



### Responsáveis

Pró-Reitor para a Comunicação, Imagem, Infraestruturas e Ambiente | Campus Universitário de Ponta Delgada

Pró-Reitor para o Campus Universitário de Angra do Heroísmo | Campus Universitário de Angra do Heroísmo

### Competências delegadas no processo

- a) Propor, implementar e garantir a política de comunicação, imagem e divulgação da UAc, a nível interno e externo;
- b) Propor, conceber e garantir o cartão de identificação institucional aos membros da comunidade académica, bolsiros e colaboradores eventuais da UAc;
- c) Zelar pelo cumprimento dos tipos e das regras de utilização do traje académico, das insígnias doutorais e dos elementos heráldicos, nos termos estatutariamente definidos;
- d) Conceber e implementar a utilização de modelos para diplomas, dissertações, certificados e outra documentação académica;
- e) Facilitar as atividades de divulgação de informação institucional junto dos órgãos de comunicação social e garantir a compilação, classificação e arquivo das notícias publicadas;
- f) Divulgar e promover as atividades de ensino, investigação científica, prestação de serviços de investigação e desenvolvimento e de extensão cultural realizadas pela UAc, junto de entidades públicas e privadas, designadamente, escolas e empresas, e da sociedade em geral;
- g) Conceber e desenvolver a página da UAc na Internet, incluindo o respetivo logótipo, e garantir a qualidade e atualização dos respetivos conteúdos;
- h) Assegurar a presença da UAc no ciberespaço, quer na Web quer em aplicações para dispositivos móveis, e garantir os direitos da instituição relativamente à autoria da informação publicada;
- i) Propor e acompanhar a presença da UAc em redes sociais de entretenimento e especializadas;
- j) Propor e assegurar a política institucional de produção e pós-produção de conteúdos multimédia;
- k) Autorizar a utilização, cedência e aluguer de infraestruturas, espaços e equipamentos da UAc, no âmbito de parcerias ou em resultado de pedidos formulados por entidades externas, públicas ou privadas;
- l) Autorizar, assegurar e acompanhar a realização de eventos de carácter público dinamizados pelas unidades orgânicas e serviços da UAc, garantindo o cumprimento do protocolo adequado a cada situação;
- m) Assegurar a representação da UAc em eventos internos ou externos, por iniciativa própria ou em resultado de convites expressamente recebidos para o efeito;
- n) Propor, avaliar e assegurar o cumprimento de acordos de cooperação com entidades, públicas ou privadas, nas matérias da sua competência;
- o) Garantir a conformidade dos processos criados no sistema de gestão documental da UAc no que se refere ao registo e informação das matérias da sua competência;
- p) Garantir a atualização da plataforma SITUA no que se refere aos conteúdos relacionados com as matérias da sua competência;
- q) Superintender as estruturas de apoio às atividades de comunicação, imagem e divulgação da UAc.



As competências delegadas no processo operacionalizam-se num conjunto de atividades relativas à comunicação e imagem, que permitem:

- Gerir a comunicação e imagem da UAc;
- Apoiar a realização de eventos
- Gerir espaços e equipamentos



Origem das entradas	Entradas	Atividades	Saídas	Destino das saídas
Reitoria Processos do SGQ	Solicitações	<b>Gestão da comunicação e imagem</b>	Manual de normas gráficas e identidade visual Conteúdos multimédia Portais web e redes sociais	Processos do SGQ Partes interessadas
Processos do SGQ	Solicitações	<b>Logística de eventos</b>	Apoio logístico Mapa de atividades e tarefas	Processos do SGQ
Clientes Processos do SGQ	Solicitações   Pedidos de clientes	<b>Gestão de espaços e equipamentos</b>	Autorização de uso de espaços e equipamentos Folha de utilização dos equipamentos audiovisuais	Clientes Processos do SGQ

Critérios	Recursos consumidos
NP EN ISO 9001:2015 Legislação e regulamentação aplicável às atividades Manual do Sistema de Gestão da Qualidade Manual dos Processos Regulamento de funcionamento das instalações para alugar	Recursos financeiros <input checked="" type="checkbox"/> Competências externas <input checked="" type="checkbox"/> Infraestrutura e equipamento externos <input type="checkbox"/>

Comunicação relevante do processo			
A quem?	O quê?	Por quem?	Quando?   Como?
Partes Interessadas internas	Notícias e divulgação de eventos	Pró-Reitoria	Sempre que justifique   Portal UAc e E-mail
Partes Interessadas internas	Guia de acolhimento	Pró-Reitora	Início ano letivo   Formato físico
Partes Interessadas internas	Manual de normas gráficas e identidade visual	Pró-Reitora	Sempre que alterado   Formato físico
Partes Interessadas externas	Notícias e divulgação de eventos	Pró-Reitoria	Sempre que justifique   Portal UAc e E-mail
Partes Interessadas externas	Guia oferta letiva	Pró-Reitoria	Anualmente   Formato físico   Divulgação do Portal
Partes Interessadas externas	Informação institucional	Pró-Reitoria	Permanente   Website

Indicadores de desempenho (KPIs)	Informação para a gestão
Satisfação dos clientes	Informação relativa ao desempenho das atividades de prestação dos serviços
Avaliação 360°	Informação relativa ao desempenho, para os processos internos
Taxa de eventos que geram receita	Traduz a razão entre o número de eventos que geram receita sobre o número total de eventos
Taxa de utilização dos espaços e equipamentos	Traduz taxa de utilização dos espaços e equipamentos, quantificado em meios-dias, face ao seu potencial