

2



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação – Bolsas de Estudo

Ano letivo – 2024-2025

Viana do Castelo, 29 de agosto de 2025

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 proximidade e visa a recolha de dados que permitam evidenciar o grau de satisfação dos utilizadores do serviço de Bolsas de Estudo e, com base nestes, identificar necessidades e expectativas, permitindo assim avaliar as medidas a adotar para o aperfeiçoamento dos aspetos mais críticos.

O presente relatório enquadra-se no processo de auscultação do nível de satisfação e recolha de opiniões e sugestões dos alunos/as que usufruíram dos serviços da Área de Bolsas de Estudo no ano letivo 2024/2025. Com o intuito de apresentar os resultados de forma clara e simplificada, estes são exibidos graficamente ao longo do relatório.

Metodologia

O Inquérito de Satisfação para Avaliação dos Serviços Prestados pela Área de Bolsas de Estudo dos SAS/IPVC foi concebido através da plataforma Google Forms e disponibilizado aos alunos/as via correio eletrónico, no período compreendido entre 16 de junho e 31 de julho de 2025.

O questionário é constituído por treze perguntas organizadas em três grupos temáticos: “Atendimento”, “Processo de Candidatura” e “Funcionamento da Área de Bolsas”, incluindo ainda três questões de resposta aberta.

Relativamente às questões que avaliam o grau de satisfação e a avaliação global dos serviços prestados, foi adotada uma escala de Likert, variando entre 1 e 5, onde 1 corresponde a “Nada Satisfeito” e 5 a “Totalmente Satisfeito”.

No termo do processo de recolha, foram registadas 132 respostas, traduzindo-se numa taxa de resposta de 5,81%, num universo de 2271 inquiridos.

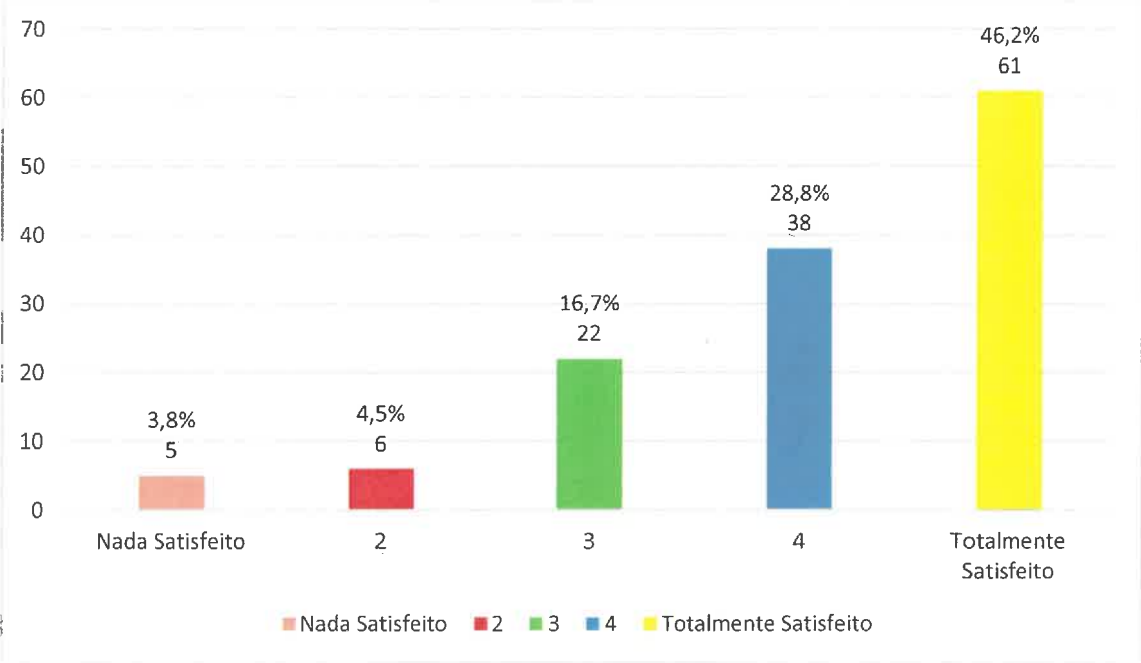
O tratamento dos dados recolhidos foi realizado de forma individualizada, assegurando-se a confidencialidade das respostas e o anonimato dos inquiridos.

cb

Apresentação dos resultados

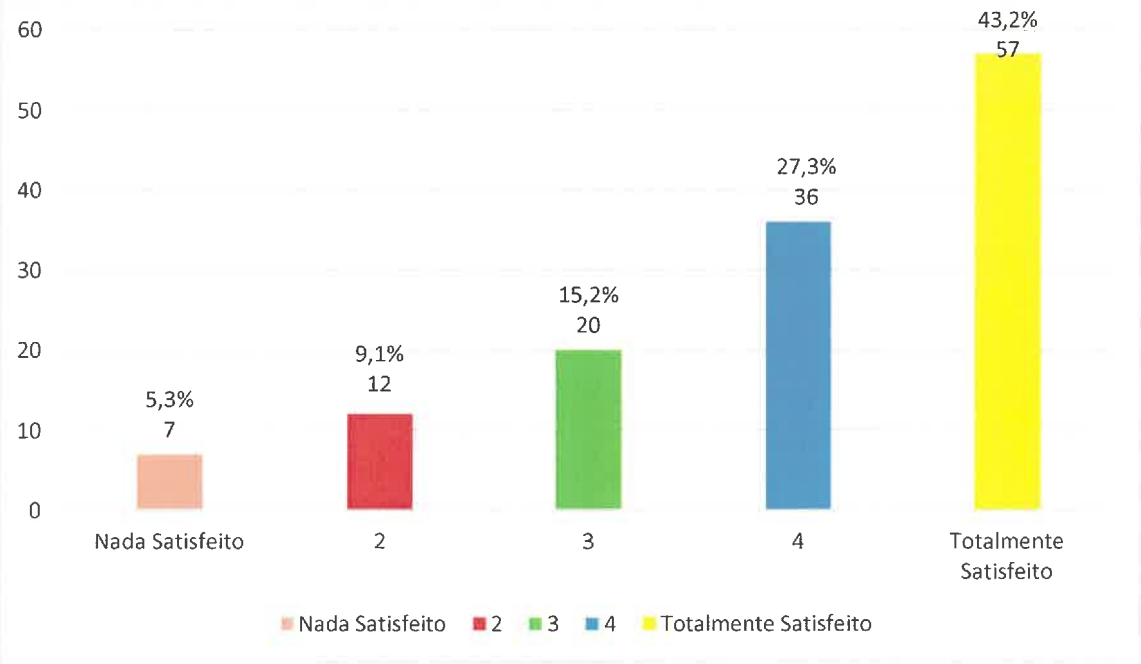
1. ATENDIMENTO

1.1. Simpatia e cordialidade



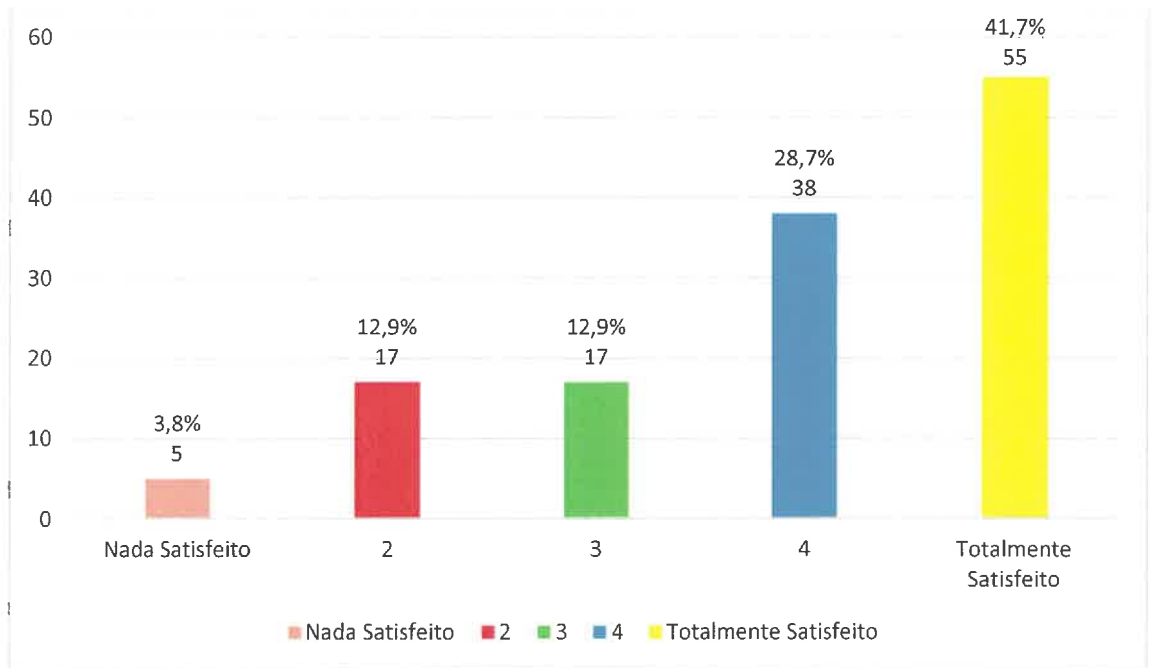
GRAU DE SATISFAÇÃO: 4,09

1.2. Clareza na informação prestada



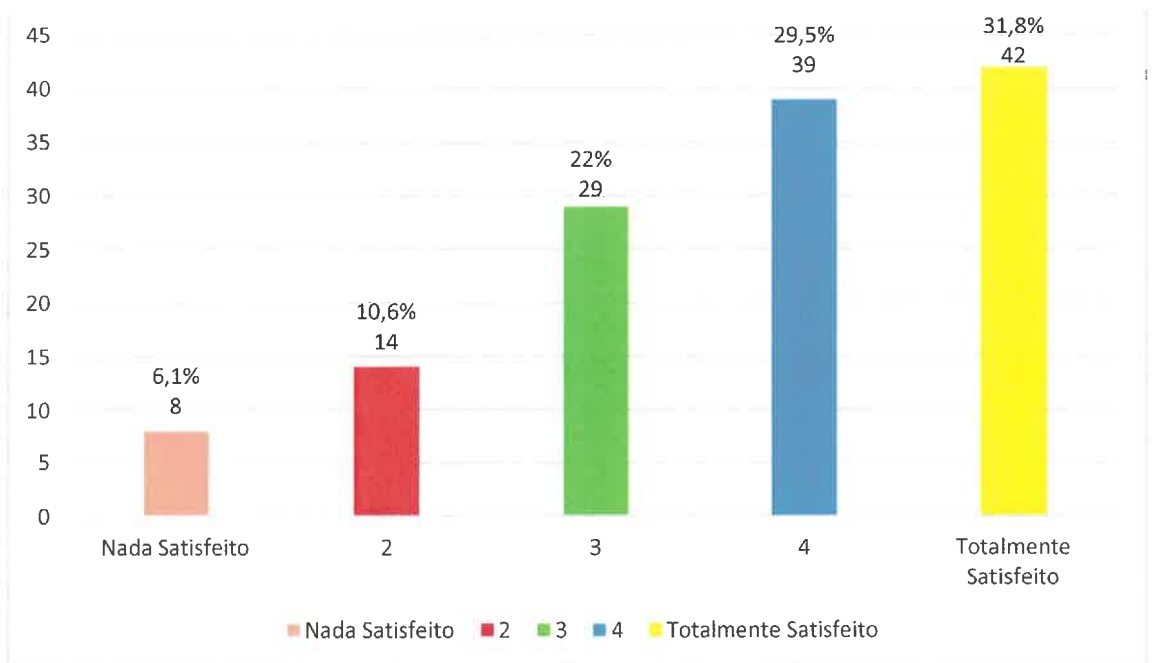
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,94

1.3. Capacidade de resposta aos problemas apresentados



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,91

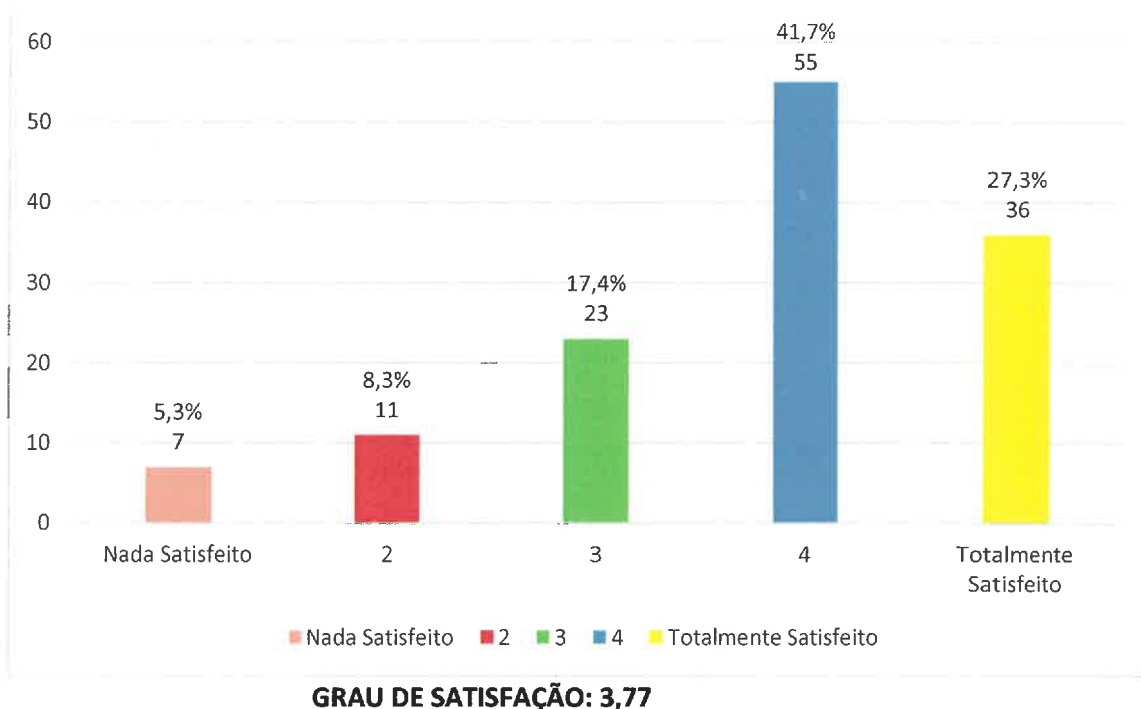
1.4. Horário de funcionamento



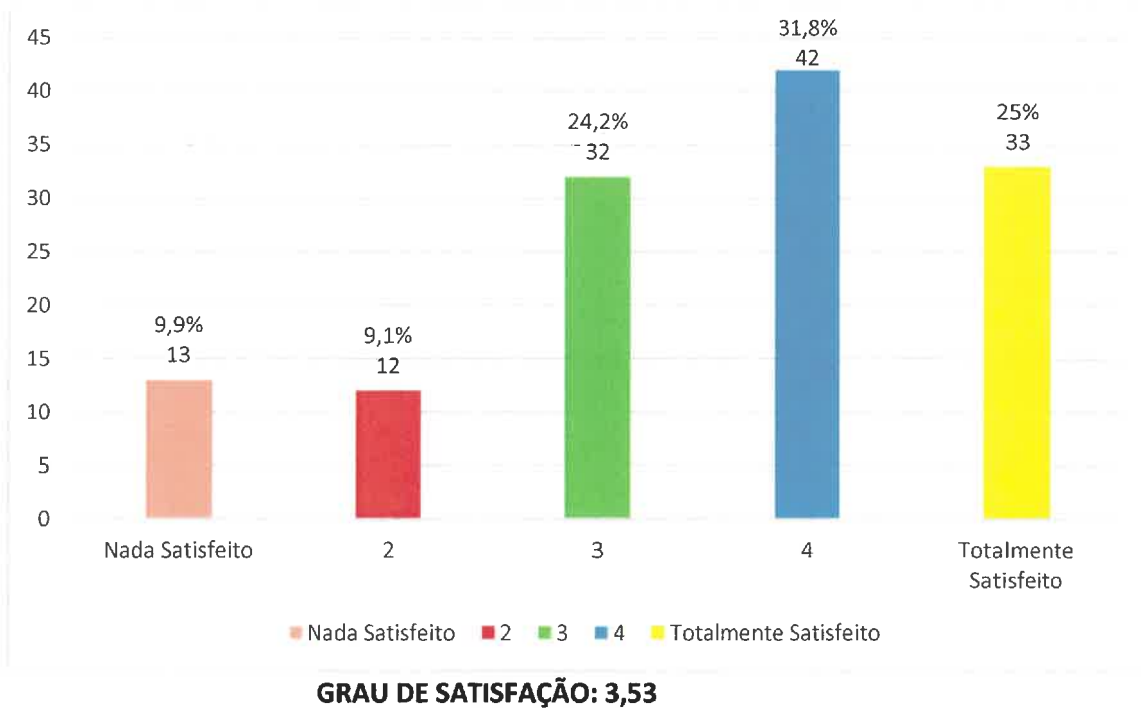
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,70

2. PROCESSOS DE CANDIDATURA

2.1. Organização do processo de candidatura

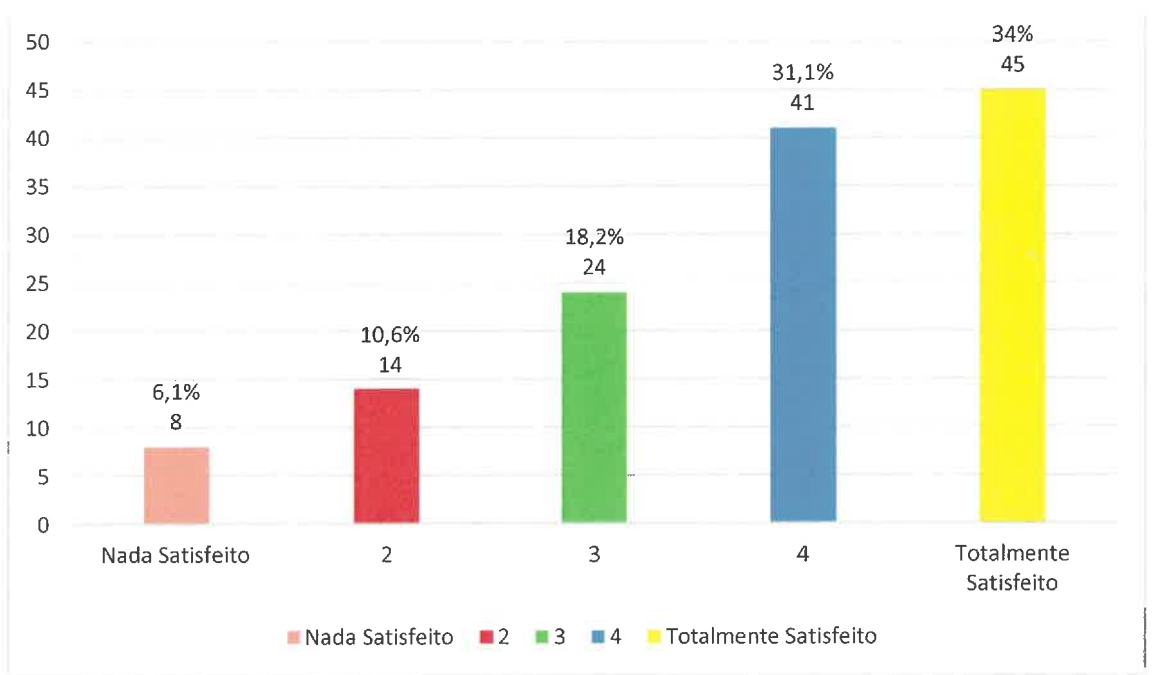


2.2. Data de atribuição da bolsa



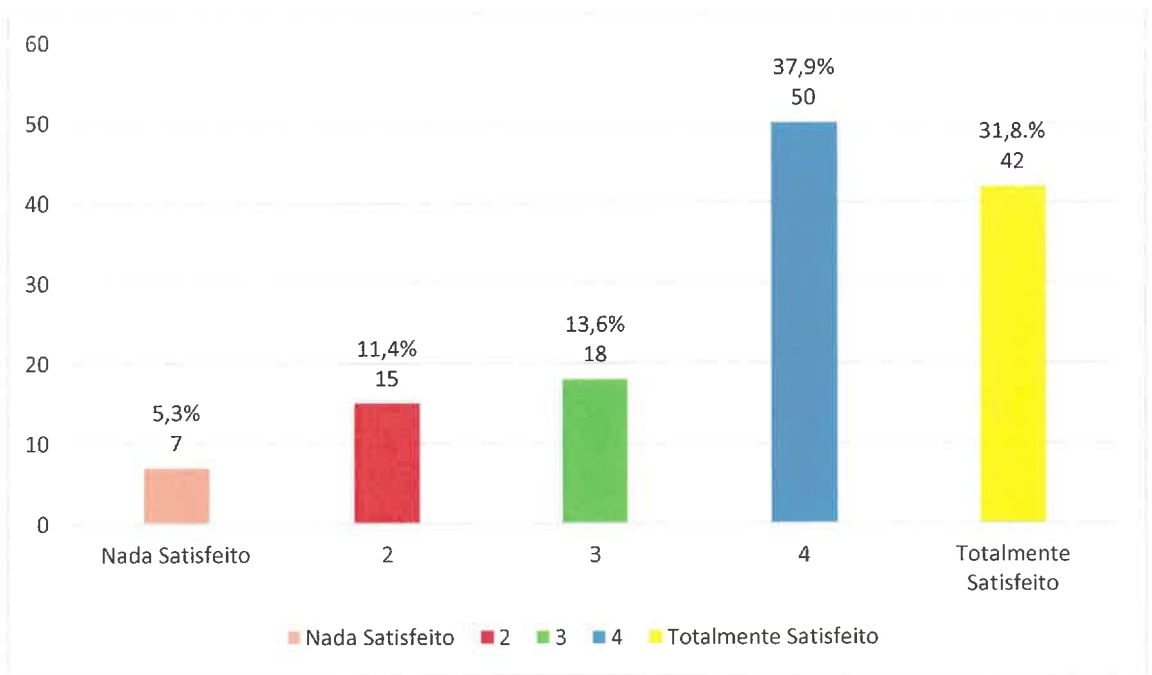


2.3. Transparência e rigor na avaliação do processo



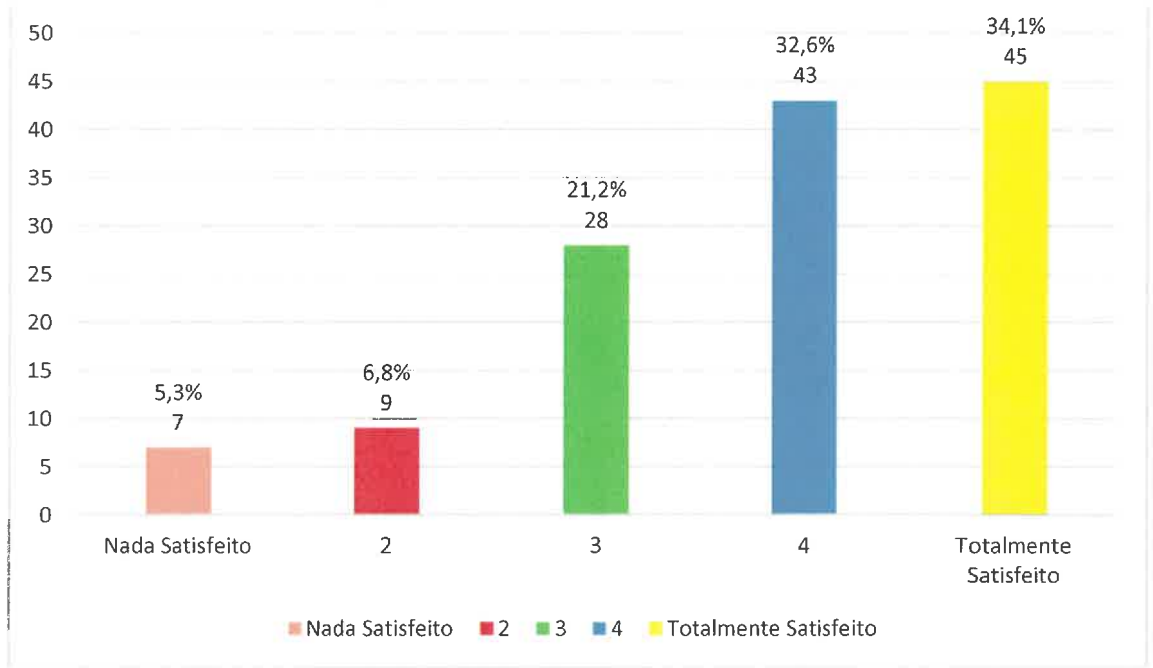
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,76

2.4. Eficácia na resolução das solicitações/reclamações



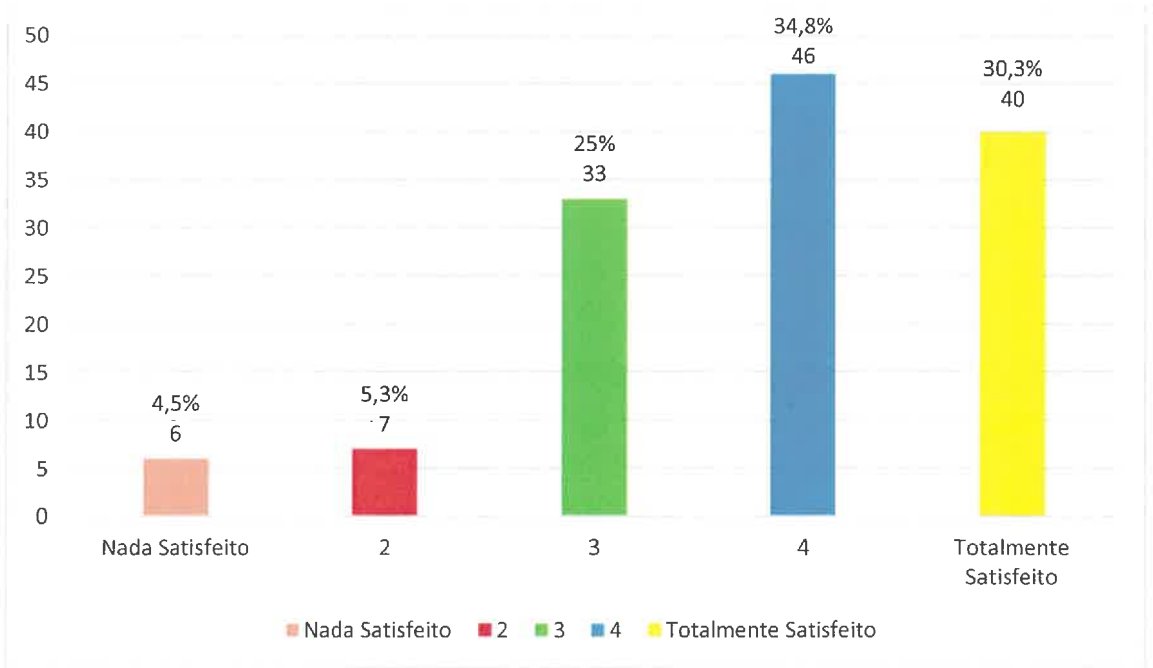
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,80

2.5. Fundamentação da resposta às solicitações / reclamações



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,83

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

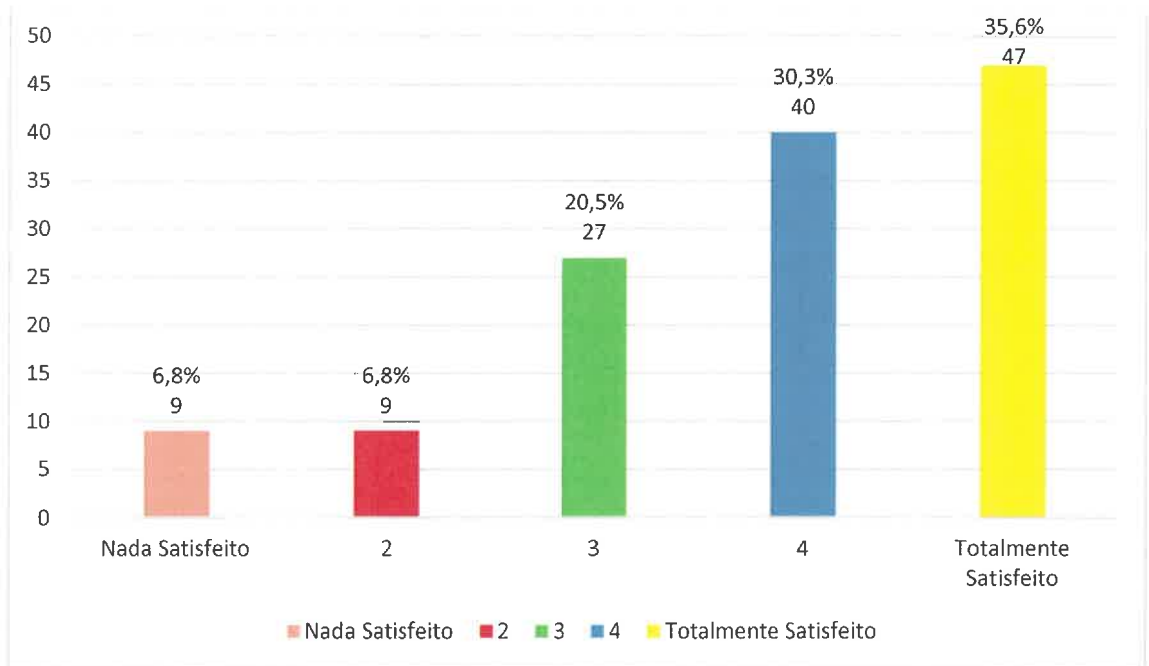


GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,81

3. FUNCIONAMENTO DA ÁREA DAS BOLSAS

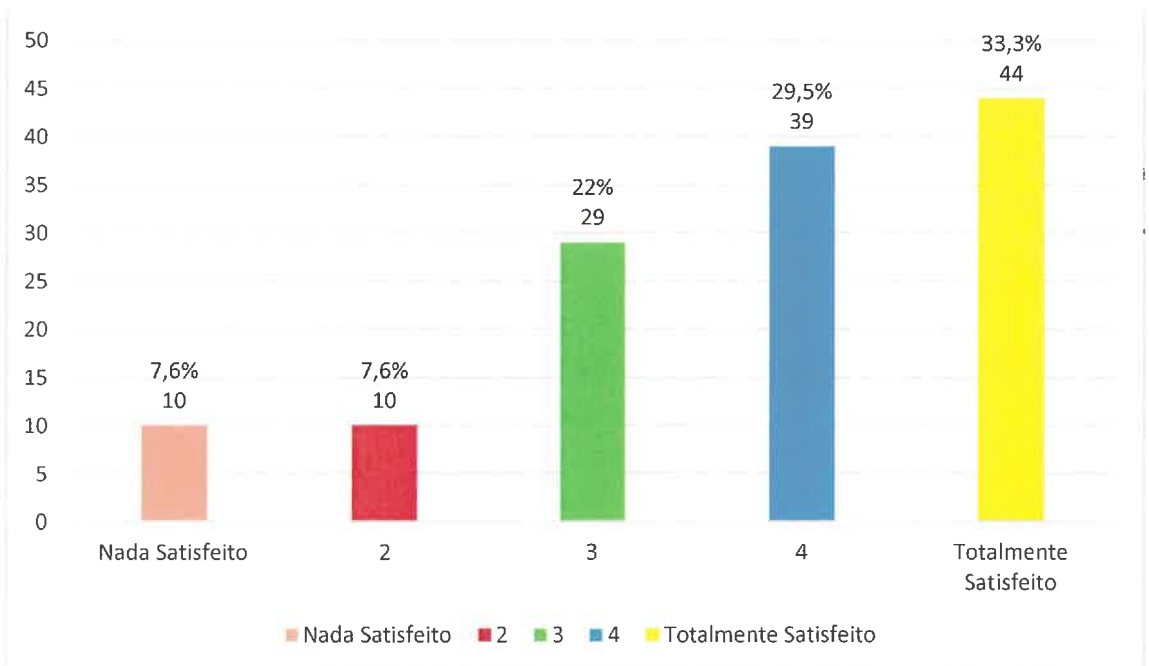
4

3.1. Experiência de interação com a área de bolsas



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,83

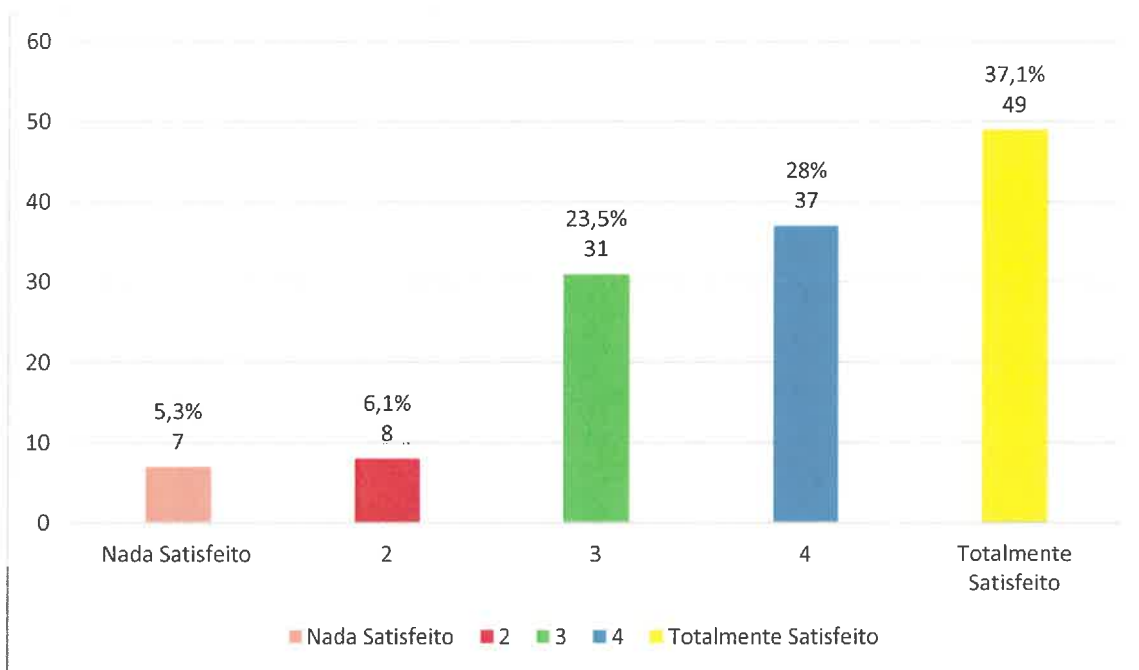
3.2. Comunicação da área de bolsas com os alunos



GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,73

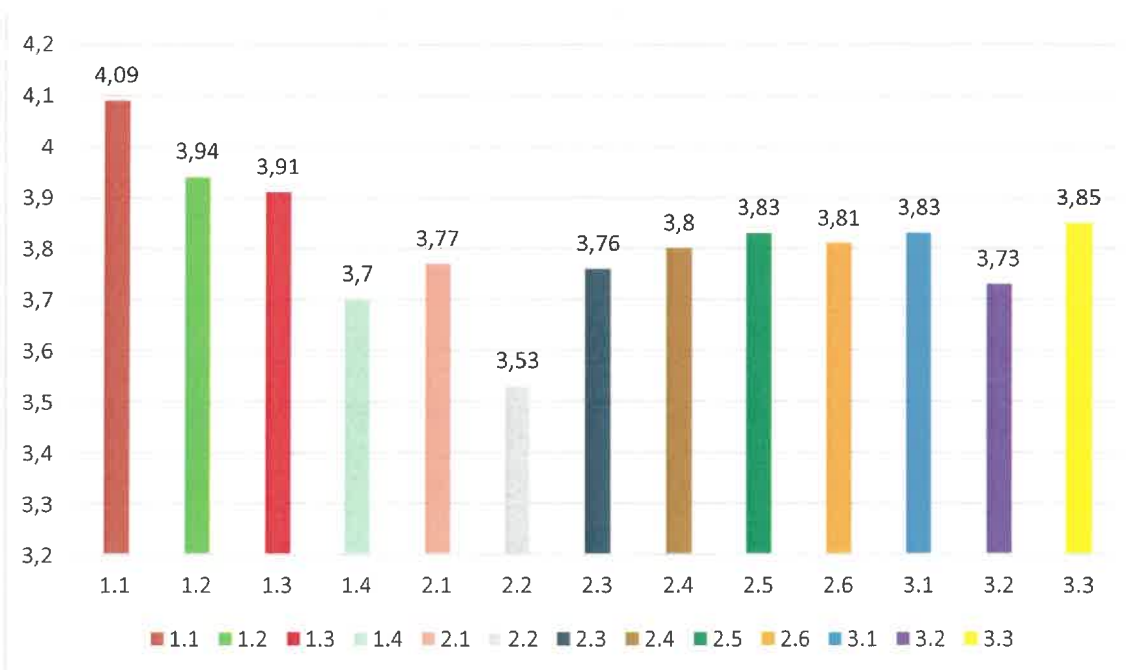
f

3.3. Satisfação Global da área de bolsas



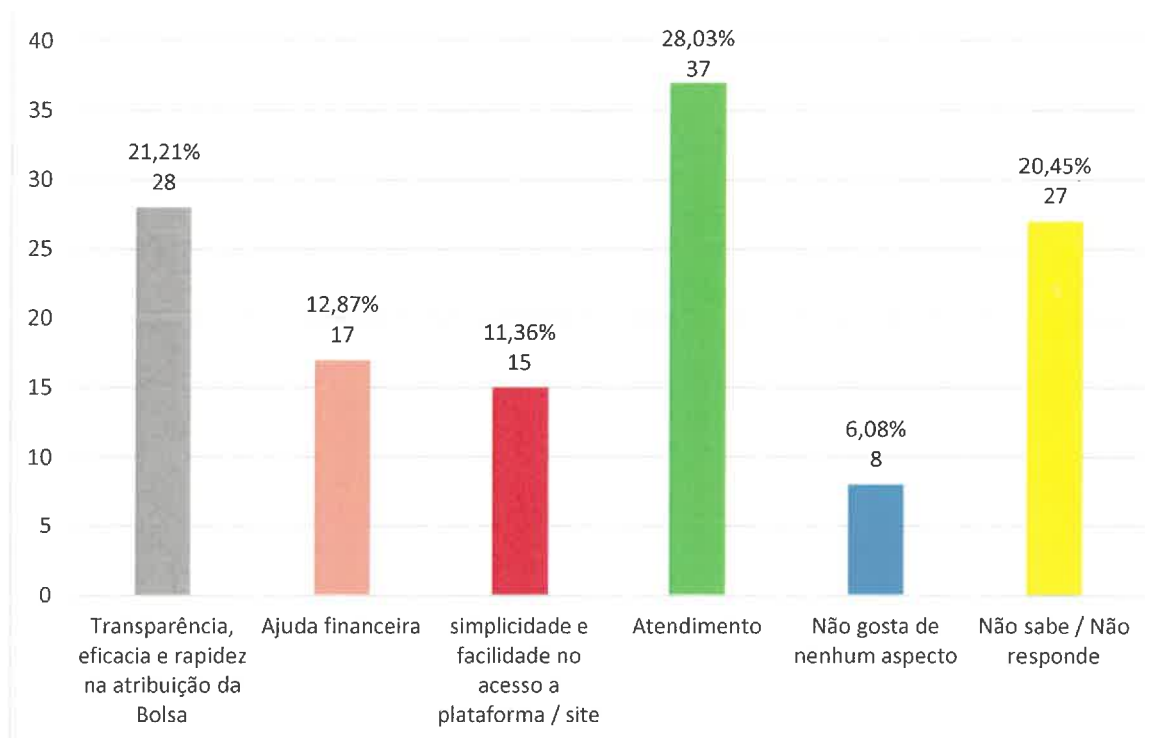
GRAU DE SATISFAÇÃO: 3,85

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL

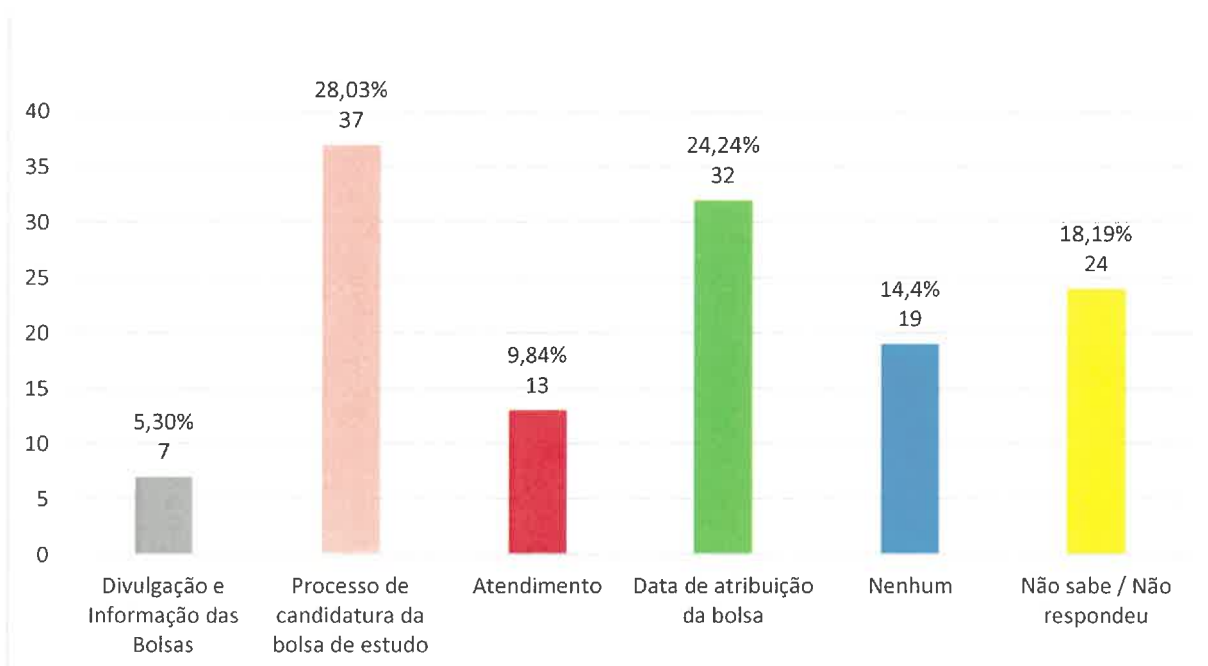


GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 4,11

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

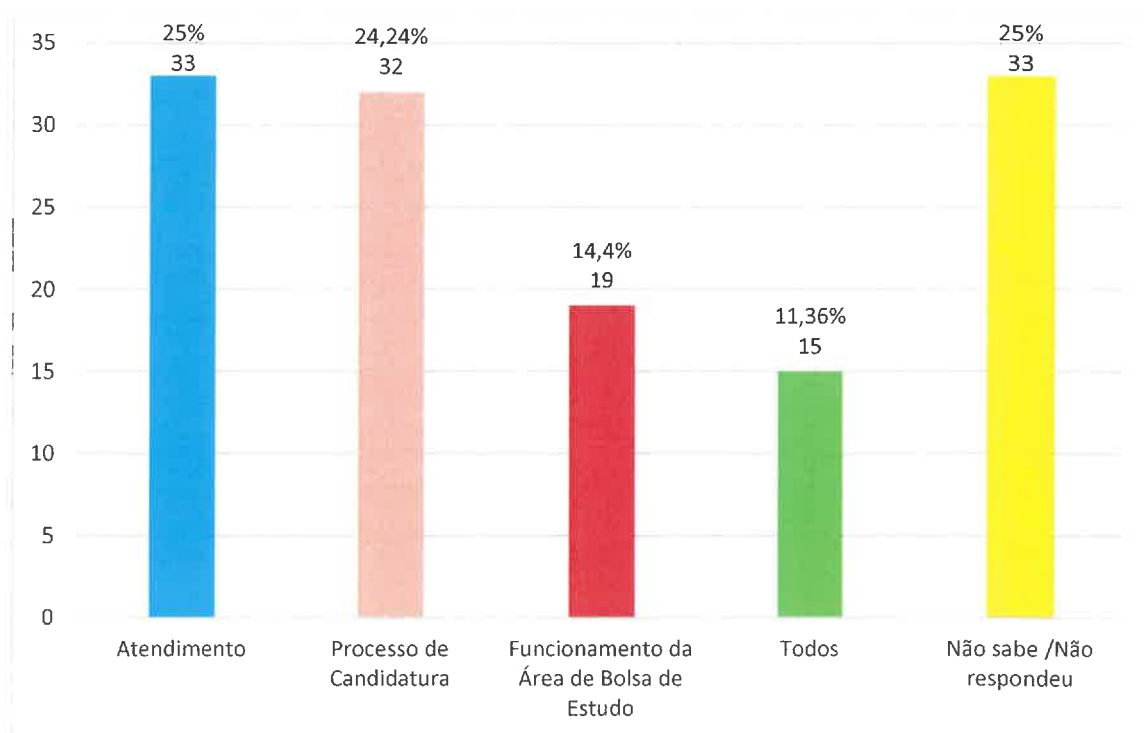


5. Qual o aspeto que menos gosta no funcionamento da área de bolsas de estudo?



7

6. Dos critérios referidos anteriormente (ponto 1 a 3) qual o mais importante na sua perspetiva?



CONCLUSÃO

Do universo de 2 271 alunos/as candidatos a Bolsa de Estudo no ano letivo 2024/2025, dos quais 1620 com deferimento, apenas 132 responderam ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de participação de 5,81%. Este valor reflete uma fraca representatividade da amostra, não obstante o ligeiro aumento no número de respostas registado este ano.

O parâmetro “Simpatia e cordialidade” destaca-se por apresentar o índice mais elevado de avaliações positivas, com 46,2% dos respondentes a indicarem estar “Totalmente Satisfeitos”.

Relativamente ao domínio do atendimento, o parâmetro “Clareza na informação prestada” registou um grau médio de satisfação de 3,94, com 43,2% dos inquiridos a declararem-se “Totalmente Satisfeitos” e 27,3% “Muito Satisfeitos”.

Quanto à “Capacidade de resposta aos problemas apresentados”, 41,7% dos inquiridos/as revelaram estar “Totalmente Satisfeitos” e apenas 3,8% apresentaram-se como “Nada Satisfeitos”. Estes dados demonstram um trabalho contínuo na melhoria do atendimento e evidenciam o compromisso da equipa em responder de forma eficaz e atempada às necessidades dos alunos.

No que respeita ao aspeto “Processo de Candidatura”, cerca de 34,1% dos estudantes inquiridos revelaram estar “totalmente satisfeitos” com a “Fundamentação das respostas às solicitações/reclamações”, sendo este o parâmetro com o grau de satisfação mais elevado (3,83).

Relativamente à “Organização do processo de candidatura”, 41,7% dos inquiridos revelaram estar “muito satisfeitos” e, no parâmetro “Transparência e rigor na avaliação do processo”, 34% dos inquiridos declararam-se “Totalmente Satisfeitos”. O parâmetro “Informações disponíveis sobre a bolsa de estudo no site dos SAS” também se destaca, com um grau de satisfação elevado (3,81), tendo 34,8% dos respondentes indicado estar “Muito satisfeitos”.

Ainda no âmbito do aspeto “Processo de Candidatura”, a “Data de atribuição da bolsa” continua a ser o indicador com a avaliação menos favorável, registando um grau de satisfação de 3,53, tendo apenas 25% dos inquiridos manifestado estar “Totalmente Satisfeitos” com o mesmo.

Contudo, importa salientar que, no presente ano letivo, se verificou novamente o cumprimento do prazo estipulado para a análise e processamento das candidaturas, uma vez que, em dezembro de 2024, já se encontravam despachadas 96% das mesmas.

No que diz respeito ao “Funcionamento da Área das Bolsas”, o parâmetro “Satisfação global da área de bolsas” obteve um grau de satisfação de 3,85, valor inferior ao registado no ano anterior (3,92).

Em termos de avaliação qualitativa, as dimensões que registaram apreciações mais positivas referem-se ao “Atendimento e esclarecimento de dúvidas”, com 28,03%, e à “Transparência, eficácia e rapidez na atribuição da bolsa de estudo”, com 21,21%.

Em contrapartida, a variável “Processo de candidatura da bolsa de estudo” registou uma taxa elevada de insatisfação, sendo destacada pelos inquiridos como o aspeto menos apreciado no funcionamento da Área de Bolsas de Estudo.

Importa salientar que os valores apurados em cada uma das questões foram globalmente positivos, na medida em que, considerando a escala quantitativa de 1 a 5, todas as dimensões obtiveram 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 2024/2025 foi satisfatória, tendo-se registado um grau de satisfação global de 4,11. Comparativamente ao ano letivo anterior, 2023/2024, verificou-se uma subida considerável, demonstrando o reconhecimento do esforço que tem sido desenvolvido em prol de um serviço de qualidade.

Área de Bolsas de Estudo,

Helena Araújo

Despacho do Administrador

Publicar-se

Data: 04/09/2025

O Administrador

(Luís Ceia)