



Gabinete da Qualidade

Avaliação da Satisfação de Apoios Sociais - Bolsas e Alojamento

Agosto de 2023

Ficha Técnica

Título:

Relatório de Avaliação da Satisfação de Apoios Sociais – Bolsas e Alojamento 2022

Edição:

Gabinete da Qualidade SAS IPL

Campus de Benfica do IPL | Ed. P3, 1500-651 - Lisboa, Portugal

E-mail: gab.qualidade@sas.ipl.pt

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa



WWW.SAS.IPL

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 letivo em análise, foram apresentadas 2260 candidaturas a bolsa de estudo o que afere um decréscimo de 6,34% face ao ano transato. Relativamente às candidaturas submetidas foram deferidas 69,00%.

Ainda no mesmo ano, foram recebidas 281 candidaturas a alojamento tendo sido deferidas 76,00% das mesmas e reservadas as restantes camas disponíveis para apoios no âmbito do programa ERASMUS, alunos internacionais, refugiados e protocolos.

Do número de candidaturas a alojamento anteriormente referido, em 8,00% 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).

Face as candidaturas apresentas, um incremento de 18,57%, face relação ao período homólogo .

Relativamente as bolsas de estudo foram auscultados 1564 candidatos tendo -se verificado uma taxa de resposta de 13,75%. No que diz respeito ao alojamento foram auscultados 261 candidatos tendo -se verificado uma taxa de resposta de 13,17%. Face à taxa de resposta global ao questionário, verificou-se a obtenção de uma taxa média de resposta de 13,46, o que revela um incremento de 1,13% face ao ano transato.

No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, cuja a missão é “Execução da política de ação social e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos para os estudantes do Ensino Superior Politécnico de Lisboa.”, foi estabelecido como objetivo estratégico definido para 2022, “Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade”.

Neste âmbito da garantia da Qualidade, foram definidos diversos objetivos operacionais, nomeadamente no que refere à “Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social”, cuja medição assentou num indicador:

- Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de apoio social.

A fonte de verificação deste indicador é um inquérito, realizado entre 16 de março a 27 de abril através da aplicação de um questionário, Comquest, aos estudantes requerentes de apoios sociais no âmbito das bolsas de estudo e alojamento.

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 da ISEL foi a que maior taxa de respostas revelou, alcançando 31% do total de respostas ao questionário.

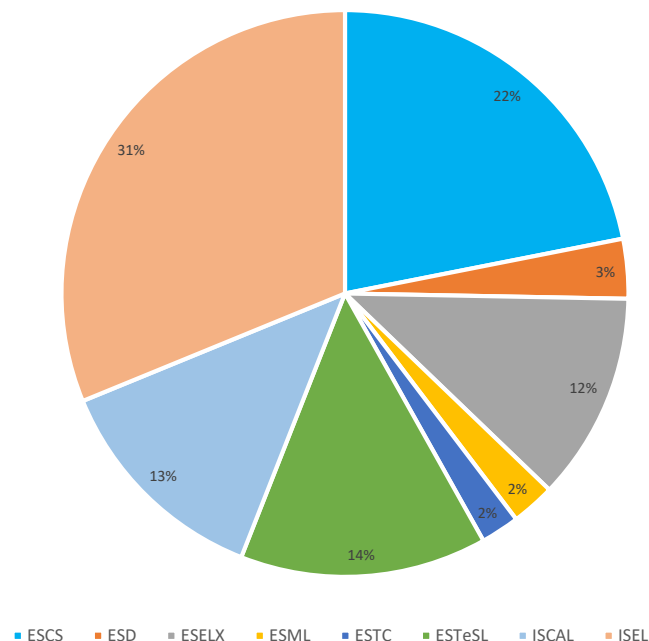


Gráfico 1- Respostas por OU

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

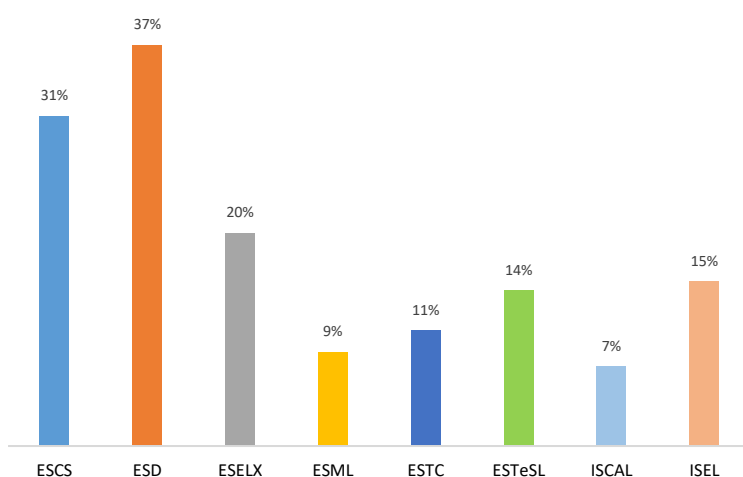


Gráfico 2- % recurso

Verificou-se que os alunos de licenciatura, forma aqueles que responderam ao questionário.

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.

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

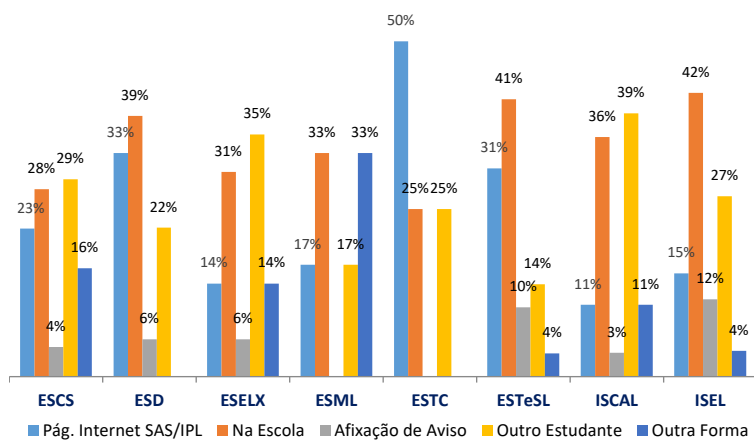


Gráfico 3- Tomada de conhecimento

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

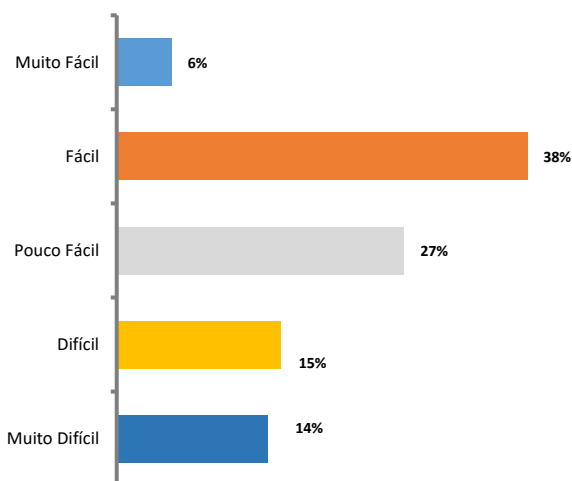


Gráfico 4- Candidatura on-line

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?

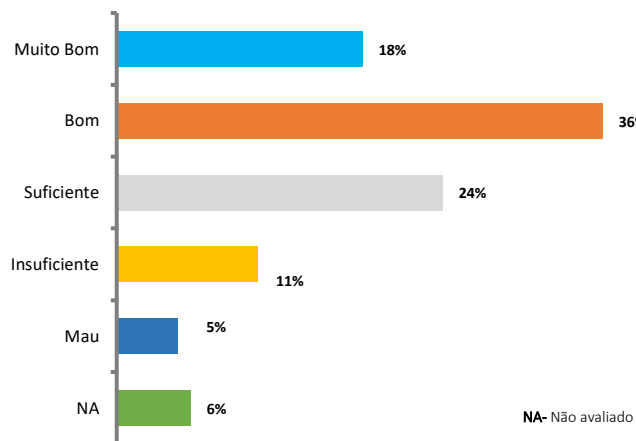


Gráfico 5- Pedido de apoio/esclarecimento

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

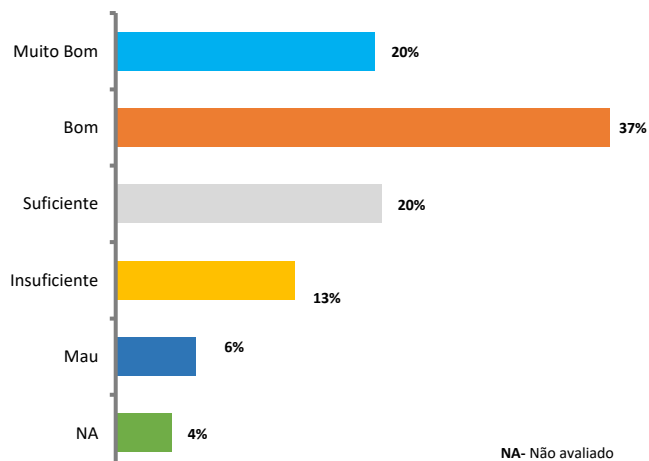


Gráfico 6- Eficácia do apoio/esclarecimento

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?

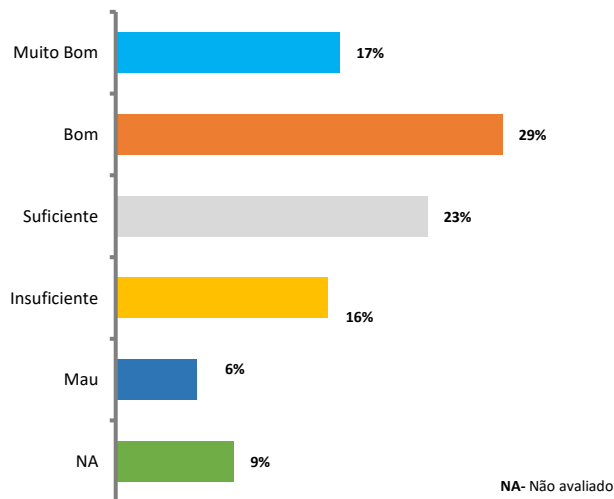


Gráfico 7- Tempo de resposta

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

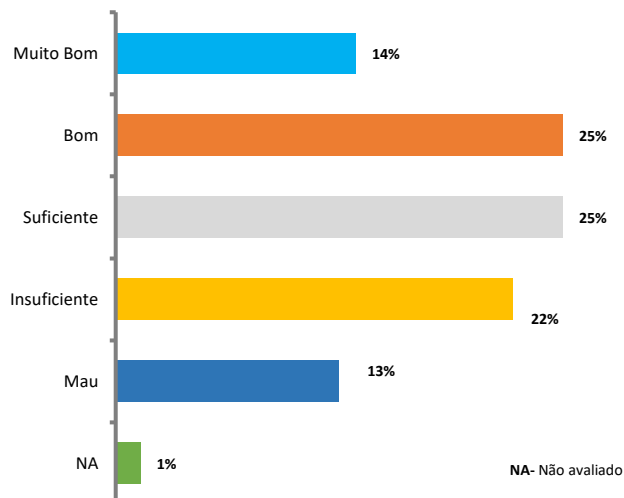


Gráfico 8- Tratamento do processo de candidatura

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

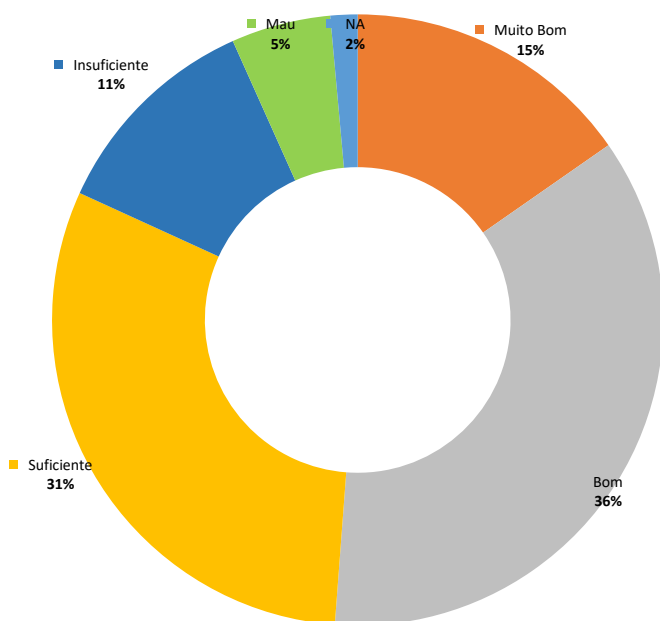


Gráfico 9- Avaliação global

2.8- A sua candidatura foi rejeitada ou aceite?

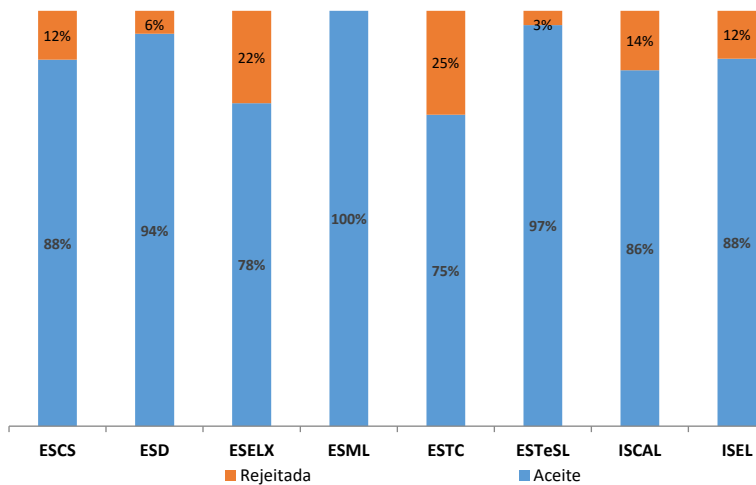


Gráfico 10- Deferimento/ indeferimento

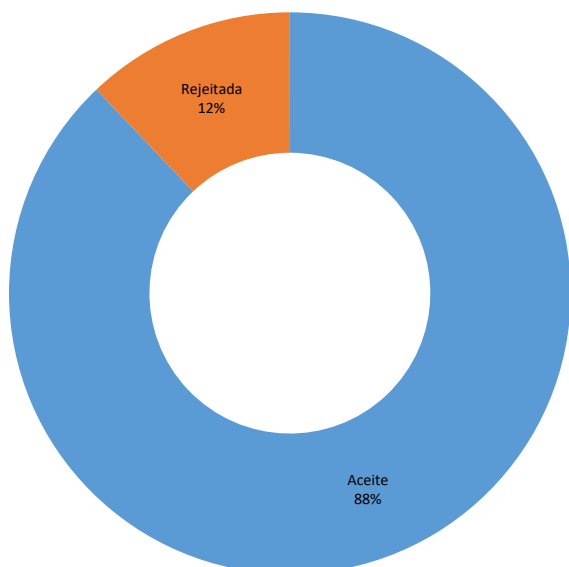


Gráfico 11- Global de candidaturas

2.9- A bolsa de estudo contribuiu para o seu sucesso escolar?

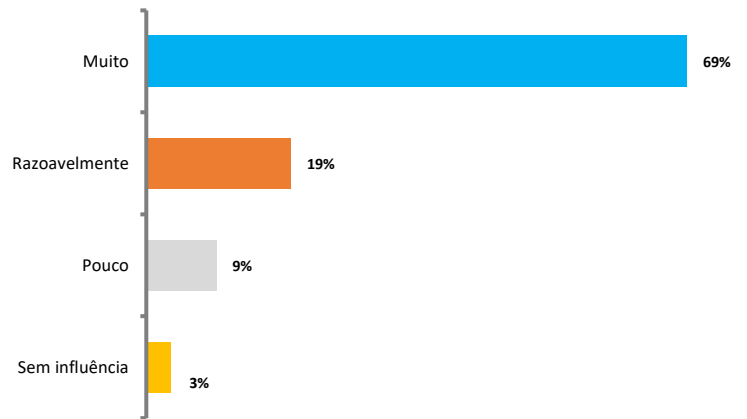


Gráfico 12- Motivos de rejeição

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:

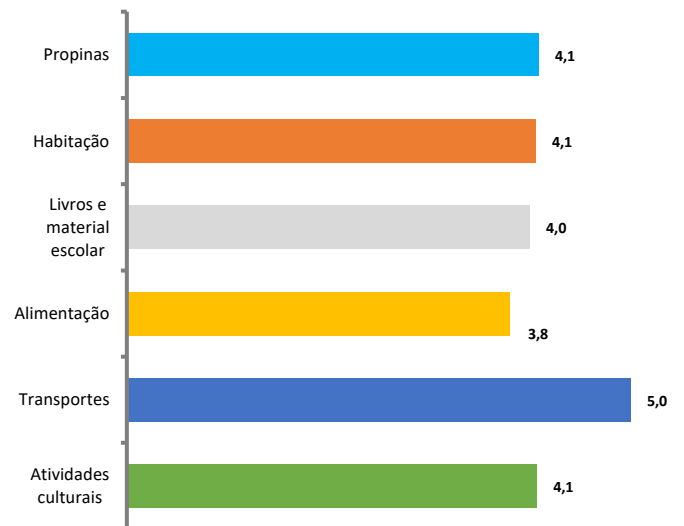


Gráfico 13- Aplicação dos apoios

3- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO - ALOJAMENTO

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

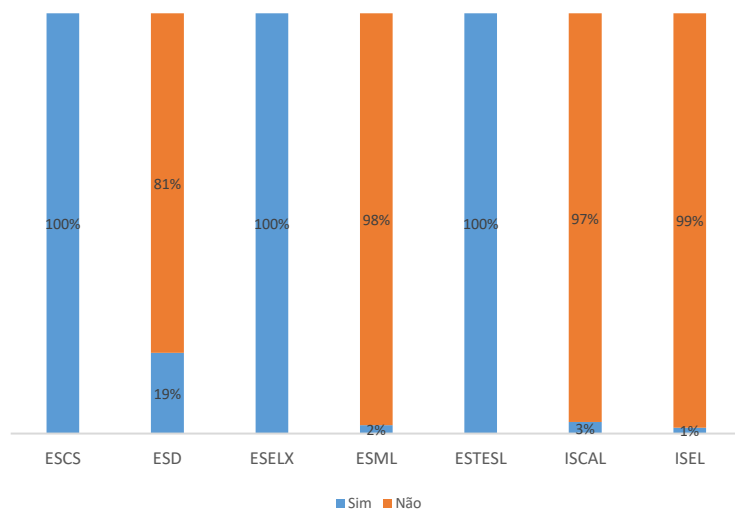


Gráfico 14- Distribuição de alunos

3.3- Como avalia os seguintes serviços disponíveis na URMB?

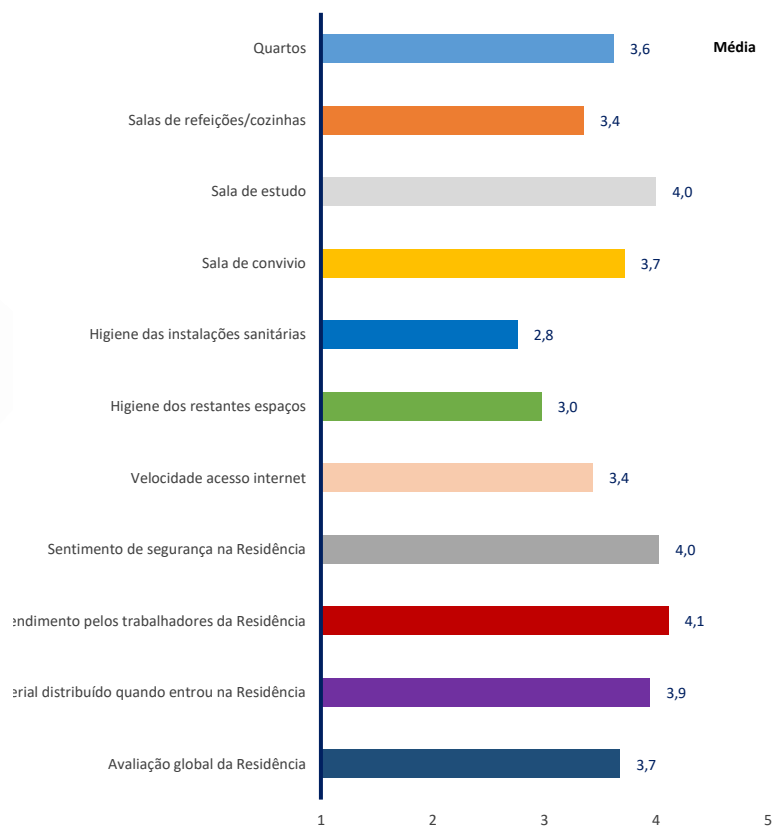


Gráfico 17- Serviços na URMB

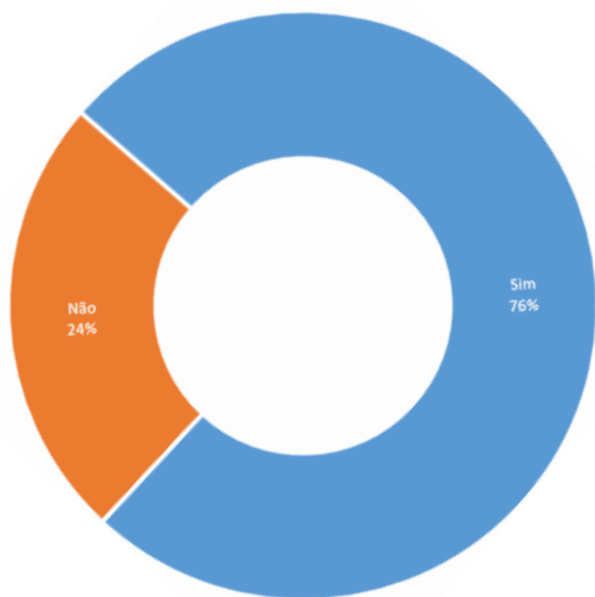


Gráfico 15- Global de alunos alojados VS não alojados

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

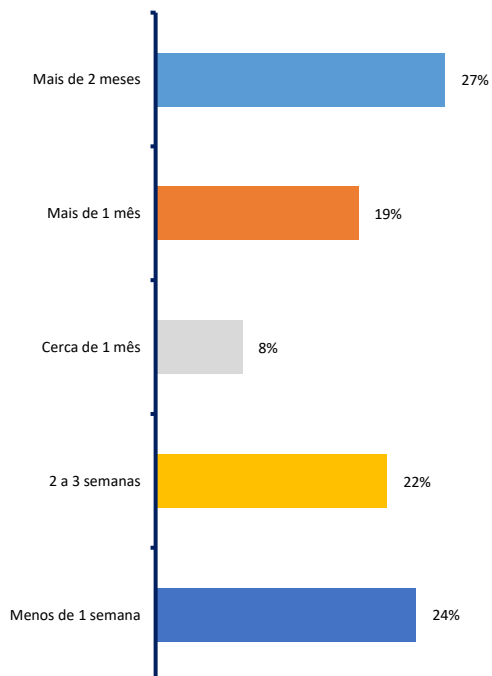


Gráfico 16- Tempo decorrido entre a candidatura e o acesso à URMB

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



Gráfico 18- Avaliação global

CONCLUSÕES

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 74%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alojamento na URMB, revelando um decréscimo de satisfação em 4,42%, face relação ao período homólogo.

Relativamente ao Serviço de Bolsas, verificou-se a satisfação dos inquiridos em 82%, revelando um decréscimo de satisfação em 7%, face relação ao período homólogo.

Face às respostas completas dos inquiridos, verificou-se os alunos da ESD e da ESCS são os que mais recorrem as SAS IPL no período em análise, sendo registada uma taxa de recurso de 37% dos alunos da ESD e uma taxa de recurso de 31% dos alunos da ESCS.

No que diz respeito aos ciclos de estudo, verificou-se que unicamente foram submetidas respostas ao questionário por alunos de licenciatura.

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 unidades orgânicas do IPL.

Relativamente à avaliação do processo de candidatura a bolsas, verificou-se que em 44% dos inquiridos consideraram que este processo é "Muito fácil" e "Fácil" de executar e que o apoio pelos 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 15% dos inquiridos avaliaram "Muito Bom", 36% "Bom".

No que diz respeito à atribuição de bolsas de estudo verificou-se que, em média, 88% das candidaturas foram aceites. Auscultados os inquiridos quanto à utilização dos apoios prestados, a maioria dos candidatos respondeu utilizar os apoios para o pagamento de propinas, habitação, transportes e atividades culturais.

Relativamente à avaliação dos inquiridos quanto ao apoio de alojamento prestado na URMB, verificou-se que 76% se encontravam alojados, tendo estes, maioritariamente mencionado que decorreram mais de duas semanas entre o pedido de alojamento e a entrada na RESAS.

Como avaliação global no serviço de alojamento, verificou-se uma avaliação de 3.67 valores, refletido deste modo a satisfação dos inquiridos quanto ao serviço prestado. Face ao ano transato verificou-se um incremento de 5% na satisfação dos utentes da URMB.

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

- A infraestrutura e equipamento da sala de estudo;
- O sentimento de segurança na URMB;
- A satisfação com o atendimento dos trabalhadores;
- O material distribuído quando na entrada na URMB;
- O serviço de internet;
- A infraestrutura e equipamentos das cozinhas e quartos.

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

- O serviço de limpeza dos sanitários e de outros locais.
- Divulgação dos apoios sociais no âmbito das bolsas de estudo e alojamento à comunidade académica.

Propostas de 2021 a realizar no ano de 2022

- Recrutar um assistente operacional para a Unidade Residencial Maria Beatriz.
- Reforço das diligências para a contratação de recursos higiene e limpeza.
- Melhorar a perceção da higiene e limpeza da Unidade Residencial Maria Beatriz e a satisfação da comunidade académica residente.
- Embora este ponto ter registado uma pontuação positiva, tem-se como objetivo melhorar a velocidade do serviço de Internet disponibilizado na Unidade Residencial Maria Beatriz;
- Foram produzidos conteúdos para atualização do site institucional da organização;
- Melhorar o tempo decorrido entre a avaria e a reparação de eletrodomésticos na URMB;

Propostas de 2022 a realizar no ano de 2023

- Manter o contacto com a comunidade académica e com as unidades orgânicas do IPL, por forma a melhorar a divulgação dos apoios prestados pelos SAS IPL. Verificou-se ainda a comunicação através do meios digitais nomeadamente através do site institucional e da rede social SASIPLX.
- Prestar esclarecimentos e 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.
- Dar continuidade às ações de conservação e manutenção de infraestruturas e equipamentos na Unidade Residencial Maria Beatriz;
- Implementar uma ferramenta informática para a gestão do alojamento na Unidade Residencial Maria Beatriz;
- Dar continuidade à produção conteúda para atualização do site institucional da organização;