



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

**2º trimestre 2016**

**Sistema de Gestão da Qualidade**

## Índice

2º trimestre 2016 .....	1
<i>Introdução .....</i>	<i>3</i>
<i>Perfil.....</i>	<i>4</i>
Quadro 1 – tabela do número convites enviados e de respostas ao questionário.....	4
<i>Avaliação da Satisfação do Processo de Candidatura a Apoios Sociais.....</i>	<i>5</i>
<i>Avaliação da Satisfação com o Alojamento.....</i>	<i>5</i>
<i>Conclusões .....</i>	<i>7</i>
<i>Propostas de melhoria que constavam no relatório de 2014/2015:.....</i>	<i>8</i>
<i>Propostas de melhoria 2016/2017: .....</i>	<i>9</i>
<i>Anexo - Gráficos.....</i>	<i>10</i>
<i>Gráficos de Perfil.....</i>	<i>10</i>
G1 - Qual o Estabelecimento de Ensino Superior que frequenta? .....	10
G2 - No ano letivo 2015/2016 frequenta ou frequentou? .....	10
G3 - Como teve conhecimento dos SAS/IPL? .....	11
G3a – outra forma de conhecimento dos SAS/IPL .....	11
G4 - Candidatura aceites e rejeitadas.....	12
G5 - Motivos da rejeição.....	12
G6 - Contributo dos apoios sociais para o sucesso escolar .....	13
G6a - Aplicação prioritária da bolsa de estudo recebida.....	13
<i>Gráficos da Avaliação da Satisfação do Processo de Candidatura a Apoios Sociais.....</i>	<i>14</i>
G7 – Satisfação com a candidatura online .....	14
G8 - Qual o seu grau de satisfação face aos pedidos de apoio/informação/esclarecimento .....	14
G9 - Qual o seu grau de satisfação aos esclarecimentos prestados em tempo útil .....	15
G10 - Qual o seu grau de satisfação com a simpatia e amabilidade dos trabalhadores .....	15
G11 - Qual o seu grau de satisfação face ao tempo de tratamento do processo.....	16
G12 – Avaliação Geral da Satisfação no apoio ao processo de candidatura. ....	16
<i>Gráficos da avaliação da satisfação com o alojamento.....</i>	<i>17</i>
G13 – Grau de satisfação face ao tempo de resposta até à entrada na RESAS.....	17
G14 – Grau de satisfação com o material fornecido aquando da entrada na RESAS.....	17
G15 – Grau de satisfação com as condições de habitabilidade dos quartos .....	18
G16 – Motivo de Insatisfação com as condições de habitabilidade dos quartos .....	18
G17 – Grau de satisfação relativamente às salas de refeição e cozinhas .....	19
G18 – Grau de Satisfação com as salas de estudo.....	19
G19 – Grau de Satisfação com a sala de convívio.....	20
G20 –Grau de Satisfação com o acesso à Internet .....	20
G21 – Motivo de insatisfação com acesso à internet.....	21
G22 – Grau de Satisfação com os serviços de limpeza e higiene .....	21
G23 – Grau de Satisfação com a higienização das instalações sanitárias.....	22
G24 – Grau de Satisfação com a disponibilidade de duche de água quente 24h .....	22
G25 – Grau de Satisfação com o atendimento dos trabalhadores da RESAS.....	23
G26 – Avaliação Geral da Satisfação da RESAS .....	23

## 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 2016, 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 (1ª e 2ª 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 2015/2016, num total de 2665 convites.

Obtiveram-se 965 respostas, das quais 754 foram completas. As respostas incompletas não foram consideradas para a análise (211).

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.

## Perfil

O perfil do utente foi definido entre: bolseiro, não bolseiro e utentes alojados. No quadro 1 temos a taxa de respostas de acordo com esse perfil. Sendo o bolseiro e o utente alojado os perfis que atingem taxa de resposta mais elevada.

	convites enviados	respostas completas	taxa de resposta	utentes alojados	respostas completas	taxa resposta
Bolseiros	1926	635	33%	150	64	43%
Não Bolseiros	739	119	16%	20	1	5%
Total	2665	754	28%	170	65	38%

**Quadro 1 – tabela do número convites enviados e de respostas ao questionário.**

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.

Verifica-se que, o maior número de respostas obtidas, de entre os candidatos a Apoios Sociais são da ESTeSL e 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 sobre itens tão diferenciados como: pesquisa on-line, Familiares e DGES. (G3 e G3a)

Para as respostas apuradas neste inquérito verifica-se que foram aceites 84% das candidaturas a Apoios Sociais.(G4). Dos que viram a sua candidatura rejeitada, foram, em 52% dos casos por terem um agregado familiar com nível superior ao limiar de carência; 20% por falta de aproveitamento e 13% por instrução incompleta. (G5)

Dos 635 bolseiros que viram a sua candidatura aceite, a maioria, 604 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 G6a)

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

De entre todos os inquiridos com respostas completas foi apurado qual 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 754 respostas obtidas, 675 afirmaram ter aumentado a sua satisfação com o processo de candidatura *online* (G7); 37 revelaram maior dificuldade no processo, indicando contudo motivos não relacionados com o processo de candidatura *online*, pelo que os mesmos não foram considerados.

Neste universo de inquiridos foram 315 os que solicitaram aos SAS/IPL pedidos de apoio/informação/esclarecimento. Destes, 45% indicaram estar "Muito Satisfeito"; 37% "Satisfeito"; 12% "Insatisfeito" e 6% responderam estar "Muito Insatisfeito" com os esclarecimentos às questões apresentadas. (G8)

Quanto à prestação dos esclarecimentos em tempo útil, 42% revelaram estar "Muito Satisfeito"; 39% "Satisfeito"; 12% "Insatisfeito" e 7% responderam estar "Muito Insatisfeito". (G9),

Face à simpatia e amabilidade dos trabalhadores, 42% afirmaram estar "Muito Satisfeito"; 40% "Satisfeito"; 13% "Insatisfeito" e 5% responderam estar "Muito Insatisfeito". (G10).

Quanto ao tempo de tratamento do processo de candidatura, da análise das respostas obtidas, 17% afirmaram estar "Muito Satisfeito"; 42% como "Satisfeito"; 32% revelaram-se "Insatisfeito" e 9% "Muito Insatisfeito", por considerarem que o tempo de espera foi demasiado longo. (G11)

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 2015/2016, foi de 19% "Muito Satisfeito"; 60% "Satisfeito"; 18% "Insatisfeito"; 3% "Muito Insatisfeito". (G12)

## Avaliação da Satisfação com o Alojamento

Das 754 respostas a este inquérito, 65 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; o material distribuído aquando da entrada; condições dos quartos; das salas de refeição e cozinhas; salas de estudo; salas de convívio; do acesso à internet; limpeza das instalações sanitárias; disponibilidade de água quente 24h; e do atendimento por parte dos trabalhadores dos SAS/IPL na RESAS.

Nesta avaliação, 49% dos utentes ficaram "Muito Satisfeito" com o tempo de resposta até à sua entrada na RESAS, 37% "Satisfeitos", 12% "Insatisfeito" e 2% "Muito Insatisfeito". (G13)

Quanto ao material recebido aquando da sua entrada, a percentagem de "Muito Satisfeito" está na ordem dos 9%, com 57% a considerarem-se "Satisfeito", 32% "Insatisfeito" e 2% Muito Insatisfeito, (G14)

As condições de habitabilidade dos quartos garantem a um grau de “Muito Satisfeito” a 5% dos utentes, de “Satisfeito” para 46%, “Insatisfeito” 38% e 11% com “Muito Insatisfeito”, (G15) para estes últimos, os motivos mais invocados são:

- “Falta de espaço”; “humidade nas paredes e tetos” e “material antigo e estragado”. (G16)

As salas de refeição e cozinhas atingem um grau de “Muito Satisfeito” para 2%; “Satisfeito” para 63%; “Insatisfeito” 32% e 3% com “Muito Insatisfeito”.

Quanto às salas de estudo são 12% os “Muito Satisfeito”; 68%, os “Satisfeito”; 14% de “Insatisfeito” e 6% de “Muito Insatisfeito”. (G18)

Relativamente às salas de convívio, são 12% os “Muito Satisfeito”; 68% os “Satisfeito”; 15% de “Insatisfeito” e 5% os “Muito Insatisfeito”. (G19)

Para o acesso à Internet os utentes responderam 17% “Muito Satisfeito”; 43% como estando “Satisfeito”; 15% “Insatisfeito” e 17% “Muito Insatisfeito”. (G20) para estes últimos, os motivos mais invocados são:

- “Em picos de fluxo (20-23h) a internet torna-se muito lenta”; “Conexão bastante instável”; “Sem acesso à internet no quarto” e “Acesso instável na sala de convívio”. (G21)

Os serviços de limpeza e higiene são classificados de “Muito Satisfeito” para 14%, de “Satisfeito” para 54%, com utentes a avaliarem com o grau de “Insatisfeito” na percentagem de 24% e de “Muito Insatisfeito” 8%, (G22).

Os serviços higienização das instalações sanitárias tiveram avaliações de “Muito Satisfeito” para 9%, de “Satisfeito” para 51%, com utentes a avaliarem com o grau de “Insatisfeito” na percentagem de 34% e com 6% de “Muito Insatisfeito”, (G23)

A disponibilidade 24h de água quente obteve um grau de satisfação que alcança os 12% de “Muito Satisfeito”, 40% de “Satisfeito”, havendo ainda assim uma percentagem de 40% de “Insatisfeito” e 8% de “Muito insatisfeito”. (G24).

O atendimento pelos trabalhadores da RESAS é avaliado como “Muito Satisfeito” para 26%; “Satisfeito” para 65%; com 9% de “Insatisfeito” e 0% “Muito insatisfeito”. (G25)

A avaliação da RESAS quanto à satisfação de um modo geral foi de 8% como “Muito Satisfeito”; 71% como “Satisfeito”; “Insatisfeito” responderam 18% e como “Muito Insatisfeito” surgem 3%, (G26)

## Conclusões

Foi tida em conta a recomendação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de, junto dos residentes, relembrar a importância da participação nestes inquéritos, que visam melhorar a qualidade dos serviços prestados. A taxa de resposta dos bolseiros/residentes apesar de subir 6% face ao mesmo período de 2015 não atingiu os 50%, ficando pelos 38%. Ainda assim, as respostas dos candidatos a apoios sociais superaram bem o objetivo definido pelo SGQ fixado em 20%, situando-se nos 43%.

A baixa taxa de respostas junto dos residentes pode estar relacionada com o facto de aquando das recomendações da equipa de alojamento para a participação no inquérito, a instabilidade de acesso à internet nas zonas dos quartos e sala de convívio conduza à uma menor taxa de resposta bem como o facto de estarem a decorrer em simultâneo outros inquéritos das várias instituições do IPL.

A RESAS, com 200 camas disponíveis, regista atualmente uma ocupação de 191 camas o que reflete uma taxa de ocupação de 96%, 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 as percentagens, foram:

### ***Processo de Candidatura a Apoios Sociais,***

#### ***Grau 4 – % de utentes que responderam (40% a 100%)***

- *Processo de candidatura online;*
- *Esclarecimento das questões prestadas com pedidos de apoio;*
- *Esclarecimento das questões prestadas em tempo útil;*
- *Amabilidade dos trabalhadores.*

#### ***Grau 3 – % de utentes que responderam (40% a 100%)***

- *Amabilidade dos trabalhadores.*
- *Tempo de tratamento do processo de candidatura.*
- *Avaliação geral da satisfação no apoio ao processo de candidatura a Apoios Sociais.*

#### ***Grau 2 – % de utentes que responderam (20% a 40%)***

- *Tempo de tratamento do processo de candidatura.*

#### ***Grau N1 – % de utentes que responderam (< 10%)***

## ***Satisfação com o Alojamento,***

### ***Grau 4 – % de utentes que responderam 40% a 100%***

- *Tempo de resposta até à sua entrada na RESAS;*

### ***Grau 3 – % de utentes que responderam 40% a 100%***

- *Material recebido aquando da sua entrada;*
- *Condições de habitabilidade dos quartos;*
- *Salas de refeição e cozinhas;*
- *Salas de estudo;*
- *Salas de convívio;*
- *Acesso à Internet;*
- *Serviços de limpeza e higiene;*
- *Serviços higienização das instalações sanitárias;*
- *Disponibilidade 24h de duche água quente.*
- *Atendimento pelos trabalhadores da RESAS;*
- *Avaliação geral da satisfação da RESAS.*

### ***Grau 2 – % de utentes que responderam 20% a 40%***

- *Material recebido aquando da sua entrada;*
- *Condições de habitabilidade dos quartos;*
- *Salas de refeição e cozinhas;*
- *Serviços de limpeza e higiene;*
- *Serviços higienização das instalações sanitárias;*
- *Disponibilidade 24h de duche água quente.*

### ***Grau 1 – % de utentes que responderam 10% a 20%***

- *Condições de habitabilidade dos quartos:* Falta de espaço; Humidade nas paredes e tetos; Material antigo e estragado.
- *Acesso à Internet:* Internet muito lenta em picos de fluxo (20-23h); Conexão bastante instável; Sem acesso à internet no quarto; Acesso instável na sala de convívio.

## **Propostas de melhoria que constavam no relatório de 2014/2015:**

Como estratégia para incentivo às respostas aos inquéritos, propõe-se o envio de "sms" aos candidatos, na altura da disponibilização dos inquéritos via "email". Esta ação não foi realizada tendo sido efetuado uma chamada de atenção presencial por parte dos colaboradores da RESAS para a participação.



Face à insatisfação com o tempo de tratamento do processo de candidatura, a equipa de Apoio Social vai analisar os motivos que resultaram num tempo de resposta demasiado longo.

Uma das causas de insatisfação poderá estar associada ao facto de os estudantes que apresentam a sua candidatura em junho só virem a obter o resultado depois de setembro, o que está relacionado com as matrículas/inscrições no estabelecimento de ensino que frequentam, que só ocorre nesta data.

Outra das razões relaciona-se com o prazo de 25 dias para os estudantes consultarem as notificações.

Relativamente à RESAS, as áreas mais sensíveis terão obras de beneficiação, a saber: Quartos; Salas de refeição e cozinhas; instalações sanitárias e na Receção. Estas foram realizadas, nomeadamente: pintura de quartos, cozinhas e escadas.

Para os serviços de limpeza e higiene pretende-se colmatar algumas lacunas substituindo pessoal que se aposentou e que saiu em mobilidade.

Realizou-se mobilidade entre a sede dos SAS e a RESAS, de um colaborador, e ainda um processo de recrutamento em mobilidade interna que foi finalizado com entrada de novo colaborador até final do ano.

#### **Propostas de melhoria 2016/2017:**

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

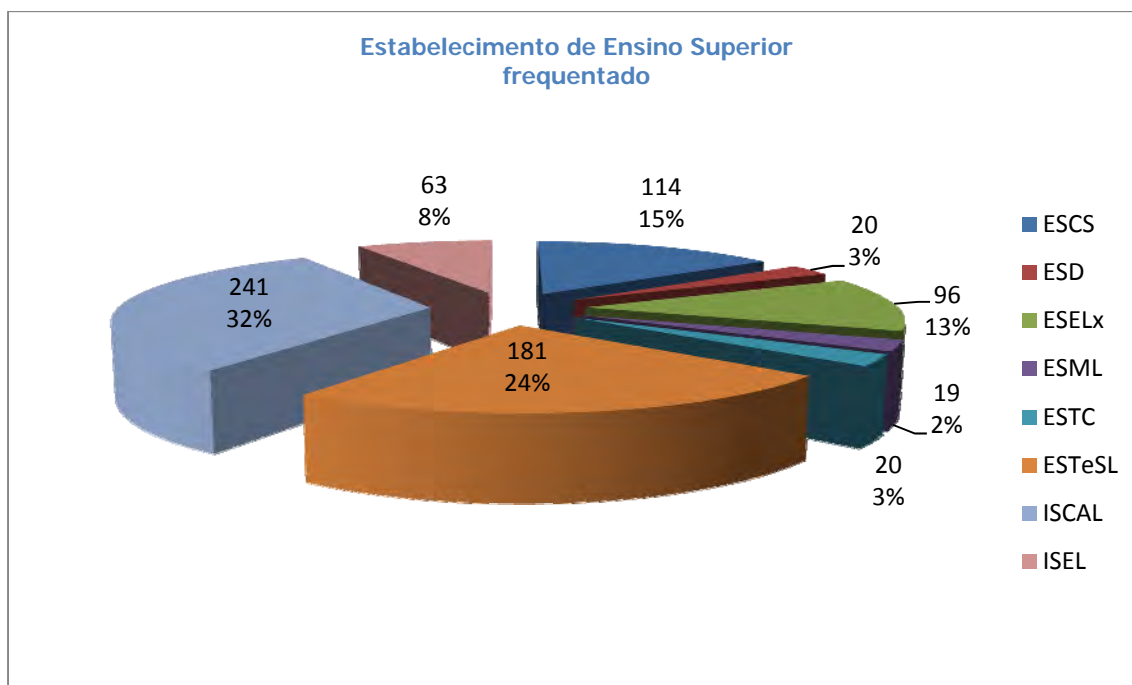
Preparação de empreitada para substituição da coluna de água principal.

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

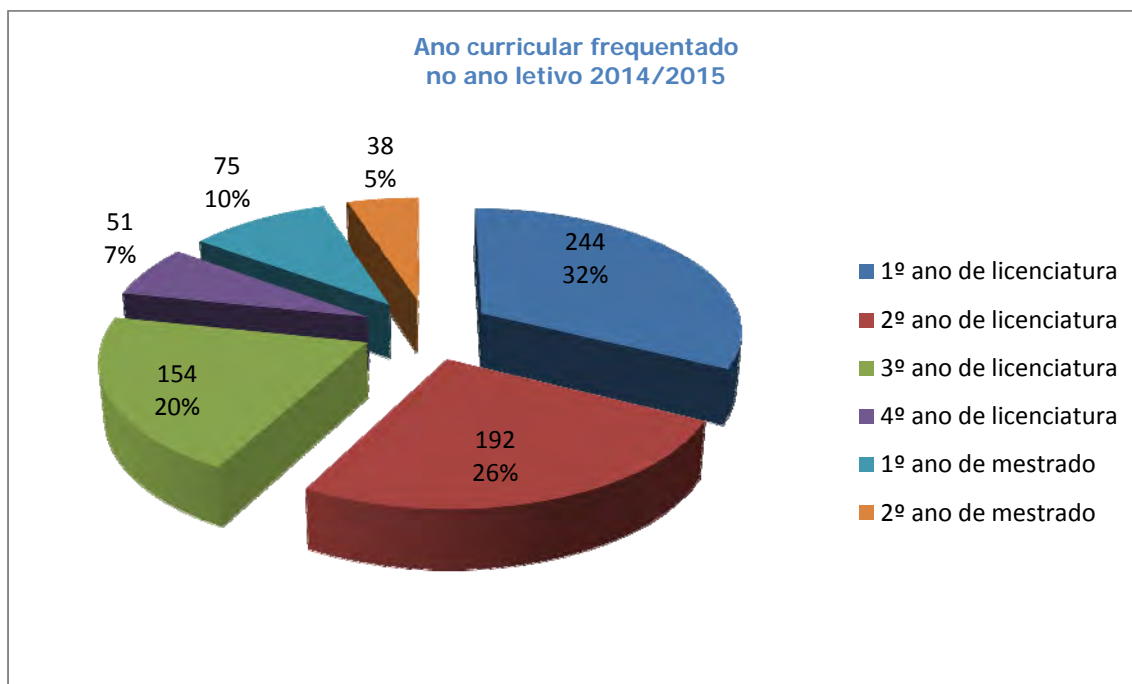
Ampliação do sinal wireless;

## Anexo - Gráficos

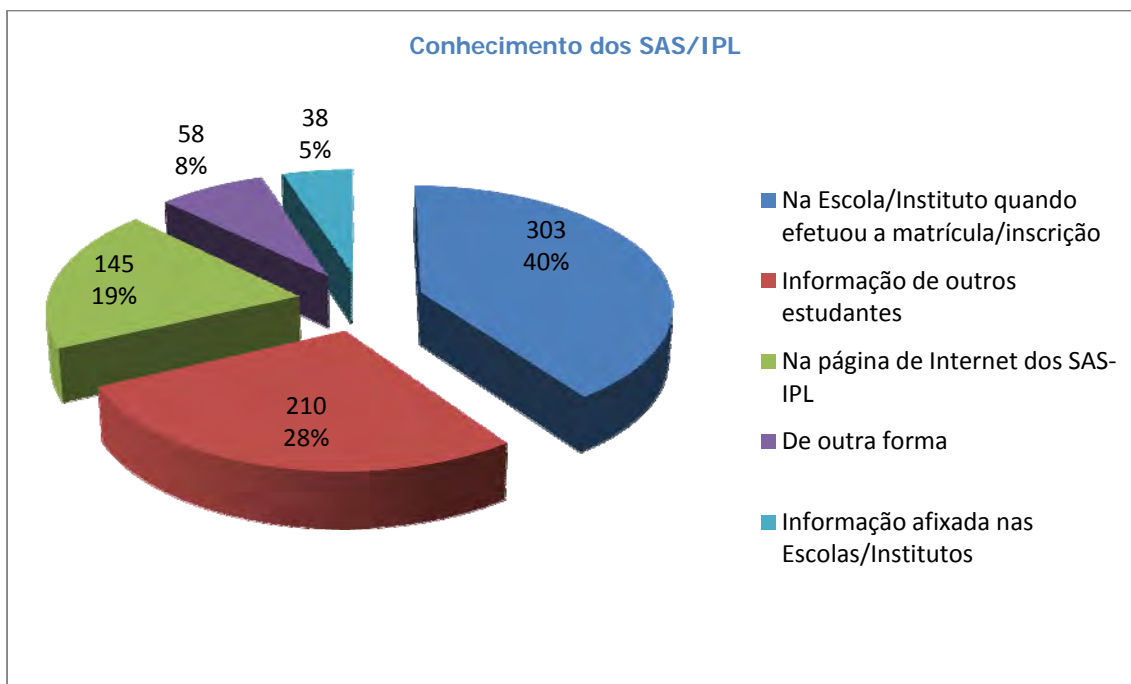
### Gráficos de Perfil



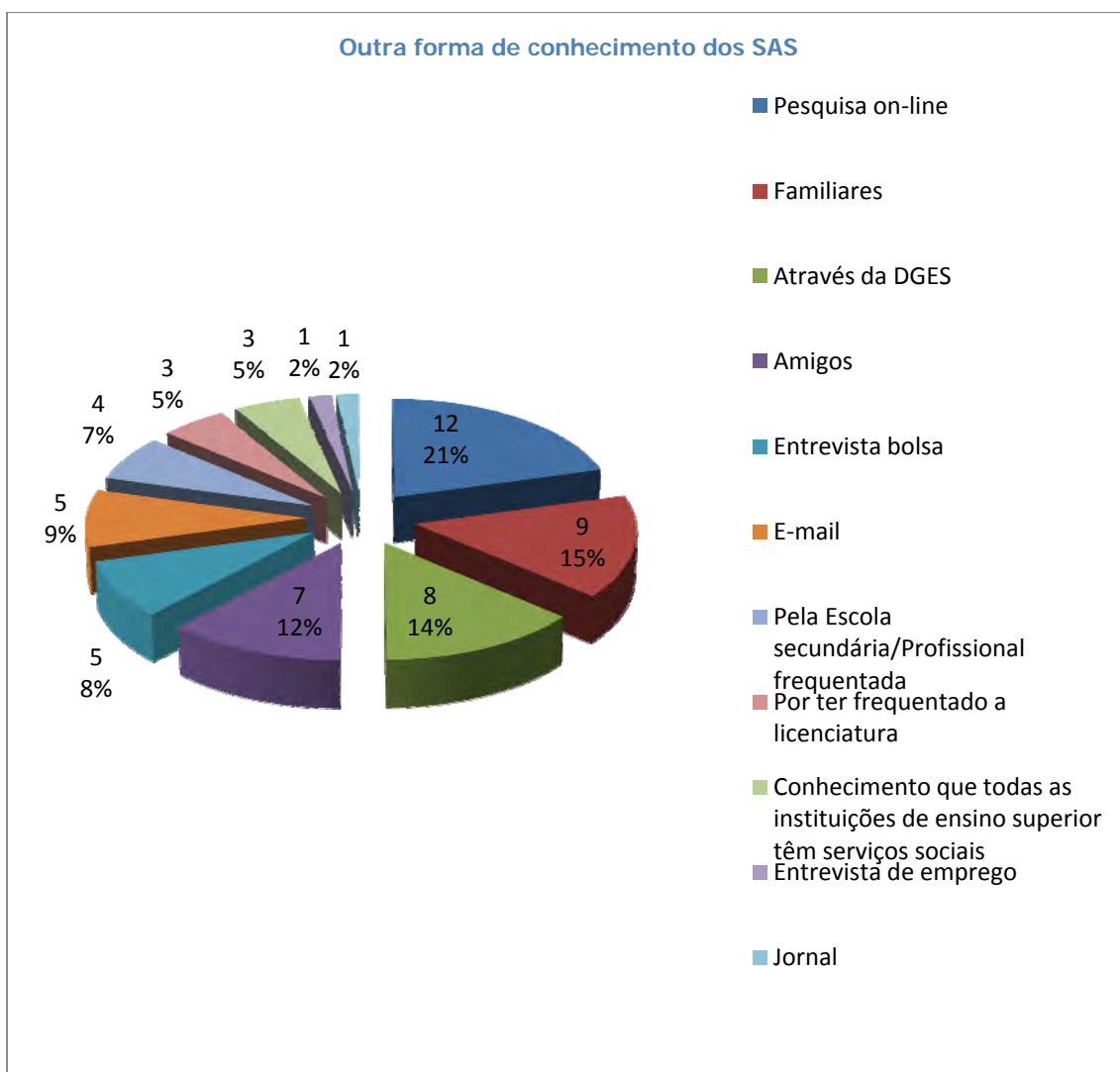
**G1** - Qual o Estabelecimento de Ensino Superior que frequenta?



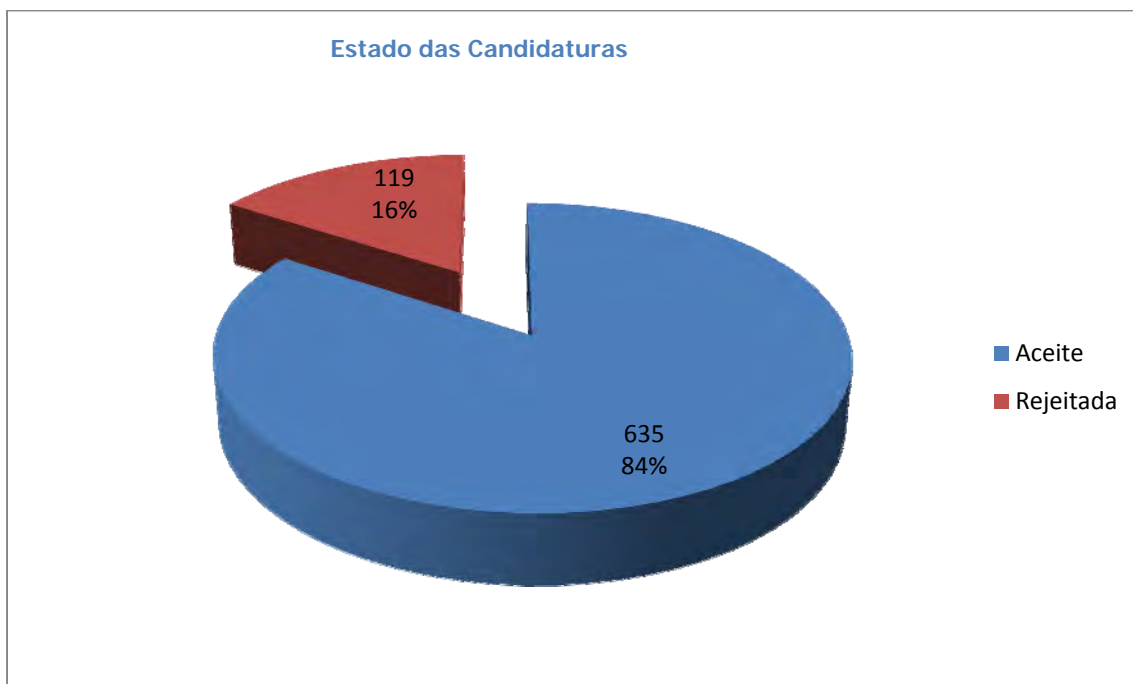
**G2** - No ano letivo 2015/2016 frequenta ou frequentou?



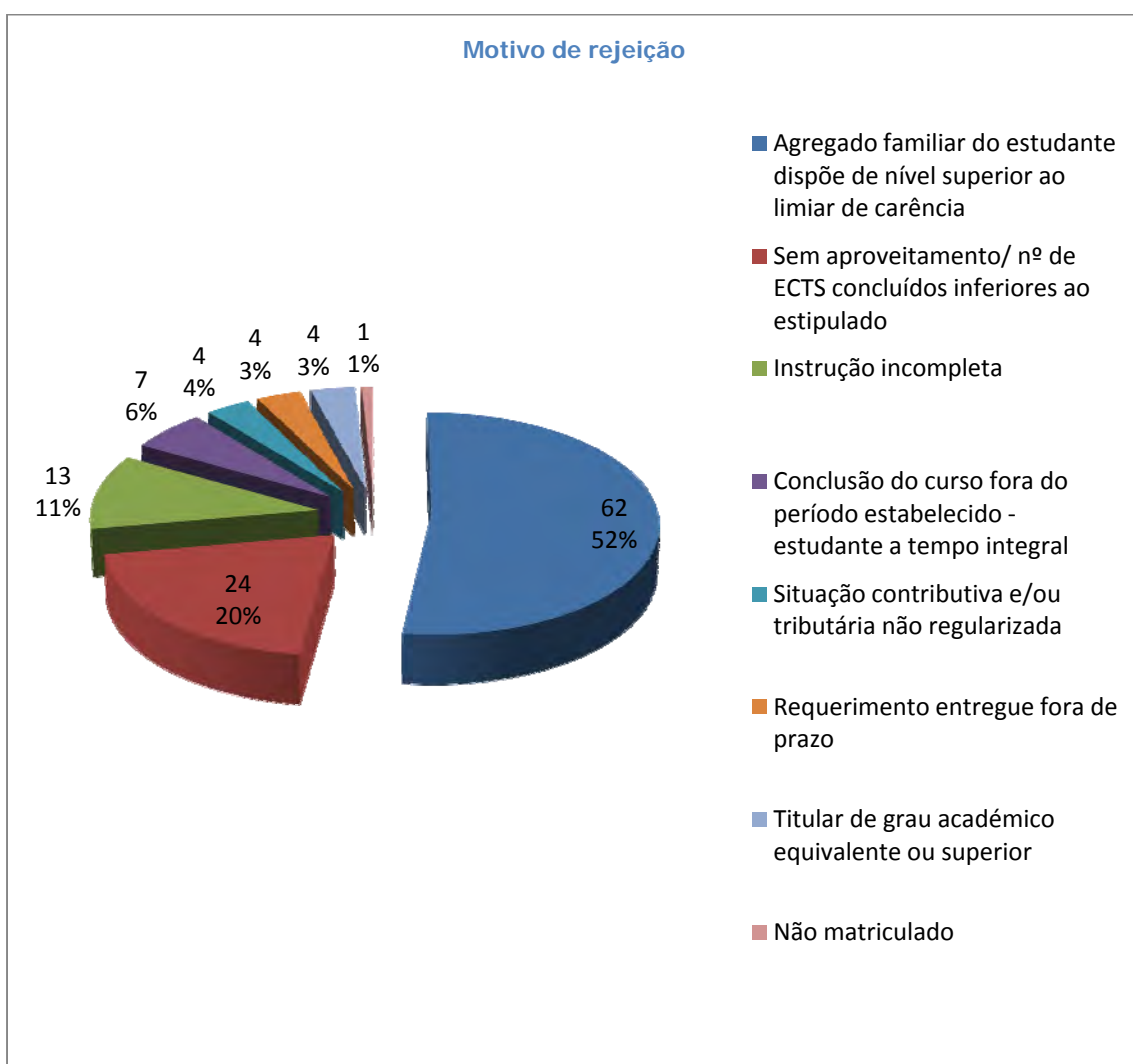
**G3** - Como teve conhecimento dos SAS/IPL?



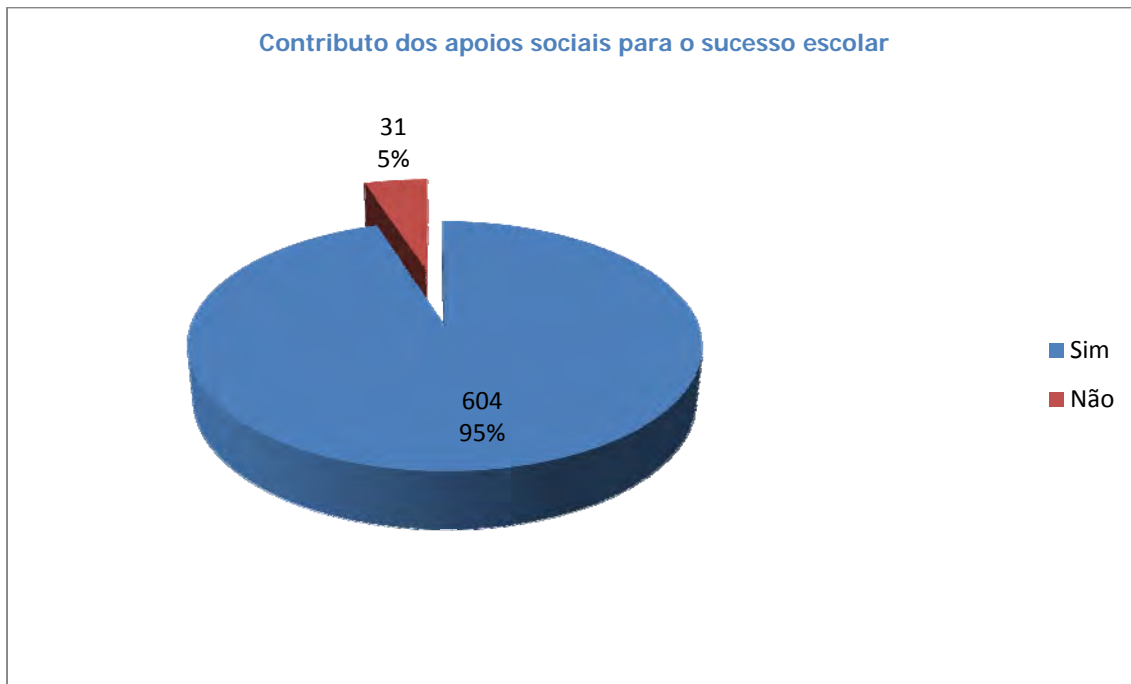
**G3a** – outra forma de conhecimento dos SAS/IPL



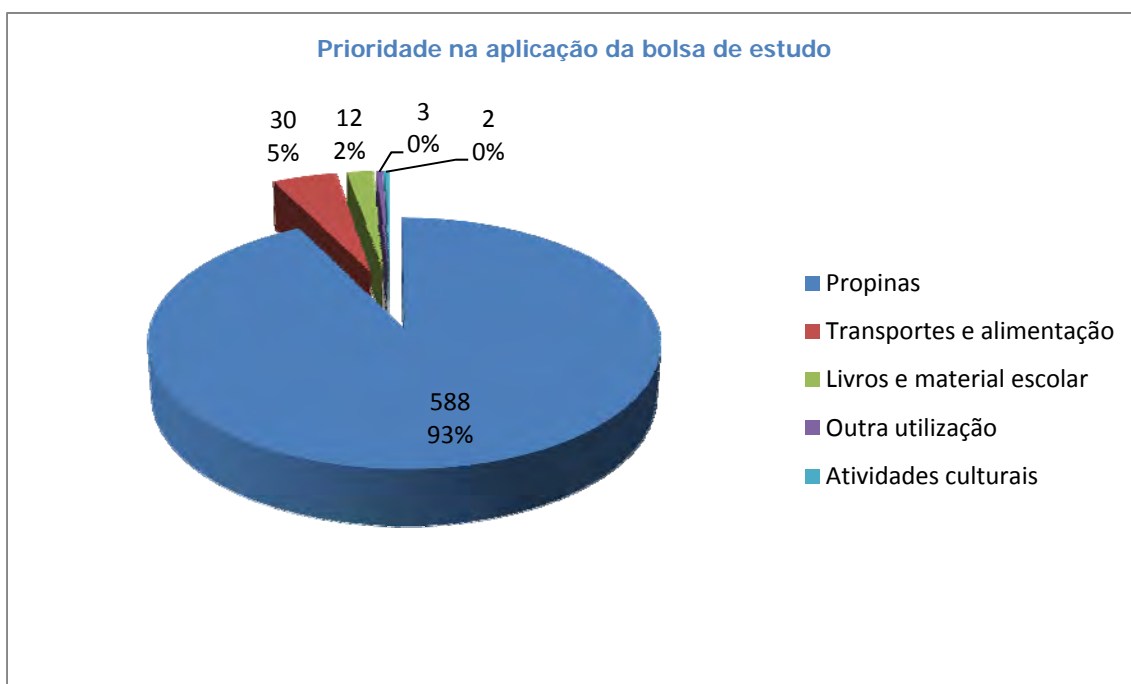
**G4** - Candidatura aceites e rejeitadas



**G5** - Motivos da rejeição

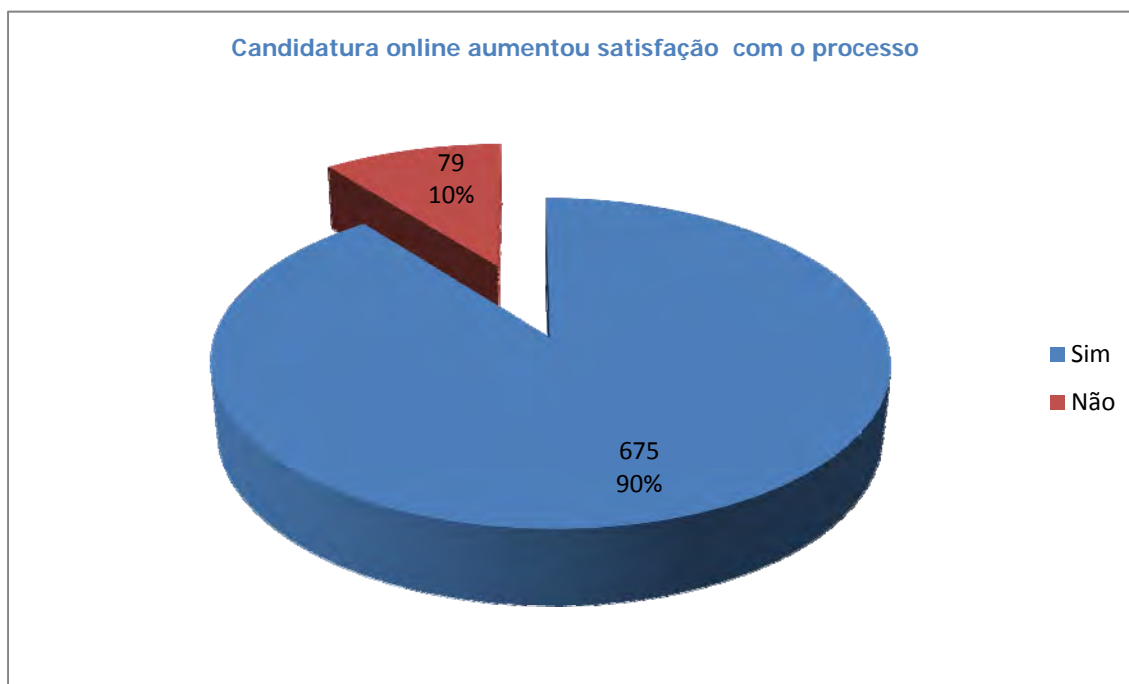


**G6** - Contributo dos apoios sociais para o sucesso escolar

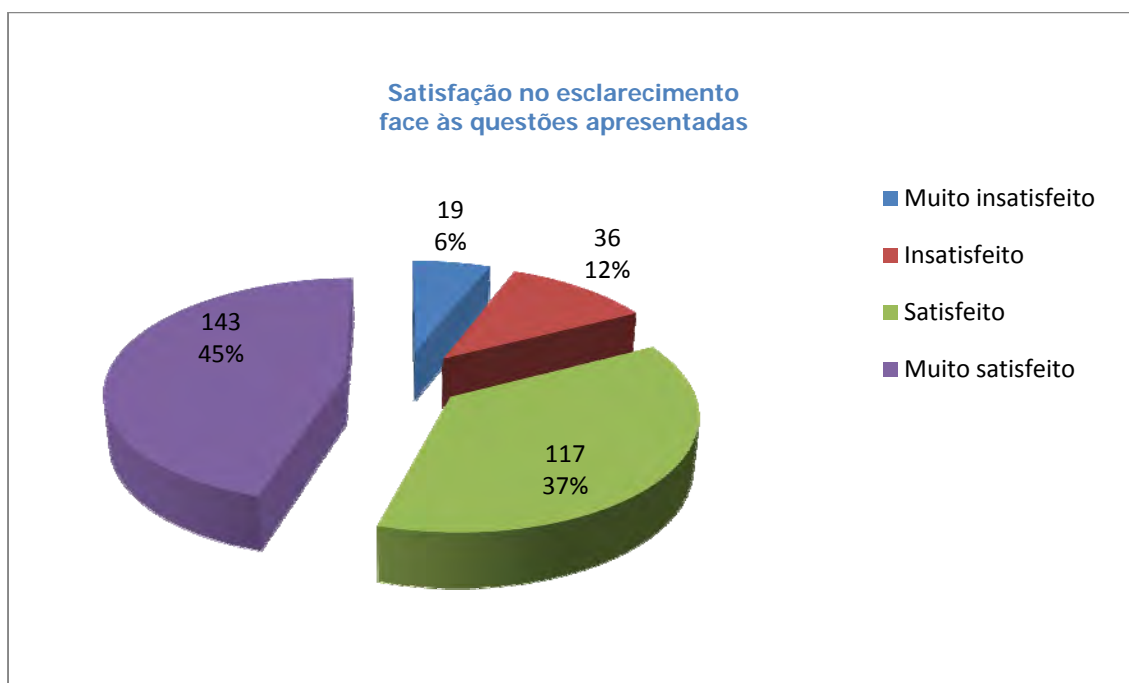


**G6a** - Aplicação prioritária da bolsa de estudo recebida

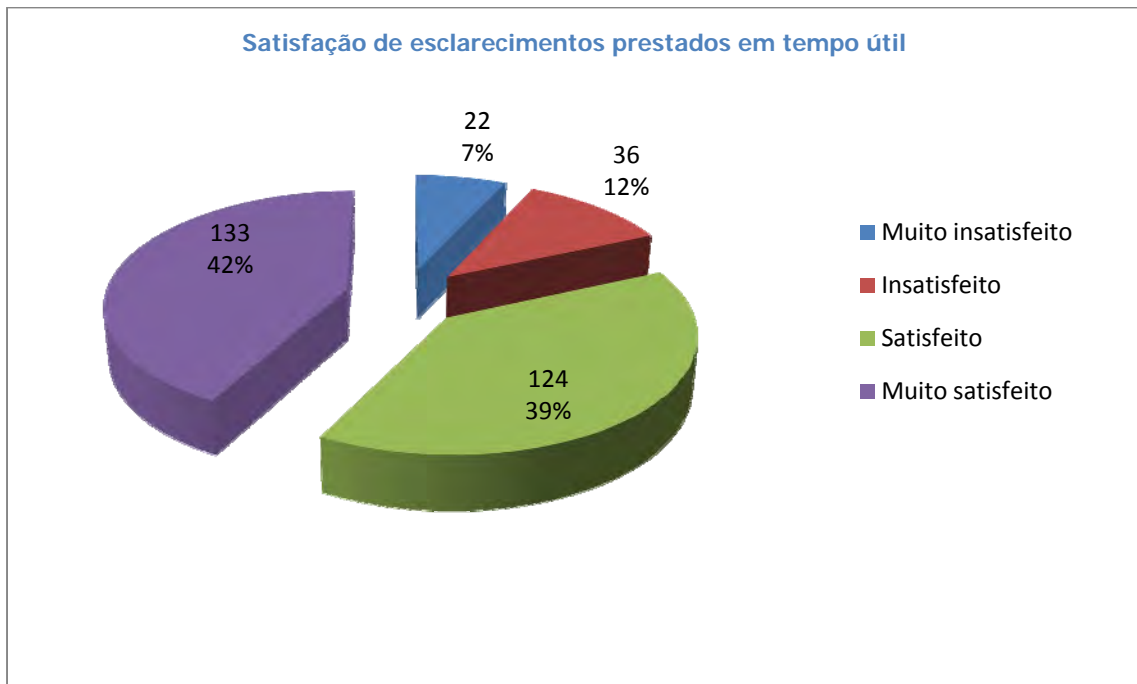
## Gráficos da Avaliação da Satisfação do Processo de Candidatura a Apoios Sociais



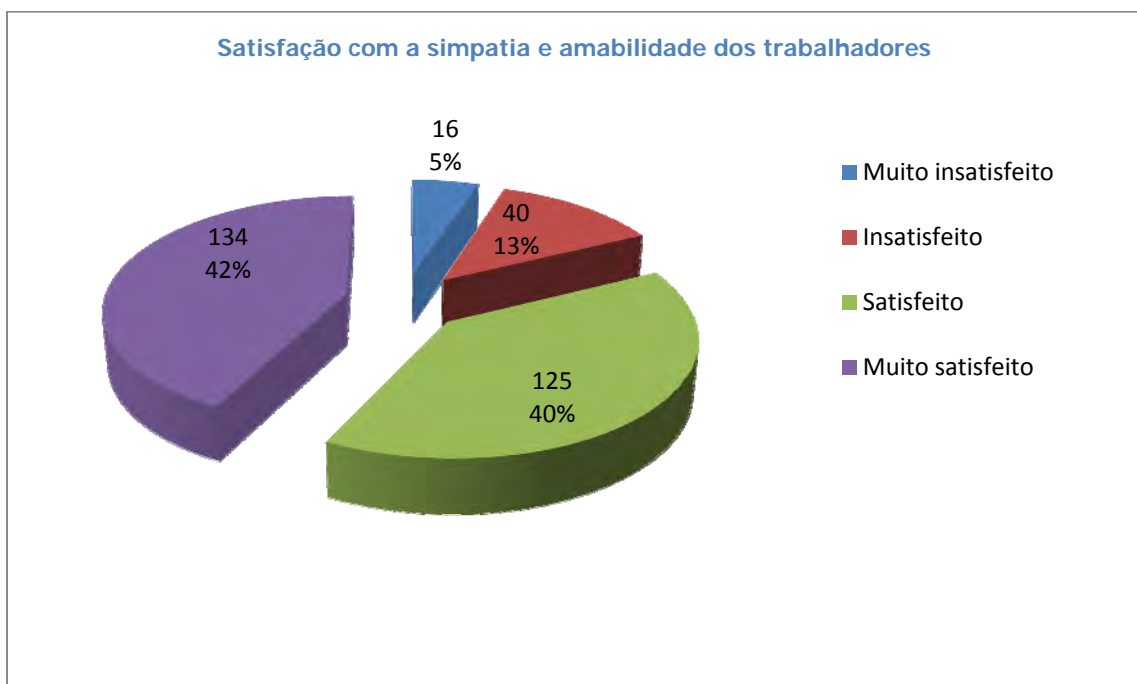
**G7** – Satisfação com a candidatura online



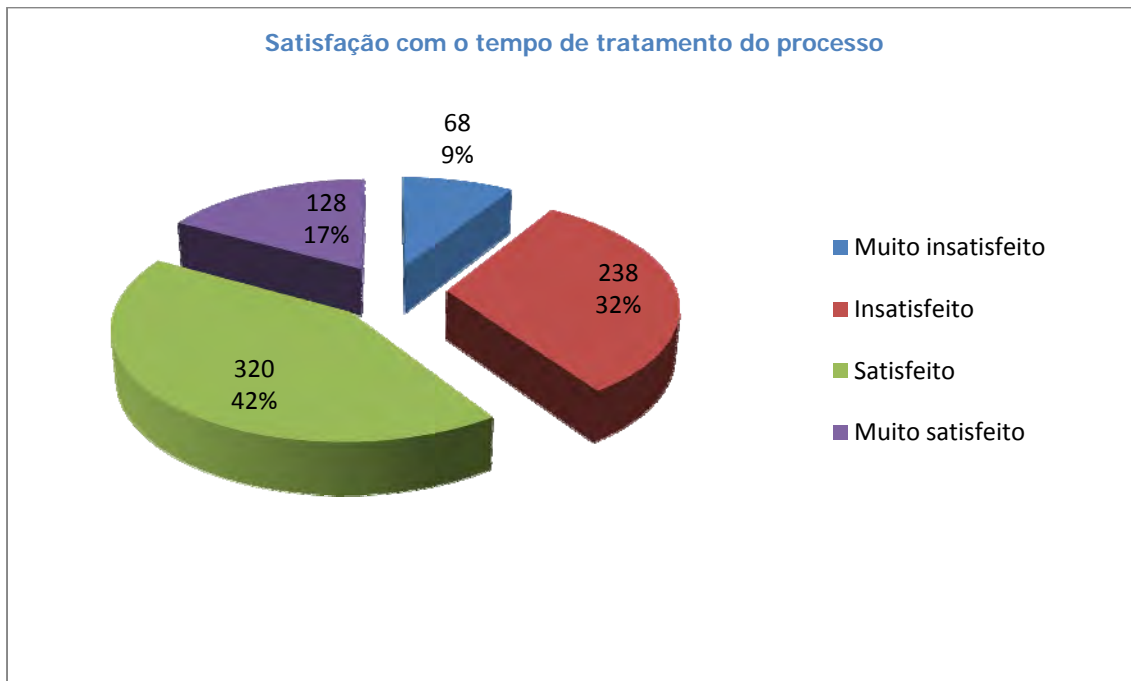
**G8** - Qual o seu grau de satisfação face aos pedidos de apoio/informação/esclarecimento



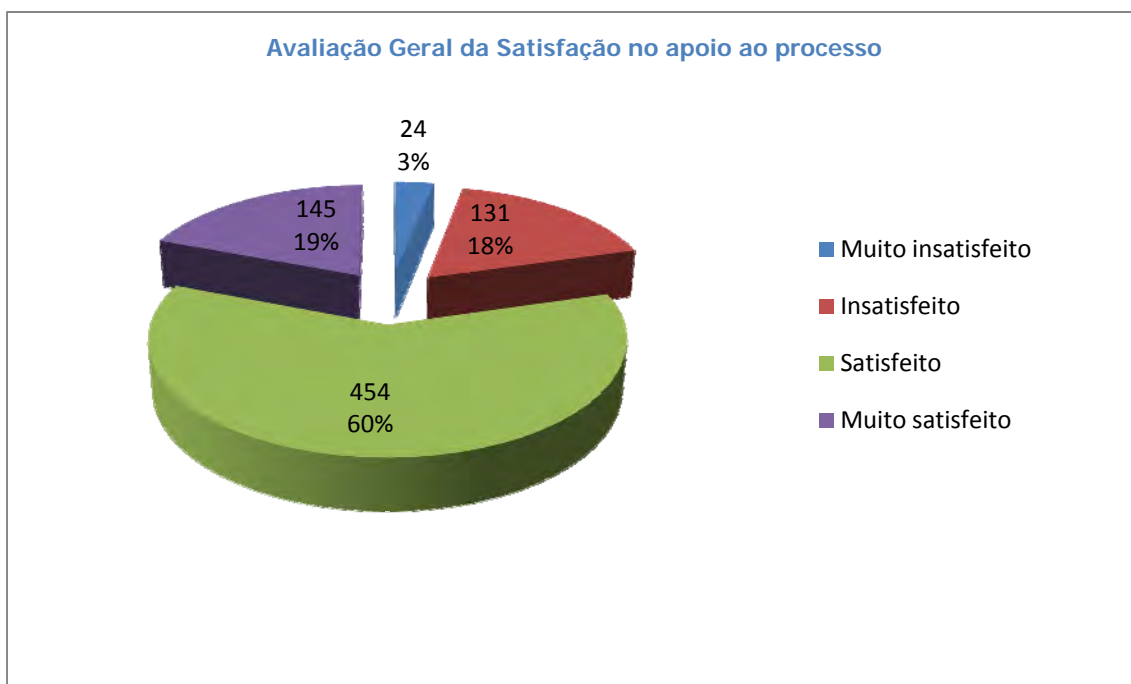
**G9** - Qual o seu grau de satisfação aos esclarecimentos prestados em tempo útil



**G10** - Qual o seu grau de satisfação com a simpatia e amabilidade dos trabalhadores



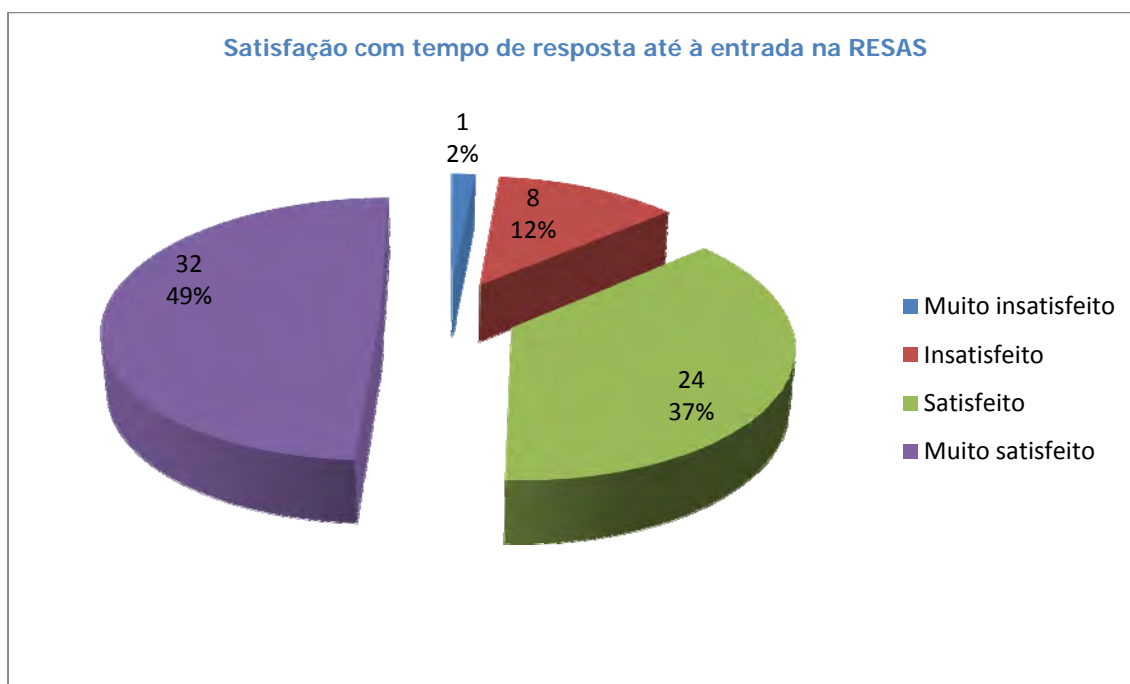
**G11** - Qual o seu grau de satisfação face ao tempo de tratamento do processo.



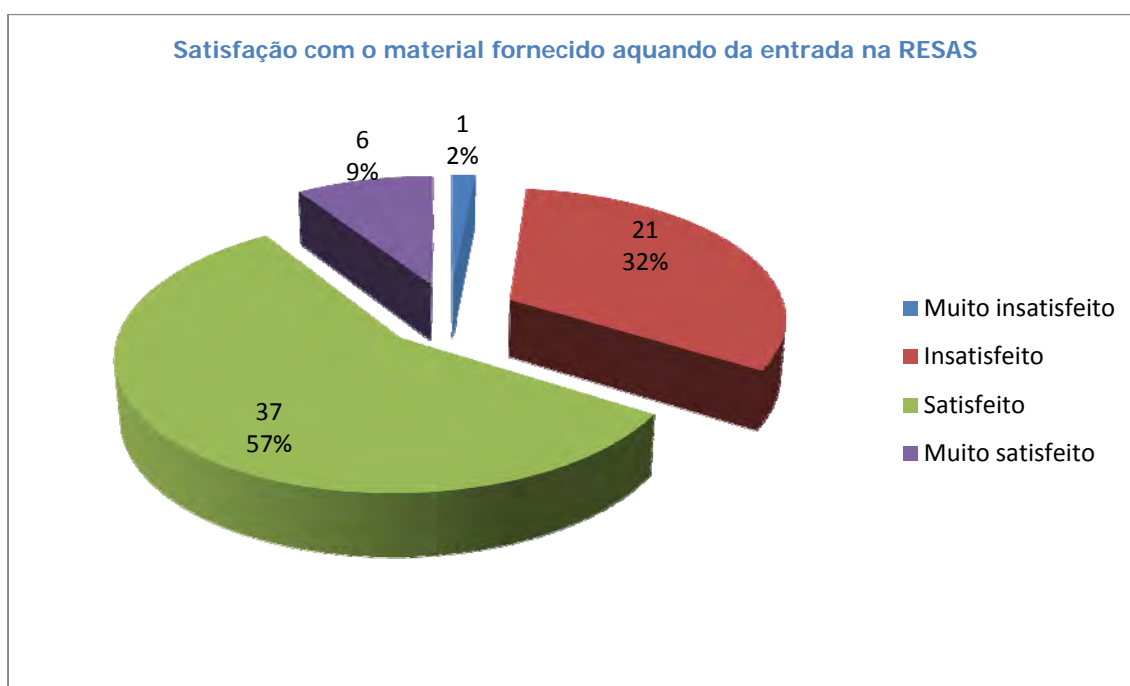
**G12** – Avaliação Geral da Satisfação no apoio ao processo de candidatura.



## Gráficos da avaliação da satisfação com o alojamento



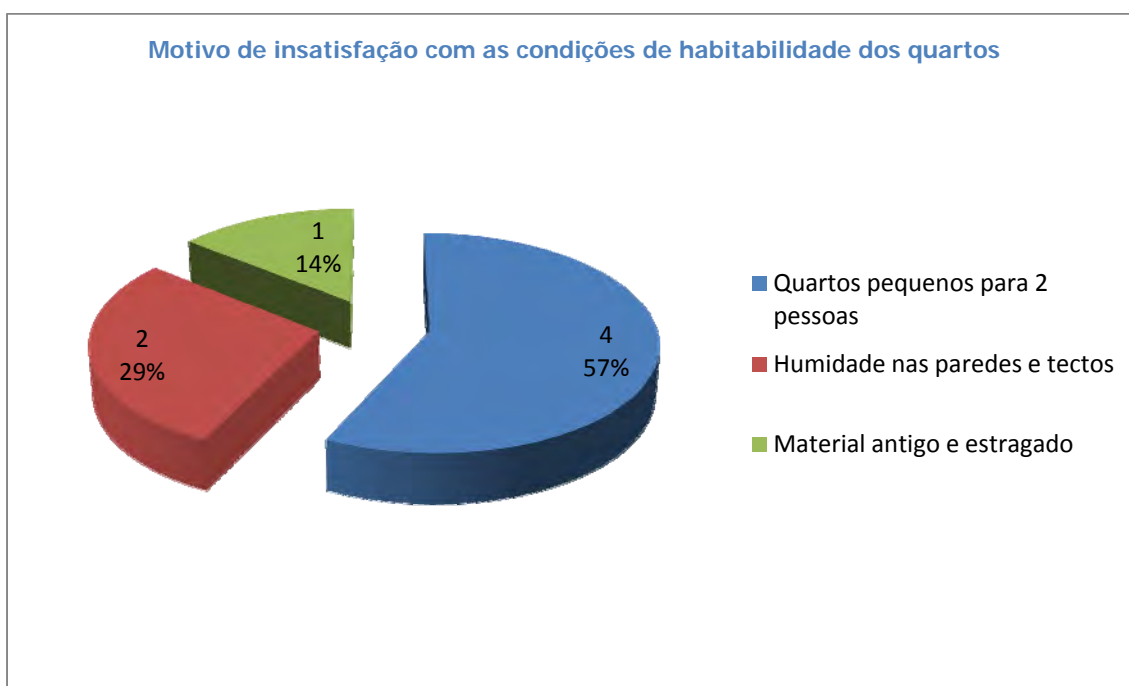
**G13** – Grau de satisfação face ao tempo de resposta até à entrada na RESAS



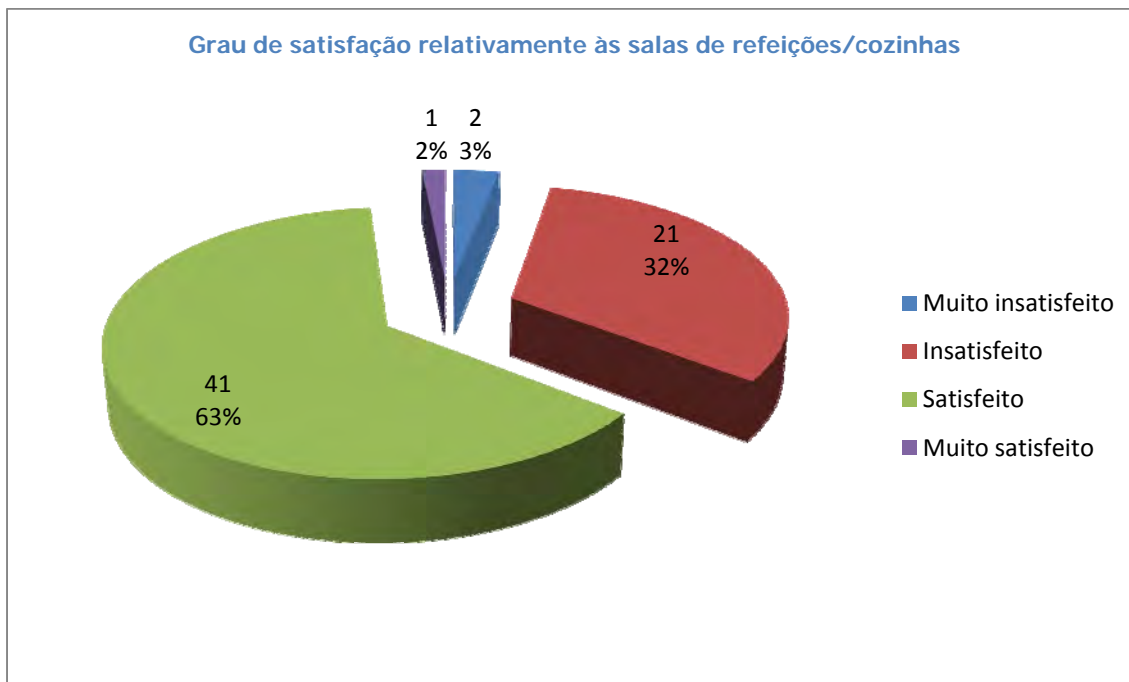
**G14** – Grau de satisfação com o material fornecido aquando da entrada na RESAS



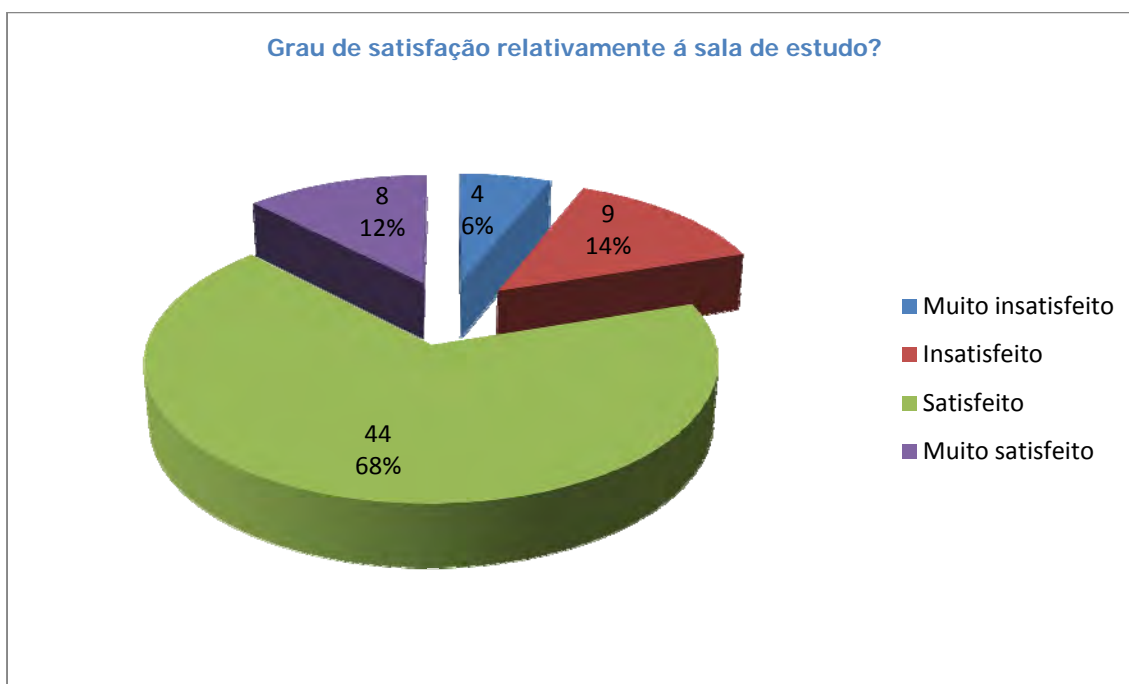
**G15** – Grau de satisfação com as condições de habitabilidade dos quartos



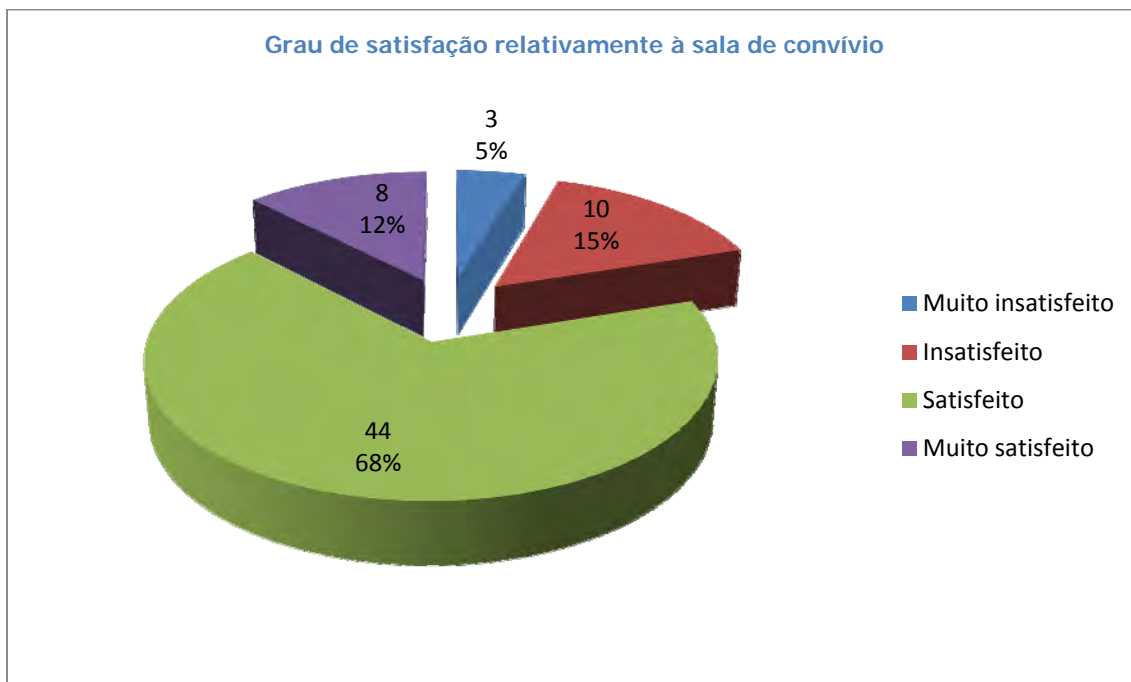
**G16** – Motivo de Insatisfação com as condições de habitabilidade dos quartos



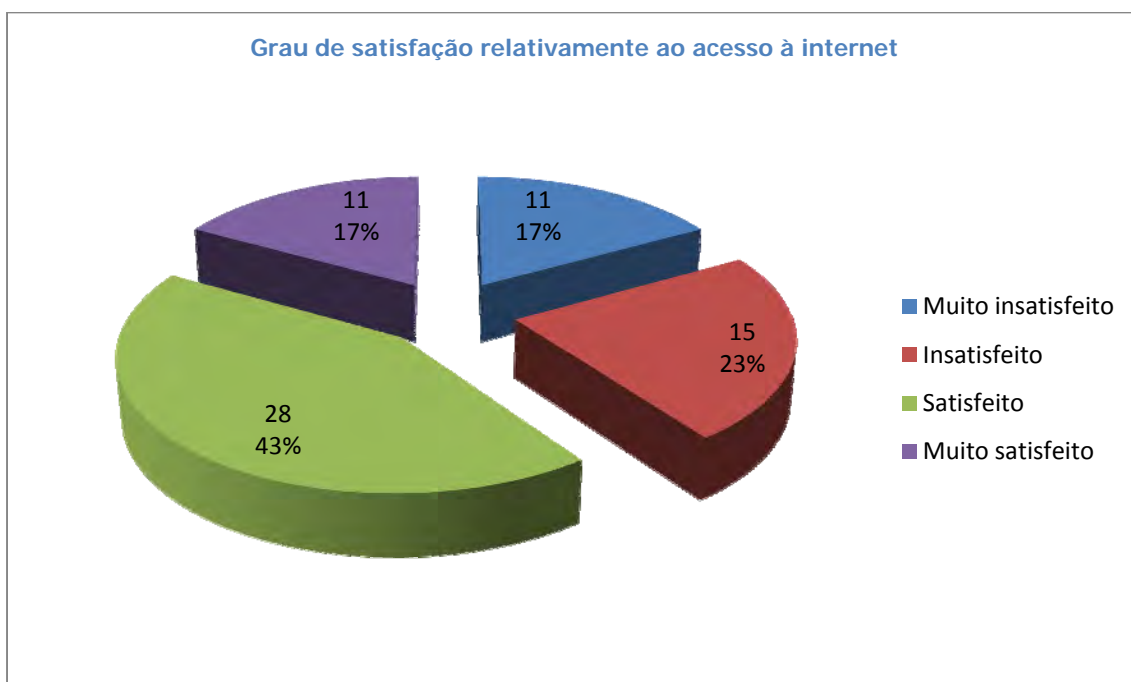
**G17** – Grau de satisfação relativamente às salas de refeição e cozinhas



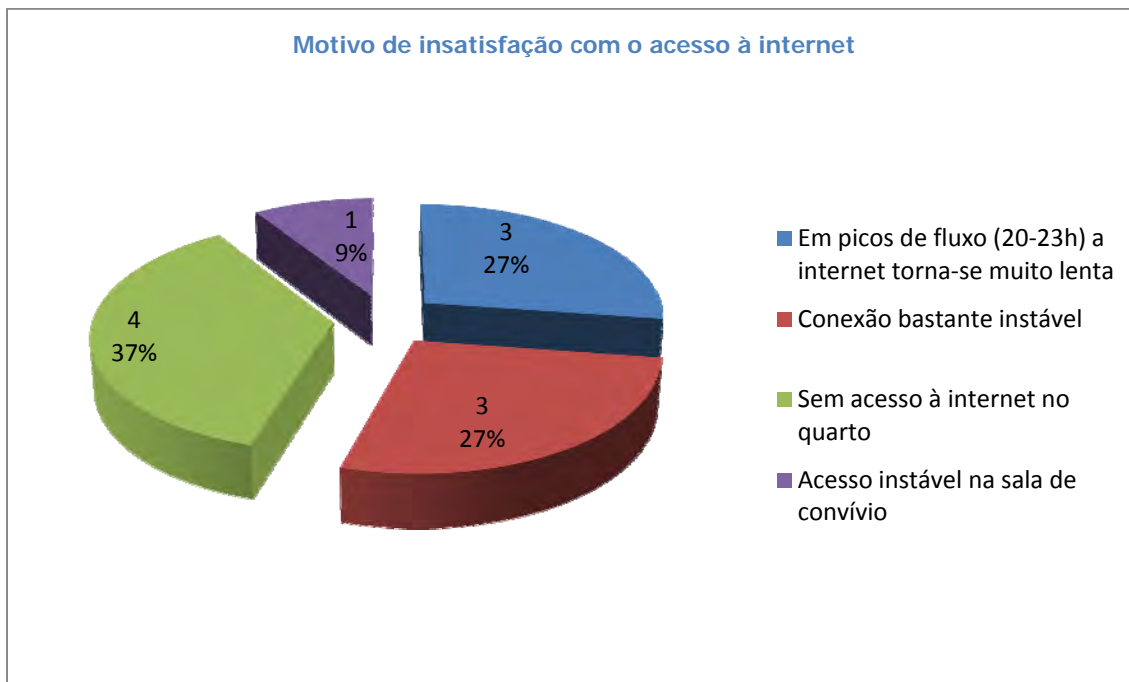
**G18** – Grau de Satisfação com as salas de estudo



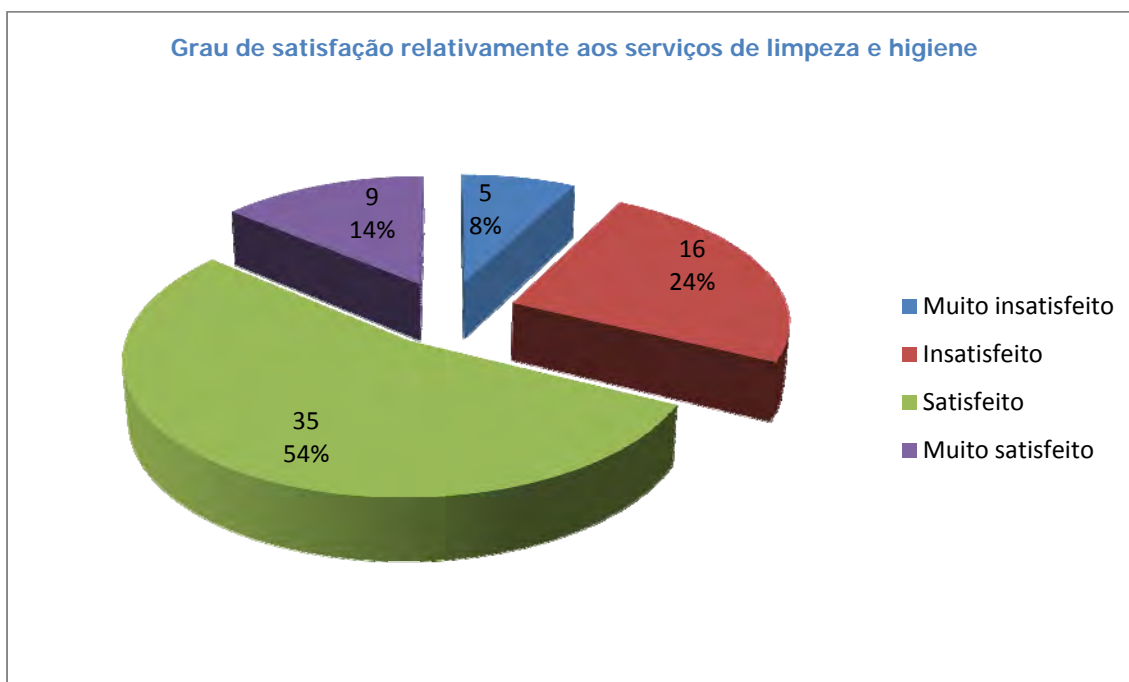
**G19** – Grau de Satisfação com a sala de convívio



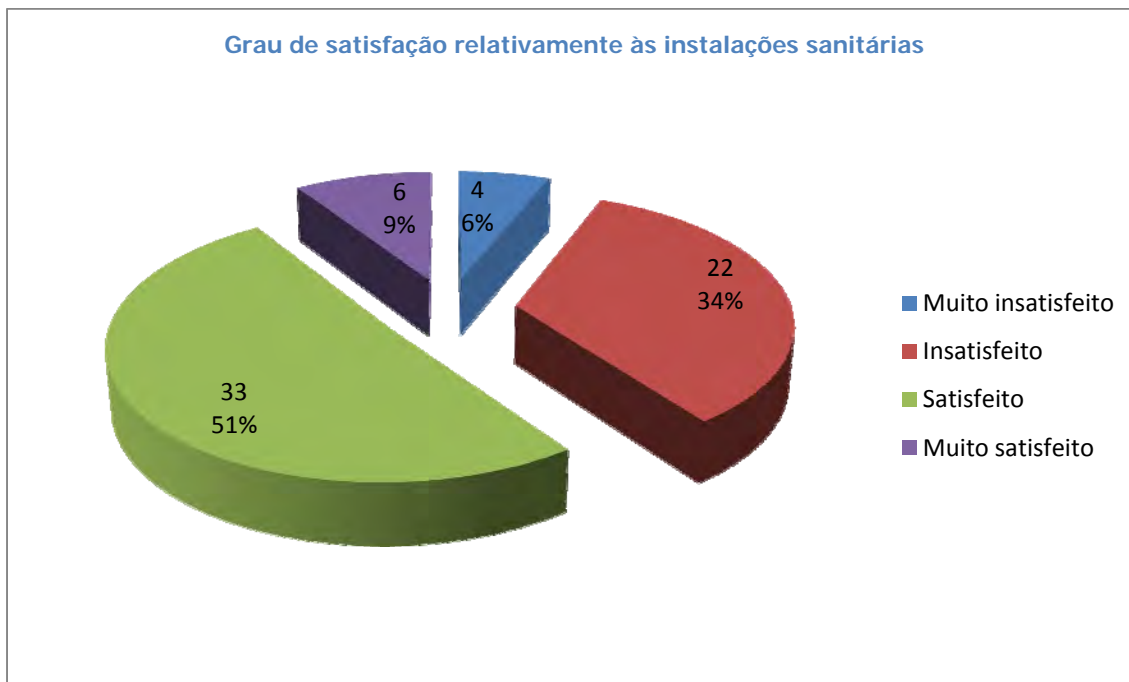
**G20** –Grau de Satisfação com o acesso à Internet



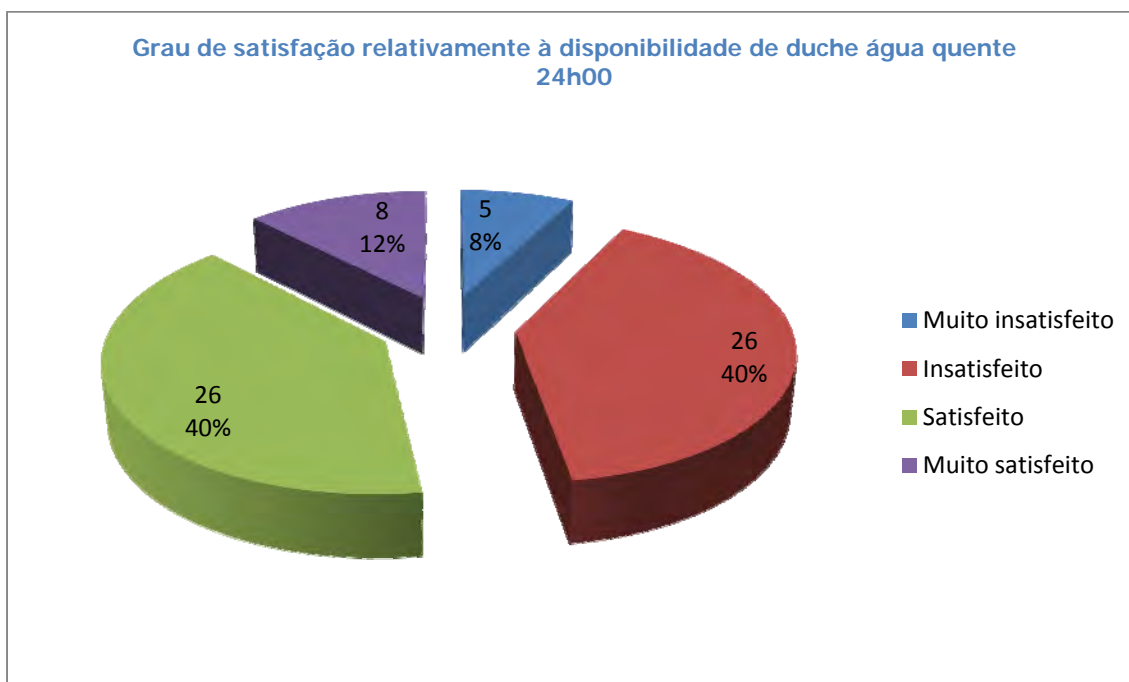
**G21** – Motivo de insatisfação com acesso à internet



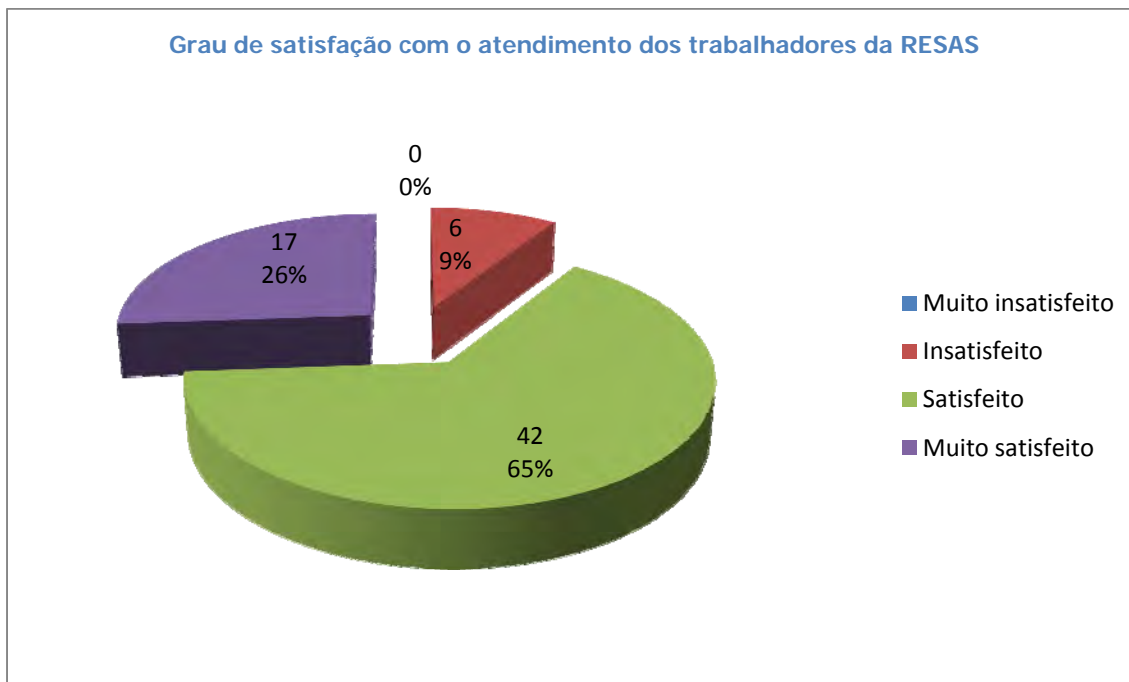
**G22** – Grau de Satisfação com os serviços de limpeza e higiene



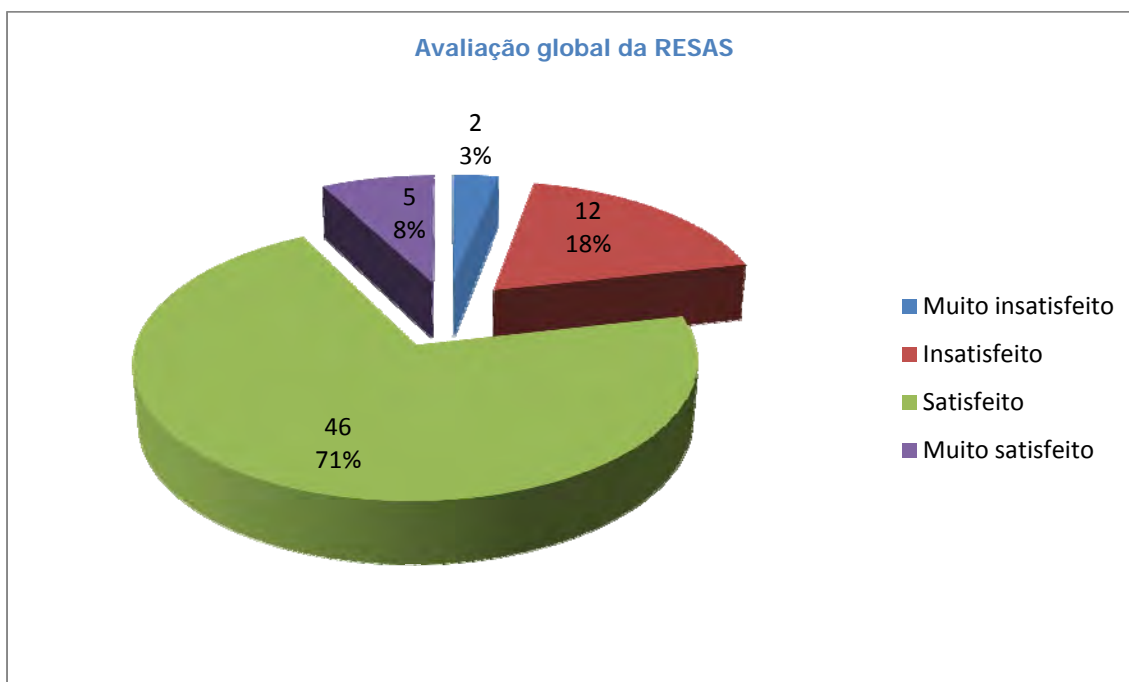
**G23** – Grau de Satisfação com a higienização das instalações sanitárias



**G24** – Grau de Satisfação com a disponibilidade de duche de água quente 24h



**G25** – Grau de Satisfação com o atendimento dos trabalhadores da RESAS



**G26** – Avaliação Geral da Satisfação da RESAS