

# Despacho

## Sistema de Atendimento online das Secretarias e Conselho Pedagógico

Procurando dar resposta a algumas queixas dos alunos e ex-alunos sobre a demora no atendimento na Secretaria de Graduação e na impossibilidade de contratação imediata de mais funcionários para suprir as necessidades existentes, determino a criação de um sistema de atendimento online.

Este sistema, implementado inicialmente no CIFA há alguns anos atrás, é agora introduzido em todas as secretarias e no Conselho Pedagógico. Este sistema evita deslocções desnecessárias às secretarias, perdas de documentação pelos serviços e permite ao aluno saber em cada momento qual a situação em que se encontra o seu pedido, ligando ainda todos os intervenientes no processo. Permite ainda um controlo do tempo de resposta dos serviços e detetar pedidos por responder.

Todos os pedidos efetuados através do sistema de atendimento online são escrutinados pelo responsável do órgão a que são submetidos, o qual se encarregará de elaborar resposta de acordo com as leis, os regulamentos e os despachos em vigor.

Caso estes documentos não permitam elaborar uma resposta ou prevejam a possibilidade de ser aberta uma exceção pelo Presidente da FA, o responsável pelo órgão encarregar-se-á de pedir primeiro ao requerente todos os documentos de suporte necessários e elaborará depois um parecer que remeterá de seguida ao Presidente da FA para despacho.

Os documentos seguintes indicam: (1) como aceder ao atendimento online (brochura de divulgação-[http://cm.fa.ulisboa.pt/images/brochura\\_pedidos\\_online.pdf](http://cm.fa.ulisboa.pt/images/brochura_pedidos_online.pdf)) e (2) como o atendimento se processa (protocolo de resposta a pedidos online-[http://cm.fa.ulisboa.pt/images/protocolo\\_pedidos\\_online.pdf](http://cm.fa.ulisboa.pt/images/protocolo_pedidos_online.pdf)).

A apresentação de requerimentos e reclamações em papel nas secretarias ou no expediente vai manter-se em paralelo com o sistema de atendimento online até 31 de Dezembro de 2014, sendo então descontinuada.

Lisboa, 14 de Outubro de 2014

O Presidente da FA,  
José Pinto Duarte  
(Professor Catedrático)