



2022

**Relatório de Atividades dos Serviços do IST**

Área de Comunicação, Imagem e Marketing

## Índice

1. 3
2. 5
3. 30

## 1. Texto introdutório

*Inclua nesta seção um texto introdutório que enquadre a atividade do Serviço no ano 2022 e a informação que apresenta nas seções seguintes: cumprimento dos objetivos, atividades desenvolvidas e ações de melhoria propostas.*

### **ACIM**

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. Compreende o Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE) (a quem compete, em termos gerais, divulgar o Instituto Superior Técnico junto dos meios estudantis ao nível do ensino secundário, e apoiar e promover a integração dos estudantes no Técnico, de acordo com o Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico), o Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP) (a quem compete, em termos gerais, a promoção e divulgação da imagem do Instituto Superior Técnico, de acordo com o Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico) e a Assessoria Técnica para a Ciência, Cultura e Academia.

No ano de 2022 a ACIM implementou as novas atividades decorrentes da reestruturação do seu modo de funcionamento e da distribuição das suas competências que ocorreram em 2021, devidamente reportadas no RA respetivo. 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.

Manteve-se a aposta na comunicação com a comunidade através das redes sociais institucionais (Facebook, Instagram e Twitter). No Facebook, foram feitas 496 publicações com um alcance total de 3 082 560 (um aumento de grande impacto relativamente ao ano anterior:

517 613), com uma média de alcance superior a 6 mil pessoas por publicação. A página passou a ter 46 393 seguidores, 1450 dos quais adquiridos em 2022.

No Instagram, houve 140 publicações com alcance de total 717 846 (aumento exponencial em função dos 54 399 de 2021), com um alcance médio de cerca de 5000 visualizações. Para além disso, foram publicadas 527 storys, com alcance médio de cerca de 3000 visualizações cada uma (num total de 1 490 231). O número de novos seguidores aumentou 2980, tendo o número total de seguidores aproximando-se dos 15 mil.

No Twitter foram publicados 443 tweets (não inclui os tweets que são partilhas diretas de publicações de outras contas. O alcance total chegou aos 589 900, numa média de 1332 por publicações. O número de seguidores subiu em 858, tendo chegado aos 8170.

Neste final do ano foi também criada e divulgada a conta na plataforma Spotify, que angariou 62 seguidores. A conta Youtube segue com mais de 2700 subscritores.

No website do Técnico foram publicadas 432 notícias e divulgados 432 eventos. Foi criada uma página de grande impacto para novos estudantes intitulada "Primeiros passos".

A ACIM tem uma coordenadora, investigadora doutorada, e inclui mais 26 pessoas assim distribuídas:

- Assessoria técnica, com 2 técnicos superiores e 1 bolseiro, tendo passado a 3 técnicos superiores durante o ano de 2022
- Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE), com 1 coordenadora técnica superior, 2 técnicas superiores, 1 assistente técnica (equipa estável) e 13 bolseiros (equipa rotativa, em média)
- Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP), com 1 coordenador técnico superior, 4 técnicas superior e 1 assistente técnica. Durante o ano de 2022 saiu em mobilidade uma das técnicas superiores sendo substituída por 1 bolseira.

Em 2022, foram distinguidas como Boas Práticas ObservIST as iniciativas do NAPE “*ISTO É Podcast*” e “*Visita Virtual*”, e da ACIM “Grupo ComunicaCiência” e “Explica-me como se tivesse cinco anos” (melhor prática do ano). Tanto NAPE como ACIM apresentaram os seus trabalhos em congressos e encontros científicos da sua área de atuação e profissão.

## **NAPE**

As principais atividades desenvolvidas pelo NAPE no último ano lectivo (2021/2022) foram adaptadas às necessidades do público-alvo e às especificidades do seu contexto. Estas decorrem dos objetivos propostos por referência às prioridades estratégicas do Técnico, procurando **melhorar qualidade da vivência e a experiência dos estudantes no IST**, desde o acolhimento, integração e acompanhamento ao longo do percurso académico, **estimulando o desenvolvimento de competências complementares** à formação académica para preparar os/as estudantes para os desafios sociais e profissionais, bem como **representar o Técnico em iniciativas institucionais através da divulgação e desenvolvimento de ações de ligação à sociedade de promoção da ciência, engenharia e tecnologia**, promovendo a marca Técnico e o envolvimento efetivo da comunidade do Técnico, assente na sustentabilidade dos recursos.

O **serviço é composto por uma equipa de 10 a 15 Guias**, estudantes bolseiros/as do Técnico, que proativamente desenvolvem atividades seguindo uma estratégia de apoio por pares, sendo a gestão assegurada por **três colaboradoras** em estreita articulação com a **Coordenação**. Destas colaboradoras, duas são actualmente Técnicas Superiores e a terceira é Assistente Técnica e encontra-se ausente sem data prevista para regressar. Devido à natural rotatividade das pessoas que colaboram ao abrigo de uma bolsa e ao elevado volume de trabalho permanente no suporte às equipas e ligação aos outros serviços do Técnico, torna-se crucial manter uma equipa interna estável, o que justifica a necessidade de contratação de outro/a colaborador/a.

O NAPE conta com uma equipa de elevado desempenho, jovem, dinâmica e orientada para a inovação e sustentabilidade, trabalhando ativamente para se manter um local de trabalho saudável, de modo a fomentar igualmente o bem-estar junto do público ao qual se dirige. A elevada capacidade de trabalho, adaptação, criatividade e flexibilidade das pessoas, possibilitou encarar as restrições impostas pela pandemia como uma oportunidade de inovação, existindo agora procedimentos mais otimizados e formatos de intervenção mistos: presenciais e online. No rescaldo destas **mudanças vividas à escala global**, surgiu o desafio de regressar ao presencial e à valorização das relações interpessoais. A equipa deparou-se com estudantes que iniciaram o Ensino Superior durante a pandemia e que só neste ano lectivo tiveram oportunidade de experimentar a vida académica fora das plataformas Zoom. Apesar de sedentosa participação em iniciativas presenciais/interpessoais como o Programa Embaixadores ou Mentorado, notou-se a maior necessidade de apoio por parte dos Guias, pelas limitações impostas às primeiras vivências do Técnico. Dentro do NAPE foi notório o entusiasmo pelo regresso às escolas, feiras, visitas de grupo e outras actividades presenciais e cumprida a expectativa de voltar a trabalhar em equipa no mesmo espaço físico, de realizar reuniões, dinâmicas e exercícios de team-building.

Em 2022, o NAPE voltou a ser **distinguido pelo ObservIST**, que reconheceu a boa prática “ISTO É Técnico”, dois ciclos de sessões virtuais direccionadas a quem pretenda ingressar nas Licenciaturas ou Mestrados do Técnico. Houve ainda oportunidade de participar em eventos, nomeadamente: a) através de um testemunho de uma Guia apresentado na iniciativa “Mentoring Consulting” da Escola Superior de Comunicação Social, b) da participação de um Guia que partilhou boas práticas no Workshop de Mentorado da Faculdade de Medicina Veterinária, e na c) dinamização da formação para Docentes “Diversidade e Inclusão no Ensino Superior”, promovida pelo Núcleo de Desenvolvimento Académico.

Adicionalmente, o NAPE colabora ativamente em projetos transversais relacionados com: a) a inclusão, diversidade e equidade, nomeadamente relacionados com a **igualdade de oportunidades entre mulheres e homens** (Grupo Gender Balance, Rede de Boas Práticas a Captação de Alunas para a Engenharia) e as **necessidades adicionais de suporte** (Grupo de trabalho para os Estudantes com Necessidades Educativas Especiais - GENEE, Rede NEE-ULisboa e respectivos projetos, como Grupo de Trabalho para a Empregabilidade e Ensinar a Ensinar); b) o **acolhimento e a integração** (UNITE - TF3.2.1 Student Engagement and Welcome Center - “Virtual and on-campus Mentoring”, “Diversity and Inclusion”, projeto Técnico Sustentável da iniciativa Sustentabilidade - eixo Inclusão Social, organização da mentoria para o 3º ciclo em

colaboração com o PhD Student Club); c) a **promoção do bem estar da comunidade estudantil** (colaboração com o estudo “Saúde e Bem-estar na Ulisboa - Conhecer para agir” da iniciativa da Universidade de Lisboa).

Duas técnicas da equipa, por serem Psicólogas, integram ainda a equipa técnica da **Comissão de Avaliação de Riscos Psicossociais do Técnico (CARP-T)** que em 2022 realizou formação em intervenção em Crise e Catástrofe de modo a poder preparar uma proposta de implementação de uma equipa e plano de intervenção no Técnico e viu a implementação da segunda fase do processo de Avaliação de Riscos Psicossociais, através de entrevistas Focus Group conduzidas por uma entidade externa.

Dada a transversalidade destes projetos, estes não são detalhados no quadro que lista as atividades do serviço que foram iniciadas ou executadas ao longo do ano letivo 2021/2022.

## 2. Cumprimento dos objetivos e atividades desenvolvidas em 2022

*A tabela encontra-se pré-preenchida com os objetivos e resultados-chave que constam do Plano de Atividades 2022 do Serviço, devendo ser concluída com uma breve descrição dos resultados atingidos, a % dos resultados-chave atingida (\*) e eventuais notas relevantes. A informação reportada irá constar do Relatório de Atividades IST 2022.*

Prioridade	Objetivos	Resultados-chave	Resultados atingidos	% (*)	Notas
Prioridade 1: Ensino e Aprendizagem - Proporcionar a melhor vivência e experiência de aprendizagem aos estudantes	Reformulação da organização do site para Candidatos e Estudantes do Técnico	Produção de conteúdos e sua organização de forma mais clara para atuais Estudantes do Técnico e Candidatos a serem estudantes. A ser feito em colaboração com outros serviços.	<p>Das 30 novas páginas com informação para Estudantes previstas e acordadas com os demais serviços, apenas 10 foram implementadas, ainda no ano 2021, 1 (Primeiros Passos) foi implementada em 2022 (ainda não no local definido).</p> <p>As páginas das 18 Licenciaturas e dos 33 Mestrados, a página Minors, foram implementadas em 2021. Fica a faltar a página Duplos Graus, e retirar a página Mestrados Integrados.</p> <p>Para dar resposta às necessidades dos estudantes, e como alternativa mais célere à reorganização da informação no website do</p>	Cerca de 30% concluído	<p>Os conteúdos para as novas páginas estão criados, aguardam implementação pela Direção de Aplicações e Sistemas Informáticos (DASI) que compreende o Núcleo de Design e Multimédia (NDM), responsável pelo webdesign.</p> <p>O Guia Estudante surge para dar resposta à não concretização deste objetivo, tendo sido executado na versão portuguesa, em formato digital. Em 2022 irá ser produzido em português e inglês, em versão impressa para distribuição a novos estudantes.</p>

			Técnico, criou-se o Guia Estudante.		
		Promoção de atividades presenciais (ex: acolhimento de novos estudantes) e digitais (ex: site bem-vindos, notícias no site, redes sociais e media) que estimulem a ligação de novos estudantes à estrutura e organização da Escola, bem como da oferta existente para eles (bolsas, etc).	O site sazonal “Bem-Vindo” foi convertido na página permanente “Primeiros Passos”, como parte da estratégia centralizada de disponibilização de informação a estudantes.		
	Continuidade de ações de divulgação em Escolas de todo o país	Implementado no terreno por estudantes Guias e Embaixadores, ir presencialmente a escolas do continente e ilhas, promovendo melhor conhecimento da oferta letiva numa perspetiva de proximidade (geografia e de idade, com equilíbrio de género dos representantes)	Foram criados/atualizados materiais físicos de apoio para estas ações: - criação de 18 marcadores de Licenciaturas+Mestrado Integrado, - reformulação do folheto com informação sobre Candidaturas e Apoios, - atualização da brochura sobre as licenciaturas.		
			Com o objetivo de representar e divulgar o Técnico, o NAPE participou em escolas secundárias, feiras de ensino, formação e ciência, facilitando a transição para o ensino superior ou para ciclo de	100%	

			<p>estudos mais avançados. Foi assegurada a difusão de informações úteis sobre o funcionamento, serviços e recursos do Técnico e garantido o esclarecimento de dúvidas no momento ou em fases posteriores, através de mensagens e atendimento personalizado (online e presencial).</p> <p>Foram ainda organizadas visitas ao Técnico, destinadas a grupos de estudantes e professores, através do envolvimento de docentes, investigadores e núcleos de estudantes.</p>		
	Apoio a Estudantes Técnico	Assegurar a difusão de informações úteis na receção do Pavilhão Central, telefonicamente e por via eletrónica, disponibilidade para acompanhar e encaminhar dúvidas e necessidades dos estudantes Técnico.	Foram veiculadas informações úteis à comunidade estudantil sobre o funcionamento, serviços e recursos do Técnico e garantida a resposta a pedidos de esclarecimento através do atendimento personalizado na receção, nos dias úteis das 9h00 às 16h00, bem como por diversos meios complementares como e-mail, telefone e mensagens nas redes sociais. Com o objetivo de garantir apoio e acompanhamento	100%	

			<p>ao estudante para facilitar a adaptação e bem-estar ao longo de todo percurso acadêmico, foi realizada a articulação com serviços responsáveis e dado apoio a estudantes com NEE de acordo com as suas necessidades específicas, em tempo útil.</p> <p>Foi difundindo o novo modelo de ensino interna e externamente para facilitar a adaptação dos/as estudantes.</p>		
		<p>Garantir a 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).</p>	<p>Foram dinamizados os programas de acolhimento diferenciados, de acordo com a calendarização definida e em função das necessidades dos/as estudantes.</p>		
		<p>Realizar ações de integração sócio-cultural, destinadas a estudantes do Técnico</p>	<p>Foram dinamizadas ações de integração sócio-cultural no âmbito do acolhimento de novos estudantes do</p>		

		<p>e realizadas no âmbito de diferentes programas (Mentorado, Athens, Orientation Week).</p>	<p>Técnico (1º e 2º Ciclo e Mobilidade, estes últimos em dois momentos distintos) e de participantes do programa Athens (duas edições), que facilitaram a sua adaptação e promoveram o contacto com a cidade de Lisboa e a cultura portuguesa, bem como desenvolvidas atividades interativas com Mentores.</p>		
		<p>Organizar e dinamizar planos de formação destinados a estudantes do Técnico, para os capacitar para a função de Mentor, Embaixador e Guia, cumprindo o calendário de execução previsto para cada programa. Oferecer workshops complementares à formação académica, para desenvolvimento de competências técnicas, transversais e out-of-the-box a estudantes do Técnico.</p>	<p>Foram organizados e dinamizados planos de formação para capacitar estudantes do Técnico para função de Embaixadores, Mentores e Guias do Técnico, preparando-os para atividades de representação institucional, implementando o plano de formação dentro da calendarização definida. Foram oferecidos dois ciclos de 10 workshops por ano letivo, complementares à formação académica, para desenvolvimento de competências técnicas, transversais e out-of-the-box em estudantes do Técnico. Foi realizada a promoção de cursos para os estudantes do Técnico através do</p>	100%	

			estabelecimento de parcerias.		
		Organização de eventos presenciais (ex: Dia da Graduação) e virtuais (campanhas digitais) que fomentem o espírito de grupo e coesão entre estudantes das diferentes licenciaturas, mestrados e doutoramentos e promovam a ligação emocional à Escola.	Foi organizado o Dia da Graduação. Os discursos dos estudantes recém graduados de mestrado e doutoramento foram publicados como opinião em media.  Foram concebidas e implementadas ?? campanhas digitais, envolvendo unidades de investigação, departamentos e serviços do Técnico, mobilizando a comunidade interna e projetando a imagem de coesão, de qualidade e variedade para o exterior.		
Prioridade 2: Investigação, Desenvolvimento & Inovação - Reforçar a investigação nomeadamente para acelerar a solução dos problemas mais prementes da sociedade	Organização de uma conferência anual de Ciência que dê a conhecer a investigação que se faz no Técnico, nas 23 Unidades de Investigação	Em colaboração com a Investigação, organizar uma mostra dos projetos mais relevantes das UI do Técnico, para fomentar a interação entre áreas e para divulgação externa	Foi proposto mas não foi executado.		
	Promoção de um ambiente de colaboração e sinergias, para a comunicação interna e externa	Continuação das reuniões regulares com os vogais de Comunicação das UI e dos Departamentos, para criação e	Foi executado na totalidade		

		implementação de projetos conjuntos			
	Continuação da cobertura de resultados, feitos e processos científicos desenvolvidos por investigadores afiliados ao Técnico nas várias plataformas de divulgação	Presença nos media, tanto sobre notícias, feitos, como de outros elementos (Ex: Hora da Verdade, rubrica de fact checking científico)	Foi executado		
		Promoção de campanhas digitais nas redes sociais, em conjunto com a comunicação das UI	Foi executado		
Prioridade 3: Social Engagement - Estimular a identidade do Técnico junto da sua comunidade e a marca Técnico nacional e internacionalmente	Organização de Dia Aberto em cada um dos campi, para mostra da investigação aí desenvolvida de forma cativante para não peritos	Promove a ligação do Técnico à sociedade, numa política de proximidade e empatia com a envolvente geográfica.	O Dia Aberto do Técnico (campus Alameda) e o Dia Aberto do campus Taguspark foram executados a 100%. A atividade do CTN foi fortemente representada no Dia Aberto realizado na Alameda.		Envolvimento dos Departamentos, Unidades de Investigação, Núcleos de Estudantes, Associação dos Estudantes e Serviços Centrais de ambos os campi.
	Continuação de atividades de Ligação à Sociedade e/ou Promoção de Ciência, Engenharia e Tecnologia, nomeadamente através do estímulo da adesão de raparigas e mulheres na engenharia	Desenvolvimento de atividades didáticas, científicas e pedagógicas com público-alvo concreto reparigas do 3º ciclo e secundário. Com role-models de atuais estudantes, investigadoras e professoras	Com o objetivo de dinamizar projetos de ligação à sociedade e/ou promoção de ciência, engenharia e tecnologia junto da comunidade interna e externa, foram realizadas: - atividades científicas em escolas, eventos e no Técnico. - sessões de ligação à sociedade e promoção de ciência com o objetivo de	100%	

			<p>promover <i>gender balance</i> nas áreas STEM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- competições e desafios de engenharia junto de população-alvo de diversas faixas etárias.</li> <li>- organização de atividades de ligação dos estudantes do Técnico aos Alumni.</li> </ul>		
	Representar o Técnico através do apoio a iniciativas institucionais, promovendo o envolvimento da comunidade	Apoiar a realização de eventos institucionais, sempre que necessário, através da ação de estudantes do Técnico capacitados para esse fim.	Após capacitação de Guias para esse fim, foi prestado apoio à realização de eventos institucionais do Técnico.	100%	
	Continuação do branding Técnico de forma digital através do site e redes sociais	Produção de conteúdos específicos para cada uma das plataformas	Foi executado		
Potenciação dos conteúdos, divulgando em larga escala		Foi executado			
Criação de eventos híbridos, presenciais e digitais, que tragam pessoas aos campi ao mesmo tempo que o promovem através do digital para qualquer ponto do mundo.		Foram organizadas iniciativas abertas no Técnico, presenciais e online, destinadas a estudantes do Ensino Básico, Secundário e Superior, visando o aumento do alcance geográfico das ações (ex. ISTO É Técnico).	100%		
Prioridade 4: Recursos - Promover a sustentabilidade	Elaboração de uma campanha de comunicação das	Conhecer os planos de atividade e os pontos de contacto, para	Em execução		

dos recursos humanos, financeira e ambiental	iniciativas e resultados das atividades dos grupos de sustentabilidade do Técnico, em conjunto com os promotores.	maximizar a divulgação e o conhecimento da comunidade Técnico e da sociedade em geral das iniciativas da Escola em Sustentabilidade Ambiental.			
	Analisar e medir o impacto das atividades de comunicação e divulgação do Técnico, para usar os recursos humanos e materiais de forma mais eficiente de acordo com os objetivos propostos	Ferramentas de análise de leituras do site e da newsletter, para avaliar o público-alvo e dimensão da audiência que se está a atingir			
		Análise da satisfação dos candidatos e dados dos novos estudantes, para avaliar o efeito das ações de divulgação nas escolas.	No ano letivo 2021/22 foram avaliadas as visitas realizadas ao Técnico por inquérito, bem como registado feedback dos Guias sobre o contacto com o público-alvo das atividades dinamizadas externamente em escolas e feiras. Foram analisados dados para seleção de escolas e feiras relativos a participações anteriores (ex. público sem interesse no ensino superior ou áreas da ciência, engenharia e tecnologia), ingresso (ex. nº colocados de cada Escola Secundária),		

			zonas geográficas com menos presença para prospeção de novas opções, etc., bem como foi solicitado resposta a questionário a mentorandos para aferir a sua satisfação após ingresso no Técnico		
		Análise à evolução das métricas das redes sociais oficiais do Técnico e do Núcleo de Apoio ao Estudante.	<p>Manteve-se a aposta na comunicação com a comunidade através das redes sociais institucionais (Facebook, Instagram e Twitter). No Facebook, foram feitas 496 publicações com um alcance total de 3 082 560 (um aumento de grande impacto relativamente ao ano anterior: 517 613), com uma média de alcance superior a 6 mil pessoas por publicação. A página passou a ter 46 393 seguidores, 1450 dos quais adquiridos em 2022.</p> <p>No Instagram, houve 140 publicações com alcance de total 717 846 (aumento exponencial em função dos 54 399 de 2021), com um alcance</p>		

			<p>médio de cerca de 5000 visualizações. Para além disso, foram publicadas 527 storys, com alcance médio de cerca de 3000 visualizações cada uma (num total de 1 490 231). O número de novos seguidores aumentou 2980, tendo o número total de seguidores aproximando-se dos 15 mil.</p> <p>No Twitter foram publicados 443 tweets (não inclui os tweets que são partilhas diretas de publicações de outras contas. O alcance total chegou aos 589 900, numa média de 1332 por publicações. O número de seguidores subiu em 858, tendo chegado aos 8170.</p> <p>Neste final do ano foi também criada e divulgada a conta na plataforma Spotify, que angariou 62 seguidores. A conta Youtube segue com mais de 2700 subscritores.</p>		
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

			<p>No website do Técnico foram publicadas 432 notícias e divulgados 432 eventos. Foi criada uma página de grande impacto para novos estudantes intitulada "Primeiros passos".</p> <p>Foi analisada a evolução das métricas das redes sociais do NAPE em 2021/2022 para tomada de decisão sobre a estratégia de publicações:</p> <p>Instagram</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguidores: 5208</li> <li>- Variação de seguidores: 136</li> <li>- Publicações: 182</li> <li>- Média alcance/post: 4294</li> <li>- Média alcance/mês: 5023</li> <li>- Média alcance/post: 324</li> <li>- Alcance total: 35166</li> <li>- Gostos em publicações: 1296</li> <li>-</li> </ul> <p>Facebook</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gostos na página: 8310</li> <li>- Variação de gostos: -0.71</li> <li>- Publicações: 185</li> </ul>	
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			- Alcance total: 5834		
	Promover a transformação digital das atividades e otimizar o funcionamento do serviço	Atualizar ou manter modalidades remotas dos serviços adaptadas às necessidades dos/as estudantes, candidatos/as e estudantes prospectivos, diminuindo barreiras e aumentando a participação e o alcance geográfico, bem como a democratização no acesso à informação.	Foram concebidas e dinamizadas iniciativas remotas de divulgação do Técnico contribuindo para diminuir barreiras geográficas e alcançar maior número de pessoas interessadas.	100%	
		Agilizar procedimentos através do desenvolvimento da automatização de processos administrativos, reduzindo os recursos necessários e aumentando a eficiência e maior sustentabilidade.	Numa ótica de melhoria constante, foram otimizados procedimentos administrativos e desenvolvidas ferramentas (ex. SAUCE - programa que permite, entre outras funções, gerar e enviar em massa de ficheiros personalizados de modo automatizado)	150%	
	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	Colaborar em grupos e redes transversais com vista à discussão e implementação de ações no âmbito da sustentabilidade, inclusão e diversidade (Técnico Sustentável,	Manteve-se a colaboração em grupos e redes transversais como previsto	100%	

		UNITE, Gender Balance), Necessidades Educativas Especiais (GENEE, Rede NEE-ULisboa), optimização da comunicação entre serviços e estudantes e bem-estar na comunidade Técnico.			
		Avaliar e propor medidas para aumentar o bem-estar na comunidade, através da participação em <i>taskforces</i> com essa finalidade.	Foi acompanhada a avaliação do bem-estar dos/as estudantes, conduzida pela Reitoria no final do ano lectivo 21/22, tendo havido participação ao nível da concepção e escolha das metodologias de estudo. Foi realizada a avaliação da experiência dos/as Mentorandos/as para analisar o impacto do apoio recebido por novos/e estudantes.	100%	

(\*) Indicar: 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 expetativas foram superadas.

A tabela encontra-se pré-preenchida com as atividades do Serviço que constam do Plano de Atividades 2022 do Serviço, devendo ser concluída 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	Processo (**)	Direção /Área/ Núcleo/ Gabinete	% (***)	Notas
Promoção do Novo Modelo de Ensino do Técnico	Atividades online	ACIM	100%	
Atualização da informação institucional referente à oferta formativa e candidaturas ao Técnico, ao Novo Modelo de Ensino	Online e em papel	ACIM	100%	
Divulgação da oferta formativa do Técnico	Iniciativas nas redes sociais	ACIM	100%	
Melhoria da comunicação académica interna com estudantes (regulamentos, procedimentos académicos, atividades)	Reuniões presenciais e processos partilhados	ACIM	100%	
Atualização do diretório de redes sociais e continuidade de formações à comunidade	Online e presencial	ACIM	100%	
Organização e implementação do Dia do Técnico	Presencial	ACIM - GCRP - NAPE	100%	
Organização e implementação do Dia da Graduação	Presencial	ACIM - GCRP - NAPE	100%	
Organização e implementação do Dia Aberto	Presencial	ACIM - GCRP - NAPE	100%	
Produção de notícias e reportagens para o site	Online	GCRP	100%	
Produção de conteúdos para as redes sociais Técnico	Online	ACIM	100%	
Tradução para ingles de todas as noticias e eventos	Online	GCRP	100%	
Assessoria de imprensa		GCRP		
Atendimento e apoio a candidatos e estudantes	Atendimento eletrónico, presencial e telefónico	NAPE	100%	
Visitas individuais ao campus Alameda	Atividades de divulgação e promoção no Técnico	NAPE	100%	

Visitas de grupo escolar ao campus Alameda	Atividades de divulgação e promoção no Técnico	NAPE	100%	
Evento divulgação ISTO É Técnico e iniciativas abertas no Campus Alameda	Atividades de divulgação e promoção no Técnico	NAPE	100%	
Ações de divulgação do Técnico e oferta formativa - Feiras e escolas	Atividades de divulgação e promoção no exterior	NAPE	100%	
Programa Embaixadores do Técnico 2022/23	Divulgação e Promoção do Técnico	NAPE	100%	
Organização semana de acolhimento dos novos estudantes	Semana de Acolhimento - Acolhimento e Integração	NAPE	100%	
Programa Mentorado do Técnico 2022/23	Acolhimento e Integração	NAPE	100%	
Orientation Week (1S, 2S)	Mobilidade longa duração - Acolhimento e Integração	NAPE	100%	
Athens Programme (1S, 2S)	Mobilidade curta duração - Acolhimento e Integração	NAPE	100%	
Organização dos ciclos de workshops do NAPE Skills Factory (1S, 2S)	Workshops - Desenvolvimento de Competências	NAPE	100%	
Promoção do Curso de Francês BNP Paribas/ Alliance Française	Outras formações - Desenvolvimento de Competências	NAPE	100%	(1S, 2S)
Apoio a estudantes com necessidades educativas especiais	Acolhimento e Integração, Gestão de Guias - Procedimentos transversais	NAPE	100%	
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	100%	Não se realizaram iniciativas Alumni E.Stories no ano letivo 2021/22
Dinamização de atividades científicas e eventos de promoção da ciência,	Projeto Ciência - Divulgação e Promoção do Técnico	NAPE	100%	

engenharia e tecnologia - Protocolos de ligação à sociedade (Projeto Engenheiras Por Um Dia)				
Organização do Verão na ULisboa no Campus Alameda	Verão na ULisboa - Divulgação e Promoção do Técnico	NAPE	100%	
Apoio a eventos institucionais do Técnico	Divulgação e Promoção do Técnico, Eventos e representação institucional, Gestão de Guias - Procedimentos transversais	NAPE	100%	
Gestão das redes sociais NAPE e sites dos projetos de ligação a estudantes e candidatos	Comunicação Externa	NAPE	100%	
Formação do Serviço	Desenvolvimento de Competências; Gestão de Guias - Procedimentos transversais	NAPE	100%	
Avaliação da experiência dos estudantes	Acolhimento e Integração	NAPE	100%	

(\*\*) Identificar o Processo referenciado no Manual de Procedimentos

(\*\*\*) 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 expetativas foram superadas.

## NAPE - Indicadores

Considerando que as atividades do NAPE são desenvolvidas de acordo com o funcionamento do ano letivo, apresentam-se os dados recolhidos para o ano letivo 2021/2022 bem como os resultados dos anos anteriores, adicionando-se novos indicadores complementares e de atividades não previstas, realizadas no ano anterior.

Indicador*		2019 (2018/19)	2020 (2019/20)	2021 (2020/21)	2022 (2021/22)				
<b>ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO</b>									
<b>PROGRAMA MENTORADO</b>	Nº de Mentores inscritos	525	496	336	590				
	Nº de Mentores que concluíram o Programa Mentorado com sucesso	287	54,67%	207	41,73%	101	30,1%	128	21,7%
	Nº de Mentores que concluíram o Programa Mentorado com sucesso e distinção	86	16,38%	108	21,77%	49	14,6%	51	8,64%
	Nº de Mentorandos	1998	1924	1947	2066				
<b>ORIENTATION WEEK</b>	Nº participantes (1S)	428	468	70%	333	74,8%	377	54,17%	
	Nº participantes (2S)	242	265	77%	121	46,6%	219	62,22%	
	Avaliação Global		82,50%					84,6%	
<b>ATHENS PROGRAMME</b>	Nº de participantes (1S)	53	78	-	40				

	Nº participantes (2S)	45				-		45	
	Avaliação Global		90,00%		93,24%		-		81.4%
<b>APOIO A ESTUDANTES E CANDIDATOS/Asas</b>									
<b>ATENDIMENTO NA RECEÇÃO</b>	Nº de Atendimentos Presenciais	5366		2673		2616		3988	
	Nº de Atendimentos Telefónicos	1242		509		962		574	
<b>NEE</b>	Apoio em avaliações	4		4		0 <sup>1</sup>		16	
	Nº participação em iniciativas de suporte adicional*					3		12	
<b>SISTEMA RT</b>	Nº de Tickets	2312		2485		3455		3622	
<b>DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS</b>									
<b>NAPE SKILLS FACTORY</b>	Nº de edições	2		3		2		2	
	Nº de workshops	25		28		18		19	
	Nº de inscritos	462		650		562		366	
	Nº de participan	642		607		231	41,1%	312	85,2%
	Avaliação Geral		91%		89,8%		90,4%		94,67%
<b>ALUMNI TALKS</b>	Nº eventos	3		1		1		4	
	Nº participantes	88		39		72		143	53,75%

<sup>1</sup> dois pedidos registados, mas que por motivos alheios ao NAPE não se traduziram em apoio efectivo

	Nº Alumni	22		8		6		69	
<b>ALUMNI E.STORIES</b>	Nº eventos	2		1		-		-	
	Nº participantes	93		55		-		-	
	Nº Alumni	4		2		-		-	
<b>OUTRAS FORMAÇÕES</b>	Nº Formações complementares Programa Mentorado e Programa Embaixadores	6		10		7		5	
	Nº de edições do Culture Clash	2		2		2		-	
	Nº participantes Curso de Francês (turmas)	-		79 (4)		63		65 (3)	
	Nº participantes que obtiveram certificação*					42	66,7%	24	36,92%
	Nº formações internas da equipa oferecida/realizada (NAPE)	4		4		5		17	
	N.º formações externas realizadas pela equipa (NAPE)	-		-		-		6	
	N.º formações inter-serviço realizadas pela equipa (NAPE)	-		-		-		6	
<b>PROMOÇÃO DA CIÊNCIA</b>									
<b>VERÃO NA ULISBOA CAMPUS ALAMEDA</b>	Nº de participantes (Ensino Secundário)	200		-		-		183	
	Nº de participantes (Ensino Básico)	235		-		-		99	
	Nº de Monitores de Grupo	20		-		-		14	
	Nº de Núcleos de Estudantes envolvidos	13		-		-		14	
	Avaliação dos participantes (Ensino Secundário)		90,2%		-		-		92,07%

	Avaliação dos participantes (Ensino Básico)		84,5%		-		-		89,04%
<b>PROGRAMA ENGENHEIRAS POR 1 DIA</b>	Nº de escolas visitadas	10		7		1		5	
	Nº participantes			262		13		236	
	Nº alun@s do Técnico envolvidos	16		10		2		14	
<b>DESAFIOS DA ENGENHARIA   Edição Júnior e Sénior (Protocolo CMLoures)*</b>	Nº atividades Edição Júnior			-		7		2	
	Nº Agrupamento Escolas Edição Júnior			-		9		7	
	Nº participantes Edição Júnior			-		297 32		297	
	Nº atividades Edição+			-		5		-	
	Nº participantes Edição+			-		26		-	
<b>REPRESENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL</b>									
<b>PROGRAMA EMBAIXADORES DO TÉCNICO</b>	Nº de candidatos	63		89		31		56	
	Nº de Embaixadores selecionados	20	31,8%	23	25,8%	13	41,9%	16	28,57%
	Nº de Embaixadores que concluíram o Programa Embaixadores com sucesso	19	95%	21	91,3%	10	76,9%	12	75%
	Nº de Embaixadores que concluíram o Programa Embaixadores com sucesso e distinção	15	75%	17	73,9%	9	69,2%	12	75%
<b>VISITAS A ESCOLAS/ FEIRAS</b>	Nº de escolas visitadas	126		69		1		109	
	Nº de participações em feiras de promoção presenciais	9		4		1		8	

	Nº de escolas em feiras virtuais	-	103	240	-	
	Nº de participações em feiras virtuais	-	45	205	0	
<b>VISITAS AO TÉCNICO</b>	Visitas Individuais - Nº total de visitantes	279	29	39	96	
	Visitas Individuais - Nº total de visitas	71	8	17	33	
	Visitas de Grupo - Nº total de visitantes	496	270	10	577	
	Visitas de Grupo - Nº total de visitas	15	7	1	20	
	Visita virtual guiada (vídeo)	-	1			
	<b>ISTO É CONVERSA</b>	Nº de participantes	-	36	70	5
Nº de zonas geográficas		-	9	13	5	
<b>ISTO É - PODCAST</b>	Nº episódios	-	22			
	Nº visualizações total	-	36669			
	Nº de estudantes participantes	-	53			
	Nº de docentes participantes	-	10			
	Nº de Núcleos participantes	-	23			
<b>ISTO É TÉCNICO Edição Licenciaturas</b>	nº total sessões divulgação	-	20	18	18	
	nº participantes total	-	1363	1748	428	
	nº zonas geográficas	-	21	21	17	
	satisfação global	-		91,4%	92,8%	95%

<b>TALKS IET</b>	Nº de eventos	-		5		3		3	
	Nº de Inscritos	-		336		318		69	
	Nº de Participantes	-		212		235	73,9%		
	Nº de Alumni	-		4		3		6	
<b>ISTO É TÉCNICO Edição Mestrados</b>	Nº de sessões (cursos)	-		8 (33)		36		9	
	Nº total de participantes	-		170		248		203	
	Nº de participantes do Técnico	-		120		226		221	
	nº zonas geográficas*	-				16		17	
	Nº de participantes externos	-		50		208		99	
	Satisfação Global*						94%		-
<b>APOIO A EVENTOS</b>	Nº de eventos institucionais	38		15		2		19	

\*novos indicadores

### 3. Ações de Melhoria.

*Nesta tabela o Serviço incluirá as ações de melhoria que identificou e pretende implementar em 2023 e completará com uma breve reflexão ao nível dos resultados-chave a alcançar, dos recursos envolvidos e indicadores/métricas a apurar, se aplicável.*

Descrição da ação de melhoria	Objetivo a atingir	Resultados-chave alcançados (****)	Prioridade	Recursos envolvidos	Indicador ou Métrica (****)
Revisão da estratégia de comunicação na sequência da desintegração dos Mestrados, reformulação dos materiais físicos de divulgação, realização de novo evento de divulgação e planeamento de outras respostas para finalistas do 1º ciclo do Técnico e de outras IES e apoio no processo de escolha do Mestrado, divulgando a oferta formativa do Técnico	Divulgação Institucional do 2.º Ciclo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brochura 2.º Ciclo;</li> <li>- Presença na feira Unlimited Future em mais áreas geográficas além de Lisboa e Porto</li> <li>- Roll-ups Mestrados (PT/EN)</li> <li>- Apoiar estudantes do Técnico na tomada de decisão sobre prosseguimento de Estudos, esclarecendo sobre a oferta formativa por meios diversificados</li> <li>- Atrair mais estudantes de outras IES nacionais para a realização de Mestrado no Técnico</li> </ul>	Alta	<p>ACIM (Assessoria + NAPE + GCRP)</p> <p>Coordenações Cursos, Vogais Divulgação, Núcleos Estudantes, Alumni, espaços físicos, redes sociais</p>	<p><b>Materiais físicos (print):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reformulação Brochura Mestrados;</li> <li>- Criação Folheto Mestrados – Candidaturas e Apoios;</li> <li>- Criação Folheto sobre cada Mestrado.</li> </ul> <p><b>Eventos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de Dia/Feira de Mestrados (publico interno)</li> </ul> <p><b>Reportagens/Redes Sociais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de Reels sobre Mestrados no Instagram;</li> <li>- Entrevistas a Alumni, recolha de testemunhos -&gt; reportagens, publicações em redes, folhetos.</li> <li>- Criação de Vídeo Institucional sobre Estudar no Técnico – Mestrado.</li> </ul>

	Divulgação institucional do 1º ciclo - Otimizar recursos na seleção de escolas e feiras de ensino e formação, bem como das ações de outreach	Com base em indicadores (ex.: avaliações de anos anteriores, tipologia de público visitante, estudantes previamente colocados/as, acessibilidade no acesso a informação e satisfação com as atividades) selecionar de forma estratégica os eventos onde representar o Técnico e as ações a desenvolver		ACIM - NAPE, AEPQ	Número de pessoas interessadas tiveram contacto as atividades abertas desenvolvidas (ex. inquérito de ingresso no Técnico)
Articulação dos conteúdos do Career Center com o website do Técnico e Guia Estudante.	<b>Disseminação de informação sobre o Técnico para Estudantes (produção de conteúdos)</b>	<b>Primeira versão do Capítulo 9 do Guia.</b>	(em implementação à data de elaboração deste documento)	<b>ACIM (1 Pax - Assessoria), ATT (2 Pax), NDM (1 Pax Webdesign + 1 Pax Design Print)</b>	<b>Website do Técnico:</b> <b>Criação da nova página Estágios e Emprego (ou equivalente).</b>  <b>Guia Estudante:</b> <b>Reestruturação do Cap. 9 (Preparar a Carreira)</b>
Articulação dos conteúdos da página da AAI nos tópicos Programas de Mobilidade e Duplos Graus	Disseminação de informação sobre o Técnico para Candidatos/Estudantes.	Rascunho das páginas para o website do Técnico referentes a Mobilidade.	Alta	ACIM (1 Pax - Assessoria), AAI (2 Pax), NDM (1 Pax Webdesign)	<b>Website do Técnico:</b> <b>Reestruturação de 1 página, criação de 4 páginas.</b>  <b>Brochuras:</b>

					<p><i>Inclusão de informação sobre conteúdos Duplos Graus.</i></p> <p><b>Website da AAI:</b> <i>Reorganização da informação para quebrar duplicações.</i></p>
Acessibilidade da informação para estudantes e parceiros internacionais.	Disseminação de informação sobre o Técnico para Candidatos/Estudantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rascunho EN Guia Estudante,</li> <li>- Páginas do website do Técnico bilingues,</li> <li>- Folheto Estudantes Internacionais (Candidaturas 1.º e 2.º ciclo) bilíngue.</li> </ul>	Alta	ACIM (Assessoria + GCRP)	<p><b>Guia Estudante:</b> <i>- Impressão Student's Guide</i></p> <p><b>Brochuras:</b> <i>- Tradução Folheto Mestrados - Candidaturas e Apoios,</i> <i>- Tradução Folheto Licenciaturas – Candidaturas e Apoios,</i> <i>- Tradução e impressão Brochura Mestrados,</i> <i>- Tradução e impressão Brochura Licenciaturas,</i> <i>- Produção PT/EN Folheto de cada Mestrado.</i></p>
Iniciar a compilação de informação académica	Disseminação de informação sobre o	Guia Estudante (informação comum a todos os estudantes).	Média	ACIM (1 Pax Assessoria), DA/APG e C.Científico (? Pax).	<b>Guia Estudante:</b> <i>- Melhoramento do Capítulo 2 Primeiros</i>

para estudantes de 3.º ciclo	Técnico para Estudantes.				<p><i>Passos e do Capítulo 3 Informações Académicas.</i></p> <p><b>Website do Técnico:</b>  - <i>Atualização das páginas Informações Académicas e Primeiros Passos.</i></p>
Criação de materiais de divulgação institucional do 3.º Ciclo.	Disseminação de informação sobre o Técnico para Candidatos	-	Baixa (depois da reestruturação curricular ao 3.º ciclo)	ACIM, DA/APG, CC, Coordenadores PhD.	Materiais físicos (print): - <i>Atualizar Brochura Institucional do Técnico Uma Escola para o Mundo</i> - <i>Criação de Brochura Doutoramentos (bilingue)</i>
Proposta de avaliação da satisfação com a experiência de integração de estudantes que ingressam pela primeira vez no Técnico.	Melhorar o processo de acolhimento para corresponder às necessidades e interesses nos primeiros passos de novos/as estudantes	Recolha de feedback e perceção de estudantes e serviços sobre o processo de acolhimento	Alta	ACIM - NAPE, AEPQ, DSI, CP, AG, NDA, TT, AEIST, estudantes	Planeamento de inquérito de avaliação

(\*\*\*\*) *Preenchimento opcional*