



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

Ano 2024

Aprovado em: 2025-05-08

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

Elaborado por	Aprovado por
Paulo Medeiros Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação	João Vinhas Vice-Presidente IPV

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, 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, recolha e divulgação de eventos que sejam realizados e organizados pelo IPV (a iniciar este ano).

Ester Araújo é responsável pela elaboração de textos (institucionais, publicitários, notícias, divulgação) tendo como alvo o público do ensino secundário, diretores de Escola e Psicólogos e pelos processos relativos a publicidade institucional.

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 quando for solicitada.

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 de textos institucionais, publicitários, notícias, divulgação, elaboração e envio de *press release*, pela monitorização das notícias na comunicação social, pelo contacto oficial da instituição com a comunicação social, pela elaboração em suporte papel de um Boletim Informativo (a iniciar este ano) e pela gestão das redes sociais (*posts* e respostas a questões solicitadas por mensagem).

CARREIRA	SCCD
Vice-Presidente	1
Pró-Presidente	1
Técnico Superior	5
Assistente Técnico	1

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.



INDICADOR		DADO		FÓRMULA	META
CCD001	percentagem de cumprimento do prazo para realização de campanhas publicitárias	dC001	número de campanhas publicitárias realizadas	dC001/dC002*100	>= 90,00%
		dC002	número de campanhas publicitárias validadas		
CCD002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações através dos canais institucionais	dC003	número de informações divulgadas através dos canais institucionais dentro do prazo	dC003/dC004*100	>= 90,00%, 24 horas
		dC004	número de solicitações para divulgação de informações através dos canais institucionais		
CCD003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	dC005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	dC005/dC006*100	>= 90,00%, 48 horas
		dC006	número de reportagens realizadas		
CCD004	percentagem de cumprimento do prazo para emissão de comunicados de imprensa	dC007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	dC007/dC008*100	>= 90,00%, 24 horas
		dC008	número de comunicados de imprensa autorizados		
CCD005	percentagem de participação em eventos de orientação vocacional	dC009	número de participações em eventos de orientação vocacional	dC009/dC010*100	100,00%
		dC010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional		
CCD006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	dC011	número de eventos realizados	dC011/dC012*100	100,00%
		dC012	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	dSAT024	número de respostas 1 estrela	$((dSAT024*1+dSAT025*2+dSAT026*3) / (dSAT024+dSAT025+dSAT026)/3)*100$	>= 80,00%
		dSAT025	número de respostas 2 estrelas		
		dSAT026	número de respostas 3 estrelas		
CCD008	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	dSAT028	número de utentes dos serviços de comunicação que responderam ao inquérito	$dSAT028/dSAT029*100$	>= 20,00%
		dSAT029	número de utentes dos serviços de comunicação		

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 todos os casos. No ano de 2024 foi realizado mais um evento a somar aos dias abertos, Mostra IPV, que veio substituir a atividade Ciência em Férias.

Na PolitécnicoTV apesar do cumprimento ter sido alcançado o número de reportagens diminuiu. Além das peças da PolitécnicoTV foram desenvolvidas pelo CRAV outras tarefas nomeadamente ao nível da fotografia onde foram realizadas 75 reportagens fotográficas dos diversos eventos e onde se deram respostas a outras solicitações.

No âmbito das campanhas publicitárias a meta foi superada. Salienta-se que das 24 campanhas realizadas 4 foram feitas nas redes sociais:

- Maiores 23 em fevereiro de 2024, com um custo de 250? durante 25 dias, que teve o retorno de 26 mil e 200 contas alcançadas e 490 cliques em ligações;
- Campanha Mostra 24 onde foram gastos 240? durante 16 dias em abril de 2024 teve o retorno de 2550 cliques em ligações e um alcance de 125 mil e 510 contas do nosso público;
- Campanha Candidaturas 2024 com um custo de 1000? e início em junho. Duração de 90 dias. Foram feitos 13141 cliques em ligações e alcançou 293 mil 292 pessoas do nosso público;
- Campanha Mestrados ESEV em outubro de 2024 - 100? durante 4 dias (25? dia) com um alcance de 75651 pessoas e 2603 cliques em ligações.

Conforme se pode constatar, estas campanhas tiveram um grande impacto junto dos utilizadores das redes sociais e representam um meio de excelência para divulgar as nossas ofertas.

Tal importância é ainda aferida pelo número de visitas ao site, que representa um incremento de 15 a 35% durante os períodos das campanhas (Fonte. Similarweb)

Tendo isto em conta, seria importante considerar a hipótese de estarmos permanentemente representados (durante todo o ano) com campanhas nas redes sociais.

A página web da instituição continua com uma excelente dinâmica, tendo o IPV obtido para o seu Portal ([IPV - Portal do Instituto Politécnico de Viseu](#)) o Selo Prata de Usabilidade e Acessibilidade. Esta Iniciativa, criada pela AMA e pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, visa simplificar e tornar mais eficiente a utilização dos serviços públicos online a todos os cidadãos, independentemente das suas capacidades sensoriais, motoras ou cognitivas.

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade identifica e promove a aplicação das melhores práticas em sítios web e aplicações móveis:

- conformidade com os padrões reconhecidos de acessibilidade na web, como as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) do W3C;
- adequada marcação semântica de elementos, contraste de cores suficiente, navegação via teclado e compatibilidade com tecnologias assistidas entre outros;
- as páginas devem ter uma pontuação igual ou superior a 9 (ferramenta da AMA <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/>).

A participação em eventos de orientação vocacional diminuiu durante o ano de 2024. O IPV decidiu avançar sozinho para as representações institucionais abandonando a parceria que tinha com a empresa Inspiring Future. Os resultados foram animadores tendo o IPV obtido um excelente resultado ao nível de entrada de novos alunos.

Continuam a ser elaborados por este serviço inúmeros trabalhos ao nível de imagem gráfica para alimentar os diversos meios e suportes informativos da instituição.



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

DADO		GLOBAL
dC001	número de campanhas publicitárias realizadas	24
dC002	número de campanhas publicitárias validadas	24
dC003	número de informações divulgadas através dos canais institucionais dentro do prazo	221
dC004	número de solicitações para divulgação de informações através dos canais institucionais	221
dC005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	6
dC006	número de reportagens realizadas	6
dC007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	42
dC008	número de comunicados de imprensa autorizados	42
dC009	número de participações em eventos de orientação vocacional	45
dC010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional	45
dC011	número de eventos realizados	2
dC012	número de eventos previstos	2

tabela E05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

A evolução do desempenho nos últimos três anos foi positiva, estabilizando quanto à percentagem de cumprimento dos diversos indicadores.



INDICADOR		META	2022		2023		2024
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	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
CCD003	percentagem de cumprimento do prazo para difusão de notícias na politécnico TV	>= 90,00%, 48 horas	91.67%	↗	100.00%	→	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%	↗	100.00%	→	100.00%

tabela 06 | evolução do desempenho

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.

Foram implementados a partir do início de 2025 mais 2 questionários:

- Eventos de orientação vocacional e satisfação dos utilizadores do CRAV IPV, conforme sugestão da última auditoria interna.



INDICADOR		META	GLOBAL
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	>= 80,00%	98.96%
CCD008	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	>= 20,00%	65.31%

tabela 07 | resultados satisfação

DADO		GLOBAL
dSAT024	número de respostas 1 estrela	0
dSAT025	número de respostas 1 estrela	0
dSAT025	número de respostas 2 estrelas	1
dSAT026	número de respostas 3 estrelas	31
dSAT026	número de respostas 2 estrelas	0
dSAT027	número de respostas 3 estrelas	0
dSAT028	número de utentes dos serviços de comunicação que responderam ao inquérito	32
dSAT029	número de utentes dos serviços de comunicação	49

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Em termos comparativos, os dados referentes ao ano de 2024 sofreram um decréscimo em relação aos anos anteriores nomeadamente ao nível da aplicação dos questionários.

INDICADOR		META	2022		2023		2024
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	>= 80,00%	100.00%	→	100.00%	↘	98.96%
CCD008	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	>= 20,00%	87.72%	↘	86.57%	↘	65.31%

tabela 09 | evolução da satisfação

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	aplicar o questionário nas várias vertentes dos serviços	Sim		
2023	rever as metas dos indicadores de desempenho dos serviços, aptando-as aos atuais recursos disponíveis	1 ano	apresentar proposta de revisão das metas			
2023	rever o procedimento de forma a formalizar as circunstâncias em que se desenvolvem os processos por iniciativa própria dos serviços, clarificando a correspondência com o fluxo suscitado pelo fluxograma do procedimento respetivo	1 ano	apresentar proposta de revisão do procedimento			
2023	efetuar a análise crítica do funcionamento dos serviços de forma mais profunda e clara	1 ano	apresentar relatório com análise crítica do funcionamento dos serviços de forma mais profunda e clara	Sim		
2023	identificar uma metodologia e clarificar os respetivos procedimentos de operacionalização que garantam a aplicação do questionário à satisfação com os serviços	1 ano	identificar uma metodologia e clarificar os respetivos procedimentos de operacionalização			

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O serviço de Comunicação, Cultura e Documentação, em 2024, cumpriu as metas dos indicadores de desempenho identificados para o serviço.

Gostaríamos de ter uma proatividade que neste momento não é fácil de alcançar devido ao reduzido número de recursos humanos disponíveis. Neste momento os serviços contam com seis colaboradores. Cada área dentro dos serviços tem apenas um colaborador afeto. Este é o principal obstáculo à realização de mais atividades, nomeadamente aquelas que dizem respeito ao exterior. Mostrar o IPV ao exterior, mostrar o que aqui se faz. Como exemplo e como é do conhecimento de todos, o IPV dispõe de uma vasta coleção de peças dos mais variados artistas, umas resultantes de um projeto intitulado *Regresso à Condição* outras que se foram guardando à medida que artistas faziam exposições nos nossos espaços e tinham que ofertar à Instituição uma obra de sua autoria. Durante o ano de 2024 foi proposto ao IPV mostrar esta coleção à cidade. A iniciativa partiu do Museu da Misericórdia de Viseu e foi um momento alto tanto para o IPV como para a cidade. Mais iniciativas poderiam ser efetivadas tanto ao nível científico, cultural ou lúdico. A maior parte do ano estamos a desenvolver tarefas para dentro e descuramos um pouco a importância que deveria ter a nossa visibilidade lá fora.

11. MELHORIA

Tendo em conta a análise efetuada, os serviços propõem a implementação de 2 ações de melhoria descritas na 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