

RELATÓRIO ANUAL DOS SERVIÇOS

SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

---

12/01/2021

APROVADO POR:

Doutor Paulo Costeira Vice-Presidente PV

---

18/02/2021

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 1.1. RESULTADO GLOBAL

#### 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 feita 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

#### 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 feita 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

## SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2019

DADOS		PV
dsaesPV.001	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	2
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	18
dsaesPV.004	número de informações disponibilizadas pela direção geral do ensino superior e em diário da república	18
dsaesPV.005	número de horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso	19,00
dsaesPV.006	número de perguntas colocadas sobre o acesso	33
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	0
dsaesPV.012	número de respostas muito satisfeito	0
dsaesPV.013	número de utentes que responderam ao inquérito	301
dsaesPV.014	número de utentes dos serviços	400

## SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2019

INDICADORES		METAS	PV
indsaesPV.001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura	100,00%	100,00%
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	0,58
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%	92,28%
indsaesPV.006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 20,00%	75,25%

## SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2018

DADOS		PV
dsaesPV.001	número de atividades realizadas de acordo com o calendário	2
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	17
dsaesPV.004	número de informações disponibilizadas pela direção geral do ensino superior e em diário da república	17
dsaesPV.005	número de horas gastas para responder a perguntas sobre o acesso	176,00
dsaesPV.006	número de perguntas colocadas sobre o acesso	49
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	0
dsaesPV.012	número de respostas muito satisfeito	0
dsaesPV.013	número de utentes que responderam ao inquérito	293
dsaesPV.014	número de utentes dos serviços	338

## SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2018

INDICADORES		METAS	PV
indsaesPV.001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura	100,00%	100,00%
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	3,59
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%	97,71%
indsaesPV.006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 20,00%	86,69%

**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 empenho pessoal e profissional de todos os elementos da equipa que anualmente presta apoio ao processamento das candidaturas ao ensino superior.

### 1.3. EVOLUÇÃO DO RESULTADO GLOBAL

#### SERVIÇOS DE APOIO AO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR 2017/2020

INDICADORES		METAS	2017		2018		2019		2020
indsaesPV.001	percentagem de cumprimento do calendário previsto para atualização e divulgação da brochura	100,00%	100,00%	→	100,00%	→	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%	→	100,00%	→	100,00%	↘	100,00%
indsaesPV.003	tempo médio de resposta a perguntas via correio eletrónico sobre o acesso ao ensino superior	≤ 1 hora	0,62	↘	3,59	↗	0,58	↗	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%	→	100,00%	→	100,00%	→	100,00%
indsaesPV.005	satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 80,00%	99,08%	↘	97,71%	↘	92,28%	↗	96,38%
indsaesPV.006	percentagem de aplicação do questionário à satisfação com os serviços de acesso ao ensino superior	≥ 20,00%	54,68%	↗	86,69%	↘	75,25%	↘	49,84%

### 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 empenho pessoal e profissional de todos os elementos da equipa que anualmente presta 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 empenho de todos os elementos que constituem a equipa que presta apoio ao processamento das candidaturas.

Uma palavra final para destacar 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 empenho de todos os elementos que constituem a equipa que presta apoio ao processamento das candidaturas.

Uma palavra final para destacar o facto de a taxa de satisfação verificada ser superior à estipulada (80%), bem como a taxa de aplicação dos questionários (20%).