



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Ação Social (ASO)

SUBPROCESSO DESPORTO (DES)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação

Viana do Castelo, 03 de novembro de 2025

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 2024-2025 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 2024-2025.

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 2024-2025.

No final do processo de recolha de dados, dos 521 inquiridos foram submetidas 34 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 6,5% e 4,4 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.

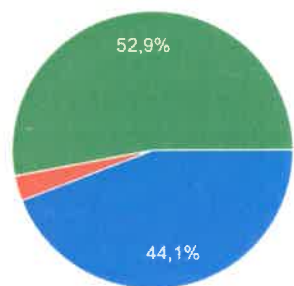
A construção do inquérito, o tratamento e a análise dos dados, assim como a conceção do relatório de avaliação foram da responsabilidade do Centro Desportivo do IPVC.



3. Apresentação dos resultados

Que tipo de utilizador do serviço é?

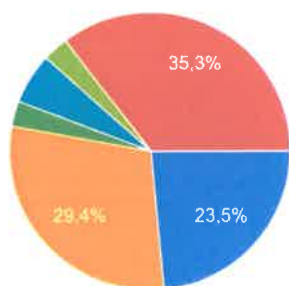
34 respostas



- Estudante
- Pessoal Não Docente
- Pessoal Docente
- Externo

Qual a unidade orgânica em que se encontra inserido?

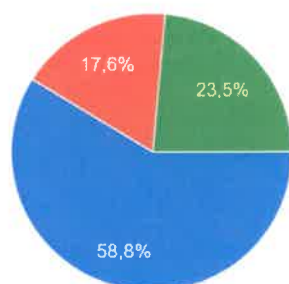
34 respostas



- ESE
- ESA
- ESTG
- ESS
- ESCE
- ESDL
- SAS
- SC
- Não Aplicável (externo)

De qual serviço do Centro Desportivo do IPVC usufruiu?

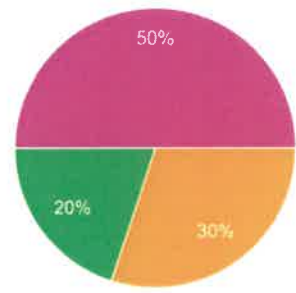
34 respostas



- Centro de Fitness
- Aluguer de Instalações Desportivas
- Atividades Pontuais (torneios, encontros, caminhadas, etc...)
- Desporto Universitário de Competição

3.1 Centro de Fitness

Horário de funcionamento
20 respostas

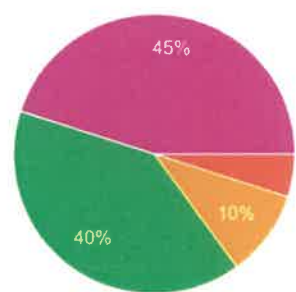


- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,2

Percentagem de satisfeitos
100,0

Balneários
20 respostas

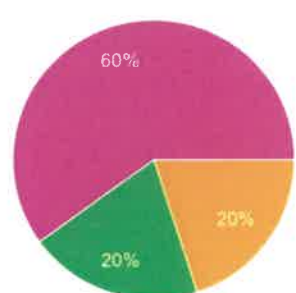


- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,3

Percentagem de satisfeitos
95,0

Sala de aulas de grupo
20 respostas



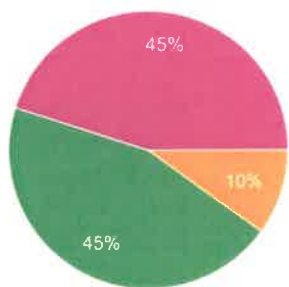
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação
4,4

Percentagem de satisfeitos
100,0

Sala de treino funcional

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

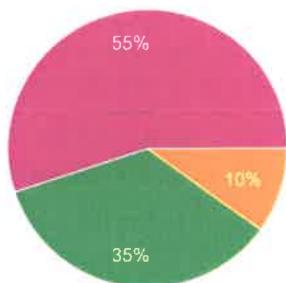
4,4

Percentagem de satisfeitos

100,0

Sala de musculação

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

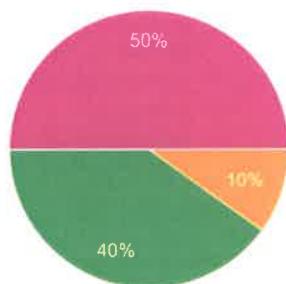
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Sala de cárdio-fitness

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

4,4

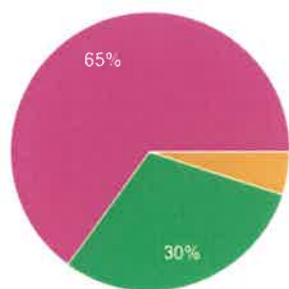
Percentagem de satisfeitos

100,0



Limpeza

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

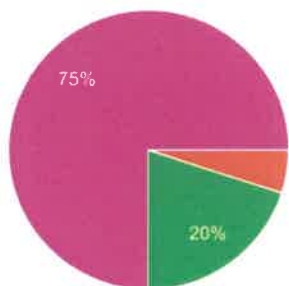
4,6

Percentagem de satisfeitos

100,0

Segurança

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

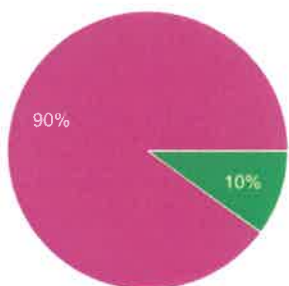
4,7

Percentagem de satisfeitos

95,0

Técnicos das aulas de grupo - competência e simpatia

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

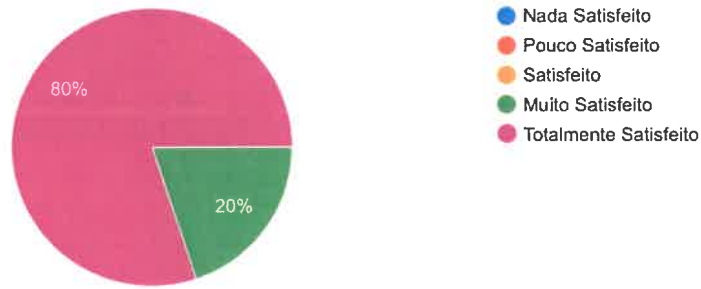
4,9

Percentagem de satisfeitos

100,0

Técnicos da sala de cárdio e musculação - competência e simpatia

20 respostas



Grau Satisfação

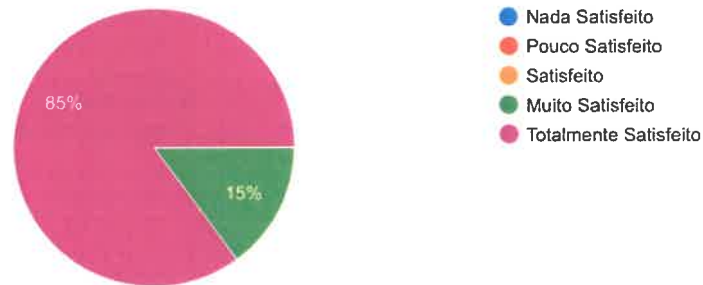
4,8

Percentagem de satisfeitos

100,0

Técnicos da receção- competência e simpatia

20 respostas



Grau Satisfação

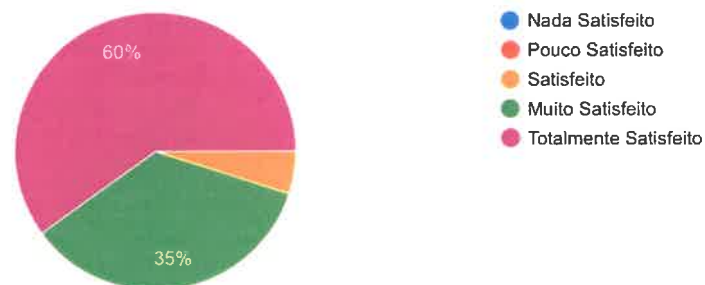
4,9

Percentagem de satisfeitos

100,0

Programas de treino

20 respostas



Grau Satisfação

4,6

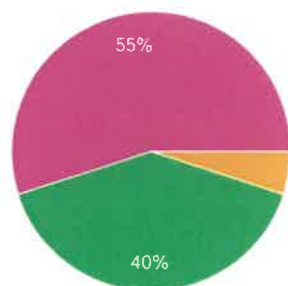
Percentagem de satisfeitos

100,0



Atividades oferecidas

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

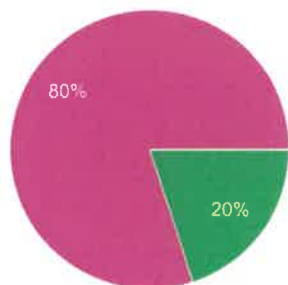
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Preços praticados

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

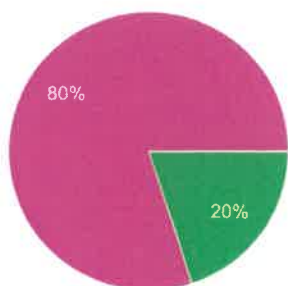
4,8

Percentagem de satisfeitos

100,0

Rigor e clareza das informações prestadas

20 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

4,8

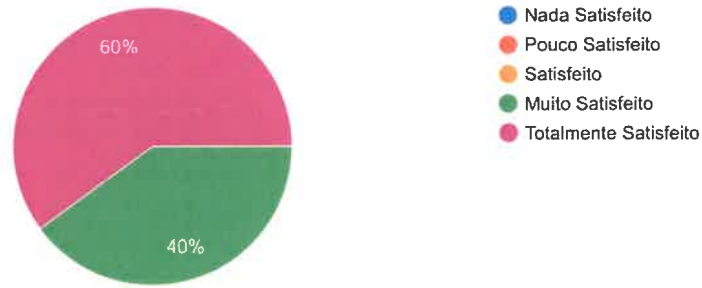
Percentagem de satisfeitos

100,0



Avaliação GLOBAL do serviço prestado

20 respostas



Grau Satisfação

4,6

Percentagem de satisfeitos

100,0

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

4,6

91,4%

Percentagem de satisfeitos

99,4%

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

2 respostas

Melhorias muito significativas

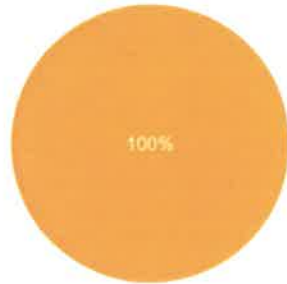
O Pessoal docente só pode frequentar das 16h30 às 18h00 o que dificulta muito porque a hora de saída é as 17h00 e ainda levamos tempo a ir para o ginásio e acabamos sempre por sair depois das 18h00, logo o cartão já não funciona para sair.



3.2 Aluguer de Instalações Desportivas

Qual a instalação desportiva utilizada

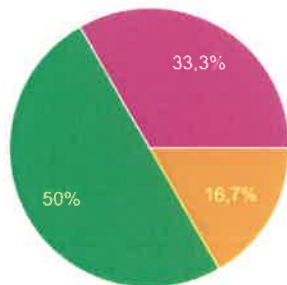
6 respostas



- Centro de Fitness
- Campo de Jogos situado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão - IPVC
- Relvado sintético de futebol de 7 situado na Escola Superior de Educação - IPVC

Horário de Funcionamento

6 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

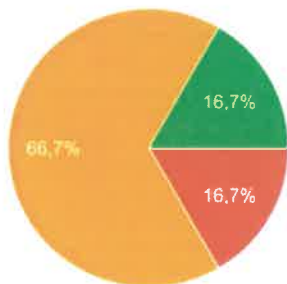
4,3

Percentagem de satisfeitos

100,0

Balneários

6 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

3,0

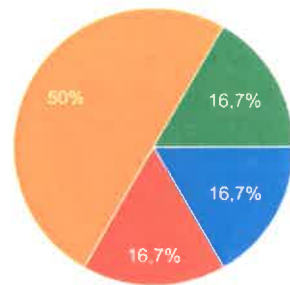
Percentagem de satisfeitos

83,3



Limpeza

6 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

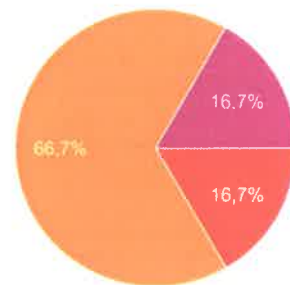
2,7

Percentagem de satisfeitos

66,7

Conservação

6 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

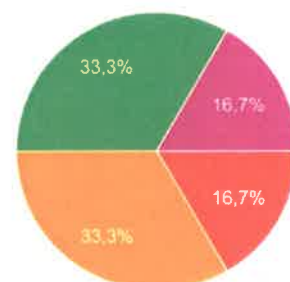
3,0

Percentagem de satisfeitos

83,3

Segurança

6 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

3,5

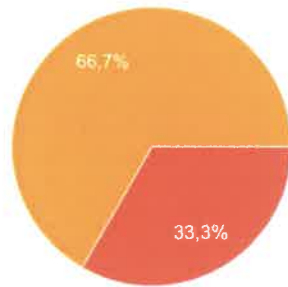
Percentagem de satisfeitos

83,3

Preços praticados

6 respostas

f



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

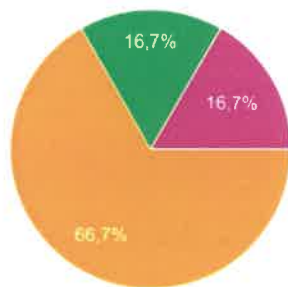
2,7

Percentagem de satisfeitos

66,7

Rigor e clareza das informações prestadas

6 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

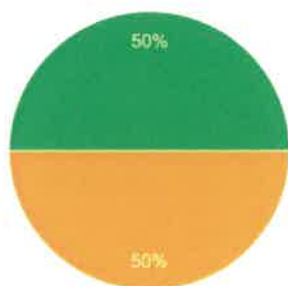
3,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

6 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

3,5

Percentagem de satisfeitos

100,0



BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

3,3
65,4%

Percentagem de satisfeitos

85,4%

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

2 respostas

Deve haver um desconto quando não é possível usar os balneários.

Boa tarde, principalmente as condições do balneário, é recorrente a completa falta de limpeza e a temperatura da água está muito quente, mesmo até no inverno, mas no verão é incomportável. Estes são os principais comentários a fazer e é transversal a todo o grupo que participa na utilização das instalações.

3.3 Atividades pontuais

Qual a atividade em que participou?

0 respostas

Ainda não existem respostas a esta pergunta.

3.4 Desporto Universitário de Competição

Em que modalidade, ou modalidades, se encontra inscrito?

8 respostas

Futebol

Voleibol

Atletismo

Atletismo

Futsal

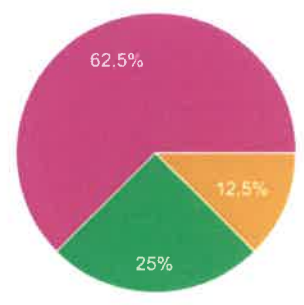
Futebol

canoagem

f

Horários dos treinos

8 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

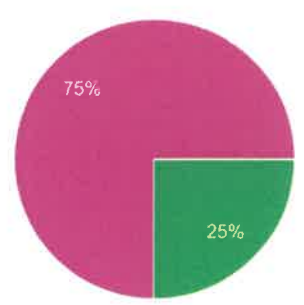
4,5

Percentagem de satisfeitos

100,0

Local dos treinos

8 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

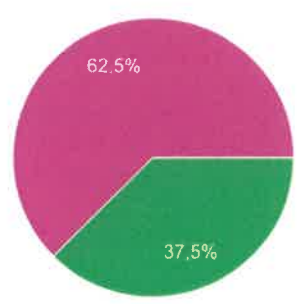
4,8

Percentagem de satisfeitos

100,0

Treinador da modalidade - competência e simpatia

8 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

4,6

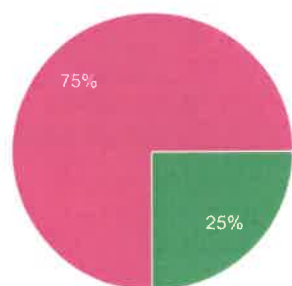
Percentagem de satisfeitos

100,0



Modalidades oferecidas com treinos regulares

8 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

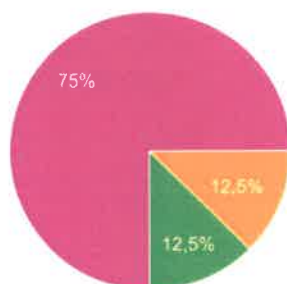
4,8

Percentagem de satisfeitos

100,0

Resolução de problemas

8 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

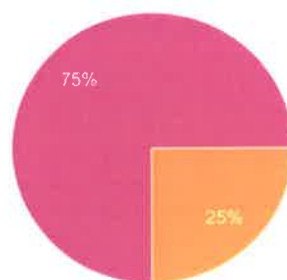
4,6

Percentagem de satisfeitos

100,0

Preços praticados

8 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

4,5

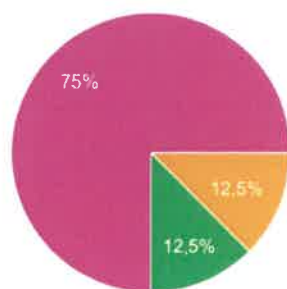
Percentagem de satisfeitos

100,0

6

Rigor e clareza das informações prestadas

8 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

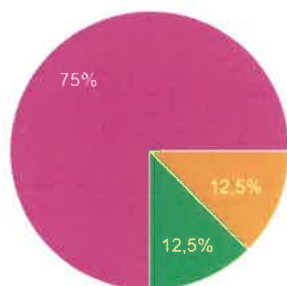
4,6

Percentagem de satisfeitos

100,0

Avaliação GLOBAL do serviço prestado

8 respostas



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

Grau Satisfação

4,6

Percentagem de satisfeitos

100,0

BALANÇO GLOBAL

Grau Satisfação

4,6
92,5%

Percentagem de satisfeitos

100,0%

Registe aqui eventuais comentários ou sugestões de melhoria

1 resposta

Valor mais alto para refeições e prémios para medalhados!!

BALANÇO GLOBAL TOTAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Grau Satisfação

Percentagem de satisfeitos

4,4

100,0

88,2

%

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 2024-2025, 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 4,4 nas dimensões avaliadas.

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

- Aluguer de Instalações – balneários com 3,0;
- Aluguer de Instalações – limpeza com 2,7;
- Aluguer de Instalações – conservação com 3,0;
- Aluguer de Instalações – preços praticados com 2,7;

Os que apresentam maior grau de satisfação são:

- Centro de Fitness - técnicos das aulas de grupo - competência e simpatia com 4,9;
- Centro de Fitness - técnicos da sala de cárdio e musculação - competência e simpatia com 4,8;
- Centro de Fitness – técnicos da receção - competência e simpatia com 4,9;
- Centro de Fitness – preços praticados com 4,8;
- Centro de Fitness – rigor e clareza das informações prestadas com 4,8;
- Aluguer de Instalações – horário de funcionamento com 4,3;
- Desporto Universitário de Competição – local dos treinos com 4,8;

- Desporto Universitário de Competição – treinador da modalidade competência e simpatia com 4,6;
- Desporto Universitário de Competição – modalidades oferecidas com treinos regulares com 4,8;
- Desporto Universitário de Competição – preços praticados com 4,6;
- Desporto Universitário de Competição – rigor e clareza das informações prestadas com 4,6.

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: 03 / 11 / 25

O Administrador,



(Luís Ceia)

