



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

d

SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação – Bolsas de Estudo

Ano letivo – 2021-2022

Viana do Castelo, 17 de agosto de 2022

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 2021/2022 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 2021/2022. 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.

d

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 Totalmente Satisfeito.

No final do processo de recolha de dados registou-se um total de 193 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 8.25%.

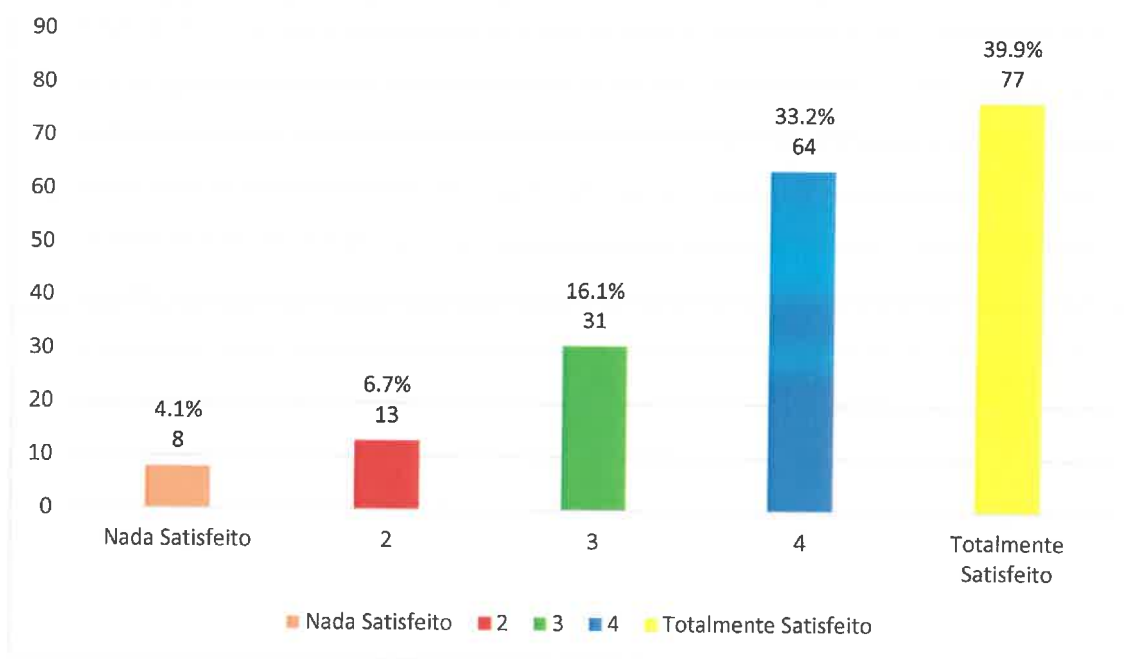
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma individual, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

Apresentação dos resultados



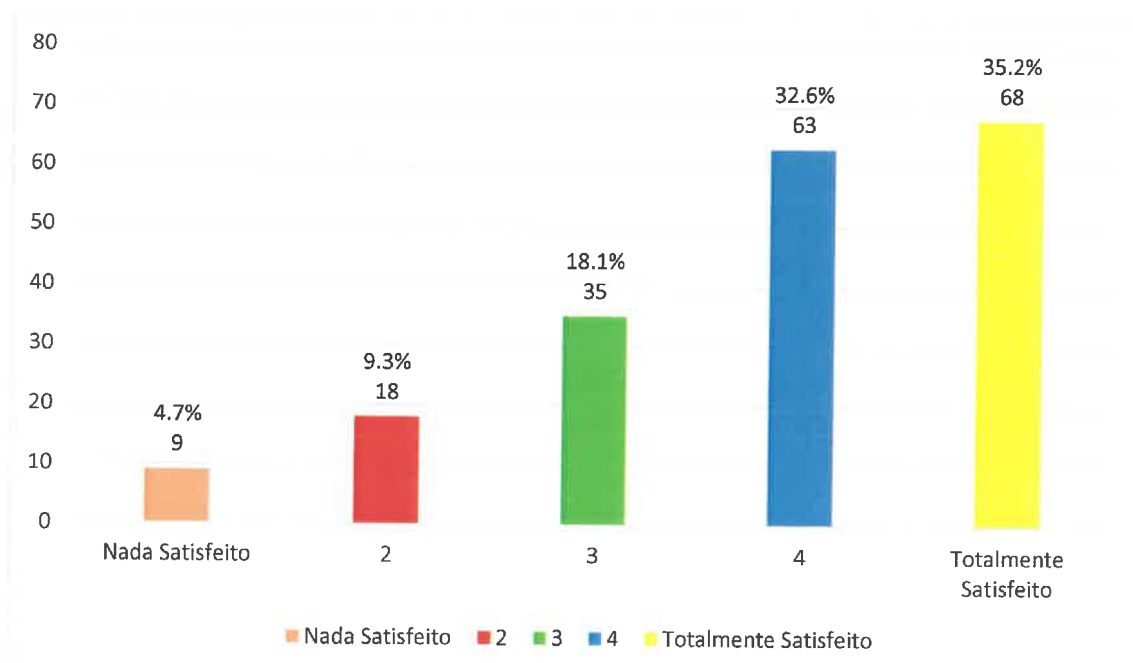
1. ATENDIMENTO

1.1. Simpatia e cordialidade



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.97

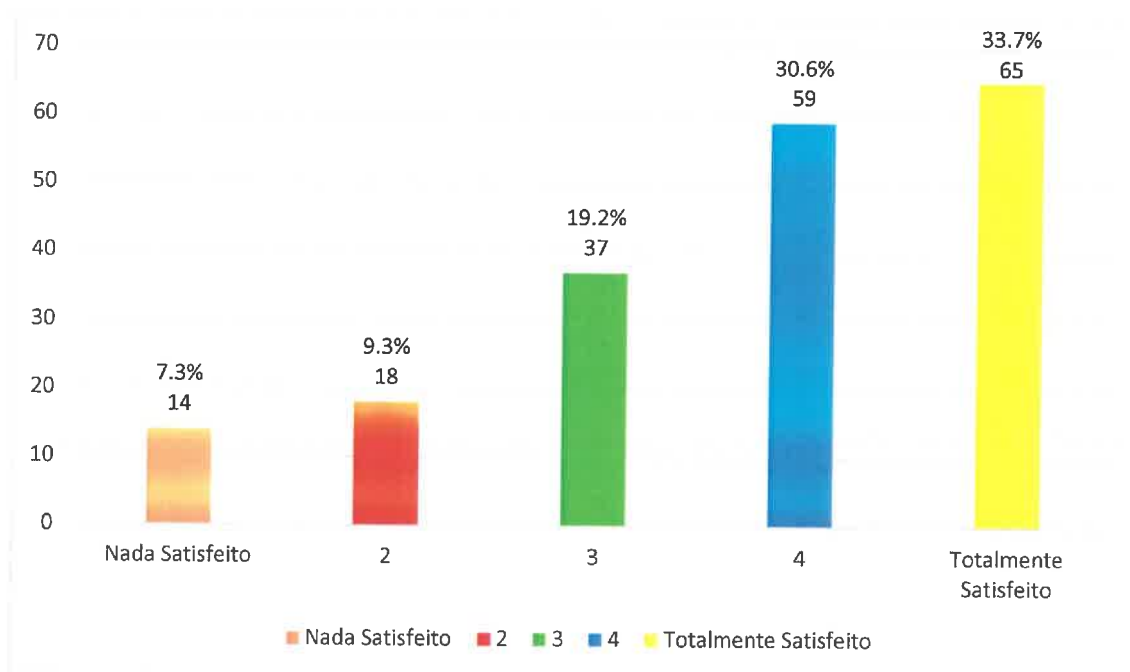
1.2. Clareza na informação prestada



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.84

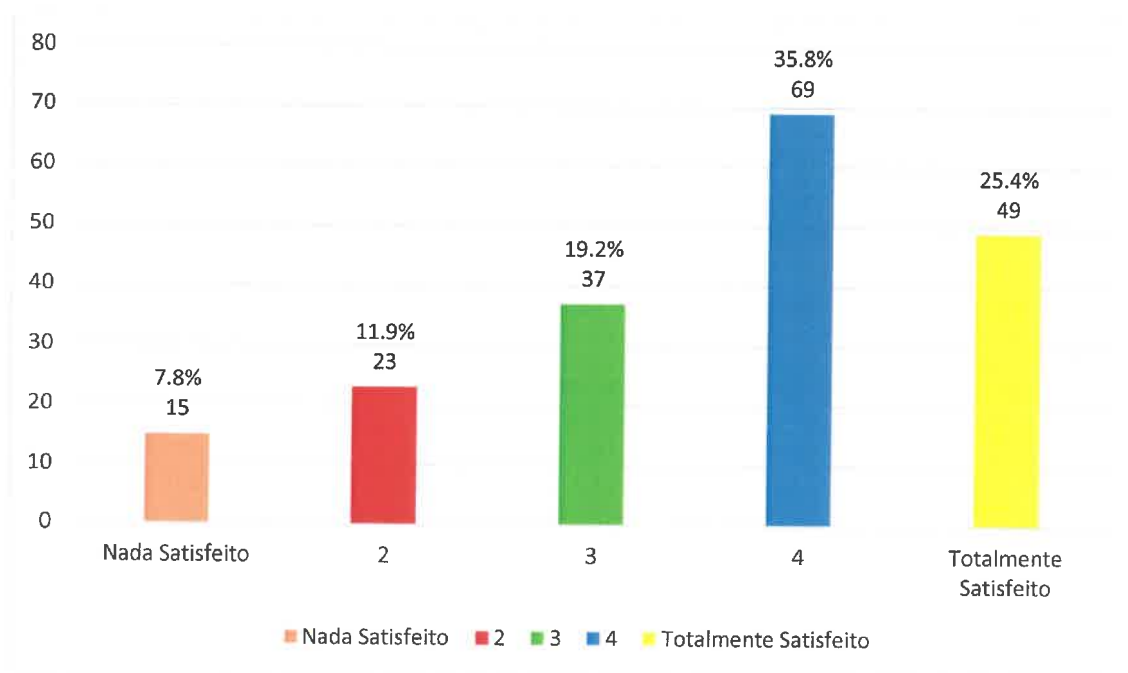
6

1.3. Capacidade de resposta aos problemas apresentados



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.74

1.4. Horário de funcionamento

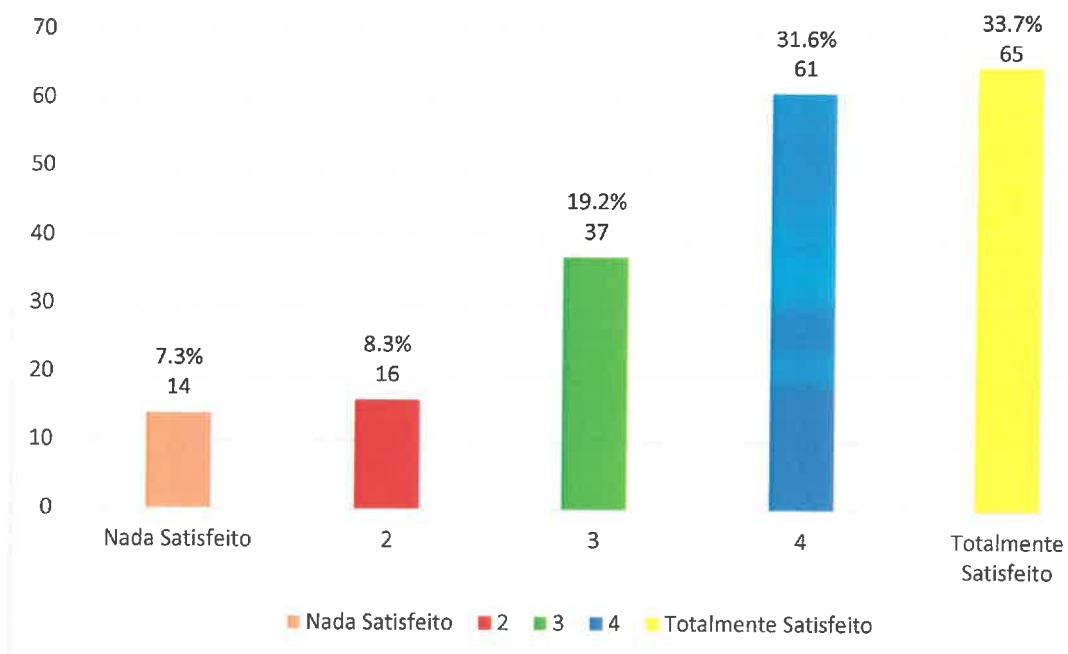


GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.59

2. PROCESSOS DE CANDIDATURA

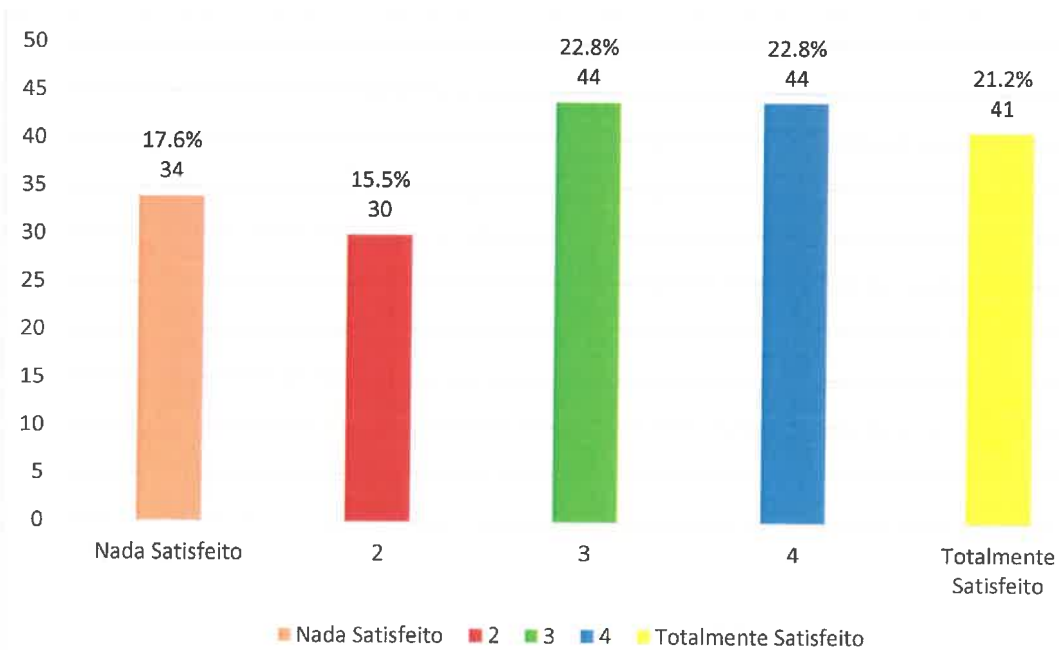


2.1. Organização do processo de candidatura



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.75

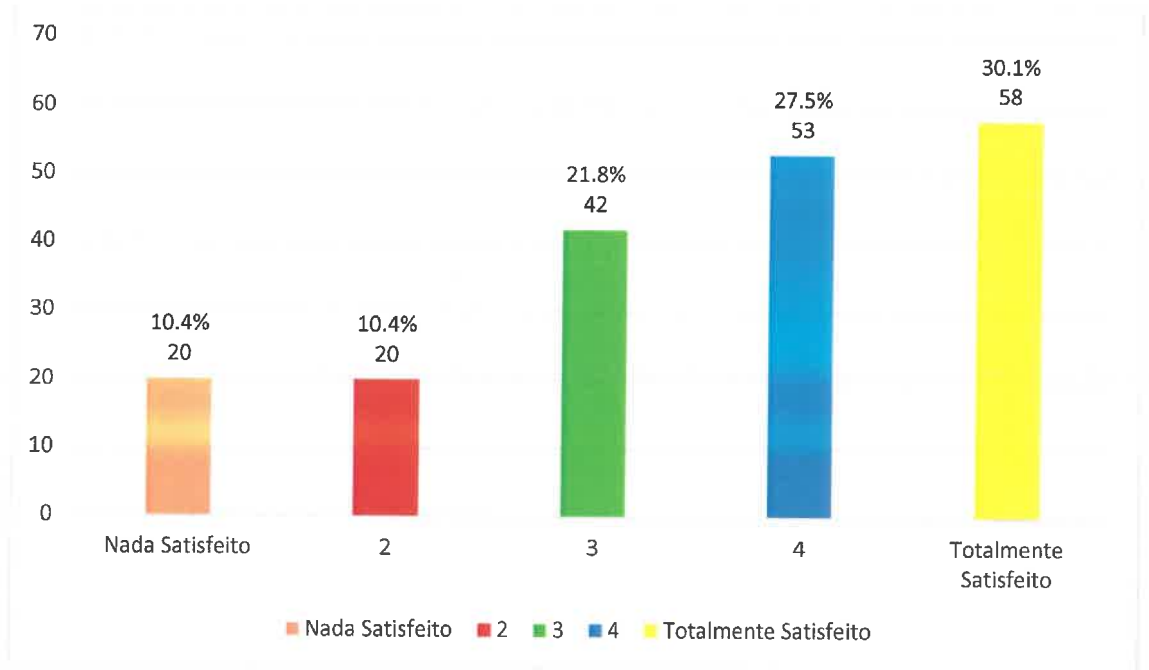
2.2. Data de atribuição da bolsa



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.14

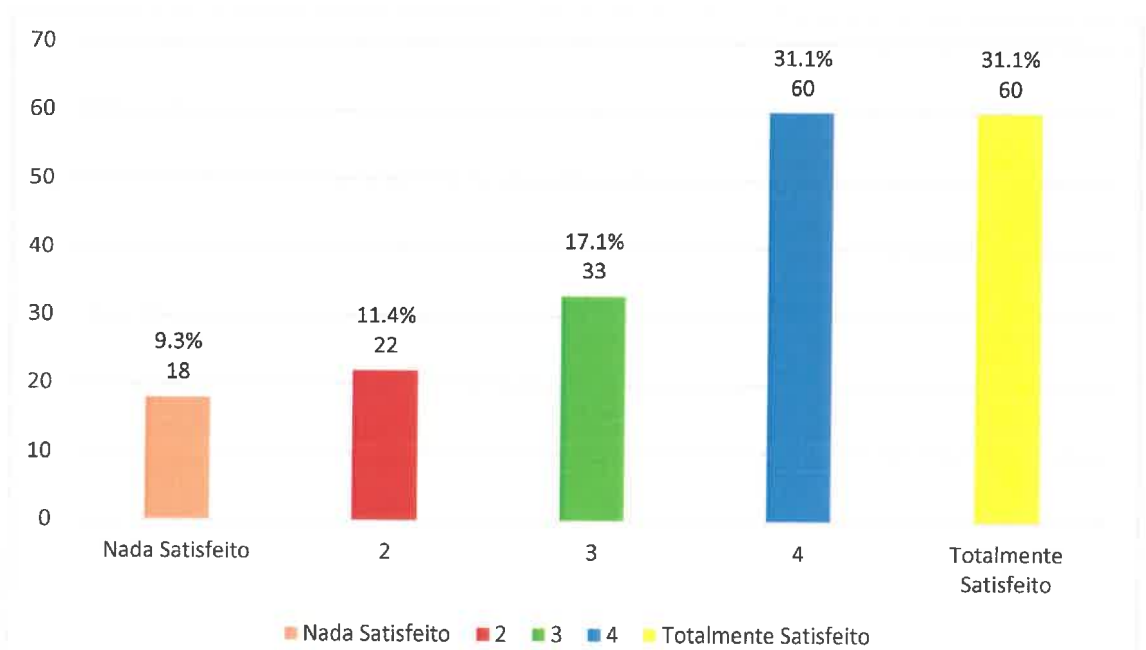
f

2.3. Transparência e rigor na avaliação do processo



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,56

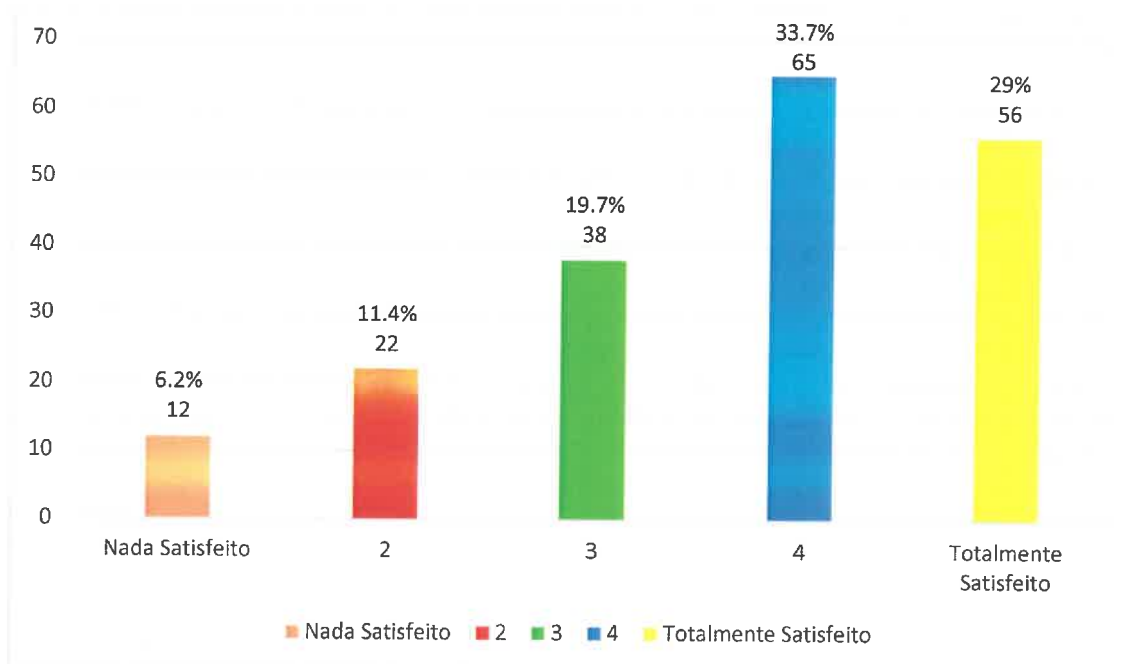
2.4. Eficácia na resolução das solicitações/reclamações



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.63

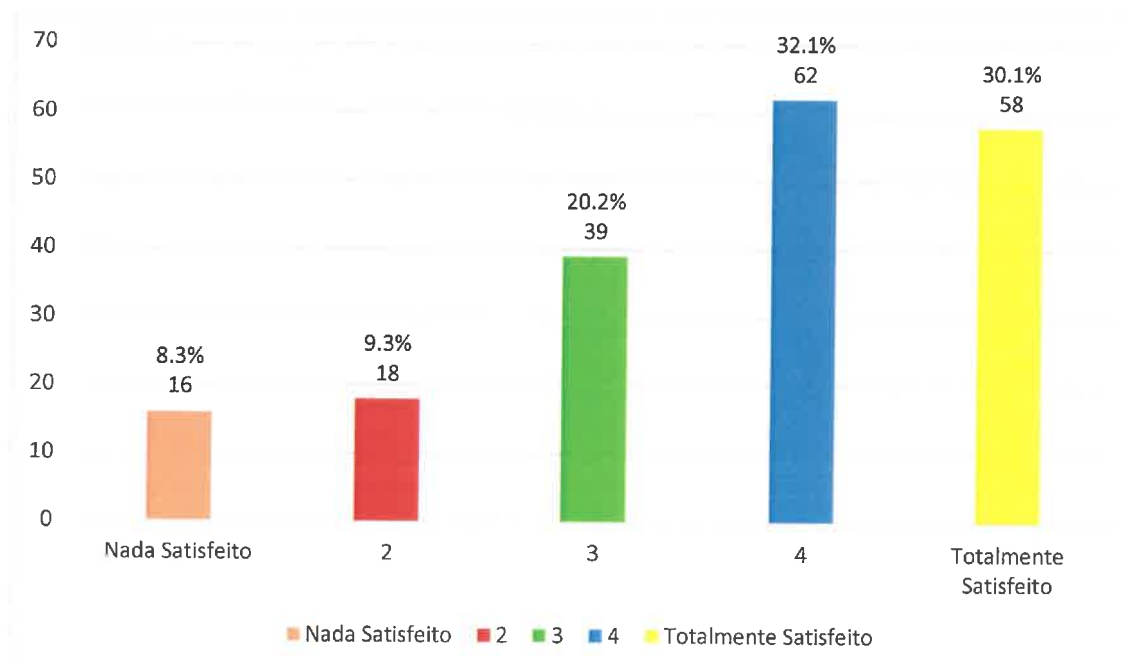
2.5. Fundamentação da resposta às solicitações / reclamações

d



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.68

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

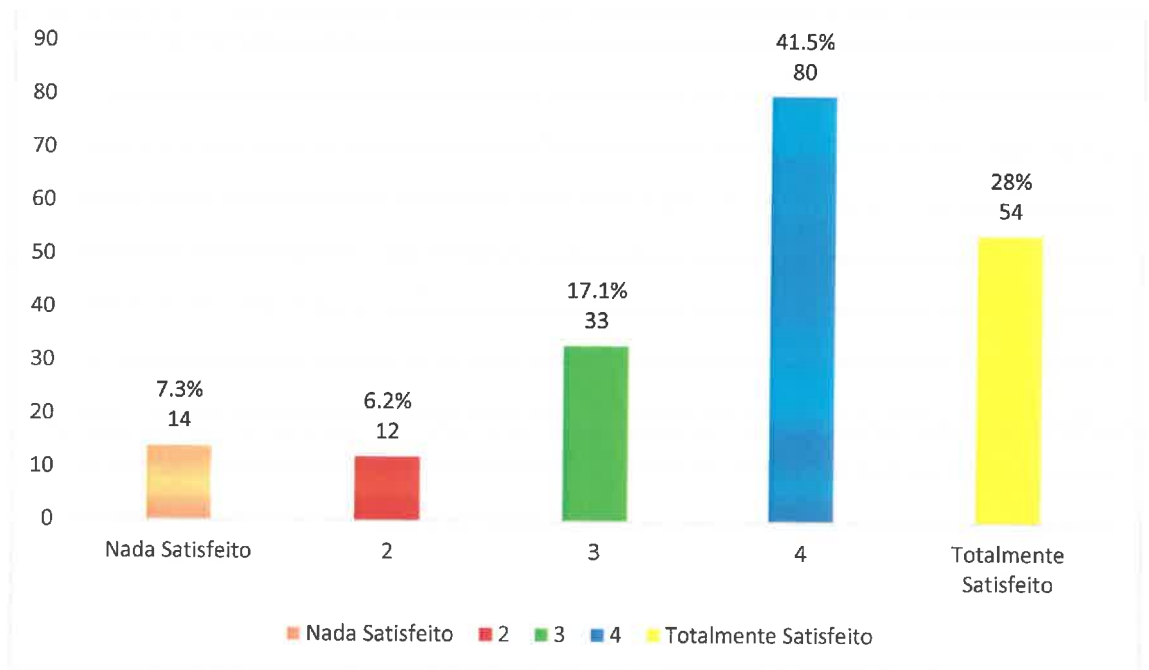


GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.66

3. FUNCIONAMENTO DA ÁREA DAS BOLSAS

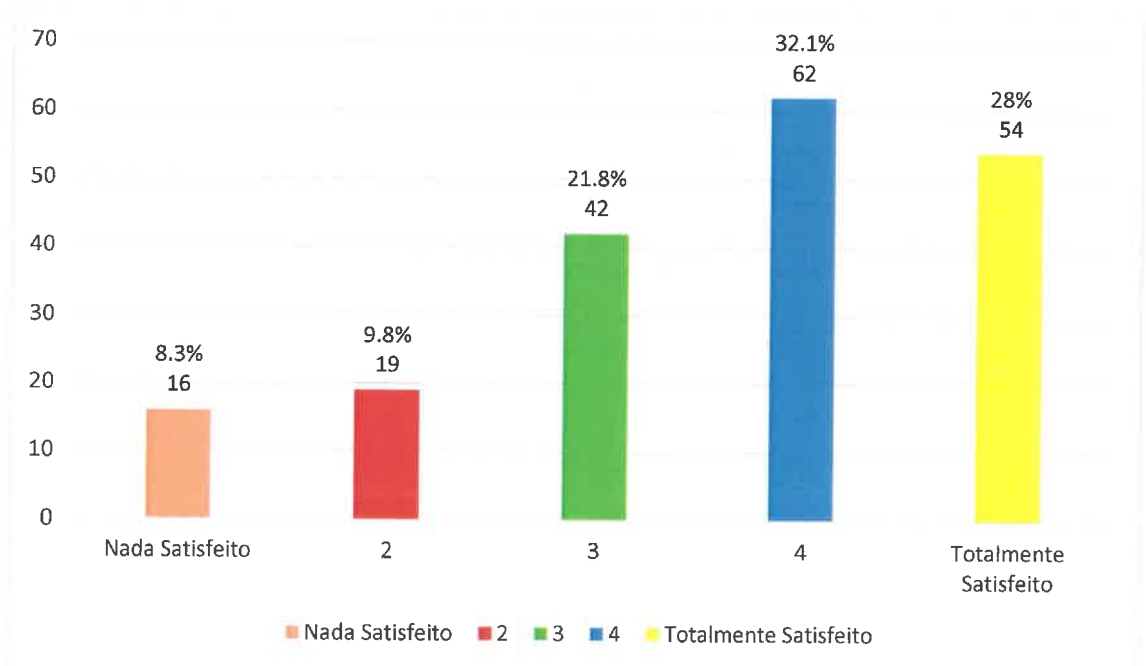
d

3.1. Experiência de interação com a área de bolsas



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,76

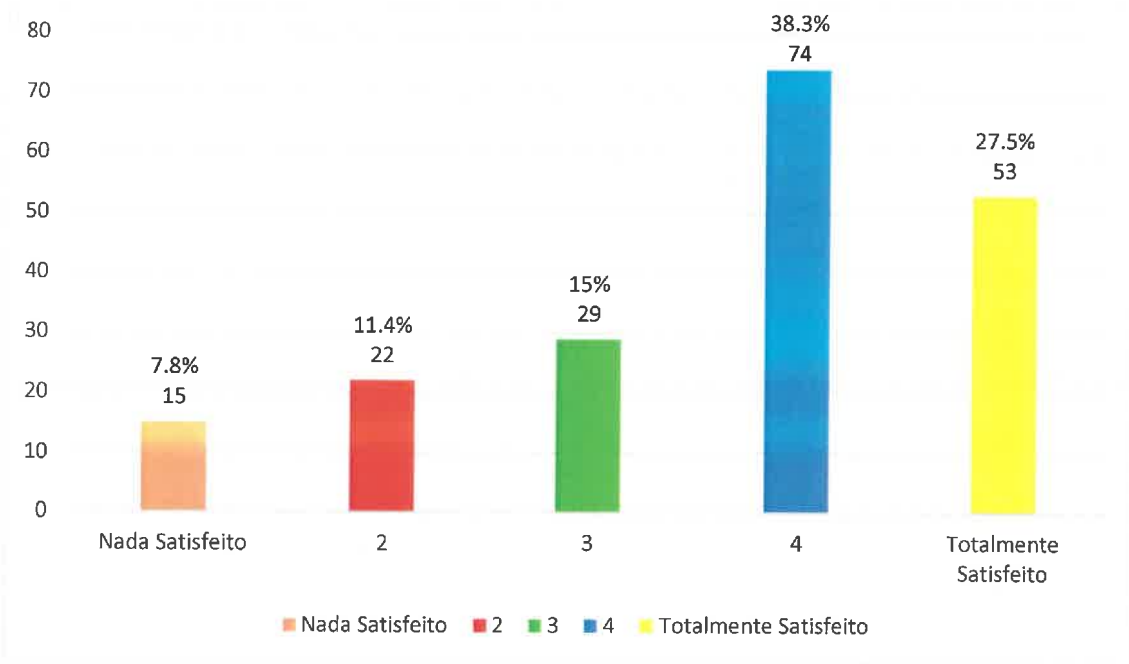
3.2. Comunicação da área de bolsas com os alunos



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.61

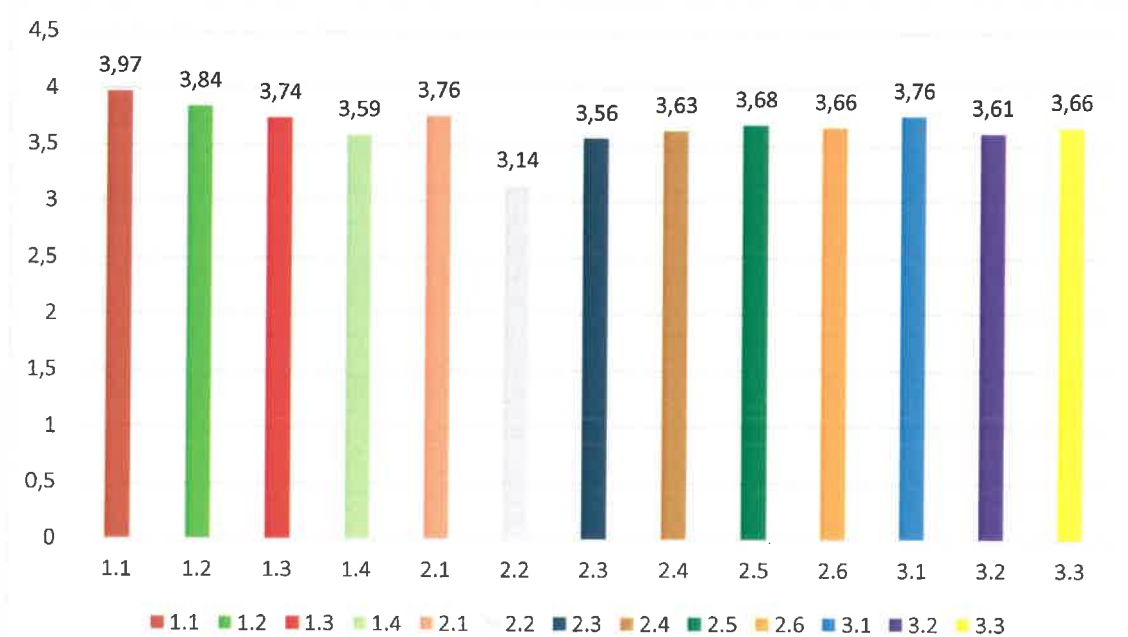
6

3.3. Satisfação Global da área de bolsas



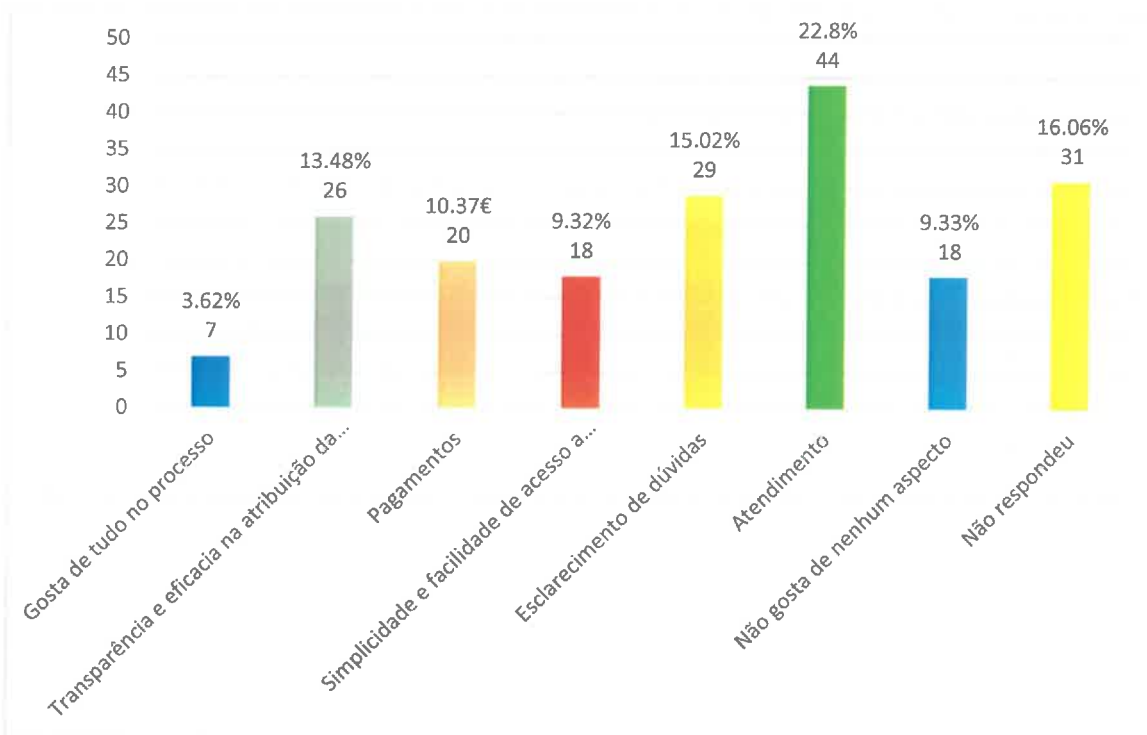
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.66

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL

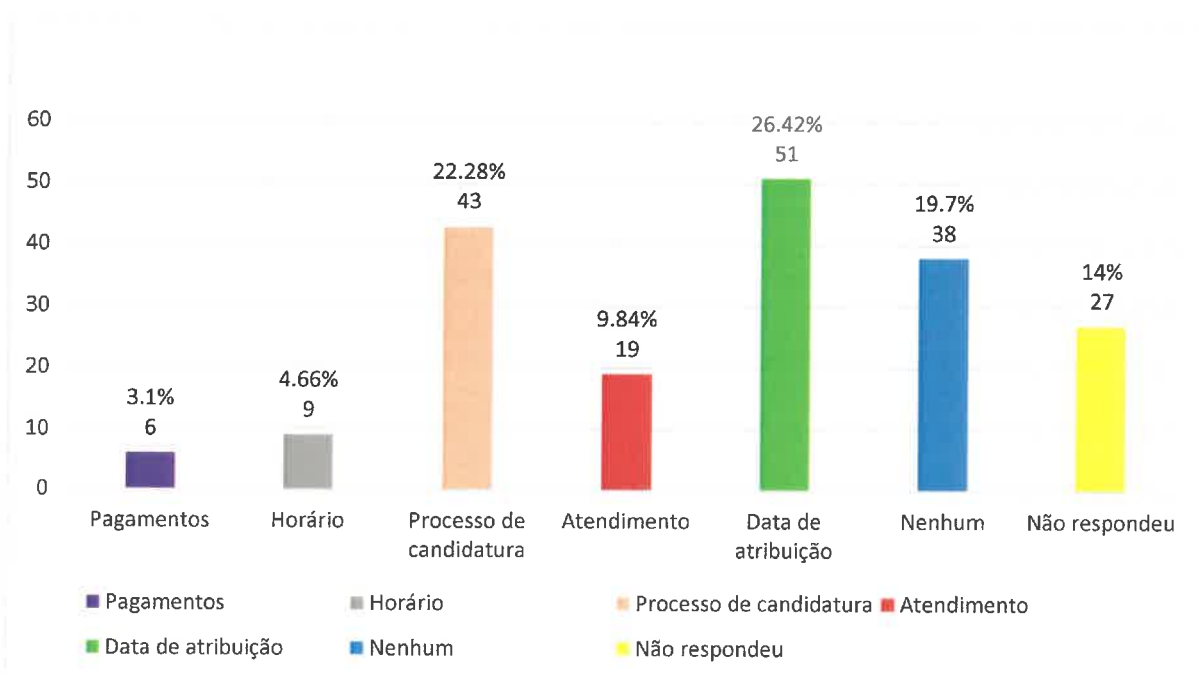


GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.66

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

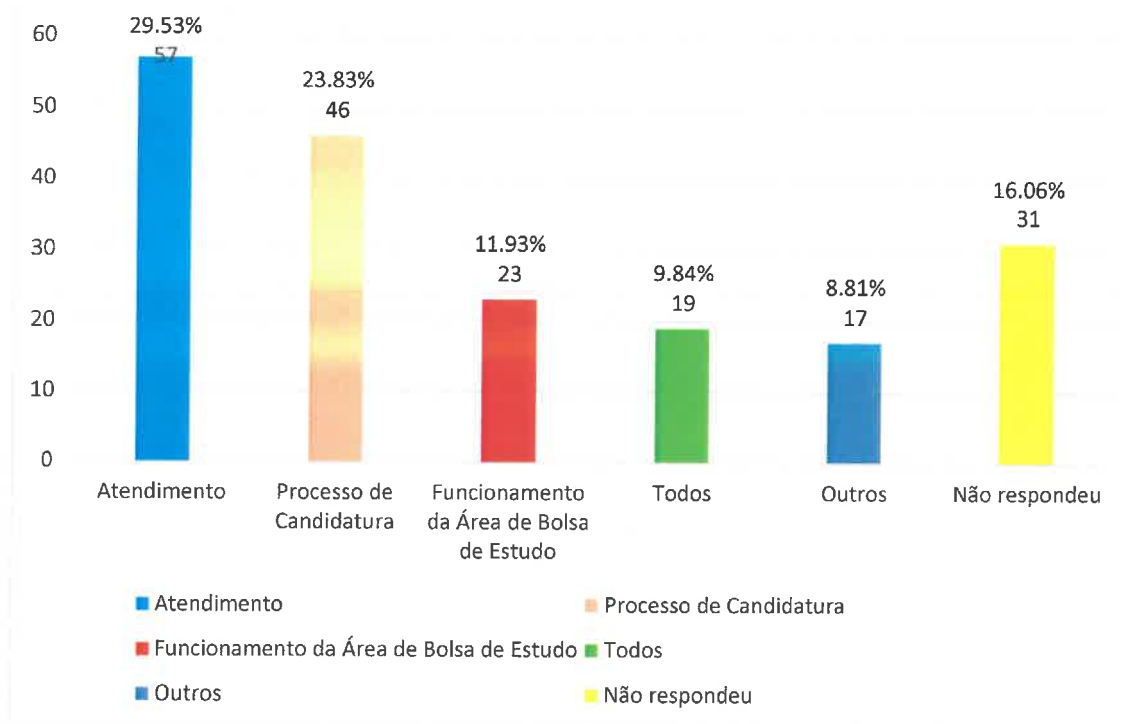


5. Qual o aspeto que menos gosta no funcionamento da área de bolsas de estudo?



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

d



CONCLUSÃO

6

Do universo de 2338 alunos, 193 responderam ao Inquérito, o que corresponde a uma participação de 8.25%, traduzindo-se numa baixa representatividade da amostra.

O parâmetro “Experiência de interação com a área de bolsas” destaca-se como aquele que apresenta o índice mais elevado de opiniões positivas contabilizando 41.5% de respostas “Satisfeito” e 28% de respostas “Totalmente Satisfeito”. Ainda sobre o Funcionamento da Área das Bolsas, o parâmetro “Satisfação Global da área de Bolsas”, teve um grau de satisfação de 3.66, tendo 38.3% dos inquiridos demonstrado estar satisfeitos e 27.5% Totalmente Satisfeitos.

Sobre o aspeto “Atendimento”, cerca de 40% dos alunos inquiridos revelaram estar Totalmente Satisfeitos com a “Simpatia e Cordialidade”, tendo este parâmetro o Grau de satisfação mais elevado (3.97). Quanto aos restantes parâmetros “Clareza na informação prestada” e “Capacidade de resposta aos problemas apresentados”, cerca de 35% dos inquiridos manifestaram-se “Totalmente Satisfeito”.

Relativamente ao “Horário de Funcionamento”, apenas 49 inquiridos (25.4%) é que responderam estar “Totalmente Satisfeito”, tendo este parâmetro o grau de satisfação mais baixo (3.59). Em resposta a esta questão, a área de Bolsas de Estudo já apresentou uma proposta de implementação de um novo sistema de atendimento, que visa simplificar o acesso ao atendimento, presencial e telefónico.

Quanto ao Processo de Candidatura, 33.7% dos Inquiridos revelam estar Totalmente Satisfeitos com a “Organização do processo de candidatura”. A “Data de atribuição da Bolsa” é o parâmetro que obtém o Grau de Satisfação mais baixo com 3.14, tendo 17.6% dos inquiridos manifestarem-se Nada Satisfeitos.

Relativamente à avaliação qualitativa, as dimensões que apresentam apreciações mais positivas dizem respeito ao Atendimento e Esclarecimento de dúvida e Transparência e eficácia na atribuição da Bolsa de Estudo.

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 acordo com os inquiridos o critério mais importante é o “Atendimento” tendo 29.53%, seguindo-se o “Processo de candidatura” com 23.83%.

É de salientar que, os valores apurados em cada questão foram bastante positivos, na medida em que, considerando a escala quantitativa de 1 a 5, todas as dimensões tiveram uma avaliação média superior a 3.

Assim, de um modo geral, a avaliação feita pelos alunos aos serviços prestados pela Área de Bolsas de Estudo no ano letivo 2021/2022 foi satisfatória tendo-se registado um Grau de Satisfação Global de 3.66. Comparativamente ao ano letivo anterior 2020/2021, verificou-se uma descida na ordem dos 0.02, pelo que se impõem um esforço acrescido na identificação das causas deste decréscimo, ainda que residual, e a sua colmatação.

Área de Bolsas de Estudo,

Helena Araújo

Despacho do Administrador

Publicar-se

Data: 25/01/22

O Administrador

(Luís Ceia)