



**TÉCNICO**  
UNIVERSIDADE  
DE LISBOA

Manual de Procedimentos  
**Direção de Operações**

## Ficha Técnica

### Título

Manual de Procedimentos, Direção de Operações

### Versão

1.0

### Elaboração

Salomé Louro | Direção de Operações

### Edição

Área de Gestão da Qualidade, Direção de Planeamento e Qualidade

### Endereço

Direção de Operações

Instituto Superior Técnico

Campus Alameda

Avenida Rovisco Pais, 1, 1049-001 Lisboa

Tel. +351 218 419 670 (ext. 3670)

#### Histórico de versões

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Detalhe(s)</b>	<b>Autor</b>	<b>Revisão e Aprovação</b>
<b>1.0</b>	<b>13/05/2026</b>	<b>Atualização com nova estrutura</b>	Salomé Louro	Salomé Louro

## Siglas e Acrónimos

NGEE - Núcleo de Gestão de Espaços para Eventos

NSG - Núcleo de Serviços Gerais

NSHS - Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde

GOP - Gabinete de Organização Pedagógica

NACTI - Núcleo de Apoio ao Centro de Tecnologias e Inovação

EPS – Empresa Prestadora de Serviço

NARQ – Núcleo de Arquivo

ROFNATIST - Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de. Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico

## Conteúdo

Direção de Operações.....	6
OP.01. Reserva de Espaços.....	8
OP.02. Serviço de Mudanças do IST .....	9
OP.03. Sala de Aula do TIC - Controlo de Acessos.....	10
OP.04. Reserva de Serviços de Transporte.....	11
OP.05. Receção e Expedição de Correio.....	12
OP.06. Serviços de Reprografia - Reprodução de Exames.....	13
OP.07. Disponibilização de documentos e informação.....	14
Anexo a: Diagramas .....	18

# Direção de Operações

## Equipa

### Direção de Operações

Maria Louro (Diretora)

### Área de Espaços e Serviços

Sandra Cristina Borralho de Oliveira e Sanches (Coordenadora)

### Núcleo de Gestão de Espaços para Eventos

Maria de Fátima Valente Pacheco Barreiros Coelho Rodrigues (Coordenadora)

Graça Santos Melo

Luís Rafael

Maria Amélia Alves Fernandes da Costa

Pedro Jorge Carneiro Novais

### Núcleo de Serviços Gerais

Ana Cristina Ramalho Nunes Oliveira (Coordenadora)

Isabel Maria de Sousa Simões Costa

Luzia José Borrego Paixão Lopes

José Fernando De Almeida Carneiro

Maria Helena Teixeira de Oliveira

Nathan Reivell Leal de Morais

Nuno Manuel Pegado Monteiro

Paulo Silva

Rui Jorge Vasconcelos Neto Cardoso

Teresa de Jesus Da Cunha da Rosa Morais

### Núcleo de Apoio ao Centro de Tecnologias e Inovação

Rossela Leitão (Coordenadora)

Beatriz Maria Freitas Morais

Fernanda Maria Teixeira Martins

João Ferreira

### Área de Segurança e Saúde

Pedro Miguel Lopes Lima Duarte (Coordenador)

Cláudia Rosa Pereira de Aguiar Barrela

### Núcleo de Segurança e Saúde no Trabalho

Rita Mafalda Lino de Sá Costa (Coordenadora)

**Núcleo de Segurança das Instalações e Equipamentos**

Bruno Ricardo Ramos Barroca (Coordenador)

Ana Maria Fernandes da Fonte Pinto

Lúcia Machado

Rúben Marques

**Núcleo de Arquivo**

Catarina Nobre Viana Abranches (Coordenadora)

Anabela Faria da Graça

Irene Dos Anjos Serra Garrido

Maria José Rosado Ramalho

Susana Dias

Susana Marcos

## OP.01. Reserva de Espaços

### Objetivo

Disponibilizar um mecanismo de reserva de espaços no IST e no TIC para eventos e outras atividades a realizar pela Comunidade IST ou Externos.

### Descrição

Reserva/cedência dos 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.

### Prazo

Até 48 horas após a receção do pedido.

### Resultado expectável

Empréstimo/aluguer, de forma gratuita ou onerosa, de espaços do IST e do TIC para eventos e outras atividades.

### Responsabilidades

#### Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Comunidade IST;
- Rede de Parceiros IST;
- Entidades externas.

#### Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Núcleo de Gestão de Espaços para Eventos;
- Gestores dos Edifícios;
- Núcleo de Apoio ao Centro de Tecnologias e Inovação;
- Núcleo de Serviços Gerais;
- Núcleo de Segurança e Saúde no Trabalho;
- Gabinete de Organização Pedagógica.

#### Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Prestadores de Serviços.

### Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
<b>A1</b> Contacto através do envio do email/RT a formalizar o pedido.	12 Horas	NGEE; TIC
<b>A2</b> Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via correio eletrónico ao pedido e custos associados.	12 Horas	NGEE

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
<b>A3</b> Envio dos detalhes da reserva para NSG, GOP, NSHS e Gestores dos Edifícios.	12 Horas	NGEE; TIC
<b>A4</b> Envio à Contabilidade das requisições internas ou pedido de emissão de fatura, no caso de entidades externas.	Após o evento	NGEE; TIC

## Normativos

### Internos:

- Regulamento de Cedência de espaços do IST.

## Sistemas informáticos utilizados

Agenda Online; E-mail; RT.

## OP.02. Serviço de Mudanças do IST



## Objetivo

Oferecer à Comunidade IST uma resposta às necessidades logísticas e de serviços de mudanças.

## Descrição

Este serviço destina-se a oferecer uma solução segura, eficiente e organizada para o transporte de bens e pertences de um local para outro, com o objetivo de satisfazer as necessidades de mudanças no IST.

## Prazo

De acordo com o agendado.

## Resultado expectável

Mudança de mobiliário e equipamento diverso entre serviços do IST, garantindo a calendarização a proteção a conveniência e a confiabilidade dos bens transportados.

## Responsabilidades

### Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Comunidade IST.

### Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Núcleo de Serviços Gerais.

### Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Prestadores de Serviços;
- Órgãos centrais;
- Departamentos.

## Ações

Ação		Prazo(s)	Resp.
A1	Contacto e envio do email a formalizar o pedido.	12 horas	NSG
A2	Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via email ao pedido.	12 horas	NSG
A3	Realização do serviço.	Data agendada.	EPS
A4	Envio à Contabilidade das requisições internas, no caso de o serviço ser para um departamento.	Após o serviço.	NSG

## Normativos

### Internos:

- Contrato de prestação de serviços.

## Sistemas informáticos utilizados

Agenda Online; E-mail.



## OP.03. Sala de Aula do TIC - Controlo de Acessos

### Objetivo

Registo e acesso a sala de estudo do TIC.

### Descrição

Este espaço de estudo destina-se a satisfazer necessidades da Escola. Espaço disponível 24h por dia, 365 dias por ano para alunos IST e da ULisboa.

### Prazo

Imediato.

### Resultado expectável

Acesso e permanência dos alunos no espaço de estudo 24horas.

### Responsabilidades

#### Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Núcleo de Apoio ao Centro de Tecnologias e Inovação.

#### Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Núcleo de Apoio ao Centro de Tecnologias e Inovação;
- Núcleo de Segurança e Saúde no Trabalho.

#### Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Núcleo de Segurança e Saúde no Trabalho;

- Alunos IST;
- ULisboa.

## Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Registo e ativação de cartão de acesso.	Imediato	NST; TIC
A2 Entrada na sala de estudo.	Imediato	NST

## Normativos

### Internos:

- Regulamento de Salas de Estudo IST.

## Sistemas informáticos utilizados

Controlo de Acessos.

## OP.04. Reserva de Serviços de Transporte

### Objetivo

Garantir, de forma gratuita ou onerosa, o uso eficiente dos veículos do IST, organizando e controlado a frota disponível, atendendo às necessidades de transporte da Comunidade do IST.

### Descrição

O serviço destina-se a satisfazer algumas necessidades de transporte do IST, a nível operacional e de planeamento, designadamente:

- Permitir agendamentos antecipados para garantir disponibilidade;
- Reduzir conflitos de uso simultâneo;
- Controle e Rastreabilidade -Registrar quem usou o veículo, quando, por quanto tempo e para qual finalidade. Facilitar auditorias, prestação de contas, responsabilização por danos ou infrações e calendarização das inspeções e manutenções periódicas. Atendimento às solicitações
- Apoiar as atividades internas e externas do IST;
- Assegurar mobilidade à Comunidade IST, entregas, visitas técnicas, entre outros.

### Prazo

De acordo com o agendado.

### Resultado expectável

Utilização com ou sem condutor através de Empréstimo /aluguer de viaturas do IST.

## Responsabilidades

### Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Comunidade IST.

### Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Núcleo de Serviços Gerais.

### Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Prestadores de serviços.

## Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
<b>A1</b> Contacto através do envio do email/RT a formalizar o pedido.	12 Horas	NSG
<b>A2</b> Marcação na Agenda online em simultâneo com a resposta via correio eletrónico ao pedido e custos associados.	12 Horas	NSG
<b>A3</b> Realização do serviço.	Data agendada	Motorista IST
<b>A4</b> Envio à Contabilidade das requisições internas.	Após o serviço	NSG

## Normativos

### Internos:

- Regulamento de Cedência de Viaturas do IST.

## Sistemas informáticos utilizados

Agenda Online; E-mail.

## OP.05. Receção e Expedição de Correio



### Objetivo

Recebimento e triagem de correspondência e encomendas. Envio de documentos e encomendas. Controle e rastreamento. Organização e arquivo. Pontualidade e segurança.

### Descrição

Garantir que todas as cartas, documentos e encomendas recebidos sejam identificados, registrados e encaminhados corretamente aos destinatários internos. Preparar, registrar e encaminhar correspondência a expedir utilizando os meios apropriados (Correios, transportadores e outros). Manter o controle do que foi enviado e recebido, incluindo datas, destinatários, comprovantes e meios de envio, assegurando a rastreabilidade. Manter um sistema organizado de registros e comprovativos de envio e recebimento, possibilitando consultas futuras. Assegurar que os documentos e objetos cheguem ao destino correto com integridade e dentro do prazo. Garantir a pontualidade e segurança.

## Prazo

No próprio dia.

## Resultado expectável

Distribuição e recolha de correio por todos os departamentos e órgãos da Escola.

## Responsabilidades

### Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Comunidade IST;
- Prestadores de Serviços.

### Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Núcleo de Serviços Gerais.

### Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Prestadores de Serviços.

## Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
<b>A1</b> Receção e distribuição no próprio dia, após a receção do correio externo e interno.	No próprio dia	NSG
<b>A2</b> Expedição nos dias determinados, após a receção do correio interno.	No próprio dia	NSG

## Normativos

### Internos:

- Normas que descrevem o funcionamento diário do serviço de expedição e correio.

## Sistemas informáticos utilizados

E-mail; Mapa de registos de correio e encomendas.

# OP.06. Serviços de Reprografia - Reprodução de Exames

## Objetivo

Serviço de reprodução de testes e exames pela comunidade académica do IST.

## Descrição

Este serviço destina-se a satisfazer as necessidades de avaliação dos diversos departamentos académicos da Escola.

## Prazo

Até 48 horas após a receção do pedido.

## Resultado expectável

Reprodução de testes e exames.

## Responsabilidades

### Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Comunidade IST.

### Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Núcleo de Serviços Gerais.

### Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Alunos.

## Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
A1 Receção de exames e testes.	No próprio dia	NSG
A2 Elaboração e entrega de exames e testes.	48 horas	NSG

## Normativos

### Internos:

- Normas que descrevem o funcionamento diário do serviço de reprografia.

## Sistemas informáticos utilizados

E-mail.

# OP.07. Disponibilização de documentos e informação



## Objetivo

Garantir o acesso aos documentos e à informação de arquivo do IST.

## Descrição

No âmbito da sua missão, compete ao Núcleo de Arquivo garantir o acesso à informação e documentos administrativos que integram o património arquivístico do IST à comunidade académica do IST e ao

público no geral. O acesso é realizado através dos serviços de consulta, reprodução e empréstimo interno de documentos comunicáveis. A comunicabilidade dos documentos é determinada pelos técnicos do NARQ aquando do tratamento documental, de acordo com a legislação em vigor.

## Prazo

10 dias úteis.

## Resultado expectável

Informação e documentos do IST acessíveis à comunidade e ao público em geral.

## Responsabilidades

### Unidades organizativas iniciadoras do procedimento:

- Comunidade IST.

### Unidades organizativas responsáveis pela execução do procedimento:

- Núcleo de Arquivo.

### Outros agentes envolvidos no procedimento:

- Público.

## Ações

Ação	Prazo(s)	Responsabilidade
<b>A1</b> Registo de entrada e classificação do pedido de informação e/ou documentos, por parte da comunidade do IST e de utilizadores externos, via sistema RT (nucleo.arquivo@tecnico.ulisboa.pt), presencial ou telefónica.	No momento da receção do pedido.	NARQ
<b>A2</b> Análise do pedido, identificação e localização da informação e/ou dos documentos.	Até 72 horas após o registo e classificação do pedido	NARQ
<b>A3</b> Determinação da comunicabilidade da informação e dos documentos.	Após a identificação e localização da informação e dos documentos.	NARQ
<b>A4</b> Recuperação dos documentos dos depósitos.	Após a conclusão da análise da comunicabilidade da informação e dos documentos	NARQ
<b>A5</b> Resposta ao pedido de consulta e/ou reprodução de documentos.	Até 3 dias úteis após a receção do pedido	NARQ

Ação		Prazo(s)	Responsabilidade
A6	Promoção do acesso presencial e/ou remoto à informação e documentação.	Em função da disponibilidade do utilizador ou após a conclusão da reprodução do(s) documento(s)	NARQ
A7	Registo da conclusão do pedido de documentos e de informação.	Imediatamente após a conclusão da consulta/reprodução ou devolução dos documentos	NARQ
A8	Instalação do(s) documento(s).	Após registo da conclusão da consulta/reprodução ou devolução dos documentos	NARQ

## Normativos

### Internos:

- ROFNATIST - Competências do Núcleo de Arquivo.

### Externos:

- Decreto-lei nº 16/1993, de 23 de janeiro. Estabelece o regime geral dos arquivos e do património arquivístico.
- Lei nº 14/1994, de 11 de maio. Altera, por ratificação, o Decreto-Lei nº 16/93, de 23 de janeiro, que aprova o regime geral dos arquivos e do património arquivístico.
- Lei nº 26/2016, de 22 de agosto. Aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro.
- Lei 58/2019, de 8 de agosto. Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
- Regulamento (UE) 2016/679. Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais.

## Sistemas informáticos utilizados

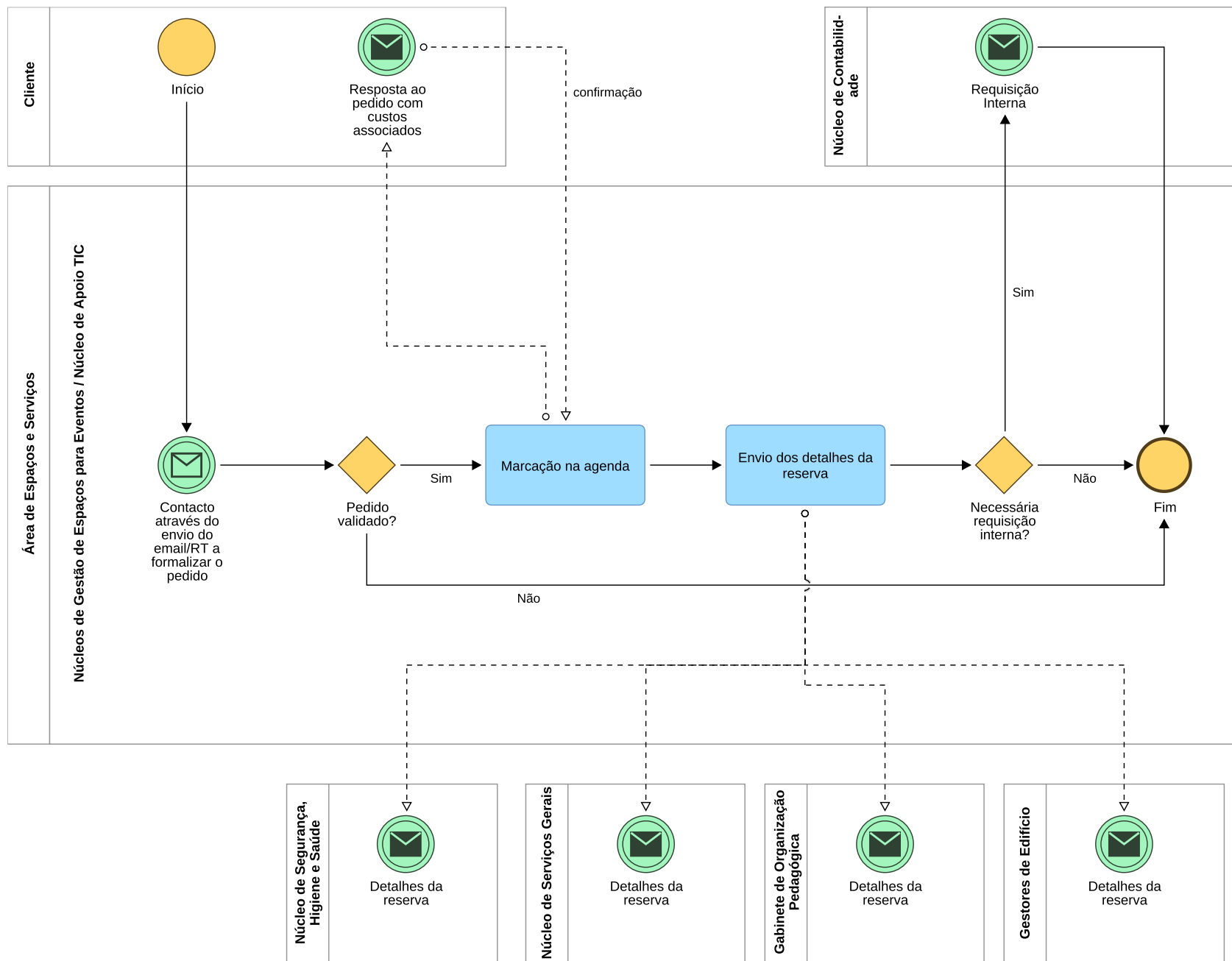
Microsoft Office (Excel); E-mail; RT; Base de dados FileMaker; Repositório digital IST.



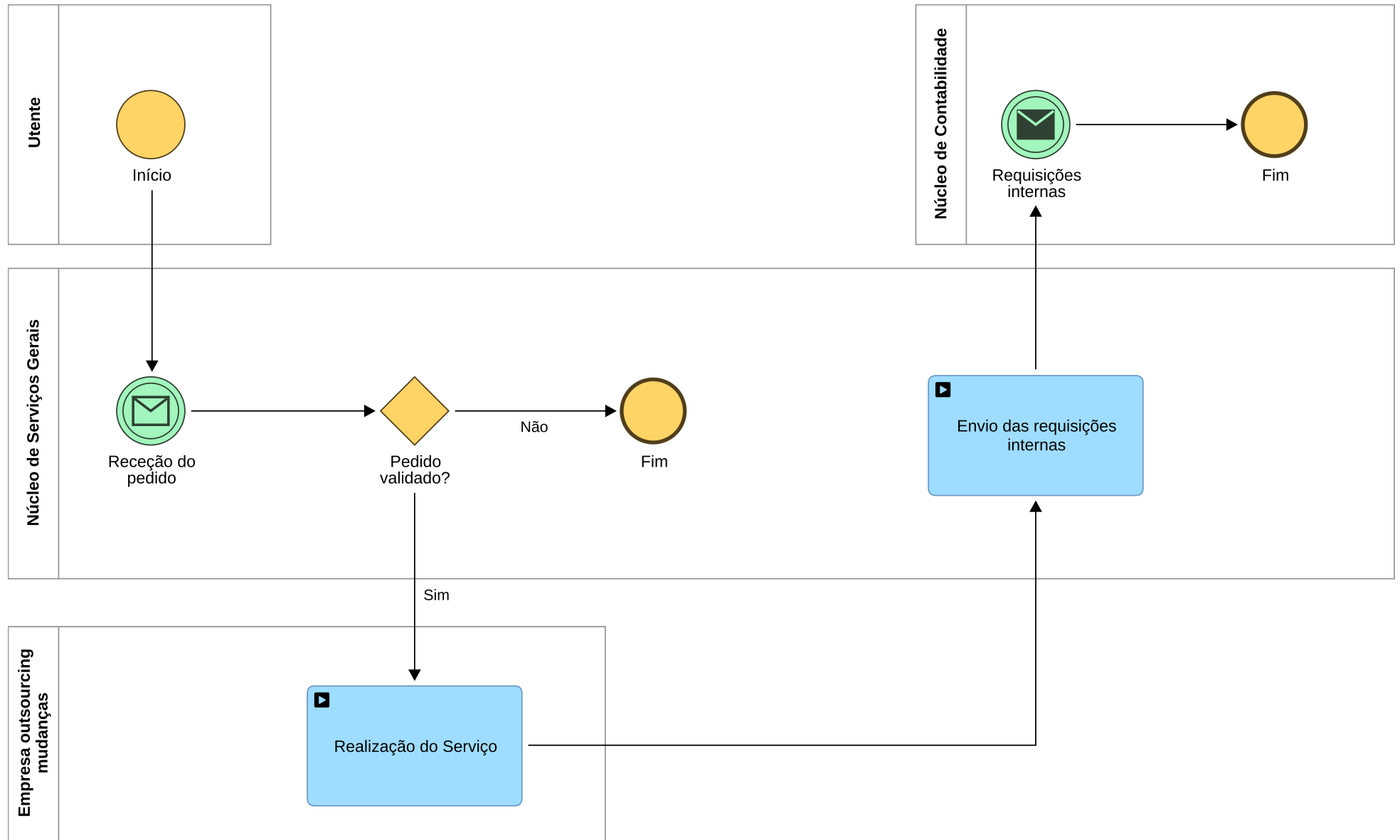
**TÉCNICO**  
UNIVERSIDADE  
DE LISBOA

## Anexo a: Diagramas

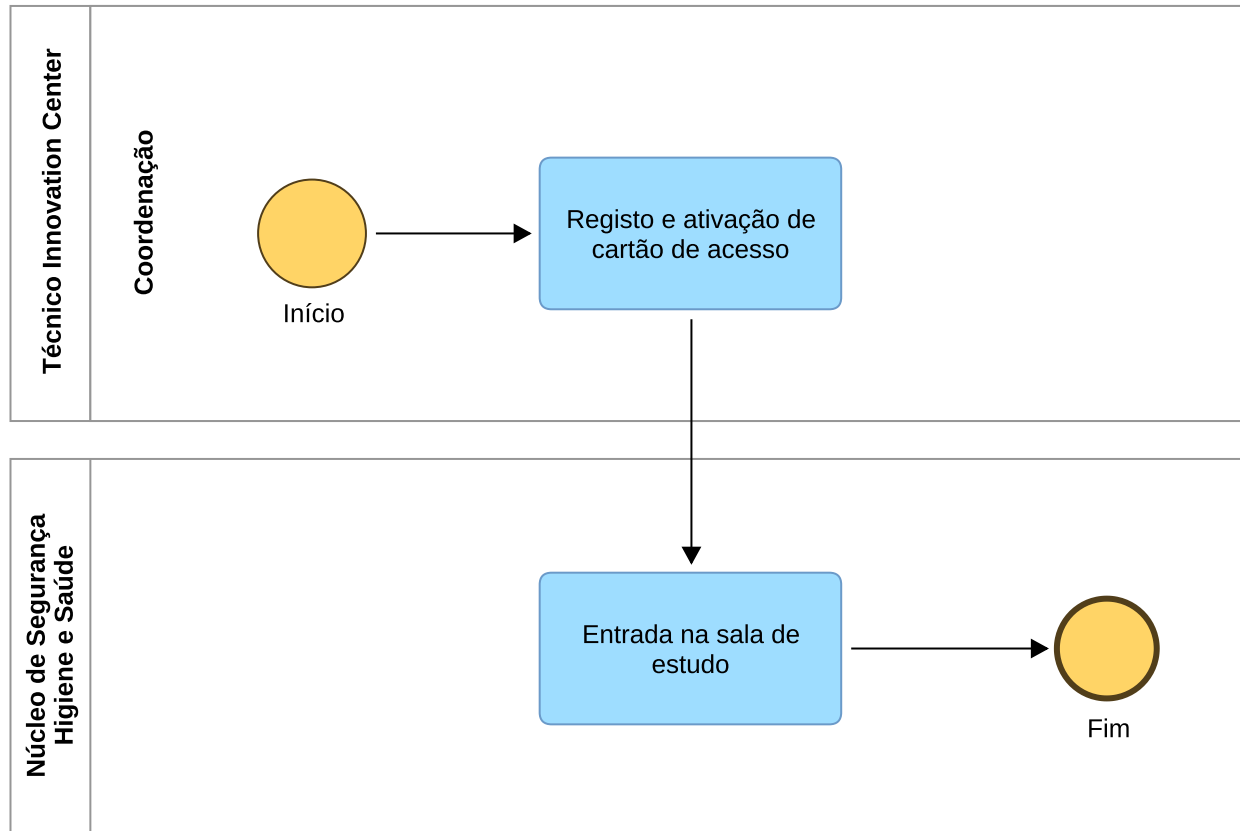
# OP.01. Reserva de Espaços



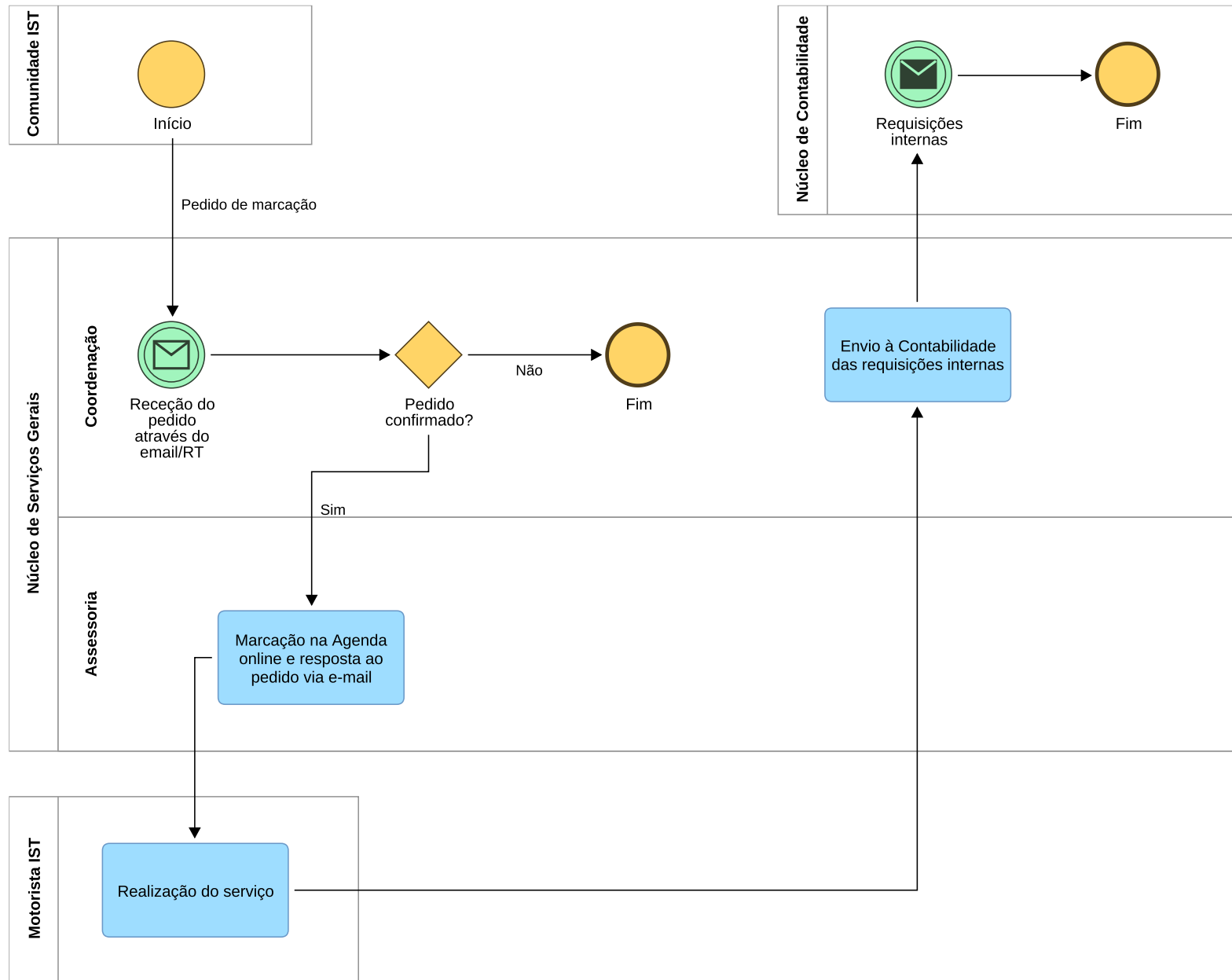
## OP.02. Serviço de Mudanças do IST



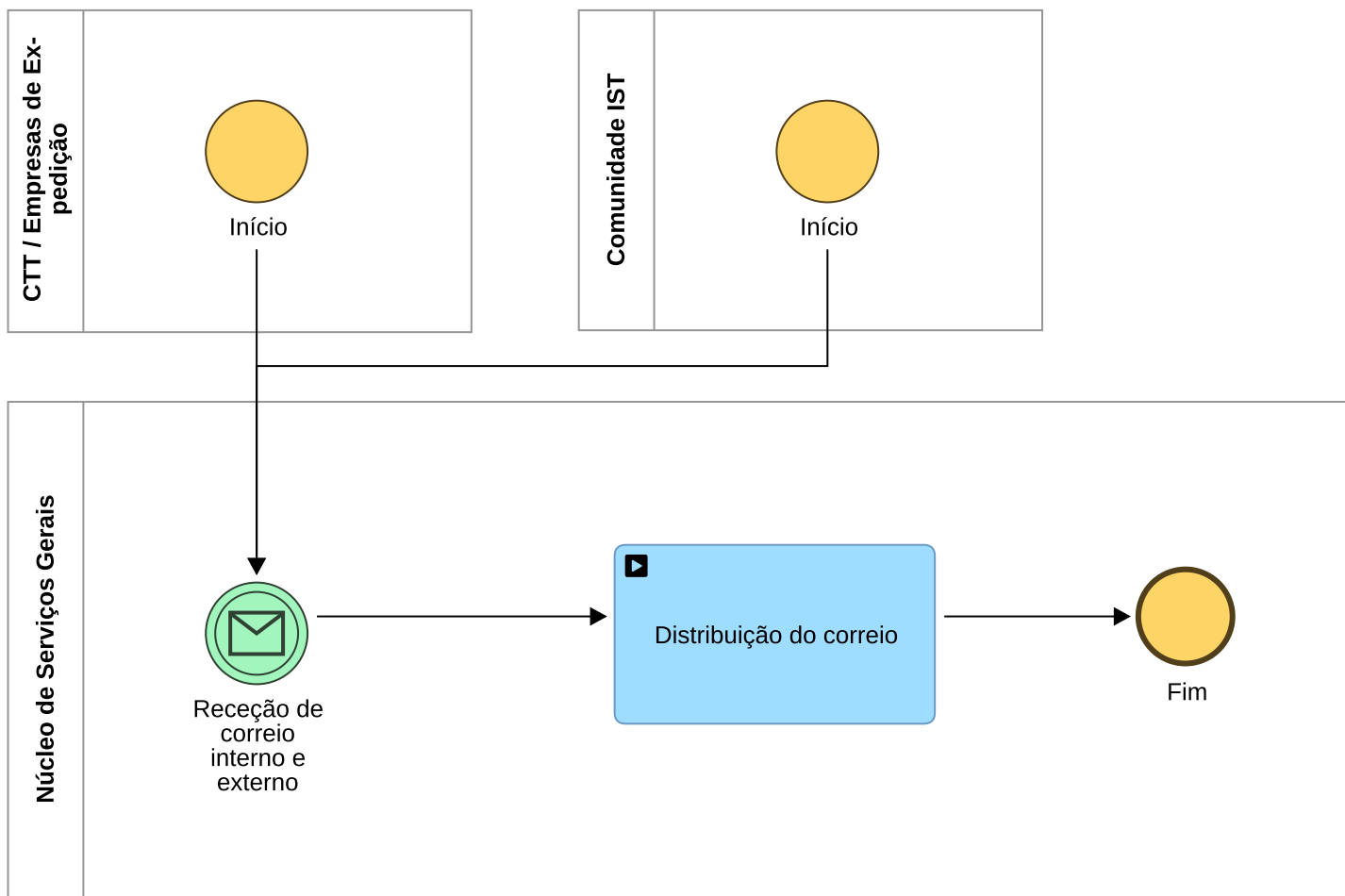
## OP.03 Sala de Aula do TIC - Controlo de Acessos



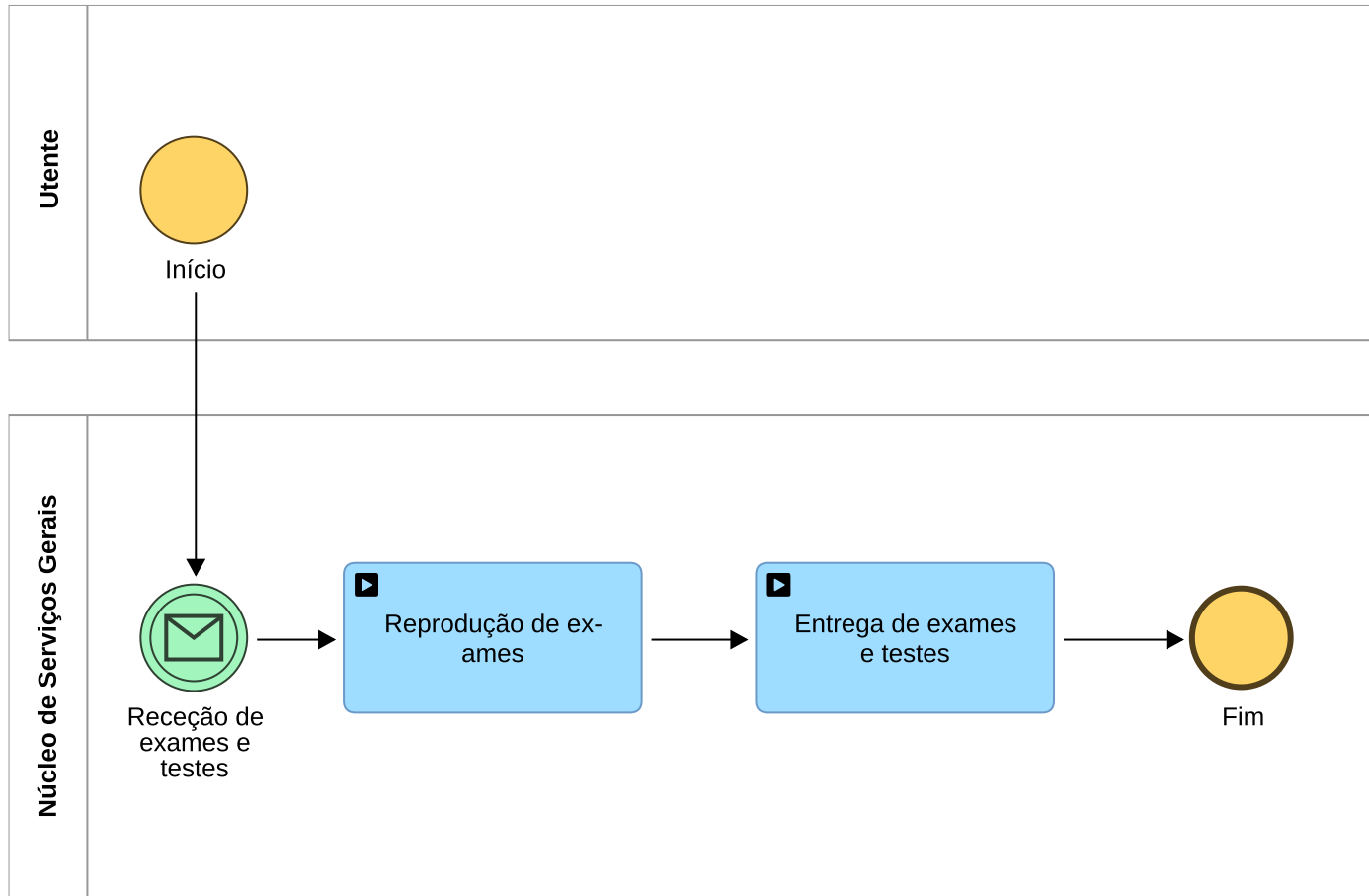
## OP.04. Reserva de Serviços de Transporte



## OP.05 Receção e distribuição de correio



## OP.06. Serviço de Reprografia - Reprodução de Exames



## OP.07. Disponibilização de documentos e informação

