



TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Volume 26 – Área de Comunicação, Imagem e Marketing


Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações
Públicas (GCRP)

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019
		Data: out.2019

Índice

Princípios Gerais	3
Abreviaturas e Acrónimos.....	5
Legislação Aplicável	6
Mapa de Atualização do Volume 26	7
Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas.....	8
Processo 1 - Marketing e Comunicação	8
Subprocesso 1.1 – Gestão da divulgação de notícias e eventos	8
Subprocesso 1.2 - Mensagens enviadas à comunidade Técnico.....	10
Subprocesso 1.3 – Gestão de pedidos de Destaque na Homepage	10
Subprocesso 1.4 – Plano de Meios.....	11
Subprocesso 1.5 - Produção de Conteúdos.....	12
Subprocesso 1.6 – Edição da revista “Valores Próprios”	12
Subprocesso 1.7 – Projeto #carasdotecnico	14
Processo 2 – Media	14
Subprocesso 2.1 - Promoção e divulgação de notícias nos Media.....	15
Subprocesso 2.2 - Promoção de entrevistas e outras peças jornalísticas nos Media.....	15
Subprocesso 2.3 – Clipping	16
Processo 3 – Relações Públicas	16
Subprocesso 3.1 – Organização de Eventos	16
Subprocesso 3.2 – Merchandising	18
MAPA DOS PROCESSOS.....	20

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 2
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Princípios Gerais

A Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) tem como missão gerir a imagem institucional do Instituto Superior Técnico (Técnico), assegurar a sua promoção e divulgação para o exterior e implementar uma política de comunicação interna, incorporando um Gabinete e um Núcleo:

1. Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP);
2. 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 ACIM e, de um modo mais lato, no Núcleo e no Gabinete que a ela pertencem, nas suas diferentes competências. Tem ainda como propósito a divulgação do trabalho que é realizado.


A ACIM 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 para a Comunicação e Imagem do Técnico.

O GCRP 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. 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.

Este gabinete integra uma equipa de cinco colaboradores do quadro do IST/ADIST e um bolseiro.

O NAPE tem como objetivos apoiar e promover o acolhimento e a integração de estudantes recém-ingressados através de iniciativas organizadas no âmbito do Programa de Mentorado, bem como divulgar o Técnico e a sua oferta formativa junto dos meios estudantis ao nível do ensino secundário. É dirigido por um coordenador equiparado, para todos os efeitos legais, a cargo de direção intermédia de 3.º grau ou por um Técnico superior, que reporta hierarquicamente ao coordenador de área respetivo.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 3
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019


Para a implementação do Programa de Mentorado, junto dos novos alunos, do 1º ano e provenientes do estrangeiro ao abrigo de programas de mobilidade internacional, em regime de voluntariado. Os guias supervisionam uma equipa de duzentos mentores (alunos de anos mais avançados, de todos os cursos de mestrado integrado e 1º ciclo).

A equipa do NAPE integra um grupo de quinze estudantes do Técnico, vulgarmente denominados “Guias”, que a título de bolseiros de iniciação científica, colaboram em todos os projetos implementados pelo núcleo.

Integra, ainda, dois bolseiros para gestão de ciência e tecnologia que supervisionam a equipa de Guias e coordenam os diferentes grupos de trabalho responsáveis pelas diferentes atividades organizadas e implementadas pelo NAPE ao longo do ano.

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 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 4
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Abreviaturas e Acrónimos

A	<i>Campus Alameda</i> (Técnico - A)
AAAIST	Associação dos Antigos Alunos do IST
ACIM	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
AEP	Área de Estudos e Planeamento
AG	Área de Graduação (Direção Académica)
AI	Área de Assuntos Internacionais
CG	Conselho de Gestão
CNAES	Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior
CP	Conselho Pedagógico
CTN	<i>Campus Tecnológico e Nuclear</i> (Técnico, Polo de Loures)
DA	Direção Académica
DSI	Direções de Serviços de Informática
FÉNIX	Sistema de Gestão de Informação do Técnico
FCT	Fundação para a Ciência e a Tecnologia
GATu	Núcleo de Desenvolvimento Académico (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 (Direção Orçamental e Patrimonial)
NDM	Núcleo de Design e Multimédia (Dir. de Aplicações e Sistemas de Informação)
NMCI	Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional (AI)
NSG	Núcleo de Serviços Gerais (Área de Apoio Geral, Direção Técnica)
NT	Núcleo de Tesouraria (Direção Contabilística)
PE	Núcleo de Parcerias Empresariais (Área de Transferência de Tecnologia, TT)
RT	<i>Request Tracker</i> - Sistema de rastreio e gestão de pedidos via e-mail
TP	<i>Campus Taguspark</i> (Técnico, Polo de Oeiras)
Técnico	Instituto Superior Técnico, IST
VP	Revista “Valores Próprios”


Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 5
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019
		Data: out.2019

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
<p>Despacho n.º 1503/2017 - Diário da República, 2.ª série, n.º 32, de 14 de fevereiro de 2017.</p> <p>Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico, aprovado por deliberação do Conselho de Gestão do Instituto Superior Técnico, de 30 de novembro de 2016.</p>	<p>Estabelece a estrutura orgânica dos serviços de natureza administrativa e de apoio técnico do Instituto Superior Técnico. Constitui o Anexo II aos Estatutos do IST, publicados no Diário da República, 2.ª série, n.º 185, de 25 de setembro de 2013.</p>
<p>Lei de Bases do Sistema Educativo Português (LBSE), Lei n.º 46/86 (Subsecção III – Ensino superior, Secção II – Educação escolar) - Diário da República, 1.ª série, n.º 237, de 14 de outubro de 1986.</p>	<p>Normativo que estabelece e regulamenta o sistema educativo.</p>
<p>Portaria n.º 218-8/2019 - Diário da República n.º 133/2019, 1.º Suplemento, Série I, de 15 de julho de 2019.</p>	<p>Aprova o Regulamento do Concurso Nacional de Acesso e Ingresso no Ensino Superior Público para a Matrícula e Inscrição no Ano Letivo de 2018-2019.</p>
<p>Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia, de 27 de abril de 2018.</p> <p>Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), aprovado pela União Europeia, aplicável a partir de 25 de maio de 2018 em todos os países da EU.</p>	<p>Regulamento relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.</p>

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 6
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019
		Data: out.2019

Mapa de Atualização do Volume 26

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ RegTécnico
André Pires, Maria Ferrão, Maria Piñeiro & Marta Pedro	Processo 1	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
André Pires, Marta Pedro	Processo 2	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Ana Rodrigues, Maria Ferrão, Maria Piñeiro & Marta Pedro	Processo 3	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 7
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas



O GCRP (gcrp.tecnico.ulisboa.pt) tem como principais atividades:

- Gestão da comunicação, da informação e da publicidade do Técnico;
- Administração das relações públicas, através da organização de eventos e dinamização da Loja (merchandising Técnico Lisboa) para a promoção da imagem do Técnico;
- Assessoria de Imprensa.

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 plataformas o *website* da Escola, as respetivas redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter) e a divulgação de iniciativas junto dos meios de comunicação social.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 8
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

A equipa do GCRP está disponível para encontrar o meio mais apropriado para divulgar a informação que lhe é disponibilizada. Reserva-se, no entanto, o direito de decidir sobre os conteúdos a veicular, os meios e a data a publicar.

1. O requerente submete a informação através dos formulários online, conforme se trate de notícia ou evento (<https://gcrp.tecnico.ulisboa.pt/submissao-de-noticias-eventos/submissao-de-eventos/>), com uma antecedência mínima de três 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, no sítio institucional do Técnico, permitindo:
 - a) Publicação no Website do Técnico e/ou respetiva difusão nas redes sociais Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram;
 - b) A sua visualização em destaque na homepage do Website;
 - c) A cobertura jornalística de determinado evento e/ou outra ocorrência, sendo a cobertura fotográfica realizada pelo NDM a pedido do GCRP;
 - d) Divulgação junto aos meios de comunicação social.

A submissão de uma notícia ou de informação sobre um evento (de interesse para a comunidade Técnico, em particular, mas também para a sociedade em geral) pressupõe a aceitação de que o GCRP se reserva o direito de:

- À sua discricionariedade, atualizar, alterar ou substituir, no todo ou em parte;
- Modificar editorialmente o título e/ou a descrição submetidos para melhorar a clareza e a estrutura do texto e manter a uniformidade no estilo do website (redação, dimensão, ...);
- Analisar editorialmente e determinar se e quando um determinado conteúdo é ou não divulgado no website, podendo ser unicamente publicado nas redes sociais, e, ainda, se o mesmo será ou não colocado em destaque e durante quanto tempo.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 9
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019
		Data: out.2019

Subprocesso 1.2 - Mensagens enviadas 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 e outros relevantes, inclusive para funcionários não docentes, a decorrer nos *campi*:

1. O requerente submete a informação e o pedido via e-mail (gcrp@tecnico.ulisboa.pt);
2. O GCRP analisa a informação submetida e define se se justifica o envio da mesma por essa via, com aprovação da Vice-Presidente para a Comunicação e Imagem;
3. Após validação, o GCRP define, de entre as *mailinglists* disponíveis, quais os destinatários, para envio da mesma;
4. O envio é realizado com recurso ao portal “Comunicação”/Envio de mensagens por e-mail, a partir do remetente Técnico Lisboa (Gabinete de Comunicação e Relações Públicas) para informação institucional ou do Técnico Lisboa (Eventos) para informação sobre eventos (noreply@tecnico.ulisboa.pt).

A Newsletter do Técnico (<https://tecnico.ulisboa.pt/pt/noticias/newsletter/>) é enviada a toda a Escola semanalmente, à segunda-feira, salvo exceções justificáveis. Pelo GCRP é feita a seleção das notícias mais relevantes a serem divulgadas e realizada uma compilação de todas as iniciativas e eventos a decorrer ao longo de cada semana nos três *campi*. Para que sejam incluídos na Newsletter os eventos devem ser enviados até à quinta-feira (ou dia útil anterior em caso deste ser feriado) que antecede o envio da mesma, de forma a permitir a devida submissão e tradução da informação no *Website* do Técnico atempadamente. A Newsletter é criada diretamente no backoffice pelo GCRP, tanto a versão em português como em inglês, ficando guardada nos “rascunhos” e após validação técnica pelo NDM é feito o seu envio, também pelo NDM.

Subprocesso 1.3 – Gestão de pedidos de Destaque na Homepage

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 10
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Poderão ser colocados, em destaque na *homepage*, artigos com informação institucional publicados no *Website* do Técnico.

A informação deve ser do interesse de alunos, docentes, investigadores, antigos alunos e/ou não docentes, mas igualmente com interesse para o público académico externo e a sociedade em geral. Para uma comunicação eficaz não é permitida a inclusão em simultâneo de um número superior a três *destaques* no *Website* do Técnico.

O requerente submete o pedido ao GCRP, que avalia a pertinência do mesmo, aquando do envio de notícia ou evento submetido on-line (conforme referido anteriormente). Ao GCRP cabe apenas a gestão do conteúdo, sendo que a imagem está à responsabilidade do NDM (a mesma que ilustra a divulgação no *Website*, como é processado para todos os restantes eventos ou notícias).

Subprocesso 1.4 – Plano de Meios

O Plano de Meios pretende definir a estratégia de comunicação da Escola 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, tendo vindo a revelar-se com índices de eficácia excepcionais.

A 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;
- d) Seleção dos meios;
- e) Calendarização da campanha;
- f) Apresentação ao CG para aprovação;
- g) Após aprovação do CG, envio do *briefing* criativo ao NDM 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 NCA.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 11
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Subprocesso 1.5 - Produção de Conteúdos

No âmbito da valorização da sua 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 suas publicações. A produção do material gráfico fica a cargo do NDM.

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 brochuras informativas editadas pelo Técnico.

A supervisão e atualização da informação publicada no Website do Técnico, em geral é realizada pelo GCRP. A informação constante nas diversas páginas de serviços, núcleos e áreas é da exclusiva responsabilidade dos mesmos.

Subprocesso 1.6 – Edição da revista “Valores Próprios”

A Revista Valores Próprios (adiante, apenas VP) surge em maio de 2013 (número 0), não só como um instrumento de comunicação da Escola com os seus *stakeholders*, mas sobretudo com o objetivo de aproximar a comunidade de antigos alunos do que de novo e de melhor se faz e acontece na Escola, criando assim uma maior ligação entre toda a comunidade do Técnico, dos antigos aos atuais alunos.

Para cada edição da VP, em reunião dos editores (GCRP) com a Direção Editorial (o presidente e três vice-presidentes, para os Assuntos Internacionais, o Empreendedorismo e Ligações Empresariais, e a Comunicação e Imagem), é definido um tema geral e são propostos vários artigos. De seguida, o editor principal transmite o plano estipulado ao NDM a fim de apresentar uma proposta gráfica.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 12
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

A distribuição da VP implica os seguintes procedimentos:

- a) Receção e acondicionamento das revistas;
- b) Entrega de 20 exemplares no CG;
- c) Envio de e-mail para AAAIST a informar que as novas revistas já estão disponíveis para que possam proceder ao envio da mesma a todos os alumni inscritos na Associação;
- d) Reserva, junto do NSG, de transporte e motorista para em conjunto com um segundo funcionário procederem à entrega das diferentes remessas da VP nas empresas;
- e) Impressão das cartas que acompanham as entregas (empresas e lista CG/VIP). As etiquetas com as moradas incluem os campos: * nome da empresa * nome do responsável * endereço postal * # da revista e # de exemplares a serem entregues;
- f) Nos três campi do Técnico (Alameda, Taguspark e CTN), junto de alunos, professores, investigadores e funcionários, a distribuição da VP é feita por cada um dos Gestores de Edifício, designadamente através da sua disponibilização em expositores próprios estrategicamente colocados e geridos pelos mesmos;
- g) Preparar revistas que seguem por correio (embrulhar em papel pardo, atar com cordel e carimbar “livro”) e enviar para o serviço de expedição e correio (NSG).

- h) Fazer acompanhamento do processo de distribuição com o motorista. Anotar qualquer alteração de morada, quantidades de revistas a entregar ou qualquer outro incidente.

O procedimento concursal relativo à aquisição de serviços de impressão da VP é reiniciado com cerca de três meses de antecedência, face à última edição adjudicada de anterior concurso, em colaboração com o NCA.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 13
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Subprocesso 1.7 – Projeto #carasdotecnico

O projeto #carasdotecnico, iniciado em março de 2016, tem como objetivo estreitar a relação entre a Escola e a comunidade IST, dando a conhecer alguns dos membros mais relevantes da mesma (docentes, alunos e funcionários).

Os membros escolhidos previamente pelo GCRP são convidados a partilhar um pequeno texto acerca do seu papel no Técnico, as suas experiências e objetivos, assim como os seus hobbies.

Os textos recebidos são analisados internamente, podendo sofrer alterações de forma a garantir uma comunicação coesa. O conteúdo é então partilhado no Facebook do Técnico, acompanhado por uma fotografia, da responsabilidade do NDM, do membro em questão.

Processo 2 – Media

O Técnico continua empenhado em projetar a sua imagem junto da sociedade em geral, através de 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.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 14
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Subprocesso 2.1 - Promoção e divulgação de notícias nos Media

1. Os pedidos para divulgação são efetuados pelos Departamentos, pelas várias unidades de ensino e investigação 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 à 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 e apresentar total disponibilidade para esclarecimentos ou mais informações.

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

Subprocesso 2.2 - Promoção de entrevistas e outras peças jornalísticas nos Media

1. Na promoção de entrevistas e outras peças jornalísticas junto dos media, 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.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 15
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

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* e através do serviço de clipping disponibilizado pela Reitoria da ULisboa.
2. Posteriormente, é disponibilizado semanalmente no Website o clipping relativo ao Técnico, na área *Artigos nos Media* (<https://tecnico.ulisboa.pt/pt/noticias/artigos-nos-media/>). É ainda disponibilizado, na Newsletter, alguns dos artigos com maior destaque nos media.

Processo 3 – Relações Públicas

Subprocesso 3.1 – Organização de Eventos

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

O GCRP organiza eventos variados, como concertos, seminários temáticos 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 ao GCRP, através do seu email ou presencialmente;
2. A coordenação do GCRP analisa as tarefas alocadas ao apoio à organização do evento, averiguando-se:

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 16
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

- a. O tipo de evento;
 - b. Dia, hora e duração do evento;
 - c. Número de participantes estimado;
 - d. Escolha do local;
 - e. Preparação do espaço;
 - f. Apoio audiovisual e/ou fotográfico;
 - g. Outros apoios a nível logístico.
3. O GCRP planeia e procede à divulgação interna e externa do evento, nomeadamente:
- a. Website do Técnico e redes sociais;
 - b. Media/comunicação social;
 - c. Convites;
 - d. Posters;
 - e. Folhetos/desdobráveis.
4. No caso de eventos de grande dimensão e/ou elevada complexidade organizativa, é necessário que o pedido seja feito com uma antecedência mínima de quinze dias úteis.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 17
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Subprocesso 3.2 – Merchandising



O *merchandising* assume 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 sua Loja, inaugurada em 2010.

1. 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 novos alunos, candidatos ao ensino superior, e para comercialização no espaço da loja nos três campi, 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.


Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 18
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

2. O GCRP estabelece os contactos necessários à recolha de orçamentos, acompanhados do mostruário dos artigos propostos. O NDM é igualmente contactado nesta fase, para a apresentação de propostas gráficas, com vista à personalização de cada artigo.

3. Após a aprovação por parte do CG, é dado início ao processo de aquisição através da plataforma de compras do Técnico, ou através do envolvimento direto do NCA, quando o valor líquido da aquisição é superior a cinco mil euros.

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 19
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

MAPA DOS PROCESSOS


Descrição do Processo 1: **MARKETING E COMUNICAÇÃO**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido por:		
Maria Ferrão, Maria Piñeiro & Marta Pedro	1.1 Gestão da divulgação de notícias e eventos	Após envio de informação pelo GCRP/ /requerente	Elaboração da notícia/evento	Publicação no website do Técnico, redes sociais e Newsletter	Comunidade Técnico	GCRP	GCRP	GCRP
Maria Ferrão	1.2 Mensagens enviadas 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	CG
André Pires	1.3 Pedidos de Destaque na Homepage	Após envio de informação pelo GCRP/ /requerente	No BackOffice selecionar a opção destaque	Destaque no website do Técnico	Comunidade Técnico	GCRP	GCRP	CG/GCRP

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 20
	Verificado: André Pires	
	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 por:		
André Pires	1.4 Plano de Meios	Anualmente	Via elaboração do respetivo plano	Reserva de espaço publicitário na internet	GCRP	GCRP/NDM	GCRP	CG
Maria José Ferrão & Marta Pedro	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/NDM	GCRP	GCRP
André Pires & Marta Pedro	1.6 Edição da Valores Próprios	Bimestralmente	Elaboração dos respetivos conteúdos e sua revisão	Impressão da revista	GCRP	GCRP/NDM	GCRP	CG
	1.7 Projeto #carasdotecnico	Semanalmente	Elaboração de perfil com respetiva fotografia	Publicação no Facebook	GCRP	GCRP/NDM	GCRP	GCRP


Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 21
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Descrição do Processo 2: **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	CG
André Pires	2.2 Promoção de entrevistas e outras peças jornalísticas	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	2.3 Clipping	Semanalmente	Leitura dos meios de informação	Publicação no website do Técnico, redes sociais e newsletter	GCRP	GCRP	GCRP	GCRP

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 22
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 26 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Capítulo 1 - GCRP
		Revisão n.º 01-2019 Data: out.2019

Descrição do Processo 3: **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:		
Ana Rodrigues, André Pires, Maria João Piñeiro	3.1 Organização de eventos	Após envio de pedido pelo GCRP/requerente		Adesão ao evento/n.º de participantes	Comunidade Técnico/exterior	Comunidade Técnico/exterior	GCRP	GCRP/ CG
Ana Rodrigues & Maria Ferrão	3.2 Merchandising	Sempre que se justifica	Consulta a fornecedores	Receção e verificação dos materiais adjudicados	GCRP	Comunidade Técnico/exterior	GCRP	CG

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 23
	Verificado: André Pires	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	

Versão 02	Elaborado por:	Página: 24
	Verificado:	
	Aprovado:	