



2022

**Relatório de Atividades dos Serviços  
do IST**

**Área de Estudos, Planeamento e Qualidade**

# Índice

1. TEXTO INTRODUTÓRIO.3
2. CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 20224
3. AÇÕES DE MELHORIA.10

## 1. Texto introdutório

A Área de Estudos, Planeamento e Qualidade (AEPQ) é constituída por dois núcleos, Núcleo de Estatística e Prospetiva (NEP) e Núcleo de Estudos & Projetos (EP), e gere a atividade de três observatórios: Observatórios de Empregabilidade dos Diplomados do IST (OEIST), Observatório de Rankings Universitários do IST (ORank) e Observatório de Boas Práticas do IST (ObservIST). Em 2023 prevemos a criação de mais um observatório, o “Observatório para a Integração e Igualdade”.

No ano de 2022 integraram a equipa da AEPQ um total de 14 elementos, tendo-se fixado em 12 elementos no final do ano. O NEP e o E&P têm equipas de 2 e 4 elementos respetivamente.

| Nome                                      | Categoria          | Área Funcional/Função   |
|---|--------------------|---|
| João Patrício                             | Técnico Superior   | Coordenação AEPQ  |
| Elsa Silva                                | Técnica Superior   | Planeamento, ObservIST  |
| Isabel Duarte                             | Assistente Técnica | Secretariado  |
| Isabel Ribeiro                            | Técnica Superior   | Avaliação da Qualidade e Acreditação                          |
| Margarida Melo                            | Técnica Superior   | SEI – Inquéritos externos, ObservIST                          |
| Marta Pile                                | Técnica Superior   | Qualidade, DEI, Gender Balance                                |
| Alexandra Pontes                          | Técnica Superior   | Qualidade, ObservIST   Saída em 2022                          |
| <b>Núcleo de Estatística e Prospetiva</b> |                    |   |
| Marta Graça                               | Técnica Superior   | Coordenação NEP<br>RAIDES, ECTS, ETI, Estatísticas Académicas |
| Sara Galhoz                               | Técnica Superior   | Ingresso, RAIDES, Sucesso e Abandono, R3A                     |
| Filipa David                              | Técnica Superior   | Inquéritos, QUC   Saída em 2022                               |
| <b>Núcleo de Estudos e Projetos</b>       |                    |   |
| João Fernandes                            | Técnico Superior   | Coordenação EP<br>Inserção Profissional, Empregabilidade      |
| Carlos Carvalho                           | Técnico Superior   | Rankings Universitários                                       |
| Miguel Coimbra                            | Técnico Superior   | Qualidade, Inquéritos / SEI                                   |
| Susana Giraldes                           | Técnica Superior   | Bibliometria  |

### **Área de Estudos, Planeamento e Qualidade**

O ano de 2022 foi um ano de estabilização para a AEPQ. Um ano que, após os períodos fortemente marcados pela Pandemia por COVID 19, mostrou a necessidade de alguma reorganização e otimização dos processos internos por forma a melhorar a eficiência e a eficácia. Neste ano foram abertos concursos para integração de duas pessoas no NEP que estava bastante fragilizado e que viu sair um elemento.

No E&P foi integrado o Miguel Coimbra, mantendo as mesmas funções, fruto da reestruturação interna e organização dos trabalhos. A saída de mais um elemento na AEPQ aumentou ainda mais esta

necessidade de reestruturação e revisão dos processos e responsabilidade e que, tendo-se iniciado em 2022 continuou ainda em 2023.

Foi necessário também redefinir prioridades tendo em conta a estratégia da escola que viu aprovado um novo Plano Estratégico e ajustar melhor as competências da equipa aos desafios e trabalhos existentes.

Relativamente à execução dos trabalhos, alguns dos trabalhos planeados sofreram alterações, quer devido ao contexto, quer devido à alteração da estratégia adotada, tendo alguns transitado para 2023 e/ou sido agregados a outros projetos.

Alguns processos não foram executados por motivos de contexto ou devido à saída dos recursos e replaneados para 2023/24.

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

| Objetivos   | Resultados-chave  | Resultados atingidos  | %    | Notas |
|---|---|---|------|-------|
| <b><i>Prioridade 1: Ensino e Aprendizagem - Proporcionar a melhor vivência e experiência de aprendizagem aos estudantes</i></b>   |   |   |      |       |
| <b>Autoavaliar os instrumentos de monitorização da qualidade do Processo E&amp;A, em que a AEPQ participa</b>   | Mapear o Processo, autoavaliar e propor melhorias ao Subsistema de Qualidade das Unidades Curriculares até ao final do Q4                                 | Processo Mapeado e fluxogramas construídos.<br>Propostas de Melhoria não redigidas.     | 50%  |       |
|   | Realizar um Grupo de Focus a alunos enquadrado na Monitorização do Percuro Formativo até ao final do Q2   | Não realizado   | 0%   |       |
|   | Rever o Questionário ao Percuro Formativo com base na experiência de 2021 no Q1 e incluir novos elementos de monitorização do Novo Modelo de Ensino.      | Questionário revisto e novas questões adicionadas no Q1.                                | 100% |       |
|   | Rever os R3AS - Relatórios de autoavaliação dos Cursos do IST, por forma a acomodar as sugestões da A3ES e dos stakeholders envolvidos até ao final do Q3 | Feito levantamento das necessidades e revisão dos R3A definidas.<br>R3A não realizados. | 35%  |       |
| <b><i>Prioridade 2: Investigação, Desenvolvimento &amp; Inovação - Reforçar a investigação nomeadamente para acelerar a solução dos problemas mais prementes da sociedade</i></b> |   |   |      |       |
| <b>Melhorar os estudos de produtividade científica e rankings aproximando-os das necessidades do IST, unidades e departamentos</b>  | Rever estudos bibliométricos, através da aferição de necessidades junto dos órgãos de gestão, departamentos e unidades de investigação até final de Q4    | Revisão efetuada no Q3  | 100% |       |
|   | Rever os modelos de comunicação de estudos e indicadores bibliométricos e de rankings até ao final do Q2  | Modelos Revisto no Q2   | 100% |       |
|   | Incrementar indicadores de Sustentabilidade nos estudos bibliométricos e de produção  | Indicadores de Sustentabilidade, nomeadamente Publicações                               | 100% |       |

| Objetivos  | Resultados-chave  | Resultados atingidos  | %    | Notas  |
|--|---|---|------|--|
|  | científica até ao final de Q1   | por ODS calculadas e incluídas nos RA do IST no Q1                                  |      |  |
| <b>Prioridade 3: Social Engagement - Estimular a identidade do Técnico junto da sua comunidade e a marca Técnico nacional e internacionalmente</b> |   |   |      |  |
| <b>Conhecer o nível de engagement da comunidade do IST</b>   | Desenvolver ferramentas para estudar o engagement dos alunos do IST até ao final e Q4                                 | Feita avaliação e estudo da temática do engagement até ao final do Q2               | 100% | Foi avaliada uma metodologia de estudo do engagement que se, após avaliação, não existia capacidade ao nível dos RH para executar. Opção por incluir questões nos questionários, nomeadamente NPS. |
|  | Desenvolver ferramentas para estudar o engagement dos trabalhadores do IST até ao final de Q4                         | Feita avaliação e estudo da temática do engagement até ao final do Q2.              | 100% | Foi avaliada uma metodologia de estudo do engagement que se, após avaliação, não existia capacidade ao nível dos RH para executar. Opção por incluir questões nos questionários, nomeadamente NPS. |
| <b>Melhorar o conhecimento acerca de alumni e empregadores e ajustar os instrumentos às novas realidades</b>                                       | Rever e aplicar inquérito aos recém-diplomados (1º e 2º ciclo) até ao final de Q2                                     | Questionário revisto e aplicado até ao final do Q2.                                 | 100% |  |
|  | Rever e aplicar inquérito aos diplomados x+5 (2º Ciclo) e alcançar taxas de resposta acima dos 30% até ao final de Q2 | Questionário revisto e aplicado até ao final do Q2. A taxa de resposta foi de 22,1% | 90%  |  |
| <b>Melhorar a comunicação dos estudos, estatísticas e trabalhos realizados pela AEPQ junto da Comunidade</b>                                       | Reformular os websites até final de Q3  | Website da AEPQ, EP e OEIST revistos até ao final do Q4.                            | 60%  |  |
|  | Desenvolver um plano de comunicação para a AEPQ e seus Núcleos até final de Q2  | Plano desenvolvido mas não implementado.  | 50%  |  |
| <b>Prioridade 4: Recursos - Promover a sustentabilidade dos recursos humanos, financeira e ambiental</b>   |   |   |      |  |
| <b>Rever instrumentos de gestão da qualidade</b>   | Rever e atualizar Manual da Qualidade do IST até ao final de Q4   | Revisão e atualização iniciada mas não terminada.                                   | 75%  | Atraso devido à Publicação do PE ter acontecido em dezembro de 2022. Documento necessário à revisão.   |
|  | Desenvolver novo Plano da Qualidade e melhoria até ao final de Q2   | PQ iniciado mas não terminado.  | 75%  | Atraso devido à Publicação do PE ter acontecido em dezembro de 2022. Documento necessário à revisão.   |
|  | Rever macroprocessos e subprocessos (globais) até ao  | Processo iniciado mas não terminado.  | 75%  | Atraso devido à Publicação do PE   |

| Objetivos  | Resultados-chave  | Resultados atingidos   | %   | Notas  |
|--|---|--|-----|--|
|  | final de Q1   |  |     | ter acontecido em dezembro de 2022. Documento necessário à revisão.                                  |
| <b>Rever e implementar a Gestão por processos do macroprocesso E&amp;A</b> | Rever e mapear subprocessos até final de Q2                           | Apenas 2 subprocessos revistos e mapeados. QUC e Criação de NCE. | 10% | Processo iniciado. Saída do recurso humano no Q3 de 2022 não permitiu continuar o trabalho.          |
|  | Rever indicadores até final de Q3                                     | Processo iniciado mas não terminado.                             | 75% | Atraso devido à Publicação do PE ter acontecido em dezembro de 2022. Documento necessário à revisão. |
| <b>Promover uma cultura de qualidade</b>                                   | Realizar 2 ações de formação em parceria com NFD até ao final de Q4   | 1 ação realizada no âmbito da AQ no Q2.                          | 50% | Processo iniciado. Saída do recurso humano no Q3 de 2022 não permitiu continuar o trabalho.          |
|  | Realizar 2 webinars/seminários em parceria com NFD até ao final de Q4 | Não realizado.   | 0%  | Saída do recurso humano no Q3 de 2022 não permitiu continuar o trabalho.                             |

| Atividades   | Processo            | Área/<br>Núcleo | %    | Notas  |
|--|---------------------|-----------------|------|--|
| Gestão do ObservIST  | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 100% |  |
| 7ª Call do ObservIST   | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 100% |  |
| 6ª Call do ObservIST   | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 100% |  |
| Plano de Atividades do IST   | Planeamento         | AEPQ            | 100% |  |
| Relatório de Atividades do IST   | Planeamento         | AEPQ            | 100% |  |
| Atualização de Indicadores do Manual da Qualidade  | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 50%  | Processo atrasado devido à publicação apenas no final do ano do PE IST.                |
| Atualização do Guia de Enquadramento do SIQuIST nos Referenciais da A3ES para o Manual da Qualidade do IST | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 75%  | Documento reformulado para alinhar com Ulisboa, mas apenas terminado no início de 2023 |
| Plano da Qualidade do IST  | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 75%  | Processo atrasado devido à publicação apenas no final do ano do PE IST.                |
| Revisão e Mapeamento de Processos – Manual da Qualidade  | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 75%  | Processo atrasado devido à publicação apenas no final do ano do PE IST.                |
| Formação em Qualidade (webinars e ações de formação)   | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 25%  | Apenas realizada 1 ação de formação  |
| Revisão dos Relatórios de Auto-avaliação dos Ciclos de Estudos (R3A)                                       | Gestão da Qualidade | AEPQ/NEP        | 35%  | Feito levantamento das necessidades e revisão dos R3A definidas. R3A não realizados.   |
| Inquérito às Relações Inter-serviços (IRIS)  | Gestão da Qualidade | AEPQ            | 0%   | Não realizado, transitou para novo ano   |

| Atividades  | Processo                           | Área/<br>Núcleo | %    | Notas   |
|---|------------------------------------|-----------------|------|---|
| Inquérito aos Utentes dos Serviços Administrativos com Balcão de Atendimento (ASUS)   | Gestão da Qualidade                | AEPQ/EP         | 100% | Todos os pedidos foram aplicados e tratados, conjuntamente com questionários adicionados ao sistema de tickets de alguns serviços.                                    |
| Relatório de monitorização da implementação de sugestões de melhoria (Processos A3ES) | Gestão da Qualidade                | AEPQ            | 50%  | Sugestões sistematizadas e organizadas. Relatório não produzido.  |
| Gestão de Processos de Acreditação (A3ES) e Certificação (EUR-ACE)                    | Gestão da Qualidade                | AEPQ            | 100% |   |
| Apoio aos processos Avaliação e Acreditação dos cursos de IST (A3ES, EUR-ACE)         | Gestão da Qualidade                | AEPQ/NEP/EP     | 100% |   |
| Inquérito anual aos alunos do Técnico   | Gestão da Qualidade                | AEPQ/EP         | 80%  | Inquérito aplicado, dados preliminares e folhas de dados produzidas. Relatório não terminado.   |
| Balanço da Qualidade  | Gestão da Qualidade                | AEPQ            | 0%   | Não realizado pois estava dependente da atualização do MQ e seus indicadores. A produzir logo que estes instrumentos estejam publicados.                              |
| Meta-avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade                                      | Gestão da Qualidade                | AEPQ            | 100% |   |
| Dashboards e Factsheets de Indicadores  | Gestão da Qualidade                | AEPQ            | 50%  | Factsheets produzidas. Dashboards não implementados. A escolha de uma plataforma foi conseguida mas aguarda instalação das DSI  |
| Gestão de pedidos externos de inquérito `População do IST                             | Suporte à Elaboração de Inquéritos | AEPQ            | 100% | Nota-se uma redução do número de pedidos e identificou-se a necessidade de rever o regulamento.   |
| Inquérito aos Clientes dos Bares e Cantinas   | Gestão da Qualidade                | AEPQ            | 100% | Aplicado a todos os bares e factsheets individuais produzidas.  |
| Participação em grupos de trabalho CS11 e Gender Balance @ Técnico                    | Gestão da Qualidade                | AEPQ            | 100% | Participação garantida em todos os grupos de trabalho, ao que acresceu o Grupo de Trabalho de valores e comportamentos.   |
| Questionário para aplicar aos utentes da Biblioteca do Técnico                        | Gestão da Qualidade                | AEPQ            | 100% | Questionário desenvolvido mas não aplicado, transitou para novo ano.  |
| Plano de Formação da AEPQ   | Gestão interna                     | AEPQ/NEP/EP     | 100% | Levantamento realizado e plano atualizado.  |
| Catálogo de Tratamento de dados Pessoais da AEPQ                                      | Gestão da Qualidade                | AEPQ/NEP/EP     | 0%   | Processo deste grupo, relacionado com a Lisboa, sofreu alterações e mudanças no Catálogo foram implementadas e decorrerão em 2023                                     |
| Revisão de instrumentos de mediação, utilizados pela AEPQ, para conformidade com RGPD | Gestão da Qualidade                | AEPQ/NEP/EP     | 0%   | Transitou para 2023   |
| Revisão de procedimentos e atualização de manual de procedimentos da AEPQ             | Gestão da Qualidade                | AEPQ/NEP/EP     | 50%  | Em curso.   |
| Estudar a Community Engagement  | Ligação à Sociedade                | AEPQ            | 100% | Análise de metodologias realizado e avaliada sua implementação. Opção por métodos mais simples a introduzir nos questionários que não colocam stresse sobre a equipa. |
| Inquérito à Situação Profissional dos Recém-Diplomados do IST (1o, 2o e 3o ciclos)    | Ligação à Sociedade                | AEPQ/EP         | 75%  | Não aplicado a 3º ciclo.  |
| Inquérito à situação Profissional dos Diplomados do IST de 2o                         | Ligação à Sociedade                | AEPQ/EP         | 100% |   |

| Atividades   | Processo              | Área/<br>Núcleo | %    | Notas  |
|--|-----------------------|-----------------|------|--|
| ciclo (5 anos após 1ª inquirição)  |                       |                 |      |  |
| Inquérito aos empregadores do IST  | Ligação à Sociedade   | AEPQ/EP         | 0%   | Transitou para 2023, decisão tomada porque um outro inquérito foi aplicado à mesma população. População muito sensível a sobrecarga destes instrumentos. |
| Análise Bibliométrica anual e atualização de indicadores   | Investigação          | AEPQ/EP         | 100% | Estudos realizados + Instrumentos revistos.  |
| Inquérito Anual às Unidades de Investigação  | Investigação          | AEPQ/EP         | 100% |  |
| Relatórios de análise metodológica e posicional de Rankings  | Gestão da Qualidade   | AEPQ/EP         | 100% |  |
| Monitorização de Rankings Universitários   | Investigação          | AEPQ/EP         | 100% |  |
| BD Revistas – Atualização lista e apuramento quartis   | Investigação          | AEPQ/EP         | 100% | Atualizado com base no SCIMAGO Journal Ranking   |
| BD indicadores Investigação (UI)   | Investigação          | AEPQ/EP         | 75%  | Não terminado  |
| Gestão BD Indicadores de rankings  | Investigação          | AEPQ/EP         | 40%  | Não terminado  |
| DGEEC – Atualização e estudo diagnóstico/Evolução & Benchmark da situação profissional dos diplomados do IST   | Ligação à Sociedade   | AEPQ/EP         | 100% |  |
| RAIDES “Registo de Alunos Inscritos e Diplomados do Ensino Superior”   | Ensino & Aprendizagem | AEPQ/NEP        | 100% |  |
| Classificações ECTS  | Ensino & Aprendizagem | AEPQ/NEP        |      |  |
| Factos e Números   | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        | 100% |  |
| Caracterização da população escolar  | Ensino & Aprendizagem | AEPQ/NEP        | 0%   |  |
| QUC – gestão e execução de todo o processo em conjunto com o Conselho Pedagógico (CP) e DSI, nas suas várias vertentes:<br>- inquérito aos alunos, relatórios de docente e de responsável, relatórios de coordenador<br>- QUC – alunos de 3o ciclo – inquérito intermédio<br>- QUC – alunos de 3o ciclo – diplomados<br>- QUC – UC dissertação<br>- DDPM – compilação de docentes com desempenho pedagógico a melhorar | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        | 100% |  |
| R3A – Relatório Anual de Autoavaliação dos cursos do IST, para os 3 ciclos   | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        | 0%   |  |
| Projeto Observar e Aprender  | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        | 100% |  |
| Cálculo dos alunos e docentes ETI  | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        |      |  |
| Contributo para Regulamento do Serviço Docente   | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        |      |  |
| Análise/Identificação de Prescrições   | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        |      |  |
| Estudo do Ingresso no IST  | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        | 100% |  |
| Inquérito aos Alunos de Doutoramento   | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        |      |  |
| Plano de Comunicação da  | Gestão da Qualidade   | AEPQ/NEP        | 50%  |  |



| <b>Atividades</b>   | <b>Processo</b>     | <b>Área/<br/>Núcleo</b> | <b>%</b> | <b>Notas</b>                              |
|---|---------------------|-------------------------|----------|---|
| AEPQ  |                     |                         |          |   |
| Gestão e revisão de websites<br>AEPQ  | Gestão da Qualidade | AEPQ/NEP                | 60%      |   |
| Atividades de fortalecimento da<br>equipa (sessões de jogos<br>narrativos e de representação<br>de personagens, atividades ao<br>ar livre, etc..) | Gestão da Qualidade | AEPQ/NEP                | 0%       |   |
| Tratamento de dados para<br>Autoapreciação dos<br>departamentos   | Gestão da Qualidade | AEPQ                    | 100%     | Trabalho de enorme carga não<br>planeado. |
|   |                     |                         |          |   |
|   |                     |                         |          |   |
|   |                     |                         |          |   |

### 3. Ações de Melhoria.

| Descrição da ação de melhoria   | Objetivo a atingir | Resultados-chave alcançados  | Prioridade | Recursos envolvidos | Indicador ou Métrica                                   |
|---|--------------------|--|------------|---------------------|--|
| <i>Melhoria dos processos internos através da documentação e fichas de procedimento</i> | Maior eficiência   | Iniciado, mas não concluído. Transitou para 2023 e mantém-se prioritário | 1          | Toda a equipa       | Taxa de execução e cumprimento de atividades/objetivos |
| <i>Revisão de Processos</i>   | Maior eficiência   | Iniciado, mas não concluído. Transitou para 2023 e mantém-se prioritário | 1          | Toda a equipa       | Taxa de execução e cumprimento de atividades/objetivos |