas de ingresso	até 10
Certificado de matrícula simples	
Certificado de matrícula discriminado	
Outras declarações	
3. Programas de unidades curriculares e planos de estudos	
Fotocópias Autenticadas do programa de cada unidade curricular	até 15
Plano de estudos de um curso	até 10
4. Outros	
Análise prévia do processo de candidatura para o 1º Ciclo	até 30
Análise prévia do processo de candidatura para o 2º Ciclo	
Dossier de creditação de competências académicas/profissionais	
Certificados de Participação em Seminários	até 15

CONDIÇÕES GERAIS PARA EMISSÃO DE CARTAS DE CURSO, DIPLOMAS E CERTIFICADOS

1. É condição necessária à emissão de cartas de curso, diplomas de conclusão, certificados de aproveitamento e demais documentos de natureza académica, a liquidação de todos os pagamentos vencidos com o ISCE ([Regulamento de Matrículas, Inscrições e Propinas](#));
2. Quando se trate de emissão de diplomas de conclusão de grau, cartas de curso ou declarações de aproveitamento, é condição necessária verificar previamente se estão registadas todas as classificações das unidades curriculares na plataforma digital. Para tal, deverá consultar o seu processo de estudante através dos serviços eletrónicos disponíveis no MY ISCE e em caso de discrepância ou omissão dos dados, contactar os Serviços Académicos;
3. Para as requisições de cartas ou diplomas de conclusão de curso, deverá verificar se os dados pessoais no MYISCE, estão atualizados e corretos;
 - 3.1. A não validação dos referidos dados, terá como consequência, a emissão do diploma ou outro documento certificativo com a informação disponível nos serviços. Qualquer alteração posterior, é da responsabilidade do estudante, pelo que, em situação de desconformidade de dados pessoais, deverá submeter novo pedido e liquidar nova taxa de emolumento;
4. Para cada pedido, deverá indicar expressamente o curso a que se refere;
5. A indicação do número de identificação fiscal é obrigatória para avançar com o pedido;
6. Os prazos de produção indicados, são contados por dias úteis;
7. Caso solicite o envio via CTT, deverá indicar a morada correta para o efeito. Na ausência de validação da morada, o documento será remetido para a morada que consta, no MYISCE;
8. O levantamento presencial de documentação académica obriga à apresentação do respetivo cartão de cidadão ou outro documento de identificação. Nos casos em que o levantamento é realizado por terceiro representante do titular do documento, deverá ser efetuada prova dessa qualidade.

NOTA: 6/1/2025