



2020/2021

## Relatório e Plano de Atividades dos Serviços do IST

Direção Académica

<b>Responsável pelo serviço</b> (conselho de gestão.) Ou <b>Presidente do Departamento</b>	<b>Diretor de Serviço/Coordenador da Área</b>
<i>Assinatura</i> <i>Alexandre Francisco</i>  <i>Data: 03 /02/ 2021</i>	<i>Assinatura</i> <i>Maria Cristina David Ezra</i>  <i>Data: 03 02/ 2021</i>

# Índice

**2020: ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

**2020: AÇÕES DE MELHORIA.**

**2021: DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS**

**2021: ATIVIDADES**

**OUTRA INFORMAÇÃO ADICIONAL**

## Enquadramento – Direção Académica

A Direção Académica (DA) tem como missão a gestão e organização de todos os assuntos académicos de acordo com as diretrizes e a estratégia dos órgãos de gestão da Escola, harmonizar o acesso do aluno à informação, acompanhando o seu percurso até à obtenção do respetivo grau académico, nos três ciclos de estudo do ensino superior.

A Direção Académica (DA), do IST é a estrutura que, na dependência orgânica direta do Conselho de Gestão da Escola, deve garantir a regularidade da gestão dos processos académicos dos alunos dos três ciclos de estudos do ensino superior, desde o momento de ingresso até à data de conclusão e respetiva certificação.

A DA assume uma componente estrutural organizando de forma integrada as unidades académicas que a compõem zelando pelo cumprimento das diretrizes que emanam dos Conselhos de Gestão e Científico, garantindo a aplicação de todas as normas e procedimentos que decorram de regulamentos internos ou de normas estabelecidas por legislação aplicável ao Ensino Superior.

Colabora ainda com o Conselho Pedagógico do IST, em ações sistemáticas que constituem o quotidiano de funcionamento de uma escola, designadamente, a gestão de horários de aulas e marcação de exames, para além de iniciativas adicionais que visam combater o insucesso escolar e promovam uma boa integração dos alunos durante o seu percurso académico.

A Direção Académica tem como objetivo central, acompanhar do ponto de vista operacional, a prossecução da estratégia da Escola no que diz respeito ao seu "core" de atividade, o ensino.

- Garantir que são cumpridos os procedimentos legalmente obrigatórios na gestão de processos de alunos;
- Acompanhar as iniciativas de ensino internacionais realizadas em conjunto com outras Escolas estrangeiras (cotutelas, programas de parceria);
- Apoiar os alunos durante todo o seu percurso facilitando a resolução de problemas de carácter administrativo e promovendo o combate ao insucesso escolar (e.g. projeto do tutorado);
- Garantir a *interface* entre o Conselho de Gestão da Escola e colaborar nos pedidos efetuados pela tutela;

A Estrutura da Direção Académica do Técnico Lisboa (DA) integra as seguintes unidades:

- **Área de Graduação:**

A Área de Graduação tem como missão proceder à gestão e instrução dos processos dos alunos de 1º e 2º ciclos de estudo e cursos integrados do IST, desde o seu ingresso até à obtenção da respetiva titularidade, garantindo a recolha e registo de todos os dados essenciais que contribuam para uma gestão académica eficiente e de elevados padrões de rigor e qualidade.

Equipa:

Nome	Função
Alda de Freitas	Coordenação
Alexandra Almeida	Apuramentos Finais/ Registo Académico
Alexandre Fernandes	Propinas/ Pagamentos/ Registo Académico
Ana Cristina Duarte	Mobilidade/ Academias Militares/ Registo Académico/Pautas
Joana Dias	Apuramentos Finais/ Registo Académico
Elisabete Teixeira	Expediente Geral/ Programas/ Cargas Horárias/ Registo Académico
M <sup>a</sup> Adelaide Silva	Expediente Geral/ Programas/ Cargas Horárias/ Registo Académico
Rute Almeida	Dissertações/Equivalências/Registo Académico
Anabela Novais	Gestão de Sistema de Pedidos Académicos/ Gestão conteúdos web
Pedro Morais	Registo Académico / Certidões e Declarações
Bruna Covelas	Registo Académico
Lídia Silva	Registo Académico / Necessidades Educativas Especiais
Ana Isabel Santos	Registo Académico
Luis Mira	Registo Académico

- **Área de Pós-Graduação (APG):**

A Área de Pós-Graduação (APG) tem como missão a gestão académica dos Programas Doutorais. Garante ainda a instrução dos processos de reconhecimento de graus académicos e diplomas estrangeiros e a instrução das Provas Académicas conducentes a outros títulos académicos (e.g. Título de Agregado).

Equipa:

Nome	Função
Júlia Oliveira	Coordenadora
Ana Rosa	Front Office
Sandra Fonseca	Front Office
Carla Amaral	Registo Académico
Paula Simões	Provas Académicas
Paula Cunha	Provas Académicas
Elsa Loureiro	Arquivo e Logística
Vanda Bernardes	Área Financeira
André Carvalho	Área Financeira

- **Gabinete de Organização Pedagógica (GOP)**

O Gabinete de Organização Pedagógica é responsável por:

- Gerir a utilização e proceder à reserva de salas para aulas, provas de avaliação ou outras atividades promovidas pelos órgãos e serviços do IST ou devidamente autorizadas por aqueles, no IST-Alameda;
- Supervisionar a resolução de problemas relacionados com a sobrelotação de turmas durante o processo de inscrição dos alunos;
- Gerir os meios audiovisuais de apoio às atividades de ensino ou outras, no IST- Alameda.

Equipa:

Nome	Função
Suzana Visenjou	Coordenadora
M <sup>a</sup> Isabel de Jesus	Horários/reservas de salas
Cristina Tomás	Horários/reservas de salas
Luísa Ferreira	Horários/reservas de salas
Hermínio Costa	Apoio Audiovisuais
Pedro Marques	Apoio Audiovisuais

- **Núcleo de Desenvolvimento Académico**

O Núcleo de Desenvolvimento Académico tem como missão potenciar o desenvolvimento integral dos estudantes, docentes e investigadores, promovendo a integração e o sucesso académico dos estudantes e contribuindo para a melhoria contínua dos processos de Ensino e Aprendizagem.

Equipa:

Nome	Função
Isabel Gonçalves	Coordenadora
Gonçalo Moura	Equipa Técnica
Helena Borges	Equipa Técnica
Rita Wahl	Equipa Técnica
Leonor Moura	Equipa Técnica
Patrícia Simões	Equipa Técnica
Ana Barbosa	Equipa Técnica

## Desafios:

### 2020:

O ano de 2020, foi (infelizmente) um ano cheio de desafios, e não pelas melhores razões, como é do conhecimento geral.

Devido ao confinamento geral de março, as equipas da DA, tiveram que criar/adaptar novos procedimentos, para continuar a realizar seu o serviço, serviço este que era totalmente baseado no atendimento presencial (falar com os alunos/docentes/colegas), e que era suportado por documentos em suporte de papel.

Apesar de tudo e tendo em conta os constrangimentos inerentes à situação, podemos afirmar que o saldo foi positivo. Embora esteja sempre presente a necessidade melhoria contínua.

### 2021:

A implementação do novo **Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas (MEPP) 2021/2022:**

O que vai mudar?

- Por imposição da Decreto-Lei n.º 65/2018 de 16 de Agosto, os mestrados integrados deixam de existir (no IST, só o curso de Mestrado Integrado em Arquitetura é continua em funcionamento);
- Criação de novos cursos de licenciatura/mestrado;
- Criação de raiz dos horários de todos os cursos de licenciatura/mestrado;
- Alterações curriculares decorrentes do MEPP em praticamente todos os cursos de 1º e 2º ciclo;
- Alteração do calendário escolar e de avaliações.
- A integração de todos os alunos nos novos planos curriculares.

Esta implementação vai com certeza ser um enorme desafio para o IST (alunos/docentes/funcionários da DA/AG/GOP)

## Necessidades:

### Recursos Humanos

Neste ponto enumeramos apenas as necessidades da AG, uma vez que que vai ser a área mais envolvida no processo de implementação do novo **Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas.**

Os serviços da AG continuam a estar fortemente condicionados por um volume muito significativo de pedidos, e por um número de requerimentos, RT's e telefonemas, que vão para além do que seria razoável esperar face aos recursos existentes

Repensar seriamente o reforço dos recursos e apressar a resolução de algumas melhorias informáticas (por exemplo: certidões assinadas digitalmente através do smart signer), afigura-se, pois, fundamental para continuar a assegurar a qualidade que se impõe ao serviço que aqui é prestado.

Atualmente a AG, tem uma equipa com 14 elementos (13 efetivos, porque 1 dos funcionários está a 100% a tratar de assuntos da contabilidade/tesouraria), o que é claramente insuficiente para enfrentar o início do próximo ano letivo.

Vejamos os números:

Nº de alunos inscritos (1º/2º/MI, mobilidade/academias) campus Alameda = **9061**

Nº de funcionários da AG (incluindo a coordenadora) = **13**

O rácio é de **697** alunos por funcionário.

Está a decorrer um concurso para admissão de 2 Técnicos Superiores, mas com a situação atual, não sabemos quando é que poderemos realizar provas presenciais escritas. Uma vez que são 141 candidatos, não conseguimos prever quando é que este concurso estará concluído. A questão é que os candidatos admitidos necessitam de formação, em plena fase início de ano letivo, irá ser muito difícil dar apoio aos novos funcionários.

Fica uma sugestão: fazer um levantamento dos funcionários que trabalham com processos de alunos, nos secretariados dos departamentos, e criar uma "task force, com o objetivo de auxiliarem a AG na fase de transição.

### Comunicação/Informação

A implementação do novo **Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas**, irá trazer uma enorme mudança no ensino no IST, para tal deverá ser criado um canal de comunicação sólido e claro.

A informação deverá ser emanada de uma fonte única, de modo a não existirem informações contraditórias.

Neste sentido foi criado um grupo de trabalho:

- Área de Comunicação, Imagem e Marketing
- DA/AG/NDA
- Área de Assuntos Internacionais

Com o objectivo de concentrar a informação, e encontrar a melhor forma de divulgar.

## 2020: Análise das atividades desenvolvidas:

Lista de Atividades 2020	Cumprimento em 2020 <sup>1</sup>	Ação para 2021	Observação
Dinamização do marketing digital para informar os actuais alunos/futuros, alunos sobre a reestruturação	NI		Processo a decorrer em 2021
Contribuição da AA para o "Admission Office"	INC		Processo a decorrer em 2021
Remodelação da Página do Técnico (+friendly)	INC		Processo a decorrer em 2021
Apoio nas propostas de alteração/criação de ciclos de estudo, construção dos novos planos curriculares no Fénix	INC		Processo a decorrer em 2021
Optimizar as plataformas de candidatura*	INC		Processo a decorrer em 2021
Implementação do certificado permanente de habilitações (Medida M023 Programa Simplex 2010)**	NI		Processo a decorrer em 2021
Fortalecer a presença dos alumnis do 3º ciclo, com cargos de direcção nas empresas, em eventos promovidos pelo IST	NI		Processo a decorrer em 2021
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	NI		Processo a decorrer em 2021
Optimizar 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 *	NI		Processo a decorrer em 2021
Apoio aos alunos via telefónica/mail/Zoom (AG/APG/NDA)	INC		Processo a decorrer em 2021
NDA - Produção de documentação direcionada aos alunos tendo em conta o período de quarentena Ex: -Métodos de estudo -Combater o isolamento	C		atualização a decorrer em 2021
AG- Identificação/apoio de alunos NEE Todo o processo passou a ser 100% online	C		Processo a decorrer em 2021
Todas as componentes do registo académico (AG/APG) • apuramentos	INC		Processo de consolidação a decorrer em 2021

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• verificação financeira</li> <li>• lançamento de notas</li> <li>• emissão de documentos</li> <li>• despacho de requerimentos em modo ONLINE</li> </ul>			
APG - Adaptação da nova lei, na realização das provas de doutoramento (Provas online)	INC	C	Este procedimento já está a funcionar de forma consolidada
APG - Adaptação ao novo procedimento dos Reconhecimento de Habilitações Estrangeiras (verificação do processo, constituição do júri)	INC	C	Este procedimento já está a funcionar de forma consolidada
GOP – Elaboração do horários /contactos com os coordenadores de Curso/Conselho Pedagógico – modo online	INC		Processo a decorrer em 2021

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
Manual de Boas Práticas da AG	ALTA	Necessidade de uniformizar a informação prestada pelos colaboradores da AG. Necessidade de recrutamento de recursos humanos para a AG	Estabelecer critérios, regras e procedimentos específicos para fornecer respostas aos alunos.	3 a 6 meses
Melhorar: Atendimento telefónico Atendimento via RT	ALTA	O atendimento telefónico é realizado por turnos	Cumprimento da missão com vista a satisfação e qualidade nas respostas aos estudantes em tempo útil	Rts tempo de resposta 3 dias úteis Telefone atender o maior número diário de chamadas possíveis, 70% das chamadas recebidas diariamente

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
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamento do processo até Março</li> <li>Realizar os ajustes necessários até Maio</li> <li>Entrar em funcionamento em setembro</li> </ul>	<p>Este objectivo não depende só da DA, mas também da DSI. A recolha de forma sistemática dos dados sobre os acordos de confidencialidade, poderá ser um instrumento bastante importante, para a análise estratégica da escola, bem como sistema de segurança, na divulgação de teses confidenciais.</p> <p>Criar campos para introdução de dados que constam dos acordos de confidencialidade. De modo a que seja possível extrair dados de forma consistente. Criar um sistema de controlo, ie. Se um aluno indicar que tem um acordo de confidencialidade assinado, o processo de submissão da tese só ficará concluído após a submissão do acordo assinado por todas as partes.</p>
Implementação do certificado permanente de habilitações (Medida M023 Programa Simplex 2010)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamento do processo até Abril</li> <li>Teste e ajustes necessários até setembro</li> <li>Entrada em produção em novembro</li> </ul>	<p>Existe a necessidade de automatizar este processo, para tal teremos que contar com a colaboração da DSI. A implementação plena deste processo vai ter inúmeras vantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poupar Consumíveis</li> <li>Poupar Tempo</li> <li>Poupar Energia</li> <li>Evitar deslocações dos alunos à AG/APG</li> <li>Melhorar e modernizar a imagem do IST</li> <li>Desmaterialização dos certificados</li> </ul>
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.	<p>Elaborar e discutir uma proposta de texto, com a Área de Comunicação, Imagem e Marketing, até Abril</p> <p>Levantamento de requisitos com a DSI até Junho</p> <p>Implementação até Novembro</p>	<p>Existe a necessidade de automatizar o envio destes mails aos alunos finalistas, para tal teremos que contar com a colaboração da DSI.</p> <p>O envio de um mail institucional, no final do percurso académico, poderá fazer a diferença!</p> <p>E a informação sobre os procedimentos sobre a solicitação do documentos poderá evitar um número considerável de mail para as áreas de Graduação e Pós-Graduação.</p>

*\*Medida M023 - Certificado permanente de habilitações no ensino superior inserida no Programa Simplex 2010 "Criar a possibilidade de os estudantes universitários poderem requerer e obter por via electrónica o seu certificado de habilitações em Português e Inglês. A execução da medida passa por permitir, aos estudantes universitários, a obtenção de uma certidão desmaterializada, substituindo a entrega de cópias em papel pela entrega do código de acesso ao seu certificado de habilitações online, em Portugal ou no estrangeiro".*

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
Manual de Boas Práticas da AG	AG	Já se encontra em fase de elaboração	Necessidade de uniformizar a informação prestada pelos colaboradores da AG para os estudantes
Implementação do MEPP	AG	Formar os recursos com o objetivo de informar, resolver e solucionar os problemas inerentes ao processo.	Necessidade de Recursos Humanos. Período de tempo curto na implementação do processo: conclusão do ano letivo e todo o processo de pedidos de conclusão de curso, período de férias dos colaboradores, início do ano letivo e todo o processo inerente ao mesmo, matriculas, reingressos, creditações. Tempo de formação de novos recursos muito curto.
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/NDA/ AG/ APG	<b>Em alinhamento com o objetivo do NDA “Identificar e dar resposta atempada às situações de risco académico”</b>	<b>Inclui o desenvolvimento das atividades de apoio aos estudantes:</b> “Salas de Estudo”, “Ferramenta de Acompanhamento Semanal” – FAS, “Bolsas de Estudo”, colaboração com o “Clube de Estudantes pela Integração e Saúde Mental” e o apoio aos estudantes em isolamento profilático devido à Covid19
Matriculas de todos os ingressos no IST	AG/APG	Matriculas serem todas realizadas online	Não depende só da AG
Desmaterialização dos processos	AG/APG	Desmaterialização das pautas Dissertações Historiais candidaturas certidões Suplementos ao diploma	Não depende só da AG/APG
Elaboração dos horários 2021/2022	<b>GOP</b>	Utilização do software para geração de horários “Bullet”	Esta atividade é de extrema importância para o funcionamento do próximo ano lectivo. E vai implicar muita colaboração da equipa do GOP e da DSI.
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	NDA	Em alinhamento com o objetivo do NDA “Promover a notoriedade pedagógica do IST enquanto instituição de ensino superior”	Inclui a conclusão do relatório sobre “Flexible Study Pathways”, prevista para março-abril 2021
Desenvolvimento de novos conteúdos e atividades, que melhorem o acesso dos docentes e investigadores do IST a recursos pedagógicos e oportunidades nacionais e internacionais e de formação e desenvolvimento	<b>NDA</b>	Em alinhamento com o objetivo do NDA “Potenciar o desenvolvimento integral e a qualidade pedagógica de docentes e investigadores”	Inclui o lançamento da 4ª edição do PDF <a href="http://pdf.tecnico.ulisboa.pt/">http://pdf.tecnico.ulisboa.pt/</a> -, a colaboração e divulgação das atividades do CISPEE2021 - <a href="https://cispee2021.tecnico.ulisboa.pt/~cispee2021.daemon/">https://cispee2021.tecnico.ulisboa.pt/~cispee2021.daemon/</a> , a organização da 5ª edição do PSF - <a href="http://shapingthefuture.tecnico.ulisboa.pt/">http://shapingthefuture.tecnico.ulisboa.pt/</a> e a edição de duas séries de entrevistas a docentes excelentes a publicar na página do QUC - <a href="http://quc.tecnico.ulisboa.pt/">http://quc.tecnico.ulisboa.pt/</a>

<b>Renovação do Programa de Tutorado e sua adequação ao MEPP</b>	<b>NDA</b>	<i>Em alinhamento com o objetivo do NDA “Potenciar o desenvolvimento integral e o sucesso acadêmico dos estudantes”</i>	<i>Inclui: aprovar o regulamento do Tutorado até ao final de março e ajustar a divulgação do Programa de Tutorado ao novo regulamento, incluindo Página, Manual do Tutor, instrumentos de avaliação e sistema de recrutamento de Tutores até ao final de julho. Inclui ainda o ajustamento do Sistema de identificação dos Estudantes com baixo rendimento Académico (BRAC) à nova realidade do MEPP</i>

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).