



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Ação Social (ASO)

SUBPROCESSO DESPORTO (DES)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação

Viana do Castelo, 21 de dezembro de 2021

4



1. Introdução

Na sequência do compromisso dos Serviços de Ação Social do IPVC com a procura contínua da excelência e com a melhoria da qualidade dos serviços, no ano civil de 2021 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 recolher de dados e de opinião que permitam evidenciar o grau de satisfação dos seus utilizadores nas áreas de intervenção, designadamente no Desporto.

O presente relatório enquadra-se no processo de auscultação do nível de satisfação e recolha de opiniões/sugestões dos alunos que usufruíram dos serviços do centro de fitness do Centro Desportivo do IPVC, e tem como finalidade apresentar a avaliação dos mesmos face aos serviços prestados pela instituição no referido ano letivo.

Neste sentido e para uma melhor e detalhada informação incluem-se os gráficos com a variação de respostas ao longo de cada pergunta no ano civil de 2021.

2. Metodologia

O inquérito de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Centro Desportivo do IPVC foi disponibilizado em formato digital (*google forms*) e enviado por email a todos os utentes que usufruíram dos seus serviços durante o ano de 2021.

No final do processo de recolha de dados, dos 221 inquiridos foram submetidas 46 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 20,8% e 4,1 de media total de grau de satisfação geral.

O inquérito apresentava 39 questões agrupadas em 4 áreas de análise:

1. Centro de fitness – 16 questões
2. Aluguer de instalações desportivas – 8 questões
3. Atividade pontuais – 7 questões
4. Desporto Universitário de Competição – 8 questões

Nas questões relacionadas com o grau de satisfação e avaliação global dos serviços prestados, foi utilizada uma escala de avaliação entre 1 e 5, em que 1 corresponde a “insatisfeito” e 5 a “totalmente satisfeito”.



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

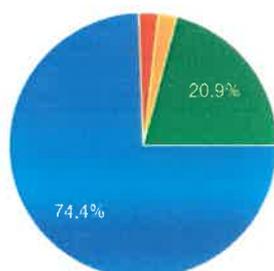
A construção do inquérito, o tratamento e a análise dos dados, assim como a conceção do relatório de avaliação foram da responsabilidade do Centro Desportivo do IPVC.

3. Apresentação dos resultados



De qual serviço do Centro Desportivo do IPVC usufruiu?

43 respostas

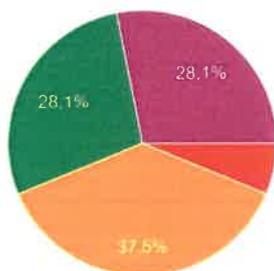


- Centro de Fitness
- Aluguer de Instalações Desportivas
- Atividades Pontuais (torneios, encontros, caminhadas, etc...)
- Desporto Universitário de Competição

3.1 Centro de Fitness

Horário de funcionamento

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

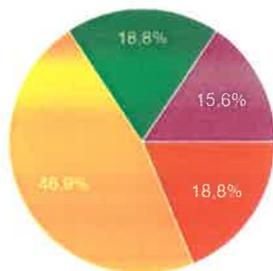
3,8

Percentagem de satisfeitos

93,8



Balneários
32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

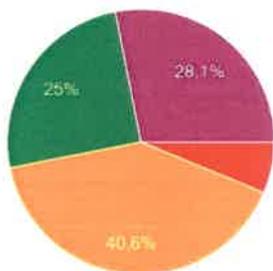
Grau Satisfação

3,3

Percentagem de satisfeitos

81,3

Sala de aulas de grupo
32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

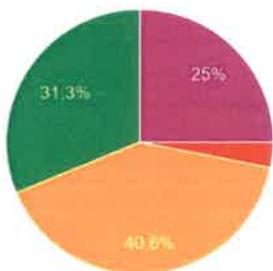
Grau Satisfação

3,8

Percentagem de satisfeitos

93,8

Sala de treino funcional
32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

3,8

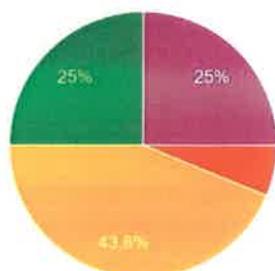
Percentagem de satisfeitos

96,9



Sala de musculação

32 respostas



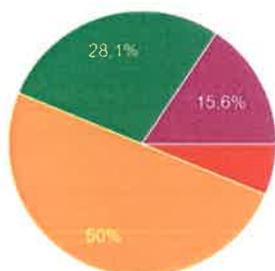
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
3,7

Percentagem de satisfeitos
93,8

Sala de cárdio-fitness

32 respostas



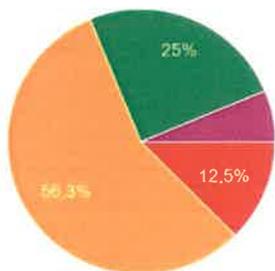
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
3,5

Percentagem de satisfeitos
93,8

Limpeza

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

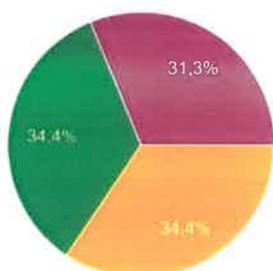
Grau Satisfação
3,3

Percentagem de satisfeitos
87,5



Segurança

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

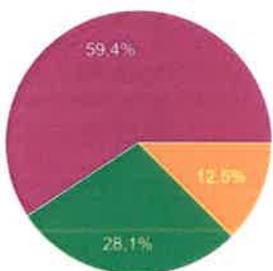
4,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

Técnicos das aulas de grupo - competência e simpatia

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

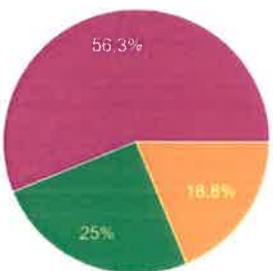
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Técnicos da sala de cárdio e musculação - competência e simpatia

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

4,4

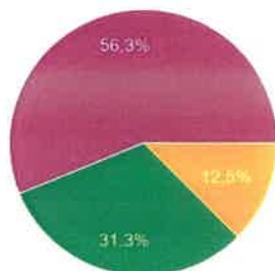
Percentagem de satisfeitos

100,0

f

Técnicos da recepção- competência e simpatia

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

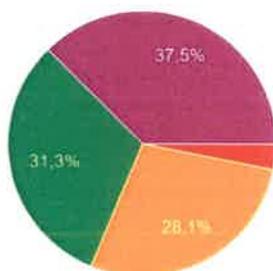
4,4

Percentagem de satisfeitos

100,0

Programas de treino

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

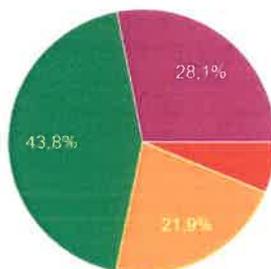
4,0

Percentagem de satisfeitos

96,9

Atividades oferecidas

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

3,9

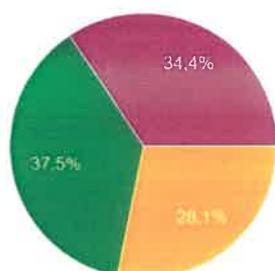
Percentagem de satisfeitos

93,8



Preços praticados

32 respostas



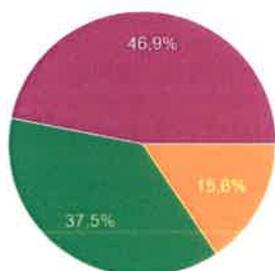
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,1

Percentagem de satisfeitos
100,0

Rigor e clareza das informações prestadas

32 respostas



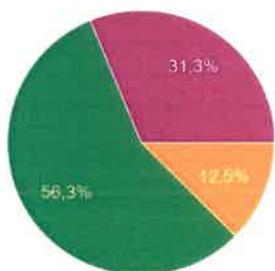
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,3

Percentagem de satisfeitos
100,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

32 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,2

Percentagem de satisfeitos
100,0

f

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,9	95,7 %
78,6 %	

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

6 respostas

Nivelar o piso da sala de aulas de grupo.

Secador de cabelo no balneário

O estacionamento é péssimo!

Na minha opinião deve melhorar no ponto do horário

Obras urgentes nos balneários.

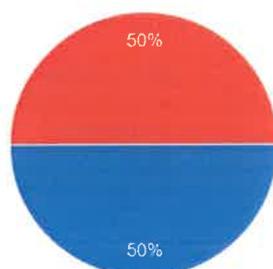
A água por vezes falha.

Necessidade de um prensa na sala de musculação

3.2 Aluguer de Instalações Desportivas

Qual a instalação desportiva utilizada

2 respostas

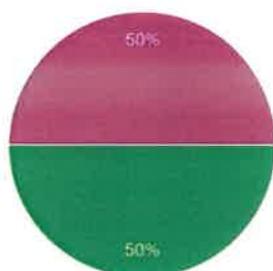


- Centro de Fitness
- Campo de Jogos situado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão - IPVC
- Relvado sintético de futebol de 7 situado na Escola Superior de Educação - IPVC



Horário de Funcionamento

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

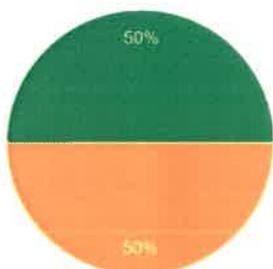
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Balneários

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

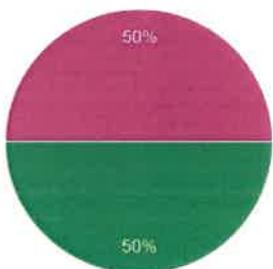
3,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Limpeza

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

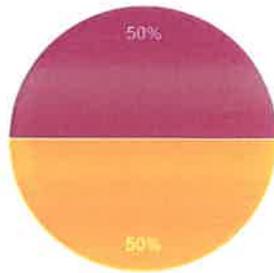
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

f

Conservação
2 respostas

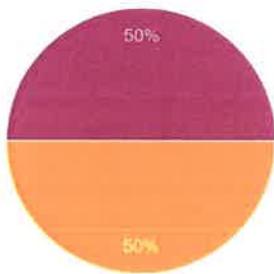


- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,0

Percentagem de satisfeitos
100,0

Segurança
2 respostas

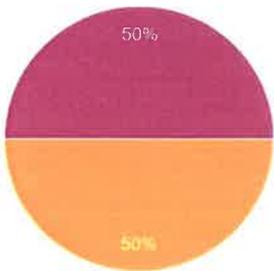


- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,0

Percentagem de satisfeitos
100,0

Preços praticados
2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

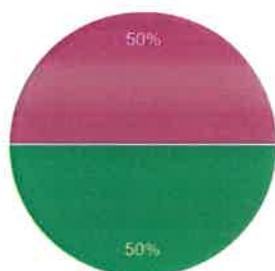
Grau Satisfação
4,0

Percentagem de satisfeitos
100,0

d

Rigor e clareza das informações prestadas

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

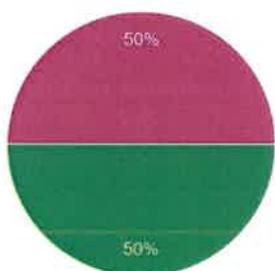
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

4,2

83,8

%

Percentagem de satisfeitos

100,0

%

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

0 respostas

Ainda não existem respostas a esta pergunta.

d

3.3 Atividades pontuais

Qual a atividade em que participou?

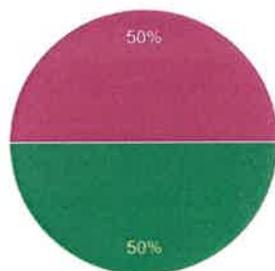
2 respostas

musculação

ginástica laboral

Qualidade da atividade

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

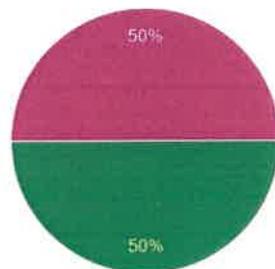
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Empenho na resolução de problemas

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

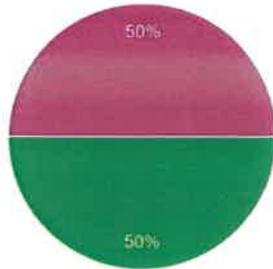
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Handwritten mark

Acompanhamento técnico demonstrado
2 respostas

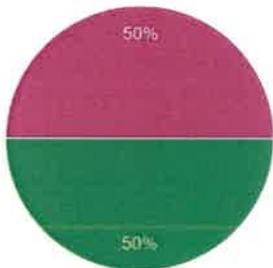


- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,5

Percentagem de satisfeitos
100,0

Rigor e clareza das informações prestadas
2 respostas

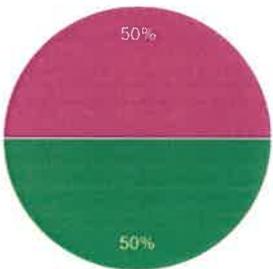


- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,5

Percentagem de satisfeitos
100,0

Simpatia e cortesia no atendimento
2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

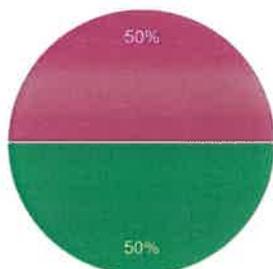
Grau Satisfação
4,5

Percentagem de satisfeitos
100,0

Handwritten signature

Preços praticados

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

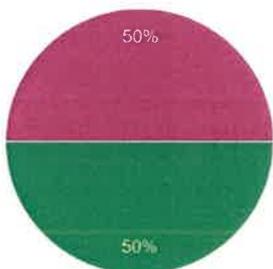
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

2 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

4,5

90,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

%

%

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

0 respostas

Ainda não existem respostas a esta pergunta.



3.4 Desporto Universitário de Competição

Em que modalidade, ou modalidades, se encontra inscrito?

10 respostas

Futsal

Atletismo

ginásio

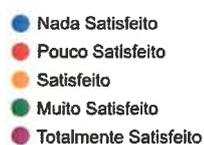
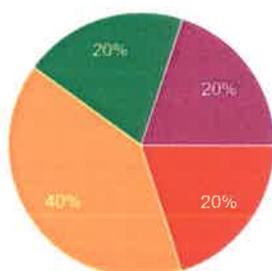
Basquetebol

Futebol

Futsal e atletismo

Horários dos treinos

10 respostas



Grau Satisfação

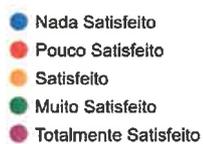
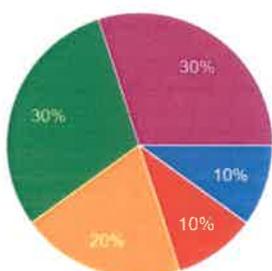
3,4

Percentagem de satisfeitos

80,0

Local dos treinos

10 respostas



Grau Satisfação

3,6

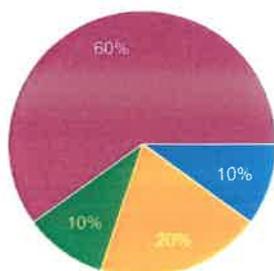
Percentagem de satisfeitos

80,0



Treinador da modalidade - competência e simpatia

10 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

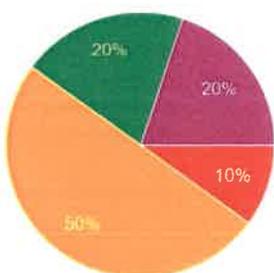
4,1

Percentagem de satisfeitos

90,0

Modalidades oferecidas com treinos regulares

10 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

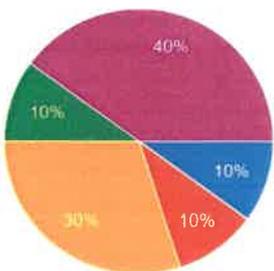
3,5

Percentagem de satisfeitos

90,0

Resolução de problemas

10 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

3,6

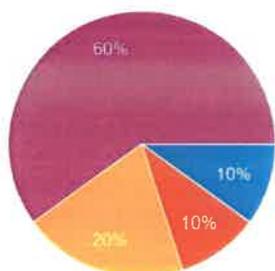
Percentagem de satisfeitos

80,0

f

Preços praticados

10 respostas



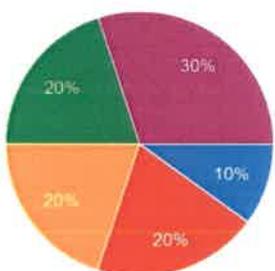
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
3,9

Percentagem de satisfeitos
80,0

Rigor e clareza das informações prestadas

10 respostas



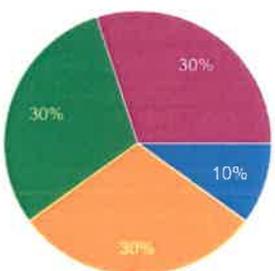
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
3,4

Percentagem de satisfeitos
70,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

10 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
3,7

Percentagem de satisfeitos
90,0

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,7	82,5 %
73,0	%

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

3 respostas

Melhorar os equipamentos

Equipamentos específicos para a modalidade seriam uma boa aposta

BALANÇO GLOBAL TOTAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
4,1	97,8 %
82,2	%

4. Discussão Geral

Os inquéritos foram desenvolvidos pelo Centro Desportivo do IPVC, no âmbito do processo Ação Social (ASO) a fim de avaliar o Grau de Satisfação dos utentes em relação aos serviços prestados pelo Centro Desportivo do IPVC, obtendo-se desta forma conhecimento da perceção que os utentes têm da qualidade do serviço desportivo prestado e, em consequência, aplicar medidas de melhoria mais pertinentes neste serviço. Este relatório apresenta os resultados do inquérito por questionário, realizado junto de todos os utentes que usufruíram dos serviços do Centro Desportivo do IPVC no ano de 2021, o qual se constitui como uma mais-valia social para os alunos. Como referido anteriormente, o estudo foi composto por 39 perguntas que abordam o os serviços do Centro Desportivo do IPVC, desde a sua qualidade de instalações e serviços até aos seus funcionários.

De um modo geral, o grau de satisfação dos alunos ronda os 4,1 nas dimensões avaliadas.

Se verificarmos parâmetro a parâmetro, os que apresentam menor grau de satisfação são:

- Centro de Fitness – balneários com 3,3;
- Centro de Fitness – limpeza com 3,3;

- Desporto Universitário de Competição – horário dos treinos com 3,4;
- Desporto Universitário de Competição – rigor e clareza das informações prestadas com 3,4;

Os que apresentam maior grau de satisfação são:

- Centro de Fitness - técnicos das aulas de grupo - competência e simpatia com 4,5;
- Centro de Fitness - técnicos da sala de cárdio e musculação - competência e simpatia com 4,4;
- Centro de Fitness - técnicos da receção - competência e simpatia com 4,4;
- Aluguer de instalações desportivas – horário de funcionamento com 4,5;
- Aluguer de instalações desportivas – limpeza com 4,5_;
- Aluguer de instalações desportivas – rigor e clareza das informações prestadas com 4,5;
- Atividades pontuais – todos os parâmetros avaliados com 4,5;

5. Conclusão

Tendo em conta os resultados das respostas do inquérito de avaliação de satisfação dos serviços prestados pelo Centro Desportivo do IPVC, podemos concluir que os utentes inquiridos se encontram globalmente satisfeitos, valorizando a competência, fiabilidade, empenho, rigor, clareza, simpatia, cortesia, como também o tempo de resposta às solicitações.

Em termos gerais e em forma de conclusão, podemos dizer que os nossos alunos de certa forma estão satisfeitos pelos serviços prestados pelo Centro Desportivo do IPVC sediado no SAS-IPVC.

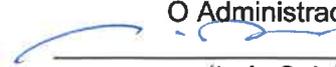
O Diretor Técnico do Centro Desportivo do IPVC,


 (António Rocha)

Despacho do Administrador

Data: 27 / Dez / 2021

O Administrador,


 (Luís Ceia)