



# ISEL

INSTITUTO SUPERIOR DE  
ENGENHARIA DE LISBOA

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### INTRODUÇÃO

Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Maio 2016



## 1. ENQUADRAMENTO

Este documento enquadra-se no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade.

O Manual de Procedimentos constitui-se como um instrumento dinâmico, que descreve as metodologias inerentes às atividades da Instituição de modo a garantir o seu cumprimento sistemático numa perspetiva de melhoria contínua da eficácia e eficiência dos serviços, bem como um documento facilitador da clarificação das atribuições e funcionamento desses mesmos serviços.

Este Manual inclui a informação inerente ao Sistema de Controlo Interno (SCI) que reflete os princípios básicos que lhe dão consistência, ou seja, a segregação de funções, o controle das operações, a definição de autoridade e de responsabilidade assim como o registo metódico dos factos, conforme previsto no Plano Oficial de Contabilidade Pública para o Setor da Educação (POC-E).

## 2. ORGANIZAÇÃO INTERNA

O ISEL organiza-se em Órgãos de Governo, Estrutura Académica e Estrutura Administrativa, de acordo com os Estatutos do ISEL, publicados através do Despacho n.º 5576/2010, de 26 março.

Ao nível da Estrutura Administrativa, dispõe de Serviços, Gabinetes e Unidades Complementares, de acordo com o previsto no artigo 75º dos Estatutos.

Ao nível académico, organiza-se matricialmente, através da interacção de recursos científicos e pedagógicos, sob a égide do Conselho Técnico-Científico, e das suas actividades, substancialmente sob a égide do Conselho Pedagógico, de acordo com o previsto no N.º 2 do artigo 51º dos Estatutos.

### 2.1 Estrutura Administrativa

Para coadjuvar o Presidente e os Vice-presidentes em matéria de ordem predominantemente administrativa ou financeira, o ISEL dispõe de um Secretário.

[N.º 1 do Artigo 76º dos Estatutos do ISEL]

Os Serviços são estruturas permanentes cujo objetivo é apoiar os Órgãos de Governo nos projetos em que estejam envolvidos.

#### Serviços:

- **Serviços Académicos:** são uma estrutura permanente e especializada à qual incumbe a gestão dos assuntos de natureza académica e, designadamente, o apoio técnico-administrativo aos projetos de ensino da Instituição, exercendo as suas atividades nos domínios da informação e da organização e acompanhamento dos processos relativos à matrícula, inscrição, frequência e aproveitamento dos estudantes.

As competências, organização interna e funcionamento deste Serviço são objecto de um Regulamento Interno aprovado pelo Presidente, após parecer favorável do Conselho de Supervisão e publicado através do Despacho nº 12909/2012, de 1 de outubro, disponível no site do ISEL.

[N.º 1 e 2 do Artigo 80º dos Estatutos do ISEL]



Os Gabinetes e as Unidades Complementares são estruturas de apoio técnico e assessoria ao Conselho de Gestão.

#### Gabinetes:

- **Gabinete de Auditoria e Qualidade:** este gabinete tem como missão prestar apoio técnico e assessoria nas seguintes áreas: Planeamento, Qualidade, Avaliação e Acreditação.

As competências a desenvolver neste gabinete são, a criação, desenvolvimento e divulgação de indicadores da qualidade, a elaboração de estudos e pareceres dirigidos à melhoria da qualidade, a promoção da qualidade através do acompanhamento de processos que visem a melhoria contínua, apoiar e executar os procedimentos associados à avaliação e acreditação assim como a preparação e difusão da correspondente informação, aplicação de inquéritos no ISEL bem como o seu posterior processamento e análise e o desenvolvimento e implementação de projectos inovadores.

[Ordem de Serviço n.º 16/P/2014, de 30 de setembro]

- **Gabinete de Comunicação e Imagem:** este gabinete tem como objetivo promover uma política de comunicação transparente e eficaz, em que a circulação da comunicação interna flua sem ruídos desnecessários e funcione em sentido bidirecional.

As competências a desenvolver neste gabinete são, conceber, executar e acompanhar a imagem global do ISEL, em estreita articulação com os demais serviços/gabinetes e áreas departamentais, a divulgação de iniciativas/eventos científicos, sociais e culturais, procedendo à sua recolha, análise e divulgação, a promoção e concepção, desenvolvimento e acompanhamento das campanhas de comunicação e imagem, de suporte às iniciativas desenvolvidas pelo ISEL, assegurar a gestão e divulgação de conteúdos e a concepção e acompanhamento da imagem e comunicação gráfica do ISEL.

[Ordem de Serviço N.º 08/P/2010, de 01 outubro]

#### Unidades Complementares:

**Biblioteca:** compete-lhe, a gestão e tratamento técnico do fundo documental, preservar e difundir a informação em diferentes suportes, efectuar o empréstimo domiciliário, formar e apoiar os utilizadores.

As competências, organização interna e funcionamento desta Unidade serão objecto de um Regulamento Interno aprovado pelo Presidente, após parecer favorável do Conselho de Supervisão.

[N.º 1 e 2 do Artigo 84º dos Estatutos do ISEL]

- **Centro de Congressos:** está orientado para a prestação de todos os serviços que se enquadram no âmbito da planificação, divulgação, logística de apoio, produção e pós- produção dos diversos tipos de eventos no ISEL.

As competências, organização interna e funcionamento desta Unidade serão objecto de um Regulamento Interno aprovado pelo Presidente, após parecer favorável do Conselho de Supervisão.

[N.º 1 e 2 do Artigo 85º dos Estatutos do ISEL]

- **Informática:** tem por função a disponibilização das infra-estruturas e serviços informáticos necessários ao funcionamento e gestão do ISEL e a sua respetiva gestão e manutenção. Cumpre-lhe



- **Serviços Administrativos e Financeiros:** compreendem duas áreas de atuação, Serviço de Recursos Humanos e Serviços Financeiros.
  - **Serviço de Recursos Humanos:** exerce a sua actividade nos domínios da gestão de pessoal e compreende três núcleos, o Núcleo de Gestão de Pessoal, o Núcleo de Vencimentos e Regalias Sociais e o Núcleo de Formação, Avaliação e Desenvolvimento.
  - **Serviços Financeiros:** exerce a sua atividade nos domínios financeiro e patrimonial e compreende quatro núcleos, o Núcleo de Orçamento e Contabilidade, o Núcleo de Aprovisionamento e Património, o Núcleo de Tesouraria e o Núcleo de Projetos.

As competências, organização interna e funcionamento destes Serviços são objecto de um Regulamento Interno aprovado pelo Presidente, após parecer favorável do Conselho de Supervisão e publicado através do Despacho nº 12908/2012, de 1 de outubro, disponível no *site* do ISEL.

[N.º 1 e 2 do Artigo 79º dos Estatutos do ISEL]

- **Serviço de Documentação e Publicações:** desenvolve a sua ação no âmbito da gestão da documentação, do arquivo, e na preservação e divulgação do património histórico-cultural do ISEL. É igualmente da responsabilidade deste Serviço o apoio e promoção das atividades de I&Di. É composto por cinco núcleos, o Núcleo de Apoio à Investigação & Desenvolvimento, o Núcleo de Arquivo e Gestão Documental, o Núcleo de Gestão do Acervo Museológico, o Núcleo Editorial e a Reprografia.

As competências, organização interna e funcionamento deste Serviço são objecto de um Regulamento Interno aprovado pelo Presidente, após parecer favorável do Conselho de Supervisão e publicado através do Despacho nº 12906/2012, de 1 de outubro, disponível no *site* do ISEL.

[N.º 1 e 2 do Artigo 82º dos Estatutos do ISEL]

- **Serviço de Relações Externas:** exerce funções nos domínios, do Marketing, que inclui a dinamização estratégica do Marketing e da Comunicação, dos eventos, do expediente, das relações institucionais e empresariais, e das relações com o aluno enquanto potencial, atual e passado utente do ISEL.

As competências, organização interna e funcionamento deste Serviço são objecto de um Regulamento Interno aprovado pelo Presidente, após parecer favorável do Conselho de Supervisão e publicado através do Despacho nº 12907/2012, de 1 de outubro, disponível no *site* do ISEL.

[N.º 1 e 2 do Artigo 83º dos Estatutos do ISEL]

- **Serviços Técnicos:** compete um vasto leque de tarefas de preparação e desenvolvimento de ações e de instrumentos relativos às áreas de gestão, elaboração de projetos, elaboração de processos no âmbito do código de contratos públicos, coordenação e gestão de projetos e empreitadas, conservação, manutenção e logística no âmbito das edificações e infraestruturas do campus ISEL, gestão operacional de aquisições de bens, serviços, locações e empreitadas, gestão centralizada das instalações, desenvolvimento da atividade de segurança, higiene e saúde no trabalho, apoio aos utentes na utilização dos meios disponíveis e na promoção de ações de formação especializada.

As competências, organização interna e funcionamento deste Serviço são objecto de um Regulamento Interno aprovado pelo Presidente, após parecer favorável do Conselho de Supervisão e publicado através do Despacho nº 12905/2012, de 1 de outubro, disponível no *site* do ISEL.

[N.º 1 e 2 do Artigo 81º dos Estatutos do ISEL]



também o apoio aos utentes na utilização dos meios informáticos disponíveis e a promoção de acções de formação especializada em informática.

As competências, organização interna e funcionamento desta Unidade são objecto de um Regulamento Interno aprovado pelo Presidente, após parecer favorável do Conselho de Supervisão e publicado através do Despacho n.º 12974/2012, de 2 de outubro, disponível no site do ISEL.

[N.º 1, 2 e 3 do Artigo 86º dos Estatutos do ISEL]

## 2.2 Estrutura Académica

A estrutura académica é constituída pelas áreas departamentais que são responsáveis pela organização e coordenação a nível intermédio dos recursos humanos e laboratoriais do ISEL. O número de áreas departamentais e a respetiva estrutura interna depende de deliberação do conselho técnico-científico tomada por maioria qualificada dos seus membros.

[N.º 1 e 4 do Artigo 63º dos Estatutos do ISEL]

As áreas departamentais têm por missão a criação e transmissão do conhecimento em conformidade com o estado da arte, nas áreas de engenharia afins, enriquecendo a formação dos seus alunos e respondendo às necessidades e aos desafios da sociedade.

As competências, organização interna e funcionamento de cada área departamental, são objecto de um regulamento interno homologado pelo Presidente, após aprovação do Conselho Coordenador da Área e que se encontra disponível no site do ISEL.

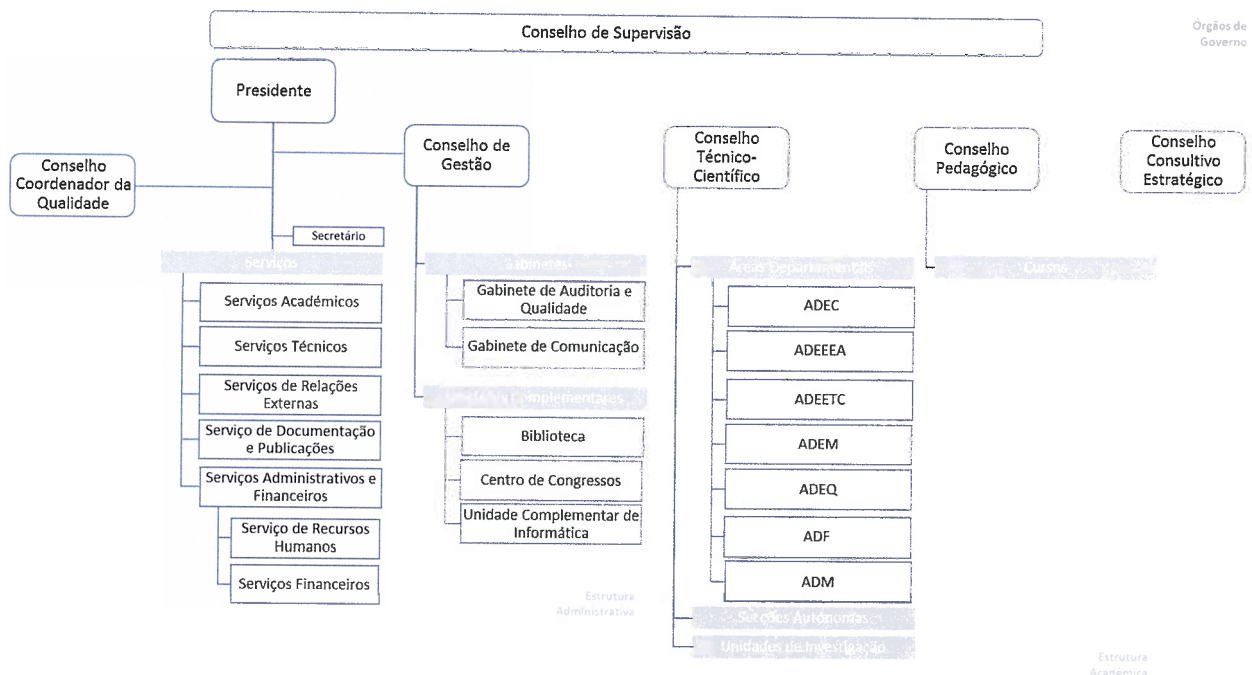
[Alínea a) do Artigo 68º + alínea f) do N.º 1 e N.º 2 do Artigo 104º dos Estatutos do ISEL]

Indicam-se as áreas departamentais existentes e o despacho que publica o respetivo regulamento:

- **Área Departamental de Engenharia Civil**  
Despacho n.º 11459/2012, de 23 de agosto.
- **Área Departamental de Engenharia de Electrónica e Telecomunicações e de Computadores**  
Despacho n.º 11529/2012, de 24 de agosto.
- **Área Departamental de Engenharia Eletrotécnica de Energia e Automação**  
Despacho n.º 16843/2010, de 5 de novembro.
- **Área Departamental de Engenharia Mecânica**  
Despacho n.º 8238/2011 de, 14 de junho.
- **Área Departamental de Engenharia Química**  
Despacho a publicar.
- **Área Departamental de Física**  
Despacho n.º 11455/2012, de 23 de agosto.
- **Área Departamental de Matemática**  
Despacho n.º 12835/2012, de 28 de setembro.



## 2.3 Organograma



## 3. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### 3.1 Organização do Manual de Procedimentos

O Manual de Procedimentos está organizado em duas partes. A primeira parte denominada INTRODUÇÃO, define regras para a sua gestão. A segunda parte engloba os Procedimentos e Modelos individuais de cada uma das Estruturas Administrativa e Académica previstas nos Estatutos do ISEL, de acordo com a Tabela 1. As siglas indicadas vão permitir identificar o Centro Emissor dos documentos.



Tabela 1. Estrutura Administrativa e Académica

Órgãos de Governo	Presidente	[P]
	Conselho Técnico-Científico	[CTC]
	Conselho Pedagógico	[CP]
Serviços	Serviços Académicos	[SA]
	Serviço de Documentação e Publicações	[SDP]
	Serviço de Recursos Humanos	[SRH]
	Serviço de Relações Externas	[SRE]
	Serviços Financeiros	[SF]
	Serviços Técnicos	[ST]
	Gabinetes	Gabinete de Auditoria e Qualidade
Gabinete de Comunicação e Imagem		[GCOM]
Unidades Complementares	Biblioteca	[BIB]
	Centro de Congressos	[CC]
	Informática	[UCI]
Áreas Departamentais	Área Departamental de Engenharia Civil	[ADEQ]
	Área Departamental de Engenharia de Electrónica e Telecomunicações e de Computadores	[ADEETC]
	Área Departamental de Engenharia Eletrotécnica de Energia e Automação	[ADEEEA]
	Área Departamental de Engenharia Mecânica	[ADEM]
	Área Departamental de Engenharia Química	[ADEQ]
	Área Departamental de Física	[ADF]
	Área Departamental de Matemática	[ADM]

Para além das estruturas indicadas, são ainda de referir as constantes na Tabela 2. Para outras estruturas que possam vir a ser criadas, serão definidas novas siglas.

Tabela 2. Outras Estruturas

Secretário	[SCR]
Conselho Coordenador da Qualidade	[CCQ]

O conjunto da INTRODUÇÃO, dos PROCEDIMENTOS e MODELOS constitui o Manual de Procedimentos.

### 3.2 Gestão

A versão em vigor do Manual de Procedimentos encontra-se disponível no *site* do ISEL, na página do Gabinete de Auditoria e Qualidade, podendo ser consultada por todos os utilizadores.

Qualquer alteração ao Manual será previamente aprovada, de acordo com o procedimento instituído, e só após ter sido aprovado é que poderá ser feita a sua divulgação.

Os documentos que constituem o Manual de Procedimentos, depois de aprovados, são disponibilizados no *site* do ISEL.

A impressão a partir do *site* é considerada cópia não controlada.

Os procedimentos e modelos são elaborados de acordo com o definido no ponto 4.



## 4. ELABORAÇÃO E CONTROLO DOS DOCUMENTOS

### 4.1 Formato dos Documentos

De modo a garantir uma apresentação normalizada dos documentos elaborados no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ), são disponibilizados templates por tipo de documento, nomeadamente:

- TEMPLATE\_MANUAL (word): Aplicável aos regulamentos e aos manuais;
- TEMPLATE\_PROC (word): Aplicável aos procedimentos;
- TEMPLATE\_MOD (word e Excel, horizontal e vertical): Aplicável aos modelos.

No caso dos modelos, o conteúdo dos mesmos é definido em função do fim a que se destinam, sendo no entanto obrigatório o respeito pelos elementos identificadores que constam do template, sendo permitidas exceções a documentos emitidos pelo *software* informativo. Os modelos devem ser elaborados de modo a permitir o seu preenchimento eletrónico sem alterar o formato do mesmo.

### 4.2 Codificação dos Documentos

Os documentos são identificados através de um código do tipo A.B.C.D. onde:

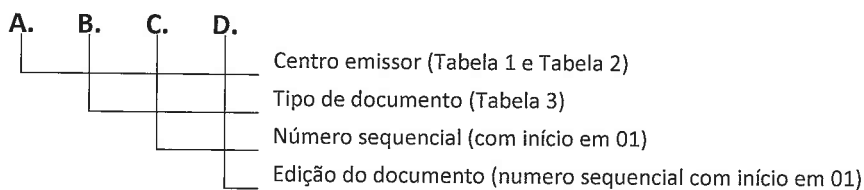


Tabela 3. Tipo de Documento

Sigla	Tipo de Documento
RG	Regulamento
MA	Manual
MP	Manual de Procedimentos
PO	Procedimentos Operacionais
MD	Modelos

### 4.3 Aprovação

A responsabilidade pela elaboração e aprovação dos documentos do SIGQ encontra-se definida no campo RESPONSABILIDADES.

A aprovação dos regulamentos, manuais e procedimentos é efetuada no próprio documento, no campo APROVAÇÃO.

A aprovação dos modelos é efetuada na primeira página de um exemplar a cores do próprio modelo.

Os documentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade entram em vigor na data em que são aprovados.

Após a aprovação, os mesmos são digitalizados (pdf) e enviados ao GAQ para publicação, com exceção dos modelos, que, em regra, são publicitados em formato word ou excel. Os originais aprovados são arquivados no GAQ.





#### 4.4 Controlo e distribuição

##### 4.4.1 Alterações

Qualquer trabalhador do ISEL pode sugerir alterações aos documentos do Sistema Interno de Garantia da Qualidade devendo o pedido ser dirigido ao responsável do serviço emissor (ex. por email).

O centro emissor avaliará a pertinência/viabilidade da alteração sugerida e procederá à alteração ou, caso o pedido seja inviável, justifica a inviabilidade ao remetente do pedido.

A alteração de um documento origina uma alteração no campo correspondente à edição, que passa de edição n para a n+1, em que n corresponde ao número de versão anterior à alteração (assinalado em 4.2. com a letra D).

##### 4.4.2 Controlo

Por centro emissor e para cada tipo de documento é preenchida a “Lista de Documentos”, pelo Responsável do Centro Emissor. Sempre que é realizada uma modificação a um documento a nova edição é acrescentada à “Lista de Documentos”.

A natureza da modificação é registada na tabela existente no campo TABELA CONTROLO DE VERSÕES para os regulamentos, manuais e procedimentos. Este registo não é efetuado no caso dos modelos.

Os originais dos documentos obsoletos ou anulados são identificados com a expressão OBSOLETO ou ANULADO na primeira página do original, conforme o caso, e arquivados no GAQ.

##### 4.4.3 Distribuição

Os documentos encontram-se obrigatoriamente disponíveis em suporte informático, no *site* do ISEL, no ponto Manual de Procedimentos, podendo estar também disponíveis na página do Centro Emissor.

A impressão de qualquer documento a partir do *site*, é considerada cópia não controlada.

#### 4.5 Responsabilidades pela aprovação dos documentos

AÇÃO	Presidente	CCQ	Secretário	Dirigente do Serviço	GAQ	Trabalhador Serviço
Regulamento da Qualidade	Elaboração				●	○
	Aprovação	●	○			
	Divulgação				●	
Regulamentos	Elaboração			●		○
	Aprovação	●				
	Divulgação			○	●	
Manuais	Elaboração			●		○
	Aprovação	●				
	Divulgação			○	●	
Manual de Procedimentos / Procedimentos Operacionais	Elaboração			●		○
	Aprovação	●				
	Divulgação				●	
Modelos	Elaboração			●		○
	Aprovação	●				
	Divulgação			○	●	
Controlo dos Documentos				●		

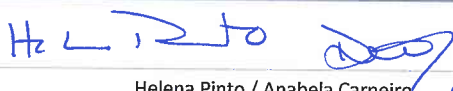
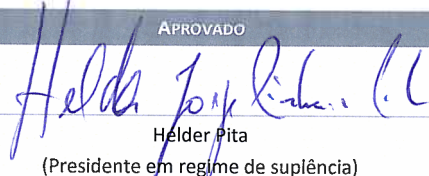
● Responsável ○ Colabora



## 5. TABELA DE CONTROLO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	ALTERAÇÕES
01	10-12-2014	Redação da versão inicial.
02	29-04-2016	Alteração nos pontos: 2.1 ; 3.1 ; 4.2 ; 4.3 ; 4.4.2 ; 4.4.3.

## 6. APROVAÇÃO

ELABORADO	APROVADO
 Helena Pinto / Anabela Carneiro (Gabinete de Auditoria e Qualidade)	 Helder Pita (Presidente em regime de suplência)
02-05-2016	



Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1  
1959-007 Lisboa PORTUGAL  
**(+351) 218317000**  
**[www.isel.pt](http://www.isel.pt)**