



TÉCNICO LISBOA

## **Manual de Procedimentos**

Volume 18 – Núcleo de Apoio Geral do Taguspark

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	<b>Página: 2</b>
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Índice

<b>Princípios Gerais .....</b>	<b>5</b>
<b>Abreviaturas e Acrónimos .....</b>	<b>6</b>
<b>Quadro de responsabilidades das funções.....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1 – Apoio ao Estudante TP .....</b>	<b>9</b>
Processo 1.1 – Matrículas e Inscrições no Técnico <i>campus</i> Taguspark.....	9
Subprocesso 1.1.1 – Organização dos processos e Apoio às matrículas .....	9
Subprocesso 1.1.2 – Sessão de Boas-Vindas .....	10
Processo 1.2 – Programa de Sucesso Escolar (Mentorado) .....	13
Subprocesso 1.2.1 – Seleção e atividades dos Mentores.....	13
Subprocesso 1.2.2 – Sala 1.1 – grupos de estudo.....	15
Subprocesso 1.2.3 – Mentores de Mobilidade .....	15
Subprocesso 1.2.4 – Concurso Arduino .....	16
Subprocesso 1.2.5 – Elaboração de listagem de notas e entrevistas.....	16
Processo 1.3 – Alunos com Necessidades Educativas Especiais .....	18
Processo 1.4 – Atendimento ao Aluno .....	20
Processo 1.5 – Eventos .....	22
Subprocesso 1.5.1 – Dia Internacional do Estudante.....	22
Subprocesso 1.5.2 – Mostra de Natal .....	22
Subprocesso 1.5.3 – Dia da Responsabilidade Social .....	22
Subprocesso 1.5.4 – Laser Tagus .....	22
Processo 1.6 – Divulgação.....	24
Subprocesso 1.6.1 – Visitas às Escolas .....	24
Subprocesso 1.6.2 – Visitas de estudo ao Técnico.....	25
Subprocesso 1.6.3 – Verão na ULisboa .....	26
<b>Capítulo 2 – Promoção e Apoio a Atividades .....</b>	<b>28</b>
Processo 2.1 – Divulgação de Notícias e Eventos .....	28
Subprocesso 2.1.1 – Portal Notícias e Eventos do Taguspark .....	29
Subprocesso 2.1.2 – Redes Sociais .....	30
Subprocesso 2.1.3 – Circuito interno de televisão .....	31
Subprocesso 2.1.4 – Faixas e cartazes.....	31
Subprocesso 2.1.5 – E-mails .....	32
Processo 2.2 – Marketing Digital.....	35
Subprocesso 2.2.1. – Levantamento das campanhas de Marketing Digital .....	35
Subprocesso 2.2.2 – Criação das campanhas de Marketing Digital .....	35
Subprocesso 2.2.3. – Lançamento das campanhas de Marketing Digital.....	36
Processo 2.3 – Apoio e Organização de Eventos .....	38
Subprocesso 2.3.1. – Apoio E Organização de Eventos.....	38
Subprocesso 2.3.2. – Reserva de Espaços.....	39
Subprocesso 2.3.2. – Preparação E montagem de espaços .....	39

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 3
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

<b>Capítulo 3 – Secretariado da Comissão de Gestão TP .....</b>	<b>41</b>
Processo 3.1 – Tratamento da Correspondência .....	41
Subprocesso 3.1.1. – Distribuição da correspondência .....	41
Subprocesso 3.1.2. – Registo da correspondência .....	41
Subprocesso 3.1.3. – Arquivo da correspondência .....	42
Processo 3.2 – Fundo de Maneio.....	43
Processo 3.3 – Processos de Aquisição .....	43
Processo 3.4 – Processos de Deslocação .....	44
Processo 3.5 – Emissão de Requisições .....	45
<b>Capítulo 4 – Apoio Geral .....</b>	<b>51</b>
Processo 4.1 – Plano e Relatório de Atividades .....	51
Processo 4.2 – Candidaturas às Salas de Mestrado .....	51
Processo 4.3 – Manual de Procedimentos .....	51
Processo 4.4 – Request Ticket (RT) .....	52
Contactos.....	56

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 4
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Princípios Gerais

O Núcleo de Apoio Geral do Taguspark (NAGT) tem como missão promover a integração académica dos estudantes do IST no *Campus* do Taguspark e prestar o apoio necessário à promoção das atividades desenvolvidas no *Campus*. Apoiar o Vice-Presidente para a Gestão do *Campus* a prestar serviços aos utilizadores internos e externos nas suas áreas de competência.

Este núcleo compreende as seguintes vertentes de atuação:

- realizar ações de promoção e divulgação da Escola e da sua oferta formativa, junto dos alunos do ensino secundário.
- promover a divulgação das atividades mais relevantes desenvolvidas no *campus* do Taguspark.
- apoio e organização de eventos.
- apoio aos alunos de mobilidade no *campus* do Taguspark.
- promover a integração dos estudantes no *campus* do Taguspark apoiando todo o tipo de iniciativas que contribuam para um envolvimento efetivo da comunidade académica da escola.
- gerir os conteúdos das redes sociais do *campus* do Taguspark garantindo a sua organização, atualização e coerência.
- contribuir na preparação dos planos e relatórios de atividades.
- Elo de ligação com os Núcleos de alunos do IST *campus* do Taguspark.

A realização deste volume advém da necessidade de esclarecer questões relacionadas com os procedimentos a executar e regras a ter em consideração no NAGT e, tem ainda como propósito a divulgação do trabalho efetuado e a sua consulta.

O NAGT é dirigido por um coordenador de núcleo, equiparado para todos os efeitos legais, ao cargo de Direção Intermédia de 3º Grau, do mapa de pessoal do IST, que reporta hierarquicamente ao Vice-Presidente para a Gestão do Taguspark.

Este Núcleo conta com o apoio de quatro colaboradores e 3 bolseiros de iniciação à investigação, estudantes do Técnico.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 5
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Abreviaturas e Acrónimos

A	<i>Campus Alameda</i> (Técnico – A)
AA	Área Académica (Direção Académica, DA)
ACI	Área de Comunicação e Imagem
AEIST	Associação de Estudantes do Instituto Superior Técnico
CNAES	Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior
CP	Conselho Pedagógico
DA	Direção Académica
DSI	Direção de Serviços de Informática
GATU	Gabinete de Apoio ao Tutorado (DA)
GCRP	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
GE	Gestão do Edifício
IST	Instituto Superior Técnico
LAGE2	Laboratório de Apoio à Gestão de Atividades Extracurriculares dos Estudantes
NAPE	Núcleo de Apoio ao Estudante
NMCI	Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional
NME	Núcleo de Multimédia e e-Learning (DSI)
PE	Núcleo de Parcerias Empresariais (Área de Transferência de Tecnologia, TT)
RT	Request Tracker – Sistema de rastreio e gestão de pedidos via e-mail
TP	<i>Campus Taguspark</i>

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 6
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

### Quadro de responsabilidades das funções

Área de Atuação	Tarefa	Responsável	Equipa	Designação
Apoio ao Estudante	Matrículas e Inscrições	Ana Marcelino	Carla Costa	Resp MAT&INS
Apoio ao Estudante	Programa de Sucesso Escolar (Mentorado)	Ana Moura Santos	Carla Costa Bolseiro N3E	Resp PSE
Apoio ao Estudante	Alunos com Necessidades Educativas Especiais	Carla Costa		Resp ANEE
Apoio ao Estudante	Atendimento ao Aluno	Ana Marcelino	Carla Costa Sónia Gil	Resp AA
Apoio ao Estudante	Eventos	Ana Marcelino	Carla Costa Sónia Gil Bolseiros	Resp EVT
Apoio ao Estudante	Divulgação	Ana Marcelino	Sónia Gil Bolseiros	Resp DIVUL
Promoção e Apoio Atividades	Divulgação de Notícias e Eventos	Ana Marcelino	Diana Ferreira	Resp DIVUL_ATIV
Promoção e Apoio Atividades	Marketing Digital	Diana Ferreira	Sónia Gil	Resp MKT_DIGT
Promoção e Apoio Atividades	Apoio e Organização de Eventos	Ana Marcelino	Carla Costa Sónia Gil Diana Ferreira	Resp APO_ORG_ATIV
Secretariado da Comissão de Gestão TP	Tratamento da correspondência	Diana Ferreira		Resp CORRESP
Secretariado da Comissão de Gestão TP	Fundo de Maneio	Diana Ferreira		Resp FM

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 7
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark

Volume: 18

Núcleo de Apoio Geral do Taguspark

Revisão n.º 01-2017

Data: julho 2017

Área de Atuação	Tarefa	Responsável	Equipa	Designação
Secretariado da Comissão de Gestão TP	Processos de Aquisição	Diana Ferreira		Resp PA
Secretariado da Comissão de Gestão TP	Processos de Deslocação	Diana Ferreira		Resp PD
Secretariado da Comissão de Gestão TP	Emissão de Requisições	Diana Ferreira		Resp REQ
Apoio Geral	Plano de Atividades	Ana Marcelino		Resp PA
Apoio Geral	Relatório de Atividades	Ana Marcelino		Resp RA
Apoio Geral	Candidaturas Salas de Mestrado	Ana Marcelino		Resp CSM

Versão 01	Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa	Página: 8
	Verificado: Ana Marcelino	
	Aprovado: CG	



 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Capítulo 1 – Apoio ao Estudante TP

O Apoio ao Estudante TP (NAPE-TP) tem como principais atividades:

- Organização e apoio ao processo de matrículas e inscrições;
- Dinamização do Programa de Sucesso Escolar para acolhimento e integração dos alunos de 1º ano e alunos internacionais;
- Divulgação do Técnico junto dos alunos do ensino secundário;
- Apoio aos alunos com Necessidades Educativas Especiais;
- Apoio aos alunos em Mobilidade;
- Atendimento ao Estudante;

### Processo 1.1 – Matrículas e Inscrições no Técnico *campus* Taguspark

A Matrícula dos alunos colocados através do Concurso Nacional de Acesso é realizada na *Semana de Acolhimento*, evento destinado à receção dos novos alunos organizado em conjunto com a Área Académica com base na listagem da DGES fornecida pela DSI.

#### Subprocesso 1.1.1 – Organização dos processos e Apoio às matrículas

Depois do aluno consultar o resultado da sua candidatura publicado pela Direção-Geral do Ensino Superior em [www.dges.mctes.pt/coloc/2017/](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 Apoio ao Estudante TP assegura a articulação entre as diferentes entidades que participam no processo de matrícula e inscrição dos novos alunos do 1º ano no campus Taguspark, colocados através do Concurso Nacional (CNAES), designadamente reunindo-se com a AA, o CP, a DSI e o GATu. Neste período é prestado todo o apoio e

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 9
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

acompanhamento necessário, de forma personalizada, por um funcionário, 1 guia e mentores dos diferentes cursos.

2. O Apoio ao Estudante TP 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 e da CGD.
3. Por fim, o Apoio ao Estudante TP assegura que todas as entidades estejam instaladas e operacionais para a concretização dos diferentes Passos definidos.
4. Estes Passos são materializados num documento/passaporte do aluno, que é entregue à entrada da sala de estudo da Biblioteca a cada novo aluno por uma equipa de Mentores que os elucidam e facultam informações (no horário estabelecido para as inscrições).

### Subprocesso 1.1.2 – Sessão de Boas-Vindas

Durante a Semana de Acolhimento é organizado uma sessão de boas vindas aos novos alunos. 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 matriculas e inscrições, fomentando-se o convívio entre os alunos do 1º ano e Mentores.

1. Até ao final do ano letivo anterior são enviados convites de participação aos Coordenadores de Curso de Licenciatura, à AEIST, à Tuna Mista, ao LAGE2 e aos Núcleos de Estudantes do IST no *Campus* do Taguspark.
2. A parte lúdica da sessão de boas-vindas aos novos alunos é antecedida por um momento formal no Anfiteatro 1, onde participam o Vice-Presidente para a Gestão do *Campus* no Taguspark, e a Comissão de Gestão do *Campus* do Taguspark, o representante dos alunos no Conselho Pedagógico e o representante da AEIST no Taguspark.
3. Esta atividade é realizada com uma apresentação de cada Curso de Licenciatura, seguido de uma apresentação sobre o Programa Sucesso Escolar, onde os Mentores juntam os seus Mentorandos para a realização de uma visita guiada ao *campus*. Seguidamente, há uma atuação da Tuna Mista do IST. Após esta atuação segue-se um churrasco convívio,

Versão 01	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 10
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

organizado pela AEIST e posteriormente uma apresentação de todos os Núcleos de Estudantes. Para finalizar realiza-se uma atividade organizada pelo LAGE2.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	<b>Página: 11</b>
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

### MAPA DO PROCESSO

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

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp MAT&INS	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	NAGT	CP/CG
Resp MAT&INS	Sessão de boas vindas	Semana de Acolhimento	Sessão organizada pelo NAGT para os novos alunos	Êxito na integração	Novos alunos do 1º ano colocados pelo CNAES	Técnico	NAGT	Comissão Gestão TP

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 12
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Processo 1.2 – Programa de Sucesso Escolar (Mentorado)

O Apoio ao Estudante TP 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 de estudante.

Conducente ao êxito deste percurso, o Apoio ao Estudante TP tem o Programa de Sucesso Escolar, repensado em cada ano letivo. Este projeto, conta com a colaboração de outros alunos de anos mais avançados, os Mentores, que facilitam a integração dos alunos de 1º ano, promovendo a sua inclusão e eficaz socialização na escola, nomeadamente aqueles que se deslocaram de outros pontos do país ou do estrangeiro.

A cada ano letivo é implementada uma campanha de angariação de mentores, onde são abertas inscrições e em que cada aluno se pode inscrever diretamente, são também convidados alguns alunos diretamente pelo docente regente de uma das disciplinas verticais, os mentores para o ano letivo vigente e para a Semana de Acolhimento, que agrupados por licenciatura, 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 pelo NAPE e nas quais participam todos os mentores, o Apoio ao Estudante TP organiza:

Sala 1.1 - Grupos de Estudo; Concurso Arduino; Mentorado de Mobilidade.

### Subprocesso 1.2.1 – 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:

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 13
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

1. Todos os anos letivos (no mês de junho), o Apoio ao Estudante TP envia um email a todos os alunos do *campus* do Taguspark a informar da abertura das inscrições, através do sistema fénix.

É também realizado um convite pelo docente regente de uma das disciplinas verticais (habitualmente Álgebra Linear) a alguns alunos que realizaram essa cadeira com notas a cima da média.

2. Os critérios utilizados para a seleção dos alunos que se inscrevem diretamente é o seguinte:

- Por ordem de inscrição, limitado às vagas existentes;
- As disciplinas de Álgebra e CDI-I têm de estar concluídas, ou pelo menos uma delas;
- O desempenho como mentor em anos anteriores (caso se aplique);

3. Realiza-se a seleção dos mentores de 29 a 30 de junho.

4. No início do mês de julho é realizada uma reunião onde se apresenta o Apoio ao Estudante TP e o Programa Sucesso Escolar, cada grupo de Mentorado é composto por mentores e mentorandos do mesmo curso.

5. Em setembro, a primeira tarefa dos mentores, é a participação e apoio no processo de matriculas e inscrições dos alunos de primeiro ano, primeira vez e dos alunos estrangeiros (esta última realizada na Alameda).

6. Os mentores terão o primeiro contacto formal com os mentorandos no dia da Receção ao Aluno, seguidamente proporcionam-se os encontros ao longo do semestre.

7. São realizadas 3 formações e 4 reuniões obrigatórias ao longo do ano – sendo duas em cada semestre (início e meio).

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 14
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

### Subprocesso 1.2.2 – Sala 1.1 – grupos de estudo

A sala 1.1 é exclusiva para alunos do 1º ano. Foi formada como experiência piloto para grupos de estudo orientados por docentes. A sala situa-se no piso 1 e conta com horários de dúvidas semanais.

A dinamização do estudo e apoio dentro desta sala é da responsabilidade dos mentores, à exceção das horas em que a mesma está a funcionar com horário de dúvidas do docente.

A sala foi criada com o propósito de quebrar o hiato entre alunos e docentes, de fomentar o estudo em grupo e o hábito de permanecer no *campus* a estudar.

### Subprocesso 1.2.3 – Mentores de Mobilidade

1. São igualmente recolhidas informações/referências de alunos que tenham participado de programas de intercâmbio no estrangeiro, designadamente através do programa Erasmus ou serem oriundos dos PALOP do 2º ano ou seguintes, podendo estes fazer um acompanhamento mais eficaz a novos alunos estrangeiros que venham estudar para o Técnico. Esta recolha de informação é também realizada pelo NAPE e é enviado ao Apoio ao Estudante TP os alunos inscritos para o Mentorado e Mobilidade, para realização de uma entrevista.
2. Com a maioria dos alunos estrangeiros (ERASMUS e PALOP) 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.
3. O Apoio ao Estudante TP organiza o Dia Internacional do Estudante e passeios culturais a outros concelhos do país.
4. A parte lúdica da sessão de boas vindas (organizada pelo NAPE) 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, a coordenação do NMCI, um elemento da AEIST e os mentores de mobilidade dos dois campi.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 15
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

### Subprocesso 1.2.4 – Concurso Arduíno

O concurso tem como objetivo fundamental conceber um projeto concreto com impacto na realidade escolar dos alunos através da realização de um robot com o objetivo de contornar obstáculos.

É realizado anualmente, no 2º semestre, com o apoio do Núcleo Estudantil dos alunos de Engenharia Eletrónica.


É aberto a qualquer licenciatura e apoiado pelos docentes de arquitetura de computadores e base de dados.

### Subprocesso 1.2.5 – Elaboração de listagem de notas e entrevistas

Os alunos são analisados numa primeira fase, tendo como indicador as primeiras notas de Álgebra, detetam-se assim alunos que, tendencialmente, têm dificuldades nas matemáticas. Verificam-se também as notas intermédias os alunos até 2 negativas são encaminhados para os seus mentores Este processo de avaliação das pautas e encaminhamento para os respetivos Mentores repete-se ao longo de todo o semestre (sempre que é lançada uma pauta de uma disciplina) e permite localizar as dificuldades específicas de cada aluno, realizando planos de estudo individuais. Alunos com três ou mais negativas são convidados a realizar uma entrevista no Acompanhamento ao Estudante TP, onde se tenta despistar o problema – elaborando seguidamente um plano de estudo na tentativa de recuperar algumas destas disciplinas. Dependendo do tipo de problemática o aluno é encaminhado para serviços específicos. Este processo é realizado em colaboração com Mentores, Tutores, Professores e Serviços de apoio.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 16
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	



	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **PROGRAMA DE SUCESSO ESCOLAR**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp PSE	Seleção e atividades dos mentores	Junho/Julho	Reuniões Formações Acompanhamento/apoio e integração de alunos	Êxito na integração	Técnico	Novos alunos do 1º ano colocados pelo CNAES	NAGT	NAGT / Comissão Gestão TP
Resp PSE	Sala 1.1	Agosto/Setembro	Grupos de estudo HD colectivos realizados por Prof.	Êxito no acompanhamento	Técnico	Novos alunos	NAGT	Comissão Gestão TP
Resp PSE	Mentores de Mobilidade	Junho/Julho	Reuniões Formações Acompanhamento/apoio e integração de alunos	Êxito na integração	Técnico	Alunos de Mobilidade	NAGT	NAGT / Comissão Gestão TP
Resp PSE	Concurso Arduino	2º semestre	Concurso para todos os alunos de 1º ano/ Colocar um carro e/ou barco em movimento	Êxito no acompanhamento	Técnico	Alunos de 1º ano	NAGT	NAGT / Comissão Gestão TP
Resp PSE	Elaboração de listagem de notas e entrevistas	1º e 2º semestres	Alunos com três ou + negativas Alunos desmotivados Alunos com problemas	Êxito na integração/ acompanhamento	Técnico	Alunos de 1º ano	NAGT	NAGT / Comissão Gestão TP

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 17
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Processo 1.3 – Alunos com Necessidades Educativas Especiais


O Nape está associado ao Grupo de Trabalho para o Apoio aos Estudantes Deficientes do Ensino Superior – GTAEDES (<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 Apoio ao Estudante TP 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/necessidadeseducativas-especiais/> e [redenee@ulisboa.pt](mailto:redenee@ulisboa.pt)

O trabalho desenvolvido em parceria com o Núcleo de Graduação 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.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 18
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo: **ALUNOS COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp ANEE	Alunos com necessidades educativas Especiais	Sem prazo – o aluno pode entregar o seu pedido ao longo dos dois semestres	Preenchimento dos formulários Deferimento do CG – assuntos académicos Envio de emails informativos para os professores responsáveis das disciplinas	Êxito académico	Aluno NEE	Técnico	NAGT	NAGT/ Comissão de Gestão TP

<b>Versão 01</b>  <b>Data: julho 2017</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 19
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	


 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Processo 1.4 – Atendimento ao Aluno

O Apoio ao Estudante disponibiliza atendimento ao aluno através de vários meios de comunicação, telefónico, correio eletrónico e presencial nos dias úteis das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 16h30.

O atendimento ao aluno tem por objetivo dar resposta às solicitações apresentadas, nomeadamente no que se refere ao esclarecimento de dúvidas, encaminhamento de processos, e resolução de problemas.

<b>Versão 01</b>  <b>Data: julho 2017</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 20
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo: **ATENDIMENTO AO ALUNO**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp AA	Atendimento ao aluno	De 2ª a 6ª, das 10:00 às 12:00 e das 14:00 às 16:30	Preenchimento de uma ficha de atendimento	Solução da situação e/ou encaminhamento da mesma para serviço próprio	Qualquer aluno/docente/funcionário e outros que procure informação	Técnico	NAGT	NAGT/ Comissão de Gestão TP

<b>Versão 01</b>  <b>Data: 2017</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 21
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Processo 1.5 – Eventos

### Subprocesso 1.5.1 – Dia Internacional do Estudante

Evento anual, realizado no dia 17 de novembro.

É organizado uma exposição com as apresentações dos vários alunos de intercâmbio escolar com referência aos seus países de origem. A exposição tem lugar no átrio central, ao mesmo tempo realizam-se várias atividades lúdicas, realizadas por alunos, professores e funcionários. Realiza-se também uma sessão de esclarecimentos na sala 1.38, pela Coordenação do NMCI, a todos os alunos do *campus* do Taguspark.

### Subprocesso 1.5.2 – Mostra de Natal

Este evento é anual e consiste na realização de uma Feira de Natal, na primeira semana de dezembro.

Conta com a presença de vários artesãos do Concelho bem como de artigos realizados por alunos, Professores e funcionários.

São realizados vários espetáculos artísticos entre as 12h30 e as 14h00.

### Subprocesso 1.5.3 – Dia da Responsabilidade Social

Este evento tem como objetivo apoiar todos os anos uma instituição diferente e/ou uma causa.

Passando pela organização de angariação de fundos (através de vários formatos) e/ ou organização de Seminários sobre temas inerentes a esta área.


É um evento anual com realização no final do 2º semestre de aulas.

### Subprocesso 1.5.4 – Laser Tagus

Esta atividade acontece anualmente a um sábado no início do 2º semestre.

Realização de um Laser Tag no campus do Taguspark para Mentores e Mentorandos que apresenta como objetivo o convívio e o estreitamento de laços entre os alunos.

<b>Versão 01</b>  <b>Data: 2017</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 22
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **EVENTOS**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp EVT	Dia Internacional do Estudante	Novembro	Sessão de esclarecimentos sobre programas de mobilidade Divulgação de costumes e/ou universidades dos alunos de incoming	Éxito na Integração	Técnico	Alunos de Mobilidade	NAGT	NAGT/ Comissão de Gestão TP
Resp EVT	Mostra de Natal	Dezembro	Feira de artesanato envolvendo toda a comunidade	Éxito na Integração	Técnico	Técnico	NAGT	NAGT/ Comissão de Gestão TP
Resp EVT	Dia da Responsabilidade Social	Março	Ação de sensibilização e/ou angariação de fundos	Éxito na Integração	Técnico	Associação e/ou causa a apoiar	NAGT	NAGT/ Comissão de Gestão TP
Resp EVT	Laser Tagus	Maior	Evento desportivo Sábado	Éxito na Integração	Técnico	Mentores & Mentorandos	NAGT	NAGT/ Comissão de Gestão TP

<b>Versão 01</b>  <b>Data: julho 2017</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 23
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Processo 1.6 – Divulgação

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

Com este processo pretende-se divulgar o Técnico a sua oferta formativa e também disponibilizar aos candidatos ao ensino superior informações importantes que lhes permitam aferir, com 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 aos campi do Técnico, dinamizadas por colaboradores do NAPE e Apoio ao Estudante TP, devidamente identificados em todas estas ações com vestuário, merchandising, marca Técnico, e um crachá com o respetivo nome.

Complementarmente, em colaboração com a Reitoria da Universidade de Lisboa, e com NAPE o Apoio ao Estudante TP 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.

(<http://nape.tecnico.ulisboa.pt/arquivos/acoes-de-divulgacao-ist/>)

### Subprocesso 1.6.1 – Visitas às Escolas

Uma das vertentes da ação de divulgação do Técnico consiste na deslocação da equipa de 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 ([nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt)).

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 24
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	



 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

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

1. O responsável pela Divulgação analisa cada um dos pedidos submetidos, contactando telefonicamente a pessoa responsável, no sentido de otimizar a deslocação do Técnico através da inclusão de uma apresentação em sala ou palestra a realizar pelos Guias.

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 a GE a fim de ser reservado o transporte para a data em causa.

2. Cada visita planeada é atribuída à equipa de Guias, conforme as suas disponibilidades académicas. Posteriormente, estes Guias recolhem todas as informações necessárias a cada visita, preparando também 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 que lhes permite fazer a apresentação institucional.

No fim de cada visita, aquando do regresso ao Técnico, cada equipa preenche um formulário interno a título de relatório de visita.

### **Subprocesso 1.6.2 – Visitas de estudo ao Técnico**

No âmbito deste projeto, o Apoio ao Estudante TP organiza igualmente diversas visitas de estudo ao campus do Taguspark, 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

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 25
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

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

1. Estas solicitações são remetidas ao NAGT, que disponibiliza *on-line* um formulário para o efeito <http://nagt.tecnico.ulisboa.pt/visitas-de-grupos-escolares/>
2. Consoante as áreas de interesse, o NAGT contacta com os responsáveis dos laboratórios em causa a fim de organizar em termos de tempo e espaço cada visita requerida.
3. À chegada ao Técnico *campus* do Taguspark, cada grupo de alunos e docentes da escola é recebido e acolhido pelos Guias do NAGT, pelo responsável pela organização da visita e por um Docente da Comissão Executiva.


### Subprocesso 1.6.3 – Verão na ULisboa

Realizado em dois períodos, 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 e pelo Apoio ao Estudante TP. Além disto, angariam-se monitores que, durante duas semanas, 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-ulisboa16/>)

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 26
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **DIVULGAÇÃO**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp DIVUL	Visitas às escolas	Quando solicitado pelas escolas	Planeamento e organização da visita	Visita à Escola	Escolas Secundárias / NAPE	Técnico	NAGT	Comissão Gestão TP
Resp DIVUL	Visitas de Estudo ao Técnico <i>campus</i> Taguspark	Quando solicitado pelas escolas	Planeamento e organização da visita	Visita da Escola	Escolas Secundárias / NAPE	Técnico	NAGT	Comissão Gestão TP
Resp DIVUL	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	NAGT/Comissão Gestão TP

<b>Versão 01</b>  <b>Data: julho 2017</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 27
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA:</b> Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		<b>Volume:</b> 18 <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data:</b> julho 2017

## Capítulo 2 – Promoção e Apoio a Atividades

A Promoção e Apoio a Atividades tem como principais atividades:

- Gestão da divulgação de notícias e eventos.
- Atualização de conteúdos nas redes sociais.
- Marketing Digital.
- Apoio e Organização de Eventos

### Processo 2.1 – Divulgação de Notícias e Eventos

O NAGT promove a divulgação dos eventos e atividades mais relevantes desenvolvidas na Escola, com ênfase no que ocorre no campus do Taguspark.

No *campus* do Taguspark, no que respeita à divulgação de notícias e eventos, é adotada a mesma política de divulgação de eventos e notícias, definida pelo GCRP:

1. O requerente submete a informação utilizando o formulário online ou via *e-mail* (nagt-taguspark@tecnico.ulisboa.pt), com uma antecedência mínima de quinze dias;
2. O NAGT analisa a informação submetida e define quais os meios mais adequados para a sua divulgação: *website* da Escola (portal Notícias e Eventos do Taguspark), redes sociais (Facebook e Instagram), circuito interno de televisão, afixação de faixas e cartazes e e-mail.
3. Após validação, a informação é inserida nos meios adequados, em versão bilingue.

Só são divulgados eventos e iniciativas institucionais ou rececionadas através da ULisboa, desde que sejam relevantes para a comunidade do Técnico.

Versão 01	Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa	Página: 28
	Verificado: Ana Marcelino	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA:</b> Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark
		<b>Volume:</b> 18 <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data:</b> julho 2017

## Subprocesso 2.1.1 – Portal Notícias e Eventos do Taguspark

Os conteúdos recebidos pelo NAGT são inseridos, em versão bilingue, na plataforma Fénix, através do portal “Notícias e Eventos do Taguspark”. Os conteúdos são publicados de acordo com as seguintes categorias:

- *Campus* e Comunidade;
- Ciência e Tecnologia;
- Cultura e Desporto;
- Eventos.

No caso das notícias, é seguido o seguinte processo:

1. O requerente submete a informação via *e-mail* para o NAGT (nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt);
2. O NAGT analisa a informação submetida e verifica se estão cumpridos todos os requisitos necessários para a divulgação dos conteúdos. Caso estejam reunidos todos os requisitos, a publicação dos conteúdos é feita de imediato. Caso não se verifiquem todos os requisitos, o NAGT necessita de produzir conteúdos complementares.

No caso dos eventos, é seguido o seguinte processo:

1. O requerente submete a informação utilizando o formulário online de Organização de Eventos;
2. O NAGT analisa a informação submetida e procede à sua autorização, assinalando o evento no Plano de Atividades do campus do Taguspark;
3. Com quinze dias de antecedência da data do evento, o NAGT prepara a sua divulgação no portal, de acordo com as informações que constam no formulário submetido.

Versão 01	<b>Elaborado:</b> Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa	Página: 29
	<b>Verificado:</b> Ana Marcelino	
	<b>Aprovado:</b> CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Subprocesso 2.1.2 – Redes Sociais

As redes sociais utilizadas no *campus* do Taguspark são:

- a página oficial do campus no Facebook (<https://www.facebook.com/tecnicotaguspark>) e
- o perfil oficial no Instagram (@tecnicotaguspark).

Na página de Facebook são divulgados os seguintes conteúdos: notícias, eventos, curiosidades, fotos, vídeos e outras atividades e iniciativas genéricas.

No caso dos eventos, é seguido o seguinte processo:

1. No caso de serem eventos institucionais organizados internamente, o NAGT prepara previamente toda a informação para a divulgar com, pelo menos, quinze dias de antecedência, sendo que os materiais gráficos são solicitados ao NME;
2. No caso de serem eventos internos organizados pela comunidade IST, só são divulgados na página de Facebook do *campus* se forem enviados para o NAGT, pela entidade organizadora, os respetivos materiais gráficos (i.e. cartazes, brochuras, *banners* e/ou *link* do evento no Facebook) aquando da submissão do formulário online de Organização de Eventos;
3. No caso de serem eventos organizados pela ULisboa, o NAGT analisa a informação submetida e procede à sua publicação assim que possível.

No caso dos restantes conteúdos, é seguido o seguinte processo:

1. O requerente submete a informação via *e-mail* para o NAGT;
2. O NAGT analisa a informação submetida e verifica se estão cumpridos todos os requisitos necessários para a divulgação dos conteúdos. Caso estejam reunidos todos os requisitos, a publicação dos conteúdos é feita de imediato. Caso não se verifiquem todos os requisitos, o NAGT necessita de produzir conteúdos complementares.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 30
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

No perfil do Instagram, só é divulgado conteúdo em formato fotografia. A divulgação é feita em sincronização com as publicações na página de Facebook.

### Subprocesso 2.1.3 – Circuito interno de televisão

No piso 0 do *campus* do Taguspark existem 4 televisores que funcionam em circuito interno fechado para transmissão de diversos conteúdos, que podem ser informação escrita, gráfica e multimédia. Os conteúdos são distribuídos pelas seguintes rubricas: Eventos, Informação, Defesa de Teses, Exames, Notícias, Apelos a Projetos e Sabias Que...?.

A atualização dos conteúdos transmitidos é da responsabilidade do NAGT e é feita quinzenalmente, com exceção dos eventos e datas dos exames, que são atualizados semanalmente.

A produção dos conteúdos institucionais é feita pelo NAGT, em bilingue. A comunidade do IST pode submeter conteúdos para serem transmitidos nos televisores:

1. O requerente submete a informação via *e-mail* para o NAGT (nagtaguspark@tecnico.ulisboa.pt) com quinze dias de antecedência à data de transmissão dos conteúdos;
2. O NAGT analisa a informação submetida e verifica se estão cumpridos todos os requisitos necessários para a divulgação dos conteúdos (i.e. imagens com resolução Full HD, vídeos com formato mp4 e com legendas em bilingue, quando necessário). No caso de estarem reunidos todos os requisitos, os conteúdos são englobados na atualização seguinte.

### Subprocesso 2.1.4 – Faixas e cartazes

No *campus* do Taguspark, existe a possibilidade de afixar cartazes e faixas promocionais dos eventos. No caso de serem eventos institucionais, a elaboração das faixas e dos cartazes fica a cargo do NME e a afixação fica cargo do Gestor do Edifício, com quinze dias de antecedência à data do evento. No caso de serem eventos realizados pela comunidade IST, a elaboração das faixas e dos cartazes é da responsabilidade de cada entidade organizadora:

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 31
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

1. A entidade requerente submete os materiais para o NAGT com quinze dias de antecedência à data do evento;
2. O NAGT analisa a informação submetida e verifica se estão cumpridos todos os requisitos necessários para a afixação (i.e. normas estabelecidas no documento Procedimentos de Eventos);
3. No caso de estarem cumpridos todos os requisitos, o NAGT entrega os materiais ao Gestor do Edifício para afixação.


### Subprocesso 2.1.5 – E-mails

No *campus* do Taguspark existem três *mailing lists* para divulgação de informação institucional relevante (i.e. atividades académicas e eventos) que decorram no campus:

1. O requerente submete a informação via *e-mail* para o NAGT ([nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt));
2. O NAGT analisa a informação submetida e verifica se se justifica o envio da mesma;
3. Após validação, o NAGT define, entre as *mailing lists* existentes (alunos, docentes e técnicos administrativos), quais os destinatários para o envio da informação.

Versão 01	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 32
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	



	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **DIVULGAÇÃO DE NOTÍCIAS E EVENTOS**

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp DIVUL_ATIV	Gestão e Divulgação de eventos e notícias no campus do Taguspark	Após receção da informação	Elaboração de conteúdos em versão bilingue	Publicação nos meios adequados	Comunidade Técnico ou ULisboa	NAGT	NAGT	NAGT
Resp DIVUL_ATIV	Portal Notícias e Eventos do Taguspark	Após receção da informação	Elaboração de conteúdos em versão bilingue	Publicação no portal	Comunidade Técnico	NAGT	NAGT	NAGT
Resp DIVUL_ATIV	Redes Sociais	Após receção da informação ou por iniciativa própria	Elaboração de conteúdos em versão bilingue	Publicação na página de facebook e no perfil de Instagram, quando se justifica	Comunidade Técnico ou ULisboa	NAGT	NAGT	NAGT
Resp DIVUL_ATIV	Circuito interno de televisão	Quinzenalmente	Elaboração de conteúdos em versão bilingue	Divulgação no circuito interno de televisão do campus	Comunidade Técnico ou ULisboa	NAGT	NAGT	NAGT

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 33
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

Responsável	Identificação (processo)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp DIVUL_ATIV	Faixas e Cartazes	Após receção da informação ou por iniciativa própria, no caso dos eventos institucionais	Eventos institucionais: produção do material pelo NME; Outros eventos: verificação do cumprimento dos requisitos gráficos	Afixação nos locais designados	Comunidade Técnico ou ULisboa	Gestor de Edifício	NAGT	NAGT
Resp DIVUL_ATIV	<i>E-mails</i>	Após receção da informação ou por iniciativa própria	Elaboração do <i>e-mail</i> com a respetiva informação	Envio do <i>e-mail</i> pelas <i>mailing lists</i> existentes	Comunidade Técnico ou ULisboa	Comunidade Técnico	NAGT	NAGT

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 34
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Processo 2.2 – Marketing Digital

No âmbito da estratégia de comunicação adotada pela escola, o NAGT realiza campanhas de marketing digital no Facebook, no Instagram e no Google sobre alguns dos cursos previamente selecionados.

### Subprocesso 2.2.1. – Levantamento das campanhas de Marketing Digital

A realização das campanhas de marketing digital é feita de acordo com as diretrizes do Conselho de Gestão:

1. O Conselho de Gestão transmite ao NAGT o orçamento, os objetivos, os cursos selecionados e as diretrizes globais sobre as campanhas;
2. O NAGT faz um levantamento de necessidades para a realização das campanhas, onde constam os materiais necessários, os pontos críticos e as tarefas a realizar;
3. O NAGT reúne com todos os intervenientes para discussão e aprovação do cronograma geral de atividades.

### Subprocesso 2.2.2 – Criação das campanhas de Marketing Digital

Depois de todos os intervenientes estarem a par do cronograma de atividades, é seguido o seguinte processo:

1. Os coordenadores de cada curso selecionado enviam para o NAGT os conteúdos solicitados para a produção dos novos materiais;
2. O NAGT faz a validação dos conteúdos e envia-os para o NME para serem inseridos nos respetivos materiais promocionais de cada curso;
3. O NME faz a produção dos conteúdos gráficos para os materiais solicitados pelo NAGT;
4. O NAGT faz a produção dos conteúdos escritos para as campanhas no Facebook, no Instagram e no Google. É também responsável por verificar a viabilidade de utilização de

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 35
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

um endereço de *e-mail* criado especificamente para responder a pedidos de informação adicional no sistema RT durante o decorrer das campanhas;

5. A DSI faz as configurações técnicas nas plataformas online a serem utilizadas nas campanhas;
6. O NAGT elabora um questionário sobre as campanhas para ser aplicado em setembro aos alunos de 1º ano, nos dias das matrículas, para análise de resultados.


### **Subprocesso 2.2.3. – Lançamento das campanhas de Marketing Digital**

Para o lançamento das campanhas é necessário que todas as plataformas online estejam devidamente sincronizadas, de forma a facilitar a medição de resultados.

1. O NAGT coordena a abertura dos processos internos de aquisição na plataforma Fénix para o lançamento das campanhas;
2. O NAGT verifica se todas as plataformas online estão a funcionar corretamente através do lançamento de campanhas de teste nos 5 dias que antecedem o lançamento oficial das campanhas de marketing digital;
3. Após validação dos resultados, o NAGT faz o lançamento das campanhas nas plataformas online e vai fazendo o seu acompanhamento diário durante o tempo em que decorrem;
4. O NAGT faz a gestão dos pedidos de informação adicional que são rececionados por *e-mail* no decorrer das campanhas, podendo dar uma resposta direta ao candidato ou reencaminhando o pedido para a Área Académica, no caso do se tratarem de questões mais técnicas.

No final das campanhas, o NAGT elabora um relatório onde são descritas todas as atividades efetuadas e os resultados alcançados.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 36
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **MARKETING DIGITAL**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp MKT_DIGT	Levantamento das campanhas de Marketing Digital	Após indicação do Conselho de Gestão	Levantamento de necessidades para a elaboração das campanhas	Elaboração de plano de atividades detalhado por todos os intervenientes	Conselho de Gestão	NAGT	NAGT	Conselho de Gestão
Resp MKT_DIGT	Criação das campanhas de Marketing Digital	Após receção dos conteúdos atualizados a utilizar nas campanhas	Elaboração dos conteúdos escritos e gráficos	Elaboração dos materiais promocionais para teste	Coordenadores de Curso e NME	NAGT	NAGT	NAGT
Resp MKT_DIGT	Lançamento das campanhas de Marketing Digital	Após validação das campanhas de teste	Verificação das definições finais das campanhas	Colocação dos anúncios <i>online</i>	DSI	NAGT	NAGT	NAGT

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 37
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Processo 2.3 – Apoio e Organização de Eventos

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

### Subprocesso 2.3.1. – Apoio E Organização de Eventos

Os eventos realizados no *campus* têm que ter interesse para a escola, podendo ser internos, em colaboração com entidades que lhe são exteriores (públicas ou privadas), ou decorrentes de solicitações externas dentro do âmbito das atividades realizadas no IST.

Os eventos são classificados de acordo com a entidade organizadora, nos tipos seguintes:

- Tipo A: Estruturas de gestão do IST
- Tipo B: Estudantes, e.g., Núcleos de Estudantes, AEIST, e Comissões de Finalistas
- Tipo C: Docentes, Departamentos, e Unidades de Investigação
- Tipo D: Entidades externas ao IST.

O custo da cedência de espaços para a realização de eventos rege-se pelas *Normas sobre utilização Temporário de Espaços do IST*.

Os eventos do Tipo A estão isentos do pagamento do aluguer de espaço.

Os eventos do Tipo B e C beneficiam, à partida, de desconto de 50%, mas outros descontos poderão ser concedidos em função de pedido devidamente fundamentado ao Vice-Presidente para a Gestão do *Campus*. Estes descontos excluirão sempre *coffee-breaks*, meios audiovisuais que necessitem de mão-de-obra extraordinária, sonorização, montagem e desmontagem de vedações, segurança adicional, ou instalação elétrica adicional.

Aos eventos tipo D aplica-se a tabela em vigor.

Os eventos são classificados quanto ao nível de suporte em 4 categorias, de complexidade crescente e inclusiva:

Versão 01	Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa	Página: 38
	Verificado: Ana Marcelino	
	Aprovado: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

- **Nível 0 - suporte nulo:** o NAGT apenas toma conhecimento da realização do evento, e informa a Gestão do Edifício do *Campus*;
- **Nível 1 – suporte baixo:** o NAGT tem adicionalmente a responsabilidade de fazer a comunicação institucional do evento, usando os meios adequados;
- **Nível 2 – suporte médio:** o NAGT tem adicionalmente a responsabilidade de apoiar o evento, e.g., através de marcação do espaço, elaboração de materiais gráficos, registo fotográfico, entre outro apoio geral;
- **Nível 3 – suporte alto:** o NAGT tem a responsabilidade da organização do evento, sendo responsável por toda a sua gestão, antes, durante e após o evento.

Cabe ao NAGT, de acordo com as indicações do Vice-Presidente para a Gestão do *Campus* do Taguspark, definir o nível de suporte adequado e necessário a cada evento.

### **Subprocesso 2.3.2. – Reserva de Espaços**


A gestão dos espaços do Campus é realizada diretamente pelo Gestão do Edifício do *Campus*, sob a responsabilidade do Vice-Presidente para a Gestão do *Campus* do Taguspark, que se encarregará de efetuar a gestão dos pedidos.

As entidades interessadas em realizar um evento devem dirigir o pedido através do formulário respetivo para o email [nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt) com pelo menos 1 mês de antecedência à data do evento.

### **Subprocesso 2.3.2. – Preparação E montagem de espaços**

Consoante o que é pedido em cada formulário de reserva, com uma semana de antecedência são solicitadas à Gestão do Edifício a realização das montagens necessárias ao evento, de forma a permitir a realização dos eventos anteriores e posteriores nas melhores condições possíveis.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 39
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

### MAPA DO PROCESSO

#### Descrição do Processo: **APOIO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp APO_ORG_ATIV	Apoio e organização de eventos	Após envio de pedido pelo requerente	Seguir passos mencionados no processo	Realização do evento de acordo com o que foi solicitado pela organização do mesmo.	Comunidade Técnico / Exterior	Comunidade Técnico / Exterior	NAGT	Comissão Gestão
Resp APO_ORG_ATIV	Reserva de espaços	Após envio de pedido pelo requerente	Envio do formulário para a Gestão do Edifício	Salas reservadas	NAGT	GE	NAGT	Comissão Gestão
Resp APO_ORG_ATIV	Preparação e montagem de espaços	Uma semana antes do evento	Mudança de mobiliário e equipamentos entre salas, montagem de placards, telas, ecrãs e cablagens	Os espaços apresentam-se no dia do evento com o aspeto solicitado.	Comunidade Técnico / Exterior	Comunidade Técnico / Exterior	NAGT	NAGT

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 40
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	



 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Capítulo 3 – Secretariado da Comissão de Gestão TP

Descrição sumária das competências e funções do Apoio de Secretariado da Comissão de Gestão do Taguspark, tem como objetivos e competências a assessoria geral aos membros da Comissão de Gestão, nomeadamente:

- Assegurar o cumprimento das orientações superiormente definidas.
- Executar serviços gerais de protocolo.
- Redigir, expedir e arquivar correspondências.
- Controlar e manter o arquivo dinâmico atualizado.

### Processo 3.1 – Tratamento da Correspondência

É rececionada toda a correspondência endereçada à Direção do campus do Taguspark e toda a correspondência endereçada ao Instituto Superior Técnico.

#### Subprocesso 3.1.1. – Distribuição da correspondência

As cartas rececionadas em nome da Direção são abertas e entregues ao Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark. As restantes cartas, são abertas e reencaminhadas para o respetivo serviço:

- Faturas e cheques: são encaminhados para a Área de Gestão Administrativa e Financeira do Taguspark;
- Pedidos de dispensa de exame: são encaminhados para a Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos do Taguspark;
- Material de Divulgação: é entregue ao Gestor do Edifício do Taguspark para afixação.

#### Subprocesso 3.1.2. – Registo da correspondência

Toda a correspondência rececionada e expedida em nome da Direção é registada na plataforma Fénix, no separador “Correspondência”. No registo de receção, são preenchidos os seguintes campos:

- Data atual;

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 41
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

- Remetente;
- Data da correspondência;
- N.º da correspondência;
- Assunto;
- Destinatário;
- Despacho efetuado (quando exista);
- Observações (se existirem).

O número do processo na plataforma é atribuído de forma automática. Após executado o registo informático é apostado um carimbo de entrada de correspondência que é completado manualmente com a data e o número do processo. A carta é depois digitalizada e o documento é anexado junto do respetivo registo.

No registo de expedição são preenchidos os seguintes campos:

- Data da correspondência;
- Destinatário;
- Assunto;
- Remetente;
- Observações (se existirem).

O número do processo na plataforma é atribuído de forma automática. A carta é depois digitalizada e o documento é anexado junto do respetivo registo.

### **Subprocesso 3.1.3. – Arquivo da correspondência**

Toda a correspondência rececionada e expedida em nome da Direção, após ser registada na plataforma Fénix, é arquivada na pasta da Direção e ordenada consoante a data mais recente.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 42
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Processo 3.2 – Fundo de Maneio

O Fundo de Maneio é atribuído anualmente a alguns serviços para fazer face a despesas urgentes de baixo valor. O Fundo de Maneio é requerido através da plataforma Fénix, no separador “Fundo de Maneio”. Nos meses em que ocorrem despesas, os documentos são registados individualmente na plataforma, sendo preenchidos os seguintes campos:

- NIF do fornecedor;
- Número do documento;
- Descrição da despesa;
- Classificação;
- Valor sem IVA;
- Valor com IVA.

Caso o fornecedor não seja registado na plataforma para serem inseridos os dados, deve efetuar-se um pedido de abertura de fornecedor ao Núcleo Central de Compras.

O documento é digitalizado e anexado ao respetivo registo. No final do ano económico, é efetuado o pedido de encerramento de contas na plataforma.

## Processo 3.3 – Processos de Aquisição

Quando é necessário efetuar uma despesa de alto valor, é aberto um processo na plataforma Fénix, no separador “Aquisições”. Apenas as despesas efetuadas por Ajuste Direto – Regime Simplificado (até 5.000 euros) são efetuadas na plataforma. As despesas efetuadas por Ajuste Direto – Regime Geral (até 75.000 euros) são efetuadas em procedimento próprio junto do Núcleo Central de Compras.

Ao efetuar um registo de aquisição na plataforma, é necessário ter previamente uma proposta do fornecedor. Caso o fornecedor não seja registado na plataforma para serem inseridos os dados, deve efetuar-se um pedido de abertura de fornecedor ao Núcleo Central de Compras.

No registo da plataforma são preenchidos os seguintes campos:

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 43
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

- NIF do fornecedor;
- Referência;
- CPV;
- Classificação;
- Descrição;
- Valor sem IVA;
- Taxa do IVA;
- Unidade pagadora.

Após o preenchimento, é anexada a respetiva proposta do fornecedor e outros ficheiros relativos ao processo, quando necessário. Quando se trata de aquisições de serviços, é necessário anexar a Declaração de Prestação de Serviços.

Após a introdução de todos os dados necessários, o processo é submetido para aprovação pelo responsável da unidade pagadora.

### Processo 3.4 – Processos de Deslocação

Os processos de deslocação são registados na plataforma Fénix, através do separador “Missões”, sendo preenchidos os seguintes dados:

- País de destino;
- Local de destino;
- Data de início;
- Data de conclusão;
- Objetivo;
- Itens;
- Ajudas de custo;
- Alojamento;
- Outras despesas.

Quando necessário, são associados na plataforma processos de aquisição e processos de reembolso, conforme os objetivos da deslocação.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 44
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>


## Processo 3.5 – Emissão de Requisições

Estão disponíveis requisições internas em papel para efetuar qualquer pedido interno aos serviços do Instituto Superior Técnico. São preenchidos os seguintes campos:

- N.º da requisição;
- Data;
- Nome do serviço a quem se entrega a requisição;
- Centro de custo;
- Quantidade;
- Descrição;
- Serviço requerente;
- Responsável pelo serviço.

Depois de preenchida, a requisição é assinada pelo requisitante e pelo responsável do centro de custo.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 45
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	


	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

### MAPA DO PROCESSO

#### Descrição do Processo: **TRATAMENTO DA CORRESPONDÊNCIA**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp CORRESP	Distribuição da correspondência	Após receção do correio (diariamente)	Abertura da correspondência e reencaminhamento para o respetivo serviço	Correspondência entregue	Expedição e Correio	Respetivo serviço	NA	NA
Resp CORRESP	Registo da correspondência	Após receção do correio / quando é necessário expedir uma carta	Registo na plataforma	Correspondência registada	Expedição e Correio	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark	NA	NA
Resp CORRESP	Arquivo da correspondência	Quando já foram efetuadas todas as ações	Arquivo na pasta da Direção	Correspondência arquivada	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark	NA	NA	NA

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 46
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	


	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

### MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo: **FUNDO DE MANEIO**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp FM	Fundo de Maneio	No início do ano e mensalmente	Registo individual de documentos, digitalização e submissão na plataforma	Apuramento dos valores gastos mensalmente	NAGT	Núcleo de Execução Orçamental	Diana Ferreira	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark

<b>Versão 01</b>  <b>Data: julho 2017</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 47
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>


## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **PROCESSOS DE AQUISIÇÃO**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp PA	Processos de Aquisição	Sempre que necessário	Abre-se um processo na plataforma	Após preenchimento e submissão do processo, aguarda-se autorização	NAGT	Núcleo Central de Compras	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para os Assuntos Administrativos e Financeiros

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 48
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	




	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **PROCESSOS DE DESLOCAÇÃO**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp PD	Processos de Deslocação	Sempre que necessário	Abre-se um processo na plataforma	Após preenchimento e submissão do processo, aguarda-se autorização	NAGT	DRH	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para os Assuntos Administrativos e Financeiros

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 49
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **EMISSÃO DE REQUISIÇÕES**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp REQ	Emissão de Requisições	Sempre que necessário	Preenche-se a requisição manualmente	A requisição é entregue ao respetivo serviço	NAGT	Núcleo de Execução Orçamental	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para os Assuntos Administrativos e Financeiros

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 50
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Capítulo 4 – Apoio Geral

Para além das atividades descritas nos processos anteriores, o NAGT desenvolve um conjunto de atividades de suporte geral, algumas transversais a todas as áreas comuns do *campus*, conforme processos que se descrevem:

- Plano e Relatório de Atividades
- Gestão das Salas de Mestrado
- Manual de Procedimentos
- Request Ticket (RT)

### Processo 4.1 – Plano e Relatório de Atividades

Elaboração anual do plano de Atividades e Relatório de Atividades, trabalhos desenvolvidos em estreita colaboração com os Serviços do IST *Campus* Taguspark e também dos Núcleos de Estudantes do *Campus*.

### Processo 4.2 – Candidaturas às Salas de Mestrado

Elaboração anual do processo de candidatura às Salas de Mestrado. O acesso às Salas de Mestrado é reservado, de forma exclusiva, aos alunos inscritos nas Unidades Curriculares *Projeto de Dissertação* ou *Dissertação*.

### Processo 4.3 – Manual de Procedimentos

Elaborar e rever o manual de procedimentos do NAGT.

O manual de procedimentos constitui um instrumento que se destina a definir o conjunto de metodologias, procedimentos e ferramentas de trabalho que devem ser usados, de modo a garantir as condições de cumprimento sistemático e uniforme das normas e dos objetivos definidos, com base em descrição escrita, completa, detalhada e clara das tarefas ou funções a desempenhar, acompanhada de instruções específicas e precisas para o seu desempenho.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 51
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

O Núcleo de Apoio Geral elabora/revê o volume respetivo do manual de procedimentos, após a sua conclusão o manual é enviado para o Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark, para ser revisto e aprovado e posteriormente enviado para a a Área da Qualidade e Auditoria Interna.


### **Processo 4.4 – Request Ticket (RT)**

O NAGT dispõe desta ferramenta para a gestão de pedidos de Eventos, divulgação, reserva de espaços e colocação de questões relacionadas com o Núcleo.

Estes pedidos chegam por via eletrónica através do seguinte endereço: [nag-tagusparl@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nag-tagusparl@tecnico.ulisboa.pt)

Esta ferramenta também é utilizada para fazer a gestão das campanhas de Marketing Digital.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 52
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

### Descrição do Processo: **PLANO E RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp PA	Plano e Relatório de Atividades	Plano: início de julho; fim de setembro Relatório: início de janeiro; fim de fevereiro	1 revisão da estrutura 2 recolha de informação 3 análise tratamento 4 compilação, verificação e formatação 5 revisão e aprovação final 6 divulgação interna	Os documentos resultantes são divulgados internamente	Informações de todos os serviços do campus	VP para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 53
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo: **CANDIDATURAS ÀS SALAS DE MESTRADO**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp RA	Gestão das Salas de Mestrado	Duas semanas que antecedem o início de cada ano letivo	Orientador da Dissertação envia formulário próprio.	Candidaturas avaliadas pelo VP Gestão do Campus e dado acesso à sala por um período	Via eletrónica	VP para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 54
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## MAPA DO PROCESSO

Descrição do Processo: **CANDIDATURAS ÀS SALAS DE MESTRADO**

Responsável	Identificação	Quando se procede e prazo	Como se procede	Resultado e registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Resp CSM	Gestão das Salas de Mestrado	Duas semanas que antecedem o início de cada ano letivo	Orientador da Dissertação envia formulário próprio.	Candidaturas avaliadas pelo VP Gestão do Campus e dado acesso à sala por um período	Via eletrónica	VP para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark	Vice-Presidente para a Gestão do Campus do Taguspark

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	Página: 55
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>ÁREA: Serviços para a Gestão do Campus do IST no Taguspark</b>
		<b>Volume: 18</b> <b>Núcleo de Apoio Geral do Taguspark</b>
		<b>Revisão n.º 01-2017</b> <b>Data: julho 2017</b>

## Núcleo de Apoio Geral do Taguspark

### Contactos

[nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nag-taguspark@tecnico.ulisboa.pt)

+351 21 423 32 10 (ext: 5010)

+351 21 423 35 45 (ext: 5145)

+351 21 423 35 02 (ext: 5102)

+351 21 423 32 07 (ext: 5007)

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado: Ana Marcelino / Diana Ferreira / Sónia Gil / Carla Costa</b>	<b>Página: 56</b>
	<b>Verificado: Ana Marcelino</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	