



Serviços de Acção Social  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO


  
04.09.23

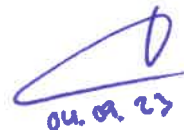
## **SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)**

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação – Bolsas de Estudo

Ano letivo – 2022-2023

Viana do Castelo, 4 de setembro de 2023

  
01.09.19



04.09.23

## Introdução

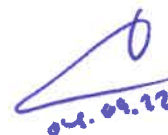
Atualmente, o sucesso das instituições de ensino superior passa pela melhoria contínua do desempenho organizacional, em todos os processos e dimensões, de forma a alcançar a excelência e garantir um funcionamento dos serviços pautado pela eficiência e qualidade.

Assim, no âmbito do Sistema de Gestão do IPVC, e em alinhamento com o planeamento estratégico, 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 do serviço Bolsas de Estudo, e com base nestes, identificar as necessidades e expectativas, permitindo assim avaliar quais as medidas a adotar para aperfeiçoamento dos aspetos mais críticos.

O presente relatório enquadra-se no processo de auscultação do nível de satisfação e recolha de opiniões/sugestões dos alunos/as que usufruíram dos Serviços da Área de Bolsas de Estudo no ano letivo 2022/2023. No sentido de demonstrar de forma clara e simplificada, os resultados são apresentados de forma gráfica ao longo do presente relatório.

## Metodologia



04.09.22

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/as via email, no período compreendido entre 6 de julho e 22 de agosto de 2023.

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 de likert 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 155 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 6.51%.

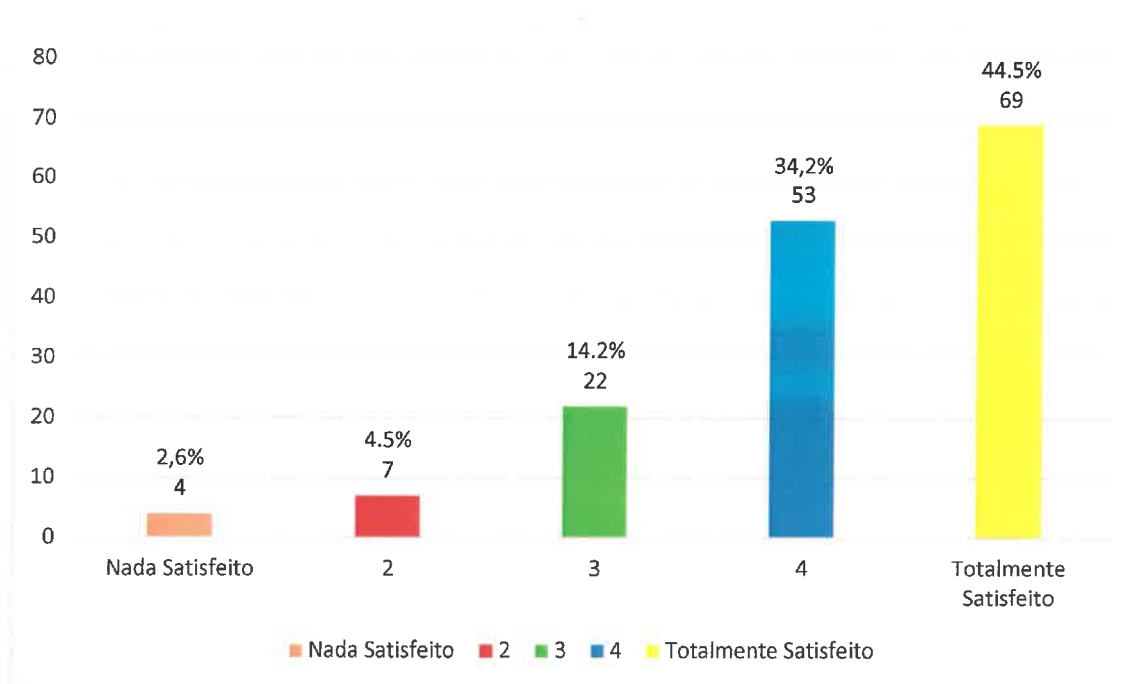
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de forma individual, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

## Apresentação dos resultados

04.06.23

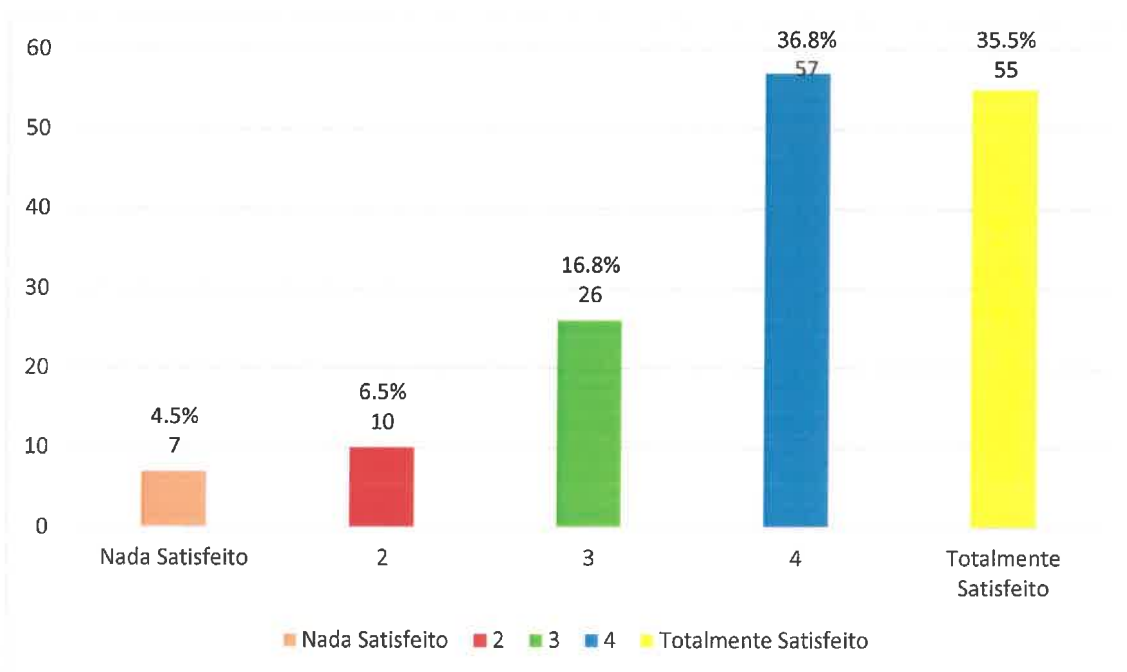
### 1. ATENDIMENTO

#### 1.1. Simpatia e cordialidade



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 4.13**

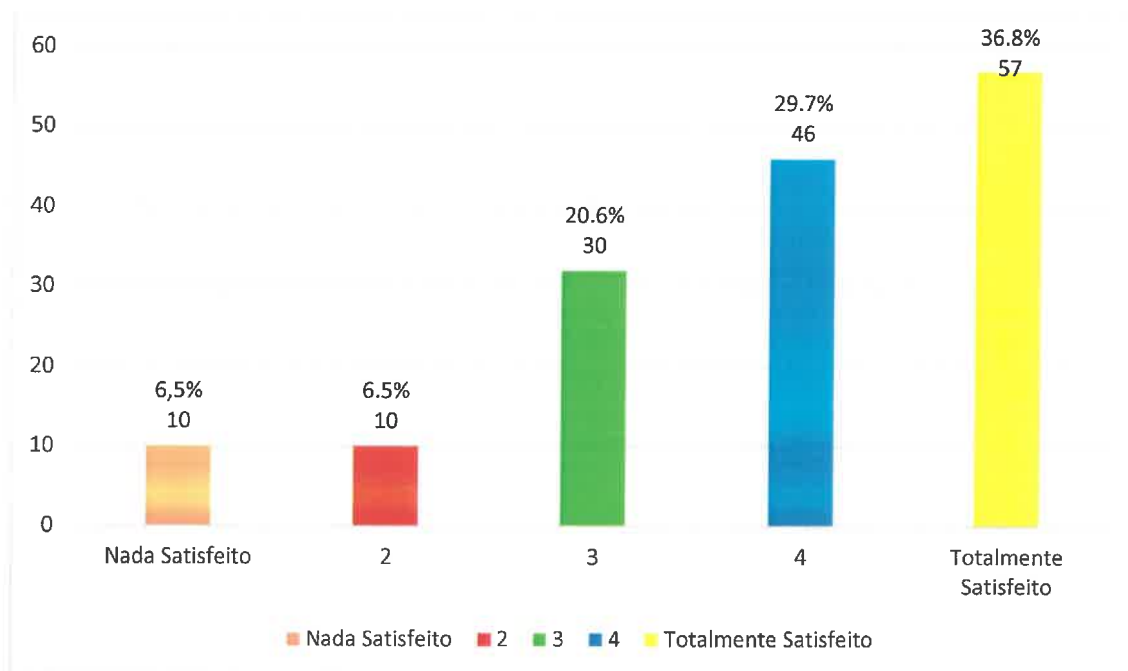
#### 1.2. Clareza na informação prestada



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.92**

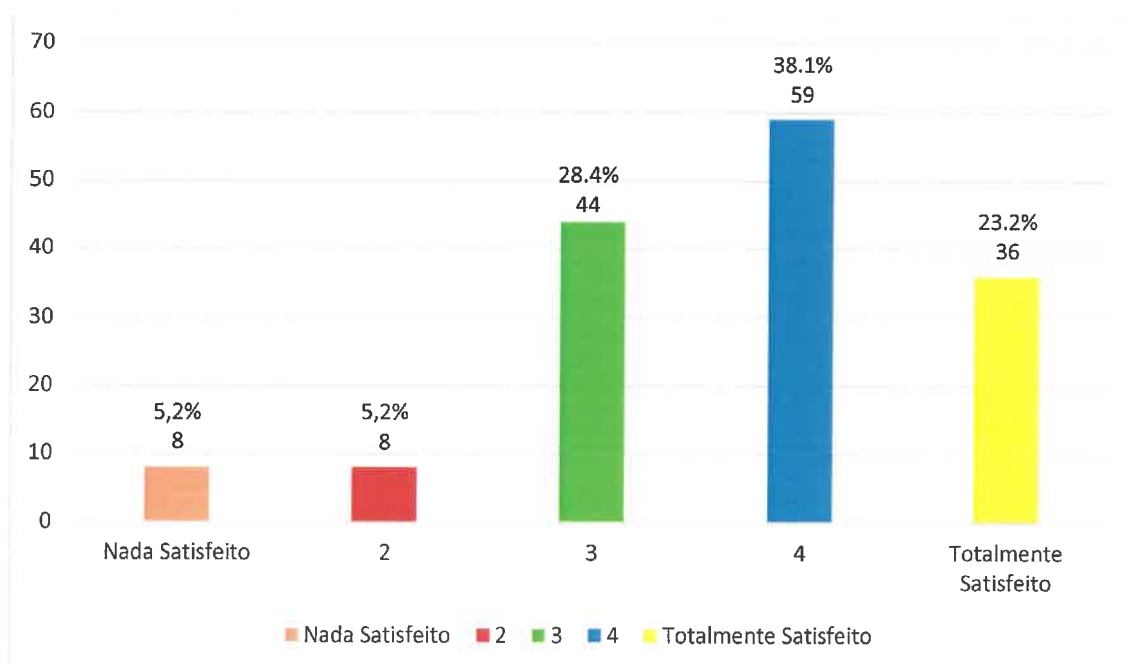
04.09.17

### 1.3. Capacidade de resposta aos problemas apresentados



**GRAU DE SATISFAO: 3.80**

### 1.4. Horário de funcionamento

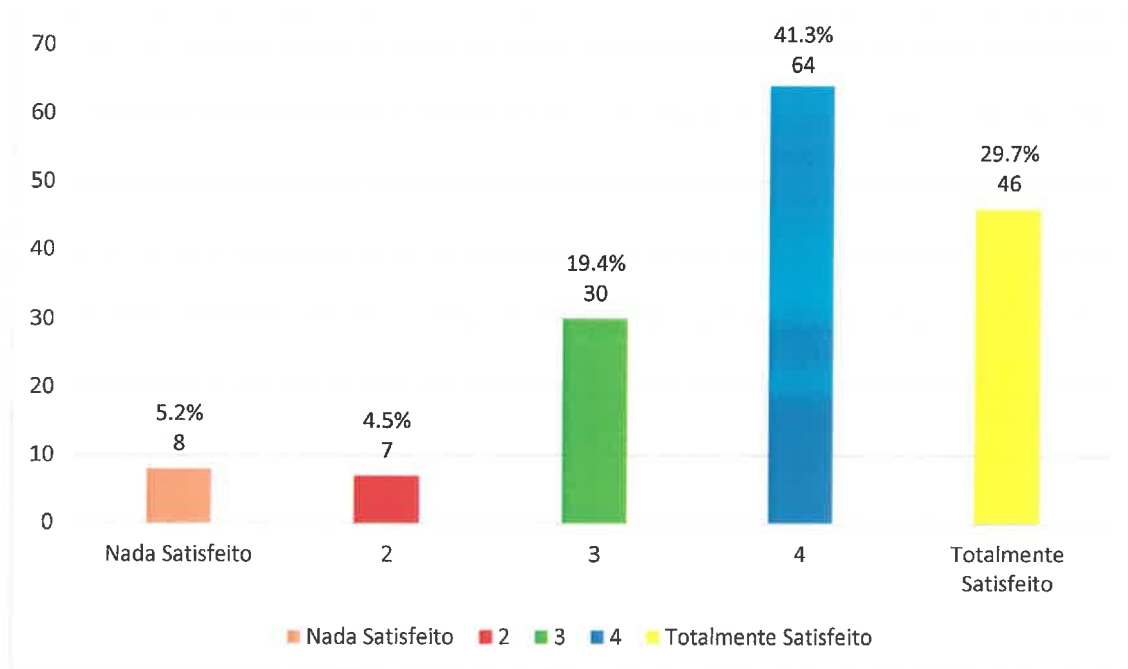


**GRAU DE SATISFAO: 3.70**

*04.09.19*

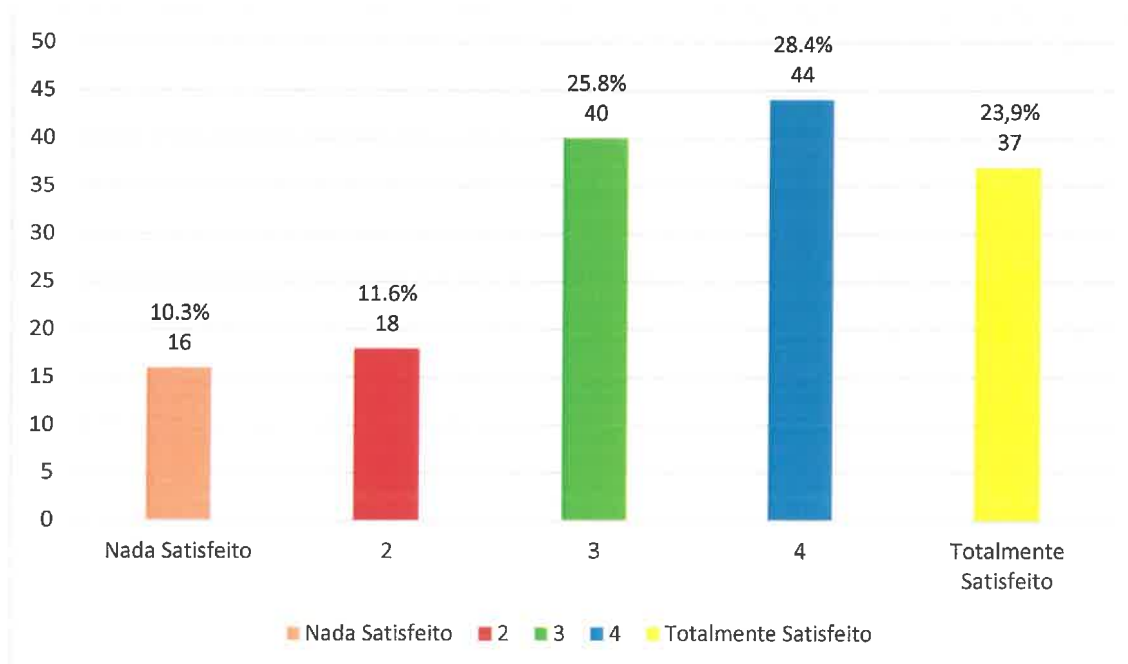
## 2. PROCESSOS DE CANDIDATURA

### 2.1. Organização do processo de candidatura



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.85**

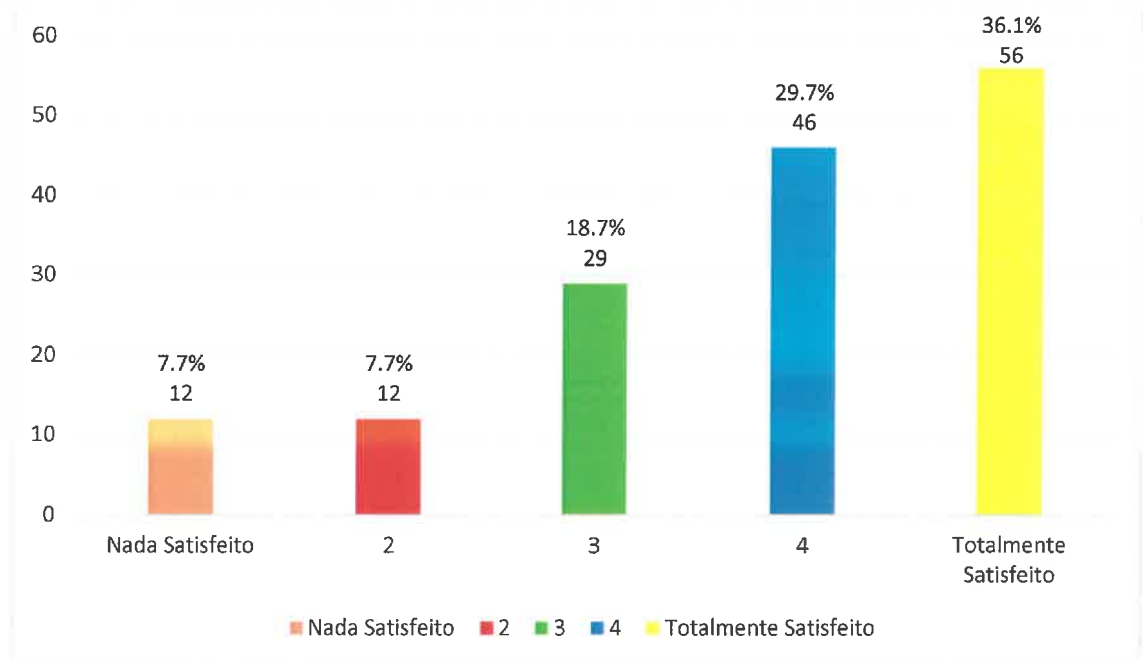
### 2.2. Data de atribuição da bolsa



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.44**

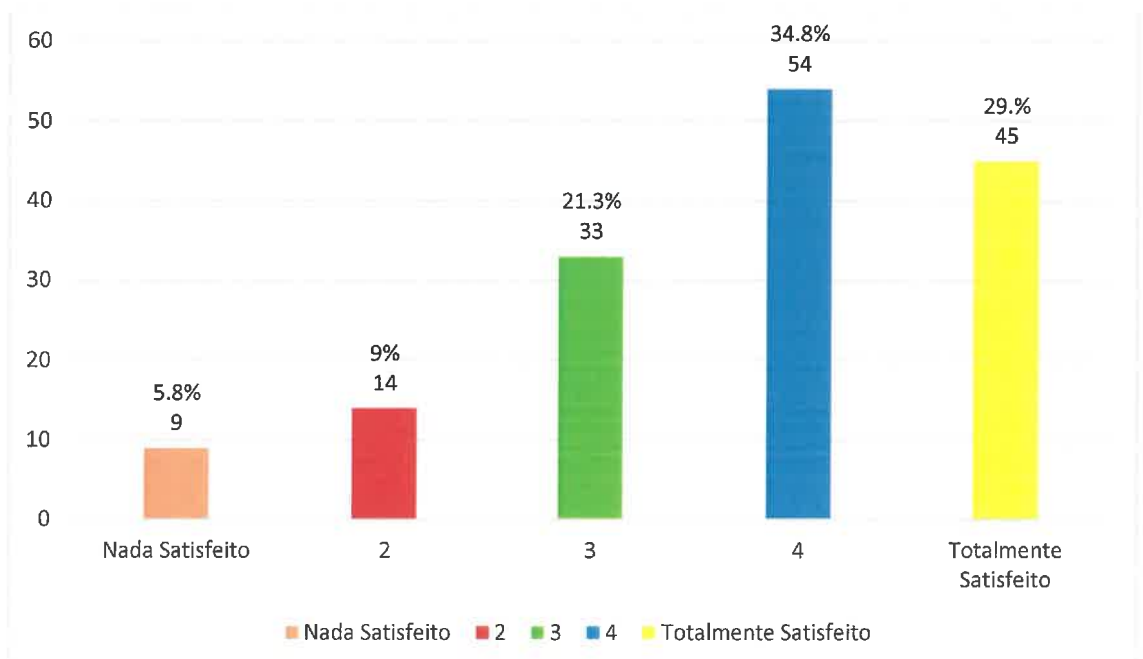
*6*  
04.09.23

### 2.3. Transparência e rigor na avaliação do processo



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,79**

### 2.4. Eficácia na resolução das solicitações/reclamações

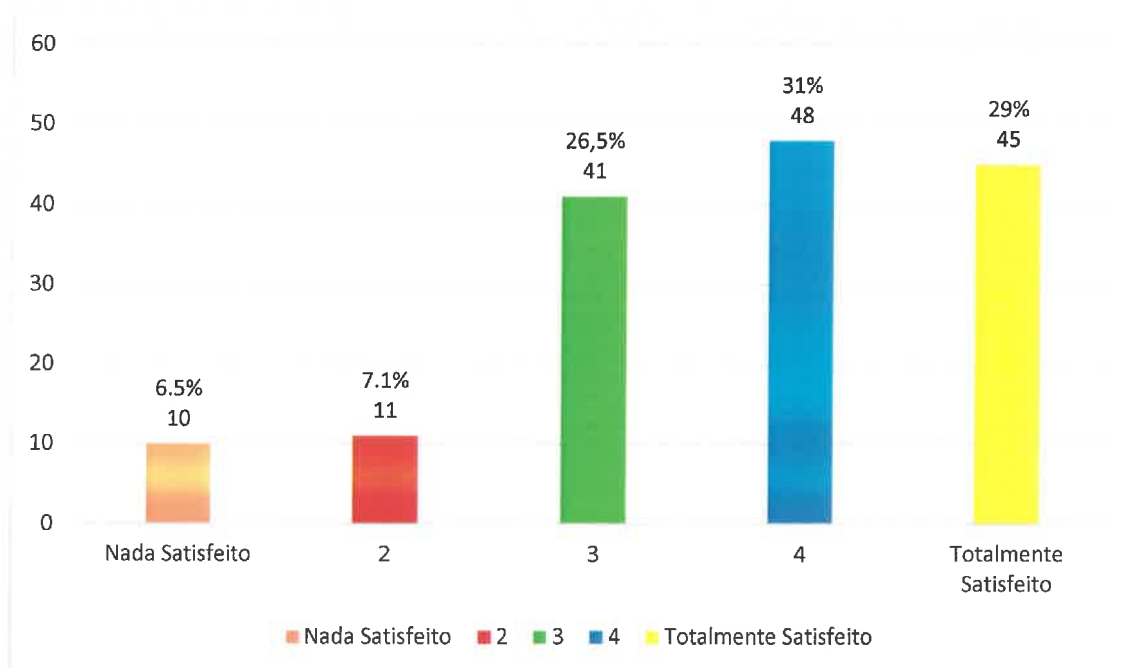


**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.72**



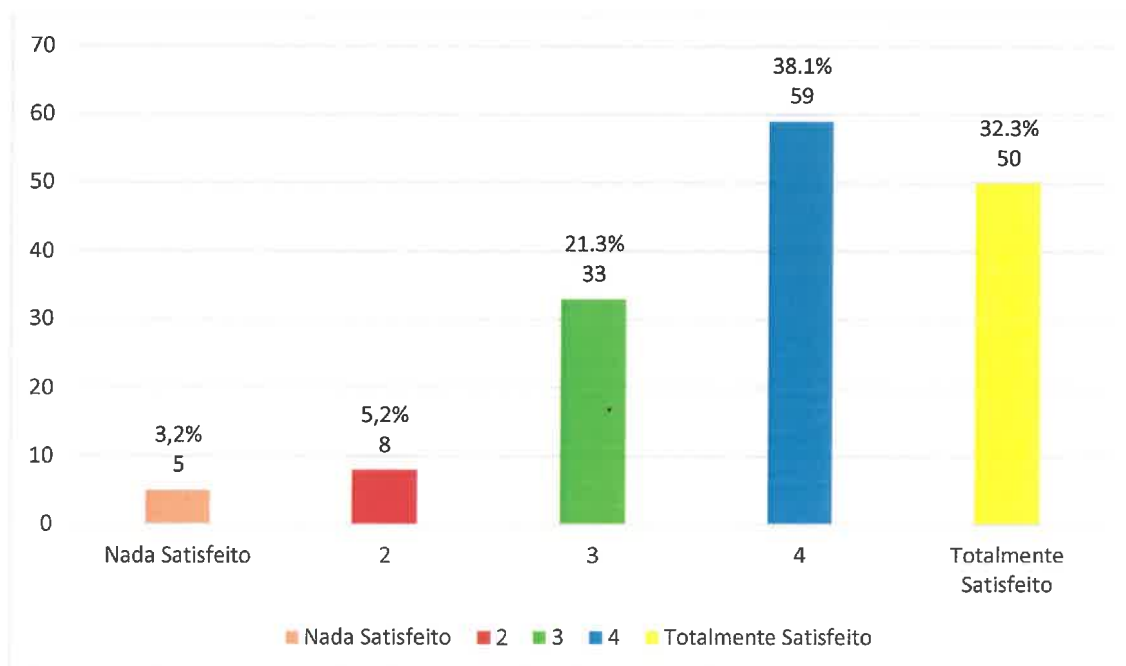
04/09/23

## 2.5. Fundamentação da resposta às solicitações / reclamações



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.70**

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

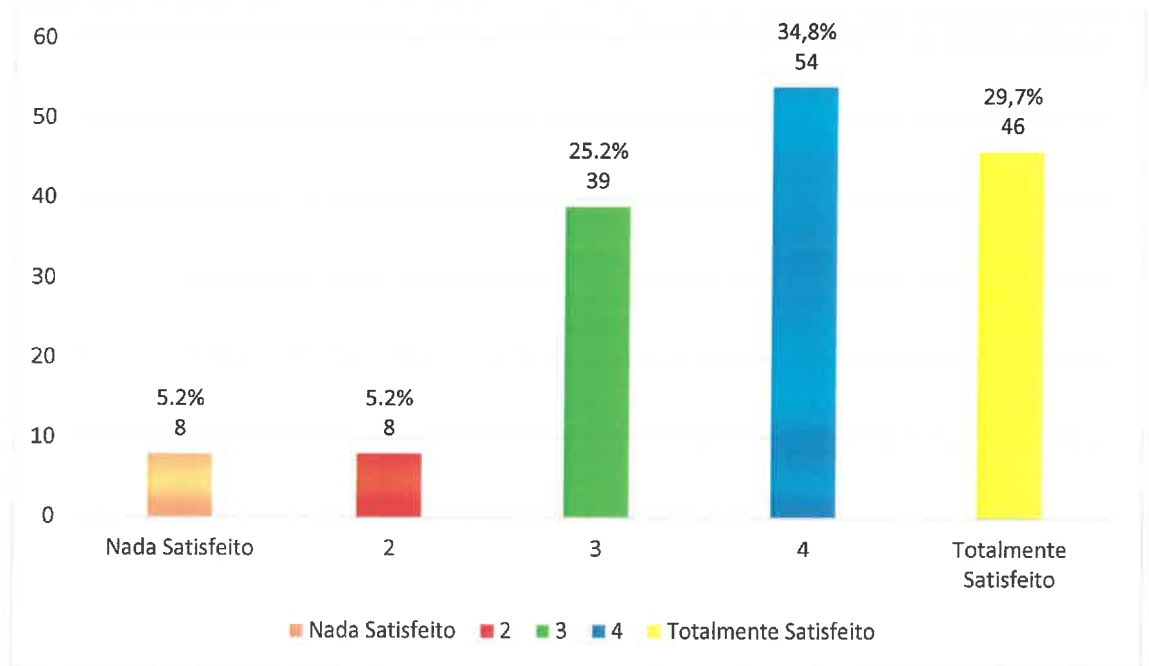


**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.90**

### 3. FUNCIONAMENTO DA ÁREA DAS BOLSAS

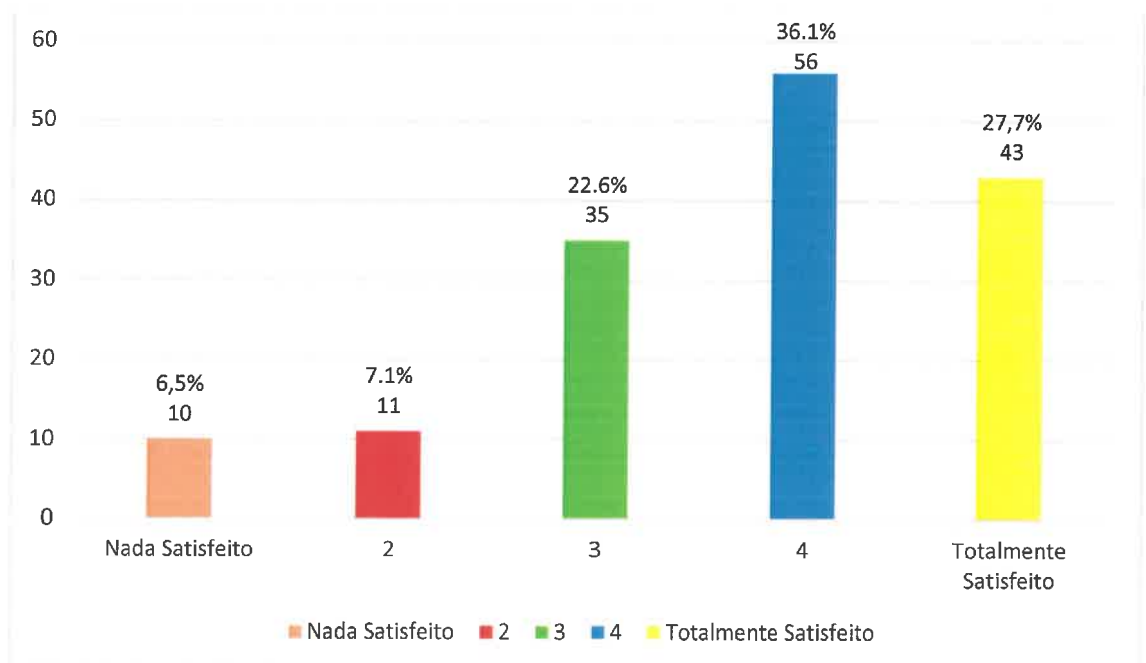
6  
04.09.17

#### 3.1. Experiência de interação com a área de bolsas



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,79**

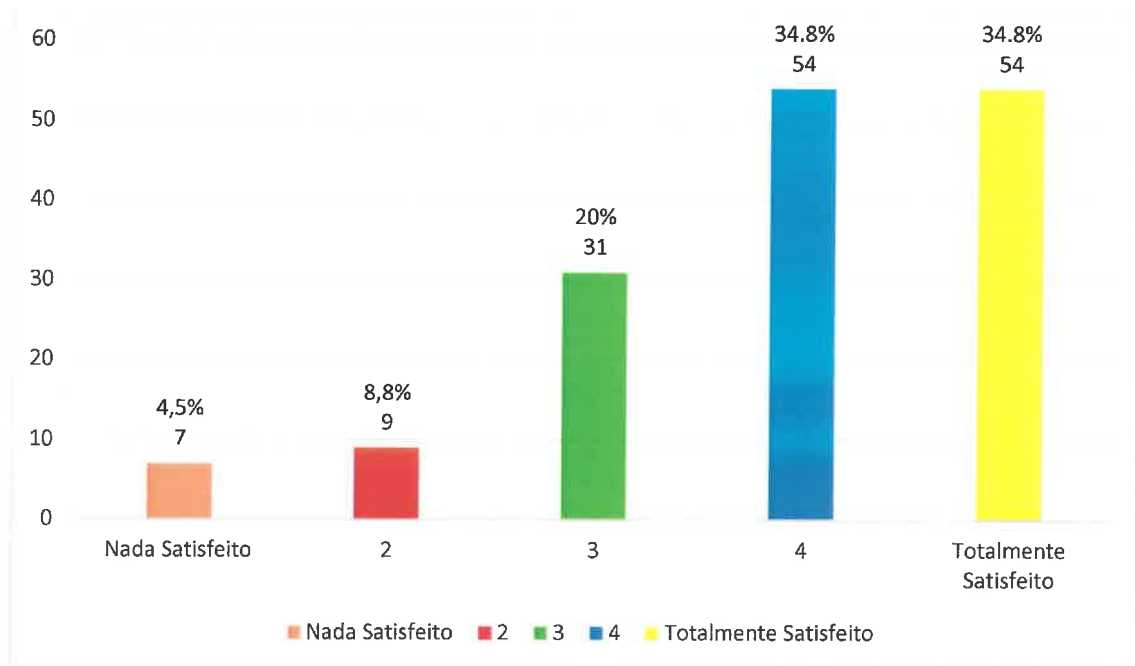
#### 3.2. Comunicação da área de bolsas com os alunos



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.71**

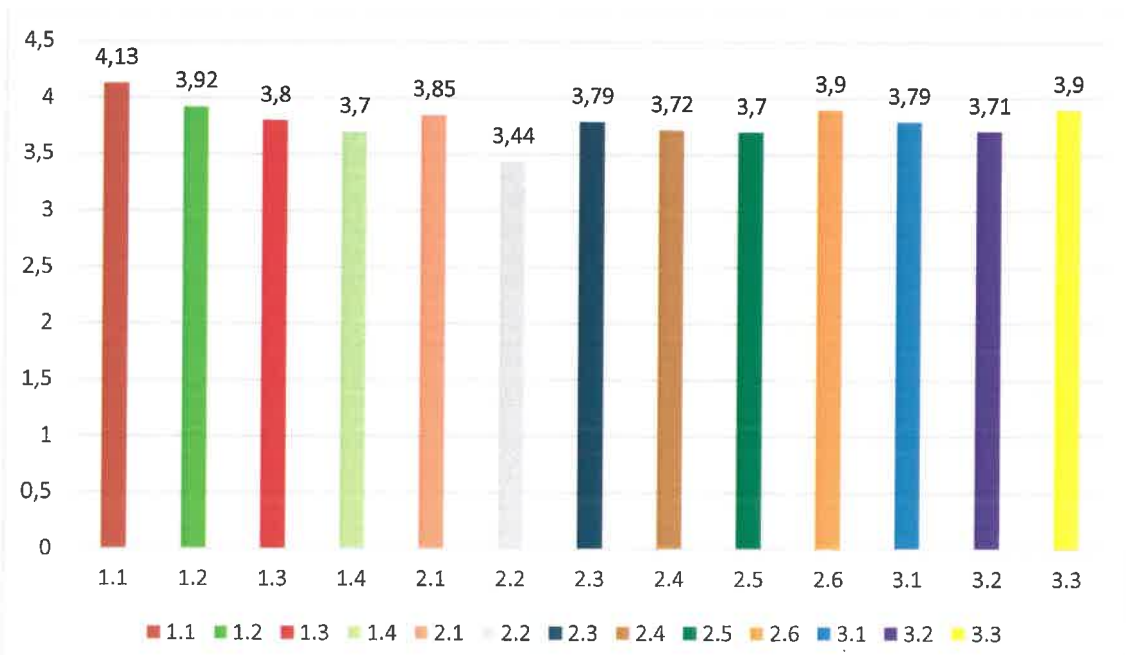
04.06.17

### 3.3. Satisfação Global da área de bolsas



**GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.90**

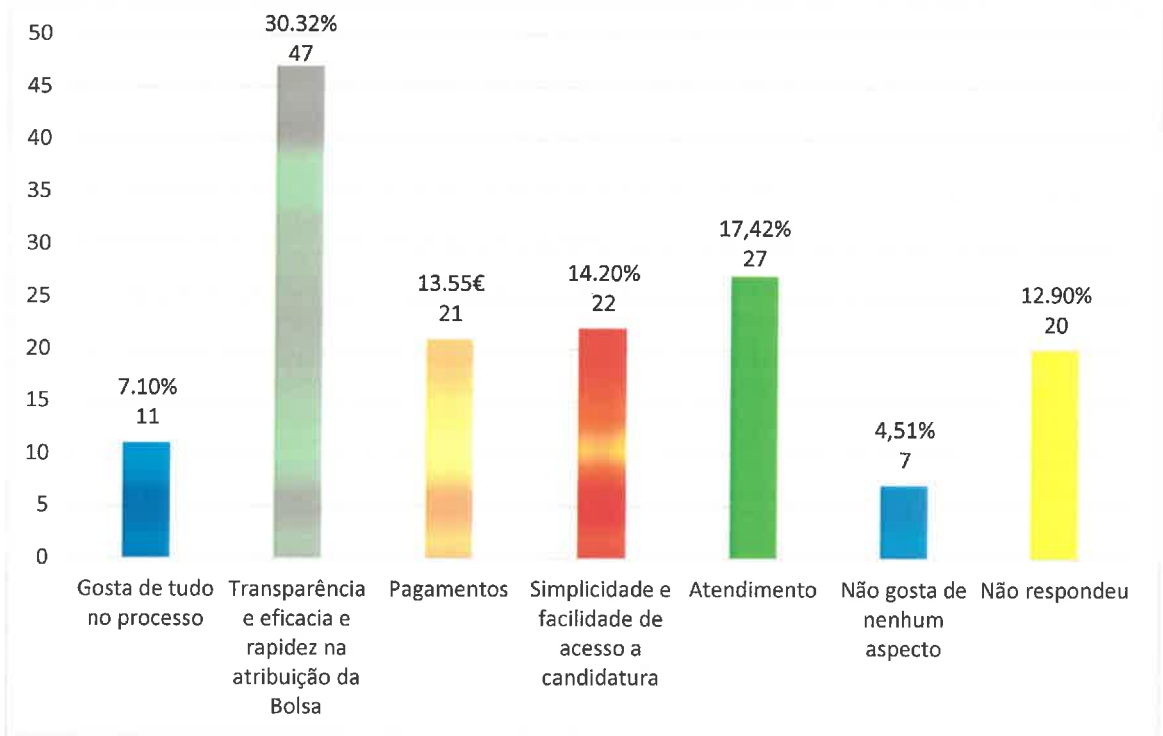
### GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL



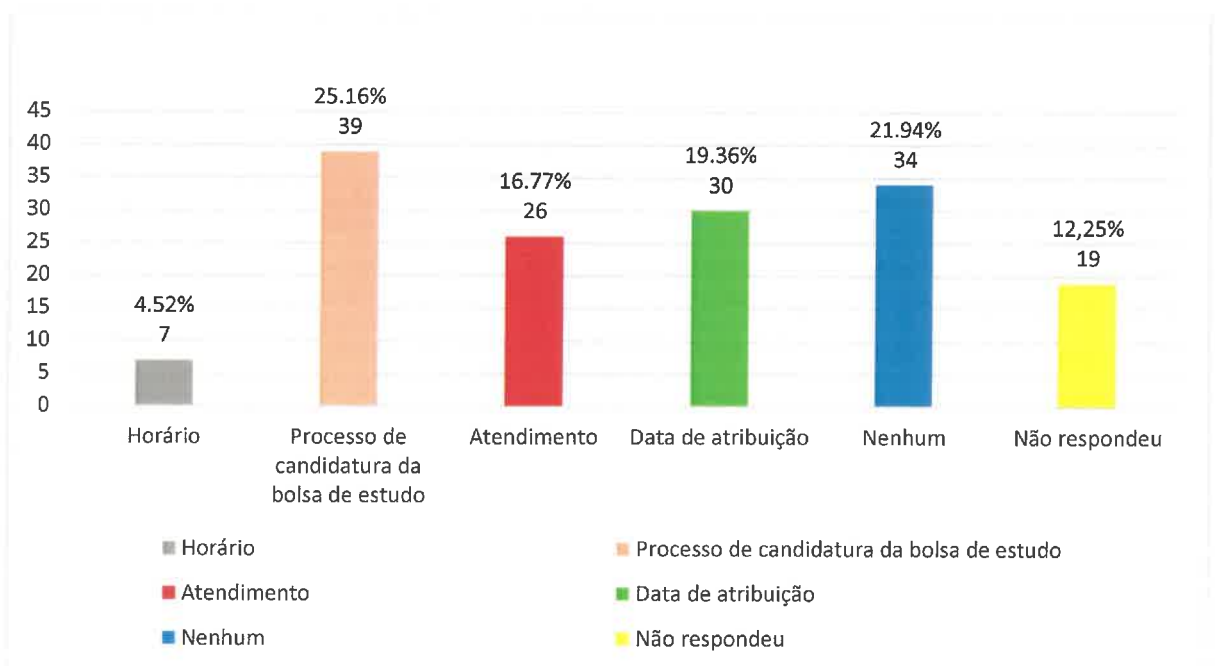
**GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.80**

*04.09.13*

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

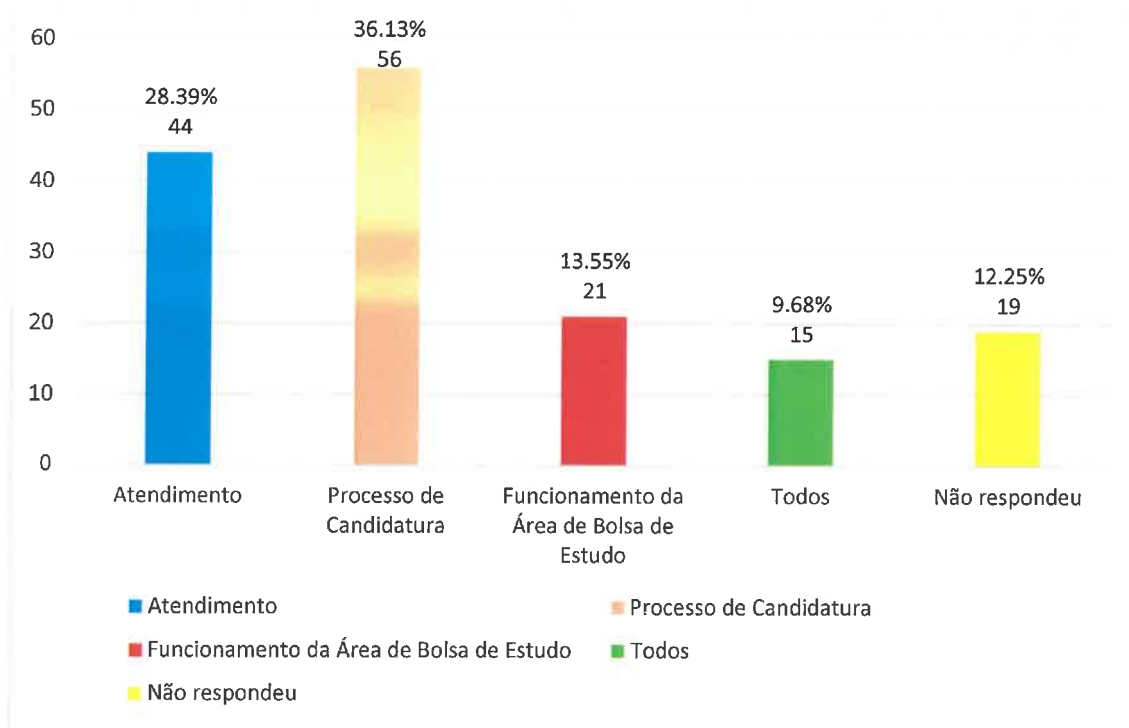


5. Qual o aspeto que menos gosta no funcionamento da área de bolsas de estudo?



04.01.23

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



## CONCLUSÃO



04.09.17

Do universo de 2380 alunos/as, 155 responderam ao Inquérito, o que corresponde a uma participação de 6.51%, traduzindo-se numa baixa representatividade da amostra.

O parâmetro “Simpatia e cordialidade” destaca-se como aquele que apresenta o índice mais elevado de opiniões positivas contabilizando 44.5% de respostas “Totalmente Satisfeito”. Ainda sobre “Atendimento”, o parâmetro “Clareza na informação prestada”, obteve um grau de satisfação de 3.92, tendo 36.8% dos inquiridos demonstrado estar Muito Satisfeitos e 35.5% Totalmente Satisfeitos.

Relativamente ao “Horário de Funcionamento”, verifica-se um aumento do Grau de satisfação (3.70) comparativamente ao ano letivo anterior (3.59), o qual pode ter resultado da implementação de algumas medidas, nomeadamente, ao atendimento telefónico (linha direta) e atendimento presencial todos os dias, de modo a tentar apoiar os alunos.

Sobre o aspeto “Processo de candidatura”, cerca de 41% dos alunos inquiridos revelaram estar Muito Satisfeitos com a “Organização do processo de candidatura”, tendo este parâmetro o Grau de satisfação elevado (3.85). No que diz respeito à “Transparência e rigor na avaliação do processo” 36.1% dos inquiridos demonstram estar Totalmente Satisfeitos, tendo o parâmetro “Informações disponíveis sobre a bolsa de estudo no site dos SAS”, se destacou com o Grau de Satisfação mais elevado com uma valoração de 3.90.

Ainda sobre o aspeto “Processo de candidatura”, 10.3% dos inquiridos manifestam-se Nada Satisfeitos com “Data de atribuição da bolsa”, foi o indicador avaliado de forma menos favorável e valorado com 3.44.

Relativamente ao “Funcionamento da área das Bolsas”, o aspeto “Satisfação Global da área de bolsas” obteve um Grau de satisfação de 3.90, superior á pontuação registada no ano anterior de 3.66, o que reflete uma evolução muito positiva e bastante próxima da avaliação qualitativa de “Muito Satisfeito”.

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

Em contrapartida, a variável “Processo de candidatura da bolsa de estudo” registou uma elevada taxa de Insatisfação, sendo salientada pelos alunos/as Inquiridos como o aspeto menos apreciado no funcionamento da Área de Bolsas de Estudos.

De acordo com os inquiridos o critério mais valorizado é o “Processo de candidatura” com 36.13%, seguindo-se o “Atendimento” com 28.39%.

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 2022/2023 foi satisfatória tendo-se registado um Grau de Satisfação Global de 3.80. Comparativamente ao ano letivo anterior 2021/2022, verificou-se uma subida, demonstrando o reconhecimento do esforço que tem sido desenvolvido em prol de um serviço de qualidade.

Área de Bolsas de Estudo,

Helena Araújo

Despacho do Administrador	
<p>Publicar-se.</p>	
Data: <u>04/0/21</u>	<p>O Administrador <u>(Luís Ceia)</u></p>