

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS

ELABORADO POR:
Sandra Familiar

APROVADO POR:
Vice-Presidente Doutor João Vinhas

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL

Ao nível do resultado global dos indicadores de desempenho, apresentamos seguidamente o exercício dos ano 2022, 2021 e 2020:

- 2022 -

SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS 2022

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
dRE001	número de relatórios de cooperação internacional elaborados dentro do prazo								1
dRE002	número de relatórios de cooperação internacional previstos								1
dRE003	número de propostas de acordos interinstitucionais divulgadas em tempo	1	5	3	3	0	1	0	13
dRE004	número de propostas de acordos interinstitucionais recebidas	1	5	3	3	0	1	0	13
dRE005	número de parcerias concretizadas	1	2	1	2	0	1	0	7
dRE006	número de parcerias propostas	1	5	3	3	0	1	0	13
dRE007	número de parcerias assinadas no ano	1	2	1	2	0	1	0	7
dRE008	número de parcerias assinadas no ano anterior	0	0	0	3	2	0	0	3
dRE009	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ realizados de acordo com solicitações e com a estratégia definida								5
dRE010	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ previstos								5
dRE011	número de estudantes enviados	15	12	6	33	1			67
dRE012	número de fluxos aprovados	16	15	11	24	5			71
dRE013	verba aplicada	22717,00	20748,00	7080,00	44663,00	1933,00	0,00		97141,00
dRE014	verba aprovada	22443,84	28079,11	16335,58	48274,52	11896,95	0,00		127030,00
dRE015	número de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	10	3	14	45	2			74
dRE016	número de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	4	4	3	23	0			34
dRE017	número de docentes recebidos através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	4	1	3	6	1			15

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
dRE018	número de docentes recebidos através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	0	2	0	4	1			7
dRE019	número de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0		0
dRE020	número de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0		0
dRE021	número de estudantes enviados através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	15	12	6	33	1			67
dRE022	número de estudantes enviados através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	11	3	0	9	1			24
dRE023	número de docentes enviados através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	2	5	10	7	0			24
dRE024	número de docentes enviados através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	0	0	2	0	0			2
dRE025	número de não docentes enviados através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	0	0	2	0	1	1		4
dRE026	número de não docentes enviados através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0		0
dRE027	número de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	8	5	1	28	2			44
dRE028	número de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	2	1	0	19	2			24
dRE029	número de docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	0	0	0	0	0			0
dRE030	número de docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	0	0	0			0
dRE031	número de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0		0

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
dRE032	número de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0		0
dRE033	número de estudantes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	1	0	0	1	0			2
dRE034	número de estudantes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	0	0	0			0
dRE035	número de docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	0	0	0	0	0			0
dRE036	número de docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	0	0	0			0
dRE037	número de não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0		0
dRE038	número de não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0		0
dRE039	número de respostas muito insatisfeito								1
dRE040	número de respostas insatisfeito								15
dRE041	número de respostas satisfeito								91
dRE042	número de respostas muito satisfeito								198
dRE043	número de utentes que responderam ao inquérito								67
dRE044	número de utentes dos serviços								213

INDICADOR		FÓRMULA	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
RE001	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	=dRE001/dRE002*100	100,00%, 1/ano								100,00 %
RE002	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	=dRE003/dRE004*100	100,00%, 7 dias	100,00 %	100,00%	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0,00%	100,00 %

INDICADOR		FÓRMULA	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
RE003	percentagem de concretização de parcerias	=dRE005/dRE006*100	≥ 75,00%	100,00 %	40,00%	33,33%	66,67%	0,00%	100,00 %	0,00%	53,85%
RE004	percentagem de evolução da concretização de parcerias	=dRE007/dRE008*100	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00 %	0,00%	233,33 %
RE005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	=dRE009/dRE010*100	100,00%, 5/ano								100,00 %
RE006	percentagem de execução dos fluxos previstos	=dRE011/dRE012*100	≥ 70,00%, ≤ 120,00%	93,75%	80,00%	54,55%	137,50 %	20,00%			94,37%
RE007	percentagem de aplicação da verba aprovada	=dRE013/dRE014*100	≥ 70,00%, ≤ 100,00%	101,22 %	73,89%	43,34%	92,52%	16,25%			76,47%
RE008	evolução de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade	=dRE015/dRE016*100	≥ 80,00%	250,00 %	75,00%	466,67 %	195,65 %	0,00%	0,00 %	0,00%	217,65 %
RE009	evolução de docentes recebidos através de atividades de mobilidade	=dRE017/dRE018*100	≥ 80,00%	100,00 %	400,00%	100,00 %	383,33 %	0,00%	0,00 %	0,00%	214,29 %
RE010	evolução de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	=dRE019/dRE020*100	≥ 50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	150,00 %	100,00%	0,00 %	0,00%	0,00%
RE011	evolução de estudantes enviados através de atividades de mobilidade	=dRE021/dRE022*100	≥ 80,00%	136,36 %	400,00%	0,00%	366,67 %	100,00%	0,00 %	0,00%	279,17 %
RE012	evolução de docentes enviados através de atividades de mobilidade	=dRE023/dRE024*100	≥ 80,00%	550,00 %	60,00%	0,00%	128,57 %	0,00%	0,00 %	0,00%	1200,00 %
RE013	evolução de não docentes enviados através de atividades de mobilidade	=dRE025/dRE026*100	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	500,00 %	0,00%	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%
RE014	evolução de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE027/dRE028*100	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00 %	0,00%	183,33 %
RE015	evolução de docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE029/dRE030*100	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%
RE016	evolução de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE031/dRE032*100	≥ 50,00%	200,00 %	0,00%	0,00%	1900,00 %	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%
RE017	evolução de estudantes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE033/dRE034*100	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%
RE018	evolução de docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE035/dRE036*100	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%

INDICADOR	FÓRMULA	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
RE019	evolução de não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE037/dRE038*100	≥ 50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RE020	satisfação com os serviços de relações externas	=(dRE039*1+dRE040*2+dRE041*3+dRE042*4)/(dRE039+dRE040+dRE041+dRE042)*67	≥ 80,00%							86,27%
RE021	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	=dRE043/dRE044*100	≥ 20,00%							31,46%

Inquérito de satisfação 2022					2022
	muito insatisfeito	insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito	
simpatia e disponibilidade no atendimento	0	1	18	48	98,51%
eficiência no atendimento	0	5	16	41	85,07%
rigor e clareza da informação prestada	0	6	21	34	82,09%
rapidez da prestação	0	2	21	35	83,58%
qualidade da documentação disponibilizada	0	1	15	40	56 82,09%
		15	91	198	SATISFAÇÃO 86,27%
número de inquéritos respondidos				67	
número de clientes no período				213	% DE RESPOSTAS 31,46%

- 2021 -

SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS 2021

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
DSRE001	número de relatórios de cooperação internacional elaborados dentro do prazo								1
DSRE002	número de relatórios de cooperação internacional previstos								2
DSRE003	número de propostas de acordos interinstitucionais divulgadas em tempo	0	0	1	1	5	0	0	7
DSRE004	número de propostas de acordos interinstitucionais recebidas	0	0	1	1	5	0	0	7
DSRE005	número de parcerias concretizadas	0	0	0	1	2	0	0	3
DSRE006	número de parcerias propostas	0	0	1	1	5	0	0	7
DSRE007	número de parcerias assinadas no ano	0	0	0	1	2	0	0	3
DSRE008	número de parcerias assinadas no ano anterior	0	0	0	7	1	0	0	8
DSRE009	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ realizados de acordo com solicitações e com a estratégia definida								5
DSRE010	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ previstos								5
DSRE011	número de estudantes enviados	11	3	0	9	1			24
DSRE012	número de fluxos aprovados	16	11	16	43	7			93
DSRE013	verba aplicada	19666	2669	0	12804	1335	0	0	36474,00
DSRE014	verba aprovada	28960	18170	19920	64670	9410	0	0	141130,00
DSRE015	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no atual ano letivo	4	4	3	27	1	0	0	39
DSRE016	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade no ano letivo anterior	10	14	15	58	1	0	0	98
DSRE017	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
DSRE018	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
DSRE019	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no atual ano letivo	2	1	0	19	2	0	0	24
DSRE020	número de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior	3	7	0	42	5	0	0	57

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
DSRE021	número de respostas muito insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
DSRE022	número de respostas insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
DSRE023	número de respostas satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
DSRE024	número de respostas muito satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
DSRE025	número de utentes que responderam ao inquérito	0	0	0	0	0	0	0	25
DSRE026	número de utentes dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	87

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
INDSRE001	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	100,00%								50,00%
INDSRE002	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
INDSRE003	percentagem de concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	40,00%	0,00%	0,00%	42,86%
INDSRE004	percentagem de evolução da concretização de parcerias	≥ 75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	200,00%	0,00%	0,00%	37,50%
INDSRE005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	100,00%								100,00%
INDSRE006	percentagem de execução dos fluxos previstos	≥ 70,00%, ≤ 120,00%	68,75%	27,27%	0,00%	20,93%	14,29%			25,81%
INDSRE007	percentagem de aplicação da verba aprovada	≥ 70,00%, ≤ 100,00%	67,91%	14,69%	0,00%	19,80%	14,19%			25,84%
INDSRE008	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	≥ 80,00%	40,00%	28,57%	20,00%	46,55%	100,00%	0,00%	0,00%	39,80%
INDSRE009	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%

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
INDSRE010	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 50,00%	66,67%	14,29%	0,00%	45,24%	40,00%	0,00%	0,00%	42,11%
INDSRE011	satisfação com os serviços de relações externas	≥ 80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	95,20%
INDSRE012	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%	28,74%

Inquéritos de satisfação | 2021

	muito insatisfeito	insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito	
simpatia e disponibilidade no atendimento	0	0	3	22	100,00%
eficiência no atendimento	0	1	4	20	96,00%
rigor e clareza da informação prestada	0	1	4	20	96,00%
rapidez da prestação	0	3	4	18	88,00%
qualidade da documentação disponibilizada	1	0	4	20	25 96,00%
	5	19	100	SATISFAÇÃO	95,20%
número de inquéritos respondidos				25	
número de clientes no período				87	% DE RESPOSTAS 28,74%

- 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

	DADOS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
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	≥ 50,00%	150,00%	0,00%	0,00%	221,05%	0,00%	0,00%	0,00%	271,43%

	INDICADORES	METAS	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
	docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos									
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%

Inquéritos de satisfação 2020					anual
	muito insatisfeito	insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito	
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	124 95,97%
					SATISFAÇÃO 88,71%
número de inquéritos respondidos				124	
número de clientes no período				224	% DE 55,36% RESPOSTAS

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Da análise do resultado global, verificamos que os indicadores diretamente dependentes dos serviços de relações externas são 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 parceiras concretizadas, a verba aplicada às atividades de mobilidade, assim como o número de participantes do Instituto 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.

Devemos acrescentar que o ano letivo de 2021/2022 ainda manifesta consequências do contexto pandémico, agravado pela guerra que entretanto se despolotou entre a Rússia e a Ucrânia que, manifestamente trouxe consequências na mobilidade física de pessoas a nível da segurança e custos que aumentaram brutalmente.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL 2020-2022

INDICADOR		FÓRMULA	META	2020		2021		2022
RE001	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	=dRE001/dRE002*100	100,00%, 1/ano	100,00%	↘	50,00%	↗	100,00%
RE002	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	=dRE003/dRE004*100	100,00%, 7 dias	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
RE003	percentagem de concretização de parcerias	=dRE005/dRE006*100	≥ 75,00%	50,00%	↘	42,86%	↗	53,85%
RE004	percentagem de evolução da concretização de parcerias	=dRE007/dRE008*100	≥ 75,00%	114,29%	↘	37,50%	↗	233,33%
RE005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	=dRE009/dRE010*100	100,00%, 5/ano	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
RE006	percentagem de execução dos fluxos previstos	=dRE011/dRE012*100	≥ 70,00%, ≤ 120,00%	92,00%	↘	25,81%	↗	94,37%
RE007	percentagem de aplicação da verba aprovada	=dRE013/dRE014*100	≥ 70,00%, ≤ 100,00%	64,31%	↘	25,84%	↗	76,47%
RE008	evolução de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade	=dRE015/dRE016*100	≥ 80,00%	---	•	---	•	217,65%
RE009	evolução de docentes recebidos através de atividades de mobilidade	=dRE017/dRE018*100	≥ 80,00%	---	•	---	•	214,29%
RE010	evolução de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	=dRE019/dRE020*100	≥ 50,00%	---	•	---	•	0,00%
RE011	evolução de estudantes enviados através de atividades de mobilidade	=dRE021/dRE022*100	≥ 80,00%	---	•	---	•	279,17%
RE012	evolução de docentes enviados através de atividades de mobilidade	=dRE023/dRE024*100	≥ 80,00%	---	•	---	•	1200,00%
RE013	evolução de não docentes enviados através de atividades de mobilidade	=dRE025/dRE026*100	≥ 50,00%	---	•	---	•	0,00%

INDICADOR		FÓRMULA	META	2020		2021		2022
RE014	evolução de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE027/dRE028*100	≥ 50,00%	---	•	---	•	183,33%
RE015	evolução de docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE029/dRE030*100	≥ 50,00%	---	•	---	•	0,00%
RE016	evolução de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE031/dRE032*100	≥ 50,00%	---	•	---	•	0,00%
RE017	evolução de estudantes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE033/dRE034*100	≥ 50,00%	---	•	---	•	0,00%
RE018	evolução de docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE035/dRE036*100	≥ 50,00%	---	•	---	•	0,00%
RE019	evolução de não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=dRE037/dRE038*100	≥ 50,00%	---	•	---	•	0,00%
RE020	satisfação com os serviços de relações externas	=(dRE039*1+dRE040*2+dRE041*3+dRE042*4)/(dRE039+dRE040+dRE041+dRE042)*25	≥ 80,00%	88,71%	↗	95,20%	↘	86,27%
RE021	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	=dRE043/dRE044*100	≥ 20,00%	55,36%	↘	28,74%	↗	31,46%

1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Da análise da evolução do resultado global, mantemos o que dissemos previamente, os indicadores diretamente dependentes dos serviços de relações externas são 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 parceiras concretizadas, a verba aplicada às atividades de mobilidade, assim como o número de participantes do Instituto Politécnico de Viseu nas diversas atividades acabam por não atingir as metas inicialmente propostas, pese embora tenhamos registado aumento em alguns indicadores, o que seria previsível com o alívio das restrições no âmbito da pandemia. Em alguns dos 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.

Devemos acrescentar que o ano letivo de 2021/2022 ainda manifesta consequências do contexto pandémico, agravado pela guerra que entretanto se despolotou entre a Rússia e a Ucrânia que, manifestamente trouxe consequências na mobilidade física de pessoas a nível da segurança e custos que aumentaram brutalmente.

Conseguimos implementar a mobilidade de estudantes enviados ao abrigo de protocolos, pese embora muito residual, pelo facto de não existir apoio financeiro para o efeito, sendo, portanto, a receptividade a esta atividade muito reduzida por parte dos potenciais interessados.

2. SATISFAÇÃO

2.1. 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 Instituto Politécnico de Viseu.

2.2. 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 recebidos; estudantes fora do espaço europeu... O grupo com maior participação no preenchimento do inquérito é os estudantes enviados, 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.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
Sem melhorias identificadas			

3.2. EFICÁCIA

Neste momento os serviços de relações externas encontram-se, ainda, a implementar a plataforma Mobilidade Net e que tem sido um trabalho desafiador por força de circunstâncias externas aos serviços. Este exercício de uniformização revela-se difícil por força das especificidades das unidades orgânicas.

4. PESSOAS ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DOS SERVIÇOS

categoria	SC	SAS	UI	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
docentes	0		0	1	1	1	1	1	5
não docentes	4	0	0	0	0	0	0	0	4
estudantes				0	0	0	0	0	0
elementos externos									9

5. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O serviço de relações externas tem funcionado de forma positiva enquanto grupo de trabalho, quer na execução das atividades da sua competência, quer no esforço de implementar formas de trabalho e/ou procedimentos em prol de uma melhoria contínua.

Todavia, os funcionários afetos aos serviços, enquanto técnicos, não conseguem, no âmbito da sua esfera de competência, criar um verdadeiro compromisso institucional para com a cooperação internacional que vai muito mais além da assinatura de protocolos de cooperação e execução de mobilidade. É fundamental um compromisso supra que permita que a cooperação internacional seja uma preocupação transversal a toda instituição. Para o efeito, acreditamos que é fundamental que a comissão para a qualidade dos serviços de comunicação, cultura e relações externas tenha um papel ativo na implantação da cooperação internacional na cultura institucional.

6. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

No ano anterior foram propostos novos indicadores de forma a conseguirmos uma leitura mais transparente e concisa dos dados. Esperamos que, neste sentido, seja possível ter uma leitura mais específica sobre os índices de mobilidade de cada grupo-alo. Alunos, docentes e não docentes.