

Manual de Procedimentos

Volume 3.2 – Núcleo de Apoio ao Estudante

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Índice

Princípios Gerais	5
Abreviaturas e Acrónimos	12
Símbolos utilizados no Diagrama de Processos	13
Legislação Aplicável	14
Mapa de Atualização do Documento	16
Capítulo 2 - Núcleo de Apoio ao Estudante	16
1. Categoria de Processo: Atendimento	16
1.1 Processo - Atendimento online	17
1.1.1 Sub-processo - RT	17
1.1.2 Sub-processo - E-mail	19
1.1.3 Sub-processo - Redes Sociais	20
1.2 Processo - Atendimento Presencial	20
1.3 Processo - Atendimento Telefónico	22
2. Categoria do Processo: Divulgação e Promoção do Técnico	23
2.1 Processo - Atividades de divulgação e promoção no exterior	24
2.1.1 Sub-processo - Feiras de Ensino e Formação	24
2.1.3 Sub-processo - Visitas a Escolas	29
2.1.4 Sub-processo - Podcasts	30
2.2 Processo: Atividades de divulgação e promoção no Técnico Alameda	31
2.2.1 Sub-processo - Visitas Individuais ao Técnico	31
2.2.2 Sub-processo - Visitas de Grupo Escolar ao Técnico	34
2.2.2 Sub-processo - Evento ISTO É Técnico	37
2.3 Processo: Programa Embaixadores	39
2.3.1 Sub-processo - Planeamento	39
2.3.2 Sub-processo - Divulgação	43
2.3.3 Sub-processo - Seleção de Embaixadores	44
2.3.4 Sub-processo - Formação	46

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 2
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.3.5 Sub-processo - Implementação	47
2.3.6 Sub-processo - Avaliação	49
2.4 Processo: Verão na ULisboa	52
2.4.1 Sub-processo - Planeamento	53
2.4.2 Sub-processo - Divulgação	57
2.4.3 Sub-processo - Seleção de Monitores	58
2.4.4 Sub-processo - Formação	60
2.4.5 Sub-processo - Implementação	61
2.4.6 Sub-processo - Avaliação	65
2.5 Processo: Projeto Ciência	67
2.5.1 Sub-processo - Planeamento	67
2.5.2 Sub-processo - Implementação	68
2.5.3 Sub-processo - Avaliação	68
2.5.4 Sub-processo - Projeto Engenheiras por um Dia	69
2.5.5 Sub-processo - Desafios da Engenharia	71
2.5.6 Sub-processo - Outros protocolos	71
3. Categoria do Processo: Acolhimento e Integração	72
3.1 Processo: Semana de Acolhimento	72
3.2 Processo: Programa Mentorado do Técnico	72
3.2.1 Sub-processo - Planeamento	73
3.2.2 Sub-processo - Divulgação	81
3.2.3 Sub-processo - Seleção de Mentores	82
3.2.4 Sub-processo - Formação	85
3.2.5 Sub-processo - Implementação	87
3.2.6 Sub-processo - Avaliação	92
3.3 Processo: Mobilidade - Longa duração	96
3.3.1 Sub-processo - Planeamento	96
3.3.2 Sub-processo - Divulgação	100
3.3.3 Sub-processo - Implementação	100
3.3.4 Sub-processo - Avaliação	102
3.4 Processo: Mobilidade - Curta duração	102
3.4.1 Sub-processo - Planeamento	103

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 3
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

3.4.2 Sub-processo - Divulgação	104
3.4.3 Sub-processo - Implementação	105
3.4.4 Sub-processo - Avaliação	106
4. Categoria de processo: Desenvolvimento de Competências	106
4.1 Processo: Workshops	106
4.1.1 Sub-processo - Planeamento	107
4.1.2 Sub-processo - Divulgação	109
4.1.3 Sub-processo - Implementação	109
4.1.4 Sub-processo - Avaliação	110
4.2 Processo: Outras formações	112
4.2.1 Sub-processo Curso de Francês	112
5. Categoria do Processo: Apoio a Eventos Institucionais	114
6. Categoria do Processo: Procedimentos Transversais	114
6.1 Processo - Processos Administrativos e Financeiros	114
6.1.1 Sub-processo Missões	115
6.1.2 Sub-processo Fundo de Maneio	116
6.1.3 Sub-processo - Aquisição/Fornecedor	117
6.1.4 Sub-Processo - Aquisição/Reembolso	120
6.2 Processo - Seleção de Guias	122
6.2.1 Sub-processo - Abertura de concurso	122
6.2.2 Sub-processo - Avaliação de candidaturas	123
6.2.3 Sub-processo - Comunicação dos resultados e contratação	124
6.2.4 Sub-processo - Acolhimento e integração na equipa	124
6.2.5 Sub-processo - Formação Inicial	125
6.3 Processo - Gestão de Guias	126
6.3.1 Sub-processo - Alocação a atividades	126
6.3.2 Sub-processo - Gestão de horas do plano de trabalho	127
6.3.3 Sub-processo - Gestão de contratos	127
6.3.4 Sub-processo - Férias	128
6.3.5 Sub-processo - Formações Complementares	128
6.3.6 Sub-processo - Guias do Mês	128
6.4 Processo - Comunicação Interna	129

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 4
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

6.4.1 Sub-processo - Reuniões	129
6.4.2 Sub-processo - Arquivo Físico e Digital	130
6.4.3 Sub-processo - Aplicações de comunicação	130
6.4.5 Sub-processo - E-mail	130
6.5 Processo - Comunicação Externa	131
6.5.1 Sub-processo - Estratégia de Comunicação	131
6.5.2 Sub-processo - Site	133
6.5.3 Sub-processo - Redes Sociais	139
6.5.4 Sub-processo - Design	142

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 5
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Princípios Gerais

O **Núcleo de Apoio ao Estudante (NAPE)** é um serviço central, integrado na Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM) do Conselho de Gestão, que tem como missão promover a integração dos estudantes do Técnico, apoiando e desenvolvendo projetos que contribuam para o sucesso académico, o desenvolvimento de competências e um envolvimento efetivo da sua comunidade académica. Cabe também ao NAPE, aproximar o Técnico de estudantes pré-universitários através do estímulo do interesse pela Ciência e divulgação da oferta formativa, privilegiando o atendimento e acompanhamento personalizados através de uma estratégia de apoio por pares.

Dada esta missão, são áreas de atuação do NAPE:

- **Acolhimento e Integração dos novos estudantes do Técnico**, incluindo de programas de mobilidade internacional (ERASMUS, InnoEnergy, ATHENS, entre outros), recebendo e acompanhando os primeiros passos destes estudantes, nomeadamente no processo de matrícula durante a Semana de Acolhimento ou *Orientation Week*, com a implementação do Programa Mentorado de apoio entre pares.
- **Divulgação do Técnico** junto de potenciais candidatos, dando a conhecer a oferta formativa do Técnico, infraestruturas e apoios, atividades e projetos extracurriculares, bem como os vários concursos de acesso. Durante o ano, a equipa realiza regularmente Visitas a Escolas Secundárias e Feiras de Ensino e Formação Profissional, recebendo também alunos no Técnico, em Visitas Individuais, de Grupo Escolar, eventos e iniciativas abertas. O Programa de Divulgação do Técnico conta ainda com o Programa Embaixadores do Técnico, para que possa proporcionar o

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 6
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

melhor apoio a quem pretende escolher estudar no Técnico, transmitindo o máximo de informação possível à tomada de decisão autónoma e fundamentada.

- Desenvolvimento de Competências** técnicas e transversais para complementar a formação que os alunos do Técnico adquirem no seu curso. São exemplos recorrentes de ações de formação em *hard-skills*, workshops sobre ferramentas como *Matlab, Excel, Latex, Illustrator, Python*, ou metodologias de trabalho como *Lean, Scrum*, Gestão de tempo, *Pitch*, Liderança, Entrevistas de emprego, são temas abordados em workshops focados nas *soft-skills*, havendo lugar ainda para outros tópicos como Cozinha Saudável, Debate, Mercados Financeiros, IRS e Impostos, entre muitos mais. O ciclo semestral de workshops *NAPE Skills Factory* é a principal iniciativa nesta área, juntando-se os workshops e outras ações formativas para Mentores, Embaixadores, Guias e Monitores do Verão na ULisboa que contam com vários dos temas referidos no contexto dos respetivos programas.
- Acompanhamento e Apoio de candidatos, a estudantes e ligação a alumni do Técnico** em questões relacionadas com o ingresso e a vivência na faculdade, por meio de atendimento na Receção do Pavilhão Central (campus Alameda), atendimento telefónico, e-mail e redes sociais para facilitar a integração e melhorar a experiência dos estudantes. Procedimentos académicos, funcionamento do Técnico, candidaturas, eventos e atividades, fazem parte do portfólio de informações prestadas diariamente, bem como o encaminhamento de estudantes para os serviços de apoio corretos. Em conjunto com outras estruturas do Técnico, os estudantes com Necessidades Educativas Especiais beneficiam também de apoio do NAPE no seu percurso académico ao abrigo do Estatuto ENEE.
- Promoção de Ciência** junto da sociedade, nomeadamente dos alunos mais novos (Ensino Básico), despertando o interesse pela área científica e procurando estimular

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 7
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

o pensamento científico. A par com a divulgação do Técnico, compete também ao NAPE mostrar o se faz nas áreas da Engenharia, Arquitetura, Ciência e Tecnologia a estes públicos-alvo, com atividades como o Verão na ULisboa, Engenheiras por um dia, Desafios da Engenharia (júnior e sénior), além de experiências ou demonstrações laboratoriais em escolas, feiras ou eventos, possibilitadas pelos protocolos estabelecidos com diversas entidades como municípios, as próprias escolas, organismos públicos, empresas e associações, celebrados a cada ano letivo.

- **Apoio a Eventos institucionais** do Técnico e da Universidade de Lisboa, como cerimónias, celebrações e eventos culturais, sendo exemplos o Dia da Graduação, o Dia do Técnico, *Alumni Talks*, Temporada da Música do Técnico ou a Abertura do Ano Académico da ULisboa.

Adicionalmente, o NAPE colabora ativamente em projetos transversais e grupos de trabalho relacionados com: a) a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres (Gender Balance), b) a inclusão, equidade e diversidade (Grupo de trabalho para os Estudantes com Necessidades Educativas Especiais - GENEE, Rede NEE-ULisboa, UNITE - Taskforce *Student Engagement* 3.2.3. “*Diversity and Inclusion*”); c) mentoria (Rede Portuguesa de Mentoria | Tutoria Interpares no Ensino Superior, UNITE! - Taskforce *Student Engagement* 3.2.1. - “*Virtual and on-campus Mentoring*”); 2.0 Community 3 Inclusion, Diversity and Well-being; d) o projeto Técnico Sustentável (coordenação do eixo: Inclusão - Acolhimento, acompanhamento e integração) enquadrado na iniciativa Sustentabilidade do Técnico; e e) a saúde mental e o bem-estar (equipa técnica CARP-T da Comissão de Avaliação dos Riscos Psicossociais - CARP), bem-estar dos estudantes da Universidade de Lisboa em articulação com a Reitoria, grupo de trabalho para a

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 8
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

avaliação impacto da pandemia - CP, AEPQ, NDA, NAPE, Rede Nacional de Apoio Psicológico no Ensino Superior - RESAPES-AP.

Anualmente, aquando da fixação dos objetivos dos serviços, o NAPE reflete sobre as estratégias institucionais e as necessidades do público ao qual se dirige, para elaborar os objetivos que guiam a sua ação. Para o **ano de 2023, foram fixados os seguintes objetivos:** a) Facilitar o Acolhimento e Integração dos/as novos/as estudantes do Técnico; b) Garantir apoio e acompanhamento a estudantes ao longo do ano letivo, para facilitar a adaptação e bem-estar ao longo de todo percurso académico, c) Oferecer oportunidades de desenvolvimento de competências complementares à formação académica, com base nas necessidades e interesses identificados junto da comunidade académica, d) Divulgar a instituição, a oferta formativa e as condições para estudar no Técnico, junto da sua comunidade e do exterior, facilitando a transição do candidato para o novo nível de ensino, e) Representar o Técnico através do apoio a iniciativas institucionais, promovendo o envolvimento da comunidade, f) Dinamizar projetos de Ligação à Sociedade e/ou Promoção de Ciência, Engenharia e Tecnologia junto da comunidade interna e externa, g) Colaborar em grupos e redes de trabalho transversais, internas e externas, contribuindo para o alinhamento interno entre os serviços e entre as práticas e a estratégia do Técnico.

No âmbito da sua missão, o NAPE conta com uma equipa de colaboradores que inclui um grupo de Guias (estudantes bolseiros), dedicado à prossecução dos seus objetivos em prol da comunidade de estudantes através de uma estratégia de apoio de pares. Os Guias organizam-se em sub-equipas, de acordo quer com as necessidades dos projetos destinados a estudante e candidatos ao Técnico, quer com as condições envolventes, não sendo por isso possível prever o número, tipo, nem composição das equipas num dado ano letivo. Dada a natureza da condição do bolseiro, estas equipas são também bastante voláteis, havendo a necessidade de registar o trabalho realizado antes da transição para

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 9
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

novos Guias, contemplando também uma grande margem de inovação e de adaptação das iniciativas às necessidades e ao contexto. Para apoiar os Guias, assegurar procedimentos internos, a relação com órgãos e serviços do Técnico e as tarefas transversais aos programas, o serviço conta com uma equipa permanente de gestão e *backoffice*, composta pela Coordenadora e Colaboradoras do serviço.

Dada a natureza da missão e a decorrente organização do NAPE, a maioria das tarefas não envolve os “procedimentos administrativos, contabilísticos e financeiros” alvo de descrição e mapeamento nos manuais de procedimentos, nem requer uma regulamentação, definição e harmonização rígidas que seriam até contraproducentes nas respostas a desenvolver para o público-alvo. No entanto, e além da descrição detalhada dos procedimentos administrativos existentes, considerou-se pertinente descrever as restantes atividades e tarefas no sentido de facilitar a formação de novos elementos. Estas descrições serão intencionalmente menos detalhadas, com foco nos objetivos e no que é transversal a cada programa/iniciativa, já que a cada edição surgem mudanças motivadas pelas avaliações anteriores, necessidades do público-alvo em questão, condições externas existentes (ex: pandemia), inovações que são amplamente encorajadas, resposta a solicitações institucionais, entre outros factores.

De notar também que as limitações impostas pela gestão da pandemia, trouxeram inúmeras alterações às atividades presenciais existentes, motivando a adaptação de algumas iniciativas e a criação de novas modalidades de resposta. Algumas destas soluções, com vantagens associadas, mantiveram-se num período pós-restrições, a par de modalidades presenciais. Para efeitos da organização do manual de procedimentos, sempre que uma iniciativa sofre uma adaptação ao formato virtual, mantendo os seus objetivos e natureza, esta é descrita ao nível do mesmo processo ou sub-processo. Sempre que a alteração é tal que gera uma nova iniciativa, esta é descrita separadamente.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 10
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Abreviaturas e Acrónimos

AAI	Área de Assuntos Internacionais
ACIM	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
AE	Associação dos Estudantes do IST
AEIST	Associação dos Estudantes do Instituto Superior Técnico
AEPQ	Área de Estudos, Planeamento e Qualidade
AG	Área de Graduação
AO	Admissions Office
AQAI	Área para a Qualidade e Auditoria Interna
ATT	Área de Transferência de Tecnologia
CP	Conselho Pedagógico
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DSI	Direcção de Serviços Informáticos
GOP	Gabinete de Organização Pedagógica
GCRP	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
NAPE	Núcleo de Apoio ao Estudante
NDA	Núcleo de Desenvolvimento Académico
NDM	Núcleo Design e Multimédia
NMCI	Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional
RT	<i>Request Tracker</i>
NCA	Núcleo de Compras e Aprovisionamento
NEO	Núcleo de Execução Orçamental

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 11
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Símbolos utilizados no Diagrama de Processos



Início do processo (mensagem)



Fim do processo (mensagem)



Fim do processo



Tarefa Realizada



Mutuamente exclusivos



Em paralelo



Registo/Ficheiro

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 12
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Legislação Aplicável

- **Regulamento de Organização e de Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e de Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico** (Diário da República, 2.^a série — N.º 32 — 14 de fevereiro de 2017; Artigo 88.º)

https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/despacho_1503.pdf

- **Alteração ao Regulamento de Organização e Funcionamento dos Serviços de Natureza Administrativa e Apoio Técnico do Instituto Superior Técnico** (Despacho n.º 3366/2020, de 17 de março) - https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/despacho_3366.pdf

- **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados - REGULAMENTO (UE) 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO** de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

- **Código do Procedimento Administrativo** (DL n.º 4/2015, de 07 de Janeiro) http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=2248&tabela=leis

- **Regulamento de Bolsas de Investigação da Universidade de Lisboa**

Despacho n.º 6238/2020 de 12 de junho de 2020:

https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/despacho_6238_bolsas-1.pdf

(Despacho n.º 8532/2021 de 27 de Agosto de 2021):

https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/despacho_8532_regulamento_bolsas.pdf

- **Regulamento de Bolsas de Investigação do Instituto Superior Técnico**, Diário da República, 2.^a série, de 27 de agosto de 2021 (Despacho n.º 8532/2021)

https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/despacho_8532_regulamento_bolsas.pdf

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 13
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- **Estatuto do Bolseiro de Investigação** – versão consolidada (setembro de 2019)
https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/estatuto-do-bolseiro-de-investigacao_versao-consolidada_2019-09-03.pdf
- **Atualização do valor das bolsas de investigação**, Diário da República, 2.ª série, de 28 de fevereiro de 2022 (Deliberação n.º 257/2022)
https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/deliberacao_257_2022.pdf
- **Informações académicas**
<https://tecnico.ulisboa.pt/pt/ensino/estudar-no-tecnico/informacoes-academicas/>
- **Documentos Académicos**
<https://tecnico.ulisboa.pt/pt/ensino/estudar-no-tecnico/informacoes-academicas/documentos-academicos/>
- **Guia de Estudante**
<https://tecnico.ulisboa.pt/files/2022/09/guia-estudante-2022-2023.pdf>
- **Regime jurídico de graus e diplomas do ensino superior** (Decreto-lei 74/2006, de 24 de março) <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/75326440/view?q=74%2F2006>

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 14
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Mapa de Atualização do Documento

Responsável	O quê	Quando	Como	Resultado/Registo
Colaboradores do NAPE	Atualização do volume	Anualmente ou sempre que necessário	Atualizar procedimentos em vigor	Proposta de alteração enviada à AQAI/publicação



As propostas são sempre enviadas à AQAI para análise juntamente com o formulário de alteração.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 15
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Capítulo 2 - Núcleo de Apoio ao Estudante

1. Categoria de Processo: Atendimento

O NAPE disponibiliza atendimento presencial, telefónico e por via eletrónica, com o objetivo de responder a dúvidas e solicitações colocadas, sobretudo, por estudantes do Técnico e candidatos, mas também por serviços.

1.1 Processo - Atendimento online

Os contactos recebidos por via eletrónica para nape@tecnico.ulisboa.pt são geridos através do sistema RT de acordo com as seguintes categorias/filas: GCRP-NAPE, Geral, Alumni, Divulgação, Eventos e Apoio, Pedidos de Informação, Programa Mentorado, Programas de Mobilidade, Protocolos Ciência, Protocolos Culturais, Quinta dos Remédios, Verão na ULisboa, Visitas e Workshops. Diariamente, os novos e-mails são triados e atribuídos aos responsáveis pelas filas, que devem responder preferencialmente dentro de dois dias úteis. Dada a presença do NAPE em redes sociais também se podem esperar pedidos de informação por essas vias, os quais podem ser respondidos diretamente, ou encaminhados para os canais oficiais.

1.1.1 Sub-processo - RT

Uma vez que todos os pedidos que dão entrada por email através do endereço nape@tecnico.ulisboa.pt são tratados via plataforma RT, importa descrever detalhadamente o conjunto de tarefas associadas a esta gestão, esquematizadas no Diagrama 1.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 16
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

A equipa NAPE Gestão é responsável pela triagem de todas as mensagens/*tickets* que dão entrada na plataforma através da fila “Geral”. Nesse sentido, pode dar-se um de quatro cenários:

a) Se o pedido é do âmbito do conhecimento ou competências da equipa NAPE, o ticket é atribuído a um Guia da equipa RT e a resposta é dada, depois da categorização na fila correspondente;

b) Se o assunto excede a competência da equipa que procede à triagem, pode seguir duas vias: 1) o pedido é de tal modo específico que a sua resposta só pode ser dada pelos elementos das equipas do NAPE responsáveis por determinado projeto, sendo então encaminhado para o Guia com competência para responder, com a identificação correta da fila a que pertence; 2) o pedido não tem uma resposta prevista ou depende de validação superior, sendo então encaminhado para a Coordenação do NAPE.

c) Se a mensagem recebida for SPAM, é categorizada como tal, deixando o ticket de estar acessível;

d) Quando o pedido excede a competência do próprio NAPE, este é encaminhado para o serviço mais adequado, sendo redigida uma resposta com essa mesma indicação “a sua questão será encaminhada para o serviço x/para o/a colega y”. Quando existe uma fila no RT é possível alocar o *ticket* diretamente. Quando tal não é possível, adiciona-se em CC o contacto da pessoa/serviço em causa (*requestor*), desde que não exista uma fila RT associada, de modo a prevenir efeito “bounce”.

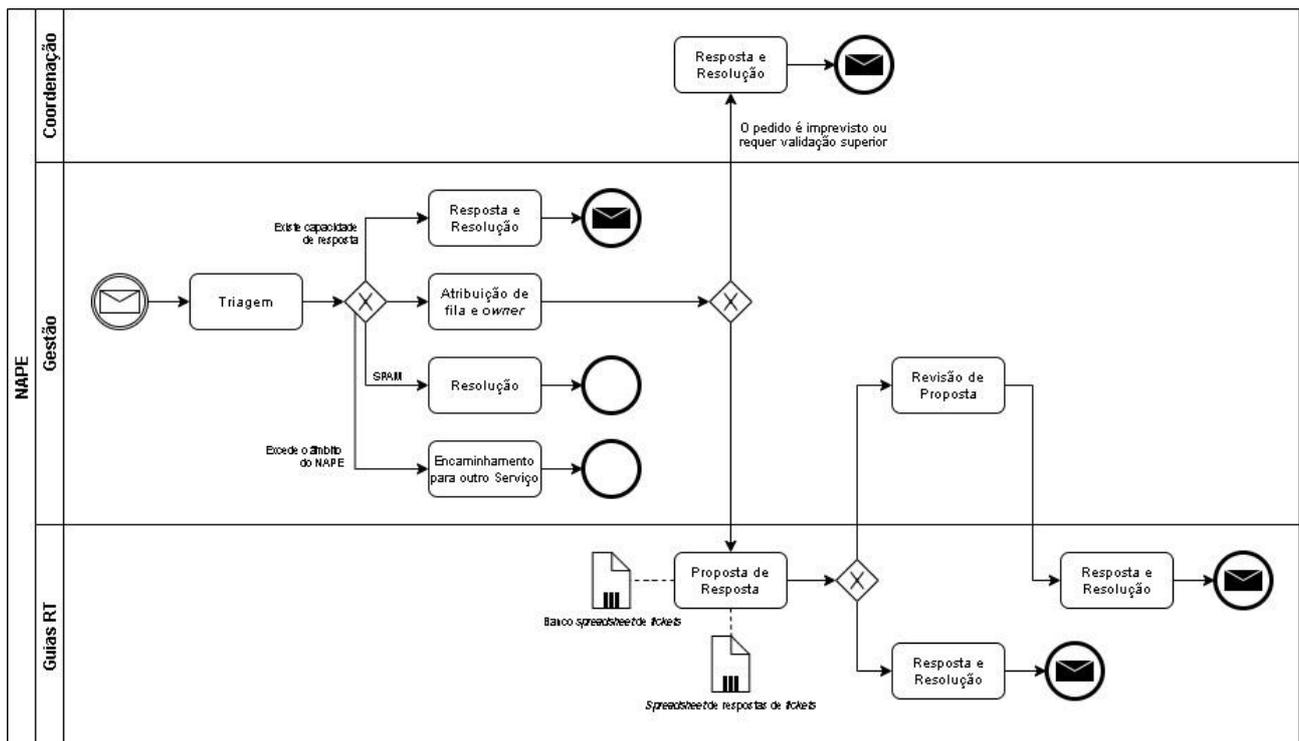
No caso em que o *ticket* é atribuído a um Guia, este deve registá-lo e caracterizá-lo na respetiva *spreadsheet*. Caso encontre resposta para o pedido na *spreadsheet* “Banco de *Tickets*”, poderá adaptar esse modelo, registar a resposta e enviá-la de seguida, via RT. Caso tal não seja possível, deverá pesquisar a informação necessária à redação de uma

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 17
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

resposta clara, compreensiva e precisa, colocando-a depois na *spreadsheet*, podendo ser alvo de revisão por outra pessoa antes de a enviar ao destinatário.

Diagrama 1 - Sub-processo RT



1.1.2 Sub-processo - E-mail

Em alternativa ao RT, podem chegar pedidos diretamente para as *mailinglists* do NAPE (ex.: gestao@nape.tecnico.ulisboa.pt, guias@nape.tecnico.ulisboa.pt), bem como para colaboradores individualmente, através do endereço eletrónico institucional (...@tecnico.ulisboa.pt). Esta é uma forma de contacto utilizada sobretudo pelos serviços do Técnico, entidades externas com as quais existem parcerias ou fornecedores associados a projetos que estejam a ser desenvolvidos.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 18
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

1.1.3 Sub-processo - Redes Sociais

O NAPE assegura a sua presença em várias redes sociais (*Facebook, Instagram e LinkedIn*), sendo por vezes contactado por essa via por estudantes e candidatos/as ao Técnico. Quando a resposta é simples e requer informações gerais, as questões podem ser resolvidas diretamente através de mensagem ou comentário na respetiva rede social, sendo habitualmente os/as Guias alocados à Equipa *Marketing* os/as responsáveis pela gestão destas caixas de mensagens. No entanto, no caso de dúvidas muito específicas ou que requeiram uma resposta mais cuidada e fundamentada, estas devem ser encaminhadas para o e-mail nape@tecnico.ulisboa.pt, para que possam ser respondidas via RT pela extensão do conteúdo, permitindo um maior controlo da informação disponibilizada. Todas as respostas dadas são registadas e contabilizadas para reporte no final do ano.

1.2 Processo - Atendimento Presencial

Dada a facilidade de acesso, é na receção do Pavilhão Central que é assegurado o atendimento presencial e telefónico (21 841 7251, ext 1251) do NAPE, de segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 16h00 (nos períodos de interrupção lectiva, em função da afluência esperada, podem existir alterações que são comunicadas atempadamente). Para o efeito são designados dois Guias, um para cada turno: das 9h00 às 12h30 e das 12h30 às 16h00, podendo ser reforçados no caso de formação ou maior afluência.

Responsável	Identificação	Quando se procede/prazo	Como se procede	Resultado/Resultado	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Recebido de:	Expedido para:		

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 19
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

	(processo)							
Guias e Colaboradores	Atendimento ao Público	Atendimento presencial/telefónico na Recepção: das 9h00 às 16h00; Resposta a e-mails (RT): horário de funcionamento do NAPE.	Atender a solicitações apresentadas presencialmente ou por telefone.	Esclarecimento de dúvidas; Marcação de visitas; Inscrição em eventos (ex. NSF); entrega de Certificados; Registo do número e tipo de atendimentos	Estudantes do Técnico; Candidatos ao Técnico/Estudantes antes do Ensino Secundário; Candidatos a programas do NAPE; representantes de escolas; Docentes; Serviços	Responsável pelo processo, Remetente.	Responsável pelo procedimento. A resposta pode ser validada por uma segunda pessoa, sempre que necessário.	n.a.

Ao atendimento presencial na receção do Pavilhão Central, chegam candidatos (nacionais e estrangeiros) acompanhados por vezes dos pais/familiares, alunos do Técnico com dúvidas muito específicas, assim como alguns trabalhadores de serviços do Técnico que procuram esclarecimentos. Para lhes dar resposta, todos os Guias passam por um período de formação inicial, observando colegas e sendo acompanhados nos primeiros atendimentos. Algumas das questões que surgem por parte dos estudantes são recorrentes, sendo por isso essencial a consulta em permanência do site do Técnico, de regulamentos públicos, das informações académicas disponíveis (nomeadamente, na secção de Ensino do site do Técnico) para fundamentar as respostas dadas. Quando a dúvida excede a capacidade de resposta do NAPE, o estudante é encaminhado para o serviço mais adequado (ex.: NMCI, AG, NDA, AE), procurando facilitar o processo.

Sempre que existem eventos a decorrer, o atendimento na receção pode funcionar também para a realização de inscrições ou levantamento de certificados.

Os atendimentos presenciais e telefónicos realizados são registados diariamente numa *spreadsheet* própria, de modo a poderem ser contabilizados e consultados a qualquer momento.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 20
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Com o encerramento do atendimento presencial devido à pandemia, o NAPE manteve o horário de atendimento, disponibilizando um link Zoom para resposta a solicitações através de videochamada. Esta modalidade continua a ser utilizada, de modo pontual, em situações em que justifiquem (ex.: apoio a matrículas de estudantes que se encontrem no estrangeiro).

1.3 Processo - Atendimento Telefónico

Os Guias responsáveis por cada turno na receção do Pavilhão Central atendem pedidos via telefone, sendo habitualmente o âmbito das questões semelhante ao do atendimento presencial. Por vezes, surgem contactos de pais para os quais as informações devem ser adaptadas.

Aquando de um atendimento telefónico, o Guia atende a chamada, apresentando-se e identificando-se como Guia do NAPE, procurando de seguida esclarecer todas as questões, podendo sempre reencaminhar para outros serviços ou recomendar que consulte a página do Técnico para mais detalhes.

À semelhança do que acontece no atendimento presencial, sempre que um Guia não possua informações suficientes para responder, pode ligar para o *open space* do NAPE (backoffice) para esclarecer questões imprevistas.

Durante o horário de expediente são recebidas chamadas no espaço do NAPE, sobretudo da parte de serviços, fornecedores, representantes de instituições externas com as quais existem protocolos, entre outros.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 21
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Durante períodos de menos afluência, como é o caso da 1ª quinzena do mês de agosto, realiza-se o encaminhamento de chamadas da receção para um dos telefones do *open space* do NAPE, utilizando a função “Desvio de Chamada” do telefone.

Na página do NAPE, secção contactos, é possível aceder aos telefones, extensões e endereços de e-mail dos colaboradores presentes no *open-space* do NAPE, bem como o contacto e horário para atendimento na receção.

2. Categoria do Processo: Divulgação e Promoção do Técnico

Considerando a missão do NAPE na divulgação do Técnico junto da população escolar, são desenvolvidas diversas iniciativas, programas e projetos com o objetivo de dar a conhecer a oferta formativa e de aproximar a comunidade de atividades científicas ou realizadas no contexto do Ensino Superior.

Anualmente os membros do NAPE atualizam os conteúdos transmitidos nas atividades de divulgação com base nas páginas de cursos, materiais produzidos pela ACIM, com a qual colabora também na sua atualização, e procura-se organizar formações com os Coordenadores dos vários de cursos para garantir que a divulgação é feita de forma precisa e atualizada. Tenta-se sempre traduzir esta informação de forma adequada ao seu público-alvo - estudantes de diferentes níveis de ensino. Adicionalmente, o NAPE apoia o processo de atualização dos folhetos dos cursos, quer do ponto de vista dos conteúdos, quer da forma, baseando-se no feedback dos utilizadores/destinatários.

Com as limitações a atividades presenciais de divulgação foi necessário criar um programa alternativo, que se materializou na iniciativa **ISTO É**. Este conjunto de atividades procura expandir as plataformas de divulgação do Técnico para meios virtuais para que os

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 22
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

candidatos ao Técnico possam participar à distância. Existem cinco linhas de atividades dentro da iniciativa ISTO É:

- *Podcast*
- ISTO É Técnico | Licenciaturas
- ISTO É Técnico | Mestrados
- ISTO É Conversa!
- ISTO É Visita Virtual

Uma vez que as duas últimas são transposições diretas para o formato virtual das visitas individuais e de grupo escolar, serão abordadas nas secções das visitas (2.2). As restantes iniciativas, que pelas suas vantagens se poderão manter num cenário pós-pandemia, serão detalhadas separadamente.

2.1 Processo - Atividades de divulgação e promoção no exterior

O NAPE realiza ao longo do ano letivo diversas iniciativas de promoção do Técnico em contextos como escolas ou feiras de ensino e formação (nacionais, regionais e locais, bem como internacionais). Dada a diferenciação de procedimentos, as iniciativas serão apresentadas separadamente.

2.1.1 Sub-processo - Feiras de Ensino e Formação

A representação do Técnico em feiras de ensino e formação ocorre ao longo do ano tendo maior incidência de março a junho por corresponder ao momento de tomada de decisão dos alunos. Os procedimentos para participação em cada feira podem diferir consoante o enquadramento das aquisições inerentes. Habitualmente estas feiras

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 23
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

envolvem a presença de Guias e Embaixadores num *stand*, a disponibilização de folhetos e brochuras sobre a oferta formativa, podendo incluir apresentações institucionais. Apresentam-se de seguida as diferentes feiras em que o NAPE participa anualmente:

- Descobre a Ulisboa** - Feira organizada pela Reitoria da Universidade de Lisboa para divulgação da oferta formativa das suas Escolas, sendo o NAPE responsável pela participação do Técnico. Para o efeito, é necessário avaliar a disponibilidade de datas e horários de participação, as condições do espaço reservado, o programa previsto, os intervenientes a envolver e os materiais a transportar, havendo uma checklist para esse fim. São calendarizados turnos de permanência no *stand*, podendo ser alocados Embaixadores além dos Guias do NAPE. Cabe ainda ao NAPE a tarefa de mediar a relação com outros expositores a envolver da parte do Técnico (núcleos, clubes e projetos de estudantes como FST, Solar Boat, TL Moto). Para isso é enviado um e-mail aos núcleos de estudantes/clubes/projetos a ser representados, indicando os recursos materiais de que dispõem no *stand* (espaço, tomadas eléctricas, iluminação) e de que necessitam, bem como transporte e dia/horário de montagens. No final, é enviado um formulário de avaliação aos Guias e aos convidados, no sentido de aferir a qualidade da experiência, valor acrescentado, alcance obtido e melhorias a considerar numa nova edição. Os indicadores de participação enviados pela Reitoria são também analisados para elaboração do balanço da atividade.
- Futurália** - Feira de oferta formativa, educação e empregabilidade realizada anualmente na FIL - O Técnico participa no contexto da ULisboa, pelo que a organização dos *stands* e atividades é feita centralmente de acordo com a dimensão da Escola, que valida a proposta e adjudicação. A imagem e conteúdo do *stand* é indicada pelo Técnico através do preenchimento de um formulário para descrever a Escola, oferta formativa, atividades que irá apresentar (no *stand* ou no palco),

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 24
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

contactos e credenciais a atribuir. São convidados a estar presentes no expositor do Técnico núcleos/projetos de alunos. Para isso é enviado um e-mail aos núcleos de estudantes/clubes/projetos a ser representados, indicando os recursos materiais de que dispõem no *stand* (espaço, tomadas eléctricas, iluminação) e de que necessitam, bem como transporte e dia/horário de montagens. Em relação à participação do NAPE em si, é necessário preparar os materiais a transportar havendo uma checklist para esse fim. São calendarizados turnos de permanência no *stand*, podendo ser alocados Embaixadores e Guias do NAPE.

- **Qualifica** - Feira de Educação, Formação, Juventude e Emprego

(realizada anualmente na Exponor - Feira Internacional do Porto) - O Técnico participa no contexto da ULisboa, pelo que a organização dos *stands* e atividades é feita centralmente. Sendo uma atividade fora de Lisboa e de menor afluência, são apenas alocados dois Guias do NAPE, normalmente do dia anterior ao início da Feira até ao fim da mesma. É necessário criar a missão e reservar estadia (hotel) e transporte (carrinha do Técnico ou se indisponível carro alugado) para os Guias, bem como preparar todo o material de divulgação (flyers, roll-ups), enquadrando as refeições e deslocações adicionais necessárias em processos de reembolso.

- **Unlimited Future** - Feira de Mestrados e Pós-graduações realizada anualmente na Alameda da Cidade Universitária - Aquisição de serviços à Inspiring Future, pagamento feito por via processo de aquisição do Técnico à entidade. O enquadramento da participação do Técnico passou a ser feito no âmbito da ULisboa a partir de 2020/21. Em relação à participação do NAPE, é necessário preparar os materiais a transportar havendo uma checklist para esse fim. São calendarizados turnos de permanência no *stand*, podendo ser alocados Embaixadores e Guias do NAPE. No contexto online, a feira foi realizada na plataforma virtual *Tawk.to*, sendo

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 25
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

passível de se manter como um formato complementar, na qual se integra a iniciativa do ISTo É Técnico - Mestrados (abordada na secção 2.2).

Frequentemente são recebidos convites para participação em feiras de divulgação de oferta formativa, organizadas por escolas ou por entidades locais, bem como internacionais. Após receção do pedido, este é registado na respetiva base de dados e analisado em função de critérios como: data/horário, atividades simultâneas e disponibilidade dos Guias, localização, disponibilidade de transporte, experiências anteriores no mesmo evento e avaliação reportada, público-alvo, bem como eventuais custos associados. Caso a decisão recaia na participação, são preparados os recursos necessários (flyers, roll-ups, apresentação), é marcado o transporte (ex.: carrinha do Técnico, ou Táxis, se indisponível) e criados os processos de missão e reembolso sempre que aplicável. Caso não exista possibilidade de representar o Técnico, agradece-se o convite e questiona-se a pertinência de enviar folhetos/material informativo digitais e pelo correio, além de se convidar a visitar o Técnico ou comparecer em feiras de divulgação de âmbito nacional, caso a data seja próxima.

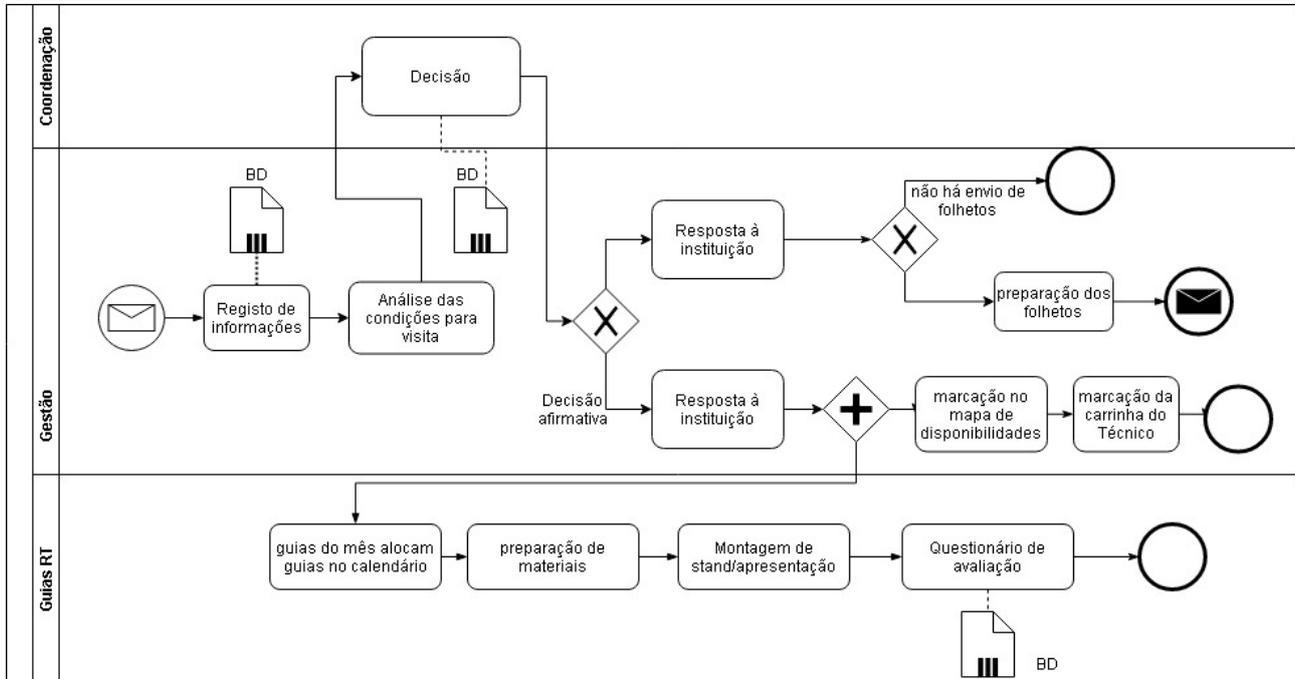
Antes da realização das feiras, os Guias alocados são informados sobre o âmbito em que decorre, a modalidade de representação (stand, apresentação, etc.), os horários do transporte, a pessoa de contacto no destino e outros dados que especificamente possam ser relevantes. Estas informações também são importantes para envolver Embaixadores nestas ações de divulgação.

No final da feira é pedido aos Guias que preencham um inquérito de avaliação que visa aferir as condições oferecidas pela entidade/escola, o número de estudantes interessados no Técnico, entre outros dados relevantes para efeitos de *report* e para avaliar futuros pedidos da mesma entidade.

Diagrama 2 - Visitas a Escolas/Feiras por convite

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 26
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023



Durante o período de confinamento decretado pela pandemia, e a consequente impossibilidade de realizar feiras em formato presencial, muitas entidades e escolas optaram por converter as ações de divulgação de oferta formativa em formatos alternativos e online. Isto criou uma série adicional de especificidades, que tornou cada feira num caso único (ex.: utilização de plataforma para inserção de conteúdos, feira virtual em plataforma interativa, apresentações em formato videoconferência, interações por chat), etc. Assim, no momento da inscrição, houve necessidade de aferir a modalidade de participação para adequar os procedimentos (ex.: carregamento de folhetos e vídeos na plataforma, como por exemplo o vídeo da visita guiada aos campi pelos Guias do Técnico; preenchimento de dados referentes ao logo e manual de identidade do Técnico para construção de *stands* virtuais; alocação de Guias ao *Tawk.to* e apresentações por videoconferência, etc). Os restantes passos são semelhantes às feiras presenciais, que regressaram em pleno no ano lectivo de 21/22.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 27
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.1.3 Sub-processo - Visitas a Escolas

As visitas a Escolas ocorrem ao longo de cada ano letivo, devendo ser feita uma avaliação da participação e dos dados referentes à evolução das colocações no Técnico para sustentar o planeamento estratégico dos anos subsequentes. O Técnico procura meios diversos para potenciar a divulgação de modo otimizado, investindo em várias colaborações e fazendo prospeção.

A entidade que assegura a ligação das instituições de ensino superior às Escolas Secundárias é a *Inspiring Future*, organizando várias atividades ao longo do ano letivo em várias zonas geográficas. No início de cada ano letivo é adjudicada a proposta de prestação dos serviços que melhor se adequam ao contexto da instituição de ensino superior, podendo incluir a aquisição direta de packs Social Media que devem estar orçamentados. Os Guias participam regularmente no *Projeto País* durante cerca de seis semanas entre o mês de outubro e dezembro, e no *Projeto Centro* entre janeiro e junho.

O NAPE articula o planeamento dos projetos com a *Inspiring Future*, que envia regularmente a agenda com as escolas a visitar. Após receção da agenda, a Coordenação avalia a viabilidade de participação e a gestão adiciona ao mapa de disponibilidades as atividades, aos quais os Guias do Mês alocam Guias às atividades consoante a sua disponibilidade e experiência. A equipa de divulgação do NAPE procede à alocação de Embaixadores, que acompanham os Guias nas Escolas. Os procedimentos de preparação, execução e avaliação das atividades estão descritos no sub-processo anterior. Caso não exista possibilidade de representar o Técnico informa-se a *Inspiring Future* desse facto e propõe-se o envio de folhetos/material informativo digitais e pelo correio.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 28
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Pode haver recurso a outras entidades intermediárias para realização de visita a Escolas sempre que se justifique e podem ser selecionadas e contactadas diretamente pelo NAPE outras Escolas nesse sentido, com base em critérios estratégicos, bem como podem ser recebidos convites de participação, seguindo-se nesse caso o procedimento anteriormente descrito consoante ocorre na modalidade presencial e/ou virtual.

2.1.4 Sub-processo - *Podcasts*

O podcast ISTO É (<https://nape.tecnico.ulisboa.pt/candidatos-ao-tecnico-e-divulgacao/isto-e-podcast/>) surgiu da necessidade de adaptar para modalidades remotas as atividades de divulgação do Técnico e da respetiva oferta formativa, constituindo-se como uma forma complementar de divulgação mais digital, atual e familiar para a faixa etária a que se dirige.

O projeto foi planeado pelos Guias, que definiram os temas e conteúdos a abordar criteriosamente, a estratégia de inclusão dos intervenientes, como grupos de estudantes, projetos e docentes e a calendarização da redação dos guiões, estabelecimento de contactos, a gravação dos episódios, revisão e edição dos conteúdos dos áudios, materiais gráficos, a publicação e a divulgação.

Este projeto foi diferenciador por facilitar o acesso a uma ampla abrangência de temas de interesse de estudantes que se pretendem candidatar ao Técnico, tais como a oferta formativa e as vivências académicas da nossa faculdade, através do testemunho de atuais estudantes, tendo registado um elevado alcance. Desta forma, ainda é possível os candidatos ouvirem, a qualquer hora e em qualquer lugar, o que o Técnico tem para oferecer aos seus estudantes através do Youtube, Instagram TV, Spotify, ou do do site do NAPE. Prevê-se a actualização deste projecto, de forma a manter esta resposta.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 29
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.2 Processo: Atividades de divulgação e promoção no Técnico Alameda

O Técnico oferece a possibilidade de realizar visitas presenciais em duas modalidades: Visitas Individuais (até 10 elementos) e Visitas de Grupo Escolar.

No âmbito do Programa de Divulgação do Técnico, o NAPE organiza as visitas no campus Alameda, dinamizadas por Guias do NAPE, por vezes acompanhados de Embaixadores do Técnico. O envolvimento de alunos do Técnico nesta prática promove uma abordagem mais eficaz, na medida em que há uma maior proximidade, por identificação do candidato com o aluno e vice-versa, facilitando o esclarecimento de dúvidas sobre a escolha da oferta formativa.

Durante as restrições impostas pela pandemia, as visitas presenciais foram canceladas tendo sido criados programas virtuais com objetivos semelhantes: ISTO É Conversa (para indivíduos e pequenos grupos) e ISTO É Visita Virtual (para escolas). Estas alternativas mantêm-se para colmatar a impossibilidade de contacto presencial, e serão abordadas na respectiva secção.

2.2.1 Sub-processo - Visitas Individuais ao Técnico

As Visitas Individuais têm a duração média de 1h e destinam-se a potenciais candidatos ao Técnico (em grupos até 10 elementos), habitualmente, alunos do Ensino Secundário com dúvidas específicas sobre alternativas de formação, serviços e infraestruturas de apoio ou atividades extracurriculares, que necessitam de acompanhamento individualizado para consolidar as suas escolhas. Dado o carácter personalizado, são também procuradas por estudantes com necessidades específicas

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 30
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

(ENEE) e alunos internacionais. Para agendar uma visita, o aluno, encarregado de educação ou professor preenchem um formulário próprio, disponível na página do NAPE. Este formulário permite recolher dados sobre os visitantes, nomeadamente as suas necessidades de informação e as datas e horários preferenciais para possibilitar o cruzamento com a disponibilidade da equipa.

Os pedidos dão entrada no RT e são transpostos para uma base de dados onde podem ser geridos e monitorizados, sendo pesquisáveis pelo número do RT. É verificada a disponibilidade dos Guias nos dias pretendidos, e colocado no Mapa de Disponibilidades com hora e nome do participante.

Nesta fase, é então possível responder ao participante, enviando a confirmação do agendamento, com o dia e hora marcados e solicitando uma resposta de confirmação. Caso tal não aconteça, ou se a data do contacto for muito anterior à visita, realiza-se ainda um contacto telefónico, de modo a minimizar ausências.

No dia da Visita, o Guia, que pode ser acompanhado por um ou mais Embaixadores, recebe o participante, faz uma breve visita ao Campus, e esclarece as dúvidas do participante relativamente à oferta formativa, condições do Técnico e outras dúvidas que possam surgir ao participante.

No final de cada visita, é solicitado que o participante preencha um inquérito de satisfação que avalia diversos parâmetros como a rapidez e facilidade da marcação da visita, os espaços visitados e prestação dos Guias do NAPE. Os Guias do NAPE envolvidos preenchem também o questionário que lhes é destinado. Estes inquéritos permitem a constante melhoria desta prática, resultando em alterações a procedimentos já implementados, como a optimização do processo de marcação de visitas.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 31
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Na impossibilidade de se realizarem visitas presenciais, foi criada a alternativa virtual **“ISTO É Conversa!”**, um espaço personalizado para esclarecer questões, através de uma conversa informal sobre a oferta formativa, projetos, infraestruturas e apoios, partilhando a experiência e percurso dos estudantes do Técnico. Estas sessões decorrem via zoom nos dias úteis das 10:00 às 17:00, e têm uma duração entre 45 minutos a 1h30 consoante o número de participantes.

À semelhança do formato presencial, também é necessário o preenchimento de um formulário de inscrição disponível no site do NAPE. Os pedidos dão entrada no RT e transpostos para uma base de dados onde podem ser geridos e monitorizados. Estes devem contemplar pelo menos duas datas possíveis e uma semana de antecedência. Quando não acontece, é enviada resposta para solicitar nova marcação. É verificada a disponibilidade dos Guias nos dias pretendidos, e colocado no Mapa de Disponibilidades com hora e nome do participante. É também avaliada a pertinência de incluir Embaixadores na sessão. Responde-se então ao participante, enviando a confirmação do agendamento, com o dia e hora marcados.

No final de cada “Conversa”, é solicitado ao participante que preencha um inquérito de satisfação que avalia diversos parâmetros como a rapidez e facilidade da marcação da Conversa, Informações sobre Funcionamento, Horários disponíveis, plataforma utilizada, qualidade da ligação (internet), pertinência dos temas abordados e prestação dos Guias e Embaixadores do NAPE, posicionando-se numa escala entre “Muito Fraco” e “Excelente”. Estes inquéritos permitem a constante melhoria desta prática, resultando em alterações a procedimentos já implementados, como a otimização do processo de marcação de Conversas.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 32
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.2.2 Sub-processo - Visitas de Grupo Escolar ao Técnico

As Visitas de Grupo Escolar surgem da necessidade das Escolas de introduzirem os seus alunos à Ciência e ao Ensino Superior, constituindo muitas vezes o primeiro contacto dos jovens com o contexto universitário. Estas visitas incluem uma apresentação institucional e têm duração variável, dependendo do número de espaços a visitar e do número de alunos a receber. Para cobrir as áreas de interesse identificadas, contactam-se Departamentos, Laboratórios, Projetos ou Núcleos de Alunos, aferindo a disponibilidade para receber as escolas.

Para marcação de visitas por parte de grupos superiores a 10 estudantes é disponibilizado um formulário na página do NAPE, que permite recolher dados sobre a escola, dias e horários preferenciais, áreas de interesse, número de estudantes e acompanhantes, ano(s) de escolaridade e contactos da pessoa responsável pela organização da visita. O pedido dá entrada no RT, mas também pode acontecer ser recebido por e-mail, devendo-se, nesse caso, solicitar dados que possam estar em falta. O pedido é registado numa folha criada para o efeito (NAPE – DIV | Visitas de Grupo Escolar ou DIV_ISTO É Visita Virtual_Inscrições e Marcação), que permite monitorizar o estado da marcação e planeamento de cada visita. Esta folha de cálculo, criada em Google Sheets, inclui todos os dados do pedido e uma checklist para as diferentes fases do processo e dos contactos a estabelecer com a escola e com os intervenientes. Assim é possível saber, a qualquer momento, em que ponto se encontra cada marcação e que informação foi transmitida a cada parte. Além do registo de pedidos, esta folha inclui templates de e-mail para as escolas e núcleos de estudantes ou departamentos (responsáveis pela dinamização das atividades), e permite construir os programas para as visitas. O passo seguinte é acusar a recepção do pedido respondendo à pessoa de contacto na escola, confirmando o dia e horário da visita. No mês anterior à visita são contactados os

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 33
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

responsáveis pelos departamentos (ex.: vogal para a divulgação) relacionados com a(s) área(s) de interesse identificadas, no sentido de organizarem atividades no horário estabelecido previamente. Este contacto é estabelecido por e-mail, enviado com conhecimento para a gestao@nape.tecnico.ulisboa.pt, devendo o assunto cumprir as normas estabelecidas no regulamento sobre envio de e-mails (NAPE | Visita de Grupo Escolar – Nome da escola). Após confirmação do programa por parte dos responsáveis pela dinamização das atividades, é enviado um e-mail de confirmação à escola, reiterando a data e horário da visita e indicando o ponto de encontro (recepção do Pavilhão Central). Marcam-se as salas para a apresentação do Técnico (através do GOP) e é também enviado um e-mail para os Guias, com descrição do programa e observações importantes para o decorrer da visita.

No dia da visita, e de acordo com o programa previamente estabelecido, os Guias e Embaixadores (alocados quando necessário) recebem o grupo na recepção do Pavilhão Central e encaminham-se para a sala onde se realizará a apresentação institucional do Técnico. Dependendo do tamanho do grupo, e da capacidade dos laboratórios/espacos a visitar, este pode depois ser dividido em sub-grupos que, sempre acompanhados de um Guia ou Embaixador, se dirigem para a atividade seguinte. Sempre que possível a visita ao campus é incluída no programa. No entanto, quando a visita se prevê ser longa, abdica-se deste *slot* e o Guia/Embaixador vai fazendo referência aos locais principais durante as deslocações entre salas ou laboratórios.

No final de cada visita, é aplicado um inquérito de avaliação da satisfação ao professor responsável pelo grupo. De modo complementar regista-se o feedback dos Guias que apoiam a visita. Os dados obtidos são analisados periodicamente para aferir a necessidade de implementar alterações, bem como de fornecer feedback aos departamentos/núcleos que oferecem as actividades.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 34
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

No contexto de pandemia, as atividades presenciais envolvendo grandes grupos foram completamente suspensas. Nessa sequência foi criada uma versão virtual que cobrisse os mesmos objetivos, o **ISTO É Visita Virtual** (enquadrada no conjunto de atividades “ISTO É”). Este formato pretendeu oferecer às Escolas Secundárias a oportunidade de estabelecer um contacto à distância entre os seus estudantes e o Técnico. À semelhança das visitas presenciais, dirigem-se a turmas do 7º ao 12º ano de escolaridade, e abordam vários aspectos da vida e estudo no Técnico, de acordo com os interesses dos estudantes, tais como a oferta formativa, as infraestruturas, os serviços, as atividades extracurriculares e os projetos desenvolvidos. Actualmente esta modalidade tem sido utilizada de forma residual, sobretudo após levantamento de restrições às deslocações e lotação de espaços, já que a visita preferencial permite um maior contacto com a experiência académica.

Para marcar uma visita virtual, o professor responsável preenche o formulário existente no site do NAPE, sendo o procedimento de marcação em tudo semelhante ao programa presencial. No entanto estas visitas decorrem em salas *Zoom*, para as quais se envia previamente um *link*. As atividades são adaptadas ao formato virtual, sendo a apresentação institucional do Técnico semelhante, a qual é complementada com o vídeo da Visita Virtual guiada pelos Guias do Técnico no início da sessão, existindo também uma sessão de perguntas e respostas com Guias e Embaixadores.

Para avaliar a Visita, pede-se ao professor e aos alunos que preencham o questionário de satisfação, havendo um também destinado aos Guias e Embaixadores que dinamizaram a sessão.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 35
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.2.2 Sub-processo - Evento ISTO É Técnico

O evento ISTO É Técnico destina-se a quem pretenda estudar em Licenciaturas ou Mestrados no Técnico, existindo um programa por cada um destes ciclos de estudo.

Estudantes, docentes e antigos estudantes contam, em primeira mão, como é estudar em cada curso, que atividades são desenvolvidas e ainda o seu percurso profissional e académico, criando-se um espaço natural para esclarecimento de dúvidas dos candidatos. Estas sessões realizam-se em formato online, na plataforma Zoom e requerem inscrição prévia para obtenção do link de acesso.

Para a realização deste evento, o primeiro passo é definir a(s) data(s) do mesmo. No evento dedicado às Licenciaturas, opta-se por escolher uma época de pausa letiva dos Ensino Secundário, relativamente perto do fim do ano escolar, quando os estudantes mais procuram auxílio na tomada de decisão do curso a prosseguir. Nas sessões relativas a Mestrados, procura-se realizar o evento antes da abertura da época de candidaturas a 2º Ciclo no Técnico e, para alcance de um maior público-alvo, conjugar o mesmo com a Feira de Mestrados e Pós-Graduações da Unlimited Future.

De seguida, passa-se ao contacto com todos os intervenientes nas sessões. O convite é enviado por e-mail, explicitando a data e formato do evento, bem como o que se procura do convidado na sua apresentação. Além de estudantes e docentes, outros serviços do Técnico podem ser convidados (para complementar o evento e esclarecer questões relacionadas com processos académicos ou com o funcionamento do Técnico) ou ainda antigos estudantes que possam enriquecer o evento partilhando a sua experiência durante e depois de terminarem o seu curso. Após confirmação de todos, inicia-se a divulgação do evento nas redes sociais do NAPE e do Técnico.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 36
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

No sentido de manter a uniformidade da imagem e das apresentações, é habitual enviar um template para a apresentação dos docentes, bem como guidelines de discurso para os estudantes que aceitam dar o seu testemunho. É também enviado para todos os intervenientes o link para a sessão na qual irão participar.

No dia do evento, dois a três Guias são alocados por sessão. Um dos Guias é tipicamente o moderador, apresentando os convidados e dando indicação para iniciarem e terminarem as suas apresentações; outro Guia gere o chat da sessão, registando perguntas que vão surgindo e moderando o momento de perguntas e respostas; o último Guia prestará apoio logístico, a receber convidados que cheguem à sala, auxiliando com eventuais problemas de áudio ou imagem, entre outros.

No fim de cada sessão, é enviado aos participantes - no chat e por e-mail - um inquérito de satisfação, em que se avaliam parâmetros como a utilidade da sessão para a tomada de decisão, a dinâmica do apresentador e a clareza do discurso. Os Guias presentes preenchem também um inquérito relativo ao seu papel na sessão. É ainda enviado um e-mail de agradecimento aos oradores, em que se inclui um Relatório de Balanço do evento com os dados dos participantes (zona geográfica, ciclo de estudos) e com as avaliações recolhidas, pedindo ainda qualquer feedback relevante da parte dos mesmos.

Estes dados são utilizados posteriormente no sentido de melhorar continuamente a iniciativa, tanto para os participantes como para os oradores.

2.3 Processo: Programa Embaixadores

O Programa Embaixadores do Técnico, iniciativa integrada no Programa de Divulgação do Instituto Superior Técnico, visa consolidar a promoção e divulgação da nossa

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 37
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Escola com uma linha de atuação muito concreta: aproximar o Técnico às escolas e estudantes do ensino regular e o reforço da projeção do Técnico no país. Em cada ano letivo, é criada uma rede de estudantes voluntários, os Embaixadores, de diferentes cursos do Técnico, que acompanham o NAPE na representação da Escola em várias atividades de divulgação, apresentando a sua oferta formativa, ajudando no esclarecimento das diversas questões de estudantes mais novos, tanto sobre as condições como sobre o funcionamento do Técnico, e partilhando o seu testemunho.

Esta iniciativa pode incluir estudantes de 1º ciclo, 2º ciclo e ciclo integrado, desde que tenham frequentado um curso do Técnico durante pelo menos um ano, privilegiando-se o seu dinamismo, facilidade de comunicação, motivação e disponibilidade. Resultante da sua ação, existe uma considerável aquisição de experiências e de competências diversas, nomeadamente de comunicação e apresentação em público. Este programa procura também que estes estudantes se tornem mais interventivos na sua faculdade.

2.3.1 Sub-processo - Planeamento

Dado por terminado o Programa Embaixadores do Técnico de um ano letivo, em junho, inicia-se o planeamento do programa para o ano seguinte. Assim, no mês de julho, a Equipa Divulgação, composta por Guias responsáveis por organizar e gerir esta iniciativa, começa a delinear o Regulamento do programa, a rever as Formações Iniciais já dadas, a atualizar o Guião de Oferta Formativa e a planear vários aspetos sobre a fase de candidaturas. Nesta fase, é tido em conta o feedback recolhido na edição anterior, tanto junto de Guias como de Embaixadores. O Regulamento (<https://drive.google.com/file/d/1uUCNkaNRSwSJYeawIWh8Jj9cFkHGgTUr/view>) é o documento oficial que apresenta o Programa Embaixadores do Técnico, a partir de uma descrição da iniciativa e da descrição sobre o funcionamento da fase de Candidatura e Processo de Seleção, das atividades planeadas para esse ano letivo e da Avaliação e

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 38
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Reconhecimento dos Embaixadores no âmbito do programa. Todos os interessados podem e devem consultar este documento de modo a clarificar expectativas quanto à sua participação, e a efetuar uma candidatura mais fundamentada e direcionada aos objetivos da iniciativa. As Formações Iniciais consistem num conjunto de ações sobre diversos temas, tais como funcionamento, vida e oferta formativa da nossa faculdade, distribuídas por módulos e organizadas, tipicamente, pelos Guias do NAPE. Estas formações procuram sempre conciliar a informação que é necessária passar aos Embaixadores com atividades de caráter mais lúdico, de forma a torná-las mais apelativas e dinâmicas, sem nunca se perder o rigor das mesmas. O Guião de Oferta Formativa consiste num documento onde são apresentados todos os cursos do Instituto Superior Técnico com 1º Ciclo, incluindo uma descrição da licenciatura, as suas áreas de estudo, entre outras informações, para auxiliar os Embaixadores na sua missão de divulgação. No ano letivo 2020/21, foi também criado um Guião semelhante direcionado para os cursos de 2º Ciclo, e adaptado o Guião de 1º Ciclo com uma nova secção sobre o Novo Modelo de Ensino em vigor a partir do ano letivo de 2021/2022. Nos Guiões produzidos a partir do ano letivo de 2021/2022, esta secção já não foi incluída, dada a familiarização de todos os estudantes do Técnico com este modelo.

Após definidos estes aspetos, dá-se início ao período de candidaturas e seleção dos Embaixadores, que é comunicado a toda a comunidade estudantil de 1º e 2º ciclos da Escola, sendo este um processo aberto a qualquer interessado, e que decorre tipicamente durante o mês de outubro e novembro. A primeira fase de candidaturas consiste no preenchimento de um formulário e os candidatos que forem considerados elegíveis para passar à segunda fase de candidaturas serão chamados a fazer uma entrevista com os Guias do NAPE. Por fim, a seleção dos Embaixadores é feita com base nas classificações obtidas em cada uma das fases de candidatura. Todos os detalhes sobre este processo podem ser encontrados no ponto 2.3.3 deste manual.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 39
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Definida a nova equipa de Embaixadores, é criada a **Base de Dados** e preparada a fase de **Formações Iniciais**, que se inicia, tipicamente, no final do mês de outubro, e continuam a decorrer ao longo do mês de novembro. Cada um dos módulos tem dois turnos diferentes, de forma a facilitar as marcações nestas formações por parte dos Embaixadores. Chegando ao final deste mês, os Embaixadores estão preparados para desempenhar o seu papel da melhor forma.

A partir do mês de janeiro e estendendo-se até ao mês de junho, decorrem, semanalmente, as Visitas a Escolas, num regime presencial, ou os “ISTO É Conversa!” (2.2.1), uma iniciativa na qual os alunos mais novos marcam uma videochamada com os Guias do NAPE, no regime remoto. Os Embaixadores são contactados via *e-mail* no final da semana anterior sobre as escolas que poderão visitar, ou nas visitas em que poderão participar, numa dada semana, sendo-lhes passado um formulário que estes deverão preencher com as atividades às quais têm disponibilidade para participar. A atribuição de Embaixadores a cada atividade tem por base diversos fatores: a) disponibilidade, b) número de pontos atingido até ao momento, c) a frequência anterior na escola secundária a visitar; d) frequência atual do curso em que determinado estudante está interessado (no caso específico do “ISTO É Conversa!”/Visitas individuais). Os Embaixadores poderão ainda participar noutras atividades tais como Futurália e “Descobre a ULisboa” (2.1.1), eventos presenciais que contam com a presença de diversas Instituições de Ensino Superior e que têm uma elevada afluência de estudantes, entre outras. No final de cada uma destas atividades, os Embaixadores preenchem um breve formulário de avaliação, através do qual podem dar a sua opinião e fazer a autoavaliação da sua prestação.

Além destas atividades mais diretamente relacionadas com a divulgação da nossa Escola, o NAPE promove também um conjunto de formações que visam o enriquecimento curricular dos Embaixadores, dinamizadas por formadores convidados. Estas **Formações**

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 40
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Complementares focam temas como a comunicação, por ser uma competência essencial ao bom desempenho dos alunos que representam o Técnico junto de potenciais candidatos. As datas de realização deste tipo de atividade são definidas essencialmente com base na disponibilidade dos formadores. Adicionalmente, é também dinamizada uma **Sessão Intercalar**, tipicamente no mês de março, que consiste no envolvimento dos Embaixadores numa atividade lúdica em conjunto com uma revisão da oferta formativa do Técnico, de forma a fortalecer a relação entre os Guias e os Embaixadores e rever alguns aspetos do seu percurso até aquele momento e após as suas experiências iniciais.

Por fim, durante o mês de julho, é pedido aos Embaixadores que preencham um Relatório de *feedback* global do programa e das suas diversas atividades, bem como de recolha de opiniões pessoais sobre o programa para possíveis melhorias no seu funcionamento. Ao ser dado como terminado o programa de um ano letivo, os Embaixadores poderão ver reconhecida a sua participação a partir do Certificado de Participação, que poderá inclusive ser registado no Suplemento ao Diploma, consoante a dedicação mostrada ao longo dos seus percursos.

De seguida apresenta-se o cronograma habitualmente associado ao Programa Embaixadores.

Julho-Setembro	Setembro - Outubro	Dezembro	Dezembro	Janeiro - Maio/Junho	Julho
Delineamento do Regulamento; Revisão das Formações Iniciais; Atualizar Guião de Oferta Formativa; Planear avaliação de candidaturas.	Planeamento e divulgação da abertura do programa; Fase de candidaturas e seleção de Embaixadores.	Criação da Base de Dados; Preparação dos Embaixadores com as Formações Iniciais.	Atualização da Base de Dados; Preparação dos formulários de disponibilidades para as atividades.	Atividades de divulgação com a presença dos Embaixadores; Sessão Intercalar (ou sessões); Formações Complementares; Atualização da Base de Dados; Elaboração do Relatório Final.	Preenchimento do Relatório Final no âmbito do programa; Emissão dos Certificados de Participação por parte do NAPE; Envio da lista de Embaixadores aptos para o Suplemento ao Diploma para a Área de Graduação.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 41
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.3.2 Sub-processo - Divulgação

A divulgação do Programa Embaixadores do Técnico é feita de forma aberta a toda a comunidade estudantil do Técnico, sendo que apenas alunos de 1º ciclo, 2º ciclo e ciclo integrado que possuam uma experiência de, pelo menos, um ano enquanto estudantes do Técnico serão considerados para a seleção. Este requisito de candidatura, bem como os critérios de avaliação abordados em 2.3.3, encontram-se definidos no Regulamento publicado anualmente. A comunicação da abertura da fase de candidaturas é feita essencialmente em três frentes:

- **Via e-mail para toda a comunidade de estudantes.** A Equipa Divulgação propõe o assunto e o corpo da mensagem, sendo o envio articulado com a coordenação. Esta articulação deve ser feita com a devida antecedência, tipicamente uma semana antes da data na qual se pretende que o *e-mail* seja enviado.
- **Via notícia no site do Técnico.** A Equipa Divulgação concebe uma proposta de título e texto da notícia, sendo a publicação feita pelo GCRP, após articulação com a coordenação do NAPE, com a devida antecedência.
- **Via redes sociais do NAPE.** Num trabalho conjunto entre as equipas Divulgação e Marketing, que trata da gestão de publicações nas redes, são feitas publicações nas páginas de Facebook e Instagram do NAPE, tais como: um breve *teaser* a anunciar o início do programa, a ser lançado na semana anterior ao período de candidaturas, uma publicação clara sobre o início do período de candidaturas, mencionando a data limite e onde podem encontrar toda a informação que precisam para os estudantes se candidatarem, lançada no primeiro dia do período de candidaturas e ainda uma publicação que serve como *reminder*, lançada um dia antes da data limite de submissão.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 42
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Em qualquer um destes métodos, os estudantes são sempre encaminhados para o *site* do NAPE, onde encontram descrições dos diversos aspetos do Programa Embaixadores do Técnico, o regulamento do programa e o *link* para o formulário de candidatura.

2.3.3 Sub-processo - Seleção de Embaixadores

O processo de candidaturas divide-se em duas fases: uma primeira fase de avaliação escrita e uma segunda fase de entrevista pessoal. Antes do concurso ter início, a Equipa Divulgação define-se o perfil do Embaixador, os parâmetros de avaliação e as respetivas ponderações, necessários para uma avaliação objetiva e justa.

A primeira fase consiste no preenchimento de um formulário com o objetivo principal de aferir a motivação do candidato, sendo muito valorizados o seu empenho e dedicação, e das suas experiências em atividades extracurriculares, particularmente naquelas que requerem competências de comunicação. Os parâmetros avaliados são: a motivação, a experiência anterior, a qualidade da escrita e os conteúdos abordados na resposta a uma pergunta específica. Um conjunto de três a quatro Guias participam na sua avaliação individual, e a classificação final do candidato nesta fase é a média ponderada destas avaliações. Os candidatos mais bem classificados são admitidos para a fase seguinte, podendo variar o número de candidatos aceites de acordo com o número de vagas disponíveis para cada ano letivo e com a qualidade das respetivas candidaturas.

A segunda fase deste processo incide numa entrevista semi-estruturada com o objectivo de avaliar a motivação, competências de comunicação, representação e conhecimento do Técnico. Os critérios, definidos com base no perfil previamente estabelecido das características desejáveis de um Embaixador do Técnico, podem incluir:

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 43
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

motivação, qualidade do discurso (medida através da fluidez, dicção, riqueza vocabular), dinamismo/entusiasmo na exposição das ideias, representação (atitude, colaboração, postura) e conhecimento do Técnico. Para avaliar estes parâmetros é construído previamente um guião com questões de dificuldade equivalente, de modo a evitar que os candidatos partilhem informação entre si, podendo todos ser avaliados justamente. Tal como na fase anterior, a classificação final nesta fase é gerada com base na média das avaliações individuais de cada elemento do serviço envolvido no processo de avaliação, que utilizam uma matriz de critérios objetiva para fundamentar a sua decisão.

Por fim, a classificação final é obtida a partir de uma média ponderada das classificações de cada uma das fases, com um peso de 50% para a classificação da primeira fase e 50% para a segunda. Os candidatos mais bem classificados são os escolhidos para participar no Programa Embaixadores do Técnico, de acordo com o número de vagas previamente estabelecido.

2.3.4 Sub-processo - Formação

As **Formações Iniciais** são o conjunto de formações que dotam os Embaixadores dos conhecimentos necessários para serem capazes de fazer a divulgação do Técnico nas suas diversas vertentes, bem como de boas práticas de divulgação para que tenham uma comunicação cuidada, objetiva, fluída e alinhada com os princípios do NAPE e do Técnico.

Uma primeira componente das formações consiste numa apresentação relativa ao funcionamento do Programa Embaixadores do Técnico, como a sua estrutura e objetivos, e ainda sobre temas como “Acesso ao Ensino Superior”, onde são abordados os vários concursos de acesso ao ensino superior, “Boas práticas de divulgação”, essenciais para

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 44
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

fazer uma correta divulgação da nossa Escola e ainda “Viver no Técnico”, sendo abordados aspetos como as suas infraestruturas, serviços, projetos e atividades extracurriculares.

De seguida, é abordada a “Oferta Formativa do Técnico”, onde são descritos os diversos cursos do Técnico, com especial foco nos cursos de 1º Ciclo e Ciclo Integrado, são abordadas em detalhe as áreas de estudo e especialização e abordadas os principais tipos de saídas profissionais.

Ao longo dos vários módulos, são dinamizadas pequenas atividades para colocar em prática a informação que foi transmitida: são feitas simulações de situações com alunos numa escola, servindo também como um momento de treino e preparação para as atividades futuras.

As inscrições nestas formações são feitas a partir de um breve formulário ou de um inquérito *Doodle*, comunicado por e-mail, no qual são preenchidos os turnos a que cada Embaixador tem disponibilidade e preferência em participar.

Os Guias do NAPE são os responsáveis por dinamizar estas formações, exceção feita a casos muito específicos (ex.: articulação com o Conselho Pedagógico sobre uma formação do Novo Modelo de Ensino implementado 2021/22). Para que os Embaixadores se possam preparar para o segundo módulo de formações, bem como ter acesso à informação posteriormente, a Equipa Divulgação disponibiliza o Guião de Oferta Formativa, podendo também disponibilizar os *slides* das apresentações do primeiro módulo, consoante decisão da equipa.

O outro conjunto de formações promovidas pelo NAPE (**Formações Complementares**) contam com o auxílio de formadores dedicados à área de comunicação e procuram contribuir para o enriquecimento curricular dos Embaixadores em tópicos desta

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 45
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

área, de forma a melhor prepará-los para cenários de apresentação e comunicação em público.

2.3.5 Sub-processo - Implementação

Tanto durante o regime presencial como durante o regime remoto, são várias as atividades de divulgação nas quais os Embaixadores poderão participar, sendo que cada uma delas exige uma articulação e um acompanhamento personalizado da parte dos Guias do NAPE.

No regime presencial, são tipicamente dinamizados três tipos de atividades: as Visitas a Escolas Secundárias 2.1.3), as Visitas Individuais ao Técnico (2.2.1 e 2.2.2), e a participação em Feiras de Ensino (ex.: Futurália, Descobre a Ulisboa (2.1.1 e 2.1.2)). Em cada uma, os Embaixadores têm a oportunidade de interagir diretamente com estudantes mais novos e esclarecer todas as suas dúvidas, seja em bancas (no caso das escolas e feiras de ensino) ou durante uma visita guiada (como no caso das visitas individuais ao Técnico). Os Guias do NAPE também se encontram sempre presentes nestas atividades, não só a fazer a divulgação do Técnico mas também a auxiliar os Embaixadores na sua missão de levar o Técnico a potenciais candidatos.

No regime remoto, surgiu a criação da iniciativa “ISTO É”, que consiste num conjunto de atividades que procuram expandir a divulgação do Técnico para meios virtuais. Além dos Podcast, existem três tipos de eventos pertencentes a esta iniciativa: o “ISTO É Técnico”, o “ISTO É Conversa!” e o “ISTO É Visita Virtual”. No “ISTO É Técnico”, é dada a oportunidade aos nossos Embaixadores de darem o seu testemunho enquanto estudantes do Técnico, para uma audiência consideravelmente grande, bem como de responder a eventuais questões que os estudantes mais novos lhes coloquem. Nas outras duas

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 46
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

atividades, o Embaixador tem um papel mais predominante, devido ao facto destas sessões não contarem, no caso do “ISTO É Conversa!”, ou poderem não contar, no caso do “ISTO É Visita Virtual”, com a presença de docentes, tornando-se num maior foco de atenção por parte dos participantes. Tal como no regime remoto, os Guias do NAPE acompanham sempre os Embaixadores nestas atividades, não só para conduzir, moderar e dinamizar as sessões, mas também para auxiliar os Embaixadores no seu papel.

Em qualquer um dos regimes, é privilegiado o e-mail enquanto forma oficial de contacto para informar os Embaixadores sobre cada atividade e para fazer a recolha de disponibilidades e interesses em participar através de formulários, de modo a possibilitar a realização das alocações destas pelas atividades. De forma a podermos complementar estas informações, aproximar os Embaixadores dos Guias e facilitar a comunicação, é também criado um grupo nas redes sociais, recorrendo a aplicações com elevada usabilidade pelo público alvo ao longo do ano letivo, tanto pelos Embaixadores (para esclarecer dúvidas ou fazer comentários/sugestões sobre o programa), como pelos Guias (para reforçar alguma informação mais pertinente ou comunicar alterações de última hora que possam surgir).

Por fim, para que os Embaixadores possam consultar não só o seu percurso ao longo do programa, mas também as alocações feitas para cada atividade, a Equipa Divulgação cria todos os anos uma folha de cálculo designada por **Base de Dados**. Este ficheiro contém diversas informações pessoais, como nome, curso, e-mail e contacto telefónico, e é onde se efetua o registo das participações dos Embaixadores nas diversas atividades às quais são alocados, possibilitando rastrear a qualquer momento, o número de pontos obtidos.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 47
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.3.6 Sub-processo - Avaliação

Para avaliação do Programa Embaixadores contribuem diversas fontes de informação, como: a auto-avaliação dos Embaixadores em cada evento/atividade, a heteroavaliação pelos Guias, a avaliação das atividades realizada pelos participantes/destinatários, a reflexão realizada nas sessões intercalares e o relatório final.

A avaliação do desempenho dos Embaixadores no Programa Embaixadores do Técnico é essencialmente assegurada com base no preenchimento de inquéritos após cada atividade de divulgação em que participem. Para cada atividade, existem entre dois a três tipos de inquérito, dependendo se o regime é presencial ou remoto. Em qualquer dos regimes, existe sempre um inquérito direcionado aos próprios Embaixadores, no qual são expostas as suas opiniões sobre a atividade e sugestões de melhoria e no qual é feita uma autoavaliação do seu desempenho, e um inquérito direcionado aos Guias do NAPE que acompanhem os Embaixadores nas respectivas atividades, no qual também é feita uma avaliação da prestação dos Embaixadores. O terceiro tipo de inquérito é mais comum no regime remoto, e é direcionado aos participantes das atividades online, no qual, mais uma vez, é pedido que avaliem a prestação dos Embaixadores e dos Guias. Desta forma, existe uma monitorização contínua dos desempenhos não só dos Embaixadores mas também dos Guias do NAPE, permitindo efetuar uma constante avaliação do programa ao longo do ano letivo e uma melhoria contínua na divulgação da nossa Escola. Para tal, recorrem-se às já mencionadas sessões intercalares, servindo como momento de revisão e aferição sobre o programa.

De forma semelhante, a avaliação do Programa Embaixadores do Técnico é também baseada nas opiniões e *feedback* recebidos nos inquéritos mencionados e no relatório final onde os Embaixadores têm a possibilidade de, mais detalhadamente e com uma perspetiva

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 48
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

já global, avaliar todas as etapas do programa, tendo um contributo fulcral para garantir o sucesso contínuo das próximas edições.

Além destas análises de vertente mais qualitativa, é necessário ter também um sistema quantitativo que permita avaliar a dedicação dos Embaixadores ao programa, para que possa ser emitido o Certificado de Participação, atribuído pelo NAPE, e poder ver reconhecida pelo Técnico a sua participação como atividade extracurricular através do Suplemento ao Diploma. Para tal, é criado um sistema de pontos, distribuídos pelas diversas atividades que compõem o programa.

A definição desta correspondência de pontos é feita tendo em conta o tempo esperado que cada Embaixador deve dedicar a cada atividade, sendo a conversão definida pela Equipa Divulgação para cada ano letivo, podendo ser considerado, por exemplo, que cada hora de atividade corresponda a um ponto ou a cinco pontos (consoante as atividades que estejam planeadas para aquele ano letivo), sendo a soma de pontos para os requisitos mínimos ajustada em cada caso. Nestas definições, deve-se também ter em conta que atividades de carácter obrigatório para o reconhecimento de participação no programa poderão ter um peso maior que outras atividades de carácter opcional, mesmo com uma duração de atividade semelhante, devido à maior intensidade de informação passada e/ou maior importância para o bom funcionamento do programa. Toda a informação relativa aos sistemas de pontos é definida previamente no regulamento do programa, sendo acessível a todos os alunos que se pretendam candidatar, e reforçada no primeiro módulo de Formações Iniciais na parte de apresentação do programa.

Para a obtenção tanto do Certificado de Participação, como do reconhecimento para o Suplemento ao Diploma, são definidos requisitos mínimos que incluem a participação obrigatória em atividades fundamentais para o desempenho dos Embaixadores e uma totalização de 20 ou 40 pontos, respetivamente. A contabilização destes pontos ao longo

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 49
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

do ano letivo é feita a partir da Base de Dados, devidamente formatada com os tipos de atividades que irão ocorrer ao longo do programa, onde é confirmada a participação de cada Embaixador em cada atividade respetiva.

Após o término do programa e revistos os pontos de cada Embaixador, são feitos os Certificados de Participação, em articulação com a Equipa Marketing e com a coordenação do NAPE que valida a autenticidade destes com a sua assinatura. O envio destes certificados é tipicamente feito por e-mail, seguindo em anexo, e agilizado pela Equipa Divulgação, com recurso à ferramenta descrita no ponto 4.1 deste documento.

Para que possam ainda ver reconhecida a sua participação no programa como atividade extracurricular no Suplemento ao Diploma, é criada uma lista com os nomes dos Embaixadores que cumpriram os requisitos necessários. Em articulação com a coordenação do NAPE, esta lista é depois enviada para a Área de Graduação do Técnico, sendo este o serviço responsável por aceitar o pedido do aluno para o reconhecimento no suplemento. No final dos seus estudos, quando o aluno efetuar o requerimento para obter o seu diploma de conclusão de curso, deverá preencher o campo relativo às atividades que quer ver reconhecidas no Suplemento ao Diploma, devendo apresentar o Certificado de Participação do ano letivo em causa. Os requisitos para obtenção de cada documento são fixados anualmente com base nas oportunidades oferecidas e nas atividades programadas para a divulgação institucional e podem incluir a participação em formações iniciais, visitas a escolas e feiras de divulgação, visitas de grupo escolar ao Técnico e o preenchimento de relatórios de avaliação.

2.4 Processo: Verão na ULisboa

O Verão na ULisboa é uma iniciativa organizada pela Universidade de Lisboa com o objetivo de proporcionar aos jovens do Ensino Básico e Secundário a oportunidade de conhecerem e experimentarem diversos aspetos da vida académica. Durante duas

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 50
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

semanas, várias Escolas da Universidade de Lisboa (ULisboa) oferecem um plano de atividades (experiências, jogos, visitas e workshops) para mostrar os conhecimentos básicos, as tarefas práticas e os métodos de trabalho dos cursos lecionados na Universidade de Lisboa. Neste âmbito, o Técnico participa com a oferta de programas nos *campi* Alameda e *Taguspark*, procurando fomentar o gosto e a curiosidade pela Engenharia, Arquitetura, Ciência e Tecnologia. O NAPE é responsável pela organização do Programa do Campus Alameda, sob a coordenação científica do coordenador da Área de Comunicação, Imagem e Marketing, sendo envolvidos no projeto Monitores, estudantes do Técnico, que ajudarão na resolução dos desafios colocados e na logística, responderão a dúvidas e darão a conhecer as instalações, mostrando como é a vida universitária. Estes monitores dividem-se em três tipos: monitores centrais (que recebem formação na Reitoria para a implementação, gestão e avaliação do projeto), monitores de grupo (que acompanham os grupos de participantes durante cada a semana, quer nas atividades, quer nos trajetos entre elas e refeições) e monitores de atividade (que dinamizam as atividades específicas de diversas áreas científicas). A seleção dos monitores de grupo é da responsabilidade dos monitores centrais, em articulação com a coordenação do NAPE, havendo para tal um período de candidaturas aberto anualmente.

Este programa foi totalmente suspenso durante a pandemia (sem edições 2020, 2021).

2.4.1 Sub-processo - Planeamento

O primeiro passo é a articulação com a Reitoria da Universidade de Lisboa, que apresenta a calendarização das atividades e as regras, solicitando a indicação do nome e vagas no caso de confirmação da participação no Programa. Assim, o processo é iniciado tipicamente com um email convocando para uma reunião em que é apresentado o plano com base no balanço do ano anterior e depois enviam email com as informações em

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 51
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

resumo, nomeadamente cronograma das atividades, manual de monitores, imagem gráfica do Verão na ULisboa, valores das remunerações dos monitores, formalizando os pedidos (preenchimento ficheiros com nome, vagas, orçamento). Estas informações constam também de um disco partilhado com a Reitoria. Este processo tem habitualmente início em março do ano civil no qual se realiza o programa. Durante este mês, são passadas informações sobre as datas de execução dos programas, que se realizam tipicamente nas duas primeiras semanas de julho, bem como outras informações referentes a orçamento, ao período de formação e de planeamento e organização logística realizadas na Reitoria. Com estas informações definidas, a gestão do NAPE define os monitores centrais, estudantes que estarão diretamente responsáveis por toda a organização e planeamento das diversas etapas e vertentes do programa do Técnico, no campus Alameda, usando como critérios de seleção a disponibilidade e a adequação do perfil dos/as Guias para o desempenho das funções.

Entre março e abril, a equipa de monitores centrais, em colaboração com a coordenação científica do projeto e da gestão do NAPE, inicia **reuniões de planeamento** do programa de atividades, nomeadamente, a definição de: número de vagas para participantes de cada ciclo de estudos, número de *slots* de atividades que existirão por semana, definição de prazos importantes na preparação do programa, entre outros. Estas informações são reportadas à Reitoria da Universidade de Lisboa e, mediante validação dos elementos e orçamento, elabora-se o **Guião do Verão na ULisboa** a partilhar com os intervenientes da parte do Técnico no programa. De forma indicativa, e usando sempre como referência a data de execução da iniciativa do ano anterior, deverá ser feita uma **chamada aberta à participação dos diversos núcleos** de curso, de protótipos de veículos, entre outros, para que se possa aferir o interesse em participar e a adesão esperada, de forma a garantir a execução do número de atividades anteriormente definidas e a capacidade de receber o total de participantes definido. Nesta chamada, que deverá

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 52
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

ocorrer até meio do mês de abril, deverá seguir com o guião anexado, para que os representantes dos núcleos em causa consigam tomar uma decisão fundamentada sobre o seu interesse em participar. Esta chamada realiza-se numa altura ainda prematura do ponto de vista do núcleos de estudantes, uma vez que muitos deles sentem dificuldade em conseguir assegurar com certeza que atividade(s) irão realizar, porém, é necessário **confirmar à Reitoria, com a devida antecedência**, o número de vagas por semana, o nome do programa e uma descrição sobre as respetivas semanas de atividades. Na semana subsequente, os monitores centrais, a coordenação científica e a gestão do NAPE voltam a reunir-se para definir então o envio das informações mencionadas anteriormente à Reitoria e fazer um ponto de situação dos interesses recolhidos por parte dos núcleos.

Entre abril e maio, é enviado o **pedido de submissão de propostas de atividades** por parte dos núcleos que revelaram interesse em participar. Estas propostas deverão incluir uma descrição detalhada sobre o funcionamento da atividade, uma previsão inicial, mas realista, do orçamento necessário para materiais que necessitem para a realização da atividade, indicar qual o espaço pretendido para a dinamização das sessões e indicar o responsável pela atividade e o monitor de atividade de referência da mesma. É importante, nesta fase, que os núcleos se sintam esclarecidos sobre quais as condições e em que moldes a sua participação ocorre, pelo que é recomendável realizar-se uma primeira reunião de contextualização sobre a iniciativa e sobre o seu funcionamento com os núcleos interessados, devendo esta ocorrer, idealmente, na mesma semana em que se faz o pedido de submissão de propostas. Durante a terceira semana do mês de maio, os monitores centrais terminam a **análise das propostas submetidas**, selecionando aquelas que irão, assim, compor os *slots* de atividades previamente definidos. Criam também as fichas de atividades por semana, efetuam a distribuição das atividades pelos *slots*, tendo atenção às rotações necessárias de serem realizadas devido ao número de grupos, e reservam salas/espços onde se irão realizar as atividades. Caso haja uma grande quantidade de

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 53
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

propostas e não seja possível conciliar a participação de todos os núcleos, terá que se realizar uma seleção, usando-se tipicamente como principais critérios o potencial para cativar e apelar ao interesse dos participantes e proporcionar um conjunto de atividades com uma representação de áreas científicas diversificada. Na última semana de maio, convoca-se e **realiza-se uma reunião com os núcleos selecionados** de forma a explicar de forma mais detalhada os pormenores logísticos (como por exemplo, terem que preparar as suas atividades tendo em vista que deverão permitir pontuar os participantes pelo seu desempenho nas mesmas), e orçamentais associados à sua participação. **Começa-se também a preparar e finalizar o edital do concurso, o formulário de candidatura a monitores de grupo e o plano de divulgação destas candidaturas**, em articulação com a equipa de *Marketing* do NAPE para apoio a nível de materiais gráficos e de publicações em redes sociais.

Durante as duas primeiras semanas do mês de junho, está aberto o **período de candidaturas a monitores de grupo**. Os monitores centrais avaliam de forma contínua as candidaturas, de forma a que no início de semana seguinte se faça a **convocatória dos candidatos mais bem classificados para a segunda fase do processo de seleção**, correspondente a uma entrevista. Após a realização das entrevistas, os monitores de grupo com as melhores classificações em cada semana na qual pretendem participar, ficam selecionados.

Nas últimas duas semanas de junho, tem início o **período de formações na Reitoria**. Durante estas semanas, os monitores centrais das diversas Escolas integrantes no Verão na ULisboa estão reunidos e colaboram para assegurar que toda a logística transversal às diversas Escolas é assegurada. Nesta fase, tratam também da filtragem das listagens de participantes por escola, do **envio por e-mail de todas as informações relevantes sobre o funcionamento da semana de atividades**, da organização das

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 54
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

senhas de almoço nas cantinas dos Serviços de Ação Social, da definição conjunta do percurso de atividade no Estádio Universitário, da preparação dos brindes e credenciais a dar aos participantes, entre outras tarefas. No processamento das informações dos participantes em cada programa, cabe aos monitores centrais preparar diversos documentos importantes, tais como a divisão dos participantes por grupos e a criação de fichas de participantes com as informações pessoais e de autorização de saída. Durante este período, é necessário **realizar duas últimas reuniões**, uma para monitores de grupo e outra para monitores de atividade. Nestas reuniões, os monitores centrais começam por fazer uma apresentação já com as informações detalhadas de como vão funcionar as semanas de atividades, dá-se informação específica sobre o papel que cada tipo de monitor deverá desempenhar e abordam-se questões de boas práticas de comunicação. No caso da reunião de monitores de atividade, há ainda um período alocado para um breve *pitch* de apresentação das atividades que cada núcleo irá dinamizar. Por fim, ainda no mesmo período, a Reitoria deverá enviar às Escolas uma **apresentação sobre a Universidade de Lisboa**. Esta apresentação deverá ser incorporada numa apresentação mais ampla de boas vindas, que um (ou mais) dos monitores centrais apresentará na Sessão de Boas Vindas em cada uma das semanas.

Terminado o mês de junho, todo o **planeamento deverá estar fechado e concluído**, com todo o programa e os seus intervenientes preparados para o início das semanas de atividades que ocorreram nas duas primeiras semanas de julho. Durante estas semanas, como já há uma maior flexibilidade por parte dos monitores centrais, poderá também ser feito nesta altura o **formulário de feedback dos participantes** para cada semana.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 55
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.4.2 Sub-processo - Divulgação

No âmbito do Verão na ULisboa, existem essencialmente três segmentos de público ao qual se destina a divulgação da iniciativa, de forma algo diferenciada:

- **Participantes:** Sendo este um segmento ao qual não se consegue ter um contacto direto, sendo a divulgação realizada a partir da publicação de uma notícia no *site* do Técnico e no *site* do NAPE. A publicação desta notícia deverá ser feita na semana anterior ao período de abertura de candidaturas, definido pela Reitoria;
- **Núcleos de Estudantes (para atividades):** Esta é uma divulgação mais específica, orientada para a colaboração destes núcleos na execução das atividades. A descrição dos passos tomados nesta divulgação estão definidos no ponto [2.4.1.](#);
- **Monitores de Grupo:** Para o desempenho desta função, é realizada uma chamada aberta a todos os estudantes do Técnico de 1º Ciclo, 2º Ciclo e de Ciclo Integrado. Os meios de divulgação usados recaem no envio de um e-mail a estes estudantes, enviado em articulação com a coordenação do NAPE, com a publicação de uma notícia no *site* do NAPE e com a publicação da informação nas redes sociais do NAPE. Em ambos os casos, deve-se remeter os interessados para a secção da página do NAPE dedicada ao Verão na ULisboa, na qual poderão ter acesso a mais informações sobre o funcionamento das duas semanas de atividades, ao edital do concurso e ao formulário de candidatura.

Na preparação das diversas fases de divulgação existe ainda uma componente de articulação com a equipa de *Marketing* do NAPE para a criação/adaptação de conteúdos gráficos, que a Reitoria também costuma disponibilizar, e de lançamento das informações nas redes sociais.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 56
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.4.3 Sub-processo - Seleção de Monitores

Como já apresentado na secção de Planeamento, existem 3 tipos de monitores. A seleção dos estudantes que desempenham cada um destes tipos difere entre si, sendo apresentado de seguida o método de seleção para cada tipo:

- **Monitores Centrais:** Estudantes seleccionados pela experiência e disponibilidade para desempenhar as tarefas necessárias nas duas semanas de atividades e nas duas semanas anteriores de trabalho na Reitoria, mas também para desempenhar as tarefas inerentes a todo o planeamento da iniciativa, bem como da adequação do perfil de competências dos Guias para o desempenho de tais funções, o que é possível aferir pelo contacto e supervisão direta da equipa;
- **Monitores de Atividade:** A escolha de Monitores de Atividade (e do Responsável de Atividade) é da responsabilidade dos núcleos seleccionados para participar no programa, sendo a gestão de monitores de atividades pelos diversos *slots* de atividade de uma dado núcleo feita de forma interna pelos mesmos.
- **Monitores de Grupo:** A seleção deste tipo de monitores é da responsabilidade dos monitores centrais, que definem os moldes do processo de candidatura e avaliação. O processo de candidaturas divide-se em duas fases: uma primeira fase de avaliação escrita e uma segunda fase de entrevista pessoal. Antes do concurso ter início, define-se o perfil de monitor de grupo pretendido, os parâmetros de avaliação e as respetivas ponderações, necessários para uma avaliação objetiva, justa e transparente. **A primeira fase** consiste no preenchimento de um formulário de candidatura com o objetivo principal de aferir a motivação e expectativas do candidato, sendo muito valorizados o seu empenho e dedicação, e das suas experiências em atividades extracurriculares, particularmente naquelas que requerem competências de gestão e supervisão de grupos de jovens. Os parâmetros

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 57
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

avaliados são: a motivação, a adequação do perfil para as funções, a relevância das experiências anteriores e a qualidade da apresentação da candidatura. A avaliação de cada candidatura é feita individualmente por todos os monitores centrais, sendo a classificação final do candidato nesta fase a média ponderada destas avaliações. Os candidatos melhor classificados são admitidos para a fase seguinte, podendo variar o número de candidatos aceites de acordo com o número de vagas disponíveis e com a qualidade das respetivas candidaturas. **A segunda fase** deste processo incide numa entrevista com o objetivo de avaliar a motivação, o sentido de responsabilidade, o conhecimento adquirido sobre o Técnico e o *campus* Alameda de um modo transversal, a capacidade de resolução de problemas específicos associados ao desempenho das funções, a capacidade de relacionamento interpessoal e de adequação do comportamento ao contexto da entrevista. Para avaliar estes parâmetros é construído previamente um guião com questões de dificuldade equivalente, de modo a evitar que os candidatos partilhem informação entre si, podendo todos ser avaliados justamente. A classificação final nesta fase baseia-se numa matriz de critérios objetiva para fundamentar a decisão, sendo obtida a partir de uma média ponderada das classificações de cada uma das fases, com um peso de 50% para a classificação da primeira fase e 50% para a segunda fase. Os candidatos melhor classificados são os selecionados para monitores de grupo, de acordo com o número de vagas previamente estabelecido.

2.4.4 Sub-processo - Formação

No decorrer do planeamento do Verão na ULisboa existem três momentos diferentes de formação, já mencionados de forma genérica na respetiva secção de Planeamento, que são agora apresentados em maior detalhe:

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 58
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Formação a Monitores de Grupo:** No período anterior às semanas de trabalho na Reitoria, os monitores centrais dinamizam uma sessão de formação a todos os monitores de grupo para os inteirar de todas as questões relativas ao funcionamento das semanas de atividades e abordar questões específicas do papel deste tipo de monitores. Para a formação é preparada uma apresentação que aborda temas como: breve introdução sobre o Verão na ULisboa, descrição do número de participantes, grupos, blocos de atividades e do tipo de atividades que compõem o programa, quais os núcleos que dinamizarão as atividades, descrição do funcionamento da componente de competição, descrição detalhada do plano semanal e do programa diário, apresentação dos documentos que serão fornecidos a estes monitores e que serão necessários para o correto desempenho das duas funções e, por fim, um esclarecimento das regras que devem ser seguidas e uma apresentação das boas práticas de comunicação que devem ser tidas em conta.
- Formação a Monitores de Atividade:** Em tudo semelhante à formação anterior, sendo dado um maior foco quer na vertente da competição, uma vez que os núcleos terão que definir um sistema de atribuição de pontos às suas atividades, quer na distribuição dos *slots* ao longo da semana, para que seja claro como funciona a rotação dos diversos grupos pela sua estação. Adicionalmente, é ainda incluído um momento para que cada núcleo faça uma breve apresentação, de cerca de 2 minutos, de como será dinamizada a atividade e como preveem realizar o sistema de atribuição de pontos;
- Formação na Reitoria:** Num dos dias do período das duas semanas anteriores às semanas de execução das atividades, a pessoa responsável por coordenar a organização desta iniciativa irá dinamizar uma sessão de formação junto dos monitores centrais e, possivelmente, com os restantes monitores. Esta formação

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 59
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

incide em aspetos genéricos e transversais a todas as escolas e serve mais como contextualização sobre a iniciativa, tendo uma duração reduzida.

2.4.5 Sub-processo - Implementação

O início de cada umas das semanas de atividades começa com a preparação, feita pelos monitores centrais, do espaço de receção dos participantes e com o *briefing* aos monitores de grupo, em que são reforçadas as questões mais importantes a serem tidas em conta e são fornecidos os documentos necessários para essa semana. A antecedência necessária para esta preparação depende da quantidade de participantes inscritos, sendo recomendável tipicamente alocar uma hora para este processo.

Efetuada o *check in* dos participantes e distribuição pelos respetivos grupos com os correspondentes monitores de grupo, é dado um pequeno compasso de espera para o monitor central que irá fazer a apresentação de boas vindas. Tipicamente, deverá estar também presente o coordenador científico do programa ou outro representante institucional, que fará a abertura da sessão. Cumprido esse compasso de espera, os grupos, já guiados pelos monitores de grupo, seguem ordenadamente até ao espaço no qual será realizada a Sessão de Boas Vindas. Imediatamente após a sessão, os grupos seguem para as respectivas atividades indicadas no seu programa.

Durante a execução das atividades, existem essencialmente três dinâmicas a serem tidas em conta, de forma mais genérica pelos cinco dias, relacionadas naturalmente com os três tipos de monitores existentes:

- Do ponto de vista dos **monitores de atividade**, estes deverão garantir que o espaço reservado para a dinamização da sua atividade está preparado e com todo o material que necessitem pronto a ser usado antes dos grupos chegarem até à sala. Durante

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 60
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

a atividade propriamente dita, estes estão responsáveis por gerir, dinamizar e orientar os participantes pela atividade, sendo que poderão contar com a ajuda dos monitores de grupo para algum tipo de dinâmica de envolvimento na atividade. No final de cada atividade, cabe ao monitor responsável por um dado turno atribuir as pontuações aos participantes com base nos critérios que o núcleo definiu e passar esse dado aos monitores de grupo para que estes possam efetuar o registo.

- O papel dos **monitores de grupo** passa essencialmente pelo acompanhamento e supervisão do seu grupo. Cabe a este tipo de monitor garantir que o seu grupo se desloca até ao local de realização de uma dada atividade, até ao local de refeições, ou até qualquer outro ponto que esteja previsto no programa, sempre de forma a que se cumpram os horários definidos e mantendo o grupo unido. Além deste papel mais funcional, o monitor de grupo também deverá ter capacidade de conseguir estabelecer uma relação próxima com o seu grupo, sendo uma figura que respeitem, mas com quem sintam um à vontade para esclarecer questões, e de conseguir criar dinâmicas de grupos que fomentem a coesão e a proximidade dos participantes, tendo sempre em mente o bem estar dos participantes e o cuidado de garantir as regras passadas na formação.
- Por fim, o papel dos **monitores centrais** passa muito pela gestão, supervisão e recolha de informação de cada semana de atividades, percorrendo com alguma frequência as diversas atividades e assimilando a maneira como são dinamizadas, aproveitando também para tirar fotografias para registo dos momentos vividos nestas semanas. A presença dos monitores centrais é também muito importante nas fases de refeição que, devido à grande afluência no mesmo período a um espaço partilhado pelos participantes e pelos restantes estudantes do Técnico, o que exige que haja uma organização cuidada do espaço de refeições e que os horários definidos para cada grupo sejam cumpridos.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 61
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Além desta vertente mais genérica, poderão haver atividades mais pontuais que também estejam planeadas para estas semanas, nomeadamente uma visita ao Jardim Botânico Tropical, a dinamização de atividades desportivas no Estádio Universitário e ainda a realização do jantar na Cantina Velha, na Cidade Universitária. Estas atividades são propostas pela própria Reitoria e têm a particularidade de envolver diversas Escolas, permitindo assim uma oportunidade de convívio entre estudantes com interesse em diversas áreas do saber. No caso do Jardim Botânico Tropical, o transporte de ida e volta realiza-se de autocarro, articulado pela Reitoria, e a visita em si é realizada por um guia da entidade. Nesta atividade, o papel de monitor central passa por ser a referência de contacto com os motoristas e, juntamente com os monitores de grupo, assegurar a deslocação dos grupos de forma ordeira, pontual e responsável. No caso da atividade do Estádio Universitário e do jantar na Cantina Velha, tradicionalmente realizados à quinta-feira e um a seguir ao outro, o transporte até à Cidade Universitária realiza-se pela rede de metropolitano, sendo que a dinamização das atividades é feita pelos próprios monitores, segundo um guião disponibilizado pela Reitoria. Para este acompanhamento, conta-se não só com monitores centrais e de grupo, mas também com alguns monitores de atividades que se voluntariam para garantir as condições necessárias para uma supervisão e gestão eficazes dos grupos. Nesse dia, não há viagem de volta para a Alameda, pois o ponto de saída é em frente à cantina. No final de cada dia, exceção feita às quintas-feiras, realiza-se um momento de *debriefing* entre os monitores centrais e os monitores de grupo, que poderá ser vista em mais detalhe na secção [2.4.6.](#)

No que às refeições diz respeito, a Reitoria disponibiliza um certo número de senhas de almoço, para os cinco dias de cada semana, e de jantar, para cada quinta-feira das duas semanas, se se realizar jantar na Cantina Velha. O número de senhas disponibilizadas depende do que ficar acordado com a Reitoria na fase inicial de planeamento, sendo que devem ser asseguradas as refeições de pelo menos todos os participantes, monitores

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 62
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

centrais e monitores de grupo. Pelo seu papel na dinamização de atividades, muitas vezes ao longo de todo o dia, é necessário acautelar 1 senha por monitor, pelo que é necessário sinalizar previamente à Reitoria o número de monitores.

No final de cada semana, a iniciativa termina com uma Sessão de Encerramento, que conta com um discurso de conclusão da semana de atividades, realizada pelo Presidente do Técnico ou outro representante institucional, com o momento da entrega de prémios aos três sub-grupos mais bem classificados no final das atividades e ao grupo que acumulou o maior número de pontos. Conta ainda com uma atividade final, que pretende mostrar algo que os participantes tenham construído/desenvolvido durante uma das atividades em ação. Tradicionalmente, este momento é concretizado com o lançamento de *rockets*, atividade tipicamente dinamizada e articulada pela AeroTéc, sendo que na edição de 2022 a AeroTéc dinamizou esta sessão na segunda semana com os *rockets* que os participantes construíram nessa semana, enquanto que na primeira semana, a equipa Ciência do NAPE dinamizou o lançamento de foguetes de água construídos pelos participantes da respetiva semana. Por fim, terminada a sessão da atividade final, dá-se por encerrada a semana de atividades, sendo que os monitores de grupo têm uma última tarefa de partilhar o relatório de *feedback* com os participantes e apelar a que preencham no momento, antes de dar início às despedidas e do último momento de *debriefing*.

2.4.6 Sub-processo - Avaliação

No decorrer de cada uma das semanas de atividades, realiza-se um momento diário de *debriefing* entre os monitores centrais e os monitores de grupo, exceção feita à quinta-feira devido à tardia hora de término do jantar na Cantina Velha. Nestas sessões, cada monitor de grupo expõe a sua perspetiva sobre como correram as atividades do dia, se sentiram algum tipo de dificuldade ou se alguma componente do dia não correu tão bem e

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 63
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

têm ainda a oportunidade de deixar alguma sugestão ou observação para se melhorar nos dias seguintes. Todas as intervenções são registadas pelos monitores centrais que, se concordarem e considerarem que poderão implementar as sugestões dadas, assim o farão. Além disso, o *feedback* recolhido sobre as atividades é também passado diretamente aos responsáveis de atividade de cada núcleo assim que possível, no sentido de melhorar as atividades. Os monitores centrais aproveitam também este momento para passar o seu *feedback* relativamente ao desempenho dos monitores de grupo em cada dia e para reforçar os aspetos mais importantes a ter em conta para o dia seguinte. No último dia de *debriefing*, é feito um apanhado geral da semana de atividades.

Na perspetiva de obtenção de *feedback* mais direto proveniente dos participantes, no último dia de cada semana de atividades é partilhado um formulário de *feedback* com os monitores de grupo, que depois partilham com o seu grupo de participantes a partir do grupo de *WhatsApp*, devendo apelar ao preenchimento do mesmo no momento em que é partilhado. Além disso, para procurar garantir o máximo de adesão ao preenchimento deste formulário, é também enviado aos encarregados de educação um e-mail, idealmente ao final do dia se sexta feira, ou então ao sábado de manhã, a reforçar o apelo ao preenchimento por parte dos participantes que ainda não o tenham feito e a agradecer o interesse e participação dos educandos. O formulário em causa pretende avaliar aspetos como: a relação e o desempenho do Monitor de Grupo, funcionando esta seção do formulário como um segundo aspeto da avaliação da prestação destes monitores; as atividades mais e menos apreciadas da semana; as componentes mais transversais à iniciativa e o contributo que esta semana teve para o esclarecimento sobre as diversas áreas científicas apresentadas e para uma possível tomada de decisão mais informada e segura sobre a área que pretendem seguir no futuro.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 64
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

No que aos monitores de atividade diz respeito, a cada dia de atividade os monitores de grupo funcionam como intermediários de passagem de informação e de *feedback* destes monitores até aos monitores centrais, a partir dos momentos já mencionados de *debriefing*, além de que os monitores de grupo também têm sempre oportunidade de falar diretamente com qualquer um dos monitores centrais que estivesse a fazer rondas pelas atividades. No final de cada semana, com o envio do e-mail de agradecimento pelos monitores centrais, é ainda incentivado o *feedback* por parte dos núcleos sobre o funcionamento da semana, de forma a compilar sugestões de melhoria.

Com base na recolha de informações, feedback, experiências e conhecimento adquirido localmente na Reitoria, é elaborado pelos monitores centrais, no final de cada edição, um relatório do Verão na ULisboa do presente ano.

Todos estes dados são fundamentais para uma avaliação aprofundada e bastante ampla das diversas vertentes envolvidas em torno desta iniciativa, tendo como principal objetivo dar as ferramentas necessárias aos monitores centrais de edições futuras que permitam implementar uma melhoria contínua da organização e execução do programa do Técnico.

2.5 Processo: Projeto Ciência

O NAPE organiza e dinamiza experiências científicas e atividades práticas junto de estudantes do ensino Básico e Secundário, desenvolvendo protocolos de ligação com a sociedade.

Nas secções 2.5.1, 2.5.2 e 2.5.3 irão ser descritos os processos transversais à equipa, referentes à escolha e implementação das atividades e experiências referidas anteriormente.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 65
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Posteriormente, nas secções 2.5.4, 2.5.5 e 2.5.6, serão descritas as especificações dos projetos e protocolos em que estão inseridas as atividades e experiências já referidas e outras, se forem mais adequadas para os objetivos da situação em particular.

2.5.1 Sub-processo - Planeamento

O processo inicia-se com uma reunião de equipa, na qual se pretende definir a experiência ou atividade mais adequada ao objetivo final do projeto/protocolo. Começa-se por analisar e perceber o objetivo do projeto/protocolo em questão, seguido por uma sessão de *brainstorming*. A experiência/atividade poderá ser retirada do “Catálogo de Experiências” da Equipa Ciência (que agrega atividades já testadas anteriormente), ou poderá consistir numa outra ideia que tenha surgido durante o *brainstorming*, sendo que esta decisão irá depender das condições do projeto/protocolo em questão. Após a escolha da experiência/atividade, procede-se ao desenvolvimento de um procedimento, com informações relativas aos passos da experiência/atividade e ao material necessário. Grande parte dos materiais utilizados nas experiências são recicláveis, tal como caixas de cartão e garrafas de plástico. Os restantes materiais, como por exemplo, tesouras, cartolinas, fita-cola, etc, são obtidos por requisição interna através do Economato. Caso aplicável, é criado também um suporte visual, juntamente com um guião para o mesmo.

2.5.2 Sub-processo - Implementação

O/A Guia responsável pela dinamização da atividade deverá consultar e estar a par do procedimento, preparar o material necessário e a apresentação, consultando o respetivo guião. Antes do início da sessão, é importante articular com a organização a lista de presenças dos/das estudantes e a necessidade de haver um/a ou vários/as professores/as

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 66
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

presentes na sessão para acompanharem os/as seus alunos/as e/ou prestar apoio aos/às guias do NAPE. Para além disso, deve confirmar-se a duração da atividade e que o projetor e computador da sala estão a funcionar corretamente, sempre que estes equipamentos sejam necessários para a realização da atividade.

2.5.3 Sub-processo - Avaliação

O processo de avaliação é feito após a realização da atividade/experiência e consiste na recolha do parecer dos/as Guias do NAPE que realizaram a experiência em relação aos aspetos positivos e negativos da implementação dessa atividade e/ou experiência e da receção geral da mesma por parte dos estudantes. Para além disso são ainda recolhidos alguns indicadores como número de participantes, ano de escolaridade e localização geográfica, para que estes dados possam ser usados para relatórios de actividades e para melhorar futuras atividades com a mesma faixa etária e/ou que ocorram na mesma localização. Todas as informações recolhidas são registadas numa Base de Dados.

2.5.4 Sub-processo - Projeto *Engenheiras por um Dia*

O Projeto das Engenheiras por um Dia é uma iniciativa da Secretaria de Estado para a Cidadania e a Igualdade, coordenado pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, Carta da Diversidade (APPDI), o Instituto Superior Técnico e a Ordem dos Engenheiros. Este projeto tem como objectivo promover junto de estudantes de ensino pré-universitário, a opção pelas engenharias e pelas tecnologias, desconstruindo a ideia de que estas são domínios masculinos. A 1ª Edição (edição piloto) teve início no ano lectivo 2017/18, tendo sido envolvidas 10 escolas do ensino básico e secundário e sendo o Técnico a única instituição de ensino superior a dinamizar as atividades com os/as estudantes,

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 67
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

sendo que desde então o alcance do projecto tem vindo a crescer não só com a envolvimento de mais escolas secundárias como também de mais universidades e entidades, tais como empresas de renome e personalidades do mundo da Engenharia.

O papel do NAPE nesta iniciativa passa pela dinamização das atividades de carácter lúdico com estudantes, denominadas “Desafios da Engenharia”, a organização de visitas de estudo em que os/as estudantes vêm conhecer o Técnico, bem como toda a articulação entre as escolas e a organização.

As atividades em causa são dinamizadas pela Equipa Ciência que, de acordo com o seu “Catálogo de Experiências” decide, antes de cada sessão, qual a mais adequada para as condições disponíveis. Uma das atividades mais realizadas é o Foguete de água, uma atividade no âmbito da Física e da Aerodinâmica em que os/as estudantes têm a oportunidade de aprender e explorar alguns conceitos associados à construção de um foguetão e posteriormente aplicá-los, construindo um foguete de água, usando materiais comuns. A atividade tem uma componente competitiva uma vez que cada grupo de estudantes, com apoio de Guias do NAPE, lança o seu foguete com o objectivo de que este “voe” o mais alto possível.

A dinamização das sessões tipicamente consiste no seguinte:

- Apresentação do projeto e conversa inicial com os/as estudantes, no sentido de perceber se sabem o que é Engenharia e se esta é uma área que os/as cativa (e porquê);
- Apresentação da atividade a desenvolver: explicação dos conceitos teóricos e da sua aplicação (materiais, montagem, avaliação);
- Implementação da construção do foguete;
- Lançamento do foguete (tipicamente numa zona exterior);

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 68
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Reflexão sobre a atividade, bem como sobre todo o projeto e o sentido que este faz para aqueles/as estudantes. Procura-se usar uma abordagem cativante e de desmistificação da área, bem como debater algumas temáticas mais sensíveis, muitas vezes enraizadas desde cedo, relativas à afeição dos géneros por certas áreas/profissões.

No ano de 2020, devido à situação pandémica vivida, estas sessões decorreram em modalidade online, pelo que as atividades tiveram de ser adaptadas para tal. A atividade desenvolvida foi da área da informática, através do *Scratch*, uma plataforma on-line que permite introduzir a programação associada a objectos de forma divertida e estimulante. Esta atividade é passível de ser desenvolvida sempre que não for possível a deslocação de Guias às escolas participantes, algo que poderá ser particularmente útil quando estas se encontram a grandes distâncias, como acontece frequentemente, evitando assim uma logística complicada. Além disso, é uma boa alternativa caso seja necessário dinamizar atividades à distância.

No âmbito deste programa, também podem ser realizadas visitas ao campus, que, para além da visita guiada, também envolvem visitas a departamentos que dão a conhecer a estudantes as suas áreas de estudo, bem como alguns projetos desenvolvidos.

Por fim, realiza-se também a sessão de encerramento, onde tipicamente as escolas se deslocam ao Técnico para participarem em palestras e num debate relacionados com a temática em causa e que contam com a presença de vários membros da CIG, nomeadamente a Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade.

2.5.5 Sub-processo - Desafios da Engenharia

[Em desenvolvimento]

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 69
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

2.5.6 Sub-processo - Outros protocolos

[Em desenvolvimento]

3. Categoria do Processo: Acolhimento e Integração

3.1 Processo: Semana de Acolhimento

O acolhimento e integração de novos estudantes, nomeadamente de 1º ano, nacionais ou internacionais, ou de mobilidade, é concretizado através da Semana de Acolhimento e da implementação de programas como o Mentorado, a *Orientation Week* ou o Programa *Athens*.

O NAPE tem uma participação ativa no planeamento e condução da operação da Semana de Acolhimento que envolve o processo de matrícula e receção dos novos estudantes do 1º ano do 1º e 2º ciclo de estudos, prestando-lhes o apoio e acompanhamento necessário aos seus primeiros passos no Técnico e ao longo do seu percurso académico. Este apoio personalizado é realizado pelos Guias e Mentores do NAPE, estudantes voluntários de diferentes cursos e de anos mais avançados.

[Em desenvolvimento]

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 70
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

3.2 Processo: Programa Mentorado do Técnico

O Programa Mentorado do Técnico visa o acolhimento e a integração de todos/as os/as novos/as estudantes na nossa Escola. Para facilitar a transição destes/as estudantes (Mentorandos/as) para um novo ciclo de estudos no Ensino Superior, o NAPE conta com o auxílio de estudantes do Técnico (Mentores/as) que, de forma voluntária, facilitam a integração dos colegas. Além de estudantes nacionais, os/as Mentores/as apoiam também estudantes estrangeiros que vêm estudar no Técnico ao abrigo de diversos programas de mobilidade e a partir do concurso especial para estudantes internacionais.

A experiência académica dos/as Mentores/as aliada à necessidade dos/as Mentorandos/as de conhecerem o Técnico, levou o programa a focar-se nos seguintes objetivos:

- **Apoiar** Mentorandos/as no seu acolhimento e incentivar a integração na sua nova escola, promovendo o espírito de cooperação entre todos/as;
- **Desenvolver competências** tanto em Mentores/as como em Mentorandos/as, através da participação em atividades de desenvolvimento pessoal e profissional, e iniciativas de caráter lúdico;
- **Aproximar** todos/as os/as participantes do Programa Mentorado, fomentando o *networking* de forma acessível e informal.

Todos os anos, o Técnico recebe mais de 2000 novos/as estudantes nos vários ciclos de estudo, destacando-se, neste momento, três grandes grupos: **Novos/as Estudantes de 1º Ano, Novos/as Estudantes de Mobilidade e Novos/as Estudantes de 2º Ciclo**. Além destes três grupos, está a ser equacionada a hipótese de estender o Programa Mentorado a **Novos/as Estudantes de 3º Ciclo**, que possuem necessidades diferenciadas.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 71
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

3.2.1 Sub-processo - Planeamento

O planeamento do Programa Mentorado para um novo ano letivo é iniciado durante o mês de julho. Nessa altura, a Equipa Mentorado, composta por Guias do NAPE responsáveis por organizar e gerir o programa, reúne para delinear o Regulamento da nova edição, preparar as Formações Iniciais, atualizar o *site* do Programa Mentorado, redigir alterações no Guia Mentorado e preparar os *itens* do *Kit* Mentorado e definir o formulário de candidaturas. O Regulamento, que pode ser consultado no site do Programa (<https://mentorado.tecnico.ulisboa.pt/>), é o documento oficial que apresenta o Programa Mentorado do Técnico, abordando os seguintes tópicos:

- **Apresentação** do programa e dos seus objetivos, **introdução** das diferentes categorias de Mentorandos/as e **descrição** do perfil desejado de Mentor/a;
- **Descrição** do procedimento de candidatura e do processo de seleção de Mentores/as;
- **Exposição** das diversas atividades nas quais o/a Mentor/a terá a oportunidade de participar ao longo do ano letivo, agrupadas em **categorias**, definindo assim o **funcionamento do programa**;
- **Explicação** da **avaliação** e **reconhecimento** da participação de cada Mentor/a, apresentando o **Certificado de Participação**, o **Suplemento ao Diploma** e o **Sistemas de Pontos** usado;
- **Menção** dos materiais e *itens* a que Mentores/as têm direito de receber;
- **Considerações finais**.

Todas as pessoas interessadas podem e devem consultar este documento de modo a clarificar expectativas quanto à sua participação, e a efetuar uma candidatura mais fundamentada e direcionada aos objetivos da iniciativa. Este regulamento contempla ainda

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 72
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

todas as informações referentes ao Programa Mentorado para estudantes de Mobilidade de 2º Semestre.

As **Formações Iniciais** consistem numa apresentação que incide sobre diversos temas, tais como: a) o funcionamento do programa e os seus objetivos; b) o perfil de cada tipo de Mentor/a e o que esperar dos/as Mentorandos/as; c) a Semana de Acolhimento; d) Estudantes com Necessidades Educativas Especiais.

O **site** do Programa Mentorado (<http://mentorado.tecnico.ulisboa.pt/>) é uma página criada por Guias do NAPE, articulada entre as Equipas Mentorado e Marketing, onde se pode consultar o regulamento e encontrar o formulário de candidatura, além de incluir testemunhos de ex-Mentores/as, FAQs para Mentores/as, e descrições sobre o programa e o seu funcionamento. O site aloja ainda o **Guia Mentorado**, um documento direcionado a Mentores/as com diversas sugestões de atividades lúdicas que estes poderão realizar no âmbito do programa com os/as Mentorandos/as e ainda uma secção de FAQs colocadas por Mentorandos/as.

O **Kit Mentorado** consiste num conjunto de *itens* oferecidos aos/às Mentores/as que inclui: *T-shirt* de Mentor/a; Fita com *nametag*; Mapa do percurso; eventual Passaporte do Mentor (um boletim de registo, em que o Mentor poderá colocar todas as informações relativamente à sua participação no Programa Mentorado, bem como os dados pessoais dos seus Mentorandos). Com base no orçamento do NAPE, é feito um levantamento de várias gráficas de modo a produzir os materiais gráficos do programa (*t-shirt* de Mentor/a, as fitas, materiais em papel). O mapa do percurso e as *nametags* são criadas em articulação com a Equipa Marketing, responsável pelo *design* destes materiais, durante o mês de agosto. Todos estes *itens* são guardados num espaço no Técnico, perto do ponto de encontro com os/as Mentores/as. Durante a Semana de Acolhimento, é levado, em cada dia, apenas o material necessário para o local de encontro para entregar a Mentores/as.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 73
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

O **Kit Mentorando** consiste em brindes de Boas-vindas, como uma t-shirt do Técnico, uma caneta e um lápis do Técnico e ainda um marcador alusivo ao Guia de Apoio ao Estudante.

Para que se possam candidatar a Mentores/as, quem estiver interessado/a deve preencher um formulário de candidatura com os seus dados pessoais e apresentar a sua motivação para participar no programa, bem como uma declaração de responsabilidade relativa à proteção de dados e à leitura do regulamento. O período de candidaturas a Mentores/as decorre durante o mês de agosto, ao longo de três a quatro semanas. As informações relativas às candidaturas, nomeadamente o encaminhamento para o formulário de candidatura, são comunicadas a toda a comunidade estudantil de 1º e 2º ciclos da Escola, sendo este um processo aberto a quem tiver interesse. A seleção de Mentores/as é feita na semana seguinte à conclusão do período de candidaturas, com base nos critérios que se encontram previamente definidos, presentes no Regulamento do Programa Mentorado. Ainda nessa semana, é também enviado o e-mail para os/as Mentores/as com o formulário de levantamento de disponibilidades para as respetivas Formações Iniciais. O mesmo acontece para o Mentorado de 2º Semestre, em que o período de candidatura decorre durante o mês de janeiro, podendo estender-se até fevereiro.

As Formações Iniciais dividem-se em diferentes módulos e realizam-se tipicamente nas duas semanas que antecedem o acolhimento. Cada tipo de mentoria inclui um módulo geral e um específico: **Mentoria de 1º ciclo**, **Mentoria de Mobilidade de 1º Semestre (1ºS)** e **Mentoria de 2º ciclo**. Existem vários turnos para as diferentes situações, de forma a facilitar as marcações e a evitar um elevado número de participantes, o que dificultaria a organização logística. De forma semelhante, as Formações Iniciais para a **Mentoria de Mobilidade de 2º Semestre (2ºS)**, ocorrem também na semana anterior à respetiva

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 74
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Semana de Acolhimento dos estudantes de mobilidade de 2º semestre. Nestas alturas, os Mentores já se encontram preparados para receber os novos alunos e ajudá-los nas suas questões.

Assim que os Mentores são formados, é construída a **Base de Dados** do programa. Esta base de dados consiste numa *spreadsheet* com informações de todos os Mentores, onde é registado todo o seu percurso ao longo do programa, ou seja, todas as atividades em que cada Mentor participou. Esta folha de cálculo está em constante atualização e pode precisar de ser adaptada caso surjam atividades que não tenham sido planeadas quando esta foi criada. São também definidos os rácios pretendidos entre Mentor e Mentorandos, com base no número de Mentores inscritos e no número de novos alunos que ingressaram no Técnico, para que durante a Semana de Acolhimento se possa fazer atribuições equilibradas e bem balanceadas e criada uma *Google Sheet* com as distribuição dos Mentores pelos dias das Semanas de Acolhimento com uma formatação que permita efetuar o registo da posterior atribuição de Mentorandos.

Para as Semanas de Acolhimento, os horários para a receção dos alunos de cada curso no *campus* já se encontram definidos previamente, tendo sido articulados pela coordenação do NAPE. Ao contrário dos Mentores de 1º Ciclo que devem comparecer no horário correspondente ao turno do seu curso, Mentores de Mobilidade e Mentores de 2º ciclo não têm esta restrição, devido ao mais reduzido número de mentores em cada categoria (embora se deva tentar ir ao encontro desse emparelhamento sempre que possível). Assim, para que se possa fazer a alocação de Mentores de Mobilidade e Mentores de 2º ciclo, é enviado um formulário após as respetivas Formações Iniciais, para aferir as suas disponibilidades. No caso dos Mentores de 1º Ciclo que não consigam comparecer ao horário correspondente ao seu curso, poderão ser então alocados a outro turno. As alocações dos Mentores são realizadas pela Equipa Mentorado, com base nos

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 75
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

seus cursos e nas disponibilidades mostradas, e comunicadas por e-mail no fim de semana anterior à Semana de Acolhimento, juntamente com um reforço das informações sobre o ponto e horário de encontro. Embora o processo de averiguação de disponibilidades não seja efetuado para os Mentores de 1º Ciclo, pode ser necessário, para os cursos com maior número de vagas, criar dois turnos, permitindo que metade dos Mentores desse curso venha apenas ao segundo turno.

Durante cada Semana de Acolhimento, cujo período de ocorrência se encontra definido previamente no Calendário Escolar, e na(s) semana(s) subsequente(s) é organizado um conjunto de atividades lúdicas com o objetivo de fomentar e fortalecer a relação Mentor – Mentorandos, apresentadas mais à frente neste ponto.

Após este período inicial de maior atividade no que toca ao acolhimento (no 1º semestre), resta ainda receber os novos estudantes de 2ª e 3ª fases do CNAES e de Contingentes Especiais. Tendo em conta que as datas para a receção dos alunos de 2ª e 3ª fases são bem conhecidas, a sua receção é semelhante à dos estudantes de 1ª fase. Para este acolhimento, é privilegiada a seleção de Mentores de 1º Ciclo que tenham sido selecionados mas não tenham conseguido comparecer à primeira Semana de Acolhimento, ou de estudantes que se tenham candidatado a Mentores de 1º Ciclo mas não tenham sido selecionados (nesta situação, é necessário dar uma Formação Inicial a estes alunos, podendo ser dada no próprio dia da receção). Em alternativa, são contactados Mentores de 1º Ciclo que já têm Mentorandos de 1ª fase. Em qualquer dos casos, o contacto é tipicamente feito diretamente por via telefónica na semana anterior à receção destes novos estudantes, sendo complementada com um e-mail em caso de confirmação de participação por parte dos Mentores. No caso dos estudantes que ingressam via um Contingente Especial, a articulação da sua receção presencial com um Mentor é mais complicada, devido ao facto destes estudantes não terem uma data concreta para tal. Nestas situações,

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 76
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

o que acontece tipicamente é que os estudantes se dirigem à receção do Pavilhão Central quando chegam ao Técnico pela primeira vez, onde um Guia do NAPE os recebe e explica no que consiste o Programa Mentorado. Se o estudante pretender receber um Mentor, o Guia recolhe a informação necessária, através de um formulário desenvolvido para o efeito, nomeadamente o nome, e-mail, contacto telefónico e curso, para poder informar a Equipa Mentorado e ser feita uma posterior atribuição de Mentor. Este tipo de atribuição é chamada **Mentoria a pedido**, e não é exclusiva a estes casos. Qualquer estudante que por algum motivo não tenha recebido um Mentor no início do ano letivo, poderá contactar o NAPE e requerer que lhe seja atribuído um Mentor ao longo desse ano.

Nos meses seguintes às Semanas de Acolhimento, tipicamente novembro e março, é pedido aos Mentores que preencham um formulário de *feedback*, designado por **Relatório 1**, no sentido de aferir o sucesso e impacto do programa até aquele momento. Em alternativa a este relatório, os Mentores podem optar por participar numa sessão do **Mentoring Together** nos mesmos meses, sendo uma sessão em que os Mentores se reúnem com os Guias do NAPE, presencialmente ou remotamente. Para este tipo de sessão, a Equipa Mentorado prepara um Guião de perguntas e tópicos a serem abordados com os Mentores.

No final do programa, durante o mês de maio e/ou junho, consoante o calendário escolar, é pedido aos Mentores o preenchimento de mais um formulário, designado por **Relatório 2**, sendo este o relatório final do programa, incidindo no seu funcionamento geral. A preparação dos relatórios e do guião é feita, tipicamente, cerca de três semanas antes dos respetivos períodos de preenchimento/participação, sendo os relatórios comunicados e partilhados por e-mail, enquanto que as presenças na sessão de *Mentoring Together* são marcadas a partir de um formulário enviado por e-mail na semana anterior à sua realização.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 77
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Para esta atividade costumam ser marcadas várias sessões, dependendo do número de Mentores interessados em participar.

Ao longo do programa, a Equipa Mentorado prepara um conjunto diversificado de atividades integradas em diversas categorias, cada uma de carácter distinto (explicadas em detalhe no ponto 3.2.5). Além das atividades que decorrem nos períodos das Semanas de Acolhimento e nas duas semanas seguintes, (planeadas durante o final do mês de agosto/início do mês de setembro e durante o mês de janeiro,) e das sugestões definidas no Guia Mentorado (planeadas logo no início do programa), as restantes atividades são definidas no seu decorrer, consoante as opiniões recolhidas dos Mentores, as possibilidades de contacto com formadores, questões de logística, entre outros fatores. Esta questão também deve ficar salvaguarda no regulamento do programa, devendo ser sempre acrescentado um tópico sobre “Atividades Extra”, no qual os Mentores são informados da possibilidade do NAPE vir a dinamizar atividades não previstas inicialmente no regulamento, sendo que nesses casos serão oportunamente informados da sua realização e funcionamento. Mensalmente, entre novembro e maio, é também enviado aos Mentores, por e-mail, a *Newsletter* do Programa Mentorado (3.2.5), com informações sobre as atividades planeadas para o respetivo mês. Esta *newsletter* é preparada na última semana do mês anterior ao pretendido para o envio.

Após realizadas todas as atividades planeadas para o Programa Mentorado e após o preenchimento do relatório final no mês de maio/junho, é dado como terminado o programa daquele ano letivo. Os Mentores poderão ver reconhecida a sua participação a partir do Certificado de Participação, que poderá inclusive ser registado no Suplemento ao Diploma, consoante a dedicação mostrada ao longo dos seus percursos, como descrito no ponto 3.2.6. Os Certificados de Participação são feitos em articulação com a coordenação do NAPE, que valida a autenticidade destes com a sua assinatura. A coordenação do NAPE

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 78
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

articula posteriormente com os Serviços de Informática a viabilidade de efetuar o *upload* dos certificados para as *drives* pessoais do Técnico de cada aluno e com a Área de Graduação para que fique registada a informação dos Mentores que têm direito ao reconhecimento da sua participação no Suplemento ao Diploma. O processo de criação dos certificados decorre durante o mês de junho/julho, enquanto, podendo o processo de envio destes ser feito diretamente através de *mail merge* caso não haja capacidade de resposta dos Serviços Informáticos para realizar o upload para as *drives* dos Mentores.

Apresenta-se de seguida o cronograma de atividades do Programa Mentorado.

Julho - Agosto	Agosto - Setembro	Setembro - Outubro	Novembro - Dezembro	Janeiro - Fevereiro	Fevereiro	Março	Abril - Maio/Junho	Junho - Julho
Delineamento do Regulamento; Preparação das Formações Iniciais; Atualização do <i>site</i> ; Redação do Guia Mentorado; Definição do formulário de candidaturas.	Planeamento das atividades lúdicas no período das Semanas de Acolhimento; Divulgação e abertura do programa; Seleção de Mentores.	Formações Iniciais; Criação da Base de Dados; Semanas de Acolhimento; Atividades lúdicas.	Relatório 1 e <i>Mentoring Together</i> ; Mentoria a pedido por parte de alunos de contingentes especiais e outros; Atividades no âmbito do Programa Mentorado; Atualização da Base de Dados; Definição do formulário de candidaturas (2ºS).	Divulgação e abertura do programa (2ºS); Seleção de Mentores 2ºS; Atualização da Base de Dados; Atividades no âmbito do Programa Mentorado.	Formações Iniciais; Semana de Acolhimento 2ºS; Atividades no âmbito do Programa Mentorado; Atualização da Base de Dados.	Relatório 1 - 2ºS e <i>Mentoring Together</i> ; Atividades no âmbito do Programa Mentorado; Atualização da Base de Dados.	Atividades no âmbito do Programa Mentorado; Atualização da Base de Dados.	Preenchimento do Relatório Final no âmbito do programa; Emissão dos Certificados de Participação por parte do NAPE; Envio da lista de Mentores aptos para o Suplemento ao Diploma para a Área de Graduação.

3.2.2 Sub-processo - Divulgação

A divulgação do Programa Mentorado é feita de forma aberta a toda a comunidade estudantil do Técnico, de 1º ciclo, 2º ciclo e ciclo integrado. A comunicação da abertura da fase de candidaturas é feita essencialmente em três frentes:

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 79
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- **Via e-mail para toda a comunidade de estudantes.** A Equipa Mentorado define o assunto e o corpo da mensagem, sendo o envio articulado com a coordenação responsável pelo envio. Esta articulação deve ser feita com a devida antecedência.
- **Via notícia no site do Técnico.** A Equipa Mentorado define o título e o texto da notícia, sendo a publicação feita pelo GCRP, após articulação com a coordenação do NAPE, com a antecedência devida.
- **Via redes sociais do NAPE.** Num trabalho conjunto entre as equipas Mentorado e Marketing, responsável pela gestão de publicações nas redes, são feitas publicações nas páginas de Facebook e Instagram do NAPE, tais como: um breve *teaser* a anunciar o início do programa, a ser lançado na semana anterior ao período de candidaturas, uma publicação clara sobre o início do período de candidaturas, mencionando a data limite e onde podem encontrar toda a informação que precisam para os alunos se candidatarem, lançada no primeiro dia do período de candidaturas e ainda uma publicação que serve como *reminder*, lançada um dia antes da data limite de submissão.

Em qualquer um destes métodos, os estudantes são sempre encaminhados para o *site* do NAPE, onde encontram descrições dos diversos aspetos do Programa Mentorado, o regulamento do programa e o *link* para o formulário de candidatura.

3.2.3 Sub-processo - Seleção de Mentores

Antes de efetuar a seleção de Mentores, é definido no regulamento do programa o número máximo de Mentores pretendido para cada tipo de Mentoria. Estes limites são definidos com base na relação entre o número de vagas disponíveis nos diversos concursos de acesso ao Técnico e a previsão de alunos de mobilidade que ingressarão no Técnico e o rácio máximo pretendido entre Mentor - Mentorandos. No caso do **Mentorado de 1º Ciclo**,

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 80
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

o número máximo de Mentores pretendidos é definido por curso, com um rácio mínimo de 1:1,5. De notar que este rácio foi estabelecido no ano letivo de 2019/20, em que foi implementada pela primeira vez a Mentoria a Pares, exclusiva para o Mentorado de 1º Ciclo, em que cada grupo de Mentorandos tem dois Mentores atribuídos. O número máximo de **Mentores de Mobilidade** pretendido costuma ser tal que o rácio mínimo seja de 1:4. Em resumo, estes foram os rácios considerados:

- **Mentorado de 1º Ano** - Rácios de 1:5, sem a implementação da Mentoria a Pares;
- **Mentorado de Mobilidade 1ºS** - Rácios mínimos de 1:5;
- **Mentorado de Mobilidade 2ºS** - Poderá definir-se um máximo de 60 Mentores em vez de um rácio, tendo em conta a falta de informação relativamente aos número final de alunos de mobilidade que ingressariam no Técnico, devido à pandemia.

Definidos os limites do número de Mentores que se pretende ter no programa, deve-se depois definir os critérios de seleção caso o número de inscritos seja superior ao limite de vagas. Devido às diferentes especificidades que cada tipo de novo estudante apresenta relativamente às suas necessidades de acolhimento, o perfil de cada tipo de Mentor deve ser também direcionado para ir ao encontro das necessidades dos seus Mentorandos. Assim, são considerados os seguintes critérios e requisitos para cada tipo de Mentoria:

- **Mentoria de 1º Ciclo**
 - **1º Critério** - Motivação apresentada no formulário de candidatura;
 - **2º Critério** - Ano Curricular (estudantes de ano curricular inferior têm prioridade);
 - **3º Critério** - Novos Mentores (estudantes que nunca participaram no Programa Mentorado têm prioridade)
 - **Requisito** - Estudante do *campus* Alameda que no ano transato tenha estado inscrito a pelo menos 36 ECTS no curso no qual quer ser Mentor.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 81
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- **Mentoria de Mobilidade**

- **1º Critério** - Motivação apresentada no formulário de candidatura;
- **2º Critério** - Antigos Mentores (estudantes que já participaram no Programa Mentorado têm prioridade);
- **3º Critério** - Participação num Programa de Mobilidade (estudantes que tenham realizado um programa de mobilidade têm prioridade);
- **4º Critério** - Ano Curricular (estudantes de ano curricular superior têm prioridade).
- **Requisito** - Estudante do campus Alameda ou Taguspark que no ano transato tenha estado inscrito a pelo menos 36 ECTS num curso do Técnico.

Tipicamente o número de vagas é suficientemente elevado para que não haja necessidade de efetuar uma escolha com base nos critérios apresentados. No entanto, se tal acontecer, os candidatos não selecionados serão inseridos numa lista de Mentores Suplentes, que podem ser chamados no caso da existência de desistências, exclusões por falta de participação nas Formações Iniciais de Mentores selecionados, atribuições a alunos de 2ª e 3ª fase do CNAES e Contingentes Especiais, etc. Os Mentores selecionados serão informados por e-mail, e devem confirmar a sua intenção de participar no Programa Mentorado no período de dois dias úteis, caso contrário serão excluídos do mesmo.

Nos casos de **Mentoria a pedido** em que se recorre a Mentores que já participaram em pelo menos uma Semana de Acolhimento, a seleção do Mentor para esta atribuição é feita com base no número de Mentorandos que acolheu, favorecendo Mentores com poucos Mentorandos, e no curso do estudante que fez o pedido. Caso não haja Mentores desse

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 82
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

curso, algo que pode acontecer na Mentoria de Mobilidade, tenta-se emparelhar o estudante com um Mentor que tenha pelo menos um Mentorando do curso em causa.

3.2.4 Sub-processo - Formação

As **Formações Iniciais** são o conjunto de formações que dotam os Mentores dos conhecimentos necessários para se sentirem preparados para acolher novos estudantes e responder às questões que estes apresentem sobre o Técnico ou a vida em Lisboa e que apresenta o funcionamento do Programa Mentorado e contextualiza os Mentores para o funcionamento da Semana de Acolhimento. Cada tipo de Mentoria tem apenas uma sessão de Formação Inicial, havendo sempre pelo menos dois turnos distintos. Para cada sessão, existem 2 temas principais, sendo que apenas um destes temas difere entre os tipos de Mentoria. No entanto, se um Mentor participar em mais do que um tipo de Mentoria, deverá assistir aos módulos distintos.

O primeiro tema consiste numa descrição geral do Programa Mentorado, detalhando-se todo o seu funcionamento, nomeadamente as categorias e atividades que promove e o percurso que os Mentores podem esperar efetuar ao longo do programa, condições de participação e como podem ver reconhecida a sua participação. São também abordados os perfis do ponto de vista do Mentorando, ou seja, aquilo que o estudante espera obter e vivenciar esta experiência e do ponto de vista do Mentor, ou seja, as características e responsabilidades que deve exigir para desempenhar o seu papel da melhor forma. Incide-se ainda sobre as Necessidades Educativas Especiais (NEE) e desafios com que os Mentores se poderão deparar, por parte dos seus Mentorandos, bem como os contactos para requerer o Estatuto e de encaminhamento para apoios específicos.

No segundo tema, é abordada a Semana de Acolhimento, em que se explica o percurso que o Mentor tem de realizar com o seu grupo de Mentorandos, bem como todo o funcionamento dos vários postos por onde devem passar, e o ponto e horário de encontro

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 83
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

para a realização de um breve *briefing* e organização dos Mentores. Além das informações mais diretamente relacionadas com a Semana de Acolhimento, são ainda abordados temas como alojamento, uso de cartões de débito em Portugal (concretamente para alunos estrangeiros), atividades da *Orientation Week* (para os Mentores de Mobilidade), entre outros.

As inscrições nestas formações são feitas a partir de um breve formulário, comunicado por e-mail, no qual são preenchidos os turnos a que cada Mentor tem disponibilidade e preferência em participar.

Os Guias do NAPE são os responsáveis por dinamizar estas formações, estando a Equipa Mentorado responsável pela criação: a) das apresentações (em articulação com a Equipa de Mobilidade), b) do Guião que deve ser seguido na apresentação, e c) formação propriamente dita. Para que os Mentores se possam preparar para a Semana de Acolhimento, bem como ter acesso à informação posteriormente, a Equipa Mentorado disponibiliza os *slides* da apresentação.

O outro conjunto de formações promovidas no âmbito do Programa Mentorado (inseridas na **Categoria Azul**) visam o enriquecimento curricular e o desenvolvimento profissional dos Mentores dinamizadas por formadores convidados. Os temas abordados podem ir desde assuntos mais ligados a competências profissionais (ex.: “Como chegar às causas-raíz de um problema”), passando por competências mais transversais (ex.: “Gestão de Tempo”) ou até temas mais *out of the box* (ex.: “Como trabalhar em *Photoshop*”).

3.2.5 Sub-processo - Implementação

A primeira atividade a ocorrer no âmbito do Programa Mentorado após a formação dos Mentores é a Semana de Acolhimento, apresentada no ponto 3.1. As alocações dos

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 84
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Mentores são realizadas com base nos seus cursos, exclusivamente, no caso dos Mentores de 1º Ciclo, e na disponibilidade, para os Mentores de Mobilidade e de 2º Ciclo. No caso da Mentoria de 1º Ciclo, a Equipa Mentorado cria uma tabela com a distribuição diária dos diversos cursos, informando os Mentores que devem comparecer no ponto de encontro definido com uma determinada antecedência em relação ao turno do seu respetivo curso. Nesta altura é entregue o *Kit* Mentorado, essencial para que os Mentores possam receber os seus Mentorandos, e é realizado um *briefing* com os Guias do NAPE, onde é feita uma descrição geral dos assuntos abordados nas Formações Iniciais, com foco nos pontos mais importantes do percurso e do funcionamento da Semana de Acolhimento, permitindo ainda o esclarecimento de dúvidas que os Mentores apresentem. De forma equivalente para a Mentoria de Mobilidade e Mentoria de 2º Ciclo, é criada uma tabela com as alocações dos Mentores definidas pela Equipa Mentorado, sendo o resto do processo semelhante. Estas tabelas e informações são transmitidas aos Mentores por e-mail, após já terem sido abordadas nas Formações Iniciais. Na véspera de cada dia das Semanas de Acolhimento, um dos Guias da Equipa Mentorado fica responsável por enviar um e-mail de *reminder* aos Mentores que deverão comparecer no *campus* no dia seguinte, procurando garantir um reforço da informação passada e o bom funcionamento da atividade.

Durante as Semanas de Acolhimento, os novos estudantes que chegam ao Técnico são recebidos pelos Guias do NAPE, que lhes dão as boas vindas, entregando também o *Kit* Mentorando, explicam como vai funcionar a sua receção, incluindo o que é o Programa Mentorado, e encaminham para o local onde estão os Mentores, consoante os rácios definidos previamente.

Ao longo do programa, a Equipa Mentorado prepara um conjunto diversificado de atividades integradas em diversas categorias, cada uma de carácter distinto. Existem

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 85
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

tipicamente cinco categorias, às quais são atribuídas cinco cores distintas, que podem ou não variar de edição para edição, consoante o que a equipa decida, tendo como exemplo:

- **Categoria Vermelha** - Contempla atividades de carácter obrigatório para a participação e reconhecimento no programa. Estão incluídas não só as **Formações Iniciais** e a(s) **Semana(s) de Acolhimento**, mas também atividades de avaliação do programa, nomeadamente o **Relatório 1**, o **Mentoring Together**, e o **Relatório 2**.
- **Categoria Azul** - Consiste num conjunto de formações, dinamizadas por formadores convidados, que visam o enriquecimento curricular e o desenvolvimento profissional dos Mentores. Costumam ser planeadas duas a quatro formações ao longo do ano letivo. Os temas de cada formação podem tanto ser selecionados pelos Guias do NAPE ou retirados das sessões de *feedback* com os Mentores, estando também a sua realização dependente da articulação com os formadores. Normalmente é privilegiado o contacto com serviços do Técnico, como o Núcleo de Desenvolvimento Académico, por exemplo, núcleos de estudantes ou ainda empresas parceiras do Técnico, sendo o contacto articulado entre a coordenação do NAPE e a Área de Transferência de Tecnologia, não sendo descartada a hipótese de formações com outras entidades, desde que não se intersem com temas dinamizados no âmbito de programas como os do *CareerDiscovery@Técnico*, por exemplo. Nesta última hipótese, poderá consultar-se a Equipa Workshops, devido à sua vasta rede de contactos já efetuados no âmbito dos *NAPE Skills Factory*.
- **Categoria Castanha** - Incorpora um conjunto de atividades que visam fomentar e fortalecer a relação Mentor – Mentorandos, preferencialmente realizadas ao ar livre e nos dias seguintes ao Acolhimento, cujo objetivo é facilitar a integração dos novos estudantes nos primeiros dias no Técnico e estimular a interação entre diferentes grupos de Mentores e Mentorandos (aumento o número de contactos). Alguns

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 86
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

exemplos incluem atividades estilo *peddy-paper*, que costumam decorrer durante as Semanas de Acolhimento e/ou nas duas semanas subsequentes, como já mencionado, sendo planeadas durante o final do mês de agosto/início do mês de setembro e durante o mês de janeiro. De notar que as atividades direcionadas para os estudantes de mobilidade, apesar de serem planeadas pela Equipa Mobilidade, são articuladas com a Equipa Mentorado para fazer a gestão e distribuição dos Mentores pelas mesmas e podem ser incluídas nesta categoria. A inscrição dos Mentores nestas atividades é tipicamente feita a partir do preenchimento de um formulário partilhado via e-mail na semana anterior à respetiva data de realização.

- **Categoria Laranja** - Incorpora um conjunto de atividades que visam fomentar e fortalecer a relação Mentor – Mentorandos, preferencialmente estimulando o espírito de entreajuda e o trabalho em equipa. Destacam-se atividades como *Quiz Nights*, *Escape Rooms*, etc. As datas das restantes atividades são definidas pela Equipa Mentorado, tendo em conta sobretudo quais as atividades que estão planeadas ocorrer, a fase do semestre (ex.: época de testes/exames) e a interseção com outras atividades que as equipas do NAPE estejam a dinamizar, podendo ser definidas ao longo do programa, sempre com a devida antecedência. A inscrição nas atividades tende a ser feita também na semana anterior à sua realização a partir de um formulário, sendo sempre comunicado por e-mail aos Mentores.
- **Categoria Amarela** - Engloba atividades autónomas, organizadas pelos Mentores diretamente com o seu grupo de Mentorandos ao longo do ano. Os Mentores têm acesso ao já mencionado Guia Mentorado, concluído em agosto, onde se encontram sugestões de várias atividades com diversas temáticas: turística, lazer, desportiva, e cultural. Após realizada uma determinada atividade, os Mentores partilham uma fotografia sua e dos seus Mentorandos com os Guias do NAPE, a partir de um

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 87
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

formulário partilhado na *Newsletter* do programa, registando assim a sua participação.

- **Categoria Roxa** - De forma a promover a interação lúdica e voluntária entre Mentores e Mentorandos no decorrer do ano letivo, esta categoria engloba atividades em que os participantes do programa se podem inscrever para descontrair - alguns exemplos incluem *Movie Nights* e *Comedy Nights*. Estas atividades envolvem à partida menor intervenção dos Guias do NAPE, fomentando a interação entre os grupos.

Além das atividades pertencentes à categoria castanha, que decorrem nos períodos das Semanas de Acolhimento e nas duas semanas seguintes, e das sugestões definidas no Guia Mentorado que são planeadas logo no início do programa, as restantes atividades são definidas com o seu decorrer, consoante as opiniões recolhidas dos Mentores, as possibilidades de contacto com formadores, questões de logística, entre outros fatores. Esta questão também deve ficar salvaguarda no regulamento do programa, devendo ser sempre acrescentado um tópico sobre “Atividades Extra”, no qual os Mentores são informados da possibilidade do NAPE vir a dinamizar atividades não previstas inicialmente no regulamento, sendo que nesses casos serão oportunamente informados da sua realização e funcionamento.

As categorias aqui apresentadas são referentes à edição de 2022/23 e servem essencialmente como ilustração do tipo de categorias que podem ser consideradas para o Programa Mentorado. Destas cinco apresentadas, as categorias vermelha, azul e laranja têm permanecido inalteradas de edição para edição, devido à sua constante utilização e sucesso, enquanto que a categoria amarela foi reformulada e a categoria roxa foi introduzida no ano letivo mencionado. Em edições anteriores houve categorias referentes à prática de voluntariado, a atividades de carácter prático envolvendo temas atuais que afetam a sociedade e os estudantes do ensino superior, entre outros.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 88
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Relativamente à comunicação com os Mentores, é privilegiado o e-mail enquanto forma oficial de contacto para transmitir as informações sobre cada atividade e para fazer a recolha de disponibilidades e interesses em participar, a partir do preenchimento de formulários ou inquéritos anexados. Além dos típicos e-mails escritos, a Equipa Mentorado envia também mensalmente, por e-mail, a **Newsletter** do Programa Mentorado. Cada *newsletter* introduz uma temática mensal, relacionada com um ponto específico do semestre (ex.: uma estação do ano, com atividades previstas), e introduz as atividades que estão planeadas para esse mês, bem como outros aspetos relativos ao programa, como o *link* para a consulta da Base de Dados, por exemplo. De forma a ser possível complementar estas informações, aproximar os Mentores dos Guias e facilitar a comunicação, é, por vezes, criado um grupo nas redes sociais, como *Discord*, que poderá ser usado ao longo do ano letivo, tanto por Mentores (para esclarecer dúvidas ou fazer comentários/sugestões sobre o programa), como por Guias (para reforçar alguma informação mais pertinente ou comunicar alterações de última hora que possam surgir). O uso deste tipo de grupo é maioritariamente pensado para as Semanas de Acolhimento, devido a ser uma atividade na qual costumam suscitar várias dúvidas a alguns Mentores, não sendo um substituto à comunicação por e-mail no que respeita a cancelamentos de participação noutras atividades ou a dúvidas gerais sobre o funcionamento do programa. A criação deste grupo é algo que deve ser debatido pela Equipa Mentorado nas reuniões de julho/agosto, não sendo algo estritamente necessário, e pode até ser usado apenas num determinado tipo de Mentoria, consoante as necessidades que são diferenciadas.

O registo da participação dos Mentores nas diversas atividades é efetuada na **Base de Dados**. Nesta folha de cálculo, estão identificadas todas as atividades e relatórios que decorrem numa edição do Programa Mentorado, ficando registadas as participações de todos os Mentores. Para facilitar este registo, é criado para cada atividade uma **Folha de Presenças**, que consiste numa lista dos Mentores inscritos. A lista contém simplesmente o

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 89
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

nome e número de aluno de cada Mentor e três colunas com caixas de marcação, cada uma correspondente à confirmação de presença, ao cancelamento da inscrição ou há falta de comparência, o que implica uma penalização no percurso do Mentor, como definido no regulamento. Os dados necessários para a criação desta lista são retirados dos formulários de inscrição.

3.2.6 Sub-processo - Avaliação

A avaliação do Programa Mentorado, nomeadamente da sua organização, funcionamento e impacto com os Mentores, é feita em dois momentos distintos do programa, tendo ambos por base o *feedback* e reflexão dos Mentores. O primeiro momento ocorre no mês seguinte a cada Semana de Acolhimento, a partir do preenchimento do **Relatório 1** ou da participação nas sessões de ***Mentoring Together***, e o segundo ocorre no final do ano letivo, entre maio e junho, com o preenchimento do **Relatório 2**, como previamente mencionado.

O **Relatório 1** consiste num formulário de *feedback* criado no sentido de aferir o sucesso e impacto do programa até aquele momento, incidindo em particular no processo de candidaturas, na organização, gestão e comunicação da distribuição dos Mentores para as Semanas de Acolhimento, nas Formações Iniciais, nas Semanas de Acolhimento e ainda das atividades subsequentes. Em alternativa a este relatório, os Mentores podem optar por participar numa sessão do ***Mentoring Together***. Esta sessão tem exatamente o mesmo objetivo que o Relatório 1, ou seja, recolher informação sobre o Programa Mentorado até àquele ponto, mas em vez de preencherem um formulário os Mentores reúnem-se com os Guias do NAPE, presencialmente ou remotamente, e discutem estes tópicos de forma mais próxima e interativa. Para este tipo de sessão, a Equipa Mentorado prepara um Guião de perguntas e tópicos a serem abordados com os Mentores, no qual são registadas as

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 90
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

respostas e opiniões dadas. O **Relatório 2** é o relatório final do programa e consiste também num formulário de *feedback*. O seu principal objetivo incide na recolha de opiniões sobre funcionamento do Programa Mentorado, já com uma perspetiva global, a avaliação de todas as etapas do programa e a recolha de sugestões para edições futuras, sendo um contributo fulcral para garantir o sucesso contínuo do programa. Os relatórios são comunicados e partilhados por e-mail, enquanto que as presenças na sessão de *Mentoring Together* são marcadas a partir de um formulário enviado por e-mail na semana anterior à sua realização. Para esta atividade costumam ser marcadas várias sessões, dependendo do número de Mentores interessados em participar.

Além destes períodos concretos de recolha de informação, a Equipa Mentorado está sempre disponível para receber opiniões dos Mentores, seja no final de uma dada atividade na qual os Mentores nos dão as suas opiniões e sugestões de forma mais imediata ou a partir das redes de contacto, nomeadamente por e-mail e por mensagens nas redes sociais do NAPE, principalmente pelo *Instagram*.

Toda esta recolha de informação leva a análises qualitativas, do ponto de vista dos Mentores, sobre o funcionamento do programa. De modo a que possa ser feita uma avaliação da dedicação dos Mentores no programa, é necessário ter também um sistema quantitativo, para que possa ser emitido o Certificado de Participação, atribuído pelo NAPE, e poder ver reconhecida pelo Técnico a sua participação como atividade extracurricular através do Suplemento ao Diploma. Assim, é criado um sistema de pontos, no qual cada atividade corresponde a um determinado número de pontos.

A definição desta correspondência de pontos é feita tendo em conta o tempo esperado que cada Mentor deve dedicar a cada atividade, sendo a conversão definida pela Equipa Mentorado para cada ano letivo, podendo ser considerado, por exemplo, que cada hora de atividade corresponda a um ponto ou a cinco pontos (consoante as atividades que

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 91
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

estejam planeadas para aquele ano letivo), sendo a soma de pontos para os requisitos mínimos ajustada em cada caso. Nestas definições, deve-se também ter em conta que atividades de carácter obrigatório para o reconhecimento de participação no programa poderão ter um peso maior que outras atividades de carácter opcional, mesmo com uma duração de atividade semelhante, devido à maior intensidade de informação passada e/ou maior importância para o bom funcionamento do programa. Toda a informação relativa aos sistemas de pontos é definida previamente no regulamento do programa, sendo acessível a todos os alunos que se pretendam candidatar, e reforçada nas Formações Iniciais.

Para a obtenção tanto do Certificado de Participação, como do reconhecimento para o Suplemento ao Diploma, são definidos requisitos mínimos que incluem a participação obrigatória em atividades fundamentais para o desempenho dos Mentores e uma totalização de um número de pontos, definido em cada edição e fixado no Regulamento do Programa. A contabilização destes pontos ao longo do ano letivo é feita a partir da Base de Dados, devidamente formatada com os tipos de atividades que irão ocorrer ao longo do programa, onde é confirmada a participação de cada Mentor em cada atividade.

Após o término do programa e revistos os pontos de cada Mentor, são feitos os Certificados de Participação, em articulação com a coordenação do NAPE que valida a autenticidade destes com a sua assinatura. Os certificados são posteriormente disponibilizados aos estudantes, solicitando aos Serviços Informáticos apoio no processo - *upload* dos certificados para as *drives* pessoais do Técnico, estando em desenvolvimento um sistema para gerar os documentos de modo automatizado através do Fénix. No caso de não ser possível atender à solicitação, procede-se à produção e envio dos documentos em massa através de *mail merge* ou se necessário manualmente.

Para que possam ainda ver reconhecida a sua participação no programa como atividade extracurricular no Suplemento ao Diploma, é criada uma lista com os nomes dos

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 92
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Mentores que cumpriram os requisitos necessários. Em articulação com a coordenação do NAPE, esta lista é depois enviada para a Área de Graduação do Técnico, sendo este o serviço responsável por aceitar o pedido do aluno para o reconhecimento no suplemento. No final dos seus estudos, quando o estudante efetuar o requerimento para obter o seu diploma de conclusão de curso, deverá preencher o campo relativo às atividades que quer ver reconhecidas no Suplemento ao Diploma, devendo apresentar o Certificado de Participação do ano letivo em causa.

3.3 Processo: Mobilidade - Longa duração

Todos os anos, e particularmente no início de cada semestre, o Técnico recebe várias centenas de estudantes abrangidos em programas de mobilidade de duração semestral ou anual. De modo a garantir que a passagem destes alunos pela nossa Escola é bem sucedida, é crucial que os mesmos sejam devidamente recebidos e orientados, e que o acolhimento seja adaptado à multitudine de nacionalidades, etnias, tradições e culturas com as quais contactamos. O NAPE tem uma posição de destaque neste processo, na medida em que é o responsável pela organização da ‘*Orientation Week*’ - uma semana, ou conjunto de alguns dias em que os alunos de mobilidade são convidados a conhecer o Técnico, com o auxílio dos seus Mentores, e de uma série de atividades culturais (que fomentam a adaptação à cultura e às tradições/comportamentos característicos do nosso país) e lúdicas.

3.3.1 Sub-processo - Planeamento

Esta semana de acolhimento toma lugar habitualmente na semana que antecede o início das atividades letivas. A Área Internacional é responsável pela Welcome Ceremony -

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 93
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

a cerimónia de boas-vindas, organizada pelo Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional (NMCI). Depois iniciam-se as atividades organizadas pelo NAPE, que podem distribuir-se ao longo de vários dias, do fim de semana e/ou do semestre, dependendo do número de alunos recebidos.

A organização destas atividades inicia-se com reuniões entre os membros da equipa Mobilidade realizadas com uma antecedência de cerca de dois meses, durante as quais é discutida e acordada a lista de eventos a organizar durante a *Orientation Week* (OWeek). Alguns exemplos de atividades organizadas incluem: aulas de surf, visitas ao Castelo S. Jorge ou a Sintra e *tours* pela cidade, *boat parties*, entre outros. Depois de elaborada a lista, são distribuídas tarefas: alguns elementos da equipa deverão, com a devida antecedência, pesquisar, seleccionar e contactar as entidades com as quais poderemos trabalhar de modo a concretizar cada um dos eventos, sendo discutidas possíveis datas, número de participantes e a prospeção de atividades gratuitas ou de preço reduzido, etc. Todos os e-mails que sejam enviados em nome da equipa do NAPE e, neste caso, da equipa Mobilidade, devem constar num documento partilhável e editável por todos os elementos da equipa de modo a que possam ser feitas correções e sugestões, mantendo-se um registo prático e organizado dos contactos que foram estabelecidos por ordem cronológica, com os emails mais recentes no topo e os mais antigos no fundo. É criado na drive um documento deste tipo semestralmente em cada edição da Oweek. Também com a devida antecedência, é iniciada a preparação de informações práticas relevantes partilhar sobre Lisboa e o Técnico em contactos prévios à chegada a Lisboa, como por exemplo as contidas no documento *Survival Guide* produzido pela equipa sobre os principais meios de transporte da cidade, contactos de emergência, pontos turísticos a visitar, bibliotecas e salas de estudo do Técnico, conjunto de núcleos e equipas desportivas da faculdade, entre outras. O conteúdo e o formato são adaptados a cada edição.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 94
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Depois de um contacto bem sucedido com todas as entidades que disponibilizam as atividades, a informação é organizada de modo a que possamos preparar a divulgação das mesmas no website da OWeek. Algumas semanas antes do início do ano letivo, é enviado um primeiro e-mail às centenas de estudantes, logo depois de o NMCI lhes dar as boas vindas, informar dos procedimentos administrativos e da *Welcome Ceremony*, ressaltando que o NAPE os irá contactar atempadamente e divulgar informações importantes relativamente ao programa de receção e atividades do acolhimento. Neste e-mail é feita uma sucinta apresentação do Núcleo de Apoio ao Estudante, partilha-se o website oficial da OWeek, bem como um canal de Telegram onde estarão todos os estudantes de mobilidade e Guias da equipa mobilidade da atual edição do programa, e incentivam-se os estudantes a preencher um *pre-arrival form*. Neste formulário, para além de serem requeridas algumas informações básicas como nome, nacionalidade, curso, contacto telefónico (se se justificar), entre outras, também é apresentado o cartaz de atividades em que podem participar, de modo a que estes façam a sua “pré-inscrição” (ou seja, assinalem quais as atividades em que têm interesse em participar).

As atividades de integração sócio-cultural aqui proporcionadas que tenham um custo associado são de carácter facultativo e o pagamento requerido pelo prestador desses serviços fica a cargo do estudante. Daí a necessidade do levantamento prévio, para possibilitar a prospeção das oportunidades mais vantajosas, nomeadamente através da redução de preço para grupos de estudantes.

Por esta altura deverá ocorrer mais uma reunião da equipa de modo a definir de forma mais estruturada e final como ser organizado os dias do acolhimento - durante o dia em que os estudantes de mobilidade são recebidos no Técnico, é feita uma visita guiada, acompanhada pelos mentores, que pode incluir a passagem por vários postos úteis, onde se encontram Guias do NAPE. A esta visita pelo campus pode ainda seguir-se um percurso

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 95
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

nas imediações e pela cidade de Lisboa, durante o qual os mentores conduzem o grupo a pontos de importância prática/cultural de destaque com uma lista de desafios a resolver. Ainda durante a visita ao Técnico, é importante e oportuno selecionar um momento durante o qual os estudantes se possam inscrever nas atividades culturais e lúdicas organizadas pelo NAPE. Normalmente, existe um posto a meio do percurso realizado a que os grupos vão chegando de forma faseada e onde podem falar com Guias de NAPE para esclarecer dúvidas sobre as atividades e, também, para registar a inscrição nas atividades sócio-culturais. Os Guias do NAPE deste posto, idealmente Guias da equipa Mobilidade, fazem o registo das inscrições numa *spreadsheet*, sendo as atividades que envolvem custos pagas à/s respetiva/s entidade/s organizadora/s.

Pela mesma altura em que se organiza esta reunião (pouco depois da receção da lista de alunos inscritos em programas de mobilidade no Técnico), as equipas Mobilidade e Mentorado devem começar a estruturar a correspondência entre Mentores e Mentorandos. O papel dos Mentores passa por acompanhar os respetivos mentorandos durante a visita pelo Técnico e por introduzir aos estudantes a vida em Lisboa e mais concretamente no Técnico. A correspondência entre estudantes e Mentores, e mesmo a seleção e número de estudantes atribuídos o mesmo mentor, pode ser feita seguindo um de vários critérios possíveis: pode tentar-se agrupar alunos do mesmo curso com um Mentor da mesma área, por exemplo, ou então de forma aleatória para que se fomente a interação entre pessoas de cursos diferentes antes de se iniciarem as atividades letivas.

A equipa começa a elaborar todo o tipo de conteúdos gráficos que possam vir a ser necessários durante a OWeek - bilhetes, mapas dos percursos, *badges* para os mentores e para os Guias, etc. Nas primeiras reuniões realizadas pela equipa Mobilidade com vista a preparar a OWeek podem ser, desde logo, definidos os materiais gráficos a utilizar de modo a que sejam antecipadamente preparados. Ao longo das semanas que antecedem a

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 96
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

semana de acolhimento, vai havendo troca de *feedback* entre as duas equipas de modo a partilhar informações, opiniões, e sugestões.

Adicionalmente, realiza-se, via Zoom, uma apresentação sobre o funcionamento do Fénix, o Fénix 101, com o intuito de dar a conhecer a plataforma virtual que será utilizada pelos estudantes durante o semestre. Esta apresentação, por norma, é reciclada de ano para ano devido ao facto de as principais funcionalidades do Fénix não sofrerem alterações significativas. No entanto, pode justificar-se que sejam realizadas algumas alterações. No fim da apresentação é cedido um período de tempo para que cada estudante que assim o tencione possa esclarecer individualmente dúvidas da plataforma. Para tal, são criadas salas simultâneas no Zoom, cada uma específica a uma funcionalidade do Fénix diferente.

3.3.2 Sub-processo - Divulgação

A divulgação da *Orientation Week* (OWeek) é essencialmente direcionada aos estudantes de mobilidade, mas também aos estudantes regulares internacionais. As informações mais importantes sobre a OWeek são publicadas no respetivo [website](#) - como o cartaz dos eventos e respetivos horários e eventuais materiais de suporte (ex: *Survival Guide*). O website é, por isso, atualizado no início de todos os semestres, sendo tal atualização levada a cabo por elementos da equipa de mobilidade. De modo a que os estudantes sejam informados quanto à existência deste website, o mesmo deve estar pronto antes que recebam o primeiro email enviado pela nossa equipa. Desse modo, para além de deixarmos algumas informações importantes no corpo do email, também é feito o convite para que se visite o website e se mantenha o contacto com a divulgação de atividades.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 97
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

3.3.3 Sub-processo - Implementação

Durante a ‘Orientation Week’ existem duas fases distintas de atuação por parte da equipa de mobilidade.

A primeira começa com a preparação de uma sala atribuída à equipa e ponto de passagem para os grupos de estudantes. Aqui os Guias da equipa mobilidade dão a conhecer as atividades preparadas e divulgadas no site da Oweek, dando a oportunidade aos estudantes para esclarecer quaisquer dúvidas e para confirmar as suas escolhas no *pre-arrival form*.

Após tal, procede-se a receber o pagamento de modo a agilizar o mesmo com as entidades dinamizadoras das atividades. Todo este processo é sinalizado numa *spreadsheet* onde cada interessado em participar nas atividades possui as atividades por si escolhidas assinaladas. Antes do estudante sair da sala de modo a continuar a sua visita guiada pelo resto do percurso, este recebe um email de confirmação detalhado.

A segunda fase é mais extensa uma vez que envolve a dinamização de atividades e o acompanhamento das atividades pré-acordadas com entidades externas.

Neste processo a equipa, constituída não exclusivamente por Guias da equipa mobilidade, é distribuída e encarregue de acompanhar os estudantes de mobilidade às atividades de modo a garantir o seu bom funcionamento e a facilitar a ligação entre organização e participantes. Dado ao carácter não gratuito das mesmas, a participação dos Mentores nem sempre é garantida.

As atividades realizadas variam de edição para edição, sendo que se deixa aqui um programa de uma das edições de modo a ilustrar a situação:

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 98
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- **Sexta:** Realiza-se o Wine Crawl, um passeio à descoberta de alguns dos pontos de observação mais emblemáticos da cidade de Lisboa, com a prova de um licor ou vinho nacional em cada um dos postos.
- **Sábado:** Uma tour guiada por Belém ou pela baixa de Lisboa, terminando o dia num jantar onde reunimos todos os estudantes desta edição.
- **Domingo:** Neste dia cada estudante pode previamente optar por uma de três atividades. Normalmente entre elas uma visita guiada à Quinta da Regaleira, um batismo de surf em Carcavelos ou uma tarde de praia na Lagoa de Albufeira.

3.3.4 Sub-processo - Avaliação

No final do programa, envia-se um formulário de feedback a todos os participantes onde estes devem assinalar a qualidade de cada atividade em que tenham participado. As respostas ao mesmo são revistas na reunião final da edição do programa. Aí cada membro da equipa de mobilidade tem a oportunidade de prestar o seu depoimento sobre o que correu pior ou melhor em cada atividade, bem como a perceção do aproveitamento por parte dos alunos.

Tudo isto é compilado na ata da reunião de modo a que a experiência anterior possa contribuir para o melhoramento constante de edições futuras, mesmo que os guias da equipa mobilidade já não sejam os mesmos.

3.4 Processo: Mobilidade - Curta duração

O NAPE pode ter uma participação ativa na componente de integração dos programas de mobilidade de curta duração *income* com que o Técnico tem acordo.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 99
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

A rede ATHENS (*Advanced Technology Higher Education Network*) composta por 15 universidades tecnológicas de topo da Europa, organiza cursos intensivos - o *ATHENS Programme*. Cada edição tem a duração de uma semana e ocorre uma vez por semestre, tipicamente em novembro e em março. Cada escola organiza um conjunto de cursos que oferece a estudantes de toda a rede, para que possam ter uma experiência de mobilidade de curta duração. Para além das aulas em si, todos os cursos incluem um conjunto de atividades (chamadas “*European Dimension*” activities), que são obrigatórias para os participantes. A organização das atividades de acolhimento e integração sócio-cultural no Técnico são da responsabilidade do NAPE.

3.4.1 Sub-processo - Planeamento

Algumas semanas antes do ATHENS Programme, é feito um *brainstorming* das possíveis atividades a realizar, tendo em conta o orçamento disponível, baseado na *fee* das “*European Dimension Activities*”, cujo pagamento é obrigatório, bem como no *feedback* das edições anteriores (ver secção 3.3). Apesar de as atividades organizadas variarem de edição para edição, existem algumas partes que normalmente não mudam, especialmente no início:

- No primeiro dia, que corresponde ao sábado anterior à semana de aulas para o ATHENS Programme, após a receção dos estudantes é realizada uma sessão de boas-vindas que conta habitualmente com a intervenção da Área Internacional, a apresentação de particularidades da geografia e cultura Portuguesa, do NAPE e das atividades que estão organizadas. Depois os participantes almoçam acompanhados por Guias, normalmente na Cantina da AE. De seguida, é comum o grupo deslocar-se para a Baixa, onde é feita uma

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 100
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

atividade previamente marcada (ex.: uma *tour* pela cidade ou uma prova de vinhos e queijos);

- No dia seguinte, um domingo, são organizadas atividades que normalmente consistem em fazer uma visita a vários lugares perto de Sintra. Estes normalmente incluem ir ver o Cabo da Roca, a Boca do Inferno, a Quinta da Regaleira, o Palácio da Pena, entre outros. O passeio também inclui almoço, normalmente a decorrer num restaurante em Sintra.

Durante a semana as atividades ainda podem variar mais, mas é comum que incluam:

- Um *Pub Crawl* - evento didático que tem lugar no Bairro Alto, sendo as equipas orientadas para os desafios por um Guia (ou Mentor, caso seja necessário);
- Uma visita ao cimo da Torre Sul;
- Um *Savoring the World* - em que os participantes são desafiados a trazer a gastronomia dos seus países, para os dar a conhecer a todos *snacks*/bebidas típicas;
- Jantar - podem haver dois, um a meio da semana e outro no final.

De todas estas atividades, há alguns contactos que devem ser feitos com a maior antecedência possível, desde o planeamento, que se inicia a cerca de um mês da execução do ATHENS Programme. Estes contactos incluem restaurantes, bares e discotecas, autocarros e o administrador da Torre Sul.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 101
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

3.4.2 Sub-processo - Divulgação

O público-alvo da divulgação das atividades organizadas é, naturalmente, o grupo de participantes em algum dos cursos do ATHENS Programme que o Técnico oferece. Concretamente, é enviado um e-mail, antes da semana, que contém as indicações gerais, sobretudo para o início da semana. Nesse e-mail é também enviado um convite para um grupo do Telegram que serve para agilizar a comunicação entre os Guias e os participantes, principalmente no decorrer da semana.

Os materiais gráficos usados para promover as atividades (ex. cartazes alusivos aos eventos) são desenvolvidos assim que sejam planeados e, por isso, com a mesma antecedência que o contacto com os restaurantes, bares e autocarros.

3.4.3 Sub-processo - Implementação

Após o planeamento, todas as atividades que serão realizadas já estão calendarizadas. Desta forma, é necessário contactar com a maior antecedência possível os restaurantes e bares onde se irão realizar atividades, assim como os autocarros (se necessário).

Durante a semana, as atividades são sempre acompanhadas por Guias, que devem garantir o seu bom funcionamento. De seguida apresentamos um exemplo resumido dos procedimentos de uma edição do ATHENS Programme. Algumas das atividades poderão variar de edição para edição.

No primeiro dia (sábado) há uma sessão de abertura, um passeio pelo campus e um almoço (normalmente no campus). Depois, participantes e Guias do NAPE vão para a Baixa, dando início às atividades.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 102
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

No dia seguinte há um passeio por Sintra, passando pelo Cabo da Roca, pela Boca do Inferno e pelo Palácio da Pena, almoçando também em Sintra. O regresso a Lisboa é feito ao final da Tarde, tipicamente pela Avenida Marginal, para usufruir da paisagem.

Ao longo da semana, é feito um jantar num restaurante, uma visita ao cimo da Torre Sul e um *Pub Crawl*.

3.4.4 Sub-processo - Avaliação

No final da semana, todos os participantes são convidados a preencher um formulário de *feedback*. Este formulário, para além de avaliar a experiência geral do ATHENS Programme e o desempenho do NAPE, também avalia as atividades uma a uma e o custo total das “European dimension” activities, de forma a que consigamos melhorar as atividades proporcionadas e conseqüentemente a experiência destes estudantes de acordo com o *feedback*.

4. Categoria de processo: Desenvolvimento de Competências

4.1 Processo: Workshops

O *NAPE Skills Factory* é um ciclo de workshops semestral organizado pelo NAPE.

Os Workshops organizados semestralmente são gratuitos, destinados a toda a comunidade do Técnico, estando também abertos, caso existam vagas, a participantes externos. Cada ciclo de formações tem a duração de uma a duas semanas e inclui cerca de 8 a 10 workshops.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 103
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Estes workshops procuram desenvolver novas competências e complementar os conhecimentos adquiridos durante o percurso académico dos alunos.

Os workshops organizados nesta iniciativa abordam temas direcionados para o desenvolvimento de *soft skills* - competências que potenciam a marca pessoal no mercado como competências de comunicação e liderança, mas também de *hard skills* - como ferramentas técnicas, o *know-how* que adapta a capacidade analítica à criativa e exponencia as técnicas de resolução problemas. A completar estas temáticas, os participantes são também desafiados a saírem da sua zona de conforto, com temas mais *out-of-the-box*.

Cada um deles é dinamizado por entidades ou pessoas de relevo na área, para que os participantes possam ter o maior aproveitamento possível em ambiente de aprendizagem prática.

4.1.1 Sub-processo - Planeamento

Em cada semestre decorre uma reunião entre os membros desta equipa, com o objetivo de realizar um *brainstorming*, definir os temas ou empresas a contactar, definir os formulários de *feedback* para os participantes e formadores e redigir o regulamento para essa edição. Para este fim, consideram-se as avaliações realizadas nas edições anteriores, de modo a serem contemplados os temas mais pertinentes para os estudantes.

Confirmados os temas, e definidos dias e horários dos workshops, é feita a marcação das salas, consoante o formato da sessão:

- **Online** – Marcação da sala Zoom, com limite máximo acordado com cada formador.
- **Presencial** – Marcação de sala física

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 104
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Para a marcação da sala, é enviado email para o GOP, com a informação do número de salas pretendidas e lotação das mesmas. Após a resposta ao e-mail, procede-se à confirmação final da reserva. No final de cada sessão, a sala tem que ficar arrumada e limpa.

De acordo com o teor do Workshop, o número de inscrições está condicionado à lotação da sala (habitualmente de 30 lugares).

A inscrição pode ser cancelada a pedido do aluno até às 12h do dia útil anterior ao workshop.

A fase seguinte à elaboração do plano de workshops, consiste em contactar possíveis oradores e empresas. O contacto é feito por e-mail, utilizando um template previamente definido e validado pela equipa, convidando o Formador a dar o workshop. Envia-se a descrição do NAPE SKILLS FACTORY (NSF), bem como as mais valias da colaboração (em regime voluntário), questionando a disponibilidade em participar na Edição em questão. Caso os formadores não respondam, é enviado um segundo e-mail. O formador responde com a informação se aceita ou não dar o workshop solicitado. Caso não aceite ou não responda ao e-mail em tempo útil, são contactados novos formadores ou entidades.

Quando o formador aceita, para fins de divulgação, solicitamos o envio de uma descrição da formação, do formador, foto e descrição da entidade (caso se aplique) e foto do formador. Questionamos também o número máximo de participantes na sala (zoom/presencial), bem como os meios necessários para a realização da mesma e o número de formadores que o acompanharão.

Antes do dia do workshop é enviada a cada formador informação relevante como número da sala (presencial) e/ou link da sala zoom (online).

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 105
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

É também na fase de planeamento que é elaborado o Formulário de Inscrição com imagem da Edição e com todos os workshops existentes e respectivas datas e horários. Nesta altura atualiza-se a base de dados, e a informação constante do site.

4.1.2 Sub-processo - Divulgação

É articulada com a Equipa Marketing a divulgação da Edição do NSF, bem como a imagem que será utilizada e que é desenvolvida pelos Guias alocados ao Design. A imagem será utilizada na ficha de Inscrição, site do NAPE, site do Técnico, regulamento e redes sociais.

Tendo os *designs*, é possível atualizar o site do NAPE com as informações daquela Edição de NSF, incluir a ficha de Inscrição e o regulamento, além de enviar conteúdos para divulgação no site do Técnico. Dois dias antes da divulgação nas redes sociais é publicado um *teaser* para aguçar a curiosidade dos alunos. Uma semana antes do início dos Workshops, faz-se a respetiva divulgação no Site do NAPE bem como no site do Técnico, Redes sociais (ex.: Instagram, Facebook), podendo-se recorrer ao envio de e-mail aos estudantes a relembrar da nova edição e à afixação de cartazes nos principais pontos de interesse do *campus*

4.1.3 Sub-processo - Implementação

No dia antes de cada workshop envia-se aos participantes um e-mail com a confirmação na participação da Workshop e respectivo link da sala *Zoom* (caso a sessão decorra online), ou número e localização da sala (na modalidade presencial), bem como o material ou recursos necessários para o workshop (se aplicável e solicitado pelo formador).

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 106
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Envia-se igualmente aos formadores a confirmação e link da sala Zoom ou localização da sala física.

No início da sessão, os procedimentos variam consoante a modalidade seja presencial ou virtual:

- **Presencial** - No dia de cada workshop prepara-se o material necessário, listado previamente numa *checklist*, que pode incluir: lista de presenças, PC, colunas, água e brinde para o formador. Cerca de 15 minutos antes do início do workshop, o formador é recebido por um Guia do NAPE e encaminhado até à sala. À entrada são verificadas as presenças dos participantes (para efeitos de atribuição de certificado) e faz-se a abertura da sessão, apresentando o NAPE e o formador.

- **Online** - Cerca de 15 minutos antes do início do workshop, o formador é recebido na sala zoom por um Guia do NAPE e faz-se a abertura da sessão, apresentando o NAPE e o formador.

Durante a sessão são verificadas as presenças dos participantes listados previamente numa *checklist*, para efeitos de atribuição de certificado.

O Formulário das inscrições é atualizado de acordo com os workshops terminados e também, sempre que um workshop esgota a lotação da sala.

4.1.4 Sub-processo - Avaliação

Após cada workshop, e de modo a monitorizar a atividade, são passados questionários de avaliação aos participantes e formadores. Para esse efeito, utilizam-se QR Codes para a consequente digitalização e é enviado um e-mail, para os participantes e formadores, respetivamente.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 107
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

O questionário destinado aos participantes, visa avaliar aspectos como a adequação da formação, sugestões para novos workshops, duração, utilidade, desempenho do formador, incluindo um espaço para observações. No final da Edição, é enviado também o certificado de participação aos participantes, utilizando para isso uma ferramenta da *Google Apps Script*.

A ferramenta utilizada permitiu a automatização do processo de criação e envio de certificados aos participantes das formações. Para tal, foi necessário programar um algoritmo capaz de extrair informações de um documento Google Sheets (Ex: Nome do Participante, E-mail e Workshop frequentado) e, posteriormente, a partir de um certificado *template*, gerar o certificado do participante. A segunda fase do processo contempla o envio de um e-mail ao participante, com o certificado gerado na primeira fase, em anexo.

Ambas as fases, Criação do Certificado e Envio de E-mail, são concretizadas carregando no botão correspondente na aba de menu do documento Google Sheets.

Da mesma forma, é enviado um inquérito de satisfação aos formadores, solicitando a avaliação relativa à comunicação com o NAPE, número de participantes na sessão, interesse demonstrado pelos participantes, duração da formação e observações a fazer. Posteriormente, é enviado aos formadores um relatório que contém um gráfico com o feedback dos participantes e o certificado de participação.

No fim da edição, os membros da equipa voltam a reunir-se para avaliar a Edição, com o objetivo de definir novas ideias, sugestões e identificar problemas que devem ser resolvidos na edição seguinte. Além disso, e após reunido todo o feedback dos formadores e participantes, a Base de Dados Geral da Equipa é atualizada com as sugestões de Workshops dadas pelos participantes, com as formações realizadas na Edição e consequente avaliação.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 108
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

4.2 Processo: Outras formações

O NAPE poderá ainda disponibilizar oportunidades de formação e de sensibilização para temas relevantes na comunidade do Técnico. Actualmente, e em articulação com a *Le Français, une Langue d'Opportunités (LFLO9* são oferecidos cursos de francês como descrito no ponto seguinte.

4.2.1 Sub-processo Curso de Francês

A comunidade *Le Français, une Langue d'Opportunités (LFLO)* é uma associação de empresas francófonas e instituições do ensino superior em Portugal, que inclui o IST, e que em parceria com o grupo *Les Conseillers du Commerce Extérieur de la France*, a Alliance Française, a Embaixada de França, e o Institut Français, pretende desenvolver a empregabilidade dos alunos de licenciaturas e mestrados em Portugal, através do financiamento de iniciativas como a oferta de aulas gratuitas de Francês, e a organização de eventos que promovam um contacto mais próximo entre os alunos que frequentam estas aulas e as empresas da comunidade.

Este curso LFLO é realizado através de uma parceria do BNP Paribas com o Técnico, que aceitou envolver-se nestes cursos pela importância de aquisição de competências em francês. Este curso, de carácter gratuito, é realizado no âmbito da rede de parceiros do Técnico, sediada e gerida pela TT e organizado pelo NAPE, dada sua ligação aos estudantes.

No início de cada semestre o NAPE é contactado pela LFLO para uma reunião com a finalidade de definir os moldes do curso: formato online ou presencial, datas de início e fim do curso, data do teste de nível.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 109
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Ao NAPE, como intermediário desta parceria, cabe operacionalizar a ligação aos estudantes para promover o seu alcance.

Após a definição dos dias para a realização do curso, o NAPE faz a marcação das salas, no caso de formato presencial. Se o curso for online, a marcação das salas é feita pela LFLO e comunicada por eles aos participantes.

No caso do regime presencial, é enviado email para o GOP para marcação de sala, com a informação do número de salas pretendidas, dias e lotação das mesmas, após a resposta ao e-mail, procede-se à confirmação final da reserva. No final de cada sessão, a sala tem que ficar arrumada e limpa.

A informação da reserva das salas é enviada por email para a LFLO, para que possam passar essa informação aos participantes.

Quando solicitado, é enviado email para a DSI, para pedir rede *wireless* para os dias do curso. Uma vez que a rede *wireless* só se pode pedir para um mês e a duração do curso são 3 meses, é necessário enviar o pedido à DSI no início de todos os meses da formação para garantir a rede wireless.

Nesta fase é elaborada a ficha de inscrição a partir das versões anteriores. A adição dos campos de autorização foi solicitada pelo BNP Paribas.

A ficha de inscrição tem que ser validada pelo NAPE e pela Área de Transferência e Tecnologia para garantir que os dados dos/as estudantes não sejam divulgados para outros fins que não os do curso.

Os dados fornecidos pelos alunos destinam-se à utilização por parte da entidade que proporciona o curso, apenas para efeitos da organização da formação. No final do formulário, existe um campo para autorização de utilização dos dados pessoais, sendo

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 110
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

explícito que os alunos fornecerão dados para se inscreverem no curso, ser agendado o teste de nível e receber informações sobre as aulas, cumprindo as normas do RGPD.

É enviado por parte da LFLO a imagem para divulgação, com a descrição, datas e informações relevantes sobre o curso. O NAPE faz a divulgação do curso na nossa página e nas redes sociais com a divulgação do link da ficha de inscrição.

O relatório de avaliação é conduzido diretamente pela entidade que realiza a formação, sendo solicitada a partilha do feedback na reunião de balanço anual.

No final do semestre é necessário solicitar à LFLO por e-mail informações relativas ao número de inscrições, número de selecionados por turma e número de estudantes que tenham concluído o curso com sucesso, para registo interno e reporte.

5. Categoria do Processo: Apoio a Eventos Institucionais

[Em Desenvolvimento]

6. Categoria do Processo: Procedimentos Transversais

6.1 Processo - Processos Administrativos e Financeiros

Os processos administrativos e financeiros são requeridos em algumas fases da condução dos processos do NAPE, descrevendo-se de seguida os procedimentos dos sub-processos que são necessários desencadear de modo recorrente.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 111
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

6.1.1 Sub-processo Missões

Missão é um processo de deslocação em serviço, em território nacional ou estrangeiro de colaboradores do IST. Este procedimento é adotado maioritariamente nos casos de visitas a instituições/escolas para apresentação do Técnico aos estudantes do ensino secundário,.

As missões devem ser iniciadas com, pelo menos, 15 dias de antecedência, seguindo-se os seguintes passos na plataforma DOT (<https://dot.tecnico.ulisboa.pt/>):

Nova missão

- Deslocação em serviço (missões inferiores a 30 dias)
- Colocar o País de Destino, Local de destino, data e hora de início e conclusão da missão e o objetivo
- Adicionar unidade pagadora inserindo o centro de custo do NAPE: (10180.08613.1.1) COMUNICAÇÃO E IMAGEM - Núcleo de Apoio ao Estudante-DOC
- No campo destinado a adicionar observador, colocar a Coordenação
- Anexar documento que fundamente e justifique o pedido de deslocação no período solicitado
- Adicionar participantes da missão com base no istID (ter em consideração que o primeiro participante inserido será o responsável por aprovar a missão);

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 112
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Adicionar os itens de despesa (ex.: alojamento, transporte, alimentação) e o valor Associado.
- Submeter para aprovação.

6.1.2 Sub-processo Fundo de Maneio

O Fundo de Maneio (FM) é utilizado em situações excepcionais, nas quais não se possa seguir os trâmites normais da aquisição de bens/serviços, para pagamentos de baixo montante (urgente, imprevisível, inadiável) com um máximo de 400€ mensais por cada tipo de despesa e um máximo de 250€ numa despesa individual.

As despesas são associadas a um documento de quitação (fatura simplificada), cumprindo todos os requisitos legais (emitido em nome do IST com o NIF do IST), carecendo de justificação escrita junto do documento.

É necessário definir o responsável pela movimentação do FM, para o qual é transferido o valor autorizado, não podendo ser depositado numa conta bancária do IST.

Devem ser submetidas até ao dia 5 de cada mês todas as despesas efetuadas no mês anterior.

O requerente inicia o processo na plataforma, registando a despesa com o nome do responsável pela movimentação, valor em caixa pretendido e NIB da conta bancária para transferência de valores.

O Responsável pelo Centro de custo aprova a despesa.

A Contabilidade verifica o saldo e é validada a despesa que é despachada pelo Conselho de Gestão.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 113
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Depois do despacho por parte do CG, a Tesouraria transfere o valor para a conta indicada no processo.

No final do ano, encerra-se o processo e devolve-se o saldo remanescente.

Para tal é necessário contactar a Tesouraria e fornecer o número do Fundo de Maneio, para fazer a transferência para o NIB correto (uma vez que as transferências não são todas feitas para o mesmo NIB).

6.1.3 Sub-processo - Aquisição/Fornecedor

Em aquisições entre os 20000€ (sem IVA) e os 75000€, tem de ser feita consulta prévia (convite a um mínimo de 3 entidades). Este procedimento é iniciado em DOT.

Para aquisições com valores inferiores a 20000€, é necessário pedir um orçamento que tem que cumprir os seguintes requisitos: Nome e NIF da empresa, Nome e NIF do IST, validade da proposta igual ou superior a 66 dias úteis, condições de pagamento igual ou superior a 30 dias.

Para pagamento antecipado é necessário seleccionar (depois dos passos: Aquisição – Fornecedor – Ajuste directo Regime Simplificado - Unidade requisitante) a opção: “Ofício Pagamento Antecipado / Pronto Pagamento”.

O pedido de orçamento ao fornecedor que deve incluir os seguintes elementos:

- Identificação da entidade fornecedora (Nome, NIF, morada e contactos, de preferência logotipo/carimbo/assinatura responsável)
- Identificação da entidade requisitante/cliente (Instituto Superior Técnico, 501 507 930, Avenida Rovisco Pais, 1049-001 Lisboa)

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 114
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Descrição dos itens (bens e/ou serviços)
- Prazo de execução
- Validade: 66 dias
- Condições de pagamento: pagamento a 30 dias após a emissão da fatura
- Modo de pagamento: transferência bancária, Banco, IBAN/NIB, BIC SWIFT
- Total sem IVA:
- IVA à taxa aplicável
- Valor com IVA
- Data do orçamento

A Fatura deve ser enviada para o NCA com o número do processo, que está na nota de encomenda que é enviada pelo NCA ao fornecedor.

No caso das aquisições a um fornecedor que não sejam no âmbito de uma missão (ex: equipamento, material informático/laboratório, formações), podem ser feitas através de uma aquisição isolada.

As inscrições em conferência são sempre no âmbito de uma missão, mesmo que não tenham mais despesas associadas e que o pagamento seja só a inscrição. É sempre necessário abrir uma missão e associar a aquisição a essa missão. Exceptua-se o caso da conferência ser realizada online, para a qual basta abrir pedido de aquisição.

Para realizar pedidos de aquisição no âmbito de conferências (online ou presenciais) são necessários os seguintes elementos: print da conferência ou workshop que contenha as datas, nome da Instituição e número de contribuinte da entidade organizadora; inscrição dos participantes com o nome de cada um e o valor a pagar.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 115
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

Quando o fornecedor não fornece os dados necessários, deve ser solicitada uma fatura pró-forma com os seguintes dados:

- Nome da entidade organizadora;
- NIF da entidade organizadora;
- nome do evento
- NIB/IBAN
- Datas
- Valor da inscrição
- Morada
- Dados do IST (Nome, NIF e Morada)
- Nome dos participantes

A fatura pró-forma ou informações sobre o evento (quando disponíveis) são submetidas na plataforma DOT, selecionando a opção de pedido de pagamento antecipado. O processo segue o seu decurso e é pago. Após o pagamento, a Instituição deve enviar a factura que deverá ser encaminhada para o NCA com o número do processo ou enviada para o NAPE e depois encaminhada para o NCA. Quando se faz um pedido de pagamento antecipado, a entidade organizadora compromete-se a entregar a fatura no prazo de 30 dias.

Para criar um novo processo de aquisição, é necessário introduzir o nome ou número de contribuinte do fornecedor desejado e selecioná-lo quando disponível na lista. No caso do fornecedor desejado não estar registado no sistema, é necessário enviar e-mail para novos-fornecedores@tecnico.ulisboa.pt, com as informações do fornecedor (nome, morada e NIF), para que o fornecedor possa ser criado.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 116
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

No DOT (<https://dot.tecnico.ulisboa.pt/>) seguem-se os passos:

- Aquisições;
- Nova Aquisição/ Ajuste Directo - Regime Simplificado;
- Colocar Fornecedor e Projeto; Editar Descrição do Objeto de Contrato;
- Adicionar item (tantas vezes quantos os itens do orçamento);
- Adicionar proposta;
- Submeter para aprovação.

As facturas devem ser entregues no Núcleo de Execução Orçamental (NEO). No caso das aquisições de serviços pelo IST é necessário entregar o formulário Declaração de Prestação de Serviços.

6.1.4 Sub-Processo - Aquisição/Reembolso

As Aquisições/Reembolsos consistem em despesas feitas no âmbito de uma missão e reembolsadas ao proponente. Têm que estar associadas a uma missão e o proponente que irá receber o reembolso tem que estar incluído na missão.

O valor estimado no reembolso deve estar previsto na missão para cada participante.

As principais despesas a reembolsar são: táxis, metro, comboio, refeições (de acordo com a regra interna de limite por pessoa). As viagens e alojamentos devem ser adquiridas preferencialmente por processo de aquisição e o alojamento não poderá estar classificado com mais de três estrelas.

Para criar um novo processo de aquisição/reembolso, é necessário aceder ao DOT e realizar as seguintes operações:

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 117
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Escolher a opção “não sei qual é o fornecedor”, normalmente para reembolsos de refeições ou deslocações, não sabemos qual o fornecedor.
- Na opção “trata-se de um reembolso no contexto de uma missão”, escolher “sim”.
- Inserir o processo de missão. Pessoa interna. Inserir o nome da pessoa a reembolsar.
- Inserir a Unidade requisitante - (1018 O.08613.1.1) COMUNICAÇÃO E IMAGEM - Núcleo de Apoio ao Estudante-DOC.
- Depois da aquisição aberta, abrir cada item de acordo com os reembolsos previstos (almoços/combustível/transportes etc.), com o valor previsto na missão para cada item.
- Quando o processo estiver no passo 5 “A Aguardar a submissão de faturas”, deve submeter-se cada fatura para reembolso dentro do respectivo item com (número da fatura/data da fatura/valor). Uma vez que em reembolsos existem vários valores de IVA na mesma fatura (refeições), coloca-se o IVA a zeros.

No caso do fornecedor desejado não estar registado no sistema, é necessário enviar e-mail para novos-fornecedores@tecnico.ulisboa.pt, com as informações do fornecedor (nome, morada e NIF), para que o fornecedor possa ser criado. Depois de submetidas todas as faturas, submete-se para confirmação de faturas e entregam-se os originais no NEO com a impressão do processo de respetiva aquisição.

6.2 Processo - Seleção de Guias

Para dar prossecução à estratégia de apoio de pares na condução das atividades do NAPE de modo sustentável, são periodicamente realizados processos de abertura de bolsas para seleção de Guias, tendo em conta critérios e perfis de competências específicos para corresponder às necessidades emergentes de acordo com o papel

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 118
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

esperado em função do contexto. Face à variabilidade existente na dimensão e composição da equipa, bem como a duração dos contratos de bolsa, deverá ser feita uma avaliação regular.

6.2.1 Sub-processo - Abertura de concurso

Para monitorizar o estado das bolsas em curso no NAPE e a necessidade de abertura de novos concursos, existe uma base de dados que regista a data de início e término de cada contrato. Para facilitar a análise, foi aplicada uma fórmula que permite calcular quantos Guias terminam a bolsa no prazo de 3 meses, tempo que corresponde ao necessário para abrir concurso e entrarem novos Guias para os substituir e obter o número ideal de bolseiros (13).

O procedimento pode ser descrito da seguinte forma:

- Envio de edital, pedido de abertura de concurso e formulário da reserva do valor total da bolsa para a DRH;
- A DRH envia para o NEO para ser dado cabimento, após cabimento dado é devolvido à DRH que leva o processo a despacho do CG. Após o despacho, é aberto concurso e afixado o Edital durante o tempo solicitado pelo NAPE.
- Terminado esse tempo, as candidaturas são classificadas de acordo com os critérios definidos para a primeira fase;
- São aferidas as candidaturas com nota mais elevada e esses estudantes são convocados para a segunda fase (se existir), que corresponde à entrevista;
- Realizam-se entrevistas e seleção dos candidatos e é apurada a lista final ordenada;
- Após a seleção dos candidatos, é elaborada a ata que é enviada para os candidatos selecionados e não selecionados, espera-se 10 dias úteis a partir da data do envio

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 119
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

da ata para que os candidatos se possam manifestar caso não concordem com o resultado.

- No fim desses 10 dias é enviado à DRH, o processo relativo a cada candidato selecionado: Plano de Trabalhos; CV; B2; formulário de dados pessoais; formulário da informação da conta bancária; Comprovativo de matrícula/inscrição do curso e formulário de cabimento definitivo do valor da bolsa. Depois do cabimento definitivo dado por parte do NEO, o processo vai a despacho do CG e depois é feito o contrato que é assinado pelo bolseiro e pelo presidente do Técnico.

Devem observar-se os seguintes prazos:

- Proposta de contratação após decisão do concurso - 45 dias
- Proposta de complemento de bolsa - 30 dias. As propostas de renovação devem ser entregues na DRH com, pelo menos, 30 dias de antecedência em relação à data em que a renovação se deve tornar efetiva.

6.2.2 Sub-processo - Avaliação de candidaturas

[Em Desenvolvimento]

6.2.3 Sub-processo - Comunicação dos resultados e contratação

[Em Desenvolvimento]

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 120
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

6.2.4 Sub-processo - Acolhimento e integração na equipa

O Acolhimento e Integração na Equipa inicia-se na criação de um grupo *Whatsapp*, com os/as novos/as Guias e os elementos da Gestão, com o intuito de ser apenas para um primeiro contacto e para passagem de informações iniciais, nomeadamente esclarecimento de dúvidas no preenchimento da documentação relativa à Bolsa, próximos passos e data de início prevista do contrato. É utilizado este grupo apenas até que sejam adicionados ao *Slack* com toda a equipa.

Nesta fase são realizados os procedimentos necessários para acesso à sala do NAPE e ao pavilhão central (através de envio e-mail para o Núcleo de Segurança, Higiene e Saúde nshs@tecnico.ulisboa.pt, anexando o respetivo formulário identificando nome, istID, vínculo laboral e período de início e de fim se limitado), bem como ao sistema de gestão de *tickets* de e-mail do endereço nape@tecnico.ulisboa.pt e edição da página do serviço nape.tecnico.ulisboa.pt através de e-mail dirigido aos serviços informáticos si@tecnico.ulisboa.pt, identificando istID, nome, vínculo laboral e no caso do RT as filas autorizadas). É também editado o site com composição da nova equipa.

\\ De seguida, é marcada uma Reunião Geral, sendo dividida em dois momentos: o **primeiro**, entre os/as novos/as Guias e os elementos da Gestão, onde é feita uma apresentação da composição da equipa (Coordenadora, Colaboradoras, Guias Coordenação e Guias) bem como a estrutura do serviço e a sua inserção no organograma do Técnico, e são passadas informações essenciais para o desempenho do papel de Guia, como a apresentação das equipas, das atividades transversais, do programa de formação e as das ferramentas utilizadas, sendo que, sempre que possível, será ainda apresentado o espaço do NAPE. O **segundo**, é uma reunião geral com toda a equipa, onde é feita a apresentação de cada elemento, são divulgadas as equipas que os novos membros integrarão e são passadas informações gerais para toda a equipa.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 121
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

6.2.5 Sub-processo - Formação Inicial

A Formação Inicial consiste em vários módulos com diferentes temáticas, de modo a preparar os/as Guias para as diferentes questões que surgem no decorrer do trabalho:

- **Formação RT** - apresentação da ferramenta de resposta a *tickets*, bem como dos procedimentos utilizados pela equipa.
- **Formação Guias do Mês** - apresentação do papel de Guia do Mês, das ferramentas a utilizar e o racional a ter nas alocações.
- **Formação Boas Práticas** - apresentação da postura adequada quando em representação do Técnico, utilizando casos práticos para explorar o tópico.
- **Formação Oferta Formativa** - formação dada ou pelos Guias da Gestão ou pelos Guias da equipa Divulgação, de modo a apresentar os cursos de 1º ciclo, 2º ciclo e mestrado integrado oferecidos pela nossa Escola.
- **Formação “Quase Tudo Sobre o Técnico”** - apresentação da História e Espaços do Técnico, Órgãos e Estruturas de Gestão, Serviços, Estruturas de Estudantes, Procedimentos Académicos, Apoios e Documentos Importantes.
- **Formação Apresentação Institucional** - realização da Apresentação Institucional por parte dos/as novos/as Guias, sendo dado *feedback* por parte da Gestão.
- **Formação “Visita Individual ao Técnico”** - realização do percurso típico de uma visita individual, mencionando as informações importantes a destacar em cada ponto.
- **Formação “Acesso ao Técnico”** - apresentação dos diferentes concursos existentes para o ingresso na nossa Escola.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 122
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- **Atividades Acompanhadas** - realização de Turnos na Recepção, Visitas de Grupo, Visitas Individuais e Apresentações Institucionais acompanhadas por um/a Guia mais antigo/a.

6.3 Processo - Gestão de Guias

Dada a estratégia de apoio de pares, os estudantes bolsiros que desempenham o papel de Guias, têm um papel fundamental na dinâmica do NAPE. Considerando a dimensão e rotatividade da equipa, foi necessário criar um conjunto de procedimentos para gerir a equipa de Guias.

6.3.1 Sub-processo - Alocação a atividades

A alocação de Guias deve respeitar alguns parâmetros, relacionados essencialmente com uma distribuição equitativa da carga e tipo de trabalho, bem como com alguns aspetos a ter em conta consoante o tipo de atividade:

- Atividades de Equipa são geridas pela própria Liderança, que é quem decide as alocações de Guias dessa Equipa à atividade.
- Desvio das Horas de Contacto – Privilegiar um desvio próximo de 0
- Disponibilidade dos/as Guias – Procurar respeitar as disponibilidades do Mapa
- Experiência – Conciliar Guias mais experientes com Guias mais recentes; Dar a oportunidade de toda a equipa de Guias experienciar uma maior diversidade de atividades

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 123
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Cariz da Atividade – Ter em conta os objetivos/perfil/preferências definidas pela organização/participantes. Ex.: Projeto Engenheiras por um Dia -> Seleccionar Guias para obter representatividade do ponto de vista de género; Visita Individual de um/a estudante interessado/a em Aeroespacial – Tentar alocar Guia de Aeroespacial ou do DEM
- Gender Balance – Quando possível, alocar Guias de ambos os géneros

6.3.2 Sub-processo - Gestão de horas do plano de trabalho

De modo a monitorizar o trabalho realizado pelos/as Guias bem como para garantir uma distribuição de trabalho equitativa entre os vários membros da equipa, é realizada a contagem de horas de trabalho, dividida em duas categorias:

As **Horas de Contacto** são as horas de efetivo contacto com o nosso público alvo ou em reuniões com outros serviços/Núcleos. Estas são contabilizadas pelos Guias do Mês, após fazerem as alocações no Mapa de Disponibilidades, numa sheets própria para tal. É calculado o total de horas de contacto de cada Guia e da equipa, sendo gerado depois o desvio de cada um. Pretende-se que este desvio seja sempre próximo de zero, de modo a que o trabalho esteja o mais uniformemente distribuído.

As **Horas de Não Contacto** são as horas de trabalho de backoffice, de reuniões internas e de planeamento das atividades. Estas são contabilizadas pelos próprios Guias, que registam num formulário o número de minutos despendidos numa certa tarefa, sendo necessário identificar qual a tarefa realizada, bem como a respectiva equipa. Este registo pode ser realizado diariamente, semanalmente ou mensalmente, sendo essencial que todos os Guias façam este registo até ao final de cada mês.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 124
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

6.3.3 Sub-processo - Gestão de contratos

[Em Desenvolvimento]

6.3.4 Sub-processo - Férias

Cada Guia tem direito a 22 dias de férias, sendo que é necessário que 5 sejam marcados em agosto e outros 5 no período da época de Natal e Ano Novo. A marcação de férias é realizada via e-mail para gestao@nape.tecnico.ulisboa.pt, onde cada Guia deverá mencionar o período de férias pretendido com a devida antecedência e aguardar a confirmação por parte da Gestão.

Na *sheets* das Horas de Contacto é gerado o equivalente de horas a um dia de férias, sendo que tem um valor variante de semana para semana de acordo com as horas de trabalho realizadas nessa semana pela totalidade da equipa.

6.3.5 Sub-processo - Formações Complementares

[Em Desenvolvimento]

6.3.6 Sub-processo - Guias do Mês

O Guia do Mês é um papel realizado pelo menos uma vez na duração do contrato de cada Guia, onde, a pares, os Guias do Mês fazem as alocações da equipa às atividades e turnos a realizar nas 2 últimas semanas do mês em questão e as 2 primeiras semanas do mês seguinte. É ainda da responsabilidade destes Guias fazer alocações de última hora bem como atualizar as horas de contacto caso haja trocas entre Guias bem como a

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 125
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

realização da ata das Reuniões Gerais. Idealmente, as alocações às atividades são feitas com 2 semanas de antecedência. Certas atividades, por terem um cariz mais específico e menos período, são alocadas pela Gestão.

A escolha de quem realiza este papel e dos respectivos pares é feita no início do ano letivo/com a entrada de novos/as Guias e pode ser consultada no topo esquerdo do Mapa de Disponibilidade para cada mês.

6.4 Processo - Comunicação Interna

[Em Desenvolvimento]

6.4.1 Sub-processo - Reuniões

Dada a dimensão da equipa do NAPE e os diversos projectos a decorrer em simultâneo, há necessidade regular de agendamento de reuniões para brainstorming, planeamento, distribuição de tarefas ou avaliação de programas, além de ser o espaço ideal para difundir informações relevantes sobre o funcionamento do serviço e do Técnico e de se constituir como oportunidades de contacto entre as pessoas da equipa. Quando as reuniões não decorrem no espaço do NAPE, é necessário contactar atempadamente o GOP, por e-mail, para marcação de salas, indicando a data, horário e número de pessoas.

Existem três tipos de reunião:

- **Reuniões Gerais** - reuniões com todos os elementos da Equipa, onde são passadas informações gerais à equipa e onde são apresentados pelos Team Leaders os pontos de situação de cada projeto. As atas são realizadas pelos Guias do Mês.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 126
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Reuniões de Equipa - reuniões de preparação dos diferentes projetos, tipicamente entre os membros da equipa em questão e a Gestão.
- Reuniões da Gestão - reuniões que incluem a Coordenação e Gestão dos Guias e têm habitualmente periodicidade semanal.

6.4.2 Sub-processo - Arquivo Físico e Digital

[Em Desenvolvimento]

6.4.3 Sub-processo - Aplicações de comunicação

O Slack é a principal plataforma de comunicação utilizada internamente pela equipa. Esta está dividida em canais (*channels*) de discussão, que poderão ser relacionados com os diversos projetos em curso, com eventos específicos ou ser apenas um espaço para partilha de momentos de equipa.

Procura-se que as mensagens tenham uma estrutura uniforme, com um título da mensagem a negrito e identificação dos membros a quem se dirige a mensagem (sendo utilizado “@channel” para quando se pretende que todas as pessoas que integram o canal leia a mensagem). De modo que se saiba quem já leu as mensagens que não carecem de resposta escrita, é encorajada a reação com icons/emojis.

Utiliza-se ainda o chat *Mattermost* como principal plataforma de comunicação utilizada internamente pelo Técnico <https://chat.tecnico.ulisboa.pt>. Os principais canais em que o NAPE se insere tá são “Área de Comunicação, Imagem e Marketing” e “Comunicação Serviços”, sendo neste caso encorajada a partilha de informação actualizada no âmbito de temas relevantes para serviços com contacto directo com estudantes.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 127
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

6.4.5 Sub-processo - E-mail

[Em Desenvolvimento]

6.5 Processo - Comunicação Externa

6.5.1 Sub-processo - Estratégia de Comunicação

O NAPE divulga atividades de interesse e informações úteis para os/as seus/suas estudantes, geralmente promovidas pelo Técnico ou por entidades e organizações oficiais relacionadas com o ensino superior, acesso ao mesmo e complemento da formação dos/das alunos/as do Técnico. A comunicação externa centra-se na divulgação destas atividades nas redes sociais *Instagram, Facebook, LinkedIn* e no site oficial do NAPE bem como o apoio através de mensagens e questões que chegam às mesmas redes.

As atividades divulgadas pelo NAPE provêm de atividades organizadas internamente pelas restantes equipas, atividades organizadas pelo Técnico ou atividades de organizadores externos que se enquadrem na missão e valores do NAPE e do Técnico. Nesse sentido, sempre que surge um pedido de divulgação fora deste âmbito, deve envolver-se a Coordenação e avaliar a origem, pertinência da informação para o público-alvo e consequência futuras para resposta a pedidos análogos, evitando precedentes. Por vezes, os pedidos de divulgação são apenas aceites para determinados segmentos das redes (*Instagram e Facebook story* p.e.), dependendo da relação de proximidade que a entidade organizadora tem com o Técnico e com o NAPE, com a pertinência da atividade para o público-alvo e antecedência com que o pedido é feito. De um modo geral, apenas

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 128
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

atividades organizadas pelo NAPE e pelo Técnico são publicadas sob forma de post, enquanto atividades de grupos associados, grupos parceiros e outros núcleos ficam restringidas a publicações sob a forma de *story*.

Os pedidos de divulgação de atividades internas são feitos informalmente entre equipas e membros. Quando o pedido é feito pela coordenação, este é descrito e detalhado nos canais de comunicação da equipa para que possa ser analisado por todos os membros, e conseqüente definição de estratégia de divulgação. Pedidos de divulgação do Técnico estão geralmente associados a atividades institucionais ou de parceiros, onde os materiais gráficos são recebidos e publicados, juntamente com uma descrição que poderá sofrer alterações perante o seu estado inicial, de forma a adaptar à linguagem e estratégia de comunicação do serviço. Pedidos de divulgação externos têm de ser avaliados juntamente da coordenação NAPE, de modo a avaliar a viabilidade e adequar o conteúdo e forma.

O planeamento de uma estratégia de divulgação é feito em equipa, em reuniões periódicas. A Equipa Marketing usa uma *google sheet* como plataforma de organização, onde se encontra um resumo dos objetivos da equipa, uma lista de tarefas para cada membro da equipa, o calendário anual onde são marcadas as atividades a organizar e *sheets* específicas para cada mês, onde constam de forma mais detalhada as atividades a ocorrer, que elemento da equipa está responsável pela divulgação e design da atividade, os locais onde deve ser divulgada e um tracker do progresso de trabalho em cada projeto. Existem também *sheets* que contêm informações hiperligações para recursos úteis de *design*, *hashtags* a incluir nas publicações e uma distribuição da equipa por semanas para responder a mensagens que chegam às redes sociais do NAPE.

Para o planeamento de publicações, são tidos em conta aspetos como a época do semestre para o público alvo (avaliar se se trata de época de exames, férias, etc.), disponibilidade da equipa Marketing para preparação de material gráfico e publicação das

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 129
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

notícias, disponibilidade da equipa organizadora para articular os conteúdos necessários divulgar e prazos relativos ao planeamento da atividade, locais onde a divulgação vai ser feita, necessidade de pedir divulgação ao Técnico

6.5.2 Sub-processo - Site

A página *web* do NAPE (<https://nape.tecnico.ulisboa.pt/>) é a plataforma que concentra informações relevantes no contexto da missão deste serviço e do seu público-alvo, tais como eventos de divulgação para candidatos/as ao Técnico, guias de apoio a novos/as estudantes, páginas de recursos (nomeadamente compilações sobre determinados processos académicos, documentos importantes, serviços, etc.).

Esta página é desenvolvida com base numa interface *WordPress*, alojada nos servidores do Técnico geridos pelos Serviços Informáticos. Sempre que cada utilizador/a pretende editar a página, deverá autenticar-se com as suas credenciais do sistema *FenixEdu*, selecionando a opção *login* na base da página. Novos/as utilizadores/as deverão ser autorizados pela coordenação do NAPE, que por sua vez solicitará acesso aos Serviços Informáticos, para poderem daí em diante aceder à consola de edição com as suas credenciais.

Existem diversos separadores que constituem a estrutura de toda a página, sendo possível adicionar, dentro destes, novos separadores. Nas revisões periódicas da estrutura e conteúdos do site, é sempre tido em conta o feedback dos utilizadores e a facilidade em aceder à informação. No caso do NAPE o público-alvo do site é diverso e importa conhecer as suas necessidades que se apresentam de seguida:

- **Estudante do Ensino Secundário:** procura conhecer a oferta formativa do Técnico, como esclarecer as suas questões, como pode visitar e conhecer o Técnico

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 130
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

enquanto instituição. Para além disso, também pretende saber que tipos de maneiras para se candidatar existem e como pode concorrer.

- **Novo/a Estudante do Técnico:** precisa de indicações sobre como se processa a matrícula e sobre o início do seu percurso. Incluem-se neste grupo os/as estudantes de 1º ciclo e de 2º ciclo, incluindo a frequente programas de mobilidade.
- **Estudante do Técnico:** precisa de saber um conjunto de académicas e relacionadas com a vivência ao longo do percurso no ciclo de estudos, especialmente onde as pode encontrar, bem como os apoios e recursos que tem ao seu dispor e dos quais poderá precisar.

Antes da redação dos textos, é necessário delinear uma estrutura coesa, identificar o público-alvo e as informações-chave. Esta etapa é fundamental para uma comunicação mais eficiente, clarificando qual o conteúdo a transmitir e qual a abordagem mais eficaz para o fazer.

O desenvolvimento e edição de páginas inicia-se num documento partilhado *Google Docs*, onde é possível utilizar ferramentas colaborativas úteis, como comentários e sugestões. Sempre que possível e de forma regular, os conteúdos do *site* e deste ficheiro *Google Docs* devem ser comparados e atualizados, de forma a coincidirem.

Dependendo da natureza da informação a transmitir, existem várias formas de o fazer, sendo que há características comuns entre páginas e ferramentas opcionais, que otimizam a comunicação em determinadas circunstâncias:

- **Imagem e ficheiros multimédia:** a maior parte das páginas deve conter material gráfico, sendo imprescindível no caso de eventos ou programas com uma identidade já definida (ex.: ISTO É Técnico, Programa Mentorado, Programa Embaixadores do Técnico). É também uma boa prática inserir imagens mais pequenas em determinadas páginas a título ilustrativo.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 131
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Imagens em formato horizontal devem ter **largura 680 px** para ocuparem exatamente a largura da página.
- É possível alojar ficheiros como .png e .pdf no *site*. Basta selecionar o separador “Multimédia” na aba esquerda, que contém as opções “Biblioteca” para consultar todos os ficheiros e “Adicionar ficheiro”.
- **Descrição:** quer se trate de uma frase introdutória breve ou de uma explicação, permite transmitir a essência da página em questão. Deve ser enriquecida sobriamente com **negrito** para realçar palavras-chave e ser o mais sucinta possível.
- **Tópicos e numeração:** melhor alternativa para explicitar conceitos em frases breves e/ou processos sequenciais.
 - Parágrafos com ENTER e SHIFT+ENTER têm efeitos diferentes. Apenas com ENTER é possível criar tópicos ou numerações sucessivas.
- **Tabelas:** ótimas para preencher com informação simples e complementar, como o programa de um evento.
- **Hiperligações:** essenciais para remeter o leitor para fontes, sempre que aplicável. É fundamental indicar sempre onde é possível encontrar mais informação, onde é que a informação original se encontra ou onde se pode continuar um determinado processo (ex.: inscrição num evento);
 - A maior parte das ligações deve abrir num novo separador. Para isso, é necessário selecionar a ligação, editar e selecionar a caixa de seleção “Abrir a ligação num novo separador”.
 - Atalho: Selecionar o texto a identificar e pressionar CTRL+K.
- **Cabeçalhos:** permitem criar um aspeto estruturado, permitindo delinear secções interdependentes. Deve-se ter o cuidado de garantir a consistência no cabeçalho usado para delimitar cada secção.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 132
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Os cabeçalhos visualizados na consola têm um aspeto diferente do aspeto final. Para visualizar o resultado atual sem publicar a página, basta selecionar a opção “Pré-visualizar alterações” no canto superior direito.

É possível alterar o estado e a visibilidade das páginas. Para o caso em questão, cada Guia necessita apenas de variar a visibilidade da página consoante o pretendido. Caso pretenda salvar o progresso, mas ainda não tenha concluído o seu desenvolvimento, poderá publicá-la ou atualizá-la com a opção “Privado” na definição “Visibilidade” (canto superior direito). Para publicar a página definitivamente, basta definir a opção para “Público”. É também possível ver e restaurar versões anteriores, bastando selecionar a opção “Ver” em frente a “Revisões”.

As páginas devem também encontrar-se em formato bilingue. Dependendo do propósito de cada uma, a versão em inglês poderá sofrer ligeiras adaptações de acordo com o público-alvo internacional ou simplesmente não existir, caso não lhe seja relevante. O procedimento para tradução de páginas envolve a utilização da ferramenta de tradução [DeepL](#):

- Introdução de uma porção de texto na caixa de tradução (entre uma frase e um parágrafo na íntegra).
- Cópia do resultado traduzida.
- Leitura do texto e ajustes, caso necessário.

Notícias

As notícias são tipicamente utilizadas para veicular informações relevantes temporariamente ou para divulgar o rescaldo de determinadas atividades.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 133
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

O desenvolvimento destas páginas no *WordPress* funciona de forma idêntica ao de uma página anteriormente descrita. Neste caso, o título é genericamente definido de acordo com os seguintes formatos:

- **Programas:** [Nome da Atividade/Programa] [Ano Letivo] | [Semestre] [Assunto]
 - Programa Mentorado 2022/23 | 2º Semestre - Candidaturas Abertas
- **Eventos:** [Nome da Iniciativa] | [Ano ou Edição]:
 - NAPE Skills Factory | 18ª Edição
 - Dia do Técnico | 2023
 - Dia da Graduação | 2023

As noções de estrutura, de público-alvo e da natureza do conteúdo mencionadas anteriormente devem ser tidas em conta na escrita de notícias também. Caso se pretenda divulgar um determinado conjunto de informações pontualmente, o processo deverá ser semelhante ao desenvolvimento de uma página dita “fixa”, isto é, partindo da identificação do público-alvo, dos pontos-chave a transmitir e da definição de uma estrutura coesa. No caso de rescaldos de eventos, destaca-se especificamente as seguintes boas práticas

- **Descrição do Evento:** explicar sucintamente o propósito da atividade; caso já exista uma página própria para a divulgar, basta uma breve descrição e incluir uma hiperligação para mais informações;
- **Dados Estatísticos:** explorar dados como o número de participantes, de colaboradores (docentes, formadores, núcleos, etc.), conclusões com base em indicadores de qualidade, etc.; a introdução e a abordagem destes dados deve ser feita de forma equilibrada e com sentido crítico, tendo em vista a utilização de indicadores relevantes, fidedignos, objetivos e em número adequado;

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 134
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- **Imagens:** sempre que possível, introduzir imagens captadas durante o evento em questão;
- **Agradecimentos:** caso o evento seja dinamizado em colaboração com entidades externas ao NAPE, deve sempre ser manifestado o devido reconhecimento através de um agradecimento e, se aplicação, inserindo uma hiperligação para mais informações sobre cada uma.

Por fim, as notícias têm categorias associadas, que foram criadas por área de atuação e podem ser consultadas/adicionadas em Artigos > Categorias (barra lateral esquerda). A adição de novas categorias deve ser feita considerando este racional. Deve ter-se em atenção o nome da categoria adicionada em inglês e o endereço associado em ambos os idiomas, igual tanto para português como para inglês. Todas as notícias deverão ter uma ou várias categorias associadas de acordo com a sua natureza. É possível visualizar todas as notícias associadas a uma dada categoria, permitindo assim compilar artigos sobre vários temas.

Seguem alguns exemplos de categorias existentes são:

- Acolhimento e Integração
 - Estudantes de 1º Ano
 - Estudantes de Mobilidade/Internacionais
 - Programa *ATHENS*
 - Programa Mentorado
- Alumni
- Cultura
- Divulgação do Técnico

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 135
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- Candidatos/as ao Técnico
- Embaixadores do Técnico
- Feiras de Ensino e Formação Profissional
- Eventos do Técnico
 - *Women in Tech*
- Formação e Workshops
- Estudantes com Necessidades Educativas Especiais
- Universidade de Lisboa
 - Verão na ULisboa

6.5.3 Sub-processo - Redes Sociais

Cada *design* ou material de divulgação é publicado nas redes sociais com uma descrição correspondente. Esta descrição deve captar a atenção do/a leitor/a e desencadear uma ação no mesmo.

Estrutura da descrição de uma publicação/notícia nas redes sociais:

1º parágrafo - frase introdutória que leve o leitor a relacionar-se com o problema/solução que apresentamos. 1 emoji no fim

2º parágrafo - corpo da notícia, onde responde, o quê, quem, onde, quando e porquê. 1 emoji no fim

3º parágrafo - *Call to action*. Direcionar o leitor para mais informação/local de inscrição etc (bio no instagram, link no Facebook). No Instagram, a publicação deve direcionar o leitor para a extensão LinkTree da biografia do perfil do NAPE, onde se

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 136
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

encontram todos os links relevantes na altura sob a forma de url encurtado (bit.ly), constantemente sob atualização. No Facebook e LinkedIn deve ser incluído o link da notícia do evento no site oficial do NAPE.

No material gráfico a divulgar devem ser identificadas as entidades relativas ao projeto, nomeadamente o Técnico Alameda, Técnico TagusPark entre outros (NDA, TT, NMCI, AO, etc.). A linguagem de qualquer publicação deve ser adequada à linguagem de comunicação típica do NAPE: próxima, adereçar na segunda pessoa, com uso moderado de emojis (adequados, sem cor de pele associada e geralmente até 3 por post), tratar a entidade organizadora na 3ª pessoa, enquadrar na missão e comunicação do NAPE e sem referências a género (linguagem o mais inclusiva possível), utilizar *hashtags* relativos para aumentar a visibilidade. A altura do dia em que a publicação lançada é um dos parâmetros que mais influência tem no alcance da mesma e pode ser obtido através das ferramentas de Analytics já integradas nas *apps*. O pico de alcance no Instagram é atingido perto das 21h, principalmente ao domingo. O pico de alcance no Facebook centra-se nas 15h de domingo. Todos estes pormenores encontram-se descritos num **Manual de Boas Práticas** interno da equipa marketing.

Idealmente deverá realizar-se pelo menos uma publicação por semana e algumas *Insta e Facebook stories*. No caso de outros serviços do Técnico, como por exemplo, NDA, TT, NMCI, AO, etc., quererem que partilhemos as suas publicações e/ou stories já publicadas acerca das suas iniciativas, esses serviços identificam as redes sociais do NAPE, usualmente o *Instagram*, e os membros da equipa de Marketing fazem o re-post dessas publicações na sua própria história. O mesmo acontece no caso oposto de publicações do NAPE para os restantes serviços.

A avaliação do sucesso da comunicação do NAPE nas redes sociais é feita através da análise de dados estatísticos fornecidos pelas próprias aplicações, nomeadamente

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 137
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

utilizando a aplicação de gestão de contas *Meta Business* São avaliados, num intervalo de tempo, no caso do *Instagram* de mês a mês e do *Facebook* de três em três meses parâmetros como distribuição demográfica da audiência (localização, idade, género), alturas mais ativas, variação de seguidores, contas alcançadas, interações com a página do NAPE (visitas ao perfil, entradas no website), posts e stories com mais sucesso e interação com o conteúdo (likes, comentários, saves).

As redes sociais são excelentes plataformas para os/as estudantes colocarem as suas dúvidas de uma forma mais informal, completa e rápida. A resposta a mensagens é coordenada entre os Guias, ficando cada um responsável por dar resposta durante uma semana. Este turno é alternado entre os membros da equipa de forma rotativa.

As mensagens, no geral, seguem a seguinte estrutura:

Olá, [nome do aluno]!

Agradecemos o teu contacto.

XXXcorpo da mensagemXXX.

Esperamos ter conseguido ajudar e, se tiveres mais questões, não hesites em contactar-nos 😊

Até breve,

A Equipa do NAPE

No caso de se estabelecer uma conversa com mensagens seguidas, esta estrutura pode ser abandonada e utilizada a estrutura mais adequada ao tipo de ajuda prestada. A

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 138
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

resposta a mensagens pretende encaminhar o aluno para os locais corretos e de informação fidedigna, sendo então encorajado o fornecimento de links ou documentos.

Caso não seja possível resolver a questão do remetente através do chat da rede social ou se a questão for demasiado complexa e requerer uma explicação longa e exaustiva, o/a aluno/a é encorajado a enviar a sua questão através de email para o NAPE, onde é respondido e revisto por Guias e Coordenação.

6.5.4 Sub-processo - Design

Quando se trata de divulgação de conteúdos de entidades externas, os materiais de divulgação são geralmente fornecidos sem sujeição a alterações, devendo no entanto ser verificados os elementos e no caso de imprecisões ao nível do conteúdo e/ou forma sinalizados ao responsável, após o que podem seguir diretamente para planeamento e divulgação. A produção de materiais para divulgação de atividades ou informações do Técnico é solicitada ao Núcleo de Design e Multimédia (NDM) ou elaborada diretamente pelo NAPE no caso das iniciativas que requerem adequação ao público-alvo, bem como com dimensão e alcance que exija rapidez na comunicação, estando a cargo da equipa Marketing o planeamento, a construção do design e divulgação nas redes sociais em articulação com o respetivo projeto.

O processo de criação de um *design*, envolve os seguintes elementos:

- Diálogo com as equipas responsáveis pelos conteúdos a comunicar, para recolha de informações;
- Atribuição da tarefa a Guias, dependendo o número da complexidade do projecto em causa;

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 139
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

 TÉCNICO LISBOA	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	ÁREA: Comunicação, Imagem e Marketing
		Volume: 3 Capítulo: 2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2023 Data: março 2023

- *Brainstorm* alargado, em equipa, para criar propostas de *design* e plano de divulgação;
- Apresentação de uma proposta de plano de divulgação e iterações do *design*, com *feedback* da equipa até chegar ao protótipo final;
- Publicação do *design* e descrição acordada;
- Plataformas utilizadas, nomeadamente *open source* ou licença escolar: *Adobe Illustrator, Adobe InDesign, Canva* e ferramentas de edição de áudio e vídeo (*iMovie* por exemplo);
- Recursos na *drive MKT* podem ser utilizados para encontrar imagens, vetores, dimensões entre outros.

Atividades anuais como o Programa Mentorado, *Orientation Week* e *NAPE Skills Factory* possuem uma imagem característica, pelo que cada ano é feita uma nova iteração do *design*, mantendo sempre um aspeto reconhecível e partilhado ao longo dos anos. O *design* de outras atividades mais variadas fica à responsabilidade da criatividade da equipa Marketing. Uma vez feito, este passa pela liderança da equipa marketing, pela equipa alvo e pela coordenação, para garantir que está dentro do adequado para o NAPE, isto é, sóbrio, informativo, institucional, cativante e adequado. No final de cada de *design*, é feito o upload do formato final e do evitável para a pasta “Material Gráfico” da equipa correspondente.

Versão 01-23 Data: 2023	Elaborado: Ana Marques	Página: 140
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	