
1 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

	Função	Razão para a nova versão
Responsável pelo Processo	Direção de Gestão Académica e Formação	
Aprovação	Presidência	Versão inicial
Divulgação	Todos os Colaboradores.	

2 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Enquadramento

Objetivo do Processo

Garantir de forma controlada a atribuição de alojamento que propicie um ambiente adequado ao estudo para os estudantes deslocados, com prioridade para os economicamente carenciados.

Garantir o cumprimento dos referenciais de requisitos da A3ES, publicados no Manual de Auditoria V 1.4 – janeiro 2020:

“**Referencial 10– Recursos materiais e serviços:** A instituição está dotada de mecanismos que lhe permitem planear, gerir e melhorar os serviços e recursos materiais com vista ao desenvolvimento adequado das aprendizagens dos estudantes e demais atividades científico-pedagógicas.

Com esta finalidade, a instituição:

- Disponibiliza uma variedade de recursos de apoio às aprendizagens, desde recursos físicos (instalações, bibliotecas, recursos TIC, equipamentos pedagógicos e científicos, ..., incluindo aspetos relacionados com a segurança e o meio ambiente, bem como com necessidades específicas de estudantes portadores de deficiência) a apoio de tutoria, supervisão e aconselhamento, promovendo a respetiva publicitação junto aos estudantes;
- Tem em consideração as necessidades de grupos específicos, como sejam os estudantes em tempo parcial ou empregados, os estudantes internacionais e os estudantes portadores de deficiência;
- Dispõe de mecanismos que permitem a recolha e análise de informação relativa à manutenção, gestão e adequação dos recursos materiais e serviços de apoio;
- Dotou-se de procedimentos para regular e garantir os correspondentes processos de tomada de decisão, implementação e follow-up.”

Agentes

Recursos Humanos

Principais recursos

Recursos financeiros, Fornecedores, Sistemas de Informação e Comunicação, equipamentos.

Método de monitorização

Indicadores, auditoria interna e externa e revisão do SIQ.

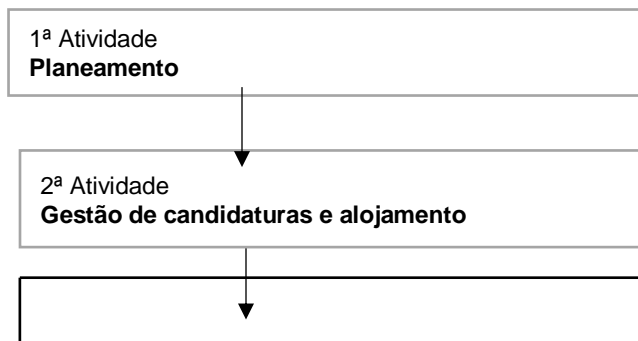
Fluxograma

Entradas

Informação dos Estudantes, Regulamento da Residência da ESEL.

Processos de Origem

Gestão Estratégica, Serviços de apoio aos Estudantes, Internacionalização, Compras e gestão de recursos materiais e serviços, Gestão Orçamental e Financeira.



3ª Atividade
Gestão da Manutenção

Saídas

Alojamento dos Estudantes.

Processos de Destino

Gestão Orçamental e Financeira, Gestão Estratégica, Serviços de apoio aos Estudantes, Internacionalização, Compras e gestão de recursos materiais e serviços.

1ª Atividade: Planeamento

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. Antes do início das candidaturas	Núcleo da Residência	Planeia o novo ano letivo do Alojamento conforme Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência e Regulamento da Residência, em termos de vagas disponíveis por tipo de acesso (Estudantes Bolseiros / não Bolseiros deslocados, Estudantes Internacionais, outros)	Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência Regulamento da Residência da ESEL
2. Antes do início das candidaturas	Núcleo da Residência	Mantêm atualizados e publicados os documentos de candidatura ao Alojamento, nomeadamente o Regulamento da Residência e diversos formulários no site ESEL	Formulários de candidatura ao Alojamento Regulamento da Residência
3. Sempre que necessário	Núcleo da Residência	Toma conhecimento do “Plano de Emergência Interno”, equipas de resposta a emergência, conforme previsto no processo Compras e gestão de recursos materiais e serviços	Plano de Emergência Interno
4. Anualmente	Núcleo da Residência	Planeia as limpezas grandes e gerais, conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência	-

2ª Atividade: Gestão de candidaturas e alojamento

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. De acordo com o Regulamento da Residência	Núcleo da Residência	Recebe candidaturas a alojamento conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência	Candidaturas
2. De acordo com o Regulamento da Residência	Núcleo da Residência	Procede à seriação das candidaturas, validando a documentação de acordo com os critérios previamente estabelecidos, procede à atribuição do alojamento e tipologia dos quartos de acordo com o Regulamento da Residência e conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência	Candidaturas
3. Após seriação	Núcleo da Residência	Informa o Estudante candidato do parecer sobre a atribuição do Alojamento conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência	Informação ao Estudante
4. Após atribuição do alojamento	Núcleo da Residência	Procede à receção/integração do Estudante Residente, apresentado o Regulamento da Residência e comunica as regras de funcionamento conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência	Integração
5. Mensalmente	Núcleo da Residência	Verifica a taxa de ocupação de alojamento, dando conhecimento ao Dirigente e Presidência	Taxa de ocupação
6. A todo o tempo	Núcleo da Residência	Garante a realização das tarefas previstas no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência relativamente à saída de Residentes	Saída de Residente
7. Mensalmente	Núcleo da Residência	Controla o recebimento do pagamento do Alojamento realizado pelos Residentes, verificando situações de incumprimento de pagamento das mensalidades previstas, atuando conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência relativamente à saída de Residentes	Pagamento

2ª Atividade: Gestão de candidaturas e alojamento

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
8. A todo o tempo	Núcleo da Residência	Garante o controlo de entradas e saídas de visitantes, atuando conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência relativamente à saída de Residentes	Controlo de entradas e saídas de visitantes
9. Anualmente, até 15 de março	Diretor de Serviços / Núcleo da Residência	Emite o Relatório de Atividades Alojamento, analisando o desempenho anual, que remete ao Dirigente e Presidência	Relatório de Atividades Alojamento

3ª Atividade: Gestão da Manutenção

Quando	Resp.	O quê Como	Resultado / Informação Documentada
1. A todo o tempo	Núcleo da Residência	Garante a identificação e resolução de anomalias, conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência	Anomalias
2. Quando aplicável	Núcleo da Residência	Toma conhecimento sobre a realização de simulacro e colabora na sua realização	Simulacros
3. A todo o tempo	Núcleo da Residência	Realiza vistoria periódica aos quartos conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência e identifica não conformidades	Vistoria aos quartos
4. A todo o tempo	Gestor do Contrato	Garante que a limpeza dos espaços comuns é efetuada pela entidade subcontratada	-
5. A todo o tempo	Núcleo da Residência	Garante a manutenção dos quartos e espaços comuns conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência Solicita apoio ao NAP, quando necessário	Manutenção
6. A todo o tempo	Núcleo da Residência	Garante a realização das tarefas diárias e semanais conforme previsto no Manual de Procedimentos-Núcleo da Residência	Tarefas diárias e semanais

3 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

A documentação gerada no âmbito da realização das atividades é arquivada de acordo com o descrito Manual de Procedimentos do Expediente, em rede informática ou SI e retida o tempo considerado necessário pelo Núcleo.

4 SIGLAS E ACRÓNIMOS

SI – Sistema de Informação	NAP – Núcleo de Apoio à Docência
----------------------------	----------------------------------