



**Politécnico
de Viseu**

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS

2023

Elaborado por

Helena Rodrigues
Serviços de Relações Externas

16/02/2024

Aprovado por

João Vinhas
Vice-Presidente IPV

23/02/2024

1. APRESENTAÇÃO

Os Serviços de Relações Externas representam o serviço central de coordenação e de apoio à estratégia de internacionalização do Instituto Politécnico de Viseu (IPV). A sua função consiste fundamentalmente na gestão administrativa da cooperação internacional, nos domínios da educação e formação, em estreita colaboração com as Unidades Orgânicas (UO), estas últimas responsáveis pelas dimensões científica e pedagógica dos projetos desenvolvidos. As atividades coordenadas administrativamente por estes serviços incluem, maioritariamente, a mobilidade de estudantes, docentes e não docentes; o estabelecimento de parcerias interinstitucionais internacionais; e a participação em projetos de Mobilidade Individual para Fins de Aprendizagem.

No âmbito do programa comunitário Erasmus+ implementado pelo IPV, as experiências de mobilidade são financeiramente apoiadas, com atribuição de bolsas de viagem e subsistência.

Ao longo de todo o processo de mobilidade, os participantes dispõem do apoio organizativo dos SRE (em termos administrativos e financeiros, caso aplicável) e dos diversos Coordenadores Académicos.

Em cada UO, o Coordenador Académico (CA) para a cooperação internacional funciona como elo de ligação entre os Serviços de Relações Externas e os membros da comunidade.

2. COLABORADORES

A instituição tem vindo a reforçar o seu compromisso com a missão de internacionalização, sob o lema: “Do IPV vê-se o Mundo”, denotando um cada vez maior grau de envolvimento a nível institucional com este eixo estratégico, transversal às diferentes missões do IPV: formação, investigação e envolvimento com a comunidade.

A articulação com os órgãos de gestão e colaboração com as UO funcionou de forma eficaz em 2023, tendo contribuído em larga medida a nomeação, em fevereiro, de uma Pró-Presidente para as Relações Internacionais, que, em estreita colaboração com o Vice-Presidente que tutela a área da internacionalização, têm acompanhado e apoiado proativamente as atividades desenvolvidas pelos SRE, e tido um papel fundamental nos progressos alcançados no âmbito da Área Nuclear da Internacionalização (ANI), particularmente após a integração do IPV na Universidade Europeia EUNICE.

Por sua vez, a atuação de cada área funcional dos SRE, em estreita colaboração com as coordenações académicas, foi determinante para atingir os objetivos alcançados, quer na execução das atividades, quer no esforço de melhoria contínua.

A atividade dos SRE abrange em termos gerais duas grandes áreas: cooperação e mobilidade internacionais. À área da cooperação internacional compete a criação de parcerias, a representação ao abrigo de colaborações interinstitucionais internacionais, e candidaturas a projetos de mobilidade individual para fins de aprendizagem. À área da mobilidade compete a implementação e a gestão operacional dos programas em curso, dos quais participam estudantes, docentes e não docentes, quer recebidos (*incoming*), quer enviados (*outgoing*).

Ainda que o desempenho dos SRE tenha sido bastante positivo, 2023 foi um ano marcadamente atípico e desafiante, no que concerne à gestão de Recursos Humanos. Presentemente estão afetos aos SRE seis colaboradores não docentes nos Serviços Centrais. No entanto, devido a circunstâncias especiais, o mesmo não ocorreu no ano anterior. Como consequência dessas circunstâncias, em novembro de 2023, as funções dos elementos que compõem a equipa atual foram reorganizadas.

Acresce que uma das colaboradoras que se encontra afeta aos SRE, assume, no entanto, maioritariamente funções no âmbito do Gabinete de Acesso ao Ensino Superior.

COLABORADORES	SC	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
não docentes	6	0	0	0	0	0	6
docentes	2	1	1	1	1	1	7

tabela 01 | características dos colaboradores

Nome	Breve descrição das funções
<p>Helena Rodrigues Gabinete de Cooperação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenação dos Serviços de Relações Externas; - Gestão da Área Nuclear da Internacionalização (ANI) e Serviços de Relações Externas (SRE), no âmbito do Sistema Interno de Garantia de Qualidade, em articulação com a Presidência; - Representação institucional no âmbito da ANI; - Criação de parcerias e representação ao abrigo de colaborações interinstitucionais internacionais (fora do programa Erasmus+); - Membro da equipa de coordenação do IPV na Universidade Europeia EUNICE; - Avaliadora no âmbito do SIADAP.
<p>Rita Lopes Gabinete de Cooperação Gabinete de Mobilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenação e representação institucional executiva Erasmus+; - Candidaturas a projetos de mobilidade, no âmbito da Ação-Chave KA1 do Programa Erasmus+; - Gestão financeira dos projetos de mobilidade; - Criação e gestão das parcerias Erasmus+ (acordos interinstitucionais); - Colaboração na implementação da plataforma Mobilidade Net; - Implementação de programas especiais resultantes de parcerias interinstitucionais internacionais (fora do espaço Europeu); - Gestão da mobilidade Erasmus+, estudantes recebidos, nos projetos dentro do espaço europeu (em colaboração com Humberto Pinto); - Gestão da mobilidade Erasmus+, docentes e não docentes recebidos dentro do espaço europeu (em colaboração com Humberto Pinto); - Gestão da mobilidade Erasmus+ fora do espaço europeu (ICM) – docentes, não docentes e estudantes.
<p>Sandra Familiar Gabinete de Mobilidade (reiniciu funções a 13 de outubro de 2023 após licença de maternidade)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestão da mobilidade Erasmus+ e outros projetos internacionais que impliquem o envio de estudantes do IPV para a execução de atividades de mobilidade para estudos e estágio; - Colaboração nas candidaturas a financiamento em particular no que concerne à mobilidade de alunos do IPV; - Gestão financeira dos projetos de mobilidade dos estudantes enviados pelo IPV ao abrigo do programa Erasmus+ e outros projetos/iniciativas internacionais que venham ser implementados; - Colaboração na implementação da plataforma Mobilidade Net.

Nome	Breve descrição das funções
<p>Humberto Pinto Gabinete de Mobilidade</p> <p>(iniciou funções a 1 de setembro de 2023, por um período de mobilidade de 12 meses)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Criação e divulgação de conteúdos de comunicação; - Gestão dos canais de informação do Internacional Office; - Organização e promoção de atividades de receção e acompanhamento de estudantes estrangeiros recebidos; - Implementação e gestão de programas especiais resultantes de parcerias interinstitucionais internacionais (fora do espaço Europeu, ex. AULP); - Apoio informativo em língua inglesa aos candidatos ao estatuto de Estudante Internacional que contactam os SRE. - Gestão da mobilidade Erasmus+, estudantes recebidos, nos projetos dentro do espaço europeu (em colaboração com Rita Lopes); - Gestão da mobilidade de Erasmus+, docentes e não docentes recebidos dentro do espaço europeu.
<p>Marlene Albuquerque Gabinete de Mobilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestão da mobilidade de estudantes recebidos, ao abrigo de protocolos de cooperação internacionais; - Gestão da mobilidade Erasmus+, docentes e não docentes enviados dentro do espaço europeu; - Apoio informativo, acolhimento, orientação e acompanhamento dos estudantes internacionais a nível central.
<p>Conceição Pereira Gabinete de Mobilidade</p> <p>(maioritariamente exerce funções no Gabinete de Acesso ao Ensino Superior no IPV)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio administrativo e logístico às atividades desenvolvidas e realizadas, designadamente as que respeitam a eventos; - Apoio informativo em língua portuguesa aos candidatos ao estatuto de Estudante Internacional que contactam os SRE; <p><u>Outras funções:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsável pelo Gabinete de Acesso ao Ensino Superior (mobilização, organização e coordenação dos RH necessários para apoio ao processamento das candidaturas ao Concurso Nacional de Acesso); - Gestora dos Procedimentos do GAES; - Membro integrante e dinamizador da Comissão de Orientação Vocacional do IPV; - Assessoria Administrativa à Rede PEPER; - Assessoria Administrativa à Rede Provas Centro.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os SRE procuram ativamente melhorar os seus serviços por forma a sustentar o crescimento do IPV na Área Nuclear para a Internacionalização, e corresponder às necessidades e satisfação dos seus utentes, particularmente no que diz respeito às condições de participação em atividades de mobilidade *incoming* e *outgoing*. Para tal, contribuíram para os indicadores de desempenho dos SRE os seguintes dados de entrada, fórmulas e metas:

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
RE001	taxa de evolução do número de acordos interinstitucionais estabelecidos	dRE001	número de acordos interinstitucionais existentes no ano letivo atual	dRE001/dRE002*100	≥ 110.00%
		dRE002	número de acordos interinstitucionais existentes no ano letivo anterior		
RE002	taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do programa Erasmus+ KA1	dRE003	número de projetos aprovados	dRE003/dRE004*100	≥ 80.00%
		dRE004	número de projetos submetidos		
RE003	taxa de aplicação da verba aprovada no âmbito do programa Erasmus+ KA1	dRE005	verba aplicada	dRE005/dRE006*100	≥ 80.00%
		dRE006	verba aprovada		
RE004	taxa de evolução de estudantes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	dRE007	número de estudantes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	dRE007/dRE008*100	≥ 80.00%
		dRE008	número de estudantes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior		
RE005	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	dRE009	número de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	dRE009/dRE010*100	≥ 80.00%
		dRE010	número de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior		
RE006	taxa de evolução de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	dRE011	número de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	dRE011/dRE012*100	≥ 80.00%
		dRE012	número de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior		
RE007	taxa de evolução de estudantes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	dRE013	número de estudantes enviados através de ao abrigo de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	dRE013/dRE014*100	≥ 80.00%
		dRE014	número de estudantes enviados através de ao abrigo de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior		
RE008	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	dRE015	número de colaboradores docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	dRE015/dRE016*100	≥ 80.00%
		dRE016	número de colaboradores docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior		
RE009	taxa de evolução de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	dRE017	número de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	dRE017/dRE018*100	≥ 80.00%
		dRE018	número de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior		

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
RE010	taxa de evolução de estudantes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE019	número de estudantes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	dRE019/dRE020*100	≥ 80.00%
		dRE020	número de estudantes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior		
RE011	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE021	número de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	dRE021/dRE022*100	≥ 80.00%
		dRE022	número de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior		
RE012	taxa de evolução de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE023	número de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	dRE023/dRE024*100	≥ 80.00%
		dRE024	número de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior		
RE013	taxa de evolução de estudantes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE025	número de estudantes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	dRE025/dRE026*100	≥ 80.00%
		dRE026	número de estudantes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior		
RE014	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE027	número de colaboradores docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	dRE027/dRE028*100	≥ 80.00%
		dRE028	número de colaboradores docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior		
RE015	taxa de evolução de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE029	número de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	dRE029/dRE030*100	≥ 80.00%
		dRE030	número de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Os SRE medem a satisfação dos seus utentes através das respostas obtidas com a aplicação de questionário. Para aferir o grau de satisfação são considerados os seguintes dados, fórmulas e metas:

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
RE016	satisfação com os serviços de relações externas	dRE031	número de respostas muito insatisfeito	$(dRE031*1+dRE032*2+dRE033*3+dRE034*4) / (dRE031+dRE032+dRE033+dRE024)*25$	≥ 80,00%
		dRE032	número de respostas insatisfeito		
		dRE033	número de respostas satisfeito		
		dRE034	número de respostas muito satisfeito		
RE017	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	dRE035	número de utentes que responderam ao inquérito	dRE035/dRE036*100	≥ 20,00%
		dRE036	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Globalmente, o desempenho dos SRE no que diz respeito aos resultados obtidos, face às metas estabelecidas, foi positivo apesar de se terem sentido algumas dificuldades.

Particularmente, no que respeita à taxa de evolução do número de acordos interinstitucionais, a meta foi superada, registando um crescimento acima dos 110%. Para este valor contribuiu o aumento do número de acordos existentes (200) face ao ano anterior (174), quer no seio do Programa Erasmus+, quer no que diz respeito aos acordos interinstitucionais bilaterais com Instituições de Ensino Superior (IES) fora do espaço europeu. De notar que a participação na Universidade Europeia EUNICE, em particular os esforços desenvolvidos pela equipa que participa na Mobility Task Force, em estreita articulação com os SRE, tiveram um impacto bastante positivo, tendo já sido criadas parcerias individuais, em áreas diversificadas, com mais de metade dos parceiros da aliança (5). Por outro lado, para o aumento dos acordos bilaterais de mobilidade, registamos o contributo, em grande medida, da participação em eventos internacionais para profissionais do ensino superior; os contactos institucionais estabelecidos no âmbito da participação no projeto *Portugal Polytechnics International Network* (PPIN); e os contactos individuais estabelecidos por docentes, fruto das oportunidades de colaboração decorrentes das suas participações em atividades internacionais.

Já no que diz respeito à taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do Programa Erasmus+, os SRE viram aprovados todos os projetos candidatados, a saber:

1. a candidatura Erasmus+ KA131 mobilidade para fins de aprendizagem, para estudantes, docentes e não docentes no âmbito do Consórcio ErasmusCentro (rede parceira que agrega 8 institutos politécnicos: Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Leiria, Portalegre, Santarém, Tomar e Viseu): 2023-1-PT01-KA131-HED-000140535;
2. a candidatura *International Credit Mobility* (ICM) ProCultura+, para a mobilização de estudantes e docentes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), Timor-Leste, Brasil e Portugal, na área da CTEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática), no âmbito da participação no Consórcio de Mobilidade do Ensino Superior Erasmus+ (ProCTEM+): 2023-1-PT01-KA171-HED-000141292; e
3. a candidatura individual ICM para mobilização *incoming* de estudantes, docentes e não docentes, apresentada em parceria com a Armenian National Agrarian University (Arménia); a Dnipro University of Technology (Ucrânia), e as instituições de ensino superior brasileiras: Centro Universitário FEI; Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR): PT01-KA171-HED-000128052.

Quanto à taxa de aplicação da verba aprovada (245.645,00€) no âmbito do programa Erasmus+, o resultado obtido está muito próximo da meta estabelecida, ainda que com espaço para melhoria (79,51%). De notar que, no ano em análise, estiveram em execução os seguintes projetos acreditados:

1. o projeto 2021-1-PT01-KA131-HED-000020621, para mobilidade de estudantes (SMS e SMT), docentes (STA e STT) e não docentes (STT), candidatado e contratualizado no âmbito do consórcio ErasmusCentro.
2. o projeto 2020-1-PT01-KA103-077705, para mobilidade de docentes para missões de ensino (STA) e mobilidade de docentes e não docentes para formação (STT), candidatado e contratualizado individualmente pelo IPV junto da Agência Nacional Erasmus+.

3. o projeto 2020-1-PT01-KA103-077980, para mobilidade de docentes e não docentes para missões de ensino e formação (STA e STT), no âmbito do consórcio ErasmusCentro.
4. o projeto 2020-1-PT01-KA107-077738, para mobilidade de docentes e não docentes para missões de ensino e formação (STA e STT) fora do Espaço Europeu (ICM), candidatado e contratualizado individualmente pelo IPV junto da Agência Nacional Erasmus+.

Em termos de registo de mobilidade, é de considerar que o saldo é positivo no que diz respeito aos estudantes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1, com uma taxa de evolução global de 104,05%. A Escola Superior de Educação de Viseu (ESEV), a Escola Superior de Saúde de Viseu (ESSV) e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (ESTGL) foram as UO que, em 2022-2023, percentualmente e face ao ano anterior, receberam mais estudantes em mobilidade, respetivamente 366,67%, 142,86% e 150,00%. Já a Escola Superior Agrária de Viseu (ESAV) e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) registaram quedas na evolução dos fluxos, fixando-se respetivamente em 90,00% e 75,56%. Quanto ao número de estudantes recebidos no âmbito de outras parcerias interinstitucionais internacionais, ocorreu uma regressão global (72,73%), que, no entanto, se fixou próxima da meta estabelecida (80,00%). Não obstante, deve ainda assim relevar-se o contributo das parcerias interinstitucionais internacionais, para os valores globais da mobilidade de estudantes *incoming*, contribuindo com um total de 32 estudantes.

Já relativamente aos estudantes enviados, registou-se uma evolução um pouco acima dos 80,00%, no valor de 85,07%, que reflete a diminuição dos fluxos em todas as UO, à exceção da ESTGL que duplicou o número de estudantes enviados.

Quanto aos colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1, a participação, em 2022-2023, foi muito expressiva com uma evolução global no valor de 280,00%, correspondente a 42 fluxos de mobilidade, face aos 15 do ano anterior. São de destacar as percentagens de evolução positiva da ESEV, ESSV e ESTGV: 500,00%, 366,67% e 366,67%. Acresce o registo de uma mobilidade docente, na ESEV, ao abrigo das parcerias interinstitucionais bilaterais.

Também quanto aos colaboradores docentes enviados, a tendência foi de elevado crescimento, já que, em termos globais, se passou de 24 fluxos, para 88, no ano letivo de 2022-2023. De notar que, nesse ano, estiveram em execução quatro projetos para a mobilidade docente e não docente, em virtude do levantamento das restrições impostas decorrentes da pandemia COVID-19, tendo ocorrido a prorrogação de alguns projetos. Assim, em todas as UO, à exceção da ESTGL, foi verificada uma evolução muito positiva, ultrapassando a meta de 80,00% em larga medida. Destacam-se as evoluções registadas na ESTGV, ESAV e ESSV, com valores de 400,00%, 350,00% e 310,00%, respetivamente. Também na ESEV a variação foi positiva, fixando-se, no entanto, nos 180,00%.

No contexto dos colaboradores não docentes recebidos no âmbito das atividades de mobilidade Erasmus+ KA1, aumentámos os fluxos considerando que no ano anterior o número de fluxos foi de zero, passando para seis (um na ESSV, e cinco nos Serviços Centrais). Mantém-se a ausência de fluxos ao abrigo de outros programas.

A análise crítica da evolução das percentagens relativas aos colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 revela uma tendência global positiva, refletindo o aumento global do número de fluxos. Passamos de quatro fluxos, em 2021-2022, para seis fluxos, em 2022-2023. Esta tendência sugere um interesse e participação crescentes dos colaboradores não docentes em atividades de mobilidade Erasmus+ KA1, particularmente na ESSV, na qual o aumento observado foi mais expressivo. Apesar de não tão expressivo, o mesmo

também se fez notar na ESEV. De igual modo, a mobilidade com origem nos Serviços Centrais contribuiu para o incremento dos valores globais. No que concerne à percentagem e evolução dos colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade de outras parcerias interinstitucionais internacionais, não se registaram oscilações, mantendo-se todos os campos com zero fluxos.

	INDICADOR	META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	GLOBAL
RE001	taxa de evolução do número de acordos interinstitucionais estabelecidos	≥ 110.00%							114,94%
RE002	taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do programa Erasmus+ KA1	≥ 80.00%							100,00%
RE003	taxa de aplicação da verba aprovada no âmbito do programa Erasmus+ KA1	≥ 80.00%							79,51%
RE004	taxa de evolução de estudantes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80.00%	60,00%	91,67%	333,33%	103,03%	300,00%	0,00%	114,93%
RE005	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80.00%	75,00%	500,00%	366,67%	366,67%	0,00%	0,00%	280,00%
RE006	taxa de evolução de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80.00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
RE007	taxa de evolução de estudantes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80.00%	40,00%	58,33%	150,00%	100,00%	200,00%	0,00%	85,07%
RE008	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80.00%	350,00%	180,00%	310,00%	400,00%	0,00%	0,00%	366,67%
RE009	taxa de evolução de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80.00%	0,00%	0,00%	200,00%	0,00%	0,00%	100,00%	150,00%
RE010	taxa de evolução de estudantes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%	37,50%	40,00%	0,00%	92,86%	50,00%	0,00%	72,73%
RE011	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
RE012	taxa de evolução de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RE013	taxa de evolução de estudantes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RE014	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RE015	taxa de evolução de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

tabela 04 | resultados desempenho 2023

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	GLOBAL
dRE001	número de acordos interinstitucionais existentes no ano letivo atual							200
dRE002	número de acordos interinstitucionais existentes no ano letivo anterior							174
dRE003	número de projetos aprovados							3
dRE004	número de projetos submetidos							3
dRE005	verba aplicada							195 304,00 €
dRE006	verba aprovada							245 645,00 €
dRE007	número de estudantes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	9	11	20	34	3		77
dRE008	número de estudantes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior	15	12	6	33	1		67
dRE009	número de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	3	5	11	22	0	1	42
dRE010	número de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior	4	1	3	6	1	0	15
dRE011	número de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	0	0	1	0	0	5	6
dRE012	número de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0
dRE013	número de estudantes enviados ao abrigo de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	6	7	9	33	2	0	57
dRE014	número de estudantes enviados ao abrigo de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior	15	12	6	33	1	0	67
dRE015	número de colaboradores docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	7	9	31	28	13	0	88
dRE016	número de colaboradores docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior	2	5	10	7	0	0	24
dRE017	número de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no atual ano letivo	0	1	4	0	0	1	6
dRE018	número de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 no ano letivo anterior	0	0	2	0	1	1	4
dRE019	número de estudantes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	3	2	0	26	1	0	32
dRE020	número de estudantes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior	8	5	1	28	2	0	44
dRE021	número de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	0	1	0	0	0	0	1
dRE022	número de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	GLOBAL
dRE023	número de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0	0
dRE024	número de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0
dRE025	número de estudantes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0	0
dRE026	número de estudantes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0
dRE027	número de colaboradores docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0	0
dRE028	número de colaboradores docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0
dRE029	número de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no atual ano letivo	0	0	0	0	0	0	0
dRE030	número de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	0

tabela 05 | dados desempenho 2023

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Em termos de variação, os resultados remetem para uma evolução global positiva nos últimos três anos. Devemos ter presente que alguns valores percentuais calculados em 2021-2022 condicionam a análise dos valores referentes a 2022-2023. A explicação reside no facto dos valores base de análise (2020-2021) serem reduzidos, fruto das restrições aplicadas no contexto da pandemia COVID-19. Por essa razão, os valores verificados em 2021-2022 denotaram, em termos percentuais, um aumento muito significativo, face ao ano letivo anterior. Deste modo, embora em termos absolutos os valores de 2022-2023 sejam, em grande parte dos casos, mais elevados, o mesmo não se reflete em termos percentuais. Tal acontece, por exemplo, no caso da evolução dos estudantes recebidos ao abrigo das atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 – o número de estudantes recebidos foi superior ao do ano anterior – e da evolução do número dos colaboradores docentes enviados ao abrigo das atividades de mobilidade Erasmus+ KA1, o qual mais do que triplicou comparativamente a 2021-2022.

Já no que respeita à taxa de evolução dos estudantes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1, a mesma diminuiu para 85,07%, em 2022-2023, mas ainda assim superou os objetivos fixados (80,00%). Consideramos que estes valores não são indicativos de um decréscimo nas mobilidades, mas resultam de um processo de ajuste e adaptação natural. Não obstante, é de referir que os fluxos disponíveis no projeto 2021-1-PT01-KA131-HED-000020621 foram cumpridos na sua quase totalidade.

Quanto às taxas de evolução dos colaboradores docentes e dos colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade KA1, denotámos uma tendência muito positiva, consequência da maior visibilidade e atratividade do IPV a nível internacional, tendência esta que esperamos se mantenha. O mesmo acontece no seio dos colaboradores docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais.

Relativamente à taxa de evolução dos estudantes enviados, colaboradores não docentes recebidos, e colaboradores docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais, deve o IPV continuar a investir na aproximação entre instituições e na implementação de planos de trabalho específicos que permitam dar forma aos pressupostos estabelecidos nos acordos de cooperação firmados.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
RE001	taxa de evolução do número de acordos interinstitucionais estabelecidos	≥ 110,00%		→		↗	114,94%
RE002	taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do programa Erasmus+ KA1	≥ 80,00%		→		↗	100,00%
RE003	taxa de aplicação da verba aprovada no âmbito do programa Erasmus+ KA1	≥ 80,00%	25,84%	↗	76,47%	↗	79,51%
RE004	taxa de evolução de estudantes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80,00%		↗	217,65%	↘	114,93%
RE005	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80,00%		↗	214,29%	↗	280,00%
RE006	taxa de evolução de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80,00%		→	0,00%	↗	100,00%
RE007	taxa de evolução de estudantes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80,00%		↘	279,17%	↘	85,07%

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
RE008	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80.00%		↘	1200,00%	↘	366,67%
RE009	taxa de evolução de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1	≥ 80.00%		→	0,00%	↗	150,00%
RE010	taxa de evolução de estudantes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%		↘	183,33%	↘	72,73%
RE011	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%		→	0,00%	↗	100,00%
RE012	taxa de evolução de colaboradores não docentes recebidos ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%		→	0,00%	→	0,00%
RE013	taxa de evolução de estudantes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%		→	0,00%	→	0,00%
RE014	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%		→	0,00%	→	0,00%
RE015	taxa de evolução de colaboradores não docentes enviados ao abrigo de outras parcerias interinstitucionais internacionais	≥ 80.00%		→	0,00%	→	0,00%

tabela E06 | evolução do desempenho 2021/2023

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

A satisfação global dos utentes para com os serviços prestados pelos SRE continua a ser positiva, mantendo-se acima dos 80,00%. Todavia, a aplicação do questionário continua aquém das expectativas (84,62%). Os estudantes enviados continuam a ser o grupo de utentes em que se tem registado maior participação. Tendo em consideração que se entende que os utentes do serviço são todos os participantes em atividades de mobilidade (estudantes enviados e recebidos, docentes enviados e recebidos e não docentes enviados e recebidos ao abrigo do Programa Erasmus+, mas também das parcerias interinstitucionais internacionais), mas também os estudantes internacionais que contactam o serviço, os SRE continuarão a desenvolver esforços para aumentar o número de respostas recolhidas, bem como o grau de satisfação dos utentes.

	INDICADOR	META	SRE
RH021	Satisfação com os Serviços de Relações Externas	≥ 80,00%	88,91%
RH022	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os Serviços de Relações Externas	≥ 20,00%	84,62%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

	DADO	RE/PV
dRH037	número de respostas muito insatisfeito	8
dRH038	número de respostas insatisfeito	14
dRH039	número de respostas satisfeito	70
dRH040	número de respostas muito satisfeito	183
dRH041	número de utentes que responderam ao inquérito	55
dRH042	número de utentes dos serviços	65

tabela 08 | dados satisfação 2023

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Os resultados obtidos refletem que a quase totalidade dos utentes tiveram uma boa experiência de interação com os serviços nos últimos três anos, e que as suas expectativas terão sido alcançadas e/ou superadas. O questionário é anónimo, aplicado *online*, e não contém qualquer menção à UO a que o utente pertence. A percentagem de satisfação a rondar os 90,00% denota que a equipa de atendimento se encontra perfeitamente capacitada para dar resposta às necessidades específicas dos seus utentes e que a satisfação com os serviços prestados é um pilar do serviço. No entanto, devemos salientar que no ano transato, por constrangimentos internos, o inquérito somente foi aplicado ao universo dos estudantes *outgoing* no âmbito do Programa Erasmus+ KA1, situação que terá de ser corrigida. Os SRE continuarão a investir na satisfação e no sucesso dos seus utentes, bem como na melhoria contínua dos serviços prestados.

	INDICADOR	META	2021	Δ	2022	Δ	2023
RH021	satisfação com os serviços de relações externas	≥ 80,00%	95,20%	↘	86,27%	↗	88,91%
RH022	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de relações externas	≥ 20,00%	28,74%	↗	31,46%	↗	84,62%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

9. AUDITORIAS

Não tendo sido identificadas melhorias a assinalar em anos anteriores, consideramos as ações de melhoria identificadas na auditoria realizada a 17 de março de 2023, tendo o prazo definido para a sua implementação sido de um ano.

As ações incidiram em dois aspetos:

1. reorganização dos procedimentos ligados a processos de internacionalização, associando os que implicam contacto direto com utentes/ "clientes" (estudantes, docentes e não docentes) ao âmbito dos SRE e os que se encontram mais diretamente relacionados com a estratégia de internacionalização da instituição ao âmbito da ANI;
2. necessidade de aumentar o valor da percentagem de aplicação do questionário à satisfação, nomeadamente através da possibilidade de se apresentarem resultados separados, sobre a satisfação, entre os processos de mobilidade enviados e os processos de mobilidade recebidos, bem como informação do tempo previsto de resposta ao inquérito.

No que concerne à primeira ação, já implementada, só será possível aferir a eficácia da mesma no decurso do ano de 2024. Com efeito, os procedimentos foram reorganizados e revistos à luz da realidade atual. Os procedimentos relacionados com a estratégia de internacionalização assumiram a designação ANI|01 e ANI|02 e os procedimentos com implicação de contacto direto com os utentes/"clientes" assumiram a designação SRE|01, SRE|02, SRE|03 e SRE|04. Foram igualmente revistos e otimizados todos os impressos/formulários associados.

No que diz respeito à segunda ação, a implementação da medida encontra-se em curso.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2023	Reorganizar os procedimentos ligados a processos de internacionalização, associando os que implicam contacto direto com "clientes" (estudantes, docentes e não docentes) ao âmbito dos Serviços de Relações Externas (SRE 03, SRE 04, SRE 05 e SRE 06) e os que se encontram mais diretamente relacionados com a estratégia de internacionalização da instituição ao âmbito da área nuclear internacionalização (SRE 01, SRE 02).	2024	reorganizar documentação	Sim		Apenas será possível aferir a eficácia desta ação no decurso do ano de 2024.
2023	Verificar a possibilidade de apresentar resultados separados, sobre a satisfação, entre os processos de mobilidade – enviados e os processos de mobilidade – recebidos.	2024	resultados de satisfação	Não		Em 2023, ainda não foi possível separar a aplicação do inquérito em termos da tipologia dos utentes, tendo em conta as circunstâncias de funcionamento, ao nível dos Recursos Humanos disponíveis dos S.R.E naquele ano.

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

A análise do desempenho (dos indicadores, auditorias e satisfação dos utentes) dos últimos três anos, e particularmente do ano académico 2022-2023, permitiu identificar as seguintes conclusões e ações relevantes necessárias para incrementação da eficácia dos SRE.

O número de estudantes, docentes e não docentes em mobilidade não é particularmente elevado. Analisando valores absolutos e englobando estudantes, docentes e não docentes, recebidos e enviados, há que registar um acréscimo de 35,52% em relação ao ano letivo anterior (309 face a 228). Por outro lado, o número total de estudantes, docentes e não docentes recebidos (158) é sensivelmente idêntico ao de enviados (151), em 2022-2023. Os conflitos internacionais e as crises políticas nacionais, de entre outros aspetos, como o aumento dos valores associados a viagens e subsistência, as dificuldades sentidas na atribuição de apoio ao alojamento, a ainda reduzida oferta formativa da instituição em língua estrangeira, caracterizam o ambiente em que a instituição se insere. Existe naturalmente margem para que esse número aumente. Este último é, no entanto, um aspeto que terá de continuar a merecer especial atenção a nível institucional.

Comparando os valores de mobilidade Erasmus+ KA1 com os de mobilidade resultante de outras parcerias interinstitucionais internacionais, aqueles são substancialmente mais elevados do que estes últimos, em virtude da diferença dos calendários académicos, mas também por outro tipo de condicionantes conjunturais, como receios associados ao bem-estar e segurança dos estudantes e/ou dificuldades financeiras por falta de incentivos.

Os SRE estão fortemente empenhados na subida dos valores até agora registados. Deve salientar-se que, cada vez mais, a política de comunicação e divulgação entre os serviços e a comunidade académica local e internacional se torna determinante, para alcançar metas mais ambiciosas. Ainda que essa divulgação seja já uma realidade, a aposta passa, por um lado, pela sua intensificação, permitindo o esclarecimento de um número cada vez maior de estudantes, docentes e não docentes acerca das múltiplas vantagens que advêm de um período de mobilidade SMS, SMT, STT ou STA, apesar dos condicionalismos de ordem financeira existentes. Por outro lado, a mesma política torna-se fundamental para a veiculação de informação clara e de fácil acesso para todos aqueles que procuram e pretendem realizar um período de mobilidade na nossa instituição.

Particularmente ao nível da mobilidade docente, ainda que os números em termos de mobilidade Erasmus+ sejam mais significativos, existe ainda possibilidade de os incrementar, nomeadamente através de candidaturas individuais do IPV a Programas Erasmus+ KA1. De registar, no entanto, que os fluxos a executar estão naturalmente sempre correlacionados com os fluxos a contratualizar. Importa por outro lado referir que, no caso dos projetos que envolvem mobilidade de estudantes, a aposta da instituição tem privilegiado o enquadramento no âmbito da sua participação no Consórcio ErasmusCentro. Em particular no âmbito da promoção da mobilidade de estudantes em SMT, existe a condicionante acrescida de os estágios profissionais ocorrerem maioritariamente no Verão e os projetos KA131 terminarem no final do mês de julho, enquanto que, anteriormente, os prazos de conclusão se fixavam no final do mês de outubro.

No que respeita aos colaboradores não docentes, os números são bastante reduzidos, pelo que há também que intensificar e incentivar a participação nestes programas de mobilidade. Alargar e/ou diversificar os períodos de candidatura continuará a ser uma possibilidade a considerar, sempre que possível.

A organização e participação em *Blended Intensive Programmes* (BIP) constituirão, dadas as suas características híbridas (presencial e virtual) e ao envolverem mobilidades de curta duração, uma via importante para facilitar a mobilidade da comunidade académica. Constituirá uma aposta cuja divulgação e explicação urge intensificar.

A adequação da instituição à rede *Erasmus Without Paper* (EWP) para a ligação eficiente às instituições parceiras, na troca de dados e processos: celebração dos acordos interinstitucionais, nomeação de estudantes *outgoing* e *incoming*, registo e aprovação de *Learning Agreements*, e registo de *Transcript of Records* para os estudantes *incoming* tem sido um desafio que continua a carecer de acompanhamento.

A adequação dos processos à nova realidade EUNICE é um trabalho em curso, em estreita ligação com a Pró-Presidente para a Universidade Europeia EUNICE, e Gabinete EUNICE, estimulando a harmonização e ajuste da regulamentação existente. O alinhamento com o compromisso da Comissão Europeia de uma UE socialmente inclusiva, abrindo caminho para um futuro mais sustentável e equitativo, em consonância com o Pilar Europeu dos Direitos Sociais, não deve ser descurado. O apoio e incentivos com vista a uma maior inclusão, acessibilidade e sustentabilidade irão continuar a ser prestados.

A todos os níveis deve salientar-se o papel determinante, assumido pelas Coordenadoras Académicas.

Mais difícil é a tarefa de incrementar os números das mobilidades afetas a parcerias interinstitucionais internacionais.

Neste caso, deve o IPV continuar a investir institucionalmente no estreitamento de relações com as instituições parceiras, promovendo a criação e implementação de planos de trabalho específicos, que permitam dar forma aos pressupostos estabelecidos nos acordos de cooperação firmados e que contribuam de forma determinante para que estudantes, docentes e não docentes possam abraçar períodos de mobilidade *incoming* e *outgoing*.

Já no que respeita à satisfação dos utentes, no ano letivo 2022-2023, dados os condicionalismos resultantes dos recursos disponíveis, particularmente humanos, não foi possível solicitar o preenchimento do inquérito de satisfação ao universo global que recorre aos serviços, limitando-se o mesmo aos estudantes *outgoing*. Ainda que os resultados denotem grande satisfação para com o desempenho dos SRE, é muito importante que os inquéritos abranjam todo o universo de utentes e sejam diferenciados, para que possam ser efetuadas análises mais concretas e que permitam tirar conclusões em relação aos aspetos de funcionamento a necessitarem de melhoria. Um aspeto importante a salientar é a celeridade com que os SRE necessitam de dar resposta às solicitações. Será com toda a certeza uma característica que terá reflexos positivos nos inquéritos de satisfação.

11. MELHORIA

Com vista a incrementar a eficácia dos serviços prestados, os SRE propõem-se a implementar, em 2024, as seguintes ações ao alcance da sua esfera de competências.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	Aumento em pelo menos 5% do número global de parcerias comparativamente ao ano anterior.	1 ano	Número global de parcerias implementadas
2024	Aposta na melhoria da comunicação de âmbito internacional, ao nível da produção de pelo menos 3 conteúdos informativos com carácter inovador.	1 ano	Quantidade de conteúdos e materiais de divulgação produzidos
2024	Promoção de pelo menos 2 iniciativas inovadoras de apoio à mobilidade incoming e outgoing, em modo blended.	1 ano	Número de iniciativas implementadas
2024	Aumento do número de projetos Erasmus candidatados face ao ano anterior	1 ano	Número de projetos candidatados

tabela 11 melhorias