



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Ano 2024

Aprovado em: 2025-04-07

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	7
7. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS	8
8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO	9
9. AUDITORIAS	9
10. ANÁLISE CRÍTICA DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	10
11. MELHORIA	10

Elaborado por

Maria da Conceição Duarte Pereira

Aprovado por

João Paulo Rodrigues Balula

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 Sistemas e Tecnologias de Informação (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.

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Instituto Politécnico de Viseu

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 s 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.

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Instituto Politécnico de Viseu

INDICADORES		DADOS		FÓRMULAS	METAS
SAT008	satisfação com os serviços de apoio ao acesso ao ensino superior	dSAT042	número de respostas muito insatisfeito	$((dSAT042*1+dSAT043*2+dSAT044*3+dSAT045*4) / (dSAT042+dSAT043+dSAT044+dSAT045)/4)*100$	>= 80,00%
		dSAT043	número de respostas insatisfeito		
		dSAT044	número de respostas satisfeito		
		dSAT045	número de respostas muito satisfeito		
SAT020	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de apoio ao acesso ao ensino superior	dSAT046	número de utentes que responderam ao inquérito	$dSAT046/dSAT047*100$	>= 20,00%
		dSAT047	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 estipulas, só possível graças ao zelo e empenho de todos os colaboradores envolvidos nos respetivos processos.

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Instituto Politécnico de Viseu

INDICADOR		META	GLOBAL
AES001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação 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	0.32
AES004	percentagem de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio s candidaturas ao ensino superior	100.00%	100.00%

tabela 04 | resultados desempenho

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	11
dAES004	número de informações disponibilizadas pela direção geral do ensino superior e em diário da república	11
dAES005	número de horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso	22.15
dAES006	número de perguntas colocadas sobre o acesso	69
dAES007	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	6
dAES008	número de atividades previstas no calendário	6

tabela 05 | dados desempenho

6. EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO

Verificou-se uma manutenção dos elevados valores de cumprimento (em 75.00%) dos indicadores de desempenho (AES001, AES002 e AES004, com cumprimento integral) e AES003, que, apesar do aumento do tempo de resposta, continua a cumprir a meta estabelecida.



RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

Instituto Politécnico de Viseu

INDICADOR		META	2022		2023		2024
AES001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura	100.00%	100.00%	→	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%	→	100.00%	→	100.00%
AES003	tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	<= 1 hora	0.08	↘	0.19	↘	0.32
AES004	percentagem de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio s candidaturas ao ensino superior	100.00%	100.00%	→	100.00%	→	100.00%

tabela 06 | evolução do desempenho

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 (? 80,00%), como para a taxa de aplicação dos questionários (? 20,00%).

INDICADOR		META	PV
SAES05	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	>= 80,00%	98.80%
SAES06	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	>= 20,00%	56.97%

tabela 07 | resultados satisfação

DADO		SAS
dSAT042	número de respostas muito insatisfeito	0
dSAT043	número de respostas insatisfeito	0
dSAT044	número de respostas satisfeito	45
dSAT045	número de respostas muito satisfeito	894
dSAT046	número de utentes dos serviços de apoio ao acesso ao ensino superior que responderam ao inquérito	188
dSAT047	número de utentes dos serviços de apoio ao acesso ao ensino superior	330

tabela 08 | dados satisfação

8. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO

Destaca-se o elevado nível de satisfação com os serviços prestados, referindo-se que a 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	2022		2023		2024
SAES005	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	>= 80,00%	99.43%		99.35%		98.80%
SAES006	percentagem de aplicação do questionário satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	>= 20,00%	57.71%		69.86%		56.97%

tabela 09 | evolução da satisfação

9. AUDITORIAS

Relativamente às auditorias realizadas, nos últimos três anos, há a referir que foram identificadas na tabela abaixo.

Um *Relatório de Atividades* deverá ser o mais exaustivo possível e conter toda a informação entendida por pertinente. Só desta forma se poderá aferir, com rigor, todas as atividades desenvolvidas. Daí o ter sido adotada a metodologia que desde a génese do gabinete tem vindo a ser aplicada na feitura do supracitado relatório. Para que se possa ir ao encontro da sugestão da equipa auditora, de agora em diante passará a facultar-se o *Relatório Anual dos Serviços de Acesso ao Ensino Superior*, mais sucinto, elaborado de acordo com as regras estipuladas pelo *Sistema Interno de Garantia da Qualidade do IPV*.

Relativamente à segunda melhoria, a mesma foi implementada em 10 de dezembro de 2024.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO	AÇÃO IMPLEMENTADA?	AÇÃO EFICAZ?	OBSERVAÇÕES
2024	Identifica uma metodologia que garanta que apenas a informação pertinente conste do relatório de atividades tornando-o mais eficaz.	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
2024	Revisão do procedimento de apoio às candidaturas ao ensino superior.	1 ano	Disponibilizar versão revista do procedimento	Sim	Sim	Não aplicável

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, cumpre informar que os Serviços de Informática do Instituto Politécnico de Viseu disponibilizaram-nos dois computadores mais recentes. Designadamente nos dias 5 e 19 de junho, ainda antes do início da primeira fase de candidaturas ao Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior. Mais outros dois serão colocados, logo que existam em stock. 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.

11. MELHORIA

Tendo em conta a análise crítica efetuada, entende-se não haver qualquer melhoria a implementar durante o ano de 2024.

ANO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO

tabela 11 | melhorias