

Resultados do Inquérito de Satisfação 2017 aos Beneficiários Erasmus+

M&A, Dezembro 2017



Erasmus+



Caracterização da amostra

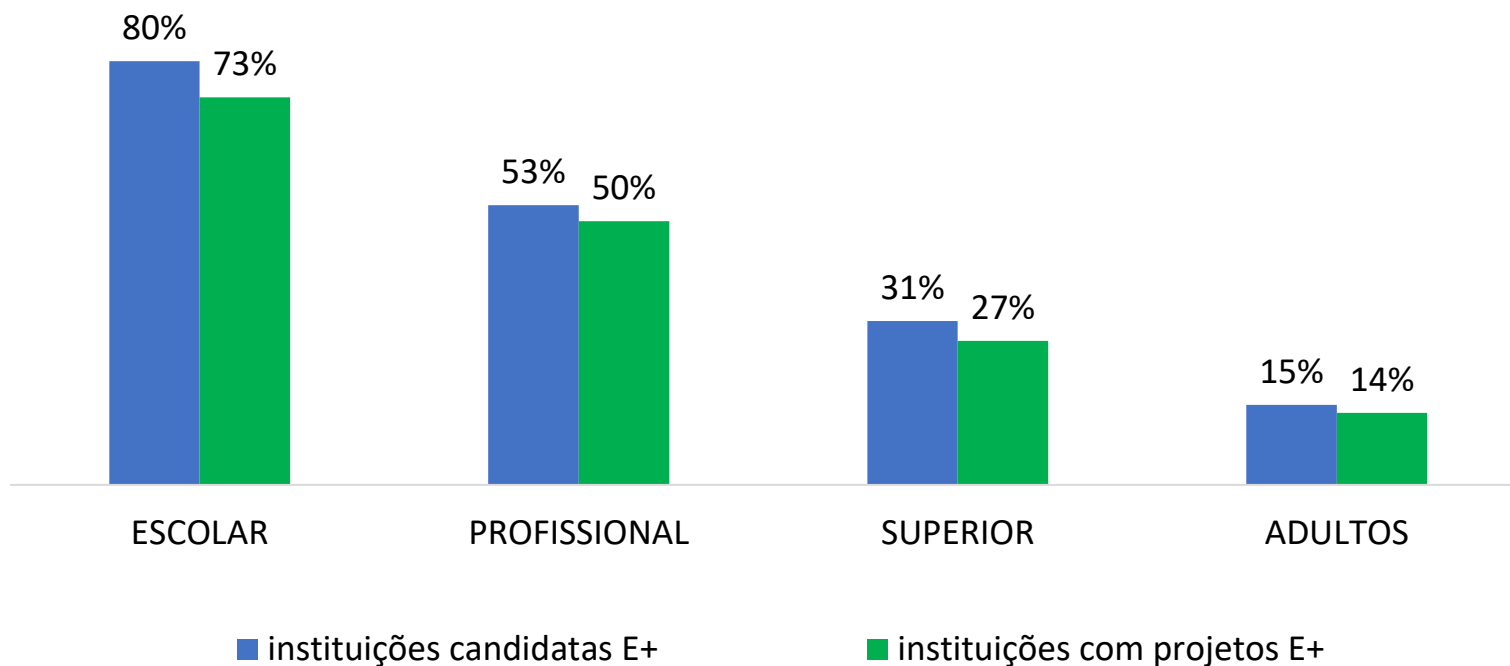
- Universo: 297 instituições beneficiárias com projetos em 2016 e 2017
- Questionário online ativo em Novembro
- Taxa de resposta de 67% (201 respondentes)

- Caracterização dos respondentes:
 - Coordenadores de Projeto: 72%; ou Diretores: 21%
 - Instituições de ensino: 80%
 - Regiões Norte: 38%; Lisboa: 25%; Centro: 23%
 - Instituições com projetos do Ensino Escolar: 73%; E.F. Profissional: 50%



Participação no Erasmus+ 2014-2017 por setor

Pergunta de resposta múltipla, %



69% dos respondentes concorreram ao PALV 2007-2013



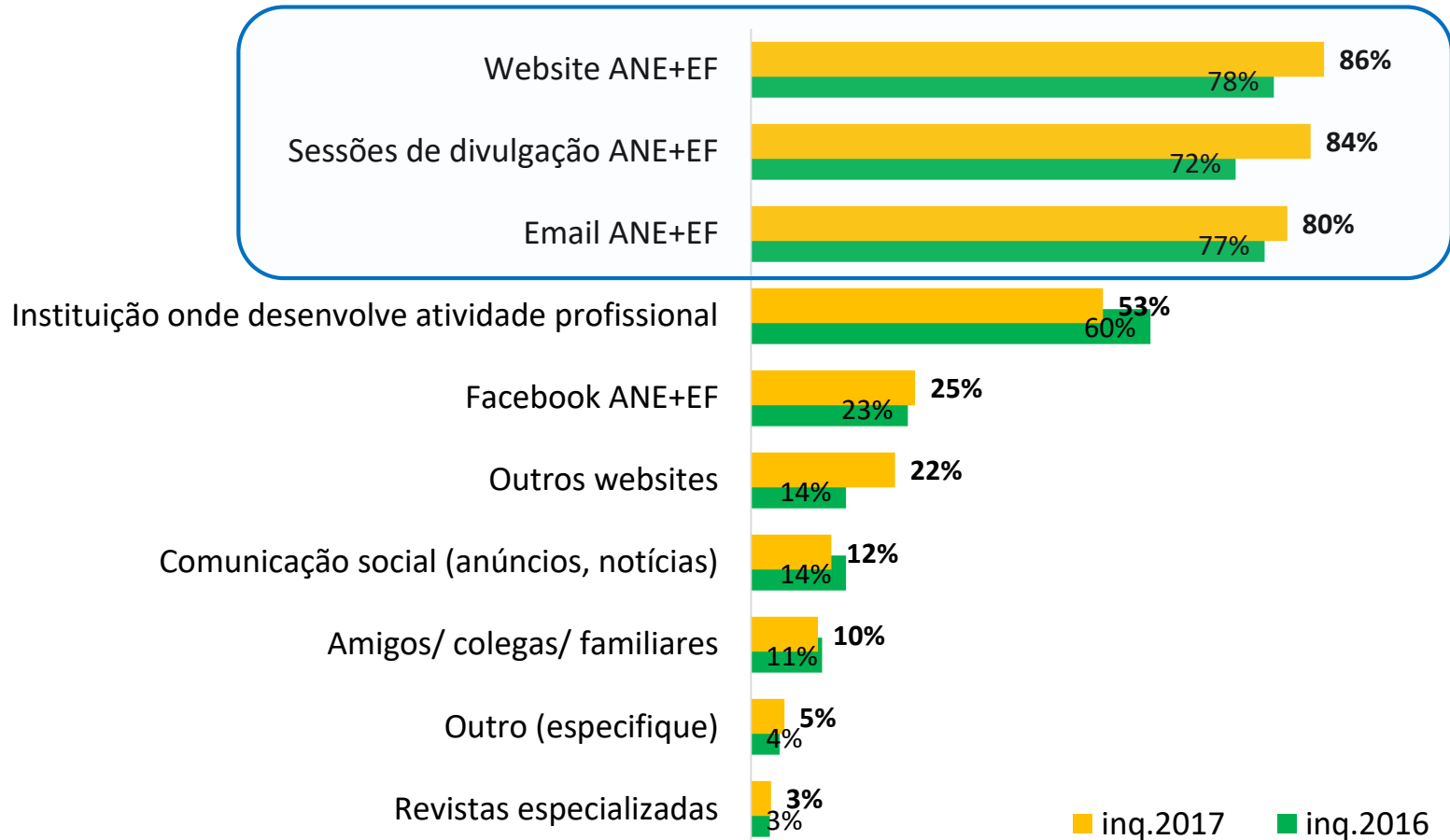
Erasmus+



Acesso a Informação sobre o Programa

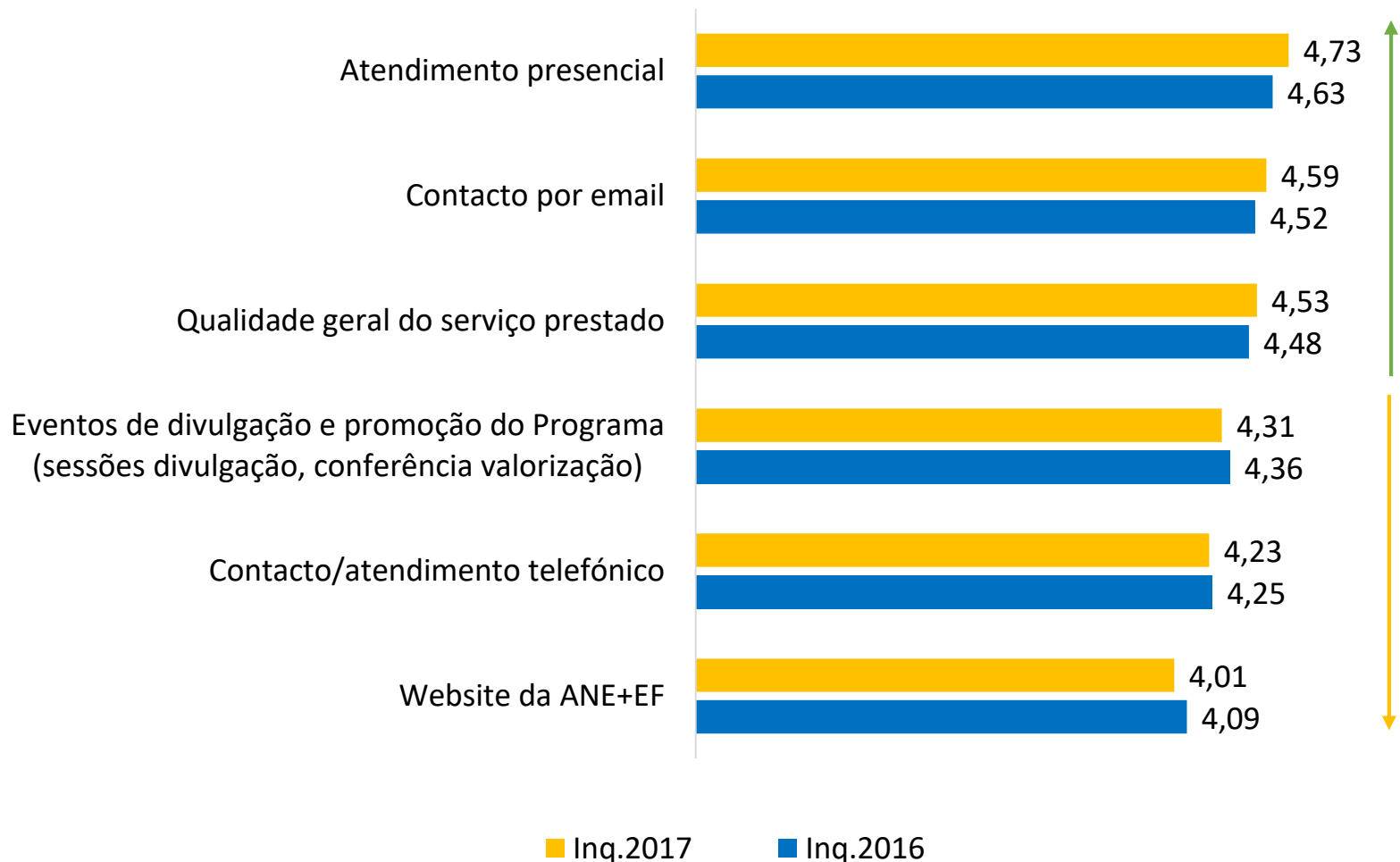
pergunta de resposta múltipla, %

Principais fontes de informação sobre o Erasmus+ EF



Contacto, atendimento e qualidade geral do serviço

Satisfação média por parâmetro: mín. 1 – máx. 5



| Parâmetros de avaliação e satisfação média por indicador: mín. 1 – máx. 5 | Média 2016 | Média 2017 |
|--|---------------|---------------|
| i. Atendimento presencial | 4,63 | ↑ 4,73 |
| Obtenção de informação | 4,61 | 4,73 |
| Facilidade em estabelecer contacto | 4,60 | 4,70 |
| Rapidez de resposta | 4,62 | 4,72 |
| ii. Contacto por email | 4,52 | ↑ 4,59 |
| Obtenção de informação | 4,52 | 4,62 |
| Facilidade em estabelecer contacto | 4,55 | 4,61 |
| Rapidez de resposta | 4,46 | 4,49 |
| iii. Qualidade geral do serviço prestado | 4,48 | ↑ 4,53 |
| Eficácia das comunicações | 4,37 | 4,51 |
| Resposta às solicitações | 4,50 | 4,52 |
| Espaço físico/instalações | 4,27 | 4,23 |
| iv. Eventos de divulgação e promoção do Programa | 4,36 | ↓ 4,31 |
| Modelo e metodologia utilizada | 4,35 | 4,30 |
| Locais de realização | 4,10 | 3,88 |
| Duração | 4,25 | 4,28 |
| Relevância/utilidade | 4,51 | 4,43 |
| v. Contacto/atendimento telefónico | 4,25 | ⇒ 4,23 |
| Obtenção de informação | 4,49 | 4,51 |
| Facilidade em estabelecer contacto | 4,06 | 3,95 |
| Rapidez em estabelecer contacto | 4,13 | 3,94 |
| vi. Website da ANE+EF | 4,09 | ↓ 4,01 |
| Design e aspeto gráfico | 4,14 | 4,15 |
| Navegação – acesso e rapidez de consulta | 3,86 | 3,82 |
| Conteúdo – qualidade e utilidade da informação | 4,10 | 4,04 |
| Organização | 3,91 | 3,89 |
| Atualização | 3,88 | 3,91 |

Aspetos mais positivos

A Agência é eficaz a fornecer informação sobre o Programa

Aspetos menos positivos

- Organização, navegação e atualização do Website
- Acesso telefónico
- Locais de divulgação

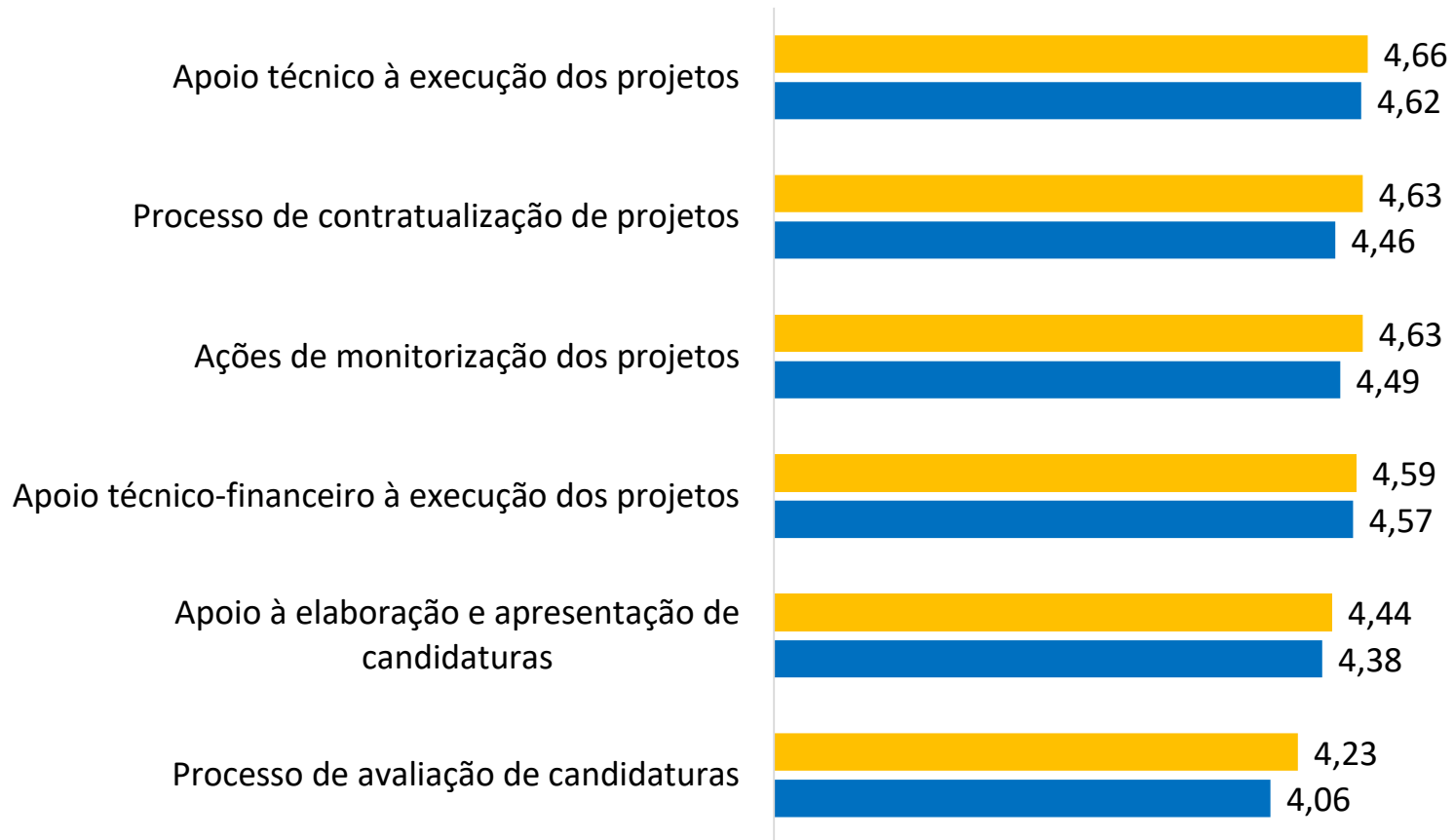


Erasmus+



Candidatura, seleção e implementação dos projetos

Satisfação média por parâmetro: mín. 1 - máx. 5



■ Inq.2017 ■ Inq.2016



| Parâmetros de avaliação e satisfação média por indicador (mín. 1 - máx. 5) | Média 2016 | Média 2017 |
|--|-------------|-------------|
| i. Apoio à elaboração e apresentação de candidaturas: | 4,38 | 4,44 |
| Clareza dos procedimentos | 4,28 | 4,28 |
| Acesso à informação e documentação | 4,31 | 4,38 |
| Qualidade geral da documentação | 4,25 | 4,38 |
| Esclarecimento de dúvidas | 4,41 | 4,44 |
| Rapidez de resposta | 4,38 | 4,42 |
| ii. Processo de avaliação de candidaturas | 4,06 | 4,23 |
| Clareza dos procedimentos e critérios (transparência) | 4,05 | 4,15 |
| Acesso a informação e documentação pelo website ANE+EF | 3,98 | 4,16 |
| Coerência na análise | 3,80 | 4,01 |
| Adequação da pontuação | 3,86 | 4,03 |
| Qualidade dos comentários | 3,82 | 4,03 |
| Cordialidade na expressão | 4,39 | 4,42 |
| Abordagem construtiva e sugestões de melhoria | 4,14 | 4,23 |
| Tratamento de reclamações | 3,89 | 3,82 |
| iii. Processo de contratualização de projetos | 4,46 | 4,63 |
| Clareza dos procedimentos | 4,45 | 4,55 |
| Esclarecimento de dúvidas | 4,53 | 4,61 |
| Rapidez de resposta | 4,47 | 4,60 |
| Cumprimento dos prazos | 4,31 | 4,61 |

Aspetos mais positivos

- Esclarecimento de dúvidas: 4,4
- Cordialidade na expressão da avaliação: 4,4
- Contratualização: 4,6

Aspetos menos positivos

- Coerência e qualidade na avaliação: 4,0
- Tratamento de reclamações: 3,8



Erasmus+



| | Média 2016 | Média 2017 |
|--|---------------|---------------|
| iv. Apoio técnico à execução dos projetos | 4,62 | 4,66 |
| Cordialidade no atendimento | 4,76 | 4,74 |
| Rapidez de resposta | 4,52 | 4,58 |
| Capacidade de resposta e resolução de problemas | 4,49 | 4,60 |
| Tratamento das reclamações | 4,39 | 4,42 |
| v. Apoio técnico-financeiro à execução dos projetos | 4,57 | 4,59 |
| Cordialidade no atendimento | 4,71 | 4,77 |
| Rapidez de resposta | 4,46 | 4,59 |
| Capacidade de resposta e resolução de problemas | 4,46 | 4,56 |
| Tratamento das reclamações | 4,40 | 4,47 |
| vi. Ações de monitorização dos projetos | 4,49 | 4,63 |
| Reuniões gerais de monitorização | 4,46 | 4,58 |
| Visitas de monitorização qualitativa/técnica à instituição | 4,43 | 4,47 |
| Visitas de monitorização financeira à instituição | 4,37 | 4,38 |
| Monitorização à distância (telefone, email) | 4,58 | 4,65 |

Aspetos mais positivos
 >= média 4,5

Cordialidade no
 atendimento e boa
 monitorização à
 distância



Relevância da participação no Erasmus+



Relevância dos projetos no cumprimento dos objetivos do Erasmus+

Média por parâmetro: pouco relevante: 1 - muito relevante: 5

| | 2016 | | 2017 |
|---|------|---|-------------|
| • Contribuir para a promoção dos valores europeus... | 4,62 | ↑ | 4,72 |
| • Contribuir para a cooperação europeia no domínio da educação e formação 2020 | 4,40 | ↑ | 4,51 |
| • Reduzir o abandono escolar para menos de 10% | 3,33 | ⇒ | 3,34 |
| • Garantir que 20% dos licenciados e 6% dos jovens entre 18 e 34 anos com uma qualificação inicial de formação profissional tenham realizado um período de estudo ou de formação no estrangeiro | 3,42 | ↓ | 3,29 |
| • Aumentar para, no mínimo, 15% a participação dos adultos em medidas de aprendizagem ao longo da vida | 2,93 | ↑ | 3,16 |
| • Garantir que 82% dos jovens dos 20 aos 34 anos que tenham concluído o ensino secundário encontrem emprego no espaço de 1 a 3 anos | 2,89 | ↑ | 2,98 |
| • Reduzir para menos de 15% a percentagem de jovens de 15 anos com baixos níveis de competências em leitura, matemática e ciências | 2,58 | ↑ | 2,94 |
| • Aumentar os níveis de conclusão do ensino superior para, no mínimo, 40% | 2,69 | ↑ | 2,77 |
| • Contribuir para o desenvolvimento sustentável de Países Parceiros no domínio do ensino superior | 2,71 | ↓ | 2,68 |
| • Garantir a frequência do ensino pré-escolar a 95% das crianças | 1,91 | ↑ | 2,28 |



Sugestões de melhoria do Serviço da Agência e do Programa Erasmus+ em Portugal

- **Contacto/apoio** mais próximo e frequente (mais técnicos ou delegações regionais)
- **Disponibilização de informação e documentação** com mais antecedência
- **Reuniões** mais descentralizadas
- **Candidaturas:** menos burocracia (procedimentos, relatórios, ferramentas, etc.) e simplificação dos formulários
- **Avaliação de projetos:** Melhorar qualidade dos comentários e recomendações e assegurar a coerência da avaliação de um ano para o outro
- **Financiamento:** mais financiamento
- **Networking:** promover mais iniciativas envolvendo parceiros dos projetos
- **Ferramentas:** Website mais eficiente e ferramentas TIC mais amigáveis



Qualidade geral do serviço prestado: 4,53

