

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS

---

14/01/2021

APROVADO POR:

Doutor Paulo Costeira Vice-Presidente PV

---

18/02/2021

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 1.1. RESULTADO GLOBAL

Ao nível do resultado global dos indicadores de desempenho, apresentamos seguidamente o exercício dos ano 2020,2019 e 2018:

- 2020 -

#### SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS 2020

DADOS		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
dsrePV.001	número de relatórios de cooperação internacional elaborados dentro do prazo	0	0	0	0	0	0	0	2
dsrePV.002	número de relatórios de cooperação internacional previstos	0	0	0	0	0	0	0	2
dsrePV.003	número de propostas de acordos interinstitucionais divulgadas em tempo	0	1	0	8	7	0	0	16
dsrePV.004	número de propostas de acordos interinstitucionais recebidas	0	1	0	8	7	0	0	16
dsrePV.005	número de parcerias concretizadas	0	0	0	7	1	0	0	8
dsrePV.006	número de parcerias propostas	0	1	0	8	7	0	0	16
dsrePV.007	número de parcerias assinadas no ano	0	0	0	7	1	0	0	8
dsrePV.008	número de parcerias assinadas no ano anterior	0	1	0	7	0	0	0	8
dsrePV.009	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ realizados de acordo com solicitações e com a estratégia definida	0	0	0	0	0	0	0	5
dsrePV.010	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ previstos	0	0	0	0	0	0	0	5
dsrePV.011	número de estudantes enviados	5	11	12	41	0			69
dsrePV.012	número de fluxos aprovados	6	17	10	42	0			75
dsrePV.013	verba aplicada	5972,04	15622,00	13141,33	60128,96	0,00	0,00	0,00	94864,33
dsrePV.014	verba aprovada	12370,00	33806,00	17325,00	84000,00	0,00	0,00	0,00	147501,00
dsrePV.015	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	10	14	15	58	1	0	0	98
dsrePV.016	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	10	15	16	46	2	0		89
dsrePV.017	número de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.018	número de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.019	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	3	7	0	42	5	0	0	57
dsrePV.020	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	2	0	0	19	0	0	0	21
dsrePV.021	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.022	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.023	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.024	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.025	número de utentes que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0	0	0	124
dsrePV.026	número de utentes dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	224

INDICADORES		METAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
indsrePV.001	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	100,00% (1)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.002	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	100,00% (2)	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.003	percentagem de concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	87,50%	14,29%	0,00%	0,00%	50,00%
indsrePV.004	percentagem de evolução da concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	100,00% (3)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.006	percentagem de execução dos fluxos previstos	≥ 70,00%, ≤ 120,00%	83,33%	64,71%	120,00%	97,62%	0,00%			92,00%
indsrePV.007	percentagem de aplicação da verba aprovada	≥ 70,00%, ≤ 100,00%	48,28%	46,21%	75,85%	71,58%	0,00%			64,31%
indsrePV.008	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	≥ 80,00%	100,00%	93,33%	93,75%	126,09%	50,00%	0,00%	0,00%	110,11%
indsrePV.009	evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
indsrePV.010	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 50,00%	150,00%	0,00%	0,00%	221,05%	0,00%	0,00%	0,00%	271,43%
indsrePV.011	satisfação com os serviços de relações externas	≥ 80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	88,71%
indsrePV.012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	≥ 20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	55,36%

### SATISFAÇÃO | 2020

	muito insatisfeito	insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito	anual
simpatia e disponibilidade no atendimento	0	3	23	98	97,58%
eficiência no atendimento	0	7	37	80	94,35%
rigor e clareza da informação prestada	0	0	9	70	63,71%
rapidez da prestação	1	9	34	80	91,94%
qualidade da documentação disponibilizada	0	5	31	88	95,97%
					124
					SATISFAÇÃO
					88,71%
número de inquéritos respondidos					124
número de clientes no período					224
					% DE RESPOSTAS
					55,36%

- 2019 -

DADOS		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
dsrePV.001	número de relatórios de cooperação internacional elaborados dentro do prazo	0	0	0	0	0	0	0	2
dsrePV.002	número de relatórios de cooperação internacional previstos	0	0	0	0	0	0	0	2
dsrePV.003	número de propostas de acordos interinstitucionais divulgadas em tempo	0	0	0	0	0	0	0	15
dsrePV.004	número de propostas de acordos interinstitucionais recebidas	0	0	0	0	0	0	0	15
dsrePV.005	número de parcerias concretizadas	0	0	0	0	0	0	0	8
dsrePV.006	número de parcerias propostas	0	0	0	0	0	0	0	15
dsrePV.007	número de parcerias assinadas no ano	0	0	0	0	0	0	0	8
dsrePV.008	número de parcerias assinadas no ano anterior	0	0	0	0	0	0	0	16
dsrePV.009	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ realizados de acordo com solicitações e com a estratégia definida	0	0	0	0	0	0	0	5
dsrePV.010	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ previstos	0	0	0	0	0	0	0	5
dsrePV.011	número de estudantes enviados	17	7	8	34	5			71
dsrePV.012	número de fluxos aprovados	15	7	8	30	5			65
dsrePV.013	verba aplicada	24769,00	10076,00	10918,00	43828,00	4759,00		0,00	94350,00
dsrePV.014	verba aprovada	14716,10	28335,95	10975,00	58976,78	9285,75		0,00	122289,58
dsrePV.015	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	10	15	16	46	2		0	89
dsrePV.016	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	12	13	27	54	0		1	107
dsrePV.017	número de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	0	0	0	0	0		0	0
dsrePV.018	número de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	1	0	0		0	1
dsrePV.019	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	2	0	0	19	0		0	21
dsrePV.020	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	1	0	2	5	0		0	8
dsrePV.021	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0		0	0
dsrePV.022	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0		0	0
dsrePV.023	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0		0	0
dsrePV.024	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0		0	0
dsrePV.025	número de utentes que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0		0	25
dsrePV.026	número de utentes dos serviços	0	0	0	0	0		0	50

INDICADORES		METAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
indsrePV.001	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	100,00% (1)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.002	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	100,00% (2)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.003	percentagem de concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	53,33%
indsrePV.004	percentagem de evolução da concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
indsrePV.005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	100,00% (3)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.006	percentagem de execução dos fluxos previstos	≥ 70,00%, ≤ 120,00%	113,33%	100,00%	100,00%	113,33%	100,00%			109,23%
indsrePV.007	percentagem de aplicação da verba aprovada	≥ 70,00%, ≤ 100,00%	168,31%	35,56%	99,48%	74,31%	51,25%			77,15%
indsrePV.008	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	≥ 80,00%	83,33%	115,38%	59,26%	85,19%	0,00%	0,00%	0,00%	83,18%
indsrePV.009	evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
indsrePV.010	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 50,00%	200,00%	0,00%	0,00%	380,00%	0,00%	0,00%	0,00%	262,50%
indsrePV.011	satisfação com os serviços de relações externas	≥ 80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	81,80%
indsrePV.012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	≥ 20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%

Os resultados do inquérito aqui apresentados têm somente em consideração o novo modelo que começou a ser aplicado no segundo semestre de 2019 e que de facto detetamos uma grande abstenção das repostas, onde a explicação poderá residir no facto dos participantes já preencherem um vasto número de questionários de vária índole.

	resultados								anual
	2º semestre				anual				
	muito insatisfeito	insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito	muito insatisfeito	insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito	
simpatia e disponibilidade no atendimento	0	0	12	13	0	0	12	13	83,00%
eficiência no atendimento	0	3	10	12	0	3	10	12	84,00%
rigor e clareza da informação prestada	0	3	10	12	0	3	10	12	84,00%
rapidez da prestação	2	6	11	6	2	6	11	6	71,00%
qualidade da documentação disponibilizada	0	2	14	9	0	2	14	9	82,00%
<b>SATISFAÇÃO</b>									
número de inquéritos respondidos	25				25				
número de clientes no período	50				50				<b>% DE RESPOSTAS</b> 50,00%

- 2018 -

DADOS		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
dsrePV.001	número de relatórios de cooperação internacional elaborados dentro do prazo	0	0	0	0	0	0	0	2
dsrePV.002	número de relatórios de cooperação internacional previstos	0	0	0	0	0	0	0	2
dsrePV.003	número de propostas de acordos interinstitucionais divulgadas em tempo	0	0	0	0	0	0	0	21
dsrePV.004	número de propostas de acordos interinstitucionais recebidas	0	0	0	0	0	0	0	21
dsrePV.005	número de parcerias concretizadas	0	0	0	0	0	0	0	16
dsrePV.006	número de parcerias propostas	0	0	0	0	0	0	0	21
dsrePV.007	número de parcerias assinadas no ano	0	0	0	0	0	0	0	16
dsrePV.008	número de parcerias assinadas no ano anterior	0	0	0	0	0	0	0	11
dsrePV.009	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ realizados de acordo com solicitações e com a estratégia definida	0	0	0	0	0	0	0	5
dsrePV.010	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ previstos	0	0	0	0	0	0	0	5
dsrePV.011	número de estudantes enviados	0	0	0	0	0			75
dsrePV.012	número de fluxos aprovados	0	0	0	0	0			62
dsrePV.013	verba aplicada	0	0	0	0	0	0	0	75917,00
dsrePV.014	verba aprovada	0	0	0	0	0	0	0	90127,59
dsrePV.015	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0	0	107
dsrePV.016	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0	93
dsrePV.017	número de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0	0	1
dsrePV.018	número de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0	4
dsrePV.019	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0	0	8
dsrePV.020	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0	2
dsrePV.021	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.022	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.023	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.024	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
dsrePV.025	número de utentes que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0	0	0	72
dsrePV.026	número de utentes dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	88

	INDICADORES	METAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
indsrePV.001	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	100,00% (1)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.002	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	100,00% (2)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.003	percentagem de concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	76,19%
indsrePV.004	percentagem de evolução da concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	145,45%
indsrePV.005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	100,00% (3)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
indsrePV.006	percentagem de execução dos fluxos previstos	≥ 70,00%, ≤ 120,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			120,97%
indsrePV.007	percentagem de aplicação da verba aprovada	≥ 70,00%, ≤ 100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			84,23%
indsrePV.008	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	≥ 80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	115,05%
indsrePV.009	evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%
indsrePV.010	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	400,00%
indsrePV.011	satisfação com os serviços de relações externas	≥ 80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	96,18%
indsrePV.012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	≥ 20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	81,82%

## 1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Da análise do resultado global, verificamos que os indicadores diretamente dependentes dos serviços de relações externas são sempre cumpridos. Relativamente aos indicadores que dependem, de igual modo, de outras instituições, alunos, docentes e não docentes, aí já se verificam oscilações. Em particular, o número de parcerias concretizadas, a verba aplicada às atividades de mobilidade, assim como o número de participantes do Politécnico de Viseu nas diversas atividades acabam por não atingir as metas inicialmente propostas. Nestes indicadores acaba por ser difícil conseguirmos contornar esta situação pelo que são ponderados fatores externos ao nosso raio de ação como por exemplo: o interesse das instituições congéneres em cooperar connosco, as condições sócioeconómicas dos participantes que poderão inviabilizar a participação nas atividades de mobilidade.

### 1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

#### SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS 2017/2020

INDICADORES		METAS	2017		2018		2019		2020
indsrePV.001	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	100,00% (1)	100,00%	→	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsrePV.002	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	100,00% (2)	100,00%	→	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsrePV.003	percentagem de concretização de parcerias	≥ 75,00%	78,57%	↘	76,19%	↘	53,33%	↘	50,00%
indsrePV.004	percentagem de evolução da concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	↗	145,45%	↘	50,00%	↗	100,00%
indsrePV.005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	100,00% (3)	100,00%	→	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsrePV.006	percentagem de execução dos fluxos previstos	≥ 70,00%, ≤ 120,00%	96,49%	↗	120,97%	↘	109,23%	↘	92,00%
indsrePV.007	percentagem de aplicação da verba aprovada	≥ 70,00%, ≤ 100,00%	70,13%	↗	84,23%	↘	77,15%	↘	64,31%
indsrePV.008	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	≥ 80,00%	108,14%	↗	115,05%	↘	83,18%	↗	110,11%
indsrePV.009	evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 75,00%	80,00%	↘	25,00%	↘	0,00%	→	0,00%
indsrePV.010	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 50,00%	40,00%	↗	400,00%	↘	262,50%	↗	271,43%
indsrePV.011	satisfação com os serviços de relações externas	≥ 80,00%	96,13%	↗	96,18%	↘	81,80%	↗	88,71%
indsrePV.012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	≥ 20,00%	47,89%	↗	81,82%	↘	50,00%	↗	55,36%

### 1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Da análise da evolução do resultado global, mantemos o que dissemos previamente, ou seja os indicadores diretamente dependentes dos serviços de relações externas mantém uma execução plena. Relativamente aos indicadores que dependem, de igual modo, de outras instituições, alunos, docentes e não docentes, aí já se verificam oscilações. Em particular, o número de parcerias concretizadas, a verba aplicada às atividades de mobilidade, assim como o número de participantes do Politécnico de Viseu nas diversas atividades acabam por não atingir as metas inicialmente propostas. Nestes indicadores acaba por ser difícil conseguirmos contornar esta situação pelo que são ponderados fatores externos ao nosso raio de ação como por exemplo: o interesse das instituições congéneres em cooperar connosco, as condições socioeconómicas dos participantes que poderão inviabilizar a participação nas atividades de mobilidade.

O ano letivo de 2019/2020 revelou-se desafiador no seguimento da pandemia mundial que vivemos. Os números evidenciam isso mesmo: a taxa de execução de fluxos é a mais baixa dos últimos anos, assim como a verba aplicada. Por outro lado, congratulamo-nos com o facto de termos conseguido manter e aumentar o número de participantes recebidos, no âmbito do programa Erasmus+. O nosso destaque vai para os participantes recebidos ao abrigo de protocolos de cooperação que registaram um grande aumento em 2018, mas que conseguimos manter com uma perspetiva positiva em 2019 e 2020.

Não conseguimos ainda implementar a mobilidade outgoing ao abrigo de protocolos pelo facto de não existir apoio financeiro para o efeito, sendo, portanto, a recetividades a esta atividade nula por parte dos potenciais interessados.

### 1.5. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

---

No que concerne à satisfação, o questionário dos serviços de relações externas é anónimo e não contém a indicação da unidade orgânica. De notar que este questionário é unicamente centrado na prestação do serviço das relações externas e não da prestação das escolas do Politécnico de Viseu.

---

### 1.6. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL

---

Da análise da evolução do resultado da satisfação global, continua acima dos 80% sendo que para nós é bastante positivo. Gostaríamos somente de sinalizar que a aplicação do questionário de satisfação continua aquém nas nossas expectativas em termos de número de utentes que o preenchem. Estamos a falar de um público muito diverso: estudantes, docentes e não docentes do IPV, alunos e docentes incoming; estudantes fora do espaço europeu... O grupo com maior participação no preenchimento do inquérito é os estudantes outgoing, isto porque os serviços e relações externas têm mecanismos de garantia de preenchimento do questionário, como por exemplo, só recebem a segunda tranche da bolsa Erasmus se preencherem o questionário de satisfação. Este pressuposto já não é passível de ser aplicado a outros públicos, pese embora, solicitemos sempre o seu preenchimento apelando à importância do mesmo para a melhoria dos serviços prestados.

---

### 1.7. MELHORIAS

---

Da análise dos indicadores verifica-se que da mesma forma que se encontra identificado um indicador relativo à evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade devia ser identificado um indicador relativo à evolução de estudantes, docentes e não docentes enviados através de atividades de mobilidade.

---