



TÉCNICO LISBOA

Manual de Procedimentos

Área de Comunicação, Imagem e Marketing

Volume 3.2 – Núcleo de Apoio ao Estudante

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Índice

Princípios Gerais	5
Abreviaturas e Acrónimos	11
Símbolos utilizados no Diagrama de Processos	12
Legislação Aplicável	13
Mapa de Atualização do Documento	14
Capítulo 2 - Núcleo de Apoio ao Estudante	15
Categoria de Processo: Atendimento	16
1.1 Processo - Atendimento eletrónico	16
1.1.1 Sub-processo - RT	16
1.1.2 Sub-processo - E-mail	18
1.1.3 Sub-processo - Redes Sociais	19
1.2 Processo - Atendimento Presencial	19
1.3 Processo - Atendimento Telefónico	20
Categoria do Processo: Divulgação e Promoção do Técnico	21
2.1 Processo - Atividades de divulgação e promoção no exterior	22
2.1.1 Sub-processo - Feiras de Ensino e Formação	27
2.1.3 Sub-processo - Visitas a Escolas	27
2.1.4 Sub-processo - Podcasts	28
2.2 Processo: Atividades de divulgação e promoção no Técnico Alameda	29
2.2.1 Sub-processo - Visitas Individuais ao Técnico	31
2.2.2 Sub-processo - Visitas de Grupo Escolar ao Técnico	31
2.2.2 Sub-processo - ISTO É Técnico	34
2.3 Processo: Programa Embaixadores	34
2.3.1 Sub-processo - Planeamento	43
2.3.2 Sub-processo - Divulgação	43

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 2
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

2.3.3 Sub-processo - Seleção de Embaixadores	43
2.3.4 Sub-processo - Formação	43
2.3.5 Sub-processo - Implementação	43
2.3.6 Sub-processo - Avaliação	43
2.4 Processo: Verão na ULisboa	46
2.5 Processo: Projeto Ciência	47
2.5.1 Sub-processo - Projeto Engenheiras por um Dia	49
2.5.2 Sub-processo - Desafios da Engenharia	49
2.5.3 Sub-processo - Outros protocolos	49
Categoria do Processo: Acolhimento e Integração	50
3.1 Processo: Semana de Acolhimento	50
3.2 Processo: Programa Mentorado do Técnico	50
3.2.1 Sub-processo - Planeamento	51
3.2.2 Sub-processo - Divulgação	59
3.2.3 Sub-processo - Seleção de Mentores	60
3.2.4 Sub-processo - Formação	63
3.2.5 Sub-processo - Implementação	65
3.2.6 Sub-processo - Avaliação	70
3.3 Processo: Mobilidade - Longa duração	73
3.3.1 Sub-processo - Planeamento	74
3.3.2 Sub-processo - Divulgação	78
3.3.3 Sub-processo - Implementação	79
3.3.4 Sub-processo - Avaliação	79
3.4 Processo: Mobilidade - Curta duração	79

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 3
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Categoria de processo: Desenvolvimento de Competências	83
4.1 Processo: Workshops	83
4.1.1 Sub-processo - Planeamento	83
4.1.2 Sub-processo - Divulgação	85
4.1.3 Sub-processo - Implementação	85
4.1.4 Sub-processo - Avaliação	86
4.2 Processo: Outras formações	87
4.2.1 Sub-processo Curso de Francês	87
Categoria do Processo: Procedimentos Transversais	89
5.1 Processo - Processos Administrativos e Financeiros	89
5.1.1 Sub-processo Missões	89
5.1.2 Sub-processo Fundo de Maneio	90
5.1.3 Sub-processo - Aquisição/Fornecedor	91
5.1.4 Sub-Processo - Aquisição/Reembolso	94
5.2 Processo - Seleção de Guias	96
5.2.1 Sub-processo - Abertura de concurso	96
5.2.2 Sub-processo - Avaliação de candidaturas	97
5.2.3 Sub-processo - Comunicação dos resultados e contratação	97
5.2.4 Sub-processo - Acolhimento e integração na equipa	98
5.2.5 Sub-processo - Formação Inicial	98
5.3 Processo - Gestão de Guias	98
5.3.1 Sub-processo - Alocação a atividades	98
5.3.2 Sub-processo - Gestão de horas do plano de trabalho	98
5.3.3 Sub-processo - Gestão de contratos	98
5.3.4 Sub-processo - Férias	98
5.3.5 Sub-processo - Formações Complementares	98

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 4
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

5.4 Processo - Comunicação Interna	98
5.4.1 Sub-processo - Reuniões	98
5.4.2 Sub-processo - Drive	99
5.4.3 Sub-processo - Slack	99
5.4.4 Sub-processo - Mattermost	99
5.4.5 Sub-processo - E-mail	99
5.5 Processo - Comunicação Externa	99
5.5.1 Sub-processo - Estratégia de Comunicação	99
5.5.2 Sub-processo - Site	101
5.5.3 Sub-processo - Redes Sociais	108
5.5.4 Sub-processo - Design	111
5.5.5 Sub-processo - E-mail	112

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 5
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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, e 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 para um envolvimento efetivo da sua comunidade académica. Cabe também ao NAPE, aproximar o Técnico dos estudantes pré-universitários através do estímulo do interesse pela Ciência e divulgação da oferta formativa, privilegiando o atendimento e acompanhamento personalizados.

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), acompanhando os primeiros passos destes estudantes, nomeadamente no processo de matrícula durante a Semana de Acolhimento ou na *Orientation Week*, com a implementação do Programa Mentorado, enquanto programa 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 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 melhor apoio a quem pretende escolher estudar no Técnico, transmitindo o máximo de informação possível à tomada de decisão autónoma e fundamentada.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 6
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- **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, alunos e alumni do Técnico** em questões relacionadas com o ingresso e a vivência na faculdade, por meio de atendimento na Recepção 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 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 7
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 (Gender Balance), b) a inclusão 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*”); b) mentoria (Rede Portuguesa de Mentoria | Tutoria Inter pares no Ensino Superior, UNITE - Taskforce *Student Engagement* 3.2.1. - “*Virtual and on-campus Mentoring*”); c) o projeto Técnico Sustentável (coordenação do eixo: Inclusão - Acolhimento, acompanhamento e integração) enquadrado na iniciativa Sustentabilidade do Técnico; e d) a saúde mental e o bem-estar (equipa técnica CARP-T da Comissão de Avaliação dos Riscos Psicossociais - CARP, grupo de trabalho para a 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 2021, fortemente marcado pela necessidade de gestão da pandemia, foram fixados os seguintes objetivos: a) Promover a transformação digital das atividades e do serviço; b) Melhorar a experiência e o bem-estar dos estudantes, c) Facilitar a adaptação dos estudantes ao Novo Modelo de Ensino.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 8
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

No âmbito da sua missão, o NAPE conta com uma equipa de colaboradores que inclui um grupo de Guias (alunos bolsseiros), 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 equipas, de acordo quer com as necessidades dos projetos destinados a alunos 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 bolsseiro, estas equipas são também bastante voláteis, havendo a necessidade de registar o trabalho realizado antes da transição para 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 9
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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. 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 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 10
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Abreviaturas e Acrónimos

AAI	Área de Assuntos Internacionais
ACIM	Área de Comunicação, Imagem e Marketing
AE	Associação de Estudantes
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 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 11
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 12
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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

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

Guia Académico <https://guiaacademico.tecnico.ulisboa.pt/1o-e-2o-ciclos-e-ciclos-integrados/regulamentos/>

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 13
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- [Regulamento de Matrículas e Inscrições](#)
- [Regulamento de Prescrições](#)
- [Regulamento de Ingresso no 1º Ciclo](#)
- [Regulamento de Ingresso no 2º Ciclo](#)
- [Regulamento de Inscrição em Unidades Curriculares Isoladas](#)
- [Regulamento de Propinas de 1º, 2º Ciclos e Ciclos Integrados do IST](#)
- [Regulamento de Unidades Curriculares de Dissertação \(Mestrado\)](#)
- [Tramitação da Dissertação/Projeto \(Mestrado\)](#)
- [Regulamento da Época Especial de Exames](#)
- [Regulamento de Registo Académico](#)
- [Regulamento de Avaliação de Conhecimentos e Competências](#)
- [Regulamento de Marcação de Exames](#)
- [Regulamento de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais do IST](#)
- [Regulamento da Coordenação de Curso](#)
- [Regulamento dos Programas de Mobilidade Internacional](#)
- [Atividades extracurriculares reconhecidas no Suplemento ao Diploma](#)
- [Calendário de Prazos Académicos 2020/2021](#)
- [Calendário de Prazos Académicos 2021/2022](#)
- [Calendário Escolar 2020/2021](#)
- [Calendário Escolar 2021/2022](#)

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>

Documentos Importantes: <https://tecnico.ulisboa.pt/pt/recursos/documentos-importantes/>

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 14
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 15
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Volume 3.2 - 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 eletrónico

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 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.

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 Gestão, a resposta é dada, depois da categorização na fila correspondente;

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 16
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 RT 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.

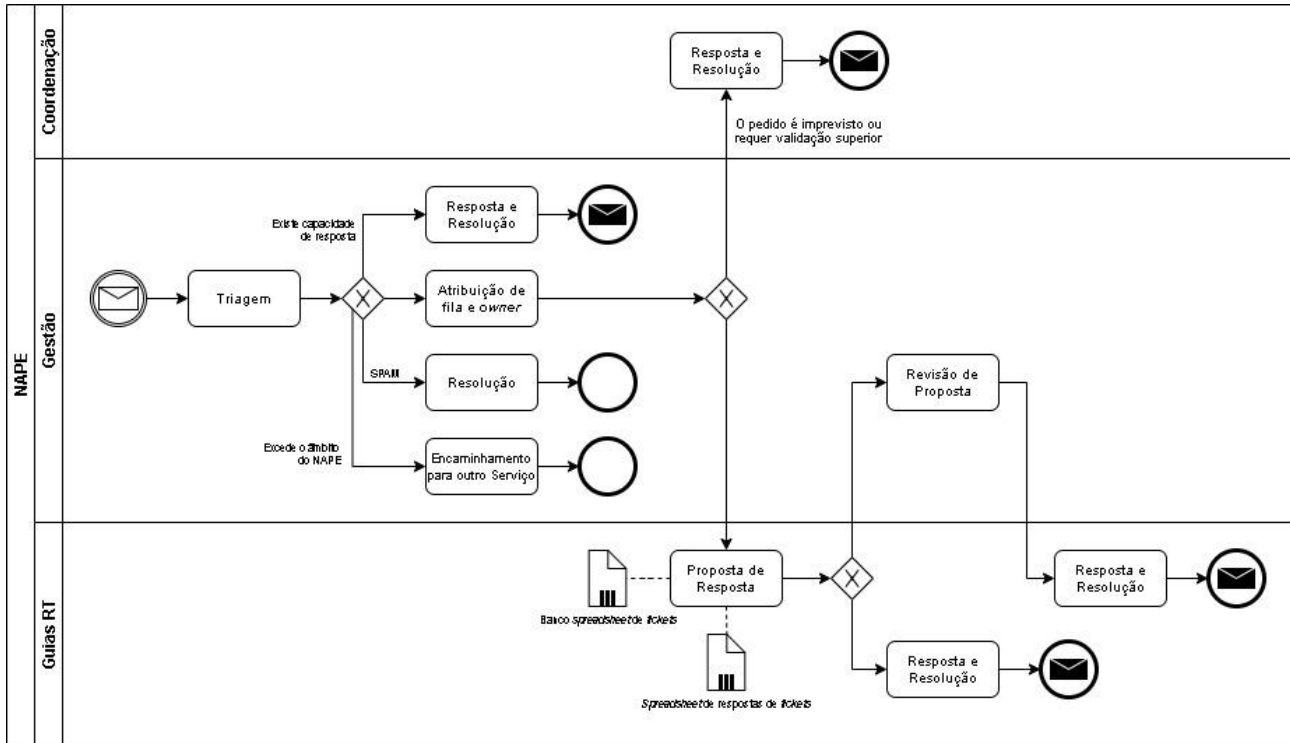
c) Se a mensagem recebida for SPAM, é categorizada como tal, ficando o ticket no estado resolvido;

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*).

No caso em que o *ticket* é atribuído a um Guia com acesso ao RT, 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 resposta clara, compreensiva e precisa, colocando-a depois na *spreadsheet* para revisão da equipa NAPE Gestão, antes de enviá-la ao destinatário.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 17
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

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.

<p>Versão 01-21</p> <p>Data: 2021</p>	<p>Elaborado: Ana Marques</p>	<p>Página: 18</p>
	<p>Verificado: Carolina Ferreira</p>	
	<p>Aprovado: CG</p>	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 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 Guias alocados à Equipa *Marketing* os 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.

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 (9h00 – 12h00 e 13h00 – 16h00 durante o mês de agosto). 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 (processo)	Quando se procede/prazo	Como se procede	Resultado/Registo	Fluxo do processo		Quem valida	Quem aprova
					Rececionado de:	Expedido para:		
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 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 19
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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, justificando a existência de um ficheiro FAQ com respostas que podem ser usadas pelos Guias, além do recurso em permanência ao site do Técnico, a regulamentos públicos, ao Guia Académico ou ao Guia de Apoio ao Estudante 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.

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.

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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 20
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 21
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

expandir as plataformas de divulgação do Técnico para meios virtuais para que os 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 envolvem a presença de Guias e Embaixadores num *stand*, a disponibilização de folhetos e brochuras sobre a

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 22
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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), 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 23
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 20/2021. 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 passível de se manter como um formato complementar.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 24
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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, 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, se indisponível Táxi) 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.

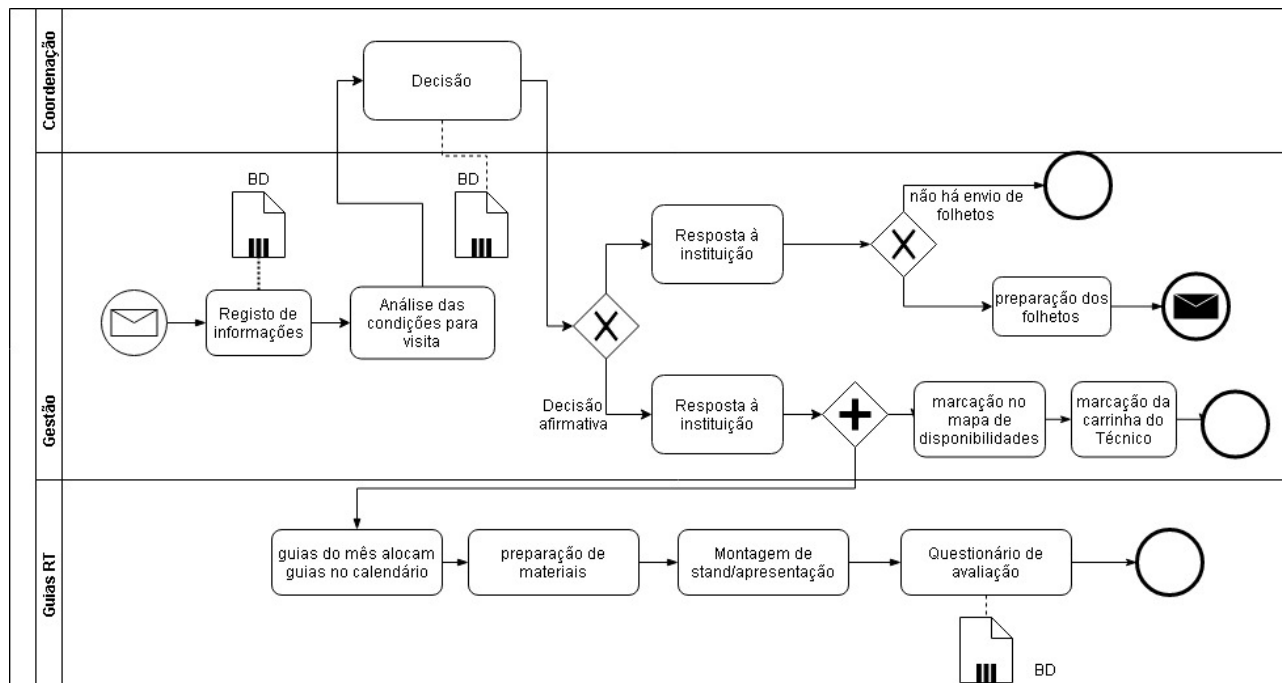
Antes da realização das feiras, os Guias alocados são informados sobre o âmbito em que decorre, a modalidade de representação (stand, apresentação, etc.), os horários do transporte, a pessoa de contacto no destino e outros dados que especificamente possam ser relevantes. Estas informações também são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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 25
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Diagrama 2 - Visitas a Escolas/Feiras por convite



Na impossibilidade de realizar feiras em formato presencial, muitas entidades e escolas têm optado por converter as ações de divulgação de oferta formativa em formatos alternativos e online. Cada feira torna-se portanto num caso único, uma vez que se pode traduzir numa plataforma para inserção de conteúdos, numa feira virtual em plataforma interativa, em apresentações em formato videoconferência, podendo incluir ou não interação por *chat*. Assim, no momento da inscrição, é aferida 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 26
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 diversas 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 cinco semanas entre o mês de outubro e dezembro e no *Projeto Centro* e Norte diariamente 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 a *Inspiring Future* desse facto e propõe o envio de folhetos/material informativo digitais e pelo correio.

A participação nestes projetos poderá ser realizada através da plataforma de Feira Virtual *Tawk.to*, que permite a visualização de *stands*, visualizar e descarregar materiais e comunicação através de um chat e a possibilidade de agendamento de uma conversa por vídeoconferência, particularmente relevante no caso de existência de restrições de acesso presencial, como por exemplo em caso de pandemia e da barreira geográfica, podendo

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 27
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

funcionar como um recurso complementar. Na modalidade virtual, os Guias deverão intervir sempre com o plano de fundo institucional e os procedimentos são idênticos aos descritos no Sub-processo Feiras de Ensino e Formação.

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 como 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 é planeado pelos Guias, que definem 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 é 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 elevado alcance. Desta forma, 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 ou Spotify.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 28
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

Devido às 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 serão abordadas na respectiva secção uma vez que poderão continuar a ser utilizadas de futuro, mesmo em fase pós-pandemia, para reduzir limitações geográficas e oferecer diversas modalidades de alcançar o nosso público-alvo.

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 (ENEE) e alunos internacionais. Para agendar uma visita, o aluno, encarregado de educação ou professor preenchem um formulário próprio, disponível na página do NAPE.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 29
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

No dia que antecede a visita, confirma-se por telefone a presença do participante. No dia da Visita, o Guia 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 ao aluno que 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. Estes inquéritos permitem a constante melhoria desta prática, resultando em alterações a procedimentos já implementados, como a optimização do processo de marcação de visitas.

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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 30
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

disponibilidade dos Guias nos dias pretendidos, e colocado no Mapa de Disponibilidades com hora e nome do participante.

Responde-se então ao participante, enviando a confirmação do agendamento, com o dia e hora marcados.

No final de cada “Conversa”, é solicitado ao aluno 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.

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 com 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.

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. Nesta secção serão também descritas estas visitas, intituladas **ISTO É Visita Virtual** por serem enquadradas no conjunto de atividades “ISTO É” criadas durante a pandemia.

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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 31
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 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 recebem o grupo na recepção do Pavilhão Central e encaminham-se para a sala onde se realizará

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 32
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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, 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 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 apoiaram a visita. Os dados obtidos são analisados periodicamente para aferir a necessidade de implementar alterações.

A alternativa Virtual (ISTO É Visita Virtual), pretende 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.

Para marcar uma visita, 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. Dada a impossibilidade de visita ao campus, é passado 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 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 33
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

2.2.2 Sub-processo - 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.

Alunos, professores e antigos alunos 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.

[Em desenvolvimento]

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 Escola com uma linha de atuação muito concreta: aproximar o Técnico às escolas e alunos do ensino regular e o reforço da projeção do Técnico no país. Em cada ano letivo, é criada uma rede de alunos 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 dos alunos mais novos, tanto sobre as condições como sobre o funcionamento do Técnico, e partilhando o seu testemunho.

Esta iniciativa pode incluir alunos 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 alunos se tornem mais interventivos na sua faculdade.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 34
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

2.3.1 Sub-processo - Planeamento

Dado por terminado o Programa Embaixadores do Técnico de um dado ano letivo, em junho, começam a ser desde logo dados os primeiros passos para o programa no ano letivo seguinte, no mês seguinte. No mês de julho, a Equipa Divulgação, composta por Guias responsáveis por organizar e gerir esta iniciativa, começa a delinear o Regulamento do programa do próximo ano letivo, a rever as Formações Iniciais já dadas, a atualizar o Guião de Oferta Formativa e a planear vários aspetos sobre a fase de candidaturas. O Regulamento (<https://nape.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/17/regulamento-programa-embaixadores-do-tecnico-2020-21.pdf>) 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 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 três 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 com 1º Ciclo do Instituto Superior Técnico, incluindo uma descrição da licenciatura, as suas áreas de estudo, áreas de especialização do respetivo Mestrado, entre outros, 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 35
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Após definidos estes aspetos, dá-se início ao período de candidaturas e seleção dos Embaixadores. A primeira fase de candidaturas consiste no preenchimento de um formulário, 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. Ainda neste mês, 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.

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 do mês anterior sobre as escolas que poderão visitar num dado mês, ou na semana anterior as Conversas (2.2.1) nas quais poderão participar numa dada semana, sendo-lhes passado um formulário que estes deverão preencher com as atividades às quais têm disponibilidade em 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 aluno está interessado (no caso específico do “ISTO É Conversa!”/Visitas individuais). Os Embaixadores poderão ainda participar noutras atividades tais como o

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 36
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

“ISTO É Técnico” (2.2.2), Futurália e “Descobre a ULisboa” (2.1.1), eventos presenciais que contam com a presença de diversas faculdades e que têm uma elevada afluência de alunos, 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 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 junho, 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 37
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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

Julho-Setembro	Setembro - Outubro	Outubro - Novembro	Dezembro	Janeiro - Maio/Junho	Junho
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.

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 alunos 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 define o assunto e o corpo da mensagem, sendo o envio articulado entre a coordenação e o GCRP, responsável pelo envio. 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.** Novamente, a Equipa Divulgação define uma proposta de título e texto da notícia, sendo publicação feita pelo GCRP, após articulação com a coordenação do NAPE, com a devida antecedência.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 38
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- Via redes sociais do NAPE.** Num trabalho conjunto entre as equipas Divulgação e Marketing, que trata das componentes gráficas e de design, bem como 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 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 alunos 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,

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 39
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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: 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 Guia, 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 40% para a classificação da primeira fase e 60% 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.

O primeiro módulo de formações consiste numa apresentação relativa ao funcionamento do Programa Embaixadores do Técnico, como a sua estrutura e objetivos, e ainda sobre

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 40
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

temas como “Acesso ao Ensino Superior”, onde são abordados os vários concursos de acesso ao ensino superior, “Boas práticas de divulgação”, essenciais para fazer uma correta divulgação da nossa Escola e ainda “Viver no Técnico”, sendo abordados aspetos como as suas infraestruturas, serviços, projetos e atividades extracurriculares.

No segundo módulo, é abordada a “Oferta Formativa do Técnico”, onde são descritos os diversos cursos do Técnico, com especial foco nos cursos de 1º Ciclo, são abordadas em detalhe as áreas de estudo e especialização e abordadas os principais tipos de saídas profissionais.

O terceiro módulo é usado para colocar em prática a informação que foi transmitida nos módulos anteriores numa atividade em que 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 a implementar em 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 área, de forma a melhor prepará-los para cenários de apresentação e comunicação em público.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 41
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 Lisboa (2.1.1 e 2.1.2). Em cada uma, os Embaixadores têm a oportunidade de interagir diretamente com os alunos 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 alunos mais novos lhes coloquem. Nas outras duas 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 42
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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, de modo a possibilitar a realização das alocações destes 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, tipicamente na aplicação *WhatsApp*, que poderá ser usado 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.

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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 43
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 44
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 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, devido ao número relativamente baixo de Embaixadores que participam no programa.

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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 45
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

quer ver reconhecidas no Suplemento ao Diploma, devendo apresentar o Certificado de Participação do ano letivo em causa.

O quadro que se segue sintetiza os requisitos para obtenção do Certificado de Participação ou do reconhecimento da experiência no Suplemento do Diploma.

-	Certificado de Participação	Suplemento ao Diploma
Requisitos Mínimos	Participação nas Formações Iniciais	Participação nas Formações Iniciais
	Participação numa Sessão Intercalar	Participação numa Sessão Intercalar
	Preenchimento do Relatório Final	Preenchimento do Relatório Final
	Soma de 20 pontos em atividades no âmbito do programa e preenchimento dos respetivos inquéritos	Soma de 40 pontos em atividades no âmbito do programa e preenchimento dos respetivos inquéritos

2.4 Processo: Verão na ULisboa

O Verão na ULisboa é um programa organizado pela Universidade de Lisboa com o objetivo de proporcionar aos jovens do 8º ao 12º ano, a oportunidade de conhecerem e experimentarem diversos aspetos da vida académica. Durante duas semanas, cada Escola da Universidade de Lisboa (ULisboa) oferece 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 ULisboa. Neste âmbito, o Técnico participa com a oferta de programas em cada *campus*, procurando fomentar o gosto e a curiosidade pela Engenharia, Arquitetura, Ciência e Tecnologia. O NAPE é responsável pela gestão do Programa do Campus Alameda, sendo envolvidos no projeto, estudantes do Técnico, que ajudarão a resolver os 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

Versão 01-21	Elaborado: Ana Marques	Página: 46
Data: 2021	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

grupos de participantes durante cada a semana, quer nas atividades, quer nos trajetos entre elas e refeições) e monitores de atividade (estudantes que dinamizam as atividades específicas de diversas áreas científicas). A seleção dos monitores de grupo é da responsabilidade do NAPE, havendo para tal um período de candidaturas aberto anualmente.

Este programa foi totalmente suspenso durante a pandemia.

2.5 Processo: Projeto Ciência

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

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

O Projeto das Engenheiras por um Dia é uma iniciativa da Secretária 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 das estudantes de ensino não superior, 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 as alunas, 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 as alunas, denominadas “Desafios da Engenharia”, a organização de visitas de estudo em que os estudantes vêm conhecer o Técnico, bem como toda a articulação entre as escolas e a organização.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 47
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 as alunas 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 alunas, com apoio dos 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 as alunas, no sentido de perceber se sabem o que é Engenharia e se esta é uma área que 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);
- Reflexão sobre a atividade, bem como sobre todo o projeto e o sentido que este faz para aquelas alunas. 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 48
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

As visitas de estudo organizadas neste âmbito envolvem, por norma, a divisão das turmas por géneros, levando os alunos do sexo masculino a interagir com áreas onde a prevalência de alunas é maior e vice-versa. Aqui é feita não só uma visita ao campus, como também são envolvidos departamentos que dão a conhecer aos estudantes as suas áreas de estudo, bem como alguns projectos 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.

2.5.2 Sub-processo - Desafios da Engenharia

Protocolo Câmara Municipal de Loures - Agrupamentos de Escolas de Loures (*Edição Júnior*) e Universidade Sénior Académica dos Saberes (*Edição +*)

[Em desenvolvimento]

2.5.3 Sub-processo - Outros protocolos

[Em desenvolvimento]

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 49
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

3. Categoria do Processo: Acolhimento e Integração

3.1 Processo: Semana de Acolhimento

O acolhimento e integração de novos estudantes, nomeadamente de 1º ano ou estrangeiros, 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 todo 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]

3.2 Processo: Programa Mentorado do Técnico

O Programa Mentorado do Técnico visa o acolhimento e a integração de todos os novos alunos na nossa Escola. Para facilitar a transição dos novos alunos (Mentorandos) para um novo ciclo de estudos no Ensino Superior, o NAPE conta com o auxílio de alunos do Técnico (Mentores) que, de forma voluntária, facilitam a integração dos colegas. Além dos alunos nacionais, os Mentores apoiam também os 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 Mentores aliada à necessidade dos Mentorandos de conhecerem o Técnico, levou o programa a focar-se nos seguintes objetivos:

- **Apoiar** os Mentorandos no seu acolhimento e incentivar a integração na sua nova escola, promovendo o espírito de cooperação entre todos;

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 50
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- **Desenvolver competências** tanto nos Mentores como nos Mentorandos, através da participação em atividades de desenvolvimento pessoal e profissional, e iniciativas de caráter lúdico;
- **Aproximar** todos os participantes do Programa Mentorado, fomentando o *networking* de forma acessível e informal.

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

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* de Mentor e Mentorando e definir o formulário de candidaturas. O Regulamento (https://drive.google.com/file/d/1y_Xpl9ZZaylApX4T5ETek01w0wmAuCFx/view) 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 e **descrição** do perfil desejado do Mentor;
- **Descrição** do procedimento de candidatura e do processo de seleção de Mentores;
- **Exposição** das diversas atividades nas quais o Mentor terá a oportunidade de participar ao longo do ano letivo, agrupadas em **categorias**, definindo assim o **funcionamento do programa**;

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 51
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- **Explicação** da **avaliação** e **reconhecimento** da participação de cada Mentor, apresentando o **Certificado de Participação**, o **Suplemento ao Diploma** e o **Sistemas de Pontos** usado;
- **Menção** dos materiais e *itens* a que os Mentores têm direito de receber;
- **Considerações finais.**

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. Este regulamento contempla ainda todas as informações referentes ao Programa Mentorado para alunos 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 e o que esperar dos seus Mentorandos; 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 pelos Guias do NAPE, articulada entre as Equipas Mentorado e Marketing, no qual os alunos podem consultar o regulamento e encontrar o formulário de candidatura, além de poderem encontrar testemunhos de ex-Mentores, FAQs para os Mentores, e descrições sobre o programa e o seu funcionamento. O site aloja ainda o **Guia Mentorado**, um documento direcionado aos Mentores com diversas sugestões de atividades lúdicas que estes poderão realizar no âmbito do programa com os seus Mentorandos e ainda uma secção de FAQs colocadas pelos Mentorandos.

O **Kit de Mentor** consiste num conjunto de *itens* oferecidos aos Mentores que inclui: *T-shirt* de Mentor; Fita com *nametag*; Mapa do percurso; 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, as fitas,

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 52
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 Mentores. Durante a Semana de Acolhimento, é levado, em cada dia, apenas o material necessário para o local de encontro para entregar aos Mentores.

O **Kit Mentorando** consiste no guia de apoio ao novo aluno com todas as informações úteis de chegada ao Técnico (mapa dos *campi*, serviços apoio disponíveis, etc.).

Para que se possam candidatar a Mentores, os alunos interessados devem 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 decorre durante o mês de agosto, ao longo de três a quatro semanas. As informações relativas às inscrições, 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 qualquer interessado. A seleção de Mentores é feita na semana seguinte à conclusão do período de candidaturas, com base nos critérios que se encontram previamente definidos. Ainda nessa semana, é também enviado o e-mail para os novos Mentores com o formulário de inscrição 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 dois períodos, consoante a respetiva fase da Semana de Acolhimento de 1º Semestre. Na primeira fase, referente ao acolhimento dos novos alunos de mobilidade de 1º semestre (**Mentorado de Mobilidade de 1ºS**) e dos novos alunos de 2º ciclo, novos alunos internacionais, novos alunos titulares de curso médio superior, novos alunos maiores de 23 anos e novos alunos que efetuaram uma mudança de par instituição/curso (**Mentorado +**), as formações para os respetivos tipos de Mentores são realizadas na semana anterior. De forma semelhante, na segunda fase, referente ao

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 53
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

acolhimento dos novos alunos de 1º ano da 1ª fase do Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior - **CNAES (Mentorado de 1º Ano)**, realizada tipicamente duas semanas depois da primeira, são também realizadas as Formações Iniciais (na semana anterior ao acolhimento) para o respetivo tipo de Mentor. Em ambas as situações, existem dois turnos diferentes, 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 o **Mentorado de Mobilidade de 2ºS**, ocorrem também na semana anterior à respetiva Semana de Acolhimento dos novos alunos 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 Ano que devem comparecer no horário correspondente ao turno do seu curso, os Mentores+ e Mentores de Mobilidade 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 54
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

que se possa fazer a alocação dos Mentores+ e dos Mentores de Mobilidade, é enviado um formulário após as respetivas Formações Iniciais, para aferir as suas disponibilidades. As alocações dos Mentores são realizadas pela Equipa Mentorado, com base nos 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 Ano, pode acontecer que para os cursos com maior número de vagas sejam criados dois turnos, permitindo que metade dos Mentores desse curso venha apenas ao segundo turno.

Nos anos letivos anteriores a 2020/2021, antes da criação do Mentorado + e sem a preocupação de grandes ajuntamentos no *campus*, o acolhimento dos novos alunos realizava-se apenas numa semana, acolhendo os novos alunos de 1º ano durante o período da manhã de 2ª a 6ª, e os novos alunos de mobilidade durante a tarde de 2ª a 5ª. Os novos alunos de 1º ano eram recebidos no átrio do Pavilhão Central e encaminhados, em pequenos grupos, para a sala atribuída ao respetivo curso de modo a conhecerem os seus Mentores e futuros colegas. No caso dos Mentores, eram também divididos por cursos e o ponto de encontro era no respetivo anfiteatro antes do início do acolhimento, recebiam o kit do Mentor e um briefing sobre o planeamento do dia e posteriormente dirigiam-se as salas para receberem os novos alunos.

Devido à situação pandémica ocorrida e à implementação inédita de duas Semanas de Acolhimento, a edição de 2020/2021 teve de ser adaptada às circunstâncias.

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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 55
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Após este período inicial de maior atividade no que toca ao acolhimento, resta ainda receber os novos alunos 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 alunos de 1ª fase. Para este acolhimento, é privilegiada a seleção de Mentores de 1º Ano que tenham sido selecionados mas não tenham conseguido comparecer à primeira Semana de Acolhimento, ou de alunos que se tenham candidatado a Mentores de 1º Ano 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 Ano 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 alunos, sendo complementada com um e-mail em caso de confirmação de participação por parte dos Mentores. No caso dos alunos que ingressam via um Contingente Especial, a articulação da sua receção presencial com um Mentor é mais complicada, devido ao facto destes alunos não terem uma data concreta para tal. Nestas situações, o que acontece tipicamente é que os alunos 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 aluno pretender receber um Mentor, o Guia recolhe a informação necessária, 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 aluno 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 56
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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. 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 pertencentes à Categoria Laranja 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,

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 57
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 Equipa Marketing e com a coordenação do NAPE, que valida a autenticidade destes com a sua assinatura. A coordenação do NAPE 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 58
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 no âmbito da categoria laranja;	Relatório 1 e <i>Mentoring Together</i> ; a Mentoria por parte de alunos de contingentes especiais e 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:

- Via e-mail para toda a comunidade de estudantes.** A Equipa Mentorado define o assunto e o corpo da mensagem, sendo o envio articulado entre a coordenação e o GCRP, responsável pelo envio. 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.** Novamente, 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 59
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- Via redes sociais do NAPE.** Num trabalho conjunto entre as equipas Mentorado e Marketing, que é quem trata das componentes gráficas e de *design*, bem como 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 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 alunos 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 Ano**, 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 implementado pela primeira vez o Mentorado a Pares, exclusivo para o Mentorado de 1º Ano, em que cada grupo de Mentorandos teve dois Mentores atribuídos. Ainda nesse mesmo ano letivo, o número máximo de **Mentores de Mobilidade** pretendido foi tal que o rácio mínimo foi cerca de 1:4. Na edição de 2020/2021, foi introduzido também a nova categoria de **Mentorado +**, no entanto, devido à situação pandémica, os números máximos de Mentores pretendidos tiveram de ter em conta limitações impostas relativamente ao

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 60
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

número de pessoas que podiam circular no *campus*, o que levou também a que o Mentorado por Pares não fosse uma possibilidade. Em resumo, estes foram os rácios considerados:

- **Mentorado de 1º Ano** - Rácios de 1:5, sem a implementação do Mentores por Partes;
- **Mentorado de Mobilidade 1ºS** - Rácios mínimos de 1:5;
- **Mentorado +** - 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 aluno 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:

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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 61
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- **1º Critério** - Motivação apresentada no formulário de candidatura;
- **2º Critério** - Antigos Mentores (alunos que já participaram no Programa Mentorado têm prioridade);
- **3º Critério** - Ano Curricular (alunos de ano curricular superior têm prioridade).
- **Requisito** - Aluno do campus Alameda ou Taguspark que no ano transato tenha estado inscrito a pelo menos 36 ECTS num curso do Técnico.
- **Mentores +**
 - **1º Critério** - Ano Curricular (alunos de ano curricular superior têm prioridade);
 - **2º Critério** - Motivação apresentada no formulário de candidatura;
 - **3º Critério** - Antigos Mentores (alunos que já participaram no Programa Mentorado têm prioridade);
 - **Requisito** - Aluno do campus Alameda que no ano transato tenha estado inscrito a pelo menos 36 ECTS num curso do campus Alameda.

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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 62
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 aluno que fez o pedido. Caso não haja Mentores desse curso, algo que pode acontecer na Mentoria + e de Mobilidade, tenta-se emparelhar o aluno 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 os novos alunos 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 3 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 comparecer às respetivas Formações Iniciais.

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 aluno espera obter e vivenciar desta 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.

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 para a realização de um breve *briefing* e organização dos Mentores. Caso as matrículas

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 63
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

sejam realizadas nestas visitas, é também explicado o funcionamento deste processo e quais os documentos necessários para a sua realização. 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.

O terceiro tema incide 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.

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 as Equipas Marketing e 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*”).

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 64
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 Mentores são realizadas com base nos seus cursos, exclusivamente, no caso dos Mentores de 1º Ano, e na disponibilidade, para os Mentores de Mobilidade e Mentores +. No caso da Mentoria de 1º Ano, 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* de Mentor, 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 +, 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 alunos que chegam ao Técnico são recebidos pelos Guias do NAPE, que lhes dão as boas vindas, entregando também o *Kit* de 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 65
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Ao longo do programa, a Equipa Mentorado prepara um conjunto diversificado de atividades integradas em diversas categorias, cada uma de carácter distinto. Existem 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 quatro formações ao longo do ano letivo, duas em cada semestre, não sendo estritamente necessário que assim seja. 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*.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 66
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- Categoria Laranja** - Incorpora um conjunto de atividades que visam fomentar e fortalecer a relação Mentor – Mentorandos, preferencialmente realizadas ao ar livre, estimulando o espírito de ajuda e o trabalho em equipa. Destacam-se atividades como *peddy-papers*, tanto em redor do Técnico como pela cidade de Lisboa, *Quiz Nights*, *Escape Rooms*, etc. As atividades estilo *peddy-paper* 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 alunos de mobilidade são planeadas pela Equipa Mobilidade, e articuladas com a Equipa Mentorado para fazer a gestão e distribuição dos Mentores pelas mesmas. A inscrição dos Mentores nestas atividades é feita a partir do preenchimento de um formulário partilhado via e-mail na semana anterior à respetiva data de realização. 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 formulário partilhado na *Newsletter* do programa, registando assim a sua participação.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 67
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- Categoria Roxa** - De forma a promover a interação lúdica e voluntária entre Mentores e Mentorandos no decorrer do ano letivo, esta categoria engloba desafios mensais que são apresentados na *Newsletter*, em que os Mentores e os Mentorandos tiram uma fotografia relacionada com o respetivo tema e a submetem via um formulário também partilhado na *Newsletter*. A temática mensal e o respetivo formulário são concretizados na semana anterior ao início de cada mês.

Além das atividades pertencentes à categoria laranja, 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 2020/21 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 costumam permanecer 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, também por força do contexto pandémico no qual o programa esteve inserido. Em edições anteriores houve categorias referentes à prática de voluntariado, a atividades de caráter prático envolvendo temas atuais que afetam a sociedade e os estudantes do ensino superior, entre outros.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 68
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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, em articulação com a Equipa Marketing (tipicamente por um Guia que faça parte de ambas as equipas). 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, tipicamente na aplicação *WhatsApp*, que poderá ser usado ao longo do ano letivo, tanto pelos Mentores (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). O uso deste grupo de *WhatsApp* 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 (ex.: tipicamente os Mentores de Mobilidade têm mais dificuldade a responder a certas dúvidas dos seus Mentorandos que os restantes).

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 69
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 70
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 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 estejam

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 71
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 50 ou 100 pontos, respetivamente. 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 Equipa Marketing e com a coordenação do NAPE que valida a autenticidade destes com a sua assinatura. Os certificados são posteriormente disponibilizados aos alunos, 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 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 72
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

O quadro que se segue sintetiza os requisitos para obtenção do Certificado de Participação ou do reconhecimento da experiência no Suplemento do Diploma.

-	Certificado de Participação	Suplemento ao Diploma
Requisitos Mínimos	Participação nas Formações Iniciais	Participação nas Formações Iniciais
	Participação na(s) Semana(s) de Acolhimento	Participação na(s) Semana(s) de Acolhimento
	Preenchimento do Relatório 1 OU participação no <i>Mentoring Together</i>	Preenchimento do Relatório 1 OU participação no <i>Mentoring Together</i>
	Preenchimento do Relatório 2	Preenchimento do Relatório 2
	Soma de 50 pontos em atividades no âmbito do Programa Mentorado	Soma de 100 pontos em atividades no âmbito do Programa Mentorado

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 faculdade 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

Versão 01-21	Elaborado: Ana Marques	Página: 73
Data: 2021	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 visitar o Técnico, contactar com os seus Mentores, e participar numa 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 - a cerimónia de boas-vindas, organizada pelo Núcleo de Mobilidade e Cooperação Internacional (NMCI) e durante a qual o NAPE apresenta informação sobre os primeiros passos, as atividades de integração sócio-cultural em que se podem envolver e os recursos de relevância para os alunos durante a sua experiência de mobilidade. Depois deste primeiro contacto, 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 um mês, 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, percursos de bicicleta 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, selecionar 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,

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 74
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 género por semestre (ou seja, por OWeek). Também com a devida antecedência, é iniciada a preparação do *Survival Guide*, um documento no qual constam informações mais práticas sobre Lisboa e sobre o Técnico - como informações 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. Este é um documento que, por norma, de ano para ano, pode ser reutilizado e apenas atualizado, se necessário, com novas informações ou alterações relevantes. Mais uma vez são, por norma, distribuídas tarefas entre os elementos da equipa Mobilidade de modo a que cada pessoa ou grupo de pessoas fique responsável por atualizar ou adicionar uma dada secção do *Survival Guide*.

Depois de o contacto com todas as entidades que disponibilizam as atividades ter sido feito e bem sucedido, 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, e incentiva-se os alunos a preencherem 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 os alunos podem participar, de modo a que estes façam a sua “pré-inscrição” (ou seja, assinalem quais as atividades em que têm interesse em participar).

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 75
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 estudantes.

Por esta altura deverá ocorrer mais uma reunião da equipa de modo a definir de forma mais estruturada e final como ser organizado o dia do acolhimento - durante o dia em que os alunos de mobilidade são recebidos no Técnico, é feita uma visita guiada que pode incluir a passagem por vários postos com utilidade para os alunos, onde se encontram Guias do NAPE. Uma outra estratégia consiste na organização de um *Campus Quest* - uma série de desafios adereçados aos grupos de alunos através dos quais a visita se torna mais dinâmica. Em ambos os casos, os alunos são acompanhados por Mentores. A esta visita pela faculdade pode ainda seguir-se um percurso nas imediações e pela cidade de Lisboa, durante o qual os mentores conduzem os mentorandos 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 seleccionar um momento durante o qual os alunos se possam inscrever nas atividades culturais e lúdicas organizadas pelo NAPE. Normalmente, existe um posto a meio do percurso realizado pelos alunos a que os grupos de mentorandos e mentores 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 entidade organizadora.

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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 76
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

pele Técnico e por introduzir aos estudantes a vida em Lisboa e mais concretamente no técnico. A correspondência entre alunos e Mentores, e mesmo a seleção e número de alunos aos quais é atribuído 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 fazer algo de forma mais aleatória para que se fomente a interação entre pessoas de cursos diferentes antes de se iniciarem as atividades letivas.

Para além da equipa Mentorado, a equipa Mobilidade também entra, desde cedo, em contacto com a equipa Marketing do NAPE. Este contacto é iniciado logo que o **Survival Guide** (https://oweeek.tecnico.ulisboa.pt/assets/pdf/Survival_Guide.pdf) começa a ser atualizado, uma vez que deve ser a equipa Marketing a concretizar a alteração no documento oficial. Depois disto, são requeridos à mesma equipa 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 os guias da equipa Marketing sejam antecipadamente notificados e possam começar a prepará-los. Ao longo de todas as semanas que antecedem a semana de acolhimento, vai havendo troca de *feedback* entre as duas equipas de modo a partilhar informações, opiniões, e sugestões.

Adicionalmente, realiza-se uma atividade cultural que é regularmente realizada em colaboração com a Área Internacional - o *Culture Clash* - e a preparação da apresentação do NAPE durante a *Welcome Ceremony*. Quanto à primeira, esta é uma atividade na qual são apresentadas algumas das características comportamentais da população portuguesa e alguns dos seus costumes. Com esta apresentação mais informal e dinâmica, todos os alunos de mobilidade são convidados a conhecer um pouco melhor os traços que distinguem e/ou caracterizam a sociedade na qual passarão a estar inseridos durante a sua passagem pela nossa faculdade. Depois da apresentação, os Guias do NAPE alocados de acordo com a afluência realizam uma apresentação sobre o funcionamento do Fénix, com

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 77
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

o intuito de dar a conhecer a plataforma virtual que será utilizada pelos alunos 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 esclarecem-se as dúvidas apresentadas. Quanto à apresentação do NAPE durante a *Welcome Ceremony*, o objetivo da mesma passa por dar a conhecer a nossa equipa e a sua missão. Pode ser feito um *power-point*, um vídeo, um discurso, ou uma intervenção numa combinação nestes ou noutros formatos, para que, logo desde a sua chegada ao Técnico, os alunos tomem conhecimento da nossa existência e se sintam confortáveis em entrar em contacto connosco sempre que necessário.

A iniciativa [Around Lisbon in 80 Days](#) foi criada para promover a integração na faculdade e na cidade ao longo do semestre no período particularmente desafiante da pandemia.

3.3.2 Sub-processo - Divulgação

A divulgação da *Orientation Week* (OWeek) é essencialmente direcionada aos alunos 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 respectivos horários e o *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 alunos sejam informados quanto à existência deste website, o mesmo deve estar pronto antes que o primeiro email a eles direcionado seja enviado pela nossa equipa. Desse modo, para além de deixarmos algumas informações importantes no corpo do email, também é feito o convite para que os alunos visitem o website e se mantenham a par do que for sendo divulgado.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 78
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

3.3.3 Sub-processo - Implementação

[Em desenvolvimento]

3.3.4 Sub-processo - Avaliação

[Em desenvolvimento]

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.

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 aos alunos 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 são da responsabilidade do NAPE.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 79
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 alunos é realizada uma sessão de boas-vindas pela Área Internacional, que conta habitualmente com a intervenção do Vice-Presidente para os Assuntos Internacionais, a apresentação de particularidades da geografia e cultura Portuguesa, do NAPE e das atividades que estão organizadas. Depois os participantes almoçam acompanhados pelos os Guias, normalmente na Cantina da AE. De seguida, normalmente o grupo desloca-se para a Baixa, onde é feita uma atividade previamente marcada (e.g. uma *tour* pela cidade ou uma prova de vinhos e queijos);
- No dia seguinte, um domingo, ainda são organizadas mais 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;

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 80
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- Jantar - podem haver dois, um a meio da semana e outro no final, sendo normalmente seguidos de uma ida para uma discoteca.

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.

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 Facebook 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 no grupo do Facebook (ex. cartazes alusivos aos eventos) são pedidos à equipa Marketing 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) e a equipa Marketing, para a elaboração dos materiais de divulgação.

Durante a semana, as atividades são sempre acompanhadas pelos Guias, que devem garantir o seu bom funcionamento. De seguida apresentamos um exemplo resumido dos

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 81
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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, os participantes e os Guias do NAPE vão para a Baixa, dando início às atividades.

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 no Rato, uma visita ao cimo da Torre Sul e um *Pub Crawl*.

Na sexta-feira, é realizado um jantar de despedida, seguido de uma ida a uma discoteca que foi contactada anteriormente pelos Guias.

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 alunos de acordo com o *feedback*.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 82
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 outros participantes. Cada ciclo de formações tem a duração de uma a duas semanas e inclui cerca de 8 a 10 workshops.

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

Os workshops organizados nesta iniciativa abordam temas direccionados 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 objectivo de realizar um *brainstorming*, definir os temas ou empresas a contactar e redigir o regulamento para essa edição. Para este fim, consideram-se as avaliações realizadas nas

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 83
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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

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 com 24 horas de antecedência.

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 com 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 email. O formador responde com a informação se aceita ou não dar a workshop solicitada. 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 84
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

formador. Questionamos também o número máximo de participantes na sala (zoom/presencial), bem como os meios necessários para a realização da mesma.

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

É também na fase de planeamento que é elaborada a Ficha de Inscrição com imagem da Edição e com todos os workshops existentes e respectivas datas e horários. Nesta altura actualiza-se a base de dados, o regulamento 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 actualizar 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 respectiva divulgação Site do NAPE, Instagram, Facebook e Twitter.

4.1.3 Sub-processo - Implementação

No dia antes de cada workshop envia-se aos participantes um email 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).

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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 85
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

No início da sessão, os procedimentos variam consoante a modalidade é 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, sendo, para esse efeito, enviado um e-mail apelando à colaboração no preenchimento do formulário.

O questionário destinado aos participantes, visa avaliar aspectos como a adequação da formação, duração, utilidade, desempenho do formador, incluindo um espaço para observações. No final dos workshops, é enviado também o certificado de participação aos participantes.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 86
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

4.2 Processo: Outras formações

[Em Desenvolvimento]

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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 87
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

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 e-mail 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.

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 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 88
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

No final das inscrições, é enviado por e-mail para a LEFLO, a listagem dos alunos inscritos.

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.

5. Categoria do Processo: Procedimentos Transversais

5.1 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.

5.1.1 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,

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 89
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

As missões devem ser iniciadas com, pelo menos, 15 dias de antecedência, seguindo-se os seguintes passos:

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

5.1.2 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 90
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

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.

5.1.3 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 91
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Para pagamento antecipado é necessário selecionar (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)
- 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 92
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

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, 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 93
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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.

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

- 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.

5.1.4 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 94
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

Para criar um novo processo de aquisição/reembolso, é necessário aceder ao link:

<https://dot.tecnico.ulisboa.pt/>:

- 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 95
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

5.2 Processo - Seleção de Guias

Para dar 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 esperado em função do contexto. Face à variabilidade existente na dimensão e composição da equipa, deverá ser feita uma avaliação regular.

5.2.1 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 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;

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 96
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- São aferidas as candidaturas com nota mais elevada e esses alunos são convocados para a segunda fase, 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 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.

5.2.2 Sub-processo - Avaliação de candidaturas

[Em Desenvolvimento]

5.2.3 Sub-processo - Comunicação dos resultados e contratação

[Em Desenvolvimento]

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 97
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

5.2.4 Sub-processo - Acolhimento e integração na equipa

[Em Desenvolvimento]

5.2.5 Sub-processo - Formação Inicial

[Em Desenvolvimento]

5.3 Processo - Gestão de Guias

[Em Desenvolvimento]

5.3.1 Sub-processo - Alocação a atividades

[Em Desenvolvimento]

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

[Em Desenvolvimento]

5.3.3 Sub-processo - Gestão de contratos

[Em Desenvolvimento]

5.3.4 Sub-processo - Férias

[Em Desenvolvimento]

5.3.5 Sub-processo - Formações Complementares

[Em Desenvolvimento]

5.4 Processo - Comunicação Interna

[Em Desenvolvimento]

5.4.1 Sub-processo - Reuniões

[Em Desenvolvimento]

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 98
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

5.4.2 Sub-processo - *Drive*

[Em Desenvolvimento]

5.4.3 Sub-processo - *Slack*

[Em Desenvolvimento]

5.4.4 Sub-processo - *Mattermost*

[Em Desenvolvimento]

5.4.5 Sub-processo - *E-mail*

[Em Desenvolvimento]

5.5 Processo - *Comunicação Externa*

5.5.1 Sub-processo - *Estratégia de Comunicação*

O NAPE divulga atividades de interesse e informações úteis para os seus estudantes, geralmente promovidas pelo Técnico ou por entidades e organizações oficiais relacionadas com o ensino superior, acesso ao mesmo e complemento da formação dos alunos 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 99
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 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*.

Uma vez que a Equipa Marketing tem membros representantes de todas as restantes equipas, 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 geralmente bimensais. 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

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 100
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

equipa Marketing para preparação e publicação das 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

5.5.2 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 ao Técnico, guias de apoio a novos 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 Serviços Informáticos. Sempre que cada utilizador pretende editar a página, deverá autenticar-se com as suas credenciais do sistema FenixEdu, selecionando a opção *login* na base da página. Novos utilizadores 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.

Estrutura

Existem diversos separadores que constituem a estrutura de toda a página, sendo possível adicionar, dentro destes, novos separadores. Na última reestruturação do *site* realizada em 2020, a estrutura primária foi desenvolvida em ordem ao percurso de um estudante, ou seja, desde a perspetiva e necessidades do candidato ao Técnico, passando pelos novos alunos, estudantes e finalistas. Após as páginas “Início” e “[Sobre o NAPE](#)”, a estrutura segue o seguinte racional:

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 101
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- **Estudante do Ensino Secundário:** procura conhecer a oferta formativa do Técnico, como esclarecer as suas questões, que ações de divulgação existem e como pode concorrer.
 - [Candidatos ao Técnico e Divulgação](#)
- **Novo aluno do Técnico:** precisa de indicações sobre como se processa a matrícula e sobre o início do seu percurso. Incluem-se neste grupo os estudantes de 1º ano e os de mobilidade.
 - [Novos Alunos](#)
 - **Alunos de 1º Ano** (oculta, de momento; poderá deixar de ser necessária, com a [nova página de boas vindas](#)).
 - [Alunos Internacionais](#)
- **Apoio ao Estudante do Técnico:** precisa de saber um conjunto de informações académicas, especialmente onde as pode encontrar, bem como os apoios que tem ao seu dispor e dos quais poderá precisar.
 - [Apoio ao Estudante](#)
 - [Documentos Importantes](#)
 - [Procedimentos Académicos](#)
 - [Apoio Financeiro](#)
 - [Alojamento](#)
 - [Necessidades Educativas Especiais \(ENEE\)](#)
- **Atividades em que pode participar:** enquanto estudante do Técnico, poderá participar em diversas atividades desenvolvidas pelo NAPE, como o Programa Mentorado e o Programa Embaixadores do Técnico.
 - [Programa Mentorado](#)
 - [Programa Embaixadores do Técnico](#)
 - [NAPE Skills Factory](#)
 - [Alumni](#)

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 102
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- **Outras Atividades:** restantes ações desenvolvidas pelo NAPE ou com o seu envolvimento direto.
 - [Projeto Engenharia Júnior](#)
 - [Verão na ULisboa](#)
- **Informações Gerais**
 - [Notícias](#)
 - [Contactos](#) (deve conter os contactos da equipa atualizados, bem como o horário, a localização e uma foto de equipa para personalizar o serviço)

Criação de Páginas

Antes da redação, 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 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 103
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- 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 seleccionar 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 seleccionar a ligação, editar e seleccionar a caixa de seleção “Abrir a ligação num novo separador”.
 - Atalho: Seleccionar 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 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 104
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- 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.

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:

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 105
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- **Programas:** [Nome da Atividade/Programa] [Ano Letivo] | [Semestre] [Assunto]
 - Programa Mentorado 2019/20 | 2º Semestre - Candidaturas Abertas
 - Programa Embaixadores do Técnico 2019/20 | Formações Iniciais
 - Novos Alunos 2019/20 | Matrículas 2ª Fase
- **Eventos:** [Nome da Iniciativa] | [Ano ou Edição]:
 - NAPE Skills Factory | 10ª Edição
 - *Alumni* Talks | 14ª Edição
 - Dia do Técnico | 2019
 - Dia da Graduação | 2020

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...), 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 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 106
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- **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.

As categorias existentes são:

- Acolhimento e Integração
 - Alunos de 1º Ano
 - Alunos de Mobilidade/Internacionais
 - Programa ATHENS
 - Programa Mentorado
- Alumni
- Cultura
- Divulgação do Técnico
 - Candidatos ao Técnico
 - Embaixadores do Técnico

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 107
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

- 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

5.5.3 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 leitor e desencadear uma ação no mesmo.

Estrutura 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 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.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 108
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 entanto, nem sempre é possível cumprir este objetivo, especialmente durante o tempo pandémico vivido, onde o número de atividades organizadas de interesse para os alunos do Técnico reduziram substancialmente. Daqui deriva uma inevitável redução da atividade das redes sociais, que pode de certa forma vir a prejudicar o alcance e engajamento em divulgações futuras.

A avaliação do sucesso da comunicação do NAPE nas redes sociais é feita através da análise de dados estatísticos fornecidos pelas próprias aplicações, na função *Insights/Analytics*. São avaliados, num intervalo de tempo, 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).

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 109
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

As redes sociais são excelentes plataformas para os alunos 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.

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 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 aluno é encorajado a enviar a sua questão através de email para o NAPE, onde é respondido e revisto por Guias e Coordenação.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 110
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h2 style="color: blue;">MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h2>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

5.5.4 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.

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 aos Guias, dependendo o número da complexidade do projecto em causa;
- *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: *Adobe Illustrator*, *Adobe InDesign*, *Canva* e ferramentas de edição de audio e vídeo (*iMovie* por exemplo)
- Recursos na *drive MKT* podem ser utilizados para encontrar imagens, vetores, dimensões entre outros.

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 111
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMENTOS</h1>	Volume: 3 - Área de Comunicação, Imagem e Marketing (ACIM)
		Volume: 3.2 - NAPE
		Revisão n.º 01-2021 Data: julho 2021

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 está totalmente à mercê 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.

5.5.5 Sub-processo - E-mail

[Em Desenvolvimento]

Versão 01-21 Data: 2021	Elaborado: Ana Marques	Página: 112
	Verificado: Carolina Ferreira	
	Aprovado: CG	