

DESCOBRE.

ESCOLHE

CONCORRE.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA E DA SATISFAÇÃO COM A CANDIDATURA AO ENSINO SUPERIOR - 2011



Relatório Final



ÍNDICE



1 – Introdução e Objectivos	03
2 – Metodologia	05
3 – Resultados globais	
3.1 – Perfil do Candidato	09
3.2 – Principais resultados do Modelo de Satisfação	15
3.3 – Imagem da DGES	23
3.4 – Plataforma Online	26
3.5 – Serviços	32
4 – Resultados por Ordem de Preferência de Colocação	46
5 – Comparação Nacional e Internacional ECSI/ACSI	66
6 – Caracterização sócio demográfica	73



DESCOBRE.

ESCOLHE

CONCORRE.



Introdução Objectivos

1. Introdução e Objectivos



O presente relatório diz respeito ao estudo sobre o processo de candidatura ao Ensino Superior, que tem como objectivo principal avaliar a qualidade apercebida e a satisfação dos candidatos com este processo. Por outro lado, este estudo tem como objectivos específicos:

- identificar os determinantes da satisfação do candidato com o processo de candidatura e quantificar a importância de cada um deles;
- fornecer uma análise dos candidatos no seu conjunto, permitindo igualmente uma análise independente e o *benchmarking*.



DESCOBRE.

ESCOLHE.

CONCORRE

2. Metodologia



2. METODOLOGIA



População Alvo:

A população alvo é constituída pelos candidatos que submeteram a sua candidatura ao Ensino Superior Público na primeira fase do Concurso Nacional, para o ano lectivo 2011/2012, através da plataforma online.

Taxa de resposta:

Responderam ao inquérito um total de 20.620 candidatos ao Ensino Superior:

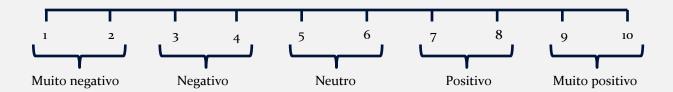
	Nº respostas	População ¹	Taxa de resposta²
Candidatos ao Ensino Superior	20.620	46.904	44%

2. METODOLOGIA



Questionário:

O questionário foi elaborado em estreita articulação com a Direcção Geral do Ensino Superior (DGES). Foi utilizada como regra uma escala de dez valores (de 1 a 10), nas questões de avaliação.



Recolha de Dados:

A recolha de dados foi realizada com base em entrevistas online, tendo decorrido entre os dias 23 de Setembro de 2011 e 10 de Outubro de 2011 para os candidatos ao Ensino Superior Público.

A fase de recolha de dados foi precedida por um inquérito piloto, efectuado no dia 21 de Setembro de 2011, que teve por objectivo testar o questionário e a sua adequação ao objectivo proposto.



DESCOBRE.

ESCOLHE

CONCORRE



3. Resultados Globais



DESCOBRE.

ESCOLHE.

CONCORRE



3. Resultados Globais

3.1 Perfil do Candidato



Neste subcapítulo faz-se uma breve caracterização do perfil do candidato ao Ensino Superior, nomeadamente à ajuda que teve na realização da candidatura online, à experiência anterior e à apresentação de reclamação.

49,6% dos candidatos ao Ensino Superior realizaram a sua candidatura ao Ensino Superior sozinhos, enquanto que 30,0% dos candidatos recorreu à ajuda de familiares.

É ainda de realçar que 11,3% dos candidatos ao Ensino Superior utilizou os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, nomeadamente da Região Autónoma da Madeira (17,7%) e da Universidade do Porto (9,3%).

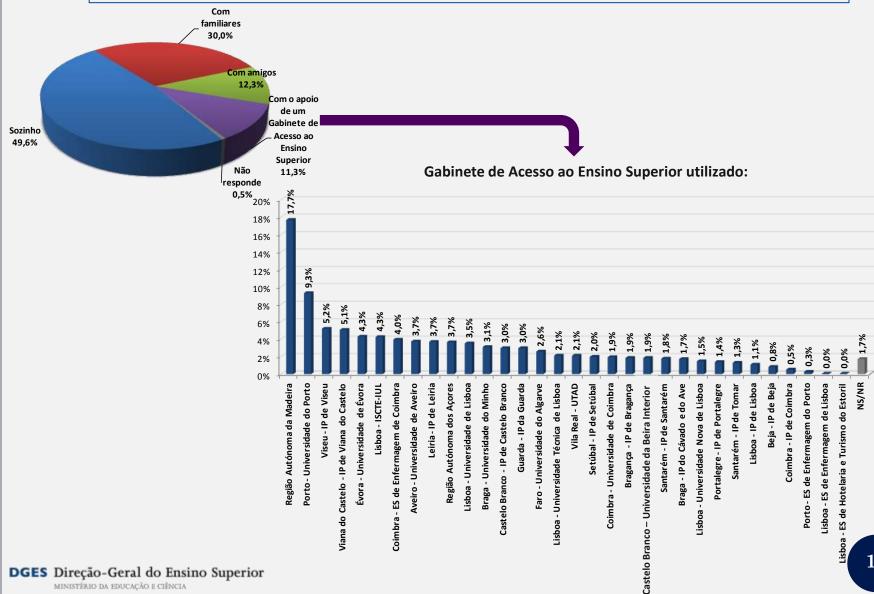
Por outro lado, 84,6% dos estudantes candidataram-se pela primeira vez ao Ensino Superior, enquanto que 15,1% já se tinha candidatado anteriormente ao Ensino Superior. Destes últimos, 36,9% candidatou-se novamente devido ao facto de ter sido colocado/a na candidatura anterior na opção pretendida, mas pretendia mudar e 36,7% devido ao facto de ter sido colocado/a na candidatura anterior mas não na opção pretendida. Salienta-se ainda que 14,7% dos candidatos que se candidataram de novo, o fez devido a não ter sido colocado em nenhuma opção na(s) candidatura(s) anterior(es).



No que concerne às reclamações, 96,1% dos candidatos ao Ensino Superior não apresentou qualquer reclamação sobre o actual procedimento de acesso ao Ensino Superior. Dos 1,2% dos candidatos que apresentaram reclamação, mais de metade (68,7%) apresentou a mesma via email e 14,1% através de carta.







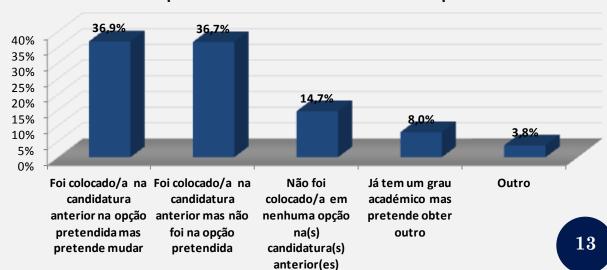


Experiência anterior

Primeira vez que se candidata ao Ensino Superior:



Motivo para nova candidatura ao Ensino Superior:

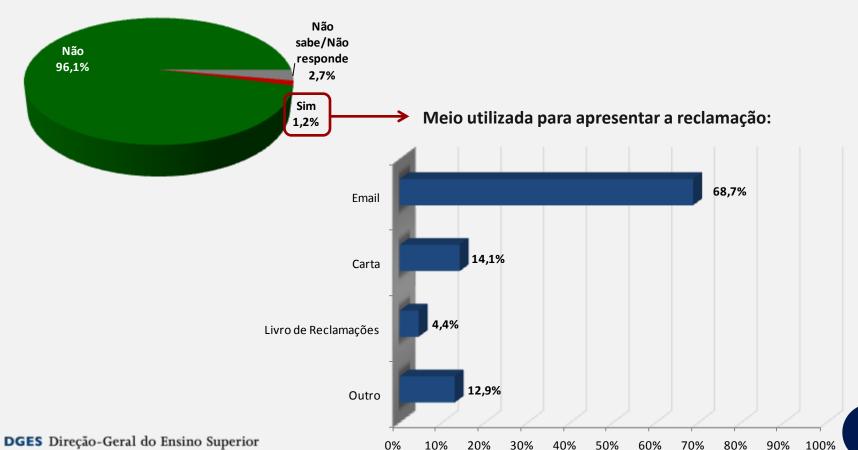


3.1 PERFIL DO CANDIDATO



Reclamações

Apresentação de reclamação sobre o actual procedimento de acesso ao Ensino Superior:





DESCOBRE

ESCOLHE

CONCORRE



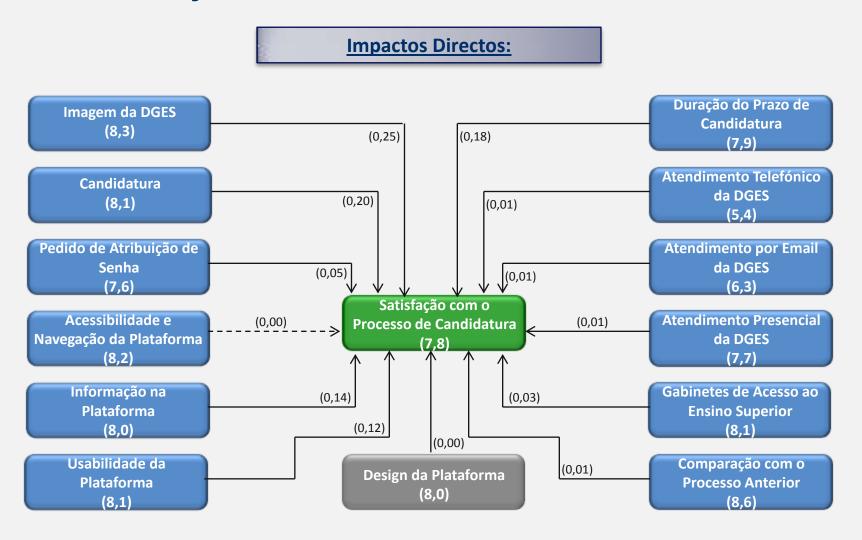
3. Resultados Globais

3.2 Principais Resultados do Modelo de Satisfação

3.2 Principais Resultados do Modelo



DE SATISFAÇÃO



3.2 Principais Resultados do Modelo de Satisfação



Impactos Totais:

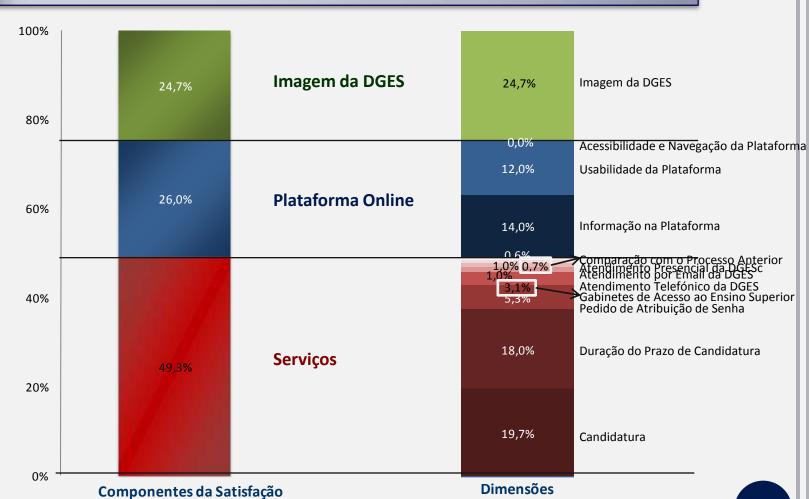
	Satisfação com o Processo de Candidatura
Imagem da DGES	0,25
Candidatura	0,20
Pedido de Atribuição de Senha	0,05
Design da Plataforma	0,00
Acessibilidade e Navegação da Plataforma	0,00
Informação na Plataforma	0,14
Usabilidade da Plataforma	0,12
Duração do Prazo de Candidatura	0,18
Atendimento Telefónico da DGES	0,01
Atendimento por Email da DGES	0,01
Atendimento Presencial da DGES	0,01
Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior	0,03
Comparação com o Processo Anterior	0,01

3.2 PRINCIPAIS RESULTADOS DO MODELO



DE SATISFAÇÃO

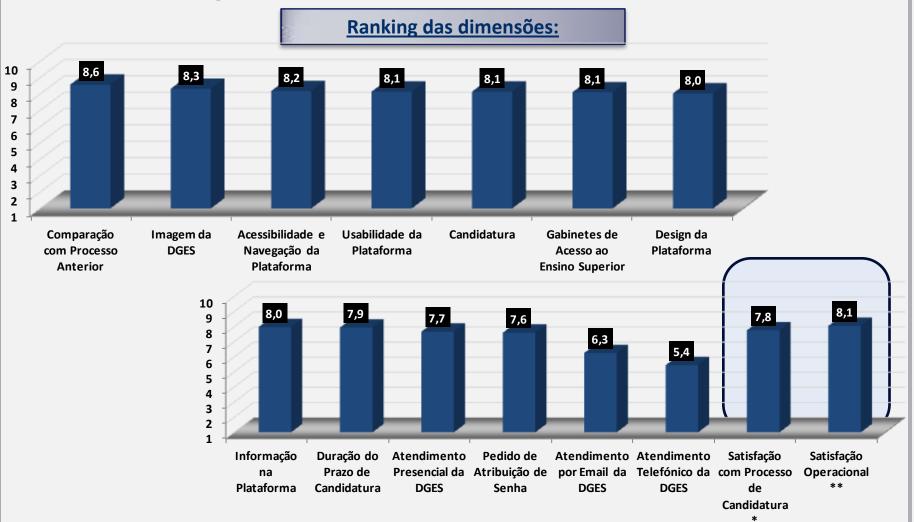
Importância das várias componentes e dimensões na Satisfação com o Processo de Candidatura ao Ensino Superior:



3.2 Principais Resultados do Modelo



DE SATISFAÇÃO



Notas

DGES Direção-Geral do Ensino Superior

^{**} Satisfação com o Processo de Candidatura: é constituída pelas dimensões, ponderados pelos pesos estimados a partir do modelo.

^{***} Satisfação Operacional: é constituída a partir das dimensões, ponderadas a partir dos impactos na Satisfação com o Processo de Candidatura estimados pelo modelo.

3.2 PRINCIPAIS RESULTADOS DO MODELO



DE SATISFAÇÃO

Ranking dos indicadores:



Entidade de confiança (Imagem da DGES)		8,7
Tempo necessário para concluir a candidatura (<i>Comparação com o Proce Anterior</i>)	esso	8,7
Simplicidade do procedimento (Comparação com o Processo Anterior)		8,5
Facilidade de alteração das opções de candidatura (Usabilidade da Plata	ıforma)	8,5
Tempo necessário para concluir a candidatura (Candidatura)		8,4

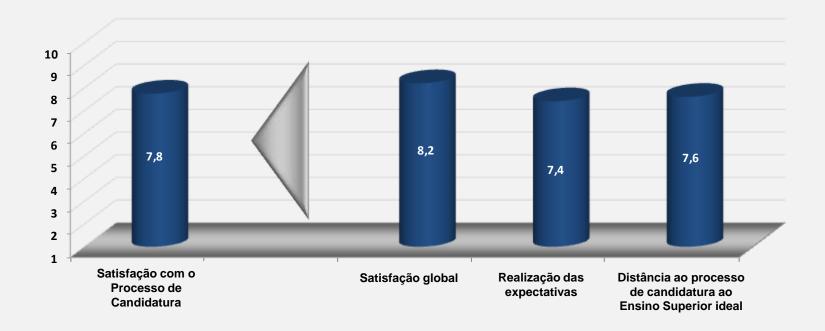


	Capacidade de resolução de problemas por email (Atendimento por Email da DGES)	6,2
	Rapidez do atendimento por email (Atendimento por Email da DGES)	6,0
	Qualidade do atendimento telefónico (Atendimento Telefónico da DGES)	5,9
	Capacidade de resolução de problemas por telefone (Atendimento Telefónico da DGES)	5,7
	Rapidez do atendimento telefónico (Atendimento Telefónico da DGES)	4,6

3.2 Principais Resultados do Modelo de Satisfação



Satisfação com o Processo de Candidatura



Escala:

Satisfação Global:

Realização das expectativas:

Distância ao processo de candidatura

ao Ensino Superior ideal:

- **1** Totalmente Insatisfeito
- 1 Muito menos do que o esperado
- **1** Muito longe do ideal

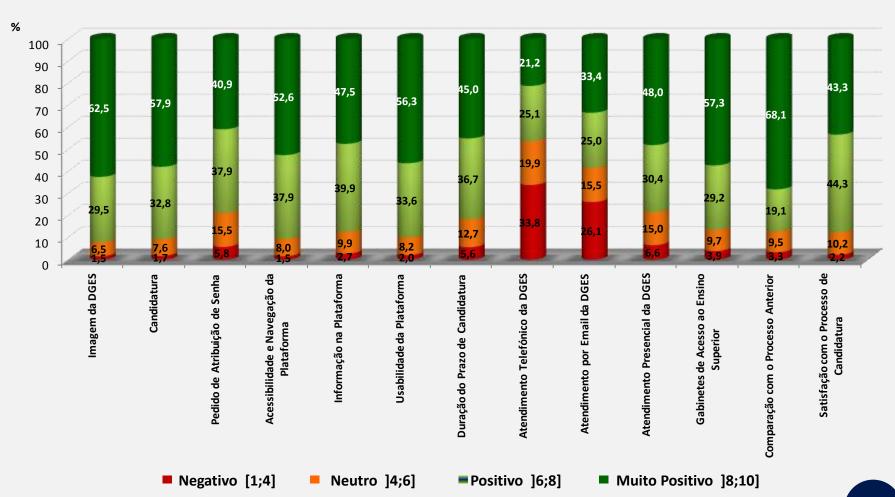
- **10** Totalmente Satisfeito
- 10 Muito mais do que o esperado
- 10 Muito perto do ideal

3.2 Principais Resultados do Modelo



DE SATISFAÇÃO

Segmentação por níveis de avaliação:





DESCOBRE.

ESCOLHE

CONCORRE



3. Resultados Globais

3.3 Imagem da DGES

3.3 IMAGEM DA DGES



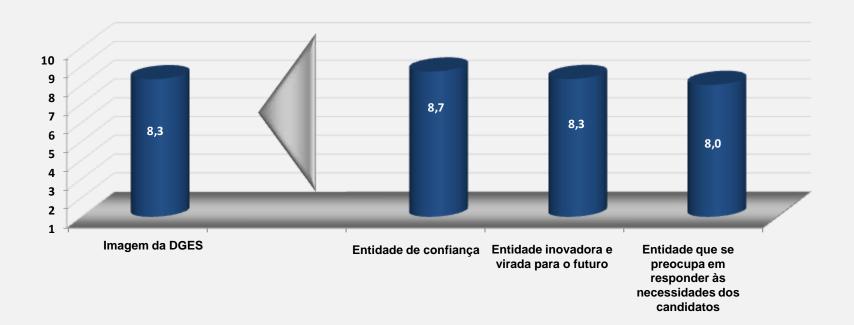
Ao nível da dimensão da Imagem da DGES, o indicador Entidade de confiança surge com a valorização média mais elevada (8,7 pontos).

O indicador Entidade que se preocupa em responder às necessidades dos candidatos apresenta o valor médio mais baixo, embora elevado, 8,0 pontos, sendo aquele que mais contribui para formar a imagem que os candidatos possuem da DGES (ver *Pesos dos Indicadores* em 8. Anexos).

3.3 IMAGEM DA DGES



Imagem da DGES



Escala: 1 – Discordo Totalmente 10 - Concordo Totalmente



DESCOBRE.

ESCOLHE

CONCORRE



3. Resultados Globais

3.4 Plataforma Online



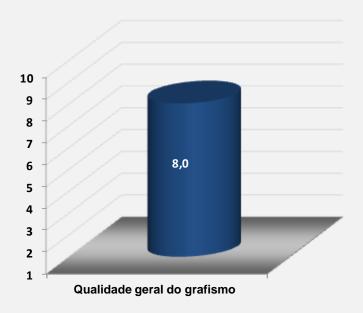
Este subcapítulo centra a sua análise ao nível da plataforma online, sobre o design, a acessibilidade e navegação, a informação e a usabilidade da mesma.

Entre estas dimensões, a Acessibilidade e Navegação da Plataforma e a Usabilidade da Plataforma são as dimensões que apresentam melhores avaliações médias (8,2 e 8,1 pontos, respectivamente). Na primeira dimensão, destaca-se o indicador Organização do conteúdo do formulário de candidatura (8,2 pontos) e na segunda dimensão, o indicador Facilidade de alteração das opções de candidatura (8,5 pontos).

Do lado oposto, verifica-se que as dimensões do *Design da Plataforma* e da *Informação na Plataforma* são as que registam avaliações médias mais baixas, mas ainda assim consideradas elevadas (8,0 pontos). Todos os indicadores pertencentes a estas duas dimensões apresentam a mesma valorização média (de 8,0 pontos).



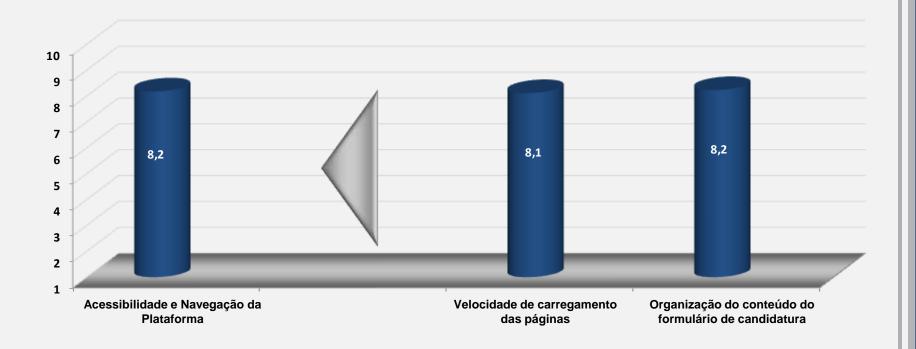
Design da Plataforma



Escala: 1 - Muito Má 10 - Muito Boa



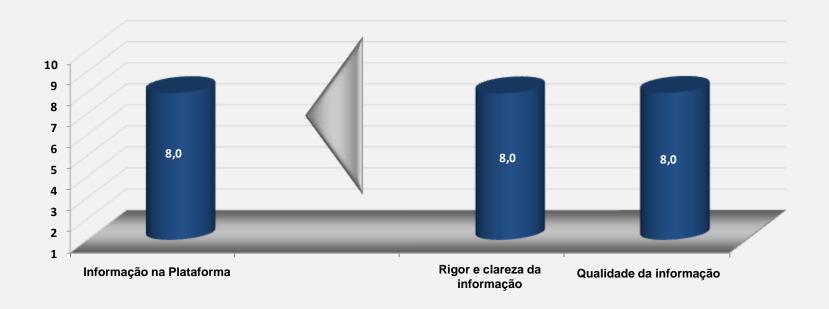
Acessibilidade e Navegação da Plataforma



Escala: 1 - Muito Má **10** – Muito Boa



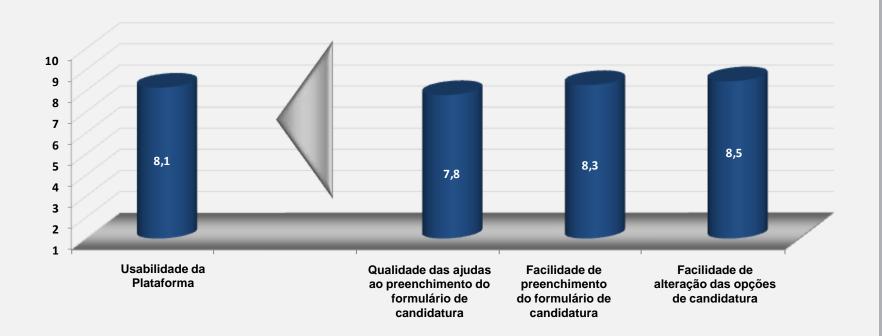
Informação na Plataforma



Escala: 1 – Muito Mau 10 – Muito Bom



Usabilidade da Plataforma



Escala: 1 - Muito Má 10 - Muito Boa



DESCOBRE.

ESCOLHE.

CONCORRE



3.5 Serviços





Ao nível dos serviços, analisam-se a Candidatura, o Pedido de Atribuição de Senha, a Duração do Prazo de Candidatura, o Atendimento Telefónico da DGES, o Atendimento por Email da DGES, o Atendimento Presencial da DGES, os Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior e a Comparação com o Processo Anterior.

Relativamente à Candidatura, o indicador melhor avaliado é o Tempo necessário para concluir a candidatura (8,4 pontos) e o que tem a valorização média mais reduzida, embora positiva, é a Facilidade em obter informação sobre a candidatura (7,7 pontos).

No que concerne ao *Pedido de Atribuição de Senha*, destaca-se o desempenho do indicador *Simplicidade do* procedimento (com 7,8 pontos) como o indicador com melhor avaliação média.

Ao nível do prazo de apresentação da candidatura online, os candidatos atribuíram uma avaliação média positiva, de 7,9 pontos.

Quanto aos serviços de atendimento da DGES, 26,3% dos candidatos já recorreu aos mesmos serviços. Dos candidatos que já usufruíram desses serviços, 57,5% utilizou o atendimento telefónico, 45,4% o email e 21,8% deslocou-se ao balção de atendimento da DGES.



Relativamente ao Atendimento Telefónico da DGES, a classificação média é neutra (com 5,4 pontos). A Qualidade do atendimento telefónico é o indicador com valorização média mais elevada (5,9 pontos), por oposição ao indicador Rapidez do atendimento telefónico, com 4,6 pontos.

Já no que diz respeito ao Atendimento por Email da DGES, esta dimensão foi melhor classificada face à anterior dimensão (6,3 pontos). Contudo, o indicador Rapidez do atendimento por email continua a ser aquele que regista um desempenho mais fraco face aos restantes indicadores pertencentes à mesma dimensão (6,0 pontos).

Ao nível do Atendimento Presencial da DGES, apesar da reduzida proporção de candidatos que usufruiu deste serviço de atendimento (21,8%), estes mesmos candidatos avaliaram de forma positiva os indicadores pertencentes a esta dimensão. Ou seja, a Qualidade do atendimento no balcão da DGES surge como o indicador com melhor desempenho (7,9 pontos), por oposição à Rapidez no atendimento no balção da DGES (7,4 pontos).

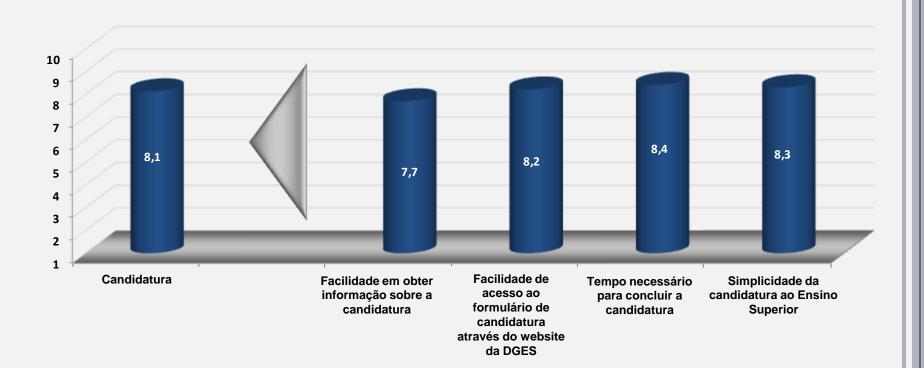


Em termos de utilização dos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, 20,4% dos candidatos referiu ter utilizado estes serviços. Desses mesmos candidatos que usufruíram deste serviço, 12,7% dos candidatos recorreu ao Gabinete de Acesso ao Ensino Superior da Região Autónoma da Madeira e 12,0% dos candidatos utilizou o Gabinete de Acesso ao Ensino Superior da Universidade do Porto. Por outro lado, os candidatos que recorreram aos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior avaliaram de forma muito positiva o seu atendimento, com especial destague para a Qualidade do atendimento (com 8,3 pontos). O indicador com a valorização média mais reduzida foi a *Rapidez do atendimento* (com 7,8 pontos), o que vai ao encontro da tendência verificada nas restantes dimensões associadas aos canais de atendimento da DGES.

Em relação à Comparação com o Processo Anterior, apenas 21,9% dos candidatos referiu que teve uma experiência anterior ao processo de candidatura online ao Ensino Superior. Os candidatos que tiveram essa experiência, destacaram a evolução muito positiva quanto ao Tempo necessário para concluir a candidatura (8,7 pontos) e à Simplicidade do procedimento (8,5 pontos) face ao processo anterior. É ainda de destacar que as avaliações médias obtidas nos indicadores pertencentes a esta dimensão são superiores aos registados na Candidatura (8,4 e 8,3 pontos, respectivamente).



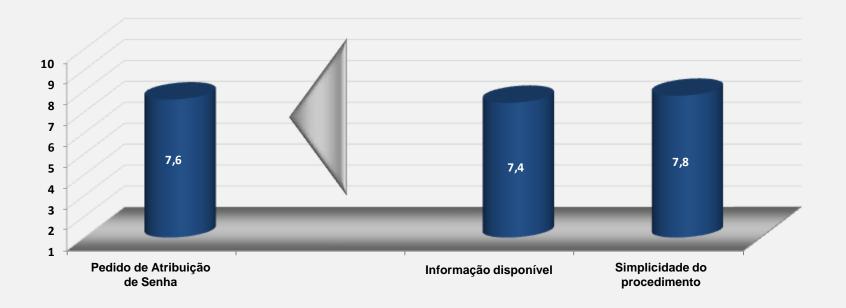
Candidatura



Escala: 1 – Muito Mau 10 – Muito Bom



Pedido de Atribuição de Senha



Escala: 1 – Muito Má 10 – Muito Boa



Duração do Prazo de Candidatura

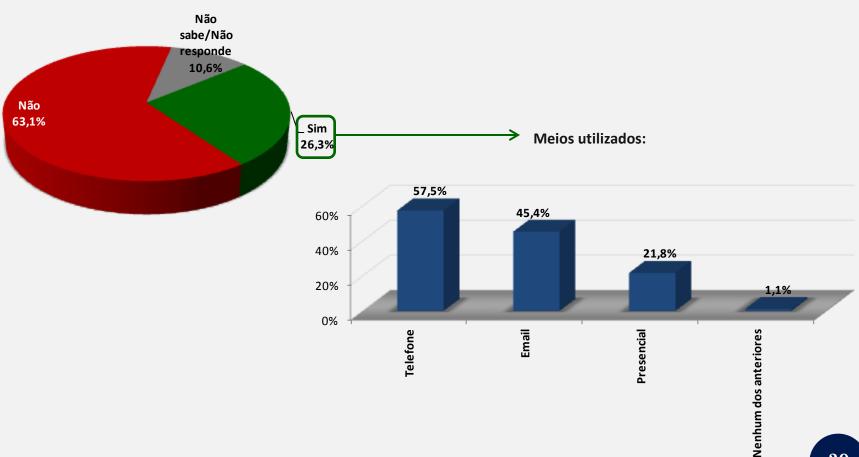


Escala: 1 – Muito Má 10 – Muito Boa

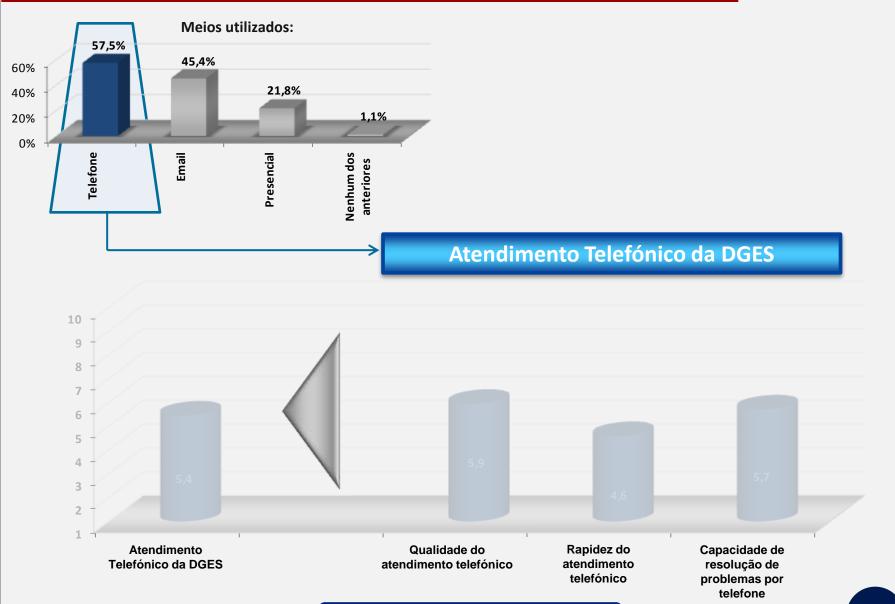


Serviços de Atendimento da DGES

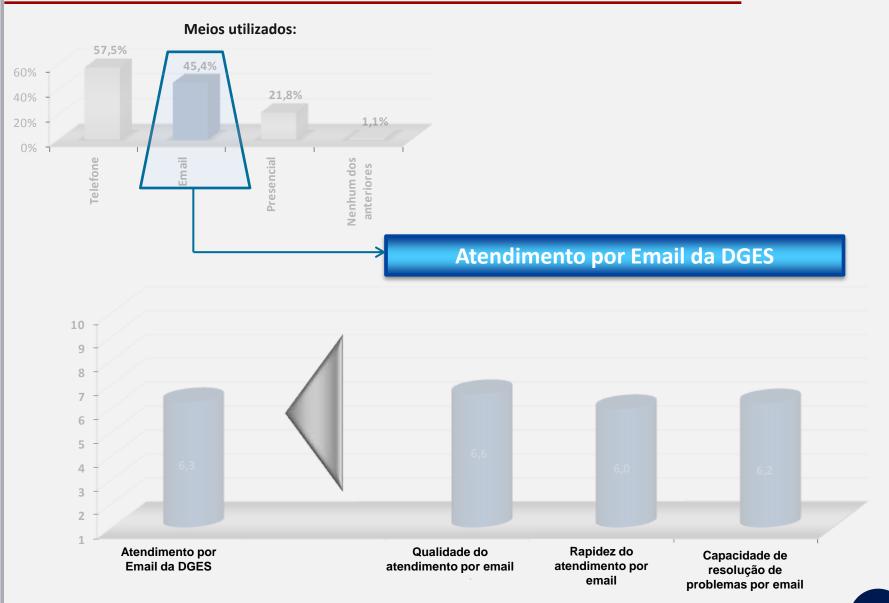
Utilização dos Serviços de Atendimento da DGES:





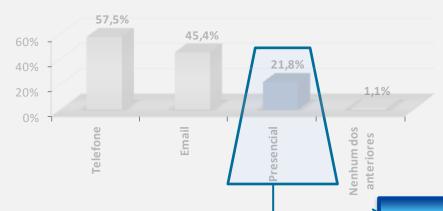




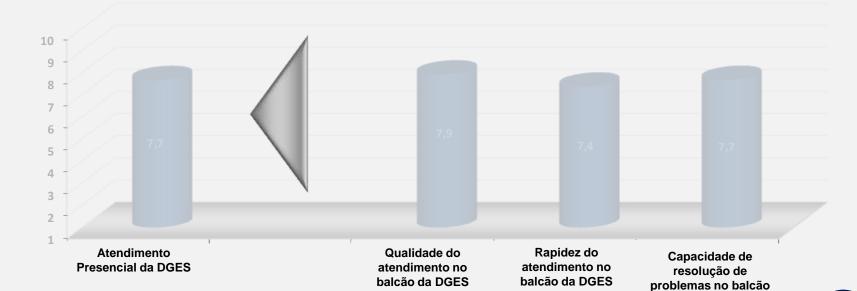




Meios utilizados:



Atendimento Presencial da DGES



DGES Direção-Geral do Ensino Superior

Escala: 1 – Muito Má 10 – Muito Boa

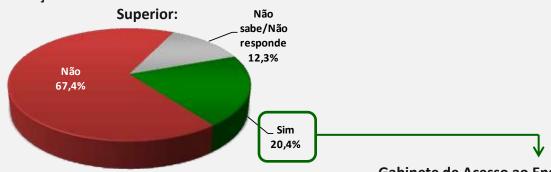
da DGES

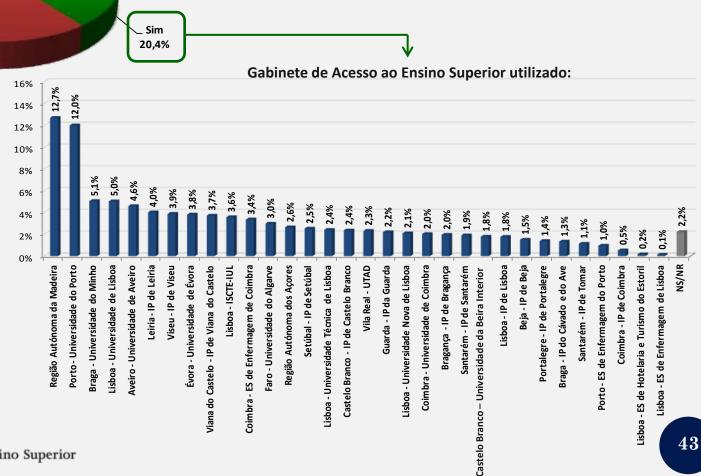
3.5 Serviços



Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior

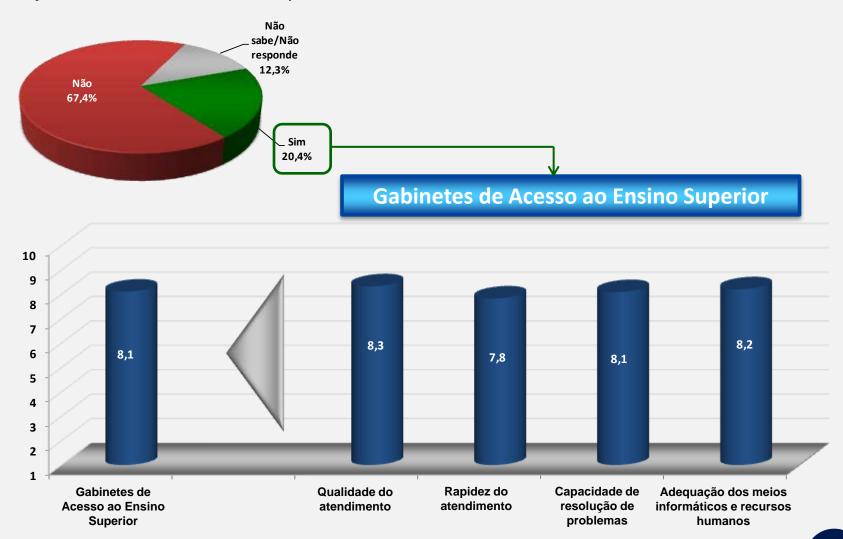








Utilização dos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior:

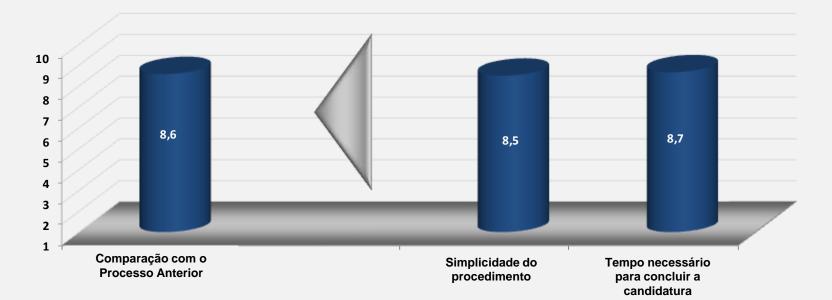




Candidatura ao Ensino Superior antes da existência da candidatura online:



Comparação com o Processo Anterior





AGESSO AO
ENSINO SUPERIOR

DESCOBRE

ESCOLHE

CONCORRE



4. Resultados por Ordem de Preferência de Colocação



Preferência de Colocação

Neste capítulo apresentam-se os resultados desagregados por ordem de preferência de colocação, tendo para o efeito sido constituídos três grupos: o primeiro grupo composto por candidatos que foram colocados na primeira opção de candidatura, o segundo grupo pelos candidatos que foram colocados na segunda ou na terceira opção de candidatura e, por último, o terceiro grupo constituído pelos candidatos que foram colocados na quarta ou seguintes opções.

Para este capítulo, foram apenas considerados os candidatos que ficaram colocados numa das opções de candidatura que assinalaram, excluindo os candidatos que não ficaram colocados, bem como os candidatos que ficaram excluídos, por não preencherem os requisitos para a sua admissão. Este critério está relacionado com as bases de resposta para cada um desses grupos de candidatos, conforme se pode constatar abaixo:

	Base amostral:
Candidatos colocados	18.905
Candidatos não colocados	1.622
Candidatos excluídos	93

Contudo, as avaliações obtidas pelos candidatos não colocados ou excluídos, poderão ser consultadas no capítulo 8. Anexos.



Preferência de Colocação

Com o decréscimo da preferência de colocação, maior é a percentagem de candidatos ao Ensino Superior do sexo feminino, com idade até 24 anos e residentes na região do Norte.

Efectuando uma análise mais detalhada ao nível da ordem de preferência de colocação, verifica-se que as diferenças entre os três grupos de candidatos são mais elevadas nas dimensões da Duração do Prazo de Candidatura, dos Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, do Atendimento Telefónico da DGES, do Atendimento Presencial da DGES, da Comparação com o Processo Anterior e da Satisfação com a Plataforma. Nas restantes dimensões, as avaliações atribuídas entre os três segmentos são quase semelhantes, não ultrapassando os 0,2 pontos.

Em todas as dimensões que se registaram diferenças iguais ou superiores a 0,2 pontos, os candidatos que foram colocados na primeira opção de candidatura são os que atribuem valorizações médias mais elevadas.

Ao nível do prazo de apresentação da candidatura ao Ensino Superior, os candidatos colocados na primeira preferência atribuem melhores avaliações médias e do lado oposto encontram-se os candidatos colocados na quarta ou seguinte preferência (8,0 e 7,8 pontos, respectivamente).



Preferência de Colocação

Relativamente ao *Atendimento Telefónico da DGES*, mais de metade dos candidatos em cada segmento usufruiu desse serviço, nomeadamente os candidatos colocados na quarta ou seguinte preferência (64,8%). Estes últimos candidatos atribuem valorizações médias mais baixas face aos colocados na primeira preferência (5,2 e 5,5 pontos, respectivamente). Contudo, os três segmentos atribuem avaliações médias neutras em todos os indicadores.

Ao nível do *Atendimento Presencial da DGES*, os candidatos que foram colocados na segunda ou terceira opção foram os que recorreram menos ao balcão de atendimento da DGES (19,5%), por oposição aos candidatos que ficaram colocados na primeira preferência (22,7%). Analisando os indicadores, conclui-se que os candidatos que ficaram colocados na quarta ou seguinte opção são os que atribuem menores valorizações médias face aos colocados na primeira preferência.



Preferência de Colocação

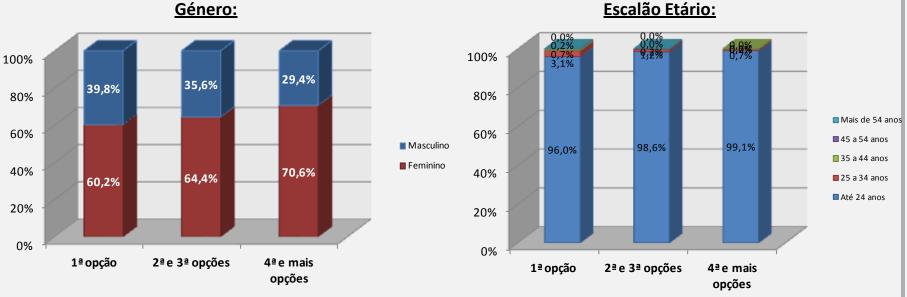
No que concerne à utilização dos *Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior*, 20,7% dos candidatos que ficaram colocados na primeira opção usufruíram desse serviço, enquanto que nos restantes segmentos tal proporção está na ordem dos 19%. Por outro lado, os três segmentos avaliaram de forma muito positiva este serviço. Contudo, o destaque vai para a diferença entre as valorizações médias atribuídas pelos candidatos colocados na primeira preferência e os candidatos colocados na segunda ou terceira preferência (8,2 e 8,0 pontos, respectivamente).

Analisando a *Comparação com o Processo Anterior*, 25,9% dos candidatos colocados na primeira opção já tiveram experiência com o processo anterior à candidatura online ao Ensino Superior. Mas, os três grupos de candidatos avaliam de forma muito positiva a evolução entre os dois processos de candidatura ao Ensino Superior (papel *versus* online), nomeadamente os candidatos colocados na primeira opção, com avaliações médias acima de 8,5 pontos nos indicadores contra os candidatos colocados na quarta e seguinte opções, com valorizações médias abaixo de 8,3 pontos.

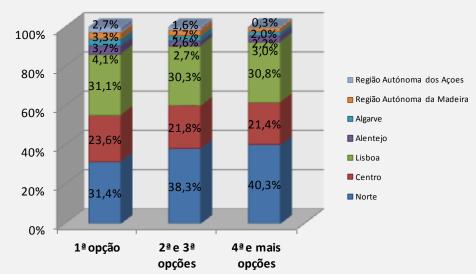
Finalmente, em termos de *Satisfação com o Processo de Candidatura*, são os candidatos colocados na primeira opção que se encontram mais satisfeitos por oposição aos candidatos colocados na quarta ou seguinte opção (7,9 e 7,6 pontos, respectivamente).



Preferência de Colocação

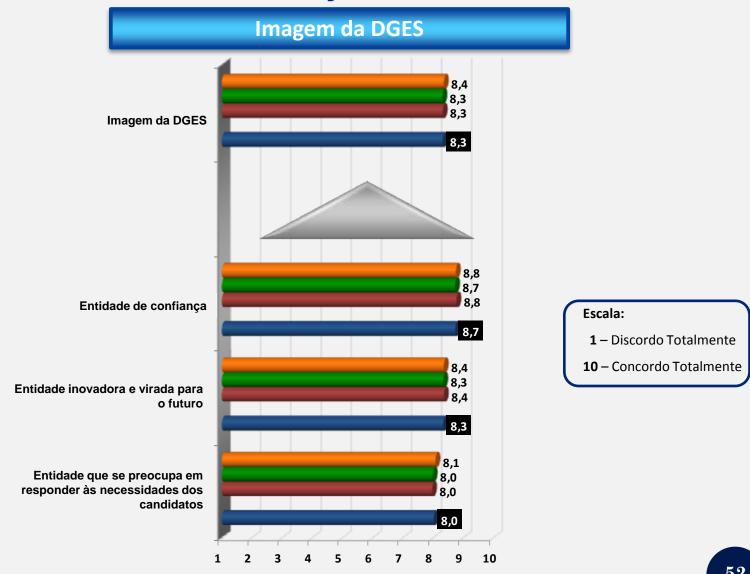


Região de residência:



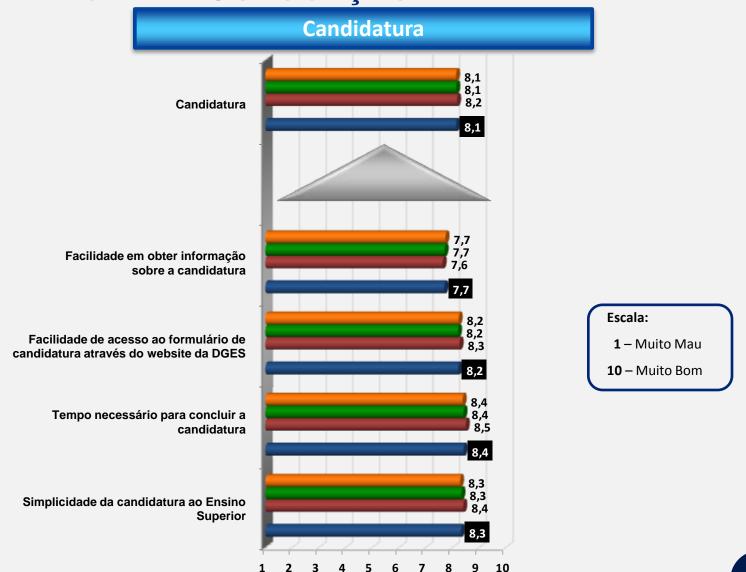
Qmetrics

Preferência de Colocação



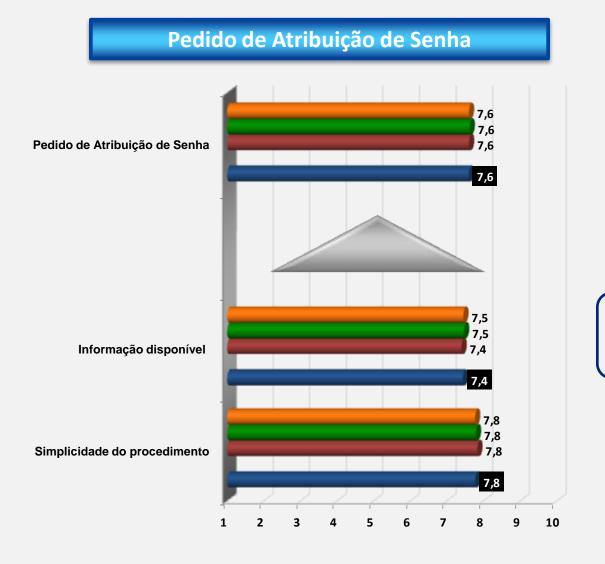


Preferência de Colocação



)metrics

Preferência de Colocação



Escala:

Global

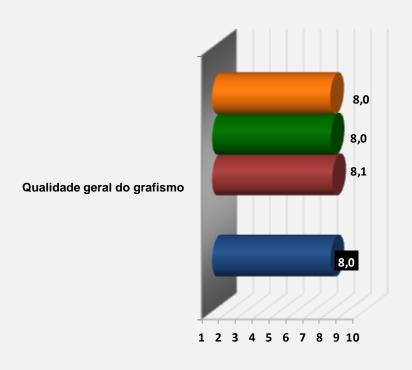
1 - Muito Má

10 - Muito Boa



Preferência de Colocação

Design da Plataforma



Escala:

1 - Muito Má

10 - Muito Boa

1º opção

2ª e 3ª opções

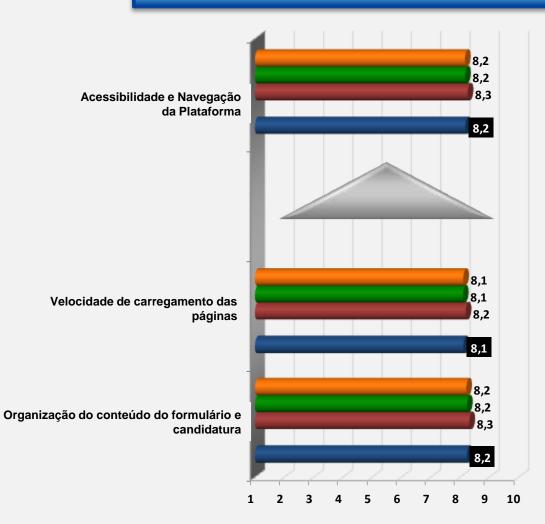
4ª e mais opções

Global

Qmetrics

Preferência de Colocação

Acessibilidade e Navegação da Plataforma



Escala:

1 – Muito Má

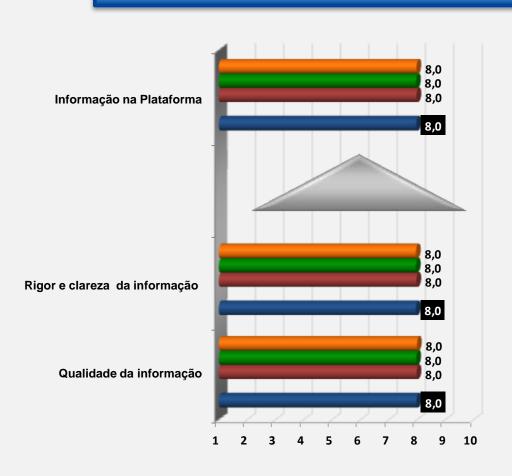
10 – Muito Boa



Qmetrics

Preferência de Colocação





Escala:

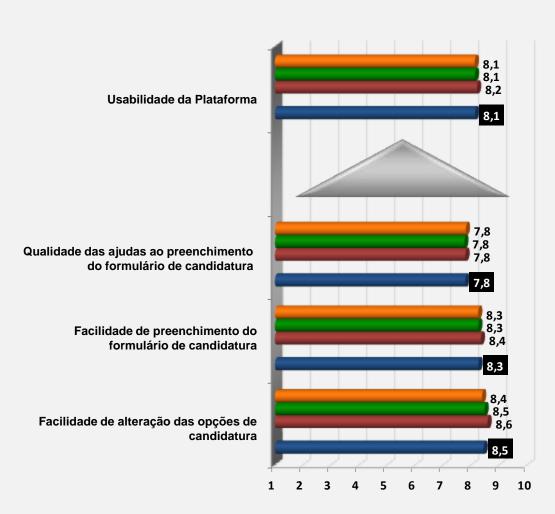
1 - Muito Mau

10 - Muito Bom

metrics

Preferência de Colocação

Usabilidade da Plataforma



Escala:

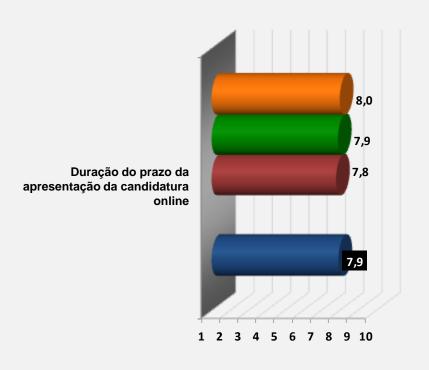
1 - Muito Má

10 - Muito Boa

4. RESULTADOS POR ORDEM DE Preferência de Colocação



Duração do Prazo de Candidatura



Escala:

1 - Muito Má

10 - Muito Boa

1ª opção

2ª e 3ª opções

4ª e mais opções

Global



Preferência de Colocação

Percentagem de candidatos que recorreu à linha de atendimento telefónico da DGES:



Atendimento Telefónico da DGES

Escala:

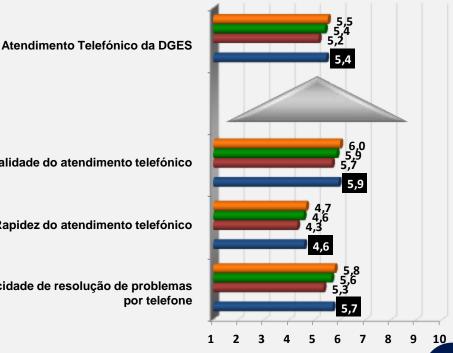
1 - Muito Má

10 - Muito Boa

Qualidade do atendimento telefónico

Rapidez do atendimento telefónico

Capacidade de resolução de problemas por telefone



DGES Direção-Geral do Ensino Superior

1º opção

2ª e 3ª opções

4ª e mais opções

Global



Preferência de Colocação

Percentagem de candidatos que recorreu ao email de

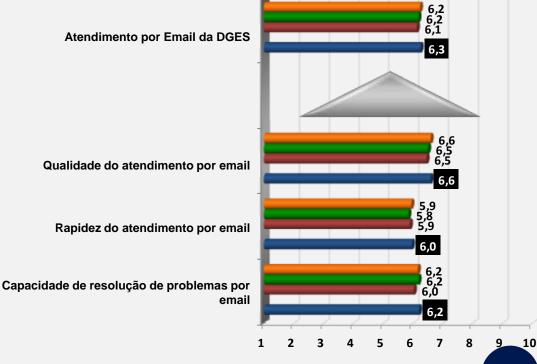


Atendimento por Email da DGES

Escala:

1 – Muito Má

10 - Muito Boa



1ª opção

2ª e 3ª opções

4ª e mais opções

Global



7,7

Preferência de Colocação

Percentagem de candidatos que recorreu ao balcão de atendimento da DGES:



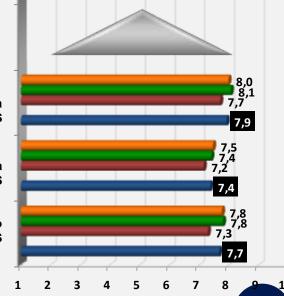
Atendimento Presencial da DGES

Escala: 1 - Muito Má 10 - Muito Boa Qualidade do atendimento no balção da **DGES**

Atendimento Presencial da DGES

Rapidez do atendimento no balção da **DGES**

Capacidade de resolução de problemas no balcão da DGES



DGES Direção-Geral do Ensino Superior

1º opção

2ª e 3ª opções

4ª e mais opções

Global



Preferência de Colocação

Percentagem de candidatos que recorreu aos Gabinetes de **Acesso ao Ensino Superior:**



Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior

Escala: 1 - Muito Má 10 - Muito Boa Qualidade do atendimento Rapidez do atendimento

Gabinetes de Acesso ao Ensino

Superior

Capacidade de resolução de problemas

Adequação dos meios informáticos e recursos humanos



DGES Direção-Geral do Ensino Superior MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

1ª opcão

2ª e 3ª opções

4ª e mais opções

Global

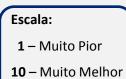


Preferência de Colocação

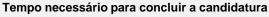
Percentagem de candidatos que concorreu ao Ensino Superior antes da existência da candidatura online:

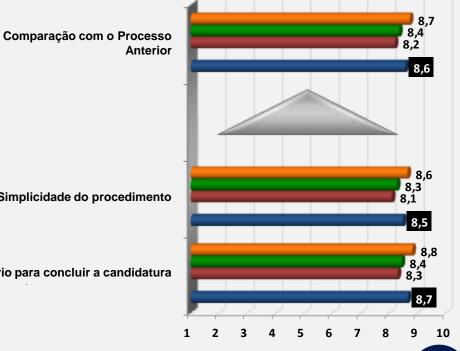


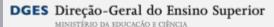
Comparação com o Processo Anterior



Simplicidade do procedimento







🚺 1ª opção

2ª e 3ª opções

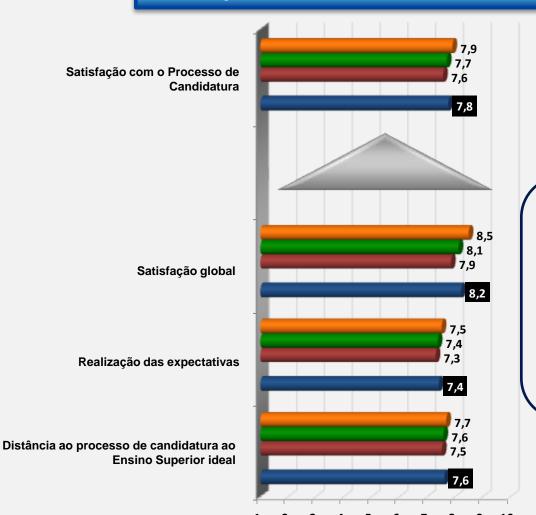
4ª e mais opções

Global

metrics

Preferência de Colocação

Satisfação com o Processo de Candidatura



Escala:

Satisfação Global:

- 1 Totalmente Insatisfeito
- 10 Totalmente Satisfeito

Realização das expectativas:

- 1 Muito menos do que o esperado
- 10 Muito mais do que o esperado

Distância ao processo de candidatura ao **Ensino Superior ideal:**

- 1 Muito longe do ideal
- 10 Muito perto do ideal



AGESSO AO
ENSINO SUPERIOR

DESCOBRE

ESCOLHE

CONCORRE



5. Comparação Nacional e Internacional ECSI/ACSI

5. COMPARAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL ECSI/ACSI



Neste *Benchmarking*, são comparados os níveis da Imagem da DGES e da Satisfação com o processo de candidatura ao Ensino Superior, deste estudo de 2011, com dados disponibilizados pelo Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI¹ – Portugal) em 2010, embora nesta comparação há que ter em atenção a existência de diferentes serviços/produtos fornecidos em cada sector.

Os valores do estudo do ECSI - Portugal para os serviços disponíveis (Gás Garrafa, Telecomunicações Rede Móvel e Fixa, Internet Móvel e Fixa, TV por Subscrição, Banca, Comunicações, Águas, Seguros, Combustíveis e Transportes nas Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto) têm algumas semelhanças com os apresentados para os alunos que se candidataram à bolsa de estudo, dada a dimensão e a grande concentração da oferta nas entidades promotoras.

5. COMPARAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL ECSI/ACSI



Os valores das dimensões Imagem da DGES e Satisfação com o Processo de Candidatura ao Ensino Superior são superiores aos valores da Imagem e Satisfação (respectivamente) apresentados pelo ECSI para os diversos sectores.

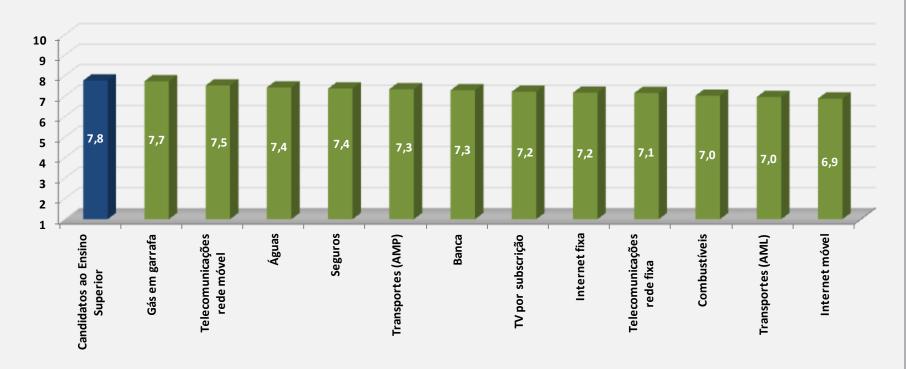
Ao nível do sector público, o American Customer Satisfaction Index (ACSI¹) permite efectuar comparações entre os sectores online, cujos serviços são prestados nos EUA. A partir deste índice, verifica-se que os candidatos ao Ensino Superior ocupam a terceira posição neste *ranking*.

5. Comparação Nacional ECSI



<u>Satisfação – Comparação Processo de Candidatura ao Ensino Superior da DGES com Outros</u>

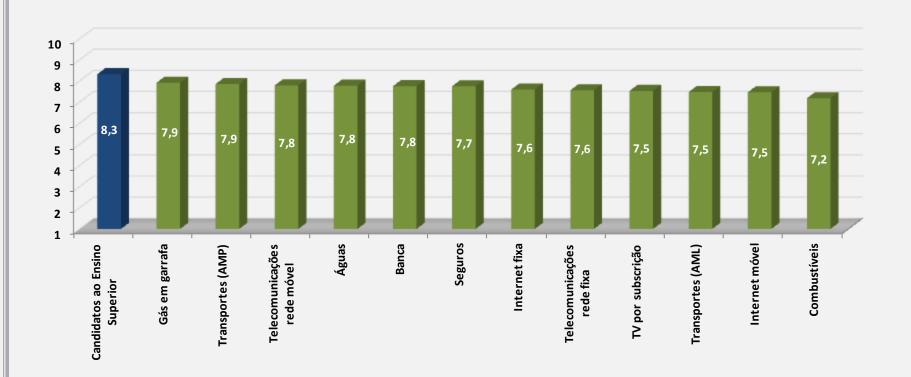
<u>Serviços em Portugal (ECSI¹ 2010)</u>



5. Comparação Nacional ECSI



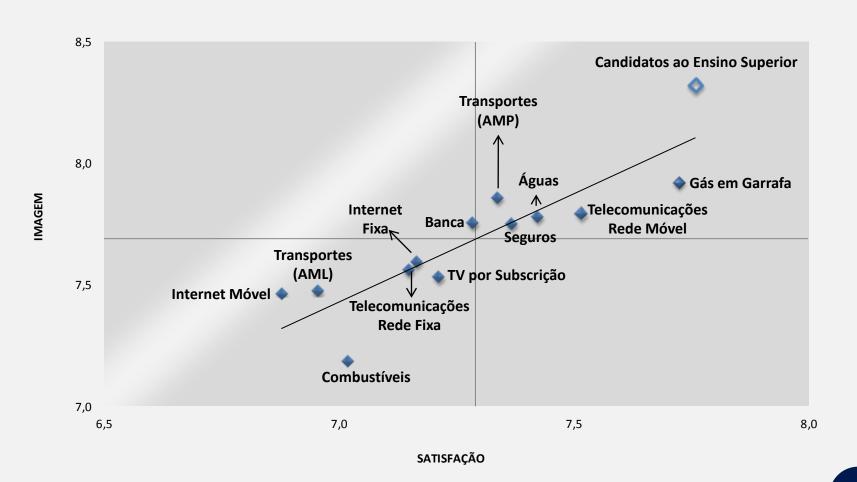
<u>Imagem – Comparação da DGES com Outros Serviços em Portugal (ECSI¹ 2010)</u>



5. Comparação Nacional ECSI



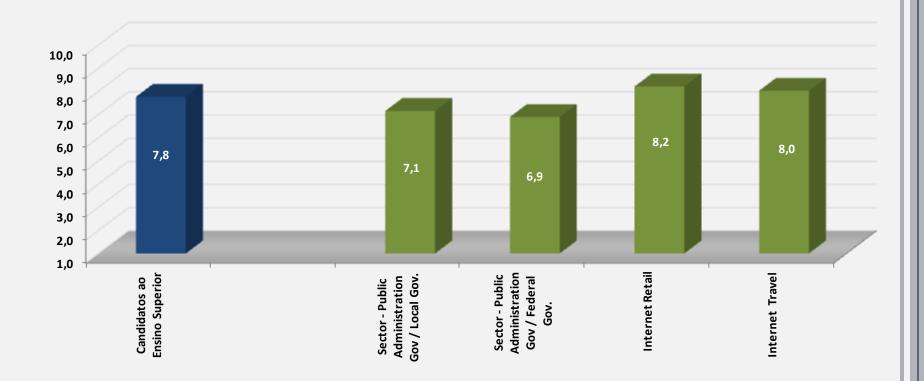
Satisfação com o Processo de Candidatura e Imagem da DGES e os Servicos ECSI¹ Portugal 2010:



5. COMPARAÇÃO INTERNACIONAL ACSI



Satisfação — Comparação Processo de Candidatura ao Ensino Superior com ACSI¹ Scores — National. Sector & Industry 2010





AGESSO AO
ENSINO SUPERIOR

DESCOBRE.

ESCOLHE

CONCORRE

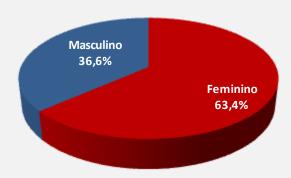
6. Caracterização sócio demográfica



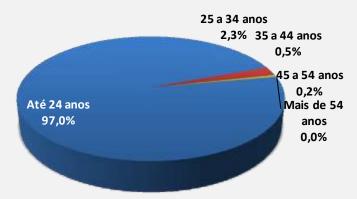
6. CARACTERIZAÇÃO SÓCIO DEMOGRÁFICA



Género



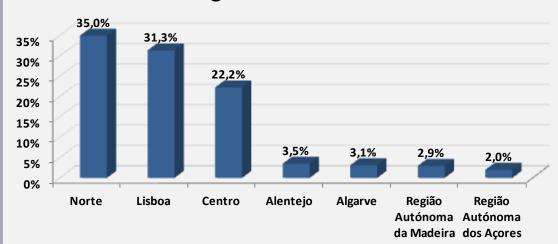
Escalão etário



6. CARACTERIZAÇÃO SÓCIO DEMOGRÁFICA



Região de residência



Resultados de colocação

