



2023

Plano de Atividades dos Serviços do IST

Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)

Notas:

Este documento será disponibilizado publicamente e existirá uma ligação para a sua transferência e consulta no Plano de Atividades do IST.

Índice

1. Enquadramento	3
2. Objetivos operacionais e resultados-chave	5
3. Atividades a desenvolver	9
4. Informação adicional e indicadores de performance do serviço	11

1. Enquadramento

Notas para preenchimento:

Incluir texto de enquadramento / reflexão sobre os objetivos e principais atividades a desenvolver em 2023 e os recursos necessários para as desenvolver.

[Introduzir Texto]

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

No ano de 2022 a ACIM manteve a estrutura e os recursos humanos, tendo havido algumas alterações pontuais na composição comparativamente ao ano anterior. Atualmente é composta por 24 pessoas:

- 1 coordenadora
- Assessoria técnica com 3 técnicos superiores (antes 2 técnicos superiores e um bolseiro)
- Gabinete de Comunicação e Relações Públicas GCRP com 1 coordenador técnico superior, 2 técnicas superior, 1 bolseira e 1 assistente técnica) (antes 1 coordenador técnico superior, 4 técnicas superior e 1 assistente técnica)
- Núcleo de Apoio ao Estudante NAPE com os mesmos 14 elementos (1 coordenadora técnica superior, 2 técnicas superiores, 1 assistente técnica e 10 bolseiros).
- Serviços Educativos dos Museus, com 1 técnica superior

Para a prossecução da missão da área, constituiu-se em 2020 a assessoria técnica para a ciência, cultura e academia passou a ocupar-se de produzir e/ou promover atividades de divulgação e comunicação de ciência e de cariz cultural. No ano de 2021, com a transição para o novo Modelo de Ensino e Práticas Pedagógicas do Técnico, a ACIM passou a ocupar-se também da conceção e execução do plano de comunicação da oferta académica. Durante o ano de 2022, a ACIM passou a integrar ainda o pelouro dos Serviços Educativos dos Museus, e para 2023 perspectiva-se estender a sua área de atuação para o Técnico Innovation Center.

[NAPE]

As principais atividades a desenvolver pelo NAPE procuram melhorar a qualidade da vivência e a experiência das pessoas que estudam no Técnico Lisboa, desde o acolhimento, integração e acompanhamento ao longo do percurso académico. Visam ainda estimular o desenvolvimento de competências complementares à formação académica como preparação para para desafios sociais e profissionais, bem como representar o Técnico em iniciativas institucionais, promovendo a marca Técnico e o envolvimento efetivo da comunidade do Técnico, assente na sustentabilidade dos recursos.

[GCRP]

As principais atividades a desenvolver pelo GCRP irão reforçar o seu trabalho de divulgação do Ensino, Ciência e Inovação do Instituto Superior Técnico pelos diversos meios ao seu dispor: website, redes sociais, ligação com media e iniciativas de ligação à sociedade. Serão privilegiados os meios digitais e a produção de conteúdos adequados aos diferentes público-alvo, promovendo maior envolvimento e conhecimento do que acontece nos diversos campi.

2. Objetivos operacionais e resultados-chave

Notas para preenchimento:

Neste quadro, devem constar apenas as atividades/iniciativas com alinhamento estratégico.

A tabela inscreve os 7 objetivos estratégicos do IST (OE_IST). Para o Plano de Atividades do Serviço deve considerar/identificar as atividades/iniciativas, ao nível operacional a desenvolver durante 2023, que concorrem para o cumprimento dos OE_IST. O progresso e sucesso da iniciativa é expresso através de resultados-chave a definir pelo Serviço (segundo a abordagem OKR - Objectives & Key Results - recomendam-se 2 e 5 resultados-chave).

Destas iniciativas, serão selecionadas, pelas vice-presidências, para constar do Plano de Atividades do IST aquelas que pela sua natureza e contexto estejam revestidas de relevo estratégico para ser destacadas.

Quando se trata de objetivos partilhados com outros serviços ou unidades, por favor destaque-os no objetivo ou no resultado-chave (onde for aplicável).

Adicionar o número de linhas que for necessário

Dimensão / Objetivos de nível estratégico	Objetivos de nível operacional	Resultados-chave
Educação <i>Experiência de aprendizagem melhorada, para aumentar o sucesso, os resultados académicos e o bem-estar da comunidade estudantil</i>	Melhorar a comunicação da oferta letiva através dos diferentes canais de comunicação com o exterior	Produção de conteúdos para website, redes sociais e folhetos institucionais que reflitam de forma adequada o Modelo de Ensino do Técnico e a sua variada oferta letiva. Divulgar iniciativas
	Melhoria da comunicação académica interna com estudantes	Agilização dos fluxos de informação entre os Órgãos da Escola e as redes sociais do Técnico.
		Levantamento das necessidades de comunicação interna do Técnico para a comunidade estudantil, para elaborar e implementar uma estratégia de comunicação académica mais eficaz.
	Facilitar o Acolhimento e Integração de estudantes que ingressam no Técnico	Dinamização de programas de acolhimento nos diversos momentos de ingresso ao longo do ano, considerando as diferentes necessidades dos/das estudantes (1º ciclo, 2º ciclo, 3º ciclo, Mobilidade, Internacionais, Curso de Curta Duração, NEE) através de estratégias de apoio de pares (Guias, Mentores). Realização de ações de integração sócio-cultural, destinadas a estudantes do Técnico e realizadas no âmbito de diferentes programas (Mentorado, Athens, Orientation Week).
Garantir apoio e acompanhamento a estudantes ao longo do ano letivo, para facilitar a adaptação e bem-estar	Difusão de informações úteis junto de estudantes do Técnico sobre o funcionamento, modelo de ensino, serviços e recursos do Técnico e garantir a resposta a pedidos de esclarecimento, através de	

	ao longo de todo percurso académico	mensagens e do atendimento personalizado na receção, nos dias úteis.
		Articulação com serviços responsáveis e apoiar estudantes com NEE de acordo com as suas necessidades específicas, em tempo útil
	Oferecer oportunidades de desenvolvimento de competências complementares à formação académica, com base nas necessidades e interesses identificados junto da comunidade académica	Promoção de ações formativas em áreas diversificadas em cada ano letivo, complementares à formação académica, para desenvolvimento de competências técnicas e transversais na comunidade.
		Organização e dinamização de planos de formação destinados a estudantes do Técnico, para capacitar para a função de Mentor/a, Embaixador/a e Guia, cumprindo o calendário de execução previsto para cada programa.
Investigação <i>Investigação de ponta, focada em problemas globais com relevância para a sociedade</i>	Conceção, produção e implementação de actividades de divulgação científica em articulação com as UI	Continuação das reuniões mensais com responsáveis de comunicação das unidades de investigação, com quem desenvolvemos programas de comunicação de ciência (Explica-me como se tivesse 5 anos, campanhas digitais, dias abertos, e outros).
	Divulgação das iniciativas e feitos da comunidade Técnico pelos diferentes meios ao dispor.	Produção de notícias para website e redes sociais
		Ligação à imprensa
		Desenvolvimento de produtos multimédia e de outreach
Impacto Societal e Social <i>Impacto societal abrangente, através do reforço da ligação à comunidade na qual o Técnico está embebido</i>	Divulgar a instituição, a oferta formativa e as condições para estudar no Técnico, junto da sua comunidade e do exterior, facilitando a transição do candidato para o novo nível de ensino	Capacitação de estudantes do Técnico para função de Embaixadores do Técnico, preparando-os para actividades de representação institucional, implementando o plano de formação dentro da calendarização definida
		Representação e divulgação do Técnico através da participação em escolas secundárias, feiras de ensino, formação e ciência, facilitando a transição para o ensino superior ou para ciclo de estudos mais avançados
		Organização de visitas ao Técnico, destinadas a grupos de estudantes e docentes, através do envolvimento de docentes, investigadores/as e núcleos de estudantes
		Organização de iniciativas abertas no Técnico, presenciais e online, destinadas nomeadamente a estudantes do Ensino Básico, Secundário e Superior, visando o aumento do alcance geográfico das ações
		Difusão de informações úteis junto de candidatos/as e influenciadores/as sobre o funcionamento, modelo de

		ensino, serviços e recursos do Técnico e garantir a resposta a pedidos de esclarecimento, através de mensagens e do atendimento personalizado regular na receção
	Representar o Técnico através do apoio a iniciativas institucionais, promovendo o envolvimento da comunidade	Apoio à realização de eventos institucionais, sempre que necessário, através da ação de estudantes do Técnico capacitados/as para esse fim
	Dinamizar projetos de Ligação à Sociedade e/ou Promoção de Ciência, Engenharia e Tecnologia junto da comunidade interna e externa	Realização de atividades científicas em escolas, eventos e no Técnico
		Dinamização de sessões de ligação à sociedade e promoção de ciência com o objetivo de promover <i>gender balance</i> nas áreas STEM
		Dinamização de competições com desafios de engenharia junto de população-alvo de diversas faixas etárias
		Colaboração na organização de atividades de ligação de estudantes do Técnico a Alumni
	Colaborar em grupos e redes de trabalho transversais, contribuindo para o alinhamento interno entre os serviços e entre as práticas e a estratégia do Técnico	Colaboração em grupos e redes transversais com vista à discussão e implementação de ações no âmbito da sustentabilidade, inclusão e diversidade (Técnico Sustentável, UNITE, Gender Balance), Necessidades Educativas Especiais (GENEE, Rede NEE-ULisboa), optimização da comunicação entre serviços e estudantes e bem-estar na comunidade Técnico
		Avaliação e propostas de medidas para aumentar o bem-estar na comunidade, através da participação em taskforces com essa finalidade
Internacionalização <i>Diversidade académica através de um aumento dos programas de mobilidade e permuta para estudantes e docentes</i>	Colaboração com a Área internacional, divulgando e promovendo os programas disponíveis	Divulgação direta e indireta aos diversos público alvo
	Divulgação da Ciência e Ensino do Técnico em canais internacionais	Uso das redes sociais para maior internacionalização da Escola
	Colaboração com outras entidades	Desenvolvimento de iniciativas que promovam o Técnico junto de potenciais estudantes e investigadores estrangeiros; bem como das iniciativas internacionais junto dos estudantes e investigadores, docentes e funcionários do Técnico
Infraestruturas <i>Multipolaridade com infraestrutura modernizada onde a comunidade possa prosperar</i>	Divulgação e promoção	Divulgar por todos os canais adequados (website, redes sociais, media ou outros) as infraestruturas relevantes para conhecimento público
Sustentabilidade financeira e investimento <i>Garantindo o desenvolvimento sustentado do IST, essencial do cumprimento de todos os outros objetivos, o IST deverá funcionar sempre num quadro de controlo</i>	Candidaturas a prémios e projetos na área da atuação	Escrita e submissão de candidaturas a prémios e projetos financiados, para suporte de atividades e iniciativas específicas (ex comunicação de ciência)

<i>permanente da sua execução orçamental, quer em termos de execução de despesa corrente quer em termos de execução de investimento e despesas de capital</i>		
---	--	--

3. Atividades a desenvolver

Notas para preenchimento:

Identificação das atividades a desenvolver pelo Serviço em 2023. Inclui atividades que suportam o atingimento dos objetivos operacionais do quadro anterior e outras atividades regulares e/ou novas não identificadas no quadro anterior.

No campo “Processo” identificar o Processo referenciado no Manual de Procedimentos, quando aplicável.

Adicionar o número de linhas que for necessário

Atividades	Processo	Serviço/Núcleo/Área
Melhorar a comunicação da oferta letiva através dos diferentes canais de comunicação com o exterior		ACIM; GCRP; NAPE
Conceção, produção e implementação de atividades de divulgação científica em articulação com as UI		ACIM; GCRP
Divulgação das iniciativas e feitos da comunidade Técnico		ACIM, GCRP; NAPE
Divulgar a instituição, a oferta formativa		ACIM e NAPE
Representar o Técnico		ACIM; GCRP; NAPE
Dinamizar projetos de Ligação à Sociedade e/ou Promoção de Ciência, Engenharia e Tecnologia junto da comunidade interna e externa		ACIM; GCRP; NAPE
Divulgação da Ciência e Ensino do Técnico em canais internacionais	Online	GCRP
Colaboração com outras entidades		ACIM; GCRP; NAPE
Divulgação e promoção de infraestruturas	Online	GCRP
Candidaturas a prémios e projetos na área da atuação		ACIM
Atendimento e apoio a candidatos/as e estudantes	Atendimento presencial, e telefónico e online	NAPE
Visitas individuais ao campus Alameda	Atividades de divulgação e promoção no Técnico	NAPE
Visitas de grupo escolar ao campus Alameda	Atividades de divulgação e promoção no Técnico	NAPE
Evento divulgação ISTO É Técnico e iniciativas abertas no Campus Alameda	Atividades de divulgação e promoção no Técnico	NAPE

Ações de divulgação do Técnico e oferta formativa - Feiras e escolas	Atividades de divulgação e promoção no exterior	NAPE
Programa Embaixadores do Técnico 2022/23	Divulgação e Promoção do Técnico	NAPE
Organização semana de acolhimento de estudantes que ingressam no Técnico	Semana de Acolhimento - Acolhimento e Integração	NAPE
Programa Mentorado do Técnico 2022/23	Acolhimento e Integração	NAPE
Orientation Week (1S, 2S)	Mobilidade longa duração - Acolhimento e Integração	NAPE
Athens Programme (1S, 2S)	Mobilidade curta duração - Acolhimento e Integração	NAPE
Organização dos ciclos de workshops do NAPE Skills Factory (1S, 2S)	Workshops - Desenvolvimento de Competências	NAPE
Promoção do Curso de Francês da Comunidade LFLO BNP Paribas/ Alliance Française	Outras formações - Desenvolvimento de Competências	NAPE
Apoio a estudantes com necessidades educativas especiais	Acolhimento e Integração, Gestão de Guias - Procedimentos transversais	NAPE
Colaboração na organização e divulgação de atividades de networking com alumni - Alumni Talks, E.Stories	Eventos e representação institucional, Gestão de Guias - Procedimentos transversais	NAPE
Dinamização de atividades científicas e eventos de promoção da ciência, engenharia e tecnologia, valorizando a diversidade e a inclusão - Protocolos de ligação à sociedade (Projeto Engenheiras Por Um Dia, Desafios da Engenharia CMLoures)	Projeto Ciência - Divulgação e Promoção do Técnico	NAPE
Organização do Verão na ULisboa no Campus Alameda	Verão na ULisboa - Divulgação e Promoção do Técnico	NAPE
Apoio a eventos institucionais do Técnico	Divulgação e Promoção do Técnico, Eventos e representação institucional, Gestão de Guias - Procedimentos transversais	NAPE
Gestão das redes sociais e sites dos projetos de ligação a estudantes e candidatos/as	Comunicação Externa	NAPE
Formação do Serviço	Desenvolvimento de Competências; Gestão de Guias - Procedimentos transversais	NAPE
Avaliação da experiência de estudantes	Acolhimento e Integração	NAPE

4. Informação adicional e indicadores de performance do serviço

Notas para preenchimento:

Neste capítulo poderá incluir outra informação que considerar relevante para o planeamento das atividades do seu serviço bem como quaisquer indicadores que utilize para medir a performance do mesmo.

Esta capítulo é opcional.

Principais indicadores previstos para medir performance do GCRP e ACIM

- Métricas do website
- Métricas das redes sociais
- Métricas da ligação a media e recortes de imprensa
- Métricas de atividades desenvolvidas com as unidades de investigação
- Métricas das iniciativas organizadas (dias abertos e afins)

Principais indicadores previstos utilizar para medir a performance do NAPE nos âmbitos de atuação de apoio a estudantes e candidatos/as, acolhimento e integração, divulgação e representação institucional e promoção da ciência:

- Número de inscrições e de participantes nas diversas atividades, bem como respetiva recolha de feedback, através de inquéritos de avaliação;
- Número de participantes no Programa Mentorado do Técnico e no Programa Embaixadores do Técnico, que o terminam com sucesso e/ou distinção;
- Número de atendimentos presenciais, telefónicos e online (ex. número de tickets via RT respondidos);
- Número de escolas e feiras de ensino visitadas, bem como número de visitas, individuais e de grupos, realizadas;
- Número de escolas visitadas no âmbito de protocolos de ligação à sociedade e de participantes envolvidos/as;
- Número de eventos institucionais ao qual Guias do NAPE prestam apoio;
- Monitorização do alcance atingido a partir das redes sociais do NAPE;
- Registo das horas de trabalho da equipa de Guias e controlo dos respetivos desvios;
- Acompanhamento mensal do trabalho da equipa de Guias bem como análise da sua autoreflexão sobre o trabalho desenvolvido; perceção dos mesmos do seu trabalho.

Principais recursos previstos serem necessários para o desenvolvimento das atividades do NAPE:

- Recursos humanos adicionais, mantendo equipa de Guias;
- Informações atualizadas sobre os processos do Técnico para adequada difusão dos mesmos ao público-alvo do serviço e formações para consolidação de conhecimentos, bem como para capacitar a equipa para o desenvolvimento das atividades;
- Transporte para deslocação no âmbito a visitas a escolas e feiras, sempre que possível através da carrinha do Técnico;
- Materiais da loja do Técnico, como vestuário e brindes, necessários ao desempenho das funções e atividades;
- Materiais de divulgação do Técnico produzidos pela Área de Comunicação, Imagem e Marketing;
- Recursos materiais e digitais - equipamentos e *softwares* e apoio técnico para criação de conteúdos no âmbito da divulgação e execução das atividades (ex. *design*, vídeos);
- Serviços de reprografia para impressão de material necessário ao bom funcionamento das atividades;
- Ferramentas de trabalho e comunicação colaborativas.