

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

---

02/01/2023

APROVADO POR:

Prof. Doutor João Paulo Balula, Vice-Presidente do IPV

---

02/01/2023

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 1.1. RESULTADO GLOBAL

#### SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2022

	DADOS	PV
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	6
dAES004	número de informações disponibilizadas pela direção geral do ensino superior e em diário da república	6
dAES005	número de horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso	5,46
dAES006	número de perguntas colocadas sobre o acesso	72
dAES007	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	6
dAES008	número de atividades previstas no calendário	6
dAES009	número de respostas muito insatisfeito	0
dAES010	número de respostas insatisfeito	1
dAES011	número de respostas satisfeito	31
dAES012	número de respostas muito satisfeito	1428
dAES013	número de utentes que responderam ao inquérito	292
dAES014	número de utentes dos serviços	506

#### SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2022

	INDICADOR	META	PV
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	0,08
AES004	percentagem de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior	100,00%	100,00%
AES005	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 80,00%	99,43%
AES006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 20,00%	57,71%

## SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2021

DADOS		PV
daes001	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	1 *
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	16 *
daes004	número de informações disponibilizadas pela direção geral do ensino superior e em diário da república	16
daes005	número de horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso	38,22
daes006	número de perguntas colocadas sobre o acesso	118
daes007	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	6
daes008	número de atividades previstas no calendário	6
daes009	número de respostas muito insatisfeito	0
daes010	número de respostas insatisfeito	0
daes011	número de respostas satisfeito	25
daes012	número de respostas muito satisfeito	179
daes013	número de utentes que responderam ao inquérito	181
daes014	número de utentes dos serviços	345

\*Cancelado o envio das brochuras - Covid 19

\*\*Por decisão superior, os conteúdos atualizáveis encontram-se novamente disponíveis na página web do GAES

## SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2021

INDICADOR		META	PV
indaes001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura*	100,00%	50,00% *
indaes002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações na área do acesso ao ensino superior da página institucional	100,00%	100,00% **
indaes003	tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	≤ 1 hora	0,32
indaes004	percentagem de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior	100,00%	100,00%
indaes005	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 80,00%	96,94%
indaes006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 20,00%	52,46%

\*Cancelado o envio das brochuras - Covid 19

\*\*Por decisão superior, os conteúdos atualizáveis encontram-se novamente disponíveis na página web do GAES

## SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2020

DADOS		PV
dsaesPV.001	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	1 *
dsaesPV.002	número de atividades previstas (atualização e distribuição)	2
dsaesPV.003	número de informações enviadas para atualização área do acesso ao ensino superior na página institucional dentro do prazo	16
dsaesPV.004	número de informações disponibilizadas pela direção geral do ensino superior e em diário da república	16 **
dsaesPV.005	número de horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso	0,26
dsaesPV.006	número de perguntas colocadas sobre o acesso	68
dsaesPV.007	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	6
dsaesPV.008	número de atividades previstas no calendário	6
dsaesPV.009	número de respostas muito insatisfeito	0
dsaesPV.010	número de respostas insatisfeito	0
dsaesPV.011	número de respostas satisfeito	22
dsaesPV.012	número de respostas muito satisfeito	130
dsaesPV.013	número de utentes que responderam ao inquérito	152
dsaesPV.014	número de utentes dos serviços	305

\* Cancelada feitura e envio das brochuras - Covid 19

\*\* Retirados em 30 de julho de 2020 e por decisão superior, os conteúdos atualizáveis da página web do GAE  
SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2020

INDICADORES		METAS	PV
indsaesPV.001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura	100,00%	50,00% *
indsaesPV.002	percentagem de cumprimento do prazo para disponibilização de informações na área do acesso ao ensino superior da página institucional	100,00%	100,00% **
indsaesPV.003	tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	≤ 1 hora	0,00
indsaesPV.004	percentagem de cumprimento do calendário previsto para realização de atividades de apoio às candidaturas ao ensino superior	100,00%	100,00%
indsaesPV.005	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 80,00%	96,38%
indsaesPV.006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 20,00%	49,84%

\* Cancelada feitura e envio das brochuras - Covid 19

\*\* Retirados em 30 de julho de 2020 e por decisão superior, os conteúdos atualizáveis da página web do GAES.

## 1.2. ANÁLISE DO RESULTADO GLOBAL

Constata-se, uma vez mais, uma elevada taxa de cumprimento dos objetivos estipulados.

Tal só foi possível graças ao zelo e empenho pessoal e profissional de todos os elementos da equipa que prestou apoio ao processamento das candidaturas ao ensino superior.

## 1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

### SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2020/2022

	INDICADOR	META	2020		2021		2022
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 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	0,00	↘	0,32	↗	0,08
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%
AES005	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 80,00%	96,38%	↗	96,94%	↗	99,43%
AES006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 20,00%	49,84%	↗	52,46%	↗	57,71%

## 1.4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

Constata-se, uma vez mais, uma elevada taxa de cumprimento dos objetivos estipulados.

Tal só foi possível graças ao zelo e empenho pessoal e profissional de todos os elementos da equipa que prestou apoio ao processamento das candidaturas ao ensino superior.

## 1.5. ANÁLISE DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO E DA TAXA DE APLICAÇÃO GLOBAL E EM CADA UNIDADE

Destacam-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 elementos da equipa que prestou apoio ao processamento das candidaturas.

Destaca-se o facto de a taxa de satisfação verificada ser superior à estipulada (80%), bem como a taxa de aplicação dos questionários (20%).

## **1.6. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO RESULTADO DA SATISFAÇÃO GLOBAL**

---

Destacam-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 elementos da equipa que prestou apoio ao processamento das candidaturas.

Ressalve-se o facto de a taxa de satisfação verificada ser superior à estipulada (80%), bem como a taxa de aplicação dos questionários (20%).

---

## **3. MELHORIAS**

### **3.1. IMPLEMENTAÇÃO**

---

Vai ser atualizado o SPQ\*09.09pt, depois da mudança implementada pela DGES no que respeita às candidaturas ao abrigo dos Regimes Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior. Para os devidos efeitos, vai ser atualizado o respetivo fluxograma.

---

### **3.2. EFICÁCIA**

---

O SPQ\*09.09pt, após a supracitada alteração, passará reproduzir, de forma fiel, todos os procedimentos que envolvem a candidatura ao abrigo destes regimes.

---

## **4. PESSOAS ENVOLVIDAS NO PROCESSO DOS SERVIÇOS**

---

O Gabinete de Acesso ao Ensino Superior de Viseu tem apenas a signatária em exercício de funções a tempo inteiro, para atendimento presencial, online e telefónico. Contudo, na 1ª fase de candidaturas ao concurso nacional de acesso ao ensino superior é solicitado apoio à ESEV e à ESTGV, para que disponibilizem, cada uma delas, um elemento para a equipa que presta apoio ao processamento das candidaturas online. Desta forma, alternadamente, integram a referida equipa. Aquando do gozo de licença para férias da única funcionária do GAES, o serviço de atendimento presencial, online e telefónico tem sido prestado pelo Dr. Vítor Santos, técnico superior dos Serviços de Expediente, conforme determinação do então senhor Presidente do IPV, datada de 26 de fevereiro de 2010. No entanto, a partir de 2023 e por determinação do atual presidente do IPV, este serviço passa a ser prestado pela senhora D. Ana Luísa Mendes, dos Serviços de Expediente.

---