



2020/2021

Relatório e Plano de Atividades dos Serviços do IST

TagusPark_AGRHAT (Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos do Taguspark)

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.	8
2021: DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS	9
2021: ATIVIDADES	10
OUTRA INFORMAÇÃO ADICIONAL	11

2020: Análise das atividades desenvolvidas

A Área de Gestão de Recursos Humanos e Académicos do *campus* do IST no Taguspark é responsável pela gestão e organização de todos os assuntos académicos de acordo com as diretrizes e a estratégia dos órgãos de gestão da Escola, por harmonizar o acesso do aluno à informação, acompanhando o seu percurso até à obtenção do respetivo grau académico, e por garantir a máxima qualidade, segurança e celeridade na gestão e nos processos relativos aos recursos humanos do *campus*. Tem ainda a responsabilidade de promover a integração académica e de prestar apoio psicopedagógico aos alunos do *campus* apoiando todas as iniciativas que contribuam para um envolvimento efetivo da comunidade académica da escola.

Integram a equipa :

- a Coordenadora;
- 3 trabalhadores afetos aos assuntos académicos;
- 1 trabalhador afeto aos assuntos pedagógicos;
- 1 trabalhador afeto aos recursos humanos;
- 1 trabalhador afeto ao apoio ao estudante;

No ano em apreço, face às condições impostas pela pandemia COVID-19, o país foi obrigado ao confinamento e a adaptar-se a uma nova realidade, que nos mostrou ser possível continuar a desenvolver a nossa atividade profissional à distância. Esta adaptação foi extraordinariamente bem sucedida fruto do esforço e empenho de toda a equipa.

O maior desafio de todos, colocou-se, naquele que é o grande momento da Área Académica: as matrículas dos alunos colocados através do Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior (1º ciclo). Pela primeira vez, todos os candidatos colocados neste regime, efetuaram a sua matrícula remotamente. Todos os candidatos tinham que ter acesso à Chave Móvel Digital, associada ao seu cartão de cidadão para que pudessem realizar de forma simples a sua matrícula no Técnico. Todo o apoio necessário por parte dos candidatos na realização da sua matrícula, foi prestado pelo Apoio ao Estudante, através de sessões zoom previamente agendadas. Quanto aos alunos recolocados, uma vez que já tinham um processo de matrícula anterior no Técnico, foram matriculados remotamente pela Área Académica que entrava em contato com os candidatos para os informar sobre os procedimentos referentes à inscrição nas unidades curriculares e, caso se aplicasse, sobre os procedimentos referentes aos pedidos de equivalências. Este foi também o procedimento adotado para os alunos colocados através dos regimes seguintes: concurso de Mudança de Par Instituição/Curso (1º ciclo), concurso para Titulares de Curso Médio ou Superior (1º ciclo), concurso para Maiores de 23 Anos (1º ciclo), concurso para Mestrado (2º ciclo) e para os novos alunos Internacionais (1º e 2º ciclos).

O Apoio ao Estudante teve a seu cargo o acolhimento, a integração e acompanhamento dos estudantes, em particular dos estudantes do 1º ano. Este trabalho foi desenvolvido através do Programa de Mentorado, desenvolvimento académico e através do apoio psicopedagógico a estudantes com insucesso escolar. O Apoio ao Estudante teve também a seu cargo o apoio aos

estudantes com necessidades educativas especiais. Este apoio traduziu-se no apoio à abertura, parecer e acompanhamento do processo. Apoio aos docentes destes estudantes. Integrou ainda o grupo de trabalho para estudantes com Necessidades Educativas Especiais do Técnico Lisboa, e integrou a área de acolhimento e integração dos estudantes do IST no Projeto Técnico Sustentável – Plataforma IST Ambiente. No contexto do acolhimento do Programa de Mentorado deu ainda suporte aos estudantes de Mobilidade Incoming – Mobilidade, e apoio a estudantes de Mobilidade Outgoing através de informação específica, fazendo a ponte com o NMCI bem como aos estudantes internacionais.

O grande desafio durante o ano de 2020, foi lidar com o confinamento originado pela pandemia, que obrigou à adaptação do Apoio ao Estudante ao formato online, bem como, a uma nova gestão da equipa dos mentores em tempo recorde. Tornou-se evidente a necessidade premente de um(a) bolseiro(a) para prestar apoio em algumas atividades específicas, para que possamos manter o nível alcançado.

Foi também este o ano que se concluiu a transferência de todos os processos individuais/originais dos alunos do Taguspark para o respetivo *campus*. Foi de imediato iniciado o acondicionamento dos mesmos, ou seja, colocação dos processos em unidades de instalação adequadas à sua conservação. Esta atividade foi interrompida em março, com a passagem de toda a equipa ao regime de teletrabalho e retomada em setembro. Dos 4631 processos transferidos, 2170 já se encontram acondicionados.

No que diz respeito à organização pedagógica, a gestão de horários dos cursos do *campus* do Taguspark decorreu com toda a normalidade. Foram ainda elaborados os mapas de provas de avaliações em colaboração com os respetivos coordenadores. Foram solucionados todos os problemas relacionados com a sobrelotação de turmas durante o processo de inscrição dos alunos. Com a implementação do MEPP, tornou-se evidente a necessidade de existir redundância no desempenho desta atividade. Por esse motivo, em 2021, irá decorrer a formação de um trabalhador nesta área para que possamos garantir a necessária redundância.

Na área de Recursos Humanos a grande aposta foi na formação profissional. Assegurar as adequadas condições de exercício das respetivas funções pelos trabalhadores, bem como garantir a atualização e formação profissional. Promover a formação dos trabalhadores através da sua participação em ações de formação em particular vocacionadas para a obtenção de competências nas áreas em que se encontram inseridos.

Neste âmbito foram elaborados o Plano e o Relatório de formação profissional referentes ao ano de 2020. O plano de formação foi delineado procurando conciliar as exigências dos serviços com as necessidades de formação manifestadas pelos trabalhadores, com vista ao cabal desenvolvimento da sua atividade nos respetivos postos de trabalho. Baseou-se num diagnóstico de necessidades efetuado pelos respetivos serviços e, visou responder às necessidades dos trabalhadores do Campus do Taguspark. Contribuíram para este diagnóstico de necessidades, identificando por prioridades, os Coordenadores dos respetivos serviços. Contribuíram para a elaboração do relatório de formação profissional, mais uma vez, os coordenadores dos

respetivos serviços. Neste relatório podemos observar que, mesmo à distância, foi possível manter a aposta na formação. A adaptação a este novo modelo de formação, à distância, por parte dos trabalhadores dos vários serviços foi imediata. Em alguns casos, a transição para a formação online, por todas as suas vantagens, contribuiu para um aumento significativo das formações realizadas em 2020. Ainda que a formação profissional à distância exija um maior grau de motivação e esforço pessoal, também permite uma maior e melhor gestão do tempo por parte dos formandos. Ainda que em condições adversas, como as vivenciadas no ano a que se refere o relatório, tanto a nível individual como institucional, as formações realizadas demonstram que existiu a preocupação com a qualificação e valorização profissional, em prol da melhoria da qualidade do serviço público prestado pelos colaboradores do Campus do IST no Taguspark. Ainda na área de Recursos Humanos, na sequência do PREVPAP, Programa de Regularização Extraordinária de Vínculos Precários na Administração Pública, uma das medidas estipuladas pelo Governo para combater a precariedade no Estado que visou regularizar a situação laboral dos funcionários públicos que, desempenhando uma função permanente, tinham vínculos precários considerados desadequados, foi efetuado o acompanhamento aos dez trabalhadores do *campus* do Taguspark, que se encontravam nestas condições, nomeadamente, na fase preparatória dos procedimentos e nas fases subsequentes da respetiva tramitação, assim como prestar uma informação clara aos opositores aos concursos.

Desafios 2021:

O grande desafio para 2021, surge com a implementação do novo Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas (MEPP) 2021/2022. Esta implementação exigirá um esforço redobrado por parte da Área Académica, nomeadamente no que diz respeito: à elaboração dos horários de todos os cursos do *campus* do Taguspark. Já será utilizado para este efeito o software para geração de horários "Bullet"; à alteração do calendário escolar e de avaliações; às alterações curriculares que sofreram os cursos do *campus* do Taguspark e à integração de todos os alunos nesses mesmos novos planos curriculares. Também na Área Académica é de extraordinária urgência o reforço de recursos humanos ou, melhor referindo, a reposição de um elemento a quem teve que ser autorizada a saída e que nunca chegou a ser substituído.

Necessidades 2021:

No decorrer do ano de 2020, deparámo-nos com grandes dificuldades causadas pela escassez de recursos humanos. No Apoio ao Estudante tornou-se evidente a necessidade premente de um(a) bolsheiro(a) para prestar apoio em algumas atividades específicas, para que possamos manter o nível até agora conseguido.

Com a implementação do MEPP tornou-se evidente a necessidade de existir redundância na gestão dos horários. Por esse motivo, em 2021 irá decorrer a formação de um trabalhador nesta área para que possamos garantir a necessária redundância. De referir, que este trabalhador, desempenha também funções na gestão académica e de pessoal, não sendo por isso um novo recurso.

Por fim, também na Área Académica, é de extraordinária urgência o reforço de recursos humanos ou, melhor referindo, a reposição de um elemento a quem teve que ser autorizada a saída e que nunca chegou a ser substituído.

Repensar o reforço de recursos humanos para a Área Académica afigura-se fundamental tendo em conta que:

- terá um enorme envolvimento no processo de implementação do novo Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas;
- os esclarecimentos de dúvidas e requerimentos via RT passaram de, 704 em 2019, para 2585 em 2020;
- terá lugar a conclusão do acondicionamento dos processos individuais/originais dos alunos (2461 processos).

Ainda que não existissem estes fatores de sobrecarga, a AGRHT conta com 7 trabalhadores (coordenadora incluída):

- 1 trabalhador dedicado a 100% ao apoio ao estudante;
- 1 trabalhador dedicado a 100% à gestão de horários;
- 1 trabalhador dedicado aos recursos humanos, à gestão de pautas e, a receber formação na gestão de horários, por forma a garantir o funcionamento e redundância nesta área.
- 3 trabalhadores dedicados a 100% à académica (incluindo o arquivo e a contabilidade).

No final de dezembro de 2020, encontravam-se inscritos em unidades curriculares, no ano letivo 2020/2021, mil quinhentos e noventa e dois alunos, número que poderá aumentar no 2º semestre.

Nº de alunos inscritos (1º e 2º ciclos) campus Taguspark = **1592**

Nº de trabalhadores da académica = **3**

O rácio é de 530 alunos por trabalhador.

Lista de Atividades 2020	Cumprimento em 2020 ¹	Ação para 2021	Observação
Implementação e divulgação das mudanças pedagógicas do IST junto dos alunos	INC	Continuidade	Processo a decorrer em 2021.
Identificar precocemente os estudantes que se encontram em risco de abandono e/ou insucesso escolar Elaboração do respetivo relatório para o 1º e 2º semestres 19/20 com envio para os coordenadores no prazo máximo de 30 dias após o fecho dos semestres.	C	Continuidade	Informação enviada aos coordenadores dos cursos de 1º ciclo, em ambos os semestres, dos resultados estatísticos dos estudantes do 1º ano, bem como a informação sobre os mentores que se destacaram. Foram identificados precocemente vários estudantes com insucesso escolar. Foram de imediato acionadas medidas preventivas eficazes. Balanço positivo.
Promover a qualificação dos trabalhadores técnicos e administrativos Elaboração do plano de formação profissional Elaboração do relatório de formação profissional.	C	Continuidade	Plano e relatório de formação profissional concluídos.
Gestão dos horários do <i>campus</i> do Taguspark.	C	Continuidade	Lançamentos no fénix, atribuições de salas, criação/mudança de turnos.
Adaptação ao Lançamento e confirmação de pautas de forma desmaterializada.	C	Continuidade	Assinatura de pautas (digitalmente) com vista à desmaterialização.
Registo académico adaptação ao modelo online.	C	Continuidade	Apuramentos, verificação de pagamentos, lançamento de notas, emissão de documentos, equivalências, despacho (remotamente).
Melhorar o Acondicionamento de todos os processos individuais/originais dos alunos.	INC	Continuidade	Colocação dos processos originais dos alunos em unidades de instalação adequadas à sua conservação. Visa a agilização da informação e eficiência administrativa. Exige a presença física que será dificultada pelo confinamento.

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

Adaptação ao modelo online Matrículas/inscrições 20/21.	C	Continuidade	Gestão dos processos de equivalências decorrentes.
Realização de atendimentos online, via Zoom e via Skype.	C	Continuidade	A realização de atendimentos online foi um sucesso, apresentando um bom nível de eficácia.
Criação oficial do GENE.E. Apoio a Estudantes NEE . Questionário de Satisfação NEE.	<i>INC – projeto tem 3 fases 1ª fase – C</i>	Continuidade	Arranque dos projetos: Ensinar a Ensinar (produção de vídeos para formação, informação e sensibilização da comunidade académica e público em geral, em parceria com a universidade de lisboa). Bibliotecas Inclusivas IST (produção de um questionário e de uma checklist para criar linhas orientadoras para uma biblioteca 100% inclusiva, em colaboração com as responsáveis pela Biblioteca do IST. Site GENE.E – construção de um site com toda a informação para estudantes NEE. Envio de emails de monitorização a todos os estudantes NEE devido ao confinamento.
Adaptação ao modelo online Semana de Acolhimento 20/21.	C	Continuidade	Realização de 130 entrevistas. Elaboração dos horários, disponibilidade para apoio online e visitas ao <i>campus</i> . Realização de Formação online. Todas as atividades decorreram com sucesso.
Elaboração do relatório de formação profissional 2020 e plano de formação profissional 2021.	C	Continuidade	A qualificação dos recursos humanos constitui uma linha de orientação comum a todos os serviços do <i>campus</i> , dando continuidade à opção estratégica assumida nos últimos anos nesta matéria.
Elaboração do relatório de atividades referente ao ano de 2019	C	Continuidade	A incluir no relatório de atividades do <i>campus</i> do Taguspark

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.

2020: Ações de Melhoria.

Propostas de Melhoria	Prioridade	Observações e Necessidades	Objetivo a atingir	Indicador/Medida
NAPP – Aplicação Móvel e Dashboard.	Média	Melhorar a circulação de informação entre mentores/mentorandos e coordenadora.	Mentores. Mentorandos.	Número de utilizadores ativos da Aplicação.
Melhorar o atendimento Via RT.	Alta	Melhorar a qualidade do serviço.	Redução do tempo de resposta às solicitações.	Máximo 2 dias úteis.

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

Objetivos 2021	Resultados Chave	Reflexão e Necessidades
Promover a adaptação ao novo modelo de ensino e práticas pedagógicas 21/22, nas várias áreas do Apoio ao Estudante.	Q&A online aos mentores até setembro.	Apoio aos estudantes na transição e adaptação ao novo modelo de ensino em todas as suas vertentes. Aferição de boas práticas.
	Q&A online aos mentorandos até setembro.	
Promover a formação na gestão de horários por forma a garantir redundância.	Até ao final do ano.	Por forma a garantir o funcionamento e redundância da gestão de horários será formado um trabalhador nesta área. A formação deverá estar concluída até ao final do ano.
Melhorar o acondicionamento de todos os processos individuais/originais dos alunos.	Até ao final do ano.	Colocação dos processos originais dos alunos em unidades de instalação adequadas à sua conservação. Visa a agilização da informação e eficiência administrativa. Exige a presença física que será dificultada pelo confinamento.
Promover a qualificação dos trabalhadores incentivando a participação em ações de formação profissional.	Elaboração do Plano de Formação Profissional até janeiro de 2022.	A qualificação dos recursos humanos constitui uma linha de orientação comum a todos os serviços do campus, dando continuidade à opção estratégica assumida nos últimos anos nesta matéria.
	Elaboração do Relatório Profissional até janeiro de 2022.	

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
Proceder à atualização do manual de procedimentos.	AGRHAT	Iniciar	Instrumento essencial na demonstração da transparência do serviço prestado, quer interna quer externamente.
Implementação do MEPP.	AGRHAT	Iniciar	Inscrições, planos curriculares, apuramentos finais. Necessidade de recursos humanos.
Gestão dos horários do <i>campus</i> do Taguspark.	DTP/AGRHAT	Iniciar	De acordo com o calendário escolar do MEPP 21/22. Utilização do software para geração de horários "Bullet"
Lançamento e confirmação de pautas de forma desmaterializada.	AGRHAT	Continuidade	A assinatura de pautas é, desde 2020, efetuada digitalmente. Com vista à desmaterialização.
Registo académico adaptação ao modelo online.	AGRHAT	Continuidade	Apuramentos, verificação de pagamentos, lançamento de notas, emissão de documentos, despacho (remotamente). Com vista à desmaterialização.
Implementação e divulgação das mudanças pedagógicas do IST junto dos alunos.	DTP/AGRHAT	Iniciar	Apoio à entrada em vigor do novo modelo pedagógico – MEPP.
Adaptação do Programa de Mentorado ao novo modelo pedagógico.	DTP/AGRHT	Continuidade	Questionário de avaliação do Programa de Mentorado a estudantes do 1º ano e Mentores.
Realização de atendimentos presenciais e online: Zoom/Skype.	AGRHT	Continuidade	Atendimento personalizado.
Adaptação ao modelo online Matrículas/inscrições 21/22.	AGRHAT	Continuidade	Gestão dos processos de equivalências que daí possam decorrer.
Adaptação ao modelo online Semana de Acolhimento 21/22.	DTP/AGRHT	Continuidade	Aguarda orçamento.

Quadro n.º 4 - Identificação de atividades a dar continuidade e de novas atividades a desenvolver no ano 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

Indicador	2018	2019	2020
Nº tickets respondidos de suporte ao utilizador	707	704	2585