



# **Inquérito Satisfação Apoios Sociais SAS/IPL**

**2º trimestre 2017**

**Sistema de Gestão da Qualidade**

<i>Índice</i>	
<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>Perfil</b>	<b>4</b>
<b>Avaliação da Satisfação do Processo de Candidatura a Apoios Sociais</b>	<b>5</b>
<b>Avaliação da Satisfação com o Alojamento</b>	<b>6</b>
<b>Conclusões</b>	<b>7</b>
<b>Propostas de melhoria que constavam no relatório de 2016/2017:</b>	<b>8</b>
<b>Propostas de melhoria</b>	<b>8</b>
<b>Anexo - Gráficos</b>	<b>10</b>
<b>Gráficos de Perfil</b>	<b>10</b>
G1 - Estabelecimento de Ensino Superior frequentado	10
G2 - Ano Curricular frequentado	10
G3 - Conhecimento dos SAS/IPL	11
G4 - Estado da Candidatura	11
G5 – Motivo da rejeição da Candidatura	12
G6 - Contributo dos apoios sociais para o sucesso escolar	12
G7 – Prioridade na aplicação da bolsa de estudo	13
G8 – Aumento da satisfação com a candidature <i>online</i>	13
G9 – Dificuldade na candidature <i>online</i>	14
G10 – Motivos da dificuldade na candidature <i>online</i>	14
G11 - Pedidos de apoio/ informação/esclarecimento dirigidos aos SAS/IPL	15
G12 – Satisfação no esclarecimento das questões apresentadas	15
G13 – Satisfação no esclarecimento em tempo útil	16
G14 – Satisfação com simpatia e amabilidade dos trabalhadores	16
G15 – Satisfação com tempo de tratamento do processo de candidatura	17
G16 – Avaliação geral da satisfação no apoio ao processo de candidatura	17
<b>Gráficos da avaliação da satisfação com o alojamento</b>	<b>18</b>
G17 –Satisfação com o tempo de resposta até a entrada na RESAS	18
G18 –Satisfação com o material fornecido aquando da entrada na RESAS	18
G19 –Motivo da Insatisfação com o material distribuído	19
G20 –Satisfação com as condições de habitabilidade dos quartos	19
G21 – Motivo da Insatisfação com a habitabilidade dos quartos	20
G22 –Satisfação com as salas de refeições\cozinhas	20
G23 – Motivo da Insatisfação com as salas de refeições\cozinhas	21
G24 –Satisfação com a Sala de estudo	21
G25 –Satisfação com a sala de convívio	22
G26 –Satisfação com o acesso à Internet	22
G27 – Motivo da Insatisfação com o acesso à Internet	23
G28 –Satisfação com os serviços de limpeza e higiene	23
G29 – Motivo da Insatisfação com os serviços de limpeza e higiene	24
G30 –Satisfação com a higienização das instalações sanitárias	24
G31 –Motivo da insatisfação com a higienização das instalações sanitárias	25
G32 –Satisfação com a disponibilidade de água quente 24h	25
G33 –Satisfação com o atendimento pelos trabalhadores da RESAS	26
G34 – Avaliação Global da Satisfação na RESAS	26

## Introdução

Os Serviços de Acção Social do IPL (SAS/IPL), têm por missão a execução da política de Acção Social e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos, para os estudantes do Ensino Superior Politécnico de Lisboa. No Quadro de Avaliação e Responsabilização para 2017, um dos seus objetivos estratégicos é melhorar a qualidade dos serviços de atendimento.

No objetivo operacional de “Qualidade”, o indicador 3 é medido pela percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de atribuição de bolsas sendo a fonte de verificação deste indicador, questionários que se realizam no 2º trimestre 2ª e 3ª semanas de junho).

Este questionário destinou-se a avaliar a satisfação da população servida em termos de Apoios Sociais e alojados na residência de estudantes.

Recorreu-se à ferramenta disponibilizada pelo Instituto Politécnico de Lisboa (IPL) o *LimeSurvey*. Foram enviados convites para os *emails* de todos os estudantes que se candidataram a Apoios Sociais e para residentes não candidatos a bolsa, no ano letivo 2016/2017, num total de 2834 convites.

Obtiveram-se 819 respostas completas. As respostas incompletas não foram consideradas para a análise (171).

Pretendeu-se avaliar o grau de satisfação, em que 1 correspondia a um grau de satisfação menor e 4 a um grau de satisfação maior Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito e Muito Satisfeito.

O grau de muito insatisfeito em cada item que atingisse os 10% foi analisado como uma forma de reclamação com os motivos apurados para a obtenção de dados que permitam melhorar essa avaliação.

## Perfil

O perfil dos utentes distingue-se entre: bolseiro, não bolseiro e utentes alojados.

No quadro, a taxa de respostas está referenciada de acordo com esse perfil.

	Convites		Respostas		Taxa Resposta		Utentes Alojados		Respostas		Taxa Resposta	
	2015/ 2016	2016/ 2017	2015/ 2016	2016/ 2017	2015/ 2016	2016/ 2017	2015/ 2016	2016/ 2017	2015/ 2016	2016/ 2017	2015/ 2016	2016/ 2017
<b>Bolseiros</b>	1926	2097	635	706	33%	34%	150	171	64	68	40%	43%
<b>Não Bolseiros</b>	739	737	119	113	16%	15%	20	9	1	1	11%	5%
<b>Total</b>	<b>2665</b>	<b>2834</b>	<b>754</b>	<b>819</b>	<b>28%</b>	<b>29%</b>	<b>170</b>	<b>180</b>	<b>65</b>	<b>69</b>	<b>38%</b>	<b>38%</b>

Face ao ano anterior, aumentaram os candidatos a apoios sociais, obtendo-se um maior número de respostas ao inquérito.

Nas questões introdutórias são fornecidas informações acerca do estabelecimento de ensino superior e ano letivo frequentado, conhecimento dos SAS/IPL e contributo dos Apoios Sociais para o sucesso escolar.

O maior número de respostas obtidas, de entre os candidatos a Apoios Sociais é do ISCAL. [G1](#)

O ano curricular mais frequentado de entre os candidatos a Apoios Sociais que responderam ao inquérito é o 1º da licenciatura. [G2](#)

Os candidatos têm conhecimento dos SAS/IPL sobretudo através do estabelecimento de ensino superior, quando efetuam a matrícula, logo seguido de informação de outros estudantes e pela página dos SAS/IPL. A outra forma indicada tem pouca expressão pois dispersa-se igualmente sobre itens como: pesquisa on-line, Familiares e DGES. [G3](#)

Foram aceites 86% das candidaturas a Apoios Sociais. [G4](#)

Do total das rejeitadas, foram, em 59% dos casos por terem um agregado familiar com nível superior ao limiar de carência; 25% por falta de aproveitamento e os restantes casos distribuídos em menor expressão por outros fatores. [G5](#)

Das 706 candidaturas aceites, 671 indicaram que os Apoios Sociais contribuíram para o seu sucesso escolar, com a utilização desses apoios a ser prioritariamente aplicada ao pagamento das propinas. [G6](#) e [G7](#)

## Avaliação da Satisfação do Processo de Candidatura a Apoios Sociais

De entre todos os inquiridos com respostas completas foi apurado o grau de satisfação face ao processo de candidatura, abrangendo os aspetos como:

- Candidatura *online*; dificuldade sentida na mesma; pedidos de informação /esclarecimentos prestados em tempo útil; simpatia dos trabalhadores e tempo de tratamento do processo.

Das 819 respostas obtidas, 743 afirmaram ter aumentado a sua satisfação com o processo de candidatura *online*. [G8](#)

De entre os 36 que revelaram maior dificuldade no processo, os motivos indicados foram na sua maioria não relacionados com o processo de candidatura *online*, pelo que os mesmos não foram considerados. [G9](#) e [G10](#)

Foram 329 os que solicitaram aos SAS/IPL pedidos de apoio/ informação/esclarecimento. [G11](#)

Destes, 47% indicaram estar "Muito Satisfeito"; 38% "Satisfeito"; 13% "Insatisfeito" e 2% responderam estar "Muito Insatisfeito" com os esclarecimentos às questões apresentadas. [G12](#)

Quanto à prestação dos esclarecimentos em tempo útil, 42% revelaram estar "Muito Satisfeito"; 40% "Satisfeito"; 15% "Insatisfeito" e 3% responderam estar "Muito Insatisfeito". [G13](#)

Face à simpatia e amabilidade dos trabalhadores, 42% afirmaram estar "Muito Satisfeito"; 40% "Satisfeito"; 13% "Insatisfeito" e 5% responderam estar "Muito Insatisfeito". [G14](#)

Quanto ao tempo de tratamento do processo de candidatura, 19% afirmaram estar "Muito Satisfeito"; 45% como "Satisfeito"; 29% revelaram-se "Insatisfeito" e 7% "Muito Insatisfeito". [G15](#)

A avaliação feita aos SAS/IPL quanto à satisfação de um modo geral, no apoio ao processo de candidatura a Apoios Sociais, para o ano letivo 2016/2017, foi de 23% "Muito Satisfeito"; 58% "Satisfeito"; 15% "Insatisfeito"; 4% "Muito Insatisfeito". [G16](#)

## Avaliação da Satisfação com o Alojamento

Das 819 respostas a este inquérito, 69 dizem respeito a utentes alojadas na Residência dos SAS/IPL (RESAS). Para estes utentes, o inquérito contemplou questões que visaram a sua apreciação face a:

- Tempo de resposta até à entrada na RESAS; material distribuído à entrada; condições dos quartos, das salas de refeição e cozinhas, das salas de estudo e de convívio; do acesso à internet; limpeza das instalações sanitárias; disponibilidade de água quente 24h; e o atendimento por parte dos trabalhadores dos SAS/IPL.

Nesta avaliação, 36% dos utentes ficaram “Muito Satisfeito” com o tempo de resposta até à sua entrada na RESAS, 42% “Satisfeitos”, 20% “Insatisfeito” e 2% “Muito Insatisfeito”. [G17](#)

Quanto ao material recebido aquando da sua entrada, a percentagem de “Muito Satisfeito” está na ordem dos 13%, com 51% a considerarem-se “Satisfeito”, 26% “Insatisfeito” e 10% Muito Insatisfeito. [G18](#)

Com 10% de taxa de muita insatisfação face ao material recebido, foram sobretudo a má conservação e degradação dos materiais os motivos mais invocados. [G19](#)

As condições de habitabilidade dos quartos garantem a um grau de “Muito Satisfeito” a 4% dos utentes, de “Satisfeito” para 42%, de “Insatisfeito” 28% e 26% com “Muito Insatisfeito”. [G20](#)

Os motivos mais invocados para esta taxa de muita insatisfação são o espaço reduzido, a humidade, má conservação e existência de pragas. [G21](#)

As salas de refeição e cozinhas atingem um grau de “Muito Satisfeito” para 6%; “Satisfeito” para 52%; “Insatisfeito” 29% e 13% com “Muito Insatisfeito”. [G22](#)

A sujidade e a existência de baratas são os motivos mais invocados para grau de muita insatisfação. [G23](#)

Quanto às salas de estudo são 19% os “Muito Satisfeito”; 68%, os “Satisfeito”; 10% de “Insatisfeito” e 3% de “Muito Insatisfeito”. [G24](#)

Relativamente às salas de convívio, são 23% os “Muito Satisfeito”; 65% os “Satisfeito”; 12% de “Insatisfeito” e não há registo de “Muito Insatisfeito”. [G25](#) [G22 – Grau](#)

Para o acesso à Internet os utentes responderam 13% “Muito Satisfeito”; 51% como estando “Satisfeito”; 20 % “Insatisfeito” e 16% “Muito Insatisfeito”. [G26](#)

A taxa de muita insatisfação manifestou-se com as falhas ao longo do dia, sinal fraco nos quartos e lentidão. [G27](#)

Os serviços de limpeza e higiene são classificados de “Muito Satisfeito” para 7%, de “Satisfeito” para 31%, com utentes a avaliarem com o grau de “Insatisfeito” na percentagem de 39% e de “Muito Insatisfeito” 23%. [G28](#)

A taxa de muita insatisfação revelou-se acentuada pelos motivos de falta de limpeza básica, falta de higiene na limpeza dos WC e ainda nas cozinhas. [G29](#)

Os serviços higienização das instalações sanitárias tiveram avaliações de “Muito Satisfeito” para 6%, de “Satisfeito” para 23%, com utentes a avaliarem com o grau de “Insatisfeito” na percentagem de 51 % e com 20% de “Muito Insatisfeito”. [G30](#)

Os motivos deste nível da taxa de muita insatisfação estão ligados à avaliação feita para os serviços de limpeza e são muito semelhantes as razões invocadas. [G31](#)

A disponibilidade 24h de água quente obteve um grau de satisfação que alcança os 54% de “Muito Satisfeito”, 35% de “Satisfeito”, de 7% de “Insatisfeito” e 4% de “Muito insatisfeito”. [G32](#)

O atendimento pelos trabalhadores da RESAS é avaliado como “Muito Satisfeito” para 28%; “Satisfeito” para 56%; com 10% de “Insatisfeito” e 6% “Muito insatisfeito”. [G33](#)

A avaliação da RESAS quanto à satisfação de um modo geral foi de 7% como “Muito Satisfeito”; 64% como “Satisfeito”; “Insatisfeito” responderam 25% e como “Muito Insatisfeito” surgem 4%. [G34](#)

## Conclusões

As respostas dos candidatos a apoios sociais superaram bem o objetivo definido pelo SGQ fixado em 25%, situando-se nos 38%.

Houve um acréscimo de candidaturas este ano letivo, e a ocupação da residência foi também superior à do ano letivo anterior, ainda que tenha havido mais respostas dos bolseiros/residentes a proporção Ocupação/Respostas teve uma menor taxa de resposta face ao mesmo período de 2016 (43% vs. 40%), a taxa de resposta dos bolseiros não residentes subiu 1%.

A baixa taxa de respostas junto dos residentes pode estar relacionada com a instabilidade de acesso à internet nas zonas dos quartos e sala de convívio.

A RESAS, com 200 camas disponíveis, regista atualmente uma ocupação de 196 camas o que reflete uma taxa de ocupação de 98%, superando o objetivo de 85%, definido pelo SGQ. Para este facto contribuiu a redução no tempo de espera na atribuição do alojamento bem como concretização da proposta de melhoria de atribuir alojamento nas vagas sobranes a estudantes não bolseiros.

Visando a melhoria contínua, o SGQ considera que, sempre que a percentagem de respostas de Grau Muito Insatisfeito - N1, atinja os 10%, deve a mesma ser tratada como forma de reclamação dos utentes.

Assim, apreciando todos os graus de satisfação alcançados nos diversos itens, verifica-se que nas questões relativas ao ***Processo de Candidatura a Apoios Sociais***, não há registo de grau 1 (Muita Insatisfação) em nº de respostas que atinjam a percentagem igual ou superior a 10%.

***Na Satisfação com o Alojamento***, registam-se de respostas de grau 1:

- 10% para *"Material recebido aquando da sua entrada"*, indicando a má conservação e degradação dos materiais nomeadamente cama, colchões, móveis e aquecedores.

- 26% para *"Condições de habitabilidade dos quartos"*, indicam o espaço reduzido, a humidade e bolor, má conservação e existência de pragas.

- 13% para *"Salas de refeição e cozinhas"*, com a sujidade e a existência de baratas os motivos mais invocados.

- 16% para *"Acesso à Internet"*, indicam as falhas ao longo do dia, sinal fraco nos quartos e lentidão.

- 23% para *"Serviços de limpeza e higiene"*, com falta de limpeza básica, falta de higiene na limpeza dos WC e nas cozinhas.

- 20% para *"Serviços higienização das instalações sanitárias"*, com indicação de utilização da esfregona do chão para limpar os sanitários e paredes, existência de baratas, falta de papel higiénico e contentores higiénicos por despejar.

### **Propostas de melhoria que constavam no relatório de 2016/2017:**

As obras de beneficiação das instalações deverão ter continuidade e irão refletir-se na avaliação do inquérito do próximo ano;

Preparação de empreitada para substituição da coluna de água principal.

Decorrem procedimentos de aquisição de mobiliário, eletrodomésticos, e equipamento diverso;

Ampliação do sinal wireless;

### **Propostas de melhoria 2017/2018**

Recrutou-se, em mobilidade, uma assistente operacional para aumentar a equipa que desempenha tarefas auxiliares inerentes ao bom funcionamento do Serviço.

Adquirir um projecto de remodelação da unidade, no sentido de sustentar uma intervenção ao nível da substituição do mobiliário e da decoração de espaços comuns.



O concurso para empreitada ficou deserto, pelo que se procedeu à revisão das peças concursais e se prevê lançar novo procedimento para o próximo ano civil.

Aumentar a frequência das intervenções de desparasitação para erradicar a questão relativa a baratas.

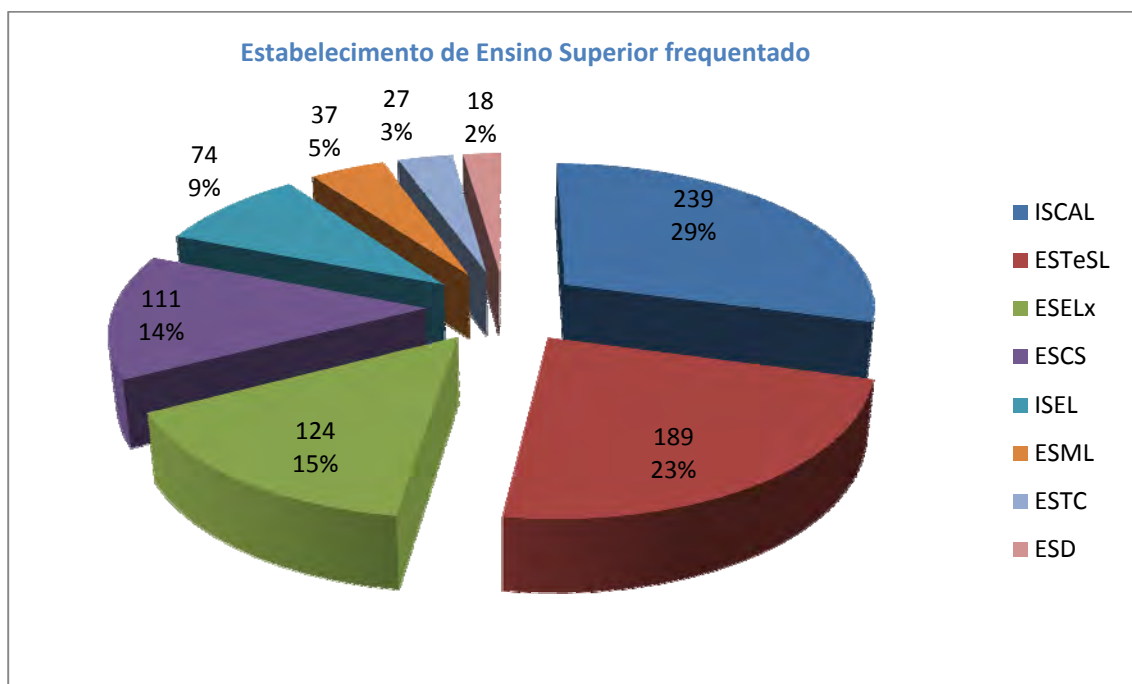
Melhorar a monitorização do serviço de limpeza, no sentido de avaliar as reclamações dos utentes e introduzir as correções necessárias.

Foi adquirido equipamento de frio de nível industrial, ampliando a capacidade e sobretudo, adequando o equipamento ao tipo de utilização.

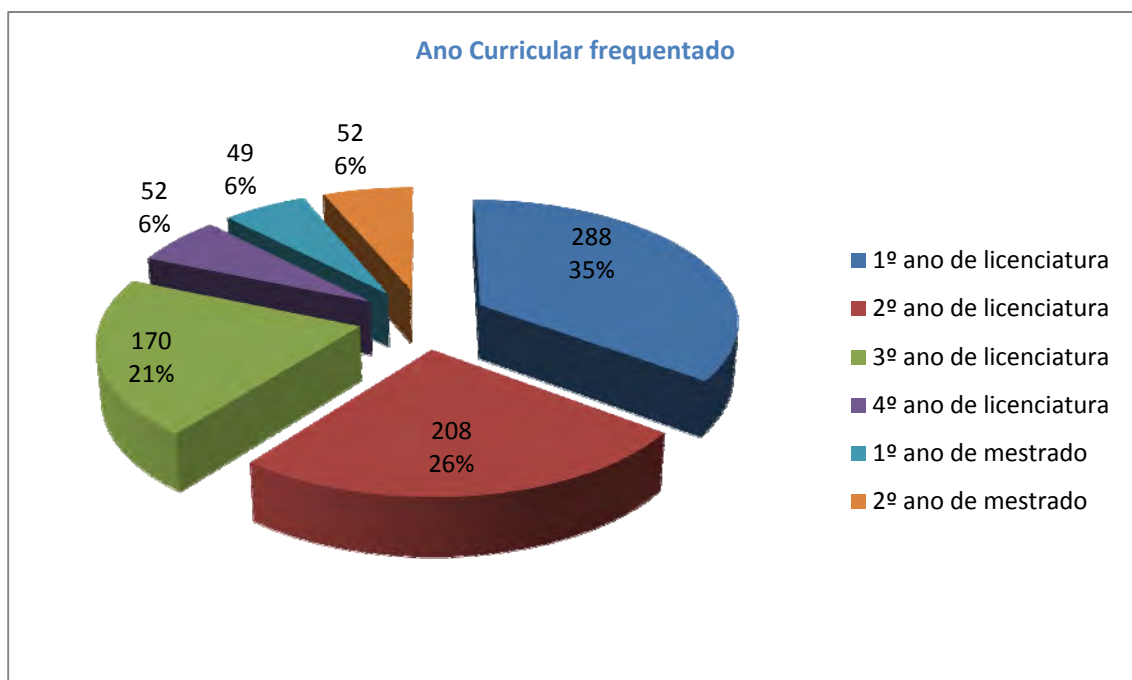
Para 2017/2018 a Direção de Apoio Social vai desenvolver novos procedimentos que permitam reduzir o tempo de resposta para a divulgação dos resultados das candidaturas a Bolsas de Estudo e Alojamento.

## Anexo - Gráficos

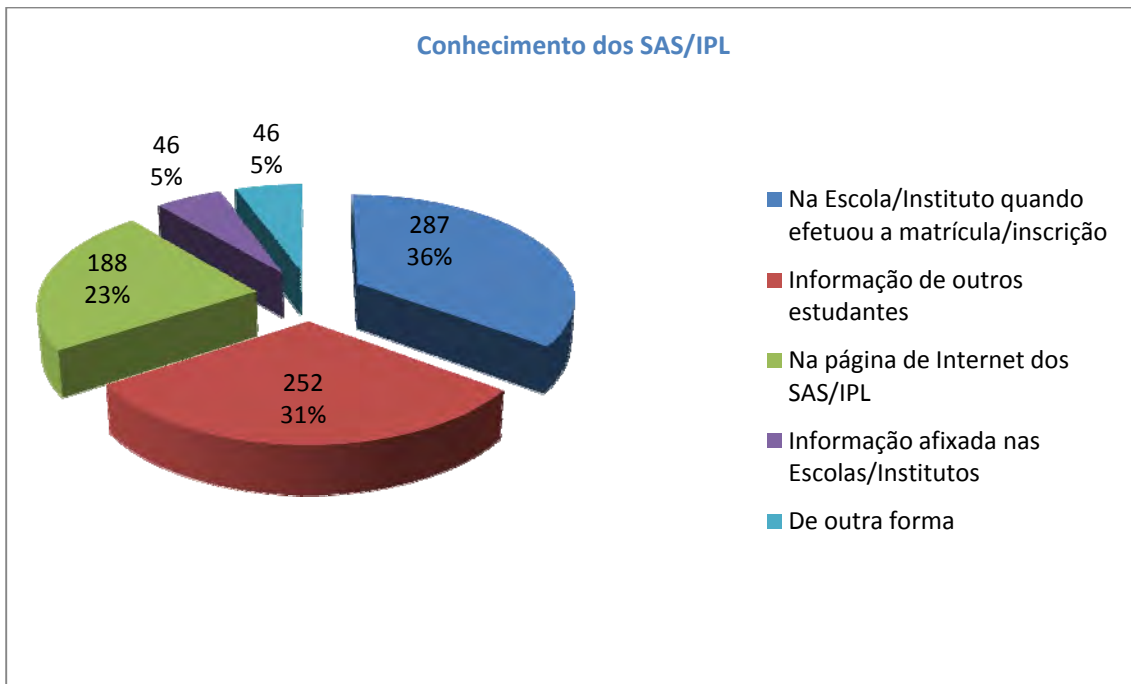
### Gráficos de Perfil



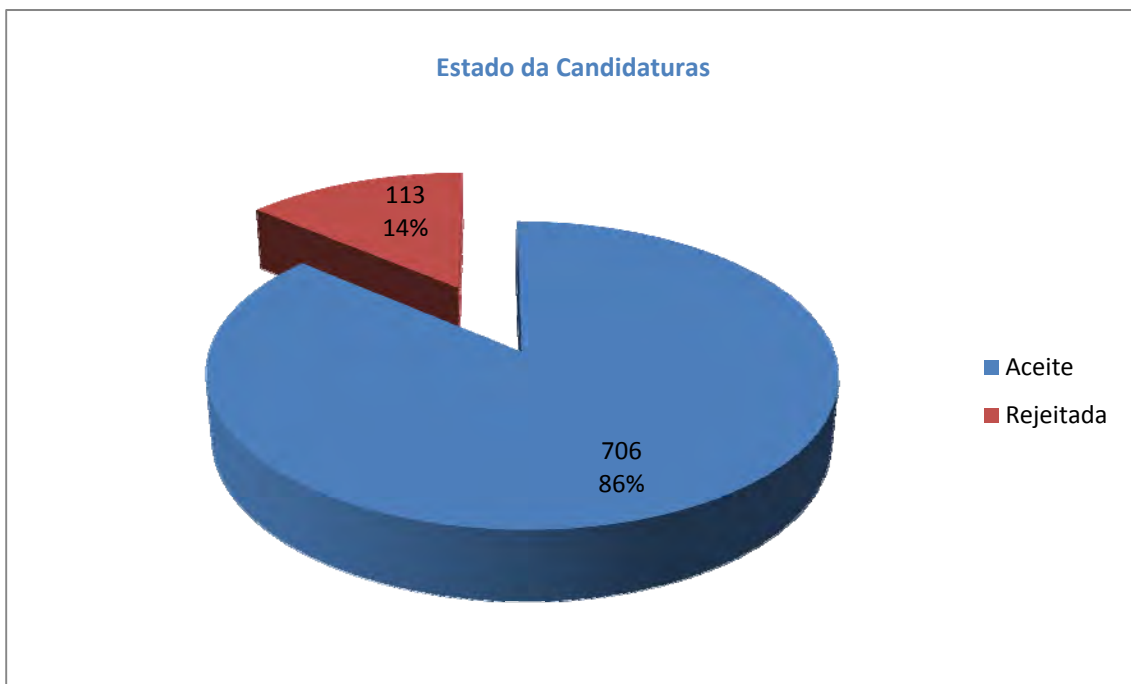
**G1 - Estabelecimento de Ensino Superior frequentado**



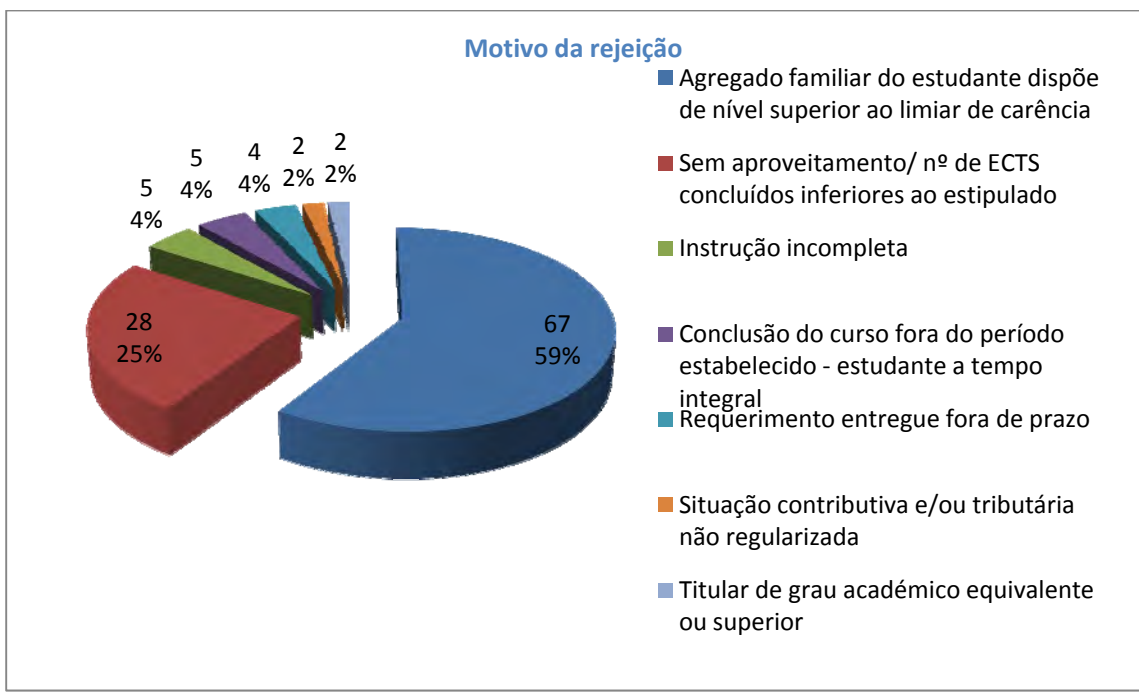
**G2 - Ano Curricular frequentado**



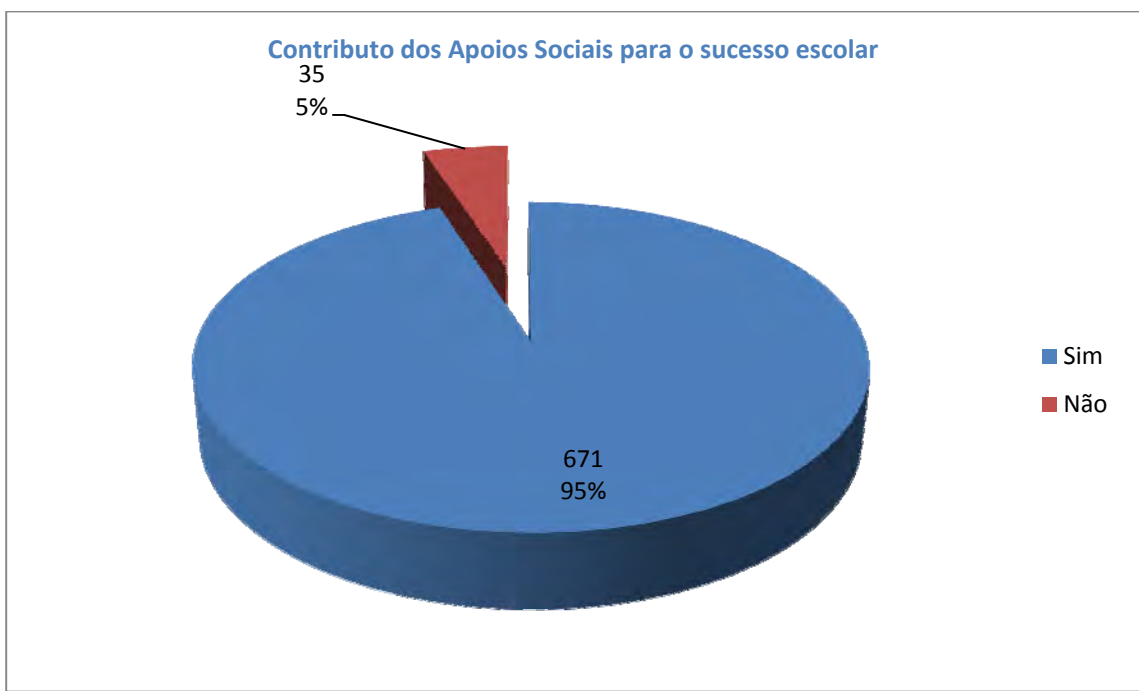
**G3 - Conhecimento dos SAS/IPL**



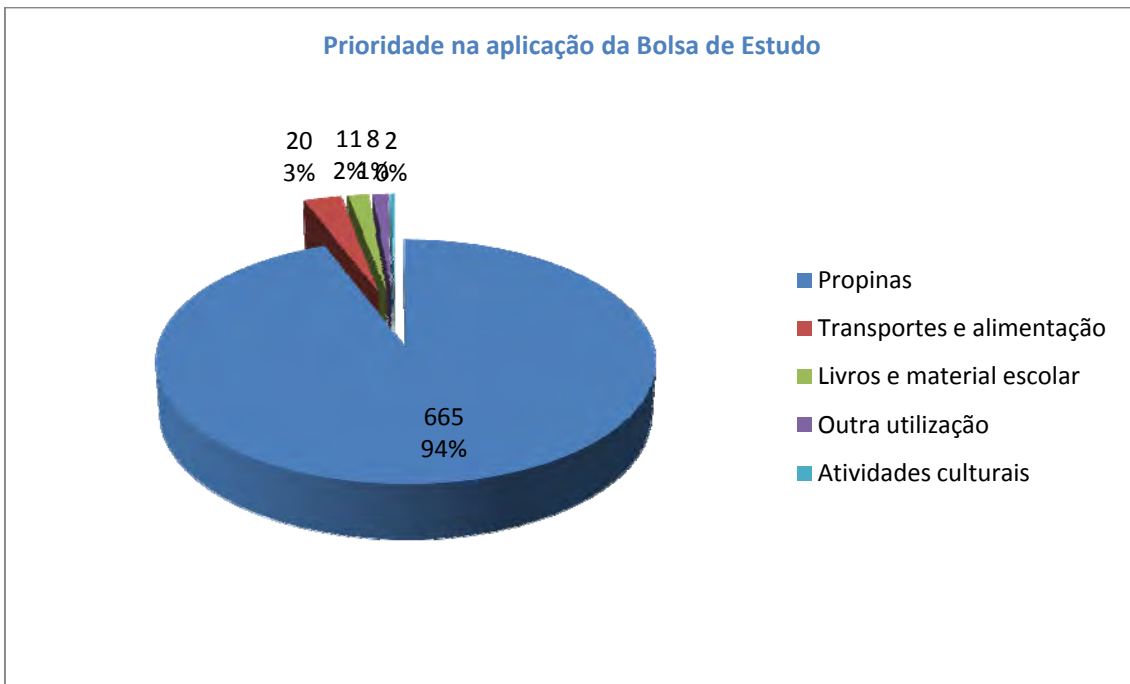
**G4 - Estado da Candidatura**



G5 – Motivo da rejeição da Candidatura

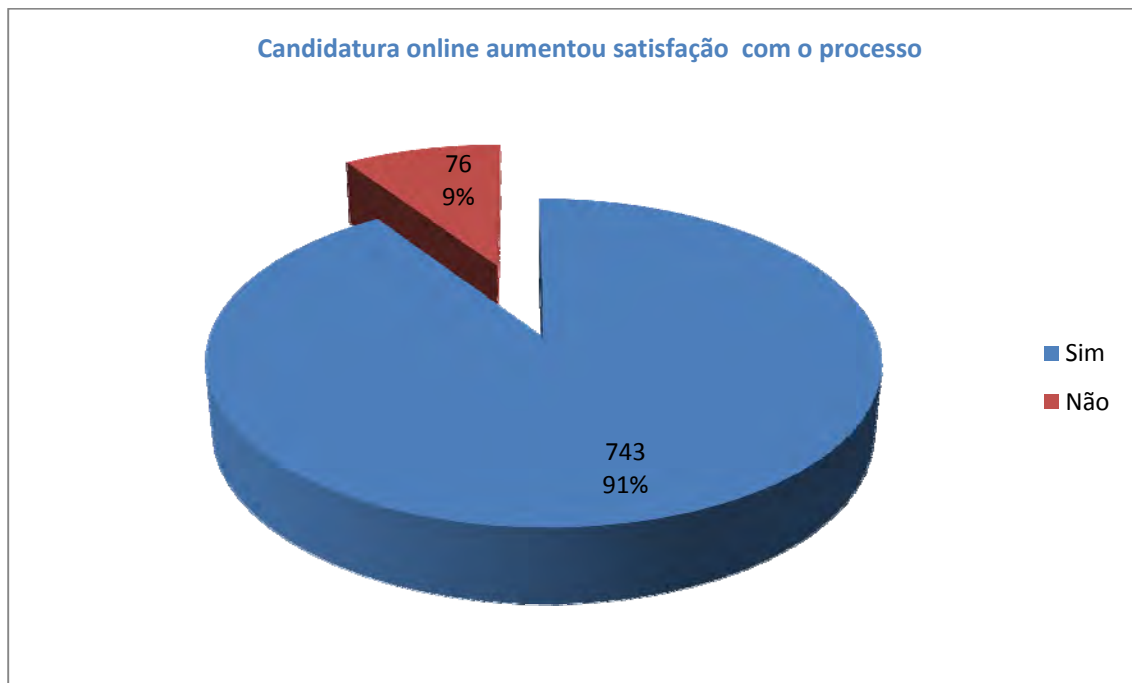


G6 - Contributo dos Apoios Sociais para o sucesso escolar



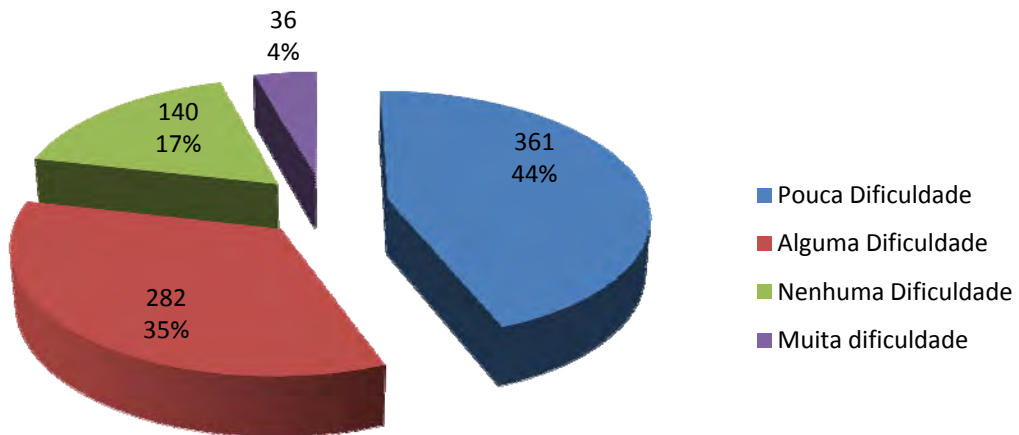
**G7 – Prioridade na aplicação da Bolsa de Estudo**

### Gráficos da Avaliação da Satisfação do Processo de Candidatura a Apoios Sociais



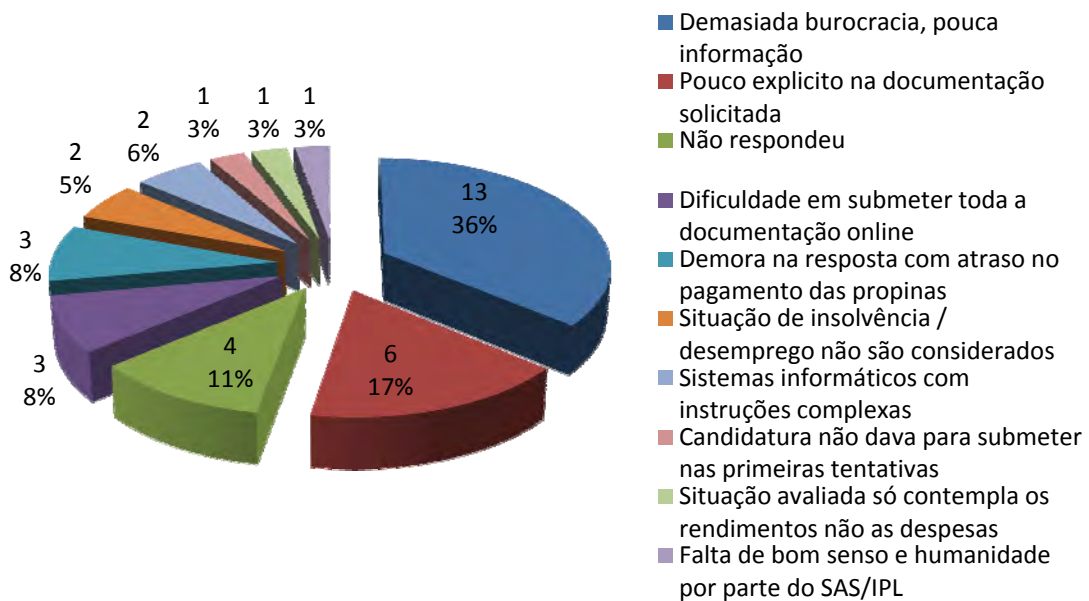
**G8 – Aumento da satisfação com a candidature online**

### Grau de dificuldade sentida na candidatura online

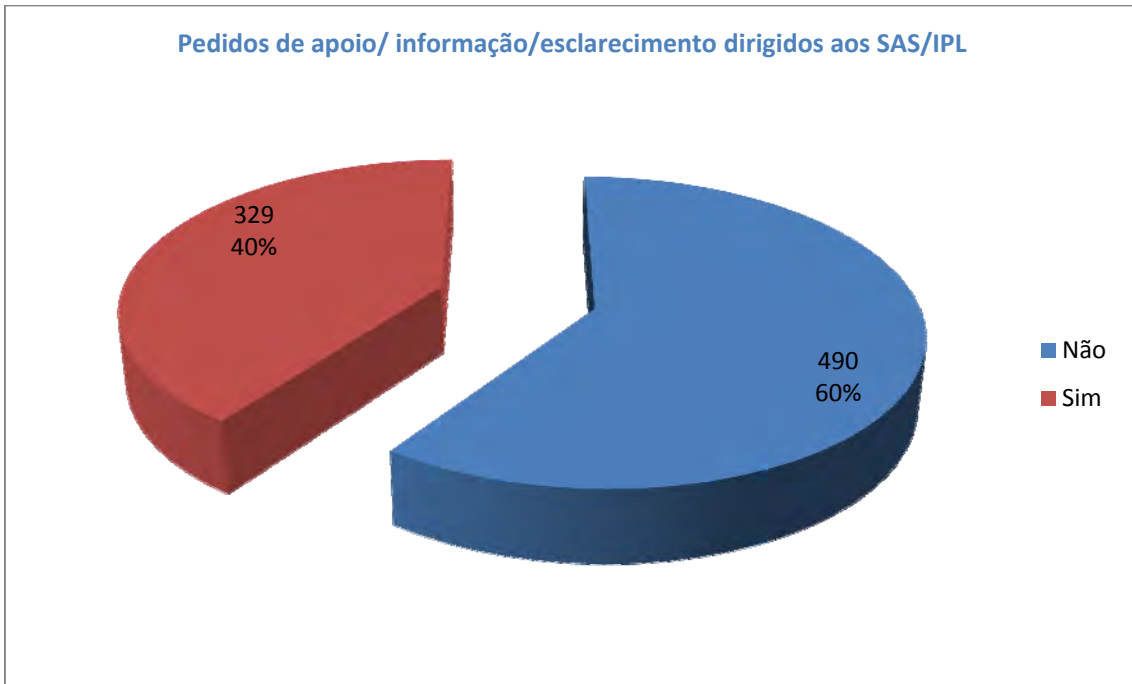


### G9 – Dificuldade na candidature online

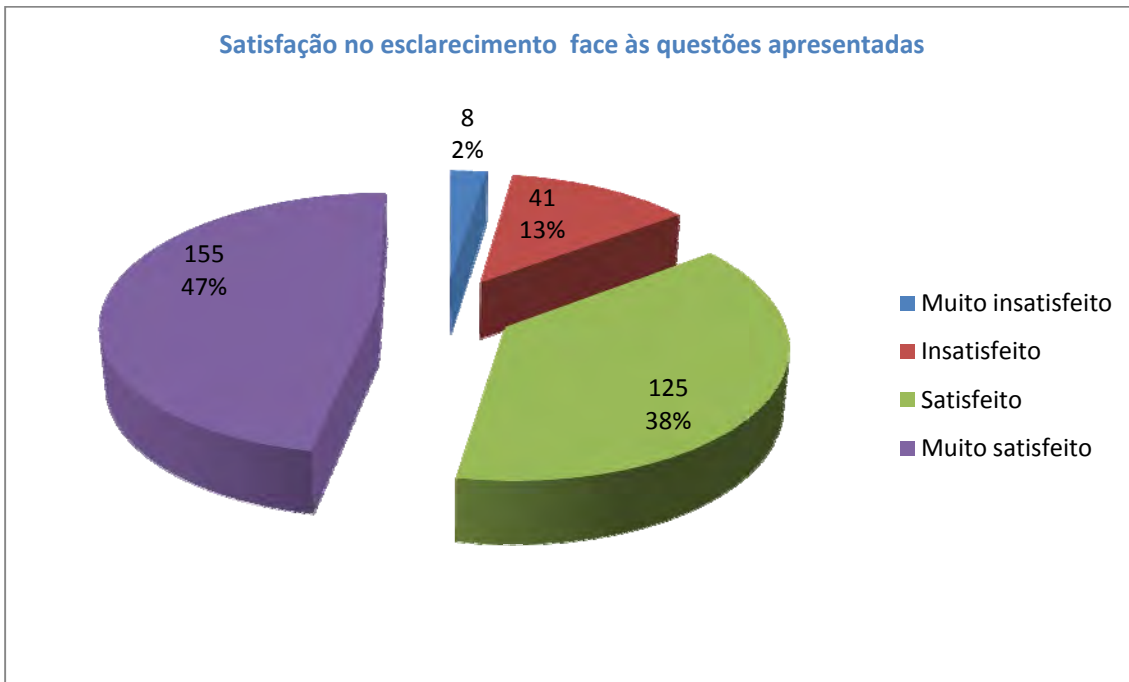
#### Motivos de dificuldade na candidatura



### G10 – Motivos da dificuldade na candidature online

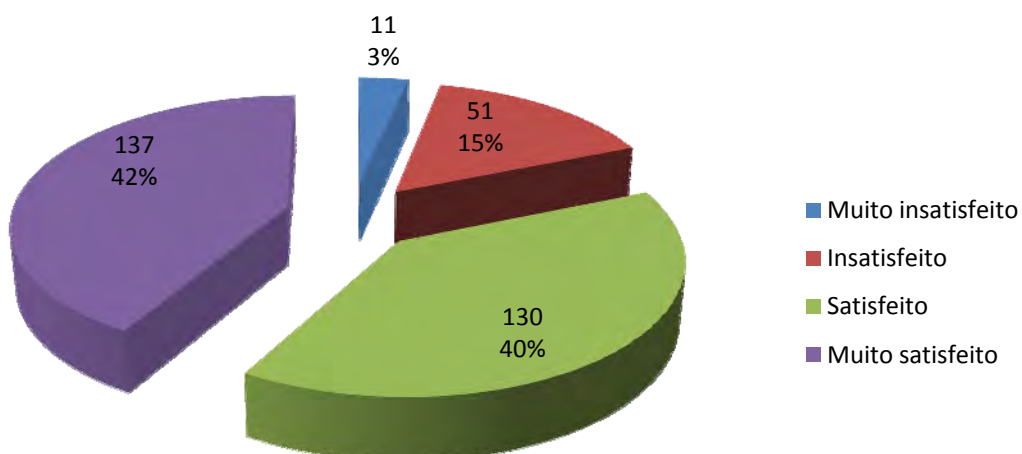


**G11 - Pedidos de apoio/ informação/esclarecimento dirigidos aos SAS/IPL**



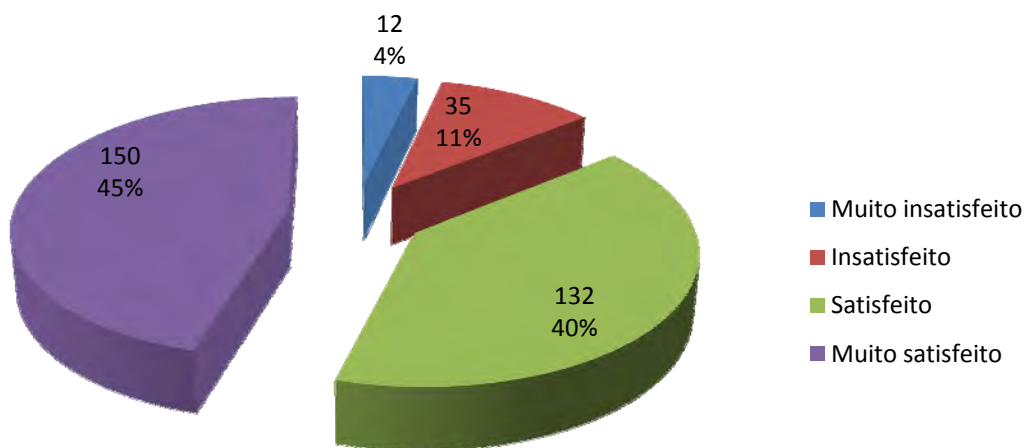
**G12 – Satisfação no esclarecimento das questões apresentadas**

### Satisfação com esclarecimentos prestados em tempo útil



### G13 – Satisfação no esclarecimento em tempo útil

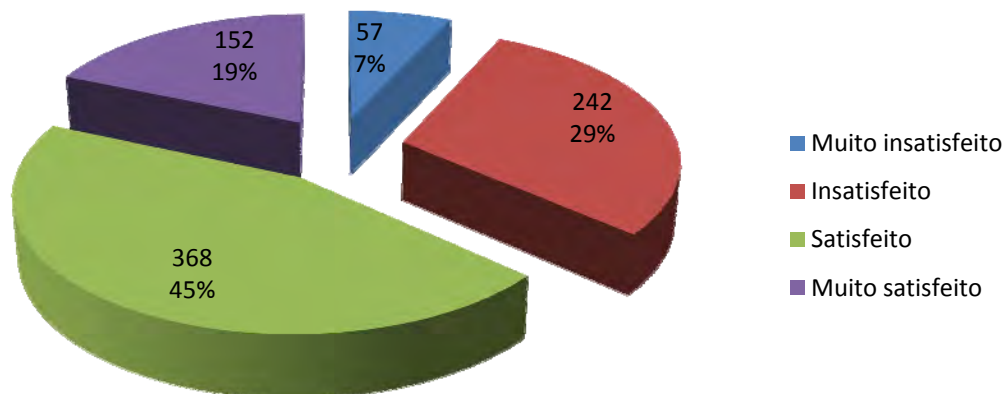
### Satisfação com simpatia e amabilidade dos trabalhadores



### G14 – Satisfação com simpatia e amabilidade dos trabalhadores

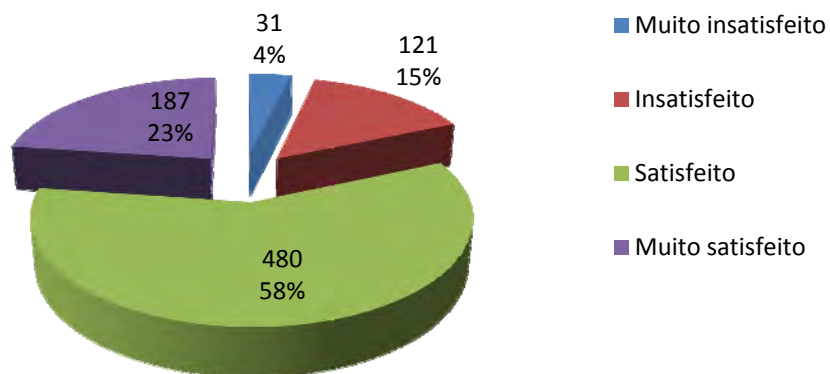


### Grau de satisfação face ao tempo de tratamento do processo de candidatura



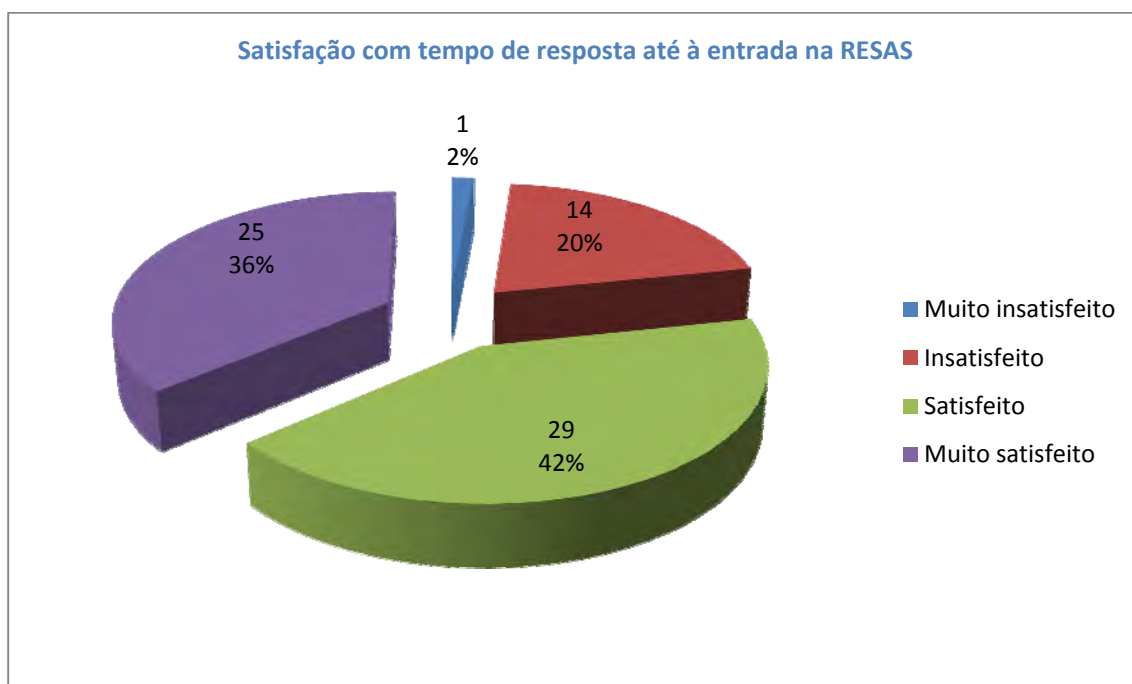
### G15 – Satisfação com tempo de tratamento do processo de candidatura

### Avaliação Geral da Satisfação no apoio ao processo

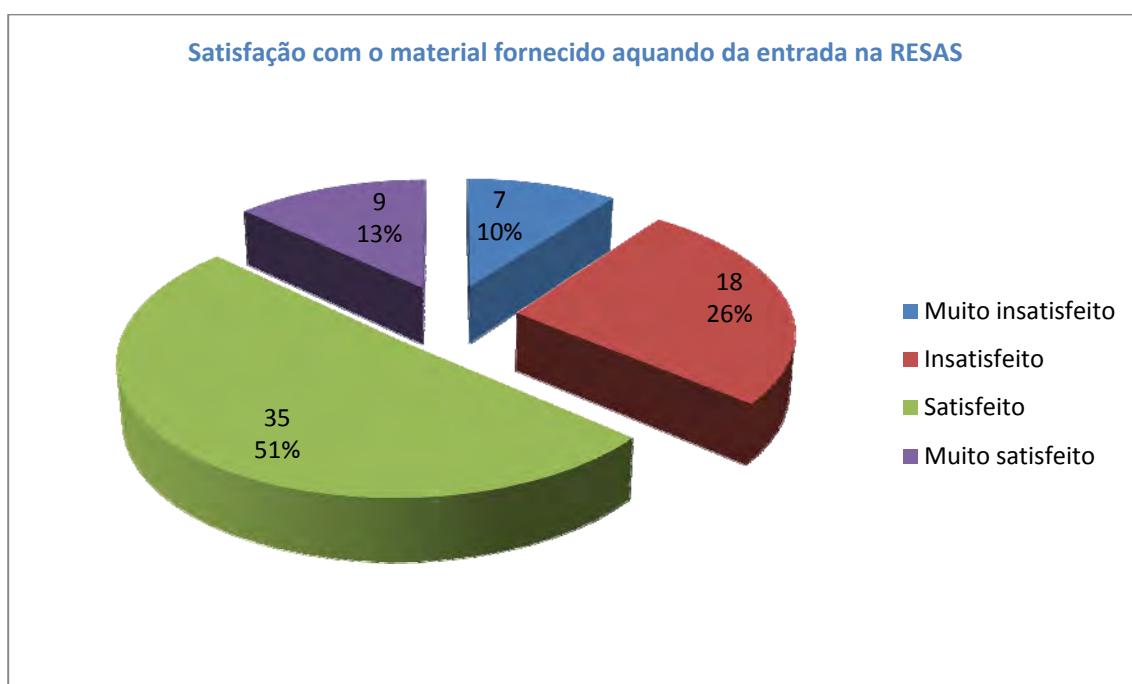


### G16 – Avaliação geral da satisfação no apoio ao processo de candidatura

## Gráficos da avaliação da satisfação com o alojamento

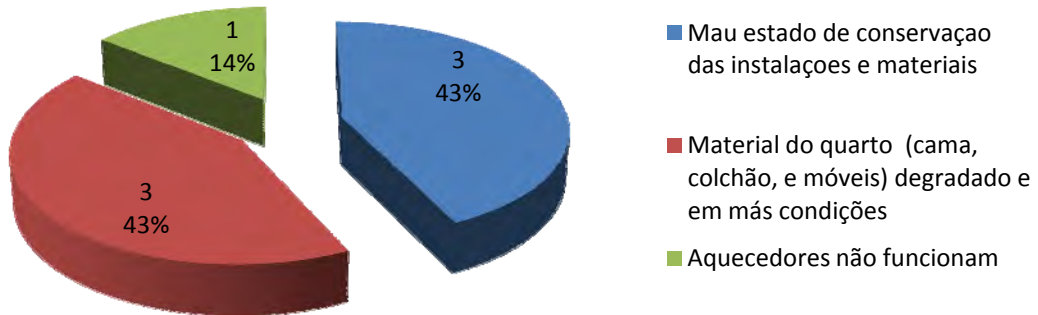


**G17 –Satisfação com o tempo de resposta até a entrada na RESAS**



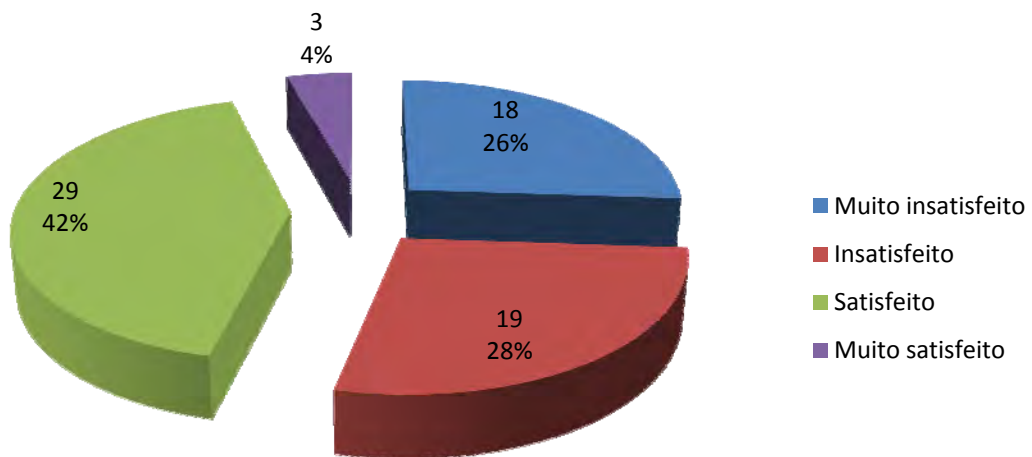
**G18 –Satisfação com o material fornecido aquando da entrada na RESAS**

### Motivo de insatisfação com material distribuído



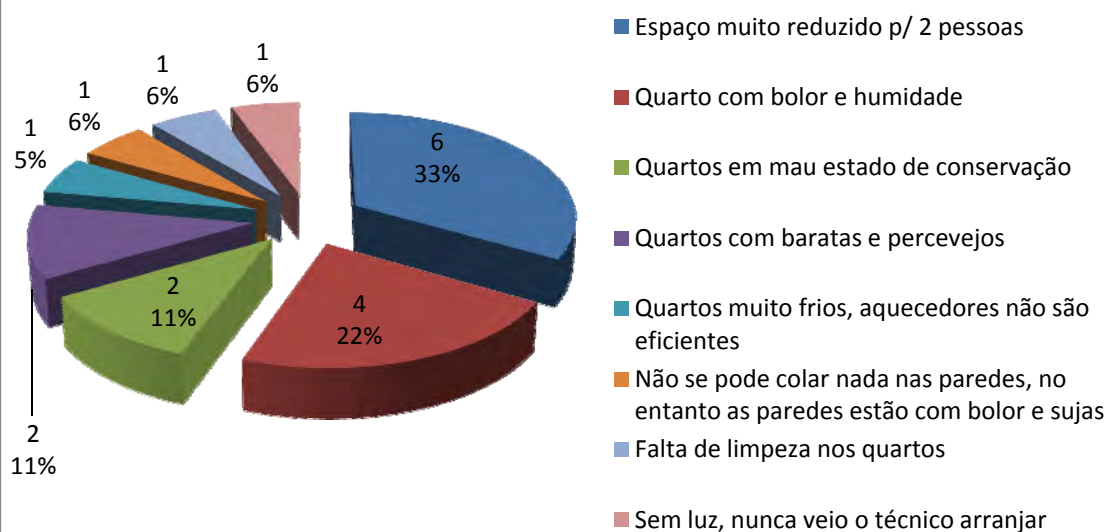
### G19 –Motivo da insatisfação com o material distribuído

### Satisfação com as condições de habitabilidade dos quartos



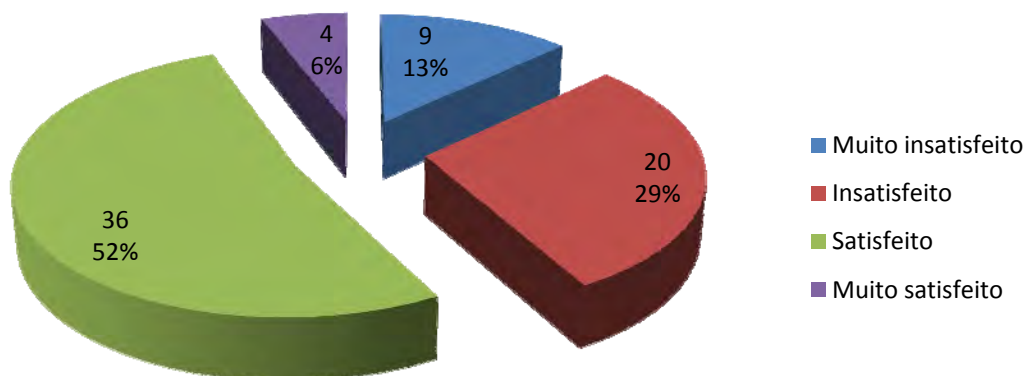
### G20 –Satisfação com as condições de habitabilidade dos quartos

### Motivo de insatisfação com as condições de habitabilidade dos quartos



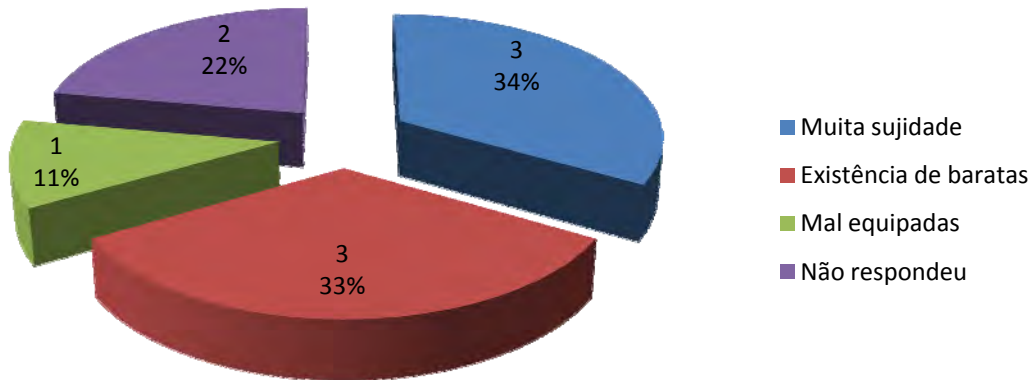
### G21 – Motivo da insatisfação com a habitabilidade dos quartos

### Grau de satisfação com as salas de refeições/cozinhas



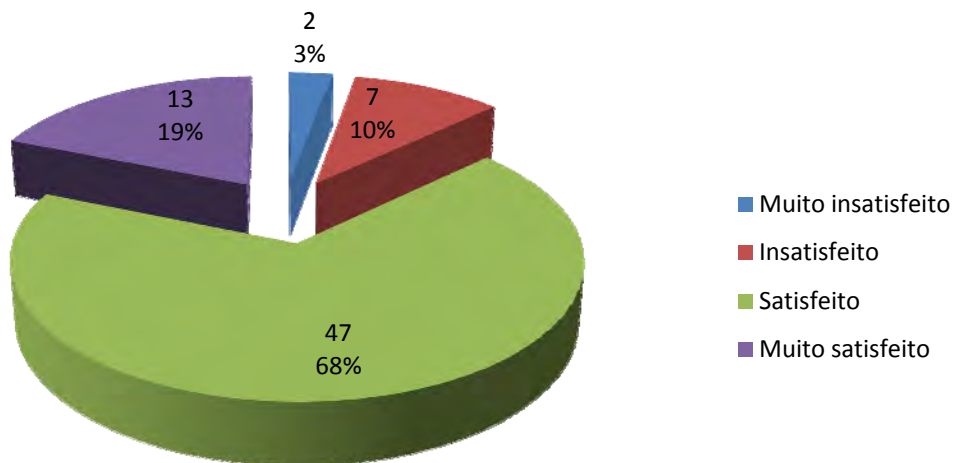
### G22 – Satisfação com as salas de refeições\cozinhas

### Motivo de insatisfação com as condições das salas de refeições/cozinhas



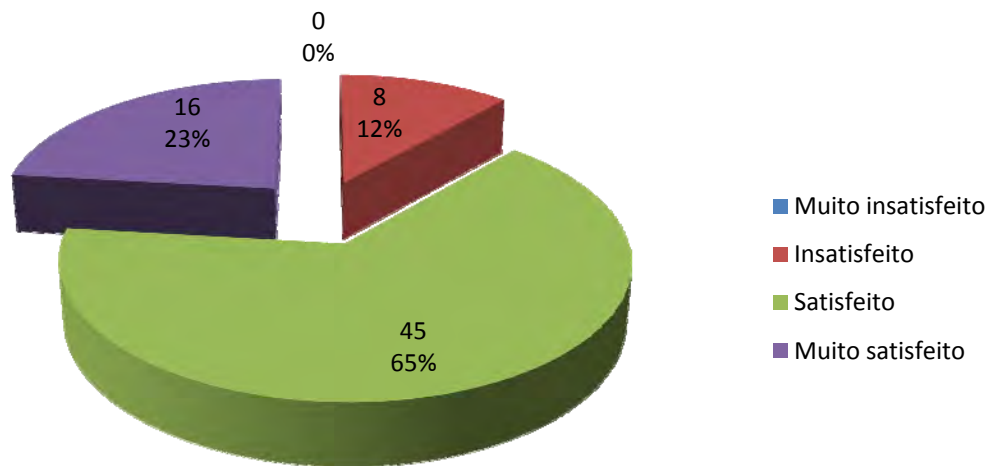
### G23 – Motivo da insatisfação com as salas de refeições\cozinhas

### Qual o seu grau de satisfação relativamente á sala de estudo



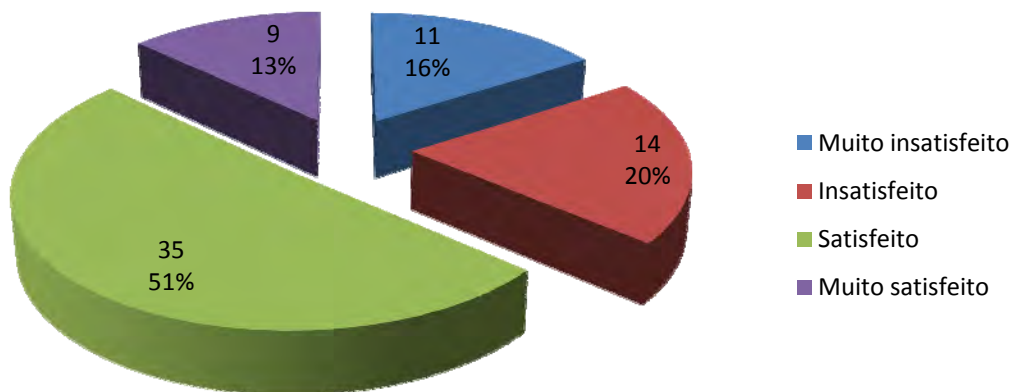
### G24 –Satisfação com a sala de estudo

Qual o seu grau de satisfação relativamente à sala de convívio



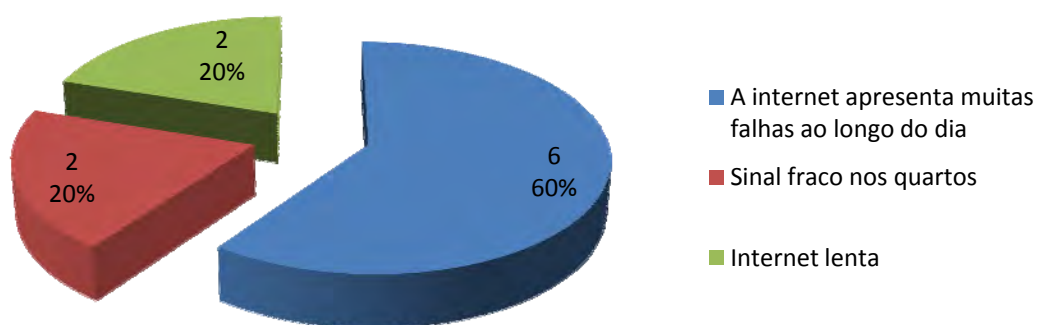
G25 –Satisfação com a sala de convívio

Qual o seu grau de satisfação relativamente ao acesso à internet



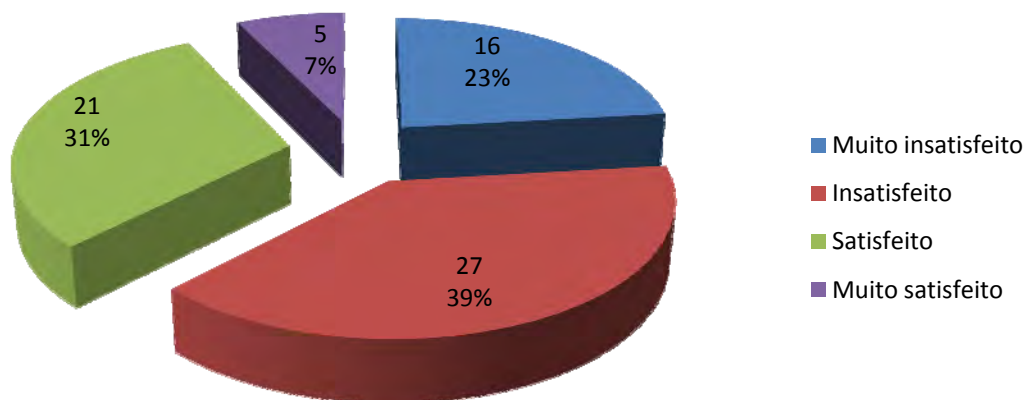
G26 –Satisfação com o acesso à Internet

### Motivo de insatisfação com o acesso à internet



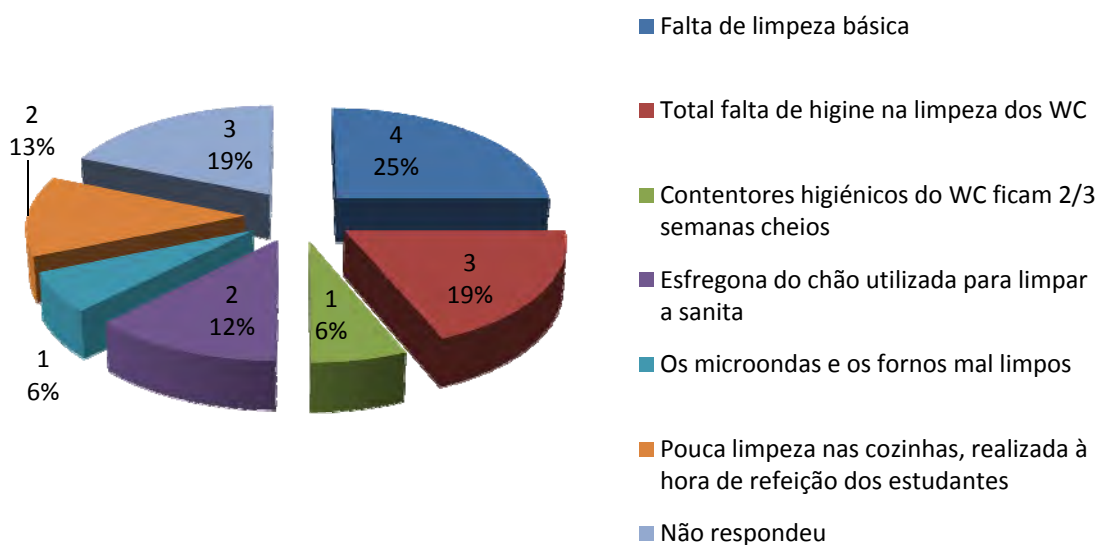
G27 – Motivo da insatisfação com o acesso à Internet

### Grau satisfação com os serviços de limpeza e higiene



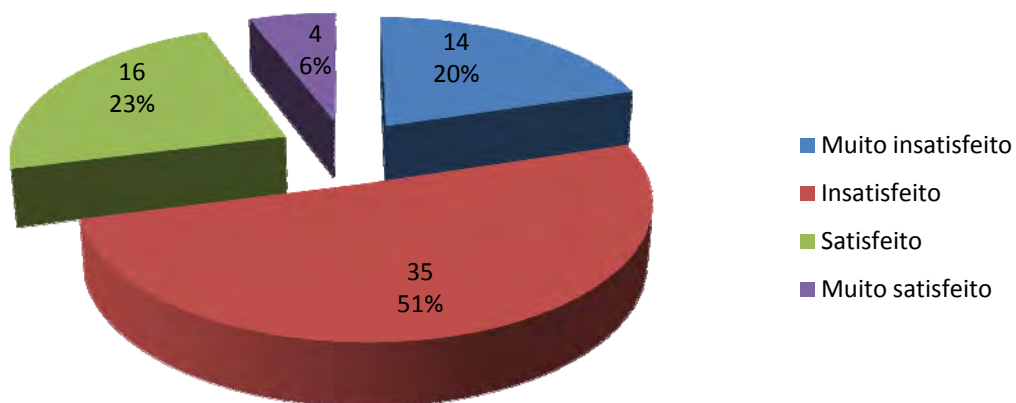
G28 – Satisfação com os serviços de limpeza e higiene

### Motivo de insatisfação com os serviços de limpeza e higiene



### G29 – Motivo da insatisfação com os serviços de limpeza e higiene

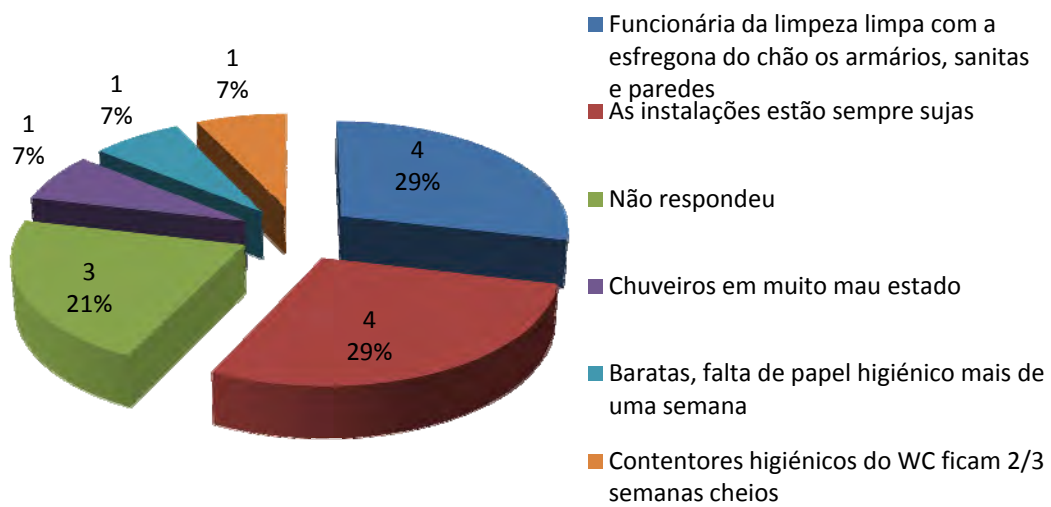
### Grau de satisfação com a higienização das instalações sanitárias



### G30 – Satisfação com a higienização das instalações sanitárias

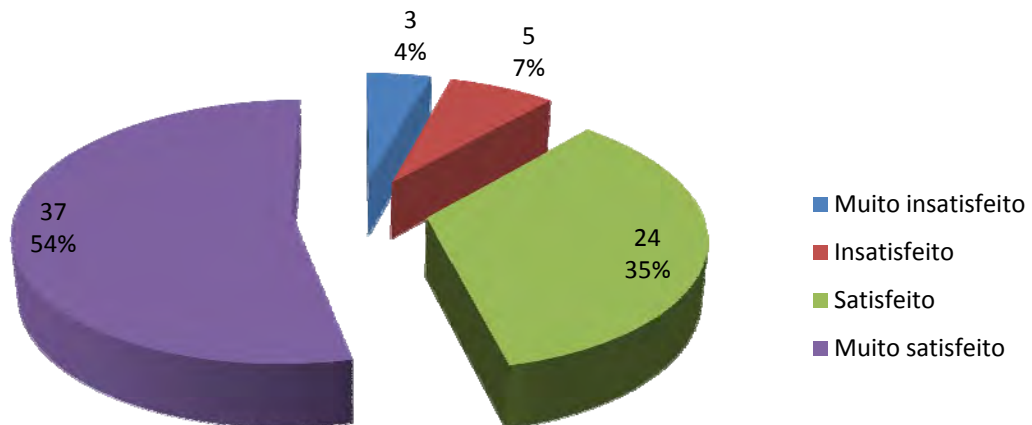


### Motivo de insatisfação com a higienização das instalações sanitárias



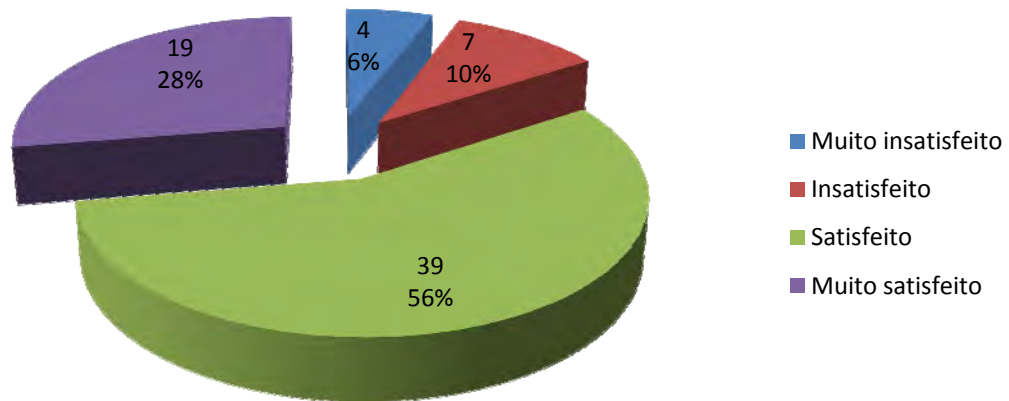
### G31 –Motivo da insatisfação com a higienização das instalações sanitárias

### Grau de satisfação com a disponibilidade de água quente 24h nas instalações sanitárias



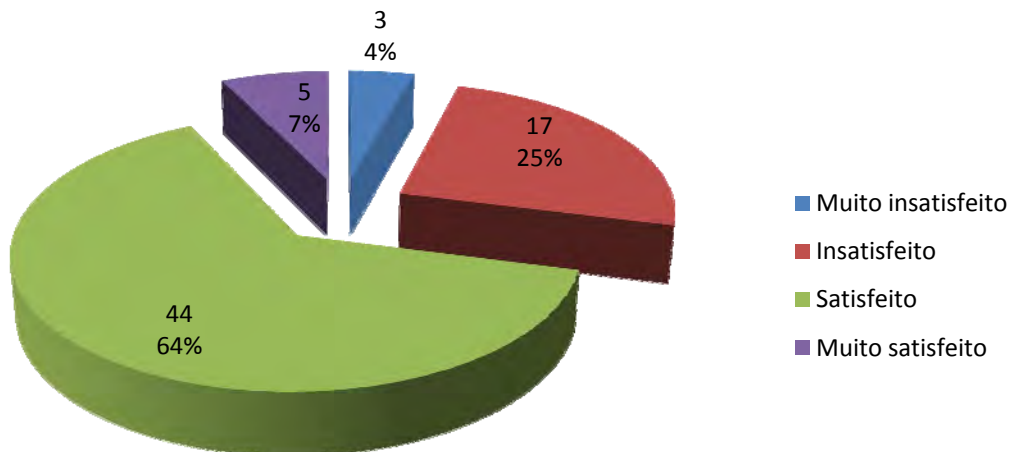
### G32 –Satisfação com a disponibilidade de água quente 24h

### Satisfação com o atendimento pelos trabalhadores da RESAS



### G33 – Satisfação com o atendimento pelos trabalhadores da RESAS

### Avaliação global da satisfação da Residência Maria Beatriz



### G34 – Avaliação Global da Satisfação na RESAS