



### Responsáveis

Direção do Serviço de Gestão Académica

### Competências delegadas no processo

- a) Acompanhar a evolução e o desenvolvimento do sistema de ensino regional, nacional e internacional;
- b) Garantir as condições necessárias para a candidatura, a matrícula e a inscrição de estudantes;
- c) Instruir e manter atualizados os processos académicos dos estudantes;
- d) Apoiar o planeamento e a implementação da oferta letiva regular;
- e) Monitorizar o insucesso e o abandono escolar;
- f) Avaliar o grau de empregabilidade dos diplomados.
- g) Garantir o expediente e arquivo de toda a documentação afeta aos serviços;
- h) Apoiar as tarefas atinentes às matrículas dos alunos;
- i) Assinar os documentos comprovativos de matrícula;
- j) Manter atualizados os processos individuais dos alunos;
- k) Proceder à elaboração de listagens parametrizadas;
- l) Assegurar o tratamento adequado às mensagens recebidas no correio eletrónico geral do serviço;
- m) Garantir os conteúdos do serviço destinados a publicação nas plataformas eletrónicas públicas e privadas da UAc;
- n) Propor e implementar mecanismos e ferramentas que contribuam para a melhoria dos procedimentos na área de competências do serviço;
- o) Prestar informação sobre as condições de ingresso e de frequência nos cursos de 1.º, 2.º e 3.º Ciclo, bem como nos cursos técnicos superiores profissionais;
- p) Assegurar a gestão de candidaturas a cursos;
- q) Coordenar os processos de reingresso, mudança de curso e transferência;
- r) Coordenar o procedimento relativo aos concursos especiais;
- s) Acompanhar o concurso nacional de acesso e o regime especial de acesso ao ensino superior;
- t) Preparar informação estatística sobre candidaturas e ingressos;
- u) Assegurar o acompanhamento e instrução dos processos relativos ao registo e reconhecimento dos graus e títulos académicos estrangeiros;
- v) Assegurar a emissão de diplomas e suplementos ao diploma;
- w) Criar e manter atualizada uma base de dados dos diplomados da UAc;
- x) Acompanhar a integração inicial dos diplomados da UAc no mercado de trabalho;
- y) Propor medidas que promovam a empregabilidade dos diplomados da UAc;
- z) Propor e implementar mecanismos e ferramentas que contribuam para a melhoria dos procedimentos na área de competências do serviço;
- aa) Planear e implementar as ações necessárias ao regular funcionamento do ano letivo;



- bb) Verificar a conformidade dos planos de estudo dos cursos ministrados na UAç;
- cc) Acompanhar o registo das fichas das unidades curriculares em cada ano letivo;
- dd) Assegurar o atendimento presencial dos alunos;
- ee) Coordenar, registar e implementar todos os atos administrativos relativos ao percurso académico dos alunos;
- ff) Assegurar a prática dos atos previstos no Regulamento de Creditação de Formação e de Experiência Profissional;
- gg) Informar os alunos, através dos meios considerados eficientes, de todos os elementos necessários para a realização atempada dos diversos atos administrativos relativos ao seu percurso académico;
- hh) Garantir a verificação do pagamento das propinas e de emolumentos;
- ii) Promover a emissão de certidões, certificados e declarações;
- jj) Manter atualizados os processos individuais dos alunos;
- kk) Acompanhar o processo de registo das classificações dos alunos, a emissão das pautas e respetiva conferência e assinatura;
- ll) Preparar e fornecer a informação académica necessária à atribuição de bolsas de estudo e de bolsas de mérito;
- mm) Propor e implementar mecanismos e ferramentas que contribuam para a melhoria dos procedimentos na área de competências do serviço;
- nn) Desenvolver estudos sobre a evolução da comunidade estudantil internacional;
- oo) Propor e implementar mecanismos e ferramentas que contribuam para a melhoria dos procedimentos na área de competências do serviço;
- pp) Exercer outras tarefas ou atividades superiormente determinadas.

As competências delegadas no processo operacionalizam-se num conjunto de atividades relativas à gestão académica, que permitem:

- Candidaturas e matrículas;
- Operacionalização do ano letivo e resposta a solicitações de alunos;
- Registo e reconhecimento de diplomas;
- Comunicação com antigos alunos.



Origem das entradas	Entradas	Atividades	Saídas	Destino das saídas
Partes Interessadas (potenciais alunos)	Candidaturas	<b>Candidaturas</b>	Listas de colocações	Processos do SGQ Alunos
Partes Interessadas (colocados e alunos)	Listas de colocações Alunos do ano letivo anterior	<b>Matrículas/Renovações</b>	Alunos	Processos do SGQ
Reitoria	Mapa de distribuição de serviço docente	<b>Operacionalização do ano letivo</b>	Turmas Horários Preparação das matrículas/renovações Listagem de alunos	Processos do SGQ
Partes Interessadas Alunos	Solicitações	<b>Resposta a solicitações</b>	Resposta a solicitações Prestação de informação	Partes Interessadas Alunos
Partes Interessadas (antigos alunos)	Informação	<b>Alumni</b>	Criação de rede Eventos Divulgação de informação	Partes Interessadas
Partes Interessadas Reitoria	Informação	<b>Inquérito à Empregabilidade</b>	Relatório de empregabilidade	Partes Interessadas
Partes Interessadas	Solicitações	<b>Registo e reconhecimento de Diplomas Estrangeiros</b>	Registo do grau Deliberação do júri	Partes Interessadas

<b>Crítérios</b>	<b>Recursos consumidos</b>
NP EN ISO 9001:2015 Legislação e regulamentação aplicável às atividades Manual do Sistema de Gestão da Qualidade Ficha do processo Regulamento de Propinas Regulamento de equiparação a bolseiro Regulamento para os concursos da carreira académica do ensino superior politécnico da UAc Regulamento para atribuição de equivalência ao grau de licenciado em Enfermagem de habilitações estrangeiras de nível superior Regulamento dos cursos de pós-graduação Regulamento dos ciclos de estudos conducente ao grau de mestre Regulamento dos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais da Universidade dos Açores Regulamento do Estudante Praticante Desportivo de Alto Rendimento da Universidade dos Açores Regulamento do Estudante Militar da Universidade dos Açores Regulamento das Mães e Pais Estudantes da Universidade dos Açores Regulamento do Trabalhador-Estudante da Universidade dos Açores Regulamento Geral dos Concursos Especiais para Acesso e Ingresso na Universidade dos Açores Regulamento Disciplinar dos estudantes da Universidade dos Açores	Recursos financeiros <input checked="" type="checkbox"/> Competências externas <input checked="" type="checkbox"/> Infraestrutura e equipamento externos <input type="checkbox"/>



Regulamento Geral dos Cursos de pós-Graduação não conferentes de Grau da Universidade dos Açores

Regulamento de frequência de unidades curriculares isoladas da Universidade dos Açores

Regulamento das provas de avaliação do domínio da língua portuguesa para efeitos de ingresso nos ciclos de estudos conducentes ao grau de mestre nos domínios da Educação Pré-Escolar, 1.º Ciclo do Ensino Básico e 2.º Ciclo do Ensino Básico da Universidade dos Açores

Regulamento Geral dos Regimes de Reingresso e Mudança de Par Instituição/Curso

Regulamento de prescrições da UAc

Regulamento do estudante em regime de tempo parcial

Regulamento para o concurso especial de acesso e ingresso do estudante internacional na UAc

Regulamento das provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade dos maiores de 23 anos para frequentar a UAc

Regulamento para o concurso especial de acesso e ingresso aos cursos técnicos superiores profissionais da UAc

Regulamento dos Cursos de Especialização Tecnológica da UAc

Regulamento das atividades académicas

Regulamento dos regimes especiais de frequência de trabalhador-estudante, dirigente associativo estudantil, estudante com deficiências físicas ou sensoriais e mães e pais

Regulamento Geral de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem

#### Comunicação relevante do processo

A quem?	O quê?	Por quem?	Quando?   Como?
Partes Interessadas internas	Propinas e emolumentos	Direção de Serviços	Sempre que justifique   Portal UAc
Partes Interessadas internas	Calendários Académicos	Direção de Serviços	Sempre que alterado   Formato físico
Partes Interessadas internas	Horários	Direção de Serviços	Anualmente   Formato físico   Divulgação do Portal
Partes Interessadas internos	Mapa de Exames	Direção de Serviços	Permanente   Website
Partes Interessadas externas	Lista de colocações	Direção de Serviços	Sempre que justifique   Portal UAc

#### Indicadores de desempenho (KPIs)

Indicadores de desempenho (KPIs)	Informação para a gestão
Satisfação dos alunos	Informação relativa ao desempenho das atividades do processo
Reclamações relativas ao serviço	Informação relativa à eficiência do processo
Cumprimento dos prazos estabelecidos	Informação relativa à eficiência do processo
Satisfação 360º	Indicador da qualidade do serviço