



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

27.09.24

SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação – Bolsas de Estudo

Ano letivo – 2023-2024

Viana do Castelo, 2 de setembro de 2024

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 2023/2024. No sentido de demonstrar de forma clara e simplificada, os resultados são apresentados de forma gráfica ao longo do presente relatório.

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/as via email, no período compreendido entre 10 de julho e 31 de julho de 2024.

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 100 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 4.3%.

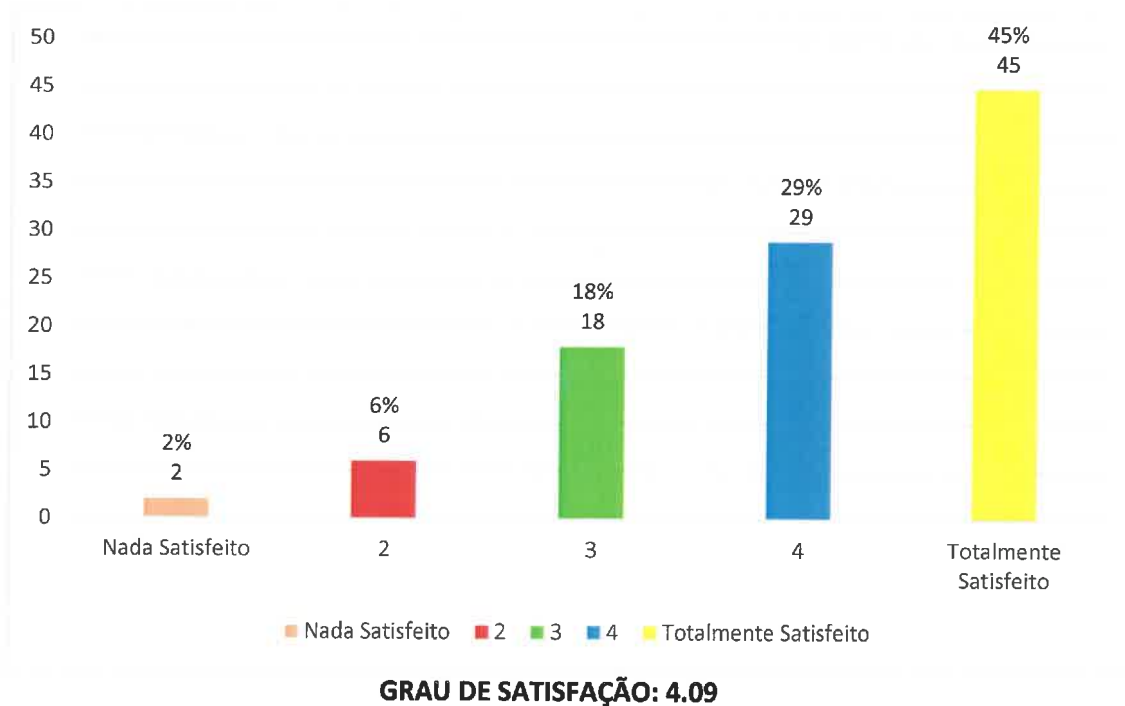
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de forma individual, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

d

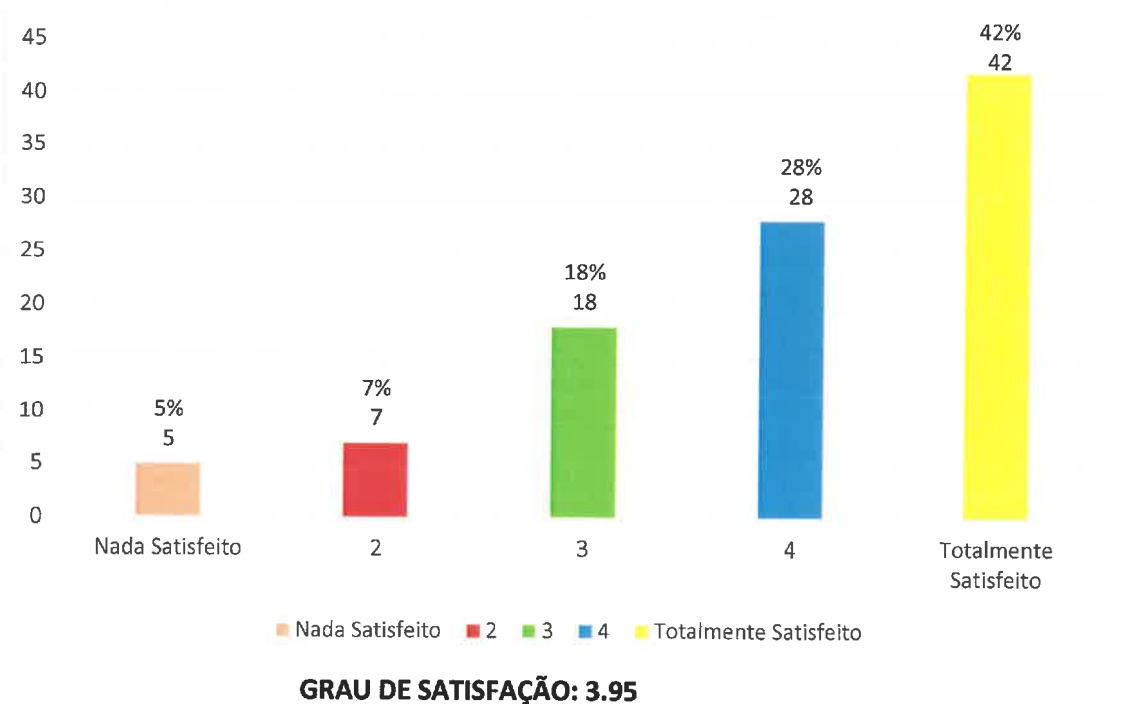
Apresentação dos resultados

1. ATENDIMENTO

1.1. Simpatia e cordialidade

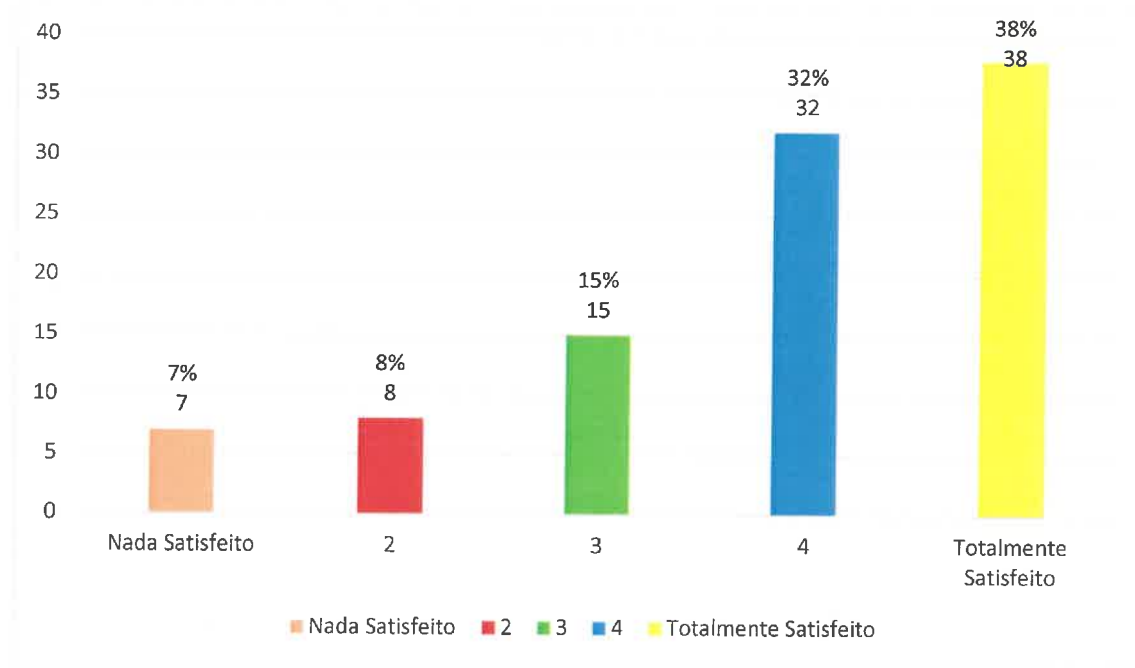


1.2. Clareza na informação prestada



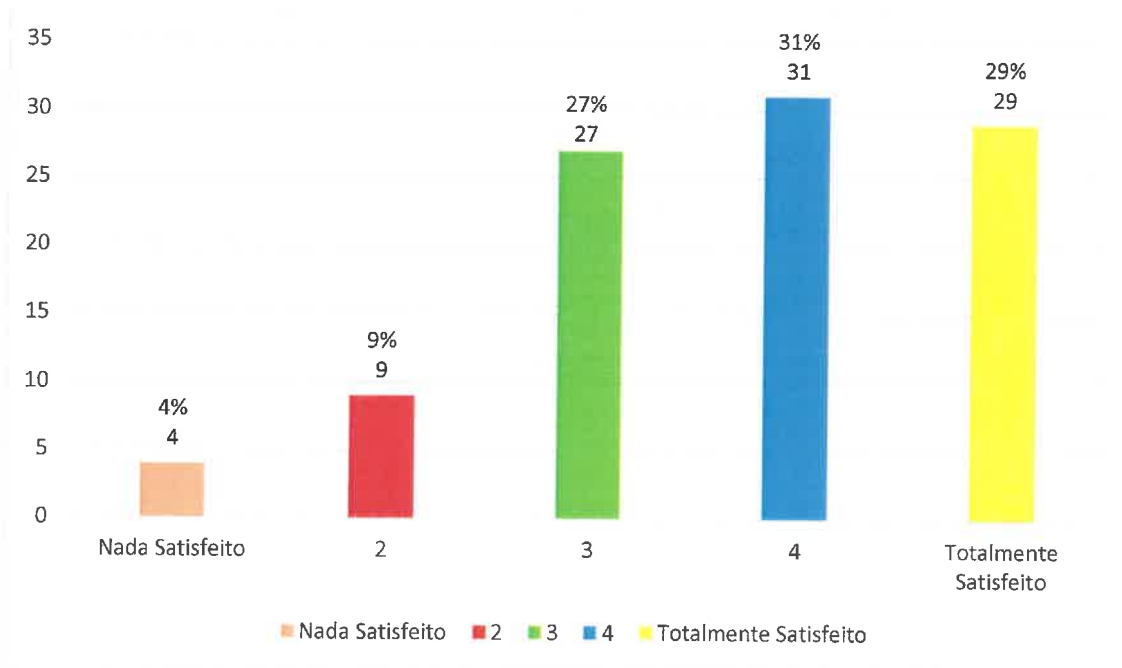
6

1.3. Capacidade de resposta aos problemas apresentados



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.86

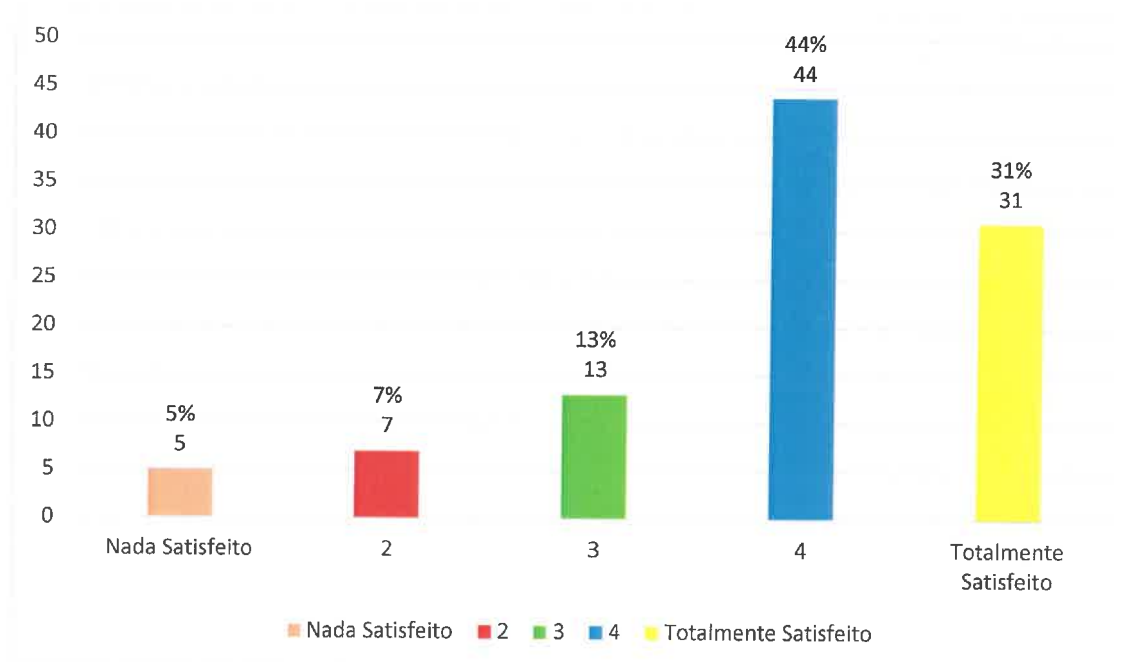
1.4. Horário de funcionamento



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.72

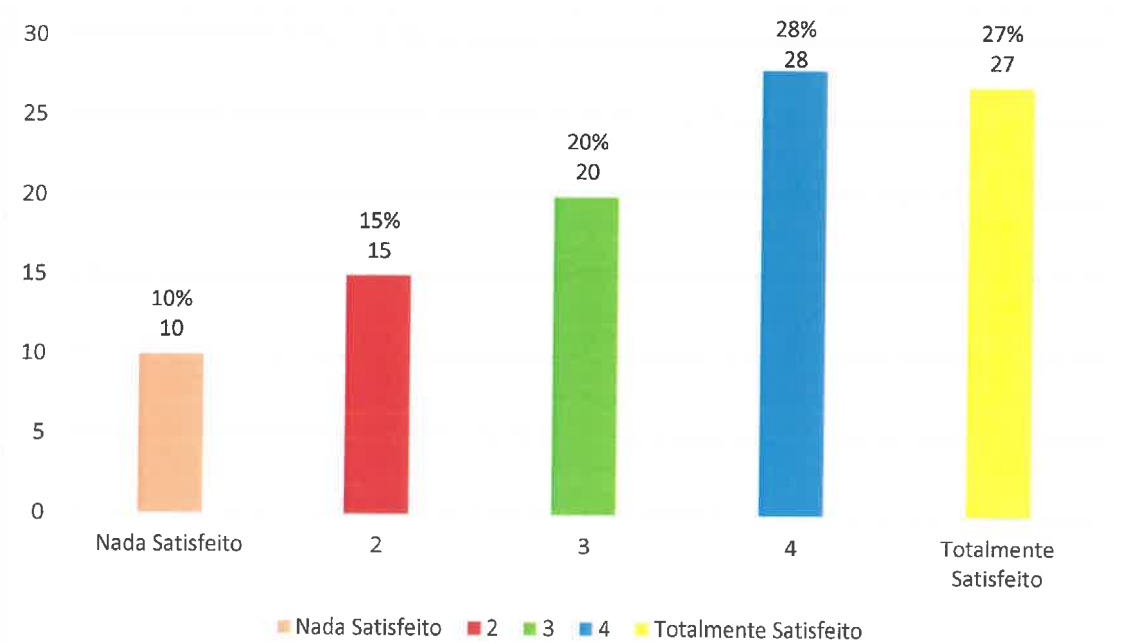
2. PROCESSOS DE CANDIDATURA

2.1. Organização do processo de candidatura



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.89

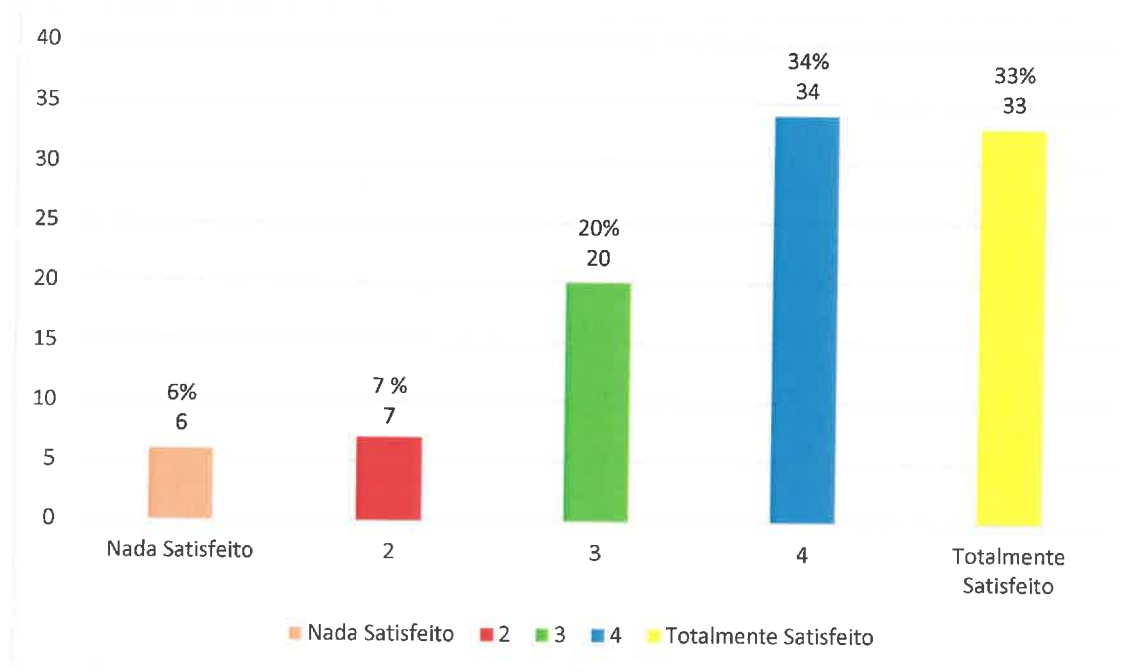
2.2. Data de atribuição da bolsa



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.47

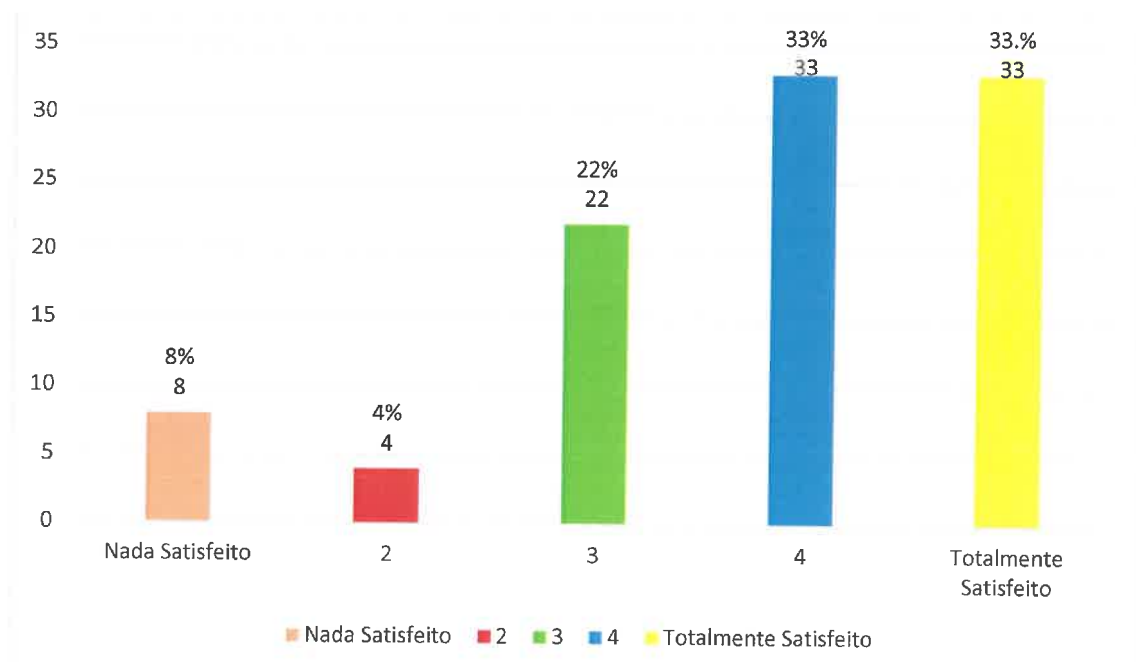
4

2.3. Transparência e rigor na avaliação do processo



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,81

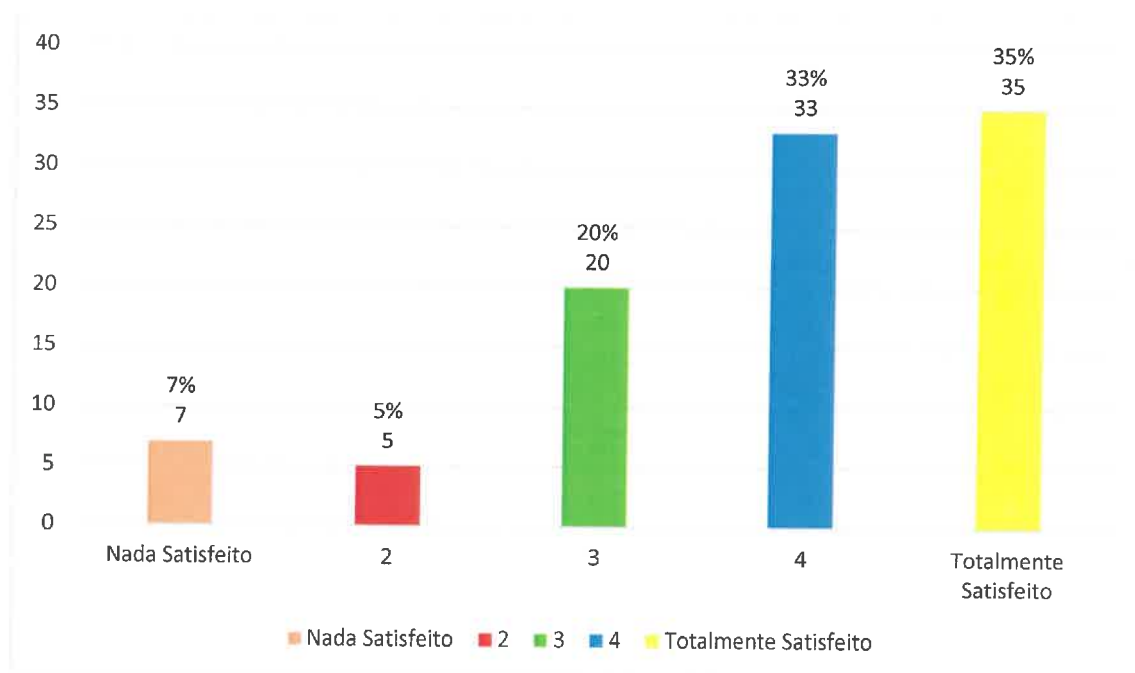
2.4. Eficácia na resolução das solicitações/reclamações



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.79

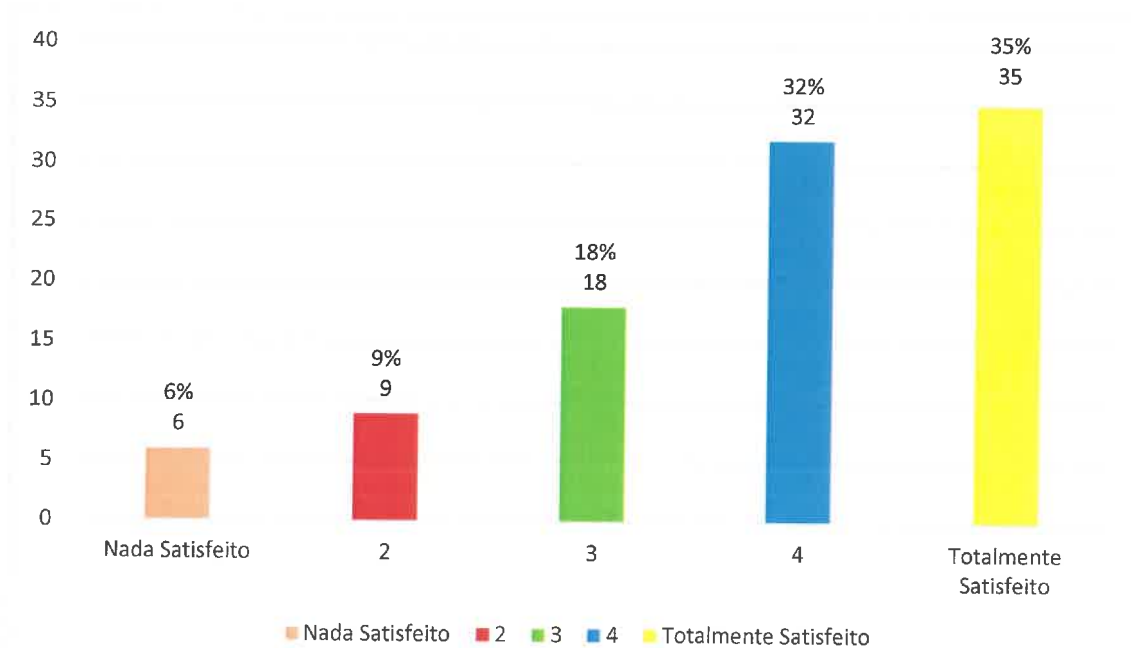
cb,

2.5. Fundamentação da resposta às solicitações / reclamações



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.84

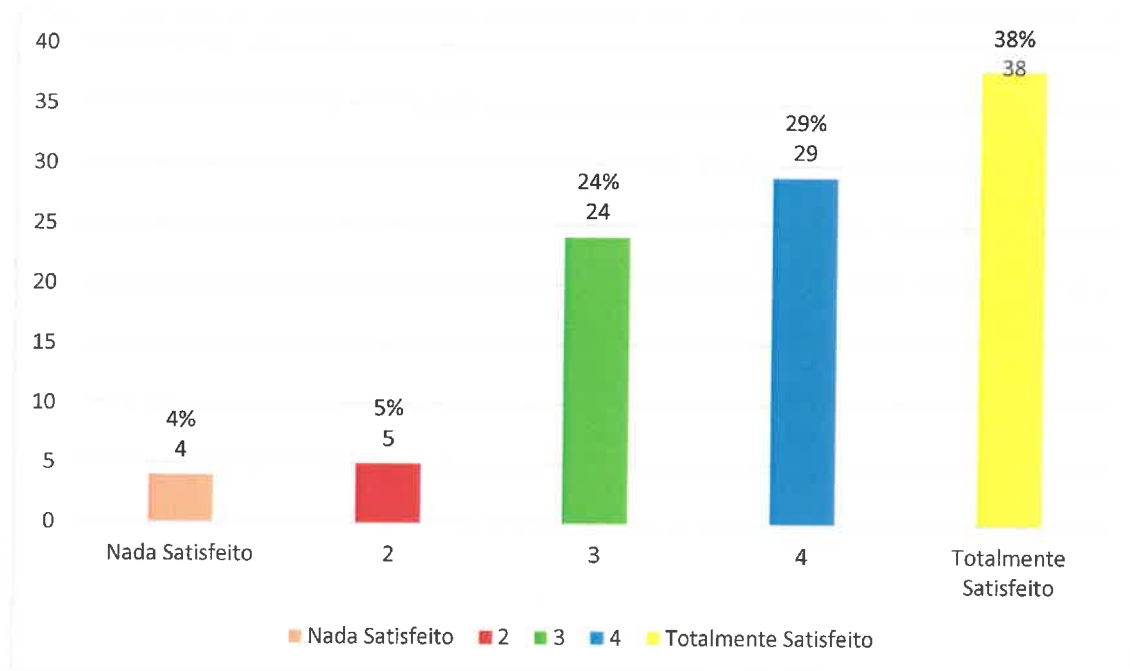
2.6. Informações disponíveis sobre a bolsa de estudo no site dos SAS



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.81

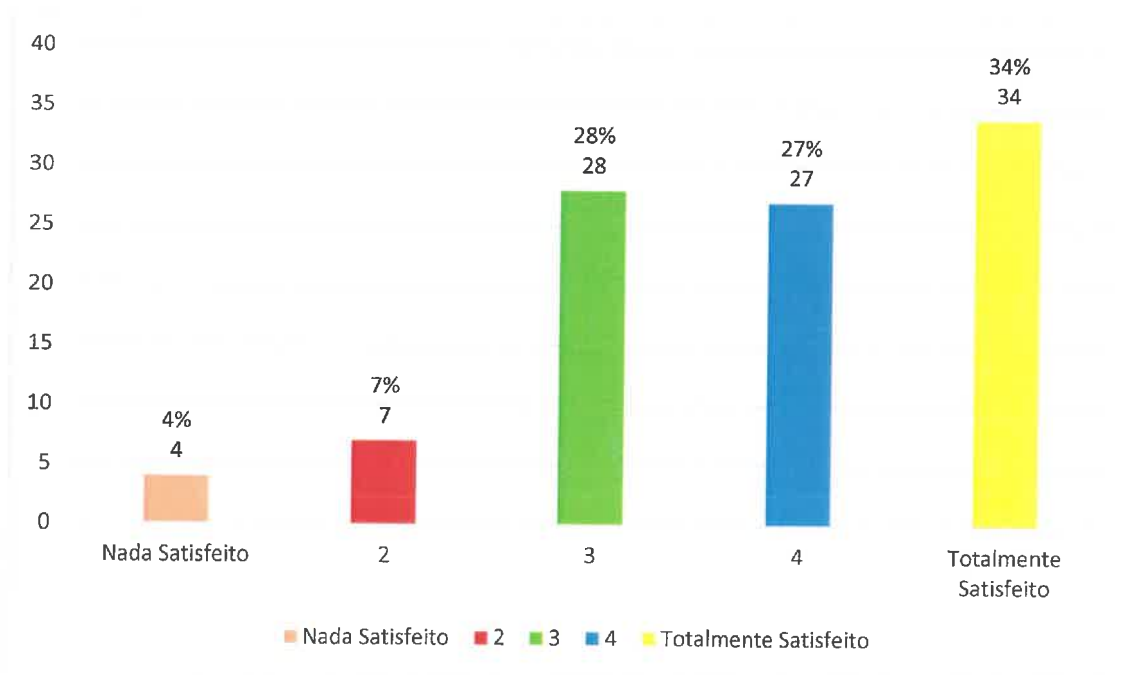
3. FUNCIONAMENTO DA ÁREA DAS BOLSAS

3.1. Experiência de interação com a área de bolsas



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,92

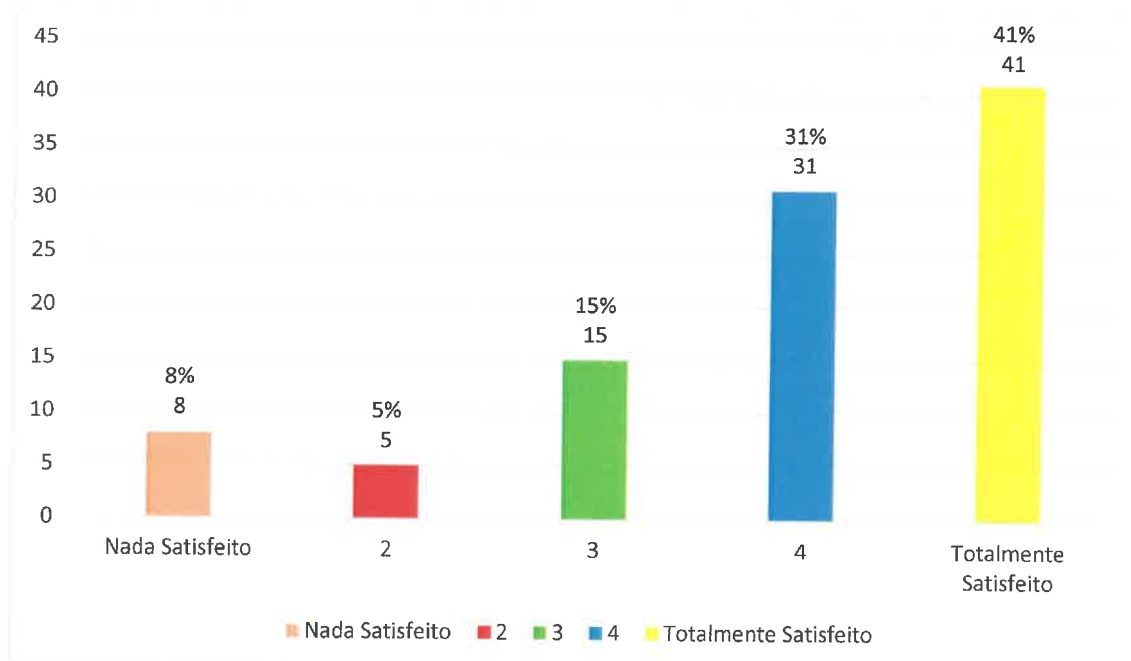
3.2. Comunicação da área de bolsas com os alunos



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.80

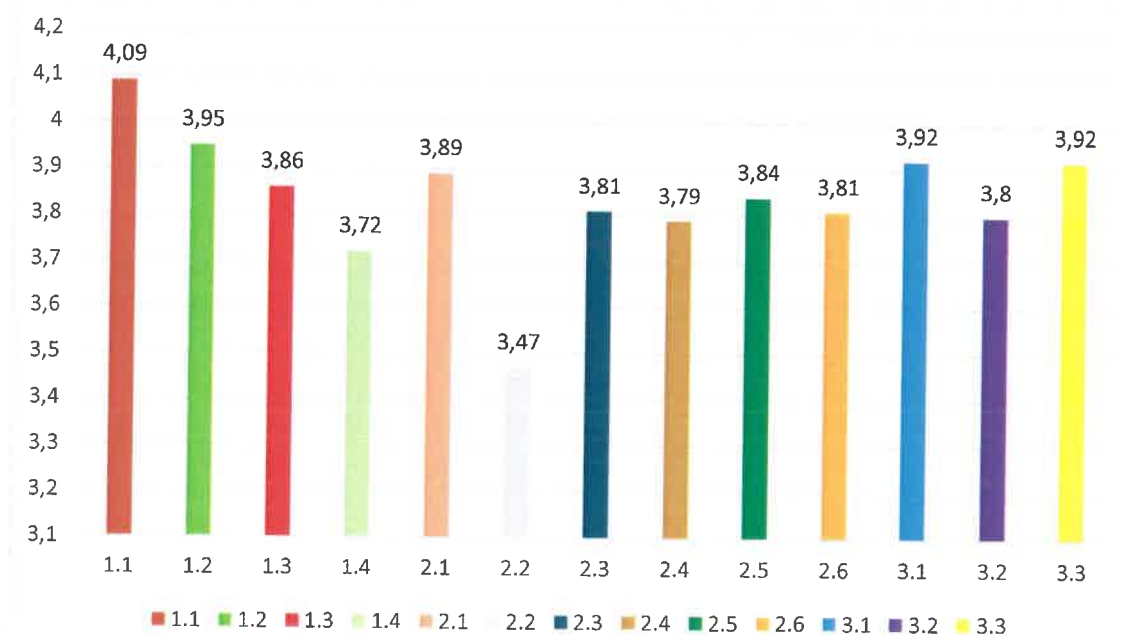
d

3.3. Satisfação Global da área de bolsas



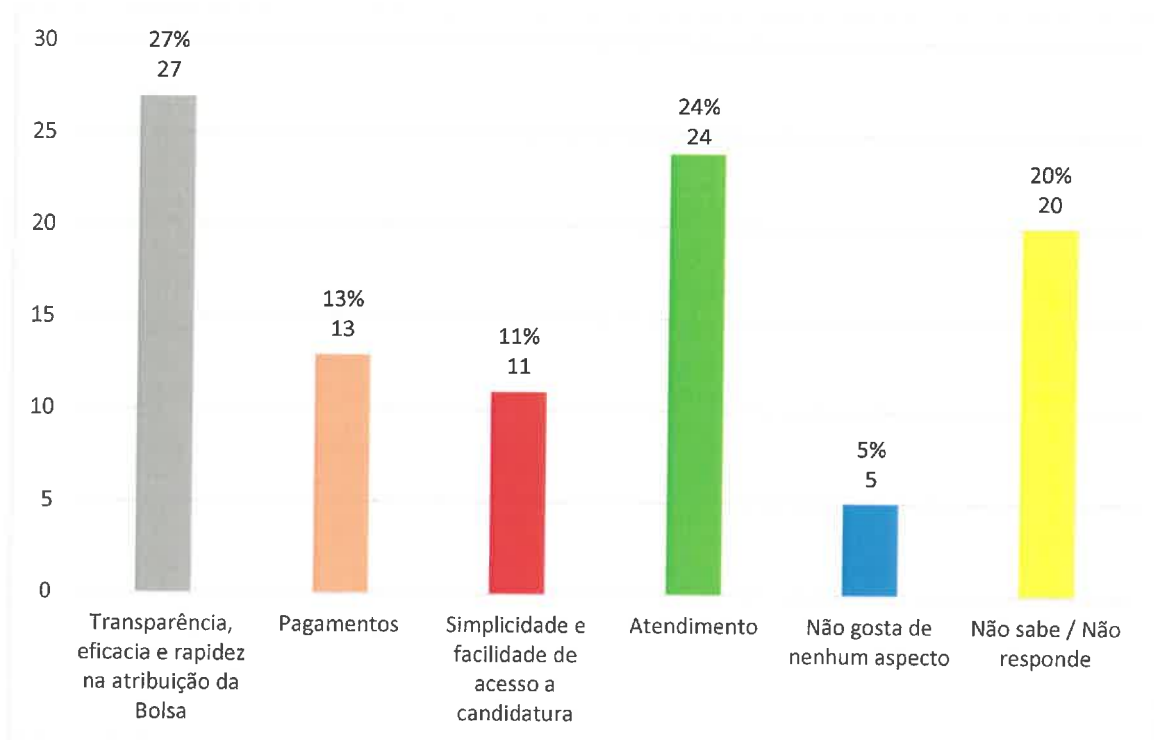
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3.92

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL

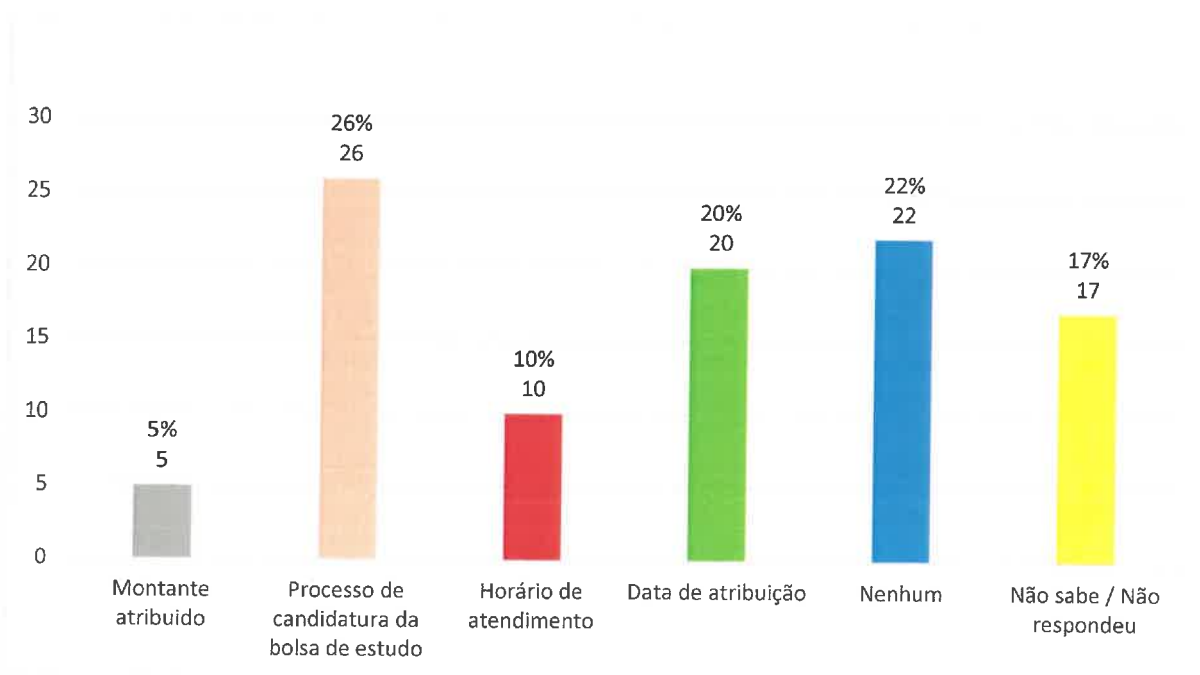


GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.83

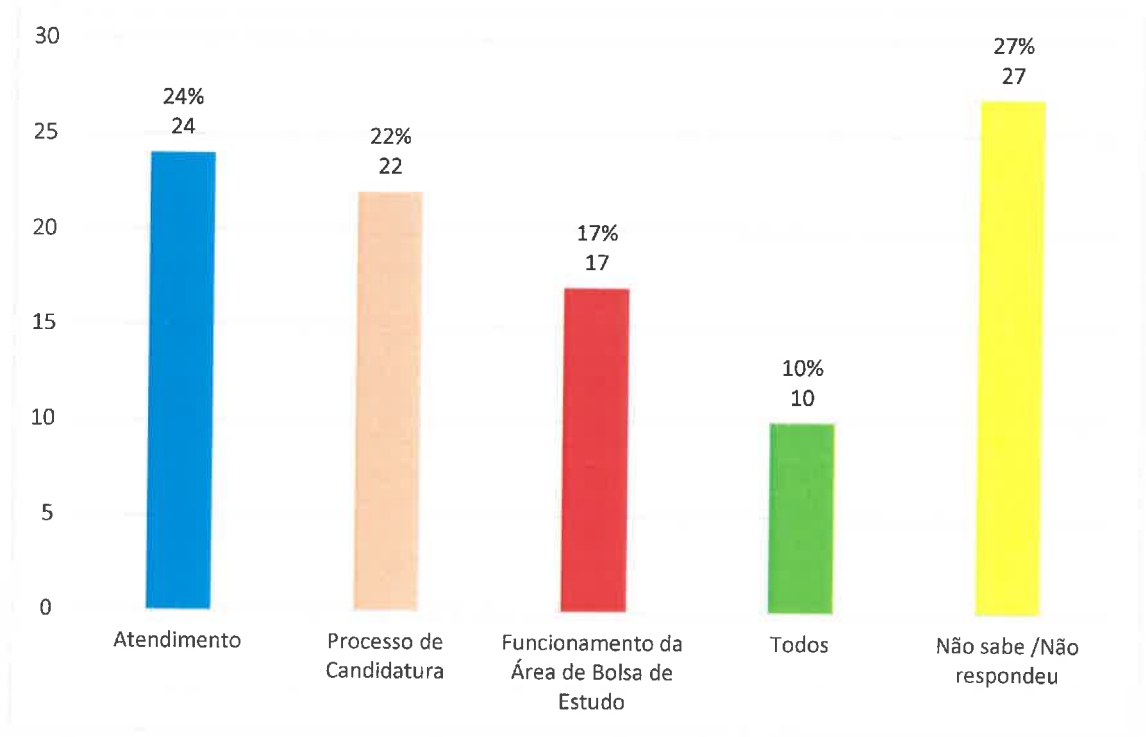
4. Qual o aspecto que mais gosta no funcionamento da área de bolsas de estudo?



5. Qual o aspecto 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?



CONCLUSÃO



Do universo de 2328 alunos/as, 100 responderam ao Inquérito, o que corresponde a uma participação de apenas 4.3%, traduzindo-se numa baixa representatividade da amostra, e cuja tendência tem sido decrescente nos últimos anos.

O parâmetro “Simpatia e cordialidade” destaca-se como aquele que apresenta o índice mais elevado de opiniões positivas, contabilizando 45% de respostas “Totalmente Satisfeito”. Ainda sobre “Atendimento”, o parâmetro “Clareza na informação prestada”. Obteve um grau de satisfação de 3.95, tendo 42% dos inquiridos demonstrado estar “Totalmente Satisfeitos” e 28% “Muito Satisfeitos”.

Relativamente ao “Horário de Funcionamento”, verifica-se um ligeiro aumento do Grau de satisfação (3.72) comparativamente ao ano letivo anterior (3.70), que se considera fruto da disponibilidade permanente através dos vários canais de comunicação (linha telefónica direta, atendimento presencial diário e repostas céleres de emails).

Sobre o aspeto “Processo de candidatura”, cerca de 44% dos alunos/as inquiridos revelaram estar “Muito Satisfeitos” com a “Organização do processo de candidatura”, tendo este parâmetro o Grau de satisfação mais elevado (3.89). No que diz respeito à “Transparência e rigor na avaliação do processo”, 33% dos inquiridos demonstram estar “Totalmente Satisfeitos”. O parâmetro “Informações disponíveis sobre a bolsa de estudo no site dos SAS” destaca-se com um Grau de Satisfação elevado, com uma valoração de 3.81, tendo 35% dos inquiridos revelado estar “Totalmente Satisfeito”.

Ainda sobre o aspeto “Processo de candidatura”, 10% dos inquiridos manifestam-se “Nada Satisfeitos” com a “Data de atribuição da bolsa”, tendo sido o indicador avaliado de forma menos favorável com 3.47. No entanto, importa salientar que, neste ano letivo, registou-se uma melhoria significativa no cumprimento do prazo estipulado para análise e processamento das candidaturas, uma vez que, em dezembro de 2023 já se encontravam despachadas 96% das candidaturas.

Relativamente ao “Funcionamento da área das Bolsas”, o aspeto “Satisfação Global da área de bolsas” obteve um Grau de satisfação de 3.92, superior à pontuação registada no ano anterior de 3.90, o que reflete uma evolução 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 a “Transparência, eficácia e rapidez na atribuição da Bolsa” com 27%, seguindo-se o “Atendimento” com 24%.

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/as aos serviços prestados pela Área de Bolsas de Estudo no ano letivo 2023/2024 foi satisfatória tendo-se registado um Grau de Satisfação Global de 3.83. Comparativamente ao ano letivo anterior 2022/2023, 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 Anaujo

Despacho do Administrador

Permanece-se.

Data: 27/09/24

O Administrador

(Luís Ceia)