




TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Volume 8 – Área de Comunicação e Imagem

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Índice

Princípios Gerais	4
Abreviaturas e Acrónimos.....	6
Legislação Aplicável	7
Mapa de Atualização do Documento	8
Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas.....	9
Processo 1 - Marketing e Comunicação.....	9
Subprocesso 1.1 – Gestão da divulgação de notícias e eventos.....	9
Subprocesso 1.2 - E-mails enviados à comunidade Técnico.....	10
Subprocesso 1.3 – Gestão de pedidos inclusão de <i>Banners</i> no <i>Website</i>	11
Subprocesso 1.4 – Plano de Meios	11
Subprocesso 1.5. - Produção de Conteúdos.....	12
Processo 2 – Media	13
Subprocesso 2.1 - Promoção e divulgação de notícias nos media.....	13
Subprocesso 2.2 - Promoção de entrevistas.....	14
Subprocesso 2.3 – <i>Clipping</i>	14
Processo 3 – Projeto Alumni	14
Subprocesso 3.1 – Gestão do Portal Alumni.....	15
Subprocesso 3.2 – Análise das estratégias de comunicação e divulgação de informação	16
Subprocesso 3.3 – Atualização de conteúdos.....	16
Subprocesso 3.4 – Coordenação de atividades com <i>alumni</i>	17
Processo 4 – Relações Públicas	18
Subprocesso 4.1 – Organização de Eventos	18
Subprocesso 4.2 – Merchandising.....	19
MAPAS DOS PROCESSOS	20
Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos	24
Processo 1 – Preservação de coleções e espólios.....	24
Subprocesso 1.1 – Espólios	24
Subprocesso 1.2 – Coleções	25
Processo 2 – Eventos no Centro de Congressos	26
Subprocesso 2.1 – Marcações de eventos.....	26
Subprocesso 2.2 – Marcações de videoconferências	28
Subprocesso 2.3 – Aprovisionamentos	28
Subprocesso 2.4 – Preparação e montagem de espaços.....	29
Subprocesso 2.5 – Realizações	29

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 2
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Processo 3 – Contabilização de custos.....	30
Subprocesso 3.1 – Emissão de apuramento final de custos.....	30
Subprocesso 3.2 – Envios à Área Contabilística e arquivamento.....	30
Processo 4 – Manutenções.....	30
Processo 5 – Aquisições.....	31
MAPAS DOS PROCESSOS.....	32
Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante.....	38
Processo 1 – Matrículas e Inscrições no Técnico.....	38
Subprocesso 1.1 – Organização dos processos e Apoio às matrículas.....	38
Processo 2 – Programa de Mentorado.....	39
Subprocesso 2.1 – Seleção e atividades dos Mentores.....	40
Subprocesso 2.2 – Sessão de Boas-Vindas.....	41
Subprocesso 2.3 – O <i>International Café</i>	42
Subprocesso 2.4 – Athens.....	43
Processo 3 – Divulgação.....	43
Subprocesso 3.1 – Visitas às escolas.....	44
Subprocesso 3.2 – Visitas de estudo ao Técnico.....	45
Processo 4 – Parcerias Culturais.....	46
MAPA DOS PROCESSOS.....	48

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 3
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Princípios Gerais

A Área de Comunicação e Imagem (ACI) tem como missão promover a imagem institucional do Instituto Superior Técnico (Técnico), assegurar a sua divulgação no exterior e implementar uma política de comunicação interna, incorporando um Gabinete e dois Núcleos:

1. Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP);
2. Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos (NGMCC);
3. Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE).

A realização deste volume advém da necessidade de esclarecer questões relacionadas com os procedimentos a executar e regras a ter em consideração na Área de Comunicação e Imagem (ACI) e, de um modo mais lato, nos Núcleos e Gabinete que a ela pertencem, nas suas diferentes competências.

Serve ainda como divulgação do trabalho efetuado ou para consulta.

A Área de Comunicação e Imagem é dirigida por um coordenador de área, cargo de direção intermédia de 2.º grau, equiparado para todos os efeitos legais a Chefe de Divisão, ou por um Técnico superior, que reporta hierarquicamente ao Vice-Presidente do Conselho de Gestão, responsável pela Comunicação e Imagem do Técnico.

O Gabinete de Comunicação e Relações Públicas tem por missão prestar o apoio necessário à promoção das atividades desenvolvidas no Técnico, através da criação e manutenção de canais de comunicação que facilitem a sua divulgação. O GCRP tem como objetivos gerais a promoção e divulgação da imagem do Técnico e é dirigido por um coordenador equiparado, para todos os efeitos legais, a cargo de direção intermédia de 4.º grau ou por um Técnico superior, que reporta hierarquicamente ao coordenador de área respetivo.

Ao Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos compete, em termos gerais, assegurar e preservar o acervo do Técnico e promover a realização de eventos de carácter científico.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 4
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	


	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

O Núcleo de Apoio ao Estudante tem como objetivos apoiar e promover a integração dos estudantes no Técnico bem como divulgar o Técnico junto dos meios estudantis ao nível do ensino secundário, através de iniciativas organizadas no âmbito do Programa do Mentorado. O NAPE organiza visitas guiadas aos *campi* do Técnico e estabelece, ainda, parcerias culturais com diversas entidades, proporcionando à comunidade escolar, condições especiais de acesso a eventos.

A equipa do NAPE integra um grupo de alunos do Técnico (até 10 elementos), que a título de bolseiros de iniciação à investigação, colaboram em todos os projetos implementados pelo núcleo – vulgarmente denominados “Guias do Técnico”. Integra, ainda, dois bolseiros para a gestão de ciência e tecnologia, um dos quais supervisiona a equipa de Guias e outro, em estreita ligação com o Vice-Presidente para o *Campus* Tecnológico e Nuclear, encontra-se a organizar um novo projeto de aproximação do Campus/Técnico às escolas da área de influência da união de freguesias onde o mesmo se insere, entre outras atividades que ambos desenvolvem.

O NAPE participa ainda em atividades e eventos em colaboração com outros gabinetes e núcleos do Técnico, designadamente o Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional (NMCI), o Núcleo de Parcerias Empresariais (PE), o Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP) ou, diretamente o Conselho de Gestão (CG).

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 5
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Abreviaturas e Acrónimos

AA	Área Académica (Direção Académica, DA)
ACI	Área de Comunicação e Imagem
AEP	Área de Estudos e Planeamento
CC	Centro de Congressos
CG	Conselho de Gestão
CNAES	Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior
CP	Conselho Pedagógico
CTN	<i>Campus</i> Tecnológico e Nuclear (Técnico, Polo de Loures)
DA	Direção Académica
DSI	Direção de Serviços de Informática
FÉNIX	Sistema de Gestão de Informação do Técnico
GATu	Gabinete de Apoio ao Tutorado (DA)
GCRP	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
ID&I	Investigação, Desenvolvimento e Inovação
NAPE	Núcleo de Apoio ao Estudante
NArQ	Núcleo de Arquivo (Área de Apoio Geral, Direção Técnica)
NCA	Núcleo de Compras e Aprovisionamento
NGMCC	Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
NMCI	Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional
NME	Núcleo de Multimédia e e-Learning (DSI)
PE	Núcleo de Parcerias Empresariais (Área de Transferência de Tecnologia, TT)
RT	Request Tracker - Sistema de rastreio e gestão de pedidos recebidos por e-mail
TP	<i>Campus</i> do Taguspark (Técnico, Polo de Oeiras)
Técnico	Instituto Superior Técnico, IST


Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 6
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
<p>Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico; Diário da República, 2.ª série — N.º 47 — 9 de março de 2010; Despacho n.º 4207/2010,</p> <p>Alterado pelo Despacho n.º 1696/2014 (DR, 2.ª série — N.º 23 — 3 de fevereiro de 2014</p>	<p>Regula a organização e funcionamento dos serviços de natureza administrativa e de apoio Técnico do Instituto Superior Técnico, nos termos do artigo 9.º do referido Regulamento, que constitui o anexo n.º 2 aos dos Estatutos do Instituto Superior Técnico, publicados no Diário da República, 2.ª série, n.º 17.º, de 26 de Janeiro de 2010.</p>
<p>LBSE - Lei de Bases do Sistema Educativo.</p> <p>Lei nº 46/86 de 14 de outubro (Subsecção III – Ensino Superior)</p>	<p>Normativas que regulamentam o Sistema Educativo Português.</p>

<p>Versão 01-14</p> <p>Data: set.2014</p>	Elaborado por: Maria José Ferrão	<p>Página: 7</p>
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ RegTécnicoo
André Pires & Inês Valente & Sarah Saint-Maxent	Atualização do volume 8 /capítulo 1/ Processo 1	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
André Pires	Atualização do volume 8/ capítulo 1/ Processo 2	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
André Pires & Rita Melo	Atualização do volume 8/ capítulo 1/ Processo 3	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
André Pires & Maria João Piñeiro & Sofia Cabeleira & MJF	Atualização do volume 8/ capítulo 1/ Processo 4	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Fátima Rodrigues	Atualização do volume 8/ capítulo 2	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Diogo Henriques & Duarte Donas-Boto & MJF	Atualização do volume 8/ capítulo 3/ Processo 1	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Duarte Donas-Boto & Maria José Ferrão	Atualização do volume 8/ capítulo 1/ Processos 2 e 3	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Filipe Melo & Maria José Ferrão	Atualização do volume 8/ capítulo 1/ Processo 4	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 8
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas

O GCRP tem como principais atividades:

- Gestão da comunicação, da informação e da publicidade do Técnico;
- Administração das relações públicas, através da organização de eventos e ações de *merchandising* para a projeção da imagem do Técnico.

Processo 1 - Marketing e Comunicação

A área de marketing e comunicação promove a divulgação das atividades mais relevantes desenvolvidas na Escola, com ênfase no ensino, investigação, empreendedorismo e internacionalização. O Técnico continua empenhado numa comunicação eficaz das suas atividades, promovendo a produção e dinamização de informação a nível interno e externo, de forma a consolidar a sua imagem de Instituição de referência a nível nacional e internacional.

Subprocesso 1.1 – Gestão da divulgação de notícias e eventos

No âmbito da sua estratégia de comunicação, o Técnico tem uma política de divulgação de conteúdos utilizando como plataforma o *website* da Escola e as respetivas redes sociais.

1. O requerente submete a informação utilizando o formulário online ou via e-mail (gcrp@tecnico.ulisboa.pt) com uma antecedência mínima de 5 dias úteis;
2. O GCRP analisa a informação submetida e define qual o meio mais adequado para a sua divulgação.
3. Após validação, a informação é inserida, em versão bilingue, na plataforma Fénix, através do portal “Gestão do Website”, permitindo:

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 9
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

- a) A visualização da página de entrada do Website;
- b) Publicação no Website do Técnico e respetiva difusão nas redes sociais (facebook, linkedin e twitter);
- c) Divulgação junto aos meios de comunicação social.

Subprocesso 1.2 - E-mails enviados à comunidade Técnico

Informação institucional do interesse de alunos, docentes, investigadores e antigos alunos no âmbito de atividades académicas e de ID&I, bem como de eventos culturais relevantes a decorrer nos *campi*:

1. O requerente submete a informação via e-mail (gcrp@tecnico.ulisboa.pt);
2. O GCRP analisa a informação submetida e define se se justifica o envio da mesma;
3. Após validação, o GCRP define, de entre as *mailing lists* existentes, quais os destinatários.
4. O envio é realizado com recurso ao portal “Comunicação”, a partir do remetente Técnico Lisboa (Gabinete de Comunicação e Relações Públicas) E-mail noreply@tecnico.ulisboa.pt.

Semanalmente, à segunda-feira, o GCRP passou a enviar a toda a Escola uma informação em formato de Agenda, que compila todas as iniciativas e eventos mais relevantes a decorrer ao longo de cada semana nos *campi*.

A Newsletter do Técnico é enviada a toda a Escola mensalmente. A seleção de conteúdos é realizada pelo GCRP e enviada ao NME a fim de os editar na imagem pré-definida. O seu envio é processado pelo NME em nome do GCRP (portal “Comunicação”).

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 10
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Subprocesso 1.3 – Gestão de pedidos inclusão de *Banners* no *Website*

São publicados *banners* no *Website* do Técnico para divulgação da informação institucional do interesse de alunos, docentes, investigadores e antigos alunos no âmbito de atividades académicas e de ID&I intrinsecamente ligada ao Técnico, entre outras relevantes. Deverão ser publicados *banners* que tenham interesse para o público externo e interno. Para uma comunicação eficaz não é permitida a inclusão em simultâneo de um número superior a cinco *banners* no *Website* do Técnico.

1. O requerente submete o pedido ao GCRP;
2. O GCRP avalia a pertinência do mesmo;
3. Caso o pedido seja autorizado por parte do GCRP, o NME produzirá a imagem gráfica do *banner*, o qual depois de validado pelo GCRP será colocado online no *Website* do Técnico;
4. O *banner* contém em si um *link* para informação mais detalhada elaborada pelo GCRP ou pelo requerente.

Subprocesso 1.4 – Plano de Meios

O Plano de Meios pretende definir a estratégia de comunicação do Técnico junto do exterior, através da compra de espaço publicitário, privilegiando a Internet (media online), enquanto meio mais eficaz na divulgação da sua oferta formativa do Técnico, revelando índices de eficácia excecionais.

Elaboração do Plano de Meios do Técnico:

- a) Definição dos diversos públicos-alvo;
- b) Definição dos objetivos;
- c) Definição do *budget* alocado ao Plano de Meios;

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 11
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

- d) Seleção dos meios;
- e) Calendarização da campanha;
- f) Envio do Plano ao Conselho de Gestão para aprovação;
- g) Após aprovação por parte do Conselho de Gestão, envio do *briefing* criativo ao NME para produção gráfica;
- h) Início do processo de abertura da proposta para aquisição de bens e serviços (o procedimento adotado terá por base o valor estimado, alocado ao Plano de Meios) através do Núcleo de Compras e Aprovisionamento do Técnico (NCA).

Subprocesso 1.5. - Produção de Conteúdos

No âmbito da valorização da imagem, o Técnico aposta na publicação de material promocional, de forma inovadora e atrativa, sobre as atividades de ensino e I&DI desenvolvidas na Escola, existindo sempre uma preocupação inequívoca com a qualidade gráfica das publicações editadas. A produção do material gráfico fica a cargo do NME.

No âmbito da estratégia de comunicação adotada, o GCRP investe numa política de informação, de uma forma harmonizada, procedendo à produção de conteúdos para inclusão no *Website* da Escola, bem como nas diversas publicações (e.g. newsletter do Técnico, blog e revista bimestral Valores Próprios), editadas pelo Técnico.

1. O requerente envia o pedido de produção de conteúdos ao GCRP;
2. O GCRP produz os respetivos conteúdos;
3. O GCRP envia ao requerente para aprovação;
4. Após aprovação, os conteúdos são publicados no espaço a que se destinam.

A supervisão e atualização da informação publicada no website do Técnico, em geral, é realizada pelo GCRP, enviando os pedidos de correção ou novos textos para o NME que trata da sua implementação no backoffice do website. Após as alterações estarem on-line, cada nova inclusão é validada pelo GCRP.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 12
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Processo 2 – Media

O Técnico continua empenhado em projetar a sua imagem junto da sociedade em geral, através da criação de uma *network* que dinamize uma relação mais próxima com os Media. Essa comunicação assume diversas formas, nomeadamente através da publicação de notas de imprensa, reportagens, artigos de opinião sobre as atividades desenvolvidas de ensino, ciência e tecnologia e de I&DI.

A área de Media divide-se em dois grandes grupos de atividade:

- 1) Promoção e divulgação de notícias e eventos que decorrem, direta ou indiretamente, da atividade do Técnico e seus investigadores;
- 2) Promoção de entrevistas com pessoas cuja atividade importa destacar, com vista à promoção geral da Instituição.

O *Clipping* é também uma ferramenta importante no âmbito da área de assessoria de imprensa, através do qual se divulgam as iniciativas do Técnico que mereceram maior destaque nos media.

Subprocesso 2.1 - Promoção e divulgação de notícias nos media

1. Os pedidos para divulgação são efetuados pelos Departamentos ou criados pelo GCRP, tendo sempre em conta a promoção e divulgação do Técnico;
2. Tendo o(s) objetivo(s) definido(s), procede-se à elaboração de um *Press Release* e escolha dos meios de informação para os quais será enviado;
3. Após o envio do *Press Release* é necessário proceder-se a contactos pessoais com os vários jornalistas, alertando para a importância do objetivo em questão.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 13
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

É feito o *follow-up* do trabalho realizado, procedendo-se a contactos adicionais com os jornalistas, se necessário.

Subprocesso 2.2 - Promoção de entrevistas

1. Na promoção de entrevistas, é definido pelo proponente ou pelo GCRP o tema ou âmbito da investigação que se pretende destacar;
2. O GCRP estabelece os contactos necessários à realização da(s) entrevista(s) aos jornalistas que trabalham a área em questão;
3. Em caso de não existir interesse por parte do jornalista a quem se propôs o trabalho, avança-se para outro(s) contacto(s) com jornalistas;
4. No caso de necessidade, cabe ao GCRP acompanhar a entrevista.

Subprocesso 2.3 – *Clipping*

1. O controlo dos resultados é feito com base na leitura diária dos meios de informação, bem como na pesquisa *on line*;
2. Posteriormente é enviado ao NME os PDF's com os artigos a fim de serem introduzidos na página de Media do Técnico.

Processo 3 – Projeto Alumni

O Técnico reconhece o valor que os antigos alunos têm para o desenvolvimento e impacto do Técnico na sociedade. Desta forma, o Projeto Alumni promove a ligação entre os antigos alunos através da criação de uma rede de contactos, na perspetiva de:

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 14
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

- Formação ao longo da vida;
- Atualização de informação e conhecimentos;
- Reforço de uma comunidade orientada para a produção científica e tecnológica.

Subprocesso 3.1 – Gestão do Portal Alumni

O Projeto Alumni deve manter e reforçar o acesso ao ‘Portal Alumni’, consistindo este portal numa ferramenta fundamental para o Técnico dispor dos contactos atualizados dos seus antigos alunos. O portal, por seu turno, cede aos antigos alunos a possibilidade de integrarem a rede de comunicação interna do Técnico.

1. Os antigos alunos inscrevem-se no Portal Alumni via formulário de registo alojado no Fénix com acesso através da secção Alumni do *Website* do Técnico;
2. No caso dos antigos alunos já constarem no sistema Fénix com uma ist ID, tendo o role ‘Alumni’ atribuído, o acesso ao portal é feito automaticamente após preenchimento de formulário com dados pessoais;
3. Quando os antigos alunos não se encontram ainda no Fénix com o *role* ‘alumni’, segue um pedido via RT para o Projeto Alumni.
4. O Projeto Alumni averigua junto Área Académica (AA) sobre a necessidade de solicitar a cópia do documento de identificação do antigo aluno;
5. Em caso de necessidade, o Projeto Alumni solicita cópia do documento de identificação ao antigo aluno;
6. Quando o antigo aluno não possui uma ISTid, a AA abre um processo para registo do antigo aluno no sistema, assegurando a validação da inscrição do antigo aluno e conclusão de matrícula do antigo aluno no Técnico através de pesquisa no sistema Aplica ou no Arquivo.
7. Após o registo estar concluído, a AA notifica o Projeto Alumni para que este último possa ajudar o antigo aluno nos primeiros acessos ao Portal.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 15
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Subprocesso 3.2 – Análise das estratégias de comunicação e divulgação de informação

São gerados indicadores através do processamento automático da informação que dizem respeito ao número de novas inscrições no Portal Alumni. Os indicadores são atualizados diariamente e encontram-se disponíveis para consulta no Fénix, no Portal “Gabinete de Relações Públicas”, em estatísticas Alumni. Esta funcionalidade torna possível, de uma forma mais simples e célere, a análise do impacto que a informação enviada aos antigos alunos tem no número de novas inscrições no portal.

1. Para divulgação de notícias ou eventos, o GCRP, ou o Projeto Alumni em particular, envia um e-mail para a totalidade dos antigos alunos ou antigos alunos inscritos no Portal;
2. Para divulgação de notícias ou eventos de âmbito específico ou de interesse para alguns cursos apenas, o Projeto Alumni, ou outro requerente, solicita o envio de determinada informação ao Coordenador do respetivo Curso, o qual tem acesso à *mailing list* dos seus antigos alunos via Portal do Coordenador;
3. Após o envio da informação, analisa-se o impacto que a mesma tem nas inscrições no Portal Alumni através do gráfico do número de novos registos diários.

Subprocesso 3.3 – Atualização de conteúdos

A secção Alumni da página do Técnico deve apelar e ser consultada com regularidade por atuais e antigos alunos, bem como futuros alunos e o público em geral. Para o efeito, o Projeto Alumni procura disponibilizar notícias e testemunhos escritos e vídeo-gravados de antigos alunos e de atuais alunos envolvidos em atividades coordenadas pelo Projeto.

A secção Alumni procura também promover a ligação a outros canais oficiais de comunicação do Técnico e divulgar o calendário de atividades da comunidade Técnico.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 16
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

1. Através da colaboração com a Área de Estatísticas e Planeamento (AEP) do TÉCNICO, o Projeto Alumni seleciona antigos alunos da base de dados ‘Alumni em Destaque’ e envia convite ao antigo aluno para recolha de testemunho;
2. No caso de resposta positiva, a entrevista é feita ao antigo aluno via e-mail ou, em colaboração com o NME, a entrevista é feita pessoalmente e vídeo-gravada.
3. A proposta de edição final da entrevista carece de parecer por parte do responsável pelo GCRP;
4. Caso a proposta seja aprovada, a entrevista é publicada na secção Alumni da página do Técnico através do NME.

Subprocesso 3.4 – Coordenação de atividades com *alumni*

O reforço da ligação dos antigos alunos ao Técnico passa fundamentalmente pela organização de eventos que aproximeam os vários elementos da comunidade Técnico.

1. O Projeto Alumni, antigos alunos ou outros membros da comunidade Técnico enviam pedido/sugestão para a organização de determinado evento;
2. O Projeto Alumni avalia a exequibilidade do evento e apresenta proposta à Coordenação do CGRP;
3. Dependendo do evento em causa, o Projeto Alumni solicita o envolvimento dos Núcleos ou Gabinetes necessários ao sucesso das diferentes fases de organização do evento: a) organização; b) implementação; c) e avaliação do impacto do evento.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 17
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Processo 4 – Relações Públicas

Subprocesso 4.1 – Organização de Eventos

No âmbito da organização de eventos, o Gabinete de Comunicação e Relações Públicas disponibiliza um conjunto de meios que permitem, com maior eficiência e de forma consistente, gerir as inúmeras tarefas a realizar.

O GCRP organiza eventos de raiz, tais como concertos e cerimónias académicas, e faculta apoio à organização de eventos do interesse da comunidade Técnico, no âmbito de atividades académicas, de ID&I e do exterior, através dos seguintes procedimentos gerais:

1. O requerente submete o pedido de apoio in loco ou via e-mail (gcrp@tecnico.ulisboa.pt);
2. A Coordenação do GCRP analisa o pedido submetido e analisa as tarefas alocadas ao apoio à organização do evento, averiguando-se:
 - a. O tipo de evento;
 - b. Dia, hora e duração do evento;
 - c. Escolha do local;
 - d. Preparação do espaço;
 - e. Apoio audiovisual e/ou fotográfico;
 - f. Outros apoios a nível logístico.
3. O GCRP planeia e procede à divulgação interna e externa do evento, nomeadamente:
 - a. Website do Técnico;
 - b. Media/comunicação social;
 - c. Convites;
 - d. Posters;
 - e. Folhetos/desdobráveis.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 18
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

- No caso de eventos de grande dimensão e/ou elevada complexidade organizativa, é necessário que o pedido seja feito com uma antecedência de 10 dias úteis.

Subprocesso 4.2 – Merchandising

As ações de *merchandising* assumem hoje um papel fundamental na projeção da imagem das Instituições na medida em que constituem um fator central na difusão e consolidação das marcas. A aposta e o investimento nestas ações são cruciais, uma vez que estas funcionam como agentes dinamizadores na transmissão de informação, proporcionando uma maior visibilidade aos produtos, marcas ou serviços, sempre com o objetivo de motivar e influenciar as decisões de compra dos consumidores. O Técnico oferece uma vasta gama de produtos que podem ser adquiridos na Loja.

- Conforme as necessidades identificadas (por exemplo, eventos a realizar pelos órgãos de gestão, apoio a atividades de alunos ou de professores, de grande abrangência – Conferências, etc.) ou especificamente do NAPE, tais como os projetos de captação de alunos, candidatos ao ensino superior e para a loja do Técnico, o GCRP propõe a aquisição de determinados artigos. Para o efeito, solicita autorização ao Conselho de Gestão para realizar a respetiva despesa, antes de consultar os fornecedores, que igualmente propõe contactar.
- O GCRP estabelece os contactos necessários à recolha de orçamentos, acompanhados do mostruário dos artigos propostos. O NME é igualmente contactado nesta fase, para a apresentação de propostas gráficas, com vista à personalização de cada artigo.
- Após a aprovação por parte do CG, é dado início ao processo de aquisição através da plataforma de compras do Técnico.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 19
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

MAPAS DOS PROCESSOS

Descrição do Processo: **MARKETING E COMUNICAÇÃO**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /regTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Inês Valente & Sarah Saint-Maxent	1.1 Gestão da divulgação de notícias e eventos	Após envio de informação pelo GCRP/ /requerente	Elaboração da notícia/evento	Publicação no site do Técnico	Comunidade Técnico	GCRP	GCRP	GCRP
Inês Valente	1.2 E-mails enviados à comunidade Técnico	Após envio de informação pelo GCRP/ /requerente	Elaboração do e-mail com a respetiva informação	Envio de email via fénix	Comunidade Técnico	GCRP	GCRP	GCRP/CG
André Pires	1.3 Pedidos de inclusão de Banners no Website do Técnico	Após envio de informação pelo GCRP/ /requerente	Produção do banner pelo NME	Publicação no site do Técnico	Comunidade Técnico	NME	GCRP	GCRP/CG
Margarida Riscado	1.4 Plano de Meios	Anualmente	Via elaboração do respetivo plano	Reserva de espaço publicitário na internet	GCRP	GCRP/CG	GCRP/ /CG	GCRP/CG


Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 20
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /regTécnicoo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Pires & Margarida Riscado	1.5 Produção de Conteúdos	Após pedido de conteúdo pelo requerente e por iniciativa GCRP	Elaboração dos respetivos conteúdos	Publicação da informação em diversos meios	GCRP/ /requerente	GCRP/ /NME	GCRP	GCRP/CG

Descrição do Processo: **MEDIA**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Pires	2.1 Promoção e divulgação de notícias nos media	Após pedido de informação pelo GCRP/ /requerente	Contacto com os media	Publicação da notícia	Comunidade Técnico/media	GCRP	GCRP	GCRP/CG
André Pires & Sarah Saint-Maxent	2.2 Promoção de entrevista	Após pedido de entrevista pelo GCRP/ /requerente	Contacto com os media	Realização da entrevista e respetiva publicação	Comunidade Técnico/media	GCRP	GCRP	GCRP/CG
André Pires & Inês Valente	2.3 Clipping	Diariamente	Leitura dos meios de informação	Publicação no site do Técnico	GCRP	GCRP	GCRP	GCRP

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 21
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Descrição do Processo: **PROJETO ALUMNI**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Rita Melo	3.1 Gestão do Portal Alumni	Aquando pré-registo do antigo aluno	Cooperação entre DSI, AA e Projeto Alumni	Inscrição do antigo aluno no Portal	DSI	Projeto Alumni	AA	GCRP
Rita Melo, Sofia Cabeleira & André Pires	3.2 Análise das estratégias de comunicação	Após envio de informação pelo GCRP/projeto Alumni	Análise do gráfico n.º registos/dia tendo em conta: meio de comunicação utilizado; informação enviada; evento realizado.	Proposta de novas estratégias de comunicação	Projeto Alumni	ACI	Coord. GCRP	ACI/CG
Rita Melo	3.3 Atualização de conteúdos	A redefinir por ACI	Seleção de antigos alunos da base de dados 'Alumni em Destaque'	Novos conteúdos	AEP/Projeto Alumni	ACI	Coord. GCRP	ACI/CG
Rita Melo & Sofia Cabeleira	3.4 Coordenação de atividades com alumni	Após pedido de requerente/ /Projeto Alumni	Planeamento da atividade, implementação e avaliação do impacto da mesma	Realização da atividade	Requerente/ /Projeto Alumni	ACI	Coord. GCRP	ACI/CG

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 22
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Descrição do Processo: **RELAÇÕES PÚBLICAS**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Maria João Piñeiro	4.1 Organização de eventos	Após envio de pedido pelo GCRP/requerente	Seguir passos mencionados no subproc. 4.1.	Adesão ao evento/N.º de participantes	Comunidade Técnico/exterior	Comunidade Técnico/exterior	GCRP/ /CG	GCRP/ /CG
Sofia Cabeleira & Ana Rodrigues	4.2 Merchandising						ACI	CG/ACI

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 23
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos

O NGMCC tem como principais atividades:

- Gestão das coleções de instrumentos científicos antigos do IST e colaboração com o NArQ para a preservação de espólios de antigos professores do IST;
- Gestão dos espaços e equipamentos do CC do IST, providenciando todas as infraestruturas físicas necessárias à realização de eventos de carácter científico e Técnico, promovidos interna ou externamente;
- Gestão dos equipamentos audiovisuais que equipam as salas de conferência, o Grande Auditório e a sala de videoconferência (Projeto-Estúdios da FCCN, Fundação para a Computação Científica Nacional);
- Serviços de apoio aos eventos que decorrem no CC, nomeadamente serviços de cafetaria, almoços e outros.
- Propor as aquisições que supram as necessidades de substituição de equipamentos que entram em falência, se tornaram obsoletos ou que visem proporcionar o acompanhamento da evolução tecnológica ou a melhoria dos serviços prestados.

Processo 1 – Preservação de coleções e espólios

O Técnico tem como objetivo preservar a sua memória e, nomeadamente, os espólios deixados, ou posteriormente doados por familiares, de antigos professores, as coleções de instrumentos científicos, que se encontram em reservas, alguns espaços nos Departamentos e em exposição na Sala de reuniões do Pavilhão Central, bem como um acervo de maquinaria e ferramentas, proveniente de oficinas, entretanto desativadas, situadas no Técnico.

Subprocesso 1.1 – Espólios

Sempre que o NGMCC é contactado no sentido de serem recebidos espólios ou doações é realizada uma reunião, no Técnico ou não, para avaliar a dimensão, as características do conjunto e quais os objetivos de quem realiza o contacto.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 24
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Todos os contactos são reportados superiormente, avaliado o interesse para o Técnico e possibilidade de guarda e preservação.

Quando o processo prossegue há o contacto com o NArQ, podendo passar a coordenação do mesmo para a sua alçada, colaborando o NGMCC apenas na prestação de informações ou apoios logísticos.

Habitualmente a sequência é:

1. Reunião prévia,
2. Interesse do Técnico na aquisição,
3. Encontrar localização adequada para a aquisição,
4. Catalogação do espólio ou levantamento do conjunto a deslocar,
5. Acordo entre as partes e formalização da entrega, com assinatura de auto,
6. Acondicionamento em local próprio,
7. Catálogo da Coleção para eventual publicação.

Subprocesso 1.2 – Coleções

As coleções de instrumentação antiga, material didático, máquinas e ferramentas provenientes dos vários departamentos e oficinas do Técnico, entre outras unidades, são limpas e revistas as suas condições de acondicionamento, no espaço de reservas do Museu, piso -2 do Complexo Interdisciplinar, na sala de reuniões e na zona do Centro de Congressos, periodicamente, pelo menos 3 vezes por ano e sempre que alguma intercorrência o justifique. São verificadas as condições de temperatura e humidade dos locais de acondicionamento.

Sempre que haja alguma alteração, em localização ou estado de conservação, é tomada nota na ficha da peça respetiva.

Quando solicitado, é prestada colaboração no sentido de dar visibilidade ao acervo que se encontra à guarda do NGMCC.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 25
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Processo 2 – Eventos no Centro de Congressos

A atividade do Centro de Congressos centra-se na realização de eventos para satisfação de necessidades da Escola em termos de congressos, *workshops*, sessões, apresentações, reuniões de projetos e outros, de dimensão variada e de necessidades de suporte também muito diversificada.

Há eventos que são realizados em parceria com entidades exteriores ao universo Técnico, gozando no entanto de condições de acesso privilegiado.

Podem ainda ter lugar no CC eventos completamente exteriores desde que satisfaçam a condição de serem de cariz exclusivamente científico e/ou Técnico.

Subprocesso 2.1 – Marcações de eventos

A realização de qualquer evento nos espaços do CC passa sempre por um contacto (pessoal, telefónico ou por e-mail) informativo prévio para averiguar da disponibilidade do espaço e meios Técnicos e humanos, para o dia e hora requeridos.

Caso haja disponibilidade total para a solicitação, pode ser feita uma pré-reserva, se o interessado assim o entender. Para isso deve deixar o seu nome, o da realização e o contacto, telefónico e eletrónico, de preferência. A pré-reserva passa a efetiva após a receção pelos serviços do CC do formulário de reserva, devidamente preenchido e assinado pelo responsável e da sua validação.

As pré-reservas têm validade: até haver qualquer outra solicitação para o mesmo espaço e horário ou até um prazo máximo de 1 semana antes da data em causa. Em qualquer dos casos é realizado um contacto por parte dos serviços do NGMCC para esclarecer se a pré-reserva se mantém ou não; em caso positivo deve ser de imediato preenchido o formulário de reserva. São informados os outros potenciais interessados da situação em que se encontra o espaço e caso se mantenha o interesse deve ser de imediato preenchido o formulário de reserva, por estes últimos.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 26
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI
		Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14
		Data: set.2014

A todos os eventos corresponde uma marcação, com as informações mais pertinentes, no calendário de realizações. Este é manipulado por todos os funcionários do CC, tendo todos total acesso à informação e privilégios.

Em eventos de dimensão média e alta, que envolvam preparações e montagens mais complexas e com diversas fases encadeadas, é aberto um ficheiro em *PROJECT*, com os diversos passos e com os funcionários associados a cada um, este só é encerrado no final da realização e aí vão sendo registados todos os acontecimentos associados aos eventos para eventual contabilização final de custos ou reposição de forma habitual de algum parâmetro que tenha sido modificado nas instalações, equipamentos ou formatações, durante o evento.

Eventos de grande dimensão carecem frequentemente de reuniões preparatórias, com visitas aos espaços, adaptações, ensaios e experiências com equipamentos e preparação de soluções para satisfazer as necessidades dos utentes. É também frequente a necessidade de elaboração de estimativas de custos que reflitam o orçamento que estará associado a cada evento, de forma a permitir aos organizadores a gestão de verbas.

Todos os documentos rececionados ou elaborados se encontram disponíveis em formato digital e armazenados num disco partilhado, de forma a facilmente serem consultados por todos os colaboradores do NGMCC.

Qualquer evento efetuado tem que ter associado:

- Um formulário de reserva,
- Um número interno, atribuído a quando da entrada do formulário,
- Uma estimativa de custo, com o mesmo número interno e que pode ir sendo alterada até à conclusão da realização.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 27
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Subprocesso 2.2 – Marcações de videoconferências

A realização de qualquer evento nos espaços do CC passa sempre por um contacto (pessoal, telefónico ou por e-mail) informativo prévio para averiguar da disponibilidade do espaço no dia e hora requerida.

Caso haja disponibilidade total para a solicitação, pode ser feita uma pré-reserva, se o interessado assim o entender. Para isso deve deixar o seu nome, o da realização e o contacto, telefónico e eletrónico, de preferência. A pré-reserva passa a efetiva após a receção pelos serviços do CC do formulário de reserva ser, devidamente preenchido e assinado pelo responsável, e da sua validação.

As pré-reservas têm validade: até haver qualquer outra solicitação para o mesmo espaço e horário ou até um prazo máximo de 1 semana antes da data em causa. Em qualquer dos casos é realizado um contacto por parte dos serviços do NGMCC para esclarecer se a pré-reserva se mantém ou não; em caso positivo deve ser de imediato preenchido o formulário de reserva. São informados os outros potenciais interessados da situação em que se encontra o espaço e caso se mantenha o interesse deve ser de imediato preenchido o formulário de reserva, por estes últimos.

A todos os eventos corresponde uma marcação, com as informações mais pertinentes, no calendário de realizações. Este é manipulado por todos os funcionários do CC, tendo todos total acesso à informação e privilégios.

Subprocesso 2.3 – Aprovisionamentos

De forma a satisfazer as necessidades do CC, em termos de produtos perecíveis, são contabilizadas todas as semanas as necessidades e efetuada a programação das aquisições necessárias.

Estas são realizadas, consoante o volume, diretamente em grandes superfícies ou em comércio local sempre com intervenção e deslocação de colaboradores diretamente nos locais.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 28
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Quanto menor os prazos de validade dos produtos mais próximo do evento são realizadas as compras, sendo feita a encomenda, quando a isso houver lugar, com dois dias de antecedência.

Subprocesso 2.4 – Preparação e montagem de espaços

Consoante o que é pedido em cada formulário de reserva e/ou o que se encontra referido no ficheiro PROJECT elaborado, com uma semana de antecedência são solicitadas eventuais intervenções externas e é programada a realização das montagens necessárias ao evento, de forma a permitir a realização dos eventos anteriores e posteriores nas melhores condições possíveis.

Subprocesso 2.5 – Realizações

Conforme o que se encontra no Regulamento de funcionamento do CC, o horário para realizações desenrola-se entre as 8.30 e as 18.00.

Há frequentemente necessidade da presença de colaboradores antes e/ou após este horário.

Nos dias em que se encontram eventos marcados é providenciada a presença dos colaboradores necessários ao suporte e apoio às diversas valências do mesmo: salas, cafetaria, equipamentos de audiovisuais e rede de internet por cabo durante todo o período em que este se encontre a decorrer.

Qualquer solicitação além do que está referido no formulário de reserva é apontada no formulário e no calendário da plataforma, caso a solicitação tenha podido ser satisfeita, para posteriormente ser contabilizada.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 29
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Processo 3 – Contabilização de custos

No final de cada evento são apurados todos os consumos efetivamente feitos: salas, serviços de cafetaria e águas, equipamentos audiovisuais, horas extraordinárias e outros, com a contribuição de todos os colaboradores.

Subprocesso 3.1 – Emissão de apuramento final de custos

Após o apuramento total de consumos e o lançamento destes valores na marcação do calendário é elaborada a estimativa final de custos e enviada à organização do evento para validar.

Para as realizações internas cobertas por Requisições internas, solicita-se que, se o apuramento final estiver correto, seja enviada prontamente a respetiva Requisição interna. Para as realizações em que seja necessária a emissão de fatura, caso os valores sejam validados, o processo é encerrado.

Subprocesso 3.2 – Envios à Área Contabilística e arquivamento

Para os eventos cobertos por Requisição interna é enviada à Contabilidade Central o original da Requisição preenchida recebida, acompanhada por uma impressão da versão final da Estimativa de Custos, de forma a permitir a elaboração da Nota de Imputação Interna.

Quando há lugar à emissão de faturas estas são elaboradas tendo como base a impressão da versão final da Estimativa de Custos. Geralmente as faturas são enviadas aos destinatários pelos serviços da Contabilidade Central, mas pontualmente também os serviços do CC se encarregam disso, sobretudo se tal for solicitado pelos utilizadores do CC.

Processo 4 – Manutenções

As manutenções de equipamentos, espaços e áreas de serviço são realizadas segundo o plano recomendado pelos fabricantes ou sempre que necessário, conforme os casos.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 30
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Também se encontra elaborado um plano periódico de manutenção, que contempla as grandes obras, não urgentes, no mês de agosto, em que, geralmente, não ocorrem eventos.

Processo 5 – Aquisições

A aquisição de equipamentos, para substituição do existente que se encontre avariado ou fora das especificações necessárias ou para reforço e melhoria dos serviços, passa sempre por um processo de aquisição, comum a qualquer outro serviço do Técnico.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 31
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

MAPAS DOS PROCESSOS

Descrição do Processo: **PRESERVAÇÃO DE COLEÇÕES E ESPÓLIOS**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Fátima Rodrigues	1.1 Espólios	Após contacto de possível doador	Avaliação do interesse e da capacidade de receção pelo IST/contactos pessoais e observação do espólio	Aceitação do espólio, de imediato ou a prazo	Comunidade Técnico/exterior	NArQ	NGMCC/ NArQ	CG
Fátima Rodrigues	1.2 Coleções	Avaliações de condições de 2 em 2 meses e limpezas anuais	Observação das condições das coleções e dos espaços onde se encontram	Mudança de acondicionamento e/ou registo da observação	NGMCC	CG, se necessário	NGMCC	CG, se necessário

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 32
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Descrição do Processo: EVENTOS NO CENTRO DE CONGRESSOS

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Fátima Rodrigues & Rita Castro & Amélia Costa	2.1 Marcações de eventos	Sempre que haja contacto	Avaliação da possibilidade de aceitação, se necessário apresentação de alternativas em datas e horários. Se necessário realização de contacto posterior de informação e acerto.	Aceitação da marcação, de imediato ou condicionada ou não aceitação da marcação, por incompatibilidade com outras previamente feitas.	Comunidade Técnico /exterior	Comunidade Técnico /exterior	NGMCC	NGMCC
Luis Rafael & Pedro Novais	2.1 Marcações de videoconferências	Sempre que haja contacto	Avaliação da possibilidade de aceitação, se necessário apresentação de	Aceitação da marcação, de imediato ou condicionada ou não	Comunidade Técnico/exterior	Comunidade Técnico /exterior	NGMCC	NGMCC

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 33
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
			alternativas em datas e ho-rários. Se nessesário realização de contacto posterior de informação e acerto.	aceitação da marcação, por incompatibilida de com outras previamente feitas.				
Fátima Rodrigues & Amélia Costa	2.3 Aprovisionamentos	Sempre que haja necessidade de reposição de stocks ou eventos com serviços de cafetaria	Realização de comprar de forma a garantir os serviços solicitados	Todos os produtos necessários para a realização do evento se encontram disponíveis	Exterior	Comunidade Técnico /exterior	NGMCC	NGMCC
Fátima Rodrigues & Rita Castro & Amélia Costa & Luis Rafael &	2.4 Preparação e montagem de espaços	Sempre que os eventos impliquem mudança de configuração de salas, halls e/ou	Mudança de mobiliário e equipamentos entre salas, armazéns e halls.	Os espaços apresentam-se no dia do evento com o aspeto	Comunidade Técnico/exterior	Comunidade Técnico/exterior	NGMCC	NGMCC


Versão 01-14

Data: set.2014

Elaborado por: Maria José Ferrão


Verificado: Palmira Silva

Aprovado: CG

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Pedro Novais		montagem de placards	Montagem de placards, telas, ecrãs e cablagens.	solicitado				
Fátima Rodrigues & Rita Castro & Amélia Costa & Luis Rafael & Pedro Novais	2.5 Realizações	Sempre que haja marcações	Abertura de portas. Apoio logístico ao evento, organização e participantes. Apoio Técnico ao equipamento fornecido.	Realização de eventos de acordo com o que foi solicitado pela organização do mesmo.	Comunidade Técnico/ exterior	Comunidade IST/exterior	NGMCC	NGMCC

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 35
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014


Descrição do Processo: **CONTABILIZAÇÃO DE CUSTOS**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Fátima Rodrigues	3.1 Apuramento final de custos	Sempre que termine um evento			NGMCC	Comunidade Técnico/externo	NGMCC	NGMCC
Fátima Rodrigues & Amélia Costa	3.2 Envios à Área Contabilística e arquivamento	Sempre que termine um evento sujeito a faturação ou se rececione uma Requisição Interna			Comunidade Técnico/externo	Área Contabilística	NGMCC	Área Contabilística

Descrição do Processo: **MANUTENÇÕES**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Fátima Rodrigues & Luis Rafael & Pedro Novais	4. Manutenções	Se recomendado ou necessário	Seguindo o esquema proposto pelo fabricante ou	Totalidade do equipamento está operacional	NGMCC	Comunidade IST/externo	NGMCC	NGMCC

Versão 01-14	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 36
Data: set.2014	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 2 – Núcleo de Gestão do Museu e Centro de Congressos
		Revisão n.º 01-14 Data: set.2014

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
			requisitando a intervenção junto dos núcleos ou gabinetes do Técnico respetivos.					

Descrição do Processo: **AQUISIÇÕES**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Fátima Rodrigues	5. Aquisições de equipamentos novos	Quando há necessidade de substituir equipamentos, por avaria sem reparação ou por estarem fora da especificação	Processo de aquisição - plataforma do Técnico	Aquisição	NGMCC	Exterior	CG	CG

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 37
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante

O NAPE tem como principais atividades:

- Organização e apoio ao processo de matrículas;
- Programa do Mentorado para integração dos alunos de 1º ano e alunos internacionais;
- Divulgação do Técnico junto dos alunos do ensino secundário;
- Protocolos com entidades culturais.

Processo 1 – Matrículas e Inscrições no Técnico

O NAPE disponibiliza em cada ano letivo as informações relativas às matrículas e inscrições no Técnico em ambos os *campi*, para os novos alunos colocados pela primeira vez no 1.º ano, através do Concurso Nacional (CNAES) na sua página.

Posteriormente publicita também o n.º de vagas para os alunos das fases seguintes e respetivas datas de matrícula e inscrição, bem como todas as informações necessárias.

Subprocesso 1.1 – Organização dos processos e Apoio às matrículas

Depois de o aluno consultar o resultado da sua candidatura publicado pela Direcção-Geral do Ensino Superior em www.dges.mctes.pt/coloc/2014/ deverá informar-se sobre os procedimentos a efetuar no Técnico.

A organização desses procedimentos é realizada até ao fim do mês de julho anterior, com o objetivo de centralizar num mesmo espaço as diferentes etapas para cada novo aluno poder realizar “Os Primeiros Passos no Técnico” (considerados pela Escola como os mais importantes para o início da sua vida académica).

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 38
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

1. O NAPE assegura a articulação entre as diferentes entidades que participam no processo de matrícula e inscrição dos novos alunos do 1.º ano, colocados através do Concurso Nacional (CNAES), designadamente reunindo-se com a AA, o CP, a DSI, a AA e o GATu.
2. O NAPE contacta igualmente com o Santander Totta, entidade bancária que assegura a emissão do cartão de estudante a todos os alunos do Técnico, a fim de acordar datas e os recursos necessários, para além da AEIST/BPI.
3. Por fim, o NAPE assegura que todas as entidades estejam instaladas e operacionais para a concretização dos diferentes Passos definidos.
4. Estes Passos são materializados num documento que à entrada do Salão Nobre é entregue a cada novo aluno por uma equipa de Guias que os elucidam.

Os Guias, bolseiros do Técnico (alunos de anos mais avançados, que colaboram em permanência com o NAPE), facultam atendimento personalizado, entre as 9:00h e as 17:00h, na Receção que fica à entrada do Pavilhão Central (*campus* Alameda), onde conseguem transmitir a muitos dos novos alunos o que precisam para realizar a sua matrícula e inscrição.

Processo 2 – Programa de Mentorado

O Núcleo de Apoio ao Estudante visa um acompanhamento efetivo e integração dos alunos na sua entrada na Universidade, bem como o esclarecimento de dúvidas e propostas de resolução dos problemas inerentes a esta nova etapa da vida do estudante.

Conducente ao êxito deste percurso, o NAPE tem um **Programa de Mentorado** que conta com a colaboração de alunos de anos mais avançados, os Mentores, que facilitam a integração dos alunos de 1º ano, promovendo a sua inclusão e eficaz socialização na

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 39
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

escola, nomeadamente aqueles que se deslocaram de outros pontos do país ou estrangeiros.

Este acolhimento por parte de quem já experienciou as vivências académicas resulta igualmente num melhor desempenho académico.

Subprocesso 2.1 – Seleção e atividades dos Mentores

Para assegurar o sucesso das iniciativas realizadas no âmbito do Programa de Mentorado, os procedimentos inerentes à candidatura e eleição dos Mentores são os que se seguem:

1. Todos os anos letivos (no mês de maio), o NAPE publicita a abertura das inscrições para novos mentores do ano letivo seguinte, na página Web e através de cartazes que são afixados no campus.
2. As inscrições são realizadas *on-line*, consoante o curso de cada Mentor, na medida que cada grupo de Mentorado é composto por mentores e mentorandos do mesmo curso. São igualmente recolhidas inscrições de mentores, em especial por já terem sido já alunos Erasmus no estrangeiro ou serem alunos PALOP de um ano mais avançado, podendo estes fazer um acompanhamento mais eficaz a novos alunos estrangeiros que venham estudar para o Técnico.
3. No fim do prazo anunciado, os candidatos são contactados por e-mail e convocados para um primeiro encontro com a equipa do NAPE [responsável pelo programa e Guias (bolseiros do Técnico que colaboram em permanência com o NAPE, que supervisionam a prestação de mentores)].
4. Em Setembro, a primeira tarefa dos mentores, em regime de voluntariado, é a participação e apoio no processo de inscrição dos alunos de primeiro ano (descentralizado da secretaria).

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 40
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

5. Os mentores terão o primeiro contacto formal com os mentorandos (1º ano) no 1º dia de aulas. Com os alunos estrangeiros (ERASMUS e PALOP) esse primeiro contacto é feito aquando do apoio necessário à procura de alojamento, dias antes do início de cada semestre.
6. Como complemento a todo o processo, na primeira semana de aulas do ano letivo é organizada uma Sessão de Boas-Vindas cujo público-alvo são todos os novos alunos do 1.º ano e internacionais. Para estes, em cada ano letivo, poderão ser ainda organizadas outras atividades, ainda que sem carácter permanente (como Caminhada, Feira do Livro usado, Recitais de Música dinamizados por alunos e outro pessoal do Técnico (em regime de voluntariado), e Torneio de Futebol).
7. Para alunos internacionais, o NAPE organiza uma atividade específica, denominada “International Café”, composta por quatro sessões em cada semestre.
8. No que respeita ao apoio específico aos alunos estrangeiros que integram o Programa Athens, o NAPE é responsável pela organização da designada “European Dimension”, em novembro e março.

Subprocesso 2.2 – Sessão de Boas-Vindas

Evento organizado para dar as boas-vindas aos novos alunos, na primeira semana de aulas. O objetivo é receber e ajudar a integrar os novos alunos no Técnico através de um ambiente descontraído e divertido, complementando a receção iniciada na semana das matrículas e inscrições, fomentando-se o convívio entre os alunos de 1.º ano, Mentores e Guias do NAPE, bem como novos alunos estrangeiros.

1. Esta atividade começa a ser planeada por uma equipa de três Guias, designada para o efeito, até ao final do ano letivo anterior. Nesta fase são enviados diversos

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 41
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

pedidos de patrocínio a entidades externas, com vista a minimizar os custos envolvidos.

2. A atividade divide-se entre o espaço exterior junto ao Pavilhão de Ação Social, o bar explorado pela AEIST e o terraço contíguo, bem como o jardim de Química, pelo que é necessário confirmar antes a disponibilidade dos referidos espaços numa mesma data previamente selecionada (da primeira semana de aulas do calendário escolar do 1.º ano).
3. Contra uma participação simbólica, recolhida no ato de matrícula e inscrição, cada aluno tem direito a participar do convívio onde se lancha.
4. Os mentores participam e ajudam na sua realização, juntamente com o NAPE, passando por dinamizar momentos lúdicos e de diversão que contribuam para uma maior socialização e integração entre os estudantes.

Subprocesso 2.3 – O *International Café*

O *International Café* destina-se aos alunos estrangeiros e aos seus mentores e tem como objetivo fomentar o convívio. Para o efeito, o NAPE organiza entre três a quatro sessões por semestre.

1. Na 1ª sessão, os guias do NAPE fazem uma apresentação de Portugal para os alunos internacionais que se organizaram por países fazendo uma pequena apresentação dos mesmos. De seguida organiza-se uma pequena mostra da gastronomia portuguesa.
2. Na 2ª sessão organiza-se um jantar num bairro típico de Lisboa com Karaoke.
3. Na 3ª sessão os alunos vão a uma casa de fados.
4. Na 4ª sessão, para divulgar a cultura portuguesa, organiza-se uma atividade que promove a tradição portuguesa, como a Festa de São Martinho.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 42
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

Subprocesso 2.4 – Athens

A rede ATHENS foi criada em 1986 e é atualmente composta por 14 universidades Europeias de ciência e tecnologia e tem como principal objetivo a promoção do intercâmbio de estudantes, professores e investigadores. Este programa consiste em cursos intensivos com a duração de uma semana, podendo-se optar pela sessão que se realiza em março ou em novembro.

Neste contexto, o NAPE organiza um fim-de-semana cultural, designado “European Dimension” (parte integrante de cada curso) com o objetivo de mostrar aos estudantes internacionais um pouco de Lisboa e Sintra, dando a conhecer sítios como Alfama, Torre de Belém, Mosteiro dos Jerónimos, Parque das Nações e Quinta da Regaleira, proporcionando assim o contacto com cultura Portuguesa, em colaboração com o NMCI.

Processo 3 – Divulgação

Através de iniciativas de informação e esclarecimento, visando a promoção do Técnico junto dos potenciais candidatos a alunos e, também, dos impulsionadores e motivadores da sua candidatura, pretende-se captar para o Técnico os estudantes mais preparados para realizar com sucesso um curso de engenharia.

Com este processo pretende-se divulgar o Técnico e a sua oferta formativa e também disponibilizar aos candidatos ao ensino superior informações importantes que lhes permitam aferir, com o maior rigor possível, qual o curso universitário que pretendem seguir.

O Plano de Divulgação (projeto de Captação de alunos) traduz-se quer em deslocações a estabelecimentos de ensino secundário, quer em visitas de estudo ao campus do Técnico,

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 43
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

dinamizadas por colaboradores do NAPE, devidamente identificados em todas estas ações com vestuário, *merchandising*, marca Técnico, e um crachá com o respetivo nome.

Complementarmente, em colaboração com a Reitoria da Universidade de Lisboa, o NAPE participa na organização e dinamização de programas igualmente destinados a alunos do ensino secundário, que envolvem todas as escolas da universidade, designadamente a iniciativa “Verão na ULisboa” que decorre no mês de julho, em duas semanas.

Subprocesso 3.1 – Visitas às escolas

Uma das vertentes da ação de divulgação do Técnico consiste na deslocação da equipa do Plano de Divulgação (Guias) a estabelecimentos de ensino secundário previamente selecionados e/ou a convite dos mesmos, antes de os alunos tomarem qualquer decisão relativa à sua entrada na Universidade.

As visitas às Escolas Secundárias, previamente selecionadas através de critérios pré-definidos ou por solicitação das próprias escolas, são concretizadas através da apresentação de um *powerpoint*, efetuada por dois guias e montagem de um *stand*, no qual se disponibiliza material informativo, dando oportunidade de conhecer a oferta dos cursos ministrados no Técnico. Dada a formação adquirida, a equipa de Guias do NAPE está apta a apresentar informações sobre todos os cursos, em especial de 1.º Ciclo e Ciclo integrado (ciclos a que se poderão candidatar ao CNAES os potenciais interessados).

1. O responsável pelo Plano de Divulgação analisa cada um dos pedidos que nos são submetidos (cada vez em maior número dado o volume de solicitações por parte de outras universidades que recebem atualmente), contactando telefonicamente a pessoa responsável, em especial no sentido de otimizar a deslocação do Técnico através da inclusão de uma apresentação em sala ou palestra a realizar pelos Guias.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 44
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

2. Depois de se considerar determinada visita como importante para o Técnico (designadamente, por ser uma escola que coloca habitualmente muitos alunos no Técnico, e com boas classificações), procede-se ao contacto com o NSG a fim de ser reservado transporte para a data em causa.

3. Cada visita planeada é atribuída a uma equipa de dois Guias, conforme suas disponibilidades académicas. Posteriormente, estes Guias recolhem todas as informações necessárias a cada visita, preparando também o material informativo em suporte de papel a distribuir e, ainda, alguns brindes com a marca Técnico. Para além do *stand*, transportam também um portátil e um projetor de vídeo a fim de mostrarem a apresentação.

4. No fim de cada visita, aquando do regresso ao Técnico, cada equipa preenche um formulário interno a título de relatório de visita.

Subprocesso 3.2 – Visitas de estudo ao Técnico

No âmbito deste projeto, o NAPE organiza igualmente diversas visitas de estudo ao Técnico, em que os grupos de alunos do ensino secundário e seus professores são acompanhados e conduzidos por elementos da equipa de Guias, tomando algum contacto com a realidade académica e divulgando os cursos existentes, de forma a motivar os alunos para o Técnico.

1. Estas solicitações são remetidas ao NAPE, que disponibiliza *on-line* um formulário para o efeito.
2. Consoante as áreas de interesse, o NAPE contacta com o responsável para as relações externas ou similar dos departamentos em causa a fim de organizar em termos de tempo e espaço cada visita requerida.

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 45
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

3. À chegada ao Técnico, cada grupo de alunos e docentes da escola é recebido e acolhido pelos Guias do NAPE (dois elementos ou mais, consoante a dimensão de cada grupo), que os acompanham até ao fim da visita e permanecem com eles em cada momento da mesma. Neste sentido, os visitantes conseguem interagir com os Guias, inclusivamente sobre o acesso e ingresso no Técnico.
4. A cada um dos visitantes, cada equipa de Guias prepara atempadamente um saco Técnico onde inclui o material informativo disponível e algum brinde marca Técnico, podendo aos professores disponibilizar material para a Biblioteca da escola, por exemplo.

Processo 4 – Parcerias Culturais

O NAPE estabelece diversas parcerias com o intuito de promover e proporcionar uma maior participação dos estudantes em atividades culturais, para além da sua atividade académica. Alguns dos protocolos já celebrados pelo NAPE abrangem os alunos, os docentes e investigadores, os não docentes e bolseiros, e os *alumni* do Técnico, proporcionando assim à população do Técnico a aquisição de bilhetes para espetáculos e atividades culturais com especiais condições de acesso, mediante a devida identificação.

1. Os interessados em requisitar bilhetes deverão dirigir-se a cada uma das bilheteiras das entidades convencionadas e identificar-se como pertencente à comunidade Técnico.
2. Em substituição do cartão de estudante válido, os alunos podem apresentar uma declaração de inscrição emitida pela Área Académica (Secretaria) ou Núcleo de Pós-Graduação e Formação Contínua (Direção Académica).

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 46
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

3. No caso dos docentes e investigadores e dos não docentes e bolséiros a declaração, que comprove o seu vínculo ao Técnico, deve ser emitida pelo Núcleo respetivo que compõe a Área Especializada de Recursos Humanos da DRH. Os pedidos de declarações/documentos são feitos para o e-mail declaracoes@drh.tecnico.ulisboa.pt (conforme informação apresentada no site da DRH).
4. Os alumni deverão estar inscritos no respetivo portal e enviar o seu pedido para o e-mail protocolos@nape.tecnico.ulisboa.pt (com nome completo, seu número enquanto aluno do Técnico, e um contacto telefónico).

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 47
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

MAPA DOS PROCESSOS

Descrição do Processo: 1 - **MATRÍCULAS E INSCRIÇÕES** (NOVOS ALUNOS DO 1.º ANO COLOCADOS PELO CNAES E ALUNOS ESTRANGEIROS QUE VÊM ESTUDAR UM OU DOIS SEMESTRES AO ABRIGO DE PROGRAMAS DE INTERCÂMBIO)

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Diogo Henriques & Duarte Donas-Boto & Guias	1.1 Organização dos processos e apoio às matrículas	Datas definidas no Calendário Escolar	Planeamento, organização e implementação de atendimento personalizado	Matrículas	Novos alunos	Técnico	NAPE	NAPE/CP/CG

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 48
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

Descrição do Processo: 2 - PROGRAMA DE MENTORADO

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Duarte Donas-Boto & Guias	2.1 Seleção e atividades dos Mentores	A partir de maio anterior até ao fim do ano letivo	Esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas	Êxito na integração	Novos Alunos	TÉCNICO	NAPE	NAPE/ACI
	2.2 Sessão de Boas-Vindas	Início das aulas	Festa organizada pelos Guias para os novos alunos	Êxito na integração	Novos Alunos	TÉCNICO	NAPE	NAPE/CG
	2.3 International Café	3 a 4 Sessões por Semestre	Organização de Vários eventos culturais e de convívio	Êxito na integração	Novos Alunos	TÉCNICO	NAPE	NAPE/ACI
	2.4 Athens	1 vez por Semestre	Organização de um fim de semana cultural	Êxito na integração	Novos Alunos	TÉCNICO	NAPE	NAPE/ACI

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 49
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Área de Comunicação e Imagem
		Volume: 8 - ACI Capítulo 3 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-14 Data: set.14

Descrição do Processo: 3 - **DIVULGAÇÃO**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Duarte Donas-Boto & Filipe Melo & Guias	3.1 e 3.2 Visitas às escolas e de Estudo ao Técnico	Ano letivo	Contactos com as escolas	Promoção do TÉCNICO para potenciais candidatos	Escolas Secundárias /Técnico	Técnico	Técnico	NAPE/ACI

Descrição do Processo: 4 – **PARCERIAS CULTURAIS**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Filipe Melo & Encarnação Francisco	4 Parcerias culturais	Datas dos espetáculos	Inscrição e atribuição de bilhetes	Participação em atividades culturais	Técnico	Comunidade de escolar	NAPE	NAPE/ACI

Versão 01-14 Data: set.2014	Elaborado por: Maria José Ferrão	Página: 50
	Verificado: Palmira Silva	
	Aprovado: CG	