



**SERVIÇOS  
DE ACÇÃO  
SOCIAL**

**RELATÓRIO**

**Avaliação da Satisfação – Bolsas e Alojamento**

**2021**

## **Ficha Técnica**

Título:

Relatório de Avaliação da Satisfação – Bolsas e Alojamento 2021

Edição:

Gabinete da Qualidade SAS/IPL

Campus de Benfica do IPL | Ed. P3

1500-651 - Lisboa, Portugal

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa

[www.sas.ipl.pt](http://www.sas.ipl.pt)

## INTRODUÇÃO

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa (SAS/IPL) são uma unidade organizacional desta entidade, com autonomia administrativa e financeira, cujo objetivo visa a aplicação da política de Acção Social, conducente à melhoria das condições de frequência e sucesso educativo dos estudantes que frequentam as institutos e escolas e do Instituto Politécnico de Lisboa (IPL).

Entre outros apoios cedidos, os SAS IPL asseguram a atribuição de bolsas de estudo e de alojamento na Unidade Residencial Maria Beatriz (URMB) sito no Campus do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL), aos alunos do ensino superior público que frequentam este instituto.

No ano em análise, foram recebidas 2413 candidaturas a bolsas de estudo, das quais, 72,52% foram deferidas.

Ainda no mesmo ano, foram recebidas 237 candidaturas a alojamento tendo sido deferidas 64,24% das mesmas e reservadas as restantes camas disponíveis para apoios no âmbito do programa ERASMUS, alunos internacionais, refugiados e protocolos. Foram ainda reservados alojamentos para alunos em isolamento profilático por SARS COV 2.

Do número de candidaturas a alojamento anteriormente referido, em 10,54% foi concedido o complemento de alojamento previsto nos artigos 18.º e 19.º do Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo a Estudantes do Ensino Superior (RABEEES).

No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, um dos objetivos estratégicos definidos para 2021 foi o de “melhorar a qualidade dos serviços de atendimento”.

Neste âmbito da garantia da Qualidade, foram definidos diversos objetivos operacionais, nomeadamente no que refere à satisfação dos estudantes na Unidade Residencial Maria Beatriz, cuja medição assentou num indicador:

- Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade.

A fonte de verificação deste indicador é o inquérito realizado entre 31 de maio a 8 de agosto, através da aplicação de um questionário, Comquest, aos estudantes requerentes de apoios sociais no âmbito das bolsas de estudo e alojamento.

Foram enviados 2.368 convites, por correio eletrónico, sendo que se verificou uma taxa de resposta de 12,33%, o que afere um decréscimo de 50,24% face ao ano transato.

A avaliação do grau de satisfação foi medida numa escala crescente de satisfação de 1 para 5.

### 1- OBSERVAÇÕES

Após tratamento de dados e análise, verificou-se que, de entre os inquiridos, a comunidade académica do ISCAL foi a que maior taxa de respostas revelou, alcançando 23% do total de respostas ao questionário.

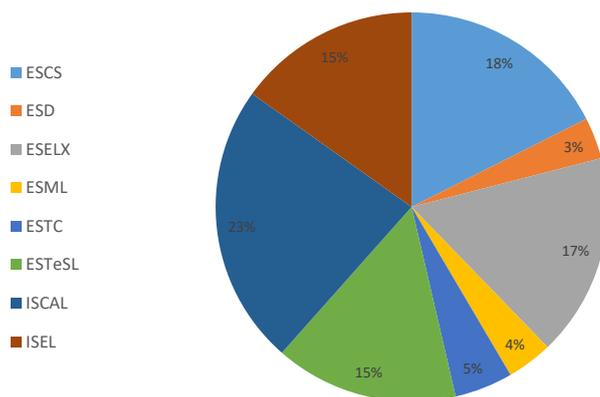


Gráfico 1- Respostas por OU

Das respostas completas ao questionário, apurou-se a seguinte distribuição de alunos das unidades orgânicas (OU) do IPL, que já recorreram aos apoios sociais no âmbito das bolsas e alojamento dos SAS/IPL.

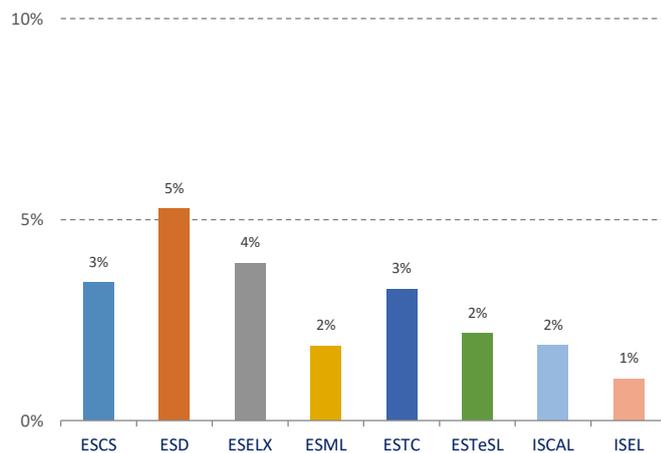


Gráfico 2- % recurso

Verificou-se a seguinte distribuição de respostas por ciclo de estudos.

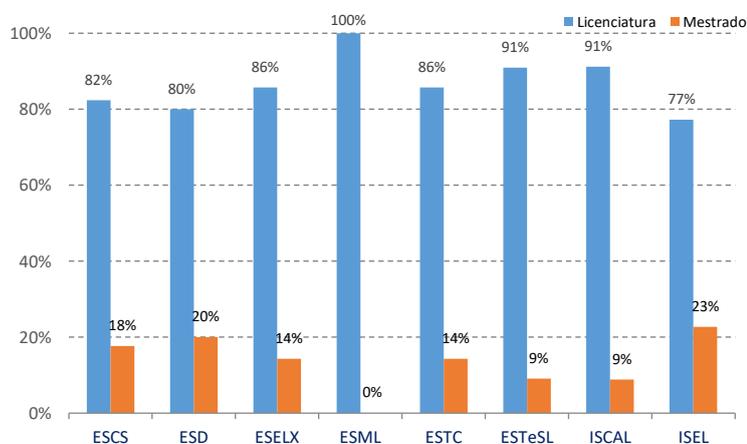


Gráfico 3- Ciclo de estudos por OU

Verificou-se a seguinte distribuição dos candidatos relativamente

aos alunos inscritos, por ciclo de estudos em cada Escola.

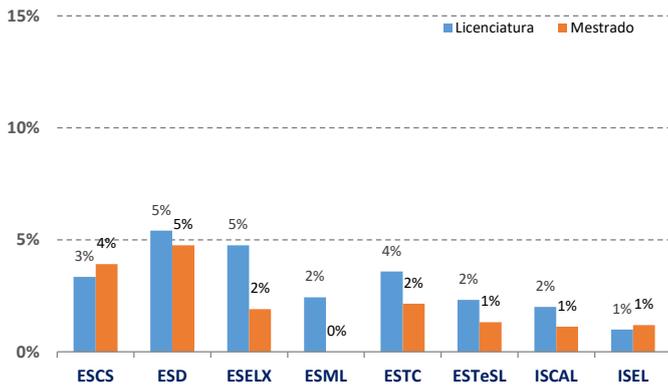


Gráfico 4- Candidatos relativamente aos Inscritos, por ciclo de estudos

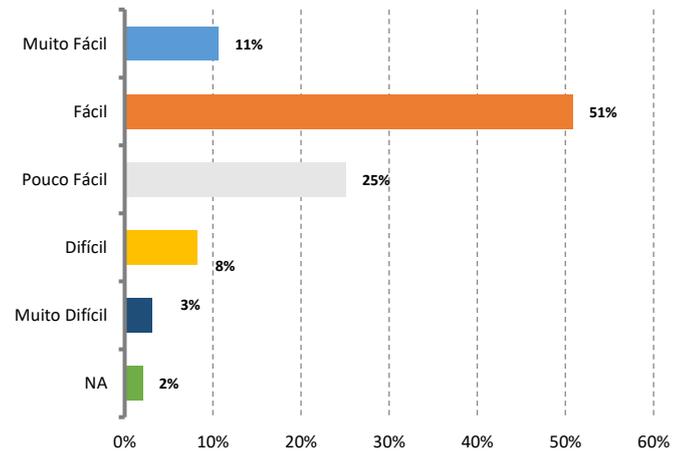


Gráfico 7- Candidatura on-line

Verificou-se ainda a seguinte distribuição das respostas dos alunos por ano curriculares.

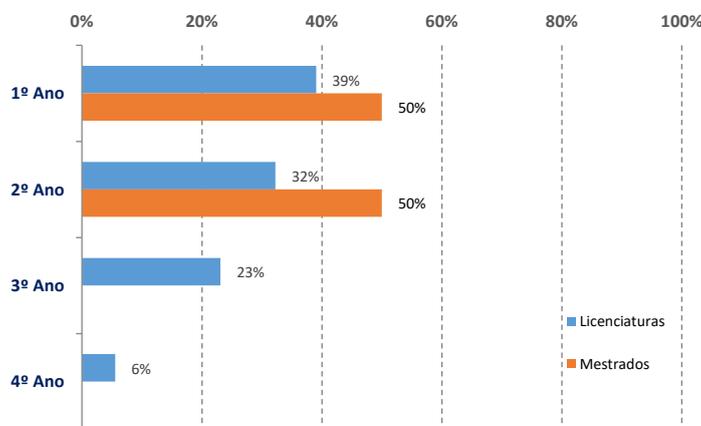


Gráfico 5- Candidatos por anos curriculares

2.3 Como avalia o serviço prestado pelo SAS/IPL, nas candidaturas a Apoios Sociais quanto à disponibilidade para acolher o seu pedido de apoio/esclarecimento?

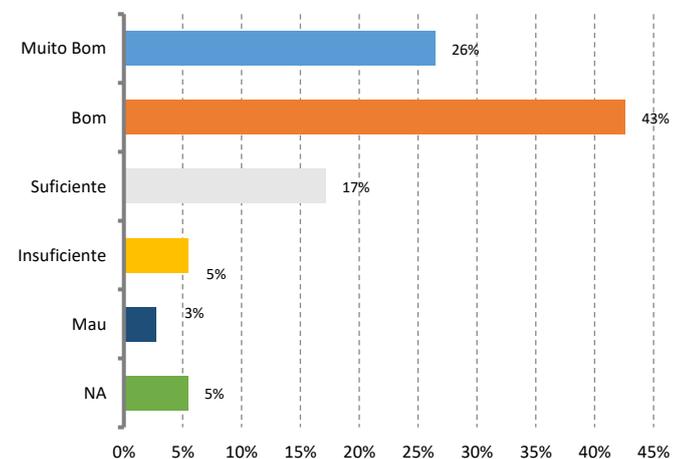


Gráfico 8- Pedido de apoio/esclarecimento

## 2- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO - BOLSAS DE ESTUDO

Com o intuito de aferir como é que os candidatos tiveram conhecimento dos apoios pelos SAS IPL prestados, foi solicitado aos inquiridos que respondessem em conformidade.

Desta questão, foi verificada a seguinte distribuição de respostas por unidade orgânica do IPL.

### 2.1 - Como teve conhecimento das bolsas atribuídas pelos SAS/IPL:

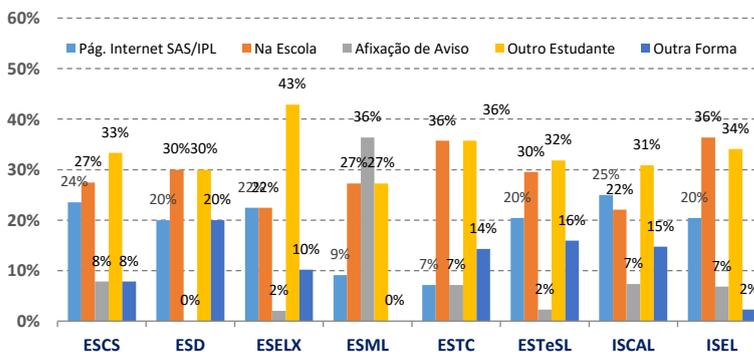


Gráfico 6- Tomada de conhecimento

2.4- Como avalia o serviço prestado pelo SAS/IPL, nas candidaturas a Apoios Sociais, quanto à eficácia do apoio/esclarecimento?

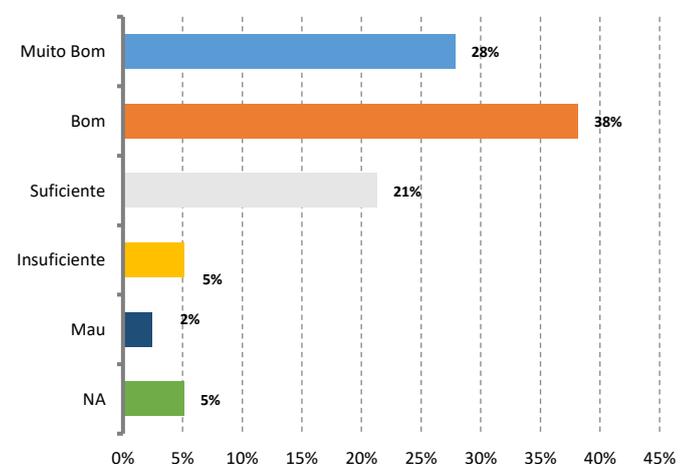


Gráfico 9- Eficácia do apoio/esclarecimento

### 2.2 Como avalia a candidatura on-line a Apoios Sociais?

**2.5- Como avalia o serviço prestado pelo SAS/IPL, nas candidaturas a Apoios Sociais, quanto ao tempo de resposta ao pedido de apoio/esclarecimento?**

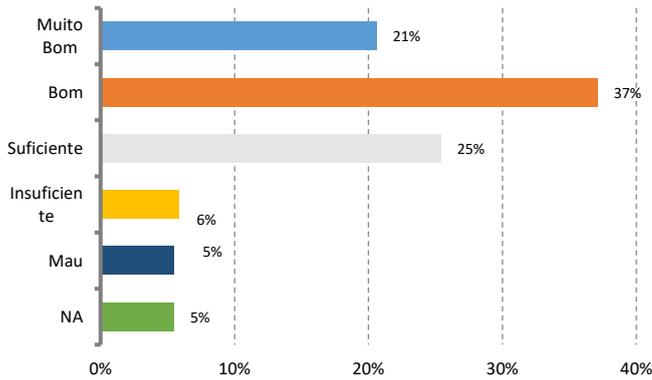


Gráfico 10- Tempo de resposta

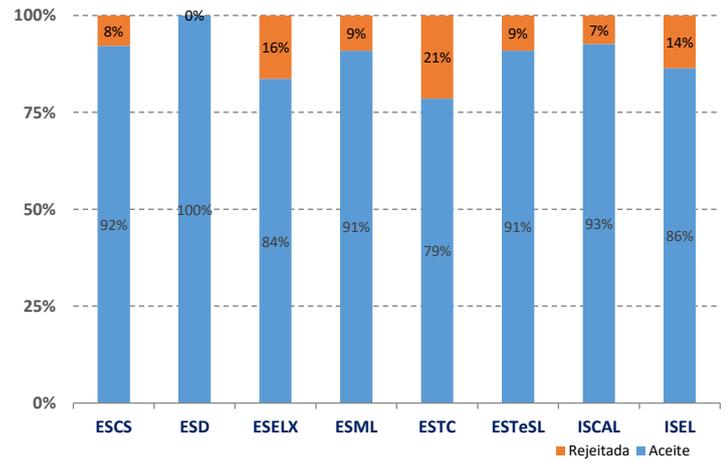


Gráfico 13- Deferimento/ indeferimento

**2.6- Como avalia o serviço prestado pelo SAS/IPL, nas candidaturas a Apoios Sociais, quanto ao tempo de tratamento do processo de candidatura?**

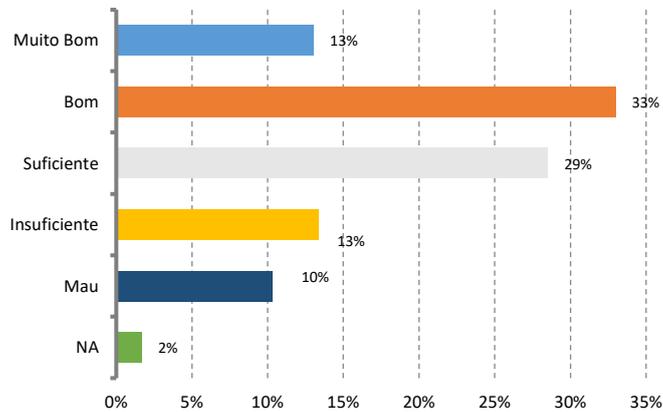


Gráfico 11- Tratamento do processo de candidatura

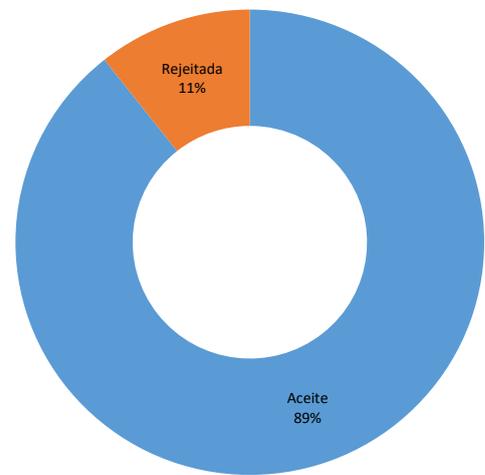


Gráfico 14- Global de candidaturas

**2.7- Globalmente como avalia o serviço prestado pelo SAS IPL, nas candidaturas a Apoios Sociais?**

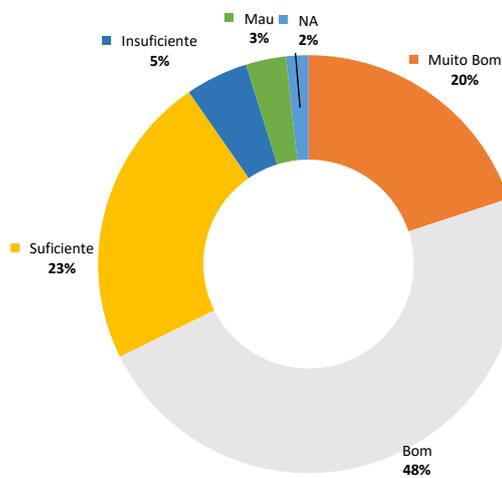


Gráfico 12- Avaliação global

**2.8- A sua candidatura foi rejeitada ou aceite?**

**2.9- Qual o motivo da rejeição?**

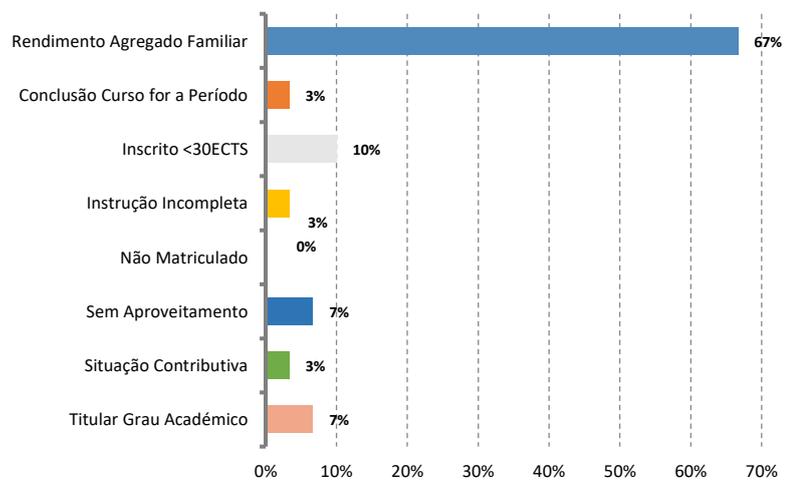


Gráfico 15- Motivos de rejeição

**2.10- Os Apoios Sociais contribuíram para o seu sucesso escolar?**

Aplicou a maior parte da bolsa de estudo que lhe foi atribuída, em que categorias:

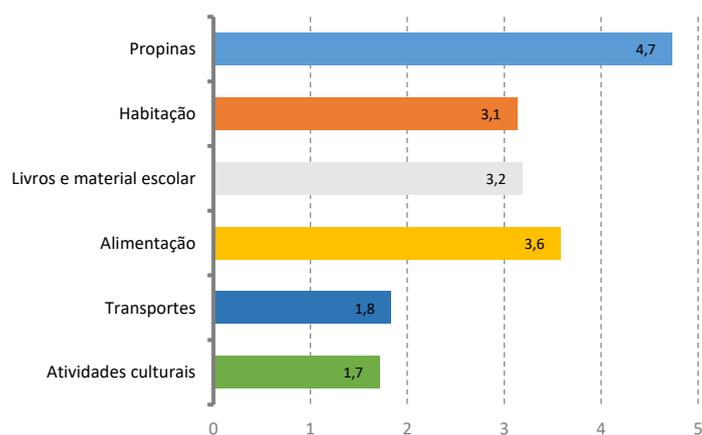


Gráfico 16- Aplicação dos apoios

alojamento e a entrada na URMB

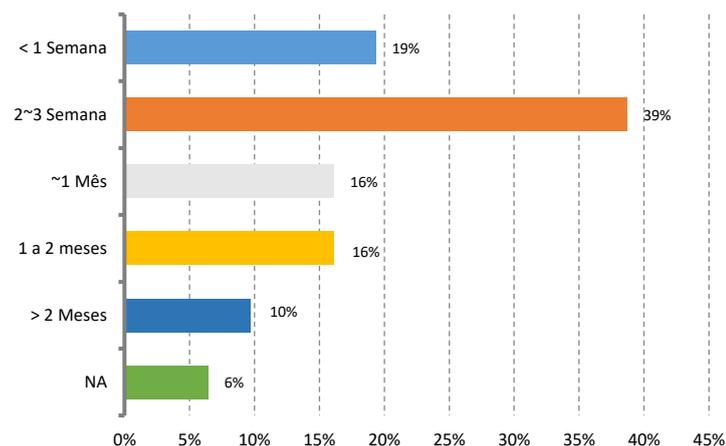


Gráfico 19- Tempo decorrido entre a candidatura e o acesso à URMB

### 3- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO - ALOJAMENTO

3.1- Está alojado na unidade residência Maria Beatriz (URMB) dos Serviços de Ação Social do Politécnico de Lisboa?

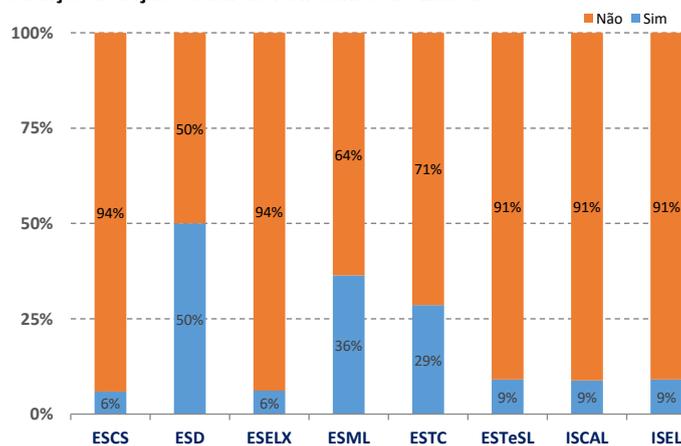


Gráfico 17- Distribuição de alunos

3.3- Como avalia os seguintes serviços disponíveis na URMB?

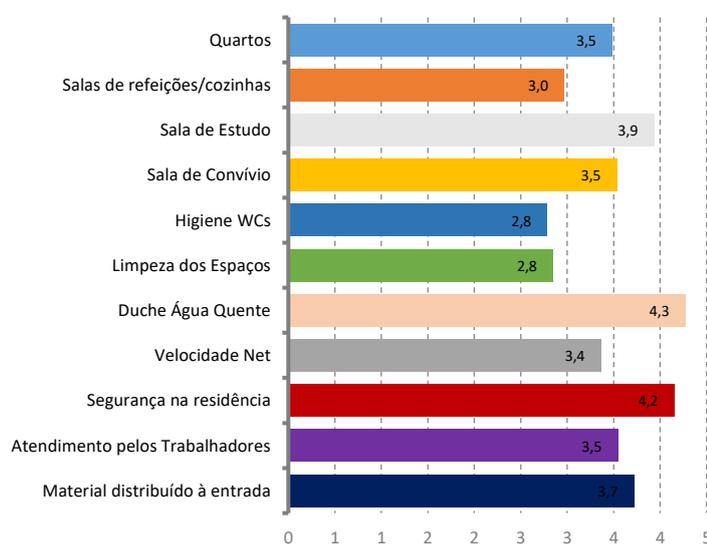


Gráfico 20- Serviços na URMB

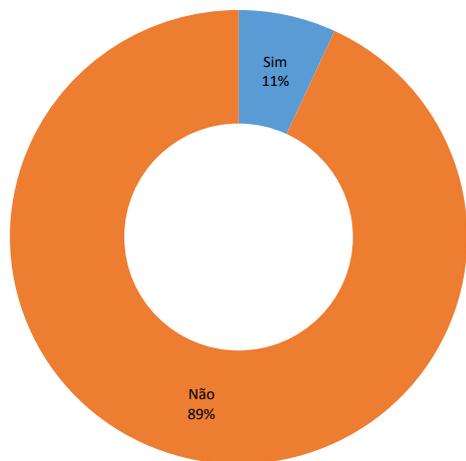


Gráfico 18- Global de alunos alojados VS não alojados

3.4- Qual a sua apreciação global quanto à sua experiência na URMB.

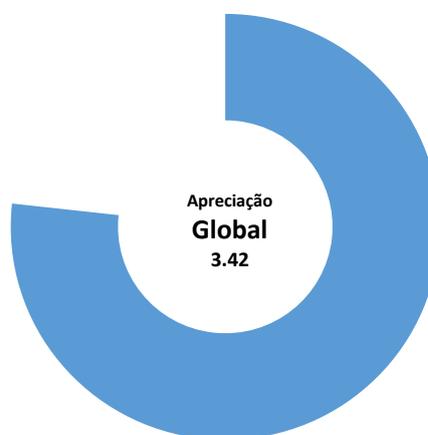


Gráfico 21- Avaliação global

3.2- Como avalia o tempo que decorreu entre o pedido de

## CONCLUSÕES

Verificou-se a satisfação dos inquiridos em 70%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alojamento na URMB, revelando um decréscimo de satisfação em 13,72%, face relação ao período homólogo.

Relativamente ao Serviço de Bolsas, verificou-se a satisfação dos inquiridos em 89%, revelando um aumento de satisfação em 4%, face relação ao período homólogo.

Face às respostas completas dos inquiridos, verificou-se que os alunos da ESD e da ESELX, são os que mais recorrem às SAS IPL no período em análise, sendo registada uma taxa de recurso de 5% dos alunos da ESD e uma taxa de recurso de 4% dos alunos da ESELX.

No que diz respeito aos ciclos de estudo, verificou-se que maioritariamente os alunos de licenciatura são os que mais recorrem aos apoios sociais diretos e indiretos pelos SAS IPL prestados.

No que se refere à tomada de conhecimento dos apoios prestados pelos SAS IPL às bolsas de estudo e alojamento, verifica-se que a maioria dos inquiridos tomou conhecimento desta informação através de outro estudante ou familiar, nas escolas que frequentam ou no site da DGES.

Este facto poderá ser revelador da necessidade de diversificação da estratégia de divulgação dos apoios pelos SAS IPL prestados em articulação com as OUs do IPL.

Relativamente à avaliação do processo de candidatura a bolsas, verificou-se que em 62% dos inquiridos consideraram que este processo é “Muito fácil” e “Fácil” de executar e que o apoio pelas SAS IPL prestado neste processo vai ao encontro da satisfação dos candidatos.

Como avaliação global do apoio pelos SAS IPL prestado no processo de candidaturas, a maioria dos inquiridos avaliou positivamente, sendo que 26% dos inquiridos avaliaram “Muito Bom”, 43% “Bom”.

No que diz respeito à atribuição de bolsas de estudo verificou-se que, em média, 89% das candidaturas foram aceites, sendo que os principais motivos de exclusão estão diretamente associados ao rendimento do agregado familiar e à inscrição inferior a 30ECTS.

Auscultados os inquiridos quanto à utilização dos apoios prestados, a maioria dos candidatos respondeu utilizar os apoios para o pagamento de propinas, alimentação e transportes e aquisição de material escolar.

Relativamente à avaliação dos inquiridos quanto ao apoio de alojamento prestado na URMB, verificou-se que apenas 11% se encontravam alojados, tendo estes, maioritariamente mencionado que decorreram entre duas a três semanas entre o pedido de alojamento e a entrada na RESAS.

No que se refere às características do serviço de alojamento da URMB, genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos, sendo de relevar a manutenção dos sistemas de águas quentes sanitárias, a segurança, as instalações da sala de estudo, o atendimento disponibilizado pelos colaboradores da URMB e as instalações dos quartos.

Como avaliação global no serviço de alojamento, verificou-se uma avaliação de 3,42 valores, refletido deste modo a satisfação dos inquiridos quanto ao serviço prestado.

Tendo em conta as respostas dos inquiridos ao questionário de satisfação, podem-se nomear os seguintes pontos positivos:

- Profissionalismo e humanismo dos colaboradores dos SAS IPL no apoio do processo de candidatura;
- Satisfação com o preenchimento de candidatura online e com o atendimento;
- Excelente apoio no processo de candidatura (via email);
- Colaboradores muito prestáveis e eficientes;
- Satisfação com as instalações da URMB;
- Satisfação com o serviço de Internet disponibilizado na URMB;
- Satisfação com o processo de candidatura.

Tendo em conta as respostas dos inquiridos ao questionário de satisfação, podem-se nomear os seguintes pontos que carecem de análise e possível retificação:

- Serviço de Internet disponibilizado na URMB;
- Tempo decorrido entre a avaria e a reparação de eletrodomésticos na URMB;
- Solicitação excessiva de documentos para o processo de candidatura;
- Processo de candidatura extenso e burocrático;
- Necessidade de pagamento de documentos para a candidatura;
- Parâmetros de atribuição de bolsas de estudo definidos pela DGES;
- Esclarecimentos por parte dos SAS IPL em relação aos documentos a entregar na candidatura;
- Divulgação dos apoios sociais no âmbito das bolsas de estudo e alojamento à comunidade académica.

### Propostas de 2020 realizadas no ano de 2021

- Verificou-se o contacto com a comunidade académica e com as unidades orgânicas do IPL, por forma a melhorar a divulgação a divulgação dos apoios prestados pelos SAS IPL. Verificou-se ainda a comunicação através dos meios digitais nomeadamente através do site institucional e da rede social SASIPLX.
- Foram prestados esclarecimentos às candidaturas, tendo sido reforçada a análise das mesmas, no sentido de procurar mitigar inconformidades no processo de candidatura, face à possível dificultada dos utentes na disponibilização de dados.
- No novo site institucional da organização, foi tido em conta o destaque dos contactos em nota de rodapé. Foram ainda direccionadas as linhas telefónicas para a mais que um colaborador por forma a diminuir o tempo de espera nas chamadas e aumentar a satisfação dos utentes.
- Pela disponibilidade orçamental, não foi possível efetuar o recrutamento de um assistente operacional para a URMB. Esta ação deverá verificar-se nas propostas do ano 2021 a realizar no ano de 2022.
- Face à Pandemia COVID 19, verificou-se o ajuste das horas de trabalho dos prestadores de serviço de higiene e limpeza, sendo que as lotações das instalações da URMB se encontravam subdimensionada.
- No ano de 2021, foram suprimidas as horas de trabalho extra pelo término do período pandémico. Posteriormente, verificou-se que a lotação das infraestruturas atingiu uma taxa idêntica a do período pré pandémico, podendo por este facto a perceção da higiene e limpeza do local ter sido inferior à anterior.

**Propostas de 2021 a realizar no ano de 2022**

- Recrutar um assistente operacional para a URMB.
- Reforço das diligências para a contratação de recursos higiene e limpeza.
- Melhorar a percepção da higiene e limpeza da URMB e a satisfação da comunidade académica residente.
- Embora este ponto tenha registado uma pontuação positiva, tem-se como objetivo melhorar a velocidade do serviço de Internet disponibilizado na URMB;
- Melhorar o tempo decorrido entre a avaria e a reparação de eletrodomésticos na URMB;