




TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

DIREÇÃO TÉCNICA


Volume 21.2 – Área de Apoio Geral

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

Índice

Princípios Gerais	5
Abreviaturas e Acrónimos	10
Mapa de Atualização do Documento	14
Capítulo 1 – Núcleo de Alojamentos	16
Processo 1 – candidatura	16
Subprocesso 1.1 – Modo de apresentação	16
Subprocesso 1.2 – Resultado da candidatura	17
Mapa do Processo	18
Processo 2 – formalização da admissão ao alojamento na RDP e RRR	19
Subprocesso 2.1 – Condições de Admissão e contrato	19
Subprocesso 2.2 – Contrato	19
Subprocesso 2.3 – Acolhimento	19
Mapa do Processo	24
Processo 3 - Informação	25
Mapa do Processo	26
Processo 4 – Garantir a Qualidade na limpeza e das medidas ambientais e de segurança e higiene da Residência RDP e RRR	27
Subprocesso 4.1 - Higienização/Limpeza	27
Mapa do Processo	29
Processo 5 – Receção e Segurança	30
Subprocesso 5.1 - Responsabilidade de incêndios	30
Subprocesso 5.2 – Condicionamento e Acesso	31
Capítulo 2 – Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos	32

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 2
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019


Processo 1 – Aquisição de prestação de serviços	32
Subprocesso 1.1 – Procedimento administrativo	32
Mapa do Processo	34
Processo 2 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de “Outsourcing”	38
Mapa do Processo	39
Processo 3 – Cessão do direito de exploração de espaços do IST	43
Mapa do Processo	44
Processo 4 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de Cessão de Espaços	47
Mapa do Processo	48
Capítulo 3 – Núcleo de Serviços Gerais	49
Processo 1 - Marcação de Serviços de Transporte IST	49
Mapa do Processo	51
Descrição do Processo: Marcação de Serviços de Transporte IST	51
Processo 2 - Marcação de Espaços IST	52
Mapa do Processo	54
Processo 3 – Receção e Expedição de Correio.....	55
Mapa do Processo	57
Descrição do Processo: Receção e Expedição de Correio	57
Processo 4 - Distribuição de Correio no Pavilhão Central	58
Mapa do Processo	60
Processo 5 – Serviço de Mudanças Do IST	61
Mapa do Processo	62
Processo 6 – Serviços de Reprografia	63
Subprocesso 6.1 – Receção de testes/Exames	63
Subprocesso 6.2 – Reprodução e entrega de testes/Exames	63
Mapa do Processo	64
Processo 7 – Monitorização de Bens	65
Mapa do Processo	66
Processo 8 – Monitorização de Contratos de Outsourcing.....	67
Subprocesso 8.1 - Serviços de Higienização e Limpeza Pavilhão Central / Pavilhão Jardim Norte / Pavilhão do Jardim sul e Infantário.....	67

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 3
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

Subprocesso 8.2 - Serviços de Higienização, Limpeza e Embelezamento, Arruamentos e Espaços Verdes.....	68
Mapa do Processo	70
Processo 9 – Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo	71
Mapa do Processo	72

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 4
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

Princípios Gerais

A Área de Apoio Geral (AAG) exerce a sua ação no domínio da coordenação e controlo da prestação de serviços e da aquisição necessária às competências previstas para a Área, assim como assegurar todos os procedimentos administrativos e expediente necessário. A Área de Apoio Geral compreende os seguintes Núcleos:

- Núcleo de Alojamentos;
- Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos;
- Núcleo de Serviços Gerais.

No âmbito das suas competências a Área de Apoio Geral através dos Núcleos respetivos tem também as atribuições que se enumeram nas respetivas áreas de intervenção:

Núcleo de Alojamentos

Compete ao Núcleo de Alojamentos (NA):

- Assegurar o cumprimento das normas e orientações estabelecidas para o funcionamento e utilização de todas as unidades de alojamento administradas diretamente pelo IST;
- Propor a regulamentação de utilização das residências e sua administração, bem como assegurar o cumprimento dos regulamentos em vigor;
- Organizar os processos de candidatura aos alojamentos;
- Assegurar a gestão de reservas em todas as unidades de alojamento;
- Cooperar com o Núcleo de Compras e Aprovisionamento (NCA) nas prospeções de mercado e na elaboração dos processos administrativos de aquisição de bens e serviços necessários às unidades de alojamento;
- Efetuar previsões de utilização, fornecimento e consumos de bens, assim como calcular quantidades de encomenda/utilização e manter permanentemente

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 5
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

atualizado um sistema de controlo de utilização e de consumos de todas as unidades de alojamento;

- Criar e manter um inventário permanentemente atualizado das existências e dos bens afetos às unidades de alojamento;
- Manter, permanentemente atualizados, organizados e registados, todos os dados relativos à concessão de alojamento, e um sistema de controlo financeiro que permita efetuar previsões de ocupação e de disponibilidades das unidades de alojamento;
- Remeter para a Área Contabilística toda a documentação justificativa das despesas efetuadas e das receitas recebidas, nomeadamente os elementos necessários à cobrança pontual das receitas de todas as unidades de alojamento;
- Apoiar a atualização do inventário e cadastro dos bens móveis e imóveis, e propor autos de abate e inutilização, de bens deteriorados e/ou sem valor operacional, de todas as unidades de alojamento;

Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Compete ao Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos (NGAC):

- Assegurar o cumprimento das normas e orientações para a utilização e funcionamento de todas as unidades que possuam serviços contratados e/ou concessionados, sendo responsável por todo o acompanhamento dos contratos de “Outsourcing”, e algumas aquisições designadamente nas seguintes áreas:
 - Higiene e limpeza;
 - Criação e manutenção de espaços verdes;
 - Aquisição e gestão de consumíveis de higiene;
 - Segurança e vigilância;
 - Telecomunicações;
 - Serviços de lavandaria;
 - Manutenção de serviços de incêndios;


Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 6
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

- Serviços infraestruturas de redes informáticas;
- Recolha e tratamento de resíduos sólidos urbanos e perigosos;
- Cópia e impressão;
- Serviço de transporte Alameda/ Taguspark/ Alameda;
- Fornecimento de eletricidade e gás;
- Aquisição de gases líquidos e acondicionados;
- Serviços suporte local a cliente;
- Aquisição de combustíveis rodoviários em postos de abastecimento públicos e a granel;
- Serviços de armazenagem e expedição;
- Serviços de dados;
- Seguros nas modalidades de acidentes pessoais, acidentes de trabalho e saúde;
- Empreitadas e obras de manutenção;
- Cessão de espaços para exploração de Bares e Refeitórios;
- Cessão e aluguer de outros espaços.
- Acompanhamento e verificação do cumprimento das cláusulas contratuais;
- Verificação mensal da faturação que posteriormente se envia à Área Contabilística para efeitos de processamento;
- Proposta de abertura de novos procedimentos administrativos em ordem a novas contratações;
- Realização de procedimentos administrativos subsequentes, nomeadamente concursos públicos, desde a respetiva abertura até à celebração do contrato;
- Efetuar previsões de utilização, fornecimento e consumos de bens, assim como calcular quantidades de encomenda/utilização e manter permanentemente atualizado um sistema de controlo de utilização e de consumos;
- Criar e manter um inventário permanentemente atualizado das existências e dos bens afetos ao respetivo Núcleo.

Núcleo de Serviços Gerais

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 7
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais (NSG):

- Assegurar a funcionalidade e a adequação dos espaços do Pavilhão Central, Ação Social, Matemática, Física, Jardim Norte e espaços exteriores, de forma a permitir a criação das melhores condições para o desenvolvimento das atividades de ensino e investigação da Escola;
- Apoiar a gestão dos edifícios referidos, colaborando na programação e planeamento das atividades, permanentes e eventuais, e assim garantir, em colaboração com outros núcleos do IST, em particular, com o Gabinete de Organização Pedagógica (GOP), no respeitante à ocupação das salas de aula, e com o Núcleo de Manutenção (NM), no respeitante à disponibilidade e bom funcionamento dos equipamentos, a realização de aulas e de outras atividades de ensino e investigação nas melhores condições possíveis;
- Cooperar com o Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde (NSHS), através da colaboração na implementação da vigilância dos referidos edifícios e na realização de operações de rotina para solução de eventuais problemas relacionados com a segurança de pessoas e bens, ou de higiene e segurança no trabalho;
- Garantir, em estreita colaboração com o Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos, o funcionamento adequado de todos os serviços externos contratados (Outsourcing);
- Organizar e gerir todos os chaveiros de todos os edifícios referidos;
- Rececionar e registar toda a correspondência, distribuí-la internamente pelas várias entidades e Núcleos departamentais, assim como recolher e expedir a correspondência dos serviços do IS
- Analisar e organizar a documentação com um sistema de classificação;
- Efetuar o expediente que lhe seja solicitado pelos serviços do IST, assim como a organização, manutenção e permanente atualização de um arquivo do Núcleo;
- Rececionar, registar e organizar os serviços de transporte;
- Zelar pela manutenção e conservação das viaturas que estiverem ao seu serviço, nomeadamente através de revisões periódicas;

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 8
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

- Remeter para os serviços competentes toda a documentação justificativa das despesas, nomeadamente os elementos necessários à cobrança;
- Manter permanentemente atualizado um sistema de controlo de utilização que permita um conhecimento das deslocações efetuadas e/ou a efetuar;
- Fornecer aos serviços competentes dados estatísticos sobre consumos e quilometragem das viaturas;
- Garantir e assegurar o serviço de mudanças dentro do IST;
- Elaborar os processos administrativos de mudanças;
- Efetuar previsões de utilização, fornecimento e consumos de bens, assim como calcular quantidades de encomenda/utilização e manter permanentemente atualizado um sistema de controlo de utilização e de consumos;
- Criar e manter um inventário permanentemente atualizado das existências e dos bens afetos ao respetivo Núcleo.
- Garantir e assegurar os Serviços de Reprografia (SR), designadamente:
 - Promover a edição ou reedição de folhas, textos de apoio ou didáticos,
 - Promover a venda de edições científicas, técnicas e textos didáticos, do próprio estabelecimento de ensino;
 - Executar encadernações.
- Manter um sistema de controlo de gestão de stocks;
- Zelar pela manutenção e conservação do equipamento afeto ao serviço;
- Enviar aos serviços competentes os elementos necessários à elaboração dos orçamentos e relatórios anuais;
- Cooperar com o NCA nas prospeções de mercado e na elaboração dos processos administrativos de aquisição de bens e serviços necessários à unidade, submetendo-os a decisão superior;
- Efetuar previsões de utilização, fornecimento e consumos de bens, assim como calcular quantidades de encomenda/utilização e manter permanentemente atualizado um sistema de controlo de utilização e de consumos;
- Criar e manter um inventário permanentemente atualizado das existências e dos bens afetos ao respetivo Serviço.


Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 9
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

Abreviaturas e Acrónimos

AAG - Área de Apoio Geral
 AQAI - Área para a Qualidade e Auditoria Interna
 AR – Aviso de Receção
 CA - Comissão de Alojamentos.
 CG - Conselho de Gestão
 DAJ - Direção de Apoio Jurídico
 DEI - Departamento de Engenharia Informática
 DSI - Direção de Serviços de Informática
 DT - Direção Técnica
 IST – Instituto Superior Técnico.
 NA - Núcleo de Alojamentos
 NCA – Núcleo de Compras e Aprovisionamento
 NGAC - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
 NME - Núcleo de Multimédia e E-learning
 SR – Serviço de Reprografia
 NSG - Núcleo de Serviços Gerais
 NSHS - Núcleo de Segurança e Higiene
 RDP - Residência de Estudantes Eng. Duarte Pacheco
 RRR – Residência Professor Ramôa Ribeiro
 RT - Request Tracker

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 10
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Decreto-Lei n.º 197/99 de 8 de Junho	Regime jurídico de realização de despesas públicas e contratação pública
Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de Janeiro	Código dos Contratos Públicos Regime jurídico de realização de despesas públicas e contratação pública.
CCP – Código dos Contratos Públicos	Estabelece a disciplina aplicável à contratação pública e o regime substantivo dos contratos públicos que revistam a natureza de contrato administrativo.
Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de Outubro	Altera (segunda alteração) o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, com vista a garantir a flexibilidade da sua aplicação às actividades de investigação e desenvolvimento em instituições científicas e de ensino superior. Republica em anexo o referido Código na sua redacção actual.
Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de Agosto	Altera o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro. Republica em anexo o referido Código na sua redacção actual.

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 11
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019


Legislação	Descrição
Depacho nº 9693/2018, de 16 de Outubro	Regulamento de Aquisições para Atividades de I&D — RAPID
Despacho 1502/2017, de 14 de Fevereiro	Regulamento de organização e de funcionamento dos serviços de natureza administrativa e de apoio técnico do IST.
Decreto-Lei n.º 290/2001, Artº 3 de 16 de Novembro	Regulamento sobre a perigosidade das matérias transportadas por correio
Regulamento do Uso de Veículos, aprovado em plenário do CG de 11 de Abril de 2013	O regulamento aplica-se à frota de veículos afetos ao Instituto Superior Técnico enquanto serviço / entidade utilizador do PVE e a todos os trabalhadores que utilizam os mesmos, independentemente da modalidade da constituição da relação jurídica de emprego público.
Decreto-Lei n.º 170/2008, Artº 11º de 26 de Agosto	Define o novo regime jurídico do Gestão do Parque de Veículos do Estado (PVE), o presente regulamento visa criar normas, procedimentos e critérios de utilização de veículos, que promovam a racionalização do PVE, a segurança dos veículos e dos condutores

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 12
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

Legislação	Descrição
Lei nº 46/2007, de 24 de agosto.	Regula o acesso aos documentos administrativos e a sua reutilização, revoga a Lei nº 65/93, de 26 de agosto, com a redação introduzida pelas Leis nº 8/1995, de 29 de março, e 94/1999, de 16 de julho, e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2003/98/CE, do Parlamento e do Conselho, de 17 de novembro, relativa à reutilização de informações do setor público.
Lei nº 107/2001, de 8 de setembro.	Estabelece as bases da política e do regime de proteção e valorização do património cultural.

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 13
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Vol. 21 - Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2019 Data: fev. 2019

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
Chefe de Divisão da AAG	Volume 4.1	Sempre que necessário	Rever Manual e adequação dos processos	Validação das alterações
Coordenador do NA	Capitulo 1	Sempre que necessário	Edição / Revisão de Procedimentos	Proposta de alteração e elaboração / revisão
Coordenador do NGAC	Capitulo 2	Sempre que necessário	Edição / Revisão de Procedimentos	Proposta de alteração e elaboração / revisão
Coordenador do NSG	Capitulo 3	Sempre que necessário	Edição / Revisão de Procedimentos	Proposta de alteração e elaboração / revisão

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 14
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo 1 - Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-15 Data: fev. 2019

Capítulo 1 – Núcleo de Alojamentos

Processo 1 – candidatura

As candidaturas ao alojamento na RDP (Residência Estudantes Eng. Duarte Pacheco) e RRR (Residência de Estudantes Professor Ramôa Ribeiro) para alunos já inscritos no IST poderão ser apresentadas em períodos pré-determinados junto do NA, de acordo com a(s) modalidade(s) definida(s) no regulamento.

- A abertura das candidaturas será anunciada através de Avisos de Abertura publicados no site <http://rdp.tecnico.ulisboa.pt> e <http://na.tecnico.ulisboa.pt/residencia-prof-ramoa-ribeiro/> noutros meios de divulgação considerados pertinentes,

As candidaturas ao alojamento na RDP e RRR para alunos de 1º ano deverão ser exclusivamente requeridas no ato de matrícula e inscrição no IST, ou através de via eletrónica para o endereço (nucleo.alojamentos@tecnico.ulisboa.pt).

As candidaturas são analisadas face à pontuação resultante do aproveitamento escolar conjuntado com o fator antiguidade e atribuição de bolsa, conforme fixada no Regulamento Interno.

As candidaturas são seriadas por ordem decrescente, de acordo com a pontuação decorrente da avaliação, para efeitos de seleção.

Subprocesso 1.1 – Modo de apresentação

As candidaturas ao alojamento na RDP e RRR para alunos já inscritos no IST é uma candidatura on line, a sua formalização é obrigatória, através do preenchimento completo do formulário de candidatura (segundo as instruções constantes) disponível no site <http://rdp.tecnico.ulisboa.pt> e <http://na.tecnico.ulisboa.pt/residencia-prof-ramoa-ribeiro/> com todas as informações requeridas devendo conter, entre outras, as seguintes informações:

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 16
	Verificado	
	Aprovado	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo 1 - Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-15 Data: fev. 2019

- Nome;
- Número de aluno;
- Curso;
- Se é bolseiro;
- Morada;

A candidatura ao alojamento na RDP e RRR para alunos de 1º ano deverá indicar todas as informações requeridas devendo conter, entre outras, as seguintes informações:

- Nome;
- Número de aluno;
- Curso;
- Morada
- Nota de seriação do concurso de acesso ao ensino superior

Subprocesso 1.2 – Resultado da candidatura

As candidaturas dos alunos já inscritos no IST são analisadas face à pontuação resultante do aproveitamento escolar conjuntado com o fator antiguidade e atribuição de bolsa, conforme fixada no Regulamento Interno.

As candidaturas dos alunos que se candidataram ao IST, através do concurso nacional de acesso ao ensino superior, são analisadas face à nota de seriação conjuntada com o fator de deslocação (raio > 50Km distância), conforme fixada no Regulamento Interno.

As candidaturas são seriadas por ordem decrescente, de acordo com a pontuação decorrente da avaliação, para efeitos de seleção.

O resultado da candidatura, é publicado pelo NA no site <http://rdp.tecnico.ulisboa.pt> e <http://na.tecnico.ulisboa.pt/residencia-prof-ramoa-ribeiro/> bem como na receção da RDP e RRR respetivamente.

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 17
	Verificado	
	Aprovado	

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Candidatura a Alojamento nas Residências RDP e RRR.

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:		
Coordenador do NA	1.1 – Modo de Apresentação da Candidatura	1- Entre Abril e Maio (alunos IST) 2- Ato da matrícula (alunos 1º ano)	Preenchimento de formulário: 1- Online (alunos IST) 2- Ato da matrícula (alunos 1º ano)	Verificação/ confirmação da informação	Alunos do IST candidatos à RDP e RRR	Coordenador do NA ou Secretariado do NA	Coordenador do NA	Chefe de Divisão da AAG
Coordenador do NA	1.2 – Resultado da Candidatura	Após confirmação de dados fornecidos: 1 – 30 de Junho (alunos IST) 2 – Último dia de inscrições/matriculas do 1º ano (alunos 1º ano)	Validação da Candidatura, seguidamente Candidaturas seriadas por ordem decrescente da sua pontuação	Seriação e publicitação do resultado em: http://rdp.tecnico.ulisboa.pt e http://na.tecnico.ulisboa.pt/residencia-prof-ramoa-ribeiro/ 2 - Receção da RDP e RRR		Candidatos à RDP e RRR	Coordenador do NA	Chefe de Divisão da AAG

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 18
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fev. 2019

Processo 2 – formalização da admissão ao alojamento na RDP e RRR

A formalização da admissão na RDP e RRR tem subjacentes vários subprocessos suportados por um contrato entre o IST e os alunos/utilizadores, e baseia-se na apresentação de uma candidatura e posterior validação através da qual é efetuado o pedido de admissão e cuja avaliação é da competência do Núcleo de Alojamentos.

Subprocesso 2.1 – Condições de Admissão e contrato

- Estar de acordo com os requisitos do Regulamento Interno,
- Entregar a documentação necessária: contrato assinado, fotocópias dos documentos, foto, etc...
- Efetuar o pagamento da caução,
- Efetuar pagamento da mensalidade,
- Estar ligado ao IST.

Subprocesso 2.2 – Contrato

O contrato entre o IST e os alunos/utilizadores baseia-se na apresentação de uma candidatura e posterior validação através da qual é efetuado o pedido de admissão e cuja avaliação é da competência do Núcleo de Alojamentos a validação do Chefe Divisão da AAG para posterior aprovação do Conselho de Gestão.

Subprocesso 2.3 – Acolhimento

Objetivo

Temos como objetivo, fazer uma descrição geral do acolhimento no Núcleo de Alojamentos.

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 19
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fev. 2019

O alojamento do NA constitui uma modalidade de oferta de alojamento com características específicas, distintas de outras modalidades de alojamento.

Por isso, o alojamento do NA deverá estar sempre atento a dois factos:

- Evolução das necessidades e expectativas dos seus utilizadores, através da avaliação contínua da respetiva satisfação;
- Evolução dos serviços prestados pelos restantes alojamentos semelhantes, por forma a assegurar-se que a sua oferta continua a ser de qualidade.

A sociedade e a economia evoluem, alterando-se:

- Exigências e expectativas dos alunos/utilizadores relativamente às condições de alojamento;
- Características dos serviços e ambiente;
- Hábitos;
- Tecnologias de comunicação interpessoal.

Processo de Acolhimento

O acolhimento é constituído por dois conjuntos de serviços/atividades:

- Os que são prestados aos alunos/utilizadores obrigatoriamente ou por solicitação destes;
- Os que asseguram, na retaguarda, a qualidade do serviço, a segurança, o conforto e a higiene.

Sempre que possível o NA é responsável pela totalidade do acolhimento, em todas as fases da sua relação com alunos/utilizadores, definindo quem é/são responsável (eis) pela organização e desempenho das diferentes funções e tarefas que fazem parte do acolhimento;

Somos igualmente responsáveis pela organização dos serviços que são prestados nos diferentes momentos do acolhimento;

- De que forma se assegura a monitorização dos serviços prestados.

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 20
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fev. 2019

- A presença pessoal dos rececionistas à entrada e à saída dos utilizadores, é recomendável, bem como o apoio diário durante a estadia destes.
- O serviço será pautado pela cordialidade, educação e empatia;
- Sempre que possível, o NA ou os seus representantes estarão disponíveis para qualquer questão pertinente dos utilizadores;
- Existirá no mínimo, uma pessoa que tenha conhecimentos de uma língua estrangeira preferencialmente o Inglês;
- Será disponibilizado a possibilidade de utilização de telefone e fax e, preferencialmente, ligação à Internet;
- Os colaboradores devem apresentar-se com vestuário adequado observando os princípios de higiene pessoal.

Durante a estadia, na residência prestamos um conjunto de serviços entre os quais se destacam:

- Atendimento, receção e encaminhamento de correspondência, telefonemas, faxes e emails;
- Prestação de informações;
- Promoção e apoio na utilização de serviços que poderão ser externamente importantes, tais como:
 - Transportes,
 - Cantinas,
 - Centro de saúde,
 - SEF, etc.
- Atendimento das reclamações e sugestões.

Existe um conjunto de preocupações no domínio da manutenção e conservação das instalações, equipamentos e utensílios de que o NA dispõe para prestar o seu serviço de acolhimento.

Serviços Prestados aos Alunos/Utilizadores

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 21
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fev. 2019

- *Informações* - Informações prestadas aos alunos/utilizadores em todas as etapas do seu relacionamento com o NA (primeiro contacto, entrada, estadia, saída e após o regresso ao seus países ou região de origem)
- *Pedidos de alojamento* - Serviço de alojamento, quer estes sejam em fase de candidatura ou fora dos prazos (telefone, fax ou email).
- *Entradas e Saídas* - Serviço (em local apropriado) do NA, destinado a assegurar a entrada e a saída dos alunos/utilizadores.
- *Alojamento* - Serviço de arrumação e limpeza dos quartos e restantes instalações, destinado a assegurar o conforto, higiene e segurança.
- *Disponibilização de cozinhas* – Serviço em que se deve assegurar o conforto, higiene e segurança dos utilizadores.
- *Atendimento* - Conjunto de serviços prestados durante toda a estadia destes na Residência.
- *Animação* - Conjunto de atividades culturais, de lazer e desporto proporcionadas pelo NA diretamente ou em parceria com a Comissão de Residentes.

Atividades de Apoio

Para além dos serviços de acolhimento prestados, o NA desenvolve outras atividades.

- *Manutenção* - Manutenção, conservação e reparação de todas as infraestruturas e equipamentos, importantes para o conforto, ambiente, higiene, segurança e animação dos alunos/utilizadores.
- *Ambiente, Higiene e Segurança* - Preocupações nos domínios do ambiente, da economia de energia e da higiene e segurança das instalações e dos equipamentos e utensílios, propriedade do IST, à guarda do NA.
- *Envolvente* - Procedimentos de informação atualizada sobre a envolvente externa, próxima da residência (bancos, supermercados, serviços e lazer).

Descrição dos Serviços e Atividades

O acolhimento de um aluno pode ser descrito como um processo de prestação de serviços, constituído por várias etapas que se efetuam sequencial ou simultaneamente

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 22
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fev. 2019


em relação aos procedimentos de serviço, comportamentos e documentos que devem ser utilizados (registos, impressos, documentos técnicos).

Todos estes aspetos têm implicações diretas na qualidade do serviço prestado e na satisfação dos alunos.

Para cada etapa do serviço de acolhimento, serão abordados os seguintes aspetos:

- Organização do serviço
- Prestação do serviço (procedimentos e comportamentos)
- Manutenção e conservação das instalações, equipamentos e utensílios associados ao serviço

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 23
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fev. 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Formalização do pedido de admissão tendo em conta as características específicas do indivíduo.

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:		
Coordenador NA	2.1 - Cumprimento dos requisitos dos Regulamento Interno da RDP e RRR.	Anualmente (data de abertura do ano letivo) e Sempre que ocorre a entrada de um novo aluno	Receção de toda a documentação solicitada		Residentes da RDP e RRR	NA	Assistente Técnico NA	Coordenador do NA
Coordenador NA	2.2 – Contrato de alojamento	Anualmente (data de abertura do ano letivo) e Sempre que ocorre a entrada de um novo aluno		Base de dados/registo contrato	Residentes da RDP e RRR	AAG	Assistente Técnico NA	CG
Coordenador NA	2.3 - Acolhimento	Anualmente (data de abertura do ano letivo) e Sempre que ocorre a entrada de um novo aluno	Apresentação de todos os serviços e valências de ser residente da RDP e RRR				Assistente Técnico NA	Coordenador do NA

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 24
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 3 - Informação

Objetivos

Nas informações que o NA presta, destacando o papel determinante que estas têm no sucesso dos alunos/utilizadores.

Âmbito

Considera-se todo o tipo de informação prestada pelo NA desde os primeiros contactos de um potencial aluno, passando pelo pedido de alojamento/candidatura, entrada, estadia e saída, até depois do regresso deste ao seu local de origem.

Responsabilidade


Cabe ao NA, a escolha do tipo de informações a fornecer e os melhores momentos para prestar uma determinada informação. A iniciativa de prestar informações, cabe ao NA e aos colaboradores.

Informações Prestadas

As informações que se prestam são de natureza muito diversa e podem ser classificadas em três categorias:

- Instalações, serviços e atividades (localização, transportes de acesso, apresentação do espaço, horários, serviços prestados e infraestruturas de lazer);
- Envolvente (espaços verdes, história, supermercados e serviços de turismo, restauração, saúde e bem-estar, lazer e desporto);
- A residência (localização, transportes, acessos, acessibilidades, apresentação do espaço e funcionários).

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 25
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo - Informação prestada pelo NA desde os primeiros contactos de um potencial aluno.

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:		
Coordenador, Assistente Técnico e operacionais do NA	3. Informações prestadas aos utilizadores da RDP e RR.	Estabelecemos que informação, quando e a quem./ Sempre que necessário	Determinamos quem necessita de que informação.	Alunos e utilizadores, informados e satisfeitos.	IST	Residentes da RDP e RRR	NA	Chefe Divisão da AAG

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 26
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 4 – Garantir a Qualidade na limpeza e das medidas ambientais e de segurança e higiene da Residência RDP e RRR

Subprocesso 4.1 - Higienização/Limpeza

O NA, obriga-se a:

- Supervisão dos serviços prestados;
- Disponibilizar instalações sanitárias e vestiários adequados;
- Disponibilizar local para a guarda de material e equipamento de limpeza;
- Realizar pelo menos anualmente uma auditoria da qualidade dos serviços de limpeza prestados;
- Realizar reuniões, entre o NA e a empresa contratada, trimestralmente ou sempre que necessário para aferição dos procedimentos.

Obrigações e Responsabilidades da empresa contratada

A empresa de serviços de limpeza contratada deve:


- Fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios que se revelarem necessários para garantir uma limpeza e desinfeção;
- Garantir a presença de recursos humanos, que assegurem a boa execução da atividade dos serviços de limpeza;
- Responsabilizar-se integralmente pelo cumprimento das especificações técnicas apresentadas;
- Selecionar, informar e formar rigorosamente os profissionais que irão prestar os serviços de limpeza;
- Assegurar que os profissionais do serviço de limpeza executam a sua atividade, devidamente fardada e com o equipamento de proteção individual adequado;
- Planificar mensalmente o serviço, através da elaboração de um mapa de limpeza, o qual deverá ser dado a conhecer ao NA;

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 27
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

- Afixar nas diferentes áreas/zonas mapas de registo, que comprovem a limpeza/desinfecção que foi realizada, incluindo a hora, o nome e a assinatura do executor.
- Nomear o encarregado responsável e dar conhecimento por ao NA;
- Informar os serviços sobre a necessidade de reparações (fendas, falhas no equipamento sanitário ou elétrico, entre outras);
- Responsabilizar-se pelos seus profissionais, nomeadamente quanto à vacinação dos mesmos, ao seguro de acidentes pessoais e às demais questões relacionadas com acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Proceder a uma supervisão dos serviços de limpeza, pelo menos mensalmente;

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 28
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo - Garantir a Qualidade na limpeza, e das medidas ambientais e de segurança e higiene das Residências.

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:		
Coordenador, e/ou Assistente Técnico do NA	4.1. Remover a sujidade na RDP e RRR.	Diferentes níveis de limpeza feitas: Semanal, mensal e anualmente.	O NA determina, o que fazer e quando.	Alunos e utilizadores, satisfeitos e ambiente limpo.	Empresa contratada.	Utilizadores e alunos da RDP e RRR.	NA	CG

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 29
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 5 – Receção e Segurança

A residência tem uma receção, que visa a segurança dos alunos e centralização de toda a informação e os meios principais de receção e difusão de alarmes e de transmissão do alerta, bem como coordenar os meios operacionais e logísticos em caso de emergência, nos espaços afetos.

A receção tem competência para proceder às necessárias verificações através de vistorias realizadas no âmbito dos procedimentos para a concessão da autorização de utilização ou inspeções para verificação da manutenção das condições aprovadas pelo Regulamento do NA e da execução das medidas de autoproteção.

Subprocesso 5.1 - Responsabilidade de incêndios

Equipamentos de segurança contra incêndio em edifícios:

- Portas e envidraçados resistentes ao fogo e seus acessórios;
- Sistemas de compartimentação e revestimentos com qualificação de reação ao fogo;
- Sistemas automáticos e dispositivos autónomos de deteção de incêndio e gases;
- Sistemas e dispositivos de controlo de fumo;
- Extintores;
- Sistemas de extinção por água;
- Sistemas de extinção automática por agentes distintos da água;
- Sinalização de segurança (plano de saídas de emergência).

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 30
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direcção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Subprocesso 5.2 – Condicionamento e Acesso

O acesso de viaturas é condicionado da seguinte forma:

- Os colaboradores e alunos afetos às instalações estão munidos de uma autorização para usufruto da garagem;
- Livre acesso à Polícia, Bombeiros, Ambulâncias, Táxis e cargas e descargas de fornecedores.

O acesso de visitantes e fornecedores é obrigatoriamente controlado por um impresso, devidamente preenchido da seguinte forma:

- Data e hora de chegada;
- Primeiro e último nome do visitante;
- Para onde vai e quem se responsabiliza (bloco, piso e quarto);
- Empresa

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 31
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fev. 2019

Capítulo 2 – Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Processo 1 – Aquisição de prestação de serviços

Subprocesso 1.1 – Procedimento administrativo

Ao nível da realização de serviço este Processo é suportado por diferentes Procedimentos.

Os Procedimentos definem as responsabilidades e metodologia a adotar para a realização de atividades de planeamento, gestão e acompanhamento de contratos de *outsourcing* e outros, celebrados pelo Instituto Superior Técnico (IST), designadamente na aquisição de serviços, empreitadas, manutenção de espaços e fornecimento de bens.

Em relação ao NGAC os procedimentos que suportam o Processo 1 – Aquisição de Prestação de Serviços são:


- a) Levantamento das necessidades de novas contratações. Através da análise dos contratos vigentes, na área de prestação de serviços, nomeadamente higiene e limpeza, segurança e vigilância humana, manutenção dos espaços verdes, fornecimento e gestão de consumíveis, entre outros, procede-se ao levantamento das necessidades de novas contratações, ponderando a viabilidade ou a inviabilidade de novo contrato. Caso seja necessária nova contratação, passa-se ao ponto seguinte.
- b) Preparação das peças procedimentais

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 32
	Verificado: Maria Salomé Louro José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fev. 2019

- c) Pedido de autorização da despesa. Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços efetua-se o pedido de cabimento ao NEO, e posteriormente remete-se para o Conselho de Gestão o pedido de autorização para abertura do procedimento e respetivas peças procedimentais.
- d) Lançamento do procedimento
- e) Análise de propostas e execução de relatórios
- f) Adjudicação do procedimento
- g) Preparação do contrato
- h) Execução do contrato

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 33
	Verificado: Maria Salomé Louro José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Aquisição de Prestação de Serviços

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
Coordenador	1.1. a) Levantamento das necessidades de novas contratações	Mensalmente	Análise dos contratos vigentes	Viabilidade / Inviabilidade de novo contrato	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Coordenador da AAG	Conselho de Gestão
Coordenador	1.1 b) Preparação das peças procedimentais		Elaboração do programa de concurso ou convite e caderno de encargos	Peças concursais	NGAC Responsável pelas especificações técnicas	Coordenador da AAG	Coordenador da AAG	Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 c) Numero de Processo de Despesa (NPD)	Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Lançamento na aplicação SAP	Numero de Processo de Despesa (NPD)	NGAG	NEO		

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 34
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-19

Data: fevereiro 2019

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 d) Pedido de Reserva	Depois de criado o NPD e sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Pedido de Reserva ao NEO	Registo em SAP	NEO		NEO	Conselho de Gestão
Coordenador	1.1 e) Pedido de autorização da despesa	Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Depois do registo da Reserva do NEO e elaboração de um pedido de aquisição de serviços e autorização das peças procedimentais	Ofício e Reserva do NEO	NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DT	Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 f).Pedido de Cabimento	Depois da autorização do pedido de	Criação da Requisição de Compra pelo NGAC	Registo em SAP		NEO		Conselho de Gestão

Versão 01

Elaborado por: Paula Sequeira

Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 35

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-19

Data: fevereiro 2019

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
		aquisição de serviços e das peças procedimentais	e pedido de Cabimento ao NEO					
Coordenador	1.1 g). Lançamento do procedimento	Após autorização do Conselho de Gestão	Na respetiva plataforma eletrónica	Divulgação do procedimento ao exterior	NGAC	Entidades externas ao IST	Coordenador NGAC	Conselho Gestão
Coordenador	1.1 h). Análise de propostas e execução de relatórios	Após data limite para entrega de propostas	Análise das propostas apresentadas	Relatório preliminar; registo na plataforma; audiência prévia e relatório final	NGAC Júri procedimento	Plataforma Eletrónica	Júri do procedimento	
Coordenador	1.1 i) Adjudicação do procedimento	Após execução do relatório final	Preparação da adjudicação	Minuta do contrato; Registo na plataforma após aprovação pelo Conselho de Gestão	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DT	Conselho de Gestão

Versão 01

Elaborado por: Paula Sequeira

Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 36

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-19

Data: fevereiro 2019

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 j) Pedido de compromisso	Após autorização do Conselho de Gestão	Depois da criação, pelo NGAC, do Pedido de Compra e Projeto Builder, em SAP	Pedido de compromisso ao NEO		NEO		Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 l) Preparação do contrato	30 dias após autorização da minuta do contrato	Após entrega dos documentos de habilitação e caução na plataforma, redige-se o contrato	Contrato	NGAC	Adjudicatário e adjudicante	NGAC Conselho de Gestão	Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 m) Publicitação do contrato / aquisição	Depois da assinatura do contato ou adjudicação	Na respetiva plataforma eletrónica, que no momento é base.gov	Divulgação do procedimento ao exterior	NGAC	Entidades externas ao IST	Coordenador NGAC	
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 n). Execução e acompanhamento do contrato	A partir da data de vigência do contrato	Acompanhamento do contrato	Validação das faturas respeitantes ao contrato	Adjudicatário NGAC	Responsável pela execução do contrato NEO	NGAC Responsável pela execução do contrato	

Versão 01

Elaborado por: Paula Sequeira

Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 37

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 2 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de “Outsourcing”

No âmbito de atuação do NGAC, este Processo permite assegurar um sistema permanente e contínuo de acompanhamento e gestão de todos os contratos de “outsourcing” celebrados pelo IST.

Os procedimentos que suportam o Processo 2 – Acompanhamento e Gestão de contratos de “Outsourcing” são:

- a) Receção e verificação da faturação, em conformidade com cada um dos contratos vigentes.
- b) Pedido de confirmação da faturação por parte do responsável pela gestão do respetivo contrato.
- c) Recebimento das faturas devidamente confirmadas.
- d) Execução dos mapas de distribuição da despesa para imputação aos respetivos centros de custo e/ ou projetos.
- e) Registo das faturas e respetivos mapas de imputação e envio para o NEO

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 38
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Acompanhamento e Gestão dos contratos de “Outsourcing”

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:		
Colaboradores do NGAC	Criação da execução do Projeto Builder em SAP	Quando se receciona a 1º fatura do contrato	Colocar o Projeto Builder em execução criar a Requisição, Pedido de Compra e MIGO	Projeto em execução em SAP				
Colaboradores do NGAC	2 a) Receção e verificação da	Mensalmente	Receção e confirmação	Registo da faturação	Entidade adjudicatária			

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 39
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-19

Data: fevereiro 2019

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:		
	faturação, em conformidade com cada um dos contratos vigentes		dos documentos					
Colaboradores do NGAC	2.b) Pedido de confirmação da faturação por parte do responsável pela gestão do respetivo contrato	No final do mês a que se refere o serviço	Envio da faturação		NGAC	Responsável pela gestão do contrato	Responsável pela gestão do contrato	

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 40
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-19

Data: fevereiro 2019

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:		
Colaboradores do NGAC	2 c).Recebimento das faturas devidamente confirmadas				Responsável pela gestão do contrato	NGAC		
Colaboradores do NGAC	2 d). Execução dos mapas de distribuição da despesa para imputação aos respetivos centros de custo e/ ou projetos			Mapa de execução/ Relatórios			Coordenador NGAC	


Versão 01

Elaborado por: Paula Sequeira

Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 41

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

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:		
Colaboradores do NGAC	2 e). Registo das faturas e respetivos mapas de imputação e envio para o NEO			Mapa de execução	NGAC	NEO	Coordenador NGAC	

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 42
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 3 – Cessão do direito de exploração de espaços do IST


Ao nível da realização de serviço este Processo é suportado por diferentes Procedimentos.

Os Procedimentos definem as responsabilidades e metodologia a adotar para a realização da cessão do direito de exploração de espaços do IST, nomeadamente nas áreas da restauração, livraria e papelaria, telecomunicações, saúde e outros.

Em relação ao NGAC os procedimentos que suportam o Processo 3 – Cessão do direito de exploração de Espaços do IST são:

- a) Levantamento das necessidades de novas cessões de espaços em ordem a novas contratações
- b) Preparação das peças procedimentais
- c) Pedido de autorização de lançamento do procedimento (concurso ou convite)
- d) Lançamento do procedimento
- e) Análise de propostas e execução de relatórios
- f) Adjudicação do procedimento
- g) Preparação do contrato
- h) Execução do contrato

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 43
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Cessão do direito de exploração de espaços do IST

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Coordenador	3 a) Levantamento das necessidades de novas cessões de espaços em ordem a novas contratações	Trimestralmente	Análise dos contratos vigentes	Viabilidade / Inviabilidade de novo contrato	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DT	CG
Coordenador	3. b) Preparação das peças procedimentais		Elaboração do programa de concurso ou convite e caderno de encargos	Peças concursais	NGAC Responsável pelas especificações técnicas	Coordenador da AAG		

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 44
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-19

Data: fevereiro 2019

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Coordenador	3.c) Pedido de autorização de lançamento do procedimento (concurso ou convite)	Sempre que se lança um procedimento para uma cessão de espaços	Elaboração de um pedido de cessão de espaços e autorização das peças procedimentais	Ofício	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DT	CG
Coordenador	3 d). Lançamento do procedimento	Após autorização do Conselho de Gestão	Na respetiva plataforma eletrónica	Divulgação ao exterior do procedimento	NGAC	Entidades externas ao IST	Coordenador NGAC	Conselho de Gestão
Coordenador	3 e) Análise de propostas e execução de relatórios	Após data limite para entrega de propostas	Análise das propostas apresentadas	Relatório preliminar; registo na plataforma; audiência prévia e	NGAC Júri procedimen to	Plataforma Eletrónica	Júri do procedi mento	

Versão 01

Elaborado por: Paula Sequeira

Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 45

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-19

Data: fevereiro 2019

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
				relatório final				
Coordenador	3 f) Adjudicação do procedimento	Após execução do relatório final	Preparação da adjudicação	Minuta do contrato; registo na plataforma eletrónica	Conselho de Gestão; NGAC	Plataforma Eletrónica		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	3 g) Preparação do contrato	30 dias após autorização da minuta do contrato	Após entrega dos documentos de habilitação e caução, redige-se o contrato	Contrato	NGAC	Adjudicatário e adjudicante	NGAC CG	CG
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	3 h) Execução e acompanhamento do contrato	A partir da data de vigência do contrato	Acompanhamento do contrato	Registo contrato	NGAC	NCC		

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 46
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	


 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 4 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de Cessão de Espaços

No âmbito de atuação do NGAC, este Processo permite assegurar um sistema permanente e contínuo de acompanhamento e gestão de todos os contratos de cessão de espaços celebrados pelo IST no âmbito das atividades de restauração, livrarias e outros. Os procedimentos que suportam o Processo 4 – Acompanhamento e Gestão de Contratos de cessão de espaços são:

- a) Receção e verificação das cópias das faturas, emitidas pelo IST através do Núcleo de Contabilidade Central, em conformidade com cada um dos contratos vigentes
- b) Registo das cópias das faturas e execução dos respetivos mapas em ficheiro excel. A informação registada contém o nº de contrato, data de emissão e data de vencimento da fatura e respetivo valor.
- c) Articulação com o NT sobre o controlo interno dos montantes a receber através do pedido de listagens.

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 47
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-2019 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Acompanhamento e Gestão dos contratos de cessão de espaço

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Colaboradores do NGAC	4 a).e b) Receção e verificação da faturação, em conformidade com cada um dos contratos vigentes	Mensalmente	Receção e confirmação dos documentos	Registo da cópia das faturas	NCC	NGAC	NCC NGAC	
Colaboradores do NGAC	4 c) Controlo interno dos montantes a receber	Trimestralmente	Pedido de listagens	Registo de informação/ Mapas de execução	NT	NGAC	Coord. NGAC	

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 48
	Verificado	
	Aprovado	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Capítulo 3 – Núcleo de Serviços Gerais

Processo 1 - Marcação de Serviços de Transporte IST

A marcação de serviços de transporte com a carrinha ou o autocarro é efetuada no Núcleo de Serviços Gerais, podendo ser enviado para o E-mail: nsg@tecnico.ulisboa.pt .

Estão atualmente disponíveis:

- A)** Uma carrinha de 8+1 lugares (excluído o lugar do motorista), em regime de aluguer externo
- B)** Um autocarro de 35 lugares (excluindo o lugar do motorista).

Nesse sentido, enunciam-se os passos do procedimento a adotar em cada caso:

- Os pedidos de marcação de **A) e B)** devem ser submetidos por escrito ou por e-mail, com indicação do período requerido, local do serviço e tipo de viatura. No pedido deve ser indicado o e-mail de contacto do responsável pelo pedido.
- Nos pedidos de marcação **A)** deverá ser indicado se o serviço é com ou sem condutor (motorista IST), no caso de ser sem condutor haverá lugar ao preenchimento de impresso.
- Quando houver disponibilidade e o pedido de marcação for aceite, a reserva será confirmada por e-mail.
- Uma reserva confirmada poderá ser desmarcada pelo responsável pelo pedido, sem custos, até cinco dias úteis antes da data prevista para a realização do serviço.
- Se uma reserva confirmada for desmarcada com uma antecedência inferior a cinco dias úteis, haverá lugar ao pagamento de 25% dos custos previstos


Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 49
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

para o serviço marcado, no caso de **A)** haverá lugar ao pagamento da totalidade do serviço.

- A requisição para o pagamento do serviço deve ser entregue no *Núcleo de Serviços Gerais* até 5 dias úteis antes da sua realização, sob pena de cancelamento da reserva.
- O acerto dos valores finais¹, em face da quilometragem e duração da viagem, será efetuado após a realização do serviço.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 50
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2- Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Marcação de Serviços de Transporte IST

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:		
A) Coordenador do NSG B) Secretariado do NSG	1. Marcação de Serviços de Transporte IST	Após o contacto e entrega dos respetivos impressos a efetivar o pedido	Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via correio eletrónico ao pedido	Possibilidade de marcação ou não	IST	IST	Coordenador NSG	CG

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 51
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 2 - Marcação de Espaços IST

Compete ao Coordenador do Núcleo de Serviços Gerais centralizar o registo de marcação e utilização do Salão Nobre e do Átrio Central.

Estes espaços destinam-se a satisfazer algumas necessidades de eventos promovidos pela Escola e desta, em colaboração com entidades que lhe são externas (públicas ou privadas), podendo ainda satisfazer algumas solicitações externas dentro do âmbito científico, técnico, cultural ou social.

Nesse sentido, enunciam-se os passos do procedimento a adotar em cada caso:

- Os pedidos de reserva dos referidos espaços deverão dar entrada no Núcleo de Serviços Gerais, NSG, de preferência com antecedência mínima de 4 dias úteis, em impresso próprio devidamente preenchido e assinado pelo responsável da mesma (impresso disponível para *download* no *website* da Direção Técnica em <http://dtecnica.ist.utl.pt/html/documentos>). As marcações são atendidas por ordem de entrada.
- Ao impresso de reserva deverá ser associada a planta da disposição desejada, e tratando-se de uma exposição ou similar, uma descrição do material a expor.
- A entrega dos pedidos de reserva deve ser realizada no NSG, localizado no Pavilhão Central, r/c, porta 0.58 (junto ao serviço de Receção e Expedição de Correio), no horário das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h30.
- A logística associada aos pedidos de reserva deverão ser do conhecimento prévio do NSG, nomeadamente:
- Montagem e desmontagem, eletricidade, segurança, rede internet, delimitação do Átrio com placards próprios existentes para o efeito, entre eventuais outros;
- Meios audiovisuais de apoio (a submeter diretamente ao Gabinete de Organização Pedagógica, GOP).
- O horário para a realização de eventos, salvo casos excecionais autorizados pelo Conselho Diretivo, está limitado ao período entre as 9h00 e as 18h00, dias úteis.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 52
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Não é autorizada a realização de eventos aos sábados, domingos e feriados. Poderão, no entanto, ser feitas montagens e desmontagens, bem como a colocação de stands e de placards nestes dias, mediante autorização prévia do Conselho Gestão, após pedido por escrito do responsável, e com o conhecimento do Gestor do Pavilhão Central. Em caso de autorização, será dado.

Conhecimento ao Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde, NSHS, com a indicação do nome completo dos intervenientes com acesso autorizado.

Em casos muito excecionais, poderão ser autorizados eventos a realizar durante sábados, domingos e feriados, ou em dias úteis depois das 18h00, desde que o responsável suporte os custos inerentes aos serviços extraordinários de segurança e limpeza, entre outros (conforme o apoio logístico também solicitado p.e. ao GOP ou, para cerimónias protocolares, p.e. ao Gabinete de Comunicação e Relações Públicas, GCRP.

A publicitação dos eventos poderá ser feita através de:

- Afixação de posters nos placards interiores e/ou exteriores (não será autorizada a colagem nas paredes, muros exteriores e/ou portões);
- Colocação de faixas: A colocação de faixas, apenas do tipo vertical, no Pavilhão Central carece de autorização explícita, só podendo ser colocadas nos locais preparados para essa utilização (estando interditas faixas nas janelas do Salão Nobre). A colocação de faixas nos restantes edifícios deverá ser acordada diretamente com os respetivos gestores.
- Não serão autorizados pedidos de utilização destes espaços para fins essencialmente de cariz publicitário ou comercial.
- À exceção de beberetes (tipo *porto de honra*), o serviço de refeições está interdito.
- Após confirmação de reserva, deverá ser efetuado o pagamento de utilização do espaço respetivo através do envio de uma requisição interna ao NSG em período anterior à realização. Só serão consideradas as desistências, com um pré-aviso de 10 dias úteis, sob pena de não haver lugar a qualquer reembolso.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 53
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Marcação de Espaços IST

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:		
Coordenador do NSG e Secretariado do NSG	1. Marcação de Espaços do IST	Após o contacto e entrega dos respetivos impressos a efetivar o pedido	Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via correio eletrónico ao pedido	Possibilidade de marcação ou não	IST	IST	Coordenador do NSG	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 54
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 3 – Receção e Expedição de Correio

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais rececionar e registar toda a correspondência, distribuí-la internamente pelas várias entidades e Núcleos departamentais (através da colocação da mesma no seu cacifo de correio existente para o efeito, cabendo aos mesmos a tarefa de recolha respetiva), assim como expedir a correspondência dos serviços do IST (cuja aceitação é feita exclusivamente contra a entrega de requisição interna assinada pelo responsável da entidade e apresentação do cartão do centro de custo respetivo, devolvido após conferência).

Estão disponíveis vários tipos de expedição, com diferentes prazos de entrega e preços dos portes respetivos, mediante requisição própria para o efeito.

Com os objetivos de agilizar a distribuição de correio e de eliminar a fonte de algumas reclamações, relacionadas com a efetiva receção de correspondência pelo destinatário, enunciam-se a seguir os horários e regras de tratamento de correspondência.

- Receção de Correio:
 - Correio Normal: via Ctt e via correio interno
- Recolha:
 - Departamentos, Centros e Órgãos Centrais das 9h00 - 12h00 e depois das 14h30
- Correio Expresso (correio urgente nacional ou internacional)

O destinatário, desde que devidamente identificado (nome completo), será notificado por telefone interno ou e-mail (caso este conste da base de dados do Fénix), logo após a receção do correio, a fim de o poder recolher neste serviço que encerra às 16h30.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 55
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

A generalidade das empresas de correio expresso exime-se à entrega ao destinatário indicado pelo expedidor quando, como é o caso do IST, o envio é feito para moradas com uma área central de receção.

- Destino: Nacional
 - Fora de Lisboa – Os documentos e/ou mercadorias deverão ser depositados até às 12h00, acompanhados da respetiva requisição e, no caso de mercadorias, a declaração do respetivo conteúdo e valor comercial. *(Formulário próprio disponível no NSG – Serviço de Receção e Expedição de Correio)*
 - Cidade de Lisboa – Os documentos e/ou mercadorias deverão ser depositados até às 15h00, acompanhados da respetiva requisição e, no caso de mercadorias, a declaração do respetivo conteúdo e valor comercial. *(Formulário próprio disponível no NSG – Serviço de Receção e Expedição de Correio).*

- Destino: Internacional
 - Os documentos e/ou mercadorias deverão ser depositados até às 15h00, acompanhados da respetiva requisição e, no caso de mercadorias, a declaração do respetivo conteúdo e valor comercial. *(Formulário próprio disponível no NSG – Serviço de Receção e Expedição de Correio).*
 - Chama-se particular atenção para o facto de haver produtos que as empresas de serviços postais não transportam, conforme o Decreto-Lei n.º 290/2001 de 16 de Novembro.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 56
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2- Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Receção e Expedição de Correio

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:		
Coordenador do NSG e Assistente Operacional Expedição e Correio	3. Receção e Expedição de Correio	Após receção do correio interno e externo	Distribuição pelos diversos departamentos e órgãos centrais	Entrega e recolha de correspondência e encomendas	Exterior IST e de todos os departamentos e órgãos internos do IST	Exterior IST e para todos os departamentos e órgãos internos do IST	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01-15 Data: dez.2015	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 57
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 4 - Distribuição de Correio no Pavilhão Central

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais assegurar a distribuição do correio no Pavilhão Central, esta é efetuada de acordo com os seguintes passos procedimentais:

- Todos os auxiliares do Pavilhão Central asseguram a distribuição do correio, o apoio às aulas, o apoio às provas realizadas pelo NPGFC e o apoio à sala de reuniões.
- A distribuição do correio é assegurada da seguinte forma: às 10h os auxiliares deslocam-se à secção de Expedição e Correio para rececionar o correio, distribuem-no pelos órgãos centrais, das 11 às 12h distribuem e recolhem o correio que já existir das secções, tudo o que for correio para o exterior (encomendas, ctt etc) são encaminhadas para a expedição e correio no Pavilhão do Jardim Norte.
- Das 14h às 14.45h inicia-se a recolha pelos serviços do Pavilhão Central por todos os auxiliares pois todo o correio inclusivamente correio expresso tem de dar entrada na secção de Expedição e Correio impreterivelmente até às 15.00h, caso contrário terão de ser os próprios (serviços) a deslocar-se à secção de Expedição e Correio, fora dos horários de recolha todo e qualquer correio deve ser entregue/rececionado na secção de Expedição no Pavilhão do Jardim Norte pelos próprios serviços.
- Os auxiliares recolhem/entregam o correio apenas 2 vezes por dia, logo as entregas entre serviços do Pavilhão Central cumprem os horários das recolhas/entregas ou terão de ser asseguradas pelos próprios, a única exceção é o correio do CG, nos casos do correio ser registado, encomendas ou protocolos é obrigatória a assinatura do próprio ou alguém do serviço que se responsabilize pela entrega, sob a pena do mesmo ser devolvido à procedência.
- Depois das 15.00h tudo o que existir de correio registado/ encomendas para o Pavilhão Central é trazido e distribuído até às 16h.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 58
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

- Caso os destinatários não se encontrem os registos/encomendas ficarão depositadas na sala de correio do Pavilhão Central e será enviada via email uma informação para o próprio se deslocar a esta sala e rececionar a referida encomenda/registo, caso não seja possível a entrega nesse dia, no dia seguinte será feita uma nova tentativa, ao fim de 48h se estes artigos não forem levantados serão devolvidos à procedência.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 59
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Distribuição de Correio no Pavilhão Central

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:		
Coordenador do NSG e Assistentes Operacionais do Pavilhão Central	Processo 4 - Distribuição de Correio no Pavilhão Central	Após receção de correio interno e externo ao IST	Recolha e entrega de correio dos órgãos centrais	Distribuição de correio no Pavilhão Central	Exterior IST e de todos os departamentos e órgãos internos do IST	Exterior IST e para todos os departamentos e órgãos internos do IST	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 60
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 5 – Serviço de Mudanças Do IST

Compete ao Coordenador do Núcleo de Serviços Gerais centralizar o registo de marcação do serviço de mudanças do IST.

Este serviço destina-se a satisfazer algumas necessidades de mudanças dentro da Escola.

Nesse sentido, enunciam-se os passos do procedimento a adotar:

- Os pedidos de reserva da equipa de mudanças deverão dar entrada no Núcleo de Serviços Gerais em impresso próprio devidamente preenchido e assinado pelo responsável (impresso disponível para *download* no *website* da Direção Técnica em <http://dtecnica.ist.utl.pt/html/documentos>). As marcações são atendidas por ordem de entrada.
- Ao impresso do pedido de mudança deverá fazer-se acompanhar pela descrição do material a transportar
- A entrega dos pedidos da equipa de mudanças deve ser realizada no NSG, localizado no Pavilhão Central, r/c, porta 0.58 no horário das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h30.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 61
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Serviço de Mudanças do IST

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:		
Coordenador do NSG e Assistentes Operacionais do NO	Processo 5 – Serviço de Mudanças do IST	Após o contacto e entrega dos respetivos impressos a efetivar o pedido	Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via email ao pedido	Possibilidade de marcação ou não	IST	IST	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 62
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2- Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 6 – Serviços de Reprografia

Compete ao Coordenador do Núcleo de Serviços Gerais (NSG) a reprodução dos testes/exames de avaliação dos discentes do IST de forma segura e confidencial.

Subprocesso 6.1 – Receção de testes/Exames

Sempre que necessário o docente pertencente ao corpo docente da disciplina dirige-se pessoalmente (ou por alguém que o represente) ao SR (Serviços de Reprografia) solicitando a respetiva reprodução de documentos, para tal:

Entrega de documentos em envelope fechado e sujeito a identificação

Registo assinado de entrega assinado pelo docente respetivo (ou alguém que o represente)

Receção dos documentos assinada pelo Trabalhador do SR

Subprocesso 6.2 – Reprodução e entrega de testes/Exames

Reprodução efetuada por um Trabalhador do SR

Registo assinado do trabalhador que efetuou a reprodução

Colocação dos documentos em envelope lacrado

Registo assinado do trabalhador do SR que lacrou o envelope

Registo assinado do trabalhador do SR que entregou o envelope lacrado

Registo assinado pelo docente (ou alguém que o represente) que levantou o envelope lacrado.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 63
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Reprodução de Testes e Exames

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:		
Coordenador do NSG	6.1 – Receção de Testes/Exames	Sempre que necessário/ 1 dia útil	Preenchimento de folha de registo de entrega e de receção	Material para reprodução/ registo dos intervenientes	Responsável da disciplina, Docente do IST	Assistente Operacional do SR	Responsável da disciplina, Docente do IST	Coord NSG/Assistente Operacional SR
Coordenador do NSG	6.2 – Reprodução e entrega de Testes/Exames	Sempre que necessário/ 1 dia útil	Preenchimento de folha de registo de receção e de entrega	Reprodução Material/registo dos intervenientes	Assistente Operacional do SR	Responsável da disciplina, Docente do IST	Responsável da disciplina, Docente do IST	Coord/Assistente Operacional SR

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 64
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	


 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2- Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 7 – Monitorização de Bens

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais garantir a monitorização de bens mobiliários em colaboração com o Núcleo de Património solicita a no sentido de verificarmos todo o material para abate, o que fazemos sempre que nos foi solicitado. Depois de verificado,

Ou confirmámos o auto de abate com o Núcleo de Património ou se o material ainda estava em bom estado foi pelo Núcleo de Serviços Gerais acondicionado num armazém para o efeito e posteriormente distribuído a quem nos solicitou. De qualquer forma o Núcleo Património é sempre informado de qual é o destino do material em questão.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 65
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2- Área de Apoio Geral
		Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Monitorização de Bens

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:		
Coordenador do NSG e Secretariado do NSG	Processo 7 – Monitorização de Bens	Após o contacto dos serviços	Verificação in loco do material disponibilizado	Possibilidade de reaproveitamento e armazenagem de bens mobiliários	Todos os serviços do IST	Núcleo de Património	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 66
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 8 – Monitorização de Contratos de Outsourcing

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais garantir a monitorização dos contratos de Outsourcing inerentes aos Espaços Exteriores, Pavilhão Central, Pavilhão do Jardim Norte, Pavilhão do Sul e Infantário. Este processo segue os seguintes passos:

Subprocesso 8.1 - Serviços de Higienização e Limpeza Pavilhão Central / Pavilhão Jardim Norte / Pavilhão do Jardim sul e Infantário

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar uma série de atividades que as empresas de Outsourcing têm de realizar de acordo com o contratado, como por exemplo a lavagem dos vidros interiores e exteriores do pavilhão do jardim norte, sul, infantário e pavilhão central, sobretudo neste último onde os vidros do primeiro andar que requerem a presença de uma grua e cortes de alguns lugares de estacionamento.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a vitrificação e lavagem de mármore, interiores e exteriores do pavilhão central bem como a limpeza de candeeiros em todos os pavilhões supracitados, que implica o corte momentâneo de corredores. Nos meses de interrupção de atividade académica e período de férias dos funcionários, é realizada uma limpeza “mais profunda” quer nos espaços comuns quer nos gabinetes e salas de aula.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar o cumprimento dos turnos de limpeza da empresa de Out Sourcing.

Os enceramentos, lavagem de escadarias, lavagem de pavimento à pressão, lavagem de paredes, lavagem de candeeiros ou a lavagem de vidros são atividades realizadas ao fim de semana e ao final do dia devido ao transtorno que causam na atividade normal dos pavilhões, o que é assegurado pela supervisão do Núcleo de Serviços Gerais.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 67
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

A lavagem de escadarias, pavimento e zonas circundantes aos ecopontos e compactador é realizada ao fim de semana e à semana sempre que se justifique.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a limpeza e manutenção dos espaços exteriores. Nos arruamentos é necessário verificar que a varredura mecânica se faz durante a noite e a varredura manual durante a hora de expediente. É também necessário verificar que a limpeza dos cinzeiros dispersos pelo IST é efetuada diariamente e os trabalhos de desentupimento e limpeza de caleiras e sarjetas são efetuados, sobretudo aos fins-de-semana.

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais reportar junto do Núcleo de Segurança e Higiene a necessidade de desratizações e desbaratizações no campus do IST bem como acompanhar o Núcleo de Segurança e Higiene na avaliação de riscos aos edifícios supra citados.

Subprocesso 8.2 - Serviços de Higienização, Limpeza e Embelezamento, Arruamentos e Espaços Verdes

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a limpeza da caruma existente nos telhados do pavilhão do jardim sul, infantário e pavilhão do jardim norte pois esta entope as caleiras dos respetivos pavilhões. As caleiras também têm de ser limpas por várias vezes durante o ano.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar os cortes necessários a ramos de árvores em todo o Campus Alameda.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a aplicação de produtos químicos para a remoção de ervas daninhas bem como a remoção física das mesmas em todo Campus Alameda.

Cabe ao Núcleo de Serviços Gerais verificar o trabalho de interiores realizado pela empresa de Outsourcing como a manutenção das plantas existentes bem como a substituição de algumas que apresentam um aspeto menos bonito. No exterior há uma continuação dos habituais trabalhos de manutenção dos espaços verdes, como a rega, a

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 68
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

remoção de ervas daninhas e o corte de alguns extratos velhos ou danificados de árvores que têm de ser monitorizados e verificados diariamente.

É da responsabilidade diária do Núcleo de Serviços Gerais garantir que a recolha de lixos verdes pela empresa de Outsourcing é efetuada.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 69
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Direção Técnica
		Volume: 21.2- Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Monitorização de Contratos de Outsourcing

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:		
Coordenador do NSG e Secretariado do NSG	Subprocesso 8.1 e 8.2	Diariamente	Verificação in loco do serviço contratado	Confirmação ou não do serviço contratado	Empresas de Outsourcing	NGAC	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 70
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Direção Técnica
		Volume: 21.2– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-19 Data: fevereiro 2019

Processo 9 – Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais garantir todo o suporte administrativo inerente aos restantes procedimentos do núcleo, assim procede-se da seguinte forma:

- Mensalmente são verificadas e atualizadas, se for caso disso, as Tabelas de Preço de todos os serviços existentes.
- Mensalmente é elaborado um ficheiro com todo o correio expedido de forma a realizar estatísticas mais concretas sobre os gastos mensais de todo o tipo de correio do IST, nacional, internacional, azul, registado e expresso.
- Mensalmente são elaborados ficheiros acerca de custos / benefícios de todo o tipo aluguer de viaturas do IST de acordo com os serviços realizados.
- Mensalmente são elaborados ficheiros acerca de custos / benefícios de todo o tipo aluguer de viaturas do IST de acordo com os serviços realizados.
- Mensalmente são enviadas à contabilidade todas as requisições internas provenientes dos serviços prestados pelo Núcleo de Serviços Gerais (Motoristas; Expedição e Correio, Mudanças, Aluguer de Espaços e Material), posteriormente procede-se ao arquivo.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 71
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

Mapa do Processo

Descrição do Processo: Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo

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:		
Coordenador do NSG e Secretariado do NSG	Processo 9 – Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo	Mensalmente	Com os dados recolhidos no final de cada mês são elaborados ficheiros; dados enviados para Contabilidade	Informação mensal disponível acerca de custos / benefícios dos serviços prestados	NSG	Contabilidade	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 72
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	