QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE APOIO AOS ESTUDANTES DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Margarida Amorim Pereira, Ana Sofia Rodrigues, Ana Gonçalves, Laudelina Miranda, Márcia Amorim, Olga Silva, Pedro Teixeira

Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Instituto Politécnico de Viana do Castelo (qualidade@ipvc.pt)

XVI FORO INTERNACIONAL sobre la EVALUACIÓN DE LA CALIDAD de la INVESTIGACIÓN y de la EDUCACIÓN SUPERIOR (FECIES)
SANTIAGO DE COMPOSTELA (ESPAÑA) 29-31 de MAYO de 2019

INTRODUÇÃO

Os *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (**ESG**, 2015) no referencial 1.6 "**Recursos e serviços de apoio aos estudantes**" indicam que as Instituições de Ensino Superior (IES) devem colocar à disposição dos estudantes os recursos de aprendizagem e serviços de apoio adequados e acessíveis. As IES devem ter mecanismos de análise de informação relativa à adequação dos apoios, com procedimentos para garantir a melhoria continua (A3ES, 2018).
Os serviços de suporte, constituem ferramenta fundamental de política social de promoção da igualdade de oportunidades e a equidade social no Ensino Superior.

MÉTODOS E MATERIAIS

O IPVC avalia anualmente a satisfação dos utilizadores com a qualidade dos serviços disponíveis, com auscultação por inquéritos (**ESCALA 1-nada satisfeito a 5-totalmente satisfeito**) e pela gestão de reclamações e sugestões dirigidas a esses serviços.
A análise foca-se nos serviços de apoio ACADÉMICO e BIBLIOTECAS e de Ação Social (ALOJAMENTO-Residências; CANTINAS/BARES-Alimentação; BOLSAS Estudo-DGES e BOLSAS de Apoio Social; TRANSPORTE-Bus-Académico; Gabinetes de SAÚDE, Centro DESPORTIVO; Oficina CULTURAL, Gabinete de EMPREGO)

RESULTADOS

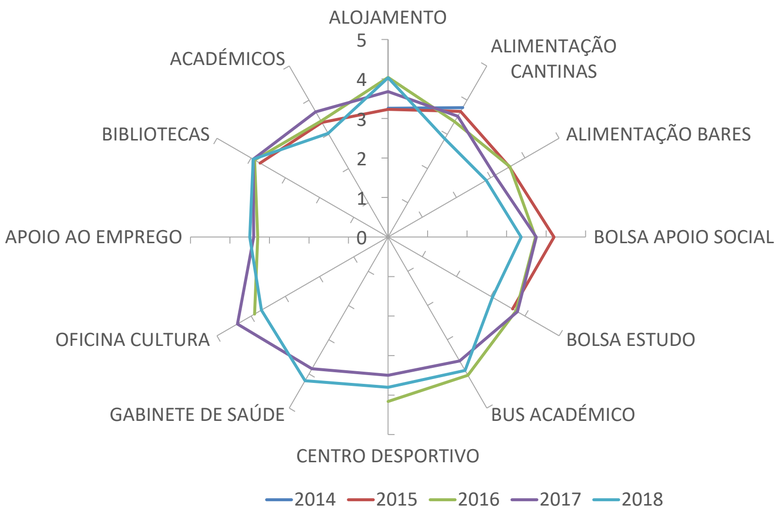

Gráfico 1- Grau de satisfação com serviços de Apoio IPVC.

SATISFAÇÃO MÉDIA (5 Anos)
- **Todos os serviços tem valores médios positivos** (sempre >2,5) (graf. 1)
- MAIOR SATISFAÇÃO: **Gabinete da Saúde** (4,0), **Oficina da Cultura** (4,0), **Bus-Académico** (3,9), **Bibliotecas** (3,9)
- MENOR SATISFAÇÃO: **Bares** (3,3), **Cantinas** (3,4), **Gabinete Emprego** (3,4), **Académicos** (3,4)

Em 2018 (em relação a 2017) :
- SUBIDA SATISFAÇÃO: Alojamento, Saúde, Desporto, BUS-Académico
- REDUÇÃO SATISFAÇÃO : Bolsas de Estudo, Académicos, Oficina Cultural;

BOLSAS: maior satisfação "Contribui para continuação estudos" e "simpatia atendimento"; menor satisfação "data atribuição"

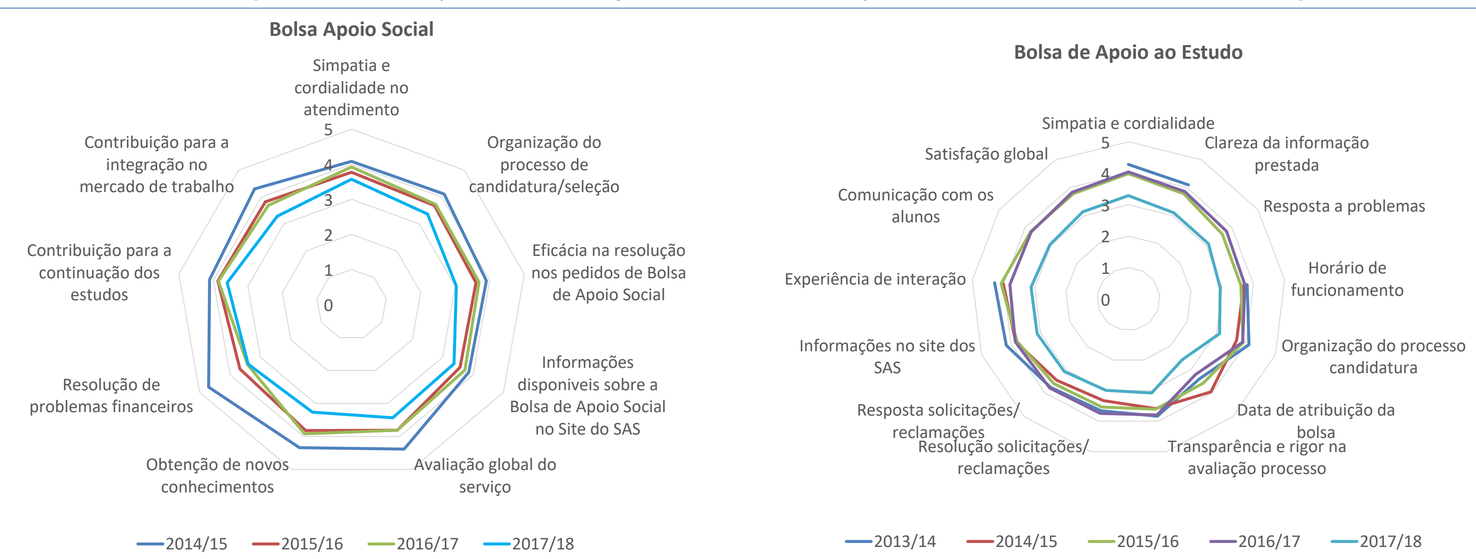

Gráfico 2– Satisfação com os serviços bolsa de apoio ao estudo e apoio social.

CANTINAS/BARES (graf. 5):
- Maior satisfação: "higiene" e "simpatia dos funcionários"
- Menor satisfação: "filas de espera"

- Últimos 2 anos diminuiu satisfação "variedade das ementas".
- Os atributos mais e menos valorizados nas cantinas são similares aos dos bares (mesma tendência na satisfação).

ALOJAMENTO: maior satisfação "funcionárias e governantas de residências"; menor satisfação "tempo resposta às anomalias".
BUS-ACADÉMICO: maior satisfação "simpatia" e "preço e aquisição passe"; menor satisfação "horários".

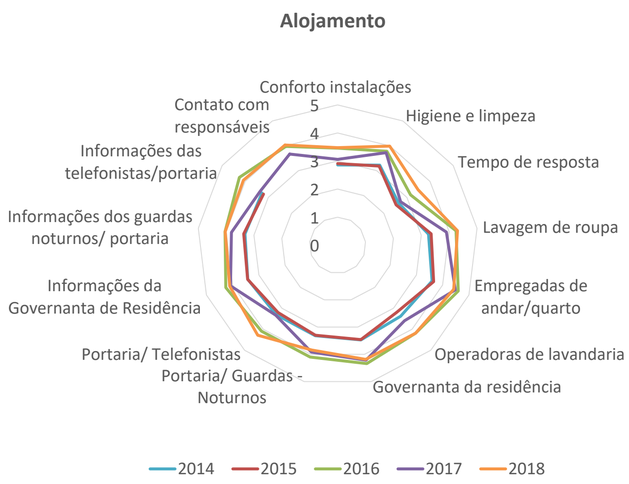

Gráfico 3 – Satisfação com os serviços de alojamento.

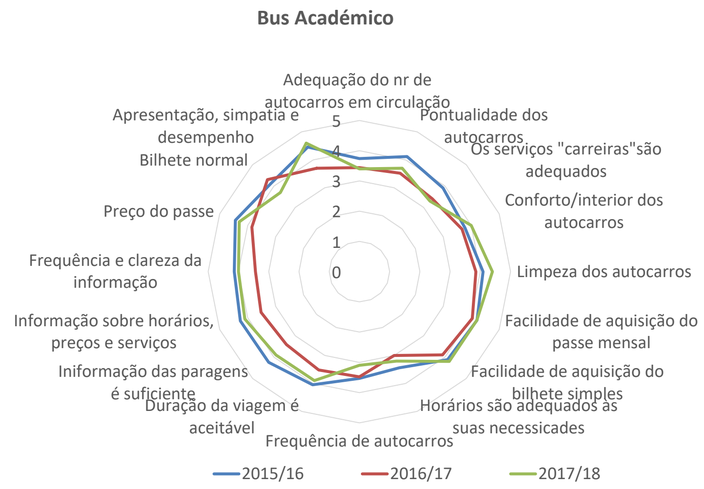

Gráfico 4 – Satisfação com os serviços do BUS Académico.

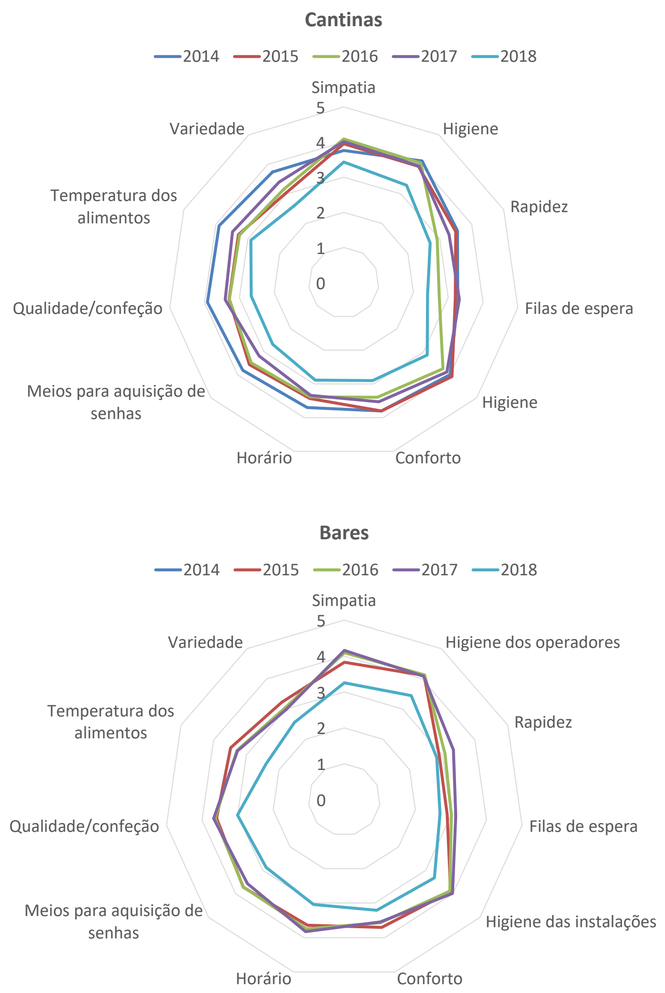

Gráfico 5– Satisfação com os serviços de alimentação (cantinas e bares).

RECLAMAÇÕES (R) e **SUGESTÕES** (S) de 2016 a 2018 (graf. 6), com maior ocorrência na Alimentação (venda senhas/vending), seguida do Alojamento (avarias e falta de reparações)

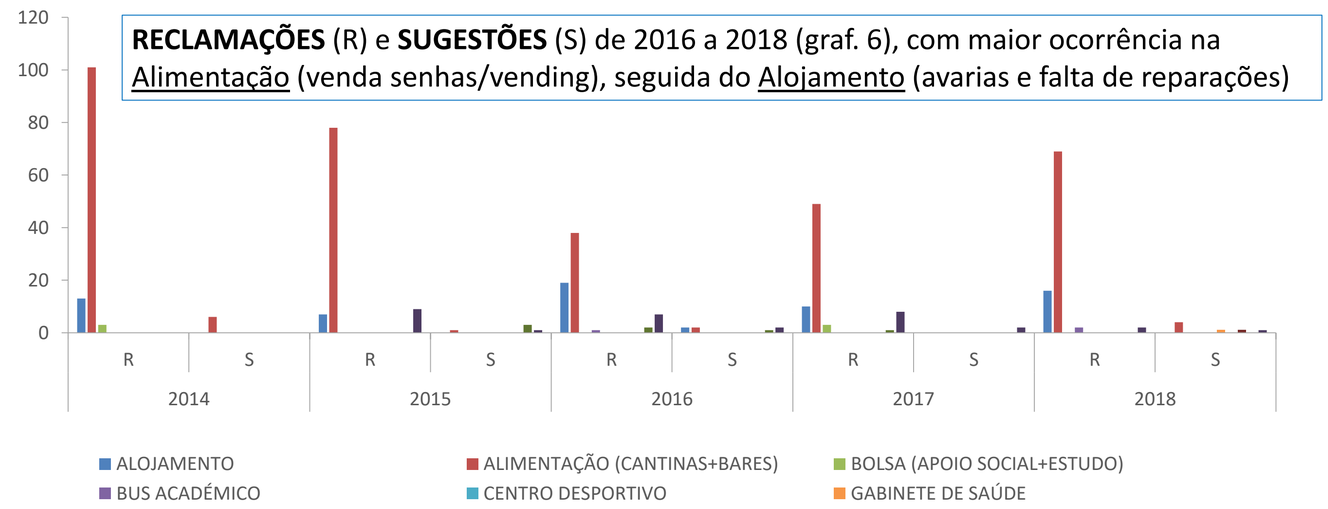

Gráfico 6 – N.º de reclamações e sugestões por serviço e por ano.

CONCLUSÕES

▪ A média de **satisfação é alta na generalidade dos serviços**, destacando-se Saúde, Cultura e Bus-Académico. Destaca-se menor satisfação com "data de atribuição bolsas" e "tempo de espera ou resposta" "horários"; e maior satisfação com "Contribuição para continuação de estudos" e "simpatia atendimento" "informações"
▪ O IPVC continuará a **desenvolver novos serviços e produtos**, considerando **novas expetativas e necessidades dos utilizadores**, em particular dos estudantes nacionais e internacionais e as **tendências do mercado**; continuará a **investir na formação dos funcionários** e na **melhoria da gestão dos processos**, de forma a mitigar aspetos menos positivos e alavancar os mais valorizados

AGRADECIMENTOS
Estudo suportado por fundos nacionais atribuidos ao PROJETO: BeQA@HE- Benchlearning Quality Assurance Systems Higher Education POCI-05-5762-FSE-000081

Cofinanciado por:
COMPETE 2020
PORTUGAL 2020
UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional