



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)

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

Ano letivo 2023/2024

Viana do Castelo, 16 de setembro de 2024



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 2023/2024 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 2023/2024. Neste sentido, e para uma melhor e detalhada informação, incluem-se os gráficos com a variação de respostas ao longo de cada pergunta.

Metodologia

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 11 respostas, num universo de 113 candidaturas, o que se traduz numa taxa de resposta de 9.73%.

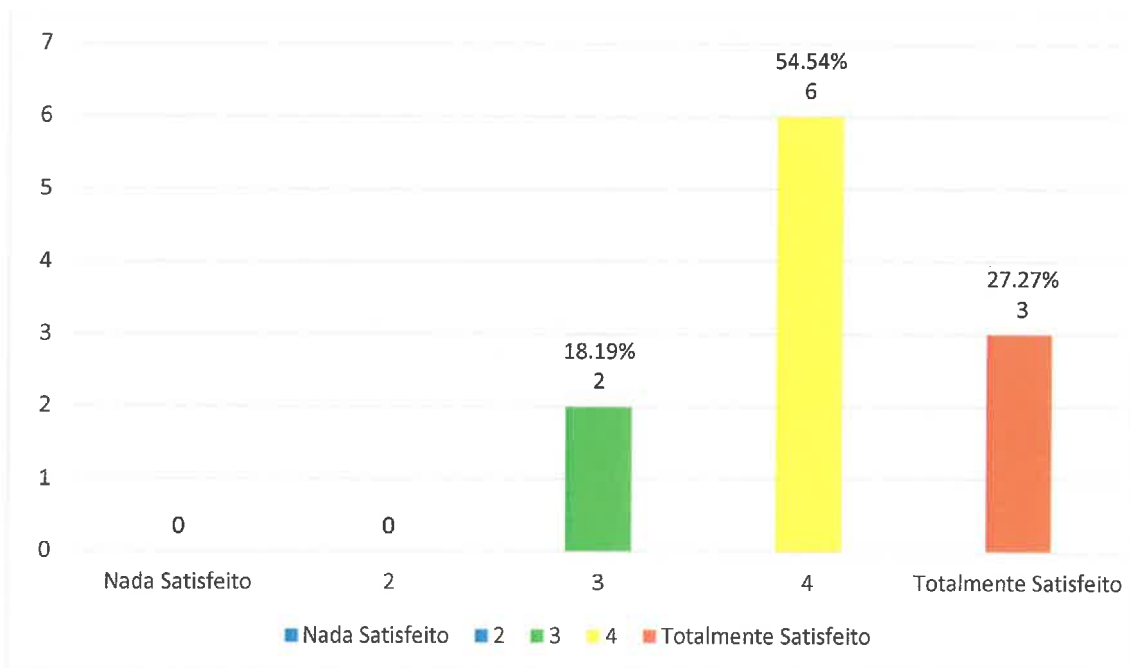
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de forma individual, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

Apresentação dos resultados



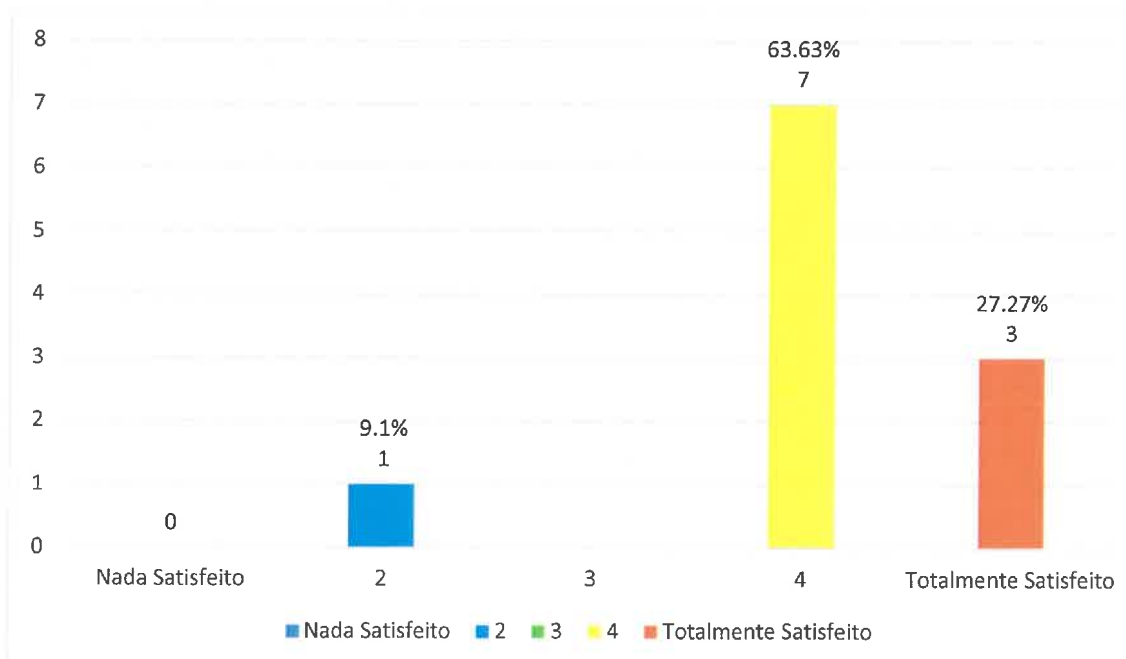
1. FUNCIONAMENTO, ORGANIZAÇÃO E ATENDIMENTO

1.1 Simpatia e cordialidade no atendimento



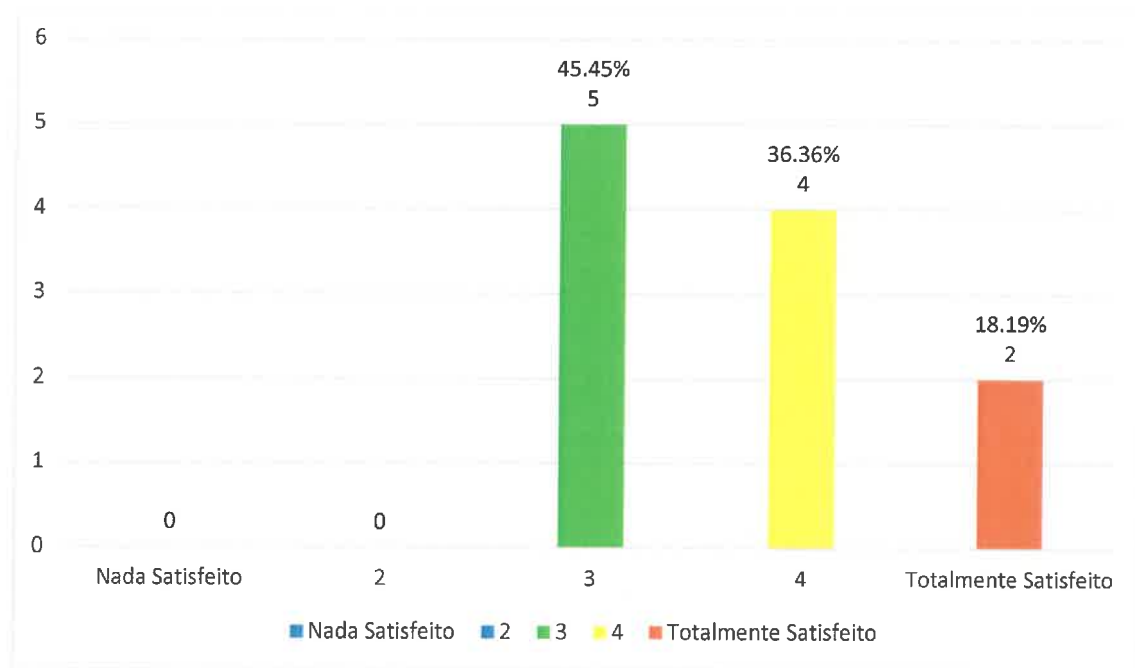
GRAU SATISFAÇÃO: 4.09

1.2 Organização do processo de candidatura/seleção



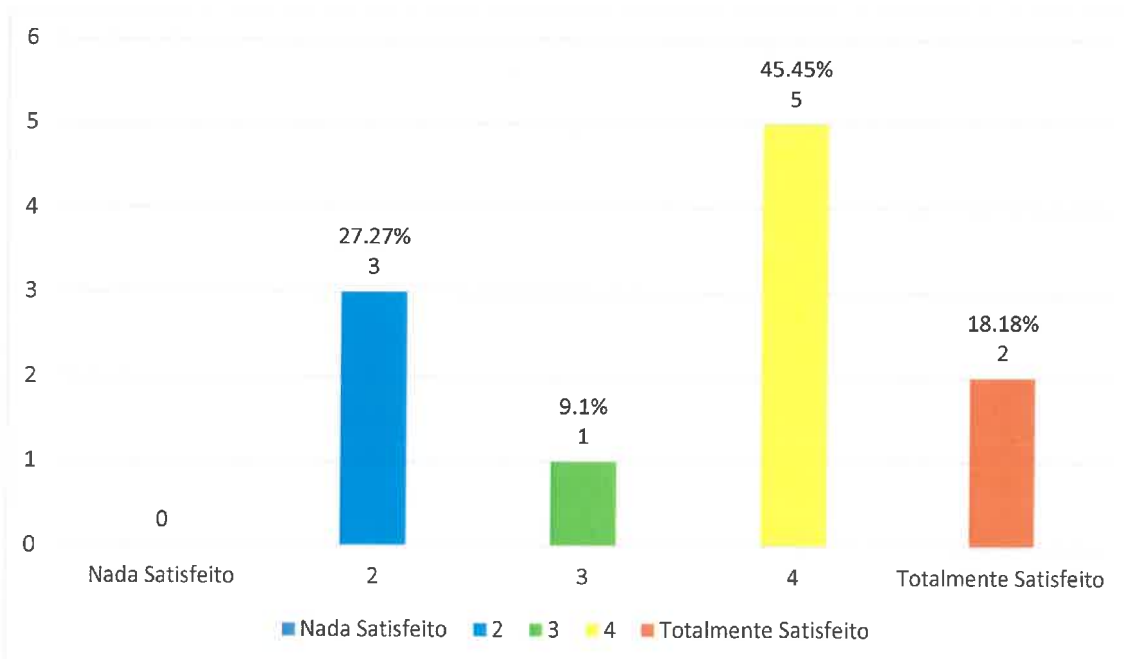
GRAU SATISFAÇÃO: 4.09

1.3 Eficácia na resolução nos pedidos de Bolsa de Apoio Social



GRAU SATISFAÇÃO: 3.72

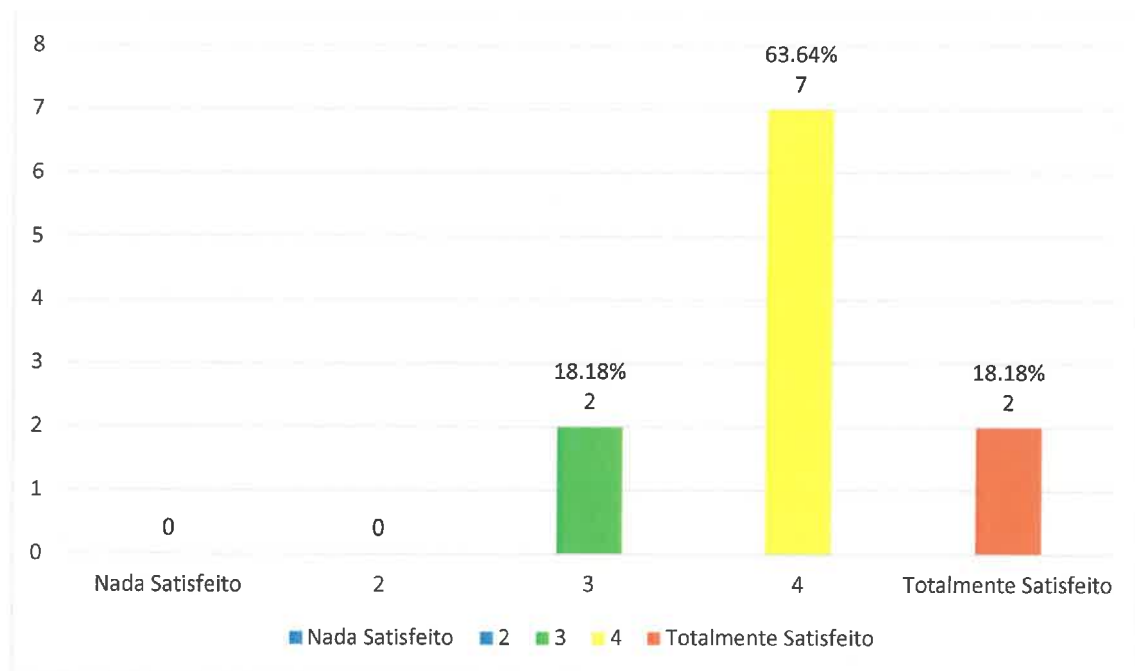
1.4. Informações disponíveis sobre a Bolsa de Apoio Social no site dos SAS



GRAU SATISFAÇÃO: 3.54

1.5. Avaliação Global do Serviço

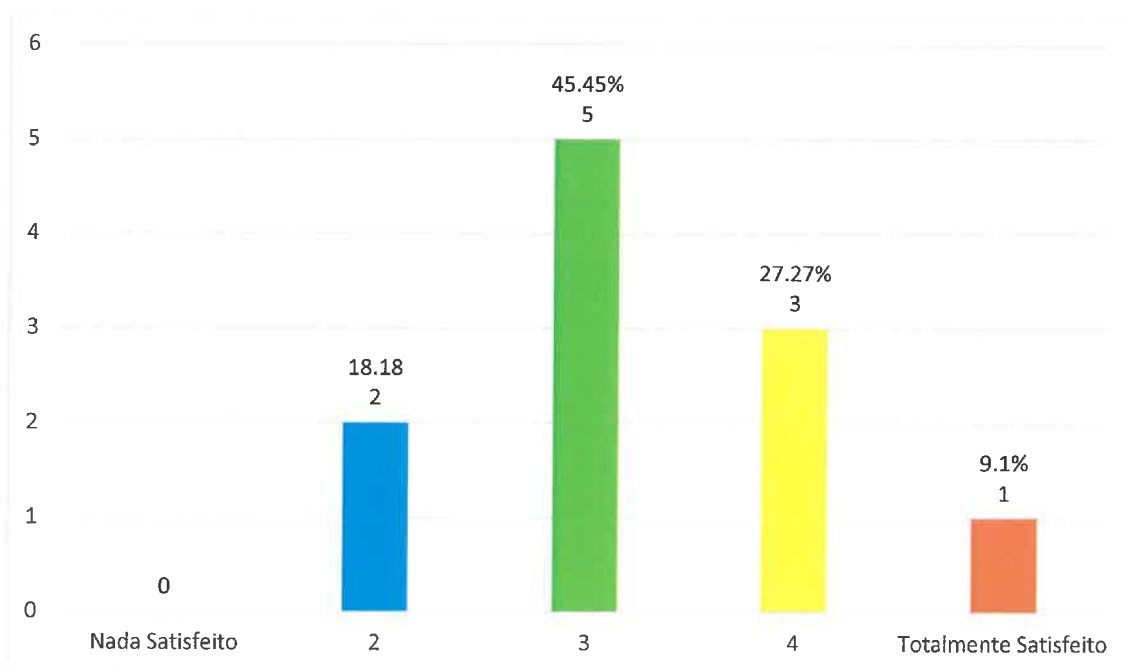
f



GRAU SATISFAÇÃO: 4

2. PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA

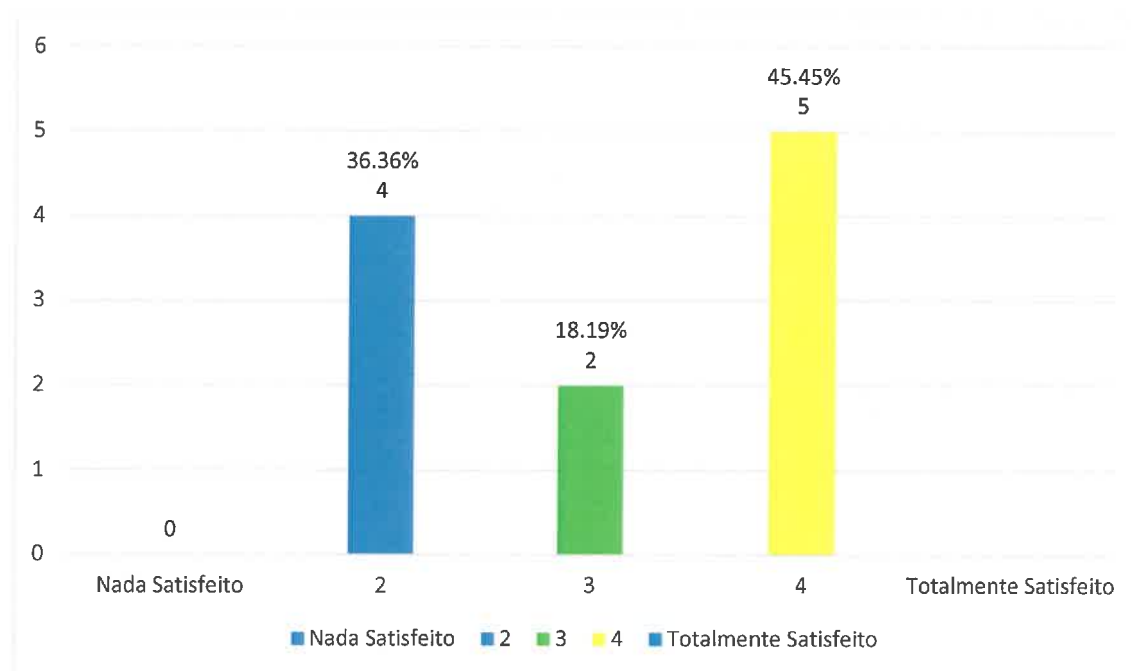
2.1 Obtenção de novos conhecimentos



GRAU SATISFAÇÃO: 3.27

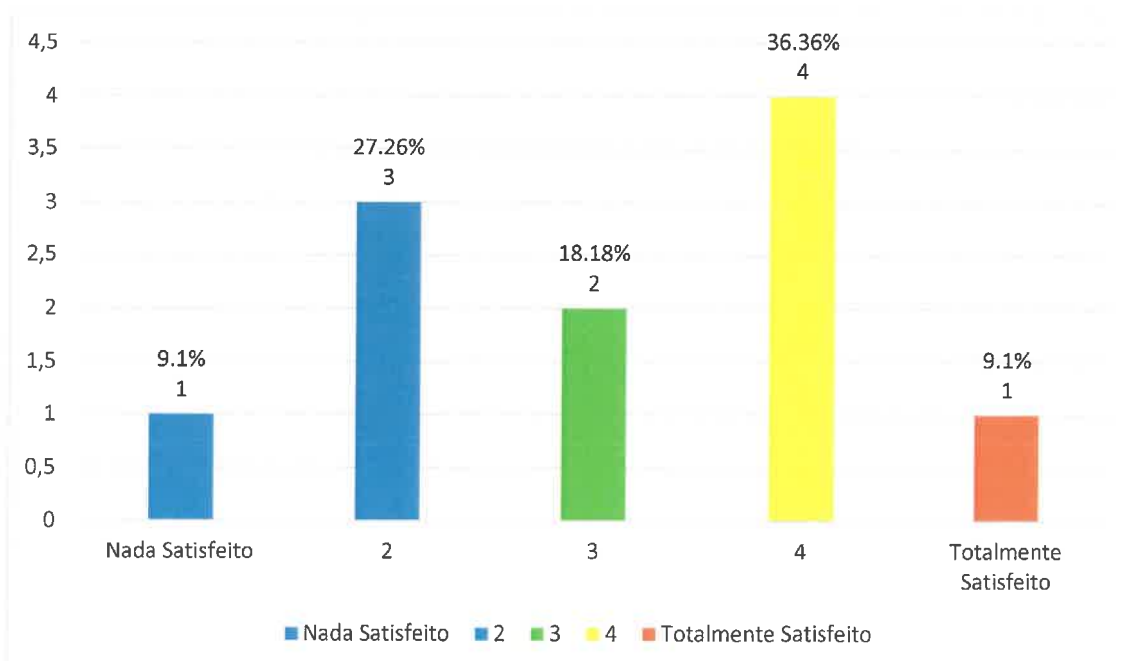


2.2 Resolução de problemas financeiros



GRAU SATISFAÇÃO: 3.09

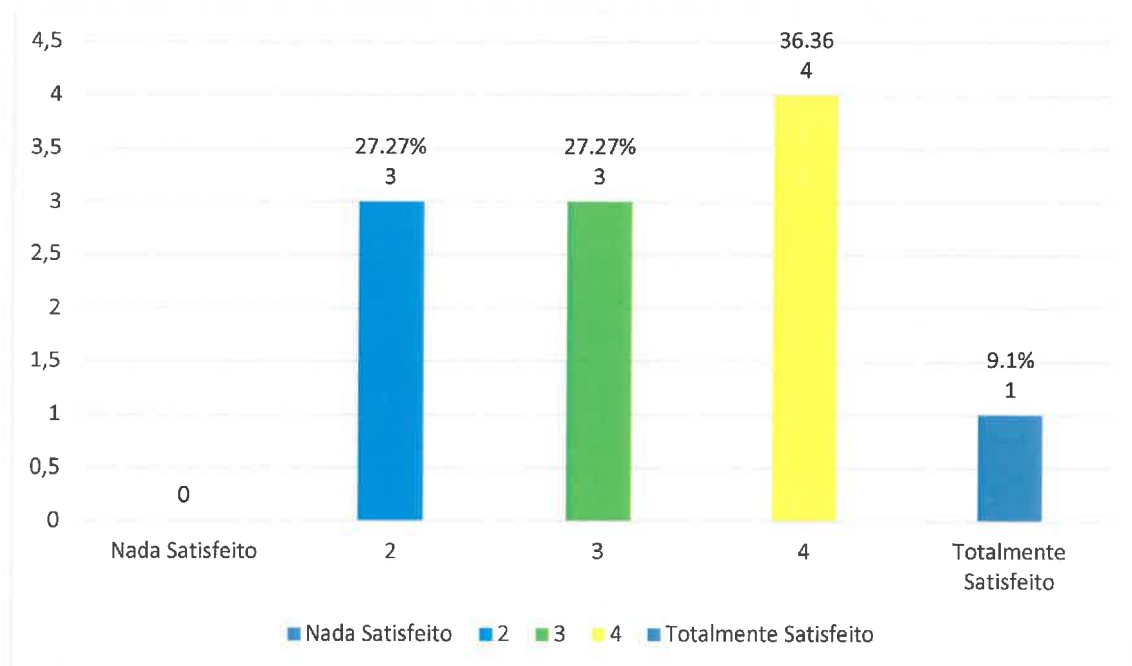
2.3 Contribuição para a continuação dos estudos



GRAU SATISFAÇÃO: 3.09

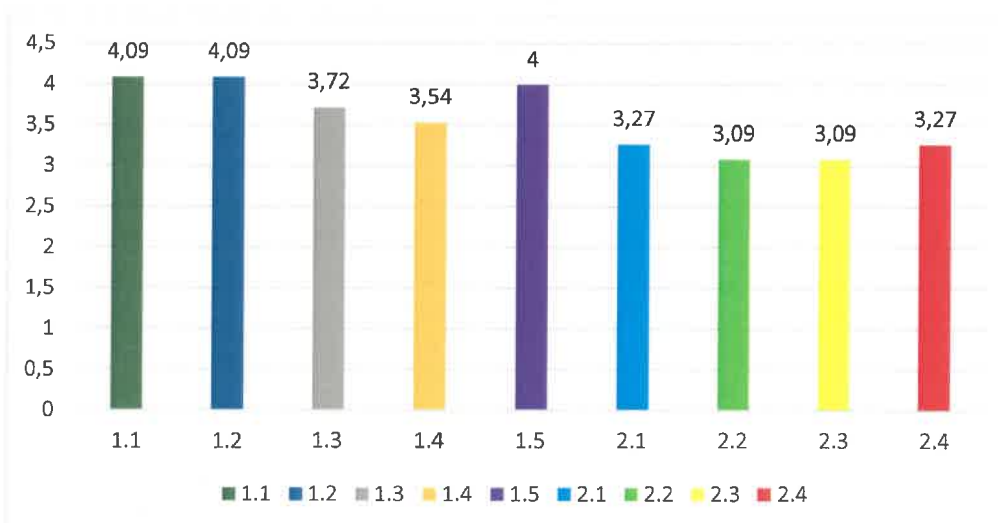
2.4 Contribuição para a integração no mercado de trabalho

d



GRAU SATISFAÇÃO: 3.27

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL

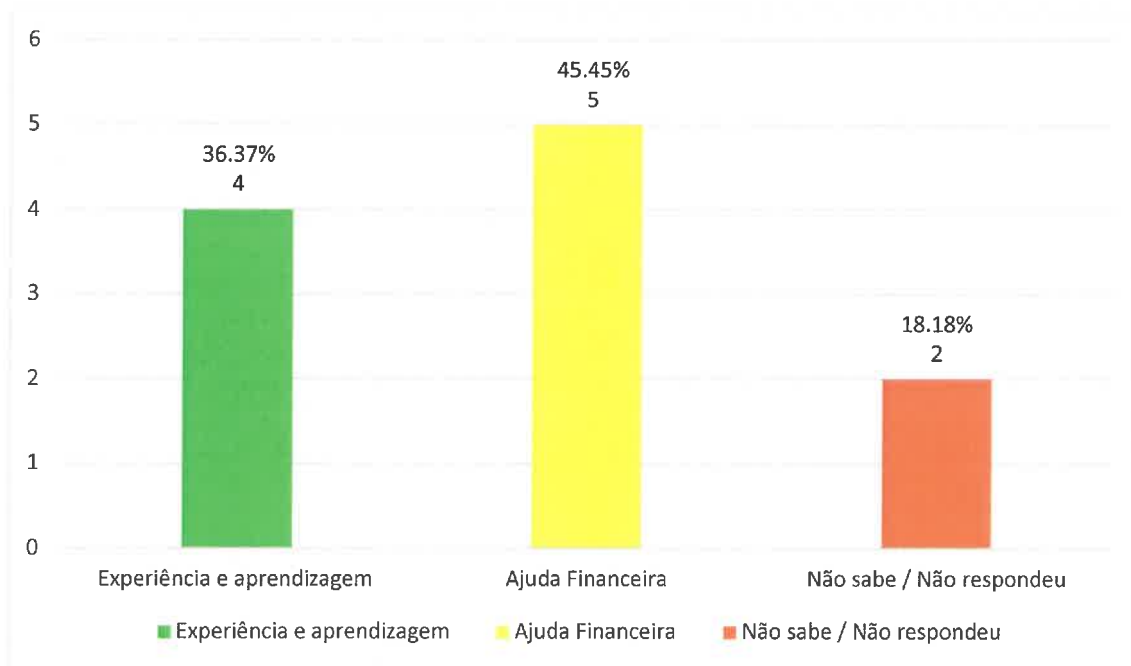


GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.57

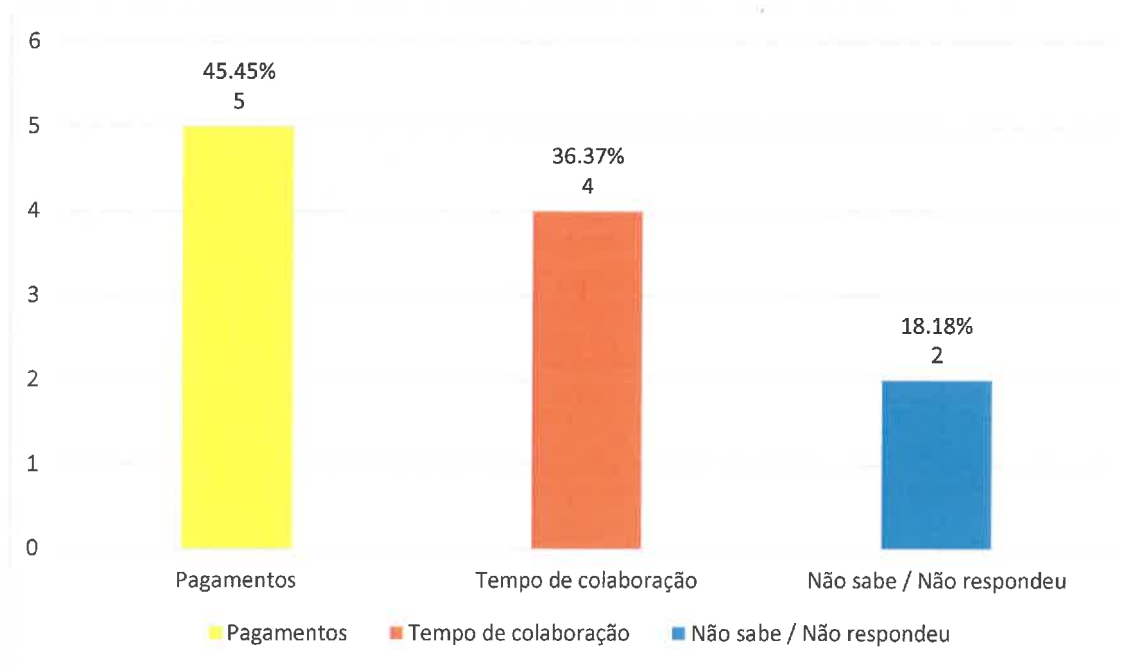
AVALIAÇÃO QUALITATIVA



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

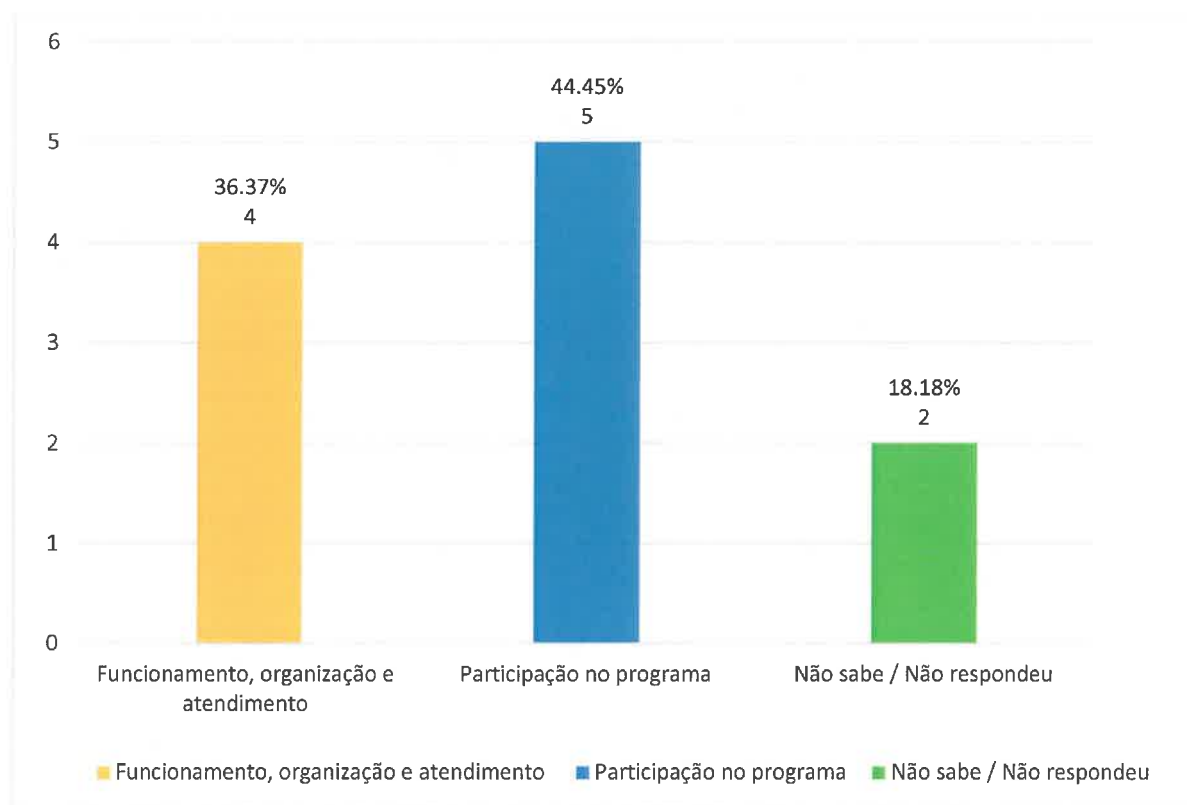


5. Qual o aspeto que menos gosta ao colaborar na bolsa de apoio social?



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

f



Conclusão

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 2023/2024, 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/as abrangidos pela mesma. Este relatório apresenta os resultados do inquérito por questionário realizado junto de todos os alunos/as inscritos nesta bolsa de apoio social, que não se trata só de uma mais-valia económica para o aluno/a, mas também de uma oportunidade de experiência profissional.

Do universo de 113 alunos/as envolvidos nesta iniciativa de Apoio Social durante o ano letivo de 2023/2024, apenas 11 responderam ao Inquérito, o que corresponde a uma participação de 9.73%.

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 45.45% no parâmetro “Informações disponíveis sobre a Bolsa de Apoio Social no site dos SAS” e 63.63% **Muito Satisfeitos** com a “Organização do processo de candidatura/seleção”. Quanto à “Participação no Programa”, os alunos/as inquiridos neste ponto revelaram estar **Satisfeitos** com os benefícios que a participação neste projeto proporciona, nomeadamente, a “Obtenção de novos conhecimentos”, sendo este critério classificado com o Grau de Satisfação mais elevado (3.27).

Relativamente aos restantes pontos, verificou-se que nos critérios “Resolução de problemas financeiros” e “Contribuição para a integração no mercado de trabalho” 45.45% dos inquiridos revelam estar **Muito Satisfeitos**, e no aspeto “Contribuição para a continuação dos estudos”, 36.36% está **Muito Satisfeito**, e 9.1% **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 (45.45%). A fim de colmatar a demora no pagamento da Bolsa de Apoio Social aos alunos/as, 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/as inquiridos é de 3.57 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 subida de 21,5 % 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/as 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	
Publicado	
Data: <u>27/05/24</u>	O Administrador <u>(Luís Ceia)</u>