



TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Área de Comunicação, Imagem e Marketing

Volume 3.1 - Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP)

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 |
| | | Data: julho.2021 |

Índice

| | |
|---|----|
| Princípios Gerais | 3 |
| Abreviaturas e Acrónimos..... | 4 |
| Legislação Aplicável | 5 |
| Mapa de Atualização do Volume 3 | 6 |
| Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas..... | 7 |
| Processo 1 - Marketing e Comunicação | 7 |
| Subprocesso 1.1 – Gestão da divulgação de notícias e eventos | 7 |
| Subprocesso 1.2 - Mensagens enviadas à comunidade Técnico..... | 9 |
| Subprocesso 1.3 – Gestão de pedidos de Destaque na <i>Homepage</i> | 10 |
| Subprocesso 1.4 – Plano de Meios..... | 10 |
| Subprocesso 1.5 - Produção de Conteúdos..... | 11 |
| Processo 2 – Media..... | 12 |
| Subprocesso 2.1 - Promoção e divulgação de notícias nos Media..... | 12 |
| Subprocesso 2.2 - Promoção de entrevistas e outras peças jornalísticas nos Media..... | 13 |
| Subprocesso 2.3 – <i>Clipping</i> | 13 |
| Processo 3 – Relações Públicas | 14 |
| Subprocesso 3.1 – Organização de Eventos | 14 |
| Subprocesso 3.2 – Merchandising | 15 |
| MAPA DOS PROCESSOS | 17 |

| | | |
|------------------|---|-----------|
| Versão 01 | Elaborado por: André Pires / Maria José Ferrão | Página: 2 |
| | Verificado: André Pires | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 |
| | | Data: julho.2021 |

Princípios Gerais

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

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

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

A ACIM é dirigida por um coordenador de área, cargo de direção intermédia de 2.º grau, equiparado para todos os efeitos legais a Chefe de Divisão, ou por um Técnico Superior, que reporta hierarquicamente ao Presidente do Técnico.

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

Este gabinete integra uma equipa de seis colaboradores do quadro do IST.

| | | |
|-----------|--|-----------|
| Versão 01 | Elaborado por: André Pires / Maria José Ferrão | Página: 3 |
| | Verificado: André Pires | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 |
| | | Data: julho.2021 |

Abreviaturas e Acrónimos

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


| | | |
|-----------|--|-----------|
| Versão 01 | Elaborado por: André Pires / Maria José Ferrão | Página: 4 |
| | Verificado: André Pires | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 |
| | | Data: julho.2021 |

Legislação Aplicável

| Legislação | Descrição |
|---|---|
| <p>Despacho n.º 1503/2017 - Diário da República, 2.ª série, n.º 32, de 14 de fevereiro de 2017.</p> <p>Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico, aprovado por deliberação do Conselho de Gestão do Instituto Superior Técnico, de 30 de novembro de 2016.</p> | <p>Estabelece a estrutura orgânica dos serviços de natureza administrativa e de apoio técnico do Instituto Superior Técnico. Constitui o Anexo II aos Estatutos do IST, publicados no Diário da República, 2.ª série, n.º 185, de 25 de setembro de 2013.</p> |
| <p>Lei de Bases do Sistema Educativo Português (LBSE), Lei n.º 46/86 (Subsecção III – Ensino superior, Secção II – Educação escolar) - Diário da República, 1.ª série, n.º 237, de 14 de outubro de 1986.</p> | <p>Normativo que estabelece e regulamenta o sistema educativo.</p> |
| <p>Até ao dia 30 de julho 2021 encontra-se em consulta pública, para recolha de sugestões, o projeto de Portaria a publicar em DR.</p> <p>Mais em: https://www.dges.gov.pt/pt/pagina/consultas-publicas-2021-acesso-ao-ensino-superior</p> | <p>Aprova o Regulamento do Concurso Nacional de Acesso e Ingresso no Ensino Superior Público para a Matrícula e Inscrição no Ano Letivo de 2021-2022.</p> |
| <p>Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia, de 27 de abril de 2018.</p> <p>Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), aprovado pela União Europeia, aplicável a partir de 25 de maio de 2018 em todos os países da EU.</p> | <p>Regulamento relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.</p> |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| Versão 01 | Elaborado por: André Pires / Maria José Ferrão | Página: 5 |
| | Verificado: André Pires | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 |
| | | Data: julho.2021 |

Mapa de Atualização do Volume 3

| Responsável | O quê | Quando | Como | Resultado/ RegTécnico |
|---|------------|------------|--|--------------------------|
| André Pires, Maria Ferrão, Maria Piñeiro & Marta Pedro | Processo 1 | Anualmente | Rever legislação e adequação dos processos | Proposta de alteração |
| André Pires, Marta Pedro | Processo 2 | Anualmente | Rever legislação e adequação dos processos | Proposta de alteração |
| Ana Rodrigues, Maria Ferrão, Maria Piñeiro & Marta Pedro | Processo 3 | Anualmente | Rever legislação e adequação dos processos | Proposta de alteração |

| | | |
|------------------|---|-----------|
| Versão 01 | Elaborado por: André Pires / Maria José Ferrão | Página: 6 |
| | Verificado: André Pires | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

Capítulo 1 – Gabinete de Comunicação e Relações Públicas



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

- Gestão da comunicação, da informação e da publicidade do Técnico;
- Administração das relações públicas, através da organização de eventos e dinamização da Loja (merchandising Técnico Lisboa) para a promoção da imagem do Técnico;
- Assessoria de Imprensa.

Processo 1 - Marketing e Comunicação

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

Subprocesso 1.1 – Gestão da divulgação de notícias e eventos

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

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

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

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

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

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

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

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

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

Subprocesso 1.2 - Mensagens enviadas à comunidade Técnico


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

1. O requerente submete a informação e o pedido via e-mail (gcrp@tecnico.ulisboa.pt);
2. O GCRP analisa a informação submetida e define se se justifica o envio da mesma por essa via, com aprovação do CG;
3. Após validação, o GCRP define, de entre as *mailinglists* disponíveis, quais os destinatários, para envio da mesma;
4. O envio é realizado com recurso ao portal “Comunicação”/Envio de mensagens por e-mail, a partir do remetente Técnico Lisboa (Gabinete de Comunicação e Relações Públicas) para informação institucional ou do Técnico Lisboa (Eventos) para informação sobre eventos (noreply@tecnico.ulisboa.pt);
5. No caso de mensagens personalizadas em série, estas são enviadas através de correio eletrónico, a partir de uma base de dados de contactos previamente criada/constante atualização.

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

A Newsletter é criada diretamente no *backoffice* pelo GCRP, tanto a versão em português como em inglês, ficando guardada nos “rascunhos” e após validação técnica pelo NDM é feito o seu envio, também pelo NDM.

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

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

Subprocesso 1.3 – Gestão de pedidos de Destaque na *Homepage*

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

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

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

Subprocesso 1.4 – Plano de Meios

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

A elaboração do Plano de Meios do Técnico:

- a) Definição dos diversos públicos-alvo;
- b) Definição dos objetivos;
- c) Definição do *budget* alocado ao Plano de Meios;
- d) Seleção dos meios;
- e) Calendarização da campanha;

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

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

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

Subprocesso 1.5 - Produção de Conteúdos

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

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

A supervisão e atualização da informação publicada no Website do Técnico, em geral é realizada pelo GCRP. A informação constante nas diversas páginas de serviços, núcleos e áreas é da exclusiva responsabilidade dos mesmos.

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

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

Processo 2 – Media

O Técnico continua empenhado em projetar a sua imagem junto da sociedade em geral, através de uma relação mais próxima com os Media. Essa comunicação assume diversas

formas, nomeadamente através da publicação de notas de imprensa, reportagens, artigos de opinião sobre as atividades desenvolvidas de ensino, ciência e tecnologia e de I&DI.

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

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

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

Subprocesso 2.1 - Promoção e divulgação de notícias nos Media

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

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

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

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 |
| | | Data: jul.2021 |

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

1. Na promoção de entrevistas e outras peças jornalísticas junto dos media, é definido pelo proponente ou pelo GCRP o tema ou âmbito da investigação que se pretende destacar;
2. O GCRP estabelece os contactos necessários à realização da(s) entrevista(s) aos jornalistas que trabalham a área em questão;
3. Em caso de não existir interesse por parte do jornalista a quem se propôs o trabalho, avança-se para outro(s) contacto(s) com jornalistas;
4. No caso de necessidade, cabe ao GCRP acompanhar a entrevista.

Subprocesso 2.3 – *Clipping*

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

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

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

Processo 3 – Relações Públicas

Subprocesso 3.1 – Organização de Eventos

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

O GCRP organiza eventos variados, como seminários temáticos e cerimónias académicas, e faculta apoio à organização de eventos do interesse da comunidade Técnico, no âmbito de atividades académicas, de ID&I e do exterior, através dos seguintes procedimentos gerais:

1. O requerente submete o pedido de apoio ao GCRP, através do seu email ou presencialmente;
2. A coordenação do GCRP analisa as tarefas alocadas ao apoio à organização do evento, averiguando-se:
 - a. O tipo de evento;
 - b. Dia, hora e duração do evento;
 - c. Número de participantes estimado;
 - d. Escolha do local;
 - e. Preparação do espaço;
 - f. Apoio audiovisual e/ou fotográfico;
 - g. Outros apoios a nível logístico.

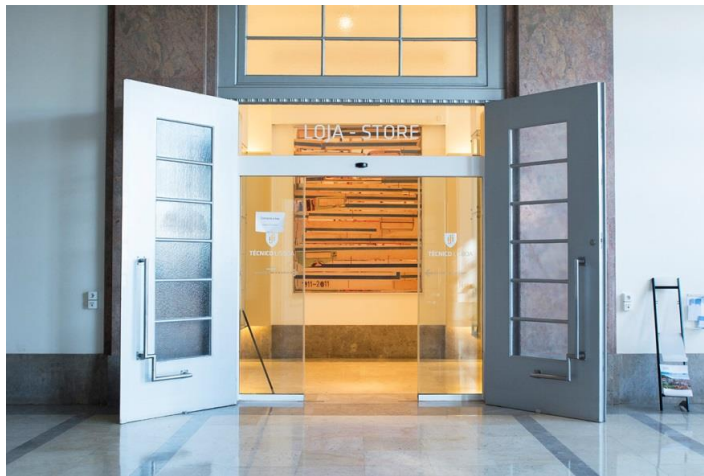
| | | |
|------------------|---|-------------------|
| Versão 02 | Elaborado por: André Pires / Maria José Ferrão | Página: 14 |
| | Verificado: André Pires | |
| | Aprovado: CG | |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
|  | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

3. O GCRP planeia e procede à divulgação interna e externa do evento, nomeadamente:
 - a. Website do Técnico e redes sociais;
 - b. Media/comunicação social;
 - c. Convites;
 - d. Posters;
 - e. Folhetos/desdobráveis.

4. No caso de eventos de grande dimensão e/ou elevada complexidade organizativa, é necessário que o pedido seja feito com uma antecedência mínima de quinze dias úteis.

Subprocesso 3.2 – Merchandising



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

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

| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

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

2. O GCRP estabelece os contactos necessários à recolha de orçamentos, acompanhados do mostruário dos artigos propostos. O NDM é igualmente contactado nesta fase, para a apresentação de propostas gráficas, com vista à personalização de cada artigo.

3. Após a aprovação por parte do CG, é dado início ao processo de aquisição através da plataforma de compras do Técnico, ou através do envolvimento direto do NCA, quando o valor líquido da aquisição é superior a cinco mil euros.

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

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

MAPA DOS PROCESSOS

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

| Responsável | Identificação (processo, subprocesso procedimento) | Quando se procede/ /prazo | Como se procede | Resultado/ registo | Fluxo do processo | | Quem valida | Quem aprova |
|---|--|---|---|--|--------------------|---------------|-------------|-------------|
| | | | | | Rececionado de: | Expedido por: | | |
| Maria Ferrão, Maria Piñeiro & Marta Pedro | 1.1 Gestão da divulgação de notícias e eventos | Após envio de informação pelo GCRP/ /requerente | Elaboração da notícia/evento | Publicação no website do Técnico, redes sociais e Newsletter | Comunidade Técnico | GCRP | GCRP | GCRP |
| Maria Ferrão | 1.2 Mensagens enviadas à comunidade Técnico | Após envio de informação pelo GCRP/ /requerente | Elaboração do e-mail com a respetiva informação | Envio de email via fénix | Comunidade Técnico | GCRP | GCRP | CG |

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

| | | |
|--|----------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.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 por: | | |
| André Pires | 1.3 Pedidos de Destaque na Homepage | Após envio de informação pelo GCRP/ /requerente | No BackOffice selecionar a opção destaque | Destaque no website do Técnico | Comunidade Técnico | GCRP | GCRP | CG/GCRP |
| André Pires | 1.4 Plano de Meios | Anualmente | Via elaboração do respetivo plano | Reserva de espaço publicitário na internet | GCRP | GCRP/NDM | GCRP | CG |
| Maria Ferrão & Marta Pedro | 1.5 Produção de Conteúdos | Após pedido de conteúdo pelo requerente e por iniciativa GCRP | Elaboração dos respetivos conteúdos | Publicação da informação em diversos meios | GCRP/ /requerente | GCRP/NDM | GCRP | GCRP |

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

| | | |
|--|----------------------------------|--|
|  TÉCNICO LISBOA | <h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1> | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

Descrição do Processo 2: **MEDIA**

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

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

| | | |
|---|----------------------------------|---|
|  | <h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2> | Volume 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) |
| | | Volume: 3.1 - GCRP |
| | | Revisão n.º 01-2021 Data: jul.2021 |

Descrição do Processo 3: **RELAÇÕES PÚBLICAS**

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

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