RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS

Ano 2025
Aprovado em: 2026-03-09

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE RELAÇÕES EXTERNAS

Instituto Politécnico de Viseu

1. APRESENTAÇÃO 3

2. COLABORADORES 3

3. INDICADORES DE DESEMPENHO 7

4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO 8

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS 9

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO 14

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS 15

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO 17

9. AUDITORIAS 17

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS 24

11. MELHORIA 25

Elaborado por	**Aprovado por**
Serviços de Relações Externas	Nome do responsável pela aprovação do relatório
27.02.2026	

1. APRESENTAÇÃO

Os Serviços de Relações Externas (SRE) assumem um papel estratégico enquanto estrutura central de coordenação, dinamização e apoio à política de internacionalização do Instituto Politécnico de Viseu (IPV). A sua missão centra-se na gestão administrativa e organizacional da cooperação internacional nas áreas da educação e da formação, desenvolvida em articulação permanente com as Unidades Orgânicas (UO), às quais compete a responsabilidade científica e pedagógica dos projetos e iniciativas implementados.

A atuação dos SRE organiza-se, de forma transversal, em duas áreas fundamentais: a cooperação internacional e a mobilidade académica. No domínio da cooperação internacional, destacam-se a promoção e a consolidação de parcerias institucionais além-fronteiras, a representação do IPV em redes e colaborações internacionais, bem como a preparação e acompanhamento de candidaturas a projetos de Mobilidade Individual para Fins de Aprendizagem, integradas em iniciativas próprias do IPV ou desenvolvidas em colaboração com outras instituições, no quadro de consórcios, como o ERASMUSCENTRO. No âmbito da mobilidade, os SRE asseguram a implementação e a gestão operacional dos programas em vigor, envolvendo estudantes, docentes e colaboradores não docentes, tanto em mobilidades de envio (*outgoing*) como de acolhimento (*incoming*).

No quadro do programa comunitário Erasmus+, em execução no IPV, as mobilidades realizadas beneficiam de apoio financeiro, designadamente através da atribuição de bolsas destinadas a comparticipar despesas de viagem e de subsistência, contribuindo para a igualdade de oportunidades e para a promoção da participação da comunidade académica.

Ao longo de todas as fases do processo de mobilidade, desde a preparação até ao regresso, os participantes contam com o acompanhamento contínuo dos SRE, particularmente ao nível administrativo e financeiro, sempre que aplicável, bem como com o apoio próximo das Coordenadoras Académicas de cada UO. Estas coordenadoras desempenham uma função essencial de mediação e articulação entre os SRE e os diferentes públicos internos, facilitando a comunicação e assegurando a coerência dos procedimentos.

Num contexto de crescente exigência e competitividade internacional, os SRE adotam uma postura proativa de melhoria contínua dos seus serviços, procurando responder de forma eficaz às expectativas e necessidades dos seus utilizadores, nacionais e estrangeiros.

Nas secções seguintes do relatório, serão apresentados indicadores de desempenho e resultados específicos que permitem avaliar a evolução da dimensão internacional do IPV, identificando oportunidades de consolidação e de melhoria futura.

2. COLABORADORES

No ano letivo 2024-2025, os SRE mantiveram uma articulação estreita e eficaz com os órgãos de gestão do IPV e com as UO, assegurando a coerência institucional e o alinhamento estratégico das atividades no domínio da internacionalização. No que concerne à Área Nuclear da Internacionalização (ANI), a Coordenadora dos SRE, a Pró-Presidente para as Relações Internacionais e o Vice-Presidente com tutela da internacionalização asseguraram o enquadramento estratégico das atividades destes Serviços (SRE), desempenhando um papel determinante na consolidação e desenvolvimento das iniciativas desenvolvidas ao longo desse ano letivo.

A concretização dos objetivos definidos assentou ainda no contributo integrado das diferentes áreas funcionais dos SRE, cujo trabalho articulado com as coordenações académicas das cinco UO permitiu garantir uma resposta eficaz às exigências crescentes da cooperação e da mobilidade internacionais. Esta atuação concertada foi particularmente relevante tanto na execução operacional das atividades como no reforço de práticas de melhoria contínua, em consonância com o Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ).

De notar que, no ano letivo 2024-2025, os SRE funcionaram com uma equipa de cinco colaboradores não docentes afetos aos Serviços Centrais, que asseguraram responsabilidades diferenciadas e complementares, abrangendo a coordenação global do serviço e articulação com a ANI, a gestão executiva e financeira dos projetos Erasmus+, o acompanhamento da mobilidade de estudantes enviados e recebidos, a gestão da mobilidade de docentes e não docentes, a comunicação institucional e a divulgação da oferta internacional, bem como o acolhimento, orientação e o apoio contínuo aos estudantes internacionais. A equipa assegurou ainda a correta implementação de ferramentas digitais de suporte à mobilidade, como a plataforma Mobilidade Net, contribuindo para a eficiência dos processos.

A atuação de cada área funcional dos SRE foi determinante para atingir os objetivos alcançados. Os SRE funcionaram com a estrutura e recursos humanos apresentada abaixo, por forma a dar resposta ao cumprimento das necessidades identificadas:

Nome	Breve descrição das funções
Helena Rodrigues | Gabinete de Cooperação	• Coordenação dos SRE; • Gestão da ANI e Serviços de Relações Externas (SRE), no âmbito do Sistema Interno de Garantia de Qualidade (SIGQ), 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;
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 a 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. Associação de Universidades de Língua Portuguesa (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.

Esta organização funcional e a adequação dos recursos humanos às necessidades identificadas permitiram aos SRE responder de forma sustentada aos desafios da internacionalização em 2024-2025, reforçando a qualidade do serviço prestado e o posicionamento do IPV no contexto internacional.

Funções	SÍNTESE
Colaboradores dos SRE	5
Vice-Presidente, Pró-Presidente e 5 Coordenadoras Académicas	7

tabela E01 | características dos colaboradores

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

No âmbito da sua atuação, os SRE orientam a sua intervenção por princípios de melhoria contínua, qualidade do serviço e sustentabilidade da estratégia de internacionalização do IPV, integrada na Área Nuclear da Internacionalização. Esta orientação traduz-se na monitorização sistemática do desempenho dos SRE, a qual assenta em indicadores definidos a partir de dados objetivos e verificáveis, suportados por metodologias de cálculo claramente identificadas e por metas previamente estabelecidas. Estes indicadores permitem analisar o contributo dos SRE para o cumprimento dos objetivos institucionais, apoiar a tomada de decisão e fundamentar ações de ajustamento e melhoria dos serviços prestados.

Neste contexto, os indicadores de desempenho dos SRE resultam da análise dos seguintes elementos: dados de entrada, fórmulas de cálculo e metas associadas, apresentados de seguida.

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	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 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		
		dRE013	número de estudantes enviados no atual ano letivo		

RE007	taxa de evolução de estudantes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	dRE014	número de estudantes enviados no ano letivo anterior	dRE013/dRE014*100	>= 80.00%
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

A monitorização da satisfação dos utentes dos SRE é realizada através da aplicação de um questionário. As respostas recolhidas permitem aferir o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados, constituindo um instrumento de suporte à monitorização do desempenho e à melhoria contínua. Para o efeito, são considerados os indicadores e as respetivas fórmulas de cálculo e metas previamente definidos, conforme sistematizado na Tabela E03 - Mapa de Indicadores de Satisfação.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
SAT006	satisfação com os serviços de relações externas	dSAT030	número de respostas muito insatisfeito	((dSAT030*1+dSAT031*2+dSAT032*3+dSAT033*4) / (dSAT030+dSAT031+dSAT032+dSAT033)/4)*100	>= 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	>= 20,00%
		dSAT035	número de utentes dos serviços		

tabela E03 | mapa de indicadores de satisfação

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

A análise dos indicadores de desempenho relativos ao ano letivo de 2024-2025 revela, de forma global, um desempenho muito positivo dos SRE, com cumprimento e, na quase totalidade dos casos, superação das metas definidas para os principais eixos da atividade de internacionalização. A única exceção verifica-se na taxa de aplicação da verba aprovada no âmbito do Programa Erasmus+ KA1 [RE003], situação que se encontra circunscrita a um contexto específico e devidamente enquadrado, o qual será explicitado aquando da reflexão sobre esse indicador.

No que respeita ao número de acordos interinstitucionais, registou-se um crescimento expressivo no ano letivo de 2024-2025, com uma taxa de evolução superior a 110%, traduzida no aumento do número global de acordos ativos de 277 para 310. Este crescimento resulta quer do reforço das parcerias no âmbito do Programa Erasmus+, quer da consolidação e alargamento de acordos bilaterais com instituições de ensino superior fora do espaço europeu, refletindo uma estratégia sustentada de diversificação geográfica e institucional.

Relativamente à taxa de aprovação de projetos e atividades candidatados em 2025, no âmbito do Programa Erasmus+, os SRE atingiram a meta estabelecida a 100%, tendo sido aprovados todos os projetos submetidos no âmbito da Ação Chave 1 (KA1), incluindo candidaturas individuais e candidaturas enquadradas em consórcio, a saber:

- 2025-1-PT01-KA131-HED-000320816 - Período de elegibilidade: de 1 de junho 2025 a 31 de julho de 2027 (Candidatura Consórcio)

- 2025-1-PT01-KA131-HED-000327710 - Período de elegibilidade: de 1 de junho 2025 a 31 de julho de 2027 (Candidatura Individual IPV - Mobilidade Staff)

- 2025-1-PT01-KA171-HED-000328816 - Período de elegibilidade: de 1 de agosto 2025 a 31 de julho de 2027 (Candidatura Individual IPV - ICM)

No que concerne à taxa de execução da verba disponível no ano letivo 2024-2025, esta fixou-se em cerca de 70%. Embora este valor se encontre ligeiramente abaixo da meta inicialmente definida, importa enquadrá-lo no contexto do ciclo de execução financeira dos projetos em vigor no período em análise, caracterizados por períodos de elegibilidade plurianuais e por uma execução faseada ao longo do tempo.

Com efeito, em 2024-2025 estiveram em execução os seguintes projetos acreditados:

- 2023-1-PT01-KA131-HED-000140535 - (Candidatura Consórcio) - Período de Elegibilidade: de 1 de junho de 2023 a 31 de julho de 2025 (encerrado)

- Verba total atribuída: 234 653,00 euros
- Verba executada: 189 088,00 euros

- 2024-1-PT01-KA131-HED-000209039 - (Candidatura individual IPV - Mobilidades EUNICE) - Período de elegibilidade: de 1 de junho de 2024 a 31 de julho de 2026

- Verba total atribuída: 36 920,00 euros
- Verba executada: 15 313,00 euros

- 2023-1-PT01-KA1071-HED-000128052 - (Candidatura Individual IPV - ICM) Período de elegibilidade: de 1 de agosto de 2023 a 31 de julho de 2027

- Verba atribuída: 83 370,00 euros
- Verba executada: 44 700,00 euros

Neste enquadramento, a taxa de execução registada reflete uma gestão financeira prudente e alinhada com os calendários de implementação e elegibilidade dos projetos, assegurando a afetação dos recursos às atividades efetivamente realizadas em cada fase. Assim, o valor apurado não traduz uma insuficiência de execução, mas antes a normal distribuição temporal da despesa associada a projetos de duração alargada, pelo que a meta definida deve ser interpretada à luz desta especificidade.

No domínio da mobilidade académica, os indicadores revelam um balanço claramente positivo. No que se refere ao acolhimento de estudantes ao abrigo do Programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais, registou-se uma taxa de evolução global superior a 169%, ultrapassando largamente a meta definida. Este crescimento foi evidente em todas as Unidades Orgânicas, refletindo o aumento da atratividade do IPV enquanto instituição de acolhimento, potenciado pela oferta de *Blended Intensive Programmes* (BIP). Para além desta dinâmica, muito contribuiu igualmente o acolhimento de estudantes ao abrigo de atividades de mobilidade desenvolvidas no âmbito de outras parcerias interinstitucionais internacionais, designadamente projetos financiados por agências internacionais. Destacam-se, neste contexto, as mobilidades de 15 estudantes *incoming* da Université Polytechnique Hauts-de-France (UPHF), no âmbito do FORMASUP, e das de uma outra turma de 15 estudantes *incoming* provenientes da Université d'Angers, ambas para a ESTGV. É ainda de salientar que o IPV acolheu estudantes nos Serviços Centrais, como foi o caso dos embaixadores da College of Professional and Continuing Education da Hong Kong Polytechnic University, reforçando significativamente a diversidade geográfica e temática da cooperação internacional do IPV e consolidando o seu posicionamento enquanto parceiro ativo e relevante no panorama internacional do ensino superior.

Também no âmbito dos fluxos *outgoing* de estudantes se verificou uma evolução muitíssimo significativa, com uma taxa global superior a 200%, o que denota uma adesão crescente da comunidade estudantil às oportunidades de mobilidade internacional na ESAV, na ESTGV e na ESTGL, seja no âmbito do Programa Erasmus+, particularmente em Blended Intensive Programmes, seja noutro tipo de mobilidades de curta duração, como a participação em iniciativas da Universidade Europeia EUNICE (ex.: Alliance Games; TES Autumn School; Palio D´Ateneo; Start Cup, de entre outras) e, ainda, a mobilidade de estudantes da ESTGV para a Poznan University of Technology (PUT), com financiamento NAWA.

Quanto à mobilidade de colaboradores docentes, os dados apontam igualmente para um desempenho muito positivo. A mobilidade *incoming* de docentes superou largamente a meta definida, com uma taxa de evolução superior a 135%, o que confirma a atratividade do IPV enquanto instituição de acolhimento.

Já no domínio da mobilidade docente *outgoing* , embora os valores alcançados ultrapassem a meta estabelecida de 80%, rondando os 118%, observa-se uma diminuição, face ao ano letivo anterior, na ESSV e na ESTGL. Esta variação encontra explicação na redução do número de projetos em execução especificamente direcionados para a mobilidade *staff* , em contraste com o período precedente, que beneficiou de um volume excecional de projetos ativos. As mobilidades que ocorreram no âmbito de outras parcerias interinstitucionais internacionais, por exemplo de docentes afetos aos Serviços Centrais, como o Presidente e Vice-Presidentes, no âmbito da participação nas Assembleias Gerais da EUNICE ou em iniciativas financiadas pela NAWA, de entre outras, contribuíram para compensar essa redução.

Com o objetivo de mitigar este impacto e assegurar a continuidade das oportunidades de mobilidade *staff* , foi submetida, ainda no ano letivo de 2024-2025 e como reportado acima, uma candidatura individual dedicada à mobilidade de docentes e não docentes, criando condições para inverter esta tendência em ciclos subsequentes. As variações registadas entre Unidades Orgânicas refletem, assim, não apenas a disponibilidade de financiamento, mas também as dinâmicas próprias de cada escola e os respetivos contextos pedagógicos e organizacionais.

No que respeita aos colaboradores técnicos, administrativos e de gestão, regista-se um crescimento percentual de 630% na mobilidade *incoming.* Esta evolução, embora expressiva, decorre de um efeito de base, uma vez que os fluxos em anos anteriores eram residuais. Este aumento reflete a aposta na organização de um BIP especificamente dirigido a este público-alvo e ao registo, meramente ilustrativo, de alguns dos colaboradores não docentes recebidos nos Serviços Centrais, no âmbito de outras parcerias interinstitucionais internacionais.

Relativamente à mobilidade *outgoing* de colaboradores não docentes, mantém-se uma evolução muito positiva, com uma taxa de execução superior a 230%, que correspondeu, em termos gerais, a mais do dobro dos fluxos registados no ano anterior. Este desempenho não atingiu valores ainda mais expressivos em virtude das condicionantes já explanadas, nomeadamente a limitação de verbas disponíveis e o número reduzido de projetos em execução especificamente orientados para a mobilidade de *staff* . Ainda assim, a participação de elementos dos Serviços Centrais em atividades desenvolvidas no âmbito da Universidade Europeia EUNICE, com financiamento dessa iniciativa, permitiu o aumento do número de mobilidades realizadas, diversificando simultaneamente as tipologias de participação e os contextos institucionais de acolhimento. Estas experiências revelaram-se particularmente relevantes para o reforço de competências técnicas, linguísticas e organizacionais, bem como para a consolidação de redes de trabalho internacionais. De notar que o elevado interesse demonstrado pelos colaboradores não docentes reflete um potencial de crescimento muito significativo neste domínio.

Os resultados apurados em 2024-2025 demonstram a capacidade dos SRE para assegurar uma execução eficaz das ações previstas no âmbito da internacionalização do IPV, traduzida no cumprimento generalizado das metas estabelecidas e na manutenção de níveis elevados de participação nas diferentes tipologias de mobilidade.

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%	111.91%
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%	70.18%
RE004	taxa de evolução de estudantes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	123.33%	90.00%	187.50%	198.25%	225.00%	0.00%	169.06%
RE005	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	50.00%	66.67%	225.00%	131.25%	600.00%	0.00%	135.56%
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%	400.00%	633.33%

RE007	taxa de evolução de estudantes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	185.71%	184.62%	62.50%	244.83%	300.00%	0.00%	201.49%
RE008	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	175.00%	160.00%	62.50%	142.86%	57.14%	0.00%	118.46%
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%	75.00%	300.00%	100.00%	600.00%	233.33%

tabela E04 | resultados desempenho

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	310
dRE002	número de acordos interinstitucionais existentes no ano letivo anterior	0	0	0	0	0	0	277
dRE003	número de projetos aprovados	0	0	0	0	0	0	3
dRE004	número de projetos submetidos	0	0	0	0	0	0	3
dRE005	verba aplicada	0	0	0	0	0	0	249101
dRE006	verba aprovada	0	0	0	0	0	0	354943
dRE007	número de estudantes recebidos no atual ano letivo	74	9	15	113	9	15	235
dRE008	número de estudantes recebidos no ano letivo anterior	60	10	8	57	4	0	139
dRE009	número de colaboradores docentes recebidos no atual ano letivo	10	2	9	21	12	7	61
dRE010	número de colaboradores docentes recebidos no ano letivo anterior	20	3	4	16	2	0	45
dRE011	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no atual ano letivo	0	0	0	2	13	4	19
dRE012	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão recebidos no ano letivo anterior	2	0	0	0	0	1	3
dRE013	número de estudantes enviados no atual ano letivo	26	24	5	71	9	0	135
dRE014	número de estudantes enviados no ano letivo anterior	14	13	8	29	3	0	67
dRE015	número de colaboradores docentes enviados no atual ano letivo	7	16	10	30	8	6	77
dRE016	número de colaboradores docentes enviados no ano letivo anterior	4	10	16	21	14	0	65
dRE017	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no atual ano letivo	0	3	3	3	1	18	28
dRE018	número de colaboradores técnicos, administrativos ou de gestão enviados no ano letivo anterior	1	2	4	1	1	3	12

tabela E05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

A análise comparativa dos indicadores de desempenho relativos ao triénio 2023-2025 evidencia, de forma global, uma evolução positiva e sustentada da atividade dos SRE.

No que respeita ao número de acordos interinstitucionais estabelecidos [RE001], apesar da superação consistente da meta (igual ou superior a 110%), observa-se uma flutuação anual: 114,94% em 2023, atingindo um pico de 138,50% em 2024 e situando-se em 111,91% em 2025. Esta diminuição relativa observada em 2025 resulta do desempenho excecional e do esforço acrescido registados no ano imediatamente anterior, sendo expectável que a estabilização em torno da meta continue a refletir um desempenho sólido.

Quanto à evolução da taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do Programa Erasmus+ KA1 [RE002], esta manteve-se nos 100% ao longo de todo o triénio, o que atesta a eficácia dos processos de candidatura e o pleno alinhamento das propostas submetidas com os critérios do programa.

Relativamente à evolução da taxa de aplicação da verba aprovada no âmbito do Erasmus+ KA1 [RE003], os valores oscilaram entre 79,51% (2023), 85,12% (2024) e 70,18% (2025). Esta oscilação, abaixo da meta de 80% no último ano, justifica-se pela natureza plurianual dos projetos. A execução distribuída por vários anos civis implica que a verba aprovada não seja integralmente gasta no ano de atribuição, não refletindo uma perda de eficiência, mas sim um calendário de gestão financeira planeada.

No domínio da mobilidade académica, registou-se um crescimento contínuo da mobilidade *incoming* de estudantes [RE004], com uma taxa de 98,20% em 2023, de 127,52% em 2024 e de 169,06% em 2025, mantendo-se nos três anos bem acima da meta definida. Trata-se, pois, de uma evolução positiva e sustentada, indicativa de consolidação dos fluxos de mobilidade. No que diz respeito à mobilidade *outgoing* de estudantes [RE007], observou-se um crescimento progressivo ao longo dos últimos três anos em análise. Se em 2023, a percentagem se situava em cerca de 85%, em 2024 superou os 117% e em 2025 atingiu uma taxa superior a 200%. Estes resultados refletem o reforço da diversificação das modalidades de mobilidade, através da oferta de *Blended Intensive Programmes* (BIP) e de outras iniciativas com financiamento externo, como fizemos notar previamente.

No que concerne à evolução da mobilidade de colaboradores docentes e não docentes, os indicadores revelam igualmente um desempenho que é globalmente positivo, com destaque para o último ano. A mobilidade *incoming* de docentes [RE005] registou um crescimento extraordinário, muitíssimo acima da meta de 80% (alcançando os 286,67%) em 2023, devido à recuperação de mobilidades retidas em anos anteriores em virtude da situação pandémica. Em 2024, verificou-se uma correção natural após o pico de 2023, mas mantendo-se ainda assim acima da meta, com 104,65%. Por sua vez, este indicador em 2025 retomou a trajetória de crescimento (135,56%), confirmando que a instituição se tornou um destino atrativo e consolidado para docentes estrangeiros.

Quanto à taxa de evolução da mobilidade *incoming* de colaboradores técnicos, administrativos e de gestão [RE006], observamos que, em 2023, se registou uma ausência total de fluxos. No entanto, em 2024, deu-se início ao registo das primeiras mobilidades, embora ainda abaixo da meta de 80%. Passamos, pois, de 50% nesse ano para se dar um salto exponencial em 2025 (633,33%), que demonstra um sucesso massivo, superando em quase 8 vezes a meta definida. Este valor sugere a eficácia de novas estratégias como a participação de colaboradores não docentes em *Blended Intensive Programmes* organizados pelo IPV, bem como noutras parcerias específicas de capacitação.

Já a mobilidade *outgoing* destes grupos [RE008 e RE009], embora com valores mais moderados, superou ainda assim amplamente a meta definida, refletindo uma participação consistente e sustentada, que revela margem para evolução e reforço desta dinâmica em anos vindouros. Assim, se 2023 foi um ano de fortíssima expansão na saída de docentes do IPV para o estrangeiro (366,67%), refletindo a retoma e a compensação das mobilidades não realizadas nos anos anteriores devido às resteições associadas à pandemia, em 2024 verificou-se uma quebra, sendo o único ano em que o indicador ficou ligeiramente abaixo da meta de 80%. Esta redução traduz um ajustamento após o pico excecional de 2023 e a normalização do ritmo de execução da verba disponível para mobilidades *outgoing* . Em 2025, constatou-se uma recuperação sólida (118,46%), voltando a superar a meta e demonstrando o interesse e a disponibilidade do corpo docente para missões internacionais. Finalmente, quanto à evolução das mobilidades *outgoing* dos colaboradores não docentes, observamos uma evolução consistente e linear: 2003 (150%) --> 2024 (200%) --> 2025 (233,33%). A subida constante e sempre muito acima da meta (igual ou superior a 80%) evidencia uma cultura de internacionalização já enraizada entre o pessoal não docente, com um aproveitamento crescente das oportunidades de formação, *job shadowing* e acompanhamento de estudantes que participam em mobilidades no âmbito da Universidade Europeia EUNICE.

Em síntese, os resultados alcançados entre 2023 e 2025 confirmam que o IPV tem seguido uma trajetória de afirmação e de consolidação da internacionalização e evidenciam a eficácia da atuação dos SRE, bem como a adequação das estratégias adotadas, sem prejuízo da identificação de aspetos específicos que carecem de acompanhamento contínuo e ajustamento futuro.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
RE001	taxa de evolução do número de acordos interinstitucionais estabelecidos	>= 110.00%	114.94%	↗	138.50%	↘	111.91%
RE002	taxa de aprovação de projetos e atividades no âmbito do programa Erasmus+ KA1	>= 80.00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%
RE003	taxa de aplicação da verba aprovada no âmbito do programa Erasmus+ KA1	>= 80.00%	79.51%	↗	85.12%	↘	70.18%
RE004	taxa de evolução de estudantes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	98.20%	↗	127.52%	↗	169.06%
RE005	taxa de evolução de colaboradores docentes recebidos no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	286.67%	↘	104.65%	↗	135.56%
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%	↗	50.00%	↗	633.33%
RE007	taxa de evolução de estudantes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	85.07%	↗	117.54%	↗	201.49%
RE008	taxa de evolução de colaboradores docentes enviados no âmbito do programa Erasmus+ KA1 e de outras parcerias interinstitucionais internacionais	>= 80.00%	366.67%	↘	73.86%	↗	118.46%
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%	150.00%	↗	200.00%	↗	233.33%

tabela E06 | evolução do desempenho

7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

A análise dos resultados relativos à satisfação dos utentes evidencia, no ano letivo de 2024-2025, um nível global de satisfação muito elevado com os serviços prestados pelos Serviços de Relações Externas, fixando-se em 91,95%, valor claramente superior à meta estabelecida (igual ou superior a 80,00%).

Relativamente à taxa de aplicação do questionário de satisfação, esta situou-se em 39,97%, registando-se uma diminuição face ao ano letivo anterior (47,99%). Este decréscimo deve, contudo, ser interpretado à luz do aumento significativo do universo de utentes dos SRE, que ascendeu a 583, tendo sido recolhidas 233 respostas válidas. A redução da taxa percentual resulta, assim, do alargamento expressivo da base de inquiridos - incluindo utentes que recorreram aos SRE por via telefónica - não comprometendo a representatividade nem a consistência dos resultados obtidos.

Os dados recolhidos evidenciam uma predominância clara de respostas nos níveis de 'satisfeito' e 'muito satisfeito', confirmando a perceção globalmente positiva dos utentes relativamente ao apoio prestado pelos SRE. Neste enquadramento, continuará a ser desenvolvido um conjunto de ações orientadas para o reforço da participação nos inquéritos de satisfação, bem como para a consolidação e melhoria contínua da qualidade do apoio prestado, em articulação com as restantes estruturas institucionais.

INDICADOR		META	SRE
RH021	satisfação com os serviços de recursos humanos	>= 80,00%	91.95%
RH022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de recursos humanos	>= 20,00%	39.97%

tabela E07 | resultados satisfação

DADO		RE/PV
dSAT030	número de respostas muito insatisfeito	2
dSAT031	número de respostas insatisfeito	6
dSAT032	número de respostas satisfeito	57
dSAT033	número de respostas muito satisfeito	168
dSAT034	número de utentes dos serviços de relações externas que responderam ao inquérito	233
dSAT035	número de utentes dos serviços de relações externas	583

tabela E08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

A análise da evolução da satisfação dos utentes revela uma trajetória muitíssimo positiva ao longo dos últimos três anos, com consolidação dos resultados no ano letivo de 2024-2025. Se, em 2023, responderam ao inquérito 55 utentes, correspondendo a uma taxa de aplicação de 84,62%, e em 2024 se registaram 143 respostas num universo de 298 utentes (47,99%), em 2025 foram recolhidas 233 respostas válidas, num universo significativamente mais alargado de 583 utentes, fixando-se a taxa de aplicação do questionário em 39,97% (e, por conseguinte, superior à meta definida de 20%).

A diminuição percentual da taxa de resposta deve ser interpretada à luz do aumento expressivo e da diversificação do universo de utentes dos SRE, que passou a integrar, já desde o ano letivo anterior, de forma mais abrangente, não apenas estudantes enviados ao abrigo do Programa Erasmus+ - grupo para o qual o preenchimento do inquérito se encontra associado à atribuição da segunda tranche da bolsa - mas também estudantes *incoming* , docentes e colaboradores técnicos, administrativos e de gestão, envolvidos em atividades de mobilidade no âmbito do Programa Erasmus+ e de outras parcerias interinstitucionais internacionais. Acresce ainda que parte significativa das interações ocorreu por via telefónica ou em contextos pontuais, o que condiciona a adesão ao preenchimento do questionário *online* .

Apesar desta evolução, os resultados apurados demonstram um reforço da satisfação global, que atinge, em 2024-2025, o valor de 91,95%, superando claramente a meta definida (80,00%) e evidenciando uma tendência de crescimento face aos anos anteriores. A predominância de respostas nos níveis de 'satisfeito' e 'muito satisfeito' confirma que a generalidade dos utentes avalia de forma muito positiva a sua experiência de interação com os SRE.

O inquérito, de natureza anónima e aplicado *online* , não recolhe informação relativa à UO de pertença, garantindo a confidencialidade das respostas e a fiabilidade dos resultados. Os níveis de satisfação registados refletem a capacidade da equipa para responder de forma eficaz e ajustada às necessidades dos diferentes perfis de utentes, constituindo a satisfação um eixo central da atuação dos SRE.

Neste contexto, continuará a ser dada prioridade à monitorização sistemática da satisfação dos utentes, bem como ao desenvolvimento de iniciativas que promovam uma maior participação nos inquéritos e sustentem a melhoria contínua do apoio prestado.

INDICADOR		META	2023		2024		2025
RH021	satisfação com os serviços de relações externas	>= 80,00%	88.91%	↘	88.81%	↗	91.95%
RH022	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de relações externas	>= 20,00%	84.62%	↘	47.99%	↘	39.97%

tabela E09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

No âmbito do acompanhamento das ações de melhoria definidas para 2025 e em consonância com os objetivos estratégicos dos SRE, considera-se que as iniciativas previstas e apresentadas na Tabela E10 foram concretizadas dentro dos prazos estabelecidos, tendo produzido impactos positivos no funcionamento dos SRE e no reforço da estratégia de internacionalização do IPV.

As ações de melhoria implementadas incidiram, designadamente, no reforço e na diversificação das parcerias internacionais, registando-se um aumento superior a 5% no número global de acordos ativos face ao ano anterior. Seguem alguns exemplos, de entre as 33 novas parcerias celebradas no ano em apreço:

- Hochschule Bonn-Rhein-Sieg, Alemanha;

- Université de Mons, Bélgica;

- Universidad Francisco de Vitoria, Espanha;

- Sumy State University (SumDU), Ucrânia;

- Istambul Medipol University, Turquia;

- Düzce University, Turquia;

- Istanbul Gelisim University, Turquia;

- Université Mohammed VI Polytechnique-UM6P, Marrocos;

- Universidade Católica da Guiné-Bissau, Guiné-Bissau;

- Universidade Do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), Brasil;

- Instituto Federal do Paraná (IFPR), Brasil;

- Universidade Católica de Quixadá, Brasil;

- Universidade Anáhuac, México;

- ITSON - Instituto Tecnológico de Sonora, México

Paralelamente, foi reforçada a comunicação institucional de âmbito internacional, através da produção e divulgação de conteúdos informativos com caráter inovador.

Exemplos:

- **CARTAZ E BROCHURA PARA O BIP:**

World?s Agroecologies ? United To Face Global Crises

- **FORMULÁRIOS DE INSCRIÇÃO ONLINE:**

Biodiversity And Risk Management - volunteering Camp (BIP)

Communication In Sport - Blended Intensive Programme (BIP)

Ação Erasmus+ International Credit Mobility 2025

- **FORMULÁRIO ONLINE (MARCAÇÃO DE REFEIÇÕES):**

Intercultural Relations and Intercomprehension In Higher Education Institutions (BIP)

- **DESENVOLVIMENTO DE DOCUMENTOS:**

Mobilidade Net (New User Guide) - Erasmus Incoming Students

Mobilidade Net - Guia Do Utilizador Para Staff

- **CONTEÚDOS ICM:**

Produção de Conteúdos Informativos ICM (Página WEB/IPV)

- **ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDOS BIP**

Página de mobilidade do IPV (website)

- **CARTAZES / IMAGENS PARA OS SRE:**

Candidaturas Erasmus 2025/26 (estudantes)

Candidaturas Estágios Erasmus 2025/26 (estudantes)

Candidaturas Erasmus 2025/26 (Docentes e Não Docentes)

Manifestações de interesse para a organização de novos BIP

Welcome Day 2025 - Spring Meeting 2025

- **PUBLICAÇÕES REDES SOCIAIS:**

Celebração dos #Erasmusdays (3 publicações de testemunhos - Estudantes, Docentes e Não Docentes);

Docentes polacos visitam IPV (nota informativa + fotos)

Manifestações de interesse para a organização de novos BIP

Spring Meeting 2025 (Texto + fotos)

Erasmus+ 2025/26 - Inscrições Abertas (estudantes)

Candidaturas Abertas | Mobilidade Erasmus+ (docentes)

Estágios Erasmus+ 2025/26 - Inscrições Abertas

Vídeo relativo ao Blended Intensive programme: World's Agroecologies

Abertura Candidaturas Erasmus 2025/26 (estudantes)

Abertura Candidaturas Estágios Erasmus 2025/26 (estudantes)

Abertura Candidaturas Erasmus 2025/26 (Docentes e Não Docentes)

- **ENVIO DE BROCHURAS (EM PAPEL)**

Mobility Forum at UMONS

Foram igualmente promovidas iniciativas orientadas para o apoio à mobilidade académica, tanto *incoming* como *outgoing* , recorrendo a formatos *blended* , o que contribuiu para uma maior flexibilidade, acessibilidade e inclusão dos participantes. Assim, no ano letivo 2024-2025, implementaram-se os seguintes BIP:

- INTERCULTURAL RELATIONS AND INTERCOMPREHENSION IN MOBILITY AND IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

  Coordenador: Prof. Isabel Oliveira (ESTGL)

  Destinatários: Staff das IES da Rede EUNICE

  Datas da Componente Virtual: Entre Dezembro 2024 e fevereiro 2025

  Datas da Componente Física: 03 a 07 de fevereiro 2025

  Creditação: 3 ECTS

- WORLD'S AGROECOLOGIES: UNITED TO FACE GLOBAL CRISIS

  Coordenador: Prof. Cristina Amaro da Costa (ESAV)

  Nível de Estudos: Licenciatura ou Mestrado

Datas da Componente Virtual: de 12/05/2025 a 25/06/2025

Datas da Componente Física: de 08/06/2025 a 14/06/2025

Creditação: 3 ECTS

- VOLUNTEERING CAMP - BIODIVERSITY AND RISK MANAGEMENT

  Coordenador: Prof. Helder Viana (ESAV)

  Nível de Estudos: Licenciatura ou Mestrado

  Datas da Componente Virtual: de 23/06/2025 a 27/06/2025

  Datas da Componente Física: de 07/07/2025 a 21/07/2025

  Creditação: 4 ECTS

Por sua vez, a comunidade do IPV pode participar em BIP organizados por parceiros, tais como:

- EUNICE: E-Lab Entrepreneurship Laboratory

  Organizado por: Universidade de Catânia, Itália
  Participação: 5 alunos;

- EUNICE: Crossing Borders: Colonial Echoes in Language, Space and Culture

Organizado por: Universidade de Mons, Bélgica

Participação: 3 alunos;

- EUNICE: Applications of Artificial Intelligence, sob a responsabilidade da

  Organizado por: Universidade de Cantábria, Espanha

Participação: 3 alunos;

- Practical technologies for the small animal farm systems

  Organizado por: Lithuanian University of Health Sciences, Veterinary Academy, Faculty of Animal Sciences, Lituânia
  Participação: 15 alunos;

- Bridging Information Modelling and Technology for Enhanced Digital Twins in

Transport Infrastructures (BIM-TECH)
  Organizado por: University of Naples Federico II, Itália.
  Participação: 14 alunos.

De entre outras iniciativas, promoveram-se, ainda:

- **6 Sessões de esclarecimento (Online) sobre o programa Erasmus (Estudos e Estágios Outgoing)**

Decorreram nos dias: Quartas (26/02 | 05/03 | 12/03) às 15h00 e Sextas (28/02 | 07/03 | 14/03) às 11h30.

- **Spring Meeting 2025**

27/03/2025 - Acolhimento e integração dos estudantes em Mobilidade no 2.º semestre 2024/25

No que concerne à submissão de candidaturas, atendendo à existência de projetos plurianuais em curso, com verbas ainda por executar, considerou-se prudente não aumentar o número de candidaturas a projetos de mobilidade Erasmus+, como havíamos referido. Foram submetidas três candidaturas, à semelhança do ano anterior, por razões de gestão e operacionalização. Para além disso, os SRE, em articulação com a ANI, colaboraram na implementação de projetos de mobilidade de parceiros europeus, de entre os quais:

- FORMASUP - projeto financiado pela Agência Nacional Francesa entre o IPV e a Université Polytechnique Hauts-de-France (UPHF), na área de Engenharia Mecânica para a realização de mobilidades *incoming* de curta duração, enquanto instituição de acolhimento - Acolhimento pelo Departamento de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial (DEMGI) da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) que recebeu, entre os dias 12 e 16 de maio, a visita de um grupo de 17 estudantes e professores.
- NAWA - projeto financiado pela Agência Nacional Polaca para o Intercâmbio Académico (NAWA), entre a Poznan University of Technology (PUT) para apoio à participação de estudantes em cursos ministrados por parceiros EUNICE, entre os quais o IPV, nas áreas de Cibersegurança e Internet das Coisas (IoT) - abril de 2025

De notar que o IPV recebeu ainda uma turma de 15 estudantes e 2 docentes da Université d'Angers, França, com financiamento próprio para participarem numa 'Learning Expedition' na ESTGV e ADIV.

Foram também submetidos outros projetos internacionais, Erasmus+ e outras tipologias, que não dependem diretamente das ações dos SRE.

Em resposta à recomendação da Equipa Auditora, foi reforçada a articulação com as UO, com as Coordenadoras Académicas e com o Gabinete EUNICE, com vista à melhoria da comunicação das participações em atividades de internacionalização que, à partida, não implicam registo administrativo formal nos SRE. Esta articulação tem permitido uma monitorização mais eficaz da atividade desenvolvida.

Passou, ainda, a ser incentivado o contacto presencial com os SRE por parte dos participantes em mobilidades *incoming* , independentemente do seu enquadramento formal, possibilitando a sua identificação e acompanhamento. Acresce também a divulgação destas participações através dos canais de comunicação institucionais e das redes sociais, nomeadamente sob a forma de notícias, contribuindo para a visibilidade das iniciativas e constituindo um elemento complementar de evidência das atividades realizadas.

Embora não tenha ainda sido implementado um sistema de registo normalizado específico para este efeito, as medidas adotadas permitiram melhorar a rastreabilidade das participações não formalmente registadas, estando prevista a avaliação futura da criação de instrumentos mais estruturados, em alinhamento com os princípios de melhoria contínua.

Face ao exposto, considera-se que as ações de melhoria previstas para 2025 foram implementadas de forma eficaz, não obstante se reconheça a necessidade de continuidade do trabalho desenvolvido, com vista ao aperfeiçoamento dos processos dos SRE e ao fortalecimento da estratégia de internacionalização da ANI.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2025	Aumento em pelo menos 5% do número global de parcerias comparativamente ao ano anterior.	1 ano	Número global de parcerias implementadas	Sim	Sim	Em 2024, havia 277 acordos e em 2025 verificou-se um aumento de 12%, para 310.

2025	Aposta na melhoria da comunicação de âmbito internacional, ao nível da produção de pelo menos 3 conteúdos informativos com caráter inovador.	1 ano	Quantidade de conteúdos e materiais de divulgação produzidos	Sim	Sim	Foram produzidos bem mais do que 3 conteúdos informativos, conforme ilustrado na descrição, previamente.
2025	Promoção de pelo menos 2 iniciativas inovadoras de apoio à mobilidade *incoming* e *outgoing* , em modo *blended* .	1 ano	Número de iniciativas implementadas	Sim	Sim	Conforme descrito, foram várias as iniciativas promovidas, desde a organização de BIP no IPV, à oferta de BIP de parceiros, às sessões de esclarecimento, de entre outras ações.
2025	Aumento do número de projetos Erasmus candidatados face ao ano anterior	1 ano	Número de projetos candidatados	Não	Sim	Como referido, manteve-se o mesmo número de projetos candidatados (3), uma vez que havia outros em execução. Simultaneamente, apoiou-se a execução de projetos de parceiros europeus, com impacto na mobilidade *outgoing* da comunidade académica do IPV.

tabela E10 | resultados das auditorias

10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

A análise do funcionamento dos SRE no ano letivo de 2024-2025 evidencia uma atuação bastante eficaz destes serviços, sustentada e alinhada com a estratégia de internacionalização do IPV, ainda que enquadrada por alguns constrangimentos estruturais, conjunturais e operacionais pontuais que condicionam parcialmente o alcance de resultados mais ambiciosos.

Um dos aspetos críticos a salientar prende-se com a gestão financeira dos projetos em execução, a qual deve ser analisada no enquadramento da natureza plurianual dos financiamentos e da calendarização efetiva das atividades aprovadas. A taxa de execução registada reflete uma aplicação faseada da despesa, estritamente alinhada com a realização concreta das mobilidades e demais ações elegíveis, em conformidade com as regras dos programas de financiamento. Neste contexto, a atuação dos SRE evidencia uma gestão financeira rigorosa, responsável e conforme, não se identificando fragilidades estruturais ao nível do planeamento, da afetação dos recursos ou do cumprimento dos requisitos de elegibilidade. A execução financeira observada decorre, assim, da lógica própria dos projetos em curso, não sendo expectável - nem recomendável - a antecipação da despesa, sob pena de comprometer a qualidade, a regularidade e a sustentabilidade das atividades desenvolvidas. Consideramos, pois, que, futuramente, a definição de metas anuais de execução poderá beneficiar de um ajustamento mais fino à lógica plurianual dos projetos, evitando leituras descontextualizadas do desempenho financeiro.

No domínio da mobilidade académica, a evolução positiva dos fluxos, em particular na vertente *incoming* , confirma a crescente atratividade institucional do IPV e a eficácia dos mecanismos de acolhimento e acompanhamento implementados pelos SRE. Contudo, a assimetria verificada em alguns fluxos *outgoing* - por exemplo, ao nível da mobilidade de docentes e colaboradores não docentes - evidencia a forte dependência destes processos da disponibilidade de financiamento específico e do número de projetos ativos em cada ciclo. Esta dependência limita a capacidade de resposta estrutural dos serviços, tornando-os mais reativos do que estratégicos em determinados momentos, apesar do esforço claro de mitigação através da submissão de novas candidaturas. No que respeita à mobilidade *outgoing* dos estudantes, permanecem as dificuldades, embora mitigadas pelas novas modalidades de mobilidade de curta duração, como os *Blended Intensive Programmes* (BIP). De facto, estes novos formatos revelaram-se eficazes para ultrapassar constrangimentos financeiros, logísticos e pessoais associados à mobilidade tradicional, permitindo alargar a participação de diferentes perfis da comunidade académica. No entanto, esta diversificação implica também um aumento da complexidade administrativa e da carga de trabalho dos serviços, exigindo uma adaptação contínua dos procedimentos internos e dos sistemas de apoio à gestão da mobilidade.

Persistem desafios significativos associados às plataformas digitais de suporte aos processos de mobilidade, em particular no que respeita à integração plena com o ecossistema Erasmus Without Paper (EWP). As limitações técnicas e operacionais destes sistemas continuam a afetar a eficiência dos fluxos administrativos, a rastreabilidade dos processos e a articulação entre serviços, com impacto direto na carga administrativa dos SRE e na experiência dos utilizadores. Este fator, de natureza estrutural e externa ao controlo direto dos serviços, requer acompanhamento permanente e reforço da articulação institucional com os fornecedores e entidades responsáveis.

Ao nível interno, mantêm-se condicionantes que influenciam indiretamente o desempenho dos SRE, nomeadamente a reduzida oferta formativa em língua inglesa, as dificuldades de reconhecimento académico em alguns ciclos de estudo, a preparação linguística desigual dos estudantes e os constrangimentos ao nível do alojamento. Estes fatores limitam o potencial de crescimento da mobilidade, em especial no âmbito de parcerias fora do espaço europeu.

No que respeita à satisfação dos utentes, os resultados evidenciam um elevado reconhecimento da qualidade do serviço prestado, refletindo a capacidade da equipa para responder de forma eficaz, próxima e ajustada às necessidades de um universo cada vez mais diversificado de utilizadores. A diminuição da taxa de resposta aos inquéritos, embora estatisticamente explicável pelo aumento expressivo e pela diversificação do universo de utentes, reflete igualmente a natureza de uma parte significativa das interações com os SRE, que ocorrem de forma pontual e imediata, muitas vezes por via telefónica. Estas interações, pela sua informalidade, não são plenamente compatíveis com mecanismos tradicionais de inquéritos online. Neste contexto, a monitorização da satisfação deverá passar a privilegiar abordagens simples, integradas nos fluxos normais de atendimento, como o registo interno da resolução dos pedidos e a recolha qualitativa de perceções imediatas dos utentes. Os inquéritos formais deverão continuar a ser aplicados em processos mais estruturados e prolongados no tempo, permitindo a recolha de dados quantitativos robustos, enquanto os registos internos e micro- *feedback* oferecem informação complementar auditável sobre a qualidade do serviço, sem comprometer a proximidade, a eficiência operacional ou a experiência dos utilizadores. Esta combinação de mecanismos assegurará uma avaliação completa e fiável, alinhada com os princípios do SIGQ e com a melhoria contínua dos serviços.

Em termos comparativos, observa-se uma evolução positiva face a anos anteriores, marcada por maior estabilidade operacional, melhor desempenho nos indicadores-chave e maior maturidade na gestão da internacionalização. Persistem, contudo, desafios estruturais que exigem acompanhamento contínuo, nomeadamente ao nível da digitalização dos processos e da articulação interserviços.

Em síntese, o funcionamento dos SRE em 2024-2025 caracteriza-se por uma elevada capacidade de resposta, resiliência organizacional e alinhamento estratégico, sustentados por uma equipa experiente e fortemente comprometida. A consolidação dos resultados alcançados e a superação dos constrangimentos identificados dependerão, em grande medida, do reforço das condições institucionais de suporte, da adaptação contínua aos novos modelos de mobilidade e da integração plena da internacionalização como responsabilidade transversal da instituição.

11. MELHORIA

No âmbito das ações de melhoria a implementar em 2026, os SRE mantêm o foco nas iniciativas já identificadas no plano de melhorias anteriormente definido, tais como o reforço da comunicação institucional, o aumento das parcerias internacionais e a promoção de iniciativas de apoio à mobilidade *incoming* e *outgoing* .

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2026	Aumento em pelo menos 5% do número global de parcerias comparativamente ao ano anterior.	1 ano	Número global de parcerias implementadas
2026	Aposta na melhoria da comunicação de âmbito internacional, ao nível da produção de pelo menos 3 conteúdos informativos com caráter inovador.	1 ano	Quantidade de conteúdos e materiais de divulgação produzidos
2026	Promoção de pelo menos duas novas ações de apoio à mobilidade internacional, para estudantes e colaboradores *incoming* e *outgoing* .	1 ano	Número de iniciativas implementadas

tabela E11 | melhorias

Digitally Signed by Instituto Politécnico de Viseu