

RELATÓRIO INTERNACIONALIZAÇÃO
POLITÉCNICO DE VISEU
PERÍODO 2017 A 2019

aprovado
24 de março de 2020

RELATÓRIOS SERVIÇOS
SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS
POLITÉCNICO DE VISEU

1. Indicadores da qualidade – resultados e contributo UO	P2
2. Indicadores da qualidade – evolução	P3
3. Satisfação	P4
4. Satisfação – evolução	P5
5. Melhorias – implementação	P5
6. Pessoas	P6
7. Análise crítica do funcionamento dos serviços	P6
8. Melhorias – identificação e planeamento	P6

1. Indicadores da qualidade – resultados e contributo UO

Em 2019 foram cumpridas 77,77% (7/9) das metas traçadas para os indicadores. Das metas traçadas para os indicadores não foram cumpridas 22,22% (2/9), sendo que este resultado está em grande parte relacionado com fatores externos que influenciaram a plena execução das metas. Os resultados individuais e o contributo de cada Unidade Orgânica para o resultado obtido em 2019 podem ser consultados na seguinte tabela:

IND	META	SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	RESULTADO
CUMPRIMENTO DO PRAZO PARA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	100%	2/2	100%
CUMPRIMENTO DO PRAZO PARA DIVULGAÇÃO DE PROPOSTAS DE ACORDOS INTERINSTITUCIONAIS	100%	1/1 100%	4/4 100%	1/1 100%	9/9 100%	0/0 0%	15/15 100%
CONCRETIZAÇÃO DE PARCERIAS	≥75%	0/1 0%	1/4 25%	0/1 0%	7/9 77,78%	0/0 0%	8/15 53,33%
CONCRETIZAÇÃO DE PROJETOS E ATIVIDADES NO ÂMBITO DO PROGRAMA ERASMUS+	100%	5/5 100%
EXECUÇÃO DOS FLUXOS PREVISTOS	≥70% ≥120%	17/15 113,33%	7/7 100%	8/8 100%	34/30 113,33%	5/5 100%	71/65 109,23%
APLICAÇÃO DA VERBA APROVADA	≥70% ≥100%	24.769,00 € 14.716,10 € 168,31%	10.076,00 € 28.335,95 € 35,56%	10.918,00 € 10.975,22 € 99,48%	43.828,00 € 58.976,78 € 74,31%	4.759,00 € 9.285,75 € 51,25%	94.350,00 € 122.289,80 € 77,15%
EVOLUÇÃO DE ESTUDANTES, DOCENTES E NÃO DOCENTES RECEBIDOS ATRAVÉS DE ATIVIDADES DE MOBILIDADE	≥80%	0 1 0,00%	10 12 83,33%	15 13 115,38%	16 27 59,26%	46 54 85,19%	2 0 200%	89 107 83,18%
	≥75%	0	0	0	0	0	0	0

IND	META	SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	RESULTADO
EVOLUÇÃO DE ESTUDANTES, DOCENTES E NÃO DOCENTES ENVIADOS ATRAVÉS DE ATIVIDADES DE MOBILIDADE AO ABRIGO DE PROTOCOLOS		0			0	0	1	0	0	1
		0%			0%	0%	0%	0%	0%	0%
EVOLUÇÃO DE ESTUDANTES, DOCENTES E NÃO DOCENTES RECEBIDOS ATRAVÉS DE ATIVIDADES DE MOBILIDADE AO ABRIGO DE PROTOCOLOS	≥50%	0	2	0	0	19	0	21
		0			1	0	2	5	0	8
		0%			200,00%	0%	0%	380,00%	0%	262,50%

2. Indicadores da qualidade – evolução

Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos relativamente aos indicadores da qualidade. De acordo com o que já foi exposto, ainda que na sua maioria as metas foram atingidas alguns dos resultados tiveram variações em função de fatores externos que têm direta influência na concretização dos objetivos: número de candidatos, desistências, entre outros.

IND	META	2016		2017		2018		2019
CUMPRIMENTO DO PRAZO PARA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	100%	100%	→	100%	→	100%	→	100%
CUMPRIMENTO DO PRAZO PARA DIVULGAÇÃO DE PROPOSTAS DE ACORDOS INTERINSTITUCIONAIS	100%	100%	→	100%	→	100%	→	100%
CONCRETIZAÇÃO DE PARCERIAS	≥75%	75%	↗	78,57%	↘	76,19%	↘	53,33%
CONCRETIZAÇÃO DE PROJETOS E ATIVIDADES NO ÂMBITO DO PROGRAMA ERASMUS+	100%	100%	→	100%	→	100%	→	100%
EXECUÇÃO DOS FLUXOS PREVISTOS	≥70% ≥120%	144,64%	↘	96,49%	↗	120,97%	↘	109,23%
APLICAÇÃO DA VERBA APROVADA	≥70% ≥100%	93,06%	↘	70,13%	↗	84,23%	↘	77,15%

IND	META	2016		2017		2018		2019
EVOLUÇÃO DE ESTUDANTES, DOCENTES E NÃO DOCENTES RECEBIDOS ATRAVÉS DE ATIVIDADES DE MOBILIDADE	≥80%	98,85%	↗	108,14%	↗	115,05%	↘	83,18%
EVOLUÇÃO DE ESTUDANTES, DOCENTES E NÃO DOCENTES ENVIADOS ATRAVÉS DE ATIVIDADES DE MOBILIDADE AO ABRIGO DE PROTOCOLOS	≥75%	80%	↗	25%	↘	0%
EVOLUÇÃO DE ESTUDANTES, DOCENTES E NÃO DOCENTES RECEBIDOS ATRAVÉS DE ATIVIDADES DE MOBILIDADE	≥50%	40%	↗	400%	↘	262,50%

Nota: Foram introduzidas alterações nos valores relativos aos anos de 2018 e 2019 nos indicadores que medem a taxa de estudantes, docentes e não docentes recebidos e enviados ao abrigo de protocolos, pelo facto de ter havido um lapso por parte dos serviços de relações externas na contabilização dos mesmos.

3. Satisfação

0

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	88,00%
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%
	SATISFAÇÃO								81,80%

número de inquéritos respondidos	25	25	% DE RESPOSTAS	50,00%
número de clientes no período	50	50		

4. Satisfação – evolução

Na tabela seguinte apresenta-se a evolução dos resultados obtidos relativamente à satisfação com os serviços. Destaca-se a ausência de aplicação do inquérito no 1º semestre pelo que o modelo deste inquérito foi iniciado no 2º semestre.

SERVIÇO	META	2016		2017		2018		2019
Relações Externas	≥80.00%	87,65%	↗	96,13%	↗	96,18%	↘	81,80%

5. Melhorias – implementação

Na tabela seguinte apresentam-se as melhorias identificadas para os serviços (○).

MELHORIA	ÂMBITO	2016		2017		2018		2019
06.02 melhoria	auditoria interna	○	⊙					
06.03 melhoria	auditoria interna	○	⊙					
06.04 melhoria	auditoria interna	○	●	○	●			
06.05 melhoria	auditoria interna					○	●	
06.06 melhoria	auditoria interna					○	⊙	
06.07 melhoria	auditoria interna					○	⊙	
06.07 melhoria	auditoria interna					○	●	

No ano de 2019 não foram identificadas ações de melhoria nas auditorias.

Das melhorias identificadas foram implementadas (⊙) 57.14% (4/7) e não implementadas (●) 42.85% (3/7). A razão para a não implementação das melhorias prendeu-se com o facto estarmos a aguardar instruções superiores quanto à definição de novos procedimentos.

MELHORIAS	2016	2017	2018	2019
identificadas	3	1	4	0
implementadas	2	0	2	0
não implementadas	1	0	2	0
	=2/3 66.66%	=0/1 0%	=2/4 50.00%	=0 0%
TAXA DE IMPLEMENTAÇÃO	↗ 66.66%	↘ 0%	↗ 50.00%	0%

6. Pessoas

0

Na tabela seguinte encontram-se identificadas as pessoas envolvidas nas atividades destes serviços.

	DOCENTES	NÃO DOCENTES	ESTUDANTES	ELEMENTOS EXTERNOS
Relações Externas	5	4	0	0

7. Análise crítica do funcionamento dos serviços

Os Serviços de Relações Externas realizaram o seu trabalho de acordo com o planeamento estabelecido e com as diversas solicitações recebidas ao longo do ano, não previstas no plano de atividades inicial.

Relativamente aos resultados obtidos, muitas das variações negativas observadas deveram-se a fatores externos, fora do controlo dos próprios serviços.

O trabalho decorreu com normalidade não tendo sido verificadas instâncias de qualidade deficiente dignas de reporte.

Gostaríamos ainda de clarificar que o indicador relativo à concretização das parcerias tem em conta a relação das propostas que foram feitas e as que foram concretizadas, e não a evolução do número das parcerias estabelecidas.

8. Melhorias – identificação e planeamento

No que concerne às melhorias identificadas e respetivo planeamento, consideramos o seguinte:

- a) Relativamente às parcerias estabelecidas fora dos programas de cooperação no âmbito da União Europeia, é necessário estabelecer um indicador que deverá medir o número de parcerias estabelecidas de ano para ano. Este indicador permitirá responder à necessidade de criar evidências sobre as atividades desenvolvidas que não se limitam ao espaço europeu. No ano de 2019 foram assinadas 22 parcerias (Brasil, Cabo Verde, China e Timor Leste).

PROPOSTAS DE INDICADOR - evolução das parcerias: parcerias assinadas no ano/parcerias assinadas no ano anterior

- b) No sentido de empreender uma maior disponibilização de informação para os interessados nas atividades de cooperação internacional, a plataforma atual que disponibiliza informação sobre protocolos está a ser objeto de melhorias que vão permitir a centralização de todos os protocolos existentes no Politécnico de Viseu e respetivas unidades orgânicas.
- c) A proposta de um procedimento de trabalho relativo aos estudantes internacionais foi enviada pelos serviços de relações externas, sendo que se encontra à consideração superior.
- d) Foi já redefinido e encontra-se a ser implementado o novo inquérito de satisfação dos serviços de relações externas que entrará na sua aplicação plena no ano de 2020.