

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

12/01/2023

APROVADO POR:

VICE-PRESIDENTE DOUTOR JOÃO PAULO BALULA

13/01/2023

1. RESULTADO GLOBAL DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Ao nível do resultado global dos indicadores de desempenho, apresentamos o exercício relativo aos anos 2022, 2021 e 2020:

DADOS 2022

	DADO	PV
dCCD001	número de campanhas publicitárias realizadas	14
dCCD002	número de campanhas publicitárias validadas	14
dCCD003	número de informações divulgadas através dos canais institucionais dentro do prazo	288
dCCD004	número de solicitações para divulgação de informações através dos canais institucionais	288
dCCD005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	22
dCCD006	número de reportagens realizadas	24
dCCD007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	83
dCCD008	número de comunicados de imprensa autorizados	83
dCCD009	número de participações em eventos de orientação vocacional	67
dCCD010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional	67
dCCD011	número de eventos realizados	0
dCCD012	número de eventos previstos	0
dCCD013	número de respostas muito insatisfeito	0
dCCD014	número de respostas insatisfeito	0
dCCD015	número de respostas satisfeito	1
dCCD016	número de respostas muito satisfeito	49
dCCD017	número de utentes que responderam ao inquérito	50
dCCD018	número de utentes dos serviços	57

RESULTADOS 2022

	INDICADOR	FÓRMULA	META	PV
CCD001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	$=dccd001/dccd002*100$	$\geq 90,00\%$	100,00%
CCD002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através dos canais institucionais	$=dccd003/dccd004*100$	$\geq 90,00\%$, 24 horas	100,00%
CCD003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	$=dccd005/dccd006*100$	$\geq 90,00\%$, 48 horas	91,67%
CCD004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	$=dccd007/dccd008*100$	$\geq 90,00\%$, 24 horas	100,00%
CCD005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	$=dccd009/dccd010*100$	100,00%	100,00%
CCD006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	$=dccd011/dccd012*100$	100,00%	0,00%
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	$=(dccd013*1+dccd014*2+dccd015*3+dccd016*4)/(dccd013+dccd014+dccd015+dccd016)*25$	$\geq 80,00\%$	99,50%
CCD008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	$=dccd017/dccd018*100$	$\geq 20,00\%$	87,72%

DADOS 2021

	DADO	PV
dscdd001	número de campanhas publicitárias realizadas	16
dscdd002	número de campanhas publicitárias validadas	16
dscdd003	número de informações divulgadas através do canal de notícias dentro do prazo	0
dscdd004	número de solicitações para divulgação de informações através do canal de notícias	0
dscdd005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	12
dscdd006	número de reportagens realizadas	20
dscdd007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	29
dscdd008	número de comunicados de imprensa autorizados	29
dscdd009	número de participações em eventos de orientação vocacional	102
dscdd010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional	102
dscdd011	número de eventos realizados	0
dscdd012	número de eventos previstos	2
dscdd013	número de respostas muito insatisfeito	0
dscdd014	número de respostas insatisfeito	0
dscdd015	número de respostas satisfeito	0
dscdd016	número de respostas muito satisfeito	20
dscdd017	número de utentes que responderam ao inquérito	20
dscdd018	número de utentes dos serviços	26

RESULTADOS 2021

	INDICADOR	FÓRMULA	META	PV
indscdd001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	=dscdd001/dscdd002*100	≥ 90,00%	100,00%
indscdd002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias	=dscdd003/dscdd004*100	≥ 90,00%	0,00%
indscdd003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	=dscdd005/dscdd006*100	≥ 90,00%	60,00%
indscdd004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	=dscdd007/dscdd008*100	≥ 90,00%	100,00%
indscdd005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	=dscdd009/dscdd010*100	100,00%	100,00%
indscdd006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	=dscdd011/dscdd012*100	100,00%	0,00%
indscdd007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	=(dscdd013*1+dscdd014*2+dscdd015*3+dscdd016*4)/(dscdd013+dscdd014+dscdd015+dscdd016)*25	≥ 80,00%	100,00%
indscdd008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	=dscdd017/dscdd018*100	≥ 20,00%	76,92%

DADOS 2020

DADO		PV
dscdd001	número de campanhas publicitárias realizadas	26
dscdd002	número de campanhas publicitárias validadas	26
dscdd003	número de informações divulgadas através do canal de notícias dentro do prazo	0
dscdd004	número de solicitações para divulgação de informações através do canal de notícias	0
dscdd005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	34
dscdd006	número de reportagens realizadas	38
dscdd007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	53
dscdd008	número de comunicados de imprensa autorizados	53
dscdd009	número de participações em eventos de orientação vocacional	57
dscdd010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional	104
dscdd011	número de eventos realizados	0
dscdd012	número de eventos previstos	2
dscdd013	número de respostas muito insatisfeito	0
dscdd014	número de respostas insatisfeito	0
dscdd015	número de respostas satisfeito	0
dscdd016	número de respostas muito satisfeito	13
dscdd017	número de utentes que responderam ao inquérito	13
dscdd018	número de utentes dos serviços	15

RESULTADOS 2020

INDICADOR		FÓRMULA	META	PV
indscdd001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	=dscdd001/dscdd002*100	≥ 90,00%	100,00%
indscdd002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias	=dscdd003/dscdd004*100	≥ 90,00%	0,00%
indscdd003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	=dscdd005/dscdd006*100	≥ 90,00%	89,47%
indscdd004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	=dscdd007/dscdd008*100	≥ 90,00%	100,00%
indscdd005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	=dscdd009/dscdd010*100	100,00%	54,81%
indscdd006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	=dscdd011/dscdd012*100	100,00%	0,00%
indscdd007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	=(dscdd013*1+dscdd014*2+dscdd015*3+dscdd016*4)/(dscdd013+dscdd014+dscdd015+dscdd016)*25	≥ 80,00%	100,00%
indscdd008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	=dscdd017/dscdd018*100	≥ 20,00%	86,67%

2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Em 2022 foram cumpridas as metas dos indicadores de desempenho identificados para os serviços.

A ferramenta *canal de notícias* foi extinta, no entanto, foi substituída por um novo canal, denominado *info*, este novo canal, teve um elevado número de informação divulgada.

Não existiu nenhum evento programado.

3. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO

O questionário à satisfação com os serviços continua a ser aplicado apenas no âmbito da realização de eventos, mantendo-se a avaliação do grau de satisfação num nível bastante elevado. Neste âmbito, todas as metas foram superadas.

Foi-nos sugerido que o questionário à satisfação fosse alargado às restantes atividades do serviço. Tal não foi efetuado em virtude da reestruturação do serviço. Será implementado em 2023.

4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

	INDICADOR	FÓRMULA	META	2020		2021		2022
CCD001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	= dccc001/dccc002*100	≥ 90,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
CCD002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através dos canais institucionais	= dccc003/dccc004*100	≥ 90,00%, 24 horas	0,00%	→	0,00%	↗	100,00%
CCD003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	= dccc005/dccc006*100	≥ 90,00%, 48 horas	89,47%	↘	60,00%	↗	91,67%
CCD004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	= dccc007/dccc008*100	≥ 90,00%, 24 horas	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
CCD005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	= dccc009/dccc010*100	100,00%	54,81%	↗	100,00%	→	100,00%
CCD006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	= dccc011/dccc012*100	100,00%	0,00%	→	0,00%	→	0,00%
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	= (dccc013*1+dccc014*2+dccc015*3+dccc016*4)/(dccc013+dccc014+dccc015+dccc016)*25	≥ 80,00%	100,00%	→	100,00%	↘	99,50%
CCD008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	= dccc017/dccc018*100	≥ 20,00%	86,67%	↘	76,92%	↗	87,72%

5. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Em 2022 foram cumpridas 7 das 8 metas traçadas para os indicadores.

Registou-se uma taxa de inatividade relativamente a um dos indicadores, ccccPV.006, percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias, que não se realizaram.

Como é notório, houve um aumento de atividade devido ao alívio das restrições devido à pandemia nomeadamente em relação aos eventos realizados na Aula Magna (cerca de 220% em relação ao ano anterior).

Quanto à participação do IPV em feiras de orientação vocacional a atividade diminuiu ao nível das participações presenciais.

Quanto ao indicador indscdd003, que tinha tido uma descida substancial no ano anterior não tendo atingido a meta proposta, nota-se uma subida percentual apesar de ter havido menor atividade de cobertura.

6. MELHORIAS

MELHORIA	ÂMBITO	JUSTIFICAÇÃO	PLANEAMENTO	PRAZO
atualizar o indicador referente à divulgação de informação, substituindo o canal de notícias pela nova ferramenta usada para o efeito	monitorização do desempenho	com a melhoria pretende-se manter o indicador atualizado e garantir a recolha de dados para demonstração do desempenho dos serviços nessa área	identificar a ferramenta, propor meta e enviar os dados ao Gabinete de Avaliação e Qualidade para atualização do mapa de indicadores e do ficheiro para recolha de dados	1 semana, após aprovação deste relatório
alargar o âmbito de aplicação do questionário à satisfação	monitorização satisfação	com a melhoria pretende-se garantir a recolha da satisfação em todos os domínios de atividade destes serviços	iniciar a aplicação dos questionários em todos os domínios de atividade dos serviços	iniciar aplicação dos questionários no segundo trimestre de 2023, garantindo a apresentação de resultados no relatório de 2023

7. ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS

Quanto às melhorias, foi apenas uma aplicada, a implementação do novo órgão informativo, INFO. Quanto à aplicação do questionário, não foi aplicado. Será implementado em 2023.