



2020/2021

## Relatório e Plano de Atividades dos Serviços do IST

### Direção Operações

#### Direção Operações

- Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde (NSHS)
- Área de Apoio Geral (AAG)
- Área de Biblioteca, Arquivo e Museus (ABAM)

<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>Assinatura</i>
<i>Data: / /</i>	<i>Data: / /</i>

# Índice

## DIREÇÃO DE OPERAÇÕES

### NÚCLEO DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE (NSHS)

2020: ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	3-6
2020: AÇÕES DE MELHORIA.	7
2021: DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS	8
2021: ATIVIDADES	9-10
OUTRA INFORMAÇÃO ADICIONAL	50

### ÁREA DE APOIO GERAL (AAG)

2020: ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	11-16
2020: AÇÕES DE MELHORIA.	17-18
2021: DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS	19-21
2021: ATIVIDADES	22-24
OUTRA INFORMAÇÃO ADICIONAL	25

### ÁREA DE BIBLIOTECA, ARQUIVO E MUSEUS (ABAM)

2020: ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	26-32
2020: AÇÕES DE MELHORIA.	33-38
2021: DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS	39-43
2021: ATIVIDADES	44-49
OUTRA INFORMAÇÃO ADICIONAL	50-51

## 2020: Análise das atividades desenvolvidas

O Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde do Instituto Superior Técnico até setembro de 2020 encontrava-se integrado na Área de Instalações e Equipamentos que fazia parte integrante da Direção Técnica. Atualmente e após a reorganização dos serviços está integrado na Direção de Operações

O principal objetivo do Núcleo visa recomendar as medidas necessárias para prevenir os riscos profissionais e promover a segurança e saúde de todos os Colaboradores, e garantir a segurança de bens e edifícios.

Das competências do NSHS destacam-se:

- A identificação e avaliação dos riscos para a segurança e saúde no local de trabalho;
- A revisão e implementação dos Planos de Segurança (Planos de Prevenção e Planos de Emergência internos) referentes aos edifícios. Aplicação do novo regulamento de segurança contra incêndios em edifícios;
- A planificação de sinalética de Segurança e Saúde do Trabalho;
- Garantir a segurança dos bens, edifícios, pessoas e espaços preparando, coordenando e desenvolvendo ações de planificação de segurança e vigilância;
- Acompanhar e organizar os processos administrativos de aquisição de bens e serviços necessários ao bom funcionamento dos espaços físicos do IST, no âmbito da segurança e saúde;
- Gerir a remoção dos resíduos urbanos e perigosos;
- Colaborar com os diferentes Núcleos no apoio a processos no âmbito da segurança, e saúde;
- Gestão da situação pandémica no âmbito da doença COVID-19.

No ano de 2020, as atividades incidiram nomeadamente sobre as áreas: Segurança contra incêndios (manutenção de equipamentos e medidas de autoproteção); Desinfestações; Gestão de Resíduos; Vigilância Física (Empresa de vigilância, CCTV, sistema integrado de segurança); Coordenação de Segurança em obra; Avaliações de Risco (Avaliações de risco de edifícios e de postos de trabalho). No entanto, num contexto muito especial devido a Pandemia que causa a doença COVID-19, muito do trabalho do NSHS passou a estar diretamente relacionada com a gestão desta situação. Neste âmbito, o NSHS procurou estabelecer regras de segurança para os trabalhadores, procedeu a aquisição: de equipamentos de proteção individual, sinalética, soluções alcoólicas para desinfecção das mãos, dispensadores para as soluções alcoólicas, desinfetantes de superfície, termómetros de infravermelhos para controlo de temperatura e ainda passou a efetuar o rastreio de contactos na ocorrência de casos positivos de COVID-19 na comunidade do IST.

Recursos humanos afetos ao NSHS durante o ano de 2020:

- Coordenador do NSHS: Eng. Pedro Duarte;
- Técnicos Superiores de Segurança e Higiene do Trabalho: Eng.<sup>a</sup> Rita Costa e Eng. Bruno Barroca;
- Supervisor de Segurança: Sr. José Magalhães;

- Técnico de Prevenção: Sr. Fernando Dias;
- Assistente Técnica/Apoio Administrativo: Sr.ª Cláudia Barrela.
- Rececionistas: 2 elementos no Campus da Alameda.
- Vigilantes (empresa COPS).

Lista de Atividades 2020	Cumprimento em 2020 <sup>1</sup>	Ação para 2021	Observação
<b>Segurança contra incêndios</b>	NA	Novos processos concursais para a manutenção dos SADI. Concluir as MAP que iniciaram em 2020 e lançar processo concursal para implementação de MAP em mais um conjunto de edifícios do IST.	Nesta atividade estão incluídas a manutenção de extintores, a manutenção ao Serviço de incêndios (carreiros, centrais de bombagem de incêndio), a manutenção dos Sistemas Automáticos de Detecção de Incêndios, a manutenção do Sistemas Automáticos de Extinção de Incêndios. Nesta atividade estão englobadas as medidas de autoproteção dos edifícios e ainda a realização de projetos de segurança no âmbito das empreitadas.
<b>Gestão de Resíduos</b>	NA	Novos processos concursais para recolha e eliminação de Resíduos Urbanos, de RCD's e biológicos.	Nesta atividade estão incluídas a recolha e eliminação de Resíduos Sólidos Urbanos, a recolha de resíduos de construção e demolição, a recolha de Resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos e lâmpadas, a recolha de Resíduos Perigosos, a recolha de Pilhas, recolha de Monos e Sucatas, recolha de Óleos Usados e de Resíduos Biológicos. Sensibilização para a triagem e reciclagem dos resíduos. Neste sentido continua a ser necessário condições e infraestruturas para que a triagem dos resíduos seja eficiente (criação de Ecocentro no campus da Alameda).
<b>Gestão das ETAR's</b>	NA	Novo processo concursal para a manutenção e fornecimento de produtos para as ETARs.	Nesta atividade está englobada a manutenção das duas ETARs existentes e do fornecimento dos produtos químicos para regularização do pH.

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

<b>Segurança Física</b>	NA	Novo processo concursal para a manutenção do sistema integrado de segurança (controlo de acessos) e reformulação do sistema de CCTV existente.	Nesta atividade está incluído o acompanhamento diário e gestão da empresa de vigilância humana presente no IST. Está igualmente englobado a manutenção e acompanhamento do sistema integrado de segurança (controlo de acessos e gestão das listas) e o CCTV.
<b>Desinfestações</b>	NA	Lançamento de novos processos concursais para desbaratização e desratização e para o tratamento da procecionária do pinheiro.	Nesta atividade estão englobadas as desbaratizações e desratizações através da contratação de prestações de serviços e ainda o tratamento para a procecionária do pinheiro.
<b>Atividades de Segurança no Trabalho</b>	NA	Retomar as avaliações de riscos dos edifícios, e a implementação do manual de segurança para laboratórios que que foram interrompidos devido a pandemia da COVID-19. Lançamento do processo concursal para a manutenção do programa de desfibrilhação automática externa.	Nesta atividade estão englobadas as avaliações de risco dos edifícios e dos postos de trabalho. Análise de acidentes de trabalho. Elaboração e revisão de políticas e procedimentos. Formação em Segurança no trabalho, através de pequenos cursos ou durante a realização das avaliações de risco. Implementação do manual de segurança para laboratórios. Manutenção do sistema de prestação de primeiros socorros do IST (inclui a manutenção do programa de Desfibrilhação Automática Externa).
<b>Segurança nas obras</b>	NA	Continuar a elaborar os planos e as coordenações de segurança em obras sempre que solicitado pelos NO e NM.	Elaboração de planos de segurança e saúde em fase de projeto e de Planos de Prevenção e Gestão de RCD's, no âmbito das empreitadas realizadas pelo IST. Coordenação de Segurança em obra de acordo com a legislação e acompanhamento da segurança de obras com maiores riscos.
<b>Outras atividades</b>	NA	Manutenção das atividades.	Nestas atividades estão incluídas a Gestão de Perdidos e Achados, atualização da página da internet do NSHS, entre

			outras solicitações que os Gestores dos edifícios efetuam ao NSHS.
<b>Plano de Prevenção e Atuação do IST face à COVID-19</b>	NA	Continuar a elaborar procedimentos e a aquisição de EPI's e proceder ao rastreio de casos positivos, enquanto se mantiver esta necessidade no âmbito da atual situação de pandemia provocada pela COVID-19.	O ano 2020 foi muito atípico devido ao surgimento da pandemia COVID-19. Assim, foi necessário redirecionar os esforços da equipa para esta atividade. Desde março de 2020, que esta atividade mobilizou a quase totalidade dos recursos humanos do NSHS. Foi necessário elaborar regras, que viriam a constituir o Plano de Prevenção e Atuação face à COVID-19 e que é necessário manter atualizado. Foi necessário adquirir máscaras, desinfetantes, termómetros, sinalética, dispensadores de solução alcoólica, visitar locais (salas, laboratórios), para se calcular a ocupação dos espaços. Para além do referido, a linha de apoio COVID-19 e o respetivo mail são rececionados, tratados e respondidos pelo Núcleo, que procede ao rastreio de contactos, nomeadamente dos casos positivos.

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
CCTV	alta	Necessário reformular o CCTV atual e reforçar alguns locais com câmaras.	Vigilância Física.	
ECOCENTRO	média	A criação de um ecocentro com horários iria permitir uma melhor triagem e separação de resíduos.	Gestão de resíduos.	
MAP	alta	Terminar as MAP de 4 edifícios e efetuar as respetivas formações e simulacros. Lançar processo concursal para efetuar MAP em mais 4 edifícios.	Segurança contra incêndios.	

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



## 2021: Atividades

Lista de Atividades a iniciar em 2021	Direção /Área/ Núcleo/ Gabinete	Observação	Informação suplementar
<b>Plano de Prevenção e Atuação do IST face à COVID-19</b>	NSHS	Atualmente tornou-se na atividade mais prioritária, relevante e crítica do Núcleo, pelo que a grande maioria do trabalho passa pelo rastreio de casos positivos na comunidade Técnico e ainda pela atualização constante e permanente do Plano de Prevenção e Atuação face à COVID-19/Plano de Contingência do IST	
<b>Segurança contra incêndios</b>	NSHS	Atividade regular	Novos processos concursais para a manutenção dos SADI. Terminar as MAP que iniciaram em 2020 e lançar processo concursal para a realização de mais um conjunto de edifícios. Gostaríamos ainda de lançar um processo concursal para a manutenção das portas corta-fogo dos edifícios.
<b>Gestão de Resíduos</b>	NSHS	Atividade regular	Novos processos concursais para recolha e eliminação de Resíduos Urbanos, de RCD's e biológicos.
<b>Segurança Física</b>	NSHS	Atividade regular	Manutenção do acompanhamento da empresa de vigilância com a elaboração de relatórios mensais de segurança. Lançamento de processos concursais para a manutenção do sistema integrado de segurança (controlo de acessos) e reformulação do sistema de CCTV existente.
<b>Atividades de Segurança no Trabalho</b>	NSHS	Atividade regular	Retomar as avaliações de riscos dos edifícios, e a implementação do manual de segurança para laboratórios que foram interrompidos devido a pandemia da COVID-19. Lançamento do processo concursal para a manutenção do programa de

			desfibrilhação automática externa.
<b>Gestão das ETAR's</b>	NSHS	Atividade regular	Novo processo concursal para a manutenção e fornecimento de produtos para as ETARs
<b>Desinfestações</b>	NSHS	Atividade regular	Novos processos concursais para garantir a desinfestação e desratização dos campi e para o tratamento da processionária do pinheiro, por causa do infantário.
<b>Segurança nas obras</b>	NSHS	Atividade regular não programada	Elaborar os Planos de Segurança e Saúde e os Planos de Prevenção e Gestão de RCD e coordenações de segurança nas obras sempre que solicitado pelos NO e NM.
<b>Outras atividades</b>	NSHS	Atividade regular	Manutenção do programa de perdidos e achados.

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

## Área de Apoio Geral (AAG)

A Área de Apoio Geral exerce a sua ação no domínio da coordenação, gestão, acompanhamento e controlo relacionados com a contratação e aquisição de prestação de serviços em regime de outsourcing e com a aquisição de bens no âmbito das atribuições e competências previstas para a AAG/Direção de Operações, assim como assegurar todos os procedimentos administrativos e expediente necessários a um funcionamento eficiente e eficaz dos serviços/núcleos que integram a respetiva área. A Área de Apoio Geral compreende os seguintes Núcleos:

- Núcleo de Alojamentos;
- Núcleo de Gestão e Acompanhamento de Contratos;
- Núcleo de Gestão do Centro de Congressos;
- Núcleo de Serviços Gerais.

### 2020: Análise das atividades desenvolvidas

O quadro seguinte demonstra as atividades planeadas e as atividades não planeadas que foram iniciadas/executadas bem como as demais atividades correntes da área de Apoio Geral (AAG).

Lista de Atividades 2020	Cumprimento em 2020 <sup>2</sup>	Ação para 2021	Observação
Assegurar uma taxa média de ocupação elevada nas Residências	C	na	Taxa média de ocupação elevada
Garantir o cumprimento do pagamento de alojamentos dos residentes	C	na	Taxa de execução total
Garantir os níveis de satisfação e qualidade dos serviços prestados aos utentes	C	na	Registo diário e Resolução de todos os pedidos e reclamações
Assegurar a recolha e elaboração do controlo dos pedidos de manutenção/reparações	C	na	Registo diário e Resolução de todos os pedidos de manutenção
Garantir o funcionamento adequado dos serviços externos de receção, limpeza e higiene, lavandaria, desinfestação e manutenção de espaços verdes	C	na	Controlo e supervisão diária dos contratos existentes
Atualização do site do Núcleo de Alojamentos	C	na	Atualização permanente

<sup>2</sup> NI=Não iniciada; INC=Iniciada não concluída; C=Concluída / % de progresso; NA = não aplicável

<b>Assegurar o cumprimento dos Regulamentos em vigor</b>	C	na	Cumprimento dos Regulamentos
<b>Elaborar o concurso para alojamento no ano letivo</b>	C	na	Ano letivo 2020/21
<b>Atualização contínua de mailing-lists para informação aos residentes</b>	C	na	Atualização permanente
<b>Implementação de planos, procedimentos e medidas devido à pandemia COVID-19</b>	C	na	Salas de isolamento; Planos de confinamento e desconfinamento; Afixação de sinalética; Contentores
<b>Procedimentos para aquisições e reparações de equipamentos e instalações</b>	C	na	Procedimentos efetuados e finalizados
<b>Sensibilização dos utentes para a sustentabilidade económica e ambiental</b>	C	na	Sensibilização para a sustentabilidade
<b>Gestão e recolha seletiva de resíduos</b>	C	na	Gestão de resíduos
<b>Limpeza e manutenção geral das instalações nos meses de verão</b>	C	na	Serviços efetuados
<b>Elaboração de inquéritos de satisfação a realizar aos utentes das Residências</b>	C	na	Classificação nos inquéritos de satisfação
<b>Inventários atualizados do património existente</b>	C	na	Inventários atualizados
<b>Envio para NM, NO, NSHS e DSI de pedidos de reparação e/ou reabilitação de equipamentos e instalações</b>	C	na	Pedidos enviados
<b>Assegurar o cumprimento das normas estabelecidas no protocolo de cedência das Residências RDP e RRR para a gestão dos SASUL</b>	C	na	Processo de transferência concluído a 31 de julho de 2020
<b>Assegurar a faturação, do IST aos SASUL, conforme inscrito no protocolo de cedência, dos respetivos custos com as Residências de estudantes Duarte Pacheco e Râmoa Ribeiro, e ainda suportados pelo IST no âmbito de contratos que ainda se encontram em vigor</b>	INC	Transita para 2021	Assegurar a faturação dos contratos de prestação de serviços, que ainda se encontram em vigor, até ao seu término, através da emissão das respetivas notas de débito em nome dos SASUL.

<b>Gestão das necessidades de contratação de serviços de outsourcing, empreitadas, bens e concessão de espaços</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	Procedimentos em 2020: - Serviços de outsourcing: 19; - Empreitadas e Manutenção de Obras:43; - Aquisição de Bens: 2; e - Parcerias com outras Entidades: 5.
<b>Organização dos processos com vista a procedimentos de contratação</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	Em 2020, organizaram-se 69 processos distribuídos da seguinte forma: -Ajustes Diretos; 34; -Consultas Prévias: 22; Concursos Públicos: 13
<b>Lançamento de processos de aquisição</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	Em 2020: Plataforma VORTAL: 27;  Plataforma ACINGOV: 36
<b>Adjudicação e contratação</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	Em 2020 redigiram-se: -Contratos: 45; - Adendas: 5.
<b>Execução e acompanhamento contratual</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	O NGAC acompanhou em 2020: - 93 Contratos de despesa, no valor global de 6.079.951,72€ + IVA; - 15 Contratos de receita, no valor global de 122.045,77€ + IVA
<b>Assegurar a satisfação dos utilizadores dos espaços do C. Congressos promovendo a adaptação dos espaços às necessidades sentidas</b>	NI	Assim que a situação geral o permitir iniciar o processo previsto para 2020	Nº de melhorias de espaços e equipamentos concluídas
<b>Assegurar as melhores práticas de condições de trabalho para os colaboradores – ergonomia e ambiente</b>	NI	Assim que a situação geral o permitir iniciar o processo previsto para 2020	Necessidades de Investimento em equipamentos e mobiliário
<b>Promover o aumento da ocupação das salas de conferencia e Grande Auditório</b>	NI		Nº de ações de promoção realizadas. Nº de melhorias implementadas. Aumento da taxa de ocupação/espaço
<b>Com a pandemia COVID-19 as equipas de limpeza, contratadas pelo IST, em regime de outsourcing, foram canalizadas para limpezas gerais de paredes, corredores, salas de aulas,</b>	INC	Transita	Por tempo indeterminado

vitrificações, para além da limpeza de gabinetes e espaços comuns			
Durante a pandemia devem ser reorganizadas tarefas de forma a que se garanta a higienização 6 vezes por dia de espaços comuns; A recolha de resíduos indiferenciados nos espaços comuns entre 4 a 6 vezes por dia; Higienização dos wc´s 6 vezes por dia	INC	Transita	Por tempo indeterminado
Nos arruamentos foram levadas a cabo diversas tarefas tais como: a varredura mecânica, a varredura manual, limpeza de cinzeiros, desentupimento de sarjetas, lavagem de escadarias e ecopontos. Com a pandemia há a necessidade de reforçar a higienização dos bancos de jardim	INC	Transita	Por tempo indeterminado
Manutenção dos espaços verdes do IST com diversas tarefas como mondas, regas, remoção de ervas daninhas, replantação, corte de alguns extratos velhos ou árvores danificadas bem como as desbaratizações e desratizações devem de ser acauteladas	N/A	Transita por ser uma atividade regular	
Abate de 37 árvores de acordo relatório fitossanitário	C		100%
Receção, distribuição e expedição de todo o correio do IST	C	Transita por ser uma atividade regular	100%
Coordenação e gestão do processo de aluguer e gestão de espaços no Campus Alameda no âmbito do Regulamento/Normas para o aluguer temporário de espaços do IST	C	Transita por ser uma atividade regular	Se pandemia se mantiver esta tarefa estará reduzida a mínimos
Organização e gestão de todos os serviços externos contratados de serviços de mudanças e transporte no âmbito da transferência/reafectação	C	Transita por ser uma atividade regular	100%

<b>de serviços/atividades de ensino e investigação nos diversos campi do IST</b>			
<b>Colaborar de forma ativa no apoio logístico às atividades realizadas na Sala de Reuniões do Pavilhão Central, NPGFC, no GCRP, e demais órgãos centrais</b>	N/A	Transita por ser uma atividade regular	Se pandemia se mantiver esta tarefa estará reduzida a mínimos
<b>Colaborar com o Núcleo de Património no sentido manter atualizado todo o material para abate</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	100%
<b>Gestão de toda a frota automóvel do IST</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	100%
<b>Gestão e acompanhamento do aluguer interno das viaturas do IST, por forma a otimizar a sua utilização e respetiva imputações aos centros de custos dos diversos serviços internos que requisitam a utilização de viaturas do IST</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	100%
<b>Promover e assegurar o funcionamento eficiente e eficaz da Reprografia do IST, designadamente na execução de todos os trabalhos de cópia, impressão, digitalização e encadernação solicitados por alunos e docentes no âmbito das atividades regulares de ensino e investigação prosseguidas pelo IST</b>	C	Transita por ser uma atividade regular	100%
<b>Apoiar diariamente as aulas que decorrem no pavilhão central bem como as atividades do CG</b>	N/A	Transita por ser uma atividade regular	Se pandemia se mantiver esta tarefa estará reduzida a mínimos
<b>Assegurar a preparação e as condições de utilização dos espaços reservados para eventos e reuniões, tais como, o salão nobre, átrios e sala de reuniões do pavilhão central, bem como assegurar a organização e gestão de stocks nas áreas de consumíveis de</b>	N/A	Transita por ser uma atividade regular	Se pandemia se mantiver esta tarefa estará reduzida a mínimos

higiene, consumíveis de sala de aula e outros consumíveis			
O NSG tem como atividade regular, solicitar ao NM, numa base diária/semanal, através de plataforma eletrónica ou telefone, serviços de manutenção diversa nas especialidades de serralharia, eletricidade, avac, e outras, por forma a encaminhar e responder a todos os pedidos de manutenção efetuados pelos órgãos centrais	C	Transita por ser uma atividade regular	100%
O NSG assegurou e geriu os stocks, bem como a distribuição de kits de proteção anti-COVID-19 a toda a comunidade IST no auge da primeira vaga da pandemia COVID-19	C	Esta atividade não está programada para 2021	100%
Durante a pandemia, muitos dos elementos afetos ao NSG, tais como, motoristas, auxiliares e pessoal afeto à reprografia, estiveram a dar apoio a atividades da equipa Técnico Seguro no âmbito da implementação do Plano de Prevenção e Atuação do IST face à COVID-19/Plano de Contingência do IST para a pandemia COVID-19	INC	Transita	<i>Por tempo indeterminado</i>

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
<b>Criação para o NGAC de uma plataforma digital</b>	Alta	Implementação de software (Adquirido externamente ou desenvolvido internamente)	Monitorizar o workflow dos processos de aquisição	Fase de teste no final do 1º semestre de 2021. Concretização no final de 2021.
<b>Ações de formação na Área da Contratação Pública para os colaboradores do NGAC</b>	Alta	Inexistência de ações de formação nos últimos anos	Aumentar o conhecimento em contratação pública	Pelo menos uma ação de formação para todos os elementos da equipa
<b>Ação de formação em Excel Avançado para os colaboradores do NGAC</b>	Alta	Inexistência de ações de formação nos últimos anos	Atualizar e aperfeiçoar o conhecimento desta ferramenta	Pelo menos uma ação de formação para todos os elementos da equipa
<b>Aumentar os recursos humanos do NGAC</b>	Imediata	Défice de trabalhadores face a anos anteriores devido à saída de colaboradores	Apoio no desenvolvimento das atividades inseridas na competência do NGAC e o aperfeiçoamento das existentes	2 trabalhadores até ao final de 2021
<b>Aquisição de mobiliário específico para salas de conferencia do Centro de Congressos</b>	Alta	Cadeiras, Púlpitos e Mesas	Melhoria e adaptação dos espaços	Nº de melhorias implementadas/3
<b>Aquisição de Equipamento Informático e Audiovisual para Centro de Congressos</b>	Alta	Conclusão do projeto FO no GA, écrans GA, computadores e microfones portáteis	Melhoria e adaptação dos espaços	Conclusão das melhorias propostas para o GA/5
<b>Aquisição de Mobiliário de escritórios para o NGCC</b>	Alta	Balcão atendimento, secretárias, cadeiras e moveis	Melhoria das condições de trabalho dos colaboradores	Conclusão das melhorias propostas para os gabinetes/5
<b>Melhorar a comunicação do Centro Congressos com o exterior, interna e externamente</b>	Relevante	Melhoria nas páginas web do Centro Congressos	Maior taxa de ocupação de espaços, mais e melhor visibilidade do Núcleo	Nº de melhorias realizadas/6 %Aumento da taxa de ocupação/20%
<b>Aumentar as receitas</b>	Imediata	Encaixe de alguma verba	Gerar alguma receita extra que	Cobrar 50% do valor estimado

provenientes das reservas do aluguer temporário de espaços, tais como, o salão nobre e átrios do Pavilhão Central, para a realização de eventos e reuniões efetuadas por entidades externas ao IST		de forma a colmatar os custos de manutenção e a necessidade de novos investimentos	permita o reinvestimento	
Aumentar as Receitas da Reprografia, através da implementação de um sistema de recebimentos por caixa/numerário	Início do ano letivo 2021/2022	Captar mais clientes “alunos”	Gerar mais receita	Aumentar a receita atual até 5%
Aumentar as Receitas da Reprografia, através da atualização e revisão em alta da tabela de preços atualmente em vigor	Início do ano letivo 2021/2022	Está abaixo dos valores de mercado	Gerar mais receita	Aumentar a receita atual até 5%
Promover e assegurar ações de formação nas áreas de: Formação inicial em Word, Excel, ambiente Email e ambiente Windows para o pessoal da carreira de assistente operacional afetos à AAG	Durante 2021	Os recursos humanos denotam alguma falta de conhecimento em algumas destas temáticas	Aumentar a qualificação dos recursos humanos	Pelo menos 2 elementos da equipa realizarem um curso
Promover e assegurar ações de formação em inglês, para todos os colaboradores, que efetuem atendimento ao público	Durante 2021		Aumentar a qualidade e capacidade de resposta dos recursos humanos	Pelo menos 2 elementos da equipa realizarem um curso
Aquisição de vestuário institucional para os assistentes operacionais de apoio às aulas	Imediata	É uma questão de imagem inerente ao Staff IST	Imediato reconhecimento, por todos, como Staff IST	Toda equipa ter pelo menos duas peças de vestuário de verão e outra de inverno

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
Assegurar a faturação, do IST aos SASUL, conforme inscrito no protocolo de cedência, dos respetivos custos com as Residências de estudantes Duarte Pacheco e Râmoa Ribeiro, e ainda suportados pelo IST no âmbito de contratos que ainda se encontram em vigor	Identificação de faturas em nome do IST	Garantir que o IST é reembolsado dos encargos suportados, com os contratos de prestação de serviços, nas Residências RDP e RRR
	Pedido de reembolso aos SASUL	
	Receção do reembolso	
Criar mecanismos que permitam identificar, no NGAC, as necessidades de contratação no âmbito das respetivas atribuições e competências, com a diminuição gradual e sustentada dos prazos de resposta do NGAC, às solicitações e pedidos dos diversos serviços internos do IST	Desenvolver um processo de monitorização até junho 2021	Necessidade de aumentar a eficiência do serviço
	Fazer uma pesquisa para testar a viabilidade do processo até setembro 2021	Analisar os constrangimentos e dificuldades
	Realizar os ajustes necessários até outubro 2021	
Preparar e processar todos os documentos pré-contratuais e contratuais em ordem a novas contratações	Desenvolver processos de ajuste direto, consultas prévias e ajustes diretos	Necessidade de maiores recursos humanos com conhecimentos em contratação pública
	<i>Desenvolver processos para lançamento em plataformas de compras pública</i>	
	<i>Desenvolver processos para adjudicações e contratualizações</i>	
Criar processos que permitam o acompanhamento	Receção e registo de todos os inputs provenientes de contratos vigentes	Necessidade de plataforma de monitorização de todos os

<b>da execução integral dos contratos</b>	Encaminhamento de todos os inputs para os serviços envolvidos	processos de despesa e receita
	Alterações contratuais quando solicitadas ou identificadas pelo Serviço	
	Conclusão e encerramento do processo de aquisição	
	Manter toda a documentação dos processos de aquisição organizada, passível de auditoria	
<b>Melhorar a aparência e a oferta de serviços do Centro de Congressos</b>	Aquisição de mobiliário específico para salas de conferência, prevista para 2020, até ao final do ano 2021	Modernização dos serviços começando pela sua imagem para o público interno e externo
	Aquisição dos equipamentos audiovisuais, prevista para 2020, até final de 2021	Modernização dos serviços prestados
	Aquisição de equipamentos até final de julho 2021	
<b>Equipar o Centro de Congressos para, de forma autónoma, realizar eventos mistos que o enquadramento atual exige</b>	Receção dos equipamentos, montagem, testes e formação da equipa até fim de setembro	Modernização dos serviços prestados
	<i>Início de utilização plena a 15 de outubro</i>	
<b>Construir um novo processo, de reorganização e reafecção de recursos por parte do NSG no âmbito, do apoio prestado aos órgãos centrais e demais atividades prosseguidas pelo núcleo</b>	<i>Desenvolver o processo até junho</i>	<i>Pouco pessoal no serviço Pessoal pouco qualificado Necessidade de polivalência</i>
	<i>Fazer uma pesquisa para testar a aceitação do processo até setembro</i>	<i>Rotatividade pelo serviço para aprendizagem das diversas tarefas de cada serviço</i>
	<i>Realizar os ajustes necessários até outubro</i>	<i>Analisar constrangimentos e dificuldades demonstradas</i>
	<i>Analisar e aprovar a proposta até dezembro</i>	
<b>Melhorar a satisfação dos alunos e de toda a comunidade do IST com os serviços prestados pela Reprografia do IST</b>	Desenvolver e aplicar um inquérito para medir a satisfação dos alunos e colaboradores do IST no serviço de reprografia	Necessidade de aumentar a receita, para tal há necessidade de modernizar o serviço
	Elaborar um plano de ação para o próximo semestre	Necessidade de aquisição de diversos equipamentos
<b>Melhorar a satisfação dos alunos e dos colaboradores do IST no serviço de Expedição e Correio do IST</b>	Desenvolver e aplicar um inquérito para medir a satisfação dos colaboradores do IST no serviço de expedição e correio	Necessidade de modernizar o processo de distribuição de correspondência
<b>Aumentar as receitas</b>	Desenvolver e aplicar um custo mínimo por aluguer de espaços	Necessidade de fazer face a investimentos e despesas de

<b>provenientes do aluguer temporário de espaços do IST, efetuados por entidades externas</b>	em detrimento da isenção total de custos	manutenção inerente aos espaços alugados
<b>Revitalização do espaço arbóreo do IST</b>	Fazer uma pesquisa e solicitar pareceres técnicos sobre a necessidade de reflorestação do IST	Devido ao recente abate e limpeza dos espaços verdes do IST, carece agora de uma reorganização de espécies acompanhada por uma replantação /reflorestação

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
<b>Receção de faturas dos contratos em nome do IST</b>	Núcleo de Alojamentos	Necessidade de identificar as faturas referentes a serviços prestados nas residências RDP e RRR	Contratos ativos em nome do IST
<b>Encaminhamento das faturas para emissão de pedido de reembolso aos SASUL</b>	Núcleo de Alojamentos	Pedido de emissão de fatura, sob forma de pedido de reembolso, à Área Contabilística do IST	Envio do pedido de reembolso dos SASUL ao IST
<b>Receção do reembolso</b>	Núcleo de Alojamentos	Monitorizar a regularização dos pedidos de reembolso	Receção da liquidação, pelos SASUL, dos pedidos de reembolso
<b>Verificação do cronograma dos contratos vigentes</b>	NGAC	Deverá verificar-se a necessidade de promover uma nova contratação antes do término do contrato em curso.	Os contratos de prestação de serviços não poderão ser interrompidos.
<b>Receção de pedidos de abertura de procedimento com vista a novas contratações</b>	NGAC	Resposta aos pedidos com encaminhamento para órgão competente para a decisão de contratar	Formalização do pedido de abertura do procedimento
<b>Preparação das peças do procedimento</b>	NGAC	Programa de concurso; convite; caderno de encargos; e outros.	Verificação das peças do procedimento para colmatar alguns constrangimentos
<b>Elaboração de anúncio para publicação</b>	NGAC	Publicação no DR e no JOUE	Dependente do valor da aquisição
<b>Submissão das peças do procedimento na plataforma de compras públicas</b>	NGAC	Programa de concurso ou convite; anúncio; caderno de encargos; mapa de quantidades; fichas técnicas; projeto de execução; e outro	Verificação da submissão dos documentos
<b>Preenchimento em plataforma de compras públicas dos prazos inerentes ao procedimento</b>	NGAC	Esclarecimentos; Erros e Omissões; Entrega de propostas; Abertura de procedimentos	Verificação das datas inseridas
<b>Abertura de propostas em plataforma de compras públicas</b>	NGAC	Disponibilização das propostas ao júri do procedimento	Verificação da ilegitimidade das propostas

<b>Receção dos relatórios preliminar e final</b>	NGAC	Disponibilização em plataforma dos relatórios	
<b>Formalização da adjudicação</b>	NGAC	Encaminhamento para órgão competente para a decisão de adjudicar	
<b>Pedido de documentos de habilitação e caução ao adjudicatário</b>	NGAC	Submissão destes pedidos em plataforma de compras	
<b>Elaboração do contrato</b>	NGAC	Reflete o que está inscrito nas peças do procedimento	Lançamento no BASE do Relatório de Formação do Contrato
<b>Receção de faturas inerentes aos contratos</b>	NGAC	Necessidade de validação das faturas	Contratos em vigor
<b>Encaminhamento das faturas rececionadas</b>	NGAC	Envio à Área Contabilística para sua liquidação	Todas as faturas são validadas pelos intervenientes
<b>Receção de outros documentos relativos aos contratos</b>	NGAC	Adendas; Libertação de cauções; e Outros	Alterações contratuais
<b>Verificação das obrigações contratuais</b>	NGAC	Validação de todas as faturas e notas de crédito	
<b>Encerramento do contrato</b>	NGAC	Lançamento no BASE do Relatório de Execução do Contrato	
<b>Gestão de processos que permitam o acompanhamento integral dos contratos</b>	NGAC	Necessidade de investimento em plataforma de monitorização de todos os processos de despesa e receita	Modernizar o Serviço, agilizando o processo atual
<b>Implementação de software para a criação de uma plataforma digital de assinaturas</b>	NGAC	Necessidade de investimento em plataforma de monitorização do workflow dos processos de aquisição	Agilizar o processo atual
<b>Assegurar a satisfação dos utilizadores dos espaços do C. Congressos promovendo a adaptação dos espaços às necessidades sentidas</b>	NGCC		
<b>Assegurar as melhores práticas de condições de trabalho para os colaboradores – ergonomia e ambiente</b>	NGCC		

<b>Promover o aumento da ocupação das salas de conferência e Grande Auditório</b>	NGCC		
<b>Impressão, encadernação e composição de trabalhos</b>	Reprografia	Necessidade de captar investimento para aquisição de novos equipamentos	Modernizar o serviço
<b>Impressão, encadernação e composição de trabalhos</b>	Reprografia	Rotatividade dos colaboradores pelo NSG pelo serviço de reprografia	Necessidade de aprendizagem de todas as tarefas do núcleo
<b>Receção, distribuição e expedição de todo o correio do IST</b>	Expedição e Correio	Rotatividade dos colaboradores pelo NSG pelo serviço de expedição	Necessidade de aprendizagem de todas as tarefas do núcleo
<b>Receção, distribuição e expedição de todo o correio do IST</b>	Expedição e Correio	Necessidade de captar investimento para implementar um programa de gestão documental	Modernizar o serviço
<b>Apoio à atividade letiva e apoio logístico às atividades dos órgãos centrais</b>	NSG	Apoio à atividade letiva é essencial à Escola	Agilizar o processo atual
<b>Gestão de espaços interiores e exteriores</b>	Coordenação do NSG	Avaliação sobre a necessidade de ajuste de processos e procedimentos	Reengenharia de processos
<b>Gestão de conteúdos disponibilizados (agendas, formulários, tabelas de preços, contactos, procedimentos, etc.)</b>	Coordenação do NSG	Necessidade de atualização de conteúdos	Página WEB
<b>Implementar sistema de custo mínimo por aluguer de espaços</b>	Gestão de Espaços	Necessidade de investimento em equipamentos e de upgrade dos espaços alugados	Reengenharia de processos
<b>Revitalização do espaço arbóreo do IST</b>	Gestão de Espaços Verdes	Necessidade de reorganização de forma sustentável os espaços verdes do IST	Arquitetura paisagística

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	2017	2018	2019	Resultado em 2020
Nº camas disponíveis nas Residências do IST	311	311	311	311
N.º procedimentos lançados	76	70	68	69
Valor global da despesa	5.552.035€	5.746.115€	6.018.419€	6.079.952€
Valor global da receita	334.388€	346.255€	352.962€	122.046€
Nº Contratos	55	51	50	45
Nº Adendas a Contratos	7	10	22	5
<b>Ocupação média dos espaços afetos NGCC</b>	65,5%	58,2%	62,9%	19,7%
Número envios de Correio Nacional	11 824	12 504	7 816	5633
Número envios de Correio Internacional	3 154	2 420	2 345	1201

## 2020: Análise das atividades desenvolvidas

A Área de Biblioteca, Arquivo e Museus, que funciona na dependência da Direção de Operações, assume como objetivos fundamentais:

- Preservar, enriquecer e executar o tratamento técnico da coleção bibliográfica, arquivística e museológica do Instituto Superior Técnico (IST).
- Apoiar o ensino e a investigação.
- Fomentar a adoção de práticas de gestão documental à documentação produzida e acumulada pelos serviços de natureza técnica e administrativa da Escola.
- Promover uma atividade cultural própria nas áreas de Biblioteca, de Arquivo e Museus.

Para o cumprimento destes objetivos foram definidos para 2020 um conjunto de atividades específicas.

Lista de Atividades 2020	Cumprimento em 2020 <sup>3</sup>	Ação para 2021	Observação
<b>Promover uma política de desenvolvimento de coleções ajustada às necessidades da Comunidade Académica</b>	INC	Atividade Regular	Indicador: estatísticas de utilização dos recursos impressos e digitais existentes na Biblioteca  Resultados: Empréstimos: 4605 Empréstimos EIB:315 Acessos digitais: No que respeita aos acessos digitais a informação é muito incompleta. É necessário melhorar este indicador
<b>Aumentar o número de dissertações defendidas no IST em formato digital e em acesso aberto no catálogo bibliográfico</b>	INC	Atividade Regular	Indicador: número de dissertações identificadas no catálogo Koha da Biblioteca  Resultados: Devido à política de embargo em vigor no IST, a disponibilização das dissertações é sempre relativa a anos anteriores. Foram disponibilizadas 1440 dissertações. Do ano 2017/2018, não foram introduzidas 50 por não estarem autorizadas
<b>Promover um Serviço de Referência Virtual aumentando o número</b>			Foram estabelecidos dois indicadores: 1. Número de serviços online;

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

<b>dos serviços de apoio aos estudantes disponibilizados online</b>	INC	Atividade Regular	2.Número de acessos à página web da Biblioteca  Resultados: 1. Número de serviços online: Foram disponibilizados 41 serviços online, sendo 23 em forma de formulários 2.Utilização da página web: 55822 acessos
<b>Assegurar com qualidade o serviço de referência presencial</b>	INC	Atividade regular	Número de acessos à Biblioteca: Resultados: não foi possível obter porque a biblioteca esteve encerrada muito tempo devido à pandemia.
<b>Assegurar o funcionamento do serviço de empréstimo domiciliário e Empréstimo Inter Bibliotecas (EIB)</b>	INC	Atividade regular	Número de livros emprestados: 4605 EIB: 315
<b>Dinamização da página do Facebook da Biblioteca para promover serviços e recursos, com a finalidade de aumentar o número dos seus seguidores</b>	INC	Atividade Regular	Indicador: número de seguidores e <i>likes</i>  Resultados: 299 gostos e 399 seguidores É necessário melhorar estes resultados
<b>Acolhimento aos novos alunos nacionais/internacionais com atividades articuladas com o NDA e NAPE</b>	C	Atividade Regular	Indicador: número de participações da Biblioteca nas estruturas de apoio:  Resultado: 2 Dado tratar-se de um ano atípico, não tendo havido acolhimento presencial, participámos na elaboração do Guia de Apoio ao Estudante e no vídeo de boas vindas
<b>Melhoramento dos espaços da Biblioteca</b>	INC	Atividade Regular	Indicador: Número de ações de melhoria  Resultados:11 ações de melhoria Reorganização dos espaços devido ao Covid (5) Reorganização da coleção (4) Sala em grupo (1) Obras estruturais (1)- beneficiámos de obras no Pavilhão de Civil) Obras não concluídas: Obras- estruturas de vidro na Torre Sul e Torre Norte (2)

<b>Aumentar a oferta formativa no âmbito do Programa de Formação de utilizadores</b>	C	Atividade Regular	Indicador: número de ações de formação realizadas  Resultados: Foram realizadas 18 secções, sendo 6 novas
<b>Desenvolver programas de formação na área da bibliometria e avaliação da produção científica para apoiar a divulgação da ID&amp;I do IST</b>	INC	Atividade Regular	Indicador: Estado (NI, INC, C) Resultado: INC Realizou-se uma ação de formação e divulgaram-se webinars da Web of Science (organizados pela própria editora)
<b>Participação da Biblioteca do IST no Diretório Nacional da Associação Portuguesa de Bibliotecários e Arquivistas</b>	C		Indicador: comprovativo da inscrição  Realizada: envio de documento a 18 de dezembro de 2020 (email)
<b>Gerir os pedidos de doação de livros, de forma a não acumular acervo desadequado na Biblioteca</b>	C	Atividade Regular	Indicador: Número de formulários de oferta e taxa de resposta  Resposta: 14 pedidos e taxa de resposta de 100%
<b>Normalização de registos bibliográficos de dissertações de mestrado defendidas no IST, a fim uniformizar um campo de dados que permite a recuperação célere da informação.</b>	C		Indicador: percentagem de registos bibliográficos modificados  Resultados: 100%-16053 registos
<b>Alteração e uniformização de um item nos registos de exemplares de cerca de 5300 registos bibliográficos, com vista à sua melhor identificação e localização</b>	C		Indicador: Número de registos modificados  Resultados: 100% -5300 registos
<b>Aferir a catalogação de publicações periódicas localizadas no Depósito da Torre Norte. Colocar no registo de exemplar a abrangência temporal dos números existentes em cada título</b>	C		Indicador: Quantidade de registos modificados  Resultados: totalidade dos 1900 registos
<b>Melhoria dos registos que constam no catálogo bibliográfico</b>	INC	Atividade regular	Indicador: Quantidade de registos bibliográficos modificados  Resultados: 5% de 54000 registos

			Os registos migraram em novembro 2020 para uma nova base, sendo necessário melhorar e uniformizar alguns campos marc. Os 54000 registos dizem respeito aos livros localizados na Torre Norte, Torre Sul, Pavilhão de Civil e Edifício do Complexo interdisciplinar.
<b>Incrementar o reconhecimento social e institucional da Biblioteca no seio da Comunidade IST</b>	INC	Atividade Regular	Indicador: número de parcerias com outros serviços Resultados: 9 + 18 núcleos de estudantes Fonte: Relatório de Comissão de Serviço
<b>Desenvolver ações de marketing para a promoção de recursos atividades e serviços</b>	INC	Atividade Regular	Indicador: Número de divulgações em função do número de recursos, atividades e serviços disponibilizados  Resultados: todos os recursos, atividades e serviços foram divulgados pela página web da Biblioteca e do IST, Facebook e Instagram (setembro 2020)
<b>Monitorização, acompanhamento e intervenção dos processos de aquisição de bens e serviços na plataforma .dot do IST e da IST-ID</b>	C	Atividade Regular	Indicador: percentagem de processos concluídos em relação aos iniciados  Resultados: 100% - 26 total Processos do IST – 8 Processos do IST-ID- 18
<b>Participação da Biblioteca na fase II do Plano de Contingência do IST e no Plano de Prevenção e Atuação face ao COVID 19</b>	INC		Indicador: quantidade de documentos normativos com os procedimentos de atuação da Biblioteca  Resultados: 2 (1 deles é um interno) e o outro consta no ponto 9.1 do <a href="#">Plano de prevenção e atuação face ao COVID 19</a>
<b>Promover atividades no âmbito do Serviço Educativo dos Museus</b>	INC	Atividade Regular	Número de atividades  Resultados: 40. Foram muito condicionados pela pandemia e o encerramento dos museus do IST
<b>Assegurar a transferência para o Núcleo de Arquivo da documentação</b>	INC	Atividade Regular	N.º de unidades de instalação transferidas = 100%

<b>produzida pelo órgãos de gestão e serviços da Escola</b>			Resultado: 773 unidades de instalação transferidas. Não foi possível assegurar atempadamente a transferência de 445 unidades de instalação, em virtude do contexto pandémico.
<b>Gerir a documentação de arquivo transferida durante o ano</b>	C	Atividade Regular	Indicador: N.º de unidades documentais registadas e avaliadas = 100%  Resultado: 773 unidades de instalação registadas e avaliadas: 24 unidades selecionadas para conservação permanente e 749 para conservação temporária.
<b>Gerir a documentação acumulada nos depósitos de arquivo intermédio e histórico</b>	C	Atividade Regular	Indicador: N.º de unidades documentais classificadas e avaliadas = > 2000  Resultado: 2618 unidades documentais classificadas, avaliadas: 2418 selecionadas para eliminação e 200 para conservação permanente.
<b>Proceder à eliminação formal da documentação sem valor arquivístico.</b>	C	Atividade Regular	Indicador: N.º de unidades de instalação eliminadas = ou > 3000  Resultado: 3079 unidades de instalação eliminadas, 17 autos de eliminação remetidos à Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas.
<b>Prestar apoio técnico e orientar a comunidade IST na gestão da sua documentação de arquivo</b>	INC		Indicador: N.º de orientações /documentos técnicos facultados  Resultado: Orientações para a eliminação dos instrumentos de avaliação de alunos, facultadas a 3 Departamentos. Ficou por concluir o Manual para a organização do arquivo da Associação dos Estudantes do IST, instalado no Pavilhão da Secção de Folhas.
<b>Gerir os pedidos de doações de documentos de arquivo com valor histórico</b>	C	Atividade Regular	Taxa de resposta de 100 %  Resultado: Resposta 7 pedidos.

<p><b>Assegurar o armazenamento e instalação adequados da documentação nos depósitos de arquivo intermédio e histórico</b></p>	<p>C</p>	<p>Atividade Regular</p>	<p>Indicador: N.º de unidades armazenadas e instaladas em depósito</p> <p>Resultado: instalação, no depósito de arquivo histórico, de 319 pastas com processos individuais de bolsiros, 700 capilhas com processos de alunos de graduação e 716 pastas com processos de alunos de pós-graduação; Mudança para os depósitos de arquivo intermédio de 269 caixas, com documentação de conservação temporária.</p>
<p><b>Manter e atualizar a base de dados de identificação e localização da documentação de arquivo</b></p>	<p>C</p>	<p>Atividade Regular</p>	<p>Indicador: N.º de registos atualizados, na sequência das atividades de gestão da documentação</p> <p>Resultado: 1690 registos (251 novos e 1439 atualizados)</p>
<p><b>Proceder à organização e descrição arquivística da documentação de arquivo (papel/ digital) de conservação permanente</b></p>	<p>C</p>	<p>Atividade Regular</p>	<p>Indicador: N.º de registos de descrição arquivística = ou &gt; 800</p> <p>Resultado: Total de 832 registos:  24 registos de atas do Conselho Escolar do IST, de 1949 a 1952;  25 registos de reportagens fotográficas (907 provas e 101 negativos) do IST, produzidas entre 1990 e 2003;  47 registos de documentação (Estatutos e processos de correspondência) da Associação dos Estudantes do IST, de 1921 a 2003;  736 registos de processos de alunos matriculados entre 1972 e 1979.</p>
<p><b>Atualização, correção e uniformização de registos de descrição arquivística da documentação digitalizada, com vista a complementar a informação e agilizar a sua recuperação</b></p>	<p>C</p>	<p>Atividade Regular</p>	<p>Indicador: N.º de registos atualizados = ou &gt; 2000</p> <p>Resultado: 2712 registos atualizados</p>

<b>Assegurar os serviços de empréstimo, consulta, pesquisa e reprodução de documentos</b>	C	Atividade Regular	Indicadores: N.º de pedidos resolvidos de acordo com os prazos definidos.  Resultado: 115 pedidos resolvidos de acordo com os prazos definidos para resposta.
<b>Disponibilizar registos de descrição documental, e respetivas imagens digitais, numa base de dados pesquisável em linha</b>	NI		Indicador: N.º de registos/documentos disponibilizados on-line.  Resultado: Não foi adquirido, nem implementado o sistema de gestão de arquivo histórico.

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/Metrida
Aumentar o número de dissertações de mestrado disponíveis em acesso aberto no catálogo bibliográfico	2º ou 3º trimestr e (depend e da evoluçã o da pandem ia)	É necessário sensibilizar o Conselho Científico para a necessidade de legislar o acesso às dissertações, permitindo a disponibilização imediata de todas as dissertações sobre as quais não há cláusulas de confidencialidad e	Diminuir o tempo de embargo das dissertações de forma a disponibilizar um maior número	Número de dissertações disponibilizad as no catálogo
Aumentar o número de teses de doutoramento disponíveis em acesso aberto no catálogo bibliográfico	A partir de março	É necessário contactar os autores das teses, solicitando autorização para serem disponibilizadas em acesso aberto. A articulação com o Conselho Científico deve a montante ser realizada, de forma a diminuir o tempo de embargo.	Disponibilizar o maior número possível de teses no catálogo	Número de teses disponibilizad as no catálogo
Melhorar o acesso aos dados estatísticos de consultas e downloads dos recursos digitais pagos	Elevada	Implementar um procedimento em que as editoras são contactadas para envio de dados estatísticos de acesso. Pode também acontecer que esses dados estejam disponíveis nas páginas das editoras, sendo necessário a sua recolha. No final do ano ou início do ano seguinte	Conhecer o grau de utilização dos recursos digitais por parte da Comunidade IST	Número de acessos por editora. Fonte: Relatório

		elaborar um relatório.		
Aumentar o número de recursos digitais disponíveis na Biblioteca	Remota (depende da evolução da pandemia)	Sensibilizar os departamentos para compras conjuntas. Solicitar a cada departamento a nomeação de um interlocutor que o represente nas reuniões a realizar	Disponibilizar mais recursos digitais adquiridos às editoras	Número de novas aquisições
Aumentar o acervo impresso da biblioteca com a incorporação de livros adquiridos pelos professores/departamentos no âmbito dos projetos	Remota (devido à pandemia)	Existem milhares de livros espalhados em gabinetes que poderiam integrar a coleção da biblioteca. É necessário sensibilizar os departamentos para a importância de tornarem os seus livros acessíveis. Todos os anos são adquiridos milhares de euros em livros que ficam na posse dos professores, não estando, por este motivo, acessíveis	Incorporar na coleção da biblioteca livros adquiridos no âmbito dos projetos	Número de livros
Diminuir o tempo entre a proposta de aquisição dos recursos e a sua disponibilização ao estudante/professor	Elevada	A morosidade do processo deve-se à complexidade do processo de aquisição e ao tempo que demora nos diferentes interlocutores internos	Satisfazer de forma imediata as necessidades de informação dos utilizadores	Número de dias
Dinamização da página do Facebook e Instagram	Elevada	É necessário apostar na dinamização destas redes sociais, colocando com frequência posts com informação relevante e	Aumentar a projeção da Biblioteca interna e externamente, aumentando o número de seguidores	Número de seguidores/número de posts

		<p>apelativa de forma a aumentar o número de seguidores. Alocar um colaborador a esta atividade para sua dinamização. É fundamental conhecer os mecanismos internos de dinamização e divulgação destas redes sociais, de forma a potenciar o seu uso.</p>		
<p>Maior participação na estrutura de apoio que anualmente acolhe os novos estudantes</p>	<p>Elevada</p>	<p>Este processo tem sido articulado com o NDA e NAPE. Numa reunião efetuada com os núcleos de estudantes ficou combinado que a Biblioteca estaria presente no acolhimento aos estudantes feito pelos departamentos/núcleos no início do ano 2020/2021. Esta participação não se realizou devido à pandemia.</p>	<p>Dar visibilidade à Biblioteca, como sendo um serviço fundamental para o sucesso do processo de ensino/aprendizagem</p>	<p>Número de ações/atividades</p>
<p>Requalificação dos espaços da Biblioteca-Obras no Pavilhão Central</p>	<p>Elevada</p>	<p>Esta obra está dependente de financiamento externo, mas a sua execução continua a ser fundamental para a criação de um novo conceito de biblioteca centralizada, a partir da qual se desenvolvem um conjunto de atividades e se oferecem um</p>	<p>Revitalizar a Biblioteca do Técnico, de acordo como conceito atual de biblioteca universitária</p>	<p>Realização da obra</p>

		conjunto de recursos.		
Alterar o formato de apresentação dos tutoriais disponíveis em <a href="https://bist.tecnico.ulisboa.pt/tutoriais/">https://bist.tecnico.ulisboa.pt/tutoriais/</a>	Média	Os tutoriais existentes foram feitos em power point e alguns deles são pouco apelativos e interativos. Sendo uma fonte de informação importante, que auxilia o trabalho académico dos estudantes, deverão mudar de formato.	Dinamizar a utilização dos tutoriais	Número de tutoriais modificados
Melhorar a performance do Programa de Formação de Utilizadores	Elevada	Sendo um dos principais serviços oferecidos pela Biblioteca deverá continuar a crescer. Há ainda muitas temáticas que poderão ser desenvolvidas, nomeadamente na área da Bibliometria, dos indicadores de avaliação científica e do acesso aberto. Dever-se-á refletir no conceito “ação de formação de utilizadores” e apontar mudanças terminológicas.	Desenvolver um programa de formação de utilizadores ajustado às necessidades da comunidade académica IST	Número de participantes/número de ações de formação
Melhorar as competências em catalogação dos colaboradores que estão a rever o catálogo bibliográfico	Elevada	A mudança de catálogo bibliográfico implicou a migração de cerca de 135000 registos do formato MARC 21 para UNIMARC. Esta migração, embora tenha corrido bem, implica melhoria nos registos bibliográficos, uma vez há	Qualidade dos registos bibliográficos do catálogo Koha <a href="https://catalogo-ist.biblioteca.ulisboa.pt/">https://catalogo-ist.biblioteca.ulisboa.pt/</a>	Número de colaboradores com frequência em ações de formação

		campos que necessitam de ser corrigidos. Para que esta tarefa de equipa possa ser desempenhada com eficiência é necessário que alguns colaboradores adquiram mais conhecimento em catalogação		
Melhorar a comunicação interna	Elevada	A dispersão por vários espaços dificulta a formação de uma equipa única e coesa. Não obstante o caminho já percorrido, há muito, ainda, a fazer.	Constituir uma equipa única e coesa, em que as tarefas/atividades desempenhadas por cada um, sejam conhecidos por todos	Número de reuniões/atividades de equipa
Melhorar a gestão da documentação acumulada nas áreas de depósito de arquivo intermédio e histórico	Elevada	Reduzir as massas documentais acumuladas, de modo a libertar espaço em depósito, permitir a remessa regular da documentação de arquivo, por parte dos órgãos de gestão e dos serviços da Escola, e garantir as condições adequadas à sua conservação, temporária ou permanente.	Fomentar a adoção de práticas de gestão documental à documentação de arquivo da Escola	Número de unidades documentais classificadas, avaliadas, selecionadas e eliminadas.
Aumentar o n.º de registos de descrição arquivística e o n.º de instrumentos de descrição documental (IDD) da documentação de conservação permanente	Elevada	É necessário investir na organização e descrição normalizada da documentação (papel/ digital) com valor arquivístico, de modo a garantir a sua preservação e	Garantir o tratamento normalizado e a preservação da documentação de arquivo de conservação permanente	Número de registos de descrição arquivística e de IDD disponibilizados.

		agilizar a recuperação a informação.		
<b>Melhorar os canais de comunicação e de acesso ao património arquivístico da escola.</b>	Elevada	Disponibilizar uma base de dados em linha que permita a pesquisa e acesso aos registos de descrição documental e às imagens digitais, de forma estruturada e normalizada.	Divulgar, disponibilizar e valorizar o património arquivístico da Escola	N.º de registos e imagens digitais disponibilizados em linha

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
<b>Melhorar a comunicação com os estudantes</b>	Participar na elaboração do guia de estudantes no período indicado pelo NDA – 2º trimestre	
	Articular com o NAPE as boas vindas e acolhimento aos novos estudantes – 2º trimestre	
	Manter uma postura proactiva profissional e acolhedora no serviço do referênciamento – todo o ano	Consolidar a mudança de paradigma da Biblioteca iniciado em 2017: de uma cultura de posse para uma cultura de acesso.
	Reunir uma vez por ano com a AEIST e com os núcleos de estudantes dos vários cursos do IST: oferecer colaboração e apresentar os serviços – antes do início do ano letivo	Esta prática já tem decorrido nos anos anteriores e os resultados são muito bons. Tem-se revelado um excelente canal de comunicação e cooperação.
	Elaborar matérias de informação e divulgação bilingues: língua portuguesa e inglesa	Estes materiais podem ser em formato impresso ou digital.
	Aplicar um inquérito de satisfação e de auscultação de necessidades – a aplicar quando for oportuno	Este inquérito foi preparado pela ABAM e a AEPQ e estava preparado para ser aplicado em março de 2020. Foi adiado devido à pandemia.
<b>Melhorar a qualidade dos registos bibliográficos que constam no Catálogo da Biblioteca</b>	Elaborar um Manual de Procedimentos e formação contínua – até final de janeiro 2021	O manual foi elaborado por uma colaboradora e discutido em reuniões com a coordenadora. Está disponível na sua versão final.
	Distribuição a 9 elementos da equipa de listas de registos bibliográficos por áreas temáticas de acordo com a classificação da Biblioteca – janeiro de 2021	Listas elaboradas a partir do software Koha e são disponibilizadas em formato excel. Todos os intervenientes no processo estão a executar a

		<p>tarefa. É uma tarefa específica para o teletrabalho</p>
	<p>Solicitar autorização superior para frequência de formação específica- Curso de elearning realizado pela BAD para os 3 colaboradores com poucos conhecimentos na área – 16 a 29 de Março de 2021 -</p>	<p>O curso tem um preço de 90,00 euros. Espera-se autorização superior.</p>
	<p>Monitorização da tarefa – durante o ano</p>	<p>Metodologia a implementar</p>
<p><b>Desenvolver ações de marketing para a promoção de recursos, atividades e serviços</b></p>	<p>Dinamizar a participação da Biblioteca nas redes sociais: rotina de colocar semanalmente dois posts; aderir ao twitter em março março.</p>	<p>Não tem sido fácil encontrar na equipa da biblioteca um colaborador com apetência para aprender e utilizar as redes sociais. Este fator dificulta o desenvolvimento deste resultado chave.</p>
	<p>Utilizar com frequência a página web do IST através de colocação de notícias via GCRP – todo o ano</p>	<p>É necessário melhorar esta comunicação</p>
	<p>Desenvolver a comunicação com os Núcleos de Estudantes – Após a realização da reunião anual, estabelecer uma rotina de comunicação via email , em que as principais atividades são divulgadas – todo o ano</p>	<p>A rede de contactos já foi estabelecida. É necessário confirmar se por parte dos núcleos se mantém o mesmo interlocutor, uma vez que são estudantes e poderão deixar o cargo que ocupam.</p>
	<p>Manter as parcerias com o NDA e NAPE – todo o ano</p>	
<p><b>Incrementar o reconhecimento social e institucional da Biblioteca no seio da Comunidade IST</b></p>	<p>Articulação frequente com a Vice-Presidência e Direção de Operações – todo o ano</p>	<p>Esta articulação permitirá a consolidação do papel da Biblioteca no desenvolvimento das atividades do IST</p>
	<p>Reforçar junto aos órgãos de gestão do IST da necessidade de requalificar os espaços e da mais valia que trará à escola: otimização dos recursos humanos, contenção de custos, melhoria do ensino, aprendizagem e investigação e projeção da escola – todo o ano</p>	
	<p>Manter uma atitude cooperante com todos os serviços, departamentos, estudantes e professores sempre que seja solicitado o apoio. Manter uma atitude proactiva de intervenção nos vários campos da vida da escola – todo o ano</p>	

<b>Aumentar o número de participantes nas ações de formação</b>	Elaborar um programa de formação com mais duas temáticas e diversificar o horário, colocando algumas formações em horários pós-laborais – 2º semestre letivo 2020/2021 e 1º semestre 2021/2022	Atá agora todas as formações decorriam no período da manhã (10h-11h30). No próximo plano de formação teremos algumas a iniciar às 17h.
	Oferecer todas as formações em formato virtual -2º semestre letivo 2020/2021 e 1º semestre 2021/2022	Este formato é para continuar depois da pandemia passar, mesmo depois de retornarmos ao ensino presencial.
	Investir na divulgação	Consolidar a existente e procurar novos cais de comunicação
<b>Incrementar o reconhecimento institucional do Serviço Educativo dos Museus</b>	Criar material de divulgação do SEM	Estes materiais podem ser em formato impresso ou digital. Necessidade de equipamento informático.
	Dinamizar visitas aos Museus para a comunidade do IST	
	Utilizar com frequência a página web do IST através de colocação de notícias via GCRP – todo o ano	Esta prática já tem decorrido nos anos anteriores e os resultados são muito bons
<b>Fomentar a adoção de práticas de gestão documental à documentação de arquivo da Escola</b>	Classificar, avaliar e selecionar (para conservação/ eliminação) a documentação acumulada nos depósitos de arquivo intermédio – todo o ano.	Trata-se de documentação transferida, entre 2008 e 2017, que não foi classificada, nem avaliada, de acordo com a tabela de seleção atualmente em vigor, integrada no Relatório de Avaliação da Documentação Acumulada das Instituições de Ensino Superior.
	Registrar, classificar, avaliar e selecionar a documentação transferida pelos órgãos de gestão e serviços, antes do respetivo encaminhamento para o depósito de arquivo intermédio/histórico – todo o ano.	O prazo de conservação e destino final da documentação são validados pela entidade produtora, no momento da transferência.
	Encaminhar para eliminação a documentação sem valor arquivístico – todo o ano.	Implica, de acordo com a legislação em vigor, o preenchimento do(s) auto(s) de eliminação e respetivo envio para a Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB).
	Manter e atualizar a base de dados de identificação e	

	localização das unidades de instalação – todo o ano.	
	Implementar um sistema de gestão integrada de arquivo intermédio e de arquivo histórico, até ao final do ano.	Na sequência da aquisição dum sistema de gestão de arquivo intermédio e histórico pela Reitoria da Universidade de Lisboa, com implementação prevista nas respetivas unidades orgânicas, numa 2.º fase de execução.
<b>Garantir o tratamento normalizado e a preservação da documentação de arquivo da Escola</b>	Elaborar um manual de procedimentos para a organização e descrição arquivística, até março.	
	Recolher, organizar e registar na base de dados da descrição arquivística os documentos de arquivo digitais (textuais/ iconográficos) da Escola, integrados na página web – todo o ano.	
	Descrever, na base de dados da descrição arquivística, a documentação (papel/ digital) depositada no arquivo histórico ou no servidor do Arquivo– todo o ano.	
	Atualizar e corrigir registos de descrição arquivística, de documentos digitalizados integrados no servidor – todo o ano.	Correção e preenchimento de dados em falta, de unidades descritas e digitalizadas entre 2008 e 2012.
<b>Divulgar, disponibilizar e valorizar o património arquivístico da Escola</b>	Rever e atualizar os instrumentos de descrição documental dos fundos e coleções de arquivo na página Web, até maio.	Os instrumentos de descrição documentais disponíveis na página web estão desatualizados e carecem de correção.
	Disponibilizar novos instrumentos de descrição documental dos fundos e coleções de arquivo, até outubro	É necessário atualizar a lista de fundos e coleções e incluir novos catálogos e inventários de arquivos/ espólios pessoais, cujo tratamento foi concluído no passado.
	Disponibilizar, de forma estruturada e normalizada, os registos de descrição documental e respetivas imagens digitais, através duma base de dados em linha, até ao final do ano.	Na sequência da implementação do sistema de gestão de arquivo intermédio e de arquivo histórico.
	Prestar serviços de empréstimo interno, pesquisa, consulta e reprodução de documentos à comunidade do IST e aos	

	utilizadores externos – todo o ano.	
	Colaborar nas atividades e iniciativas culturais da Escola – todo o ano.	

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
Aplicar um inquérito aos estudantes e outros utilizadores da Biblioteca	DO/ABAM/AEPQ	O modelo de inquérito está preparado. A sua aplicação foi adiada devido à pandemia	Resultados do inquérito
Participar na elaboração do Guia do Estudante	DO/ABAM/NDA		Sim/Não
Participar no acolhimento aos novos estudantes	DO/ABAM/NAPE		Sim/Não
Manter a comunicação com os Núcleos de estudantes e AEIST	DO/ABAM/Núcleos/AEIST		Número de reuniões
Alterar a sinalética da biblioteca: textos bilingues	DO/ABAM		Número de textos
Aplicar o inquérito das Bibliotecas inclusivas ao grupo identificado no IST como tendo necessidades educativas especiais	DO/ABAM/Grupo de Bibliotecas Inclusivas		Resultados do inquérito
Catálogo da Biblioteca: melhoria dos registos bibliográficos	DO/ABAM	Cerca de 54000 registos bibliográficos	Número de registos melhorados
Publicações periódicas; introdução do kardex (todos os números de um título de revista) nos registos bibliográficos que constam no novo catálogo bibliográfico	DO/ABAM	Esta tarefa não se aplica a todos os títulos de periódicos, mas a um pequeno número em que a migração não ocorreu por incoerência dos dados	Número de registos melhorados
Alterar o sistema de cotas de parte dos livros do espaço de biblioteca do Pavilhão de Civil	DO/ABAM	Em 2019, a Biblioteca departamental do Departamento de Civil foi integrada e todo o acervo, que tinha um sistema de cotas diferente, tem estado a ser progressivamente modificado. Neste momento faltam mudar as cotas em cerca de 5000 livros e subsequentes registos bibliográficos	Número de registos alterados
Reforçar os conhecimentos de catalogação-frequência de curso	DO/ABAM	Curso e-learning ministrado pela Associação Portuguesa de Bibliotecários e Arquivistas	Frequência do curso
Elaboração de um manual de procedimento para a correção dos registos	DO/ABAM		Sim/Não
Catálogo da Biblioteca: colocar nos registos bibliográficos uma tipologia de códigos de barras nas dissertações em formato digital que identifique a pertença ao IST	DO/ABAM	Cerca de 7500 registos	Número de registos melhorados

<b>Catálogo da Biblioteca: colocar em funcionamento a Área de Leitor que permitirá ao utilizador efetuar diretamente um conjunto de operações ligadas com a Biblioteca</b>	DO/ABAM	Esta funcionalidade está inoperacional devido a dificuldades surgidas nos serviços informáticos da Reitoria. Esta atividade implicará a execução de um conjunto de tarefas: planeamento de execução, divulgação do serviço e sua monitorização	Aplicação em funcionamento
<b>Serviço de empréstimo: elaborar um “Chamamento geral de livros “ que permita a devolução de todos os livros emprestados</b>	DO/ABAM		Sim/Não
<b>Serviço de empréstimo: unificar os diferentes perfis de um mesmo leitor</b>	DO/ABAM	Esta ocorrência de um mesmo leitor ter vários perfis deve-se à migração de leitores e ao facto do novo catálogo ser comum às várias escolas da ULisboa e a autenticação ser federada. Foi gerado um novo leitor na ULisboa, sendo necessário uniformizar com o leitores oriundos do Fenix	Número de perfis de leitores unificados
<b>Serviço de empréstimo: apagar da base os leitores inativos e não reconhecidos pela autenticação federada da ULisboa</b>	DO/ABAM		Número de leitores apagados
<b>Assegurar em quatro espaços da Biblioteca o funcionamento do Serviço de Empréstimo de recursos impressos</b>	DO/ABAM		Número de livros emprestados
<b>Assegurar o funcionamento do Serviço de Empréstimo InterBibliotecas e InterCampi</b>	DO/ABAM/ DO/ABAM/Tagus-Biblioteca		Número de livros emprestados
<b>Divulgar e promover o acesso aos recursos digitais: manter atualizados os links nos registos bibliográficos do catálogo da Biblioteca</b>	DO/ABAM		Número de links atualizados
<b>Divulgar e promover o acesso aos recursos digitais: negociar com as editoras as subscrições anuais</b>	DO/ABAM		Número de processos negociados com sucesso
<b>Divulgar e promover o acesso aos recursos digitais: articular com os departamentos o pagamento da subscrição das assinaturas dos recursos</b>	DO/ABAM/Departamentos		Número de processos concluídos nos prazos das editoras
<b>Divulgar e promover o acesso aos recursos</b>	DO/ABAM		Número de eventos noticiados

digitais: manter a página web do IST e da Biblioteca atualizada e utilizar as redes sociais para divulgação dos recursos			
Dinamizar semanalmente a participação da Biblioteca nas redes sociais	DO/ABAM		Número de posts
Noticiar estes recursos junto dos Núcleos de estudantes e da AEIST	DO/ABAM		Número de emails enviados
Programa de Formação de Utilizadores: conceber os conteúdos formativos	DO/ABAM		Número de formações novas
Programa de Formação de Utilizadores: organizar o plano de formação semestral	DO/ABAM	Elaborar os planos, formulários, colocar na página web, divulgar as formações à medida que decorrem no calendário; gerir inscrições; produção de certificados	Sim/Não
Programa de Formação de Utilizadores: aplicar o inquérito de satisfação, análise e edição de resultados (relatório)	DO/ABAM		Grau de satisfação
Programa de Formação de Utilizadores: elaboração do relatório semestral	DO/ABAM		Sim/Não
Mudar o formato de apresentação de alguns tutoriais disponibilizados na página web da Biblioteca	DO/ABAM		Número de tutoriais modificados
Assegurar com qualidade o serviço de referência presencial	DO/ABAM		Grau de satisfação dos utilizadores
Serviço de referência virtual: assegurar o dinamismo comunicacional da página web da biblioteca	DO/ABAM/DSI	A comunicação virtual é assegurada pela criação de formulários em todos os serviços, correio eletrónico e contactos telefónicos	Número de eventos/serviços/livros noticiados
Assegurar o funcionamento do sistema de reservas das salas de trabalho em grupo	DO/ABAM		Número de reservas
Monitorização, acompanhamento e intervenção nos processos de aquisição de bens e serviços na plataforma .dot do IST e da IST-ID	DO/ABAM		Percentagem de processos concluídos em relação aos iniciados
Disponibilizar no catálogo da Biblioteca as dissertações defendidas no IST em formato digital e em acesso aberto	DO/ABAM		Número de dissertações
Gerir os pedidos de doação de livros, de forma a não acumular acervo desadequado na Biblioteca	DO/ABAM		Número de formulários de oferta e taxa de resposta
Disponibilizar no catálogo da Biblioteca	DO/ABAM		Número de teses

teses de doutoramento disponíveis em acesso aberto			
Desenvolver ações de marketing e de divulgação dos serviços e recursos: aumentar a utilização dos códigos QR code	DO/ABAM		Número de documentos/recursos com indicação do códigos
Desenvolver ações de marketing e de divulgação dos serviços e recursos: Divulgar eventos na página web do IST	DO/ABAM/GCRP		número de eventos divulgados na página web do IST
Desenvolver ações de marketing e de divulgação dos serviços e recursos: concorrer a 6ª call do ObservIST	DO/ABAM/AEPQ		Sim/Não
Desenvolver ações de marketing e de divulgação dos serviços e recursos: alterar o formato de apresentação do prémio de boas práticas da 5ª call ObservIST e enviar para a AEPQ	DO/ABAM/AEPQ		Sim/Não
Reconhecimento social e institucional: participar na Exposição 110 anos, 110 objetos	DO/ABAM/GCRP		Sim/ Não
Reconhecimento social e institucional: apoiar as atividades de cariz cultural	DO/ABAM	Exemplo: cedência de acervo para exposições e para projetos nacionais	Número de atividades apoiadas
Reconhecimento social e institucional: articular com os serviços da Reitoria os acordos de beneficiação com as editoras, por causa de descontos em APCs e outros	DO/ABAM		Número de pedidos de ajuda/Taxa de resposta
Alterar o Manual de Procedimentos - Biblioteca	DO/ABAM/AQUAI		Sim/Não
Participação da Biblioteca na fase II do Plano de Contingência do IST e no Plano de Prevenção e Atuação face ao COVID 19	DO/ABAM/NSHS		Sim/Não
Atualizar o Manual de Procedimentos - Arquivo	DO/ABAM/NARQ/AQAI		Sim/ Não
Elaborar um Plano de Emergência para o Arquivo	DO/ABAM/NARQ		Sim/ Não
Assegurar a transferência para o Núcleo de Arquivo da documentação de arquivo, produzida pelos órgãos de gestão e serviços da Escola	DO/ABAM/NARQ		N.º de unidades de instalação transferidas
Registrar, classificar, avaliar e selecionar a documentação transferida durante o ano	DO/ABAM/NARQ		N.º de unidades de instalação registadas, avaliadas e selecionadas, no prazo de 10 dias úteis após a transferência
Classificar, avaliar e selecionar a documentação de arquivo acumulada em depósito	DO/ABAM/NARQ		N.º de unidades de instalação avaliadas e selecionadas

Gerir os pedidos de doação de documentos de arquivo	DO/ABAM/NARQ		Taxa de resposta = 100%
Encaminhar para eliminação a documentação sem valor arquivístico	DO/ABAM/NARQ		N.º de unidades de instalação eliminadas; N.º de autos de eliminação
Manter e atualizar a base de dados de identificação e localização física da documentação de arquivo	DO/ABAM/NARQ		N.º de registos (novos/atualizados)
Garantir o armazenamento e instalação adequados da documentação nos depósitos de arquivo intermédio e de arquivo histórico	DO/ABAM/NARQ		N.º de unidades armazenadas e instaladas em depósito
Prestar apoio técnico e orientar a comunidade IST na gestão da sua documentação de arquivo	DO/ABAM/NARQ		N.º de orientações/documentos técnicos facultados
Implementar um sistema de gestão integrada de arquivo intermédio e de arquivo histórico	DO/ABAM/NARQ/Reitoria da ULisboa		Sim/ Não
Proceder à organização e descrição arquivística da documentação de arquivo (papel/ digital) da Escola, de conservação permanente	DO/ABAM/NARQ		N.º de registos de descrição arquivística
Atualizar e uniformizar os registos de descrição arquivística da documentação digitalizada, com vista a complementar e agilizar a recuperação da informação.	DO/ABAM/NARQ		N.º de registos de descrição arquivística atualizados
Elaborar um manual de procedimentos para a organização e descrição arquivística.	DO/ABAM/NARQ		Sim/ Não
Rever e atualizar os instrumentos de descrição documental dos fundos e coleções de arquivo disponíveis na página Web	DO/ABAM/NARQ		Sim/ Não
Disponibilizar novos instrumentos de descrição documental dos fundos e coleções de arquivo na página Web.	DO/ABAM/NARQ		N.º de novos instrumentos de descrição documental disponibilizados
Disponibilizar registos de descrição arquivística e imagens digitais em linha	DO/ABAM/NARQ		N.º de imagens e registos de descrição arquivística disponibilizados em linha
Prestar serviços de empréstimo, pesquisa, consulta e reprodução de documentos à comunidade IST e aos utilizadores externos.	DO/ABAM/NARQ		N.º de pedidos resolvidos, no prazo definido.
Rever e atualizar a página Web do Arquivo	DO/ABAM/NARQ		Sim/ Não
Colaborar nas iniciativas e atividades culturais da Escola	DO/ABAM/NARQ		N.º de ações/ eventos apoiados
Aplicar a matriz da Acessibilidade dos Museus da Rede Portuguesa de Museus (RPM)	DO/ABAM/Museus	A matriz foi ministrada no curso da Rede Portuguesa de Museus (RPM)	Esta análise teve como objetivo identificar os principais problemas, formular sugestões para os ultrapassar e definir

		frequentado no ano 2019 – A análise é uma lista de 10 temas com implicações na acessibilidade: 1. Edifício. 2. Localização e orientação. 3. Exposições. 4. Comunicação e divulgação. 5. Segurança. 6. Consultoria. 7. Formação. 8. Emprego e voluntariado. 9. Avaliação. 10. Política de gestão relativa à acessibilidade	prioridades de ação para apoiar a direção dos museus  identificar os principais problemas nas áreas ligadas ao SEM (comunicação e divulgação, localização e orientação, política de gestão da acessibilidade), e formular sugestões para os ultrapassar
<b>Manter a comunicação das páginas nas redes sociais (Facebook e Instagram)</b>	DO/ABAM/Museus		Número de eventos/noticias/atividades noticiadas
<b>Criar novas visitas aos Museus sustentadas pelo serviço educativo</b>	DO/ABAM/Museus		Número de visitas
<b>Manter a comunicação com os Núcleos de estudantes e AEIST</b>	DO/ABAM/Museus AEIST/Formula NFIST/NEMAT	Student/	Número de contactos

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	2017	2018	2019	Resultado em 2020
Número de acessos aos recursos digitais	nd	nd	nd	
Número de dissertações em acesso aberto no Catálogo da Biblioteca	nd	nd	nd	1440
Número de serviços online disponíveis na página web da Biblioteca	nd	nd	nd	41
Número de ações de formação do Programa de Formação de Utilizadores	nd	nd	nd	18
Número de participantes no Programa de Formação de Utilizadores	nd	nd	nd	O calendário e a avaliação das formações funcionam por ano letivo e não ano civil. Não há ainda resultados
Grau de satisfação dos participantes no Programa de Formação de Utilizadores	nd	nd	nd	O calendário e a avaliação das formações funcionam por ano letivo e não ano civil. Não há ainda resultados
Número de likes e seguidores nas redes sociais	nd	nd	nd	299 gostos 399 seguidores
Número de participações em atividades de acolhimento aos novos estudantes	nd	nd	nd	2
Número de livros emprestados por empréstimo domiciliário	nd	nd	nd	4605
Número de livros emprestados por empréstimo EIB	nd	nd	nd	315
Número de ações de melhoria nos espaços da Biblioteca	nd	nd	nd	11
Número de pedidos de doações de livros	nd	nd	nd	14
Número de registos bibliográficos melhorados no catálogo bibliográfico da Biblioteca	nd	nd	nd	40000 (número aproximado)
Número de atividades realizadas com outros serviços	nd	nd	nd	27 (18 núcleos)
Número de acessos aos espaços da Biblioteca - campus Alameda	nd	nd	nd	N/A
Número de eventos noticiados na página web do IST	nd	nd	nd	35
Número de atividades presenciais/virtuais do Serviço Educativo dos Museus	nd	nd	nd	40
Número de unidades de instalação transferidas para o Arquivo	nd	nd	nd	773

Número de registos descritivos da documentação de arquivo	nd	nd	nd	3544