

Manual de Procedimentos

Volume 26.2 – Núcleo de Apoio ao Estudante

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Índice

| | |
|--|----|
| Princípios Gerais | 3 |
| Abreviaturas e Acrónimos | 5 |
| Legislação Aplicável | 6 |
| Mapa de Atualização do Documento | 7 |
| Capítulo 2 - Núcleo de Apoio ao Estudante | 8 |
| Processo 1 – Atendimento | 8 |
| Sub-processo 1.1 Online | 8 |
| Sub-processo 1.2 Frontoffice | 8 |
| Processo 2 – Divulgação e promoção institucional | 9 |
| Sub-processo 2.1 Comunicação | 9 |
| Sub-processo 2.2 Feiras de Ensino e Formação | 10 |
| Sub-processo 2.3 Verão na Ulisboa | 10 |
| Sub-processo 2.4 Visitas individuais ao Técnico | 11 |
| Sub-processo 2.5 Visitas de Grupo Escolar ao Técnico | 12 |
| Sub-processo 2.5 Visitas a escolas | 13 |
| Sub-processo 2.6 Programa Embaixadores | 14 |
| Processo 3 – Acolhimento e Integração | 15 |
| Sub-processo 3.1 Semana de Acolhimento | 16 |
| Sub-processo 3.2 Programa Mentorado | 17 |
| Sub-processo 3.3 Mobilidade | 22 |
| Processo 4 – Protocolos culturais | 23 |

| | | |
|--|--|-----------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques <hr/> Verificado: Carolina Ferreira <hr/> Aprovado: CG | Página: 2 |
|--|--|-----------|

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

| | |
|---|----|
| Processo 5 – Workshops/Desenvolvimento de competências | 25 |
| Processo 6 – Apoio institucional e eventos | 26 |
| Processo 7 – Projeto Ciência | 26 |
| Processo 8 – Projeto Finalistas/Alumni | 26 |
| Processo 9 – Apoio a estudantes com Necessidades Educativas Especiais | 27 |
| Processo 10 – Processos internos transversais | 27 |
| Sub-processo 10.1 Missões | 27 |
| Sub-processo 10.2 Fundo de manei | 28 |
| Sub-processo 10.3 Missões | 29 |
| Sub-processo 10.4 Processos de Aquisição/Fornecedor | 30 |
| Sub-processo 10.5 Processos de Aquisição/Reembolsos | 31 |

Princípios Gerais

Integrado na Área de Comunicação e Imagem (ACI) do Conselho de Gestão, o Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE) é um órgão central do Técnico, servindo de interface entre os Estudantes e os Órgãos de Gestão.

São atribuições do NAPE:

- Promover a melhoria da relação entre a Escola e os seus Estudantes;
- Desenvolver ações de acolhimento de todos os alunos, com especial foco nos novos alunos de 1º ano e alunos de mobilidade;
- Desenvolver iniciativas que contribuam para apoiar e promover a integração dos Estudantes;

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 3 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

- Realizar ações de promoção e divulgação da Escola e da sua oferta formativa, junto dos estudantes do ensino secundário;
- Apoio a atividades específicas dos órgãos de gestão do Técnico, nos vários campi, e também da Universidade de Lisboa;
- Promover o desenvolvimento de competências técnicas e transversais dos estudantes.

No âmbito da sua missão, o NAPE conta com uma equipa de Guias e colaboradores dedicada à prossecução dos seus objetivos em prol da comunidade de estudantes.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 4 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Abreviaturas e Acrónimos

| | |
|-------|---|
| AAI | Área de Assuntos Internacionais |
| AEIST | Associação dos Estudantes do Instituto Superior Técnico |
| AEPQ | Área de Estudos, Planeamento e Qualidade |
| AG | Área de Graduação |
| AQAI | Área para a Qualidade e Auditoria Interna |
| ATT | Área de Transferência de Tecnologia |
| CP | Conselho Pedagógico |
| DGES | Direção Geral do Ensino Superior |
| DSI | Direcção de Serviços Informáticos |
| GCRP | Gabinete de Comunicação e Relações Públicas |
| NDA | Núcleo de Desenvolvimento Académico |
| NDM | Núcleo Design e Multimédia |
| NMCI | Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional |

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 5 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Legislação Aplicável

| Legislação | Descrição |
|---|--|
| https://tecnico.ulisboa.pt/pt/recursos/documentos-importantes/ | Guia Académico |
| http://guiaacademico.tecnico.ulisboa.pt/1o-e-2o-ciclos-e-ciclos-integrados/regulamentos/regulamento-de-ingresso-no-1o-ciclo/ | Regulamento de Ingresso no 1º ciclo |
| http://guiaacademico.tecnico.ulisboa.pt/1o-e-2o-ciclos-e-ciclos-integrados/regulamentos/regulamento-de-ingresso-no-2o-ciclo/ | Regulamento de Ingresso no 2º ciclo |
| Despacho 7856/2019, DR 2.ª Série, N.º 170 de 5 de setembro | Regulamento do Estudante com Necessidades Educativas Especiais do Instituto Superior Técnico |
| https://tecnico.ulisboa.pt/files/2015/11/guia_do_estudante_internacional.pdf | Guia do Estudante Internacional |
| http://guiaacademico.tecnico.ulisboa.pt/1o-e-2o-ciclos-e-ciclos-integrados/calendarios/ | Calendário escolar e de prazos académicos |
| [Em atualização] | [Em atualização] |

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 6 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Mapa de Atualização do Documento

| Responsável | O quê | Quando | Como | Resultado/Registo |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------------|---|
| Colaboradores do NAPE | Atualização do volume | Anualmente ou sempre que necessário | Atualizar procedimentos em vigor | Proposta de alteração enviada à AQAI/publicação |

| | | |
|--|--------------------------------------|------------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 7 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Capítulo 2 - Núcleo de Apoio ao Estudante

Processo 1 – Atendimento

O NAPE disponibiliza atendimento presencial, telefónico e por via eletrónica, com o objetivo de responder a dúvidas e solicitações, colocadas sobretudo por estudantes do Técnico e candidatas.

Sub-processo 1.1 Online

Os contactos recebidos por via eletrónica para nape@tecnico.ulisboa.pt, são geridos através do sistema RT de acordo com as seguintes categorias/filas: GCRP-NAPE, Geral, Alumni, Divulgação, Eventos e Apoio, Pedidos de informação, Programa de Mentorado, Programas de Mobilidade, Protocolos de Ciência, Protocolos Culturais, Quinta dos Remédios, Verão na Ulisboa, Visitas e Workshops. Diariamente, os novos e-mails são triados e atribuídos aos responsáveis pelas filas, que devem responder preferencialmente dentro de 48h.

Sub-processo 1.2 Frontoffice

Dada a facilidade de acesso, é na receção do Pavilhão Central que é assegurado o atendimento presencial e telefónico (218417251) do NAPE, de segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 16h00 (9h00 – 12h00 e 13h00 – 16h00 durante o mês de agosto). Para o efeito são designados dois Guias, um para cada turno: das 9h00 às 12h30 e das 12h30 às 16h00.

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 8 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

| Responsável | Identificação (processo) | Quando se procede/prazo | Como se procede | Resultado/Registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|-----------------------|--------------------------|--|---|---|---|---------------------------------------|---|-------------|
| | | | | | Recebido de: | Expedido para: | | |
| Guias e Colaboradores | Atendimento ao Público | Atendimento presencial/telefónico na Recepção: das 9h00 às 16h00; Resposta a e-mails (RT): horário de funcionamento do NAPE. | Atender a solicitações apresentadas presencialmente, por telefone ou por via electrónica. | Esclarecimento de dúvidas; Marcação de visitas; | Estudantes do Técnico; Candidatos ao Técnico/Ensino Secundário; Candidatos a programas do NAPE; representantes de escolas | Responsável pelo processo, Remetente. | Responsável pelo procedimento. No caso dos pedidos recebidos por via electrónica, a resposta pode é validada por uma segunda pessoa, sempre que necessário. | - |

Processo 2 – Divulgação e promoção institucional

Considerando a necessidade de divulgar iniciativas ou informações dirigidas aos estudantes, o NAPE utiliza a sua página no website do Técnico, bem como redes sociais. Já no âmbito do programa de divulgação do Técnico, o NAPE realiza diversas ações a nível nacional, durante todo o ano letivo, para alcançar potenciais candidatos ao ensino superior e aos cursos do Instituto Superior Técnico. São exemplos destas ações, a participação em feiras de ensino e formação e no Verão na Ulisboa, a realização de Visitas ao Técnico e a apresentação do Técnico em escolas. Para apoiar estas iniciativas, o NAPE conta com estudantes voluntários, devidamente formados, no âmbito do Programa Embaixadores.

Sub-processo 2.1 Comunicação

O NAPE possui uma equipa responsável por definir a estratégia de comunicação das actividades do NAPE e da oferta formativa do Técnico. Esta equipa apoia transversalmente a divulgação dos projectos do NAPE, assegurando a criação de

| | | |
|--|--------------------------------------|-----------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 9 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

conteúdos, numa linguagem uniforme, com o objectivo de aproximar o público-alvo (estudantes do técnico e/ou candidatos ao Técnico). Para tal, recorre-se a redes sociais como o Facebook, Instagram e LinkedIn, além da página alojada no site do Técnico.

Para divulgação de actividades do NAPE dirigidas a um público-alvo específico, podem ser produzidos materiais de design, tais como cartazes. Na construção de materiais de divulgação destinados ao exterior, existe uma articulação com o NDM e o GCRP, cabendo ao NAPE informar sobre as necessidades detectadas no contacto com estudantes do Ensino Básico e Secundário, em relação à oferta formativa do Técnico.

Existindo uma vitrine no átrio do Pavilhão Central, e de modo a facilitar a comunicação e relação com os estudantes do Técnico a quem se dirige o serviço, é necessário manter actualizada com informações sobre a equipa e os programas a decorrer.

Sub-processo 2.2 Feiras de Ensino e Formação

Com o objetivo de promover o Técnico e divulgar a sua oferta formativa, o NAPE participa em diversas feiras de Ensino e Formação Profissional, que decorrem sobretudo durante o segundo semestre. Destacam-se a título de exemplo os eventos com presença recorrente: Descubre a ULisboa, a Futurália, a Qualifica e a Feira de Mestrados e Pós-graduações da Unlimited Future.

Sub-processo 2.3 Verão na Ulisboa

O Verão na ULisboa, é um programa organizado pela Universidade de Lisboa com o objetivo de proporcionar aos jovens do 8º ao 12º ano, a oportunidade de conhecerem e experimentarem diversos aspetos da vida académica. Durante duas semanas, cada Escola da Universidade de Lisboa (ULisboa) oferece um plano de

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 10 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

atividades (experiências, jogos, visitas e workshops) para mostrar os conhecimentos básicos, as tarefas práticas e os métodos de trabalho dos cursos lecionados na ULisboa. Neste âmbito, o Técnico participa com a oferta de programas em cada campus, procurando fomentar o gosto e a curiosidade pela Engenharia, Arquitetura, Ciência e Tecnologia. O NAPE é responsável pela gestão do Programa do Campus Alameda, sendo envolvidos no projeto monitores, estudantes o Técnico, que ajudarão a resolver os desafios colocados e na logística, responderão a dúvidas e darão a conhecer as instalações, mostrando como é a vida universitária. Estes monitores dividem-se em três tipos: monitores centrais (que recebem formação na Reitoria para a implementação, gestão e avaliação do projeto), monitores de grupo (que acompanham os grupos de participantes durante cada a semana, quer nas atividades, quer nos trajetos entre elas e refeições) e monitores de atividade (estudantes que dinamizam as atividades específicas de diversas áreas científicas). A seleção dos monitores de grupo é da responsabilidade do NAPE, havendo para tal um período de candidaturas aberto anualmente.

[em desenvolvimento]

Sub-processo 2.4 Visitas individuais ao Técnico

O NAPE organiza visitas para dar a conhecer o Técnico, a oferta formativa e as atividades dirigidas aos estudantes, bem como esclarecer dúvidas de potenciais futuros-estudantes. Estas visitas realizam-se em duas diferentes modalidades: individuais (até 10 pessoas) e de grupo (especialmente desenhadas para grupos escolas de estudantes do 7º ao 12º ano). Em ambos os casos é necessário realizar uma inscrição prévia através do respetivo formulário na página do NAPE.

Estudantes do 9º ano e Secundário, nacionais ou internacionais, podem visitar o Técnico autonomamente ou em pequenos grupos. Para tal devem preencher um formulário disponível na página do NAPE, indicando dados pessoais, contactos,

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 11 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |


| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

escola onde estuda, datas e horários preferenciais e áreas de interesse. Os pedidos caem no RT e são colocados na fila respeitante às visitas. Um Guia da equipa de divulgação faz a marcação e atribui a visita a outro Guia, preferencialmente de um curso que se enquadre na área de preferência do(s) aluno(s). As visitas decorrem das 9h00 às 17h00, e têm a duração de cerca de uma hora, durante a qual os Guias conduzem os visitantes pelos diversos espaços do *campus* e, sempre que possível, por salas e laboratórios de cursos relacionados com os interesses dos estudantes. No segundo semestre, além do Guia, também podem participar Embaixadores, de modo a abranger um maior leque de interesses dos visitantes. Apesar de se realizarem ao longo de todo o ano, as visitas têm maior incidência de abril a julho. No final de cada visita, solicita-se, a todos os participantes, o preenchimento de um inquérito de satisfação, sendo que os Guias preenchem também um questionário de avaliação.

Sub-processo 2.5 Visitas de Grupo Escolar ao Técnico

Para marcação de visitas por parte de grupos superiores a 10 estudantes é disponibilizado um formulário na página do NAPE, que permite recolher dados sobre a escola, dias e horários preferenciais, áreas de interesse, número de estudantes e acompanhantes, ano(s) de escolaridade e contactos da pessoa responsável pela organização da visita. O pedido dá entrada no RT, mas também pode acontecer ser recebido por e-mail, devendo-se, nesse caso, solicitar dados que possam estar em falta. O pedido é registado numa folha criada para o efeito (NAPE – DIV | Visitas de Grupo Escolar), que permite monitorizar o estado da marcação e planeamento de cada visita. Além do registo de pedidos, esta folha inclui templates de e-mail para as escolas e núcleos de estudantes ou departamentos (responsáveis pela dinamização das atividades), e permite construir o programas para as visitas. O passo seguinte é acusar a receção do pedido respondendo à pessoa de contacto na escola, confirmando o dia e horário da visita. No mês anterior à visita são

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 12 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

contactados os responsáveis pelos departamentos (ex.: vogal para a divulgação) relacionados com a(s) área(s) de interesse identificadas, no sentido de organizarem atividades no horário estabelecido previamente. Este contacto é estabelecido por e-mail, enviado com conhecimento para a gestao@nape.tecnico.ulisboa.pt, devendo o assunto cumprir as normas estabelecidas no regulamento sobre envio de e-mails (NAPE | Visita de Grupo Escolar – Nome da escola). Após confirmação do programa por parte dos responsáveis pela dinamização das actividades, é enviado um e-mail de confirmação à escola, reiterando a data e horário da visita e indicando o ponto de encontro (recepção do Pavilhão Central). É também enviado um e-mail para os Guias, com descrição do programa e observações importantes para o decorrer da visita. No final, aplica-se um questionário ao professor que acompanha e aos guias, para aferir a qualidade e utilidade da visita ao Técnico.

Sub-processo 2.5 Visitas a escolas

Ao longo do ano letivo, o NAPE realiza visitas a escolas secundárias em todo o país, seleccionadas através de critérios previamente definidos. Nestas visitas, realizadas por Guias do NAPE, procura-se esclarecer questões de estudantes, encarregados de educação, professores e outros profissionais das escolas, através de presença numa banca e da apresentação do Técnico e respectiva oferta formativa. O NAPE realiza uma prospeção criteriosa de escolas a visitar durante o ano letivo e participa nos seguintes programas promovidos pela Associação Inspiring Future - Projeto País, que consiste na deslocação a várias zonas de norte a sul de Portugal, incluindo as ilhas, durante o 1º semestre; Projeto Centro - visitas diárias a Escolas da área da Grande Lisboa de manhã durante o 2º semestre, podendo ocorrer também da parte da tarde. Adicionalmente, o NAPE acede a convites que requisitam a presença do Técnico, mediante disponibilidade e pode dinamizar atividades em escolas com o intuito de promover a ciência e gender balance, como é o caso do Projeto Engenheiras por Um Dia.

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 13 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Sub-processo 2.6 Programa Embaixadores

O Programa Embaixadores do Técnico visa consolidar a promoção e divulgação da instituição através da visita a escolas secundárias do centro do país, apresentação do Técnico e da oferta formativa, bem como da partilha de experiências universitárias com potenciais candidatos. Em cada ano letivo, é criada uma rede de estudantes voluntários, os Embaixadores, de diferentes cursos do Técnico, que acompanham o NAPE em várias atividades de divulgação, nas quais fazem a apresentação da oferta formativa do Técnico e ajudam no esclarecimento das diversas questões dos estudantes. Esta iniciativa pode incluir estudantes de 1º ciclo, 2º ciclo e ciclos integrados, desde que tenham frequentado um curso do Técnico durante pelo menos um ano, privilegiando-se o seu dinamismo, facilidade de comunicação, motivação e disponibilidade. O programa procura que estes estudantes contribuam para a promoção e divulgação do Técnico junto dos estudantes do ensino secundário, ao mesmo tempo que: a) desenvolvem competências nas áreas da comunicação, apresentação em público e marketing; b) participam em actividades de enriquecimento curricular; d) criam de redes de contactos (*networking*); e) aumentam a sua intervenção e envolvimento no e com o Técnico.

O programa tem a duração de um ano letivo, iniciando com o processo de recrutamento e formação durante o 1º semestre, intensificando-se no 2º semestre com as ações diárias junto de escolas secundárias no centro do país (maioritariamente da parte da manhã), feiras e visitas ao campus Alameda. As Formações Iniciais, de carácter obrigatório, têm como objetivo preparar os Embaixadores para temas abordados nas ações de divulgação: Acesso ao Ensino Superior, Oferta Formativa do Técnico, Boas Práticas de Divulgação, Atividades e Projetos do Técnico. Estão incluídas no âmbito da formação, uma atividade lúdica de consolidação de conhecimentos e uma atividade prática com simulações,

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 14 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

constituindo momentos de treino, além de oportunidades para a receção de *feedback* de desempenho em tempo real. Estas atividades podem repetir-se a meio do 2º semestre para revisão e atualização de conhecimentos e para a promoção do *networking* entre toda a equipa de Embaixadores. Mais à frente, são oferecidas Formações Complementares, de carácter facultativo, exclusivas para Embaixadores do Técnico, em temas na área da comunicação como: apresentação em público, pitch, marketing, marketing digital, entre outros.

Os Embaixadores recebem material de merchandising para promover o Técnico em: visitas a escolas secundárias, visitas a feiras de ensino e formação profissional (ex.: Futurália, Descobre a ULisboa), visitas ao Técnico e outras ações de divulgação. Além do Certificado de Participação, os participantes podem também ver a atividade reconhecida no Suplemento ao Diploma de conclusão de curso, caso participem num conjunto mínimo de atividades e preencham o Relatório de Avaliação Final, essencial para o sucesso e a continuidade do programa.

Processo 3 – Acolhimento e Integração

O acolhimento e integração de novos estudantes, nomeadamente de 1º ano ou estrangeiros, é concretizado através da Semana de Acolhimento e da implementação de programas como o Mentorado, a Orientation Week ou o Programa Athens. O NAPE tem uma participação ativa no processo de matrículas e inscrições dos novos estudantes do 1º ano do 1º e 2º ciclo de estudos, prestando-lhes todo o apoio e acompanhamento necessário aos seus primeiros passos no Técnico, que correspondem à Semana de Acolhimento, e ao longo do seu percurso académico. Este apoio personalizado é realizado pelos Guias e Mentores do NAPE, estudantes voluntários de diferentes cursos e de anos mais avançados.

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 15 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Sub-processo 3.1 Semana de Acolhimento

O NAPE é responsável por estabelecer a articulação entre o Conselho de Gestão, o Conselho Pedagógico e os diversos serviços envolvidos (NAPE, AEIST, AG, DSI, NMCI, CP, Admissions Office, NDA, TT, GCRP, AEPQ, NAPE-TP) e gerir este processo.

A preparação da Semana de Acolhimento inicia-se habitualmente em Março, sendo usualmente marcadas 3 reuniões até setembro, em que são tomadas decisões sobre os espaços, recursos existentes e materiais necessários.

A coordenação do NAPE, em parceria com o NSG, garante que os espaços estão montados de acordo com o plano traçado em conjunto com os outros serviços, distribui as diferentes tarefas num mapa e atribui-as por cada Guia. Além de actividades pontuais, é necessário alocar guias às seguintes tarefas:

- Receber novos estudantes no átrio do Pavilhão Central (de manhã para 1º ano, 1ª vez; de tarde para estudantes de Mobilidade) e contactar com os Guias na sala sempre que é necessário um mentor a quem atribuir estudantes;
- Assegurar a representação do NAPE na Feira dos Núcleos e dar a conhecer as actividades destinadas ao acolhimento;
- Apoiar, no Salão Nobre, os estudantes que estão a realizar a matrícula, esclarecendo dúvidas e resolvendo problemas;
- Preparar coffee-break para receber estudantes de Mobilidade;
- Fotografar as actividades;
- Apresentar o Técnico na Cerimónia de Boas-Vindas, realizada no Centro de Congressos;
- Receber pagamentos das inscrições na Orientation Week.

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 16 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Na semana que antecede a Semana de Acolhimento os Guias reúnem para a respectiva preparação. Esta consiste em cortar e ordenar nametags, preparar t-shirts para Guias e Mentores, cortar senhas de almoço e QR Codes, testar equipamentos (ex.: Walkie Talkies), colar sinalética, e apoiar a equipa Mentorado e Mobi.

Sub-processo 3.2 Programa Mentorado

O Programa Mentorado tem como objetivo acolher e promover a integração dos estudantes que ingressam num curso do Técnico pela primeira vez, incentivando a cooperação entre pares. Pretende-se criar oportunidades para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais, tais como o relacionamento interpessoal, a cooperação, ou o *networking*, num contexto informal e em conjunto com atividades de carácter lúdico. O programa decorre semestralmente para os estudantes de programas de mobilidade semestrais e anualmente para os restantes estudantes, de forma a assegurar a adaptação ao ritmo e nível de trabalho do Técnico.

O Mentor de estudantes de 1º Ano é um aluno do campus Alameda que no ano transato tenha frequentado o curso do aluno que se propõe mentorar. Caso o número de candidatos a Mentores de Estudantes de 1º Ano de um determinado curso ultrapasse o limite máximo definido em regulamento próprio, a seleção dos mesmos será feita através de critérios a definir anualmente no regulamento.

O Programa Mentorado desenvolve, ao longo do ano, atividades de carácter distinto, havendo uma forma de registar a participação dos Mentores, para efeitos de reconhecimento da sua experiência no Suplemento ao Diploma. Após a seleção dos Mentores, estes passam por uma formação obrigatória, que aborda o próprio Programa Mentorado, os procedimentos a adotar durante a Semana de Acolhimento, os cuidados a ter com os Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (ENEES), preparação para resposta a dúvidas comuns dos Mentorandos,

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 17 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

e questões específicas dos estudantes em Mobilidade. No sentido da melhoria contínua do Programa, os Mentorandos preenchem periodicamente relatórios e participam em sessões de *feedback*, para aferir pontos fortes e aspetos a desenvolver.

Apresentam-se de seguida as diferentes fases do Programa Mentorado, as quais incluem sub-processos. Existe um regulamento, elaborado anualmente, que define as regras específicas a aplicar em cada ano letivo.

Planeamento do Programa Mentorado

No final de cada ano letivo, a equipa responsável pelo Programa Mentorado reúne com a finalidade de preparar o ano letivo seguinte. Nesta fase são tidas em conta as avaliações do programa anterior para desenhar e planear o Programa, redigir o regulamento e distribuir tarefas pelos membros da equipa.

Recrutamento de Mentores

Em Julho/Agosto é divulgado o Programa Mentorado e aberta a candidatura para novos Mentores. Este processo envolve a construção de materiais de divulgação, bem como a divulgação em si, realizada nas redes sociais, site do Técnico e através de cartazes afixados nas instalações da Escola. À medida que as candidaturas chegam, são selecionadas e inseridas na base de dados de Mentores. Por último, os Mentores recebem um e-mail a confirmar a sua selecção para o Programa.

Planeamento das formações para Mentores

Em simultâneo com o recrutamento de Mentores, ocorre o planeamento das formações, com base nos objetivos e formatos definidos no Regulamento. Em termos logísticos, este planeamento envolve também marcar salas (através de envio de e-mail para o GOP), solicitar recursos audiovisuais (via GOP Audiovisuais),

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 18 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

iniciar processo de aquisição de materiais e elaboração de documentos de apoio à formação, como apresentações e listas de presenças.

Formação de Mentores

Na semana anterior ao acolhimento realizam-se as formações destinadas a preparar os mentores para receber os novos estudantes do Técnico. Após aferidas as comparências nas formações com base nas listas de presenças, actualiza-se a base de dados, confirmando efectivamente quais os estudantes que irão assumir o papel de Mentor.

Preparação da Semana de Acolhimento

Após o período de formações é preparada a Semana de Acolhimento. Para tal, e com recurso à base de dados de mentores e ao número de vagas por curso, elabora-se o rácio de mentores por aluno e, posteriormente, a lista de presenças. Caso existam eventos adicionais para conhecer o Técnico e arredores, o planeamento é também ultimado neste momento.

Semana de Acolhimento

Durante Semana de Acolhimento, que decorre no mês de setembro, em dias a definir anualmente pela Direção Geral do Ensino Superior (DGES), é feita a atribuição de mentores aos novos estudantes. Ao longo dos dias existe acompanhamento dos mentores por parte dos Guias, quer durante o percurso a realizar pelos estudantes para matrícula e outros procedimentos, quer durante atividades destinadas a dar a conhecer o técnico e arredores.

Ao longo do ano

Após a semana de acolhimento, a relação com os Mentores é mantida através da realização de outras atividades, tais como formações. De Outubro a Maio existem

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 19 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

vários momentos de avaliação da qualidade do programa do ponto de vista do Mentor, os quais podem assumir a forma de relatórios ou de sessões de *feedback*. No final do ano letivo, e para os mentores que obtiveram o número de créditos requerido, são enviados os respetivos dados para a área de graduação de modo a que a experiência no Programa Mentorado possa ser reconhecida no Suplemento ao Diploma. O último passo deste Programa consiste em imprimir certificados de participação e suplemento ao diploma.

| Responsável | Identificação (sub-processo) | Quando se procede/prazo | Como se procede | Resultado/Registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|--------------------|-----------------------------------|-------------------------|---|--|-------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Receção de: | Expedido para: | | |
| Sub-processo 3.2 | Programa Mentorado | | | | | | | |
| Sub-processo 3.2.1 | Planeamento do Programa Mentorado | Junho/Julho | Rever avaliações, elaborar regulamento e planificar atividades para o ano letivo seguinte. | Regulamento do programa Mentorado, Bases de Dados de Mentores, Cronograma de atividades. | | | Responsável pelo processo | Coordenação do NAPE? |
| Sub-processo 3.2.2 | Recrutamento de Mentores | Julho/Agosto | Elaborar materiais de divulgação, criar e gerir formulário de candidaturas, enviar e-mail de confirmação de selecção. | Preenchimento da base de dados de mentores; email de confirmação. | Equipa do NAPE. | Mentores seleccionados. | Responsável pelo processo | Responsável pelo processo |

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 20 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|--|-----------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Sub-processo 3.2.3 | Planeamento das formações para Mentores | Julho/Agosto | Marcar salas, solicitar recursos audiovisuais, adquirir materiais, elaborar documentos de apoio à formação. | Recursos para realizar formação aos Mentores do ano letivo seguinte. | | | Responsável pelo processo | Responsável pelo processo |
| Sub-processo 3.2.4 | Formação de Mentores | Setembro (antes da Semana de Acolhimento) | Ministrar formações previamente preparadas, aferir presenças, confirmar Mentores. | Confirmação do número de Mentores e formação dos mesmos. | Equipa do NAPE. | Mentores | Responsável pelo processo | Responsável pelo processo |
| Sub-processo 3.2.5 | Preparação da Semana de Acolhimento | Setembro (antes da Semana de Acolhimento) | Elaborar rácio mentores-mentorando por curso, elaborar listas de presenças, planar eventos para conhecer o Técnico e arredores. | Atribuição de Mentores, lista de presenças para Semana de Acolhimento, eventos para apoiar a integração. | Equipa do NAPE. | Mentores e Mentorandos | Responsável pelo processo | Responsável pelo processo |
| Sub-processo 3.2.6 | Semana de Acolhimento | Setembro (datas a definir anualmente) | Acompanhar Mentores | Garantir atribuição de Mentores a todos os novos estudantes, esclarecer dúvidas dos Mentores. | Equipa do NAPE. | Mentores e Mentorandos | Responsável pelo processo | Responsável pelo processo |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------|--|---|---|----------------|----------|---------------------------|---------------------------|
| Sub-processo 3.2.7 | Ao longo do ano | Após semana de acolhimento e até ao final do ano letivo. | Avaliação da qualidade do programa através de relatórios ou sessões de feedback, envio de dados para área de graduação, impressão de certificado s de participação e suplement os ao diploma. | Avaliar o funcionamento do programa, certificar experiência dos Mentores. | Equipa do NAPE | Mentores | Responsável pelo processo | Responsável pelo processo |
|--------------------|-----------------|--|---|---|----------------|----------|---------------------------|---------------------------|


Sub-processo 3.3 Mobilidade

O NAPE organiza várias actividades dirigidas aos estudantes internacionais que frequentam o Técnico ao abrigo de programas de mobilidade, com o intuito de facilitar o primeiro contacto com o Técnico e cultura portuguesa. Seguidamente apresentam-se os processos associados à Orientation Week (destinada a estudantes ERASMUS) e o Programa ATHENS.

Orientation Week

O Técnico recebe, todos os anos, cerca de 1500 estudantes internacionais. Em cada semestre, o NAPE organiza, em conjunto com o NMCI, a Orientation Week,

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 22 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

um conjunto de atividades e eventos integrados durante as semanas de inscrições para que os novos estudantes possam conhecer os seus colegas, a cidade de Lisboa e a cultura portuguesa. No acolhimento dos estudantes internacionais são envolvidos os Mentores, que orientam os seus primeiros passos no Técnico e se tornaram o principal ponto de contacto com a cultura portuguesa. O plano de actividades para a semana de acolhimento é disponibilizado no site da Orientation Week, bem como o formulário de inscrição e um *survival guide* com informações úteis ao planeamento da viagem para Portugal.

Programa Athens

O programa ATHENS (Advanced Technology Higher Education Network / SOCRATES) tem como objetivo a realização de cursos de especialização intensivos em escolas de tecnologia da rede. O programa inclui um fim de semana cultural de participação obrigatória, antes do início dos cursos. A coordenação deste programa, que se realiza bianualmente em Março e Novembro, é da competência do NMCI, participando o NAPE na organização de actividades de carácter cultural.

Processo 4 – Protocolos culturais

O NAPE estabelece diversas parcerias com o intuito de promover e proporcionar uma maior participação dos estudantes em actividades culturais, para além da sua actividade académica. Algumas das parcerias culturais abrangem além dos estudantes, docentes, investigadores, bolseiros, não docentes e *alumni*, proporcionando assim à comunidade do Técnico a aquisição de bilhetes para espetáculos e actividades culturais com especiais condições de acesso, mediante a devida identificação (excepto no caso da Fundação Calouste Gulbenkian).

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 23 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Para obter descontos em eventos, é necessária a apresentação do cartão de identificação do Instituto Superior Técnico válido nas respetivas bilheteiras (em alternativa pode ser apresentada a declaração de inscrição emitida pela Secretaria do Núcleo de Graduação ou do Núcleo de Pós-Graduação e Formação Contínua). No caso dos docentes, investigadores, não docentes e bolsiros, a declaração que comprove o seu vínculo ao Instituto Superior Técnico deve ser emitida pelo núcleo respetivo que compõe a Área Especializada de Recursos Humanos da DRH. Já os *alumni* deverão estar inscritos no respetivo portal e enviar o seu pedido para o e-mail protocolos@nape.tecnico.ulisboa.pt (nome completo, número mecanográfico enquanto aluno e contacto telefónico).

A parceria com a Fundação Calouste Gulbenkian é estabelecida anualmente, definindo-se nesse momento as respetivas condições. Os benefícios no acesso a espetáculos destinam-se a todos os estudantes de licenciatura (1.º ciclo), mestrado (ciclo integrado e 2.º ciclo) e 3.º ciclo, devendo constar como aluno no sistema Fénix, e podem ser gratuitos ou envolver um desconto, consoante a proposta apresentada no início de cada ano letivo.

A solicitação destes convites deve ser dirigida para protocologulbenkian@nape.tecnico.ulisboa.pt, até 10 dias antes da data de cada concerto. Deve igualmente mencionar os seus dados de aluno (Nome, Área de Estudo, Idade, Número de Telemóvel, Email e Concerto) e número de bilhetes pretendidos (até um máximo de 2 por concerto), deverá também ter como Título o número de bilhetes e a data do concerto que pretende. Cada aluno poderá pedir reserva de bilhetes para o máximo de 1 concerto por mês (se pretender mais ficará em lista de espera), sendo que o pedido deverá ser feito no mês anterior ao do concerto (excecionalmente os concertos de novembro poderão ser pedidos no mesmo mês). O levantamento destes convites será efetuado na bilheteira do

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 24 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Edifício-Sede da Fundação Gulbenkian no próprio dia do concerto, até 1 hora antes do início do mesmo.

Processo 5 – Workshops/Desenvolvimento de competências

O NAPE organiza, semestralmente, workshops gratuitos destinados a toda a comunidade do Técnico, estando também abertos, caso existam vagas, a outros participantes. Cada ciclo de formações tem a duração de uma a duas semanas e inclui cerca de 8 a 10 workshops.

Em cada semestre decorre uma reunião entre os membros desta equipa, com o objectivo de realizar um *brainstorming*, definir os temas ou empresas a contactar e redigir o regulamento para essa edição. Para este fim, consideram-se as avaliações realizadas nas edições anteriores, de modo a serem contemplados os temas mais pertinentes para os estudantes. A fase seguinte à elaboração do plano de workshops, consiste em contactar possíveis oradores e empresas. Estas colaborações, de carácter pro-bono, têm como vantagens para os oradores a valorização profissional, a contribuição para o desenvolvimento da carreira dos estudantes do Técnico, bem como o aumento da visibilidade para projectos ou empresas.

Confirmados os formadores, é feita a marcação das salas, de acordo com o teor do workshop. O número de inscrições está condicionado à lotação da sala (habitualmente de 30 lugares), podendo cada participante estar inscrito num máximo de 4 workshops. As inscrições são realizadas presencialmente, no atendimento do NAPE na Recepção do Pavilhão Central.

No dia de cada workshop prepara-se o material necessário, listado previamente numa *checklist*, que pode incluir: lista de presenças, PC, colunas, água e brinde

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 25 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

para o formador. Cerca de 15 minutos antes do início do workshop, o formador é recebido por um Guia do NAPE e encaminhado até à sala. À entrada são verificadas as presenças dos participantes (para efeitos de atribuição de certificado) e faz-se a abertura da sessão, apresentando o NAPE e o formador.

Após cada workshop, é enviado um e-mail aos participantes solicitando o preenchimento de um inquérito de satisfação, após o qual é enviado o certificado de participação. Adicionalmente, é pedido feedback a cada formador.

Processo 6 – Apoio institucional e eventos

[em desenvolvimento]

Processo 7 – Projeto Ciência

O NAPE estabelece protocolos de cooperação para divulgação de ciência junto de diferentes tipos de público da comunidade externa ao Técnico. No âmbito deste projecto, os guias do NAPE realizam experiências práticas e outras atividades científicas, de modo a despertar o interesse pela área e desenvolver conhecimentos, numa abordagem motivadora e interessante.

Processo 8 – Projeto Finalistas/Alumni

Alumni Talks

E.stories

[em desenvolvimento]

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 26 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

Processo 9 – Apoio a estudantes com Necessidades Educativas Especiais

Os estudantes portadores de condições de saúde (temporária ou prolongada) que os impeçam de realizar as provas de avaliação, incluindo no caso de estarem impedidos de realizar as provas de avaliação autonomamente. Este serviço de acompanhamento será realizado, sempre que possível, por Guias do NAPE, com o comum acordo dos docentes das respetivas unidades curriculares.

[em desenvolvimento]

Processo 10 – Processos internos transversais

Sub-processo 10.1 Missões

As missões são registadas no respectivo separador da plataforma DOT. Para criar uma nova missão acede-se ao respectivo campo no DOT, seleciona-se “Deslocação em Serviço” e preenchem-se os campos de identificação, datas e horários. De seguida devem observar-se os seguintes passos:

- a) Definir a unidade pagadora inserindo o centro de custo do NAPE: 8613;
- b) No campo destinado a adicionar observador, colocar a coordenação;
- c) Anexar documento que fundamente e justifique o pedido de deslocação no período solicitado;
- d) Adicionar participantes da missão com base no istID (ter em consideração que o primeiro participante inserido será o responsável por aprovar a missão);

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 27 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

- e) Adicionar itens de despesa (ex.: alojamento, transporte, alimentação) e o valor associado;
- f) Submeter para aprovação por parte do responsável pela missão (participante);
- g) Criar processos de reembolso e/ou aquisição e associar à missão;
- h) Inserir facturas das despesas.

Sub-processo 10.2 Fundo de manei

O fundo de manei (Decreto-Lei 155/92 de 28 de julho - Regime da Administração Financeira do Estado; Manual do Fundo de Manei IST) pode ser utilizado para realizar despesas de pequeno montante que sejam urgentes, imprevisíveis e inadiáveis. Ou seja, sempre que um pagamento não pode seguir os trâmites previstos para aquisições de bens/serviços, são encarados como excepcionais e enquadrados no fundo de manei. No acto da compra o pagamento deve ser feito em numerário, devendo-se incluir o NIF do IST (501507930) e entregar a factura original ao responsável pelo fundo. Não são autorizadas despesas superiores a 400€ por mês, por tipo/categoria/fornecedor, nem facturas com valor individual superior a 250€.

Até ao dia 5 de cada mês devem ser submetidas à contabilidade as despesas de fundo de manei do mês anterior e, havendo despesas remetidas fora de prazo, estas carecem de justificação e pedido de autorização.

Na prática, o tratamento mensal do fundo de manei obedece aos seguintes passos:

1. Verificar se o fornecedor está ainda dentro do limite de valor de despesa (DOT » Aquisições » digitar PTNIF);
2. Fazer a despesa, caso o fornecedor esteja disponível;

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 28 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

3. Se o fornecedor não estiver registado, enviar e-mail (novos-fornecedores@tecnico.ulisboa.pt) com NIF, nome, morada e contactos, para que sejam criados e aguardar até ao dia útil seguinte para inserir a despesa;
4. Colar fatura no impresso próprio com o número do Centro de Custo (NAPE-A - 8613), fotocopiar a fatura (caso esteja a perder nitidez), incluir data e descrição/justificação da despesa e digitalizar no final;
5. Constituir o fundo de maneo no DOT;
6. Registrar despesa;
7. Submeter despesa à contabilidade;
8. Entregar faturas no NEO com a listagem pdf que é gerada após submissão da despesa.

Sub-processo 10.3 Missões

No âmbito da divulgação do Técnico ou de projectos de promoção de actividades científicas, são criadas missões para enquadrar deslocações para outras zonas do país e ilhas, despesas de transporte, alojamento e/ou alimentação dos participantes. As missões devem ser iniciadas com, pelo menos, 15 dias de antecedência em relação à partida

Para criar uma missão devem seguir-se no DOT (<https://dot.tecnico.ulisboa.pt/>) os seguintes passos:

1. Nova missão;
2. Deslocação em serviço (missões inferiores a 30 dias);

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 29 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

3. Colocar o País de Destino, Local de destino, data e hora de início e conclusão da missão e o objetivo;
4. Adicionar unidade pagadora inserindo o centro de custo do NAPE: (1018O.08613.1.1) COMUNICAÇÃO E IMAGEM - Núcleo de Apoio ao Estudante-DOC;
5. No campo destinado a adicionar observador, colocar a coordenação;
6. Anexar documento que fundamente e justifique o pedido de deslocação no período solicitado (ex.: calendário de visitas a escolas, cartaz de iniciativa);
7. Adicionar participantes da missão com base no istID (ter em consideração que o primeiro participante inserido será o responsável por aprovar a missão);
8. Adicionar os itens de despesa (ex.: alojamento, transporte, alimentação) e o valor associado;
9. Submeter para aprovação.

No âmbito de uma missão, pode ser necessário iniciar processos de aquisição, quer a fornecedores, quer a participantes (via reembolso). Descrevem-se de seguida ambos os procedimentos.

Sub-processo 10.4 Processos de Aquisição/Fornecedor

1. Selecionar “Aquisições”; no campo “fornecedor” inserir o número de contribuinte da firma (ex.: agência de viagem);
2. Escolher “ajuste direto Regime Simplificado”;
3. Onde diz: “A aquisição enquadra-se no contexto de uma missão/viagem”, escolher SIM;
4. Inserir o processo de missão;
5. Inserir unidade requisitante - (1018O.08613.1.1) COMUNICAÇÃO E IMAGEM - Núcleo de Apoio ao Estudante-DOC;

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 30 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

6. Submeter;
7. Adicionar ficheiro com o orçamento (ex.: agência de viagens) e colocar a descrição e valor da viagem/alojamento dividido por item e submeter para aprovação;

O processo segue todos os passos. O NCA envia a nota de encomenda para a firma que por sua vez envia a fatura para o NCA para ser efetuado o pagamento.

Sub-processo 10.5 Processos de Aquisição/Reembolsos

1. Selecionar aquisições e escolher o quadro “Não sei qual vai ser o fornecedor”;
2. Na opção “trata-se de um reembolso no contexto de uma missão”, escolher SIM;
3. Inserir o processo de missão;
4. Pessoa interna;
5. Inserir o nome da pessoa a reembolsar;
6. Inserir a Unidade requisitante - (1018O.08613.1.1) COMUNICAÇÃO E IMAGEM - Núcleo de Apoio ao Estudante-DOC;
7. Depois da aquisição aberta, abrir cada item de acordo com os reembolsos previstos (almoços/combustível/transportes etc.), com o valor previsto na missão para cada item;
8. Quando o processo estiver no passo 5 “A Aguardar a submissão de faturas”, deve submeter-se cada fatura para reembolso dentro do respectivo item com número da fatura/data da fatura/valor. Uma vez que em reembolsos existem vários valores de IVA na mesma fatura (refeições), coloca-se o IVA a zeros.

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 31 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing |
| | | Volume: 26 Capítulo: 2 - NAPE |
| | | Revisão n.º 01-2019 Data: dez 2019 |

9. Depois de submetidas todas as faturas, submete-se para confirmação de faturas e entregam-se os originais no NEO com a impressão do processo de respetiva aquisição.

| | | |
|--|--------------------------------------|------------|
| Versão 01-00 Data: 2019 | Elaborado: Ana Marques | Página: 32 |
| | Verificado: Carolina Ferreira | |
| | Aprovado: CG | |