



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Publique. 4.
08.09.20.

SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação – Bolsas de Apoio Social

Viana do Castelo, 6 de outubro de 2020

d

Introdução

Na sequência do compromisso dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (SASIPVC) com a procura contínua da excelência e com a melhoria da qualidade dos serviços, no ano letivo 2019/2020 foi realizado um Inquérito de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.

À semelhança dos anos letivos anteriores, o referido inquérito assenta numa filosofia de aproximação e visa a recolha de dados que permitam evidenciar o grau de satisfação dos seus utilizadores na área de intervenção das Bolsas de Estudo, designadamente, as Bolsas de Apoio Social. Através deste formato de apoio social pretende-se responder a novos tipos de carências identificadas ao longo dos últimos anos nos estudantes do IPVC, não possível de ser ultrapassadas pelos tradicionais formatos de apoio social direto e indireto.

O presente relatório enquadra-se no processo de auscultação do nível de satisfação e recolha de opiniões/sugestões dos alunos que participaram na Bolsa de Apoio Social no ano letivo 2019/2020. Neste sentido, e para uma melhor e detalhada informação, incluem-se os gráficos com a variação de respostas ao longo de cada pergunta.

Metodologia

O Inquérito de Satisfação de Avaliação Serviços Prestados pela Área de Bolsas de Estudo dos SASIPVC, no âmbito das Bolsas de Apoio Social, foi elaborado através da plataforma *Google Forms* e disponibilizado junto dos alunos via eletrónica.

O presente questionário é composto por 9 perguntas estruturadas em dois grupos: "Funcionamento, Organização e Atendimento", "Participação no Programa" e 3 perguntas de Avaliação Qualitativa (Resposta Aberta).

Nas questões relacionadas com o grau de Satisfação, foi utilizada uma escala entre 1 e 5, em que 1 corresponde a Nada Satisfeito e 5 a Totalmente Satisfeito.

No final do processo de recolha de dados registou-se apenas 7 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 5.9%.

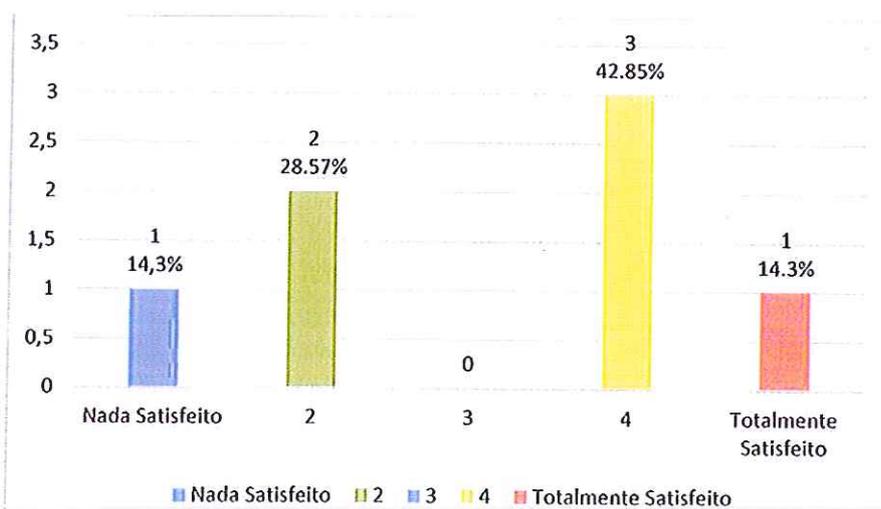
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma individual, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

4

Apresentação dos resultados

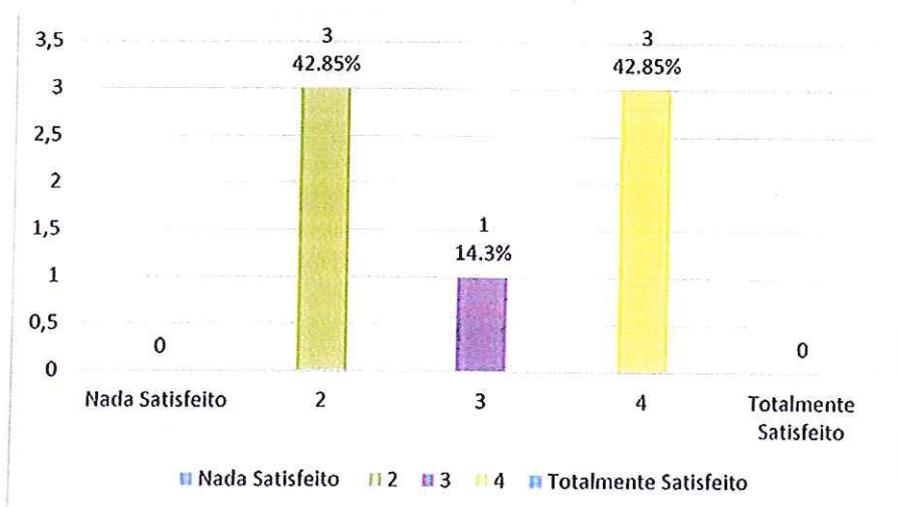
1. FUNCIONAMENTO, ORGANIZAÇÃO E ATENDIMENTO

1.1 Simpatia e cordialidade no atendimento



GRAU SATISFAÇÃO: 2.57

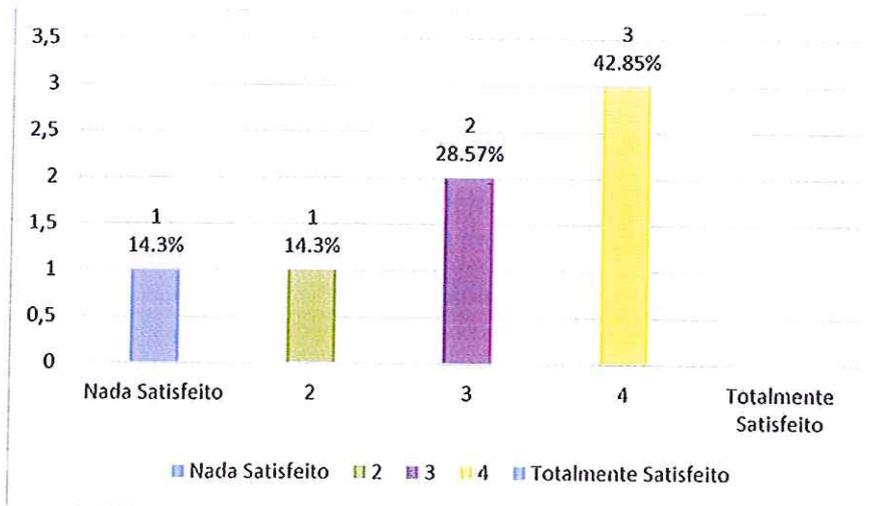
1.2 Organização do processo de candidatura/seleção



GRAU SATISFAÇÃO: 3

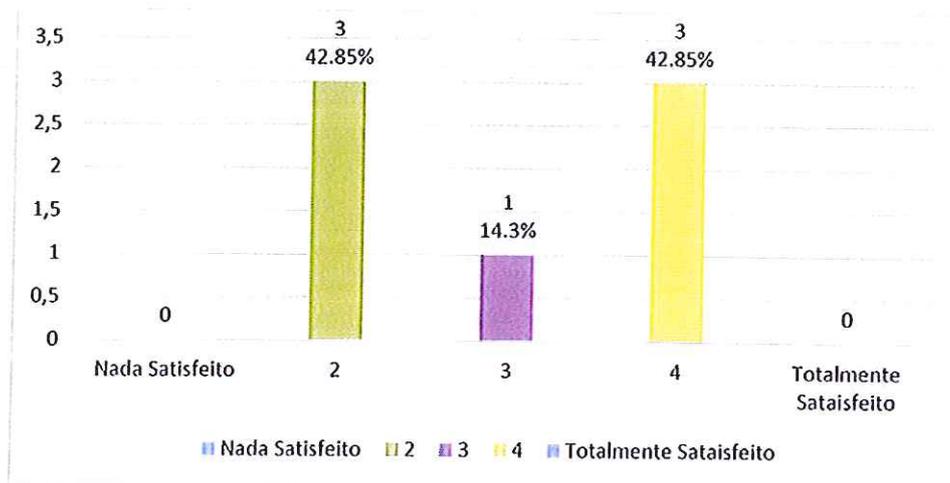
1.3 Eficácia na resolução nos pedidos de Bolsa de Apoio Social

d



GRAU SATISFAÇÃO:3

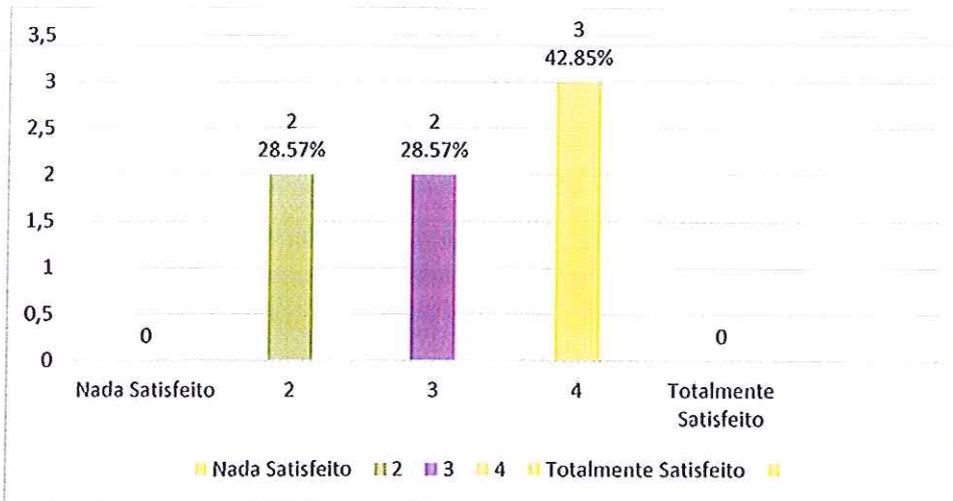
1.4. Informações disponíveis sobre a Bolsa de Apoio Social no site dos SAS



GRAU SATISFAÇÃO: 3

1.5. Avaliação Global do Serviço

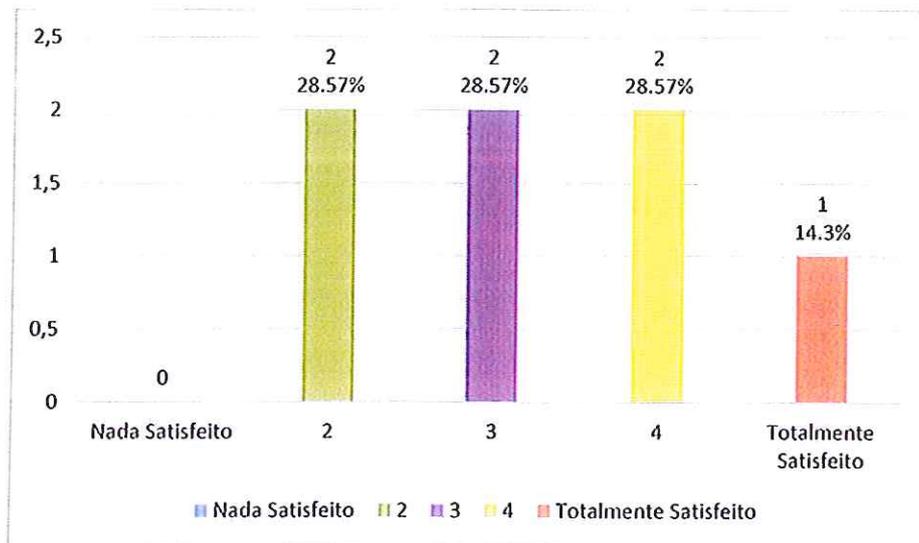
6



GRAU SATISFAÇÃO: 3.14

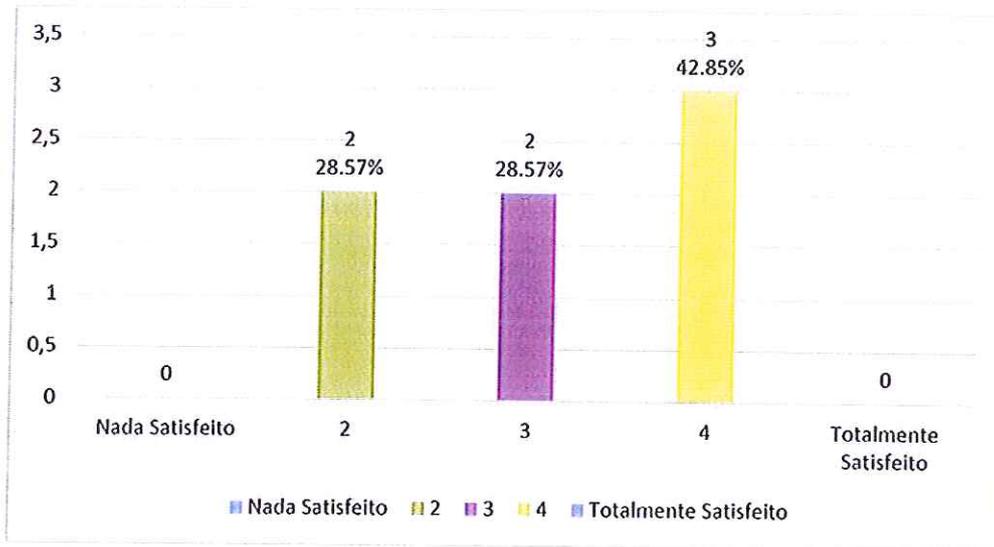
2. PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA

2.1 Obtenção de novos conhecimentos



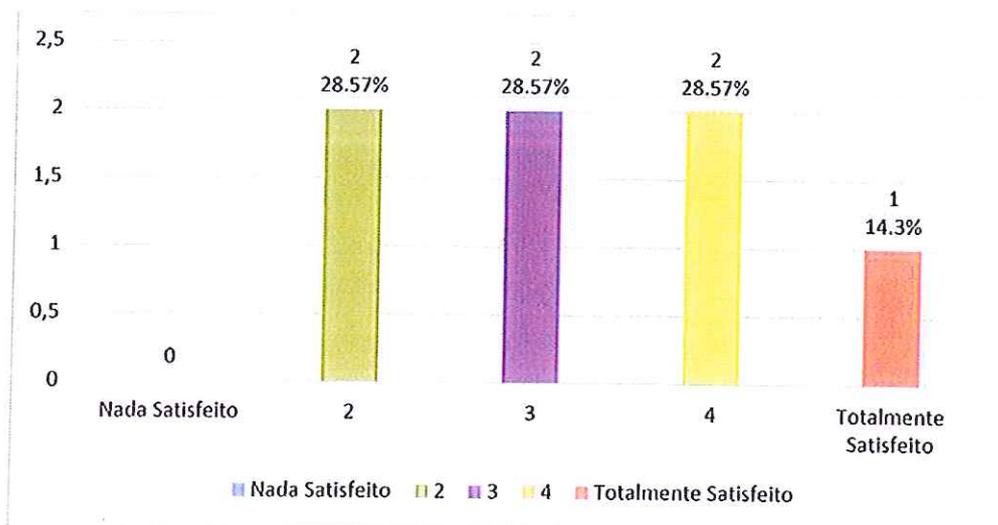
GRAU SATISFAÇÃO: 3.28

2.2 Resolução de problemas financeiros



GRAU SATISFAÇÃO: 3.14

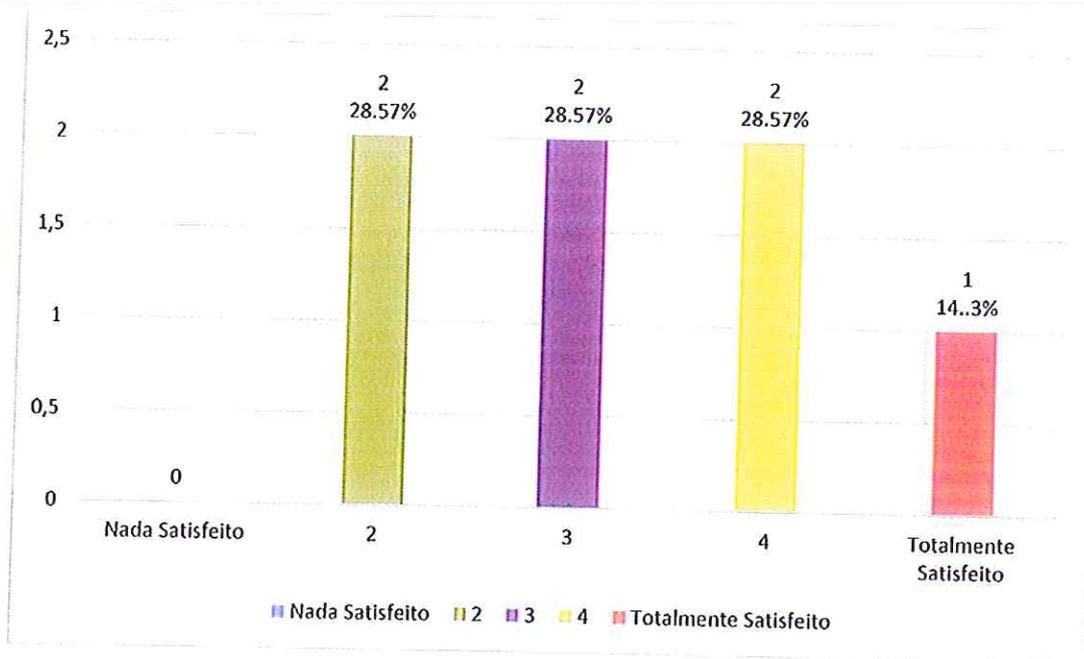
2.3 Contribuição para a continuação dos estudos



GRAU SATISFAÇÃO: 3.28

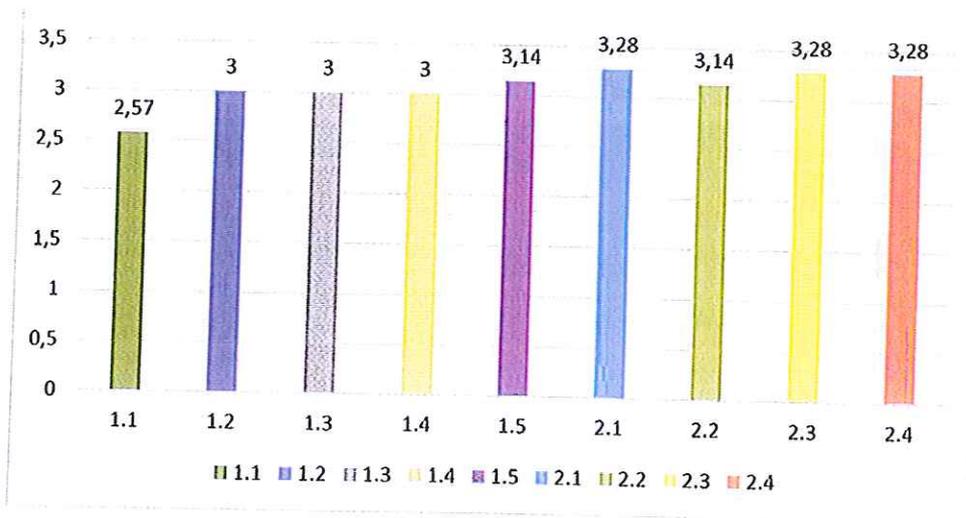
d

2.4 Contribuição para a integração no mercado de trabalho



GRAU SATISFAÇÃO: 3.28

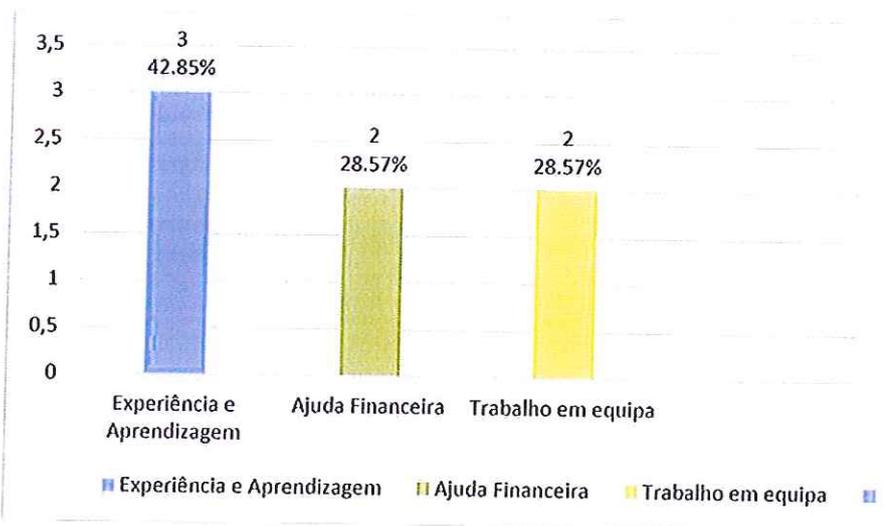
GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL



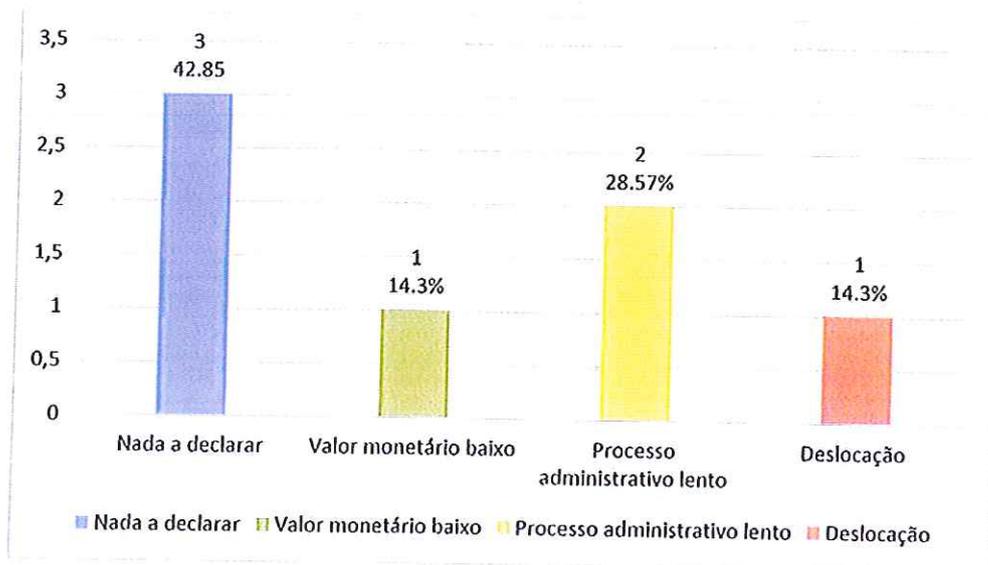
GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.07

AVALIAÇÃO QUALITATIVA

4. Qual o aspeto que mais gosta ao colaborar na bolsa de apoio social?

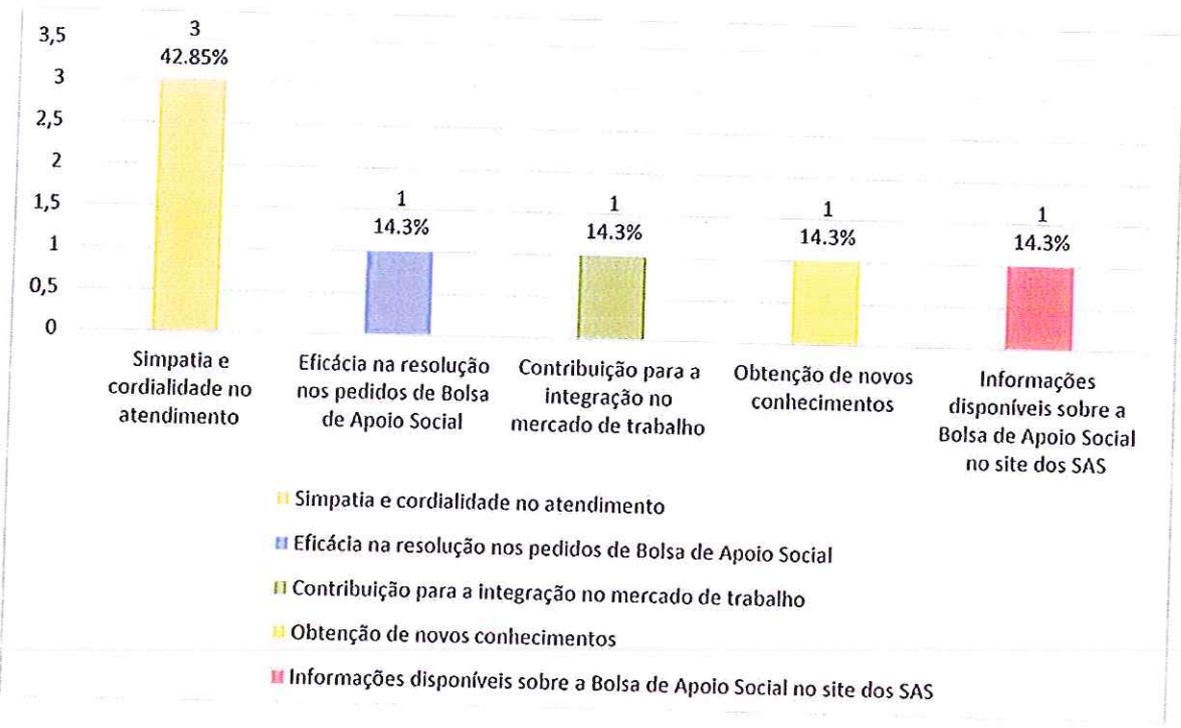


5. Qual o aspeto que menos gosta ao colaborar na bolsa de apoio social?



d

6. Nos pontos referidos anteriormente (pontos 1 e 2) qual o mais importante na sua perspetiva?



Conclusão

O presente estudo foi desenvolvido pelos SASIPVC, no sentido de avaliar o grau de satisfação dos alunos que estão e estiveram inseridos na Bolsa de Apoio Social durante o ano letivo de 2019/2020 para assim poder identificar onde podem ser aplicadas melhorias pertinentes e se a prossecução desta iniciativa está a ter resultados positivos no percurso académico dos alunos abrangidos pela mesma. Este relatório apresenta os resultados do inquérito por questionário realizado junto de todos os alunos beneficiários desta bolsa de apoio social, que não se trata só de uma mais-valia económica para o aluno, mas também de uma oportunidade de experiência profissional.

Do universo de 118 alunos envolvidos nesta iniciativa de Apoio Social durante o ano letivo de 2019/2020, apenas 7 responderam ao Inquérito, o que corresponde a uma participação de 5.9%.

Os alunos inquiridos avaliaram positivamente os vários aspetos relacionados com o "Funcionamento, organização e atendimento" das Bolsas de Apoio Social, demonstrando-se **Satisfeitos** no que diz respeito à "Organização do processo de candidatura/seleção" (42.85%) e Eficácia na resolução nos pedidos de Bolsa de Apoio Social (42.85%), tendo-se constatado que a "Simpatia e cordialidade no atendimento", é o ponto que apresenta um menor grau de satisfação global neste grupo de quesitos. Quanto à "Participação no Programa", também neste ponto os alunos inquiridos revelaram estar **Satisfeitos** com os benefícios que a participação neste projeto proporciona, nomeadamente, a "Obtenção de novos conhecimentos", "Resolução de problemas financeiros", "Contribuição para a continuação dos estudos" e "Contribuição para a integração no mercado de trabalho".

Relativamente à avaliação qualitativa, as dimensões que apresentam apreciações mais positivas dizem respeito à **Experiência e Aprendizagem** e **Ajuda Financeira**. Neste sentido, importa referir o facto de se verificar o alcance de um dos objetivos principais desta medida de apoio, que passa fundamentalmente pela contribuição para a prossecução dos estudos dos alunos beneficiários desta bolsa complementar.

De um modo geral, o grau de satisfação global dos alunos inquiridos é de 3.07, o que indica que este projeto é visto de um modo satisfatório por parte dos participantes na Bolsa de Apoio Social, mas verificou-se uma pequena descida do grau de satisfação registado face ao ano letivo anterior 2018/2019 (3,56). No entanto, importa salientar que este decréscimo, assim como o numero reduzido de respostas face ao universo de alunos abrangidos não representam

d

necessariamente a realidade. Assim, deverá ponderar-se quanto à metodologia de recolha de respostas a adotar no próximo ano letivo

Área das Bolsas de Estudo,

Helena Araújo