

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS

ELABORADO POR:
Sandra Familiar

2022/01/14

APROVADO POR:
Vice-Presidente Doutor João Vinhas

2022/01/17

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1. RESULTADO GLOBAL

Ao nível do resultado global dos indicadores de desempenho, apresentamos seguidamente o exercício dos ano 2021, 2020 e 2019:

- 2021 -

SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS 2021

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

	DADO	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
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
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	2
DSREPV.002	número de relatórios de cooperação internacional previstos	0	0	0	0	0	0	2
DSREPV.003	número de propostas de acordos interinstitucionais divulgadas em tempo	0	1	0	8	7	0	16
DSREPV.004	número de propostas de acordos interinstitucionais recebidas	0	1	0	8	7	0	16
DSREPV.005	número de parcerias concretizadas	0	0	0	7	1	0	8
DSREPV.006	número de parcerias propostas	0	1	0	8	7	0	16
DSREPV.007	número de parcerias assinadas no ano	0	0	0	7	1	0	8
DSREPV.008	número de parcerias assinadas no ano anterior	0	1	0	7	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	5
DSREPV.010	número de atividades e projetos no âmbito do programa erasmus+ previstos	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	94864,33
DSREPV.014	verba aprovada	12370,00	33806,00	17325,00	84000,00	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	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
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
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	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	21
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	124
DSREPV.026	número de utentes dos serviços	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 (1)	100,00%	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 (2)	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	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%	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%	100,00%
INDSREPV.005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+ (3)	100,00%	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%	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%
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%	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%	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%	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 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	1	0	2	5	0	0		8

DADOS		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC	SAS	PV
	atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos no ano letivo anterior								
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	25
DSREPV.026	número de utentes dos serviços	0	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.

Inquéritos de satisfação | 2019

	2º semestre				anual				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					
número de clientes no período	50				50				% DE RESPOSTAS	50,00%

1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Da análise do resultado global, verificamos que os indicadores diretamente dependentes dos serviços de relações externas são cumpridos, exceção feita no ano de 2021 relativamente ao relatório de cooperação internacional, onde foi elaborado 1 documento em vez de 2, pelo que não se justifica a apresentação de resultados semestrais, já que os mesmos não são definitivos. Nas recomendações de melhoria iremos propor uma redefinição deste indicador.

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 2020/2021 foi atípico por força do contexto mundial pandémico que vivemos e todas as restrições que inviabilizaram viagens e mobilidade física de pessoas.

1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL 2019-2021

INDICADOR		META	2019		2020		2021
indsre001	percentagem de cumprimento do prazo para elaboração de relatórios de cooperação internacional	100,00%	100,00%	→	100,00%	↘	50,00%
indsre002	percentagem de cumprimento do prazo para divulgação de propostas de acordos interinstitucionais	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsre003	percentagem de concretização de parcerias	≥ 75,00%	53,33%	↘	50,00%	↘	42,86%
indsre004	percentagem de evolução da concretização de parcerias	≥ 75,00%	266,67%	↘	100,00%	↘	37,50%
indsre005	percentagem de concretização de projetos e atividades no âmbito do programa erasmus+	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsre006	percentagem de execução dos fluxos previstos	≥ 70,00%, ≤ 120,00%	109,23%	↘	92,00%	↘	25,81%
indsre007	percentagem de aplicação da verba aprovada	≥ 70,00%, ≤ 100,00%	77,15%	↘	64,31%	↘	25,84%
indsre008	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	≥ 80,00%	228,21%	↘	110,11%	↘	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%
indsre010	evolução de estudantes, docentes e não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	≥ 50,00%	262,50%	↗	271,43%	↘	42,11%
indsre011	satisfação com os serviços de relações externas	≥ 80,00%	81,80%	↗	88,71%	↗	95,20%
indsre012	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	≥ 20,00%	50,00%	↗	55,36%	↘	28,74%

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, exceção feita no ano de 2021 relativamente ao relatório de cooperação internacional, onde foi elaborado 1 documento em vez de 2, pelo que não se justifica a apresentação de resultados semestrais, já que os mesmos não são definitivos. Nas recomendações de melhoria iremos propor uma redefinição deste indicador.

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.

O ano letivo de 2020/2021 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, fazendo com que a variação comparativa dos indicadores tivesse registado um decréscimo em toda a linha.

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.

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 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.

3. MELHORIAS

3.1. IMPLEMENTAÇÃO

melhorias identificadas	ano	unidade(s)	ações desenvolvidas
A equipa auditora na auditoria que decorreu em março de 2021 sugeriu a uniformização dos critérios de seriação para a mobilidade, salvaguardando a especificidade de alguns cursos, de forma a ser um processo mais coerente e facilitador da parameterização da plataforma de gestão da mobilidade.	2021	escolas	Na implementação da plataforma Mobilidade Net tentou-se fazer um esforço junto das coordenadoras académicas para a uniformização dos critérios em sessões de formação que foram desenvolvidas no âmbito da plataforma referida.

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, porém, a plataforma referida dará a possibilidade de adaptar cada critério de seriação às respetivas unidades orgânicas. Para além disso, e por forma a garantir transparência de todo o processo de seriação dos candidatos, os critérios são publicados na página web no Instituto Politécnico de Viseu.

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

Como recomendações de melhoria proporíamos a alteração de alguns dos nossos indicadores de forma a conseguirmos uma leitura mais transparente e concisa dos dados. Neste sentido, propomos manter todos os indicadores, alterando os seguintes:

- **indsrePV.001: percentagem de cumprimento do prazo para a elaboração de relatórios de cooperação internacional.** Propomos 1 relatório em vez de 2 pelo facto de o relatório semestral de junho não ter demonstrado grande utilidade pelo que só consegue demonstrar resultados provisórios e não efetivos como acontece no relatório final de dezembro. No final do ano temos capacidade para demonstrar os resultados finais e fazer uma projeção do ano letivo seguinte.

- **Acrescentar novos indicadores, com as seguintes fórmulas de cálculo, que substituirão os atuais indicadores 008, 009 e 010:**

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta
taxa de evolução de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade	=número de estudantes recebidos no atual ano letivo/número de estudantes recebidos no ano letivo anterior*100	≥ 80,00%
taxa de evolução de docentes recebidos através de atividades de mobilidade	=número de docentes recebidos no atual ano letivo/número de docentes recebidos no ano letivo anterior*100	≥ 80,00%
taxa de evolução de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade	=número de não docentes recebidos no atual ano letivo/número de não docentes recebidos no ano letivo anterior*100	≥ 50,00%
taxa de evolução de estudantes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de estudantes enviados no atual ano letivo/número de estudantes enviados no ano letivo anterior*100	≥ 80,00%
taxa de evolução de docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de docentes enviados no atual ano letivo/número de docentes enviados no ano letivo anterior*100	≥ 80,00%
taxa de evolução de não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de não docentes enviados no atual ano letivo/número de não docentes enviados no ano letivo anterior*100	≥ 50,00%
taxa de evolução de estudantes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de estudantes recebidos no atual ano letivo/número de estudantes recebidos no ano letivo anterior*100	≥ 50,00%
taxa de evolução de docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de docentes recebidos no atual ano letivo/número de docentes recebidos no ano letivo anterior*100	≥ 50,00%
taxa de evolução de não docentes recebidos através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de não docentes recebidos no atual ano letivo/número de não docentes recebidos no ano letivo anterior*100	≥ 50,00%
taxa de evolução de estudantes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de estudantes enviados no atual ano letivo/número de estudantes enviados no ano letivo anterior*100	≥ 50,00%
taxa de evolução de docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de docentes enviados no atual ano letivo/número de docentes enviados no ano letivo anterior*100	≥ 50,00%
taxa de evolução de não docentes enviados através de atividades de mobilidade ao abrigo de protocolos	=número de não docentes enviados no atual ano letivo/número de não docentes enviados no ano letivo anterior*100	≥ 50,00%