



Serviços de Acção Social  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

*(Handwritten mark)*

## **SUBPROCESSO BOLSAS (BOL)**

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

Ano letivo 2021/2022

Viana do Castelo, 14 de setembro de 2022



## 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 com a melhoria da qualidade dos serviços, no ano letivo 2021/2022 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 na área de intervenção das Bolsas de Estudo, designadamente, as Bolsas de Apoio Social. Através deste formato de apoio social pretende-se responder a novos tipos de carências identificadas ao longo dos últimos anos nos estudantes do IPVC, não possível de serem ultrapassadas pelos tradicionais formatos de apoio social direto e indireto.

O presente relatório enquadra-se no processo de auscultação do nível de satisfação e recolha de opiniões/sugestões dos alunos que participaram na Bolsa de Apoio Social no ano letivo 2021/2022. 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 via eletrónica.

O presente questionário é composto por 9 perguntas estruturadas em dois grupos: “Funcionamento, Organização e Atendimento”, “Participação no Programa” e 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.

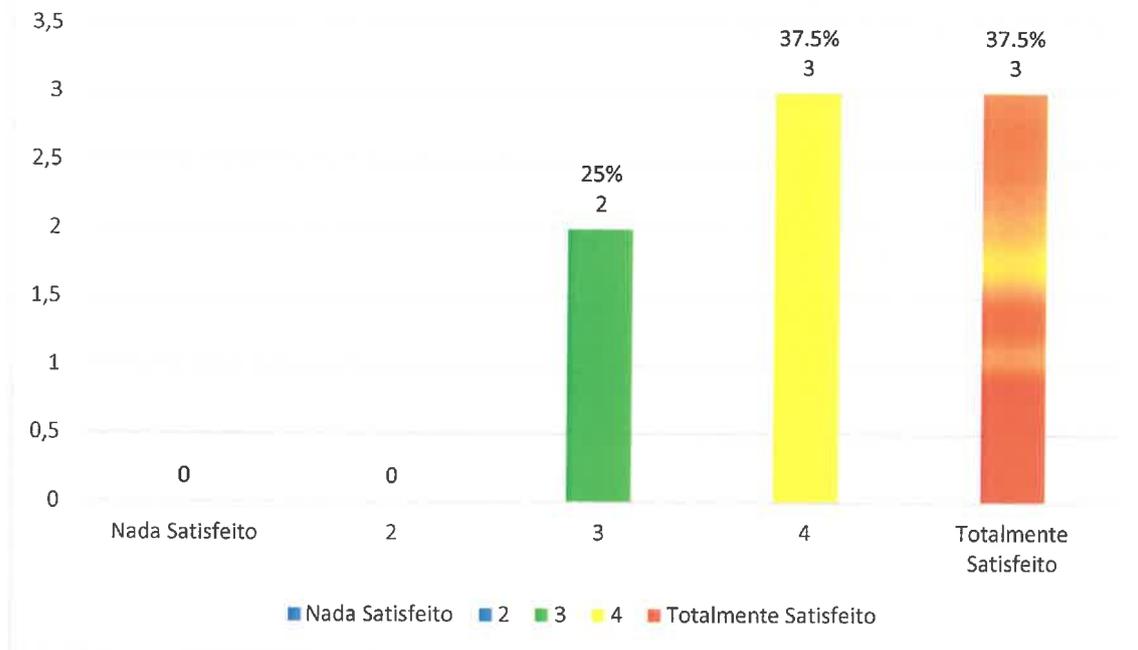
No final do processo de recolha de dados registaram-se apenas 8 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 6.72%.

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

## Apresentação dos resultados

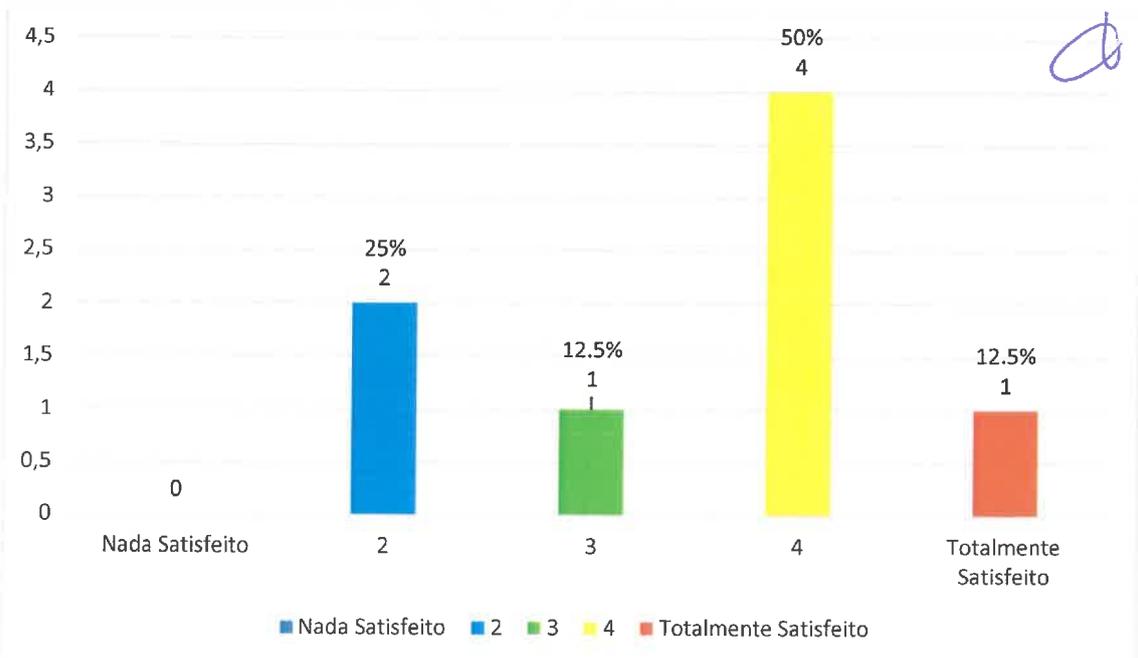
### 1. FUNCIONAMENTO, ORGANIZAÇÃO E ATENDIMENTO

#### 1.1 Simpatia e cordialidade no atendimento



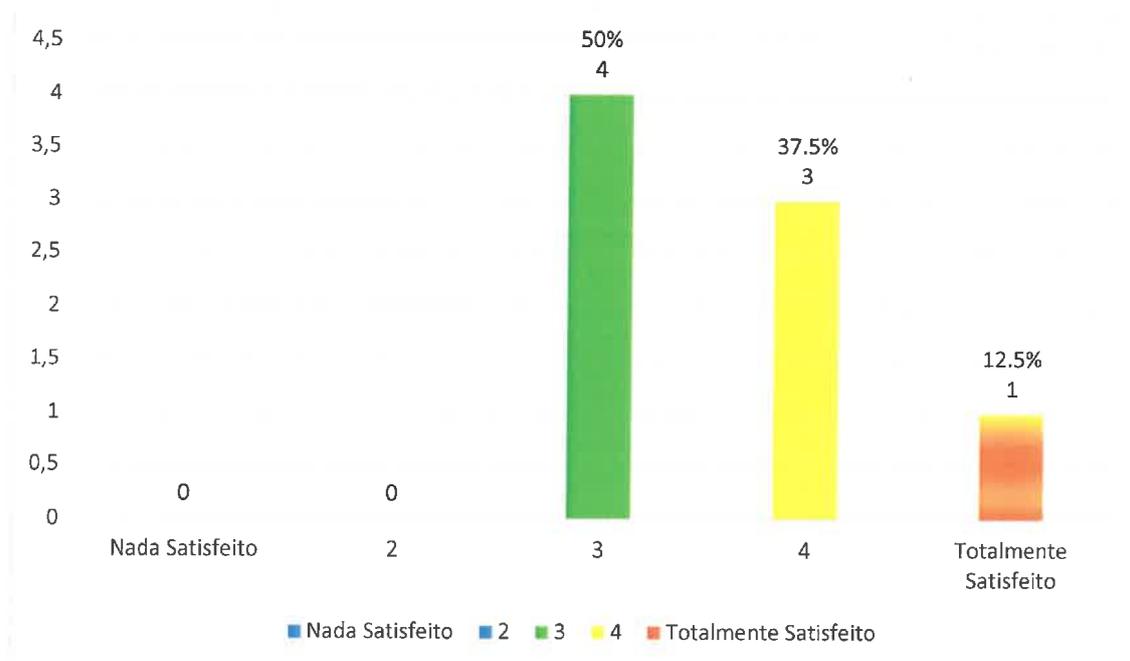
**GRAU SATISFAÇÃO: 4.12**

#### 1.2 Organização do processo de candidatura/seleção



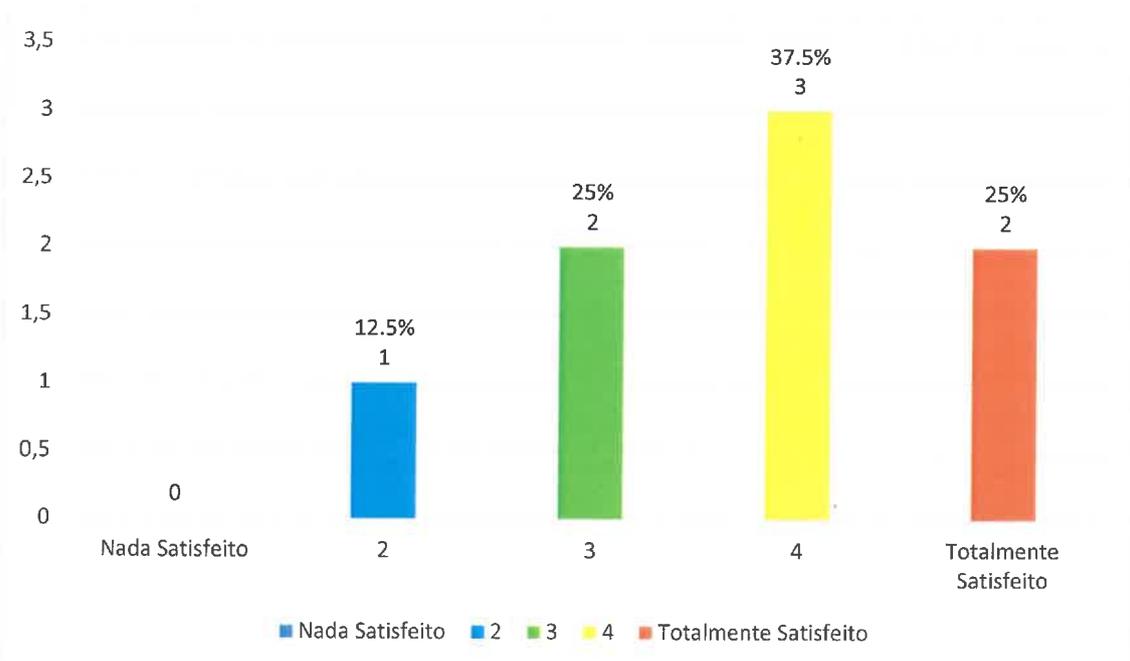
**GRAU SATISFAÇÃO: 3.5**

### 1.3 Eficácia na resolução nos pedidos de Bolsa de Apoio Social



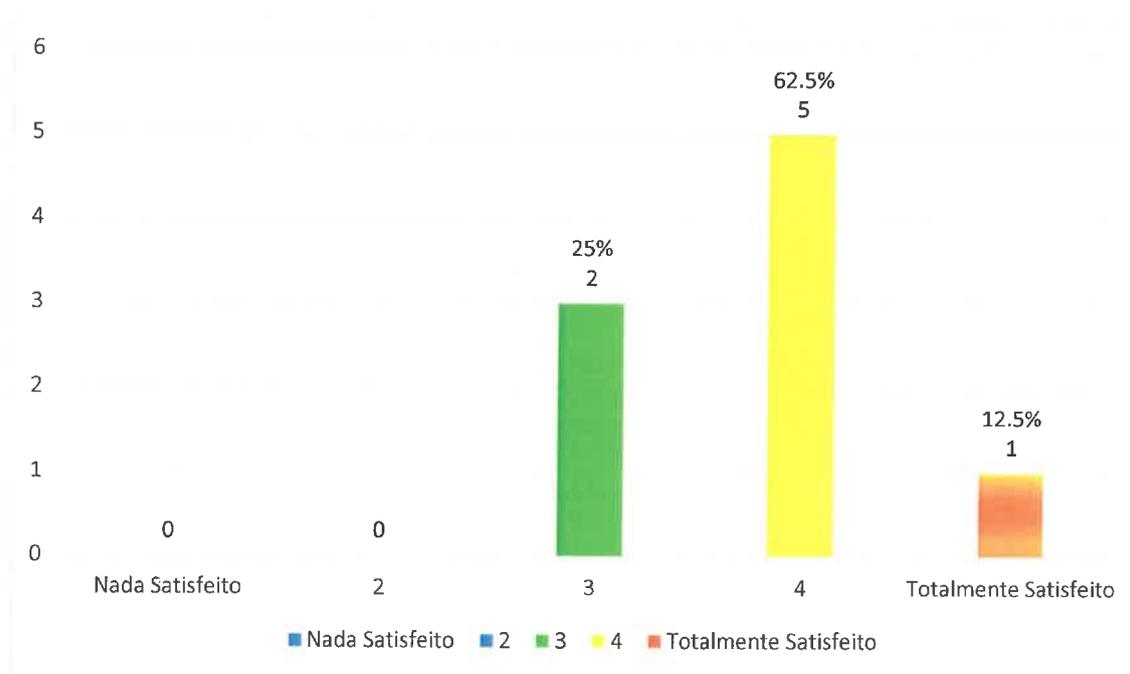
**GRAU SATISFAÇÃO: 3.62**

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



**GRAU SATISFAÇÃO: 3.75**

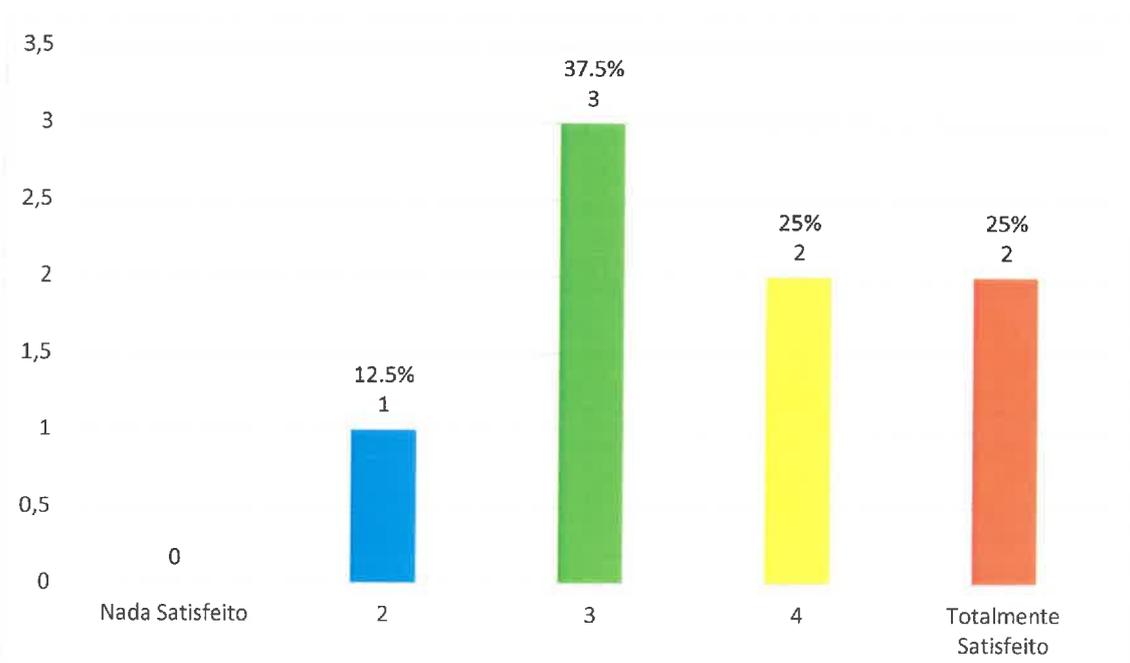
### 1.5. Avaliação Global do Serviço



**GRAU SATISFAÇÃO: 4.25**

## 2. PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA

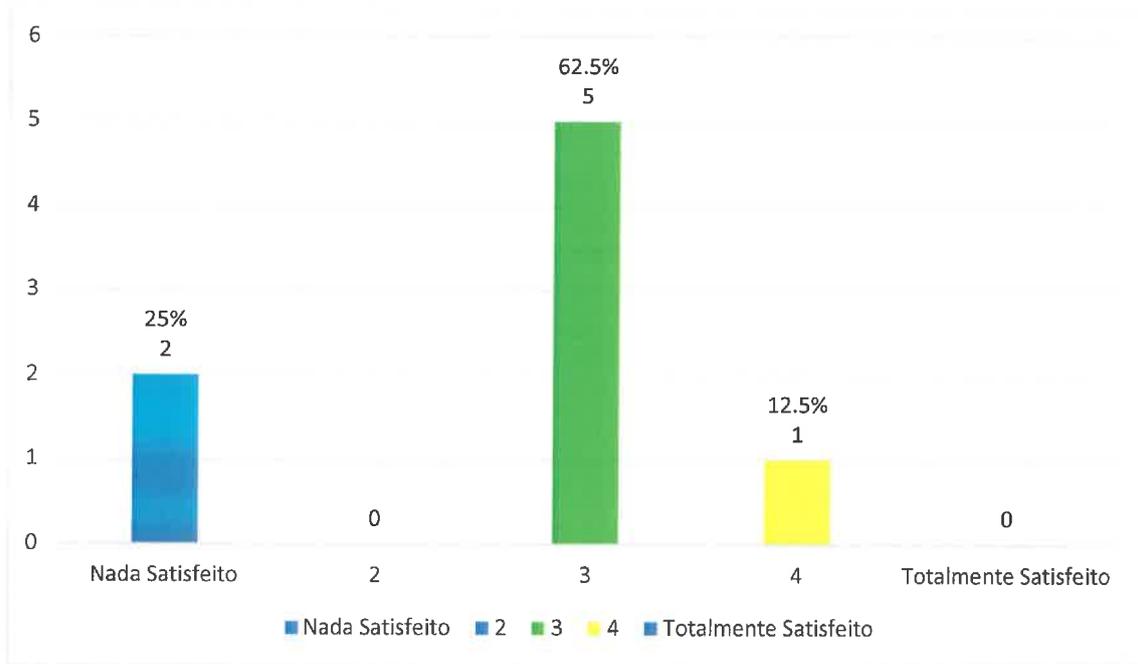
### 2.1 Obtenção de novos conhecimentos



**GRAU SATISFAÇÃO: 3.63**

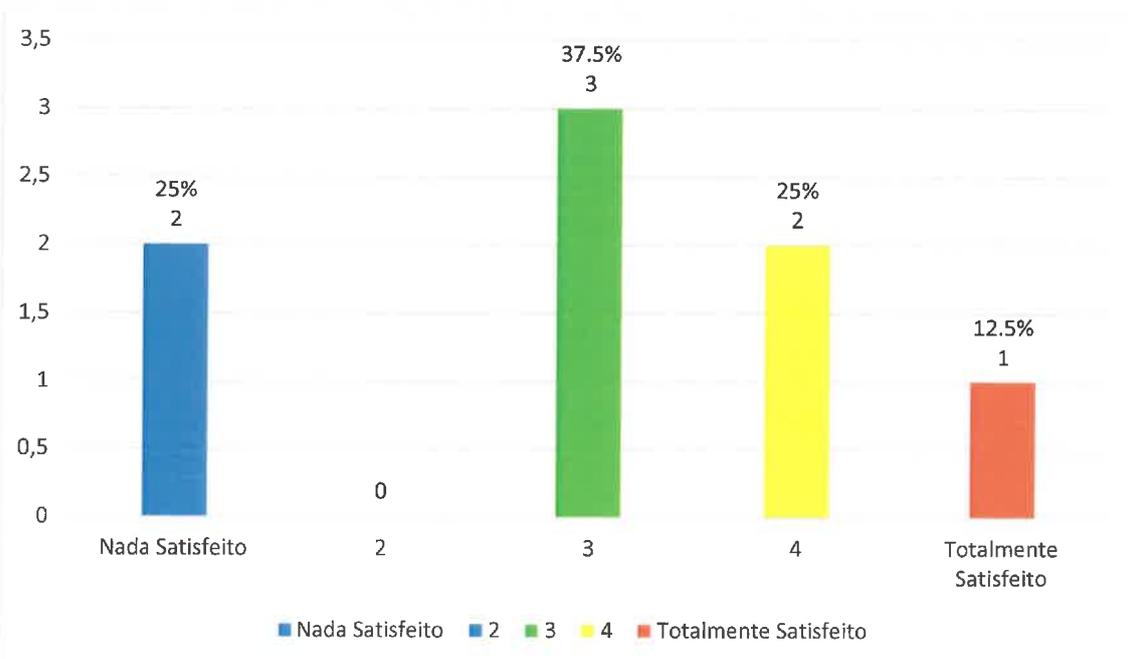
## 2.2 Resolução de problemas financeiros

6



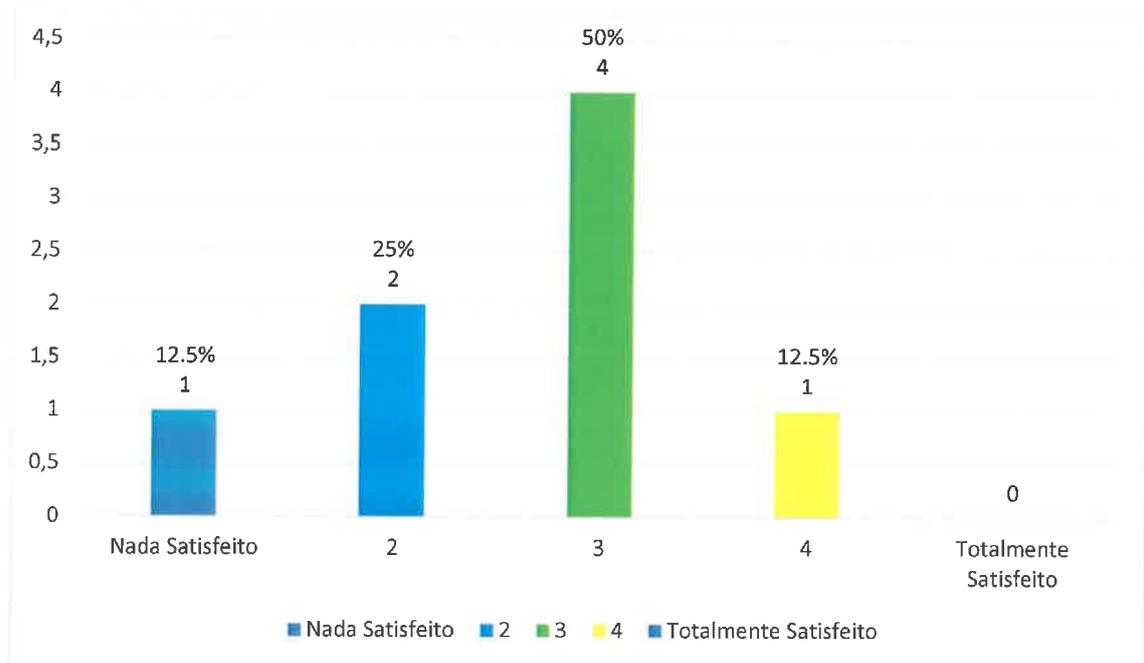
**GRAU SATISFAÇÃO: 2.63**

## 2.3 Contribuição para a continuação dos estudos



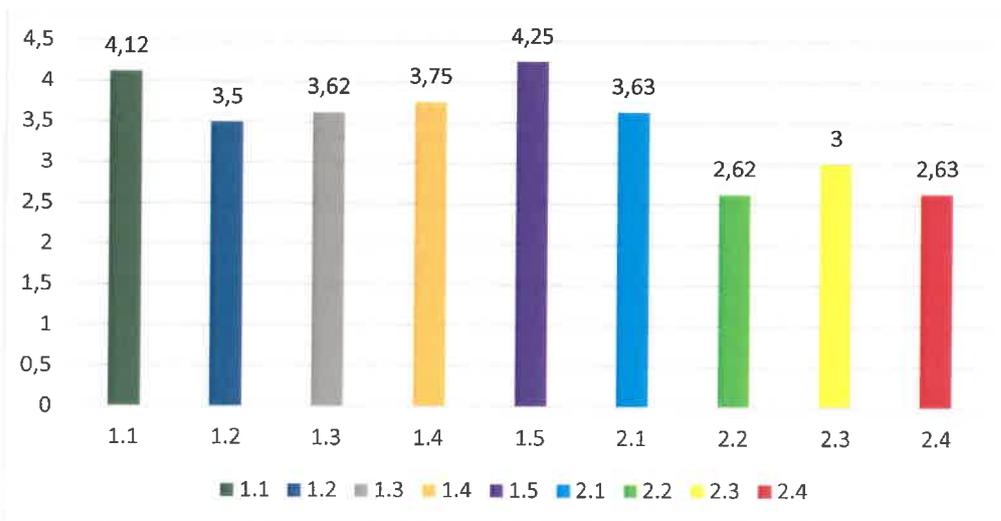
**GRAU SATISFAÇÃO: 3**

## 2.4 Contribuição para a integração no mercado de trabalho



**GRAU SATISFAÇÃO: 2.63**

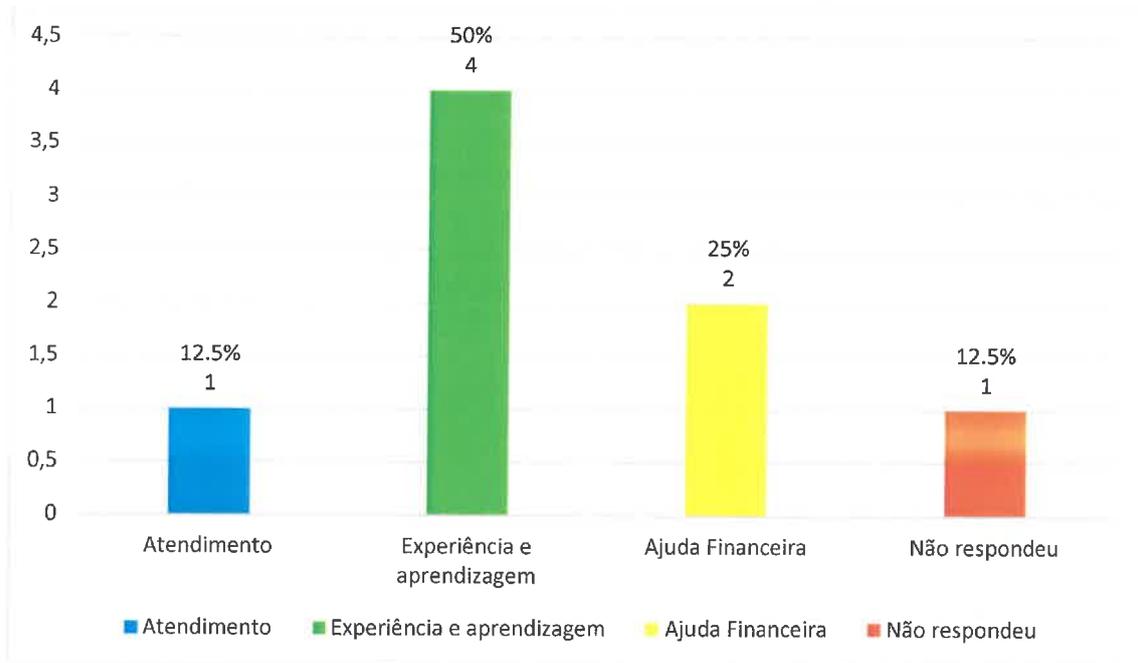
## GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL



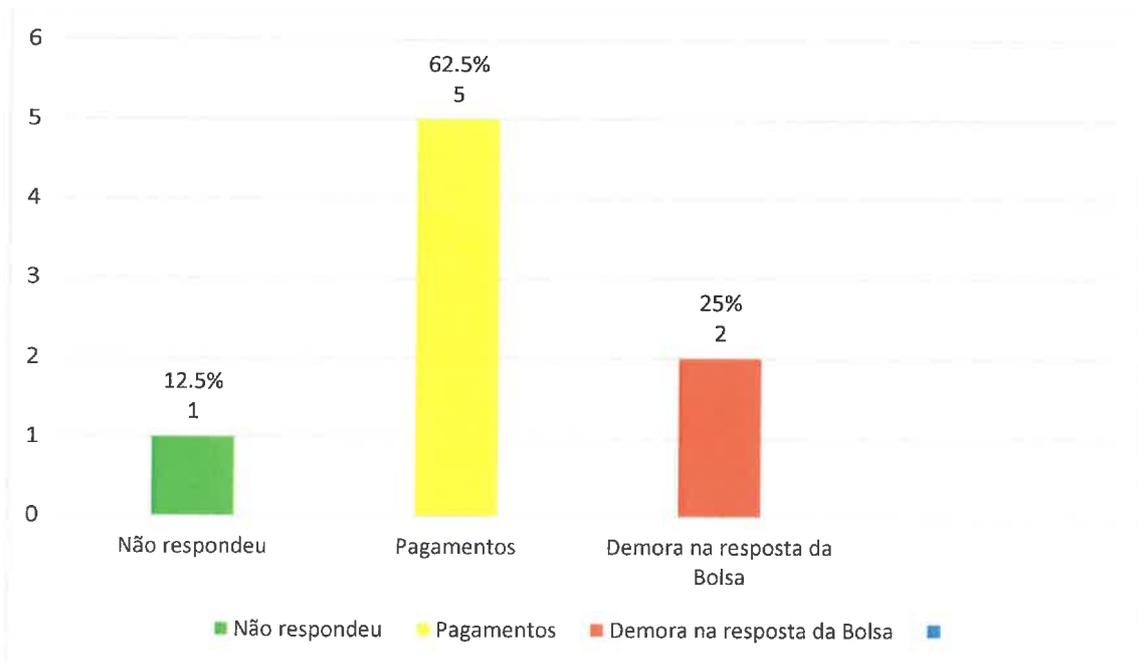
**GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 3.46**

## AVALIAÇÃO QUALITATIVA

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

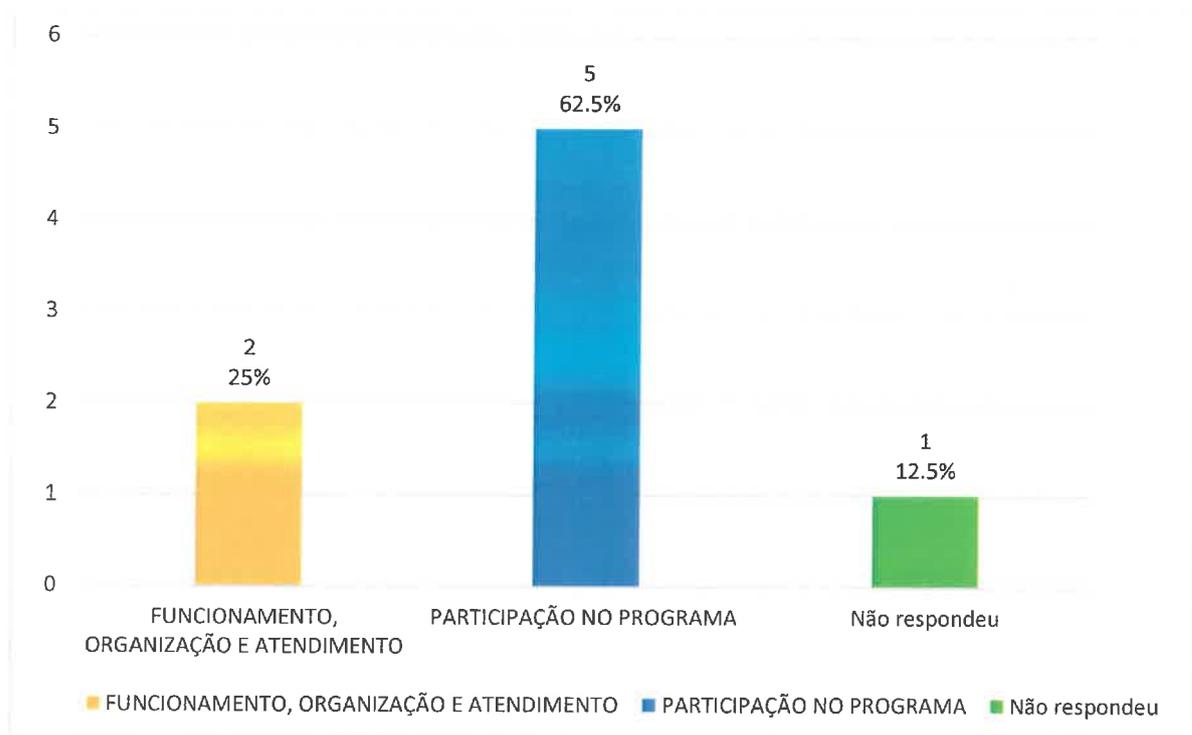


5. Qual o aspecto que menos gosta ao colaborar na bolsa de apoio social?



6. Nos pontos referidos anteriormente (pontos 1 e 2) qual o mais importante na sua perspectiva?

d



## Conclusão

O presente estudo foi desenvolvido pelos SASIPVC, no sentido de avaliar o grau de satisfação dos alunos que estiveram inseridos na Bolsa de Apoio Social durante o ano letivo de 2021/2022, para assim poder identificar onde podem ser aplicadas melhorias pertinentes e se a prossecução desta iniciativa está a ter resultados positivos no percurso académico dos alunos abrangidos pela mesma. Este relatório apresenta os resultados do inquérito por questionário realizado junto de todos os alunos inscritos nesta bolsa de apoio social, que não se trata só de uma mais-valia económica para o aluno, mas também de uma oportunidade de experiência profissional.

Do universo de 119 alunos envolvidos nesta iniciativa de Apoio Social durante o ano letivo de 2021/2022, apenas 8 responderam ao Inquérito, o que corresponde a uma participação de 6.72%.

Os alunos inquiridos avaliaram positivamente os vários aspetos relacionados com o “Funcionamento, organização e atendimento” das Bolsas de Apoio Social, demonstrando-se **Totalmente Satisfeitos** (37.5%) no que diz respeito à “Simpatia e cordialidade no atendimento” e 50% **Satisfeitos** com “Organização do processo de candidatura/seleção. Quanto à “Participação no Programa”, os alunos inquiridos neste ponto revelaram estar **Relativamente Satisfeitos** com os benefícios que a participação neste projeto proporciona, nomeadamente, a “Obtenção de novos conhecimentos”, “Resolução de problemas financeiros”, “Contribuição para a continuação dos estudos” e “Contribuição para a integração no mercado de trabalho”.

Relativamente à avaliação qualitativa, as dimensões que apresentam apreciações mais positivas dizem respeito à **Experiência e Aprendizagem e Ajuda Financeira**. Neste sentido, importa referir o facto de se verificar o alcance de um dos objetivos principais desta medida de apoio, que passa fundamentalmente pela contribuição para a prossecução dos estudos dos alunos beneficiários desta bolsa complementar. O aspeto menos positivo apontado pelos inquiridos foram os pagamentos (62.5%). A fim de colmatar a demora no pagamento da Bolsa de Apoio Social aos alunos, será reforçada a sensibilização junto de todos os intervenientes no processo para que atuem com celeridade, de forma a dar cumprimento ao prazo de pagamento estabelecido no regulamento.

De um modo geral, o grau de satisfação global dos alunos inquiridos é de 3.46 o que indica que este projeto é visto de um modo satisfatório por parte dos participantes na Bolsa de Apoio Social.

É de salientar que, houve um aumento 45.12% do número de candidaturas à Bolsa de

Apoio Social no presente ano letivo, relativamente ao ano anterior, o que confere um crescente interesse por parte dos alunos em participar neste projeto.

No entanto, o número reduzido de respostas face ao universo de alunos abrangidos não representa necessariamente a realidade. Assim, deverá ponderar-se quanto à metodologia de recolha de respostas a adotar no próximo ano letivo.

Área das Bolsas de Estudo,

HELENA ARAÚJO

**Despacho do Administrador**

Publi euc-se

Data: 19/07/22

O Administrador

(Luís Ceia)