



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação – Bolsas de Estudo

Ano letivo – 2019-2020

Viana do Castelo, 15 de setembro de 2020

4

4

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, designadamente: Bolsas de Estudo.

O presente relatório enquadra-se no processo de auscultação do nível de satisfação e recolha de opiniões/sugestões dos alunos que usufruíram dos Serviços da Área de Bolsas de estudo 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 no presente ano letivo.

Metodologia

O Inquérito de Satisfação de Avaliação Serviços Prestados pela Área de Bolsas de Estudo dos SAS/IPVC foi elaborado através da plataforma *Google Forms* e disponibilizado junto dos alunos via eletrónica.

O presente questionário é composto por 13 perguntas estruturadas em três grupos: "Atendimento", "Processo de Candidatura" e "Funcionamento da Área de Bolsas", e 3 Questões de Resposta Aberta.

Nas questões relacionadas com o grau de Satisfação e Avaliação Global dos Serviços Prestados, foi utilizada uma escala entre 1 e 5, em que 1 corresponde a nada Satisfeito e 5 a Muito Satisfeito.

No final do processo de recolha de dados registou-se um total de 214 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 8,07%.

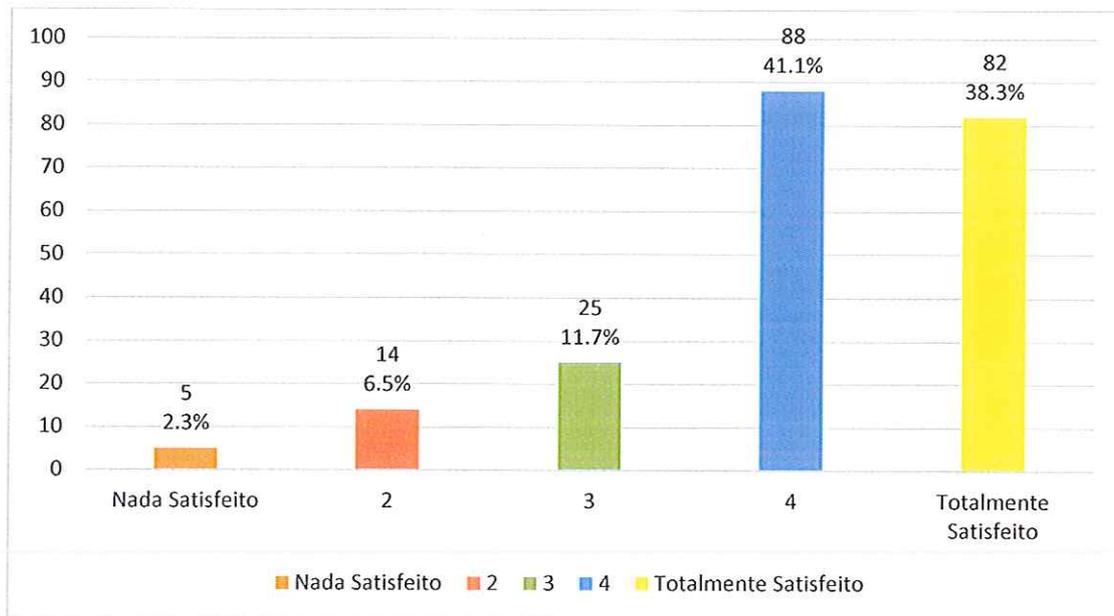
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma individual, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

4

Apresentação dos resultados

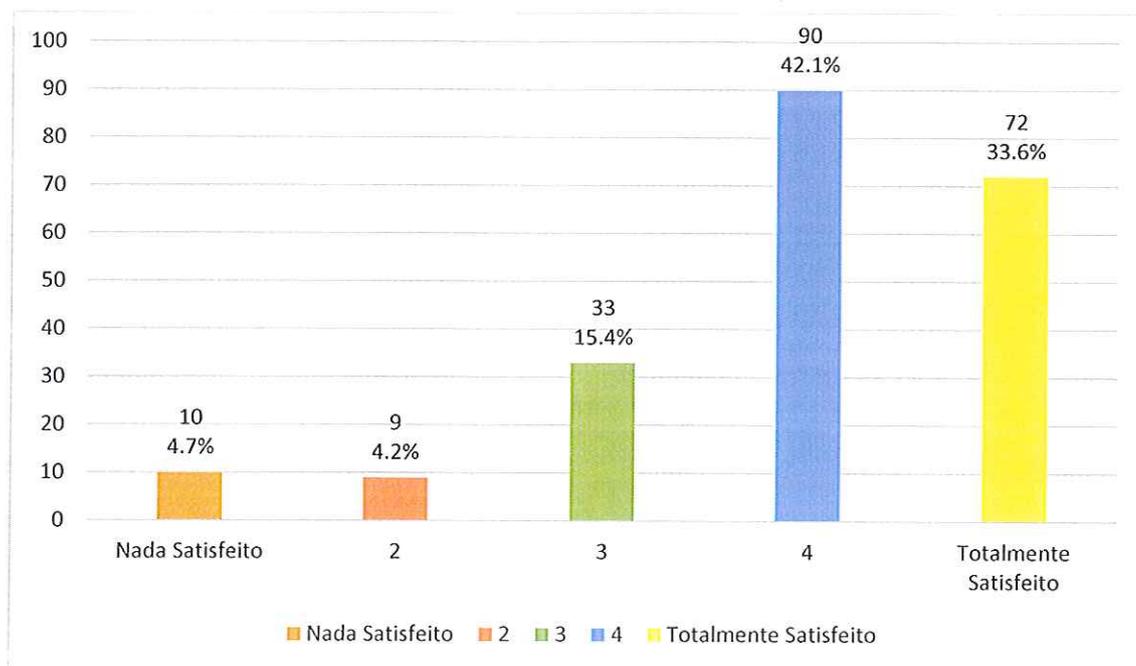
1. ATENDIMENTO

1.1. Simpatia e cordialidade



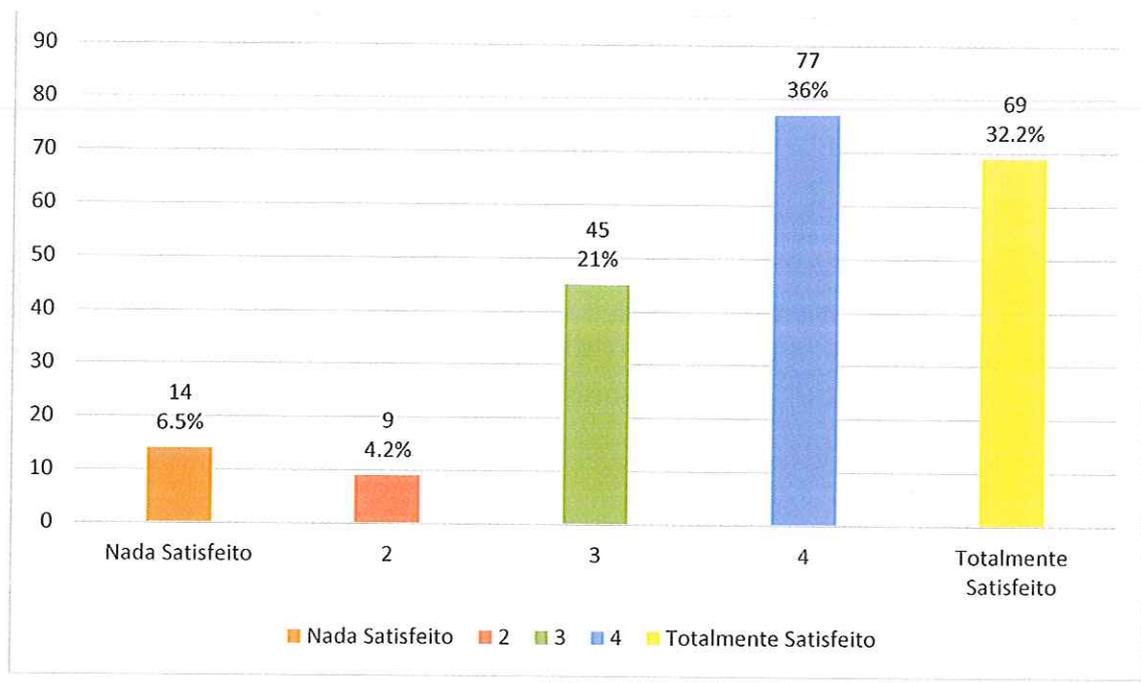
GRAU DE SATISFAÇÃO: 4.06%

1.2. Clareza na informação prestada



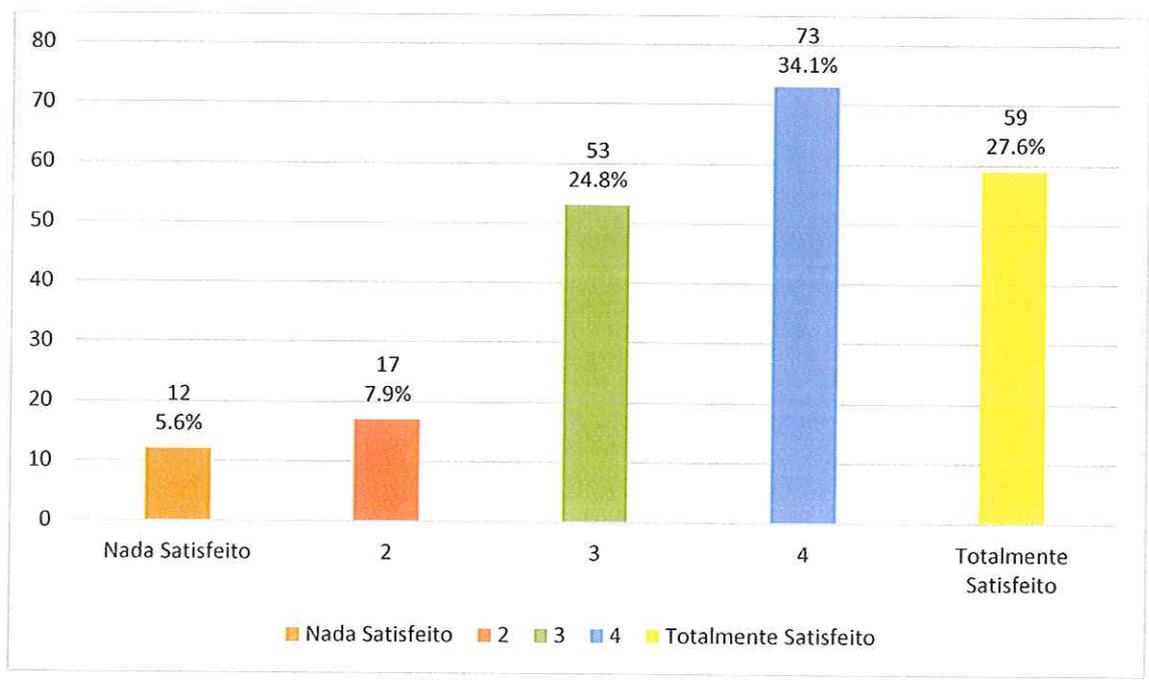
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,95%

1.3. Capacidade de resposta aos problemas apresentados



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,83%

1.4. Horário de funcionamento

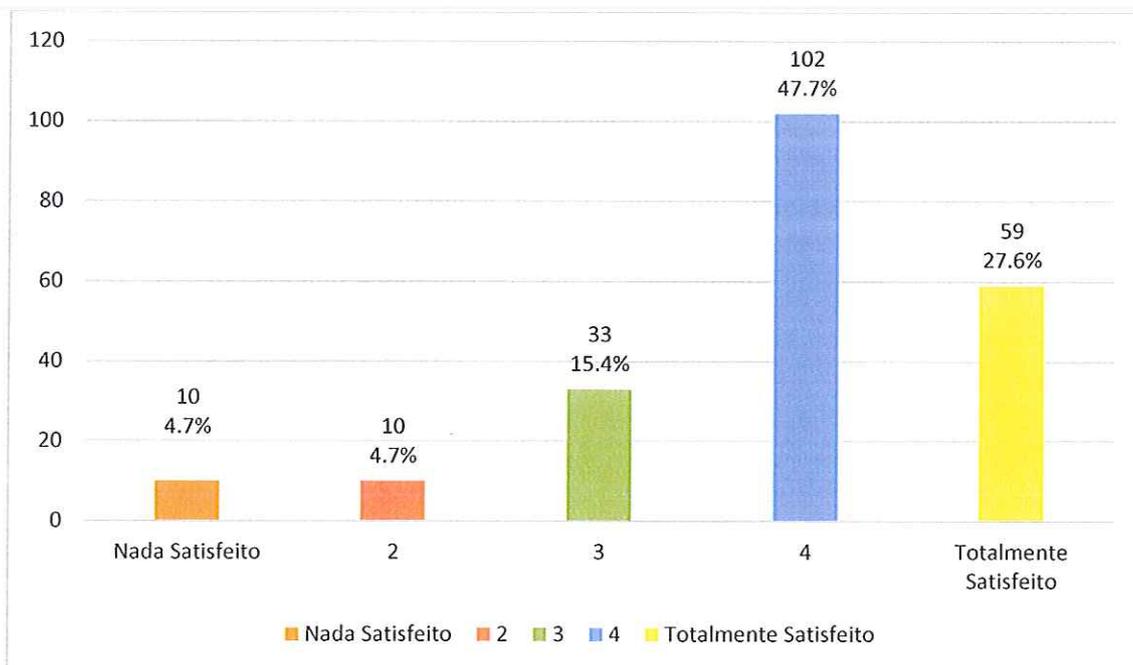


GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.70%

4

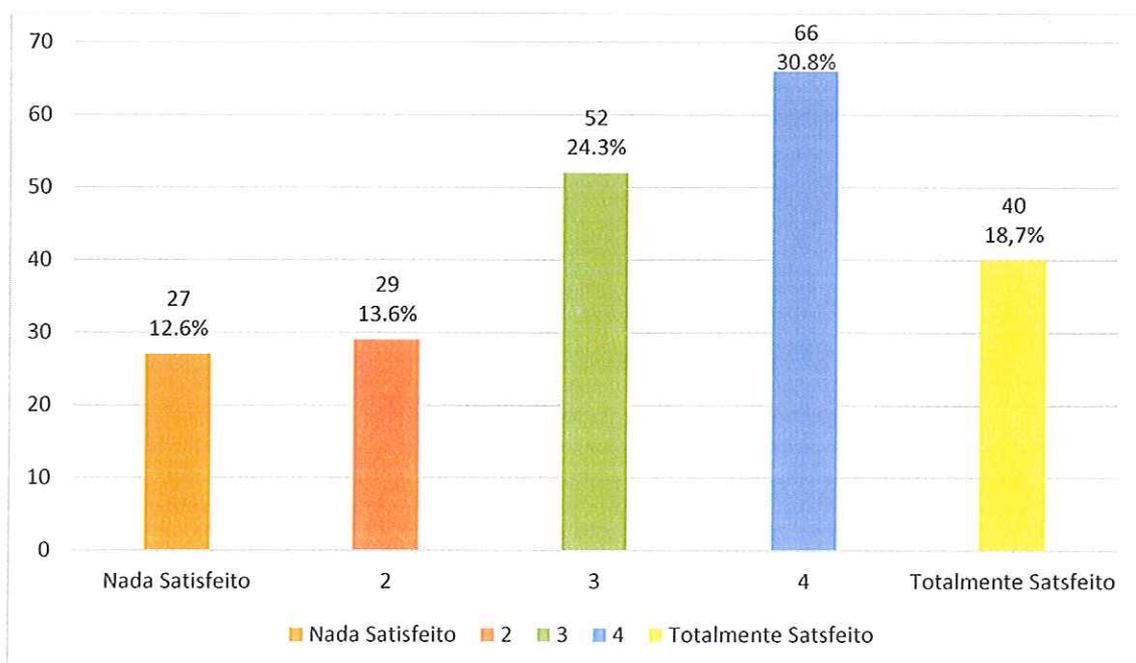
2. PROCESSOS DE CANDIDATURA

2.1. Organização do processo de candidatura



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,88%

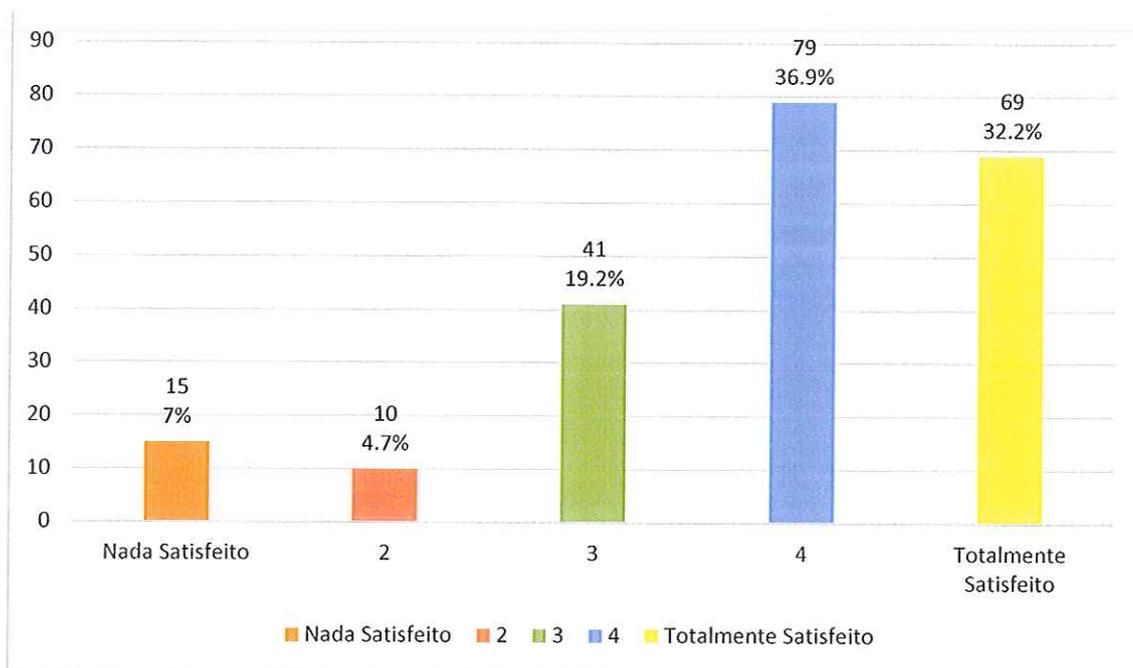
2.2. Data de atribuição da bolsa



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.29%

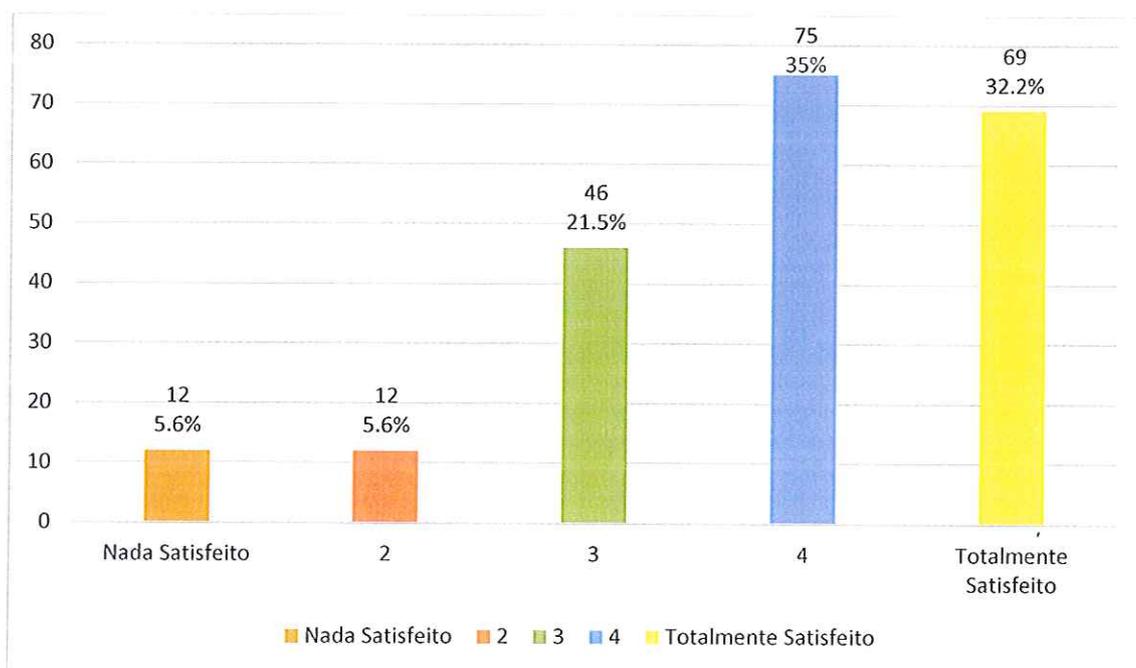
4

2.3. Transparência e rigor na avaliação do processo



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,82%

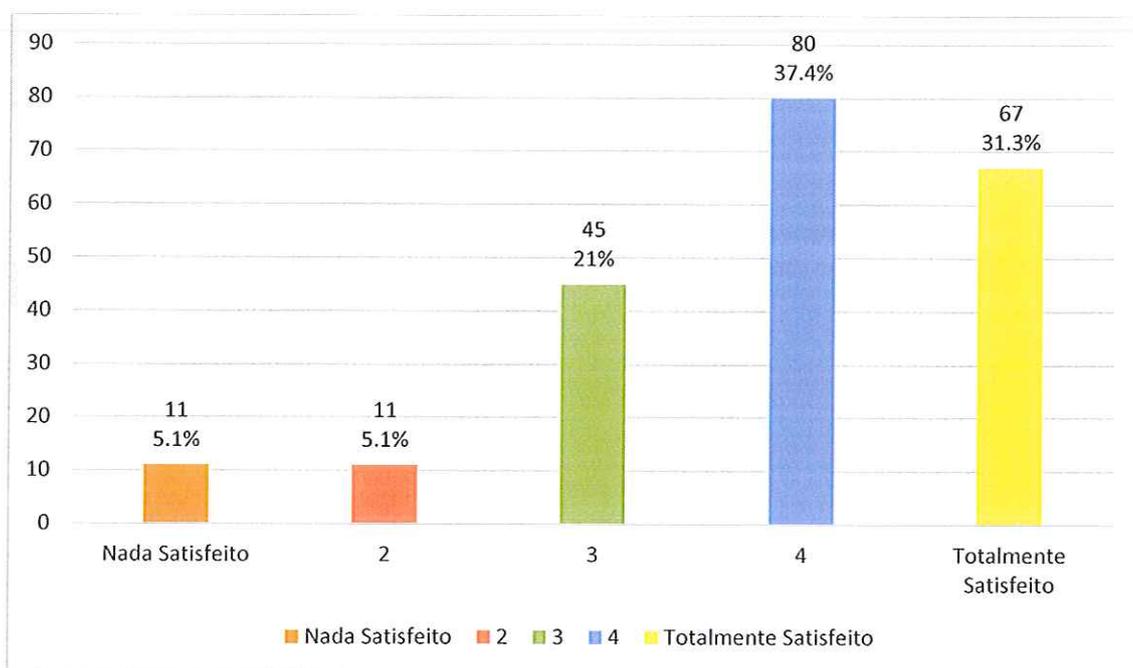
2.4. Eficácia na resolução das solicitações/reclamações



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.82%

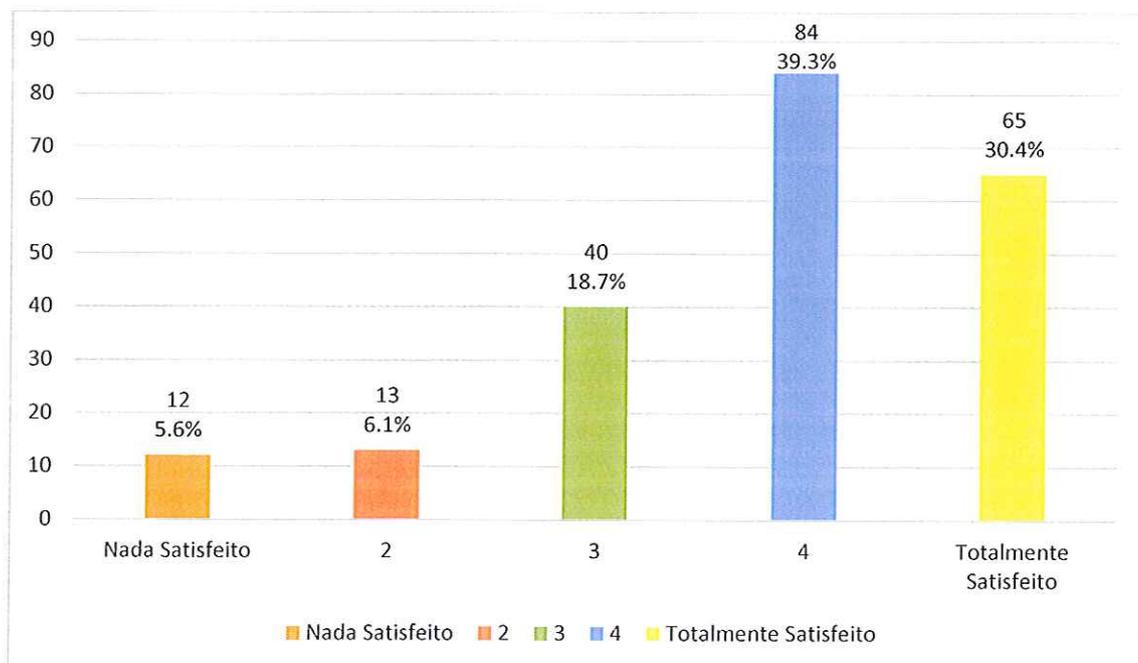
4

2.5. Fundamentação da resposta às solicitações / reclamações



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.84%

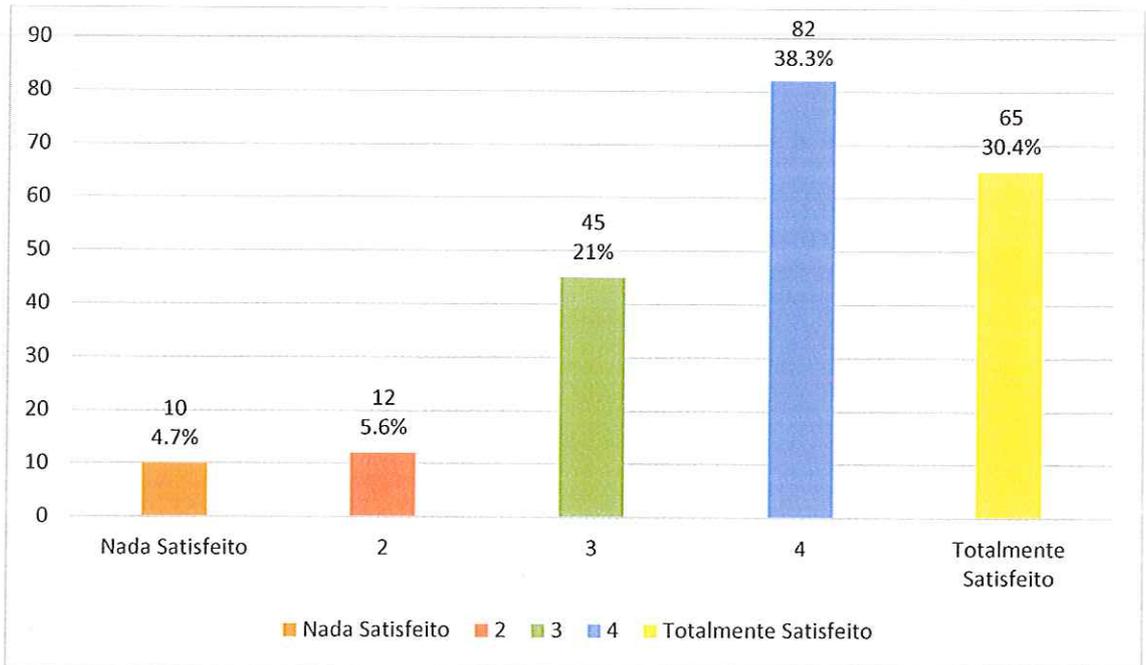
2.6. Informações disponíveis sobre a bolsa de estudo no site dos SAS



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.82%

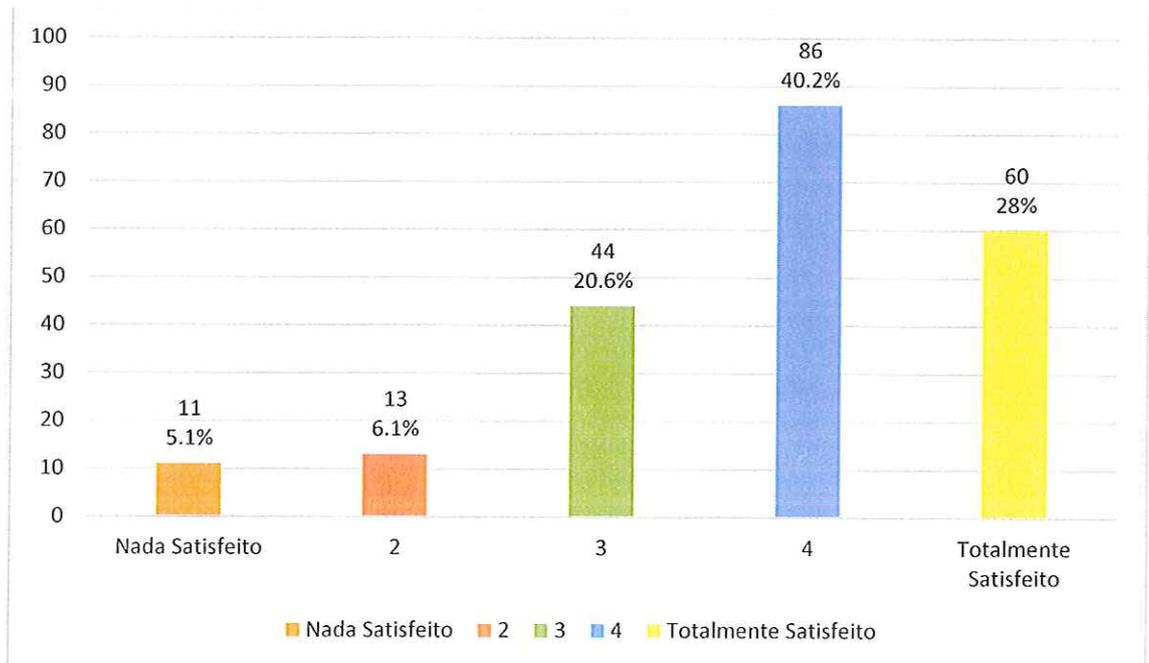
3. FUNCIONAMENTO DA ÁREA DAS BOLSAS

3.1. Experiência de interação com a área de bolsas



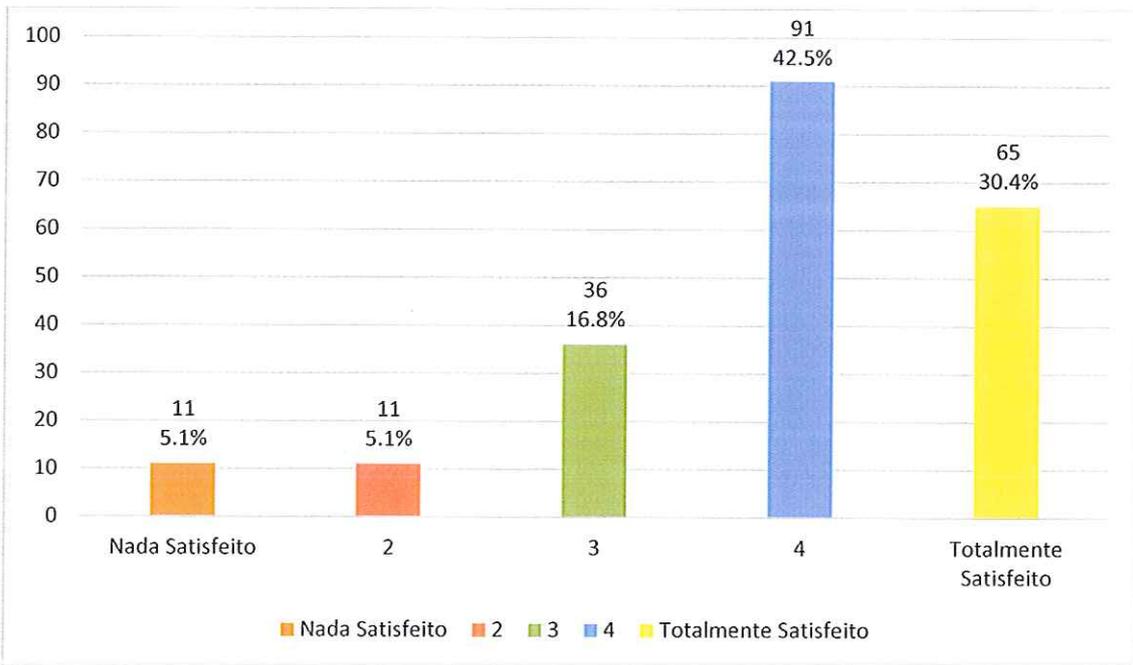
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.84%

3.2. Comunicação da área de bolsas com os alunos



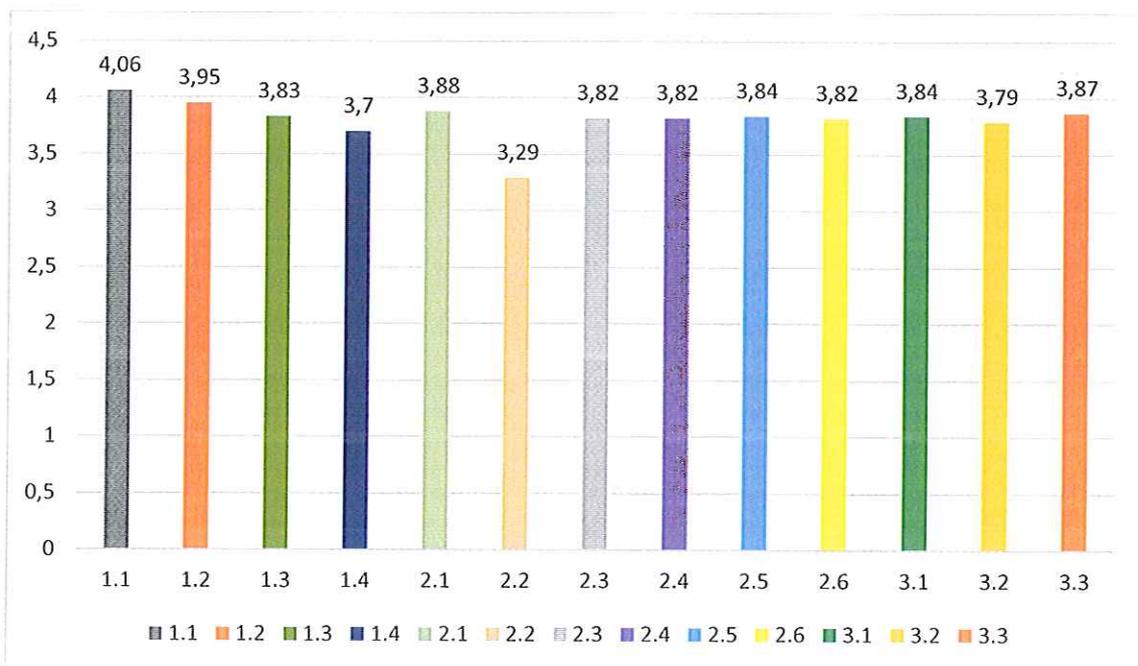
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.79%

3.3. Satisfação Global da área de bolsas



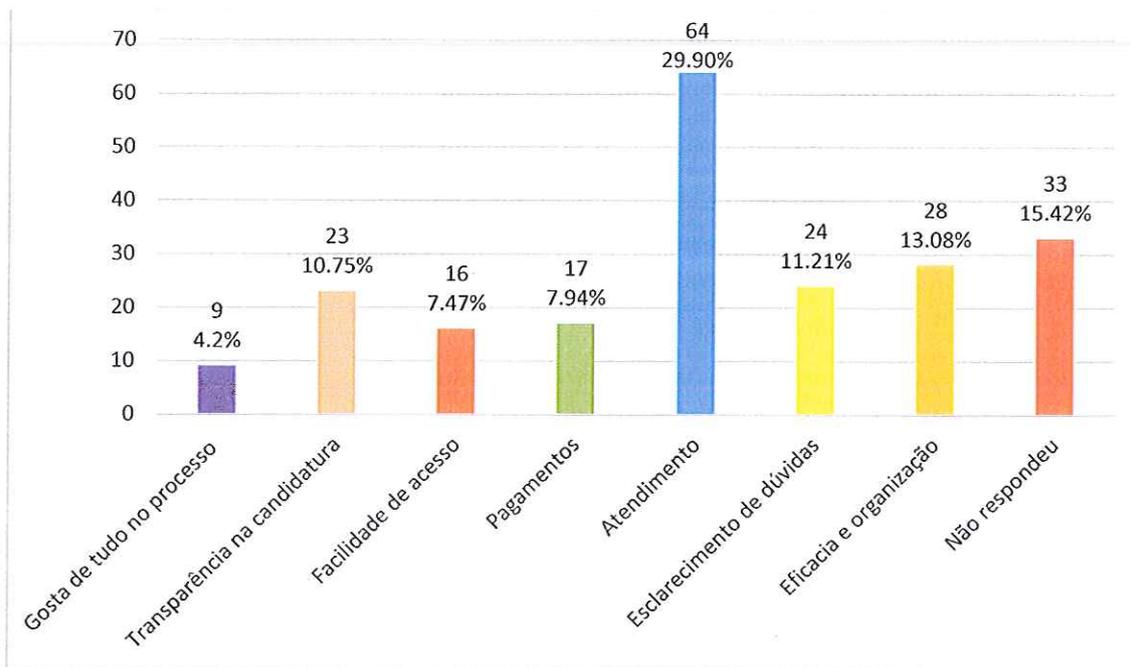
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.87%

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL

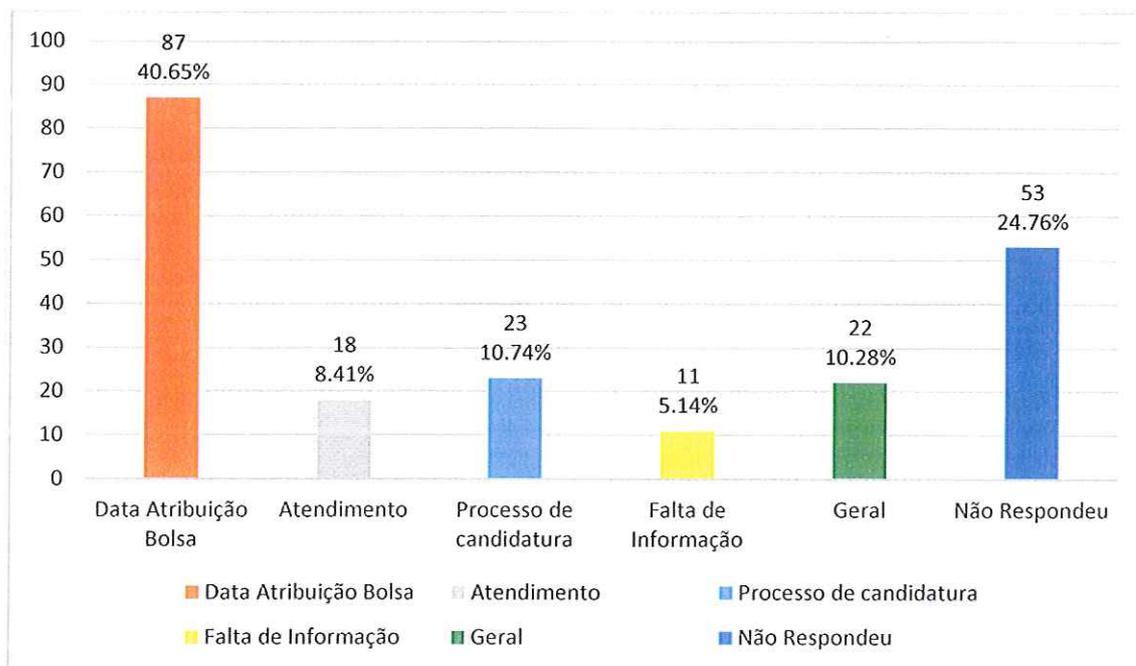


GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.81%

4. Qual o aspeto que mais gosta no funcionamento da área de bolsas de estudo?

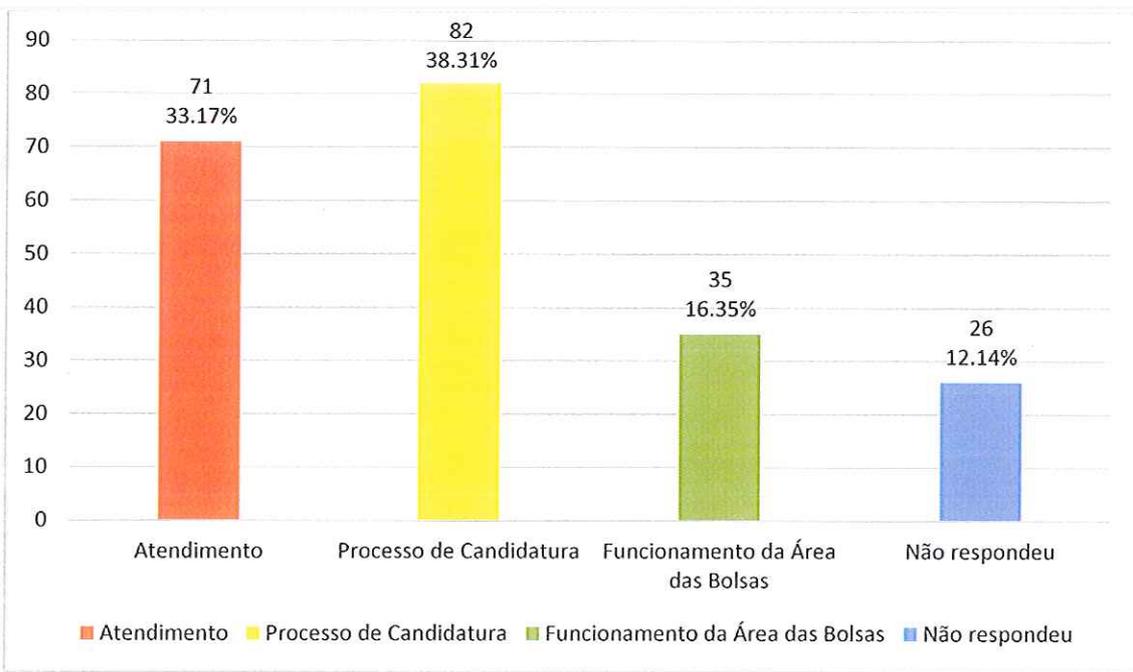


5. Qual o aspeto que menos gosta no funcionamento da área de bolsas de estudo?



4

6. Dos critérios referidos anteriormente (ponto 1 a 3) qual o mais importante na sua perspectiva?



CONCLUSÃO

Do universo de 2651 alunos, 214 responderam ao Inquérito, o que corresponde a uma participação de 8.07%.

O parâmetro “Clareza na Informação prestada” destaca-se como aquele que apresenta o índice mais elevado de opiniões positivas contabilizando 42,1% de respostas “Satisfeito” e 33.6% de respostas “Totalmente Satisfeito”. Ainda sobre o Aspeto Atendimento, cerca de 40% dos alunos inquiridos revelaram estar Satisfeitos com a “Simpatia e Cordialidade” e a “Capacidade de Resposta aos Problemas Apresentados”.

Quanto ao Processo de Candidatura, 47.7% dos Inquiridos revelam estar Satisfeitos com a “Organização do Processo de Candidatura”. No entanto 27 dos Inquiridos revelaram-se Nada satisfeitos quanto à “Data de Atribuição da Bolsa”, por considerarem que o tempo de espera foi demasiado longo.

Os alunos inquiridos também avaliaram positivamente a “Transparência e rigor na avaliação o Processo” (36,9%), a “Eficácia na Resolução das Solicitações/Reclamações (35%) e as “Informações disponíveis no Site dos SAS” (39.3%).

Relativamente à avaliação qualitativa, as dimensões que apresentam apreciações mais positivas dizem respeito ao Atendimento, Eficácia e Organização e Esclarecimento de duvidas.

A Variável “Data de Atribuição da Bolsa” registou novamente uma elevada taxa de Insatisfação, sendo salientada pelos alunos Inquiridos como o aspeto menos apreciado no funcionamento da Área de Bolsas de Estudos.

De um modo geral, a avaliação feita pelos alunos aos serviços prestados pela Área de Bolsas de Estudo no ano letivo 2019/2020 foi satisfatório tendo-se registado um Grau de Satisfação Global de 3.81%. Comparativamente ao ano letivo anterior 2018/2019, verificou-se um crescimento positivo na ordem dos 0.82%.

Área de Bolsas de Estudo,

NEPENA ANAUSJO