



TÉCNICO LISBOA

# **Manual de Procedimentos**

**DIREÇÃO DE OPERAÇÕES**


Volume 18.3 – Área de Apoio Geral

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

## Índice


Princípios Gerais.....	4
Abreviaturas e Acrónimos .....	8
Mapa de Atualização do Documento.....	12
<b>Capítulo 1 – Núcleo de Serviços Gerais.....</b>	<b>13</b>
<b>Processo 1 - Marcação de Serviços de Transporte IST .....</b>	<b>13</b>
<b>Mapa do Processo.....</b>	<b>15</b>
Descrição do Processo: Marcação de Serviços de Transporte IST .....	15
<b>Processo 2 - Marcação de Espaços IST .....</b>	<b>16</b>
<b>Mapa do Processo.....</b>	<b>18</b>
<b>Processo 3 – Receção e Expedição de Correio.....</b>	<b>19</b>
<b>Mapa do Processo .....</b>	<b>21</b>
Descrição do Processo: Receção e Expedição de Correio .....	21
<b>Processo 4 - Distribuição de Correio no Pavilhão Central .....</b>	<b>22</b>
<b>Mapa do Processo.....</b>	<b>24</b>
<b>Processo 5 – Serviço de Mudanças Do IST .....</b>	<b>25</b>
<b>Mapa do Processo.....</b>	<b>26</b>
<b>Processo 6 – Serviços de Reprografia .....</b>	<b>27</b>
Subprocesso 6.1 – Receção de testes/Exames .....	27
Subprocesso 6.2 – Reprodução e entrega de testes/Exames.....	27
<b>Mapa do Processo.....</b>	<b>28</b>
<b>Processo 7 – Monitorização de Bens .....</b>	<b>29</b>
<b>Mapa do Processo.....</b>	<b>30</b>

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

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3- Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

<b>Processo 8 – Monitorização de Contratos de Outsourcing</b> .....	31
Subprocesso 8.1 - Serviços de Higienização e Limpeza Pavilhão Central / Pavilhão Jardim Norte / Pavilhão do Jardim sul e Infantário.....	31
Subprocesso 8.2 - Serviços de Higienização, Limpeza e Embelezamento, Arruamentos e Espaços Verdes.....	32
<b>Mapa do Processo</b> .....	34
<b>Processo 9 – Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo</b> .....	35
<b>Mapa do Processo</b> .....	36
<b>Capítulo 2 – Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b> .....	37
<b>Processo 1 – Aquisição de prestação de serviços, fornecimento bens e empreitadas</b>	37
Subprocesso 1.1 – Procedimento administrativo.....	37
<b>Mapa do Processo</b> .....	39
<b>Processo 2 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de “Outsourcing”</b> .....	44
<b>Mapa do Processo</b> .....	51
<b>Processo 3 – Cessão do direito de exploração de espaços do IST</b> .....	55
<b>Mapa do Processo</b> .....	56
<b>Processo 4 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de Cessão de Espaços</b> .....	60
<b>Mapa do Processo</b> .....	61

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

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

## Princípios Gerais

A Área de Apoio Geral (AAG) exerce a sua ação no domínio da coordenação e controlo da prestação de serviços e da aquisição necessária às competências previstas para a Área, assim como assegurar todos os procedimentos administrativos e expediente necessário. A Área de Apoio Geral compreende os seguintes Núcleos:

- Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos;
- Núcleo de Serviços Gerais.

No âmbito das suas competências a Área de Apoio Geral através dos Núcleos respetivos tem também as atribuições que se enumeram nas respetivas áreas de intervenção:

### Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Compete ao Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos (NGAC):

- Assegurar o cumprimento das normas e orientações para a utilização e funcionamento de todas as unidades que possuam serviços contratados e/ou concessionados, sendo responsável por todo o acompanhamento dos contratos de “Outsourcing”, e algumas aquisições designadamente nas seguintes áreas:
- Higiene e limpeza;
- Criação e manutenção de espaços verdes;
- Aquisição e gestão de consumíveis de higiene;
- Segurança e vigilância;
- Telecomunicações;
- Serviços de lavandaria;
- Manutenção de serviços de incêndios;
- Serviços infraestruturas de redes informáticas;
- Recolha e tratamento de resíduos sólidos urbanos e perigosos;
- Cópia e impressão;
- Serviço de transporte Alameda/ Taguspark/ Alameda;

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

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3- Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

- Fornecimento de eletricidade e gás;
- Aquisição de gases líquidos e acondicionados;
- Serviços suporte local a cliente;
- Aquisição de combustíveis rodoviários em postos de abastecimento públicos e a granel;
- Serviços de armazenagem e expedição;
- Serviços de dados;
- Seguros nas modalidades de acidentes pessoais, acidentes de trabalho e saúde;
- Empreitadas e obras de manutenção;
- Cessão de espaços para exploração de Bares e Refeitórios;
- Cessão e aluguer de outros espaços.
- Acompanhamento e verificação do cumprimento das cláusulas contratuais;
- Verificação mensal da faturação que posteriormente se envia à Área Contabilística para efeitos de processamento;
- Proposta de abertura de novos procedimentos administrativos em ordem a novas contratações;
- Realização de procedimentos administrativos subsequentes, nomeadamente concursos públicos, desde a respetiva abertura até à celebração do contrato;
- Efetuar previsões de utilização, fornecimento e consumos de bens, assim como calcular quantidades de encomenda/utilização e manter permanentemente atualizado um sistema de controlo de utilização e de consumos;
- Criar e manter um inventário permanentemente atualizado das existências e dos bens afetos ao respetivo Núcleo.

## Núcleo de Serviços Gerais

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais (NSG):


- Assegurar a funcionalidade e a adequação dos espaços do Pavilhão Central, Pavilhão do Jardim Norte, Pavilhão do Jardim Sul e espaços exteriores, de forma a permitir a criação das melhores condições para o desenvolvimento das atividades de ensino e investigação da Escola;

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

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3- Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

- Apoiar a gestão dos edifícios referidos, colaborando na programação e planeamento das atividades, permanentes e eventuais, e assim garantir, em colaboração com outros núcleos do IST, em particular, com o Gabinete de Organização Pedagógica (GOP), no respeitante à ocupação das salas de aula, e com o Núcleo de Manutenção (NM), no respeitante à disponibilidade e bom funcionamento dos equipamentos, a realização de aulas e de outras atividades de ensino e investigação nas melhores condições possíveis;
- Cooperar com o Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde (NSHS), através da colaboração na implementação da vigilância dos referidos edifícios e na realização de operações de rotina para solução de eventuais problemas relacionados com a segurança de pessoas e bens, ou de higiene e segurança no trabalho;
- Garantir, em estreita colaboração com o Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos, o funcionamento adequado de todos os serviços externos contratados (Outsourcing);
- Organizar e gerir todos os chaveiros de todos os edifícios referidos;
- Rececionar e registar toda a correspondência, distribuí-la internamente pelas várias entidades e Núcleos departamentais, assim como recolher e expedir a correspondência dos serviços do IS
- Analisar e organizar a documentação com um sistema de classificação;
- Efetuar o expediente que lhe seja solicitado pelos serviços do IST, assim como a organização, manutenção e permanente atualização de um arquivo do Núcleo;
- Rececionar, registar e organizar os serviços de transporte;
- Zelar pela manutenção e conservação das viaturas que estiverem ao seu serviço, nomeadamente através de revisões periódicas;
- Remeter para os serviços competentes toda a documentação justificativa das despesas, nomeadamente os elementos necessários à cobrança;
- Manter permanentemente atualizado um sistema de controlo de utilização que permita um conhecimento das deslocações efetuadas e/ou a efetuar;
- Fornecer aos serviços competentes dados estatísticos sobre consumos e quilometragem das viaturas;
- Garantir e assegurar o serviço de mudanças dentro do IST;

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

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3- Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

- Elaborar os processos administrativos de mudanças;
- Efetuar previsões de utilização, fornecimento e consumos de bens, assim como calcular quantidades de encomenda/utilização e manter permanentemente atualizado um sistema de controlo de utilização e de consumos;
- Criar e manter um inventário permanentemente atualizado das existências e dos bens afetos ao respetivo Núcleo.
- Garantir e assegurar os Serviços de Reprografia (SR), designadamente:
  - Promover a edição ou reedição de folhas, textos de apoio ou didáticos,
  - Promover a venda de edições científicas, técnicas e textos didáticos, do próprio estabelecimento de ensino;
  - Executar encadernações.
- Manter um sistema de controlo de gestão de stocks;
- Zelar pela manutenção e conservação do equipamento afeto ao serviço;
- Enviar aos serviços competentes os elementos necessários à elaboração dos orçamentos e relatórios anuais;
- Cooperar com o NCA nas prospeções de mercado e na elaboração dos processos administrativos de aquisição de bens e serviços necessários à unidade, submetendo-os a decisão superior;
- Efetuar previsões de utilização, fornecimento e consumos de bens, assim como calcular quantidades de encomenda/utilização e manter permanentemente atualizado um sistema de controlo de utilização e de consumos;
- Criar e manter um inventário permanentemente atualizado das existências e dos bens afetos ao respetivo Serviço.

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 7
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3- Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

## Abreviaturas e Acrónimos

AAG - Área de Apoio Geral  
AQAI - Área para a Qualidade e Auditoria Interna  
AR – Aviso de Receção  
CA - Comissão de Alojamentos.  
CG - Conselho de Gestão  
DAJ - Direção de Apoio Jurídico  
DEI - Departamento de Engenharia Informática  
DSI - Direção de Serviços de Informática  
DO - Direção de Operações  
IST – Instituto Superior Técnico.  
NA - Núcleo de Alojamentos  
NCA – Núcleo de Compras e Aprovisionamento  
NGAC - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos  
NME - Núcleo de Multimédia e E-learning  
SR – Serviço de Reprografia  
NSG - Núcleo de Serviços Gerais  
NSHS - Núcleo de Segurança e Higiene  
RDP - Residência de Estudantes Eng. Duarte Pacheco  
RRR – Residência Professor Ramôa Ribeiro  
RT - Request Tracker

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



	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

### Legislação Aplicável

Legislação	Descrição
Decreto-Lei n.º 197/99 de 8 de Junho	Regime jurídico de realização de despesas públicas e contratação pública
Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de Janeiro	Código dos Contratos Públicos Regime jurídico de realização de despesas públicas e contratação pública.
CCP – Código dos Contratos Públicos	Estabelece a disciplina aplicável à contratação pública e o regime substantivo dos contratos públicos que revistam a natureza de contrato administrativo.
Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de Outubro	Altera (segunda alteração) o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, com vista a garantir a flexibilidade da sua aplicação às actividades de investigação e desenvolvimento em instituições científicas e de ensino superior. Republica em anexo o referido Código na sua redacção actual.
Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de Agosto	Altera o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro. Republica em anexo o referido Código na sua redacção actual.

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

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3- Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021


Legislação	Descrição
Depacho n.º 9693/2018, de 16 de Outubro	Regulamento de Aquisições para Atividades de I&D — RAPID
Despacho 1502/2017, de 14 de Fevereiro	Regulamento de organização e de funcionamento dos serviços de natureza administrativa e de apoio técnico do IST.
Decreto-Lei n.º 290/2001, Artº 3 de 16 de Novembro	Regulamento sobre a perigosidade das matérias transportadas por correio
Regulamento do Uso de Veículos, aprovado em plenário do CG de 11 de Abril de 2013	O regulamento aplica-se à frota de veículos afetos ao Instituto Superior Técnico enquanto serviço / entidade utilizador do PVE e a todos os trabalhadores que utilizam os mesmos, independentemente da modalidade da constituição da relação jurídica de emprego público.
Decreto-Lei n.º 170/2008, Artº 11º de 26 de Agosto	Define o novo regime jurídico do Gestão do Parque de Veículos do Estado (PVE), o presente regulamento visa criar normas, procedimentos e critérios de utilização de veículos, que promovam a racionalização do PVE, a segurança dos veículos e dos condutores

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

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

Legislação	Descrição
Lei n.º 46/2007, de 24 de agosto.	Regula o acesso aos documentos administrativos e a sua reutilização, revoga a Lei n.º 65/93, de 26 de agosto, com a redação introduzida pelas Leis n.º 8/1995, de 29 de março, e 94/1999, de 16 de julho, e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2003/98/CE, do Parlamento e do Conselho, de 17 de novembro, relativa à reutilização de informações do setor público.
Lei n.º 107/2001, de 8 de setembro.	Estabelece as bases da política e do regime de proteção e valorização do património cultural.

Versão 01	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 11
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Vol. 18 - Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio. 2021

## Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/ Registo
Chefe de Divisão da AAG	Volume 18.3	Sempre que necessário	Rever Manual e adequação dos processos	Validação das alterações
Coordenador do NSG	Capitulo 1	Sempre que necessário	Edição / Revisão de Procedimentos	Proposta de alteração e elaboração / revisão
Coordenador do NGAC	Capitulo 2	Sempre que necessário	Edição / Revisão de Procedimentos	Proposta de alteração e elaboração / revisão

<b>Versão 01</b>	Elaborado por: Maria Salomé Louro	Página: 12
	Verificado: José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio de 2021</b>

## Capítulo 1 – Núcleo de Serviços Gerais

### Processo 1 - Marcação de Serviços de Transporte IST

A marcação de serviços de transporte com a carrinha ou o autocarro é efetuada no Núcleo de Serviços Gerais, podendo ser enviado para o E-mail: [nsg@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nsg@tecnico.ulisboa.pt) .

Estão atualmente disponíveis:

- A)** Uma carrinha de 8+1 lugares (excluído o lugar do motorista), em regime de aluguer externo
- B)** Um autocarro de 35 lugares (excluindo o lugar do motorista).

Nesse sentido, enunciam-se os passos do procedimento a adotar em cada caso:

- Os pedidos de marcação de **A) e B)** devem ser submetidos por escrito ou por e-mail, com indicação do período requerido, local do serviço e tipo de viatura. No pedido deve ser indicado o e-mail de contacto do responsável pelo pedido.
- Nos pedidos de marcação **A)** deverá ser indicado se o serviço é com ou sem condutor (motorista IST), no caso de ser sem condutor haverá lugar ao preenchimento de impresso.
- Quando houver disponibilidade e o pedido de marcação for aceite, a reserva será confirmada por e-mail.
- Uma reserva confirmada poderá ser desmarcada pelo responsável pelo pedido, sem custos, até cinco dias úteis antes da data prevista para a realização do serviço.
- Se uma reserva confirmada for desmarcada com uma antecedência inferior a cinco dias úteis, haverá lugar ao pagamento de 25% dos custos previstos para o serviço marcado, no caso de **A)** haverá lugar ao pagamento da totalidade do serviço.


<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	Página: 13
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio de 2021

- A requisição para o pagamento do serviço deve ser entregue no *Núcleo de Serviços Gerais* até 5 dias úteis antes da sua realização, sob pena de cancelamento da reserva.
- O acerto dos valores finais<sup>1</sup>, em face da quilometragem e duração da viagem, será efetuado após a realização do serviço.

---

<b>Versão 01</b>	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 14
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 18 . Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3 .1- Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

## Mapa do Processo

### Descrição do Processo: Marcação de Serviços de Transporte IST

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Receciona do de:	Expedido para:		
A) Coordenador do NSG  B) Secretariado do NSG	1. Marcação de Serviços de Transporte IST	Após o contacto e envio do email a formalizar o pedido	Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via correio eletrónico ao pedido	Possibilidade de marcação ou não	IST	IST	Coordenador do NSG	CG

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 15
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

## Processo 2 - Marcação de Espaços IST

Compete ao Coordenador do Núcleo de Serviços Gerais centralizar o registo de marcação e utilização do Salão Nobre e do Átrio Central.

Estes espaços destinam-se a satisfazer algumas necessidades de eventos promovidos pela Escola e desta, em colaboração com entidades que lhe são externas (públicas ou privadas), podendo ainda satisfazer algumas solicitações externas dentro do âmbito científico, técnico, cultural ou social.

Nesse sentido, enunciam-se os passos do procedimento a adotar em cada caso:

- Os pedidos de reserva dos referidos espaços deverão dar entrada no Núcleo de Serviços Gerais, NSG, de preferência com antecedência mínima de 8 dias úteis, através do email: [nsg@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nsg@tecnico.ulisboa.pt) ou [res.espacosalameda@tecnico.ulisboa.pt](mailto:res.espacosalameda@tecnico.ulisboa.pt)
- As marcações são atendidas por ordem de entrada.
- Ao impresso de reserva deverá ser associada a planta da disposição desejada, e tratando-se de uma exposição ou similar, uma descrição do material a expor.
- No pedido deve vir a planta da disposição desejada, e tratando-se de uma exposição ou similar, uma descrição do material a expor.
- A reserva também pode ser formalizada no NSG, localizado no Pavilhão Central, r/c, porta 0.72 (junto ao GA1), no horário das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h00.
- A logística associada aos pedidos de reserva deverão ser do conhecimento prévio do NSG, nomeadamente:
- Montagem e desmontagem, eletricidade, segurança, rede internet, delimitação do Átrio com placards próprios existentes para o efeito, entre eventuais outros;
- Meios audiovisuais de apoio (a submeter diretamente ao Gabinete de Organização Pedagógica, GOP).
- O horário para a realização de eventos, salvo casos excecionais autorizados pelo Conselho Gestão, está limitado ao período entre as 9h00 e as 18h00, dias úteis.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 16
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	



	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>


Não é autorizada a realização de eventos aos sábados, domingos e feriados. Poderão, no entanto, ser feitas montagens e desmontagens, bem como a colocação de stands e de placards nestes dias, mediante autorização prévia do Conselho Gestão, após pedido por escrito do responsável, e com o conhecimento do Gestor do Pavilhão Central. Em caso de autorização, será dado.

Conhecimento ao Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde, NSHS, com a indicação do nome completo dos intervenientes com acesso autorizado.

Em casos muito excecionais, poderão ser autorizados eventos a realizar durante sábados, domingos e feriados, ou em dias úteis depois das 18h00, desde que o responsável suporte os custos inerentes aos serviços extraordinários de segurança e limpeza, entre outros (conforme o apoio logístico também solicitado p.e. ao GOP ou, para cerimónias protocolares, p.e. ao Gabinete de Comunicação e Relações Públicas, GCRP). A publicitação dos eventos poderá ser feita através de:

- Afixação de posters nos placards interiores e/ou exteriores (não será autorizada a colagem nas paredes, muros exteriores e/ou portões);
- Colocação de faixas: A colocação de faixas, apenas do tipo vertical, no Pavilhão Central carece de autorização explícita, só podendo ser colocadas nos locais preparados para essa utilização (estando interditas faixas nas janelas do Salão Nobre). A colocação de faixas nos restantes edifícios deverá ser acordada diretamente com os respetivos gestores.
- Não serão autorizados pedidos de utilização destes espaços para fins essencialmente de cariz publicitário ou comercial.
- À exceção de beberetes (tipo *porto de honra*), o serviço de refeições está interdito.
- Após confirmação de reserva, deverá ser efetuado o pagamento de utilização do espaço respetivo através do envio de uma requisição interna ou dos dados para pedido de emissão de fatura, ao NSG em período anterior à realização. Só serão consideradas as desistências, com um pré-aviso de 10 dias úteis, sob pena de não haver lugar a qualquer reembolso.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	Página: 17
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 18. Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

## Mapa do Processo

Descrição do Processo: Marcação de Espaços IST

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova	
					Receciona do de:	Expedido para:			
Coordenador do NSG  e  Secretariado do NSG	1. Marcação de Espaços do IST	Após o contacto e envio do email formalizar o pedido	o e do a o	Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via correio eletrónico ao pedido	Possibilidade de marcação ou não	IST	IST	Coordenador do NSG	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 18
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18. Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1- Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

### Processo 3 – Receção e Expedição de Correio

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais rececionar e registar toda a correspondência, distribuí-la internamente pelas várias entidades e Núcleos departamentais (através da colocação da mesma no seu cacifo de correio existente para o efeito, cabendo aos mesmos a tarefa de recolha respetiva), assim como expedir a correspondência dos serviços do IST (cuja aceitação é feita exclusivamente contra a entrega de requisição interna assinada pelo responsável da entidade e apresentação do cartão do centro de custo respetivo, devolvido após conferência).

Estão disponíveis vários tipos de expedição, com diferentes prazos de entrega e preços dos portes respetivos, mediante requisição própria para o efeito.

Com os objetivos de agilizar a distribuição de correio e de eliminar a fonte de algumas reclamações, relacionadas com a efetiva receção de correspondência pelo destinatário, enunciam-se a seguir os horários e regras de tratamento de correspondência.

- **Receção de Correio:**
  - Correio Normal: via Ctt - período da manhã;
  - Via correio interno – todo o dia;
- **Recolha:**
  - Departamentos, Centros e Órgãos Centrais das 9h00 - 12h00 e até às 14h00.
- **Correio Expresso (correio urgente nacional ou internacional) – Aviso via telefone ou via e-mail.**

O destinatário, desde que devidamente identificado (nome completo), será notificado por telefone interno ou e- mail (caso este conste da base de dados do Fénix), logo após a receção do correio, a fim de o poder recolher neste serviço que encerra às 16h00.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	<b>Página: 19</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>Volume 18. Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1- Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

A generalidade das empresas de correio expresso exime-se à entrega ao destinatário indicado pelo expedidor quando, como é o caso do IST, o envio é feito para moradas com uma área central de receção.

- Destino: Nacional
  - Fora de Lisboa – Os documentos e/ou mercadorias deverão ser depositados até às 10h00, acompanhados da respetiva requisição e, no caso de mercadorias, a declaração do respetivo conteúdo e valor comercial (fatura proforma) bem como da respetiva guia de transporte.
  - Cidade de Lisboa – Os documentos e/ou mercadorias deverão ser depositados até às 15h00, acompanhados da respetiva requisição e, no caso de mercadorias, a declaração do respetivo conteúdo e valor comercial (fatura proforma) bem como da respetiva guia de transporte.
  
- Destino: Internacional
  - Os documentos e/ou mercadorias deverão ser depositados até às 10h00, acompanhados da respetiva requisição e, no caso de mercadorias, a declaração do respetivo conteúdo e valor comercial. (fatura proforma).
  - Chama-se particular atenção para o facto de haver produtos que as empresas de serviços postais não transportam, conforme o Decreto-Lei n.º 290/2001 de 16 de Novembro.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	Página: 20
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 18. Direção de Operações
		Volume: 18.3- Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

### Mapa do Processo

Descrição do Processo: Receção e Expedição de Correio

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador do NSG e Assistente Operacional Expedição e Correio	3. Receção e Expedição de Correio	Após receção do correio interno e externo	Distribuição pelos diversos departamentos e órgãos centrais	Entrega e recolha de correspondência e encomendas	Exterior IST e de todos os departamentos e órgãos internos do IST	Exterior IST e para todos os departamentos e órgãos internos do IST	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01-15  Data: dez.2015	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 21
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	Volume 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

### Processo 4 - Distribuição de Correio no Pavilhão Central

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais assegurar a distribuição do correio no Pavilhão Central, esta é efetuada de acordo com os seguintes passos procedimentais:


- Todos os auxiliares do Pavilhão Central asseguram a distribuição do correio, o apoio às aulas, o apoio às provas realizadas pelo NPGFC e o apoio à sala de reuniões.
- A distribuição do correio é assegurada da seguinte forma: às 10h os auxiliares deslocam-se à secção de Expedição e Correio para rececionar o correio, distribuem-no pelos órgãos centrais, das 11 às 12h distribuem e recolhem o correio que já existir das secções, tudo o que for correio para o exterior (encomendas, ctt etc) são encaminhadas para a expedição e correio no Pavilhão do Jardim Norte.
- Das 13h às 14.00h inicia-se a recolha pelos serviços do Pavilhão Central por todos os auxiliares pois todo o correio inclusivamente correio expresso tem de dar entrada na secção de Expedição e Correio impreterivelmente até às 14.45h, caso contrário terão de ser os próprios (serviços) a deslocar-se à secção de Expedição e Correio, fora dos horários de recolha todo e qualquer correio deve ser entregue/rececionado na secção de Expedição no Pavilhão do Jardim Norte pelos próprios serviços.
- Os auxiliares recolhem/entregam o correio apenas 2 vezes por dia, logo as entregas entre serviços do Pavilhão Central cumprem os horários das recolhas/entregas ou terão de ser asseguradas pelos próprios, a única exceção é o correio do CG, nos casos do correio ser registado, encomendas ou protocolos é obrigatória a assinatura do próprio ou alguém do serviço que se responsabilize pela entrega, sob a pena do mesmo ser devolvido á procedência.
- Depois das 15.00h tudo o que existir de correio registado/ encomendas para o Pavilhão Central é trazido e distribuído até às 16h.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 22
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

- Caso os destinatários não se encontrem os registos/encomendas ficarão depositadas na sala de correio do Pavilhão Central e será enviada via email uma informação para o próprio se deslocar a esta sala e rececionar a referida encomenda/registo, caso não seja possível a entrega nesse dia, no dia seguinte será feita uma nova tentativa, ao fim de 48h se estes artigos não forem levantados serão devolvidos à procedência.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	<b>Página: 23</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

### Mapa do Processo

Descrição do Processo: Distribuição de Correio no Pavilhão Central

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador do NSG e Assistentes Operacionais do Pavilhão Central	Processo 4 - Distribuição de Correio no Pavilhão Central	Após receção de correio interno e externo ao IST	Recolha e entrega de correio dos órgãos centrais	Distribuição de correio no Pavilhão Central	Exterior IST e de todos os departamentos e órgãos internos do IST	Exterior IST e para todos os departamentos e órgãos internos do IST	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 24
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	



 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

### Processo 5 – Serviço de Mudanças Do IST


Compete ao Coordenador do Núcleo de Serviços Gerais centralizar o registo de marcação do serviço de mudanças do IST.

Este serviço destina-se a satisfazer algumas necessidades de mudanças dentro da Escola.

Nesse sentido, enunciam-se os passos do procedimento a adotar:

- Os pedidos de reserva da equipa de mudanças deverão dar entrada no Núcleo de Serviços Gerais por email: [nsq@tecnico.ulisboa.pt](mailto:nsq@tecnico.ulisboa.pt). As marcações são atendidas por ordem de entrada.
- O pedido de mudança deverá fazer-se acompanhar pela descrição do material a transportar bem como a sua localização (em mapa).
- A entrega dos pedidos da equipa de mudanças também pode ser formalizada no NSG, localizado no Pavilhão Central, r/c, porta 0.72 (junto ao GA1) no horário das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 16h00.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	<b>Página: 25</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

### Mapa do Processo

Descrição do Processo: Serviço de Mudanças do IST

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador do NSG e Assistentes Operacionais do NO	Processo 5 – Serviço de Mudanças do IST	Após o contacto e envio do email formalizar o pedido	Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via email ao pedido	Possibilidade de marcação ou não	IST	IST	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 26
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

## Processo 6 – Serviços de Reprografia

Compete ao Coordenador do Núcleo de Serviços Gerais (NSG) a reprodução dos testes/exames de avaliação dos discentes do IST de forma segura e confidencial.

### Subprocesso 6.1 – Receção de testes/Exames

Sempre que necessário o docente pertencente ao corpo docente da disciplina dirige-se pessoalmente (ou por alguém que o represente) ao SR (Serviços de Reprografia) solicitando a respetiva reprodução de documentos, para tal:

Entrega de documentos em envelope fechado e sujeito a identificação


Registo assinado de entrega assinado pelo docente respetivo (ou alguém que o represente)

Receção dos documentos assinada pelo Trabalhador do SR

### Subprocesso 6.2 – Reprodução e entrega de testes/Exames

- Reprodução efetuada por um Trabalhador do SR
- Registo assinado do trabalhador que efetuou a reprodução
- Colocação dos documentos em envelope lacrado
- Registo assinado do trabalhador do SR que lacrou o envelope
- Registo assinado do trabalhador do SR que entregou o envelope lacrado
- Registo assinado pelo docente (ou alguém que o represente) que levantou o envelope lacrado.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	<b>Página: 27</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

## Mapa do Processo

### Descrição do Processo: Reprodução de Testes e Exames

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador do NSG	6.1 – Receção de Testes/Exames	Sempre que necessário/ 1 dia útil	Preenchimento de folha de registo de entrega e de receção	Material para reprodução/ registo dos intervenientes	Responsável da disciplina, Docente do IST	Assistente Operacional do SR	Responsável da disciplina, Docente do IST	Coord NSG/Assistente Operacional SR
Coordenador do NSG	6.2 – Reprodução e entrega de Testes/Exames	Sempre que necessário/ 1 dia útil	Preenchimento de folha de registo de receção e de entrega	Reprodução Material/registo dos intervenientes	Assistente Operacional do SR	Responsável da disciplina, Docente do IST	Responsável da disciplina, Docente do IST	Coord/Assistente Operacional SR

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 28
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	


 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

### **Processo 7 – Monitorização de Bens**

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais garantir a monitorização de bens mobiliários em colaboração com o Núcleo de Património solicita a no sentido de verificarmos todo o material para abate, o que fazemos sempre que nos foi solicitado. Depois de verificado,

Ou confirmámos o auto de abate com o Núcleo de Património ou se o material ainda estava em bom estado foi pelo Núcleo de Serviços Gerais acondicionado num armazém para o efeito e posteriormente distribuído a quem nos solicitou. De qualquer forma o Núcleo Património é sempre informado de qual é o destino do material em questão.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	<b>Página: 29</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

## Mapa do Processo

Descrição do Processo: Monitorização de Bens

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador do NSG e Secretariado do NSG	Processo 7 – Monitorização de Bens	Após o contacto dos serviços e envio de email a formalizar o pedido	Verificação in loco do material disponibilizado	Possibilidade de reaproveitamento e armazenagem de bens mobiliários	Todos os serviços do IST	Núcleo de Património	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 30
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 . Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

## Processo 8 – Monitorização de Contratos de Outsourcing

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais garantir a monitorização dos contratos de Outsourcing inerentes aos Espaços Exteriores, Pavilhão Central, Pavilhão do Jardim Norte e Pavilhão do Sul. Este processo segue os seguintes passos:

### Subprocesso 8.1 - Serviços de Higienização e Limpeza Pavilhão Central / Pavilhão Jardim Norte e Pavilhão do Jardim.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar uma série de atividades que as empresas de Outsourcing têm de realizar de acordo com o contratado, como por exemplo a lavagem dos vidros interiores e exteriores do pavilhão do jardim norte, sul, infantário e pavilhão central, sobretudo neste último onde os vidros do primeiro andar que requerem a presença de uma grua e cortes de alguns lugares de estacionamento.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a vitrificação e lavagem de mármore, interiores e exteriores do pavilhão central bem como a limpeza de candeeiros em todos os pavilhões supracitados, que implica o corte momentâneo de corredores. Nos meses de interrupção de atividade académica e período de férias dos funcionários, é realizada uma limpeza “mais profunda” quer nos espaços comuns quer nos gabinetes e salas de aula.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar o cumprimento dos turnos de limpeza da empresa de Out Sourcing.

Os enceramentos, lavagem de escadarias, lavagem de pavimento à pressão, lavagem de paredes, lavagem de candeeiros ou a lavagem de vidros são atividades realizadas ao fim de semana e ao final do dia devido ao transtorno que causam na atividade normal dos pavilhões, o que é assegurado pela supervisão do Núcleo de Serviços Gerais.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	Página: 31
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 . Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

A lavagem de escadarias, pavimento e zonas circundantes aos ecopontos e compactador é realizada ao fim de semana e à semana sempre que se justifique.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a limpeza e manutenção dos espaços exteriores. Nos arruamentos é necessário verificar que a varredura mecânica se faz durante a noite e a varredura manual durante a hora de expediente. É também necessário verificar que a limpeza dos cinzeiros dispersos pelo IST é efetuada diariamente e os trabalhos de desentupimento e limpeza de caleiras e sarjetas são efetuados, sobretudo aos fins-de-semana.

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais reportar junto do Núcleo de Segurança e Higiene a necessidade de desratizações e desbaratizações no campus do IST bem como acompanhar o Núcleo de Segurança e Higiene na avaliação de riscos aos edifícios supra citados.

### Subprocesso 8.2 - Serviços de Higienização, Limpeza e Embelezamento, Arruamentos e Espaços Verdes

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a limpeza da caruma existente nos telhados do pavilhão do jardim sul e pavilhão do jardim norte pois esta entope as caleiras dos respetivos pavilhões. As caleiras também têm de ser limpas por várias vezes durante o ano.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a remoção de ervas daninhas em todo Campus Alameda.

O Núcleo de Serviços Gerais tem de monitorizar e verificar a aplicação de produtos químicos para a remoção de ervas daninhas bem como a remoção física das mesmas em todo Campus Alameda.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	Página: 32
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	



 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 . Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

Cabe ao Núcleo de Serviços Gerais verificar o trabalho de interiores realizado pela empresa de Outsourcing como a manutenção das plantas existentes bem como a substituição de algumas que apresentam um aspeto menos bonito. No exterior há uma continuação dos habituais trabalhos de manutenção dos espaços verdes, como a rega, a remoção de ervas daninhas e o corte de alguns extratos velhos ou danificados de árvores que têm de ser monitorizados e verificados diariamente.

É da responsabilidade diária do Núcleo de Serviços Gerais garantir que a recolha de lixos verdes pela empresa de Outsourcing é efetuada.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	<b>Página: 33</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 18 . Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

## Mapa do Processo

Descrição do Processo: Monitorização de Contratos de Outsourcing

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador do NSG e Secretariado do NSG	Subprocesso 8.1 e 8.2	Diariamente	Verificação in loco do serviço contratado	Confirmação ou não do serviço contratado	Empresas de OutSourcing	NGAC	Coordena dor de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 34
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 . Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

## Processo 9 – Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo

Compete ao Núcleo de Serviços Gerais garantir todo o suporte administrativo inerente aos restantes procedimentos do núcleo, assim procede-se da seguinte forma:

- Mensalmente são verificadas e atualizadas, se for caso disso, as Tabelas de Preço de todos os serviços existentes.
- Mensalmente é elaborado um ficheiro com todo o correio expedido de forma a realizar estatísticas mais concretas sobre os gastos mensais de todo o tipo de correio do IST, nacional, internacional, azul, registado e expresso.
- Mensalmente são elaborados ficheiros acerca de custos / benefícios de todo o tipo aluguer de viaturas do IST de acordo com os serviços realizados.
- Mensalmente são elaborados ficheiros acerca de custos / benefícios de todo o tipo aluguer de viaturas do IST de acordo com os serviços realizados.
- Mensalmente são enviadas à contabilidade todas as requisições internas provenientes dos serviços prestados pelo Núcleo de Serviços Gerais (Motoristas; Expedição e Correio, Mudanças, Aluguer de Espaços e Material), posteriormente procede-se ao arquivo.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	Página: 35
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 18 . Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

### Mapa do Processo

Descrição do Processo: Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador do NSG e Secretariado do NSG	Processo 9 – Procedimentos Administrativos transversais ao Núcleo	Mensalmente	Com os dados recolhidos no final de cada mês são elaborados ficheiros; dados enviados para Contabilidade	Informação mensal disponível acerca de custos / benefícios dos serviços prestados	NSG	Contabilidade	Coordenador de Núcleo	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 36
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 . Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

## Capítulo 2 – Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

### Processo 1 – Aquisição de prestação de serviços, fornecimento de bens e empreitadas

#### Subprocesso 1.1 – Procedimento administrativo

Ao nível da realização de serviço este Processo é suportado por diferentes Procedimentos. Os Procedimentos definem as responsabilidades e metodologia a adotar para a realização de atividades de planeamento, gestão e acompanhamento de contratos de *outsourcing* e outros, celebrados pelo Instituto Superior Técnico (IST), designadamente na aquisição de serviços, fornecimento de bens, empreitadas e manutenção de espaços.

Em relação ao NGAC, os procedimentos que suportam o Processo 1 – Aquisição de prestação de serviços, fornecimento de bens e empreitadas são:

#### 1.1.1. Prestação de serviços e fornecimento de bens

- a) Levantamento das necessidades de novas contratações. Através da análise dos contratos vigentes, na área de prestação de serviços, nomeadamente higiene e limpeza, segurança e vigilância humana, manutenção dos espaços verdes, fornecimento e gestão de consumíveis, entre outros, procede-se ao levantamento das necessidades de novas contratações, ponderando a viabilidade ou a inviabilidade de novo contrato. Caso seja necessária nova contratação, passa-se ao ponto seguinte.
- b) Preparação das peças procedimentais.

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 37
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 . Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

- c) Pedido de autorização da despesa. Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços efetua-se o pedido de reserva ao NEO, CTN ou GATPI, posteriormente remete-se para o Conselho de Gestão o pedido de autorização de contratar e respetivas peças procedimentais, após autorizado o processo segue para o serviço que atribuiu a reserva para ser dado o respetivo cabimento.
- d) Lançamento do procedimento em plataforma eletrónica de compras públicas e e acompanhamento da *timeline* do mesmo.
- e) Análise de propostas e execução de relatórios.
- f) Adjudicação do procedimento.
- g) Preparação do contrato.
- h) Execução do contrato.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Sandra Oliveira</b>	<b>Página: 38</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio 2021

## Mapa do Processo

Descrição do Processo: Aquisição de Prestação de Serviços e fornecimento de bens

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador	1.1. a) Levantamento das necessidades de novas contratações	Mensalmente	Análise dos contratos vigentes	Viabilidade /Inviabilidade de novo contrato	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Coordena dor da AAG	Conselho de Gestão
Coordenador	1.1 b) Preparação das peças procedimentais		Elaboração do programa de concurso ou convite e caderno de encargos	Peças concursais	NGAC Responsável pelas especificações técnicas	Coordenador da AAG	Coordena dor da AAG	Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 c) Número de Processo de Despesa (NPD)	Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Lançamento na aplicação SAP	Número de Processo de Despesa (NPD)	NGAG	NEO, CTN ou GATPI		

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 39
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Volume 18 Direção de Operações

Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos


Revisão n.º 01-2021

Data: maio 2021

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 d) Pedido de Reserva	Depois de criado o NPD e sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Pedido de Reserva ao NEO, CTN ou GATPI	Registo em SAP	NEO, CTN ou GATPI		NEO, CTN ou GATPI	Conselho de Gestão
Coordenador	1.1 e) Pedido de autorização da despesa	Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Depois do registo da Reserva do NEO, CTN ou GATPI e elaboração de um pedido de aquisição de serviços e autorização das peças procedimentais	Ofício e Reserva do NEO, CTN ou GATPI	NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DO	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 40
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	



	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-2021</b> <b>Data: maio 2021</b>

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 f). Pedido de Cabimento	Depois da autorização do pedido de aquisição de serviços e das peças procedimentais	Criação da Requisição de Compra pelo NGAC e pedido de Cabimento ao NEO	Registo em SAP		NEO		Conselho de Gestão
Coordenador	1.1 g). Lançamento do procedimento	Após autorização do Conselho de Gestão	Na respetiva plataforma eletrónica	Divulgação do procedimento ao exterior	NGAC	Entidades externas ao IST	Coordenador NGAC	Conselho Gestão
Coordenador	1.1 h). Análise de propostas e execução de relatórios	Após data limite para entrega de propostas	Análise das propostas apresentadas	Relatório preliminar; registo na plataforma; audiência prévia e relatório final	NGAC Júri procedimento	Plataforma Eletrónica	Júri do procedimento	

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	<b>Página: 41</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-2021</b> <b>Data: maio 2021</b>

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador	1.1 i) Adjudicação do procedimento	Após execução do relatório final	Preparação da adjudicação	Minuta do contrato; Registo na plataforma após aprovação pelo Conselho de Gestão	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DO	Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 j) Pedido de compromisso	Após autorização do Conselho de Gestão	Depois da criação, pelo NGAC, Pedido de Compra e Projeto Builder, em SAP	Pedido de compromisso ao NEO		NEO		Conselho de Gestão

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	<b>Página: 42</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Volume 18 Direção de Operações

Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-2021

Data: maio 2021

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 l) Preparação do contrato	30 dias após autorização da minuta do contrato	Após entrega dos documentos de habilitação e caução na plataforma, redige-se o contrato	Contrato	NGAC	Adjudicatário e adjudicante	NGAC Conselho de Gestão	Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 m) Publicitação do contrato / aquisição	Depois da assinatura do contato ou adjudicação	Na respetiva plataforma eletrónica, que no momento é base.gov	Divulgação do procedimento ao exterior	NGAC	Entidades externas ao IST	Coordenador NGAC	
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 n). Execução e acompanhamento do contrato	A partir da data de vigência do contrato	Acompanhamento do contrato	Validação das faturas respeitantes ao contrato	Adjudicatário NGAC	Responsável pela execução do contrato NEO	NGAC Responsável pela execução do contrato	

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 43
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: mai. 2021</b>

## 1.1.2. Empreitadas

- a) O levantamento das necessidades de empreitadas e contratação de assistência técnica da responsabilidade do Núcleo de Manutenção, em ordem a novas contratações, é feito pela Área de Instalações e Equipamentos – AIE que prepara as peças procedimentais técnicas e remete ao NGAC, através de pedido de abertura de procedimento. Passando ao ponto seguinte.
- b) Preparação do procedimento.
- c) Pedido de autorização da despesa. Sempre que se lança um procedimento para uma empreitada ou assistência técnica efetua-se o pedido de reserva ao NEO, CTN ou GATPI, posteriormente remete-se para o Conselho de Gestão o pedido de autorização de contratar e respetivas peças procedimentais, após autorizado o processo segue para o serviço que atribuiu a reserva para ser dado o respetivo cabimento.
- d) Lançamento do procedimento em plataforma eletrónica de compras públicas e acompanhamento da *timeline* do mesmo.
- e) Inserção dos relatórios em plataforma eletrónica.
- f) Adjudicação do procedimento.
- g) Preparação do contrato.
- h) Execução do contrato.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	Página: 44
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-2021 Data: maio 2021

## Mapa do Processo

### Descrição do Processo: Empreitadas

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececion ado de:	Expedido para:		
AIE	1.1. a) Levantamento das necessidades de novas contratações				AIE	Coordenador do NGAC	Coordenador da AAG	Conselho de Gestão
AIE	1.1 b) Preparação das peças procedimentais técnicas				AIE	Coordenador do NGAC	Coordenador da AAG	Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 c) Numero de Processo de Despesa (NPD)	Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Lançamento na aplicação SAP	Numero de Processo de Despesa (NPD)	NGAG	NEO, CTN ou GATPI		

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 45
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Volume 18 Direção de Operações

Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-2021

Data: maio 2021

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececion ado de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 d) Pedido de Reserva	Depois de criado o NPD e sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Pedido de Reserva ao NEO, CTN ou GATPI	Registo em SAP	NEO, CTN ou GATPI		NEO, CTN ou GATPI	Conselho de Gestão
Coordenador	1.1 e) Pedido de autorização da despesa	Sempre que se lança um procedimento para uma aquisição de serviços	Depois do registo da Reserva do NEO, CTN ou GATPI e elaboração de um pedido de aquisição de serviços e autorização das peças procedimentais	Ofício e Reserva do NEO, CTN ou GATPI	NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DO	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 46
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-2021</b> <b>Data: maio 2021</b>

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 f) Pedido de Cabimento	Depois da autorização do pedido de aquisição de serviços e das peças procedimentais	Criação da Requisição de Compra pelo NGAC e pedido de Cabimento ao NEO	Registo em SAP		NEO		Conselho de Gestão
Coordenador	1.1 g). Lançamento do procedimento	Após autorização do Conselho de Gestão	Na respetiva plataforma eletrónica	Divulgação do procedimento ao exterior	NGAC	Entidades externas ao IST	Coordenador NGAC	Conselho Gestão
	1.1 h). Análise de propostas e execução de relatórios	Após data limite para entrega de propostas	Análise das propostas apresentadas	Relatório preliminar; registo na plataforma; audiência prévia e relatório final	NGAC Júri procedimento	Plataforma Eletrónica	Júri do procedimento	

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	<b>Página: 47</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Volume 18 Direção de Operações

Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos


Revisão n.º 01-2021

Data: maio 2021

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececion ado de:	Expedido para:		
Coordenador	1.1 i) Adjudicação do procedimento	Após execução do relatório final	Preparação da adjudicação	Minuta do contrato; Registo na plataforma após aprovação pelo Conselho de Gestão	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DO	Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 j) Pedido de compromisso	Após autorização do Conselho de Gestão	Depois da criação, pelo NGAC, do Pedido de Compra e Projeto Builder, em SAP	Pedido de compromisso ao NEO		NEO		Conselho de Gestão
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 l) Preparação do contrato	30 dias após autorização da minuta do contrato	Após entrega dos documentos de habilitação e caução na plataforma, redige-se o contrato	Contrato	NGAC	Adjudicatário e adjudicante	NGAC Conselho de Gestão	Conselho de Gestão

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 48
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	



	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>Volume 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-2021</b> <b>Data: maio 2021</b>

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececion ado de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 m) Publicitação do contrato / aquisição	Depois da assinatura do contato ou adjudicação	Na respetiva plataforma eletrónica, que no momento é base.gov	Divulgação do procedimento ao exterior	NGAC	Entidades externas ao IST	Coordenador NGAC	
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	1.1 n). Execução e acompanhamento do contrato	A partir da data de vigência do contrato	Acompanhamento do contrato	Validação das faturas respeitantes ao contrato	Adjudicat ário NGAC	Responsável pela execução do contrato NEO	NGAC Responsável pela execução do contrato	

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	<b>Página: 49</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18. Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3– Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>


## Processo 2 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de “Outsourcing”

No âmbito de atuação do NGAC, este Processo permite assegurar um sistema permanente e contínuo de acompanhamento e gestão de todos os contratos de “outsourcing” celebrados pelo IST.

Os procedimentos que suportam o Processo 2 – Acompanhamento e Gestão de contratos de “Outsourcing” são:

- a) Receção e verificação da faturação, em conformidade com cada um dos contratos vigentes.
- b) Pedido de confirmação da faturação por parte do responsável pela gestão do respetivo contrato.
- c) Recebimento das faturas devidamente confirmadas.
- d) Execução dos mapas de distribuição da despesa para imputação aos respetivos centros de custo e/ ou projetos.
- e) Registo das faturas e respetivos mapas de imputação e envio para o NEO

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	<b>Página: 50</b>
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume. 18 Direção de Operações
		Volume: 18.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

## Mapa do Processo

Descrição do Processo: Acompanhamento e Gestão dos contratos de “*Outsourcing*”

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores do NGAC	Criação da execução do Projeto Builder em SAP	Quando se receciona a 1ª fatura do contrato	Colocar o Projeto Builder em execução criar a Requisição, Pedido de Compra e MIGO	Projeto em execução em SAP				

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 51
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Volume. 18 Direção de Operações

Volume: 18.2 – Área de Apoio Geral

Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos

Revisão n.º 01-21

Data: maio 2021

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores do NGAC	2 a) Receção e verificação da faturação, em conformidade com cada um dos contratos vigentes	Mensalmente	Receção e confirmação dos documentos	Registo da faturação	Entidade adjudicatária			
Colaboradores do NGAC	2.b) Pedido de confirmação da faturação por parte do responsável pela gestão do respetivo contrato	No final do mês a que se refere o serviço	Envio da faturação		NGAC	Responsável pela gestão do contrato	Responsável pela gestão do contrato	

Versão 01

Elaborado por: Paula Sequeira

Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado

Aprovado: CG

Página: 52

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume. 18 Direção de Operações
		Volume: 18.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores do NGAC	2 c) Recebimento das faturas devidamente confirmadas				Responsável pela gestão do contrato	NGAC		
Colaboradores do NGAC	2 d). Execução dos mapas de distribuição da despesa para imputação aos respetivos centros de custo e/ ou projetos			Mapa de execução/ Relatórios			Coordenador NGAC	

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 53
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume. 18 Direção de Operações
		Volume: 18.2 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Colaboradores do NGAC	2 e). Registo das faturas e respetivos mapas de imputação e envio para o NEO			Mapa de execução	NGAC	NEO	Coordenador NGAC	

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 54
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	<b>Volume 18 -Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>


## Processo 3 – Cessão do direito de exploração de espaços do IST

Ao nível da realização de serviço este Processo é suportado por diferentes Procedimentos. Os Procedimentos definem as responsabilidades e metodologia a adotar para a realização da cessão do direito de exploração de espaços do IST, nomeadamente nas áreas da restauração, livraria e papelaria, telecomunicações, saúde e outros.

Em relação ao NGAC os procedimentos que suportam o Processo 3 – Cessão do direito de exploração de Espaços do IST são:

- a) Levantamento das necessidades de novas cessões de espaços em ordem a novas contratações
- b) Preparação das peças procedimentais
- c) Pedido de autorização de lançamento do procedimento (concurso ou convite)
- d) Lançamento do procedimento
- e) Análise de propostas e execução de relatórios
- f) Adjudicação do procedimento
- g) Preparação do contrato
- h) Execução do contrato

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	Página: 55
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume. 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021


### Mapa do Processo

Descrição do Processo: Cessão do direito de exploração de espaços do IST

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Que m aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador	3 a) Levantamento das necessidades de novas cessões de espaços em ordem a novas contratações	Trimestralmente	Análise dos contratos vigentes	Viabilidade /Inviabilidade de novo contrato	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DO	CG
Coordenador	3. b) Preparação das peças procedimentais		Elaboração do programa de concurso ou convite e caderno de encargos	Peças concursais	NGAC Responsável pelas especificações técnicas	Coordenador da AAG		


Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 56
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	



 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume. 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021


Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Que m aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador	3.c) Pedido de autorização de lançamento do procedimento (concurso ou convite)	Sempre que se lança um procedimento para uma cessão de espaços	Elaboração de um pedido de cessão de espaços e autorização das peças procedimentais	Ofício	Coordenador NGAC	Coordenador da AAG	Diretor da DO	CG
Coordenador	3 d). Lançamento do procedimento	Após autorização do Conselho de Gestão	Na respetiva plataforma eletrónica	Divulgação ao exterior do procedimento	NGAC	Entidades externas ao IST	Coordenador NGA C	Conselho Gestão

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 57
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume. 18 Direção de Operações
		Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Que m aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador	3 e) Análise de propostas e execução de relatórios	Após data limite para entrega de propostas	Análise das propostas apresentadas	Relatório preliminar; registo na plataforma; audiência prévia e relatório final	NGAC Júri procedimento	Plataforma Eletrónica	Júri do procedimento	
Coordenador	3 f) Adjudicação do procedimento	Após execução do relatório final	Preparação da adjudicação	Minuta do contrato; registo na plataforma eletrónica	Conselho de Gestão; NGAC	Plataforma Eletrónica		

Versão 01	Elaborado por: Paula Sequeira	Página: 58
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	<b>Volume. 18 Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Que m aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	3 g) Preparação do contrato	30 dias após autorização da minuta do contrato	Após entrega dos documentos de habilitação e caução, redige-se o contrato	Contrato	NGAC	Adjudicatário e adjudicante	NGAC	CG
Coordenador/ Colaboradores do NGAC	3 h) Execução e acompanhamento do contrato	A partir da data de vigência do contrato	Acompanhamento do contrato	Registo contrato	NGAC	NCC		

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	Página: 59
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

 <b>TÉCNICO LISBOA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>Volume 18 . Direção de Operações</b>
		<b>Volume: 18.3 – Área de Apoio Geral</b> <b>Capítulo: 3.2 - Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos</b>
		<b>Revisão n.º 01-21</b> <b>Data: maio 2021</b>

## Processo 4 – Acompanhamento e Gestão dos contratos de Cessão de Espaços

No âmbito de atuação do NGAC, este Processo permite assegurar um sistema permanente e contínuo de acompanhamento e gestão de todos os contratos de cessão de espaços celebrados pelo IST no âmbito das atividades de restauração, livrarias e outros.

Os procedimentos que suportam o Processo 4 – Acompanhamento e Gestão de Contratos de cessão de espaços são:

- a) Receção e verificação das cópias das faturas, emitidas pelo IST através do Núcleo de Contabilidade Central, em conformidade com cada um dos contratos vigentes.
- b) Registo das cópias das faturas e execução dos respetivos mapas em ficheiro excel. A informação registada contém o nº de contrato, data de emissão e data de vencimento da fatura e respetivo valor.
- c) Articulação com o NT sobre o controlo interno dos montantes a receber através do pedido de listagens.

<b>Versão 01</b>	<b>Elaborado por: Paula Sequeira</b>	Página: 60
	<b>Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado</b>	
	<b>Aprovado: CG</b>	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume 18 . Direção de Operações
		Volume: 18.3– Área de Apoio Geral Capítulo: 3.1 - Núcleo de Serviços Gerais
		Revisão n.º 01-21 Data: maio 2021

### Mapa do Processo

Descrição do Processo: Acompanhamento e Gestão dos contratos de cessão de espaço

Responsável	Identificação (processo, subprocesso procedimento)	Quando se procede / prazo	Como se procede	Resultado/ registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionad o de:	Expedido para:		
Colaboradores do NGAC	4 a) e b) Receção e verificação da faturação, em conformidade com cada um dos contratos vigentes	Mensalment e	Receção e confirmação dos documentos	Registo da cópia das faturas	NCC	NGAC	NCC NGAC	
Colaboradores do NGAC	4 c) Controlo interno dos montantes a receber	Trimestral-mente	Pedido de listagens	Registo de informação/ Mapas de execução	NT	NGAC	Coord. NGAC	

Versão 01	Elaborado por: Sandra Oliveira	Página: 61
	Verificado: Maria Salomé Louro, José Manuel Riscado	
	Aprovado: CG	