

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, IMAGEM E RELAÇÕES PÚBLICAS DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO

Com a aprovação do Regulamento Orgânico dos Serviços da Universidade de Aveiro, através do Regulamento n.º 444/2009, publicado no Diário da República n.º 220, II série, de 12 de Novembro, ficou definido o essencial do regime de organização e funcionamento dos Serviços da Universidade de Aveiro, designadamente no que concerne à respectiva estruturação, âmbito de intervenção, funções e competências.

Nos termos do disposto no n.º 3 do art. 1.º do mencionado regulamento orgânico, cada Serviço ficou ainda autorizado a promover a concretização e o desenvolvimento das aludidas normas através da elaboração de um regulamento próprio.

É pois nos termos do disposto no n.º 3 do art. 1.º e do preceituado no art. 10º, ambos do Regulamento Orgânico dos Serviços da Universidade de Aveiro que é aprovado o Regulamento Interno dos Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas, nos termos que se seguem:

Artigo 1.º

Habilitação e objecto

O presente Regulamento é emitido ao abrigo e em cumprimento do n.º 3 do artigo 1.º do Regulamento Orgânico dos Serviços da Universidade de Aveiro (adiante abreviadamente designados por, respectivamente, Regulamento e Universidade), que desenvolve e concretiza no que respeita ao regime de organização e funcionamento dos Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas, nomeadamente quanto à respectiva estruturação, âmbito de intervenção, funções e competências, e demais aspectos que lhes sejam atinentes.

Artigo 2.º

Natureza

1. Os Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas, são uma estrutura organizativa de segundo nível, de carácter técnico, de apoio às funções da Universidade e seus órgãos.
2. Os Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas organizam-se hierarquicamente sob a direcção global do Administrador, a quem reportam funcional e directamente.

Artigo 3.º

Atribuições

Compete aos Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas assegurar o desenvolvimento e implementação de estratégias de *marketing* e relações públicas que concorram para a promoção das principais valências da instituição, em consonância com as orientações estratégicas definidas pelos órgãos de governo da Universidade de Aveiro, a promoção da comunicação externa e interna, em estreita interacção com os *media*, contribuindo para a consolidação da imagem e reputação da instituição, a salvaguarda da identidade imagética da Universidade e acompanhamento do desenvolvimento da mesma nas suas diversas utilizações e suportes, o apoio e acompanhamento aos públicos externos que contactam a Universidade.

Artigo 4.º

Organização Interna

1. Os Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas, estrutura modular de segundo nível, subdividem-se nos seguintes núcleos:
 - a. Núcleo de Assessoria de Imprensa e Comunicação;
 - b. Núcleo de Gestão e Comunicação Web;
 - c. Núcleo de Relações Públicas e Marketing;
 - d. Núcleo de Organização e Apoio a Eventos;
 - e. Secretaria e Suporte;
 - f. Centro de Atendimento Geral.
2. A criação, alteração ou extinção de estruturas operativas de terceiro nível (*Núcleos*) é feita por despacho do Reitor, sob proposta do Administrador e após audição do dirigente máximo dos Serviços, obedecendo a estritos princípios de necessidade e equidade inter-serviços.
3. A extinção de núcleos só poderá ser proposta quando à luz da missão dos Serviços as atribuições da estrutura em causa não sejam prioritárias ou se afigure necessário promover a racionalização dos recursos, humanos, financeiros e materiais, existentes.

Artigo 5.º

Competências

1. Compete designadamente ao Núcleo de Assessoria de Imprensa e Comunicação:

- a. Desenvolver conteúdos noticiosos e informativos dirigidos ao público interno e externo, designadamente através de publicações informativas e promocionais sobre a Universidade, em suporte impresso ou digital e para o site Web da UA;
 - b. Assessorar a comunidade universitária, em questões específicas da área da informação e da comunicação, facilitando e promovendo a sua articulação com os órgãos de comunicação social;
 - c. Gerir a informação e conteúdos nas plataformas de carácter noticioso da UA, assegurando a formação e suporte aos utilizadores dessas plataformas;
 - d. Fomentar e gerir a comunicação interna através dos mais adequados meios ao seu dispor e promover uma política de comunicação forte e eficaz entre a Universidade de Aveiro e os seus diversos públicos;
 - e. Proceder à análise do impacto da informação difundida e da presença mediática da Universidade.
2. Compete designadamente ao Núcleo de Gestão e Comunicação Web:
- a. Administrar o portal Web da Universidade de Aveiro, nomeadamente no que concerne à definição e garantia de cumprimento do plano estratégico de comunicação Web da UA, análise e manutenção da estrutura de conteúdos do portal, acompanhamento da especificação de requisitos de implementação técnica, acompanhamento de novos desenvolvimentos e inovações comunicacionais e estudo da sua integração;
 - b. Gerir, em termos operacionais, o portal Web da UA, nomeadamente no que concerne ao acompanhamento do procedimento de construção de sites, garantia de qualidade de conteúdos, formação e suporte ao utilizador e construção e manutenção de sites específicos na plataforma de gestão de conteúdos da UA;
 - c. Proceder à captação e divulgação de imagens de eventos, iniciativas e pessoas;
 - d. Gerir e manter as galerias fotográficas da UA e outras aplicações congéneres;
 - e. Promover a articulação entre aplicações de gestão de conteúdos, na perspectiva do utilizador.
3. Compete designadamente ao Núcleo de Relações Públicas e Marketing:
- a. Planear e organizar acções promocionais, de relações públicas e publicidade, de suporte ao plano de *marketing* da UA e de suporte às suas diferentes missões;
 - b. Desenvolver acções de aproximação e captação dos públicos da Universidade de Aveiro e, nomeadamente, de públicos prospectivos ao nível do ensino pós-secundário, de graduação, pós-graduação ou outros;
 - c. Promover a boa representação da UA em iniciativas e edições em que a UA for convidada a se fazer representar;

- d. Desenvolver acções de divulgação do conhecimento e promoção da cultura, inclusivamente da cultura científica;
 - e. Planear, organizar e acompanhar visitas (científicas, técnicas, educativas ou turísticas);
 - f. Promover a identidade corporativa da instituição, também no que concerne à gestão de *merchandising* e outros suportes promocionais.
4. Compete designadamente ao Núcleo de Organização e Apoio a Eventos:
- a. Planear e organizar os eventos e cerimónias protocolares e institucionais;
 - b. Apoiar a organização de iniciativas de outras unidades da Universidade de Aveiro que projectem a identidade da instituição e que contribuam para a divulgação das suas potencialidades;
 - c. Gerir e apoiar a disponibilização de espaços a entidades externas e unidades internas, no que concerne à utilização de espaços exteriores e aos auditórios e salas que estão sob a gestão directa destes serviços.
5. Compete designadamente à Secretaria e Suporte:
- a. Assegurar todos os procedimentos relativos à gestão documental e secretariado geral dos Serviços;
 - b. Assegurar, ao nível dos Serviços, as tarefas relacionadas com o controlo da efectividade;
 - c. Assumir todo o expediente relacionado com a vertente contabilística dos Serviços;
 - d. Assumir as funções relacionadas com a arrecadação de receitas;
 - e. Assumir as tarefas relacionadas com a aquisição, inventariação e disponibilização do material afecto aos Serviços;
 - f. Gerir e disponibilizar o material informativo e promocional produzido ou à guarda dos Serviços;
 - g. Gerir e manter as listas de distribuição de informação, contacto e protocolo.
6. Compete designadamente ao Centro de Atendimento Geral:
- a. Proceder ao acolhimento, esclarecimento e encaminhamento dos diversos públicos internos e externos que se dirigem à Universidade de Aveiro, telefonicamente, por correio electrónico ou presencialmente;
 - b. Proceder à recolha e organização de informação para resposta às questões mais frequentemente colocadas;
 - c. Agir como agente facilitador junto das entidades externas que pretendam estabelecer contacto com a Universidade de Aveiro.

Artigo 6.º

Dirigentes

1. Os Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas são dirigidos por um Chefe de Área, dirigente de segundo nível, nos termos do Regulamento da Universidade, com as competências constantes do Anexo II do mesmo Regulamento.
2. Associados à estrutura modular de segundo nível poderão ser criados cargos de direcção, chefia e coordenação de terceiro nível, nos termos constantes dos Anexos I e II do Regulamento da Universidade, sempre que tal se justificar em função da complexidade e exigência das respectivas atribuições.

Artigo 7.º

Período de Funcionamento

O período de funcionamento dos Serviços obedece ao disposto no Regulamento Interno de Duração e Organização do Tempo de Trabalho na UA e encontra-se afixado nos Serviços, nos locais para o efeito destinados.

Artigo 8.º

Período de Atendimento

O período de atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 9h às 12.30h e das 14h às 17.30h, excepto no Centro de Atendimento Geral, onde decorre de segunda a sexta-feira, ininterruptamente entre as 9h e as 18h.

Artigo 9.º

Adaptação à Nova Estrutura

A adaptação dos Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas ao regime e à estrutura organizativa resultante do presente Regulamento, incluindo os seus efeitos materiais e financeiros, far-se-á no prazo máximo de noventa dias contados da data da aprovação do presente Regulamento.

Artigo 10.º

Conteúdos Funcionais

1. As atribuições e competências dos postos de trabalho genericamente necessários ao desenvolvimento das actividades dos Serviços são os constantes do Anexo I.

2. A definição do número de postos de trabalho e bem assim as correspondentes carreiras constam do mapa de pessoal da Universidade, aprovado anualmente pelo órgão legal e estatutariamente competente.

Artigo 11.º

Organigrama

A estrutura orgânica dos Serviços de Comunicação, Imagem e Relações Públicas encontra-se vertida no Organigrama que constitui o Anexo II ao presente diploma.

Artigo 12.º

Dúvidas e Omissões

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação do presente regulamento serão resolvidas por despacho do Reitor da Universidade de Aveiro.

Artigo 13.º

Revisão, alteração e vigência

1. O presente Regulamento é obrigatoriamente objecto de revisão após alteração legal ou estatutária que o implique.
2. Os Anexos que fazem parte integrante deste Regulamento podem ser objecto de alterações, após a competente aprovação pelo Reitor.
3. O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir à sua publicitação nos termos devidos.

ANEXO I – Postos de Trabalho

Posto de Trabalho: CHEFE DE ÁREA

Atribuições

- Assessoria técnico/administrativa da Direcção;
- Apoio técnico na definição de normativos e procedimentos institucionais;
- Elaboração de estudos e pareceres para apoio à decisão;
- Apoio às unidades na implementação e monitorização das políticas definidas superiormente;
- Elaboração de planos e relatórios de actividades;
- Coordenação e organização de eventos promocionais institucionais e protocolares;
- Controlo da execução financeira da Unidade;
- Controlo patrimonial e gestão da utilização das infra-estruturas afectas;
- Gestão de pessoas, equipas, projectos e actividades;
- Acompanhamento dos processos de avaliação da Unidade;
- Acompanhamento de auditorias;
- Avaliação de desempenho dos trabalhadores e identificação e planificação das necessidades de formação profissional;
- Controlo e validação da assiduidade;
- Articulação interna entre sectores e interlocução com entidades externas;
- Divulgação de informações internas/externas pertinentes.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos em legislação relacionada com a Administração Pública e o Ensino Superior;
- Conhecimentos avançados de comunicação, marketing e relações públicas;
- Conhecimentos avançados de novas tecnologias da comunicação e imagem;
- Conhecimentos de gestão de recursos humanos;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base;
- Conhecimentos das aplicações informáticas de gestão de projectos, plataformas Web e de comunicação.

Saber - Fazer

- Capacidade de articulação entre sectores e de integração geral com outros serviços da instituição;
- Capacidade de planeamento e gestão de projectos, processos, equipas e pessoas;
- Capacidade de interpretação de legislação e de elaboração de documentos de apoio à decisão;

- Capacidade de aplicação das técnicas protocolares e de relações públicas;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base;
- Capacidade de utilização e de definição das aplicações informáticas de informação e comunicação da instituição;
- Capacidade de criação e implementação de medidas de melhoria e inovação.

Saber - Estar - Ser

- Capacidade de coordenação;
- Autonomia e espírito de iniciativa;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Espírito de rigor;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica ou estratégica;
- Capacidade de sigilo;
- Capacidade de mediação e gestão de crise.

Posto de Trabalho: COORDENADOR**Atribuições**

- Coordenação operacional de equipas técnicas;
- Gestão e implementação de projectos;
- Apoio técnico na elaboração de estudos e pareceres para apoio à decisão;
- Apoio na avaliação de desempenho dos trabalhadores e na identificação e planificação de necessidades de formação profissional;
- Apoio técnico na elaboração de relatórios de actividades.

Competências**Saber - Saber**

- Conhecimentos de gestão de projectos;
- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos em legislação relacionada com a Administração Pública e o Ensino Superior;
- Conhecimentos de gestão de recursos humanos;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base.

Saber - Fazer

- Capacidade de aplicação de técnicas de gestão de projectos;
- Capacidade de articulação entre sectores e de integração geral com outros serviços da instituição;
- Capacidade de planeamento e gestão de processos, equipas e pessoas;
- Capacidade de interpretação de legislação e de elaboração de documentos de apoio à decisão;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base;
- Capacidade de criação e implementação de medidas de melhoria e inovação.

Saber - Estar - Ser

- Capacidade de coordenação;
- Autonomia e espírito de iniciativa;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Espírito de rigor;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica e estratégica;
- Capacidade de sigilo;
- Capacidade de adaptação e criatividade.

Posto de Trabalho: Técnico de Comunicação

Atribuições

- Produção de conteúdos informativos para os meios de comunicação institucionais (on-line e impressos);
- Assessoria de imprensa;
- Desenvolvimento de planos de comunicação;
- Acompanhamento do desenvolvimento dos meios de suporte à comunicação;
- Apoio, formação e suporte aos utilizadores do BackOffice das plataformas informativas da UA;
- Acompanhamento e elaboração de dossiers de imprensa;
- Promoção de estratégias de divulgação e comunicação de ciência.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos técnicos de jornalismo;
- Conhecimentos técnicos de comunicação institucional;
- Conhecimentos técnicos de comunicação de ciência;
- Conhecimentos aprofundados da língua portuguesa e de línguas estrangeiras, nomeadamente o inglês;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base e da internet;
- Conhecimento da realidade de funcionamento dos órgãos de comunicação social.

Saber - Fazer

- Capacidade de integração geral com outros serviços da instituição;
- Capacidade de aplicação de técnicas de jornalismo;
- Capacidade de aplicação de técnicas de comunicação institucional;
- Capacidade de comunicação em língua portuguesa e estrangeira, nomeadamente em inglês;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base e da internet;
- Capacidade de acompanhamento da aplicação das novas tecnologias aos meios de comunicação.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade de trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica.

Posto de Trabalho: Técnico de Produção e Gestão de Conteúdos Digitais

Atribuições

- Gestão e desenvolvimento de conteúdos, desenho da arquitectura de informação, definição de layouts e manutenção dos sites institucionais;
- Helpdesk e acompanhamento da criação e desenvolvimento dos sites institucionais;
- Definição dos cadernos de especificações e de avaliação de usabilidade das páginas Web;
- Formação dos utilizadores dos BackOffices de desenvolvimento de páginas Web.
- Captura e tratamento de imagem estática e dinâmica;
- Gestão e desenvolvimento das galerias de fotos da UA.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos técnicos de comunicação institucional;
- Conhecimentos de línguas estrangeiras, incluindo o inglês;
- Conhecimentos dos serviços de informação, comunicação e armazenamento de dados;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base;
- Conhecimentos de criação e manutenção de páginas web;
- Conhecimentos de tratamento de imagem digital.

Saber - Fazer

- Capacidade de integração geral com outros serviços da instituição;
- Capacidade de aplicação de técnicas de comunicação institucional;
- Capacidade de auditoria de usabilidade a sites web;
- Capacidade de acompanhamento da evolução tecnológica dos sistemas de informação e comunicações;
- Capacidade de gestão de projectos;
- Capacidade de comunicação em línguas estrangeiras, incluindo o inglês;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base;
- Capacidade de utilização de softwares de tratamento de imagem;
- Capacidade de criação de cadernos de especificações de sistemas de informação e relatórios de validação;
- Capacidade de aplicação de ferramentas de criação e manutenção de páginas web.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade de trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica.

Posto de Trabalho: Técnico de Marketing e Relações Públicas

Atribuições

- Acompanhamento e organização de eventos no âmbito das relações públicas, da divulgação de cultura e ciência e da cooperação com a sociedade;
- Planeamento, implementação e controlo do plano de promoção institucional e marketing;
- Acompanhamento e organização de eventos protocolares e institucionais.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos técnicos de marketing;
- Conhecimentos técnicos de relações públicas;
- Conhecimentos técnicos de comunicação institucional;
- Conhecimentos de línguas estrangeiras, incluindo o inglês;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base e da internet.

Saber - Fazer

- Capacidade de integração geral com outros serviços da instituição;
- Capacidade de aplicação de técnicas de marketing;
- Capacidade de aplicação de técnicas de relações públicas;
- Capacidade de comunicação em língua estrangeira, incluindo o inglês;
- Capacidade de gestão de projectos e pessoas;
- Capacidade de aplicação das técnicas protocolares;
- Capacidade de manutenção e salvaguarda da imagem institucional.
- Capacidade de utilização das ferramentas do Microsoft Office e da internet;
- Capacidade de criação e implementação de medidas de melhoria e inovação.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade de trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de visão sistémica.

Posto de Trabalho: Apoio Técnico no Atendimento

Atribuições

- Recepção, triagem, resposta e encaminhamento no atendimento central ao público (presencial, telefónico e por correio electrónico).

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base e da internet;
- Conhecimentos de línguas estrangeiras, incluindo o inglês;
- Conhecimentos técnicos gerais sobre atendimento.

Saber - Fazer

- Capacidade de articulação com outros serviços da instituição;
- Capacidade de comunicação em língua estrangeira, incluindo o inglês;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base e da internet;
- Capacidade de aplicação de técnicas de atendimento;
- Capacidade de pesquisa e de recolha de informação.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade de trabalho em equipa;
- Capacidade de sigilo;
- Capacidade de adaptação.

Posto de Trabalho: Apoio Técnico de Secretaria

Atribuições

- Gestão de material e património;
- Contabilidade Geral (POC) e orçamental;
- Acompanhamento de processos de aquisição e emissão de requisições;
- Instrução das ordens de pagamento para reembolsos;
- Arrecadação e depósito das receitas;
- Controlo do Fundo de Maneio;
- Apoio técnico na gestão de projectos;
- Secretariado;
- Manutenção da informação on-line afecta à unidade;
- Apoio técnico nos procedimentos de gestão documental;
- Atendimento aos utentes.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos em legislação relacionada com a Administração Pública e o Ensino Superior;
- Conhecimentos básicos de contabilidade;
- Conhecimentos básicos da legislação fiscal;
- Conhecimentos na óptica do utilizador, das ferramentas informáticas de base;
- Conhecimentos das aplicações informáticas gerais da instituição na óptica do utilizador.

Saber - Fazer

- Capacidade de articulação com outros serviços da instituição;
- Capacidade de aplicação das técnicas contabilísticas de base;
- Capacidade de elaboração, análise, selecção e organização de documentos;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base;
- Capacidade de utilização das aplicações informáticas gerais da instituição.

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade de trabalho em equipa;
- Espírito de rigor;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Capacidade de sigilo.

Posto de Trabalho: Apoio Técnico de Logística e Infra-estruturas

Atribuições

- Controlo e gestão das infra-estruturas e equipamentos gerais afectos à unidade;
- Controlo da segurança geral da unidade;
- Manutenção de viaturas;
- Apoio técnico às oficinas/armazéns;
- Gestão de stocks;
- Controlo da limpeza.

Competências

Saber - Saber

- Conhecimentos da orgânica e funcionamento da instituição;
- Conhecimentos gerais sobre higiene e segurança no trabalho;
- Conhecimentos na óptica do utilizador das ferramentas informáticas de base;
- Conhecimentos técnicos gerais sobre manutenção de infra-estruturas;
- Conhecimentos da aplicação informática de gestão logística, na óptica do utilizador.

Saber - Fazer

- Capacidade de articulação com outros serviços da instituição;
- Capacidade técnica geral de manutenção de infra-estruturas;
- Capacidade de aplicação de técnicas de higiene e segurança no trabalho;
- Capacidade de utilização das ferramentas informáticas de base;
- Capacidade de utilização da aplicação informática de gestão logística;

Saber - Ser - Estar

- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade de trabalho em equipa;
- Capacidade de análise e sentido crítico;
- Espírito de rigor.

ANEXO II

ORGANIGRAMA



