



2021

Relatório de Atividades dos Serviços do IST

Direção de Operações

Índice

1. TEXTO INTRODUTÓRIO	3
2. CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2021	4
3. PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA.	25
4. INDICADORES DO SERVIÇO	31

1. Texto introdutório

Inclua nesta seção um texto introdutório que enquadre a atividade do Serviço no ano 2021 e a informação que a seguir se apresenta nas seções seguintes: cumprimento dos objetivos e atividades desenvolvidas em 2021 e ações de melhoria propostas.

A Direção de Operações integra três grandes áreas de atuação, nomeadamente:

- 1) Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde;
- 2) Área de Apoio Geral;
- 3) Área de Biblioteca, Arquivo e Museus.

I. Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde

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 ano de 2021, 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 à situação de pandemia provocada pela ocorrência e disseminação da doença/vírus COVID-19, muito do trabalho do NSHS passou a estar diretamente relacionada com a gestão desta situação pandémica. Neste âmbito, destacam-se as seguintes atividades promovidas e realizadas pelo NSHS:

- i) procurou manter permanentemente atualizado o Plano de Prevenção e Atuação do IST face a Covid-19;
- ii) continuou a efetuar o rastreio de contactos em casos positivos na comunidade IST;

- iii) deu pareceres relativos a realização de eventos nos campi, por forma a que a presença dos trabalhadores nos respetivos postos de trabalho em todos os campi do IST fosse o mais segura possível.

O NSHS tem como recursos humanos a seguinte composição:

- Coordenador do NSHS: Eng. Pedro Duarte;
- Técnicos Superiores de Segurança e Higiene do Trabalho: Eng.^a Rita Costa e Eng. Bruno Barroca;
- Supervisão de Segurança: Sr. José Magalhães;
- Técnico de Prevenção: Sr. Fernando Dias
- Assistente Técnica: Sr.^a Cláudia Barrela.
- Rececionistas: 1 no Campus da Alameda.
- Vigilantes (empresa COPS).

II. Área de Apoio Geral

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.

III. Área de Biblioteca, Arquivo e Museus

2. Cumprimento dos objetivos e atividades desenvolvidas em 2021

A tabela encontra-se pré-preenchida com os objetivos e resultados-chave que constam do Plano de Atividades IST 2021, devendo ser completada com a % de resultados-chave atingida e eventuais notas relevantes. A informação reportada irá constar do Relatório de Atividades IST 2021.

Objetivos	Resultados-chave	Resultados atingidos	% (*)	Notas
Melhorar a cultura de segurança da Escola (NSHS)	Efetuar pelo menos 4 ações de formação na área de segurança para	0	0%	Os recursos humanos durante o ano 2021 foram essencialmente dirigidos para dar

	a comunidade do IST			resposta à Pandemia COVID-19, pelo que não foi possível atingir os resultados.
	Nomeação dos responsáveis pela segurança dos laboratórios, no âmbito da implementação do manual de Segurança para os Laboratórios	Foram nomeados os responsáveis pela segurança dos laboratórios através da necessidade que estava prevista no Plano de Contingência para a COVID-19	100%	No âmbito do plano de contingência da COVID-19, foram implementadas regras, as quais incluíam a nomeação dos responsáveis, assim, para os laboratórios funcionarem, tinham de ter responsável pela segurança dos laboratórios.
Melhorar as condições de segurança contra incêndios nos edifícios do IST (NSHS)	Terminar as MAP para 4 edifícios	Não foram atingidos os resultados na sua totalidade.	60%	Os recursos humanos durante o ano 2021 foram essencialmente dirigidos para dar resposta à Pandemia COVID-19, pelo que não foi possível atingir os resultados.
	Realização de 4 simulacros de incêndio nos edifícios	0	0%	Os recursos humanos durante o ano 2021 foram essencialmente dirigidos para dar resposta à Pandemia COVID-19, pelo que não foi possível atingir os resultados.
	Lançar procedimento para elaboração de MAP em 4 edifícios	0	0%	Os recursos humanos durante o ano 2021 foram essencialmente dirigidos para dar resposta à Pandemia COVID-19, pelo que não foi possível atingir os resultados.
Criar mecanismos que permitam identificar, no NGAC, as necessidades de contratação no âmbito das respetivas atribuições e competências, com a diminuição gradual e	Desenvolver um processo de monitorização até junho 2021	Objetivo não atingido	0%	Depende da intervenção de outros serviços externos ao NGAC
	Fazer uma pesquisa para testar a viabilidade do processo até setembro 2021	Objetivo não atingido	0%	Depende da intervenção de outros serviços externos ao NGAC

sustentada dos prazos de resposta do NGAC, às solicitações e pedidos dos diversos serviços internos do IST (AAG)	Realizar os ajustes necessários até outubro 2021	Objetivo não atingido.	0%	Depende da intervenção de outros serviços externos ao NGAC
Preparar e processar todos os documentos pré-contratuais e contratuais em ordem a novas contratações (AAG)	Desenvolver processos de ajuste direto, consultas prévias e ajustes diretos	Objetivo atingido	100%	
	Desenvolver processos para lançamento em plataformas de compras pública	Objetivo atingido	100%	
	Desenvolver processos para adjudicações e contratualizações	Objetivo atingido	100%	
Criar processos que permitam o acompanhamento da execução integral dos contratos (AAG)	Receção e registo de todos os inputs provenientes de contratos vigentes	Objetivo atingido	100%	
	Encaminhamento de todos os inputs para os serviços envolvidos	Objetivo atingido	100%	
	Alterações contratuais quando solicitadas ou identificadas pelo Serviço	Objetivo atingido	100%	
	Conclusão e encerramento do processo de aquisição	Objetivo atingido	100%	
	Manter toda a documentação dos processos de aquisição organizada, passível de auditoria	Objetivo atingido	100%	
Melhorar a aparência e a oferta de serviços do Centro de Congressos (AAG)	Aquisição de mobiliário específico para salas de conferencia, prevista para 2020, até ao final do ano 2021	Objetivo não atingido	0%	
	Aquisição dos equipamentos audiovisuais, prevista para 2020, até final de 2021	Objetivo não atingido	0%	

	Aquisição de equipamentos até final de julho 2021	Objetivo parcialmente atingido	50%	
Equipar o Centro de Congressos para, de forma autónoma, realizar eventos mistos que o enquadramento atual exige (AAG)	Receção dos equipamentos, montagem, testes e formação da equipa até fim de setembro	Objetivo não atingido	0%	
	Início de utilização plena a 15 de outubro	Objetivo não atingido	0%	
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 (AAG)	Desenvolver o processo até junho	Objetivo atingido	100%	
	Fazer uma pesquisa para testar a aceitação do processo até setembro	Objetivo atingido	100%	
	Realizar os ajustes necessários até outubro	Objetivo atingido	100%	
	Analisar e aprovar a proposta até dezembro	Objetivo atingido	100%	
Melhorar a satisfação dos alunos e de toda a comunidade do IST com os serviços prestados pela Reprografia do IST (AAG)	Desenvolver e aplicar um inquérito para medir a satisfação dos alunos e colaboradores do IST no serviço de reprografia	Objetivo atingido	100%	O resultado do inquérito da Reprografia foi de 77% de satisfação no critério de avaliação mais elevado (Excelente)
	Elaborar um plano de ação para o próximo semestre	Objetivo atingido	100%	
Melhorar a satisfação dos alunos e dos colaboradores do IST no serviço de Expedição e Correio do IST (AAG)	Desenvolver e aplicar um inquérito para medir a satisfação dos colaboradores do IST no serviço de expedição e correio	Objetivo atingido	100%	
Aumentar as receitas provenientes do aluguer temporário de espaços do IST, efetuados por entidades externas (AAG)	Desenvolver e aplicar um custo mínimo por aluguer de espaços em detrimento da isenção total de custos	Objetivo atingido parcialmente	30%	Objetivo atingido parcialmente devido à situação pandémica e à reduzida procura de aluguer de espaços
Revitalização do espaço arbóreo do IST (AAG)	Fazer uma pesquisa e solicitar pareceres técnicos sobre a necessidade de reflorestação do IST	Objetivo atingido parcialmente	60%	Este objetivo continua a decorrer em 2022 devido à sua complexidade
Melhorar a comunicação com os estudantes (ABAM)	Participar na elaboração do guia de estudantes no período indicado	Participámos com um texto que foi integrado no	100%	Fizemos, no entanto, 2 formações para dar

	pelo NDA – 2º trimestre	Guia de Estudantes		a conhecer a Biblioteca
	Articular com o NAPE as boas vindas e acolhimento aos novos estudantes – 2º trimestre	Este ano não fomos convidados a participar no programa de acolhimento aos novos estudantes.	0%	
	Manter uma postura proactiva profissional e acolhedora no serviço de referência/atendimento – todo o ano	Medimos este objetivo através do número de reclamações do Sugerist ou de qualquer outro canal (mail, pessoal, etc.)	100%	Não tivemos nenhuma reclamação durante 2021
	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	Fizemos um reunião com os 18 núcleos, mas não com a Associação de Estudantes (AEIST).	94,7%	
	Elaborar matérias de informação e divulgação bilingues: língua portuguesa e inglesa	Todas as informações relativas a alterações de horários foram bilingues. Foram Também bilingues todas as notícias/ eventos enviados ao GCRP	60%	Ainda não são bilingues os avisos que informam as ações de formação e outras notícias na página web da biblioteca
	Aplicar um inquérito de satisfação e de auscultação de necessidades – a aplicar quando for oportuno	O inquérito não foi efetuado	0%	Devido à pandemia e às limitações existentes nos Campi, optou-se por ainda não o aplicar
Melhorar a qualidade dos registos bibliográficos que constam no Catálogo da Biblioteca (ABAM)	Elaborar um Manual de Procedimentos e formação contínua – até final de janeiro 2021	Foi elaborado um manual de procedimentos , mas, ainda, em versão provisória	50%	
	Distribuição a 9 elementos da equipa de listas de registos		80%	

	bibliográficos por áreas temáticas de acordo com a classificação da Biblioteca – janeiro de 2021			
	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 -	O curso esgotou as vagas e não abriu nova edição em 2021	0%	
	Monitorização da tarefa – durante o ano	Com a abertura do ano letivo a monitorização desta tarefa (executada sobretudo nos períodos de confinamento) foi preterida para outras atividades emergentes	50%	
Desenvolver ações de marketing para a promoção de recursos, atividades e serviços (ABAM)	Dinamizar a participação da Biblioteca nas redes sociais: rotina de colocar semanalmente dois posts; aderir ao twitter em março.	Foram colocados 54 posts nas redes sociais, mas, não se aderiu ao twitter	50%	A colocação de dois posts semanais revelou-se impossível de concretizar. Objetivo a ser revisto
	Utilizar com frequência a página web do IST através de colocação de notícias via GCRP – todo o ano	Noticiaram-se todos os eventos realizados pela Biblioteca	100%	
	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	Noticiaram-se todos os eventos realizados pela Biblioteca	100%	

	divulgadas – todo o ano			
	Manter as parcerias com o NDA e NAPE – todo o ano	Não se realizaram parcerias	0%	
Incrementar o reconhecimento social e institucional da Biblioteca no seio da Comunidade IST (ABAM)	Articulação frequente com a Vice-Presidência e Direção de Operações – todo o ano	Foram realizadas reuniões sempre que necessárias	80%	
	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	Foram realizadas várias reuniões com a Direção de operações, área de gestão e equipamentos e Departamento de Mecânica	100%	
	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	Boa articulação com o NDA, NAPE, NSHS, NCA, gestores de edifícios, etc. Existe comunicação com os departamentos . Participação em dois grupos de trabalho Participação em eventos de acolhimento aos novos professores e investigadores Participação no Observist	80%	

Aumentar o número de participantes nas ações de formação (ABAM)	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	Os objetivos foram integralmente cumpridos: mais formações e a diversificação do horário	100%	número total de formações: 20 número total de participantes: 263 número de eventos enviados ao GCRP para noticiar: 19
	Oferecer todas as formações em formato virtual -2º semestre letivo 2020/2021 e 1º semestre 2021/2022	20 formações online	100%	Exclusivamente online
	Investir na divulgação		100%	Todas as formações foram divulgadas via página web e redes sociais da Biblioteca, via GCRP, cartazes e envio de email aos núcleos de estudantes
Incrementar o reconhecimento institucional do Serviço Educativo dos Museus (ABAM)	Criar material de divulgação do SEM	Todas as atividades realizadas foram divulgadas	100%	
	Dinamizar visitas aos Museus para a comunidade do IST	11 atividades (8 presencial e 3 virtual)	100%	
	Utilizar com frequência a página web do IST através de colocação de notícias via GCRP – todo o ano	Todas as atividades relevantes do SEM foram noticiadas via GCRP	100%	
Fomentar a adoção de práticas de gestão documental à documentação de arquivo da Escola (ABAM)	Classificar, avaliar e selecionar (para conservação/ eliminação) a documentação acumulada nos depósitos de arquivo intermédio – todo o ano.	2363 unidades de instalação classificadas, avaliadas e selecionadas	88%	Indicador: N.º de unidades documentais classificadas e avaliadas = > 2697 Unidades selecionadas para: - Conservação permanente: 110; - Conservação temporária: 729; - Eliminação: 1524.

				Unidades por classificar e avaliar: 334.
	Registrar, classificar, avaliar e seleccionar a documentação transferida pelos órgãos de gestão e serviços, antes do respetivo encaminhamento para o depósito de arquivo intermédio/histórico – todo o ano.	2906 unidades de instalação registadas, classificadas e avaliadas	92%	Indicador: N.º de unidades documentais registadas e avaliadas = 100% do n.º de unidades transferidas Unidades seleccionadas para: - Conservação permanente: 952; - Conservação temporária: 1712; - Eliminação: 242.
	Encaminhar para eliminação a documentação sem valor arquivístico – todo o ano.	5771 unidades de instalação eliminadas; (49 Autos de eliminação.)	165%	Indicador: N.º de unidades de instalação eliminadas = ou > 3500 Além de 3761 (325 m.l.) unidades acumuladas em depósito, foram diretamente encaminhadas para eliminação 1948 (120 m.l.) unidades provenientes de serviços centrais e unidades de ensino.
	Manter e atualizar a base de dados de identificação e localização das unidades de instalação – todo o ano.	1067 registos (caixas transferidas / eliminadas).	100%	Indicador: N.º de registos = a 100 % das caixas transferidas, movimentadas e/ou eliminadas.
	Implementar um sistema de gestão integrada de arquivo intermédio e de arquivo histórico, até ao final do ano.		0%	A disponibilização do sistema tecnológico de gestão de arquivo prevista pela Reitoria da ULisboa para este ano não se concretizou.
Garantir o tratamento normalizado e a preservação da documentação de arquivo da Escola (ABAM)	Elaborar um manual de procedimentos para a organização e descrição arquivística, até março.	Iniciada a parte relativa aos procedimentos de organização.	20%	Mapeamento de todos os conjuntos/séries documentais de conservação definitiva em depósito.
	Recolher, organizar e registar na base	1575 documentos	50%	Documentos textuais do

	de dados da descrição arquivística os documentos de arquivo digitais (textuais/ iconográficos) da Escola, integrados na página web – todo o ano.	recolhidos, organizados e armazenados no servidor de arquivo digital		Conselho de Escola e de reportagens fotográficas de eventos académicos/culturais de 2009 a 2020.
	Descrever, na base de dados da descrição arquivística, a documentação (papel/ digital) depositada no arquivo histórico ou no servidor do Arquivo– todo o ano.	1878 documentos descritos.	144%	Indicador: N.º de registos de descrição arquivística = ou > 1300 (1804 registos de processos de alunos matriculados entre 1977 e 1986; 74 registos de atas das reuniões do Conselho Escolar, 1952-1962.)
	Atualizar e corrigir registos de descrição arquivística, de documentos digitalizados integrados no servidor – todo o ano.	3237 registos de descrição corrigidos e/ou atualizados.	108%	Indicador: N.º de registos de descrição arquivística atualizados = ou > 3000
Divulgar, disponibilizar e valorizar o património arquivístico da Escola (ABAM)	Rever e atualizar os instrumentos de descrição documental dos fundos e coleções de arquivo na página Web, até maio.	Iniciada a revisão e atualização do Catálogo do fundo do IST.	10%	Indicador: N.º de IDDs revistos e atualizados = 5.
	Disponibilizar novos instrumentos de descrição documental dos fundos e coleções de arquivo, até outubro	2 novos Inventários em fase de conclusão.	25%	Indicador: N.º de IDDs disponibilizados = ou > 4.
	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.	Conteúdos para a identidade gráfica da página de acesso; 27728 registos de descrição exportados para modelo estruturado e normalizado,	40%	Indicador: N.º de registos/documentos disponibilizados on-line. A aguardar pela migração dos registos de descrição e lançamento do Catálogo do IST, integrado no sistema tecnológico

		com vista à sua posterior migração.		de gestão de Arquivos da Universidade de Lisboa.
	Prestar serviços de empréstimo interno, pesquisa, consulta e reprodução de documentos à comunidade do IST e aos utilizadores externos – todo o ano.	128 pedidos resolvidos, nos prazos definidos: (96 internos / 31 externos)	100%	Indicador: N.º de pedidos resolvidos, nos prazos definidos.
	Colaborar nas atividades e iniciativas culturais da Escola – todo o ano.	2 (Podcast 110 Histórias, 110 Objetos)	100%	Cedência de documentos para os Episódios n.ºs 1 (O violino do Bensaude) e 22 (O “Solidariedade Estudantil”).

(*) Se não iniciado - indicar 0 %; se iniciado, mas não concluído - indicar percentagem de realização; se concluído - indicar 100% ou um valor superior, nas situações em que as expectativas foram superadas.

A tabela encontra-se pré-preenchida com as atividades do Serviço que constam do Plano de Atividades IST 2021, devendo ser completada com a % de realização atingida e eventuais notas relevantes. Poderão ser adicionadas colunas a esta tabela por forma a incluir informação relevante para o Serviço, como por exemplo indicadores.

Atividades	Direção /Área/ Núcleo/ Gabinete	% (**)	Notas
Plano de Prevenção e Atuação do IST face à COVID-19	DO - NSHS	100%	Neste âmbito, o NSHS efetuou todas as atividades de forma a garantir a implementação do Plano de Contingência
Segurança contra incêndios	DO - NSHS	80%	Nestas atividades faltou o lançamento de um processo de manutenção e não foi possível terminar as MAP em desenvolvimento e efetuar a formação e os simulacros.
Gestão de Resíduos	DO - NSHS	100%	
Segurança Física	DO - NSHS	90%	Nestas atividades, lançou-se o processo de remodelação do CCTV, no entanto, a implementação do mesmo teve de ser adiada para 2022.
Atividades de Segurança no Trabalho	DO - NSHS	60%	Nestas atividades, não foi possível recomençar as avaliações de risco devido a Pandemia Covid-19
Gestão das ETAR's	DO - NSHS	100%	
Desinfestações	DO - NSHS	100%	

Segurança nas obras	DO - NSHS	100%	
Outras atividades	DO - NSHS	100%	
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	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Gestão das necessidades de contratação de serviços de outsourcing, empreitadas, bens e concessão de espaços	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Organização dos processos com vista a procedimentos de contratação	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Lançamento de processos de aquisição	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Adjudicação e contratação	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Execução e acompanhamento contratual	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
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, vitrificações, para além da limpeza de gabinetes e espaços comuns	DO - AAG	100%	
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 WCs 6 vezes por dia	DO - AAG	100%	
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	DO - AAG	100%	
Manutenção dos espaços verdes do IST com diversas tarefas como mondas, regas, remoção de ervas daninhas, replantação, corte de alguns extratos velhos ou árvores	DO - AAG	100%	Atividade continua e constante pelo que será mantida em 2022

danificadas bem como as desbaratizações e desratizações devem de ser acauteladas			
Receção, distribuição e expedição de todo o correio do IST	DO - AAG	100%	Mesmo durante a pandemia este serviço funcionou sempre presencialmente
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	DO - AAG		Processo em curso
Colaborar com o Núcleo de Património no sentido manter atualizado todo o material para abate	DO - AAG	100%	Atividade continua e constante pelo que será mantida em 2022
Gestão de toda a frota automóvel do IST	DO - AAG	100%	Mesmo durante a pandemia este serviço funcionou sempre presencialmente
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	DO - AAG	100%	Mesmo durante a pandemia este serviço funcionou sempre presencialmente
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	DO - AAG	100%	Atividade continua e constante pelo que será mantida em 2022
Apoiar diariamente as aulas que decorrem no pavilhão central bem como as atividades do CG	DO - AAG	100%	
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 higiene, consumíveis de sala de aula e outros consumíveis	DO - AAG	100%	Atividade continua e constante pelo que será mantida em 2022

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	DO - AAG	100%	Atividade continua e constante pelo que será mantida em 2022
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	DO - AAG	100%	
Receção de faturas dos contratos em nome do IST	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Encaminhamento das faturas para emissão de pedido de reembolso aos SASUL	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Receção do reembolso	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Verificação do cronograma dos contratos vigentes	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Receção de pedidos de abertura de procedimento com vista a novas contratações	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Preparação das peças do procedimento	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Elaboração de anúncio para publicação	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Submissão das peças do procedimento na plataforma de compras públicas	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Preenchimento em plataforma de compras públicas dos prazos inerentes ao procedimento	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Abertura de propostas em plataforma de compras públicas	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Receção dos relatórios preliminar e final	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Formalização da adjudicação	DO - AAG	100%	
Pedido de documentos de habilitação e caução ao adjudicatário	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Elaboração do contrato	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Receção de faturas inerentes aos contratos	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022

Encaminhamento das faturas rececionadas	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Receção de outros documentos relativos aos contratos	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Verificação das obrigações contratuais	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Encerramento do contrato	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Gestão de processos que permitam o acompanhamento integral dos contratos	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Implementação de software para a criação de uma plataforma digital de assinaturas	DO - AAG	0%	Depende da intervenção de outros serviços externos ao NGAC
Assegurar a satisfação dos utilizadores dos espaços do C. Congressos promovendo a adaptação dos espaços às necessidades sentidas	DO - AAG	100%	
Assegurar as melhores práticas de condições de trabalho para os colaboradores – ergonomia e ambiente	DO - AAG	100%	
Promover o aumento da ocupação das salas de conferencia e Grande Auditório	DO - AAG	50%	Objetivo atingido parcialmente devido à situação pandémica e à pouca procura de aluguer de espaços
Impressão, encadernação e composição de trabalhos	DO - AAG	100%	
Impressão, encadernação e composição de trabalhos	DO - AAG	100%	
Receção, distribuição e expedição de todo o correio do IST	DO - AAG	100%	
Receção, distribuição e expedição de todo o correio do IST	DO - AAG	100%	
Apoio à atividade letiva e apoio logístico às atividades dos órgãos centrais	DO - AAG	100%	
Gestão de espaços interiores e exteriores	DO - AAG	100%	
Gestão de conteúdos disponibilizados (agendas, formulários, tabelas de preços, contactos, procedimentos, etc.)	DO - AAG	100%	
Implementar sistema de custo mínimo por aluguer de espaços	DO - AAG	50%	Processo em curso
Revitalização do espaço arbóreo do IST	DO - AAG	100%	Atividade que se prolongará em 2022
Promover uma política de desenvolvimento de coleções ajustada às necessidades da Comunidade Académica	DO - ABAM	100%	Adquiridos todos os livros pedidos pelos estudantes; Adquiridas coleções digitais nas áreas de química,

			matemática, gestão, energia, materiais, estatística
Aumentar o número de dissertações defendidas no IST em formato digital e em acesso aberto no catálogo bibliográfico	DO - ABAM	100%	1510 dissertações
Promover um Serviço de Referência Virtual aumentando o número dos serviços de apoio aos estudantes disponibilizados online	DO - ABAM	100%	Implementação da área de leitor/reservas; Reorganização dos recursos digitais Acesso aos e-books adquiridos à Springer
Assegurar com qualidade o serviço de referência presencial	DO - ABAM	100%	Ausência de reclamações
Assegurar o funcionamento do serviço de empréstimo domiciliário e Empréstimo Inter Bibliotecas (EIB)	DO - ABAM	100%	Todas as solicitações de EIB foram respondidas (453)
Dinamização da página do Facebook da Biblioteca para promover serviços e recursos, com a finalidade de aumentar o número dos seus seguidores	DO - ABAM	50%	Foram colocados 54 posts nas redes sociais, mas, não se aderiu ao twitter. Não se atingiu o objetivo de colocar dois posts semanais no facebook
Acolhimento aos novos alunos nacionais/internacionais	DO - ABAM	0%	Não solicitaram a nossa colaboração
com atividades articuladas com o NDA e NAPE	DO - ABAM	0%	Não solicitaram a nossa colaboração
Aumentar a oferta formativa no âmbito do Programa de Formação de utilizadores	DO - ABAM	100%	Workshop Escrita Científica (4 sessões)
Desenvolver programas de formação na área da bibliometria e avaliação da produção científica para apoiar a divulgação da ID&I do IST	DO - ABAM	100%	Workshop Web of Science 2ª sessão do Workshop Escrita Científica
Gerir os pedidos de doação de livros, de forma a não acumular acervo desadequado na Biblioteca	DO - ABAM	100%	32 propostas recebidas (email e pessoalmente)
Melhoria dos registos que constam no catálogo bibliográfico	DO - ABAM	70%	11645 registos melhorados
Incrementar o reconhecimento social e institucional da Biblioteca no seio da Comunidade IST	DO - ABAM	86,6%	Ver objetivos
Desenvolver ações de marketing para a promoção de recursos atividades e serviços	DO - ABAM	100%	Todas as atividades, serviços e recursos foram promovidos.
Monitorização, acompanhamento e intervenção dos processos de aquisição de bens e serviços na plataforma .dot do IST e da IST-ID	DO - ABAM	100%	39 processos na plataforma Dot

Promover atividades no âmbito do Serviço Educativo dos Museus	DO - ABAM	100%	2 exposições 11 atividades (8 presenciais+3 virtuais)
Aplicar um inquérito aos estudantes e outros utilizadores da Biblioteca	DO - ABAM	0%	Devido à pandemia o inquérito não foi, ainda, aplicado.
Participar na elaboração do Guia do Estudante	DO - ABAM	100%	
Participar no acolhimento aos novos estudantes	DO - ABAM	0%	Não fomos convidados a participar diretamente
Manter a comunicação com os Núcleos de estudantes e AEIST	DO - ABAM	95%	Mantivemos comunicação frequente com os 18 núcleos, mas não com a AEIST
Alterar a sinalética da biblioteca: textos bilingues	DO - ABAM	60%	
Aplicar o inquérito das Bibliotecas inclusivas ao grupo identificado no IST como tendo necessidades educativas especiais	DO - ABAM	100%	Inquérito realizado
Catálogo da Biblioteca: melhoria dos registos bibliográficos	DO - ABAM	80%	11645 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	100%	428 títulos com registos duplicados
Alterar o sistema de cotas de parte dos livros do espaço de biblioteca do Pavilhão de Civil	DO - ABAM	80%	Faltam 1922 registos bibliográficos
Reforçar os conhecimentos de catalogação-frequência de curso	DO - ABAM	20%	A modalidade do curso não resultou
Elaboração de um manual de procedimento para a correção dos registos	DO - ABAM	100%	
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	100%	10000 registos bibliográficos de dissertações online
Catálogo da Biblioteca: colocar em funcionamento a Área de Leitor que permitirá ao utilizador efetuar diretamente um conjunto de operações ligadas com a Biblioteca	DO - ABAM	50%	A Área de leitor tem muitas limitações devido a problemas de envio e receção de emails
Serviço de empréstimo: elaborar um “Chamamento geral de livros “ que permita a devolução de todos os livros emprestados	DO - ABAM	80%	Após a realização do chamamento geral de livros, continua a haver livros que não foram devolvidos

Serviço de empréstimo: unificar os diferentes perfis de um mesmo leitor	DO - ABAM	90%	
Serviço de empréstimo: apagar da base os leitores inativos e não reconhecidos pela autenticação federada da ULisboa	DO - ABAM		Optamos por não apagar estes leitores. Constituem o histórico.
Assegurar em quatro espaços da Biblioteca o funcionamento do Serviço de Empréstimo de recursos impressos	DO - ABAM	100%	
Assegurar o funcionamento do Serviço de Empréstimo InterBibliotecas e InterCampi	DO - ABAM	100%	
Divulgar e promover o acesso aos recursos digitais: manter atualizados os links nos registos bibliográficos do catálogo da Biblioteca	DO - ABAM	100%	
Divulgar e promover o acesso aos recursos digitais: negociar com as editoras as subscrições anuais	DO - ABAM	100%	
Divulgar e promover o acesso aos recursos digitais: articular com os departamentos o pagamento da subscrição das assinaturas dos recursos	DO - ABAM	100%	
Divulgar e promover o acesso aos recursos digitais: manter a página web do IST e da Biblioteca atualizada e utilizar as redes sociais para divulgação dos recursos	DO - ABAM	100%	
Dinamizar semanalmente a participação da Biblioteca nas redes sociais	DO - ABAM	50%	Não foi possível manter o ritmo semanal de dinamização
Noticiar estes recursos junto dos Núcleos de estudantes e da AEIST	DO - ABAM	98%	
Programa de Formação de Utilizadores: conceber os conteúdos formativos	DO - ABAM	100%	
Programa de Formação de Utilizadores: organizar o plano de formação semestral	DO - ABAM	100%	
Programa de Formação de Utilizadores: aplicar o inquérito de satisfação, análise e edição de resultados (relatório)	DO - ABAM	100%	
Programa de Formação de Utilizadores: elaboração do relatório semestral	DO - ABAM	100%	
Mudar o formato de apresentação de alguns tutoriais disponibilizados na página web da Biblioteca	DO - ABAM	10%	Tarefa somente iniciada

Assegurar com qualidade o serviço de referência presencial	DO - ABAM	100%	Sem reclamações
Serviço de referência virtual: assegurar o dinamismo comunicacional da página web da biblioteca	DO - ABAM	100%	
Assegurar o funcionamento do sistema de reservas das salas de trabalho em grupo	DO - ABAM	100%	Em 2021 as salas de estudo estiveram encerradas até ao início de outubro. De outubro a dezembro tivemos as seguintes reservas: Torre Sul – 172; Civil - 126
Monitorização, acompanhamento e intervenção nos processos de aquisição de bens e serviços na plataforma Dot do IST e da IST-ID	DO - ABAM	100%	39 processos
Disponibilizar no catálogo da Biblioteca as dissertações defendidas no IST em formato digital e em acesso aberto	DO - ABAM	100%	1510 dissertações
Gerir os pedidos de doação de livros, de forma a não acumular acervo desadequado na Biblioteca	DO - ABAM	100%	32 pedidos
Disponibilizar no catálogo da Biblioteca teses de doutoramento disponíveis em acesso aberto	DO - ABAM	10%	Há muitas poucas teses disponíveis em acesso aberto
Desenvolver ações de marketing e de divulgação dos serviços e recursos: aumentar a utilização dos códigos QR code	DO - ABAM	70%	
Desenvolver ações de marketing e de divulgação dos serviços e recursos: Divulgar eventos na página web do IST	DO - ABAM	100%	
Desenvolver ações de marketing e de divulgação dos serviços e recursos: concorrer a 6.ª call do ObservIST	DO - ABAM	100%	Concorremos a uma boa prática (Ensino superior)
Desenvolver ações de marketing e de divulgação dos serviços e recursos: alterar o formato de apresentação do prémio de boas práticas da 5.ª call ObservIST e enviar para a AEPQ	DO - ABAM	0%	Não foi realizado
Reconhecimento social e institucional: participar na Exposição 110 anos, 110 objetos	DO - ABAM	0%	A exposição não se realizou

Reconhecimento social e institucional: apoiar as atividades de cariz cultural	DO - ABAM	0%	Atividade não iniciada
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	100%	
Alterar o Manual de Procedimentos - Biblioteca	DO - ABAM	10%	Trabalho iniciado. Aguarda definição institucional
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	100%	
Atualizar o Manual de Procedimentos - Arquivo	DO - ABAM	10 %	Trabalho iniciado. Aguarda definição institucional
Elaborar um Plano de Emergência para o Arquivo	DO - ABAM	15 %	Identificação dos fatores de risco concluída.
Assegurar a transferência para o Núcleo de Arquivo da documentação de arquivo, produzida pelos órgãos de gestão e serviços da Escola	DO - ABAM	100 %	3164 unidades transferidas
Registar, classificar, avaliar e selecionar a documentação transferida durante o ano	DO - ABAM	92 %	3164 unidades registadas; 2906 unidades classificadas e avaliadas. Em falta: 258 unidades transferidas no final do ano.
Classificar, avaliar e selecionar a documentação de arquivo acumulada em depósito	DO - ABAM	88 %	2363 unidades classificadas, avaliadas e selecionadas. Em falta: 334 unidades.
Gerir os pedidos de doação de documentos de arquivo	DO - ABAM	100 %	Resposta a 1 pedido de doação, de 183 unidades com valor histórico.
Encaminhar para eliminação a documentação sem valor arquivístico	DO - ABAM	165 %	5771 unidades eliminadas (49 autos de eliminação): Depósitos do Arquivo: 3761; Outros espaços do IST-Alameda: 1948.
Manter e atualizar a base de dados de identificação e localização física da documentação de arquivo	DO - ABAM	100 %	490 registos de caixas (correspondentes a 3000 unidades de instalação), e da respetiva localização em depósito; 603 registos de caixas eliminadas.
Garantir o armazenamento e instalação adequados da documentação nos depósitos de arquivo intermédio e de arquivo histórico	DO - ABAM	84 %	Armazenamento e instalação realizados, após as respetivas avaliação e seleção, de: 2309 unidades nos depósitos de arquivo intermédio; 701 unidades no depósito de arquivo histórico.

			Falta encaminhar 251 unidades para o arquivo histórico.
Prestar apoio técnico e orientar a comunidade IST na gestão da sua documentação de arquivo	DO - ABAM	100 %	Resposta à totalidade dos pedidos (= 6) de apoio/orientação, nas áreas da digitalização e da eliminação de documentos de arquivo.
Implementar um sistema de gestão integrada de arquivo intermédio e de arquivo histórico	DO - ABAM	0 %	A disponibilização do sistema tecnológico de gestão de arquivo prevista pela Reitoria da ULisboa para este ano não se concretizou.
Proceder à organização e descrição arquivística da documentação de arquivo (papel/ digital) da Escola, de conservação permanente	DO - ABAM	144 %	1878 documentos descritos: 1804, ao nível do documento composto; 74, ao nível do documento simples.
Atualizar e uniformizar os registos de descrição arquivística da documentação digitalizada, com vista a complementar e agilizar a recuperação da informação.	DO - ABAM	108 %	3237 registos atualizados e corrigidos, ao nível do documento composto.
Elaborar um manual de procedimentos para a organização e descrição arquivística.	DO - ABAM	20 %	No âmbito dos procedimentos para a organização, encontra-se em fase de conclusão o mapeamento das séries documentais de conservação definitiva.
Rever e atualizar os instrumentos de descrição documental dos fundos e coleções de arquivo disponíveis na página Web	DO - ABAM	10 %	Iniciada a revisão e atualização do Catálogo do fundo do IST.
Disponibilizar novos instrumentos de descrição documental dos fundos e coleções de arquivo na página Web.	DO - ABAM	25 %	Iniciados 2 novos inventários.
Disponibilizar registos de descrição arquivística e imagens digitais em linha	DO - ABAM	0%	O lançamento do Catálogo coletivo dos Arquivos da ULisboa foi adiado.
Prestar serviços de empréstimo, pesquisa, consulta e reprodução de documentos à comunidade IST e aos utilizadores externos.	DO - ABAM	100 %	128 pedidos resolvidos, nos prazos definidos. (96 internos / 31 externos)
Rever e atualizar a página Web do Arquivo	DO - ABAM	40 %	Falta atualizar os conteúdos dos menus "Serviços" e "Acervo documental".
Colaborar nas iniciativas e atividades culturais da Escola	DO - ABAM	100 %	Apoio em 2 episódios do Podcast 110 Histórias, 110 Objetos.

Aplicar a matriz da Acessibilidade dos Museus da Rede Portuguesa de Museus (RPM)	DO - ABAM	0%	Tarefa não iniciada
Manter a comunicação das páginas nas redes sociais (Facebook e Instagram)	DO - ABAM	100%	Facebook – 81 Instagram - 33
Criar novas visitas aos Museus sustentadas pelo serviço educativo	DO - ABAM	50%	Devido à pandemia realizaram-se apenas 11 atividades

(**) Se aplicável indicar: Se não iniciada - indicar 0 %; se iniciada, mas não concluída - indicar percentagem de realização; se concluída - indicar 100% ou um valor superior, nas situações em que as expectativas foram superadas.

3. Ações de Melhoria.

A tabela encontra-se pré-preenchida com as ações de melhoria identificadas pelo Serviço no âmbito do RA2020/PA2021. O Serviço completará com uma breve reflexão ao nível dos recursos envolvidos, os resultados alcançados e o(a) indicador/métrica apurado(a), nos casos em que foi identificado(a). O Serviço poderá adicionar linhas à tabela para incluir novas ações de melhoria que pretende implementar.

Descrição da ação de melhoria	Objetivo a atingir	Prioridade	Recursos envolvidos	Resultados alcançados (***)	Indicador ou Métrica
NÚCLEO DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE					
CCTV	Vigilância Física.	alta			
ECOCENTRO	Gestão de resíduos.	média			
MAP	Segurança contra incêndios.	alta			
ÁREA DE APOIO GERAL					
Criação para o NGAC de uma plataforma digital	Monitorizar o workflow dos processos de aquisição	Alta		0%	Fase de teste no final do 1º semestre de 2021.
Ações de formação na Área da Contratação Pública para os colaboradores do NGAC	Aumentar o conhecimento em contratação pública	Alta		0%	Concretização no final de 2021.
Ação de formação em Excel Avançado para os colaboradores do NGAC	Atualizar e aperfeiçoar o conhecimento desta ferramenta	Alta		(30%) 2 colaboradores realizam uma ação de formação	Pelo menos uma ação de formação para todos os elementos da equipa
Aumentar os recursos	Apoio no desenvolvimento das	Imediata		50%	Pelo menos uma ação de formação

humanos do NGAC	atividades inseridas na competência do NGAC e o aperfeiçoamento das existentes				para todos os elementos da equipa - 2 trabalhadores até ao final de 2021
Aquisição de mobiliário específico para salas de conferência do Centro de Congressos	Melhoria e adaptação dos espaços	Alta		0%	
Aquisição de Equipamento Informático e Audiovisual para Centro de Congressos	Melhoria e adaptação dos espaços	Alta		67% 2 equipamentos informáticos	Nº de melhorias implementadas/3
Aquisição de Mobiliário de escritório para o NGCC	Melhoria das condições de trabalho dos colaboradores	Alta		0%	Conclusão das melhorias propostas para o GA/5
Melhorar a comunicação do Centro Congressos com o exterior, interna e externamente	Maior taxa de ocupação de espaços, mais e melhor visibilidade do Núcleo	Relevante		65% 2 melhorias em relação à comunicação. Não obstante da situação de pandemia, verificou-se aumento da taxa de ocupação superior a 20%	Nº de melhorias realizadas/6 ; %Aumento da taxa de ocupação/20%
Aumentar as receitas 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	Gerar alguma receita extra que permita o reinvestimento	Imediata		0% Processo ainda em curso devido à paralisação devido ao Covid 19	Cobrar 50% do valor estimado

externas ao IST					
Aumentar as Receitas da Reprografia, através da implementação de um sistema de recebimentos por caixa/numeração	Gerar mais receita	Início do ano letivo 2021/2022		0% Proposta não aceite pelo CG	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	Gerar mais receita	Início do ano letivo 2021/2022		0% Nova tabela de preços aprovada. ainda em curso devido à paralisação devido ao Covid 19	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	Aumentar a qualificação dos recursos humanos	Durante 2021		0%	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	Aumentar a qualidade e capacidade de resposta dos recursos humanos	Durante 2021		0%	Pelo menos 2 elementos da equipa realizarem um curso
Aquisição de vestuário institucional para os assistentes operacionais	Imediato reconhecimento, por todos, como Staff IST	Imediata		100%	Toda equipa ter pelo menos duas peças de vestuário de

de apoio às aulas					verão e outra de inverno
ÁREA DE BIBLIOTECA, ARQUIVO E MUSEUS					
Aumentar o número de dissertações de mestrado disponíveis em acesso aberto no catálogo bibliográfico	Diminuir o tempo de embargo das dissertações de forma a disponibilizar um maior número	2º ou 3º trimestre (depende da evolução da pandemia)	Não foi possível diminuir o tempo de embargo (Conselho Científico)		Número de dissertações disponibilizadas no catálogo
Aumentar o número de teses de doutoramento disponíveis em acesso aberto no catálogo bibliográfico	Disponibilizar o maior número possível de teses no catálogo	A partir de março	Não foi possível diminuir o tempo de embargo (Conselho Científico)		Número de teses disponibilizadas no catálogo
Melhorar o acesso aos dados estatísticos de consultas e downloads dos recursos digitais pagos	Conhecer o grau de utilização dos recursos digitais por parte da Comunidade IST	Elevada	Temos, ainda, algumas limitações em obter dados estatísticos dos editores e da B-on		Número de acessos: 40000
Aumentar o número de recursos digitais disponíveis na Biblioteca	Disponibilizar mais recursos digitais adquiridos às editoras	Remota (dependerá da evolução da pandemia)	Editora Springer Departamentos do IST Faculdade de Ciências		Número de novas aquisições: 5948 ebooks
Aumentar o acervo impresso da biblioteca com a incorporação de livros adquiridos pelos professores/departamentos no âmbito dos projetos	Incorporar na coleção da biblioteca livros adquiridos no âmbito dos projetos	Remota (devido à pandemia)	Departamentos - DEG Biblioteca		Número de livros: 5 livros de gestão (TagusPark)
Diminuir o tempo entre a proposta de aquisição dos recursos e a sua disponibilização ao estudante/professor	Satisfazer de forma imediata as necessidades de informação dos utilizadores	Elevada	Editoras NCA Biblioteca	Existem muitos constrangimentos burocráticos Número de dias: 57 dias	Número de dias

Dinamização da página do Facebook e Instagram	Aumentar a projeção da Biblioteca interna e externamente, aumentando o número de seguidores	Elevada	Equipa da Biblioteca	É necessário um tipo de campanha mais assertiva. Instagram: 509 seguidores 23 posts Facebook: 430 seguidores; 392 gostos, 55 posts	Número de seguidores/número de posts
Maior participação na estrutura de apoio que anualmente acolhe os novos estudantes	Dar visibilidade à Biblioteca, como sendo um serviço fundamental para o sucesso do processo de ensino/aprendizagem	Elevada	NAPE NDA Conselho Pedagógico	Este ano não resultou	Número de ações/atividades
Requalificação dos espaços da Biblioteca-Obras no Pavilhão Central	Revitalizar a Biblioteca do Técnico, de acordo com o conceito atual de biblioteca universitária	Elevada	Conselho de Gestão Biblioteca Área de Instalações e Equipamento	Projeto a iniciar em 2022	Realização da obra
Alterar o formato de apresentação dos tutoriais disponíveis em https://bist.tecnico.ulisboa.pt/tutoriais/	Dinamizar a utilização dos tutoriais	+Média	Equipa Biblioteca	Tarefa apenas iniciada. A refazer em 2022	Número de tutoriais modificados
Melhorar a performance do Programa de Formação de Utilizadores	Desenvolver um programa de formação de utilizadores ajustado às necessidades da comunidade académica IST	Elevada	Equipa Biblioteca	Workshop de Escrita científica (4 sessões)	Número de participantes/número de ações de formação
Melhorar as competências em catalogação dos	Qualidade dos registos bibliográficos do catálogo Koha	Elevada	Equipa Biblioteca	A formação não resultou	Número de colaboradores com frequência

colaboradores que estão a rever o catálogo bibliográfico	https://catalogo-ist.biblioteca.ulisboa.pt/				em ações de formação
Melhorar a comunicação interna	equipa única e coesa, em que as tarefas/atividades desempenhadas por cada um, sejam conhecidos por todos	Elevada	Equipa Biblioteca	Dificuldade em fazer reuniões devido ao atendimento no Serviço de referência Contacto frequente por email	Número de reuniões/atividades de equipa
Melhorar a gestão da documentação acumulada nas áreas de depósito de arquivo intermédio e histórico	Fomentar a adoção de práticas de gestão documental à documentação de arquivo da Escola	Elevada	Equipa Arquivo	Ação de continuidade, de modo a assegurar a continuidade das remessas de documentação e a racionalização do espaço nos depósitos. Face ao ano anterior (2618 unidades), houve um decréscimo do n.º de unidades documentais, devidamente classificadas avaliadas e selecionadas : 2363 unidades. Foi feito um maior investimento na área da eliminação: 3761 unidades (325 m.l.), acumuladas em depósito.	Número de unidades documentais classificadas, avaliadas, selecionadas e eliminadas.
Aumentar o n.º de registos de descrição arquivística e o n.º de instrumentos	Garantir o tratamento normalizado e a preservação da documentação	Elevada		NA	Número de registos de descrição arquivística e de IDD disponibilizados.

de descrição documental (IDD) da documentação de conservação permanente	ção de arquivo de conservação permanente				
Melhorar os canais de comunicação e de acesso ao património arquivístico da escola.	Divulgar, disponibilizar e valorizar o património arquivístico da Escola	Elevada	Equipa Arquivo		N.º de registos e imagens digitais disponibilizados em linha

(***) No campo “Resultados alcançados” de novas ações de melhoria indique “NA” (não aplicável)

4. Indicadores do Serviço

A tabela é enviada pré-preenchida com indicadores relativos ao Serviço. O Serviço poderá remover e/ou adicionar novos indicadores, por forma focar este instrumento de gestão nos dados de performance relevantes para o Serviço para os anos indicados na tabela.

Indicador	2018	2019	2020	2021
NÚCLEO DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE				
ÁREA DE APOIO GERAL				
N.º camas disponíveis nas Residências do IST	311	311	311	20
N.º procedimentos lançados	70	68	69	74
Valor global da despesa	5.746.115€	6.018.419€	6.079.952€	5.595.152,37
Valor global da receita	346.255€	352.962€	122.046€	145.514,92
N.º Contratos	51	50	45	47
N.º Adendas a Contratos	10	22	5	10
Ocupação média dos espaços afetos NGCC	58,2%	62,9%	19,7%	37,1%
Número envios de Correio Nacional	12 504	7 816	5633	4203
Número envios de Correio Internacional	2 420	2 345	1201	751
ÁREA DE BIBLIOTECA, ARQUIVO E MUSEUS				
Número de acessos aos recursos digitais	nd	nd		67728 (sem dados de acesso da B-on)
Número de dissertações em acesso aberto no Catálogo da Biblioteca	nd	nd	1440	1510
Número de serviços online disponíveis na página web da Biblioteca	nd	nd	41	45
Número de ações de formação do Programa	nd	nd	18	20

de Formação de Utilizadores				
Número de participantes no Programa de Formação de Utilizadores	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	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	299 gostos	Instagram: 509 seguidores Facebook: 430 seguidores; 392 gostos 399 seguidores
Número de participações em atividades de acolhimento aos novos estudantes	nd	nd	2	0
Número de livros emprestados por empréstimo domiciliário	nd	nd	4605	4346
Número de ações de melhoria nos espaços da Biblioteca	nd	nd	11	12
Número de pedidos de doações de livros	nd	nd	14	32
Número de registos bibliográficos melhorados no catálogo bibliográfico da Biblioteca	nd	nd	40000 (número aproximado)	11645
Número de atividades realizadas com outros serviços	nd	nd	27 (18 núcleos)	18
Número de acessos aos espaços da Biblioteca - campus Alameda	nd	nd	N/A	437960
Número de eventos noticiados na página web do IST	nd	nd	35	19
Número de atividades presenciais/virtuais do Serviço Educativo dos Museus	nd	nd	40	11

Número de unidades de instalação transferidas para o Arquivo	nd	nd	773	3164
Número de registos descritivos da documentação de arquivo	nd	nd	3544	5115