



**SERVICOS  
DE ACCÃO  
SOCIAL**

**RELATÓRIO**

**Avaliação da Satisfação – Bolsas e Alojamento**

**2020**

## **Ficha Técnica**

Título:

Relatório de Avaliação da Satisfação – Bolsas e Alojamento

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 Ação 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 2609 candidaturas a bolsas de estudo, das quais 69,68% foram aceites e 30,32% rejeitadas. Ainda no mesmo ano foram recebidas 225 candidaturas a alojamento tendo sido aceites 64% 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.

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), uma ferramenta de avaliação dos serviços, um dos seus objetivos estratégicos definidos para 2020 foi o de “Inovar nas formas de prestação de apoio social”.

Neste âmbito, foram definidos diversos objetivos operacionais, nomeadamente no que refere à satisfação dos estudantes, cuja medição assentou num indicador: a percentagem de clientes satisfeitos com os apoios no âmbito das bolsas e alojamento.

A fonte de verificação deste indicador é o inquérito realizado entre 21 de outubro a 15 de novembro, através da aplicação de um questionário, Comquest, aos estudantes requerentes de apoios sociais no âmbito das bolsas de estudo e alojamento.

Foram enviados 2.607 convites, por correio eletrónico, sendo que se verificou uma taxa de resposta de 24,54%, o que afere um decréscimo de 17,42% 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 29,72% do total de respostas ao questionário.

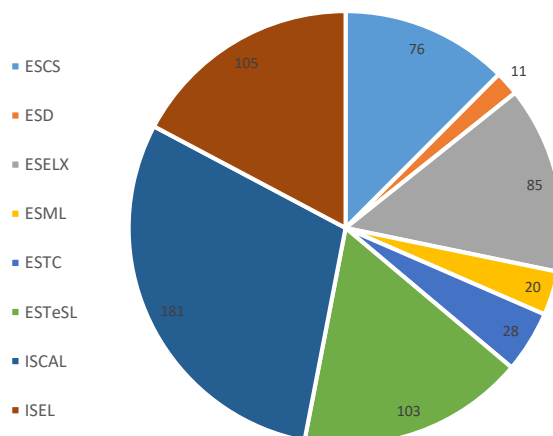


Gráfico 1- Respostas por OU

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.

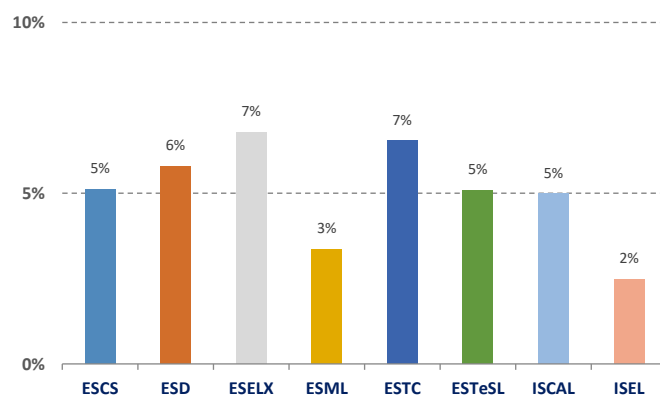


Gráfico 2- % recurso

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

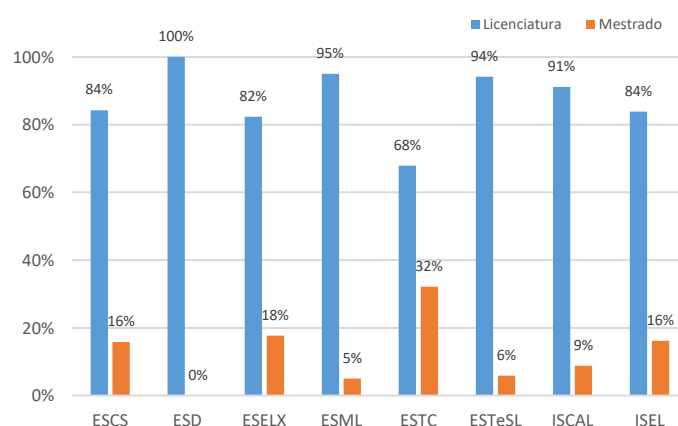


Gráfico 3- Ciclo de estudos por OU

Verificou-se a seguinte distribuição dos candidatos relativamente aos alunos inscritos, por ciclo de estudos em cada Escola.

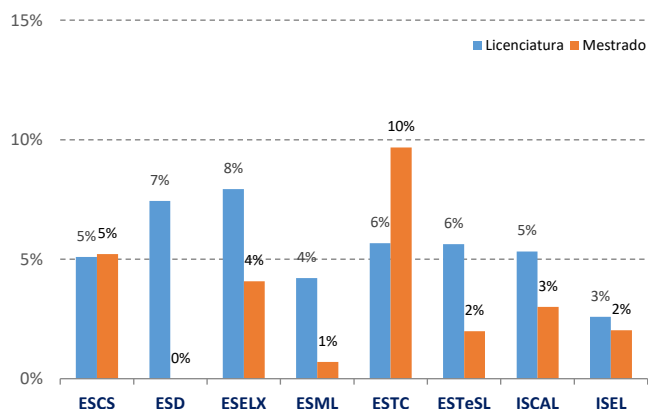


Gráfico 4- Candidatos relativamente aos Inscritos, por ciclo de estudos

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

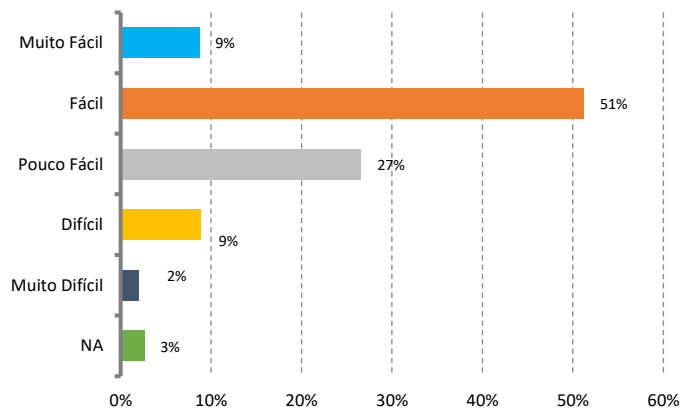


Gráfico 7- Candidatura on-line

## 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?

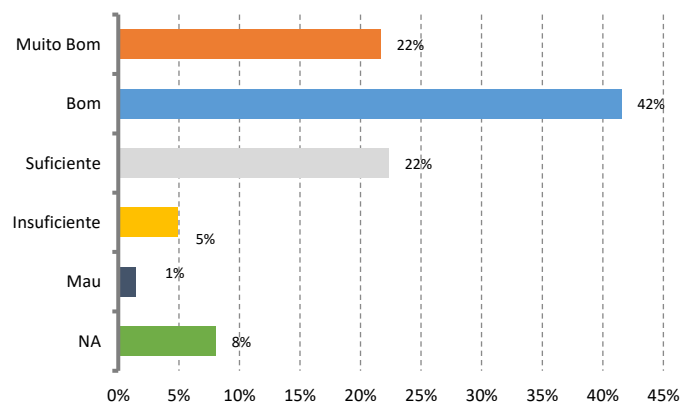


Gráfico 8- Pedido de apoio/esclarecimento

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

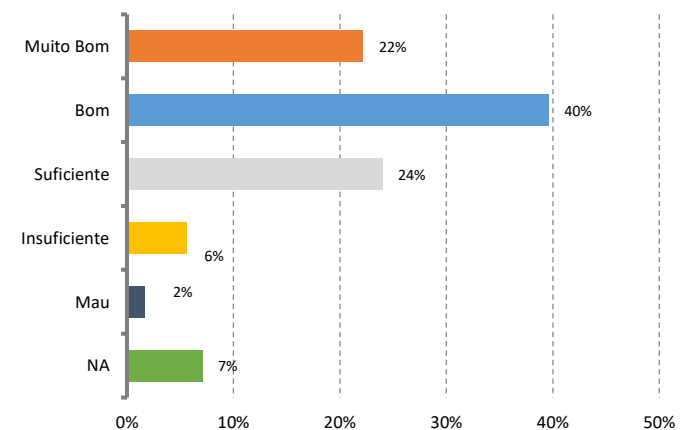


Gráfico 9- Eficácia do apoio/esclarecimento

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

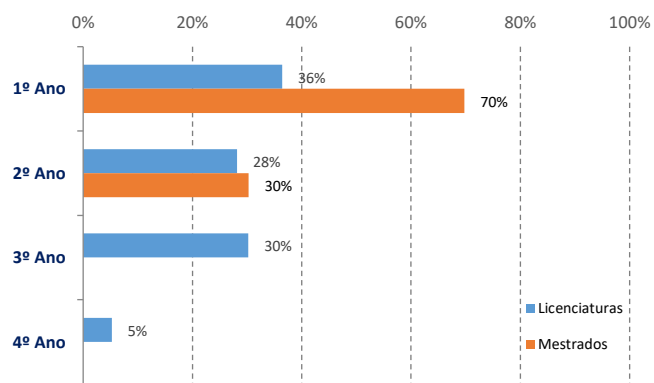


Gráfico 5- Candidatos por anos curriculares

## 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 respondesse 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:

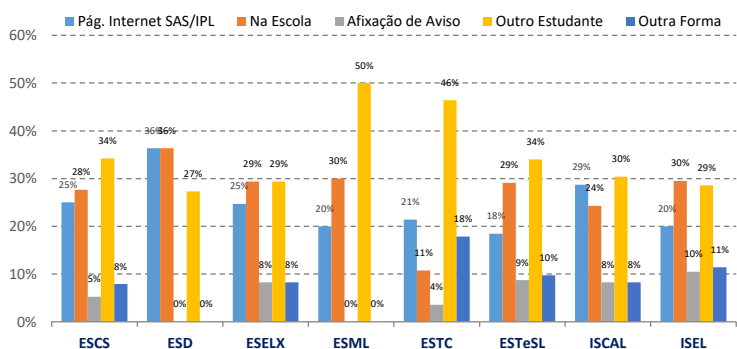


Gráfico 6- Tomada de conhecimento

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

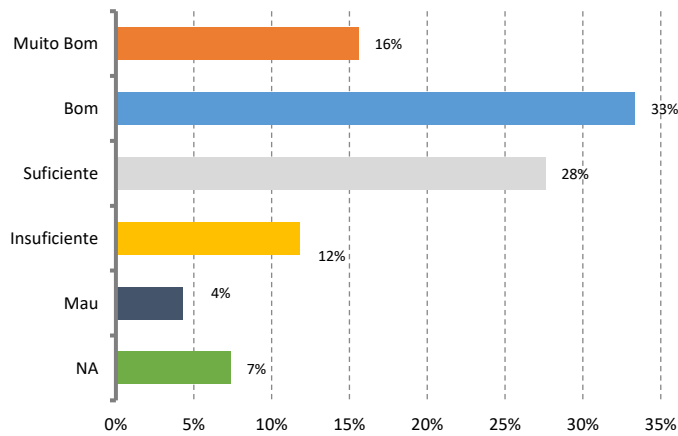


Gráfico 10- Tempo de resposta

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

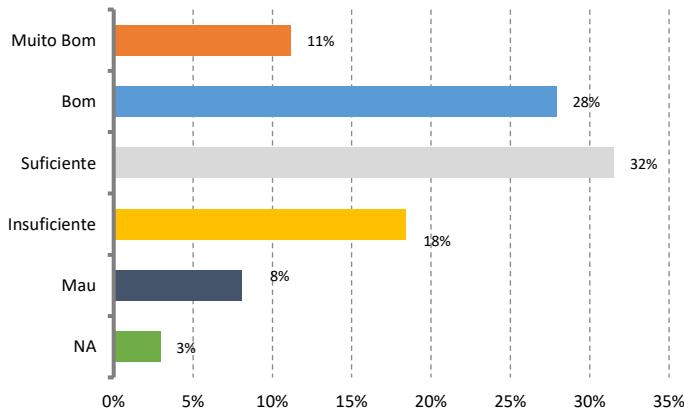


Gráfico 11- Tratamento do processo de candidatura

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

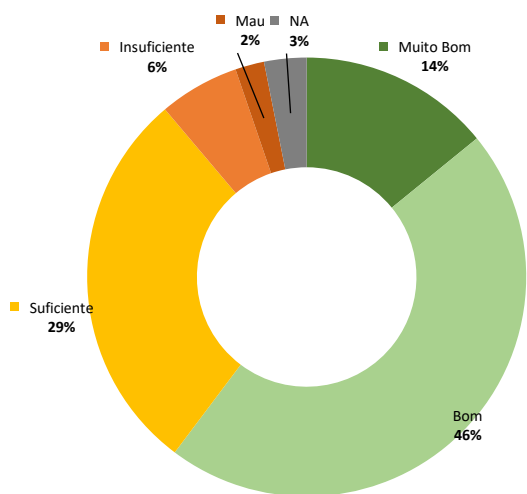


Gráfico 12- Avaliação global

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

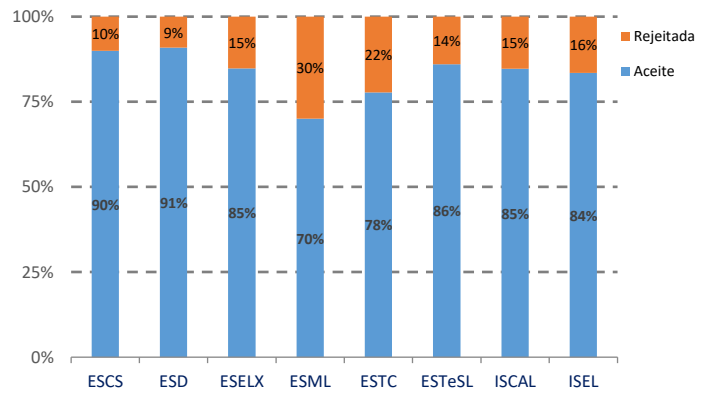


Gráfico 13- Deferimento/ indeferimento

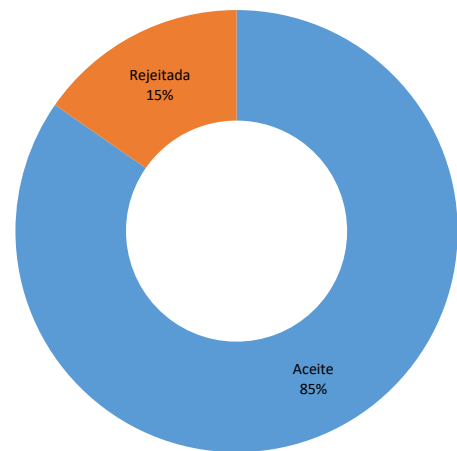


Gráfico 14- Global de candidaturas

**2.9- Qual o motivo da rejeição?**

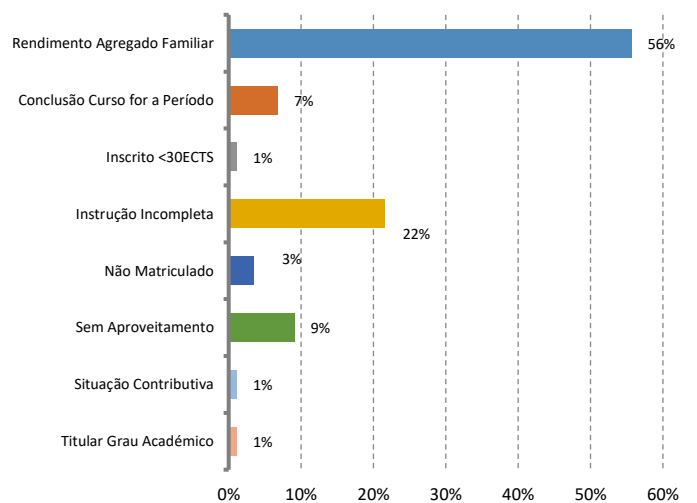


Gráfico 15- Motivos de rejeição

**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:**

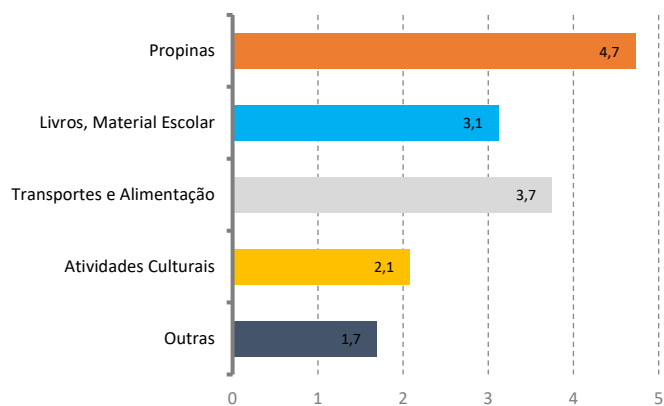


Gráfico 16- Aplicação dos apoios

**3.2- Como avalia o tempo que decorreu entre o pedido de alojamento e a entrada na URMB**

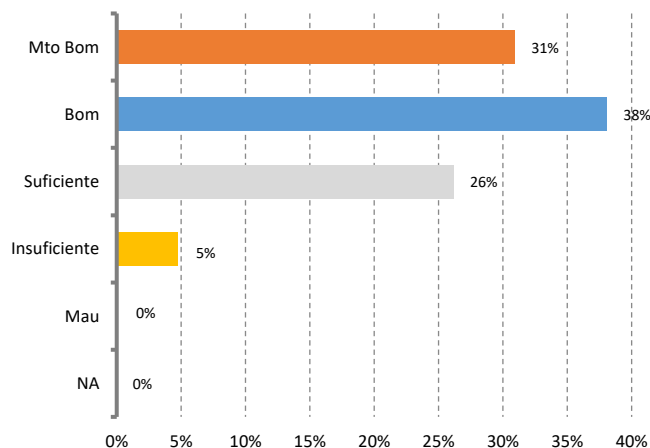


Gráfico 19- Tempo decorrido entre a candidatura e o acesso à URMB

**3- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO - ALOJAMENTO**

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

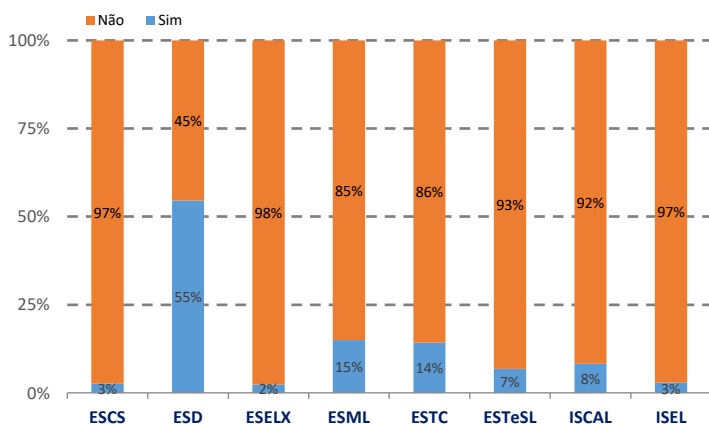


Gráfico 17- Distribuição de alunos

**3.3- Como avalia os seguintes serviços disponíveis na URMB?**

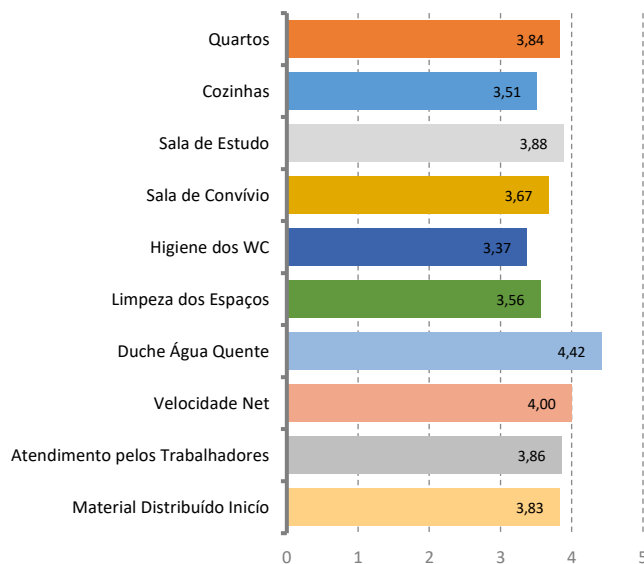


Gráfico 20- Serviços na URMB

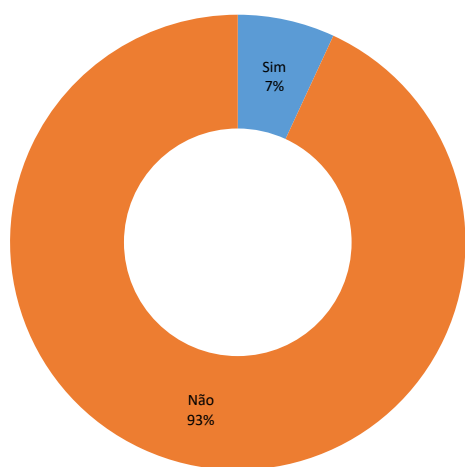


Gráfico 18- Global de alunos alojados VS não alojados

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

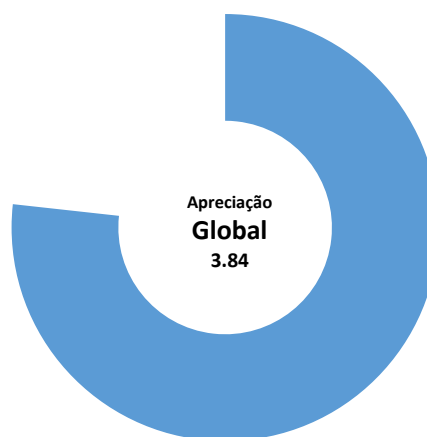


Gráfico 21- Avaliação global

## CONCLUSÕES

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 83,72%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alojamento na URMB, revelando um aumento de satisfação em 39,72%, face relação ao período homólogo.

Relativamente ao Serviço de Bolsas, verificou-se a satisfação dos inquiridos em 84%, revelando um aumento de satisfação em 5%, face relação ao período homólogo.

Face às respostas completas dos inquiridos, verificou-se os alunos da ESELX e da ESTC, são os que mais recorrem as SAS IPL no período em análise, sendo que em ambas as escolas, foi registada uma afluência de 7%.

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 e nas escolas que frequentam.

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

Relativamente à avaliação do processo de candidatura a bolsas, verificou-se que em 60% 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 14% dos inquiridos avaliaram "Muito Bom", 46% "Bom".

No que diz respeito à atribuição de bolsas de estudo verificou-se que, em média, 85% das candidaturas foram aceites, sendo que os principais motivos de exclusão estão diretamente associados ao rendimento do agregado familiar e à instrução incompleta do processo de candidatura.

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 7% se encontravam alojados, tendo este número de inquiridos mencionado a sua satisfação no tempo decorrido entre a candidatura e o início do período de alojamento.

Relativamente à avaliação do processo de candidatura a alojamento, verificou-se a satisfação de 95% dos inquiridos.

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 qualidade e velocidade do sistema de internet, 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 3.84 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;
- 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:

- Site da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES) para submissão de candidaturas pouco intuitivo;
- Solicitação excessiva de documentos para o processo de candidatura;
- Processo de candidatura extenso e burocrático;
- Necessidade de pagamento de documentos para a candidatura;
- Processo moroso entre a candidatura e a atribuição;
- Parâmetros de atribuição de bolsas de estudo definidos pela DGES
- Esclarecimentos por parte dos SAS IPL em relação aos documentos a entregar na candidatura;
- Dificuldade no estabelecimento de contacto com os SAS IPL;
- Divulgação dos apoios sociais no âmbito das bolsas de estudo e alojamento à comunidade académica.

### Propostas de 2019 realizadas no ano de 2020

- Foi dada continuidade às obras de beneficiação das instalações da URMB, no que se refere à repavimentação dos quartos, beneficiação de caixilharias, remodelação dos corredores e dos quartos destinados a estudantes portadores de incapacidades.
- Ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL).
- Recrutar um assistente operacional para substituir as duas colaboradoras que saíram, foi elaborado procedimento de mobilidade que ficou deserto. Aguarda-se recrutamento centralizado pelo IPL para colmatar esta necessidade.

### Propostas de 2020 a realizar no ano de 2021

- Alargar as ações de divulgação dos apoios prestados pelos SAS/IPL, manter as deslocações às UO's e encontrar novas formas de divulgação, utilização das redes sociais dos estudantes
- Procurar formas de apoio/esclarecimento dos estudantes no sentido de reduzir o nº de candidaturas indeferidas por Instrução incompleta.
- Facilitar o contacto telefónico com os SAS/IPL, nomeadamente com os Apoios Sociais
- Recrutar um assistente operacional para a URMB
- Melhorar a manutenção da higiene na URMB, questões que apresentam a mais baixa avaliação por parte dos estudantes.