



2020/2021

Relatório e Plano de Atividades dos Serviços do IST

Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)

Responsável pelo serviço (conselho de gestão.) Ou Presidente do Departamento	Diretor de Serviço/Coordenador da Área
<i>Assinatura</i>	<i>Assinatura</i>
<i>Data: / /</i>	<i>Data: / /</i>

Índice

2020: ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	3
2020: AÇÕES DE MELHORIA	4
2021: DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS	5
2021: ATIVIDADES	17
OUTRA INFORMAÇÃO ADICIONAL	22

2020: Análise das atividades desenvolvidas

A Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) gere a imagem institucional do Instituto Superior Técnico, assegura a sua promoção e divulgação para o exterior e implementa políticas de comunicação interna.

No ano de 2020 a ACIM sofreu uma reestruturação do seu modo de funcionamento e da distribuição das suas competências com a entrada de uma coordenadora de área e a constituição de uma assessoria técnica, que acresceram aos já existentes Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE) e Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP). Desta forma, de momento a ACIM é composta por 24 pessoas: 1 coordenadora, 2 técnicos superiores e um bolseiro na Assessoria Técnica, 6 elementos no GCRP (1 coordenador técnico superior, 4 técnicas superior e 1 assistente técnica) e 14 elementos no NAPE (1 coordenadora técnica superior, 2 técnicas superiores, 1 assistente técnica e 10 bolsieiros).

Para a prossecução da missão da área, constituiu-se em 2020 a assessoria técnica para a ciência, cultura e academia passou a ocupar-se de produzir e/ou promover atividades de divulgação e comunicação de ciência e de cariz cultural. No ano de 2021, com a transição para o novo Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas do Técnico, a ACIM passou a ocupar-se também da conceção e execução do plano de comunicação da oferta académica.

Assim, listam-se agora as atividades da ACIM e da assessoria técnica, e de seguida especificamente do NAPE e GCRP.

Lista de Atividades 2020	Cumprimento em 2020 ¹	Ação para 2021	Observação
Criação e dinamização do grupo de responsáveis de comunicação das 24 UI IST	C	Continuação dos trabalhos nos mesmos moldes	Foi criada uma mailing list, reunião mensal e sessões de formação em comunicação de ciência.
Criação e implementação de atividade de divulgação de ciência com todas as ui - Explica-me como se tivesse 5 anos	C	Continuação dos trabalhos em formato mensal	Em maio 2020 estreámos o <i>programa Explica-me como se tivesse cinco anos</i> , com investigadores a falarem de forma informal para crianças e toda a família, em direto no Facebook aos sábados de manhã. Entre maio de dezembro de 2020, realizámos 14 programas. Todos os

¹ NI=Não iniciada; INC=Iniciada não concluída; C=Concluída / % de progresso

			episódios somados atingem um total de quase 60 mil visualizações, num valor médio de 4200 por programa. Os vídeos geraram mais de 1300 gostos, 838 comentários e 312 perguntas enviadas para que os investigadores pudessem responder.
Criação de merchandising de ciência, em associação com as UI do grupo de comunicação	INC	Design finalizado	Produção de máscaras e canecas. Parceria de distribuição com o jornal Público, venda na loja.
Criação e dinamização do grupo de responsáveis de comunicação dos departamentos	INC	Início da implementação	Foi feito o levantamento dos responsáveis, criada a mailing list e dado início a reuniões individuais
Criação de um guia de boas práticas para uso de redes sociais no IST	INC	Levantamento necessidades	foram mapeadas as entidades relacionadas com o Técnico que usam as redes, feito levantamento do uso e está em elaboração guia de práticas.
Gestão de redes sociais - Facebook	C	Continuação do trabalho	Público-alvo: famílias, sociedade, docentes e não docentes. Residualmente alunos. Durante 2020 a página de Facebook oficial do IST teve um aumento de 1900 novos seguidores. O número de publicações quase duplicou relativamente ao ano anterior: 640 publicações contra as 350 de 2019. O valor médio mensal foi de 53. Em termos de interações (aqui definidas como pessoas únicas que comentaram, fizeram like ou partilharam) atingiu-se um valor total de 231992, numa média mensal de cerca de 19000, números que superam uma vez mais os do ano anterior: média de 10814 em 2019.

			Também a média mensal de cliques subiu bastante em 2020, passando de 12863 (números de 2019) para 20132.
Gestão de redes sociais - Instagram	C	Continuação do trabalho	<p>Público-alvo: alunos e potenciais futuros alunos. Residualmente famílias, sociedade, docentes e não docentes.</p> <p>O número de seguidores subiu para 9771. 33% (3235) desse número começou a seguir o Instagram do Técnico em 2020. Ao longo do ano foram publicadas 121 imagens (um aumento relativo às 108 do ano anterior) e 433 stories (quase o dobro das 283 publicadas) em 2019.</p> <p>As publicações tiveram um alcance total de 649424 (média de 4633 pessoas por mês), um número que ultrapassa os 412536 (média mensal de 2870) do ano anterior. Recolheram 40181 gostos (2019: 29759), numa média de 307 por imagem; 867 vezes guardadas as imagens (2019: 363 vezes); geraram cerca de 7000 visitas ao perfil.</p> <p>As Stories apresentam um alcance médio de cerca de 3500 pessoas.</p>
Gestão de redes sociais - Twitter	C	Continuação do trabalho	<p>Público-alvo: comunidade científica internacional, cúpulas de poder. Residualmente alunos.</p> <p>Em 2020 foram publicados 778 tweets, numa média de</p>

			65 publicações por mês. Ao longo de todo o ano a conta ganhou 1290 novos seguidores, cerca de 20% do total de seguidores, agora fixado nos 6062. Durante o ano 2019 foram 908 os novos seguidores alcançados.
Elaboração do Plano de Comunicação do novo Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas	INC	Conclusão do plano e sua implementação	O plano foi terminado em janeiro 2021, com entrada de recurso humano para este projeto.
Conceção do plano de celebração do 110-111º aniversário	C	Implementar o plano	Apresentada à comissão de acompanhamento e aprovada pelo CG em Dez 2020
Conceção, produção e implementação da “Semana cultura do Técnico” como celebração do 109º aniversário	INC		Por motivo covid a celebração foi cancelada
Promoção do investimento em comunicação nas várias plataformas de uma forma estruturada e estratégica, fundamental para a angariação de parceiros disponíveis para exercerem ações de mecenato que possam viabilizar algumas renovações estruturais			Aumentámos a visibilidade nas redes sociais, que é fundamental para o trabalho que as colegas da TT Técnico se propõe fazer, como se pode ver na descrição de atividades nas redes sociais descrita acima
Desenvolvimento de uma estratégia de comunicação clara com o exterior, tendo uma voz e um estilo reconhecível e uma presença nas redes sociais e imprensa regular, potenciando o Técnico numa posição preferencial para reforçar de forma produtiva a sua ligação com empresas e indústria			Detalhado nas atividades de gestão de redes sociais e na elaboração de um livro de estilo.
Participação no UNITE, WP de divulgação e comunicação	C	a continuar	Presença nas reuniões e trabalhos, divulgação dentro do Técnico

Quadro nº.1 - Listagem, reflexão e análise das ações/atividades planeadas para o ano 2020, e da necessidade de dar continuidade a cada uma dessas atividades (ou não) no ano 2021, o seu grau de cumprimento e a identificação de oportunidades de melhoria.

GCRP

O Gabinete de Comunicação e Relações Públicas é composto por uma equipa de 6 pessoas e é responsável pela comunicação interna e externa do Instituto Superior Técnico. As suas principais atividades pautam-se pela divulgação dos eventos que decorrem no Técnico e cobertura noticiosa dos mesmos, assessoria de imprensa, organização de eventos institucionais, dinamização da Ciência e da investigação feitas no Técnico e pela venda de merchandising institucional na Loja do Técnico. A receção do Pavilhão Central é também assegurada por um elemento da equipa. A este respeito, esta é uma área que carece de investimento ao nível de recursos humanos, estando atualmente a ser assegurada apenas por um elemento da equipa.

Lista de Atividades 2020	Cumprimento em 2020 ²	Ação para 2021	Observação
Assessoria de Imprensa	INC	continuação	
Merchandising	INC	continuação	Novos produtos
Cobertura de eventos	INC	continuação	
Organização e apoio a eventos institucionais	INC	continuação	Novas formas de organizar eventos decorrentes da adaptação à realidade pandémica
Tradução dos folhetos de curso	C	Revisão e reimpressão	Revisão de conteúdos decorrentes do MEPP (p.e. oferta formativa)
Revisão e reimpressão da Brochura Institucional Uma Escola para o Mundo	C	Revisão e reimpressão	

² NI=Não iniciada; INC=Iniciada não concluída; C=Concluída / % de progresso

Tradução da Brochura Institucional	C	Revisão em caso de alteração de conteúdos	
Envio semanal Newsletter	C	Continuação	
Clipping institucional	C	Continuação	

Quadro nº.1 - Listagem, reflexão e análise das ações/atividades planeadas para o ano 2020, e da necessidade de dar continuidade a cada uma dessas atividades (ou não) no ano 2021, o seu grau de cumprimento e a identificação de oportunidades de melhoria.

NAPE

O Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE) tem como missão promover o acolhimento e integração dos estudantes, o desenvolvimento de competências, a prestação de apoio ao longo do percurso académico, o envolvimento efetivo na comunidade do Técnico, bem como a divulgação institucional e da oferta formativa, estimulando o interesse pela ciência junto dos mais novos.

O serviço é composto por uma equipa de cerca de 10 Guias, estudantes bolseiros do Técnico, que proativamente desenvolvem atividades seguindo uma estratégia de apoio por pares, sendo a gestão assegurada por três colaboradoras em articulação com a Coordenação. Duas colaboradoras fizeram a sua entrada recentemente (outubro 2019 e janeiro de 2020), com a necessidade inerente de integração, formação e adaptação, e a terceira encontra-se de baixa médica prolongada, razão que justifica a necessidade de contratação de mais um recurso para garantir a realização de tarefas essenciais e permanentes do serviço. A necessidade de manutenção de uma equipa estável justifica-se pela elevada rotatividade dos bolseiros (que se prevê agravar-se com a alteração recente do regulamento de bolsas e limitações orçamentais), pela existência de entraves burocráticos e pela demora decorrente de processos administrativos, permitindo obviar o investimento constante em formação, integração e “passagens de pasta”. A sobreposição de atribuições por parte de outros serviços e a conseqüente pouca clareza no papel a desempenhar contribuiu negativamente para a regular prossecução das atividades que sempre foram desenvolvidas pelo NAPE.

Apesar dos constrangimentos existentes, o NAPE conta com uma equipa jovem e dinâmica, de elevado desempenho e orientada para a inovação e sustentabilidade, trabalhando ativamente

para se manter um local de trabalho saudável, de modo a fomentar igualmente o bem-estar junto do público ao qual se dirige. A título de exemplo, quando a situação pandémica determinou o cancelamento de todas as atividades presenciais (turnos na receção, visitas ao campus e escolas, NAPE Skills Factory, Alumni Talks e divulgação institucional), e mesmo após o recente investimento em novos programas de divulgação do Técnico que deixaram de ser viáveis, a capacidade de reinvenção da equipa possibilitou a adaptação de todas as atividades pré-existentes. A transição de tantas iniciativas para o formato digital num tão curto espaço de tempo crucial (já que o período-chave para a divulgação acontece precisamente de março a junho), resultou num grande aumento da produtividade e desempenho, e na criação de sistemas de trabalho e de programas que podem ter a continuidade mesmo depois de levantadas as restrições associadas à pandemia.

Em 2020 o NAPE voltou a ser distinguido pelo ObservIST, que reconheceu as seguintes Boas Práticas: *Visitas ao Técnico*, *Survival Guide*, e *Alumni Talks* em colaboração com a TT.

Adicionalmente, o NAPE colabora ativamente em projetos transversais relacionados com: a) a igualdade de oportunidades (Gender Balance), b) a inclusão e diversidade (Grupo de trabalho para os Estudantes com Necessidades Educativas Especiais - GENEE, Rede NEE-ULisboa), c) o conceito de Universidade Europeia (UNITE, eixos: “TF3 - Virtual and on-campus Mentoring” e “Diversity and Inclusion”), d) o projeto Técnico Sustentável (eixos: Inclusão - Acolhimento, acompanhamento e integração). Duas das Técnicas da equipa, por serem psicólogas, integram ainda a equipa técnica da Comissão de Avaliação de Riscos Psicossociais do Técnico (CARP-T), que em 2020 elaborou o relatório técnico e pareceres para o Conselho de Gestão. Neste âmbito, destaca-se também a participação no desenvolvimento de iniciativas para fazer face aos desafios emergentes da pandemia, tais como: a elaboração do Guia de apoio e orientação para docentes a trabalhar num ambiente de aprendizagem remota, promovendo aulas online inclusivas, especificamente para estudantes com necessidades educativas especiais (disponível em <https://sartre.tecnico.ulisboa.pt/estudantes-com-necessidades-especiais/>); a elaboração de um documento de boas práticas para o teletrabalho (disponível em <https://tecnico.ulisboa.pt/coronavirus/>), no âmbito da CARP-T, lançado na página da Direção de Recursos Humanos destinada ao bem-estar dos trabalhadores; e a intervenção no Painel de especialistas sobre as novas formas de vivência no ensino superior no V Congresso da RESAPES. Dada a transversalidade destes projetos, estes não serão detalhados no Quadro Q1, que diz apenas respeito às atividades específicas do NAPE.

O quadro seguinte lista as atividades que foram iniciadas/executadas e as atividades correntes do Serviço referentes ao ano letivo 2019/2020.

Lista de Atividades 2020	Cumprimento em 2020 ³	Ação para 2021	Observação
--------------------------	----------------------------------	----------------	------------

³ NI=Não iniciada; INC=Iniciada não concluída; C=Concluída / % de progresso

Atendimento e apoio a candidatos e estudantes	C	A melhorar	Criação do ISTO É Conversa para reconversão da atividade em pandemia -
Visitas individuais ao campus Alameda	C	A melhorar	Interrompido a partir de março de 2020 devido à pandemia
Visitas de grupo escolar ao campus Alameda	C	A melhorar	Interrompido a partir de março de 2020 devido à pandemia
Vídeo visita guiada	C	Não terá continuidade	Produzido para ultrapassar a dificuldade de conhecer presencialmente o campus Alameda e Taguspark
Evento de Divulgação “Uma Tarde no Técnico”	NI	Não terá continuidade	Não houve condições para atividades de grupo presenciais.
ISTO É Técnico - 1º Ciclo e Edição Mestrados	C	A melhorar	Não planeada. Criada para fazer face ao confinamento (março 2020)
Ações de divulgação do Técnico e oferta formativa - Feiras e escolas	C	Dar continuidade	Participação em Feiras Virtuais a partir de março devido à pandemia
Programa Embaixadores do Técnico 2019/20	C	A melhorar	Interferência da situação pandémica
Criação do ISTO É - Podcast	C	Não terá continuidade	Não planeada. Criada para fazer face ao confinamento (março 2020)
Organização semana de acolhimento dos novos estudantes	C	Dar continuidade	
Programa Mentorado do Técnico 2019/20	C	Dar continuidade	
Orientation Week (1S, 2S)	C	Dar continuidade	
Athens Programme	C	Dar continuidade	Continuidade dependente da situação pandémica
Organização de workshops no âmbito do desenvolvimento de competências dos estudantes	C	Dar continuidade	Adaptação do formato dos eventos para online
Promoção do Curso de Francês BNP Paribas/ Alliance Française	C	Dar continuidade	Aulas à distância durante o período de confinamento
Apoio a estudantes com necessidades educativas especiais	C	Dar continuidade	
Colaboração na organização e divulgação de atividades de networking com alumni - Alumni Talks, E.Stories	C	A melhorar	Interferência da situação pandémica
Dinamização de atividades científicas e eventos de promoção da ciência, engenharia e tecnologia - Protocolos de ligação à sociedade (Projeto Engenheiras Por Um Dia)	C	A melhorar	Adaptação do formato das atividades (online)

Organização do Verão na ULisboa	NI	Dar continuidade	Cancelado pela Reitoria. Continuidade dependente da situação pandémica
Apoio a eventos institucionais do Técnico	C	Dar continuidade	
Gestão das redes sociais e sites dos projetos de ligação a estudantes e candidatos	C	Dar continuidade	Dinamização crescente durante a pandemia
Formação do Serviço	C	A melhorar	Formação interna; Não foi viável formação externa devido ao orçamento limitado e indisponibilidade da Rede de Parceiros do Técnico

Quadro nº.1 - Listagem, reflexão e análise das ações/atividades planeadas para o ano 2020 (2019/2020), e da necessidade de dar continuidade a cada uma dessas atividades (ou não) no ano 2021 (2020/21), o seu grau de cumprimento e a identificação de oportunidades de melhoria.

2020: Ações de Melhoria.

ACIM

Propostas de Melhoria	Prioridade	Observações e Necessidades	Objetivos a atingir	Indicador/Medida
Aumentar a produção de conteúdos próprios para as redes sociais e aumentar a interação com os diferentes grupos alvo	Alta	Colaboração com NDM	criação de mais conteúdos	Aumento da interação nas redes
Dinamizar a comunicação interna por grupos de interesse (unidade de investigação, departamentos, alunos, funcionários, e união entre todos)	Alta	Mobilização da equipa ACIM	Criação de grupos e conteúdos	Aumentar o acesso à informação da comunidade e a interação com as estruturas
Criação de uma agenda cultural para divulgação de todas as atividades da escola, interna e externamente	Media	Mobilização de elemento ACM	Criação da plataforma e mobilização dos parceiros	Criação da agenda e dinamização dos seus conteúdos

Quadro n.º 2 - Identificação de ações de melhoria a empreender, enquadradas por considerações ao nível dos recursos e ao nível de prioridade.

GCRP

Propostas de Melhoria	Prioridade	Observações e Necessidades	Objetivo a atingir	Indicador/ Medida
Recursos humanos	Alta	Um recurso humano	Dois recursos humanos na Recepção	
Loja Virtual	Alta	Venda de merchandising online	Criação de um sistema que permita à Loja fazer vendas online	

Quadro n.º 2 - Identificação de ações de melhoria a empreender, enquadradas por considerações ao nível dos recursos e ao nível de prioridade.

NAPE

Propostas de Melhoria	Prioridade	Observações e Necessidades	Objetivo a atingir	Indicador/ Medida
Otimizar o funcionamento e a gestão do serviço	Alta ano letivo	Alterações na equipa, agilizar alguns procedimentos	Assegurar a capacidade de resposta	Grau de automatização, bases dados e tempos de resposta
Dinamizar o atendimento personalizado por videochamada	Alta ano letivo	Dificuldade de a ligação, dificultada pela distância	Apoiar os estudantes remotamente	Nº atendimentos e satisfação
Adaptação do formato das iniciativas, nomeadamente o Programa Mentorado e o Programa Embaixadores	julho-outubro novembro-junho	Baixa participação devido à pandemia, ajustar a modalidade	Reduzir o nº participantes e aumentar a qualidade da experiência	Nº participantes e satisfação
Reestruturação da série de eventos ISTO É Técnico - 1º ciclo (calendarização restrita de blocos temáticos), 2º ciclo (gravação vídeos)	janeiro-agosto	Tornar o processo mais funcional para a organização e público-alvo	Aumentar a eficiência, a eficácia e o alcance da divulgação	Nº participantes e nº visualizações

Quadro n.º 2 - Identificação de ações de melhoria a empreender, enquadradas por considerações ao nível dos recursos e ao nível de prioridade.

2021: Definição de objetivos

ACIM

Assessoria técnica

Objetivos 2021	Resultados Chave	Reflexão e Necessidades
Promoção do Novo Modelo de Ensino do Técnico	<i>Fazer levantamento das necessidades de comunicação e elaborar um plano (Janeiro/Fevereiro)</i>	
	<i>Criação de um website informativo para toda a comunidade (interna e externa) (Março)</i>	
	<i>Rever e transferir os conteúdos do website existente para a comunidade interna, nomeadamente FAQ (Março)</i>	
	<i>Dinamização de ações formativas com a comunidade de interna do Técnico (serviços, alunos, docentes), com elaboração de respetivos materiais de apoio (apresentações, guiões) (Abril)</i>	
Atualização da informação institucional referente à oferta formativa e candidaturas ao Técnico, ao Novo Modelo de Ensino	<i>Fazer o levantamento de necessidades de atualização (Janeiro)</i>	
	<i>Atualizar conteúdo das páginas e folhetos das 17 Licenciaturas (existentes e criadas a partir dos Mestrados Integrados) e do Mestrado Integrado em Arquitetura (Fevereiro-Março)</i>	<i>Articulação com o NDM, na produção dos conteúdos gráficos e com o NAPE, a AAI, ATT, AA, Coordenações de Curso, CP e CC para seleção de informação.</i>

	<i>Produzir conteúdo para as novas páginas dos 33 Mestrados (existentes, criados a partir dos Mestrados Integrados), (Fevereiro-Março)</i>	<i>Articulação com o NDM, na produção dos conteúdos gráficos e com o NAPE, AAI, ATT, AA, Coordenações de Curso, CP e CC para seleção de informação.</i>
	<i>Revisão da estrutura de apresentação dos conteúdos referentes aos concursos de acesso ao Técnico (Maio - Junho)</i>	<i>Articulação com AA e AAI/AO</i>
	<i>Produção de todos os conteúdos em inglês, à medida que sejam concluídos</i>	<i>Articulação com o GCRP para as traduções</i>
Divulgação da nova oferta formativa do Técnico	<i>Criação de publicações nas principais redes do Técnico para promover cada novo ciclo de estudos, entre Abril e Julho.</i>	<i>Articulação com o NDM, na produção dos conteúdos gráficos e com o NAPE, para coordenação da calendarização de ações de divulgação do Técnico</i>
	<i>Atualização e uniformização das Apresentações Institucionais utilizadas em ações externas de divulgação do Técnico (Maio), em bilingue</i>	<i>Articulação com o NDM para produção dos conteúdos, com o NAPE/AAI para seleção de informação e com o GCRP para tradução.</i>
Melhoria da comunicação académica interna com estudantes <i>(regulamentos, procedimentos académicos, atividades)</i>	<i>Agilização dos fluxos de informação entre os Órgãos da Escola e as redes sociais do Técnico (Janeiro – Fevereiro)</i>	<i>Articulação com CP, CE e CG</i>
	<i>Levantamento das necessidades de comunicação interna do Técnico para a comunidade estudantil (Maio)</i>	<i>Recolher contributos das estruturas de representação dos estudantes (AEIST, estudantes do CP, CE, AE, Delegados) e NAPE.</i>
	<i>Elaboração de uma estratégia de comunicação académica, com vista à centralização de informação (Junho-Agosto)</i>	<i>Articulação com os serviços da Direção Académica</i>

	<i>Implementação de novas ferramentas de comunicação com os estudantes (Julho – Setembro)</i>	<i>Articulação com a DSI</i>
Elaboração guia boas práticas nas redes sociais	<i>Levantamento das necessidades, construção coletiva com os serviços</i>	
	<i>distribuição e monitorização do seu bom uso.</i>	
Implementação do plano de actividades para o aniversário do Técnico	<i>Garantia de lançamento dos primeiros produtos em Maio 2021,</i>	
	<i>Continuação dos trabalhos durante 2022.</i>	
Planeamento, conceção e lançamento da Agenda Cultural Técnico	<i>Levantamento das possibilidades in house</i>	
	<i>construção da arquitetura interna e fluxograma da informação.</i>	
Conceção, produção e implementação de actividades de divulgação científica em articulação com as UI	<i>Continuidade do “Explica-me como se tivesse cinco anos”, aumento da sua divulgação por outras plataformas.</i>	
	<i>Conceção de outros projetos.</i>	

Quadro n.º 3 - Identificação de objetivos a atingir no ano 2021. Para cada um dos 3 a 5 objetivos identificados são especificados 2 a 5 resultados-chave (abordagem OKR).

GCRP

Objetivos 2021	Resultados Chave	Reflexão e Necessidades
Alocar um funcionário à Recepção do Pav. Central	<i>Abertura de procedimento de mobilidade no primeiro semestre de 2021.</i>	
	<i>Seleção e preparação para a função de funcionário no segundo semestre de 2021.</i>	
Criação de um Guia de Estilo	<i>Uniformização e harmonização do estilo de escrita</i>	

	<i>Instrumento de referência no domínio da escrita para todas as unidades</i>	
Lançamento da Loja Virtual do Técnico	<i>Desenvolver o briefing no 1º trimestre.</i>	
	<i>Desenvolvimento da plataforma no 2º e 3º trimestre.</i>	Equipa de design Equipa de desenvolvimento
	<i>Testes e lançamento da plataforma até ao final do ano de 2021.</i>	

Quadro n.º 3 - Identificação de objetivos a atingir no ano 2021. Para cada um dos 3 a 5 objetivos identificados são especificados 2 a 5 resultados-chave (abordagem OKR).

NAPE

Anualmente, o NAPE define objetivos, decorrentes da sua missão e adaptados aos objetivos estratégicos do Técnico, às necessidades do público-alvo e às especificidades do seu contexto. Estes objetivos podem ser agrupados em cinco grandes áreas:

- **Acolhimento e Integração** - Planeamento e execução da Semana de Acolhimento, gestão do Programa Mentorado e organização de atividades destinadas aos estudantes regulares nacionais e estrangeiros, bem como aos estudantes de programas de mobilidade;
- **Apoio a estudantes e candidatos** - Atendimento (online, telefónico e presencial na receção do pavilhão central) e dinamização de redes sociais;
- **Desenvolvimento de Competências** - Organização do NAPE Skills Factory, formação interna de Guias, colaboradores, Mentores e Embaixadores e promoção de cursos para os estudantes do Técnico através de parcerias;
- **Promoção de Ciência** - Dinamização de atividades científicas e participação em eventos de promoção da ciência, engenharia e tecnologia junto de estudantes do ensino básico e secundário;
- **Representação e divulgação institucional** - Apoio a eventos de representação institucional; divulgação do Técnico dirigida a candidatos (visitas a escolas, feiras de ensino, visitas ao técnico) e a estudantes do ensino superior (apresentação de oferta formativa direcionada para o prosseguimento de estudos);

Além destes objetivos macro, e no sentido da melhoria constante, são definidos novos objetivos a implementar com os recursos existentes no próximo ano letivo. Apresentam-se de seguida, no Quadro n.º 3, três novos objetivos para o ano 2020/2021.

Objetivos 2021	Resultados Chave	Reflexão e Necessidades
	<i>Disponibilizar modalidades remotas adaptadas às</i>	

Promover a transformação digital das atividades e do serviço	<i>necessidades dos alunos e candidatos</i>	Recursos: Utilização de recursos digitais, preferencialmente licenciados para o Técnico Benefícios: ultrapassar barreiras físicas e constrangimentos da pandemia, alcançar mais público, diminuir o tempo das tarefas de gestão rotineiras ou redundantes Necessidades: recursos humanos com conhecimentos de ferramentas informáticas, design e marketing
	<i>Agilizar procedimentos através da automatização de processos administrativos</i>	
	<i>Aumentar a participação nas atividades</i>	
	<i>Aumentar alcance geográfico das atividades</i>	
Melhorar a experiência e o bem-estar dos estudantes	<i>Realizar estudo de avaliação da percepção dos alunos sobre o impacto da pandemia na vivência acadêmica</i>	Recursos: Recursos humanos com formação em Psicologia e possibilidade de aplicar e tratar questionários que envolvam variáveis de natureza psicológica Benefícios: Contribuir para conhecer a experiência dos estudantes e para melhorar o seu bem-estar e relação com o Técnico Necessidades: parceria com outros serviços para conduzir os estudos de avaliação
	<i>Criar uma checklist de auto-diagnóstico para monitorização de indicadores de saúde e bem-estar da comunidade Técnico através da aplicação Técnico Go</i>	
	<i>Implementar ações para melhorar a experiência e o bem-estar dos alunos</i>	
Facilitar a adaptação dos estudantes ao Novo Modelo de Ensino	<i>Atualizar os conhecimentos sobre a oferta formativa</i>	Recursos: Elementos com <i>know how</i> sobre o Novo Modelo de Ensino Benefícios: Responder às necessidades de alunos, candidatos e serviços Necessidades: formação da equipa no sentido de capacitar para o apoio aos estudantes e candidatos ao Técnico, envolvimento da comunidade
	<i>Contribuir para a atualização do formato e conteúdos dos materiais de divulgação</i>	
	<i>Difundir o novo modelo de ensino interna e externamente</i>	

Quadro n.º 3 - Identificação de objetivos a atingir no ano 2021. Para cada um dos 3 a 5 objetivos identificados são especificados 2 a 5 resultados-chave (abordagem OKR)

2021: Atividades

Lista de Atividades a iniciar em 2021	Direção /Área/ Núcleo/ Gabinete	Observação	Informação suplementar
Implementação do plano de comunicação do novo Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas	ACIM	<i>Foi contratado um novo recurso humano para esta atividade</i>	<i>Está a decorrer</i>
Pesquisa e seleção de 110 objetos relacionados com a História da Escola quer pela via de ensino, quer pela da investigação e outros de manifesto interesse.	ACIM	<i>Atividade no âmbito das comemorações dos 110 anos do Técnico.</i>	<i>Os objetos têm a sua proveniência quer nos Museus/coleções do Técnico, quer nos diferentes departamentos e/ou unidades de investigação da Escola e ainda aqueles que se situem nos campi.</i>
Acompanhamento e produção para a realização de 110 podcasts sobre a estória de cada um dos objetos selecionados.	ACIM	<i>Agendamento das gravações com os diferentes intervenientes e acompanhamento na realização das entrevistas.</i>	<i>As gravações áudio, bem como a sua edição e pós-produção, é efetuada por pessoa/empresa em regime de outsourcing. Os podcasts serão utilizados como áudio guia na exposição sobre estes mesmos objetos a realizar em 2023. Os podcasts iniciam em maio de 2021 com duração prevista de 2 anos.</i>
Edição de um livro com a compilação de todos os artigos de opinião publicados no “Jornal i”.	ACIM	<i>Âmbito cronológico dos artigos desde o ano de 2017 até ao ano de 2020.</i>	<i>A edição do livro é feita pela ISTPress em articulação com a ACIM.</i>

Criação e acompanhamento à produção de um novo objeto/instalação artístico.	ACIM	<i>No âmbito do 111.º aniversário da Escola. Encomenda de uma obra de arte ao artista BORDALO II destinada ao campus Alameda e a ser inaugurada em maio de 2022.</i>	<i>Início dos procedimentos em 2021.</i>
Concurso de bandas “ContrabandIST”, destinado aos alunos do Técnico.	ACIM	<i>O concurso é realizado em plataforma streaming cedida pela Escola.</i>	<i>Evento inserido nas comemorações dos 110 anos da Escola da responsabilidade da AEIST e com o apoio da ACIM.</i>
Exposição de Arte, destinada a mostrar trabalhos artísticos de alunos do Técnico.	ACIM	<i>A exposição poderá ter uma componente não presencial.</i>	<i>Evento inserido nas comemorações dos 110 anos da Escola da responsabilidade da AEIST e com o apoio da ACIM.</i>
Criação da agenda cultural do Técnico. Divulgação de todas as atividades de índole cultural e/ou científica realizadas na Escola.	ACIM	<i>Atividade a ser implementada aquando da existência de eventos presenciais.</i>	<i>Participação de todos os departamentos, serviços centrais e unidades de investigação.</i>
Conceção da brochura “Dia do Técnico”	ACIM	<i>Atividade integrada nas comemorações do aniversário da Escola.</i>	<i>Atividade em transição do CP para a ACIM</i>

Lista de Atividades a iniciar em 2021	Direção /Área/ Núcleo/ Gabinete	Observação	Informação suplementar
Organização de eventos institucionais	GCRP	<i>Pensar novas formas de criar eventos de forma virtual</i>	
Cobertura de eventos institucionais	GCRP		
Assessoria de Imprensa	GCRP		
Merchandising	GCRP	<i>Introdução de novos produtos</i>	<i>Reposição de produtos existentes</i>

Atendimento e apoio a candidatos e estudantes	NAPE	Dinamização de apoio personalizado ao estudante por videochamada	Continuidade do ISTO É Conversa para candidatos
Visitas individuais ao campus Alameda	NAPE	Dependente da evolução da pandemia	Alternativa digital - vídeos e eventos remotos
Visitas de grupo escolar ao campus Alameda	NAPE	Dependente da evolução da pandemia	Alternativa digital - vídeos e eventos remotos
Eventos ISTO É Técnico	NAPE	Formato adaptado	1º Ciclo
Ações de divulgação do Técnico e oferta formativa - Feiras e escolas	NAPE	Dependente da evolução da pandemia	Alternativa digital - Feiras Virtuais
Produção de vídeos dos cursos de Mestrado (Entrevistas Docentes)	NAPE	Dependente de apoio e recursos multimédia	
Programa Embaixadores do Técnico 2020/21	NAPE	Formato adaptado	Alternativa digital
Organização semana de acolhimento dos novos estudantes	NAPE	Formato adaptado	Plano online, Plano online+presencial, Plano presencial
Programa Mentorado do Técnico 2020/21	NAPE	Formato adaptado	Alternativa digital - vídeos, atividades online
Orientation Week (1S, 2S)	NAPE	Formato adaptado	Alternativa digital - vídeos, atividades online
Organização de workshops no âmbito do desenvolvimento de competências dos estudantes	NAPE	Formato adaptado	Alternativa digital - eventos online ou híbridos
Promoção do Curso de Francês BNP Paribas/ Alliance Française	NAPE	Formato adaptado	Aulas à distância
Apoio a estudantes com necessidades educativas especiais	NAPE	Formato adaptado	Atendimento personalizado, Iniciativas GENEE - Vídeos Projeto Ensinar a Ensinar
Colaboração na organização e divulgação de atividades de networking com alumni - Alumni Talks, E.Stories	NAPE	Formato adaptado	Alternativa digital - atividades online, feira virtual
Dinamização de atividades científicas e eventos de promoção da ciência, engenharia e tecnologia - Protocolos de ligação à sociedade (Projeto Engenheiras Por Um Dia)	NAPE	Formato adaptado	Alternativa digital - vídeos, eventos online

Organização do Verão na ULisboa	NAPE	Dependente da evolução da pandemia	Decisão da Reitoria
Apoio a eventos institucionais do Técnico	NAPE	Dependente da evolução da pandemia	Apoio remoto
Gestão das redes sociais e sites dos projetos de ligação a estudantes e candidatos	NAPE	Dinamização crescente por ser o meio privilegiado de ligação ao público-alvo	
Formação do Serviço	NAPE	Atualizar e consolidar conhecimentos (Novo Modelo Ensino), desenvolver as competências dos colaboradores	Interna, inter-serviços e externa
Avaliação da experiência dos estudantes	NAPE	Dependente de parcerias com outros serviços	

Quadro n.º 4 - Identificação de atividades a dar continuidade e de novas atividades a desenvolver no ano 2021 (2020/2021) com a respetiva afetação de recursos, dando destaque particular aos casos em que será necessário afetação de orçamentos inovadores (ver preenchimento do Quadro n. 3).

Outra informação adicional

Indicadores referenciados no Relatório de Atividades

ACIM

Indicador	2017	2018	2019	Resultado em 2020
Publicações em redes sociais - Facebook			350 posts	640 posts, + 4% seguidores
Publicações em redes sociais - Instagram			108 imagens + 283 stories	121 imagens + 433 stories, + 33% de seguidores
Publicações em redes sociais - Twitter				778 tweets, + 20% de seguidores

[Considerações essenciais e não previstas nos pontos anteriores.]

GCRP

Indicador	2017	2018	2019	Resultado em 2020
Nº eventos				
- CTN	13	14	29	5
- C. Congressos	70	61	87	30
- ISTPress	12	5	21	15
Nº eventos culturais				
- Exposições temáticas	6	5	2	0
- Concertos (Temporada de Música)	15	11	10	1
Nº Visitas e Feiras de promoção	6	5	2	
Número de notícias e eventos divulgados no website IST				
- Notícias	369	373	392	464
- Eventos	1000	493	477	416
Número de Press Releases	41	35	n.d.	n.d.

[As visitas e feiras de promoção são indicadores do NAPE, incluídos na respetiva secção]

NAPE

Indicador*	2019 (2018/19)		2020 (2019/20)		
ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO					
PROGRAMA MENTORADO	Nº de Mentores inscritos	525		496	
	Nº de Mentores que concluíram o Programa Mentorado com sucesso	287	54,67%	207	41,73%

	Nº de Mentores que concluíram o Programa Mentorado com sucesso e distinção	86	16,38%	108	21,77%
	Nº de Mentorandos	1998		1924	
ORIENTATION WEEK	Nº participantes (1S)	428			
	Nº participantes (2S)	242		265	
	Avaliação Global		82,50%		
ATHENS PROGRAMME	Nº de participantes (1S)	53		78	
	Nº participantes (2S)	45			
	Avaliação Global		90,00%		93,24%
APOIO A ESTUDANTES E CANDIDATOS					
ATENDIMENTO NA RECEÇÃO	Nº de Atendimentos Presenciais	5366		2673	
	Nº de Atendimentos Telefónicos	1242		509	
NEE	Apoio em avaliações	4		4	
SISTEMA RT	Nº de Tickets	2312		2485	
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS					
NAPE SKILLS FACTORY	Nº de edições	2		3	
	Nº de workshops	25		28	
	Nº de inscritos	462		650	
	Nº de participan	642		607	
	Avaliação Geral		91%		89,8%
ALUMNI TALKS	Nº eventos	3		1	
	Nº participantes	88		39	
	Nº Alumni	22		8	
ALUMNI E.STORIES	Nº eventos	2		1	
	Nº participantes	93		55	
	Nº Alumni	4		2	
OUTRAS FORMAÇÕES	Nº Formações complementares Programa Mentorado e Programa Embaixadores	6		10	
	Nº de edições do Culture Clash	2		2	
	Nº participantes Curso de	-		79	

	Francês - 4 turmas				
	Nº formações internas serviço	4		4	
PROMOÇÃO DA CIÊNCIA					
VERÃO NA ULISBOA CAMPUS ALAMEDA	Nº de participantes (Ensino Secundário)	200		-	
	Nº de participantes (Ensino Básico)	235		-	
	Nº de Monitores de Grupo	20		-	
	Nº de Núcleos de Estudantes envolvidos	13		-	
	Avaliação dos participantes (Ensino Secundário)		90,2%		-
	Avaliação dos participantes (Ensino Básico)		84,5%		-
PROGRAMA ENGENHEIRAS POR 1 DIA	Nº de escolas visitadas	10		7	
	Nº participantes evento final			262	
	Nº alun@s do Técnico envolvidos	16		10	
REPRESENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL					
PROGRAMA EMBAIXADORES DO TÉCNICO	Nº de candidatos	63		89	
	Nº de Embaixadores selecionados	20	31,8%	23	25,8%
	Nº de Embaixadores que concluíram o Programa Embaixadores com sucesso	19	95%	21	91,3%
	Nº de Embaixadores que concluíram o Programa Embaixadores com sucesso e distinção	15	75%	17	73,9%
VISITAS A ESCOLAS/ FEIRAS	Nº de escolas visitadas	126		69	
	Nº de participações em feiras de promoção	9		4	
	Nº de escolas em feiras virtuais	-		103	
	Nº de feiras virtuais	-		45	
VISITAS AO TÉCNICO	Visitas Individuais - Nº total de visitantes	279		29	

	Visitas Individuais - Nº total de visitas	71		8	
	Visitas de Grupo - Nº total de visitantes	496		270	
	Visitas de Grupo - Nº total de visitas	15		7	
	Visita virtual guiada (vídeo)	-		1	
ISTO É CONVERSA	Nº de participantes	-		36	
	Nº de zonas geográficas	-		9	
ISTO É - PODCAST	Nº episódios	-		21	
	Nº visualizações total	-		36669	
	Nº de estudantes participantes	-		53	
	Nº de docentes participantes	-		10	
	Nº de Núcleos participantes	-		23	
ISTO É TÉCNICO	nº total sessões	-		20	
	nº participantes total	-		1363	
	nº zonas geográficas	-		21	
	satisfação global	-		91,4%	
TALKS IET	Nº de eventos	-		5	
	Nº de Inscritos	-		336	
	Nº de Participantes	-		212	
	Nº de Alumni	-		4	
ISTO É TÉCNICO Edição Mestrados	Nº de sessões (cursos)	-		8 (33)	
	Nº total de participantes	-		170	
	Nº de participantes do Técnico	-		120	
	Nº de participantes externos	-		50	
APOIO A EVENTOS	Nº de eventos institucionais	38		15	

*novos indicadores

[Considerando que as atividades do NAPE são desenvolvidas de acordo com o funcionamento do ano letivo, os dados recolhidos para o RA2020 referem-se ao ano letivo 2019/2020 e incluem-se os resultados do ano anterior por incluírem indicadores anteriormente não solicitados. Devido à situação pandémica, algumas atividades tiveram de ser canceladas, tendo sido criados formatos alternativos]