

FICHA CURSO DE FORMAÇÃO

Designação da Ação de Formação/Curso

SIGES – Módulo “Caixa” – Setor Académico

Área de Formação CNAEF

Duração

346 Secretariado e trabalho administrativo

3 horas

N.º de Ações/ Edições

N.º de Formandos por ação
(se necessário/ aplicável, indicar o n.º máximo)

2

8

Formador(es)

Carmen Deliciosa Coutinho da Cunha

Ações/Edições	Data de Início	Data de Fim	Carga Horária Teórico-Prática	Seminário	Outra
1	19/11/2025	manhã	3		
2	19/11/2025	tarde	3		

Regime:

Presencial:

☒

Online:

☐

Misto:

☐

Breve descrição da ação proposta (para divulgação)

Competências e resultados de aprendizagem dos formandos (Objetivos)

1. Capacitar os colaboradores para utilizar corretamente o SIGES na consulta de contas correntes.
2. Garantir que o atendimento ao estudante seja célere, claro e rigoroso.
3. Reforçar a segurança e conformidade na manipulação de informação financeira e académica.
4. Promover autonomia na resolução de dúvidas frequentes relacionadas com pagamentos, propinas, dívidas e planos de pagamento.

Conteúdos Programáticos:

Módulo 1 – Introdução ao CAIXA e ao Atendimento

- Visão geral do sistema CAIXA no contexto académico;
- Perfis de utilizador: Balcão de Atendimento e Atividade de Certificação;
- Princípios de confidencialidade e proteção de dados.

Módulo 2 – Consulta de Caixa

- Aceder ao módulo de caixa no SIGES;
- Perfis existentes: Candidato, Aluno e Entidade;
- Pesquisa por número de estudante, nome ou NIF;
- Identificação de pagamentos registados ou a registar: propinas, taxas de juro, emolumentos;
- Consulta de documentos de suporte: faturas, recibos, notas de crédito, notas de reembolso.

Módulo 3 – Gestão de Situações no Atendimento

- Como responder a dúvidas de estudantes sobre dívida em aberto;
- Diferença entre dívida académica e dívida em execução fiscal;
- Planos de pagamento: regras, limites e mensagens padronizadas a transmitir;
- Casos práticos de operações de atendimento com simulação.

Módulo 4 – Operações Académicas Relacionadas

- Verificação de situação financeira antes da reinscrição ou entrega de certificação;
- Tratamento de situações de pagamentos indevidos ou duplicados;
- Encaminhamento para outros serviços (ACADNAT / ACAD /DFA).

Módulo 5 – Consultas e Fecho de Caixa

- Procedimentos de impressão das folhas de caixa;
 - Consulta de Recibos;
 - Consulta de Faturas.
-

Perfil dos Destinatários

Colaboradores dos Serviços Académicos que realizam atendimento e/ou atividades de certificação e/ou que necessitem de consulta do Caixa

Modalidades e metodologias formativas

- Exposição teórica com recurso a apresentação multimédia.
- Demonstração prática no SIGES em ambiente de treino.
- Exercícios com simulação de casos reais
- Debate de casos problemáticos.

Metodologias de avaliação dos formandos

Metodologia de avaliação dos resultados do curso

- <https://www.ualg.pt/webform/questionario-de-avaliacao-formacao-interna>
