



TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Volume 4.1 – Área de Apoio Geral

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Índice

| | |
|--|----|
| Princípios Gerais | 7 |
| Abreviaturas e Acrónimos | 13 |
| Legislação Aplicável | 15 |
| Mapa de Atualização do Documento | 18 |
| Capítulo 1 – Núcleo de Alojamentos | 20 |
| Processo 1 – candidatura | 20 |
| Subprocesso 1.1 – Modo de apresentação | 20 |
| Subprocesso 1.2 – Resultado da candidatura | 21 |
| Mapa do Processo | 22 |
| Processo 2 – formalização da admissão ao alojamento na RDP e RRR | 23 |
| Subprocesso 2.1 – Condições de Admissão e contrato | 23 |
| Subprocesso 2.2 – Contrato | 23 |
| Subprocesso 2.3 – Acolhimento | 23 |
| Mapa do Processo | 28 |
| Processo 3 - Informação | 29 |
| Mapa do Processo | 30 |
| Processo 4 – Garantir a Qualidade na limpeza e das medidas ambientais e de segurança e higiene da Residência RDP e RRR | 31 |
| Subprocesso 4.1 - Higienização/Limpeza | 31 |
| Mapa do Processo | 33 |
| Processo 5 – Receção e Segurança | 34 |
| Subprocesso 5.1 - Responsabilidade de incêndios | 34 |
| Subprocesso 5.2 – Condicionamento e Acesso | 35 |

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

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

| | |
|--|----|
| Mapa do Processo | 36 |
| Capítulo 2 – Núcleo de Arquivo | 37 |
| Processo 1 – Inventário de documentação..... | 37 |
| Subprocesso 1.1 – Produção de instrumentos de recolha de dados | 37 |
| Subprocesso 1.2 – Seleção, recolha e tratamento das unidades de instalação | 37 |
| Subprocesso 1.3 – Análise dos IDD de origem | 38 |
| Subprocesso 1.4 – Análise da documentação | 38 |
| Subprocesso 1.5 – Associação de meta informação..... | 38 |
| Subprocesso 1.6 – Realização de controlo de qualidade | 39 |
| Subprocesso 1.7 – Elaboração do inventário | 39 |
| Subprocesso 1.8 – Proposta de publicação do inventário | 39 |
| Subprocesso 1.9 – Publicação do inventário..... | 39 |
| Subprocesso 1.10 – Proposta de eliminação da documentação | 40 |
| Subprocesso 1.11 – Envio da proposta de eliminação da documentação para a DGLAB | 40 |
| Descrição do Processo 1: Inventário de documentação | 41 |
| Processo 2 – Descrição arquivística..... | 45 |
| Subprocesso 2.1 – Produção de instrumentos de recolha de dados | 45 |
| Subprocesso 2.2 – Definição de prioridades e do modelo de descrição arquivística | 45 |
| Subprocesso 2.3 – Seleção, recolha e tratamento das unidades de instalação | 45 |
| Subprocesso 2.4 – Análise dos IDD de origem | 46 |
| Subprocesso 2.5 – Análise da documentação | 46 |
| Subprocesso 2.6 – Associação de meta informação..... | 46 |
| Subprocesso 2.7 – Realização de controlo de qualidade | 47 |
| Subprocesso 2.8 – Elaboração de IDD..... | 47 |
| Subprocesso 2.9 – Proposta de publicação dos IDD | 47 |
| Subprocesso 2.10 – Publicação dos IDD | 48 |
| Descrição do Processo 2: Descrição arquivística | 49 |
| Processo 3 – Projeto de digitalização..... | 52 |
| Subprocesso 3.1 – Conceção do estudo do projeto..... | 52 |
| Subprocesso 3.2 – Desenvolvimento do tratamento documental | 52 |
| Subprocesso 3.3 – Promoção da digitalização dos documentos | 52 |

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

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

| | |
|---|----|
| Subprocesso 3.5 – Associação de meta informação técnica | 53 |
| Subprocesso 3.6 – Realização do controlo de qualidade | 53 |
| Subprocesso 3.7 – Organização e nomeação das imagens | 53 |
| Subprocesso 3.8 – Realização do controlo de qualidade | 53 |
| Subprocesso 3.9 – Produção de imagens derivadas | 54 |
| Subprocesso 3.10 – Realização do controlo de qualidade | 54 |
| Subprocesso 3.11 – Instalação dos documentos originais no depósito | 54 |
| Subprocesso 3.12 – Integração das imagens no sistema de armazenamento digital | 54 |
| Descrição do Processo 3: Projeto de digitalização | 56 |
| Processo 4 - Processamento de pedidos de consulta de informação e documentação | 59 |
| Subprocesso 4.1 – Pedido de consulta de informação e documentação | 59 |
| Subprocesso 4.2 – Receção e confirmação do pedido de informação e de documentação | 59 |
| Subprocesso 4.3 – Análise e classificação do tipo de pedido | 59 |
| Subprocesso 4.4 – pesquisa de informação e documentação associada ao pedido | 60 |
| Subprocesso 4.5 – Avaliação da comunicabilidade da informação | 60 |
| Subprocesso 4.6 – Envio de resposta com os resultados do pedido de informação e/ou documentação | 60 |
| Subprocesso 4.7 – Promoção do acesso presencial e/ou remoto à informação e documentação | 60 |
| Descrição do Processo 4: Processamento de pedidos de consulta de informação e documentação | 61 |
| Processo 5 – Exposição virtual | 64 |
| Subprocesso 5.1 – Elaboração do plano de ação | 64 |
| Subprocesso 5.2 – Pesquisa e seleção de documentos e objetos a expor | 64 |
| Subprocesso 5.3 – Recuperação e acesso a documentos e objetos museológicos | 64 |
| Subprocesso 5.4 – Promoção da fotografia e/ou digitalização de objetos e documentos | 65 |
| Subprocesso 5.5 – Definição da estrutura do quadro de classificação para os conteúdos digitais | 65 |
| Subprocesso 5.6 – Seleção e redação de conteúdos e/ou de meta informação complementar | 65 |
| Subprocesso 5.7 – Definição da arquitetura da exposição virtual | 66 |
| Subprocesso 5.8 – Promoção da produção do projeto de web design da exposição virtual | 66 |
| Subprocesso 5.9 – Promoção da edição da exposição virtual | 66 |
| Subprocesso 5.10 – Promoção da divulgação da exposição virtual | 66 |
| Subprocesso 5.11 – Promoção da publicação da exposição virtual | 66 |

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

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

| | |
|--|-----------|
| Descrição do Processo 5: Exposição virtual | 67 |
| Capítulo 3 – Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos | 72 |
| Processo 1 – Aquisição de prestação de serviços | 72 |
| Subprocesso 1.1 – Procedimento administrativo | 72 |
| Mapa do Processo | 74 |
| Descrição do Processo: Aquisição de Prestação de Serviços | 74 |
| Processo 2 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de “Outsourcing” | 77 |
| Mapa do Processo | 78 |
| Descrição do Processo: Acompanhamento e Gestão dos contratos de “Outsourcing” | 78 |
| Processo 3 – Cessão do direito de exploração de espaços do IST | 81 |
| Mapa do Processo | 82 |
| Descrição do Processo: Cessão do direito de exploração de espaços do IST | 82 |
| Processo 4 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de Cessão de Espaços | 85 |
| Mapa do Processo | 86 |
| Descrição do Processo: Acompanhamento e Gestão dos contratos de cessão de espaço | 86 |
| Capítulo 4 – Núcleo de Reprografia | 88 |
| Processo 1 – Reprodução de testes e exames | 88 |
| Subprocesso 1.1 – Receção de testes/Exames | 88 |
| Subprocesso 1.2 – Reprodução e entrega de testes/Exames | 88 |
| Mapa do Processo | 89 |
| Descrição do Processo: Reprodução de Testes e Exames | 89 |
| Capítulo 5 – Núcleo de Serviços Gerais | 90 |
| Processo 1 - Marcação de Serviços de Transporte IST | 90 |
| Mapa do Processo | 92 |
| Descrição do Processo: Marcação de Serviços de Transporte IST | 92 |
| Processo 2 - Marcação de Espaços IST | 93 |
| Mapa do Processo | 95 |
| Descrição do Processo: Marcação de Espaços IST | 95 |
| Processo 3 – Receção e Expedição de Correio | 96 |

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

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

| | |
|--|-----|
| Mapa do Processo | 98 |
| Descrição do Processo: Receção e Expedição de Correio | 98 |
| Processo 4 - Distribuição de Correio no Pavilhão Central | 99 |
| Mapa do Processo | 101 |
| Descrição do Processo: Distribuição de Correio no Pavilhão Central..... | 101 |
| Processo 5 – Serviço de Mudanças Do IST | 102 |
| Mapa do Processo | 103 |
| Descrição do Processo: Serviço de Mudanças do IST..... | 103 |
| Processo 6 – Monitorização de Bens | 104 |
| Mapa do Processo | 105 |
| Descrição do Processo: Monitorização de Bens | 105 |
| Processo 7 – Monitorização de Contratos de Outsourcing..... | 106 |
| Subprocesso 7.1 - Serviços de Higienização e Limpeza Pavilhão Central / Pavilhão Jardim Norte / Pavilhão do Jardim sul e Infantário..... | 106 |
| Subprocesso 7.2 - Serviços de Higienização, Limpeza e Embelezamento, Arruamentos e Espaços Verdes..... | 107 |
| Mapa do Processo | 109 |
| Descrição do Processo: Monitorização de Contratos de Outsourcing..... | 109 |
| Processo 8 – Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo | 110 |
| Mapa do Processo | 111 |
| Descrição do Processo: Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo | 111 |

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

| | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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

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;
- 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: 7 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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 Arquivo

Compete ao Núcleo de Arquivo (NArq):

- Conceber, propor e manter instrumentos de gestão arquivística para o desenvolvimento de sistemas de registo, identificação e classificação de documentos;
- Produzir e divulgar normas e instrumentos internos de apoio técnico, promovendo as boas práticas na gestão da documentação da Escola;
- Elaborar pareceres sobre o acesso aos documentos administrativos em arquivo intermédio e definitivo;
- Conceber e gerir o desenvolvimento de projetos de digitalização;
- Promover a implementação de sistemas eletrónicos para a gestão de arquivo corrente, intermédio e histórico;
- Garantir a seleção, tratamento e difusão de documentação relativa à Escola e às suas áreas de atuação;

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

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

- Gerir as funções e respetivas atividades de avaliação documental, conservação permanente e aquisição, bem como de preservação e conservação física do património arquivístico e fotográfico do IST;
- Desenvolver atividades de identificação, classificação, descrição documental, organização e cotação, assegurando as funções de tratamento arquivístico da documentação;
- Organizar e gerir as áreas de depósito do Arquivo Intermédio e Definitivo do IST;
- Promover iniciativas de comunicação e difusão do património arquivístico e fotográfico do IST;
- Elaborar instrumentos de pesquisa e de acesso à informação;
- Normalizar e prestar serviços de consulta de documentos, pesquisas específicas, reprodução de documentos, transferência de suportes e empréstimo, bem como de apoio e orientação ao Cidadão e à comunidade IST.

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”, designadamente nas seguintes áreas:
- Prestação de Serviços de Limpeza;
- Prestação de Serviços de Segurança e Vigilância;
- Concessão de Exploração de Bares e Refeitórios;
- Conservação e Manutenção de Espaços Verdes;
- Concessão e Aluguer de Espaços;
- Acompanhamento e verificação do cumprimento das cláusulas contratuais;
- Verificação mensal da faturação que posteriormente se envia à Área Contabilística para efeitos de processamento;

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

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

- 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 Reprografia

Compete ao Núcleo de Reprografia (NR):

- 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 Núcleo.

Núcleo de Serviços Gerais

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

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 11 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

- 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.

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

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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
- COOR – Coordenador de Núcleo
- DAE - Documentos de Arquivo Eletrónicos
- DAJ - Direção de Apoio Jurídico
- DEI - Departamento de Engenharia Informática
- DGLAB - Direção Geral de Arquivos
- DSI - Direção de Serviços de Informática
- DT - Direção Técnica
- IDD - Instrumento de Descrição Documental
- ISAAR (CPF) - International Standard Archival Authority Record (Corporate Bodies, Persons and Families)
- ISAD (G) - General International Standard Archival Description
- IST – Instituto Superior Técnico.
- MEF - Macroestrutura funcional para a Administração Central do Estado
- NA - Núcleo de Alojamentos
- NArq - Núcleo de Arquivo
- NCA – Núcleo de Compras e Aprovisionamento
- NGAC - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
- NME - Núcleo de Multimédia e E-learning
- NR - Núcleo de Reprografia
- NSG - Núcleo de Serviços Gerais
- NSHS - Núcleo de Segurança e Higiene
- ODA - Orientações para a Descrição Arquivística
- PPD - Plano de Preservação Digital

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

| | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

RDP - Residência de Estudantes Eng. Duarte Pacheco

RRR – Residência Professor Ramôa Ribeiro

RT - Request Tracker

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

| | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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. |
| Despacho 4207/2010, de 9 de Março | Regulamento de organização e de funcionamento dos serviços de natureza administrativa e de apoio técnico do IST. |

| | | |
|-----------|-----------------------------------|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Maria Salomé Louro | Página: 15 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

| | |
|--|--|
| Decreto-Lei n.º 290/2001, Artº 3 de 16 de Novembro | Regulamento sobre a perigosidade das matérias transportadas por correio |
| Portaria nº 372/2007, de 30 de março | Determina a estrutura nuclear dos serviços da DGLAB e as competências das respetivas unidades orgânicas. |
| Decreto-Lei nº 93/2007, de 29 de março | Define a missão, atribuições e tipo de organização interna da DGLAB. |
| 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. |
| Decreto-Lei nº 93/2007, de 29 de março | Define a missão, atribuições e tipo de organização interna da DGLAB. |
| Lei nº 107/2001, de 8 de setembro. | Estabelece as bases da política e do regime de proteção e valorização do património cultural. |
| Deliberação nº 60/2000, de 27 de janeiro. | Isenta à Comissão Nacional de Proteção de dados (CNPd) alguns tratamentos de dados. |

| | | |
|-----------|-----------------------------------|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Maria Salomé Louro | Página: 16 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

| | |
|---|---|
| Decreto-lei nº 447/1988, de 10 de dezembro. | Regula a pré-arquivagem de documentação |
| Lei nº 14/1994, de 11 de maio. | Altera, por ratificação, o Decreto-Lei nº 16/93, de 23 de janeiro, que aprova o regime geral dos arquivos e do património arquivístico. |
| Decreto-lei nº 16/1993, de 23 de janeiro. | Estabelece o regime geral dos arquivos e do património arquivístico. |
| Lei nº 67/1998, de 26 de outubro. | Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva nº 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. |
| Decreto-lei nº 121/1992, de 2 de julho. | Estabelece os princípios de gestão de documentos relativos a recursos humanos, recursos financeiros e recursos patrimoniais dos serviços de administração direta e indireta do Estado. |

| | | |
|-----------|-----------------------------------|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Maria Salomé Louro | Página: 17 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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 | Capítulo 1 | Sempre que necessário | Edição / Revisão de Procedimentos | Proposta de alteração e elaboração / revisão |
| Coordenador do NArq | Capítulo 2 | Sempre que necessário | Edição / Revisão de Procedimentos | Proposta de alteração e elaboração / revisão |
| Coordenador do NGAC | Capítulo 3 | Sempre que necessário | Edição / Revisão de Procedimentos | Proposta de alteração e elaboração / revisão |
| Coordenador do NR | Capítulo 4 | Sempre que necessário | Edição / Revisão de Procedimentos | Proposta de alteração e elaboração / revisão |
| Coordenador do NSG | Capítulo 5 | Sempre que necessário | Edição / Revisão de Procedimentos | Proposta de alteração e elaboração / revisão |

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

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo 1 - Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 20 |
| | Verificado | |
| | Aprovado | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo 1 - Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

- 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: 21 |
| | 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 publicação 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: 22 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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

A formalização da admissão na RDP e RRR tem subjacente 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: 23 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 24 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

- 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: 25 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

- *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: 26 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1 - Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 27 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 28 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 29 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 30 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 31 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

- 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: 32 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 33 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 34 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direcção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 1.- Núcleo de Alojamentos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 35 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

Mapa do Processo

Descrição do Processo – Receção e Segurança.

| 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 | 5.1. Promover a segurança e acompanhamento dos alunos. | Constantemente: 24 h./por dia (rondas sempre que necessário). | O NA determina tarefas gerais e situações pontuais. | Alunos e utilizadores, satisfeitos e ambiente limpo. | Empresa contratada. | Utilizadores e alunos da RDP e RRR. | NA | CG |
| Coordenador, e/ou Assistente Técnico do NA | 5.2. Condicionamento e acesso | Sempre que necessário | Os utilizadores necessitam de autorização prévia. Os visitantes carecem de autorização dada pela receção | Controlo do acesso às instalações | | | NA | |

Versão 01

Elaborado por: Maria Salomé Louro

Verificado: José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 36

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direcção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: out. 2014 |

Capítulo 2 – Núcleo de Arquivo

Processo 1 – Inventário de documentação

Subprocesso 1.1 – Produção de instrumentos de recolha de dados

Este subprocesso inclui a conceção, a produção e/ou manutenção do modelo de instrumento de recolha para levantamento de dados normalizados, de acordo com os requisitos definidos pela DGLAB, bem como a definição das prioridades conforme o plano de atividades, ingressos e incorporações.

Como resultado, este subprocesso conclui-se com a produção de um modelo de recolha de dados na base de dados FileMaker e respetiva definição da estrutura e dos campos normalizados.

Subprocesso 1.2 – Seleção, recolha e tratamento das unidades de instalação

Este subprocesso inclui a recuperação sequencial das unidades de instalação / documentais para área de tratamento arquivístico, bem como as seguintes tarefas:

- remoção de agrafes, clips e outro tipo de ferragens;
- limpeza das unidades de instalação e respetivos documentos;
- estabilização do suporte físico ao nível dos maiores defeitos de conservação

Como resultado, este subprocesso conclui-se com a seleção das unidades de instalação / documentais seleccionadas e recolhidas, a remoção de ferragens e a estabilização e limpeza das unidades de instalação e respetivos documentos.

| | | |
|------------------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 37 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: out. 2014 |

Subprocesso 1.3 – Análise dos IDDs de origem

Este subprocesso compreende a análise de índices, guias, inventários, catálogos, quadro de classificação, para identificação da proveniência e da ordem original das unidades arquivísticas.

Como resultado, conclui-se este subprocesso com a análise de todos os IDDs de origem.

Subprocesso 1.4 – Análise da documentação

Este subprocesso compreende a análise da documentação em termos da sua identificação, contexto, conteúdo e estrutura e condições de acesso e utilização.

Este subprocesso conclui-se com a análise completa da documentação.

Subprocesso 1.5 – Associação de meta informação

Este subprocesso compreende a inserção de meta informação, a seleção de dados e a indexação de informação nos respetivos campos da base de dados. Adicionalmente inclui a realização do controlo de qualidade através da verificação da falha de preenchimento de campos, de ortografia e da conformidade com as regras de descrição arquivística.

Conclui-se este subprocesso com a associação de meta informação descritiva às unidades de instalação e respetivos documentos.

| | | |
|------------------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 38 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: out. 2014 |

Subprocesso 1.6 – Realização de controlo de qualidade

O controlo de qualidade incide na realização da migração de registos, bem como na uniformização dos dados integrados.

Conclui-se este subprocesso com o controlo de qualidade realizado a todos os registos de meta informação migrados.

Subprocesso 1.7 – Elaboração do inventário

Este subprocesso compreende a agregação, a seleção e (re)organização da meta informação, por ordem alfabética e/ou cronológica e/ou numérica, bem como a integração do valor arquivístico, prazos de conservação e destino final dos documentos.

Conclui-se este subprocesso com a produção do inventário de documentação acumulada do IST.

Subprocesso 1.8 – Proposta de publicação do inventário

Este subprocesso compreende a seleção de informação comunicável ao abrigo da legislação em vigor e a produção de documento de contexto integrado.

Conclui-se este subprocesso com a apresentação da proposta de publicação do inventário de documentação acumulada do IST.

Subprocesso 1.9 – Publicação do inventário

Este subprocesso inclui a publicação em suporte de papel / suporte digital, na sala local ou remotamente através da página WEB, na qualidade de instrumento de descrição documental.

Conclui-se este subprocesso com a publicação do inventário da documentação do IST.

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 39 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: out. 2014 |

Subprocesso 1.10 – Proposta de eliminação da documentação

Este subprocesso compreende a avaliação e seleção da documentação sem valor arquivístico, com base no inventário publicado.

Conclui-se este subprocesso com a elaboração do relatório de avaliação e respetiva proposta de eliminação de documentação sem valor arquivístico.

Subprocesso 1.11 – Envio da proposta de eliminação da documentação para a DGLAB

Este subprocesso compreende a produção de um documento de contexto e o envio da proposta de eliminação para aprovação da DGLAB.

Conclui-se este subprocesso com a elaboração da versão final do relatório de avaliação da documentação acumulada e da proposta de eliminação e o respetivo envio para a DGLAB.

| | | |
|------------------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 40 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

Descrição do Processo 1: Inventário de documentação

| 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 do NArQ | Subprocesso 1.1 | Após previsão e aprovação do plano de atividades anual | Desenvolve/mantém o modelo de instrumento de recolha para levantamento de dados; define prioridades conforme plano de atividades, ingressos, incorporações | Base de dados FileMaker; | - | Assistente Técnico do NArQ | - | - |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 1.2 | Na sequência do subprocesso 1.1 | Recupera sequencial as unidades de instalação / documentais para área de tratamento arquivístico; | Unidades de instalação / documentais selecionadas, recolhidas e tratadas | Coordenador do NArQ | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ | - |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 1.3 | Na sequência do subprocesso 1.2 | Analisa os IDD's de origem | IDD,s de origem analisados | Assistente Técnico do NArQ | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ | - |
| Assistente Técnico do | Subprocesso 1.4 | Na sequência do | Analisa a documentação de acordo com as | Documentaçã o analisada | Assistente Técnico do | Assistente Técnico do | Coordenador do NArQ | |

Versão 01

Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches

Verificado : José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 41

| 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: | | |
| NArQ | | subprocesso 1.3 | regras arquivísticas | | NArQ | NArQ | | |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 1.5 | Na sequência do subprocesso 1.4 | Insere a meta informação / seleciona os dados / informação indexada nos respetivos campos da base de dados; realiza controlo de qualidade | Meta informação descritiva associada às unidades de instalação documentos | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 1.6 | Na sequência do subprocesso 1.5 | Realiza a migração de registos e a uniformização de dados integrados | Controlo de qualidade realizado | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ | | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 1.7 | Na sequência do subprocesso 1.6 | Agrega, seleciona e (re) organiza a meta informação; integra o valor arquivístico, prazos de conservação e destino final dos documentos | Inventário de documentação do IST | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Coordenador | Subprocesso | Na sequência | Seleciona a informação | Proposta de | Técnico | Chefe de | Diretor de | CG |

Versão 01

Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches

Verificado : José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 42

| 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: | | |
| do NarQ | 1.8 | do subprocesso 1.7 | comunicável ao abrigo da legislação em vigor; produz documento de contexto integrado | publicação do Inventário | Superior do NarQ | Divisão da AAG | Serviços da DT; Chefe de Divisão da AAG | |
| Coordenador do NarQ | Subprocesso 1.9 | Na sequência da aprovação da proposta de publicação do Inventário | Publica o inventário | Instrumentos de descrição documental do IST publicados | GC; Diretor de Serviços DT; Chefe de Divisão AAG | Cidadãos; Comunidade do IST; Unidades administrativas e de gestão IST; | - | - |
| Técnico Superior do NarQ | Subprocesso 1.10 | Na sequência do subprocesso 1.7 | Avalia e seleciona a documentação sem valor arquivístico | Relatório de avaliação da documentação e proposta de eliminação | Técnico Superior do NarQ | Coordenador do NarQ | Coordenador do NarQ; Diretor de Serviços da DT; Chefe de Divisão da AAG | CG |
| Coordenador do NarQ | Subprocesso 1.11 | Na sequência da aprovação | Produz documento de contexto e relatório | Versão final do relatório de | Técnico Superior do | DGLAB | Coordenador do NarQ | DGLAB |

| | | |
|------------------|--|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 43 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| 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: | | |
| | | da proposta de eliminação de documentação | técnico; Remete candidatura para aprovação da versão final da proposta de eliminação | avaliação da documentação e da proposta de eliminação | NArQ | | | |

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 44 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: out. 2014 |

Processo 2 – Descrição arquivística

Subprocesso 2.1 – Produção de instrumentos de recolha de dados

Este subprocesso inclui a conceção, a produção e/ou manutenção do modelo de instrumento de recolha para levantamento de dados normalizados, de acordo com a normalização ISAD(G), ODA e ISAAR(CPF).

Como resultado, este subprocesso conclui-se com a produção de um modelo de recolha de dados na base de dados FileMaker e respetiva definição da estrutura e dos campos normalizados.

Subprocesso 2.2 – Definição de prioridades e do modelo de descrição arquivística

Este subprocesso inclui a definição das prioridades conforme o plano de atividades, os ingressos e as incorporações, bem como definição do modelo de descrição arquivística, das regras de descrição e dos respetivos níveis e campos.

Como resultado, este subprocesso conclui-se com a definição do fundo e das séries documentais a descrever e do modelo, regras e níveis de descrição arquivística.

Subprocesso 2.3 – Seleção, recolha e tratamento das unidades de instalação

Este subprocesso inclui a recuperação sequencial das unidades de instalação / documentais para área de tratamento arquivístico, bem como as seguintes tarefas:

- remoção de agrafes, clips e outro tipo de ferragens;
- limpeza das unidades de instalação e respetivos documentos;
- estabilização do suporte físico ao nível dos maiores defeitos de conservação

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 45 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: out. 2014 |

Como resultado, este subprocesso conclui-se com a seleção das unidades de instalação / documentais selecionadas e recolhidas, a remoção de todas as ferragens e a estabilização e limpeza das unidades de instalação e respetivos documentos.

Subprocesso 2.4 – Análise dos IDD's de origem

Este subprocesso compreende a análise de índices, guias, inventários, catálogos, quadro de classificação, para identificação da proveniência e da ordem original das unidades arquivísticas.

Conclui-se este subprocesso com a análise de todos os IDD's de origem.

Subprocesso 2.5 – Análise da documentação

Este subprocesso compreende a análise da documentação em termos da sua identificação, contexto, conteúdo e estrutura e condições de acesso e utilização.

Conclui-se este subprocesso com a análise de toda a documentação do fundo e /ou das séries documentais a descrever.

Subprocesso 2.6 – Associação de meta informação

Este subprocesso compreende a inserção da meta informação descritiva nos campos da base dados definidos para o efeito. Adicionalmente inclui a realização do controlo de qualidade através da verificação da falha de preenchimento de campos, de ortografia e da conformidade com as regras de descrição arquivística.

Conclui-se este subprocesso com a associação de meta informação descritiva às unidades arquivísticas.

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 46 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: out. 2014 |

Subprocesso 2.7 – Realização de controlo de qualidade

O controlo de qualidade incide na realização da migração de registos, bem como na uniformização dos dados integrados.

Conclui-se este subprocesso com o controlo de qualidade realizado a todos os registos de meta informação migrados.

Subprocesso 2.8 – Elaboração de IDD's

Este subprocesso compreende a agregação, seleção e (re)organização da meta informação descritiva, de acordo com a estrutura orgânico-funcional da documentação. Adicionalmente inclui a definição do modelo de apresentação dos registos, dos campos e da informação.

Conclui-se este subprocesso com a elaboração dos IDD's dos documentos do IST, nomeadamente:

- quadro de classificação;
- guia do IST;
- índice do IST;
- inventário;
- catálogo

Subprocesso 2.9 – Proposta de publicação dos IDD's

Este subprocesso compreende a seleção de informação comunicável ao abrigo do Regime Geral dos Arquivos e Património Arquivístico, da Lei de Acesso aos Documentos Administrativos e da Lei de Proteção dos Dados Pessoais, bem como a produção de documento de contexto integrado.

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 47 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: out. 2014 |

Conclui-se este subprocesso com a apresentação da proposta de publicação dos IDD's para aprovação.

Subprocesso 2.10 – Publicação dos IDD's

Este subprocesso inclui a publicação em suporte de papel / suporte digital, na sala local ou remotamente através da página Web, na qualidade de instrumento de descrição documental.

Conclui-se este subprocesso com a publicação dos IDD's dos documentos do IST.

| | | |
|------------------|--|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 48 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

Descrição do Processo 2: Descrição arquivística

| 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 NArQ | Subprocesso 2.1 | Após previsão e aprovação do plano de atividades anual | Desenvolve/ mantém o modelo de instrumento de recolha para levantamento de dados | Base de dados FileMaker; | - | Coordenador do NArQ | - | - |
| Coordenador do NArQ | Subprocesso 2.2 | Após previsão e aprovação do plano de atividades anual | Define prioridades conforme plano de atividades, ingressos, incorporações; define o modelo de descrição arquivística, as regras, níveis e campos | Modelo, regras e níveis e unidades de descrição arquivística definidos | Coordenador do NArQ | Assistente Técnico do NArQ | - | - |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 2.3 | Na sequência do subprocesso 2.2 | Recupera sequencialmente as unidades de instalação / documentais para área de tratamento arquivístico; | Unidades de instalação / documentais selecionadas, recolhida e tratadas; | Coordenador do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 2.4 | Na sequência do subprocesso 2.3 | Analisa os IDD's de origem | IDD,s de origem analisados | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador de Núcleo | - |
| Técnico | Subprocesso | Na sequência | Analisa a documentação | Documentação | Técnico | Técnico | Coordenador | - |

| | | |
|------------------|--|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 49 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede / prazo | Como se procede | Resultado/ registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|--------------------------|--|---------------------------------|--|---|--------------------------|--------------------------|---|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| Superior do NArQ | 2.5 | do subprocesso 2.4 | | analisada | Superior do NArQ | Superior do NArQ | do NArQ | |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 2.6 | Na sequência do subprocesso 2.5 | Insere a meta informação descritiva nos campos da base de dados; realiza o controlo de qualidade | Meta informação associada às unidades arquivísticas | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 2.7 | Na sequência do subprocesso 2.6 | Realiza a migração e uniformização dos registos e dados | Controlo de qualidade realizado | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 2.8 | Na sequência do subprocesso 2.7 | Agrega, seleciona e (re) organiza a meta informação descritiva; define o modelo de apresentação dos registos, campos e informação. | IDDs dos documentos do IST | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Coordenador do NArQ | Subprocesso 2.9 | Na sequência do subprocesso 2.8 | Seleciona a informação comunicável ao abrigo da legislação em vigor; produz documento de contexto integrado | Proposta de publicação de IDD's | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | Diretor de Serviços da DT; Chefe de Divisão da AAG | CG |

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 50 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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 NArQ | Subprocesso 2.10 | Na sequência da aprovação da proposta de publicação de IDD's | Publica IDD's através dos canais de comunicação do IST | IDD's do IST publicados | GC; Diretor de Serviços da DT; Chefe de Divisão da AAG | Cidadãos; Comunidade e do IST; Unidades administrativas e de gestão do IST; | - | - |

Versão 01

Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches

Verificado : José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 51

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Processo 3 – Projeto de digitalização

Subprocesso 3.1 – Conceção do estudo do projeto

Este subprocesso inclui a identificação do objetivo, universo documental, seleção, metodologia, requisitos técnicos, atividades, cronograma, orçamento, recursos humanos e técnicos.

Como resultado, este subprocesso conclui-se com o estudo do projeto, a elaboração do plano de ação, e do manual de procedimentos técnico.

Subprocesso 3.2 – Desenvolvimento do tratamento documental

Este subprocesso inclui a limpeza e estabilização do suporte dos documentos, a identificação, a análise, a associação de meta informação descritiva e o respetivo controlo de qualidade.

Conclui-se este subprocesso com todo o tratamento documental efetuado.

Subprocesso 3.3 – Promoção da digitalização dos documentos

Este subprocesso compreende a captura de imagens TIFF, o controlo do varrimento do digitalizador, a deteção de anomalias digitais, a confirmação do contraste, a verificação de distorções óticas e da imagem e a indexação de cota.

Conclui-se este subprocesso com a produção de matrizes das imagens digitais.

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 52 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Subprocesso 3.4 – Realização do controlo de qualidade

O controlo de qualidade incide na avaliação, por amostragem, da qualidade das imagens produzidas *versus* o documento original e dos respetivos requisitos técnicos.

Conclui-se este subprocesso com a validação das imagens digitais.

Subprocesso 3.5 – Associação de meta informação técnica

Este subprocesso inclui a associação de meta informação técnica no cabeçalho de cada imagem TIFF.

Subprocesso 3.6 – Realização do controlo de qualidade

O controlo de qualidade incide na avaliação, por amostragem, dos campos de meta informação técnica definidos *versus* informação identificada no cabeçalho de cada imagem TIFF.

Conclui-se este subprocesso com a validação da meta informação técnica.

Subprocesso 3.7 – Organização e nomeação das imagens

Este subprocesso compreende a criação, organização e a nomeação de diretorias, ficheiros e imagens.

Como resultado este subprocesso conclui-se com a criação de um quadro orgânico e/ou funcional das diretorias, ficheiros e imagens.

Subprocesso 3.8 – Realização do controlo de qualidade

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 53 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

O controlo de qualidade incide na avaliação do quadro de classificação / funcional hierárquico das diretorias, ficheiros e imagens

Conclui-se este subprocesso com a validação da organização e nomeação de diretorias, ficheiros e imagens.

Subprocesso 3.9 – Produção de imagens derivadas

Este subprocesso compreende a criação de imagens JPEG e PDF para acesso, consulta e integração em arquivo digital.

Conclui-se este subprocesso com a criação das imagens derivadas de todas as matrizes TIFF.

Subprocesso 3.10 – Realização do controlo de qualidade

O controlo de qualidade incide na avaliação, por amostragem, da resolução da imagem e respetivos contraste, profundidade da cor e tempo de recuperação.

Conclui-se este subprocesso com a validação de todas as imagens derivadas.

Subprocesso 3.11 – Instalação dos documentos originais no depósito

Este subprocesso compreende o acondicionamento, a cotação de unidades de instalação e a instalação em depósito de arquivo físico dos documentos originais.

Subprocesso 3.12 – Integração das imagens no sistema de armazenamento digital

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 54 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|----------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Este subprocesso compreende a integração das matrizes das imagens e das derivadas em servidor de armazenamento digital, bem como os testes de acesso às imagens e à meta informação técnica e descritiva.

Conclui-se este subprocesso com a integração da estrutura hierárquica de diretorias, ficheiros e imagens, bem como da meta informação descritiva e técnica, no servidor de armazenamento digital.

| | | |
|------------------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 55 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

Descrição do Processo 3: Projeto de digitalização

| 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 NArQ | Subprocesso 3.1 | Após aprovação do plano de atividades, disponibilização orçamental e/ou cofinanciamento | Identifica o objetivo, universo documental, seleção, metodologia, requisitos técnicos, atividades, cronograma, orçamento, recursos humanos e técnicos | Estudo do projeto, plano de ação, manual de procedimentos técnico | - | Técnico Superior / Assistente Técnico do NArQ | - | CG |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 3.2 | Na sequência da aprovação do estudo de conceção | Realiza tratamento documental | Tratamento documental | Coordenador do NArQ | Assistente Técnico do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 3.3 | Na sequência do subprocesso 3.2 | Procede à captura de imagens TIFF | Imagens digitais master | Assistente Técnico do NArQ | Assistente Técnico do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 3.4 | Na sequência do subprocesso 3.3 | Avalia, por amostragem, a qualidade de imagens produzidas | Validação das imagens digitais | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico superior do NArQ | Subprocesso 3.5 | Na sequência do subprocesso 3.4 | Associa meta informação técnica no cabeçalho de cada | Meta informação técnica | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 56 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede / prazo | Como se procede | Resultado/ registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|--------------------------|---|---------------------------------|--|--|--------------------------|--------------------------|---------------------|----------------|
| | | | | | Rececion ado de: | Expedido para: | | |
| | | | imagem TIFF | associada às imagens digitais | | | | |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 3.6 | Na sequência do subprocesso 3.5 | Avalia, por amostragem, os campos de meta informação técnica | Validação da meta informação técnica | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico superior do NArQ | Subprocesso 3.7 | Na sequência do subprocesso 3.6 | Cria, organiza e nomeia diretorias, ficheiros e imagens | Diretorias, ficheiros e imagens organizadas e nomeadas | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 3.8 | Na sequência do subprocesso 3.7 | Avalia o quadro de classificação / funcional hierárquico das diretorias, ficheiros e imagens | Validação da organização e nomeação de diretorias, ficheiros e imagens | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico superior do NArQ | Subprocesso 3.9 | Na sequência do subprocesso 3.6 | Criação de imagens JPEG e PDF | Criação de imagens derivadas | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 3.10 | Na sequência do subprocesso 3.9 | Avalia, por amostragem, as imagens derivadas | Validação das imagens | Técnico Superior do NArQ | NArQ / Assistente | Coordenador do NArQ | - |

| | | |
|------------------|--|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 57 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede / prazo | Como se procede | Resultado/ registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|------------------------------|--|----------------------------------|---|---|--------------------------|-------------------------------------|---------------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido para: | | |
| NArQ | | | | derivadas | NArQ | Técnico; DSI/Técnico de Informática | | |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 3.11 | Na sequência do subprocesso 3.10 | Acondicionamento em unidades de instalação e instalação em depósito de arquivo físico | Acondicionamento e instalação dos documentos originais | Técnico Superior do NArQ | - | Coordenador do NArQ | - |
| DSI / Técnico de Informática | Subprocesso 3.12 | Na sequência do subprocesso 3.10 | Integração das imagens master e derivadas em servidor de armazenamento digital | Integração da estrutura hierárquica de diretorias, ficheiros e imagens, meta informação técnica e descritiva em servidor de armazenamento digital | Técnico Superior do NArQ | - | Coordenador do NArQ | - |

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 58 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Processo 4 - Processamento de pedidos de consulta de informação e documentação

Subprocesso 4.1 – Pedido de consulta de informação e documentação

Este subprocesso inclui o pedido de serviço (s) de consulta de informação e documentação, via e-mail e/ou intranet através da página web do NArQ.

Como resultado, conclui-se este subprocesso com a solicitação dos seguintes serviços disponibilizados pelo NArQ aos cidadãos, à comunidade e unidades internas IST:

- referência e leitura;
- consulta de documentos;
- pesquisas específicas;
- reprodução de documentos;
- transferência de suportes;
- empréstimo de documentos;
- ingresso de documentos;
- incorporação de documentos

Subprocesso 4.2 – Receção e confirmação do pedido de informação e de documentação

Este subprocesso inclui a confirmação da receção do pedido do cliente, através de resposta automática, via plataforma RT, das unidades internas, da comunidade IST e do cidadão.

Subprocesso 4.3 – Análise e classificação do tipo de pedido

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 59 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Este subprocesso compreende a análise do pedido de informação e documentação, a respetiva classificação e/ ou endereçamento através da plataforma RT.

Subprocesso 4.4 – pesquisa de informação e documentação associada ao pedido

Este subprocesso compreende a pesquisa nas bases de dados e IDDs do NArQ e/ou nas unidades orgânicas do IST.

Subprocesso 4.5 – Avaliação da comunicabilidade da informação

Este subprocesso inclui avaliação da comunicabilidade da informação e/ou documentos ao abrigo do Regime Geral dos Arquivos e Património Arquivístico, da Lei de Acesso aos Documentos Administrativos e da Lei de Proteção dos Dados Pessoais.

Subprocesso 4.6 – Envio de resposta com os resultados do pedido de informação e/ou documentação

Envio de comunicação ao cliente, através do sistema RT, a (in)deferir e/ou (re)encaminhar para entidades parceiras sobre o pedido de acesso à informação e documentação.

Subprocesso 4.7 – Promoção do acesso presencial e/ou remoto à informação e documentação

A informação e a documentação são disponibilizadas para a consulta, na sequência da aprovação da sua comunicabilidade, no espaço de leitura do NArQ, via e-mail e/ou na intranet através da página web do NArQ.

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 60 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

Descrição do Processo 4: Processamento de pedidos de consulta de informação e documentação

| 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: | | |
| Cidadãos; Comunidade IST; Unidades internas IST | Subprocesso 4.1 | Após avaliação de resultados do relatório de atividades anual | Solicita serviço (s) de consulta de informação e documentação | Pedidos de consulta de informação e documentação: | Assistente Técnico do NArQ | Assistente Técnico do NArQ | - | - |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 4.2 | Na sequência do subprocesso 4.1 | Confirma a receção do pedido do cliente, através de resposta automática | Receção do pedido confirmado | - | Assistente Técnico do NArQ | - | - |
| Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 4.3 | Na sequência do subprocesso 4.2 | Analisa o pedido de informação e documentação, respetiva classificação e/ ou endereçamento | Pedido de informação e documentação analisado e classificado e/ou endereçado | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | - | - |

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 61 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| 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: | | |
| Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 4.4 | Na sequência do subprocesso 4.3 | Pesquisa nas bases de dados do NArQ e/ou nas unidades orgânicas IST | Pesquisa de informação e documentação realizada | Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | - | - |
| Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 4.5 | Na sequência do subprocesso 4.4 | Avalia a comunicabilidade da informação e/ou documentos ao abrigo da legislação em vigor | Comunicabilidade da informação e documentação avaliada | Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 4.6 | Na sequência do subprocesso 4.5 | Envia comunicação ao cliente, através do sistema RT, a (in)deferir e/ou (re)encaminhar para entidades parceiras o pedido de acesso à informação e | Comunicação com os resultados do pedido de informação e documentação | Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | Técnico Superior do NArQ ; Assistente Técnico do NArQ | - | - |

| | | |
|------------------|--|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 62 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: | | |
| | | | documentação | | | | | |
| Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | Subprocesso 4.7 | Na sequência do subprocesso 4.5 | Disponibiliza para consulta da informação e documentação | Acesso presencial / remoto à informação e documentação | Técnico Superior do NArQ; Assistente Técnico do NArQ | Cidadãos; Comunidade e IST; Unidades internas IST | Coordenador do NArQ | - |

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 63 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Processo 5 – Exposição virtual

Subprocesso 5.1 – Elaboração do plano de ação

Este subprocesso inclui a identificação do objetivo, do universo documental e/ou bibliográfico e/ou museológico, da metodologia, das atividades, bem como a definição do cronograma, do orçamento e dos recursos humanos, técnicos e entidades parceiras a envolver.

Como resultado, conclui-se este subprocesso com o plano de ação, o cronograma e o plano de orçamento.

Subprocesso 5.2 – Pesquisa e seleção de documentos e objetos a expor

Este subprocesso compreende o desenvolvimento de pesquisas de fontes primárias e secundárias de informação, relacionadas com a temática da exposição, bem como a realização de contactos com entidades parceiras.

Como resultado, conclui-se este subprocesso com a elaboração do mapa do material arquivístico, bibliográfico e museológico pesquisado e selecionado.

Subprocesso 5.3 – Recuperação e acesso a documentos e objetos museológicos

Este subprocesso compreende a definição dos termos de empréstimo, incluindo o enquadramento, das garantias, dos direitos, deveres, do tratamento arquivístico, da digitalização, da publicitação, da comunicação e divulgação, do acompanhamento e da aceitação, bem como a identificação dos objetos, e do seu valor patrimonial, a definição da tipologia de seguros, de acondicionamento, de transferência e de depósito.

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 64 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|---|--|
|  TÉCNICO LISBOA | <h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Como resultado, conclui-se este subprocesso com a elaboração de protocolos de colaboração ou de empréstimo/doação/depósito, entre o IST e as entidades parceiras e com a produção de guias de remessa dos documentos, e do material bibliográfico e museológico a integrar na exposição.

Subprocesso 5.4 – Promoção da fotografia e/ou digitalização de objetos e documentos

Este subprocesso inclui a fotografia de objetos museológicos e / ou digitalização standard / 3D de objetos, de documentos arquivísticos e bibliográficos.

Conclui-se este subprocesso com a produção de imagens digitais dos documentos e objetos.

Subprocesso 5.5 – Definição da estrutura do quadro de classificação para os conteúdos digitais

Este subprocesso compreende a criação, organização e nomeação de diretorias, dos ficheiros e das imagens dos conteúdos digitais da exposição

Subprocesso 5.6 – Seleção e redação de conteúdos e/ou de meta informação complementar

Este subprocesso compreende a seleção e a integração de informação em legendas de apoio à compreensão dos objetos e documentos, bem como a seleção, adaptação e/ou redação de textos de suporte à contextualização dos núcleos expositivos.

Conclui-se este subprocesso com a elaboração das legendas e/ou meta informação de todos os objetos e documentos da exposição virtual.

| | | |
|------------------|--|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 65 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Subprocesso 5.7 – Definição da arquitetura da exposição virtual

Este subprocesso inclui a redação dum guião de apoio, em formato de menu de navegação, à estrutura da exposição, nomeadamente, à (re)criação dos percursos/núcleos expositivos.

Conclui-se este subprocesso com a versão definitiva do guião da exposição.

Subprocesso 5.8 – Promoção da produção do projeto de web design da exposição virtual

Este subprocesso inclui a conceção gráfica da exposição, ao nível do aspeto gráfico e da apresentação.

Subprocesso 5.9 – Promoção da edição da exposição virtual

Este subprocesso compreende a integração e edição dos conteúdos da exposição virtual na plataforma de gestão de conteúdos e subsequente tratamento das imagens.

Subprocesso 5.10 – Promoção da divulgação da exposição virtual

Este subprocesso inclui a seleção de canais de comunicação eletrónicos e dos destinatários e a gestão de todo o processo de divulgação da exposição.

Subprocesso 5.11 – Promoção da publicação da exposição virtual

Este subprocesso inclui a publicação da exposição virtual na página web do NARQ.

| | | |
|-----------|---|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches | Página: 66 |
| | Verificado : José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

Descrição do Processo 5: Exposição virtual

| 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 do NArQ/ | Subprocesso 5.1 | Após previsão e aprovação do plano de atividades anuais | Identifica o objetivo, universo documental e/ou bibliográfico e/ou museológico, metodologia, atividades, cronograma, orçamento recursos humanos, técnicos e entidades parceiras | Plano de ação, cronograma, plano de orçamento | - | Técnico Superior do NArQ | - | CG |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 5.2 | Na sequência da aprovação do plano de ação, cronograma e orçamento | Desenvolve pesquisas de fontes primárias e secundárias de informação e de contactos com entidades parceiras | Mapa do material arquivístico, bibliográfico e museológico pesquisado e selecionado | CG; Coordenador do NArQ | Coordenador do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Coordenador do NArQ | Subprocesso 5.3 | Na sequência do subprocesso | Define dos termos de empréstimo; Identifica os objetos e respetivo | Protocolos entre IST e entidades parceiras; | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | DAJ | CG |

Versão 01

Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches

Verificado : José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 67

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: | | |
| | | 5.2 | valor patrimonial. | | | | | |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 5.4 | Na sequência da aprovação dos protocolos entre IST e entidades parceiras | Promove a fotografia de objetos museológicos e / ou digitalização standard / 3D de objetos, documentos arquivísticos e bibliográficos | Imagens digitais de objetos e documentos | CG; DAJ; Coordenador do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 5.5 | Na sequência do subprocesso 5.4 | Cria, organiza e nomeia diretorias, ficheiros e imagens dos conteúdos digitais | Quadro de classificação | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 5.6 | Na sequência do subprocesso 5.5 | Seleciona e integra informação em legendas e/ou meta informação dos objetos e documentos; Seleciona, adota e/ou redige os | Legendas e /ou meta informação dos objetos e documentos | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ | - |

Versão 01

Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches

Verificado : José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 68

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: | | |
| | | | textos de suporte à contextualização dos núcleos expositivos | | | | | |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 5.7 | Na sequência da validação dos objetos e documentos digitalizados | Redige guião de apoio à estrutura da exposição | Guião da exposição | Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ; Coordenador do NME | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 5.8 | Na sequência do subprocesso 5.7 | Promove a conceção gráfica da exposição, ao nível do aspeto gráfico e de apresentação | Projeto de web design da exposição virtual | Coordenador do NME; Coordenador do NArQ; Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ; Coordenador do NME | - |
| Técnico Superior do | Subprocesso 5.9 | Na sequência do | Integra e edita os conteúdos da exposição virtual na plataforma | Exposição virtual editada | Coordenador do NME; | Técnico Superior do | Coordenador do NArQ; | CG |

Versão 01

Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches

Verificado : José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 69

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: | | |
| NArQ | | subprocesso 5.8 | de gestão de conteúdos e tratamento das imagens | | Coordenador do NArQ; Técnico Superior do NArQ | NArQ | Coordenador do NME | |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 5.10 | Após aprovação da edição da exposição virtual | Seleciona canais de comunicação eletrónicos e destinatórios; gere a divulgação | Divulgação da exposição virtual | CG; Coordenador do NME; Coordenador do NArQ; Técnico Superior do NArQ | Técnico Superior do NArQ | Coordenador do NArQ; Coordenador do GCRP | - |
| Técnico Superior do NArQ | Subprocesso 5.11 | Na sequência do subprocesso 5.10 | Publica a exposição virtual na página web do NArQ | Exposição virtual publicada | Coordenador do GCRP; Coordenador do NArQ; | Cidadãos; Entidades parceiras; Comunidade | - | - |

Versão 01

Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches

Verificado : José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 70

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 2.- Núcleo de Arquivo

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: | | |
| | | | | | Técnico Superior do NArQ | IST; Unidades internas IST | | |

Versão 01

Elaborado por: Nuno Monteiro /Catariana Abranches

Verificado : José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 71

| | | |
|--|--------------------------------|---|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Capítulo 3 – 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 da aquisição de serviços de “*outsourcing*”, nomeadamente aquisição de serviços de limpeza, vigilância humana; manutenção de espaços verdes; lavandaria; telecomunicações; equipamentos multifunções, transportes, ar comprimido e gases; e outros.

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.

| | | |
|-----------|---------------------------------|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Paula Sequeira | Página: 72 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|---|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

- b) Preparação das peças procedimentais
- 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: 73 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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 | Diretor da DT | 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 | 1.1 c) Pedido de autorização da despesa | Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços | Pedido de cabimento ao NEO e elaboração de um pedido de aquisição de serviços e autorização das peças | Ofício e cabimento do NEO | NGAC | Coordenador da AAG | Diretor da DT | Conselho de Gestão |

| | | |
|-----------|---------------------------------|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Paula Sequeira | Página: 74 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| 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: | | |
| | | | procedimentais | | | | | |
| Coordenador | 1.1 d). 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 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 relatório final | NGAC Júri procedimento | Plataforma Eletrónica | Júri do procedimento | |
| Coordenador | 1.1 f) 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 |
| Coordenador/ Colaboradores do NGAC | 1.1 g) Preparação do contrato | 30 dias após autorização da minuta do contrato | Após entrega dos documentos de habilitação e | Contrato | NGAC | Adjudicatário e adjudicante | NGAC Conselho de Gestão | Conselho de Gestão |

Versão 01

Elaborado por: Paula Sequeira

Verificado: José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 75

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: | | |
| | | | caução na plataforma, redige-se o contrato | | | | | |
| Coordenador/ Colaboradores do NGAC | 1.1 h). 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 | Página: 76 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|---|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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 01-2015 Data: dez.2015 | Elaborado por: Paula Sequeira | Página: 77 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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 | 2 a) Receção e verificação da faturação, em conformidade com cada um dos contratos vigentes | Mensalmente | Receção e confirmação dos documentos | Registo da faturação | Entidade adjudicatária | | | |
| Colaboradores do NGAC | 2.b) Pedido de confirmação da faturação por | 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: 78 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: | | |
| | parte do responsável pela gestão do respetivo contrato | | | | | | | |
| 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 | | | Mapa de execução/ Relatórios | | | Coordenador NGAC | |

Versão 01

Elaborado por: Paula Sequeira

Verificado: José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 79



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: | | |
| | respetivos centros de custo e/ ou projetos | | | | | | | |
| 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

Verificado: José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 80

| | | |
|--|---|---|
|  TÉCNICO LISBOA | <h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: Set. 2014 |

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: 81 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 82 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 83

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Direção Técnica

Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-15

Data: dez. 2015

| 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: 84 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|---|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 85 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: Ana Rigueiro, Catarina Abranches, Paula Leal, Paula Sequeira, Sandra Oliveira | Página: 86 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 4- Núcleo de Reprografia |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Capítulo 4 – Núcleo de Reprografia

Processo 1 – Reprodução de testes e exames

Compete ao Núcleo de Reprografia (NR) a reprodução dos testes/exames de avaliação dos discentes do IST de forma segura e confidencial.

Subprocesso 1.1 – 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 NR 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 NR

Subprocesso 1.2 – Reprodução e entrega de testes/Exames

Reprodução efetuada por um Trabalhador do NR

Registo assinado do trabalhador que efetuou a reprodução

Colocação dos documentos em envelope lacrado

Registo assinado do trabalhador do NR que lacrou o envelope

Registo assinado do trabalhador do NR que entregou o envelope lacrado

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

| | | |
|------------------|-----------------------------------|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Maria Salomé Louro | Página: 88 |
| | Verificado : 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 NR | 1.1 – 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 NR | Responsável da disciplina, Docente do IST | Coord NR/Assistente Operacional NR |
| Coordenador do NR | 1.2 – 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 NR | Responsável da disciplina, Docente do IST | Responsável da disciplina, Docente do IST | Coord/Assistente Operacional NR |

| | | |
|-----------|-----------------------------------|------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Maria Salomé Louro | Página: 89 |
| | Verificado | |
| | Aprovado | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Capítulo 5 – 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: 90 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 91 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 92 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 93 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 94 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez..2015 |

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: 95 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez.2015 |

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: 96 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|----------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez.2015 |

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: 97 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez.2015 |

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: 98 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|----------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez.2015 |

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 á 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 á 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: 99 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez.2015 |

- 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: 100 |
| | Verificado: 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: 101 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 102 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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: 103 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: Set. 2014 |

Processo 6 – 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: 104 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

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 6 – 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: 105 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: Set. 2014 |

Processo 7 – 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 7.1 - 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 supra citados, 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: 106 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: Set. 2014 |

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 7.2 - 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: 107 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: Set. 2014 |

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: 108 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-14 Data: Set. 2014 |

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 71 e 7.2 | Diariamente | Verificação in loco do serviço contratado | Confirmação ou não do serviço contratado | Empresas de OutSourcing | NGAC | Coordena dor de Núcleo | Conselho de Gestão |

| | | |
|------------------|---------------------------------|-------------|
| Versão 01 | Elaborado por: Sandra Oliveira | Página: 109 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

Processo 8 – 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: 110 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Direção Técnica |
| | | Volume: 4.1 – Área de Apoio Geral Capítulo: 5 - Núcleo de Serviços Gerais |
| | | Revisão n.º 01-15 Data: dez. 2015 |

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 8 – 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: 111 |
| | Verificado: José Manuel Riscado | |
| | Aprovado: CG | |