



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS

Ano 2024

Aprovado em: 2025-03-25

1. APRESENTAÇÃO	4
2. COLABORADORES	4
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	6
4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO	8
5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	9
6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO	12
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	13
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	14
9. AUDITORIAS	15
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	15
11. MELHORIA	17

Inválido para efeito de certificação

Elaborado por	Aprovado por
Serviços de Relações Externas	João Vinhas Vice-Presidente IPV

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 ligação entre os Serviços de Relações Externas e os membros da comunidade.

2. COLABORADORES

A articulação com os órgãos de gestão e colaboração com as UO funcionou de forma eficaz em 2024. A Pró-Presidente para as Relações Internacionais, em estreita colaboração com o Vice-Presidente que tutela a área da internacionalização, têm acompanhado e apoiado proativamente as atividades desenvolvidas pelos SRE.

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).

Em 2024, estavam afetos aos SRE seis colaboradores não docentes nos Serviços Centrais. De destacar que uma das

colaboradoras afeta aos SRE, assumiu, no entanto, maioritariamente funções noutras áreas de intervenção do IPV, nomeadamente Gabinete de Acesso ao Ensino Superior.

Helena Rodrigues | Gabinete de Cooperação

- 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.

Rita Lopes | Gabinete de Cooperação | Gabinete de Mobilidade

- 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.

Sandra Familiar | Gabinete de Mobilidade

- 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.

Humberto Pinto | Gabinete de Mobilidade

- 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.

Marlene Albuquerque | Gabinete de Mobilidade

- 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.

Conceição Pereira | Gabinete de Mobilidade

(maioritariamente exerce funções no Gabinete de Acesso ao Ensino Superior no IPV)

- 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;

Outras funções:

- 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.

CARREIRA	SC	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	GLOBAL
Não docente	6	0	0	0	0	0	6
Docente	2	1	1	1	1	1	7

tabela E01 | características dos colaboradores

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:

INDICADOR		DADO		FÓRMULA	META
RE001	taxa de evolução dos 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		dRE003	número de projetos aprovados	dRE003/dRE004*100	>= 80.00%

	taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do programa Erasmus+ KA1	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 no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE007	número de estudantes recebidos no atual ano letivo	dRE007/dRE008*100	>= 80.00%
		dRE008	número de estudantes recebidos no ano letivo anterior		
RE005	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE009	número de colaboradores docentes recebidos no atual ano letivo	dRE009/dRE010*100	>= 80.00%
		dRE010	número de colaboradores docentes recebidos no ano letivo anterior		
RE006	taxa de evolução de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE011	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no atual ano letivo	dRE011/dRE012*100	>= 80.00%
		dRE012	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no ano letivo anterior		
RE007	taxa de evolução de estudantes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE013	número de estudantes enviados no atual ano letivo	dRE013/dRE014*100	>= 80.00%
		dRE014	número de estudantes enviados no ano letivo anterior		
RE008	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE015	número de colaboradores docentes enviados no atual ano letivo	dRE015/dRE016*100	>= 80.00%
		dRE016	número de colaboradores docentes enviados no ano letivo anterior		
RE009	taxa de evolução de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE017	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no atual ano letivo	dRE017/dRE018*100	>= 80.00%
		dRE018	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no ano letivo anterior		

tabela E02 | 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
SAT006	satisfação com os serviços de relações externas	dSAT030	número de respostas muito insatisfeito	$\frac{((dSAT030*1+dSAT031*2+dSAT032*3+dSAT033*4) / (dSAT030+dSAT031+dSAT032+dSAT033)/4)*100}{1}$	$\geq 80,00\%$
		dSAT031	número de respostas insatisfeito		
		dSAT032	número de respostas satisfeito		
		dSAT033	número de respostas muito satisfeito		
SAT018	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de relações externas	dSAT034	número de utentes que responderam ao inquérito	$dSAT034/dSAT035*100$	$\geq 20,00\%$
		dSAT035	número de utentes dos serviços		

tabela E03 | 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.

Particularmente, no que respeita à taxa de evolução do número de acordos interinstitucionais, a meta foi superada, atingindo a percentagem de 138,50%. Para este valor contribuiu o aumento do número de acordos existentes (277) face ao ano anterior (200), 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.

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: 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): 2024-1-PT01-KA131-HED-000235790; e a candidatura individual para mobilização incoming de docentes e não docentes: 2024-1-PT01-KA131-HED-000209039.

Quanto à taxa de aplicação da verba aprovada (209.730,00?) no âmbito do programa Erasmus+, o resultado obtido superou a meta estabelecida, atingindo 85,12%. De notar que, no ano em análise, esteve em execução o seguinte projeto acreditado: 2022-1-PT01-KA131-HED-000064936, para mobilidade de estudantes (SMS e SMT), docentes (STA e STT) e não docentes (STT), candidatado e contratualizado no âmbito do consórcio ErasmusCentro.

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 e outras parcerias interinstitucionais internacionais, com uma taxa de evolução global de 127,52%. A Escola Superior Agrária de Viseu (ESSV), a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (ESTGL) foram as UO que, em 2023-2024, percentualmente e face ao ano anterior, registaram um crescimento mais significativo.

Já relativamente aos estudantes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais, registou-se uma evolução no valor de 117,54%, que reflete o aumento de fluxos na ESAV, ESEV e ESTGL. A ESSV e ESTGL registaram uma ligeira queda, fixando-se, ainda assim nos 88,89% e 87,88%.

Quanto aos colaboradores docentes recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais, é de destacar a taxa de evolução global acima dos 80,00%, alcançando os 104,65%. O contributo da ESAV foi muito expressivo com uma evolução percentual de 666,67%, correspondente a 20 fluxos de mobilidade, face aos 3 do ano anterior.

Quanto aos colaboradores docentes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais, a tendência foi de decréscimo comparativamente ao ano anterior, já que, em termos globais, se passou de 88, no ano letivo de 2022-2023, para 65 no ano letivo de 2023-2024. De notar que, no ano letivo 2022-2023, 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. Já em 2023-2024, apenas esteve em execução um projeto. A ESEV e ESTGL superaram a meta de 80,00%, com uma taxa de evolução registada em 111,11% e 107,69%.

No contexto dos colaboradores não docentes recebidos no âmbito das atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 e outras parcerias interinstitucionais internacionais, não se atingiu a meta prevista, considerando que no ano letivo de 2022-2023 foi registado um maior fluxo de mobilidades nos Serviços Centrais, bem como na ESSV.

A análise crítica da evolução das percentagens relativas aos colaboradores não docentes enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 e outras parcerias interinstitucionais internacionais revela uma tendência global extremamente positiva, refletindo aumento global do número de fluxos. Passamos de seis fluxos, em 2022-2023, para doze fluxos em 2023-2024. Esta tendência sugere um interesse e participação crescentes dos colaboradores não docentes em atividades de mobilidade Erasmus+ KA1, particularmente nos Serviços Centrais e ESEV no qual se observou um crescimento.

INDICADOR		META	ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
RE001	taxa de evolução do número de acordos interinstitucionais estabelecidos	>= 110.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	138.50%
RE002	taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do programa Erasmus+ KA1	>= 80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
RE003	taxa de aplicação da verba aprovada no âmbito do programa Erasmus+ KA1	>= 80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	85.12%
RE004	taxa de evolução de estudantes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	500.00%	76.92%	40.00%	95.00%	100.00%	0.00%	127.52%
RE005	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	666.67%	50.00%	36.36%	72.73%	0.00%	0.00%	104.65%
RE006	taxa de evolução de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	50.00%
RE007	taxa de evolução de estudantes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	233.33%	185.71%	88.89%	87.88%	150.00%	0.00%	117.54%
RE008	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	57.14%	111.11%	51.61%	75.00%	107.69%	0.00%	73.86%
RE009	taxa de evolução de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	0.00%	200.00%	100.00%	0.00%	0.00%	300.00%	200.00%

DADO		ESAV	ESEV	ESSV	ESTGV	ESTGL	SC/SAS	PV
dRE001	número de acordos interinstitucionais existentes no ano letivo atual	0	0	0	0	0	0	277
dRE002	número de acordos interinstitucionais existentes no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	200
dRE003	número de projetos aprovados	0	0	0	0	0	0	2
dRE004	número de projetos submetidos	0	0	0	0	0	0	2
dRE005	verba aplicada	0	0	0	0	0	0	178523
dRE006	verba aprovada	0	0	0	0	0	0	209730
dRE007	número de estudantes recebidos no atual ano letivo	60	10	8	57	4	0	139
dRE008	número de estudantes recebidos no ano letivo anterior	12	13	20	60	4	0	109
dRE009	número de colaboradores docentes recebidos no atual ano letivo	20	3	4	16	2	0	45
dRE010	número de colaboradores docentes recebidos no ano letivo anterior	3	6	11	22	0	1	43
dRE011	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no atual ano letivo	2	0	0	0	0	1	3
dRE012	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no ano letivo anterior	0	0	1	0	0	5	6
dRE013	número de estudantes enviados no atual ano letivo	14	13	8	29	3	0	67
dRE014	número de estudantes enviados no ano letivo anterior	6	7	9	33	2	0	57
dRE015	número de colaboradores docentes enviados no atual ano letivo	4	10	16	21	14	0	65
dRE016	número de colaboradores docentes enviados no ano letivo anterior	7	9	31	28	13	0	88
dRE017	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no atual ano letivo	1	2	4	1	1	3	12
dRE018	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no ano letivo anterior	0	1	4	0	0	1	6

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Relativamente aos Acordos Interinstitucionais internacionais estabelecidos, há uma evolução positiva em 2023/2024.

Quanto à taxa de aprovação de projetos e atividades do Programa Erasmus+ KA1 os valores mantiveram-se em relação ao ano anterior.

Por sua vez, a taxa de aplicação da verba aprovada tem vindo a aumentar, nomeadamente tendo, neste último ano, superado a meta estabelecida.

No que concerne à taxa de evolução dos fluxos recebidos ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais, observamos que:

- respeitante aos estudantes recebidos houve uma tendência de decréscimo em 2022/2023, que se reverteu em 2023/2024, tendo superado largamente a meta;

- já no âmbito dos colaboradores docentes recebidos, apesar de ter havido uma redução de fluxos, a meta continua a ser superada;

- por sua vez, no que se reporta aos colaboradores não docentes recebidos, apesar de ter sido considerada uma taxa de 0% em 2022/2023, existiram fluxos que tiveram impacto no resultado de 50%, em 2023/2024, face ao ano letivo anterior.

No que concerne à taxa de evolução dos fluxos enviados ao abrigo de atividades de mobilidade Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais, observamos que:

- respeitante aos estudantes enviados houve uma tendência de crescimento em 2023/2024, enquanto que em 2022/2023 se tinha verificado uma queda;

- já no âmbito dos colaboradores docentes enviados, partimos de valores bastante exacerbados pelo facto de à data de 2021/2022, se encontrarem em execução quatro projetos de mobilidade docente e não docente, em virtude da impossibilidade de concretização de fluxos fruto da pandemia COVID-19;

- por sua vez, no que se reporta aos colaboradores não docentes enviados, verifica-se uma tendência ascendente deste universo, resultante do envolvimento e interesse em atividades de internacionalização dos serviços que integram.

	INDICADOR	META	2022		2023		2024
RE001	taxa de evolução do número de acordos interinstitucionais estabelecidos	>= 110.00%	756.52%	↘	114.94%	↗	138.50%
RE002	taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do programa Erasmus+ KA1	>= 80.00%	0.00%	↗	100.00%	→	100.00%
RE003	taxa de aplicação da verba aprovada no âmbito do programa Erasmus+ KA1	>= 80.00%	76.47%	↗	79.51%	↗	85.12%
RE004	taxa de evolução de estudantes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	191.38%	↘	98.20%	↗	127.52%
RE005	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	214.29%	↗	286.67%	↘	104.65%
RE006	taxa de evolução de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	0.00%	→	0.00%	↗	50.00%
RE007	taxa de evolução de estudantes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	279.17%	↘	85.07%	↗	117.54%
RE008	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	1200.00%	↘	366.67%	↘	73.86%
RE009	taxa de evolução de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	0.00%	↗	150.00%	↗	200.00%

tabela E06 | evolução do desempenho

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

A satisfação global dos utentes para com os serviços prestados pelos SRE, continua a ser muito positiva, mantendo-se acima dos 80,00%. Apesar da percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os Serviços de Relações Externas ter baixado para 47,99%, comparativamente ao ano anterior, deve mencionar-se que no ano em execução o universo dos utentes subiu exponencialmente, passando de 65 para 298.

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 recursos humanos	>= 80,00%	88.81%
RH022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de recursos humanos	>= 20,00%	47.99%

tabela E07 | resultados satisfação

	DADO	RE/PV
dSAT030	número de respostas muito insatisfeito	2
dSAT031	número de respostas insatisfeito	9
dSAT032	número de respostas satisfeito	40
dSAT033	número de respostas muito satisfeito	92
dSAT034	número de utentes dos serviços de relações externas que responderam ao inquérito	143
dSAT035	número de utentes dos serviços de relações externas	298

tabela E08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Se, em 2023, 55 utentes (84,62%) tinham respondido ao inquérito, já em 2024, responderam 143 de 298, resultante da ação de melhoria e do desenvolvimento de esforços pela equipa dos SRE para aumentar o número de respostas recolhidas. Importa interpretar que, para além dos estudantes enviados ao abrigo do Programa Erasmus+ - grupo de utentes que só recebem a segunda tranche da bolsa após preenchimento do inquérito - regista-se agora a participação de outros participantes em atividades de mobilidade (estudantes recebidos, docentes enviados e recebidos e não docentes enviados ao abrigo do Programa Erasmus+, mas também das parcerias interinstitucionais internacionais).

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. Os SRE continuarão a investir na satisfação e no sucesso dos seus utentes, bem como na melhoria contínua dos serviços prestados.

	INDICADOR	META	2022		2023		2024
RH021	satisfação com os serviços de relações externas	>= 80,00%	89.84%		88.91%		88.81%
RH022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de relações externas	>= 20,00%	31.46%		84.62%		47.99%

tabela E09 | evolução da satisfação

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.

Considera-se que as ações de melhoria resultantes das auditorias, realizadas em 2023 e 2024, foram eficazmente implementadas:

Os procedimentos ligados a processos de internacionalização, associando os que implicam contacto direto com utentes (estudantes, docentes e não docentes) no âmbito dos SRE e os que se encontram mais diretamente relacionados com a estratégia de internacionalização da instituição no âmbito da ANI, foram devidamente reorganizados e revistos, bem como otimizados todos os impressos/formulários associados;

O questionário à satisfação foi reestruturado, considerando a apresentação de resultados separados, sobre a satisfação, entre os processos de mobilidade enviados e os processos de mobilidade recebidos.

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 utilizadores (estudantes, docentes e não docentes) no 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 no âmbito da área nuclear internacionalização (SRE 01, SRE 02).	2024	reorganizar documentação	sim	sim	
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	sim	sim	

tabela E10 | 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 2023-2024, permitiu identificar as seguintes conclusões e ações relevantes necessárias para a 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 enviados e recebidos, há que registar um acréscimo em relação ao ano letivo anterior (331 face a 309). O número total de estudantes, docentes e não docentes recebidos foi 187, em 2023-2024, face a 158, em 2022-2023. Por outro lado, o número total de estudantes, docentes e não docentes enviados foi 144, em 2023-2024, enquanto que em 2022-2023 se fixou em 151.

Em 2024, os conflitos internacionais e as crises políticas nacionais; o aumento do custo de vida; as dificuldades sentidas ao nível do alojamento local; bem como, a reconfiguração/tendência internacional crescente para a realização de mobilidades virtuais ou blended de curta duração, em detrimento da mobilidade tradicional tipicamente com participação física de longa duração, caracterizaram o ambiente externo em que a instituição se inseriu, sendo de notar o elevado esforço dos serviços para implementar esta nova modalidade adequando e adaptando o seu sistema interno à nova realidade de cooperação.

Já a nível interno, consideramos que o aumento dos valores associados a viagens e subsistência; a parca preparação linguística dos estudantes; a morosidade e falta de rastreamento do procedimento de pagamento de bolsas aos estudantes (os SRE deixam de ter conhecimento do ponto de situação do processo, a partir do momento que enviam a informação para a execução do pagamento para os serviços de contabilidade); mas também, e mais dramaticamente, a reduzida oferta formativa em língua inglesa e falta de creditações, que possam garantir o reconhecimento académico dos estudantes que participam nestes programas, são impactantes nos processos de mobilidade.

Particularmente nos casos da mobilidade resultante de outras parcerias interinstitucionais internacionais, fora da Europa, acrescem dificuldades relacionadas com a 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.

Em termos globais, agravam-se as dificuldades de implementação dos procedimentos no portal Mobilidade Net. Questões de ordem técnica da ferramenta gerida pela empresa prestadora do serviço - Digitalis, relacionadas com a complexidade do EWP (Erasmus Without Paper) impossibilitam o pleno funcionamento da ferramenta internamente ao nível da seriação dos candidatos; nomeações; contratos de estudo e estágio e creditações, e têm implicações diretas na eficiência na gestão e execução dos processos.

De notar que, no ano letivo 2023/2024, se registou particularmente um elevado número de desistências, muitas vezes em fases avançadas da execução dos processos, conduzindo a frustração e desmotivação dos colaboradores do Gabinete de Mobilidade, face ao tempo e dedicação que depositaram na elaboração dos referidos processos. Estas dificuldades repercutem-se necessariamente na atuação e desempenho dos SRE, comprometendo os resultados obtidos pelo serviço e as execuções financeiras e repercutindo-se necessariamente em projetos futuros.

No que se remete à participação de docentes e não docentes em atividades de curta duração em países estrangeiros, no âmbito do ensino e formação, verifica-se uma tendência crescente da procura por participações externas, ainda que a plataforma de candidaturas também ao nível de formatação de parâmetros esteja bastante aquém do desejável.

No caso da participação em programas fruto do estabelecimento de parcerias interinstitucionais bilaterais fora do Programa Erasmus+, registamos um decréscimo do número de participantes inscritos, considerando que a falta de oferta de alojamento na instituição, é uma das razões. Acresce feedback negativo por parte dos utilizadores no que diz respeito ao acesso à plataforma MobilidadeNet, bem como ao preenchimento e submissão dos dados.

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. É importante criar novos circuitos que permitam garantir o cumprimento do sistema interno de garantia da qualidade e, ao mesmo tempo, contemplar a participação da comunidade académica em iniciativas internacionais, nomeadamente no que respeita à aprendizagem não formal/ experiencial.

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 2023-2024, 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.

11. MELHORIA

Com vista a incrementar a eficácia dos serviços prestados, os SRE propõem-se a implementar, em 2025, as seguintes ações ao alcance da sua esfera de competências.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2025	Aumento em pelo menos 5% do número global de parcerias comparativamente ao ano anterior.	1 ano	Número global de parcerias implementadas
2025	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
2025	Promoção de pelo menos 2 iniciativas inovadoras de apoio à mobilidade incoming e outgoing, em modo blended.	1 ano	Número de iniciativas implementadas
2025	Aumento do número de projetos Erasmus candidatados face ao ano anterior.	1 ano	Número de projetos candidatados

tabela E11 | melhorias