



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

d.

SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)

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

Ano letivo 2024/2025

Viana do Castelo, 02 de setembro de 2025

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 a melhoria da qualidade dos serviços, foi realizado, no ano letivo 2024/2025, um Inquérito de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados na área de Bolsas de Estudo.

À semelhança dos anos letivos anteriores, o referido inquérito assenta numa filosofia de proximidade e tem como objetivo a recolha de dados que permitam evidenciar o grau de satisfação dos seus utilizadores na área de intervenção das Bolsas de Estudo, designadamente a Bolsa de Apoio Social. Através deste formato de apoio social pretende-se dar resposta a novas carências identificadas ao longo dos últimos anos nos estudantes do IPVC, que não podem ser ultrapassadas pelos tradicionais modelos de apoio social direto e indireto.

O presente relatório insere-se no processo de auscultação do nível de satisfação e de recolha de opiniões e sugestões dos alunos/as que participaram na Bolsa de Apoio Social no ano letivo 2024/2025. 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” e “Participação no Programa”, complementado ainda com 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 10 respostas, num universo de 105 candidaturas, o que se traduz numa taxa de resposta de 9.52%.

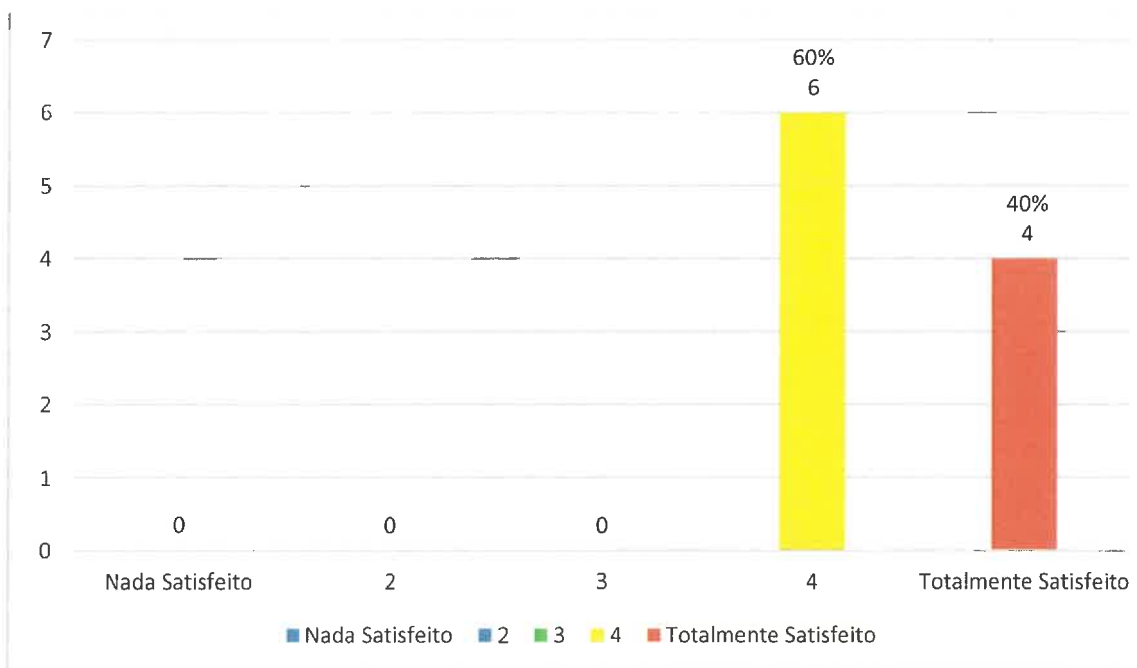
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de forma individual, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

Apresentação dos resultados



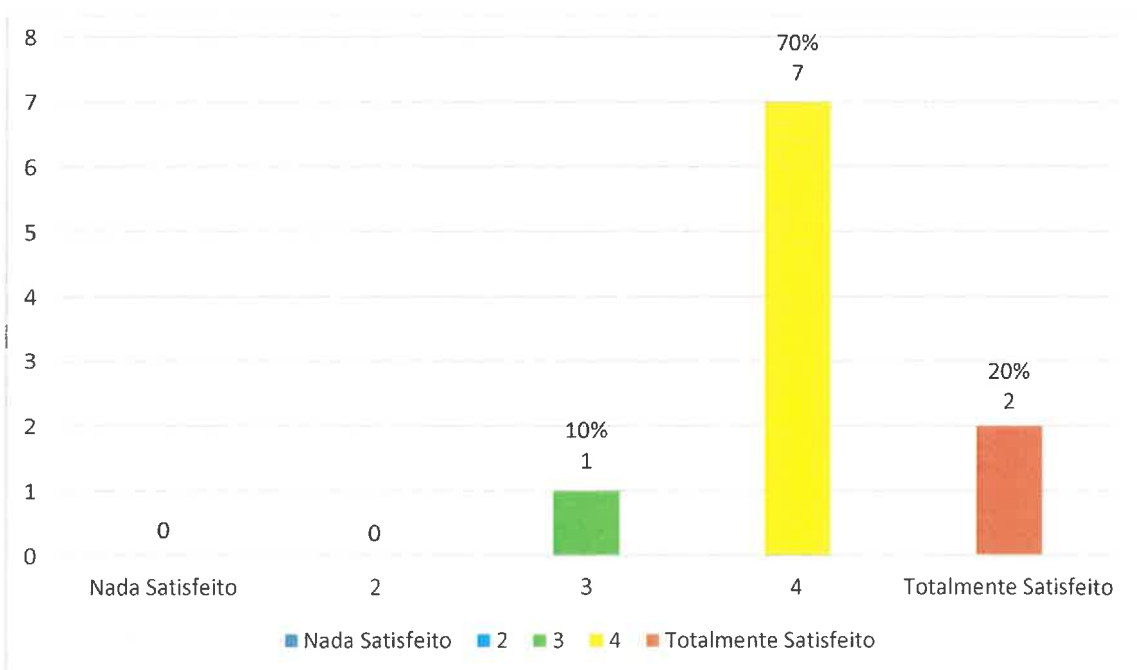
1. FUNCIONAMENTO, ORGANIZAÇÃO E ATENDIMENTO

1.1 Simpatia e cordialidade no atendimento



GRAU SATISFAÇÃO: 4.40

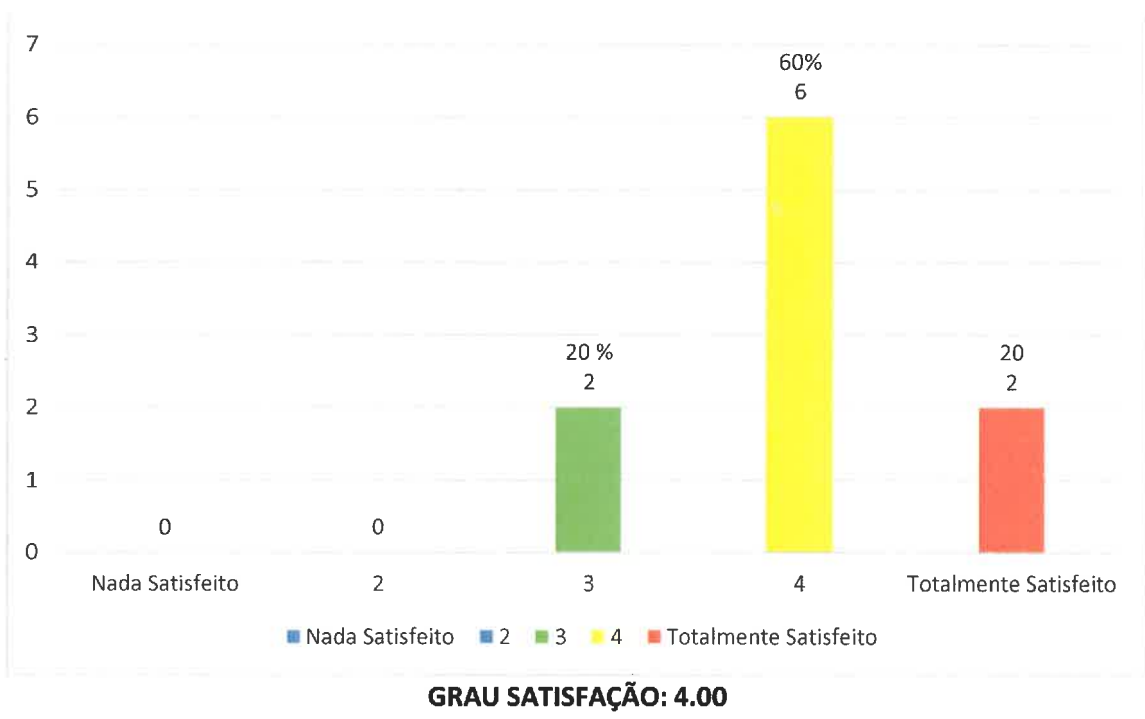
1.2 Organização do processo de candidatura/seleção



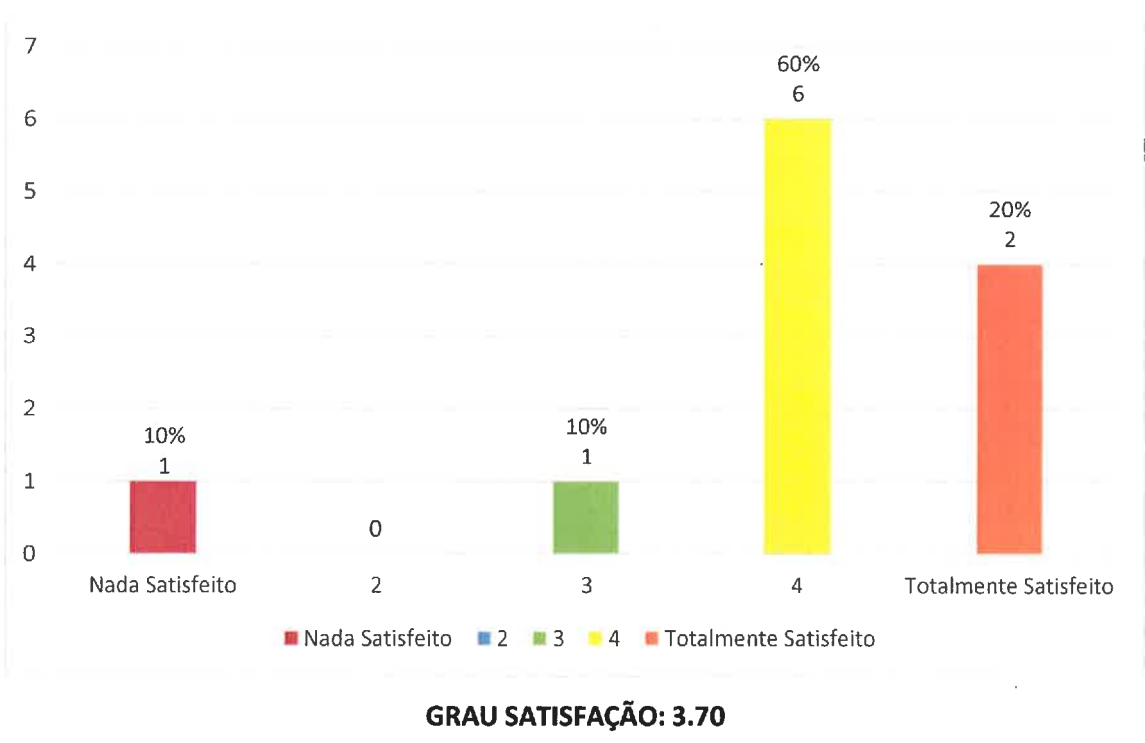
GRAU SATISFAÇÃO: 4.10

d

1.3 Eficácia na resolução nos pedidos de Bolsa de Apoio Social

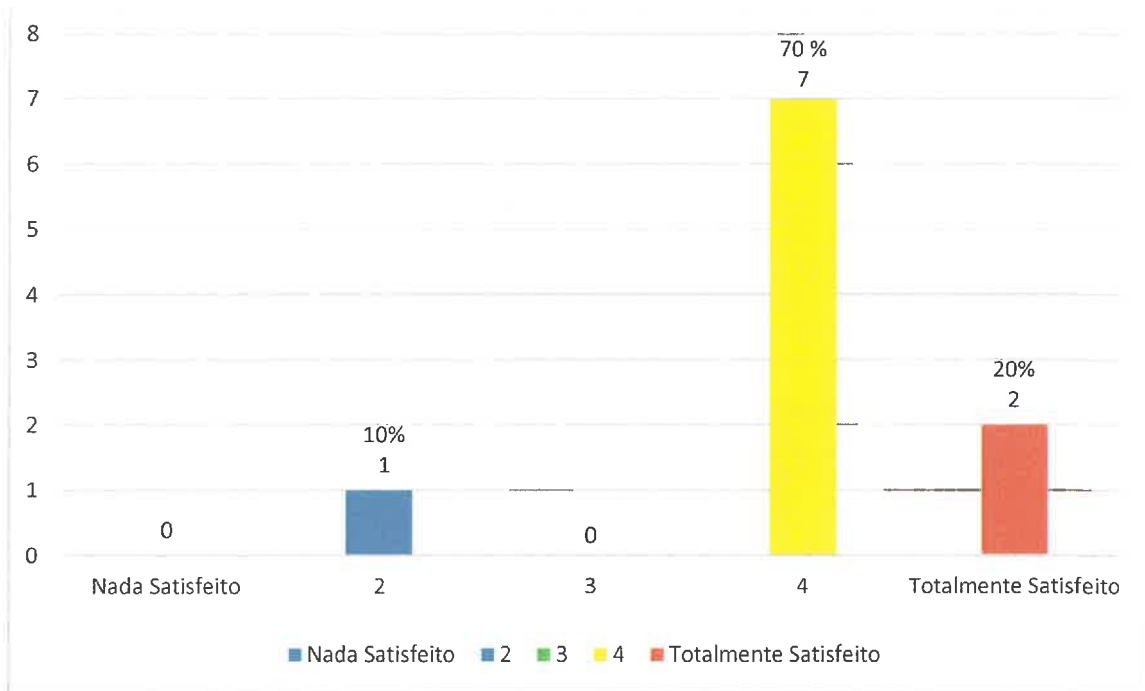


1.4. Informações disponíveis sobre a Bolsa de Apoio Social no site dos SAS



6

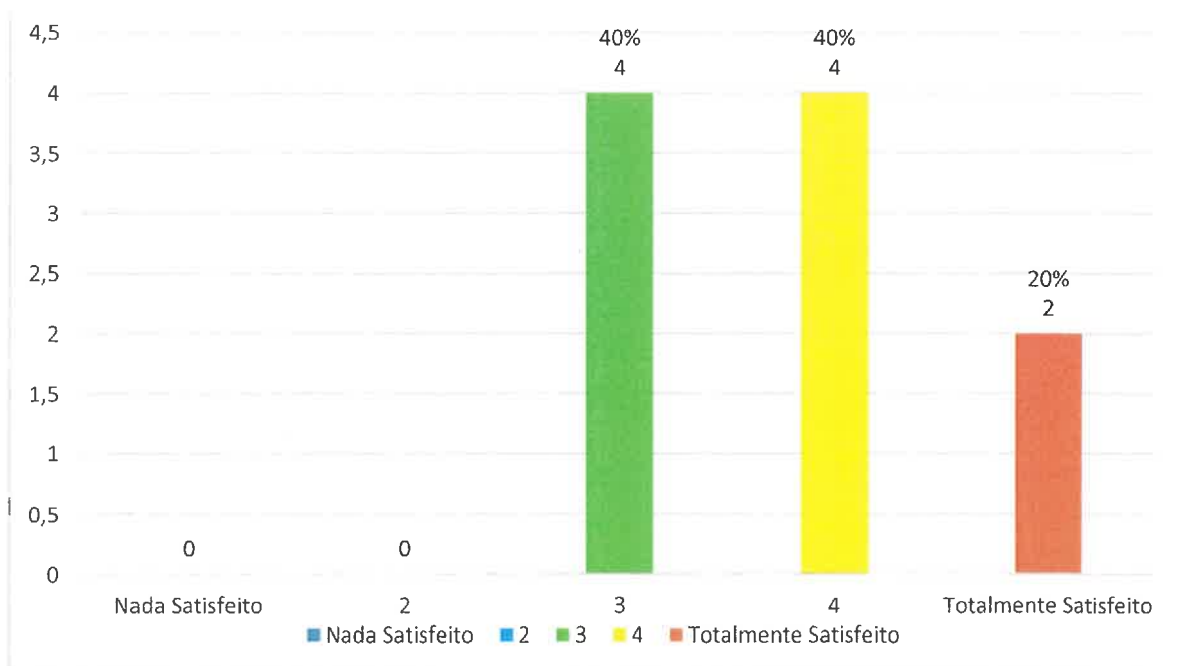
1.5. Avaliação Global do Serviço



GRAU SATISFAÇÃO: 4.00

2. PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA

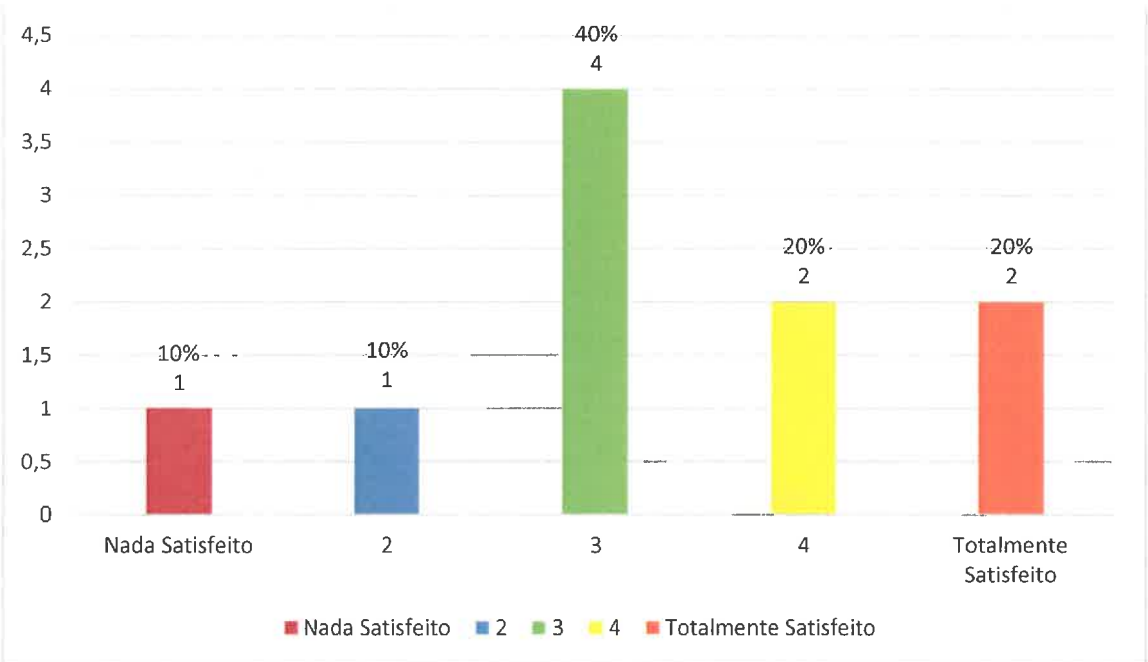
2.1 Obtenção de novos conhecimentos



GRAU SATISFAÇÃO: 3.80

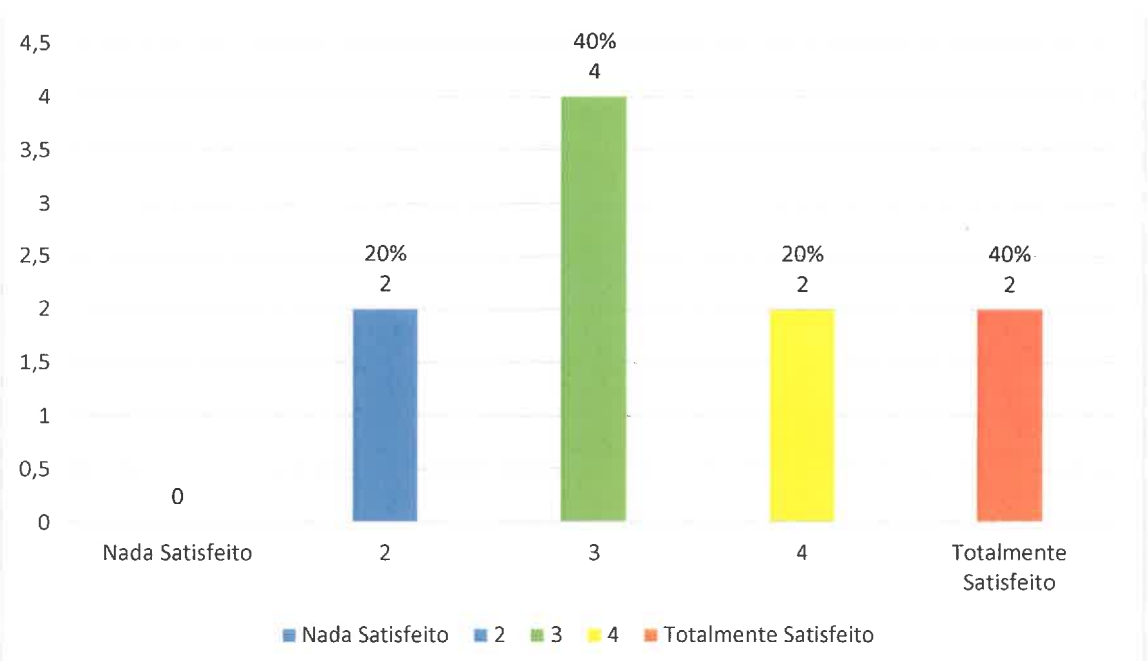
6

2.2 Resolução de problemas financeiros



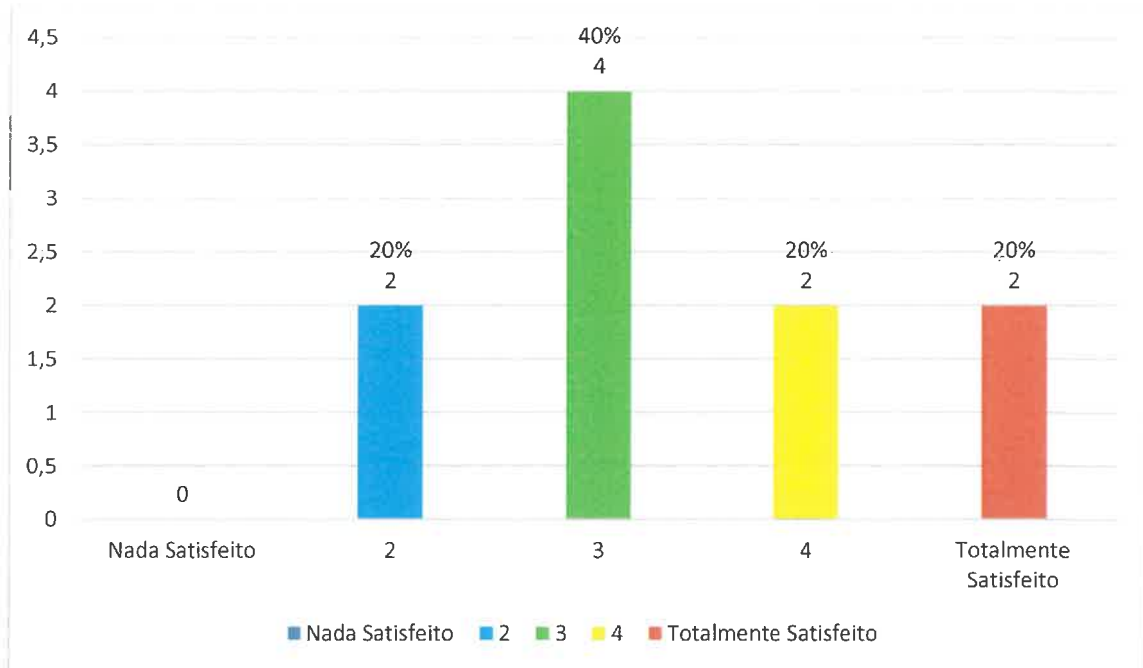
GRAU SATISFAÇÃO: 3.20

2.3 Contribuição para a continuação dos estudos



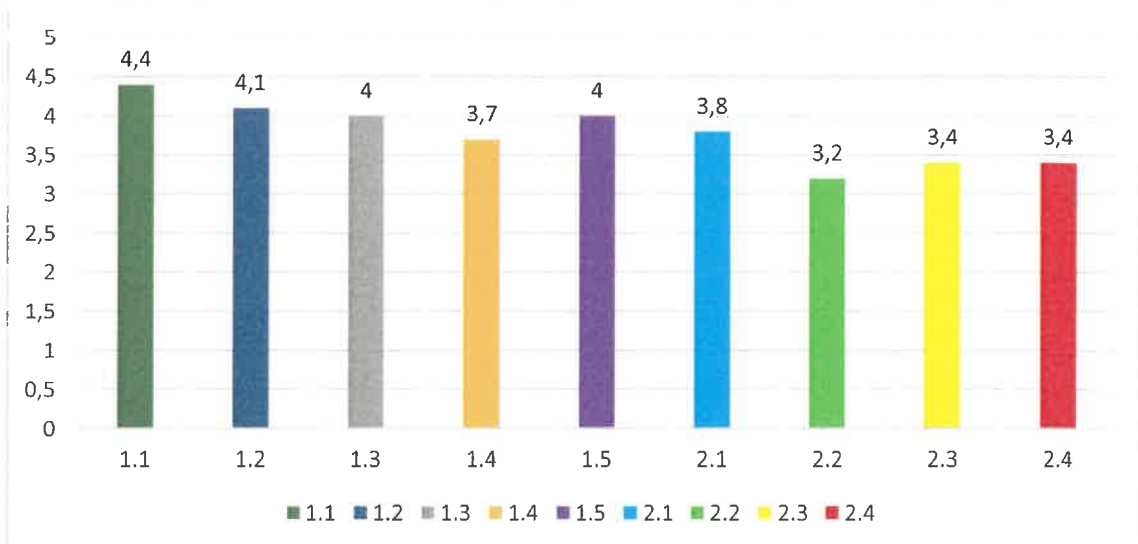
GRAU SATISFAÇÃO: 3.40

2.4 Contribuição para a integração no mercado de trabalho



GRAU SATISFAÇÃO: 3.40

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL

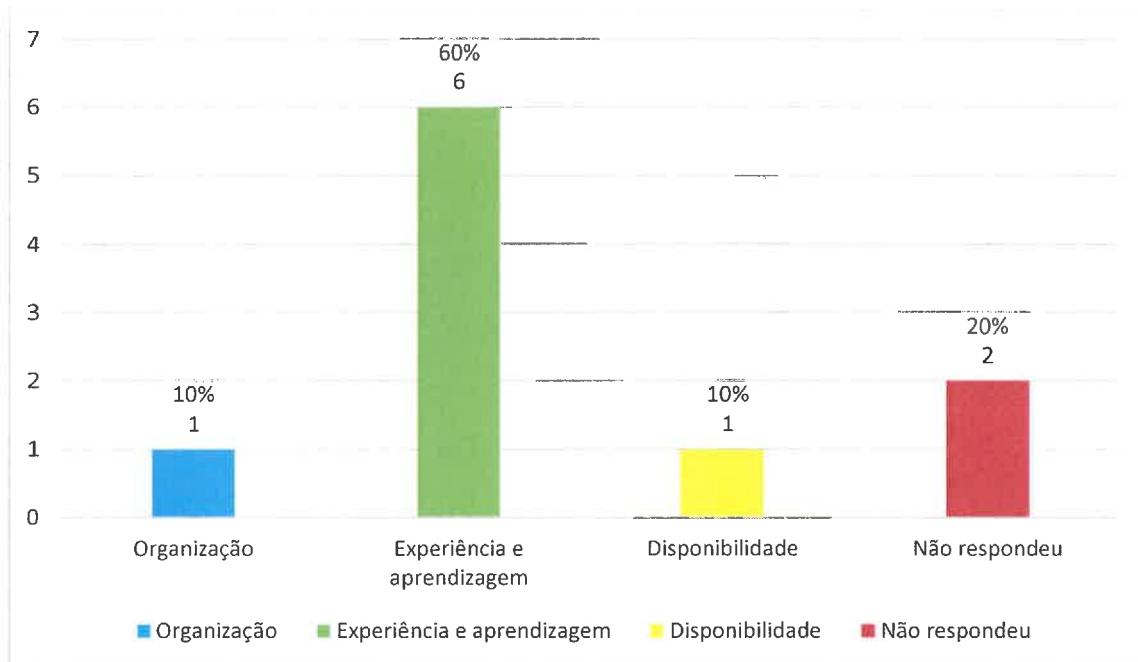


GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.77

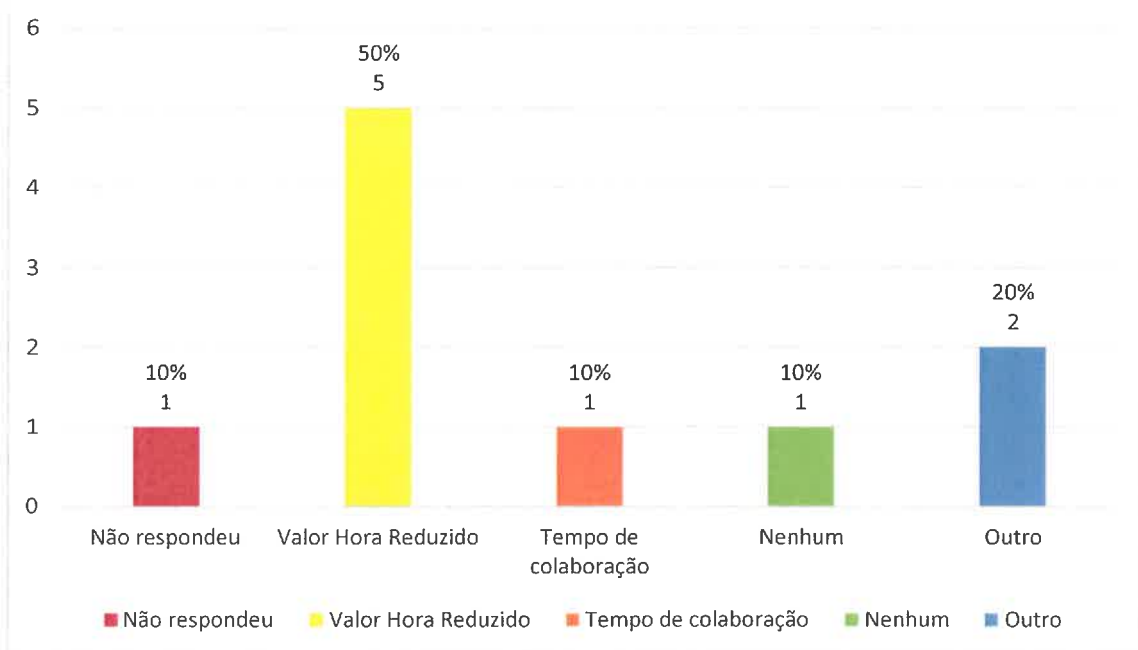
d

AVALIAÇÃO QUALITATIVA

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

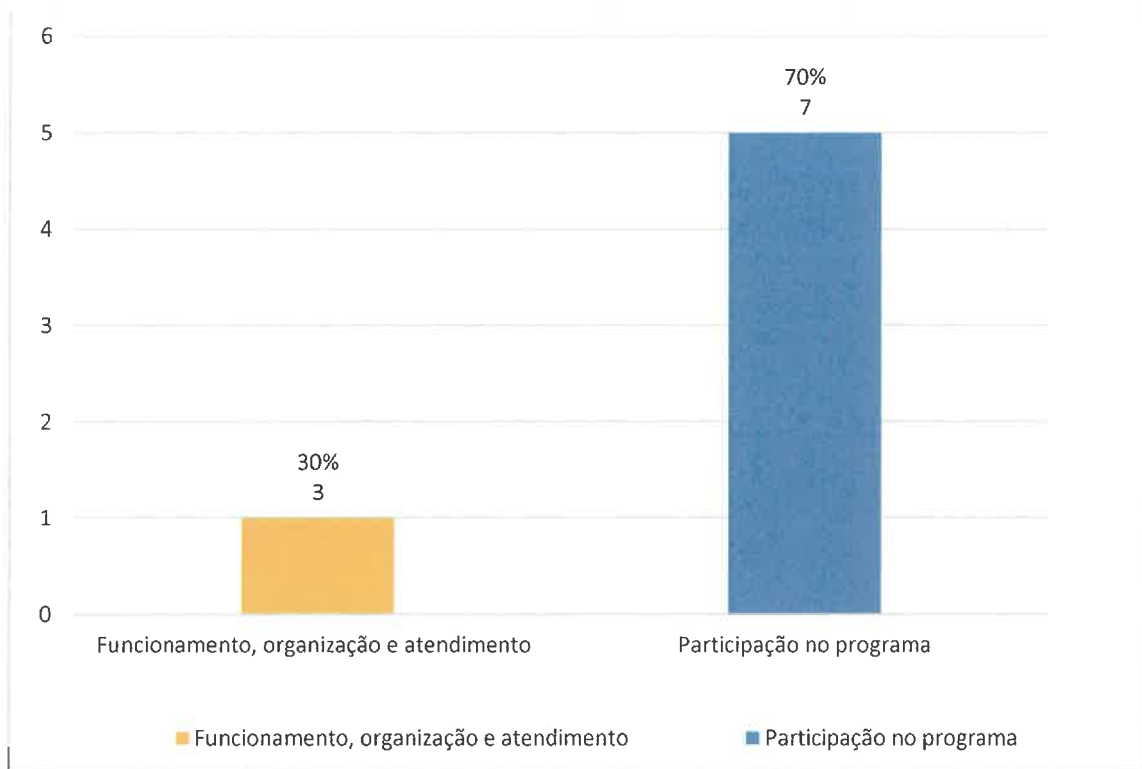


5. Qual o aspecto que menos gosta ao colaborar na bolsa de apoio social?



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 com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos alunos/as que beneficiaram da Bolsa de Apoio Social durante o ano letivo de 2024/2025, de forma a identificar eventuais melhorias e verificar se esta iniciativa está a produzir resultados positivos no percurso académico dos alunos/as abrangidos. Este relatório apresenta os resultados do inquérito por questionário aplicado a todos os estudantes inscritos nesta bolsa, que constitui não só uma mais-valia económica, mas também uma oportunidade de experiência profissional.

Do universo de 105 alunos/as envolvidos nesta iniciativa de Apoio Social durante o ano letivo de 2024/2025, apenas 10 responderam ao inquérito, o que corresponde a uma taxa de participação de 9,52%.

Os alunos/as inquiridos avaliaram positivamente vários aspetos relacionados com o **“Funcionamento, Organização e Atendimento”** das Bolsas de Apoio Social, revelando um grau de satisfação geral. Quanto à **“Participação no Programa”**, os alunos/as demonstraram estar satisfeitos com os benefícios proporcionados, destacando-se a **“Obtenção de novos conhecimentos”**, sendo este critério classificado com o Grau de Satisfação mais elevado (3,80). Relativamente aos restantes aspetos, constatou-se que nos critérios **“Resolução de problemas financeiros”** e **“Contribuição para a integração no mercado de trabalho”**, os graus de satisfação foram de 3,20 e 3,40, respetivamente. Estes valores indicam que os/as estudantes não expressam uma opinião fortemente definida relativamente a estes temas.

No que se refere à avaliação qualitativa, as dimensões que receberam apreciações mais positivas foram a **Experiência e Aprendizagem e a Participação no Programa**. Importa destacar que foi atingido um dos objetivos principais desta medida de apoio, que é contribuir para a continuidade dos estudos dos alunos beneficiários desta bolsa complementar. O aspeto menos positivo apontado pelos inquiridos foi o valor da remuneração por hora, considerado insuficiente por 50% dos participantes.

De um modo geral, o grau de satisfação global dos alunos/as inquiridos/as é de 3,77, o que indica que este projeto é visto de forma satisfatória pelos participantes na Bolsa de Apoio Social. Importa salientar a tendência crescente positiva à semelhança do ano anterior (3,57). Contudo, o número reduzido de respostas face ao universo de alunos/as abrangidos pode não refletir plenamente a realidade, pelo que se recomenda ponderar a metodologia de recolha de respostas a adotar no próximo ano letivo.

Área das Bolsas de Estudo,

Rosa Beatriz Soares Pego

Despacho do Administrador

Consta:



Data: 08/08/20

O Administrador

(Luís Ceia)

