



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

2023

**Elaborado por**

Conceição Pereira

Serviços de Apoio ao Acesso ao Ensino Superior

08/01/2024

**Aprovado por**

João Paulo Balula

Vice-Presidente IPV

12/01/2024

## 1. APRESENTAÇÃO

O Gabinete de Acesso ao Ensino Superior de Viseu (GAES) funciona em articulação com a Direção Geral do Ensino Superior, designadamente no que respeita ao serviço de atendimento e prestação de serviço informativo alusivos ao acesso ao ensino superior. Acresce o apoio nas candidaturas ao abrigo do Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior (CNAES) e ao Concurso Especial de Acesso ao Ensino Superior para Diplomados de Vias Profissionalizantes. Para além destes serviços específicos, tem à sua responsabilidade mais quatro tarefas que a seguir se elencam: atualizar uma brochura informativa, em formato digital, alusiva aos procedimentos do acesso ao ensino superior ao abrigo do CNAES e distribuí-la, via e-mail, por escolas secundárias e profissionais da região; atualizar a área do GAES na página do Instituto Politécnico de Viseu (IPV); dar resposta às questões colocadas pelos candidatos através do endereço eletrónico do GAES; coordenar, mobilizar e organizar os recursos humanos e materiais necessários para apoio às candidaturas ao ensino superior, ao abrigo dos supracitados concursos.

## 2. COLABORADORES

Para além da signatária, aquando da primeira fase de candidaturas do CNAES, a ESEV e a ESTGV disponibilizam, cada uma delas, um elemento para integrar a equipa que presta apoio à realização da candidatura online. No que respeita às candidaturas ao abrigo do Concurso Especial de Acesso ao Ensino Superior para Diplomados de Vias Profissionalizantes, o Instituto Politécnico de Viseu disponibiliza mais um elemento dos Serviços Centrais para o efeito. No cômputo geral, a equipa de apoio funciona sempre com dois elementos.

CARREIRA	SAES
Técnico Superior (ESTGV)	1
Coordenador Técnico (SC)	1
Assistente Técnico (ESEV)	1
Técnico de Informática (SC)	1

tabela 01 | características dos colaboradores

### 3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho (assim como os dados de entrada, respetivas fórmulas e metas) definidos para o apoio ao acesso ao ensino superior encontram-se identificados na seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
AES001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura	dAES001	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	$=dAES001/dAES002^*$ 100	100,00%
		dAES002	número de atividades previstas (atualização e distribuição)		
AES002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações na área do acesso ao ensino superior da página institucional	dAES003	número de informações enviadas para atualização área do acesso ao ensino superior na página institucional dentro do prazo	$=dAES003/dAES004^*$ 100	100,00%
		dAES004	número de informações disponibilizadas pela direção geral do ensino superior e em diário da república		
AES003	tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	dAES005	número de horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso	$=dAES005/dAES006$	≤ 1 hora
		dAES006	número de perguntas colocadas sobre o acesso		
AES004	percentagem de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior	dAES007	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	$=dAES007/dAES008^*$ 100	100,00%
		dAES008	número de atividades previstas no calendário		

tabela 02 | mapa de indicadores de desempenho

### 4. INDICADORES DE SATISFAÇÃO

É aplicado regularmente um questionário à satisfação dos utentes destes serviços, quer via e-mail, quer presencialmente. Os indicadores de satisfação (assim como os dados de entrada, respetivas fórmulas e metas) encontram-se identificados na seguinte tabela.

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
SAES005	satisfação com os serviços de apoio ao acesso ao ensino superior	dAES009	número de respostas muito insatisfeito	$=dAES009^*1+dAES010^*2+dAES011^*3+dAES012^*4)/(dAES009+dAES010+dAES011+dAES012)^*25$	≥ 80,00%
		dAES010	número de respostas insatisfeito		
		dAES011	número de respostas satisfeito		
		dAES012	número de respostas muito satisfeito		
SAES006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de apoio ao acesso ao ensino superior	dAES013	número de utentes que responderam ao inquérito	$=dAES013/dAES014^*100$	≥ 20,00%
		dAES014	número de utentes dos serviços		

tabela 03 | mapa de indicadores de satisfação

## 5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Constata-se uma elevada taxa de cumprimento das metas estipuladas, só possível graças ao zelo e empenho de todos os colaboradores envolvidos nos respetivos processos.

INDICADOR		META	GLOBAL
AES001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e distribuição da brochura	100.00%	100,00%
AES002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações na área do acesso ao ensino superior da página institucional	100.00%	100,00%
AES003	tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	≤ 1 hora	0,19
AES004	percentagem de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior	100.00%	100,00%

tabela 04 | resultados desempenho 2023

DADO		GLOBAL
dAES001	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	2
dAES002	número de atividades previstas (atualização e distribuição)	2
dAES003	número de informações enviadas para atualização área do acesso ao ensino superior na página institucional dentro do prazo	12
dAES004	número de informações disponibilizadas pela direção geral do ensino superior e em diário da república	12
dAES005	número de horas gastas para responder a	16,38
dAES006	número de perguntas colocadas sobre o acesso	88
dAES007	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	6
dAES008	número de atividades previstas no calendário	6

tabela 05 | dados desempenho 2023

## 6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Verificou-se uma evolução positiva em dois dos indicadores de desempenho (AES001, com cumprimento integral, e AES003, com diminuição do tempo de resposta), assim como a manutenção do elevado nível de cumprimento dos restantes (AES002 e AES004).

INDICADOR		META	2021	Δ	2022	Δ	2023
AES001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura	100,00%	50,00%	→	50,00%	↗	100,00%
AES002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações na área de acesso ao ensino superior da página institucional	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
AES003	tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	≤ 1 hora	0,00	↘	0,32	↗	0,19
AES004	percentagem de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	100,00%

tabela 06 | evolução do desempenho 2021/2023

## 7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Evidenciam-se os elevados índices de satisfação alcançados pelos serviços de apoio ao processamento das candidaturas ao ensino superior. Tal só foi possível graças ao zelo e empenho de todos os colaboradores envolvidos. Destaca-se o cumprimento das metas estabelecidas tanto para a taxa de satisfação ( $\geq 80,00\%$ ), como para a taxa de aplicação dos questionários ( $\geq 20,00\%$ ).

INDICADOR		META	PV
SAES05	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	$\geq 80,00\%$	99,35%
SAES06	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	$\geq 20,00\%$	69,86%

tabela 07 | resultados satisfação 2023

DADO		SAS
dAES009	número de respostas muito insatisfeito	0
dAES010	número de respostas insatisfeito	0
dAES011	número de respostas satisfeito	32
dAES012	número de respostas muito satisfeito	1208
dAES013	número de utentes que responderam ao inquérito	248
dAES014	número de utentes dos serviços	355

tabela 08 | dados satisfação 2023

## 8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Destaca-se o elevado nível de satisfação com os serviços prestados, referindo-se que variação negativa representa um valor que não pode, de forma alguma, ser considerado significativo. De notar, a elevada taxa de aplicação dos questionários à satisfação.

INDICADOR		META	2021	Δ	2022	Δ	2023
SAES005	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 80,00%	96,94%	↗	99,43%	↘	99,35%
SAES006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 20,00%	49,84%	↗	52,46%	↗	69,86%

tabela 09 | evolução da satisfação 2021/2023

## 9. AUDITORIAS

Relativamente às auditorias realizadas, nos últimos três anos, há a referir que não foi identificada qualquer melhoria.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
	nada a referir					

tabela 10 | resultados das auditorias

## 10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

É entendimento que os recursos humanos alocados aos serviços são os mais indicados, já que se traduzem numa equipa coesa e capacitada para o trabalho que é necessário desenvolver, não havendo melhorias a sugerir neste âmbito.

Quanto aos recursos materiais, entende-se que os computadores disponíveis para o apoio ao processamento das candidaturas online têm, seguramente, mais de dez anos de funcionamento e, conseqüentemente, um desempenho lento e nem sempre eficaz.

Relativamente aos resultados dos indicadores de desempenho e de satisfação, os níveis demonstrados são elevados e cumprem todas as metas estabelecidas, não havendo necessidade de proceder à sua revisão.

Quanto à documentação dos serviços, constata-se a necessidade da sua revisão de forma a verificar a conformidade com as atuais práticas, e, se necessário, a respetiva atualização.

## 11. MELHORIA

Tendo em conta a análise crítica efetuada, sugerem-se as seguintes melhorias, a implementar durante o ano de 2024.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO
2024	rever a documentação dos serviços	1 ano	número de procedimentos revistos/número de procedimentos dos serviços*100
2024	solicitar atualização dos recursos materiais	1 ano	envio de solicitação

tabela 11 | melhorias