



Manual de Procedimentos

Volume 26 – Área de Comunicação, Imagem e Marketing

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Índice

Princípios Gerais	4
Abreviaturas e Acrónimos.....	6
Legislação Aplicável	7
Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), aprovado pela União Europeia, com efeitos a partir de 25 de maio de 2018.....	7
Mapa de Atualização do Documento	8
Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas.....	10
Processo 1 - Marketing e Comunicação	10
Subprocesso 1.1 – Gestão da divulgação de notícias e eventos	10
Subprocesso 1.2 - Mensagens enviadas à comunidade Técnico.....	12
Subprocesso 1.3 – Gestão de pedidos de Destaque na Homepage	13
Subprocesso 1.4 – Plano de Meios.....	13
Subprocesso 1.5 - Produção de Conteúdos.....	14
Subprocesso 1.6 – Edição da revista “Valores Próprios”	14
Processo 2 – Media.....	16
Subprocesso 2.1 - Promoção e divulgação de notícias nos Media.....	17
Subprocesso 2.2 - Promoção de entrevistas e outras peças jornalísticas nos Media.....	17
Subprocesso 2.3 – Clipping	18
Processo 3 – Relações Públicas	18
Subprocesso 3.1 – Organização de Eventos	18
Subprocesso 3.2 – Merchandising	20
MAPA DOS PROCESSOS	22
Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante	26
Processo 1 – Matrículas e Inscrições de novos alunos	27
Subprocesso 1.1 – Organização dos processos e Apoio às matrículas	27
Processo 2 – Programa de Mentorado	28
Subprocesso 2.1 – Seleção e atividades dos Mentores	29
Subprocesso 2.2 – Sessão de Boas-Vindas	31
Subprocesso 2.3 – Athens - <i>European Dimension</i>	32

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

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Processo 3 – Divulgação do Técnico e sua oferta formativa	35
Subprocesso 3.3 – Visitas às escolas	37
Subprocesso 3.5 – Visitas de Estudo ao Técnico	39
Processo 4 – Parcerias Culturais	40
MAPA DOS PROCESSOS	44

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Princípios Gerais

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

1. Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP);
2. Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE).

A realização deste volume advém da necessidade de esclarecer questões relacionadas com os procedimentos a executar e regras a ter em consideração na ACIM e, de um modo mais lato, no Núcleo e Gabinete que a ela pertencem, nas suas diferentes competências. Tem ainda como propósito a divulgação do trabalho efetuado e a sua consulta.

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

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

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

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

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

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM
		Revisão n.º 01-2018
		Data: jun.2018

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

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

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

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

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Abreviaturas e Acrónimos

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

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM
		Revisão n.º 01-2018
		Data: jun.2018

Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico*; Despacho n.º 1503/2017 - Diário da República, 2.ª série, n.º 32, de 14 de fevereiro de 2017. (constitui o Anexo n.º 2 aos Estatutos do Instituto Superior Técnico) (*aprovado por deliberação do Conselho de Gestão do Instituto Superior Técnico, de 30 de novembro de 2016)	Estabelece a estrutura orgânica dos serviços de natureza administrativa e de apoio técnico do Instituto Superior Técnico, adiante designado por IST, no desenvolvimento do <i>Regulamento Geral de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico</i>, que constitui o Anexo II aos Estatutos do IST, publicados no Diário da República, 2.ª série, n.º 185, de 25 de setembro de 2013.
LBSE - Lei de Bases do Sistema Educativo Português Lei nº 46/86 (Subsecção III – Ensino superior, Secção II – Educação escolar) - Diário da República, 1.ª série, n.º 237, de 14 de outubro de 1986. alterada pelas Leis n.º 115/97, de 19 de setembro, 49/2005, de 30 de agosto, e 85/2009, de 27 de agosto. (As alterações de 1997 e 2005 referiram-se a questões relacionadas com o acesso e o financiamento do ensino superior.)	Normativo que estabelece e regulamenta o sistema educativo.
Portaria n.º 211-A/2017 - Diário da República, 1.ª série, n.º 136, de 17 de julho de 2017.	Aprova o Regulamento do Concurso Nacional de Acesso e Ingresso no Ensino Superior Público para a Matrícula e Inscrição no Ano Letivo de 2017-2018.
Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), aprovado pela União Europeia, com efeitos a partir de 25 de maio de 2018.	Define um novo regime em matéria de proteção de dados, protegendo o cidadão face ao tratamento de dados pessoais em larga escala por grandes empresas e serviços da sociedade de informação, bem como novas regras e procedimentos do ponto de vista tecnológico.

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

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM
		Revisão n.º 01-2018
		Data: jun.2018

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ RegTécnico
André Pires, Inês Valente, Maria Ferrão, Maria Piñeiro & Marta Pedro	Atualização do volume 8 /Capítulo 1/ Processo 1	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
André Pires, Inês Valente & Marta Pedro	Atualização do volume 8/ Capítulo 1/ Processo 2	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Ana Rodrigues, Maria Ferrão, Maria Piñeiro & Marta Pedro	Atualização do volume 8/ Capítulo 1/ Processo 3	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Encarnação Francisco, Mafalda Ma- gro & Samuel Franco	Atualização do volume 8/ Capítulo 2/ Processo 1	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Encarnação Francisco, Mafalda Ma- gro & Samuel Franco	Atualização do Volume 8/ Capítulo 2/ Processos 2	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Encarnação Francisco, Mafalda Ma- gro & Samuel Franco	Atualização do Volume 8/ Capítulo 2/ Processos 3	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Encarnação Francisco, Mafalda Ma- gro & Samuel Franco	Atualização do volume 8/ Capítulo 2/ Processo 4	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração

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

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ RegTécnico
Encarnação Francisco, Mafalda Magro & Samuel Franco	Atualização do volume 8/ Capítulo 2/ Processo 5	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração
Encarnação Francisco, Mafalda Magro & Samuel Franco	Atualização do volume 8/ Capítulo 2/ Processo 6	Anualmente	Rever legislação e adequação dos processos	Proposta de alteração

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas



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

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

Processo 1 - Marketing e Comunicação

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

Subprocesso 1.1 – Gestão da divulgação de notícias e eventos

No âmbito da sua estratégia de comunicação, o Técnico tem uma política de divulgação de conteúdos utilizando como plataformas o *website* da Escola e as respetivas redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter) e a divulgação de iniciativas junto dos meios de comunicação social.

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

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

1. O requerente submete a informação através dos formulários online, conforme se trate de notícia ou evento (<https://gcrp.tecnico.ulisboa.pt/submissao-de-noticias-eventos/submissao-de-eventos/>), com uma antecedência mínima de três dias úteis;
2. O GCRP analisa a informação submetida e define qual o meio mais adequado para a sua divulgação;
3. Após validação, a informação é inserida, em versão bilingue, no sítio institucional do Técnico, permitindo:
 - a) Publicação no Website do Técnico e/ou respetiva difusão nas redes sociais Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram (nos dois últimos apenas quando se justifique);
 - b) A sua visualização em destaque na homepage do Website;
 - c) A cobertura jornalística de determinado evento e/ou outra ocorrência no campus Alameda, sendo a cobertura fotográfica realizada pelo NDM a pedido do GCRP;
 - d) Divulgação junto aos meios de comunicação social.

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

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

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Subprocesso 1.2 - Mensagens enviadas à comunidade Técnico

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

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

A Newsletter do Técnico (<https://tecnico.ulisboa.pt/pt/noticias/newsletter/>) é enviada a toda a Escola semanalmente, à segunda-feira, salvo exceções justificáveis. Pelo GCRP é feita a seleção das notícias mais relevantes a serem divulgadas e realizada uma compilação de todas as iniciativas e eventos a decorrer ao longo de cada semana nos três *campi*. Para que sejam incluídos na Newsletter os eventos devem ser enviados até à quinta-feira (ou dia útil anterior em caso deste ser feriado) que antecede o envio da mesma, de forma a permitir a devida submissão e tradução da informação no *Website* do Técnico atempadamente. A escolha dos conteúdos é enviada ao NDM, na sexta-feira anterior à sua difusão. O seu envio é processado pelo NDM através do mesmo e-mail, com o remetente Técnico Lisboa (Newsletter).

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Subprocesso 1.3 – Gestão de pedidos de Destaque na Homepage

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

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

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

Subprocesso 1.4 – Plano de Meios

O Plano de Meios pretende definir a estratégia de comunicação da Escola junto do exterior, através da compra de espaço publicitário, privilegiando a internet (media online), enquanto meio mais eficaz na divulgação da sua oferta formativa do Técnico, tendo vindo a revelar-se com índices de eficácia excecionais.

A elaboração do Plano de Meios do Técnico:

- Definição dos diversos públicos-alvo;
- Definição dos objetivos;
- Definição do *budget* alocado ao Plano de Meios;
- Seleção dos meios;

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

- e) Calendarização da campanha;
- f) Apresentação ao CG para aprovação;
- g) Após aprovação do CG, envio do *briefing* criativo ao NDM para produção gráfica;
- h) Início do processo de abertura da proposta para aquisição de bens e serviços (o procedimento adotado terá por base o valor estimado, alocado ao Plano de Meios) através do NCA.

Subprocesso 1.5 - Produção de Conteúdos

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

No âmbito da estratégia de comunicação adotada, o GCRP investe numa política de informação, de uma forma harmonizada, procedendo à produção de conteúdos para inclusão no *Website* da Escola, bem como nas diversas publicações e brochuras informativas editadas pelo Técnico.

A supervisão e atualização da informação publicada no Website do Técnico, em geral é realizada pelo GCRP.

Subprocesso 1.6 – Edição da revista “Valores Próprios”

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

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

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

A distribuição da VP implica os seguintes procedimentos:

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

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

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

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

Subprocesso 1.7 – Projeto #carasdotecnico

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

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

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

Processo 2 – Media

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

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

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

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

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

Subprocesso 2.1 - Promoção e divulgação de notícias nos Media

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

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

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

1. Na promoção de entrevistas e outras peças jornalísticas junto dos media, é definido pelo proponente ou pelo GCRP o tema ou âmbito da investigação que se pretende destacar;

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

2. O GCRP estabelece os contactos necessários à realização da(s) entrevista(s) aos jornalistas que trabalham a área em questão;
3. Em caso de não existir interesse por parte do jornalista a quem se propôs o trabalho, avança-se para outro(s) contacto(s) com jornalistas;
4. No caso de necessidade, cabe ao GCRP acompanhar a entrevista.

Subprocesso 2.3 – Clipping

1. O controlo dos resultados é feito com base na leitura diária dos meios de informação, bem como na pesquisa *on line* e através do serviço de clipping disponibilizado pela Reitoria da ULisboa.
2. Posteriormente, é disponibilizado bimensalmente no Website o clipping relativo ao Técnico, na área *Artigos nos Media* (<https://tecnico.ulisboa.pt/pt/noticias/artigos-nos-media/>). É ainda disponibilizado semanalmente, na Newsletter, alguns dos artigos com maior destaque nos media.

Processo 3 – Relações Públicas

Subprocesso 3.1 – Organização de Eventos

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

O GCRP organiza eventos variados, como concertos, seminários temáticos e cerimónias académicas, e faculta apoio à organização de eventos do interesse da comunidade

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

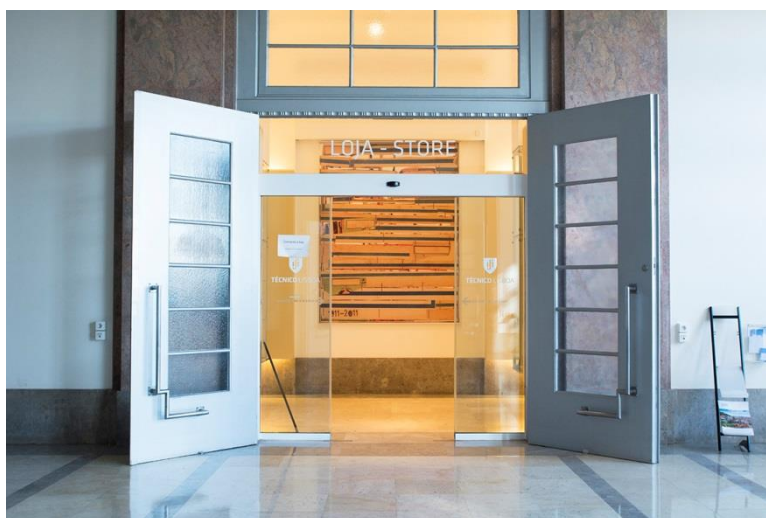
Técnico, no âmbito de atividades académicas, de ID&I e do exterior, através dos seguintes procedimentos gerais:

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

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Subprocesso 3.2 – Merchandising



O *merchandising* assume hoje um papel fundamental na projeção da imagem das Instituições na medida em que constituem um fator central na difusão e consolidação das marcas. A aposta e o investimento nestas ações são cruciais, uma vez que estas funcionam como agentes dinamizadores na transmissão de informação, proporcionando uma maior visibilidade aos produtos, marcas ou serviços, sempre com o objetivo de motivar e influenciar as decisões de compra dos consumidores. O Técnico oferece uma vasta gama de produtos que podem ser adquiridos na sua Loja, inaugurada em 2010.

1. Conforme as necessidades identificadas (por exemplo, eventos a realizar pelos órgãos de gestão, apoio a atividades de alunos ou de professores, de grande abrangência – Conferências, etc.) ou especificamente do NAPE, tais como os projetos de captação de novos alunos, candidatos ao ensino superior, e para comercialização no espaço da loja nos três campi, o GCRP propõe a aquisição de determinados artigos. Para o efeito, solicita autorização ao Conselho de Gestão para

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 20
	Verificado: André Pires / Inês Valente	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 – ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

realizar a respetiva despesa, antes de consultar os fornecedores, que igualmente propõe contactar.

2. O GCRP estabelece os contactos necessários à recolha de orçamentos, acompanhados do mostruário dos artigos propostos. O NDM é igualmente contactado nesta fase, para a apresentação de propostas gráficas, com vista à personalização de cada artigo.
3. Após a aprovação por parte do CG, é dado início ao processo de aquisição através da plataforma de compras do Técnico, ou através do envolvimento direto do NCA, quando o valor líquido da aquisição é superior a cinco mil euros.

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

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

MAPA DOS PROCESSOS

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

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

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

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /regTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
André Pires	1.4 Plano de Meios	Anualmente	Via elaboração do respetivo plano	Reserva de espaço publicitário na internet	GCRP	GCRP/NDM	GCRP	CG
Inês Valente & Marta Pedro	1.5 Produção de Conteúdos	Após pedido de conteúdo pelo requerente e por iniciativa GCRP	Elaboração dos respetivos conteúdos	Publicação da informação em diversos meios	GCRP/ /requerente	GCRP/NDM	GCRP	CG
André Pires & Marta Pedro	1.6 Edição da Valores Próprios	Bimestralmente	Elaboração dos respetivos conteúdos e sua revisão	Impressão da revista	GCRP	GCRP/NDM	GCRP	CG
Inês Valente	1.7 Projeto #carasdotecnico	Semanalmente	Elaboração de perfil com respetiva fotografia	Publicação no Facebook	GCRP	GCRP/NDM	GCRP	GCRP

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

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Descrição do Processo 2: **MEDIA**

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

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 24
	Verificado: André Pires / Inês Valente	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
		Revisão n.º 01-2018 Data: jun.2018

Descrição do Processo 3: **RELAÇÕES PÚBLICAS**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Ana Rodrigues, André Pires, Maria João Piñeiro	3.1 Organização de eventos	Após envio de pedido pelo GCRP/requerente		Adesão ao evento/n.º de participantes	Comunidade Técnico/exterior	Comunidade Técnico/exterior	GCRP	GCRP/ CG
Ana Rodrigues & Maria Ferrão	3.2 Merchandising	Sempre que se justifica	Consulta a fornecedores	Receção e verificação dos materiais adjudicados	GCRP	Comunidade Técnico/exterior	GCRP	CG

Versão 02	Elaborado por: Maria José Ferrão / André Pires	Página: 25
	Verificado: André Pires / Inês Valente	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante

O NAPE tem como principais atividades:

- Organização e apoio ao processo de matrículas e inscrições;
- Dinamização do Programa de Mentorado para acolhimento e integração dos novos alunos de 1º ano e alunos internacionais;
- Divulgação do Técnico e sua oferta formativa junto dos alunos do ensino secundário;
- Protocolos com entidades culturais;
- Implementação de protocolos de colaboração para divulgação de ciência junto dos alunos do ensino básico e secundário;
- Apoio a alunos com Necessidades Educativas Especiais.



Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 26
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Processo 1 – Matrículas e Inscrições de novos alunos

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

No mês de agosto é colocado um *banner* no website do Técnico que destaca estas informações

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

Subprocesso 1.1 – Organização dos processos e Apoio às matrículas

Depois de o aluno consultar o resultado da sua candidatura publicado pela Direcção-Geral do Ensino Superior em <http://www.dges.mctes.pt/coloc/2017/> deverá conhecer ou informar-se sobre os procedimentos a efetuar no Técnico.

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

1. O NAPE assegura a articulação entre as diferentes entidades que participam no processo de matrícula e inscrição dos novos alunos do 1.º ano, colocados através do Concurso Nacional (CNAES), designadamente reunindo-se com a AG, o CP, a DSI e o GATu. Neste período é prestado todo o apoio e acompanhamento necessário, de forma personalizada, pelos Guias e Mentores dos diferentes cursos.

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 27
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

2. O NAPE contacta igualmente com o Santander Totta, entidade bancária que assegura a emissão do cartão de estudante a todos os alunos do Técnico, a fim de acordar datas e os recursos necessários, para além da AEIST/BPI.
3. Por fim, o NAPE assegura que todas as entidades estejam instaladas e operacionais para a concretização dos diferentes Passos definidos.
4. Estes Passos são materializados num documento que à entrada do Salão Nobre é entregue a cada novo aluno por uma equipa de Guias que os elucidam e facultam atendimento personalizado (entre as 9:00h e as 17:00h). na Receção que fica à entrada do Pavilhão Central (*campus* Alameda), onde conseguem transmitir a muitos dos novos alunos o que precisam para realizar a sua matrícula e inscrição.

Processo 2 – Programa de Mentorado



O NAPE visa um acompanhamento efetivo e integração dos alunos na sua entrada na Universidade, minorando as dificuldades de adaptação, bem como o esclarecimento de dúvidas e propostas de resolução dos problemas inerentes a esta nova etapa da vida do estudante.

Conducente ao êxito deste percurso, o NAPE tem um Programa de Mentorado, repensado a cada ano letivo. Este projeto, pioneiro no Técnico, conta com a colaboração de outros alunos de anos mais avançados, os Mentores, que facilitam a integração dos alunos de 1º

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 28
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

ano, promovendo a sua inclusão e eficaz socialização na escola, nomeadamente aqueles que se deslocaram de outros pontos do país ou do estrangeiro.

Assim, a cada ano letivo é implementada uma campanha de angariação de mentores para a Semana de Acolhimento, que agrupados em grupos de 20 alunos (mentorandos) cada, concretizam uma elaborada organização durante o período das inscrições e matrículas.

Este acolhimento e subsequente acompanhamento, por parte de quem já experienciou as vivências académicas, resulta num melhor desempenho académico e contribui para o enriquecimento pessoal e curricular dos alunos participantes.

Entre outras atividades especificamente organizadas para novos alunos internacionais, o NAPE organiza passeios culturais por Lisboa e outros pontos de interesse, proporcionando e promovendo as relações interpessoais.

O êxito desta organização determinou a sua continuidade, entre outras razões, por o mentor ficar automaticamente atribuído ao aluno, reforçando deste modo a componente social da Escola.

Subprocesso 2.1 – Seleção e atividades dos Mentores

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

1. Todos os anos letivos (no mês de maio), o NAPE publicita a abertura das inscrições para novos mentores do ano letivo seguinte, na página Web, nas redes sociais e através de cartazes que são afixados no campus Alameda.
2. As inscrições são realizadas *on-line*, consoante o curso de cada Mentor, na medida que cada grupo de Mentorado é composto por mentores e mentorandos do mesmo curso. São igualmente recolhidas inscrições de mentores que tenham participado de

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 29
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

algum programa de intercâmbio no estrangeiro, designadamente através do programa Erasmus ou serem oriundos dos PLOP do 2º ano ou seguintes, podendo estes fazer um acompanhamento mais eficaz a novos alunos estrangeiros que venham estudar para o Técnico.

3. No fim do prazo anunciado, os candidatos são contactados por e-mail e convocados para um primeiro encontro com a equipa de guias do NAPE que fica responsável, em cada ano, por este projeto e restantes.
4. Em setembro, a primeira tarefa dos mentores, é a participação e apoio no processo de matrículas e inscrições dos alunos de primeiro ano, primeira vez e dos alunos estrangeiros (descentralizado da AG).
5. Os mentores terão o primeiro contacto formal com os mentorandos (1º ano) no 1º dia de aulas. Com a maioria dos alunos estrangeiros (ERASMUS e PLOP) esse primeiro contacto é feito dias antes e a partir do momento em que chegam a Lisboa, aquando do apoio necessário à procura de alojamento e outras necessidades.
6. Como complemento a todo o processo, na primeira semana de aulas do ano letivo é organizada uma Sessão de Boas-Vindas cujo público-alvo são todos os novos alunos do 1.º ano e internacionais. Para estes, em cada ano letivo, poderão ser ainda organizadas outras atividades, ainda que sem carácter permanente (como Caminhada, Feira do Livro usado, Recitais de Música dinamizados por alunos e outro pessoal do Técnico (em regime de voluntariado), Torneios e modalidades desportivas de grupo.
7. Para além dos atrás mencionados passeios culturais, o NAPE organiza ainda o “Orientation Week”, o “Savoring the World” e o “Magusto Barbecue”.
8. No que respeita ao apoio específico aos alunos estrangeiros que integram o Programa Athens, o NAPE é responsável pela organização da designada “European Dimension”, em novembro e março.

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 30
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Subprocesso 2.2 – Sessão de Boas-Vindas

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

1. Esta atividade começa a ser planeada por uma equipa de três Guias, designada para o efeito, até ao final do ano letivo anterior. Nesta fase são enviados diversos pedidos de patrocínio a entidades externas, com vista a minimizar os custos envolvidos.
2. A atividade divide-se entre o espaço exterior junto ao Pavilhão de Ação Social, o bar explorado pela AEIST e o terraço contíguo, bem como o jardim de Química, pelo que antes é necessário confirmar a disponibilidade dos referidos espaços em data definida na primeira semana de aulas.
3. Contra uma participação simbólica, recolhida no ato de matrícula e inscrição, cada aluno tem direito a participar do convívio onde se lancha, ouve música e relaciona com outros colegas.
4. Os mentores participam e ajudam na sua realização, juntamente com o NAPE, passando por dinamizar momentos lúdicos e de diversão que contribuam para uma maior socialização e integração entre os estudantes.
5. A parte lúdica da sessão de boas-vindas aos novos alunos estrangeiros, é antecedida por um momento formal no Salão Nobre, onde participam o Presidente do Técnico, o Vice-Presidente para as relações Internacionais do Conselho de Gestão, a coordenação do NMCI, um elemento da AEIST e um Guia do NAPE.

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 31
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

6. Considerando que estes alunos estão deslocados do seu país, foi considerado pertinente organizar a cada semestre uma “Sessão com agentes da PSP” convidados para o efeito. Esta ação de sensibilização decorre num anfiteatro, onde é efetuada uma palestra com indicações de prevenção e alertas para comportamentos de risco, de forma a promover uma cultura de segurança nos jovens.

Subprocesso 2.3 – Athens - *European Dimension*

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

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

Subprocesso 2.4 - Alumni Talks

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 32
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Evento realizado ao pequeno-almoço, no Salão Nobre, destinado a aproximar antigos alunos aos alunos finalistas, fomentando a partilha de experiências da comunidade IST, em ambiente acolhedor (<http://nape.tecnico.ulisboa.pt/arquivos/alumni-talks/>).



Mais recentemente, passou a contar com a colaboração da TT.

Subprocesso 2.5 – Workshops



Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 33
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Workshops - O Núcleo de Apoio ao Estudante organiza ciclos de workshops, alguns destes relacionados com temas que atuam fora da zona de conforto da maioria dos estudantes de engenharia, nomeadamente as soft skills. A participação é gratuita e tem como objetivo complementar conhecimentos e colmatar lacunas de formação que possam existir. São ministrados temas em áreas como a comunicação, as relações inter pessoais, o CV vs Redes Sociais, AutoCad ou Adobe Illustrator (<http://workshops.tecnico.ulisboa.pt/>)

Subprocesso 2.6 – Mentorado Outdoor Challenge

Mentorado Outdoor Challenge (MOC) – São organizados convívios entre os alunos do Técnico, com o intuito de reforçar as relações entre os mentores e mentorandos, promovendo a prática de atividades desportivas mais radicais (<http://nape.tecnico-ulisboa.pt/atividades/moc/>).

Subprocesso 2.7 - Orientation Week



Orientation Week – Direccionado para os mais de 600 alunos internacionais que vêm estudar para o Instituto Superior Técnico no início de cada semestre, este programa conta com diversas atividades e eventos integrados durante a semana de inscrições.

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 34
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Com o apoio dos mentores, os alunos têm a oportunidade de conhecer os seus colegas, o campus onde vão estudar e um pouco de Lisboa, nomeadamente a cultura e a gastronomia portuguesa (<http://oweeek.tecnico.ulisboa.pt/>).

Subprocesso 2.8 - International Sessions



“International Sessions” - As International Sessions ocorrem duas vezes por semestre e são direcionados aos alunos de Programas de Mobilidade, com o objetivo de dar a conhecer um pouco da cultura e gastronomia nacionais, e estimular o contato e vivências entre alunos. Os eventos com mais sucesso entre os alunos são o Savoring The World (jantar onde cada aluno de mobilidade é convidado a trazer comida e bebida típica do seu país de origem) e o Farewell Barbecue (churrasco de despedida dos alunos de mobilidade que decorre no final de cada semestre) (<http://nape.tecnico.ulisboa.pt/atividades/>)

Processo 3 – Divulgação do Técnico e sua oferta formativa

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

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 35
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

para realizar com sucesso um curso de engenharia
[\(http://nape.tecnico.ulisboa.pt/divulgacao-e-acesso-ist/\)](http://nape.tecnico.ulisboa.pt/divulgacao-e-acesso-ist/)

Subprocesso 3.1 - Captação de alunos

Com este processo pretende-se divulgar o Técnico e a sua oferta formativa e também disponibilizar aos candidatos ao ensino superior informações importantes que lhes permitam aferir, com o maior rigor possível, qual o curso universitário que pretendem seguir. O Plano de Divulgação (projeto de Captação de alunos) traduz-se quer em deslocações a estabelecimentos de ensino secundário, quer em visitas de estudo ao *campus* do Técnico, dinamizadas por colaboradores do NAPE, devidamente identificados em todas estas ações com vestuário, *merchandising*, marca Técnico, e um crachá com o respetivo nome.
[\(http://nape.tecnico.ulisboa.pt/arquivos/acoes-de-divulgacao-ist/\)](http://nape.tecnico.ulisboa.pt/arquivos/acoes-de-divulgacao-ist/)

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

Subprocesso 3.2 – Verão na ULisboa



Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 36
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Divididos em dois grupos, um com alunos do 8º e 9º anos e outro com alunos do 10º, 11º e 12º anos, os jovens realizam atividades relacionadas com a Ciência e o meio académico, na sua íntegra concebidas e organizadas pelo NAPE. Além disto, alguns dos guias do NAPE acompanham os participantes e ajudam a resolver os desafios colocados, respondendo às dúvidas e dando a conhecer as instalações e interagindo de forma dinâmica nos laboratórios, salas de aula e centros de investigação.

O Verão na ULisboa termina com uma visita ao Estádio universitário e um jantar convívio. (<http://www.ulisboa.pt/sociedade/verao-na-ulisboa15/>)

Subprocesso 3.3 – Visitas às escolas

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

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

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

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 37
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

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

2. Cada visita planeada é atribuída a uma equipa de dois Guias, conforme as suas disponibilidades académicas. Posteriormente, estes Guias recolhem todas as informações necessárias a cada visita, preparando também o material informativo em suporte de papel a distribuir e, ainda, alguns brindes com a marca Técnico. Para além do *stand*, transportam também um portátil e um projetor de vídeo a fim de mostrarem a apresentação.
3. No fim de cada visita, aquando do regresso ao Técnico, cada equipa preenche um formulário interno a título de relatório de visita.

Subprocesso 3.4 – Programa “Embaixadores do Técnico”



- 1 O Programa “Embaixadores do Técnico” é uma iniciativa que visa criar uma rede de embaixadores que fará a promoção e divulgação da oferta académica do Instituto Superior

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 38
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Técnico, junto dos alunos do ensino secundário nas escolas. Esta iniciativa é dirigida a todos os alunos que frequentem licenciaturas ou mestrados integrados e cada curso terá vários alunos como representantes.

(https://nape.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/17/nape_embaixadores1516_listaescolas_v2.pdf)

Estes alunos terão acesso a um conjunto de experiências de enriquecimento curricular, de desenvolvimento de competências, de criação de rede de contatos e, ao mesmo tempo, serão responsáveis por, juntamente com os Guias do NAPE, fazerem a divulgação do Técnico na sua escola secundária e outras que desejem visitar.

Cada visita tem a duração de apenas uma manhã e decorrerá entre janeiro e junho. O transporte entre o Técnico e as escolas secundárias é assegurado pelo NAPE.

Na edição de 2015/2016 este programa contou com a colaboração de 58 embaixadores, que visitaram 109 escolas.

Subprocesso 3.5 – Visitas de Estudo ao Técnico



No âmbito deste projeto, o NAPE organiza igualmente diversas visitas de estudo ao Técnico, em que os grupos de alunos do ensino secundário e seus professores são acompanhados e conduzidos por elementos da equipa de Guias, tomando algum contacto

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 39
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

com a realidade académica e divulgando os cursos existentes, de forma a motivar os alunos para o Técnico.

1. Estas solicitações são remetidas ao NAPE, que disponibiliza *on-line* um formulário para o efeito. [Formulário de Pedido de Visita ao IST](#)
2. Consoante as áreas de interesse, o NAPE contacta com o responsável para as relações externas ou similar dos departamentos em causa a fim de organizar em termos de tempo e espaço cada visita requerida.
3. À chegada ao Técnico, cada grupo de alunos e docentes da escola é recebido e acolhido pelos Guias do NAPE (dois elementos ou mais, consoante a dimensão de cada grupo), que os acompanham até ao fim da visita e permanecem com eles em cada momento da mesma. Neste sentido, os visitantes conseguem interagir com os Guias, inclusivamente sobre o acesso e ingresso no Técnico.
4. A cada um dos visitantes, cada equipa de Guias prepara atempadamente um saco Técnico onde inclui o material informativo disponível e algum brinde marca Técnico, podendo aos professores disponibilizar material para a Biblioteca da escola, por exemplo.
5. Existe também a possibilidade de vistas individuais, que solicitadas atempadamente, são efetuadas pelos Guias do Nape no *campus* do IST e durante as quais são esclarecidas as dúvidas colocadas pelo potencial aluno.

Processo 4 – Parcerias Culturais

O NAPE estabelece diversas parcerias com o intuito de promover e proporcionar uma maior participação dos estudantes em atividades culturais, para além da sua atividade académica. Alguns dos protocolos já celebrados pelo NAPE abrangem os alunos, os docentes e investigadores, os não docentes e bolseiros, e os *alumni* do Técnico, proporcionando assim

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 40
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

à população do Técnico a aquisição de bilhetes para espetáculos e atividades culturais com especiais condições de acesso, mediante a devida identificação.

Subprocesso 4.1 - Ingressos para Espetáculos

1. Os interessados em requisitar bilhetes deverão dirigir-se a cada uma das bilheteiras das entidades convencionadas e identificar-se como pertencente à comunidade Técnico.
2. Em substituição do cartão de estudante válido, os alunos podem apresentar uma declaração de inscrição emitida pela Área Académica (Secretaria) ou Núcleo de Pós-Graduação e Formação Contínua (Direção Académica).
protocolos@nape.tecnico.ulisboa.pt
3. No caso dos docentes e investigadores e dos não docentes e bolseiros a declaração, que comprove o seu vínculo ao Técnico, deve ser emitida pelo Núcleo respetivo que compõe a Área Especializada de Recursos Humanos da DRH. Os pedidos de declarações/documentos são feitos para o e-mail declarações@drh.tecnico.-ulisboa.pt (conforme informação apresentada no site da DRH).
4. Os alumni deverão estar inscritos no respetivo portal e enviar o seu pedido para o e-mail protocolos@nape.tecnico.ulisboa.pt (com nome completo, seu número enquanto aluno do Técnico, e um contacto telefónico).

O Técnico possui um protocolo com a Fundação Calouste Gulbenkian cujos destinatários são todos os alunos de licenciatura (1.º ciclo), mestrado (ciclo integrado e 2.º ciclo) e 3.º ciclo, devendo constar como aluno no sistema Fénix (inscrito em 2015/16).

Para alguns dos espetáculos, da Temporada Gulbenkian Música, as entradas são gratuitas (mediante a proposta da FCG no início de cada ano letivo).

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 41
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Processo 5 - Atividades diversas

Os Guias, bolseiros, e/ou embaixadores do Nape participam ainda em atividades diversas de representação, acolhimento, colaboração e divulgação, tais como:

- Feiras de emprego e formação: Futurália 2016 (Lisboa), Opto eu 2016 (Albufeira), Qualifica 2016 (Porto).
- Engenharia Júnior.
- Projeto Ciência 3 – Protocolo entre as freguesias de Sta. Iria da Azóia, Bobadela e São João da Talha, os respectivos agrupamentos de escolas, o IST e Science4you.
- Projeto Siemens – Protocolo entre o IST, a Siemens e a Esc. Sec. Filipa de Lencastre.
- Plasma Surf, programa que conta com alunos de várias nacionalidades, que visa a integração, acelerar a aprendizagem, estabelecer contatos relevantes para o desenvolvimento dos estudantes e conectá-los com novos parceiros e colaboradores.
- Iniciativas de atribuição de bolsas: Babson Build Entrepreneurship Program for Santander Students, ou outras.
- Em associação com a Sociedade Portuguesa de Química, as Olimpíadas da Química Mais, as Olimpíadas da Química Júnior e os Desafios da Engenharia, em março, abril e maio de 2016, respetivamente.
- Programa “A pedalar” – Bicicletas “residentes” para usufruto gratuito de toda a comunidade académica. O Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE) assegura o sistema de empréstimo de bicicletas, durante o ano letivo, na Receção do Pavilhão Central.

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 42
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Processo 6 – Alunos com Necessidades Educativas Especiais (NEE)

O Nape está associado ao Grupo de Trabalho para o Apoio aos Estudantes Deficientes do Ensino Superior – GTAEDS (<http://gtaedes.ul.pt/>) pelo que se empenha em adquirir formação para colaborar nas situações particulares dos alunos com necessidades educativas especiais e disponibilizar os seus recursos humanos, sempre que solicitados. O Técnico possui um Regulamento Interno para os alunos com necessidades educativas especiais: <https://tecnico.ulisboa.pt/files/alunos/RegEstudantesNecEspeciais.pdf>

A ULisboa criou uma Rede de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (Rede NEE-ULisboa) a que o Nape também se associou com o intuito de partilhar experiências e proceder a um eficaz acolhimento e acompanhamento dos alunos nas suas especificidades.

<http://www.ulisboa.pt/home-page/estudar/necessidades-educativas-especiais/> e redenee@ulisboa.pt

O trabalho desenvolvido em parceria com a AA no apoio aos jovens portadores de deficiência ou somente em situações pontuais resulta em benefício para a comunidade escolar, compreendendo o aluno nas suas singularidades e situando o Técnico como Escola Inclusiva, através duma abordagem humanística.

No terreno, este trabalho é feito por todos os colaboradores do Nape.

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 43
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

MAPA DOS PROCESSOS

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

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
	1.1 Organização dos processos e apoio às matrículas	Datas definidas no Calendário Escolar (e calendário CNAES)	Planeamento, organização e implementação de atendimento personalizado	Matrículas e Inscrições	Novos alunos do 1º ano colocados pelo CNAES	Técnico	NAPE	NAPE/CP/ CG

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 44
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Descrição do Processo: 2 - **PROGRAMA DE MENTORADO**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
	2.1 Seleção e atividades dos Mentores	A partir de maio anterior até ao fim do ano letivo	Esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas	Êxito na integração	Novos Alunos	Técnico	NAPE	NAPE/CG
	2.2 Sessão de Boas-Vindas	Início das aulas	Festa organizada pelos Guias para os novos alunos	Êxito na integração	Novos Alunos	Técnico	NAPE	NAPE/CG
	2.3 Athens – European Dimension	1 vez por Semestre	Organização de um fim de semana cultural	Êxito na integração	Novos Alunos	Técnico	NAPE/NM CI	NAPE/CG
	2.4 Alumni Talks	1 vez por ano	Organização de um pequeno almoço	Confraternização	Antigos alunos	Técnico	NAPE/TT	NAPE/TT/CG
	2.5 NAPE Skills Factory	Uma edição por semestre	Formação	Conhecimento	Todos	TÉCNICO	NAPE	NAPE

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 45
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
	2.6 Mentorado Outdoor Chal- lenge	1 vez por ano	Evento desportivo	Convívio entre alunos	TODOS	TÉCNICO	NAPE	NAPE/CG
	2.7 Orientation Week	1 vez por semestre	Evento desportivo	Passeio cultural, conhecimento dos colegas e da Escola	Alunos estrangeiros	TÉCNICO	NAPE/NM CI	NAPE/CG
	2.8 International Sessions	Várias vezes por semestre	Eventos culturais e gastronómicos	Exito na integração e partilha de saberes	Alunos de Programas de Mobilidade	TÉCNICO	NAPE	NAPE

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 46
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Descrição do Processo 3: **DIVULGAÇÃO**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
	3.1 Captação de alunos	Ano letivo	Contactos com as escolas	Promoção do TÉCNICO para potenciais candidatos	Escolas Secundárias /Técnico	Técnico	Técnico	CG
	3.2 Verão na ULisboa	Férias de Verão	Atividades no domínio das engenharias	Ocupação de tempos livres e orientação para o futuro	Reitoria da ULisboa	Técnico	Reitoria	CG
	3.3 Visitas às escolas	Ano letivo	Stand com materiais e palestras	Divulgação dos cursos	NAPE/Inspiring Future	Técnico	NAPE	CG
	3.4 Visitas de estudo ao Técnico	Ano letivo	Organização entre o Nape e os departamentos visitas de estudo por áreas de interesse	Divulgação do IST através de atividades extra-curriculares das escolas	Escolas Secundárias	Técnico	NAPE	NAPE

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 47
	Verificado:	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 26 - ACIM Capítulo 2 – Núcleo de Apoio ao Estudante
		Revisão n.º 01-2018 Data: junho 2018

Descrição do Processo 4: **PARCERIAS CULTURAIS**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Encarnação Francisco	4.1 Ingressos em espetáculos	Datas dos espetáculos	Inscrição e atribuição de bilhetes	Participação em atividades culturais	Técnico	Comunidade escolar	NAPE	NAPE

Descrição do Processo 5: **Alunos com Necessidades Educativas Especiais**

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede/ /prazo	Como se procede	Resultado/ /RegTécnico	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
Encarnação Francisco & Guias	Apoio aos alunos com NEE	Sempre que solicitado pelos próprios ou pela AA	Ações de acompanhamento e ajuda de diversa ordem	Inclusão	Alunos	Técnico	AG/ NAPE	CG

Versão 02	Elaborado por: Encarnação Francisco	Página: 48
	Verificado:	
	Aprovado: CG	