RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

Ano 2025
Aprovado em: 2026-03-09

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

Instituto Politécnico de Viseu

1. APRESENTAÇÃO 3

2. COLABORADORES 3

3. INDICADORES DE DESEMPENHO 4

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO 5

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS 7

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 11

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, CULTURA E DOCUMENTAÇÃO

Instituto Politécnico de Viseu

Elaborado por	**Aprovado por**
Paulo Medeiros Serviços de Comunicação, Cultura e Documentação	Nome do responsável pela aprovação do relatório
19/02/2026	

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.

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 quase todos os casos, exceção feita à participação em feiras de orientação vocacional.
No ano de 2025 foram realizados 4 eventos, Dias Abertos, Mostra IPV, Emprega-te e Entrega de Diplomas.
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 inúmeras 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 foram realizadas 12 campanhas e mais 3 que foram feitas nas redes sociais:
- Campanha "Candidaturas 2025" com um custo de 1000?. Duração 68 dias, 13 033 cliques, alcance de 458 200 contas e 1 355 766 visualizações.
- Campanha "Mostra IPV 2025" com um custo de 200?. Duração 5 dias, 2 335 cliques, alcance de 133 400 contas e 197 100 visualizações.
- Campanha "Maiores 23" com um custo de 150?. Duração 30 dias, 3 633 cliques, alcance de 102 047 contas e 306 789 visualizações.

Conforme se pode constatar, estas campanhas tiveram um grande impacto junto dos utilizadores das redes sociais e representam um meio de excelência para divulgar a nossa oferta formativa.
Segundo estudo elaborado pelos nossos serviços é evidente a importância do sítio web bem como as redes sociais da instituição.
Tal importância é ainda aferida pelo número de visitas ao site, 537 mil visualizações em 2025 e apresentando este uma subida bastante acentuada durante os períodos das campanhas nas redes sociais.
Tendo isto em conta, seria importante considerar a hipótese de estarmos permanentemente representados com campanhas nas redes sociais.
A página web da instituição continua com uma excelente dinâmica, tendo o IPV obtido para o seu sítio web (IPV - Portal do Instituto Politécnico de Viseu) a renovação do 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/) tendo o sítio web do IPV uma pontuação de 9.9.

A participação em eventos de orientação vocacional diminuiu durante o ano de 2025.
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%	95.12%
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	12
dC002	número de campanhas publicitárias validadas	12
dC003	número de informações divulgadas através dos canais institucionais dentro do prazo	329
dC004	número de solicitações para divulgação de informações através dos canais institucionais	329
dC005	número de reportagens difundidas dentro do prazo	7
dC006	número de reportagens realizadas	7
dC007	número de comunicados de imprensa emitidos dentro do prazo	77
dC008	número de comunicados de imprensa autorizados	77
dC009	número de participações em eventos de orientação vocacional	39
dC010	número de convites para participação em eventos de orientação vocacional	41
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	2023		2024		2025
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	100.00%	→	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%	↘	95.12%
CCD006	percentagem de realização dos eventos dias abertos e ciência em férias	100%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%

tabela 06 | evolução do desempenho

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Foram aplicados questionários sobre o grau de satisfação ao Serviço de Comunicação do IPV. Os resultados encontram-se nos quadros abaixo. Englobam a satisfação que as escolas secundárias e profissionais demonstram sobre a participação do IPV em Eventos de orientação vocacional. Quanto à medição do grau de satisfação dos utilizadores do CRAV IPV, conforme sugestão da última auditoria interna, não foi possivel ser efetuado.

INDICADOR		META	GLOBAL
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	>= 80,00%	100.00%
CCD008	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	>= 20,00%	93.94%

tabela 07 | resultados satisfação

DADO		GLOBAL
dSAT024	número de respostas 1 estrela	0
dSAT025	número de respostas 2 estrelas	0
dSAT026	número de respostas 3 estrelas	31
dSAT028	número de utentes dos serviços de comunicação que responderam ao inquérito	31
dSAT029	número de utentes dos serviços de comunicação	33

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Em 2025, o questionário foi alterado, passando o serviço de Comunicação a ser visto como um todo. Em termos comparativos, os dados referentes ao ano de 2025 sofreram um ligeiro decréscimo em relação aos anos anteriores nomeadamente ao nível da aplicação dos questionários.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
CCD007	satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	>= 80,00%	96.55%	↗	98.96%	↗	100.00%
CCD008	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de comunicação, cultura e documentação	>= 20,00%	86.57%	↘	65.31%	↗	93.94%

tabela 09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

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

1. A revisão do procedimento SCCD*01, divulgação e imagem, 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, e adaptando-o à atual prática dos serviços.

2. A revisão do procedimento descrito SCCD*02 orientação vocacional, adaptando-o à atual prática dos serviços e removendo a indicação de documentação obsoleta.

3. A revisão das metas dos indicadores de desempenho dos serviços, adaptando-as aos atuais recursos disponíveis e a um planeamento anual das atividades dos serviços.

Nenhuma destas ações corretivas foi efetuada.

Serão efetuadas no primeiro semestre de 2026.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES

tabela 10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

O serviço de Comunicação, Cultura e Documentação, em 2025, 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 à comunidade externa. Mostrar o IPV ao exterior e mostrar o que aqui se faz. 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

Não havia ações de melhoria para implementar.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO

tabela 11 | melhorias

Instituto Politécnico de Viseu

Digitally Signed by Instituto Politécnico de Viseu