

Resultados do Inquérito de Satisfação 2018 aos Beneficiários Erasmus+

M&A, Dezembro 2018



- Universo: 530 instituições com projetos entre 2014 e 2018
- Questionário online ativo em Novembro
- Taxa de resposta de 54% - **284 respondentes**

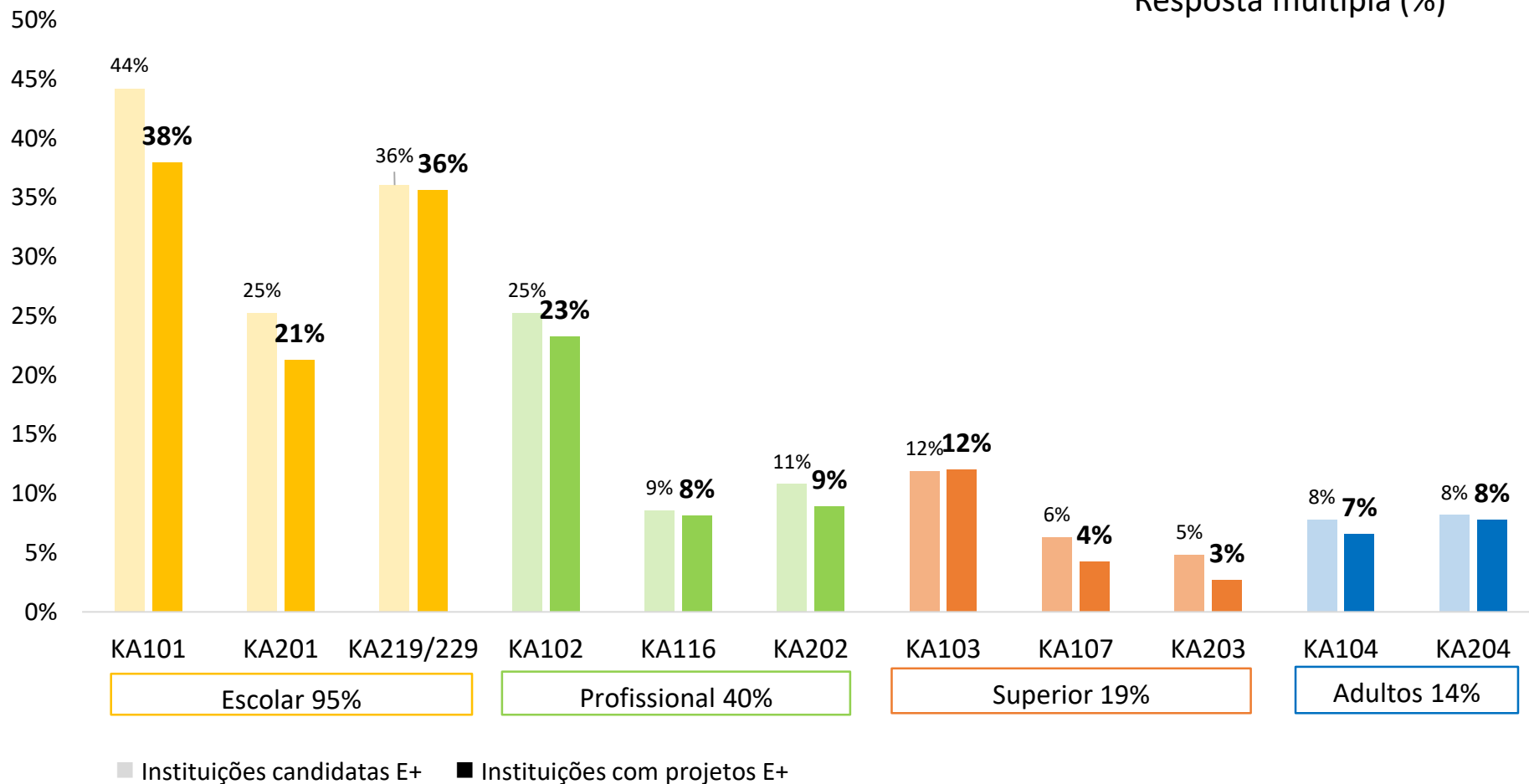
Nº Respostas	% face a N (emails chegados - 528)	% face a "n" (emails abertos - 375)
284	54%	76%

- Caracterização dos respondentes:
 - **Coordenadores de Projeto** 70%; ou **Diretores** 27%
 - **Instituições de ensino:** 80%
 - Regiões **Norte:** 37%; **Lisboa:** 23%; **Centro:** 22%
 - Instituições com projetos do **Ensino Escolar:** 95%; **E.F. Profissional:** 40%
 - Instituições **públicas** (59%)

Amostra e caracterização dos respondentes

Participação no Erasmus+ 2014-2018 por ação-chave

Resposta múltipla (%)



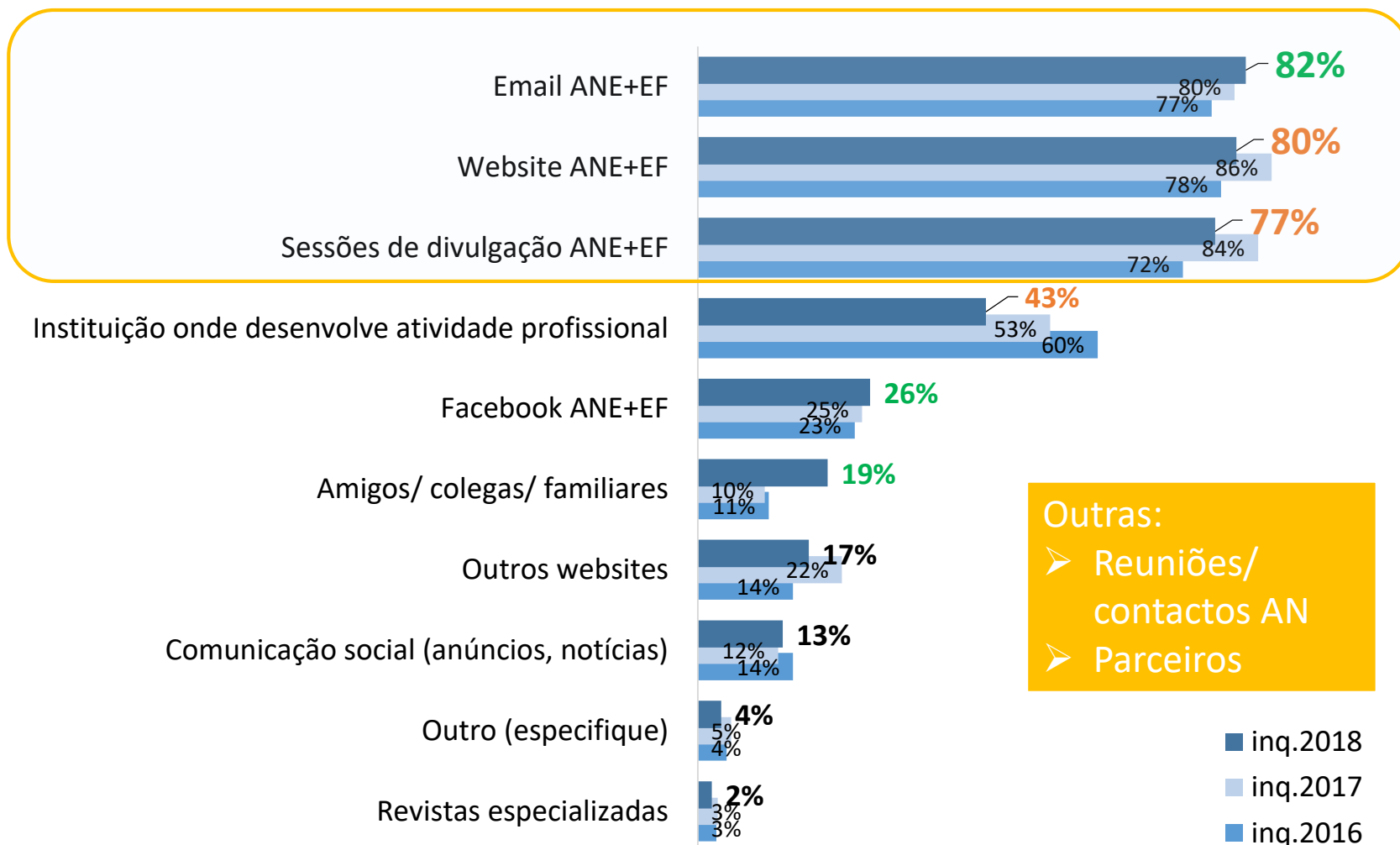
55% dos respondentes concorreram ao PALV 2007-2013



Erasmus+

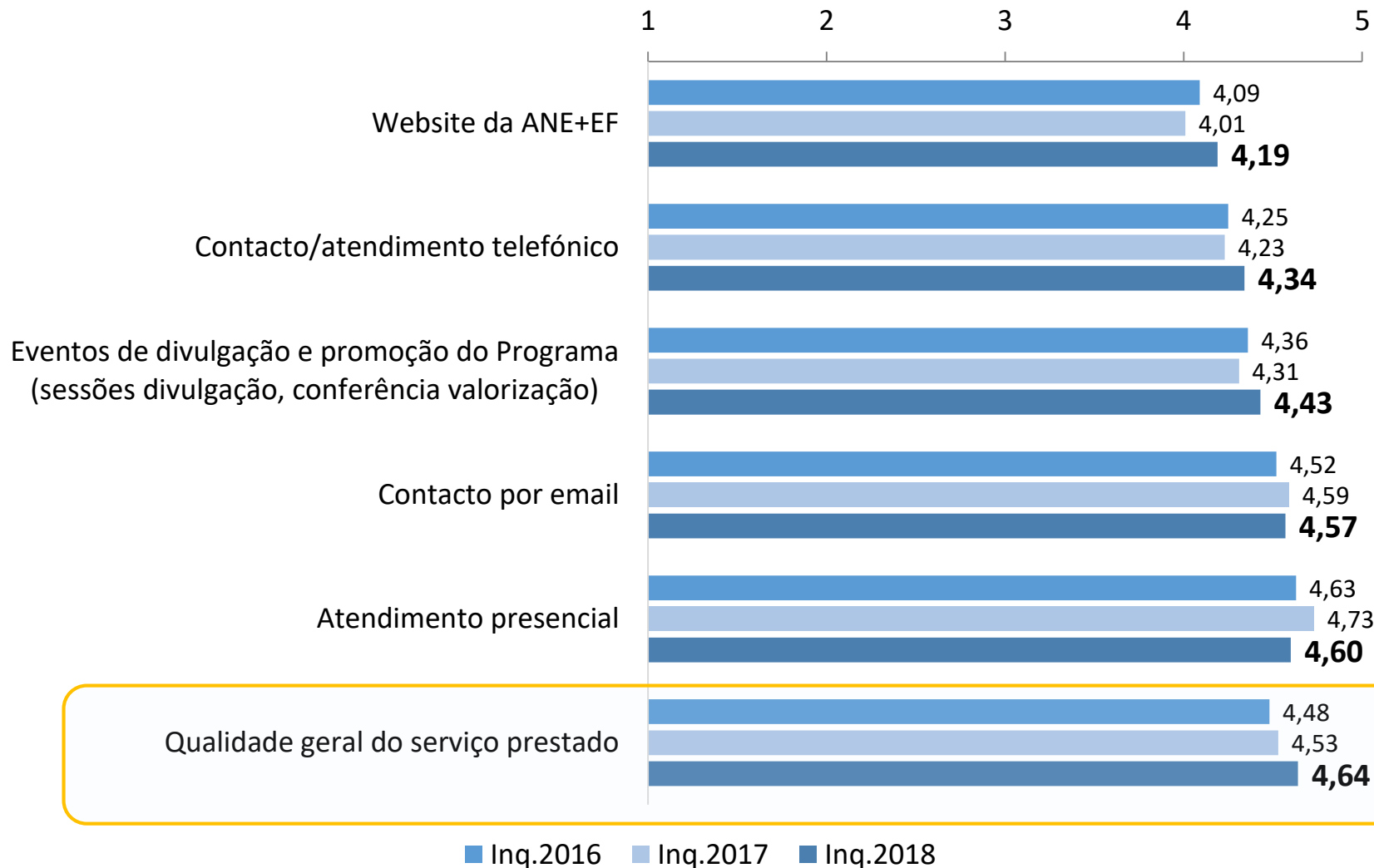
1. Fontes de informação sobre o Programa

Resposta múltipla (%)



2. Contacto, atendimento e qualidade do serviço

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



Parâmetros e indicadores por ordem decrescente de importância	Média 2016	Média 2017	Média 2018
1º Qualidade geral do serviço prestado	4,48	↑ 4,53	↑ 4,64
Eficácia das comunicações	4,37	4,51	4,56
Resposta às solicitações	4,50	4,52	4,62
Espaço físico/instalações	4,27	4,23	4,37
2º Atendimento presencial	4,63	↑ 4,73	↓ 4,60
Obtenção de informação	4,61	4,73	4,62
Facilidade em estabelecer contacto	4,60	4,70	4,55
Rapidez de resposta	4,62	4,72	4,56
3º Contacto por email	4,52	↑ 4,59	↓ 4,57
Obtenção de informação	4,52	4,62	4,62
Facilidade em estabelecer contacto	4,55	4,61	4,59
Rapidez de resposta	4,46	4,49	4,48
4º Eventos de divulgação e promoção do Programa	4,36	↓ 4,31	↑ 4,43
Modelo e metodologia utilizada	4,35	4,30	4,39
Locais de realização	4,10	3,88	4,08
Duração	4,25	4,28	4,35
Relevância/utilidade	4,51	4,43	4,57
5º Contacto/atendimento telefónico	4,25	⇒ 4,23	↑ 4,34
Obtenção de informação	4,49	4,51	4,56
Facilidade em estabelecer contacto	4,06	3,95	4,16
Rapidez em estabelecer contacto	4,13	3,94	4,13
6º Website da ANE+EF	4,09	↓ 4,01	↑ 4,19
Design e aspeto gráfico	4,14	4,15	4,32
Navegação – acesso e rapidez de consulta	3,86	3,82	4,01
Conteúdo – qualidade e utilidade da informação	4,10	4,04	4,25
Organização	3,91	3,89	4,07
Atualização	3,88	3,91	4,08

Mantêm-se face a 2017:

Aspetos mais positivos

+ Resposta e fornecimento de informação eficazes por email, telefone ou presencialmente

Aspetos positivos, a melhorar

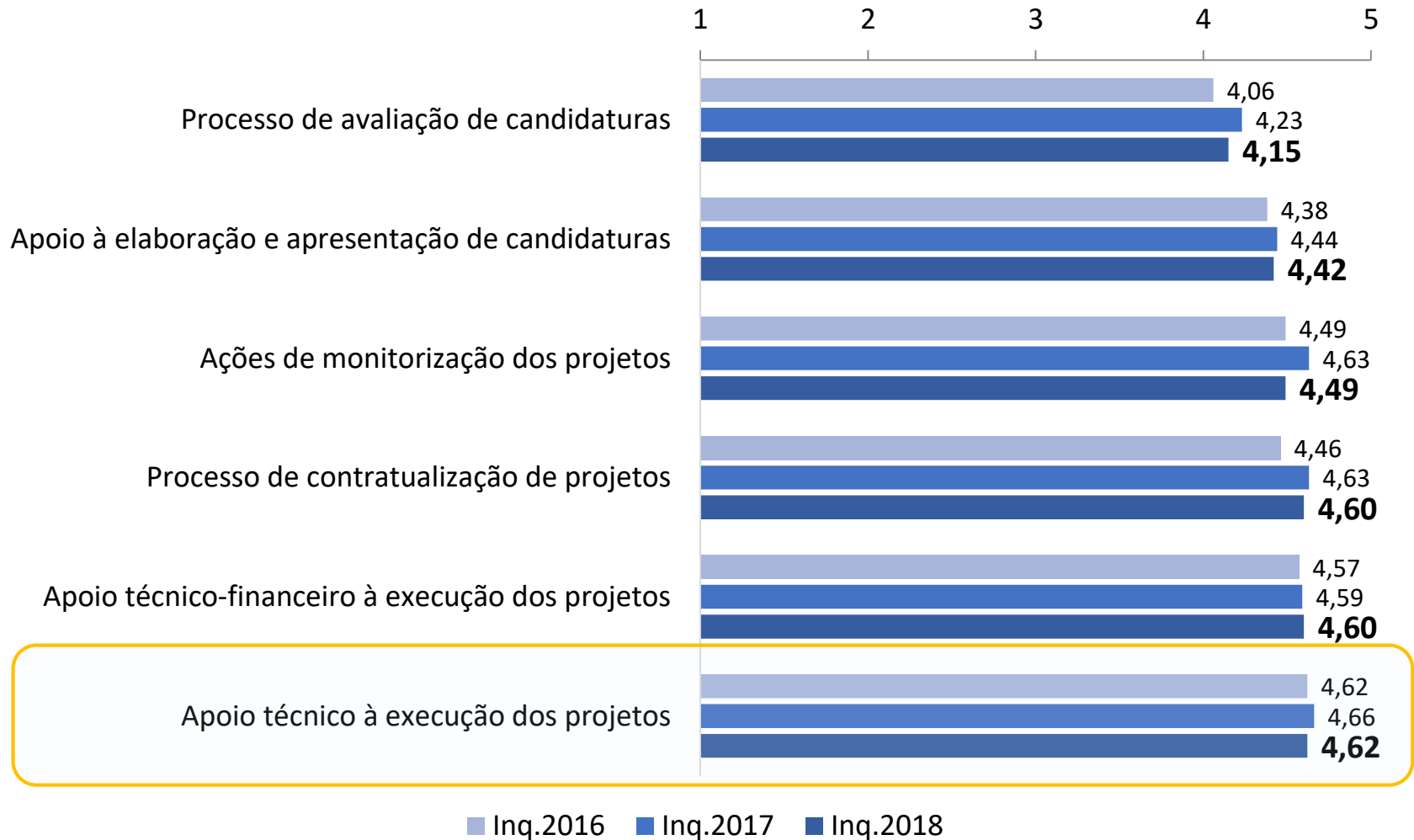
- Website: organização, navegação e atualização
- Eventos: locais realização
- Acesso telefónico



Erasmus+

3. Candidatura, seleção e implementação dos projetos

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



Parâmetros e indicadores por ordem decrescente de importância	Média 2016	Média 2017	Média 2018
1º Apoio técnico à execução dos projetos	4,62	4,66	↓ 4,62
Cordialidade no atendimento	4,76	4,74	4,75
Rapidez de resposta	4,52	4,58	4,56
Capacidade de resposta e resolução de problemas	4,49	4,6	4,56
Tratamento das reclamações	4,39	4,42	4,48
2º Apoio técnico-financeiro à execução dos projetos	4,57	4,59	↑ 4,60
Cordialidade no atendimento	4,71	4,77	4,66
Rapidez de resposta	4,46	4,59	4,53
Capacidade de resposta e resolução de problemas	4,46	4,56	4,51
Tratamento das reclamações	4,40	4,47	4,44
2º Processo de contratualização de projetos	4,46	4,63	↓ 4,60
Clareza dos procedimentos	4,45	4,55	4,53
Esclarecimento de dúvidas	4,53	4,61	4,61
Rapidez de resposta	4,47	4,60	4,55
Cumprimento dos prazos	4,31	4,61	4,54
3º Apoio à elaboração e apresentação de candidaturas	4,38	4,44	↓ 4,42
Clareza dos procedimentos	4,28	4,28	4,35
Acesso à informação e documentação	4,31	4,38	4,37
Qualidade geral da documentação	4,5	4,38	4,38
Esclarecimento de dúvidas	4,41	4,44	4,49
Rapidez de resposta	4,38	4,42	4,45

Mantêm-se avaliações e aspetos positivos:

Apoio técnico antes e depois da candidatura

+ Cordialidade: 4,66 – 4,75

+ Esclarecimentos : 4,49 – 4,61

+ Rapidez resposta: 4,45 – 4,55



Erasmus+

Parâmetros e indicadores por ordem decrescente de importância	Média 2016	Média 2017	Média 2018
4º Ações de monitorização dos projetos	4,49	4,63	↓ 4,49
Reuniões gerais de monitorização	4,46	4,58	4,47
Visitas de monitorização qualitativa/técnica à instituição	4,43	4,47	4,47
Visitas de monitorização financeira à instituição	4,37	4,38	4,40
Monitorização à distância (telefone, email)	4,58	4,65	4,56
5º Processo de avaliação de candidaturas	4,06	4,23	↓ 4,15
Clareza dos procedimentos e critérios (transparência)	4,05	4,15	4,07
Acesso a informação e documentação pelo website ANE+EF	3,98	4,16	4,11
Coerência na análise	3,80	4,01	3,93
Adequação da pontuação	3,86	4,03	3,90
Qualidade dos comentários	3,82	4,03	3,97
Cordialidade na expressão	4,39	4,42	4,42
Abordagem construtiva e sugestões de melhoria	4,14	4,23	4,23
Tratamento de reclamações	3,89	3,82	3,84

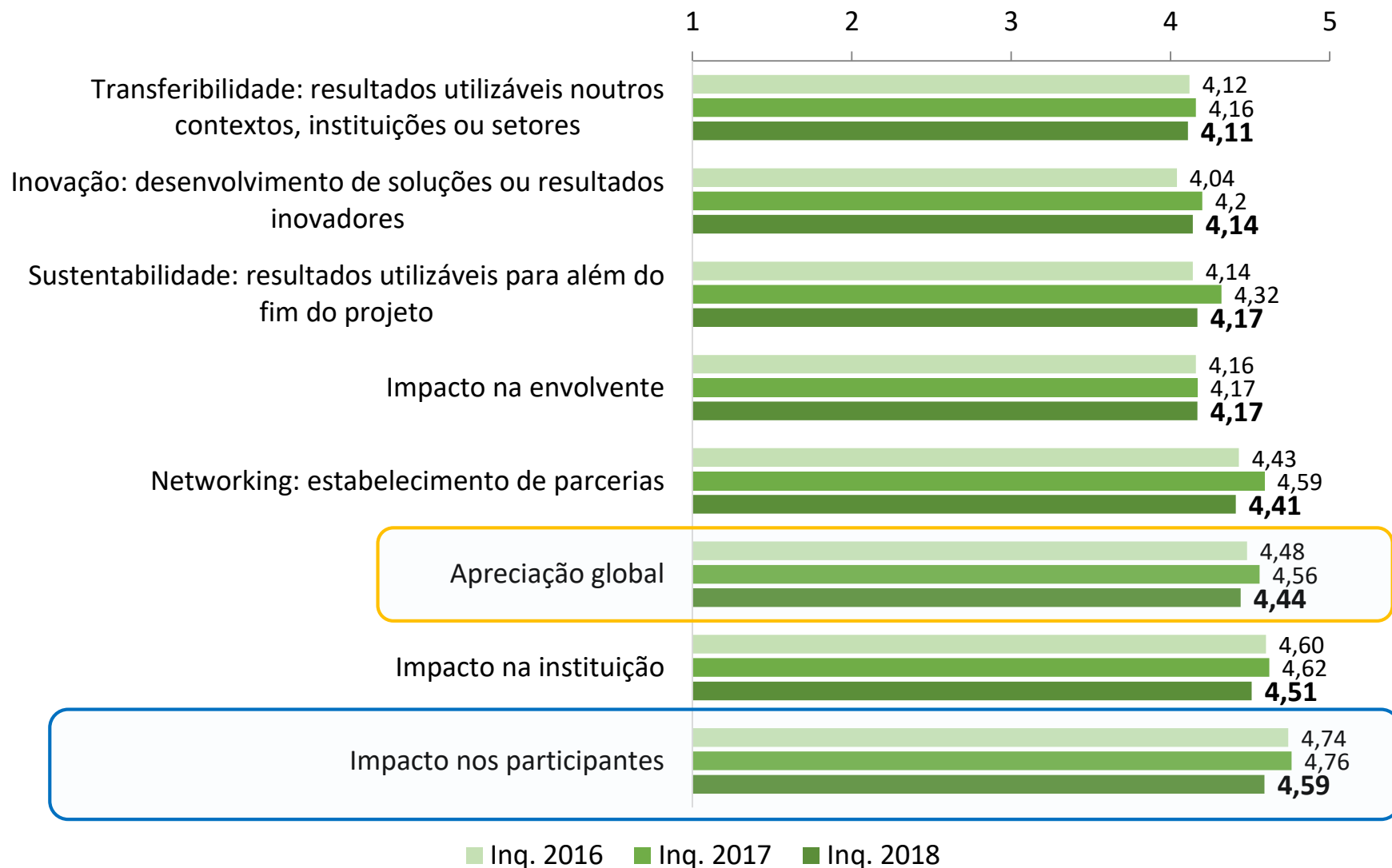
Aspetos positivos, a melhorar

Avaliação candidaturas

- Tratamento de reclamações: 3,84
- Coerência e qualidade na avaliação: 3,90 – 3,97

4. Resultados e avaliação da participação no Programa

Média: 1 - pouco relevante a 5 - muito relevante



5. Relevância dos projetos para os objetivos Erasmus+

Média: 1 - pouco relevante a 5 - muito relevante

	2016	2017	2018
• Contribuir para a promoção dos valores europeus...	4,62	↑ 4,72	↓ 4,65
• Contribuir para a cooperação europeia no domínio da educação e formação 2020	4,40	↑ 4,51	↓ 4,42
• Reduzir o abandono escolar para menos de 10%	3,33	⇒ 3,34	↑ 3,43
• Reduzir para menos de 15% a percentagem de jovens de 15 anos com baixos níveis de competências em leitura, matemática e ciências no ensino escolar	2,58	↑ 2,94	↑ 3,11
• 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	↓ 3,03
• Aumentar para, no mínimo, 15% a participação dos adultos em medidas de aprendizagem ao longo da vida	2,93	↑ 3,16	↓ 2,96
• 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	↓ 2,80
• Aumentar os níveis de conclusão do ensino superior para, no mínimo, 40%	2,69	↑ 2,77	↓ 2,59
• Contribuir para o desenvolvimento sustentável de Países Parceiros no domínio do ensino superior	2,71	↓ 2,68	↓ 2,53
• Garantir a frequência do ensino pré-escolar a 95% das crianças	1,91	↑ 2,28	↓ 2,21

6. Sugestões de melhoria do Serviço e do Programa

- **Contacto/apoio** mais próximo e frequente (mais técnicos ou delegações regionais)
- **Reuniões** descentralizadas
- **Simplificação administrativa e financeira**, da candidatura (formulários), ao reporte, passando por gestão mais flexível do orçamento (transferência entre rúbricas)
- **Avaliação de candidaturas**: Melhorar qualidade e coerência da avaliação
- **Website** mais eficiente
- **TIC**: uma só plataforma para gestão dos projetos

➤ **Erasmus without paper...** menos papéis e certificados, mais centralização e simplificação de procedimentos

«O programa Erasmus é uma excelente forma de estabelecer novas redes para partilha e colaboração entre diferentes entidades. A nossa experiência tem sido muito, muito gratificante. Obrigada equipa Erasmus, estão a fazer um trabalho fantástico.»

«Consideramos o ERASMUS+ um programa excelente. Flexível, que tem permitido grandes aprendizagens. Que permite um efetivo conhecimento e partilha de uma dimensão europeia. Com formatos de intercâmbio muito profícuos. Excelente também do ponto de vista dos serviços técnicos de apoio e informação. A Agência Nacional funciona muito bem (...)»

«Oportunidade de alargar horizontes para alunos/as carenciados/as deste concelho periférico (...)»

«As dinâmicas estabelecidas na Escola coma participação em projetos Erasmus+ transformaram a organização, em termos institucionais, de relações entre pessoas e de dinâmicas de aprendizagem e trabalho colaborativo.»

«Continuem a ser uma excelente equipa»



Governo da República
Portugal



Erasmus+