



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

J

Ação Social (ASO)

SUBPROCESSO DESPORTO (DES)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação

Viana do Castelo, 18 de novembro de 2024

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 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 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 2023-2024.

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 2023-2024.

No final do processo de recolha de dados, dos 499 inquiridos foram submetidas 45 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 9,0% 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.

f

3. Apresentação dos resultados

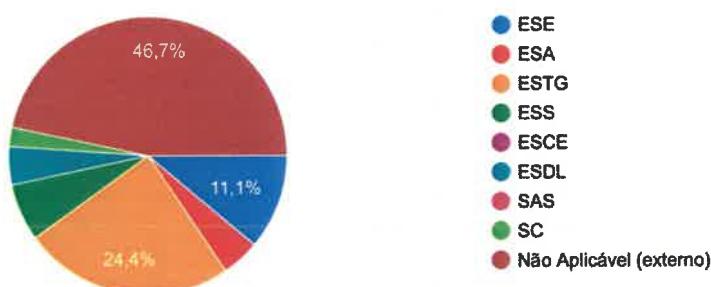
Que tipo de utilizador do serviço é?

45 respostas



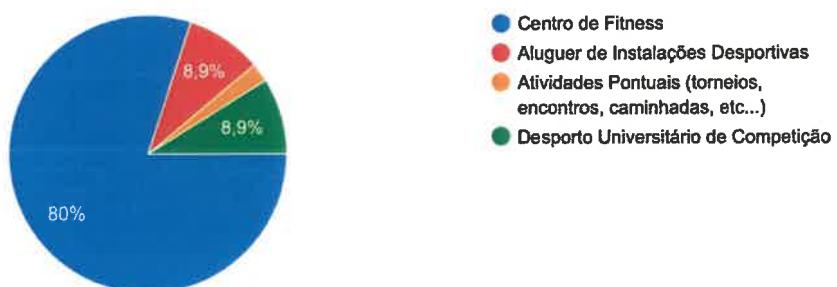
Qual a unidade orgânica em que se encontra inserido?

45 respostas



De qual serviço do Centro Desportivo do IPVC usufruiu?

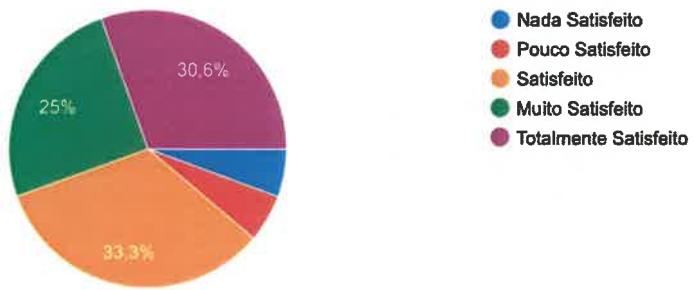
45 respostas



3.1 Centro de Fitness

Horário de funcionamento

36 respostas



Grau Satisfação

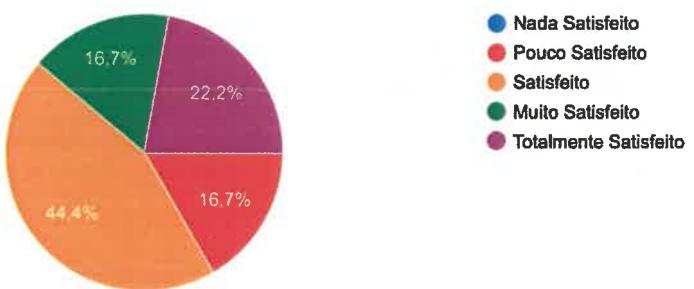
3,7

Percentagem de satisfeitos

88,9

Balneários

36 respostas



Grau Satisfação

3,4

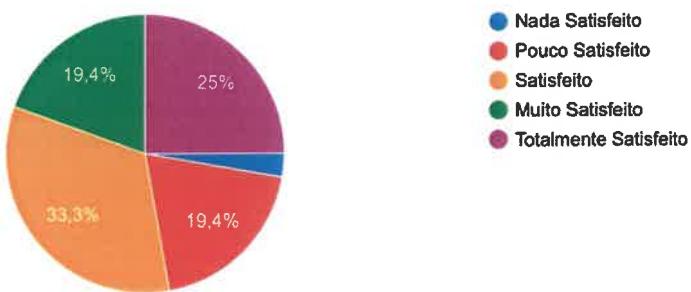
Percentagem de satisfeitos

83,3

6

Sala de aulas de grupo

36 respostas



Grau Satisfação

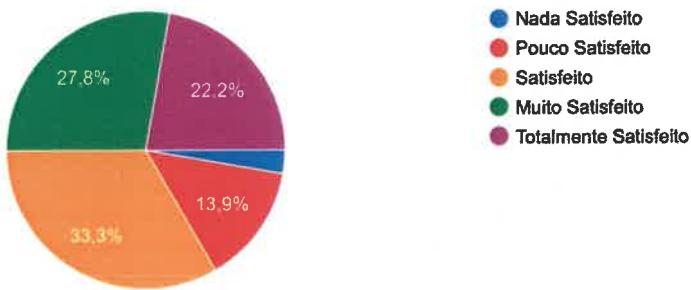
3,4

Percentagem de satisfeitos

77,8

Sala de treino funcional

36 respostas



Grau Satisfação

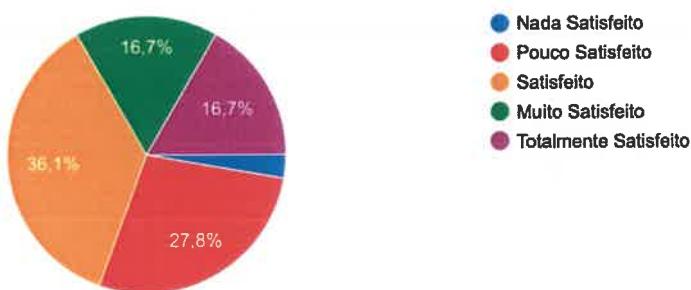
3,5

Percentagem de satisfeitos

83,3

Sala de musculação

36 respostas



Grau Satisfação

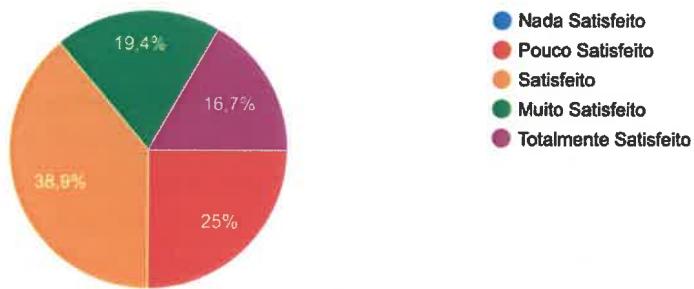
3,2

Percentagem de satisfeitos

69,4

Sala de cárddio-fitness

36 respostas



Grau Satisfação

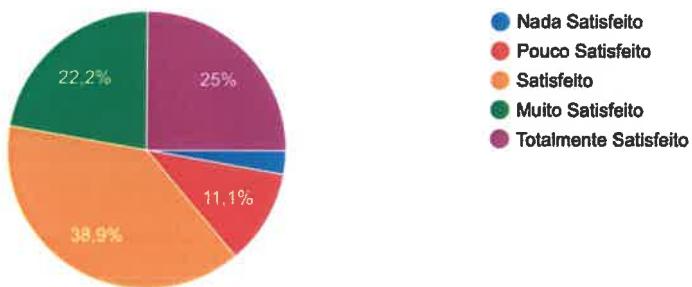
3,3

Percentagem de satisfeitos

75,0

Limpeza

36 respostas



Grau Satisfação

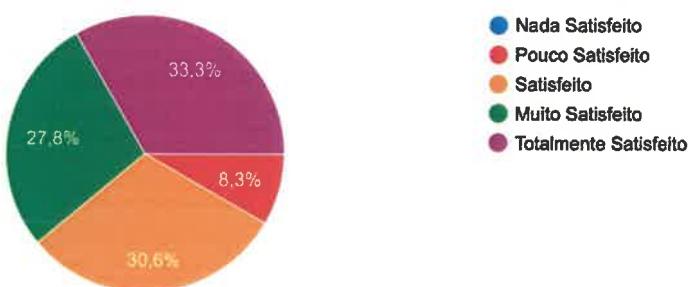
3,6

Percentagem de satisfeitos

86,1

Segurança

36 respostas



Grau Satisfação

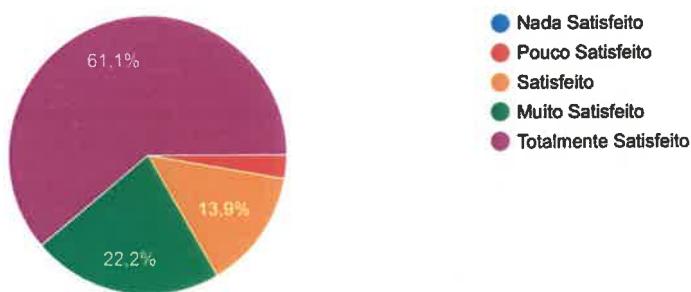
3,9

Percentagem de satisfeitos

91,7

Técnicos das aulas de grupo - competência e simpatia

36 respostas



Grau Satisfação

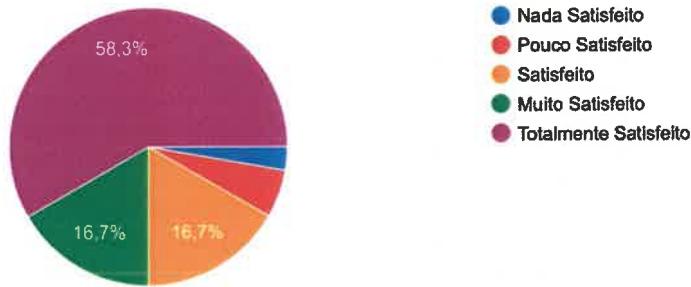
4,4

Percentagem de satisfeitos

97,2

Técnicos da sala de cárddio e musculação - competência e simpatia

36 respostas



Grau Satisfação

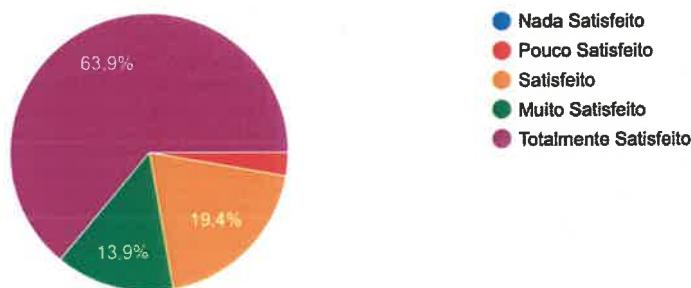
4,2

Percentagem de satisfeitos

91,7

Técnicos da receção- competência e simpatia

36 respostas



Grau Satisfação

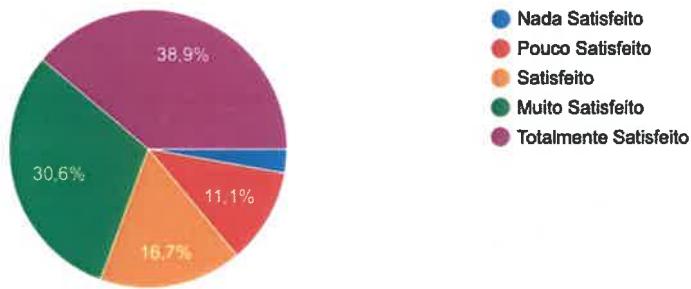
4,4

Percentagem de satisfeitos

97,2

Programas de treino

36 respostas



Grau Satisfação

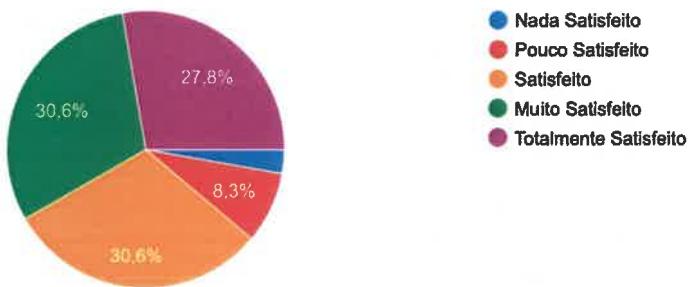
3,9

Percentagem de satisfeitos

86,1

Atividades oferecidas

36 respostas



Grau Satisfação

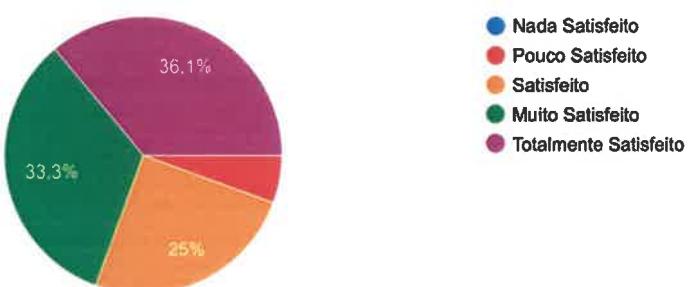
3,7

Percentagem de satisfeitos

88,9

Preços praticados

36 respostas



Grau Satisfação

4,0

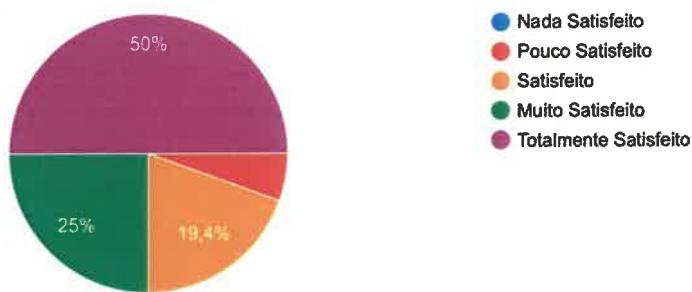
Percentagem de satisfeitos

94,4

f

Rigor e clareza das informações prestadas

36 respostas



Grau Satisfação

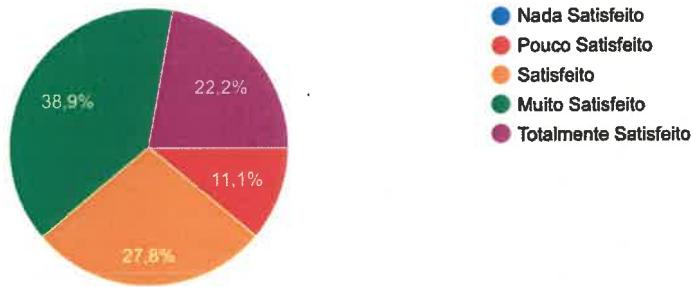
4,2

Percentagem de satisfeitos

94,4

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

36 respostas



Grau Satisfação

3,7

Percentagem de satisfeitos

88,9

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

3,8

75,7%

Percentagem de satisfeitos

87,2

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

5 respostas

Melhoria limpeza, chove na sala, aulas e coreografias repetitivas há mais de dois anos, nada inovador!

Desinfetante para cada um utilizar quando usa os tapetes. Passar swiffer no chão da aula de grupo. No fim do dia parece ter areias...

Melhores instalações

Têm urgentemente de pensar nos horários do ginásio. Principalmente se vai haver mudanças, poderiam aproveitar para praticar os horários praticados em todos os outros ginásios da cidade. Porque se assim for, certamente haverá mais pessoas interessadas em frequentar o vosso ginásio.

Acredito que a principal questão é o calor excessivo dentro das salas (grupo, funcional e musculação) durante o verão. A circulação de ar é baixa e não existe ar condicionado, o que torna o ambiente desagradável.

Não há um serviço de avaliação física oferecida pelo centro, apenas no serviço de personal trainer. A avaliação é fundamental para acompanhar a evolução e para motivação dos participantes.

Outra questão é quanto aos equipamentos da sala de musculação. Os colchonetes são de um material difícil de higienizar e estão sempre com aspecto sujo.

3.2 Aluguer de Instalações Desportivas

Qual a instalação desportiva utilizada

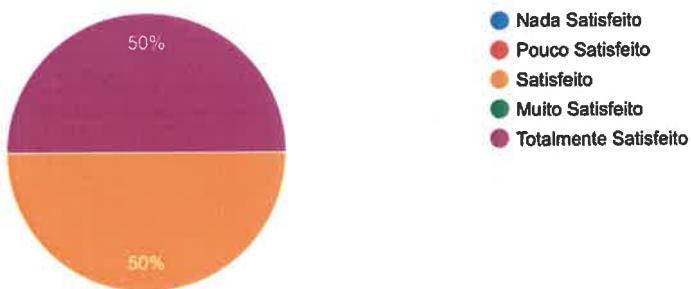
4 respostas



sf

Horário de Funcionamento

4 respostas



Grau Satisfação

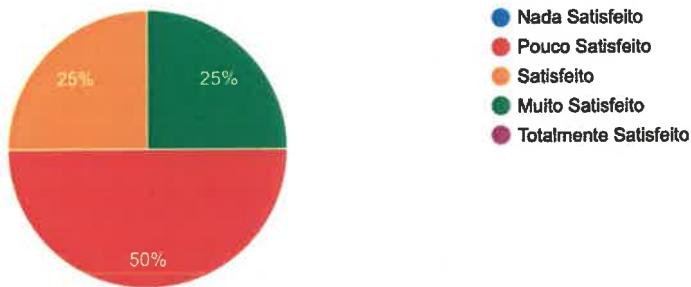
4,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

Balneários

4 respostas



Grau Satisfação

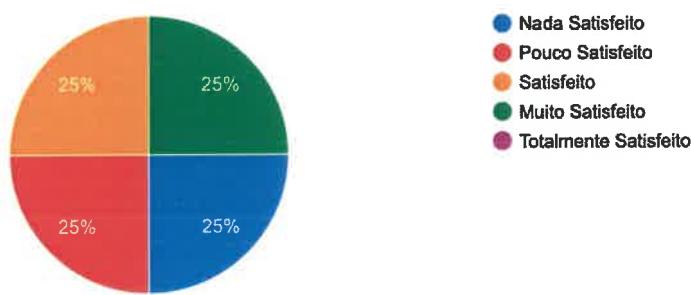
2,8

Percentagem de satisfeitos

50,0

Limpeza

4 respostas



Grau Satisfação

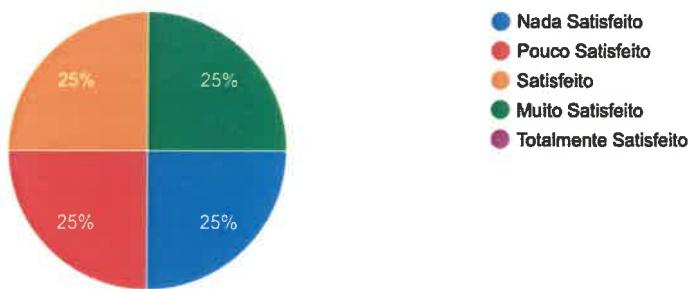
2,5

Percentagem de satisfeitos

50,0

Conservação

4 respostas



Grau Satisfação

2,5

Percentagem de satisfeitos

50,0

Segurança

4 respostas



Grau Satisfação

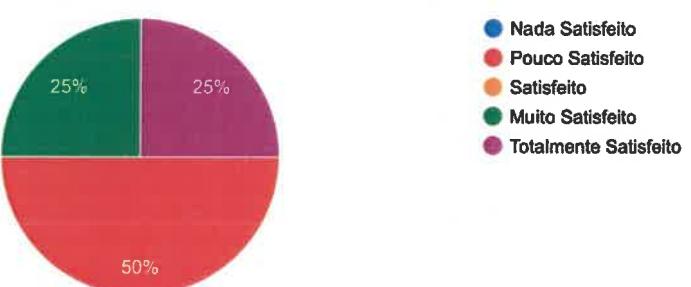
3,5

Percentagem de satisfeitos

75,0

Preços praticados

4 respostas



Grau Satisfação

3,3

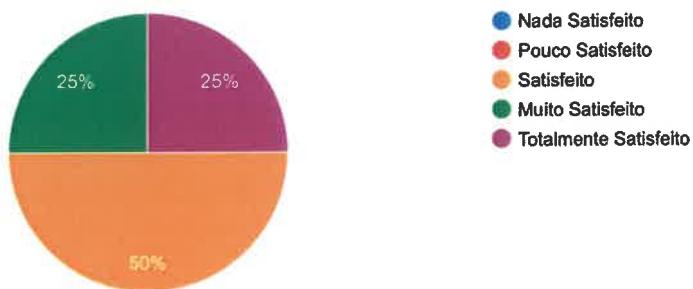
Percentagem de satisfeitos

50,0

(Assinatura)

Rigor e clareza das informações prestadas

4 respostas



Grau Satisfação

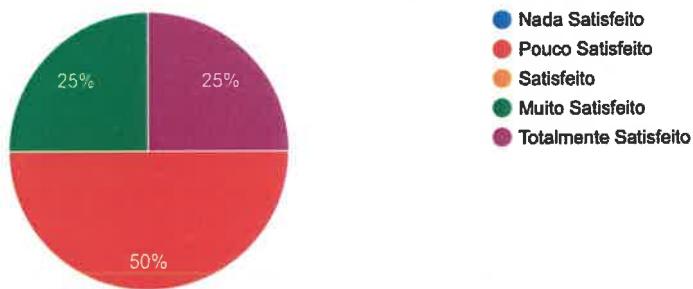
3,8

Percentagem de satisfeitos

100,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

4 respostas



Grau Satisfação

3,3

Percentagem de satisfeitos

50,0

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

3,2

63,8%

Percentagem de satisfeitos

65,6

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

1 resposta

A melhoria principal será a colocação de uma rede por trás da baliza sul e o ajuste da rede da baliza norte, porque durante os jogos é muito comum a bola sair das instalações do campo no lado norte, devido ao facto de a rede estar mal esticada e rasgada. No lado sul, como não há rede, a cada remate temos de parar o jogo para ir buscar a bola, o que é inconveniente. Fica aqui a minha sugestão.

3.3 Atividades pontuais

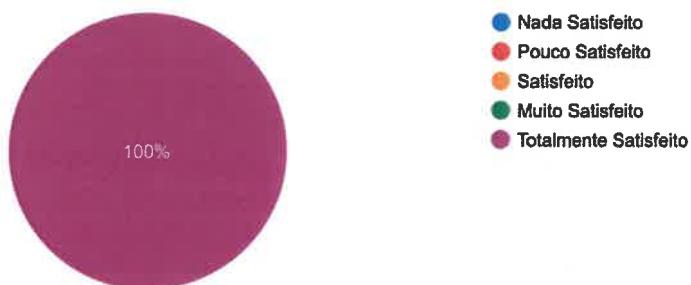
Qual a atividade em que participou?

1 resposta

Treinos de desporto de Monserrate

Qualidade da atividade

1 resposta



Grau Satisfação

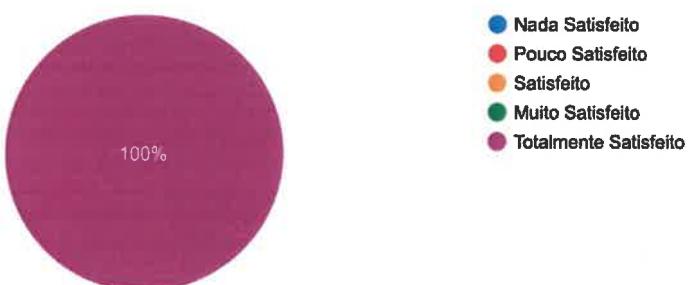
5,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

Empenho na resolução de problemas

1 resposta



Grau Satisfação

5,0

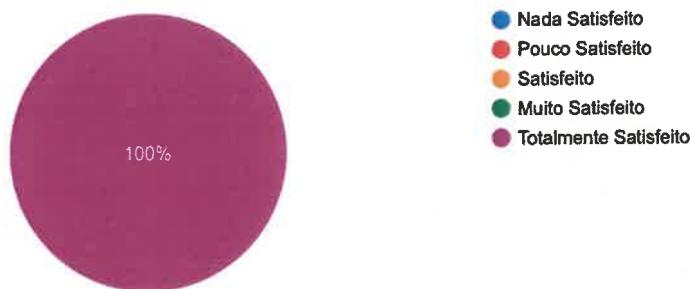
Percentagem de satisfeitos

100,0

(Assinatura)

Acompanhamento técnico demonstrado

1 resposta



Grau Satisfação

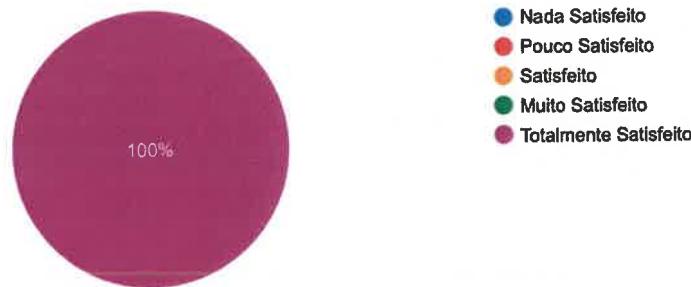
5,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

Rigor e clareza das informações prestadas

1 resposta



Grau Satisfação

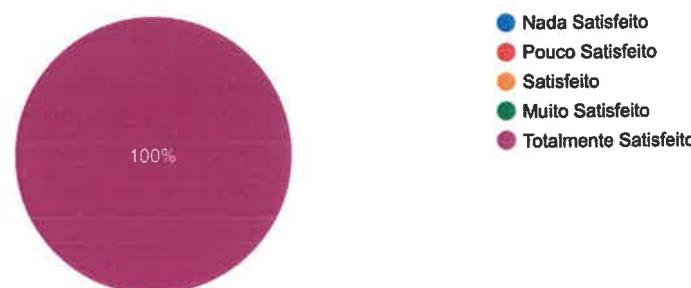
5,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

Símpatia e cortesia no atendimento

1 resposta



Grau Satisfação

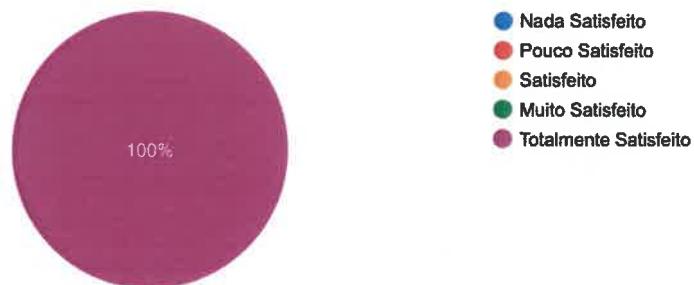
5,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

Preços praticados

1 resposta



Grau Satisfação

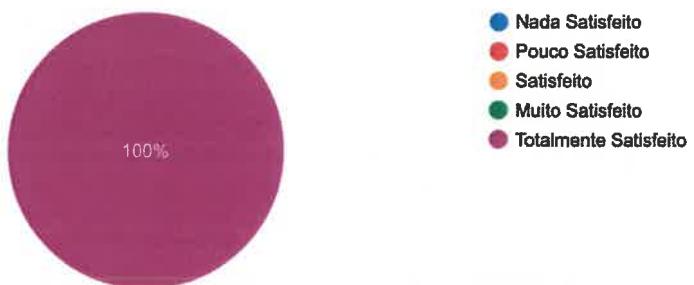
5,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

1 resposta



Grau Satisfação

5,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

5,0

100,0%

Percentagem de satisfeitos

100,0

3.4 Desporto Universitário de Competição

Em que modalidade, ou modalidades, se encontra inscrito?

4 respostas

•

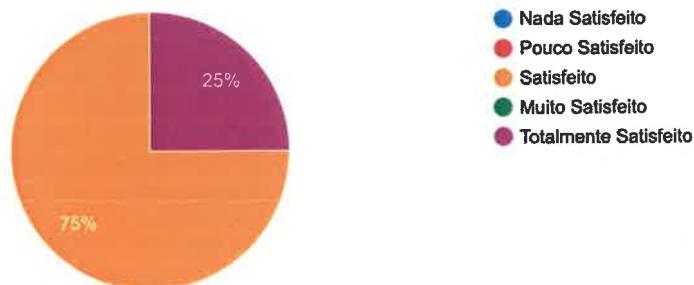
Atletismo

Futebol 11

Futsal

Horários dos treinos

4 respostas



Grau Satisfação

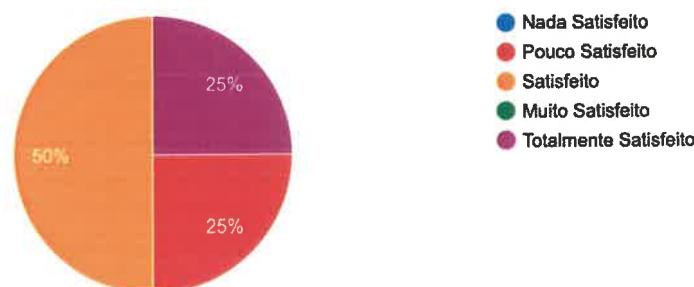
3,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Local dos treinos

4 respostas



Grau Satisfação

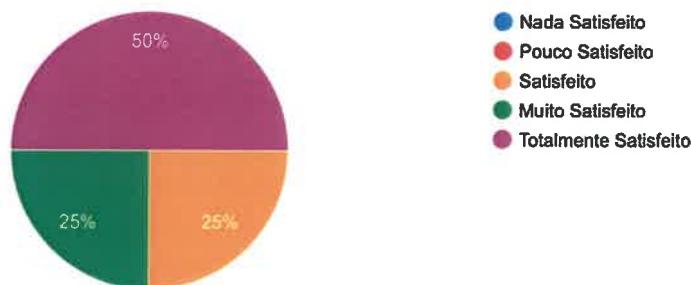
3,3

Percentagem de satisfeitos

75,0

Treinador da modalidade - competência e simpatia

4 respostas



Grau Satisfação

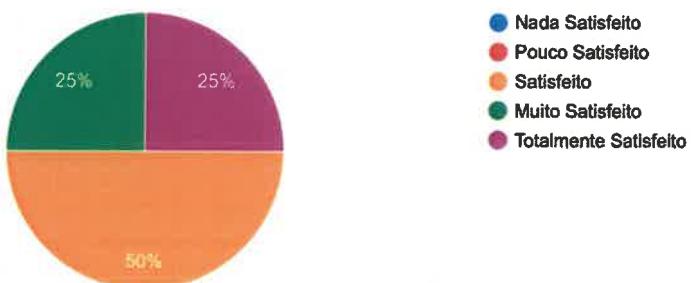
4,3

Percentagem de satisfeitos

100,0

Modalidades oferecidas com treinos regulares

4 respostas



Grau Satisfação

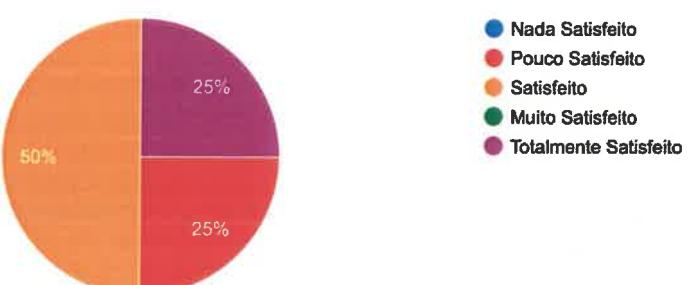
3,8

Percentagem de satisfeitos

100,0

Resolução de problemas

4 respostas



Grau Satisfação

3,3

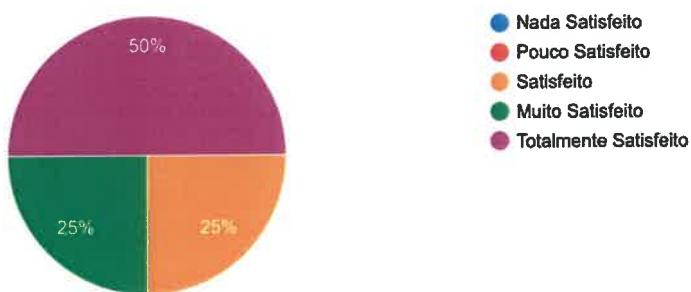
Percentagem de satisfeitos

75,0

f

Preços praticados

4 respostas



Grau Satisfação

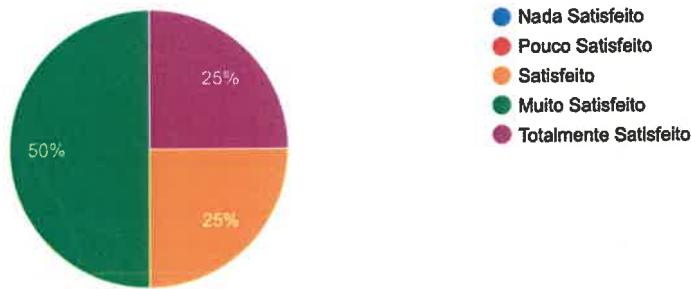
4,3

Percentagem de satisfeitos

100,0

Rigor e clareza das informações prestadas

4 respostas



Grau Satisfação

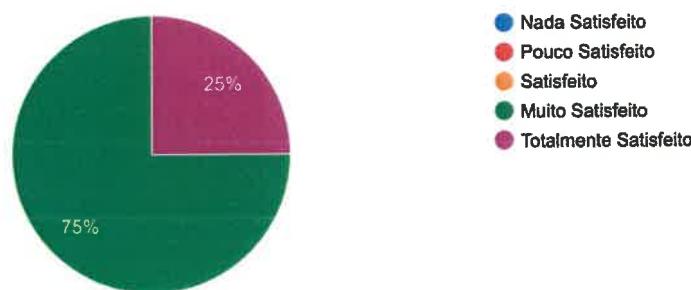
4,0

Percentagem de satisfeitos

100,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

4 respostas



Grau Satisfação

4,3

Percentagem de satisfeitos

100,0

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

3,8

76,3%

Percentagem de satisfeitos

93,8

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

1 resposta

Já que se pratica futebol 11, era suposto treinar num campo de 11, não de 7.

BALANÇO GLOBAL TOTAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Grau Satisfação

3,8

75,1 %

Percentagem de satisfeitos

86,7

4. Discussão Geral

f

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 percepção 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 2023-2024, o qual se constitui como uma mais-valia social para os alunos. Como referido anteriormente, o estudo foi composto por 39 perguntas que abordam 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 3,2;
- Centro de Fitness – sala de cárdo-fitness com 3,3;
- Aluguer de Instalações – balneários com 2,8;
- Aluguer de Instalações – limpeza com 2,5;
- Aluguer de Instalações – conservação com 2,5;
- Desporto Universitário de Competição – local dos treinos com 3,3;
- Desporto Universitário de Competição – resolução de problemas com 3,3;

Os que apresentam maior grau de satisfação são:

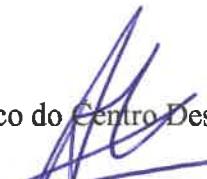
- Centro de Fitness - técnicos das aulas de grupo - competência e simpatia com 4,4;
- Centro de Fitness - técnicos da sala de cárdo e musculação - competência e simpatia com 4,2;
- Centro de Fitness – técnicos da receção - competência e simpatia com 4,4;
- Centro de Fitness – preços praticados com 4,0;
- Centro de Fitness – rigor e clareza das informações prestadas com 4,2;
- Aluguer de Instalações – horário de funcionamento com 4,0;
- Desporto Universitário de Competição – treinador da modalidade competência e simpatia com 4,3;

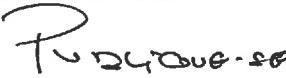
- Desporto Universitário de Competição – preços praticados com 4,3;
- Desporto Universitário de Competição – rigor e clareza das informações prestadas com 4,0.

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	
	O Administrador,
Data: <u>22/11/24</u>	 (Luís Ceia)