

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

20/01/2022

APROVADO POR:

VICE-PRESIDENTE DOUTOR JOÃO PAULO BALULA

20/01/2022

1. RESULTADO GLOBAL DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Ao nível do resultado global dos indicadores de desempenho, apresentamos o exercício relativo aos anos 2021, 2020 e 2019:

DADOS 2021

COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

	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

COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

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

DADOS 2020
COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

	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
COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

	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%

DADOS 2019
COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

	DADO	PV
dscdd001	número de campanhas publicitárias realizadas	21
dscdd002	número de campanhas publicitárias validadas	21
dscdd003	número de informações divulgadas através do canal de notícias dentro do prazo	310
dscdd004	número de solicitações para divulgação de informações através do canal de notícias	310
dscdd005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	79
dscdd006	número de reportagens realizadas	80
dscdd007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	95
dscdd008	número de comunicados de imprensa autorizados	95
dscdd009	número de participações em eventos de orientação vocacional	50
dscdd010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional	91
dscdd011	número de eventos realizados	2
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	0
dscdd017	número de utentes que responderam ao inquérito	40
dscdd018	número de utentes dos serviços	71

RESULTADOS 2019
COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

	INDICADOR	FÓRMULA	META	PV
indscdd001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	$= \text{dscdd001} / \text{dscdd002} * 100$	$\geq 90,00\%$	100,00%
indscdd002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias	$= \text{dscdd003} / \text{dscdd004} * 100$	$\geq 90,00\%$	100,00%
indscdd003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	$= \text{dscdd005} / \text{dscdd006} * 100$	$\geq 90,00\%$	98,75%
indscdd004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	$= \text{dscdd007} / \text{dscdd008} * 100$	$\geq 90,00\%$	100,00%
indscdd005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	$= \text{dscdd009} / \text{dscdd010} * 100$	100,00%	54,95%
indscdd006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	$= \text{dscdd011} / \text{dscdd012} * 100$	100,00%	100,00%
indscdd007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	$= (\text{dscdd013} * 1 + \text{dscdd014} * 2 + \text{dscdd015} * 3 + \text{dscdd016} * 4) / (\text{dscdd013} + \text{dscdd014} + \text{dscdd015} + \text{dscdd016}) * 25$	$\geq 80,00\%$	100,00%
indscdd008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	$= \text{dscdd017} / \text{dscdd018} * 100$	$\geq 20,00\%$	56,34%

2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Em 2021 foi cumprida a meta de 50,00% 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*, devendo o respetivo indicador ser atualizado. Devido à pandemia, não foi, em 2021, realizado o evento dias abertos.

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. O questionário à satisfação deverá, no próximo ano, ser alargado às restantes atividades.

4. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

INDICADOR		FÓRMULA	META	2019		2020		2021
indscdd001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	=dccc001/dccc002*100	≥ 90,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indscdd002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias	=dccc003/dccc004*100	≥ 90,00%	100,00%	↘	0,00%	→	0,00%
indscdd003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	=dccc005/dccc006*100	≥ 90,00%	98,75%	↘	89,47%	↘	60,00%
indscdd004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	=dccc007/dccc008*100	≥ 90,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indscdd005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	=dccc009/dccc010*100	100,00%	54,95%	↘	54,81%	↗	100,00%
indscdd006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	=dccc011/dccc012*100	100,00%	100,00%	↘	0,00%	→	0,00%
indscdd007	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%	→	100,00%
indscdd008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	=dccc017/dccc018*100	≥ 20,00%	56,34%	↗	86,67%	↘	76,92%

5. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Em 2021 foram cumpridas 4 das 8 metas traçadas para os indicadores. Registou-se uma taxa de inatividade relativamente a dois dos indicadores, indscddPV.002 e indscddPV.006, percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através do canal de notícias pelo facto desta ferramenta ter sido extinta e percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias, que não se realizaram. Como é notório, houve uma diminuição de atividade devido à pandemia que assolou e assola o país nomeadamente ao nível da realização de eventos. férias. Quanto à participação do IPV em feiras de orientação vocacional a atividade diminuiu ao nível de participações presenciais. A empresa Inspiring Future, fez o convite ao IPV para a participação em 91 feiras em espaço físico. Foram todas canceladas, sendo substituídas por feiras virtuais em que o IPV participou.

Quanto ao indicador indscdd003, teve uma descida substancial não tendo atingido a meta proposta. Além de ter havido uma diminuição do número de eventos realizados, o principal fator deste incumprimento foi o facto de se ter avariado o sistema de edição de vídeo dos serviços que impediu a montagem de imagem e som que foram registados.

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 2022, garantindo a apresentação de resultados no relatório de 2022

7. ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS

As melhorias foram identificadas no atual relatório. A sua monitorização será espelhada no relatório dos serviços a apresentar referente a 2022.