



**Politécnico
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

2023

Elaborado por

Paulo Medeiros

Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação

31/01/2024

Aprovado por

João Vinhas

Vice-Presidente IPV

01/02/2024

1. APRESENTAÇÃO

Os Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação do Instituto Politécnico de Viseu (IPV) desenvolvem atividades relacionadas com comunicação, design, relações públicas, gestão e criação de conteúdos para redes sociais e página institucional, difusão de notícias, politécnicoTV, captação de imagem, fotografia e vídeo e gestão do Centro de Recursos Audiovisuais.

2. COLABORADORES

Os serviços são supervisionados por um Vice-Presidente e por uma Pró-Presidente do IPV, sendo os outros colaboradores:

Paulo Medeiros, coordenador do serviço, é responsável pela produção da imagem institucional e pela elaboração da imagem gráfica para os inúmeros eventos que se realizam no IPV.

João Rodrigues é responsável pela produção de conteúdos, criação e difusão de informação institucional, organização de eventos culturais e difusão cultural.

Ester Araújo é responsável pela elaboração de textos (institucionais, publicitários, notícias, divulgação), pela coordenação da logística das atividades de divulgação institucional e da oferta formativa, pelos processos relativos a publicidade, pela ligação com os representantes de escolas preparatórias, secundárias e profissionais e pela participação em eventos para a divulgação da oferta formativa junto de escolas ou outras entidades organizadoras.

Vânia Francisco é responsável pela gestão, edição, formatação e publicação de artigos da revista Millenium, pela atualização de conteúdos da página institucional, pela gestão das plataformas ALUMNI e CLUSTERS, pelo controlo de pedidos de ISBN e pelo apoio em eventos de divulgação institucional, entre outros.

Joel Marques é responsável pela criação de conteúdos na área do grafismo audiovisual, fotografia, vídeo e design gráfico, pelo apoio, formação e dinamização de atividades de estúdio de televisão, pela criação, organização e dinamização de atividades para promoção do IPV junto dos candidatos ao ensino superior e pela produção de conteúdos para a PolitécnicoTV.

Vitor Santos é responsável pela elaboração e envio de *press release*, pela monitorização das notícias na comunicação social, pelo contacto oficial da instituição com a comunicação social, pela elaboração de um jornal (em suporte de papel) da instituição e pela gestão das redes sociais (*posts* e respostas a questões solicitadas por mensagem).

Jorge Esteves é responsável pela gestão dos espaços do IPV.

CARREIRA	SCCD
Vice-Presidente	1
Pró-Presidente	1
Técnico Superior	4
Assistente Técnico	2

tabela 01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho, apesar de não representarem a globalidade das tarefas desenvolvidas nos serviços, abarcam as mais importantes. As metas são ambiciosas e exigem uma grande destreza por parte de quem executa as tarefas.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
CCD001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas	dCCD001	número de campanhas publicitárias realizadas	=dccd001/dccd002*100	≥ 90,00%
		dCCD002	número de campanhas publicitárias validadas		
CCD002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através dos canais institucionais	dCCD003	número de informações divulgadas através dos canais institucionais dentro do prazo	=dccd003/dccd004*100	≥ 90,00%, 24 horas
		dCCD004	número de solicitações para divulgação de informações através dos canais institucionais		
CCD003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	dCCD005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	=dccd005/dccd006*100	≥ 90,00%, 48 horas
		dCCD006	número de reportagens realizadas		
CCD004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	dCCD007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	=dccd007/dccd008*100	≥ 90,00%, 24 horas
		dCCD008	número de comunicados de imprensa autorizados		
CCD005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	dCCD009	número de participações em eventos de orientação vocacional	=dccd009/dccd010*100	1,00 €
		dCCD010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional		
CCD006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	dCCD011	número de eventos realizados	=dccd011/dccd012*100	100%
		dCCD012	número de eventos previstos		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Os serviços recolhem regularmente dados sobre a satisfação dos seus utentes de acordo com a seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	dCCD013	número de respostas muito insatisfeito	=(dccd013*1+dccd014*2+dccd015*3+dccd016*4)/(dccd013+dccd014+dccd015+dccd016)*25	≥ 80,00%
		dCCD014	número de respostas insatisfeito		
		dCCD015	número de respostas satisfeito		
		dCCD016	número de respostas muito satisfeito		
CCD008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	dCCD017	número de utentes que responderam ao inquérito	=dccd017/dccd018*100	≥ 20,00%
		dCCD018	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

As metas identificadas para os indicadores de desempenho foram todas atingidas, superando-as mesmo em 4 dos indicadores.

	INDICADOR	META	GLOBAL
CCD001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	≥ 90,00%	100,00%
CCD002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através dos canais institucionais	≥ 90,00%, 24 horas	100,00%
CCD003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	≥ 90,00%, 48 horas	100,00%
CCD004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	≥ 90,00%, 24 horas	100,00%
CCD005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	100%	100,00%
CCD006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	100%	100,00%

tabela 04 | resultados desempenho 2023

	DADO	GLOBAL
dCCD001	número de campanhas publicitárias realizadas	17
dCCD002	número de campanhas publicitárias validadas	17
dCCD003	número de informações divulgadas através dos canais institucionais dentro do prazo	370
dCCD004	número de solicitações para divulgação de informações através dos canais institucionais	370
dCCD005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	15
dCCD006	número de reportagens realizadas	15
dCCD007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	74
dCCD008	número de comunicados de imprensa autorizados	74
dCCD009	número de participações em eventos de	71
dCCD010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional	71
dCCD011	número de eventos realizados	1
dCCD012	número de eventos previstos	1

tabela 05 | dados desempenho 2023

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

A evolução do desempenho nos últimos três anos foi positiva, em crescendo na percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias através da PolitécnicTV e estabilizando nos outros parâmetros.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
CCD001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	≥ 90,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
CCD002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através dos canais institucionais	≥ 90,00%, 24 horas	0,00%	↗	100,00%	→	100,00%
CCD003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	≥ 90,00%, 48 horas	60,00%	↗	91,67%	↗	100,00%
CCD004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	≥ 90,00%, 24 horas	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
CCD005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	100%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
CCD006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	100%	0,00%	→	0,00%	↗	100,00%

tabela 06 | evolução do desempenho 2021/2023

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Foram aplicados questionários à satisfação com os serviços aos utilizadores da Aula Magna, durante o período em análise. Os resultados encontram-se nos quadros abaixo.

	INDICADOR	META	GLOBAL
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	≥ 80,00%	97,41%
CCD008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	≥ 20,00%	86,57%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

	DADO	GLOBAL
dCCD013	número de respostas muito insatisfeito	0
dCCD014	número de respostas insatisfeito	0
dCCD015	número de respostas satisfeito	6
dCCD016	número de respostas muito satisfeito	52
dCCD017	número de utentes que responderam ao inquérito	58
dCCD018	número de utentes dos serviços	67

tabela 08 | dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Em termos comparativos, os dados referentes ao ano de 2023 sofreram um ligeiro decréscimo em relação aos anos de 2021 e 2022.

INDICADOR		META	2021	Δ	2022	Δ	2023
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	≥ 80,00%	100,00%	↘	99,50%	↘	97,41%
CCD008	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	≥ 20,00%	79,62%	↗	87,72%	↘	86,57%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

9. AUDITORIAS

Relativamente aos resultados obtidos nas auditorias internas, as ações identificadas ainda não foram implementadas.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2022	alargar o âmbito de aplicação do questionário à satisfação	1 ano	monitorização satisfação			

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

Em 2023 foram cumpridas as metas dos indicadores de desempenho identificados para os serviços.

Quanto à percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias como eventos programados, salienta-se a realização com bastante adesão dos Dias Abertos do IPV e a extinção temporária do Ciência em Férias. Realizou-se um evento novo, denominado Mostra IPV 2023, que consistiu em abrir a porta da instituição à comunidade. Este evento deverá realizar-se de novo em 2024.

Os recursos humanos disponíveis são o principal obstáculo à realização de mais atividades. Neste momento os serviços contam com seis colaboradores, sendo que o elemento que prestava serviço no Centro de Recursos Áudio Visuais se aposentou ficando, até à data, sem substituto. Cada área dentro dos serviços tem apenas um colaborador afeto.

Houve reforço com dois elementos que transitaram de outra área do IPV tendo um ficado a prestar serviço nas Relações Públicas e outro na construção/atualização do site institucional.

11. MELHORIA

Tendo em conta a análise efetuada, os serviços propõem a implementação de 2 ações de melhoria de acordo com a seguinte tabela.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2023	Reforço dos meios humanos	31/12/2025	número de novos colaboradores
2023	Formação adequada às funções desempenhadas	21/12/2025	número de ações de formação

tabela 11 melhorias