



2021

Relatório de Atividades dos Serviços do IST

Direção Académica

Índice

1. TEXTO INTRODUTÓRIO	3
2. CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2021	3
3. PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA.	7
4. INDICADORES DO SERVIÇO	8

1. Texto introdutório

Inclua nesta seção um texto introdutório que enquadre a atividade do Serviço no ano 2021 e a informação que a seguir se apresenta nas seções seguintes: cumprimento dos objetivos e atividades desenvolvidas em 2021 e ações de melhoria propostas.

2. Cumprimento dos objetivos e atividades desenvolvidas em 2021

A tabela encontra-se pré-preenchida com os objetivos e resultados-chave que constam do Plano de Atividades IST 2021, devendo ser completada com a % de resultados-chave atingida e eventuais notas relevantes. A informação reportada irá constar do Relatório de Atividades IST 2021.

Objetivos	Resultados-chave	Resultados atingidos	% (*)	Notas
Otimizar a plataforma das dissertações de mestrado, de modo a que se possa recolher/validar dados sobre os alunos que possuem acordos de confidencialidade relativos à realização de dissertações em ambiente empresarial ou noutras instituições de I&D e de Ensino Superior	Levantamento do processo até março - Realização dos ajustes necessários até maio - Entrada em funcionamento em setembro	50		
Acompanhamento e implementação do MEPP 21/22	Assegurar a transição automatizada dos alunos para os novos planos curriculares.	100		
Implementação do certificado permanente de habilitações (Medida M023 Programa Simplex 2010)	Finalizar as integrações com a ferramenta Bullet para efetuar a importação e horários já para 2021/2022.	50		
Criar a rotina de enviar aos alunos finalistas um mail de parabéns e com a informação relevante para os passos subsequentes, ao lançamento da nota da dissertação ou da tese. Neste mail seguiria informação sobre os alumni e AAEIST.	Análise e suporte para quarters em alternativa aos semestres	0		

(*) Se não iniciado - indicar 0 %; se iniciado, mas não concluído - indicar percentagem de realização; se concluído - indicar 100% ou um valor superior, nas situações em que as expectativas foram superadas.

A tabela encontra-se pré-preenchida com as atividades do Serviço que constam do Plano de Atividades IST 2021, devendo ser completada com a % de realização atingida e eventuais notas relevantes. Poderão ser adicionadas colunas a esta tabela por forma a incluir informação relevante para o Serviço, como por exemplo indicadores.

Atividades	Direção /Área/ Núcleo/ Gabinete	% (**)	Notas
Dinamização do marketing digital para informar os atuais alunos/futuros, alunos sobre a reestruturação	DA	50%	Em colaboração com a área de comunicação
Contribuição da AA para o "Admission Office"	DA	100%	
Remodelação da Página do Técnico (+friendly)	DA	100%	
Apoio nas propostas de alteração/criação de ciclos de estudo, construção dos novos planos curriculares no Fénix	DA	100%	
Otimizar as plataformas de candidatura*	DA	100%	
Implementação do certificado permanente de habilitações (Medida M023 Programa Simplex 2010)**	DA	50%	
Fortalecer a presença dos alumni do 3º ciclo, com cargos de direção nas empresas, em eventos promovidos pelo IST	DA	100%	
Desenvolver um programa de incentivo aos alunos trabalhadores-estudantes, inscritos em dissertação (com nº de inscrições > 1) em dissertação, para desenvolverem o trabalho na empresa empregadora	DA	0%	
Otimizar a plataforma das dissertações de mestrado, de modo a que se possa recolher/validar dados sobre os alunos que possuem acordos de confidencialidade relativos à realização de dissertações em ambiente empresarial ou noutras instituições de I&D e de Ensino Superior *	DA	0%	
Apoio aos alunos via telefónica/mail/Zoom APG	DA	100%	
Apoio aos alunos via telefónica/mail/Zoom NDA	DA	100%	

Apoio aos alunos via telefónica/mail/Zoom AG	DA	100%	Foi detectado um problema nas mensagens telefónicas, que foi rectificado, no caso da AG foi implementada uma escala para atendimento telefónico.
Apoio aos alunos via telefónica/mail/Zoom GOP	DA	100%	
NDA - Produção de documentação direccionada aos alunos tendo em conta o período de quarentena Ex: -Métodos de estudo -Combate ao isolamento	DA	100%	NDA realizou publicações nas redes sociais próprias – Facebook e Instagram alusivas aos temas – métodos de estudo, MEPP, adaptação ao ensino à distância, serviços de apoio psicológico, combate ao isolamento e promoção do bem-estar, sensibilização relativa ao cyberbullying, salas de estudo online, etc. NDA realizou ainda ações conjuntas com o Clube de Estudantes Saúde Mental e Inclusão relativas ao período de quarentena – https://tecnico.ulisboa.pt/pt/tag/clube-de-estudantes-do-tecnico-sobre-saude-mental-e-inclusao/ O NDA realizou ainda 3414 colaborações e/ou formações para estudantes no ano letivo 2020/21, muitas delas centradas na adaptação ao estudo online e à promoção da saúde mental, num total de 205 horas.
AG- Identificação/apoio de alunos NEE Todo o processo passou a ser 100% online	DA	100%	
Todas as componentes do registo académico (AG/APG) Todas as componentes do registo académico (AG/APG) <ul style="list-style-type: none"> • apuramentos • verificação financeira • lançamento de notas • emissão de documentos • despacho de requerimentos em modo ONLINE 	DA	100%	
APG - Adaptação da nova lei, na realização das provas de doutoramento (Provas online)	DA	100%	
APG - Adaptação ao novo procedimento dos Reconhecimento de	DA	100%	

Habilitações Estrangeiras (verificação do processo, constituição do júri)			
GOP – Elaboração dos horários /contactos com os coordenadores de Curso/Conselho Pedagógico – modo online	DA	100%	
Manual de Boas Práticas da AG	DA	100%	
Implementação do MEPP	DA	100%	
Desenvolvimento de um instrumento de triagem e encaminhamento rápido dos estudantes que entrem em contacto com o NDA, de acordo com um fluxograma previamente definido e comum a toda a DA	DA	100%	O fluxograma foi desenvolvido e o NDA procedeu à triagem e encaminhamento rápido dos estudantes que contactaram (por mail, telefone ou presencialmente). Foi desenvolvido um chatbot de resposta rápida que não chegou a ser implementado, por ser ter revelado pouco vantajoso nas fases de pré-teste. O NDA tem uma taxa de resposta máxima de 48h aos pedidos dos estudantes. O NDA dinamizou ainda um grupo de representantes de serviços de apoio ao estudante para que, no período de pandemia e depois, se pudessem dinamizar formatos de comunicação inter - serviços e para a comunidade IST que fossem mais eficazes.
Matrículas de todos os ingressos no IST	DA	100%	
Desmaterialização dos processos	DA	50%	
Elaboração dos horários 2021/2022	DA	100%	
Desenvolvimento de tarefas relacionadas com os projetos internacionais UNITE!, Creativity & Critical Thinking (OCDE) e JProVirtual que projetem o IST como uma Escola de Referência a nível internacional na área Académica/Pedagógica	DA	100%	A equipa do NDA tem participado ativamente em todas as tarefas relacionadas com os projetos Unite!, JProVirtual e Creativity & Critical Thinking (OCDE), assumindo inclusivamente funções de alguma responsabilidade, nomeadamente ao nível do JProVirtual (responsabilidade por um WP) e do Unite! (responsabilidade pelo Relatório relativo aos Percursos Académicos Flexíveis)
Desenvolvimento de novos conteúdos e atividades, que	DA	100%	A equipa do NDA geriu o Programa de

<p>melhorem o acesso dos docentes e investigadores do IST a recursos pedagógicos e oportunidades nacionais e internacionais e de formação e desenvolvimento</p>			<p>Desenvolvimento e Formação (PDF) - https://pdf.tecnico.ulisboa.pt/ onde organizou e divulgou ações de formação específicas para os docentes e investigadores do IST, quer locais (p.e. apoiando o CP nas atividades de formação SMILe, Ensino21@IST e Laboratórios em Tempos de Pandemia), quer nacionais (p.e. https://www.jornadasidp.pt/), quer ainda internacionais (p.e. https://www.unite-university.eu/whatsnew/the-third-round-of-the-series-unite-teaching-and-learning-launches-in-spring-2022) . O NDA contribuiu ainda para o desenvolvimento do site de apoio a docentes, estudantes e investigadores - https://sartre.tecnico.ulisboa.pt/, centrado na adaptação ao ensino remoto. A equipa do NDA realizou ainda 42 observações de aulas em regime remoto, com as correspondentes sessões de feedback individualizado ao corpo docente – ver factsheet.</p>
<p>Renovação do Programa de Tutorado e sua adequação ao MEPP</p>	<p>DA</p>	<p>100%</p>	<p>O NDA reuniu com o responsável pelos assuntos académicos do CG, com a Presidente do Conselho Pedagógico, com o Presidente do Conselho Científico para desenvolver uma proposta de adequação do Programa de Tutorado ao MEPP. A nova versão deste “Guia do Tutorado” foi enviada para validação pelo Gabinete Jurídico do Técnico, e de novo levado à discussão, com o objetivo de estar aprovado pelo CG e a funcionar em pleno no ano letivo 2022/23.</p>

(**) Se aplicável indicar: Se não iniciada - indicar 0 %; se iniciada, mas não concluída - indicar percentagem de realização; se concluída - indicar 100% ou um valor superior, nas situações em que as expetativas foram superadas.

3. Ações de Melhoria.

A tabela encontra-se pré-preenchida com as ações de melhoria identificadas pelo Serviço no âmbito do RA2020/PA2021. O Serviço completará com uma breve reflexão ao nível dos recursos envolvidos, os resultados alcançados e o(a) indicador/métrica apurado(a), nos casos em que foi identificado(a). O Serviço poderá adicionar linhas à tabela para incluir novas ações de melhoria que pretende implementar.

Descrição da ação de melhoria	Objetivo a atingir	Prioridade	Recursos envolvidos	Resultados alcançados (***)	Indicador ou Métrica
Manual de Boas Práticas da AG	Estabelecer critérios, regras e procedimentos específicos para fornecer respostas aos alunos.	ALTA		100	3 a 6 meses
Melhorar: Atendimento telefónico		ALTA		100	Rts tempo de resposta 3 dias úteis

(***) No campo “Resultados alcançados” de novas ações de melhoria indique “NA” (não aplicável)

4. Indicadores do Serviço

A tabela é enviada pré-preenchida com indicadores relativos ao Serviço. O Serviço poderá remover e/ou adicionar novos indicadores, por forma focar este instrumento de gestão nos dados de performance relevantes para o Serviço para os anos indicados na tabela.

Indicador	2018	2019	2020	2021