



Serviços de Ação Social  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

  
04.09.22

## **SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)**

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

Ano letivo 2022/2023

Viana do Castelo, 4 de setembro de 2023

Handwritten signature and date in blue ink, located in the top right corner of the page. The signature is a stylized 'O' with a horizontal line underneath, and the date '04.09.23' is written below it.

## 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 2022/2023 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 serem 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/as que participaram na Bolsa de Apoio Social no ano letivo 2022/2023. Neste sentido, e para uma melhor e detalhada informação, incluem-se os gráficos com a variação de respostas ao longo de cada pergunta.

## Metodologia

0  
04.09.17

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/as 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 registaram-se apenas 12 respostas, num universo de 93 candidaturas, o que se traduz numa taxa de resposta de 12.90%.

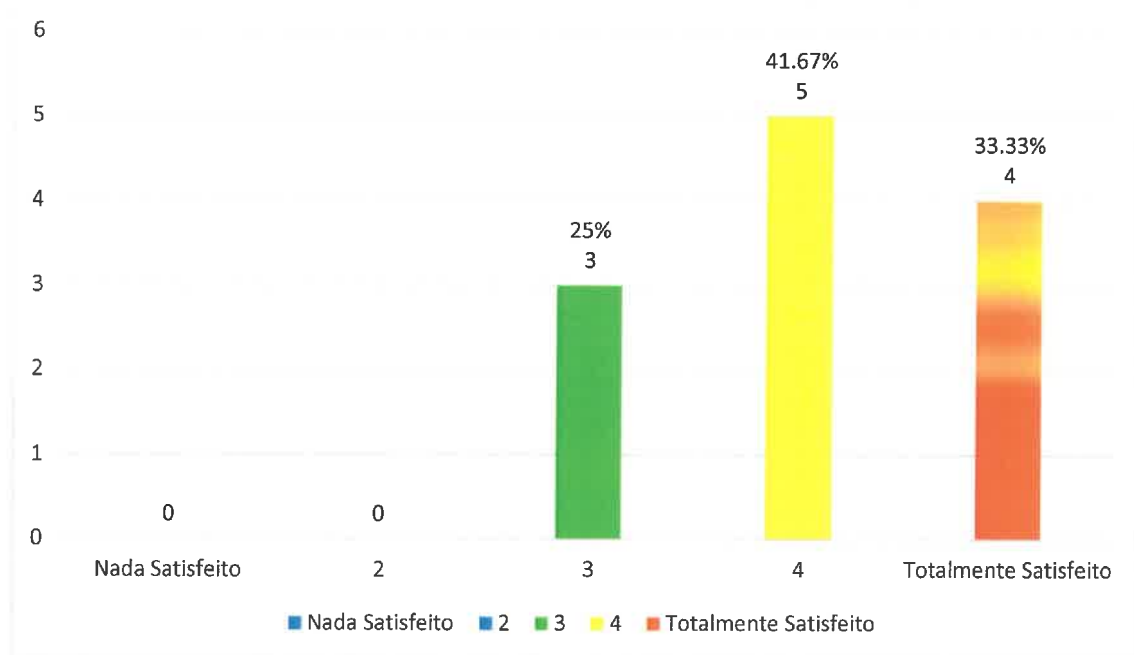
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma individual, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

## Apresentação dos resultados

0  
04.09.17

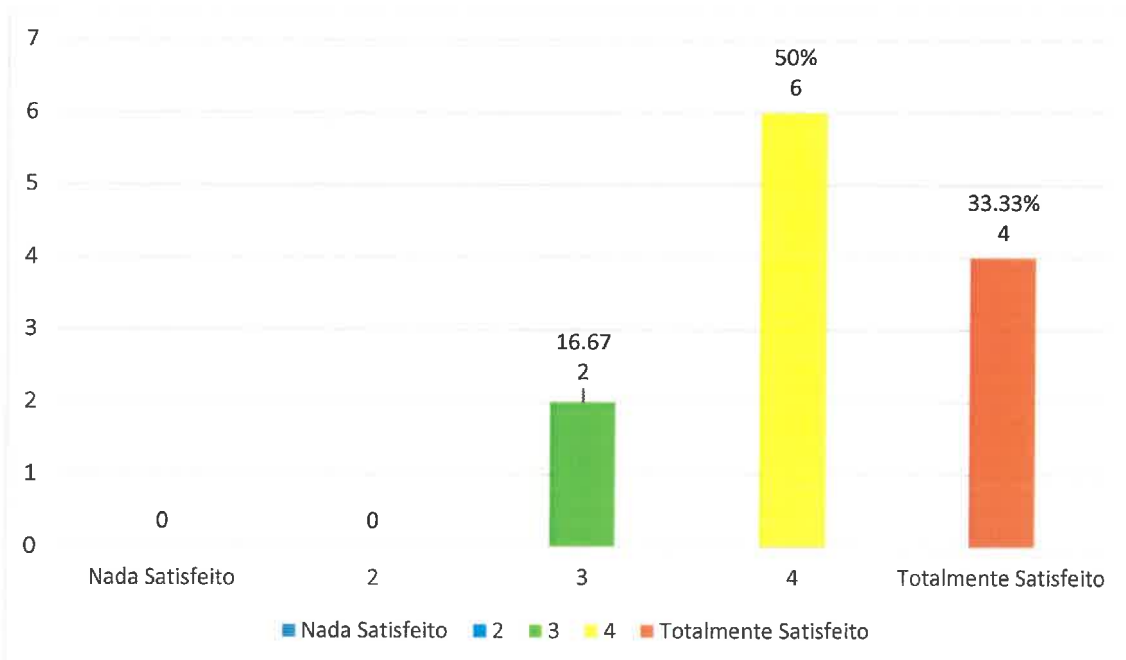
### 1. FUNCIONAMENTO, ORGANIZAÇÃO E ATENDIMENTO

#### 1.1 Simpatia e cordialidade no atendimento



**GRAU SATISFAÇÃO: 4.08**

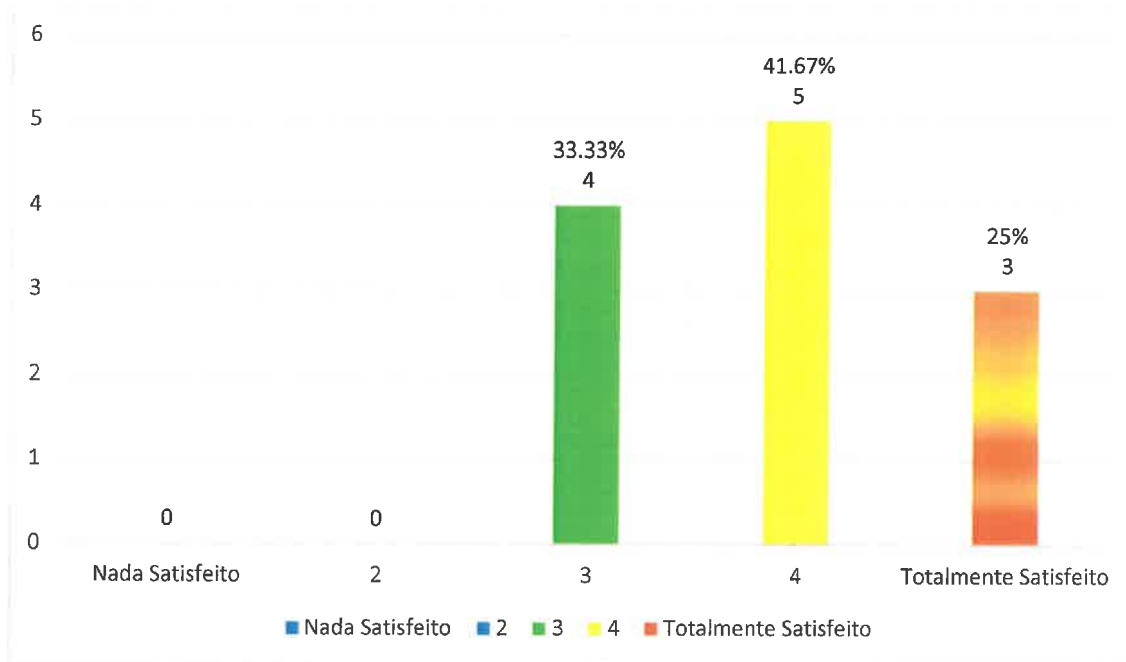
#### 1.2 Organização do processo de candidatura/seleção



**GRAU SATISFAÇÃO: 4.16**

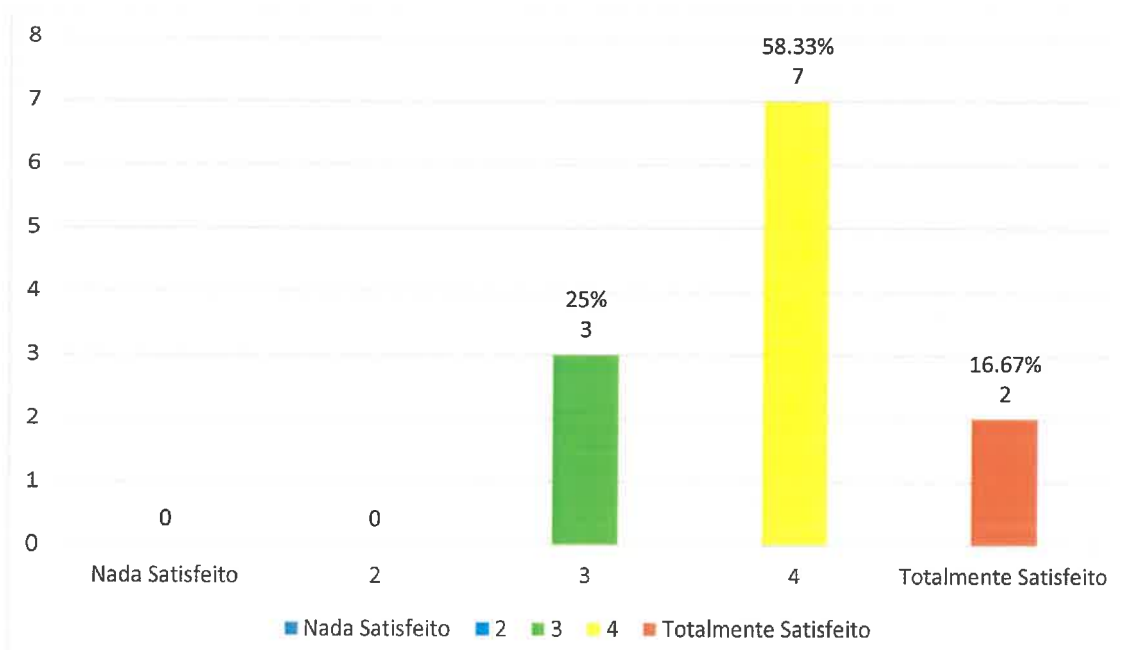
### 1.3 Eficácia na resolução nos pedidos de Bolsa de Apoio Social

*04.09.23*



**GRAU SATISFAÇÃO: 3.92**

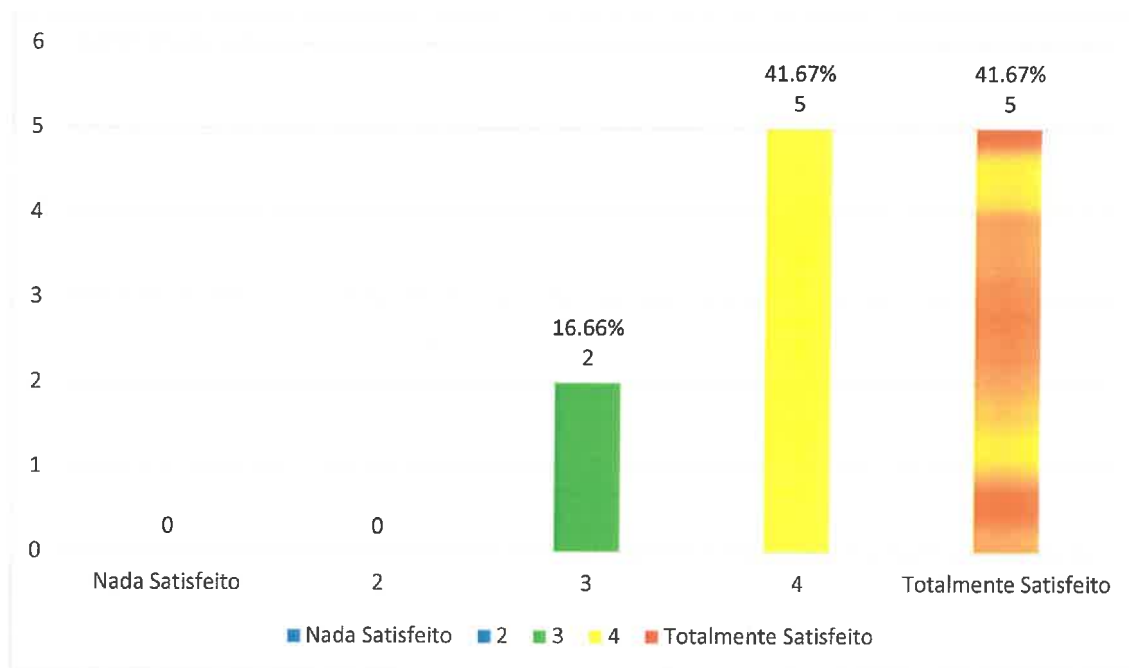
### 1.4. Informações disponíveis sobre a Bolsa de Apoio Social no site dos SAS



**GRAU SATISFAÇÃO: 3.92**

## 1.5. Avaliação Global do Serviço

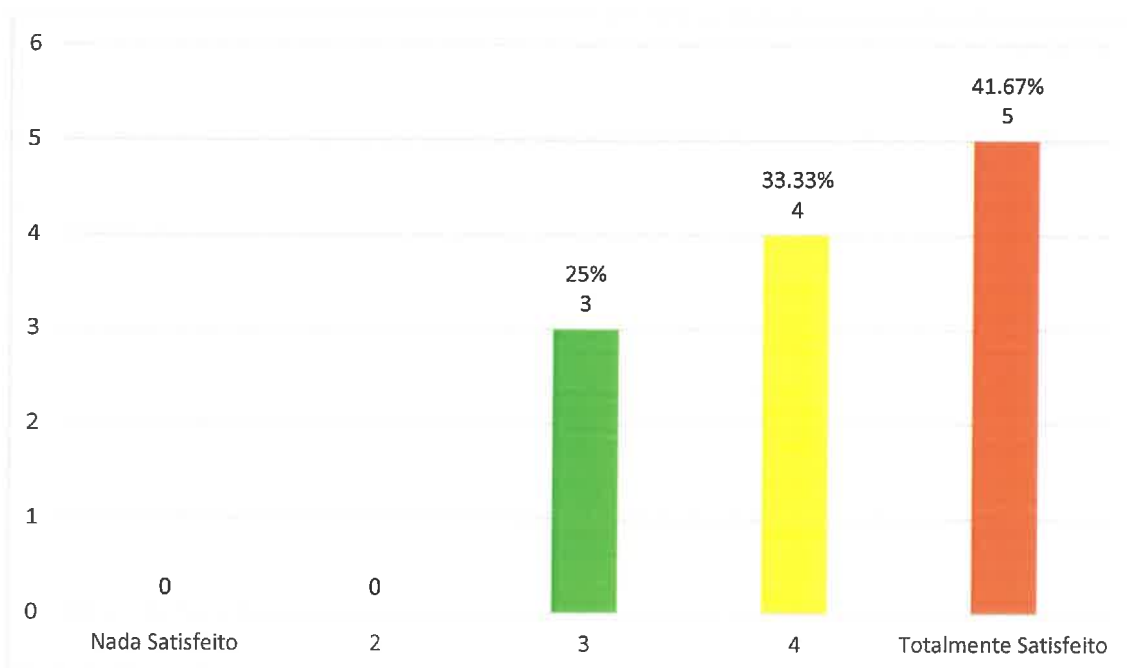
04.09.21



**GRAU SATISFAÇÃO: 4.25**

## 2. PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA

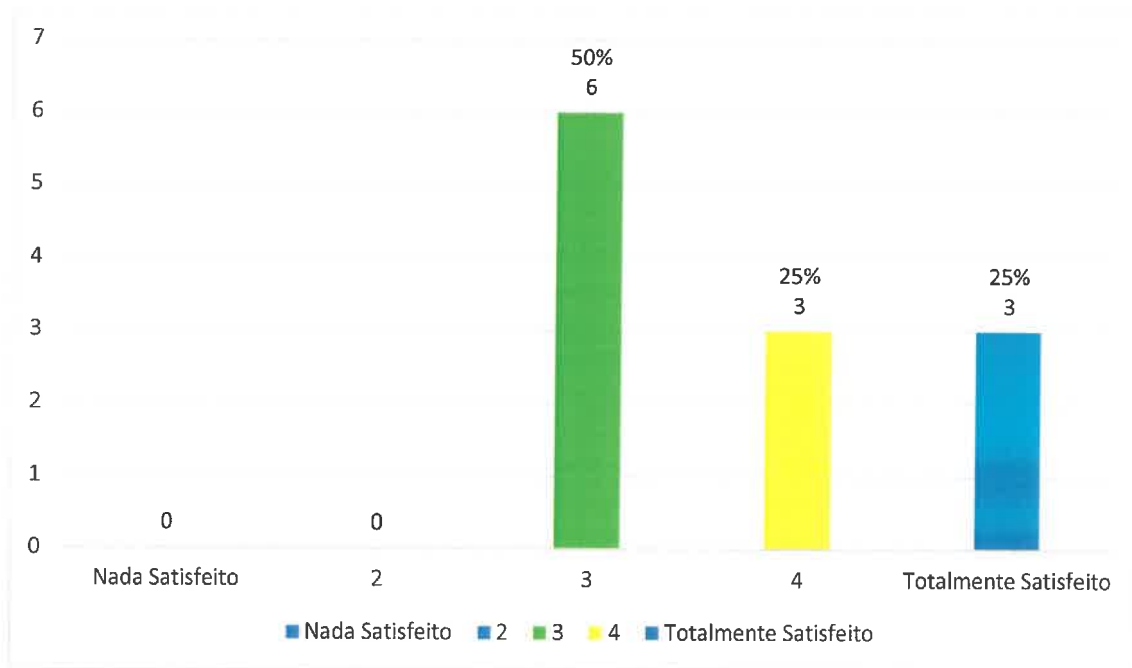
### 2.1 Obtenção de novos conhecimentos



**GRAU SATISFAÇÃO: 4.16**

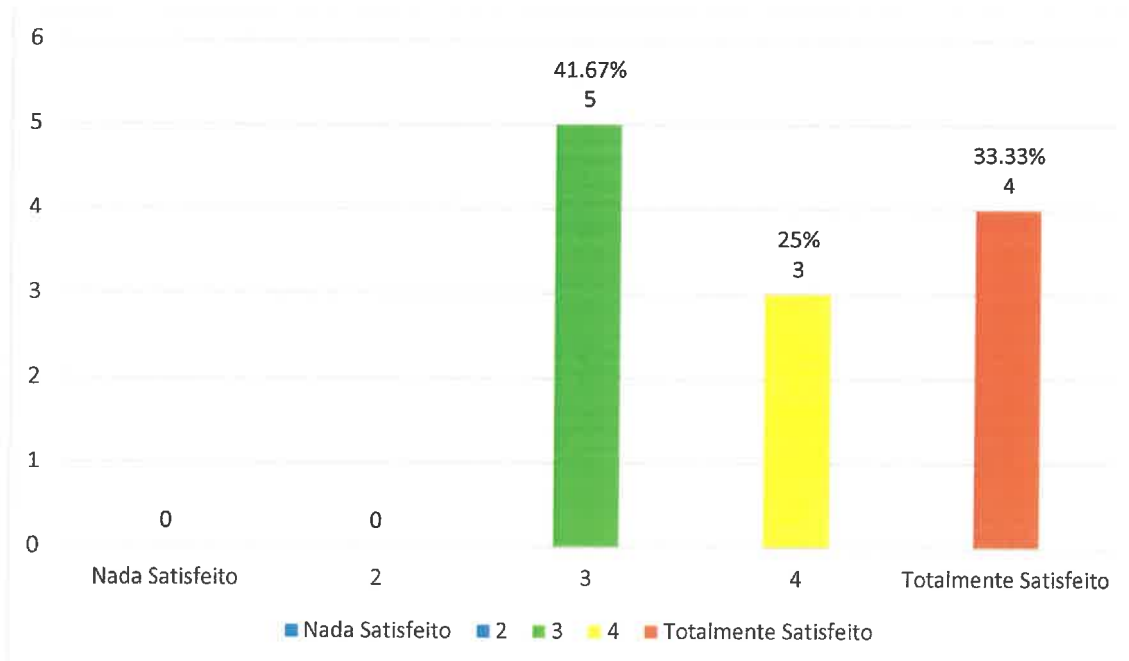
06.07.13

## 2.2 Resolução de problemas financeiros



**GRAU SATISFAÇÃO: 3.75**

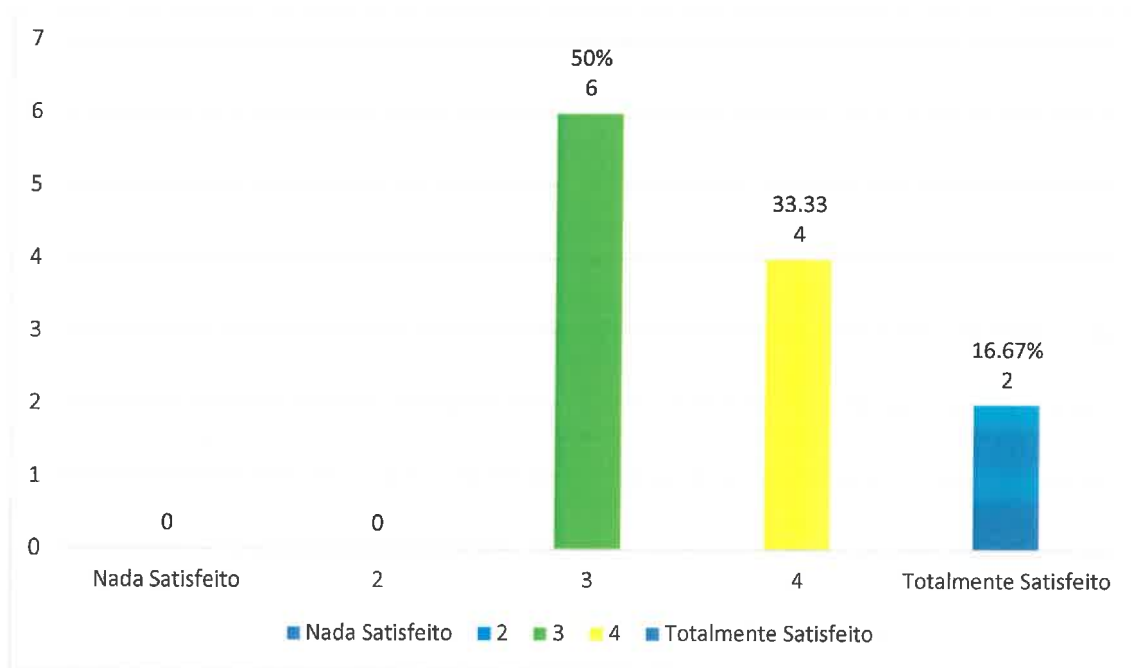
## 2.3 Contribuição para a continuação dos estudos



**GRAU SATISFAÇÃO: 3.92**

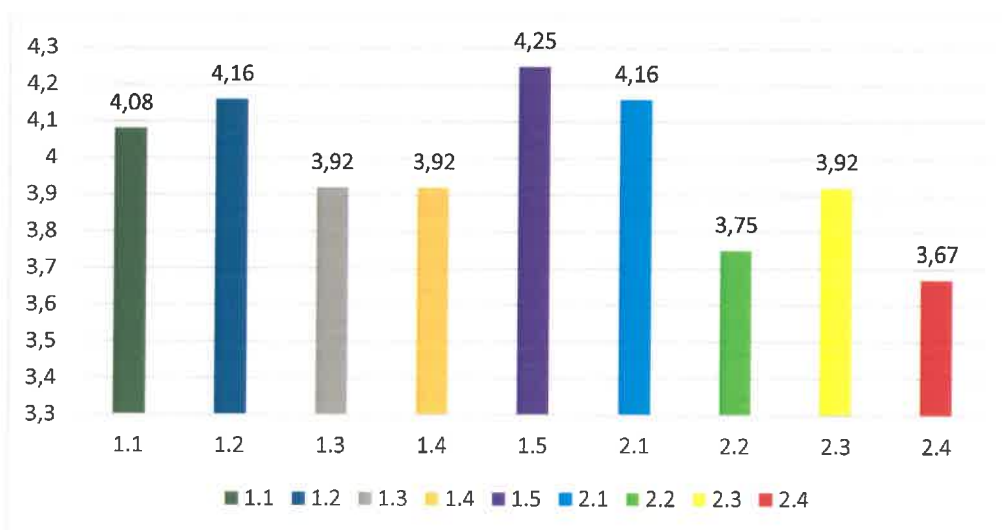
## 2.4 Contribuição para a integração no mercado de trabalho

04/09/23



**GRAU SATISFAÇÃO: 3.67**

### GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL



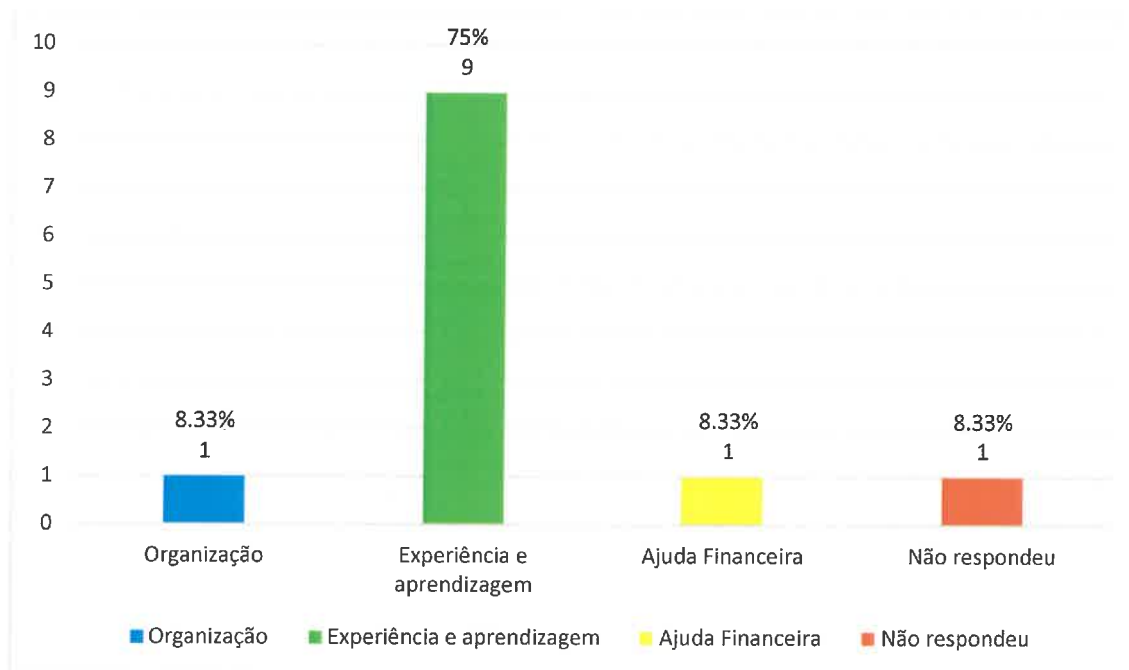
**GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.98**



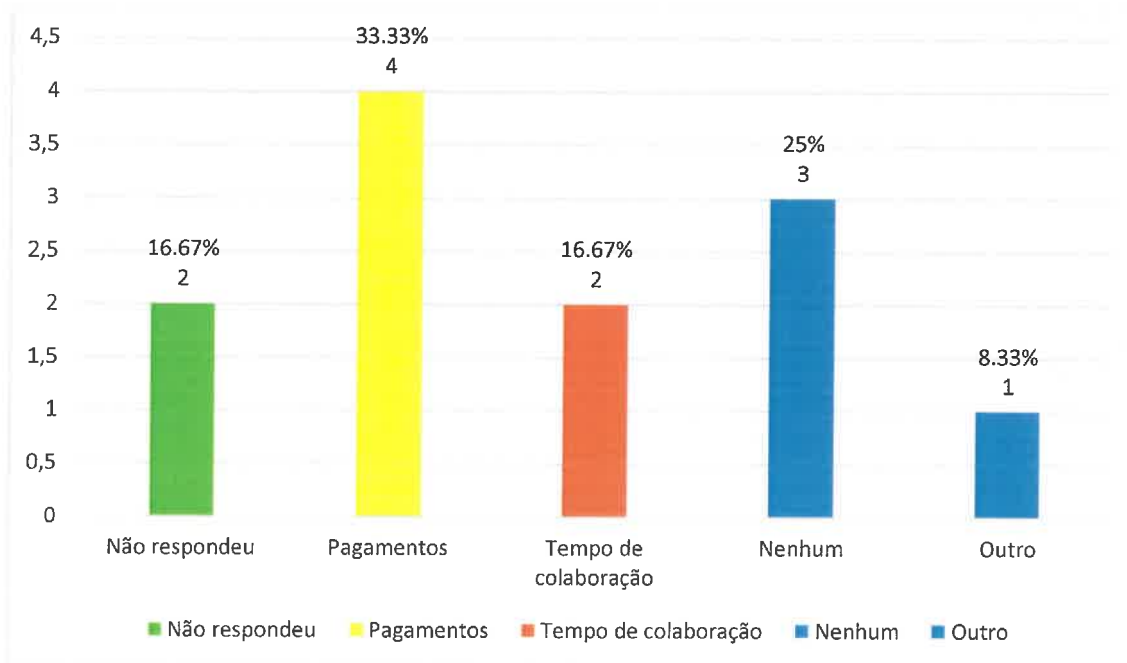
## AVALIAÇÃO QUALITATIVA



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

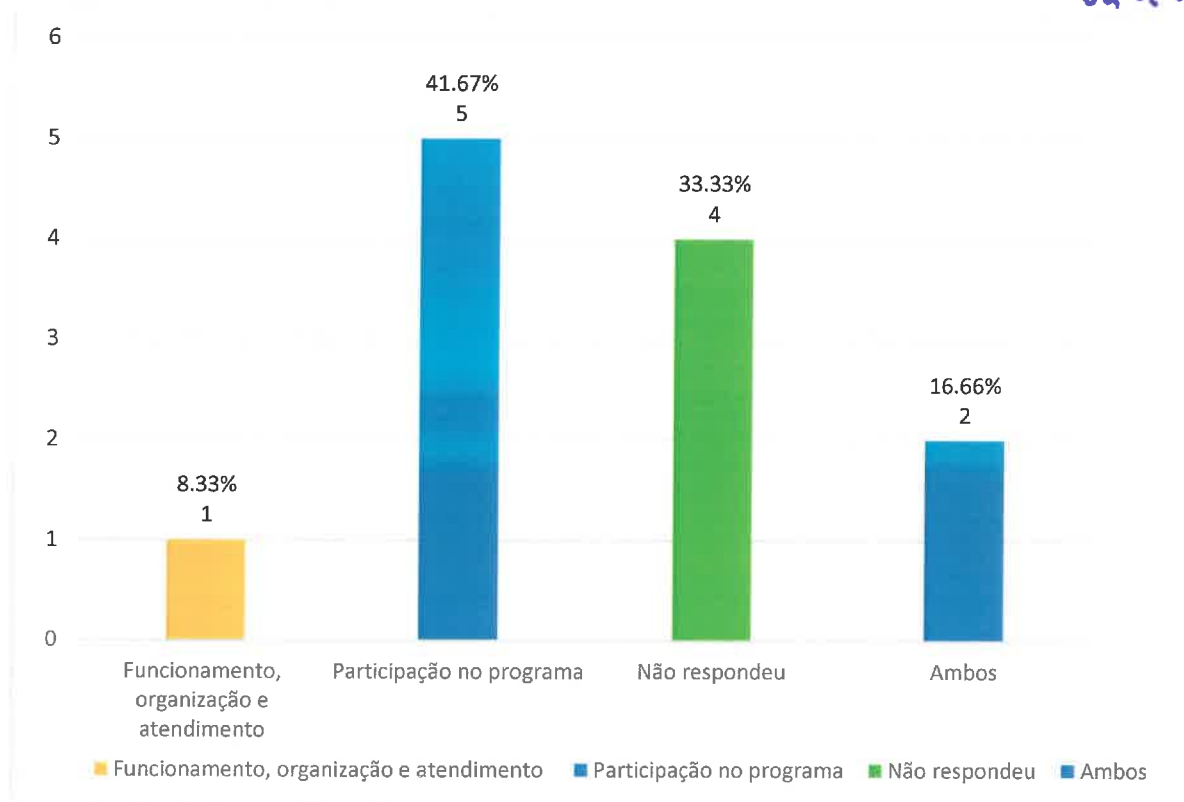


### 5. Qual o aspecto que menos gosta ao colaborar na bolsa de apoio social?



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

*[Handwritten signature]*  
04/07/17



## Conclusão



04.07 23

O presente estudo foi desenvolvido pelos SASIPVC, no sentido de avaliar o grau de satisfação dos alunos/as que estiveram inseridos na Bolsa de Apoio Social durante o ano letivo de 2022/2023, 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 inscritos nesta 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 93 alunos/as envolvidos nesta iniciativa de Apoio Social durante o ano letivo de 2022/2023, apenas 12 responderam ao Inquérito, o que corresponde a uma participação de 12.90%.

Os alunos/as inquiridos avaliaram positivamente os vários aspetos relacionados com o “Funcionamento, organização e atendimento” das Bolsas de Apoio Social, demonstrando-se estar **Muito Satisfeito**, com 58.33% no parâmetro “Informações disponíveis sobre a Bolsa de Apoio Social no site dos SAS” e 50% **Muito Satisfeitos** com “Organização do processo de candidatura/seleção. Quanto à “Participação no Programa”, os alunos inquiridos neste ponto revelaram estar **Totalmente Satisfeitos** com os benefícios que a participação neste projeto proporciona, nomeadamente, a “Obtenção de novos conhecimentos”, sendo este critério o com o Grau de Satisfação mais elevado (4.16).

Relativamente aos restantes pontos, verificou-se que nos critérios “Resolução de problemas financeiros” e “Contribuição para a integração no mercado de trabalho” 50% dos inquiridos revela estar **Satisfeito**, e no aspeto “Contribuição para a continuação dos estudos”, 41.67% está **Satisfeito**, e 33.33% **Totalmente Satisfeito**.

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. O aspeto menos positivo apontado pelos inquiridos foram os pagamentos (33.33%). A fim de colmatar a demora no pagamento da Bolsa de Apoio Social aos alunos, será reforçada a sensibilização junto de todos os intervenientes no processo para que atuem com celeridade, de forma a dar cumprimento ao prazo de pagamento estabelecido no regulamento.

De um modo geral, o grau de satisfação global dos alunos inquiridos é de 3.98 o que indica que este projeto é visto de um modo satisfatório por parte dos participantes na Bolsa de Apoio Social.

É de salientar que, houve uma descida de 21.85 % do número de candidaturas à Bolsa de Apoio Social no presente ano letivo, relativamente ao ano anterior.

No entanto, o número reduzido de respostas face ao universo de alunos abrangidos não representa 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

**Despacho do Administrador**

P. 10/2023

Data: 04/09/23

O Administrador

(Luís Ceia)