Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Ação Social (ASO)

SUBPROCESSSO DESPORTO (DES)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação

Viana do Castelo, 30 de outubro de 2023

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 letivo de 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 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 letivo de 2022-2023.

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 letivo de 2022-2023.

No final do processo de recolha de dados, dos 505 inquiridos foram submetidas 49 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 9,7% e 3,8 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".

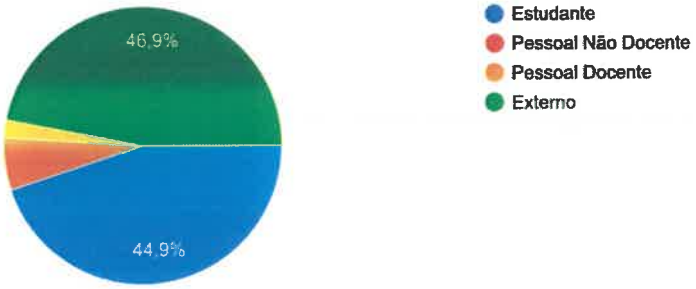
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma global e não individualizada, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

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

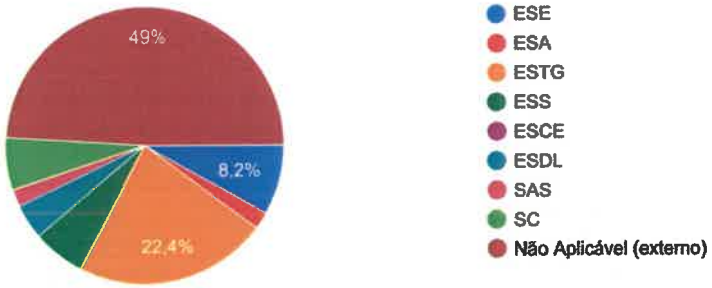
Que tipo de utilizador do serviço é?

49 respostas



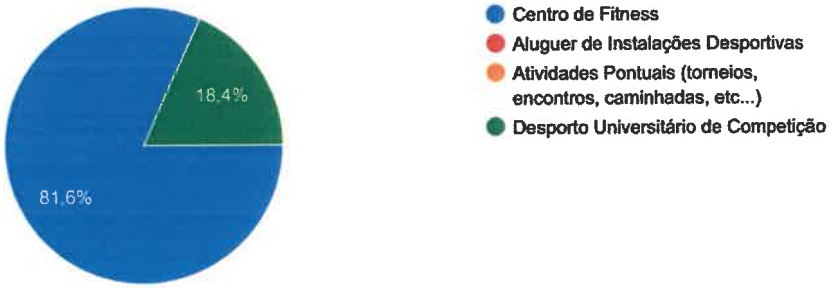
Qual a unidade orgânica em que se encontra inserido?

49 respostas



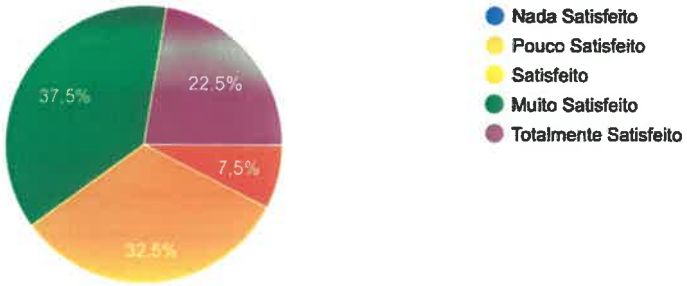
De qual serviço do Centro Desportivo do IPVC usufruiu?

49 respostas



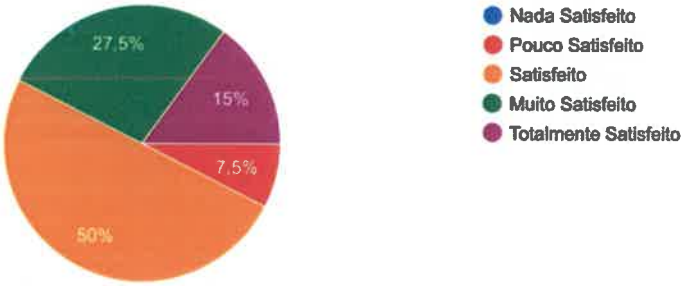
3.1 Centro de Fitness

Horário de funcionamento
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,8	92,5

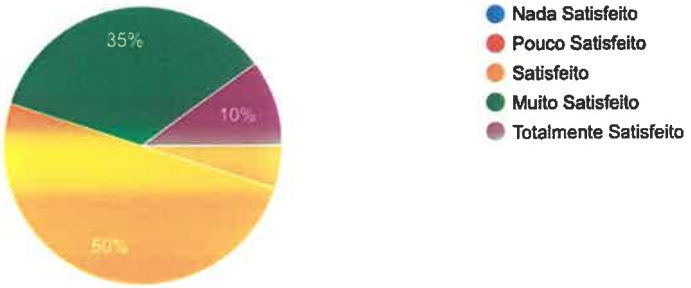
Balneários
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,5	92,5

Sala de aulas de grupo

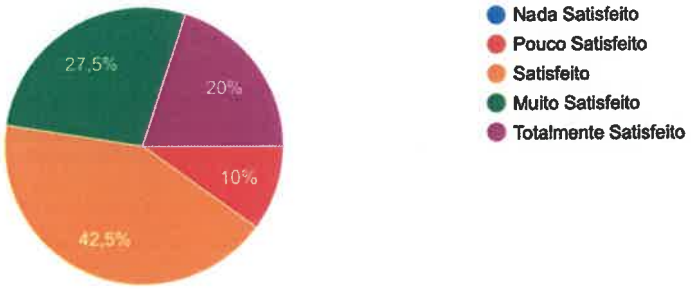
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,5	95,0

Sala de treino funcional

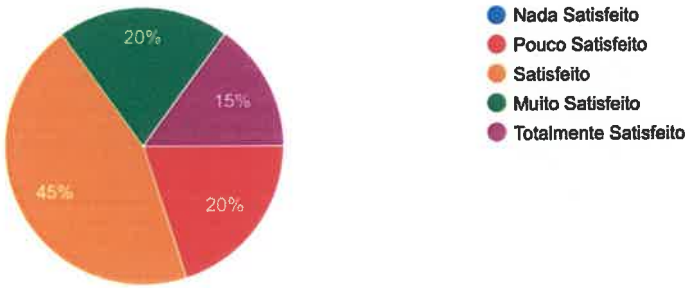
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,6	90,0

Sala de musculação

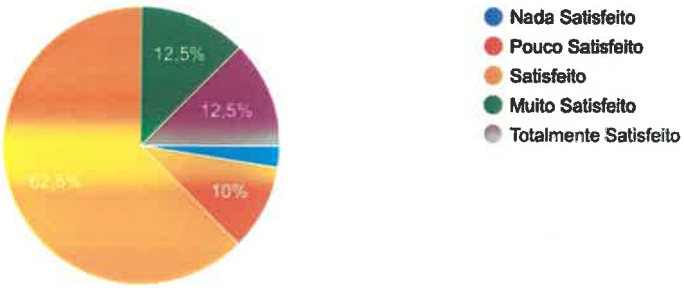
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,3	80,0

Sala de cárdio-fitness

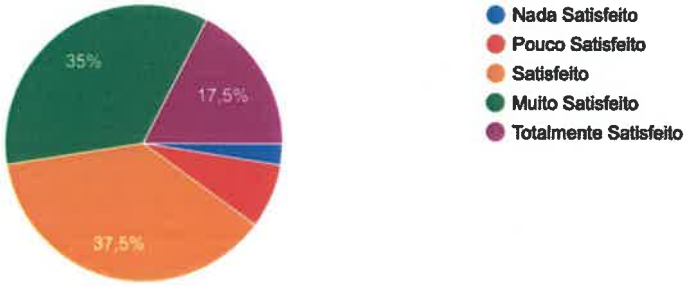
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,2	87,5

Limpeza

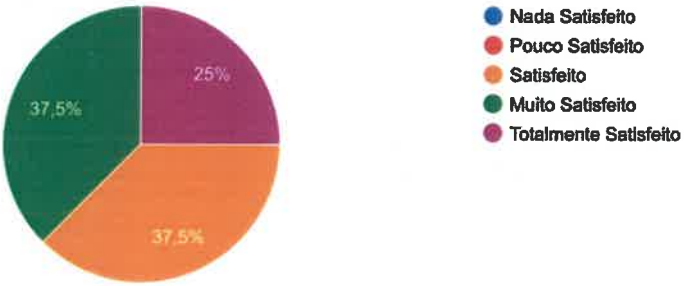
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,6	90,0

Segurança

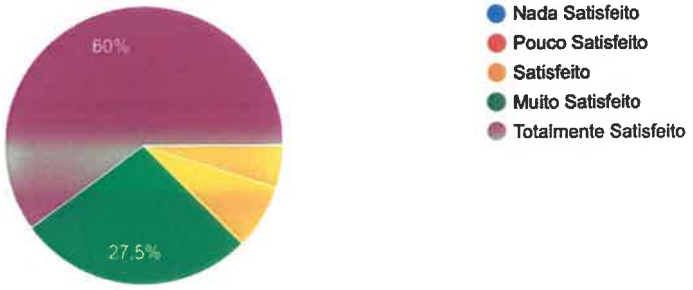
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,9	100,0

Técnicos das aulas de grupo - competência e simpatia

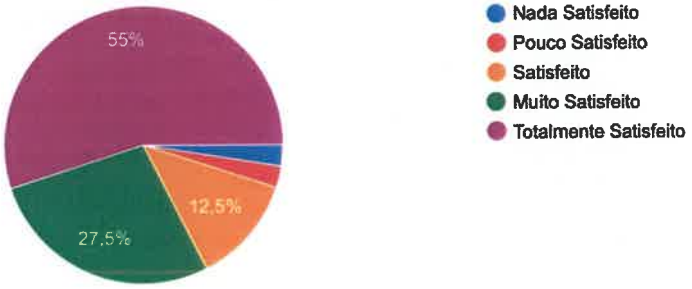
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
4,4	**95,0**

Técnicos da sala de cárdio e musculação - competência e simpatia

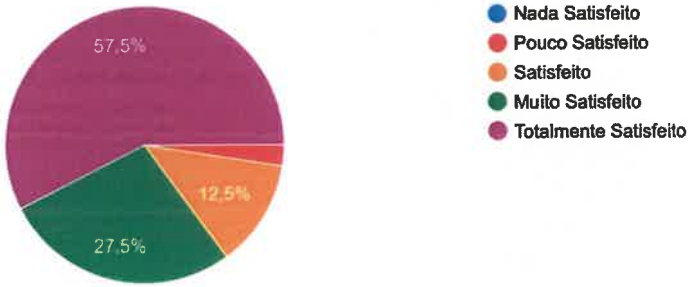
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
4,3	**95,0**

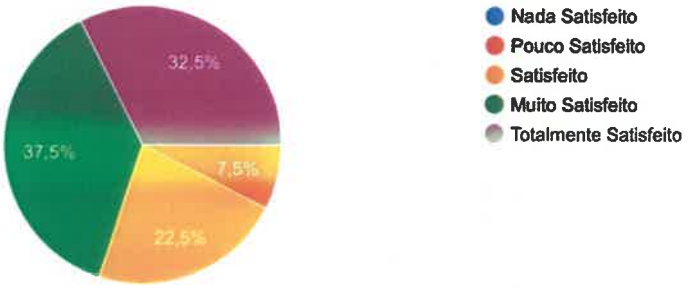
Técnicos da receção- competência e simpatia

40 respostas



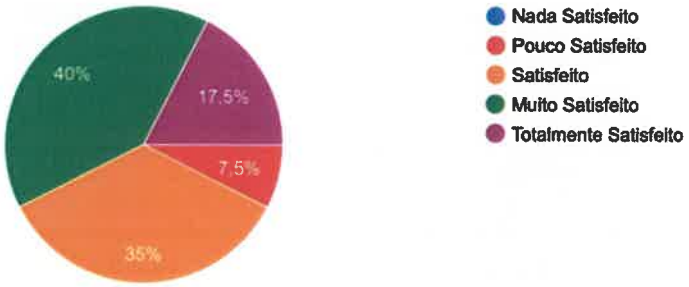
Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
4,4	**97,5**

Programas de treino
40 respostas



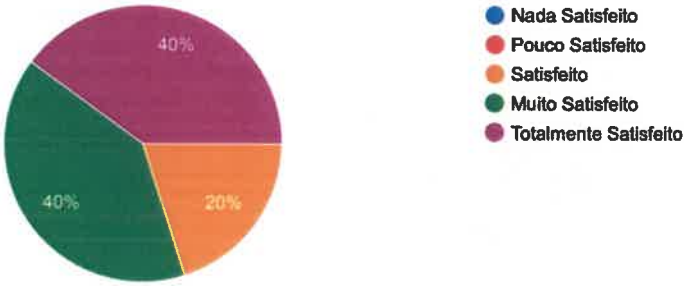
Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
4,0	92,5

Atividades oferecidas
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,7	92,5

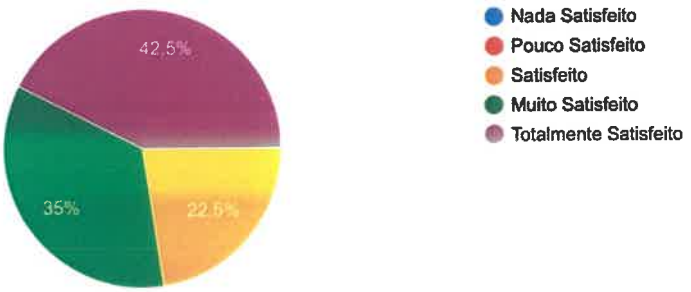
Preços praticados
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
4,2	100,0

Rigor e clareza das informações prestadas

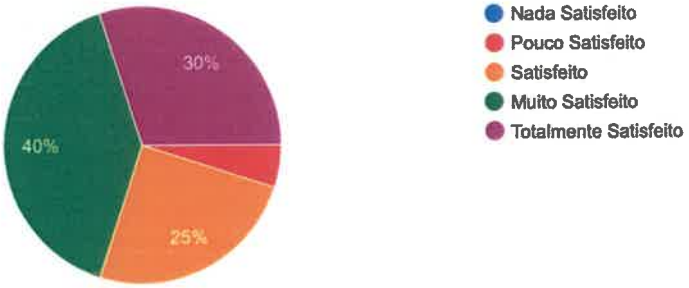
40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
4,2	**100,0**

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

40 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
4,0	**95,0**

BALANÇO GLOBAL	
Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,8	**93,4**
76,8 %	

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

4 respostas

A Vera é fixe!!!!!

Podia ter mais horários com aulas de grupo

Melhoria da limpeza das Instalações, nomeadamente a sala das aulas de grupo; diversidade de coreografias, muito repetitivas e sistema de som, bastante deficiente

Horário mais flexível, isto é, abertura do ginásio às 14h por exemplo

3.2 Aluguer de Instalações Desportivas

Não foram registadas respostas.

3.3 Atividades pontuais

Não foram registadas respostas.

3.4 Desporto Universitário de Competição

Em que modalidade, ou modalidades, se encontra inscrito?

9 respostas

Atletismo

Basquetbol

Futebol onze

Atletismo

Futebol 11

Futebol

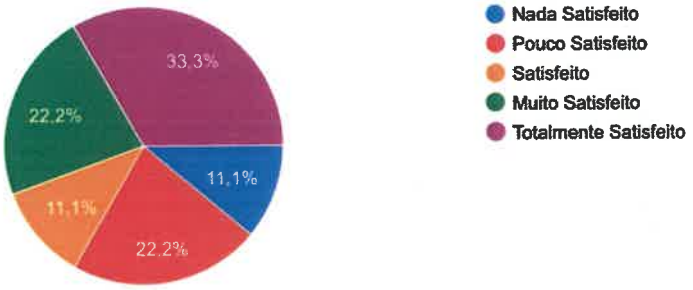
Futebol

Natação

Ténis de Mesa

Horários dos treinos

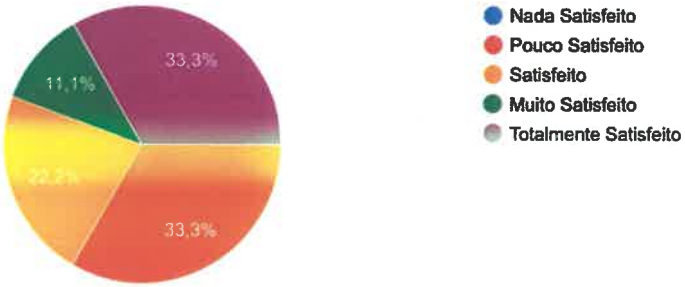
9 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,4	66,7

Local dos treinos

9 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,4	66,7

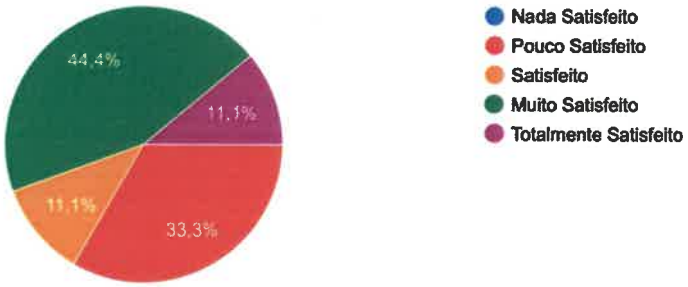
Treinador da modalidade - competência e simpatia

9 respostas

Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,9	77,8

Modalidades oferecidas com treinos regulares

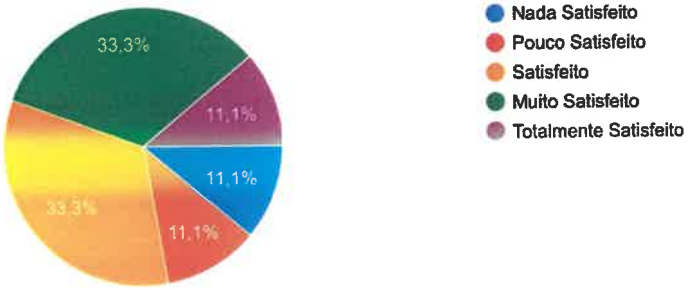
9 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,3	66,7

Resolução de problemas

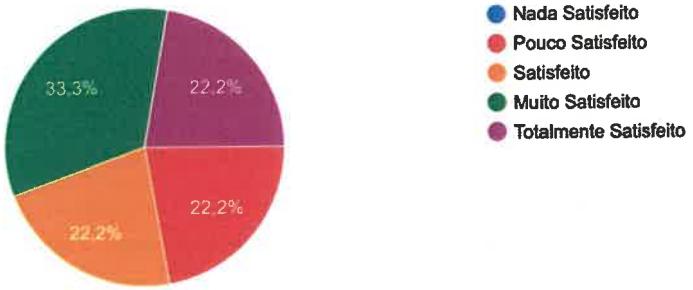
9 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,2	**77,8**

Preços praticados

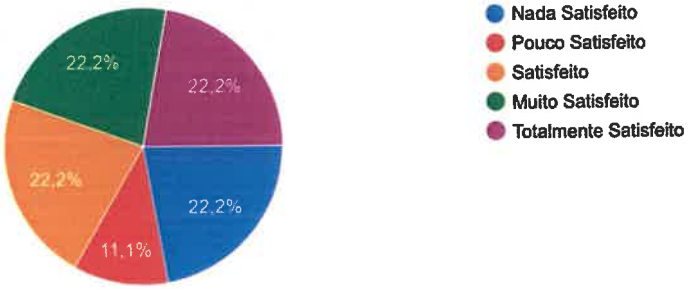
9 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,6	**77,8**

Rigor e clareza das informações prestadas

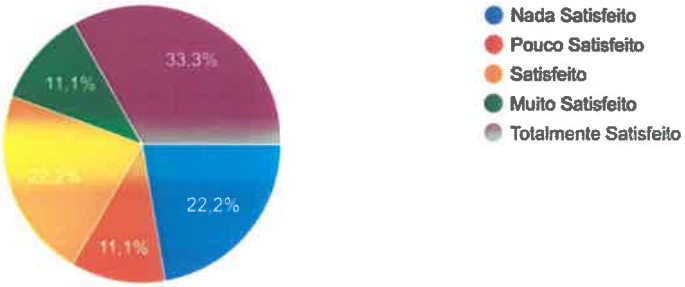
9 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,1	**66,7**

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

9 respostas



Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,2	66,7

BALANÇO GLOBAL	
Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,4 68,1 %	70,8

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

2 respostas

Tentar arranjar forma a que o futebol seja praticado 2 duas vezes por semana não uma num campo de 11

Informar melhor os futuros alunos e ter melhores condições, isto é, quer de treino, quer de logística...

BALANÇO GLOBAL TOTAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Grau Satisfação	Percentagem de satisfeitos
3,8 76,3 %	89,8

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 letivo de 2022-2023, 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 3,8 nas dimensões avaliadas.

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

- Centro de Fitness – sala de musculação com 3,3;
- Centro de Fitness – sala de cárdio-fitness com 3,2;
- Centro de Fitness – limpeza com 3,3;
- Desporto Universitário de Competição – modalidades oferecidas com treinos regulares com 3,2;
- Desporto Universitário de Competição – resolução de problemas com 3,2;
- Desporto Universitário de Competição – rigor e clareza das informações prestadas com 3,1.

Os que apresentam maior grau de satisfação são:

- Centro de Fitness - técnicos das aulas de grupo - competência e simpatia com 4,4;
- Centro de Fitness - técnicos da sala de cárdio e musculação - competência e simpatia com 4,3;
- Centro de Fitness – técnicos da receção - competência e simpatia com 4,4;
- Centro de Fitness – preços praticados com 4,2;
- Centro de Fitness – rigor e clareza das informações prestadas com 4,2;

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: 30 / 10 / 23 O Administrador, (Luís Ceia)