



Inquérito Satisfação Apoios Sociais SAS/IPL

maio 2019

Sistema de Gestão da Qualidade

Índice

maio 2019	1
<i>Introdução</i>	<i>3</i>
<i>Perfil</i>	<i>3</i>
<i>Avaliação da Satisfação do Processo de Candidatura a Apoios Sociais</i>	<i>4</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 2017/2018:</i>	<i>8</i>
<i>Propostas de melhoria 2019/2020</i>	<i>8</i>
<i>Anexo - Gráficos</i>	<i>10</i>
<i>Gráficos de Perfil</i>	<i>10</i>
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 online	13
G9 – Dificuldade na candidature online	14
G10 – Pedidos de apoio /informação/esclarecimento	14
G13 – Satisfação com simpatia e amabilidade dos trabalhadores.....	16
G14 – Satisfação com tempo de tratamento do processo de candidatura.....	16
G15 – Avaliação geral da satisfação no apoio ao processo de candidatura	17
<i>Gráficos da avaliação da satisfação com o alojamento</i>	<i>17</i>
G16 – Satisfação com o tempo de resposta até a entrada na RESAS.....	17
G17 – Satisfação com o material fornecido aquando da entrada na RESAS	18
G18 – Satisfação com as condições de habitabilidade dos quartos.....	18
G19 – Satisfação com as salas de refeições\cozinhas.....	19
G20 – Satisfação com a sala de estudo	19
G21 – Satisfação com a sala de convívio.....	20
G22 – Satisfação com o acesso à Internet	20
G23 – Satisfação com os serviços de limpeza e higiene.....	21
G24 – Satisfação com a higienização das instalações sanitárias.....	21
G25 – Satisfação com a disponibilidade de água quente 24h	22
G26 – Satisfação com o atendimento pelos trabalhadores da RESAS.....	22
G27 – Avaliação Global da Satisfação na 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 2019, 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 realizaram de 24 de maio a 14 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 *Comquest*, disponibilizada pelo Instituto Politécnico de Lisboa (IPL). Foram enviados convites para os *emails* de todos os estudantes que se candidataram a Apoios Sociais e para alojados não candidatos a bolsa, no ano letivo 2018/2019, num total de 2837 convites. Obtiveram-se 317 respostas completas. Uma taxa de 11% de taxa de respostas.

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

Sempre que o grau de Muito Insatisfeito atinge os 10% é 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	
	2016/ 2017	2018/ 2019	2016/ 2017	2018/ 2019	2016/ 2017	2018/ 2019	2016/ 2017	2018/ 2019	2016/ 2017	2018/ 2019	2016/ 2017	2018/ 2019
Bolseiros	2097	2087	706	259	34%	12%	171	157	68	25	43%	16%
Não Bolseiros	737	750	113	58	15%	8%	9	0	1	0	5%	0%
Total	2834	2837	819	317	29%	11%	180	157	69	25	38%	16%

Aumentaram ligeiramente os candidatos a apoios sociais, contudo a percentagem das respostas ao inquérito baixaram.

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 ISEL. 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 pela página dos SAS/IPL. [G3](#)

Foram aceites 82% das candidaturas a Apoios Sociais. [G4](#)

Do total das rejeitadas, foram, em 66% dos casos por terem um Agregado familiar *c/rendimento per capita* ao limite estipulado para atribuição de bolsa; 12% por Instrução incompleta e 10% por Falta de aproveitamento e os restantes casos distribuídos em menor expressão por outros fatores. [G5](#)

De entre as candidaturas aceites, 93% 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.

De entre os respondidos, 94% afirmaram ter aumentado a sua satisfação com o processo de candidatura *online*. [G8](#). Destes, 59% acharam o processo fácil, enquanto 31% revelaram maior dificuldade no processo; os motivos indicados foram na sua maioria não relacionados com o processo *online* de candidatura *online* (*documentação exigida*), pelo que os mesmos não foram considerados. [G9](#).

Foram 51% os que solicitaram aos SAS/IPL pedidos de apoio/ informação/esclarecimento. [G10](#)

Destes, 46% indicaram estar "Muito Satisfeito"; 47% "Satisfeito"; 6% "Insatisfeito" e 2% responderam estar "Muito Insatisfeito" com os esclarecimentos às questões apresentadas. [G11](#)

Quanto à prestação dos esclarecimentos em tempo útil, 44% revelaram estar "Muito Satisfeito"; 45% "Satisfeito"; 9% "Insatisfeito" e 2% responderam estar "Muito Insatisfeito". [G12](#)

Face à simpatia e amabilidade dos trabalhadores, 45% afirmaram estar "Muito Satisfeito"; 46% "Satisfeito"; 7% "Insatisfeito" e 2% responderam estar "Muito Insatisfeito". [G13](#)

Quanto ao tempo de tratamento do processo de candidatura, 15% afirmaram estar "Muito Satisfeito"; 54% como "Satisfeito"; 25% revelaram-se "Insatisfeito" e 7% "Muito Insatisfeito". [G14](#)

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 2018/2019, foi de 22% "Muito Satisfeito"; 62% "Satisfeito"; 15% "Insatisfeito"; 1% "Muito Insatisfeito". [G15](#)

Avaliação da Satisfação com o Alojamento

De entre os que responderam a este inquérito foram 8% correspondem aos alojados.

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, 56% "Satisfeitos", 8% "Insatisfeito" e não há registo de "Muito Insatisfeito".

[G16](#)

Quanto ao material recebido aquando da sua entrada, a percentagem de "Muito Satisfeito" está na ordem dos 16%, com 76% a consideram-se "Satisfeito", 8% "Insatisfeito" e não há registo de "Muito Insatisfeito". [G17](#)

As condições de habitabilidade dos quartos garantem a 8% dos utentes um grau de "Muito Satisfeito", a 60% de "Satisfeito", a 28% de "Insatisfeito" e a 4% de "Muito Insatisfeito". [G18](#)

As salas de refeição e cozinhas atingem um grau de "Muito Satisfeito" para 8%; "Satisfeito" para 64%; "Insatisfeito" 24% e 4% com "Muito Insatisfeito". [G19](#)

Quanto às salas de estudo são 28% os "Muito Satisfeito"; 60%, os "Satisfeito"; 12% de "Insatisfeito" e não há registo de "Muito Insatisfeito". [G20](#)

Relativamente às salas de convívio, são 20% os "Muito Satisfeito"; 64% os "Satisfeito"; 16% de "Insatisfeito" e não há registo de "Muito Insatisfeito". [G21](#)

Para o acesso à Internet, não há registo de respostas de "Muito Satisfeito", 28% responderam como estando "Satisfeito"; 44 % "Insatisfeito", 28% "Muito Insatisfeito". [G22](#)

A taxa de muita insatisfação manifestou-se com as falhas dos *routers* ao longo do dia, sinal fraco nos quartos e lentidão.

Nos serviços de limpeza e higiene não há registo de respostas de "Muito Satisfeito", são 48% os "Satisfeito", 32% os "Insatisfeito" e de 20% os "Muito Insatisfeito". [G23](#)

A taxa de muita insatisfação revelou-se acentuada pelos motivos de degradação do edifício, com chuveiros a deitar pouca água, bolor nos tetos e ventiladores, e ainda na forma como alguns dos funcionários executam a limpeza.

Os serviços higienização das instalações sanitárias não tiveram avaliações de "Muito Satisfeito", com 40% de "Satisfeito", 44% "Insatisfeito" na percentagem de 44 % e com 16% de "Muito Insatisfeito", [G24](#)

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 com os dos serviços de limpeza e higiene, acrescentando a falta de rigor e higiene com o material utilizado que limpa indiferenciadamente sanitas, poliban e lavatórios.

A disponibilidade 24h de água quente obteve um grau de satisfação que alcança os 36% de "Muito Satisfeito", 56% de "Satisfeito", de 8% de "Insatisfeito" e não houve registo de "Muito insatisfeito". [G25](#)

O atendimento pelos trabalhadores da RESAS é avaliado como "Muito Satisfeito" para 32%; "Satisfeito" para 68%; sem registo de "Insatisfeito" nem de "Muito insatisfeito". [G26](#)

A avaliação da RESAS quanto à satisfação de um modo geral foi de 4% como "Muito Satisfeito"; 76% como "Satisfeito"; "Insatisfeito" responderam 20% e não houve registo de "Muito Insatisfeito". [G27](#)

Conclusões

As respostas dos candidatos a apoios sociais ficaram aquém do objetivo definido pelo SGQ fixado em 25%, situando-se nos 11%.

Houve um ligeiro acréscimo de candidaturas este ano letivo, já no que diz respeito à ocupação da residência, esta diminuiu. A taxa de resposta desceu quer a nível global do universo de candidatos a apoios sociais quer para os alojados. Não houve este ano residentes não bolseiros.

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, registou uma ocupação de 157 camas o que reflete uma taxa de ocupação de 78%, não alcançou o objetivo de 85%, definido pelo SGQ. Para este facto contribuiu a redução do número de camas disponíveis pela necessidade de obras

Visando a melhoria contínua, o SGQ considera que, sempre que a percentagem de respostas de grau "Muito Insatisfeito" 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:

- 28% para "Acesso à Internet", indicam as falhas dos routers ao longo do dia, sinal fraco nos quartos e lentidão.

- 20% para "Serviços de limpeza e higiene", pelos motivos de degradação do edifício, com chuveiros a deitar pouca água, bolor nos tetos e ventiladores, e ainda na forma como alguns dos funcionários executam a limpeza

- 16% para "Serviços higienização das instalações sanitárias", com indicação de falta de rigor e higiene com o material utilizado que limpa indiferenciadamente sanitas, poliban e lavatórios.

Aferição de realização das propostas de melhoria que constavam no relatório de 2017/2018

a) Recrutar, em mobilidade, uma assistente operacional para aumentar a equipa que desempenha tarefas auxiliares inerentes ao bom funcionamento do Serviço. - Realizado com recurso à mobilidade, mas ao fim de 1 ano regressou ao serviço de origem por inadaptação ao lugar e no ano de 2019 saiu a outra assistente operacional por aposentação

b) Adquirir um projeto 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. – Realizado, foi lançado o novo procedimento e realizadas as obras de remodelação da Unidade Residencial no período de Julho a Outubro de 2019.

c) Aumentar a frequência das intervenções de desparasitação para erradicar a questão relativa a baratas. – Realizado. Foram realizadas mais intervenções de desbaratizações incluindo as intervenções programadas e as intervenções a pedido sempre que foi necessário.

d) Melhorar a monitorização do serviço de limpeza, no sentido de avaliar as reclamações dos utentes e introduzir as correções necessárias. – Realizado, nomeadamente com o aumento do nº de trabalhadoras e respetiva reorganização na divisão do trabalho no espaço da RESAS, que resultou na redução de reclamações.

e) 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 – Realizado com introdução de algumas alterações nos procedimentos foi possível passar a responder à generalidade dos pedidos de alojamento em cerca de uma semana, após a conclusão da candidatura.

f) Preparação de empreitada para substituição da coluna de água principal – Realizada substituição da coluna de água no âmbito do procedimento de remodelação da Unidade Residencial no período de Julho a Outubro de 2019.

g) Decorrem procedimentos de aquisição de mobiliário, eletrodomésticos, e equipamento diverso; – Adquirido no âmbito do procedimento de remodelação da Unidade Residencial no período de Julho a Outubro de 2019.

h) Ampliação do sinal wireless; – Realizado, foram substituídos pelo IPL.NET os pontos de acesso na RESAS, o que melhorou o acesso dentro da Residência.

Propostas de melhoria 2019/2020

a) Dar continuidade às obras de beneficiação das instalações, as quais deverão ter reflexo na avaliação do inquérito do próximo ano e que incluirão;

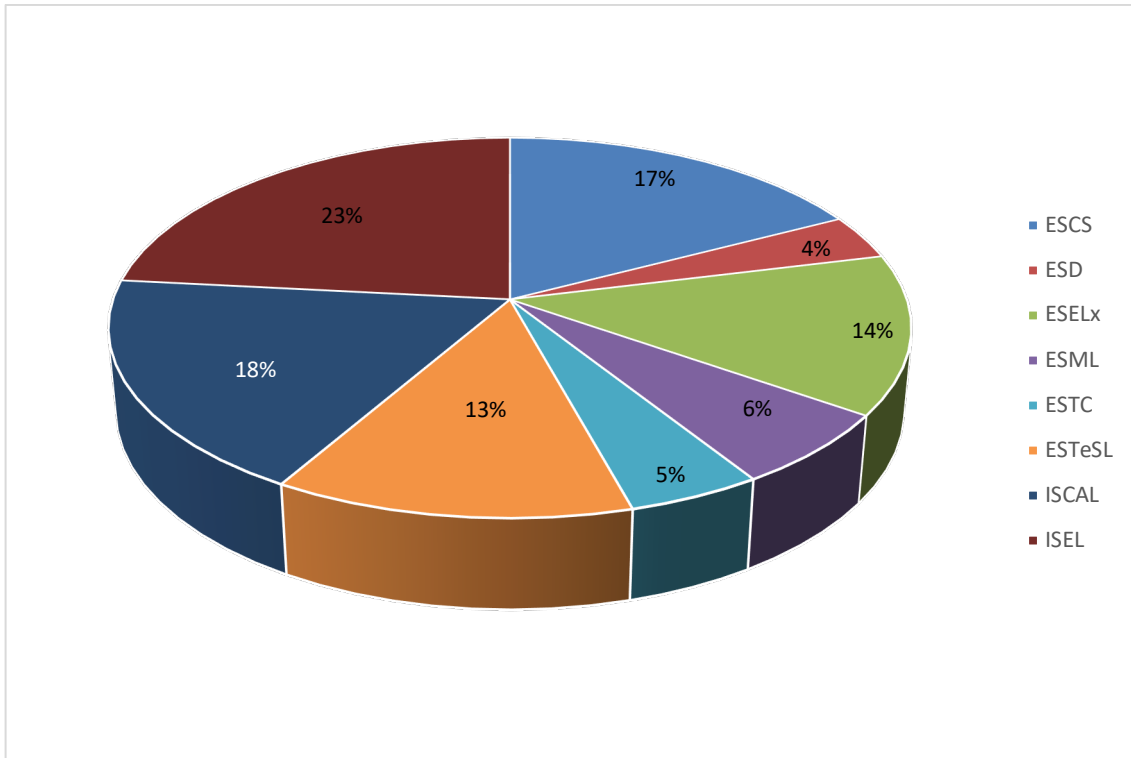
b) Empreitada de beneficiação da Unidade Residencial M^a Beatriz, com repavimentação dos quartos, beneficiação de caixilharias, remodelação dos corredores e dos quartos destinados a estudantes portadores de incapacidades.

c) Ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL).

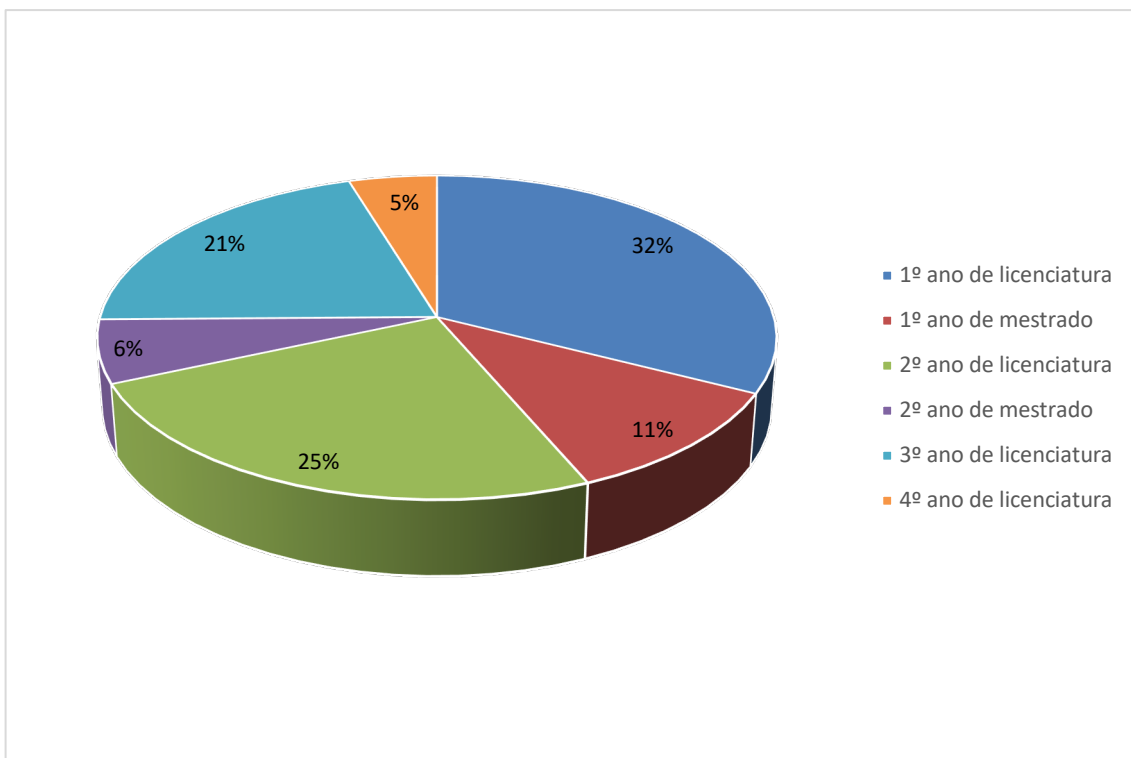
d) Recrutar um assistente operacional para substituir as duas colaboradoras que saíram, foi elaborado procedimento de mobilidade que ficou deserto, aguarda-se recrutamento centralizado pelo IPL para colmatar esta necessidade.

Anexo - Gráficos

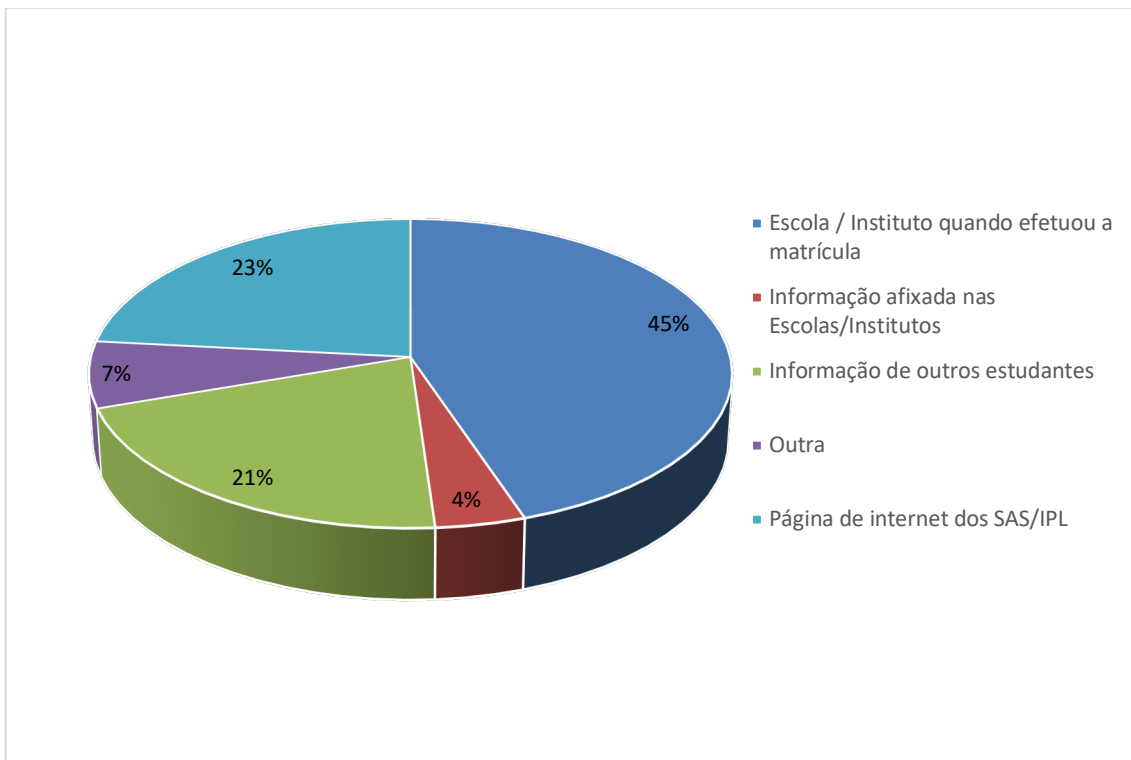
Gráficos de Perfil



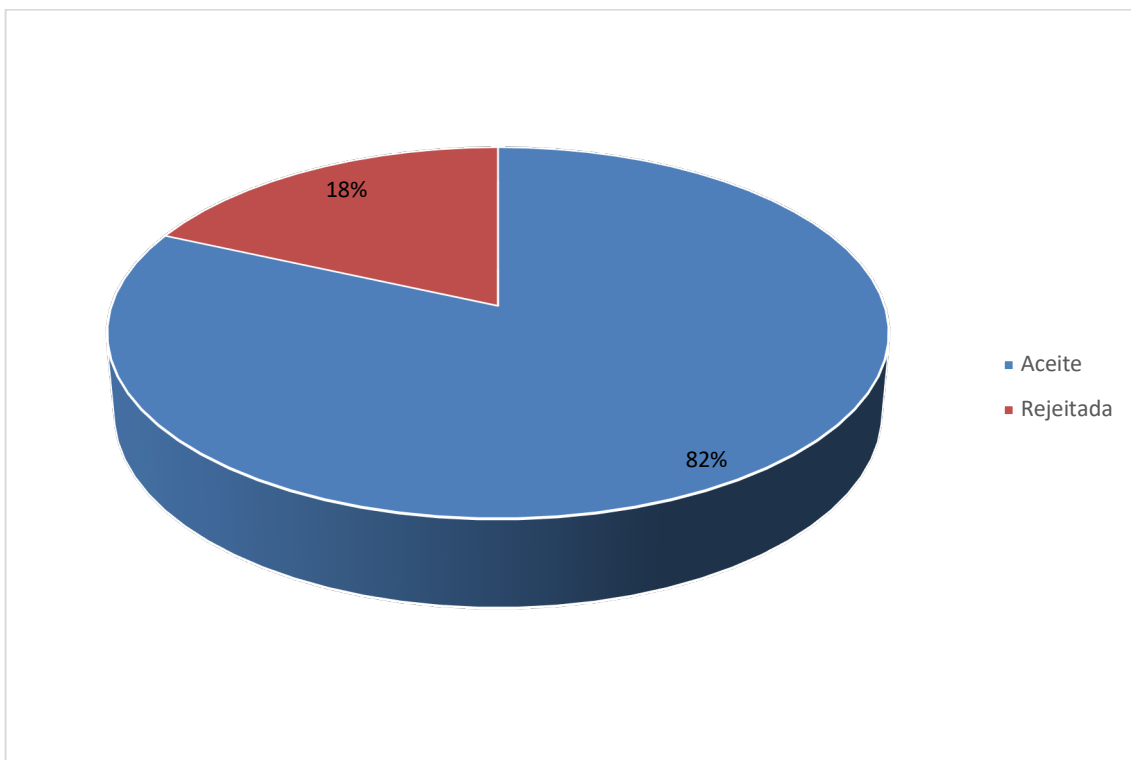
G1 - Estabelecimento de Ensino Superior frequentado



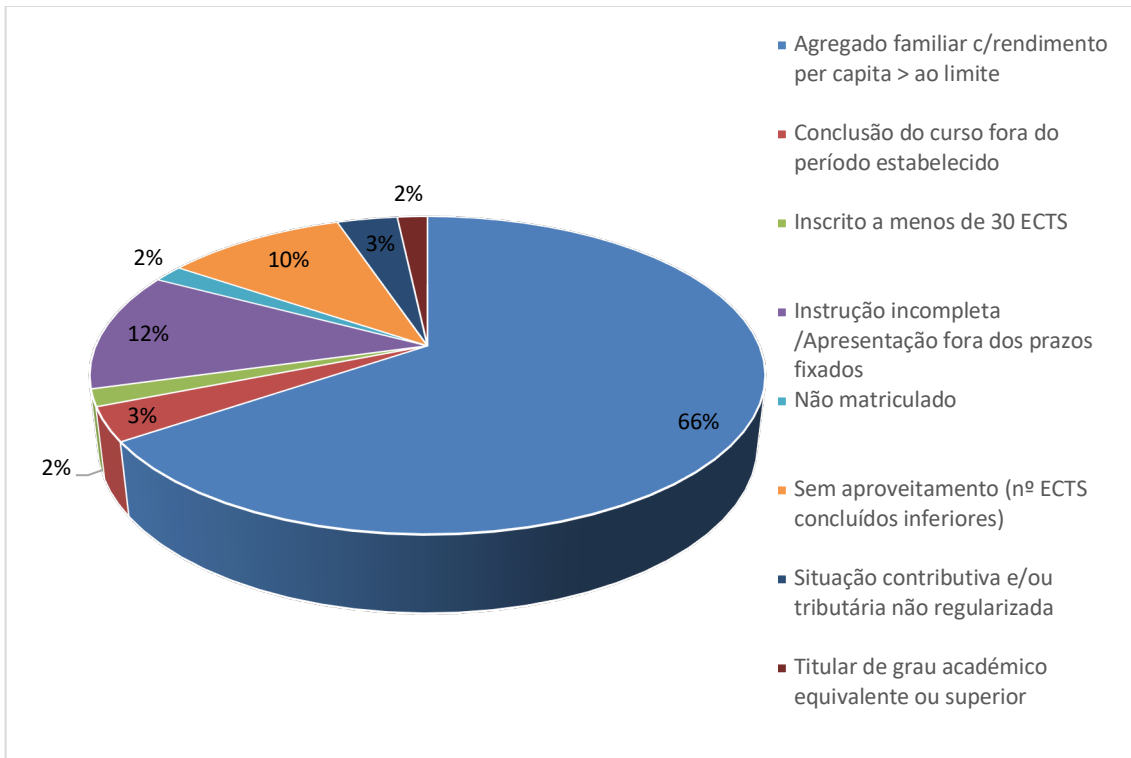
G2 - Ano Curricular frequentado



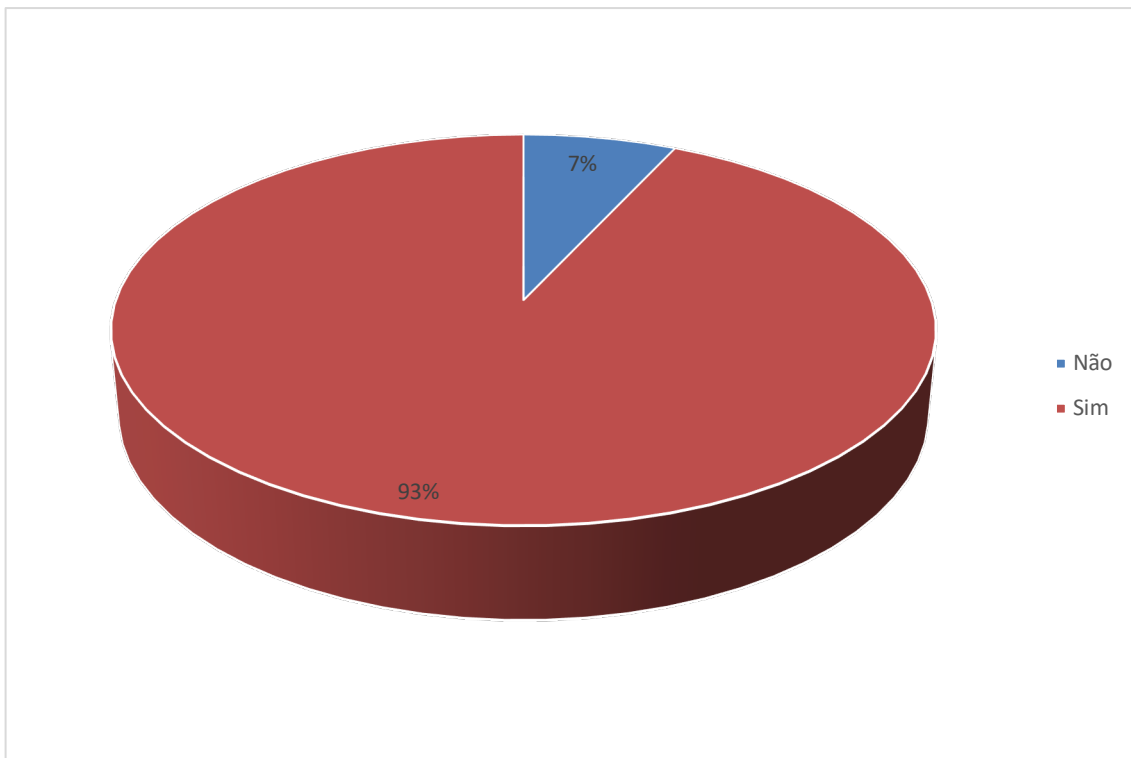
G3 - Conhecimento dos SAS/IPL



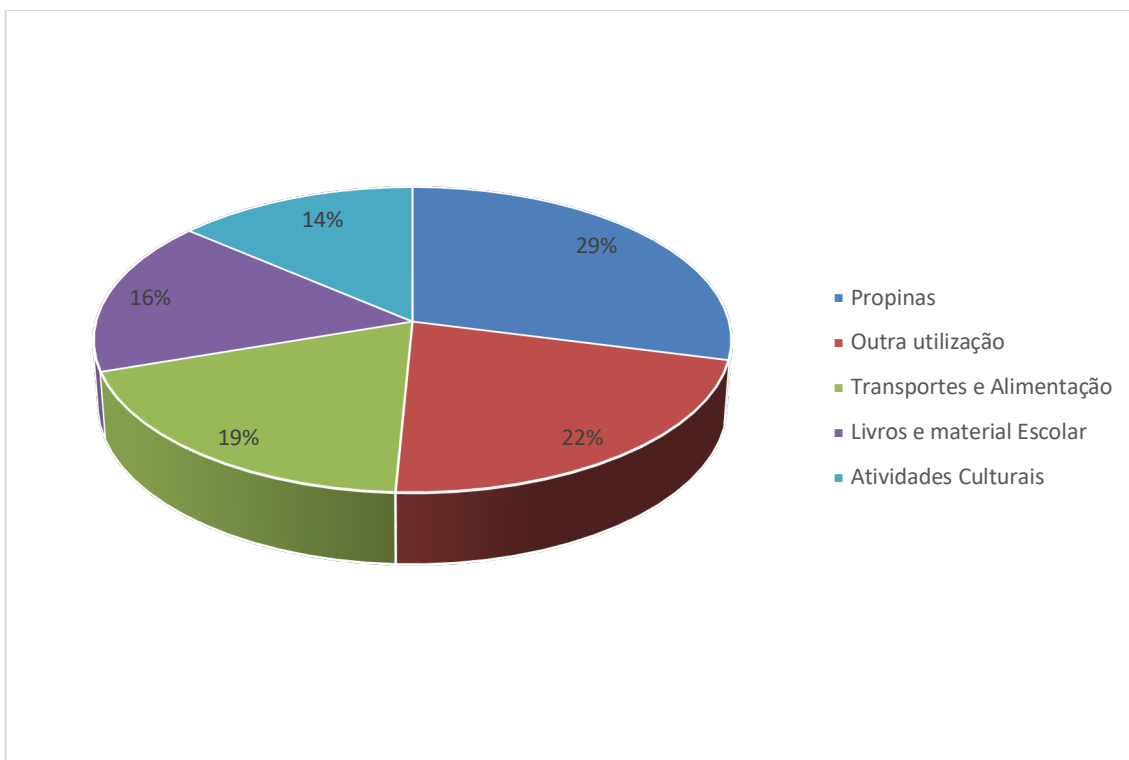
G4 - Estado da Candidatura



G5 – Motivo da rejeição da Candidatura

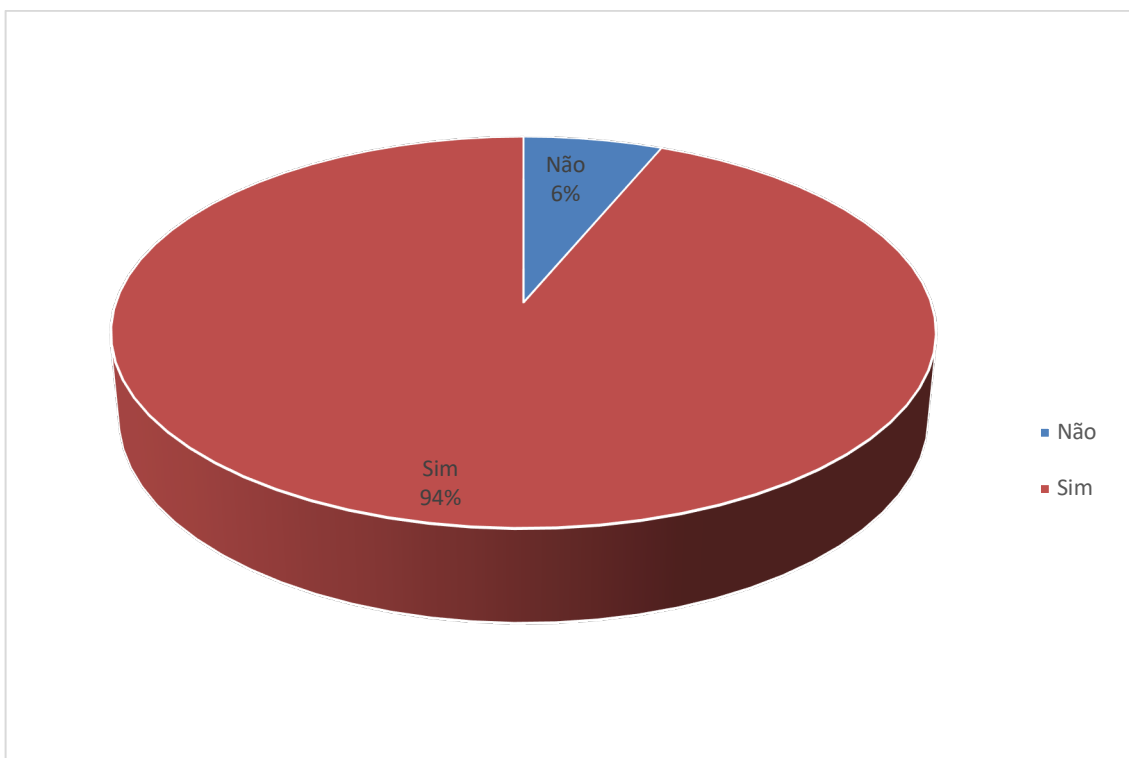


G6 - Contributo dos Apoios Sociais para o sucesso escolar

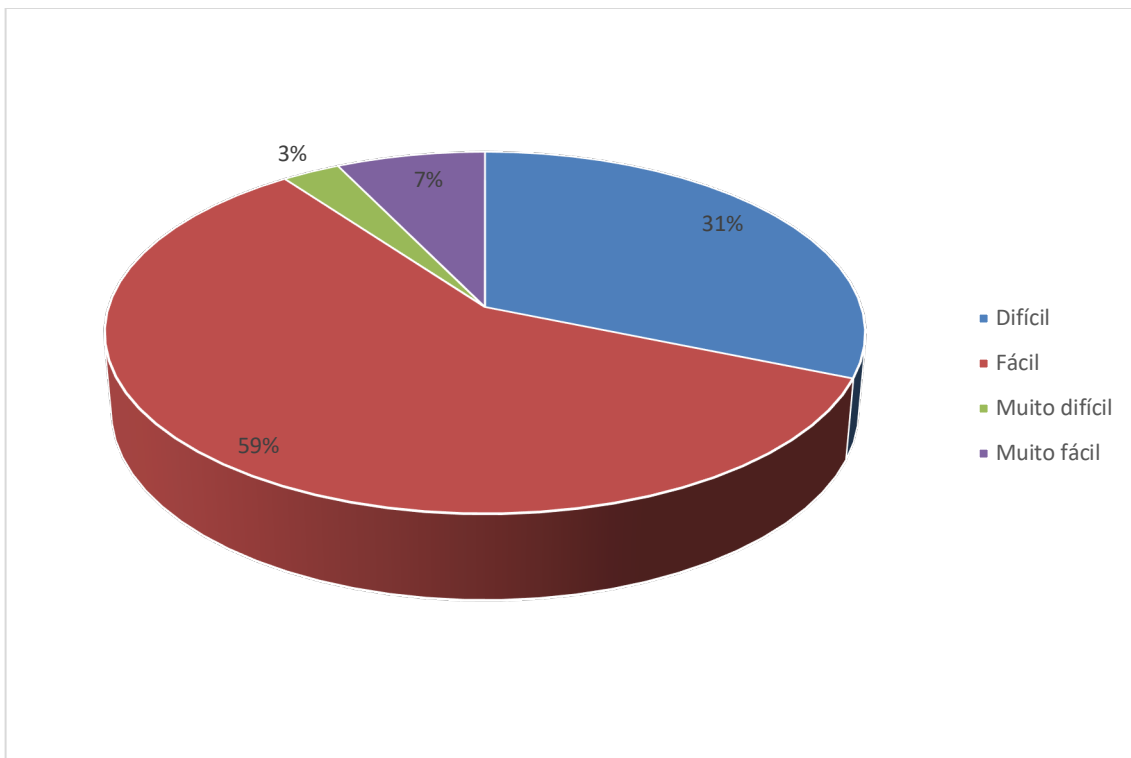


G7 – Prioridade na aplicação da Bolsa de Estudo

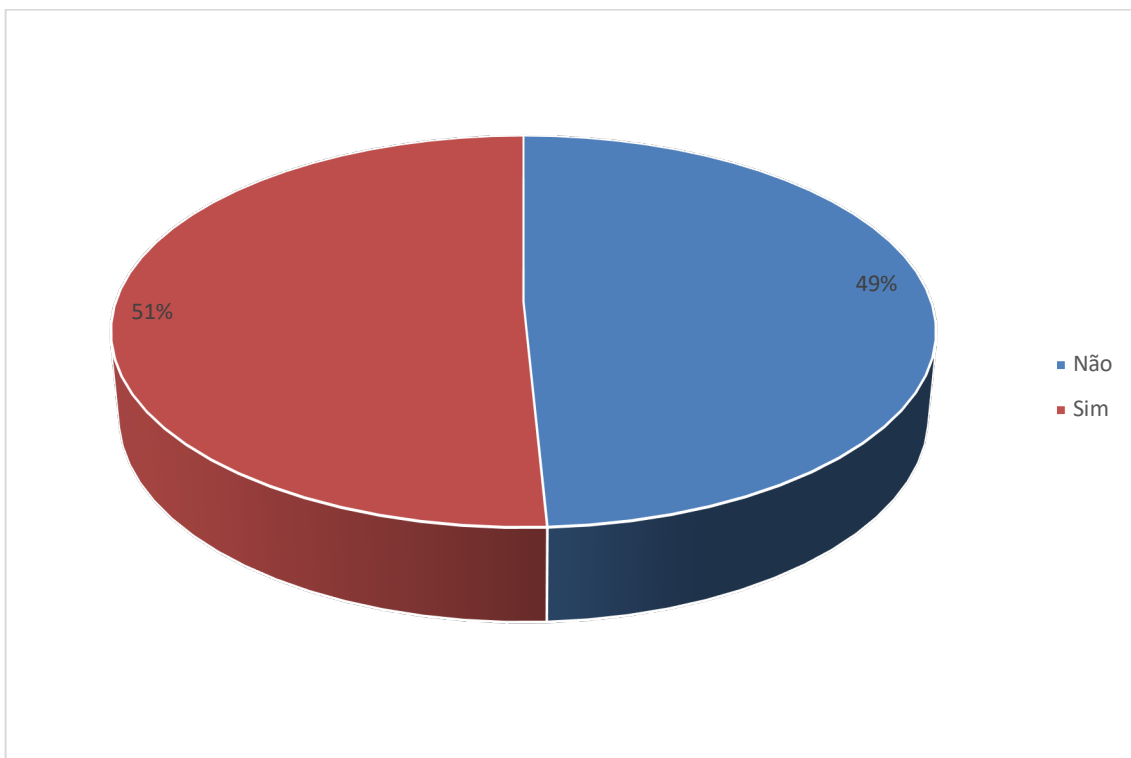
Gráficos da Avaliação da Satisfação do Processo de Candidatura a Apoios Sociais



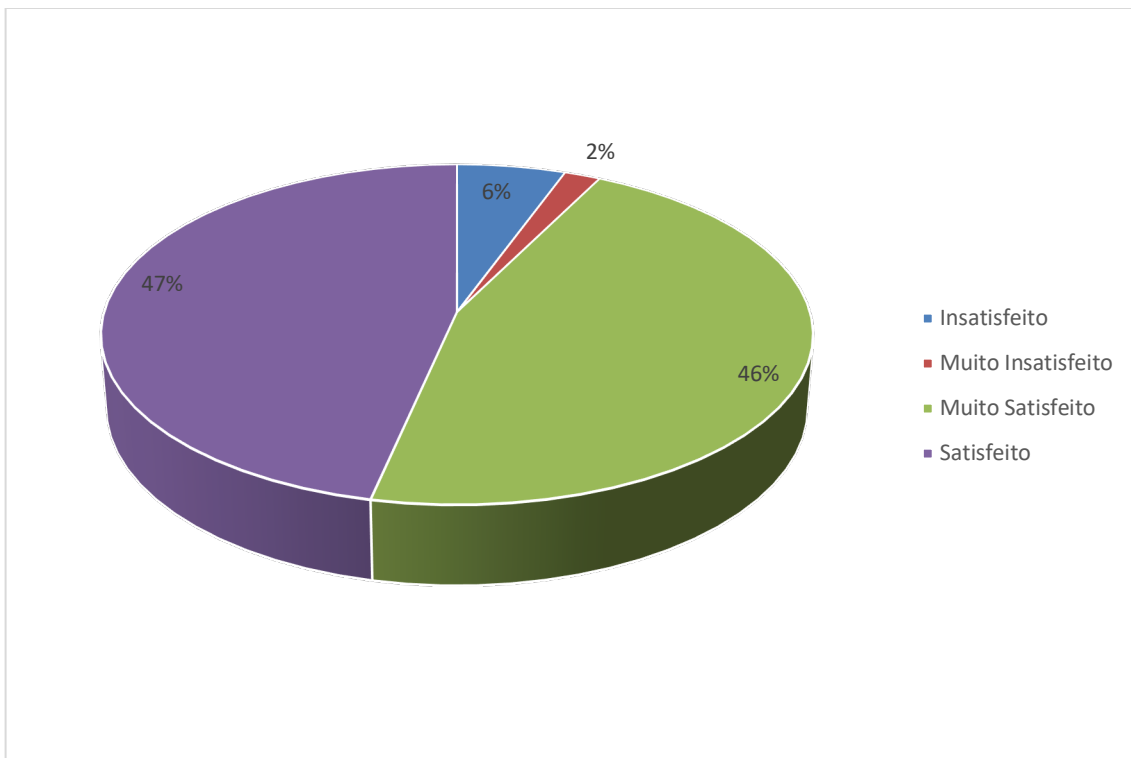
G8 – Aumento da satisfação com a candidatura *online*



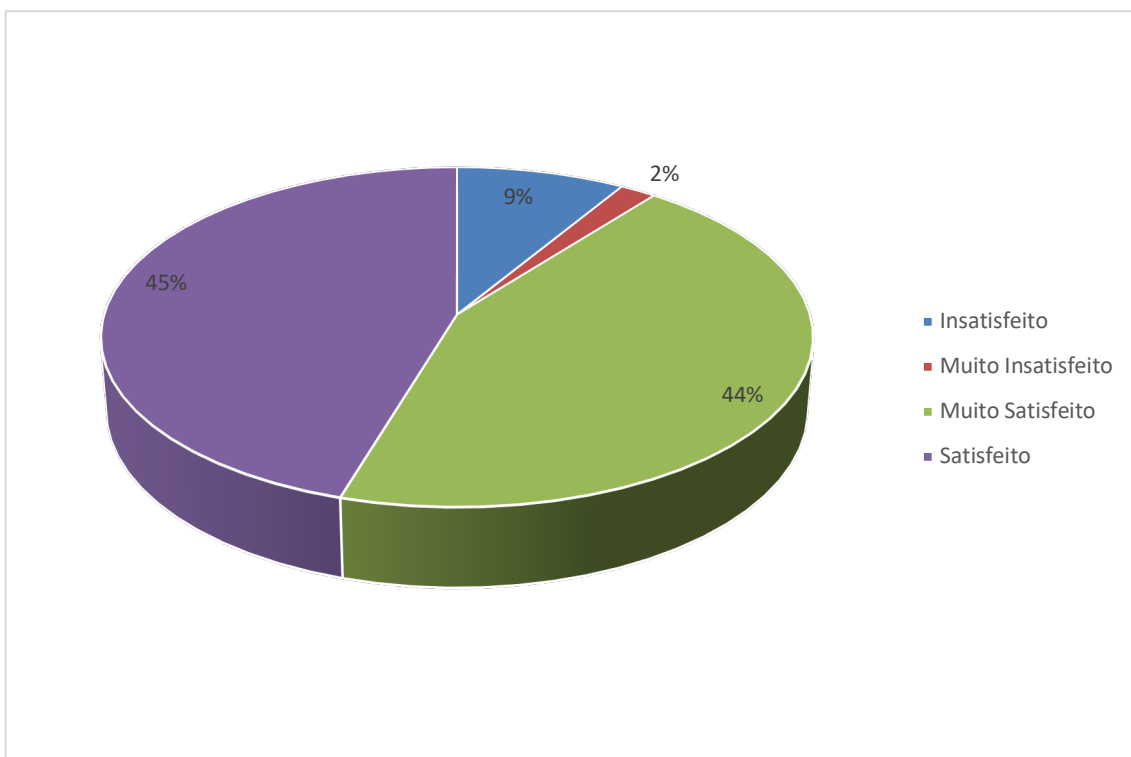
G9 – Dificuldade na candidature online



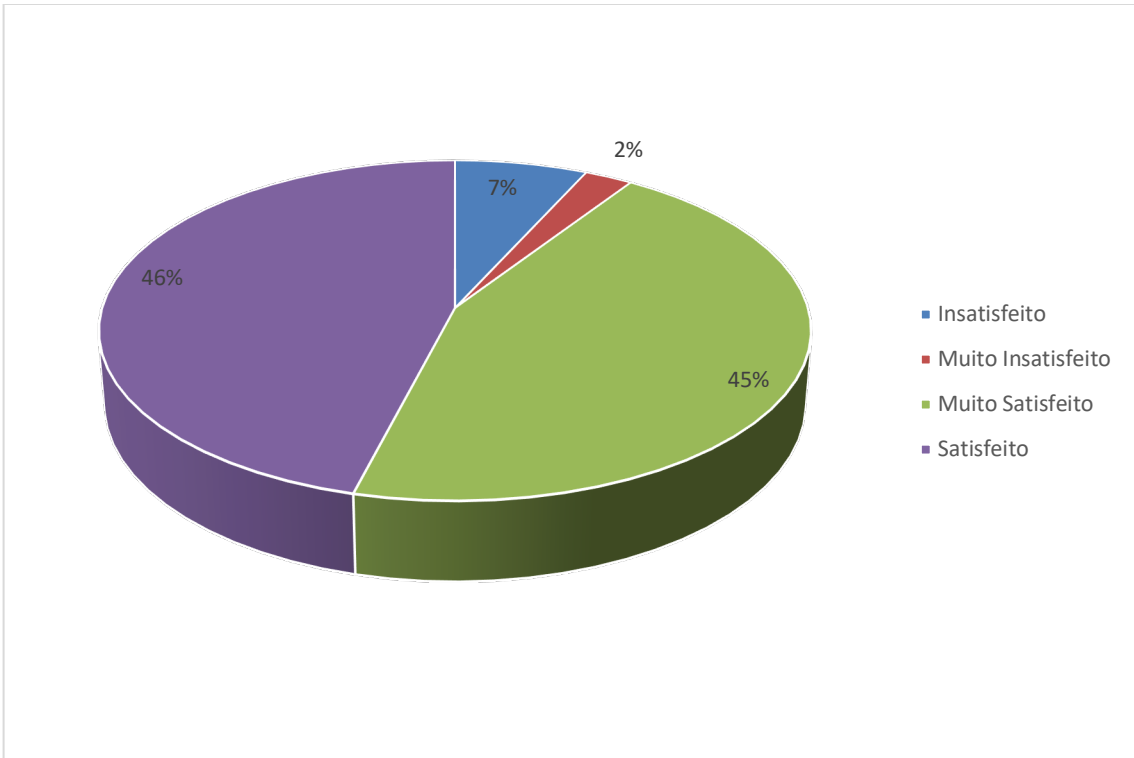
G10 – Pedidos de apoio /informação/esclarecimento



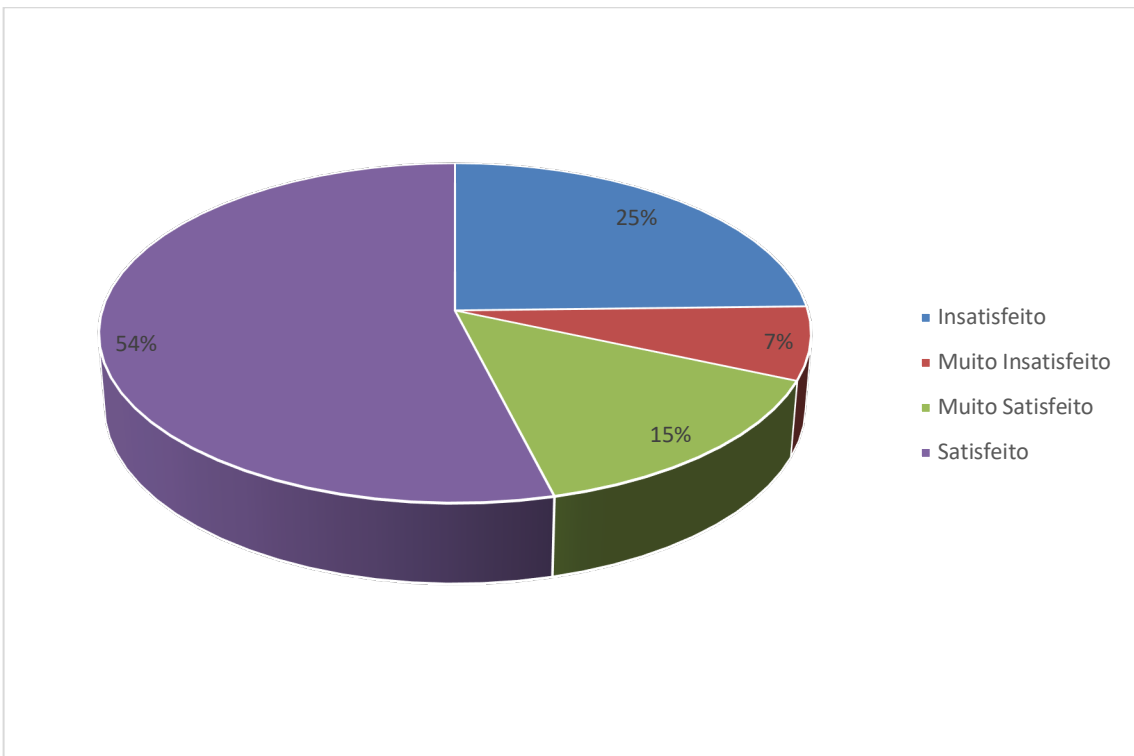
G11 – Satisfação no esclarecimento das questões apresentadas



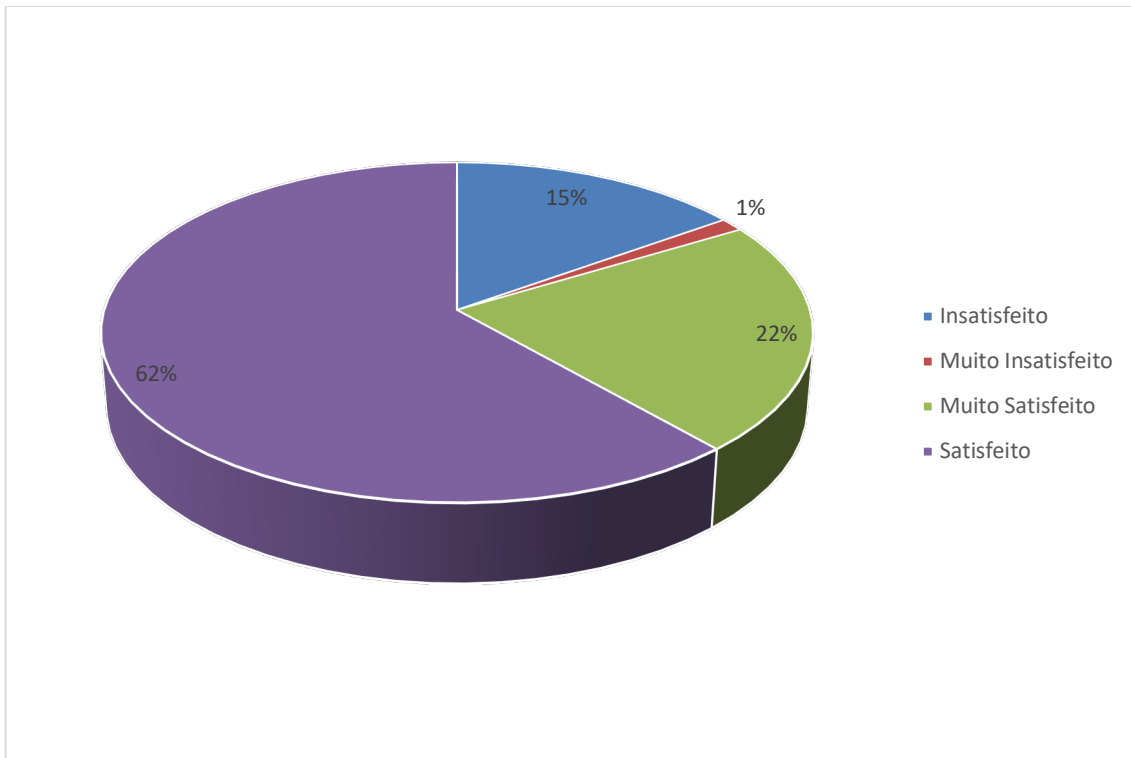
G12 – Satisfação no esclarecimento em tempo útil



G13 – Satisfação com simpatia e amabilidade dos trabalhadores

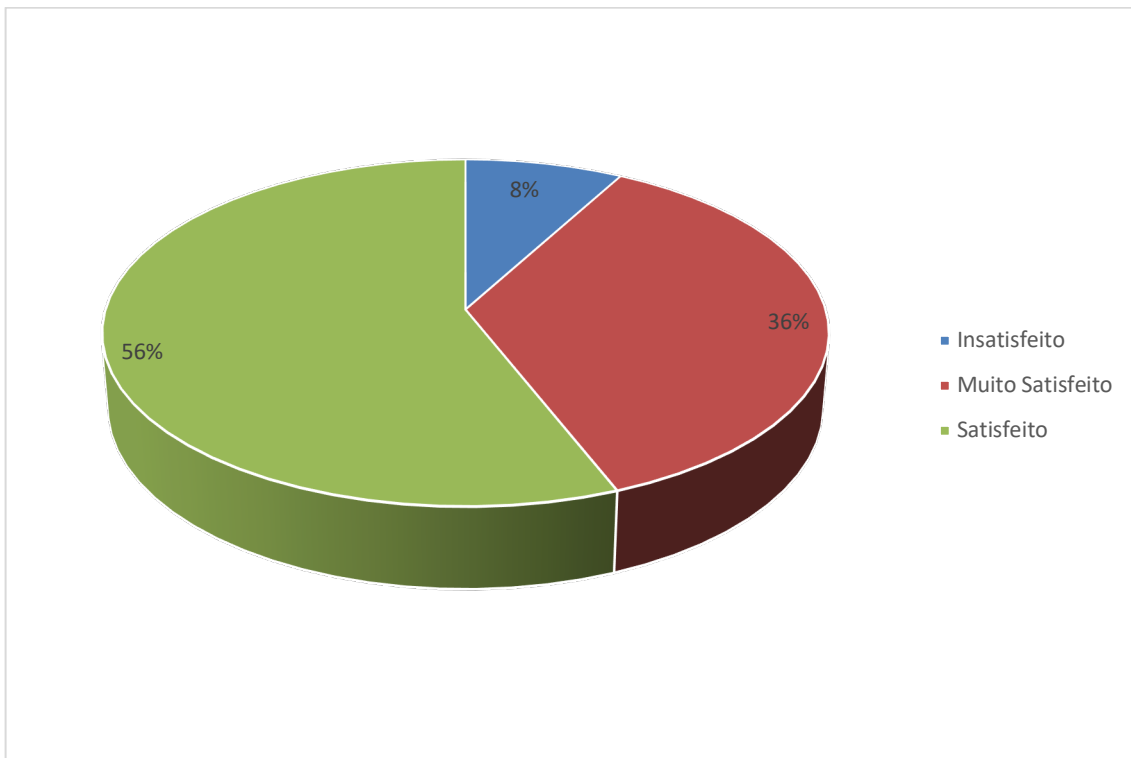


G14 – Satisfação com tempo de tratamento do processo de candidatura

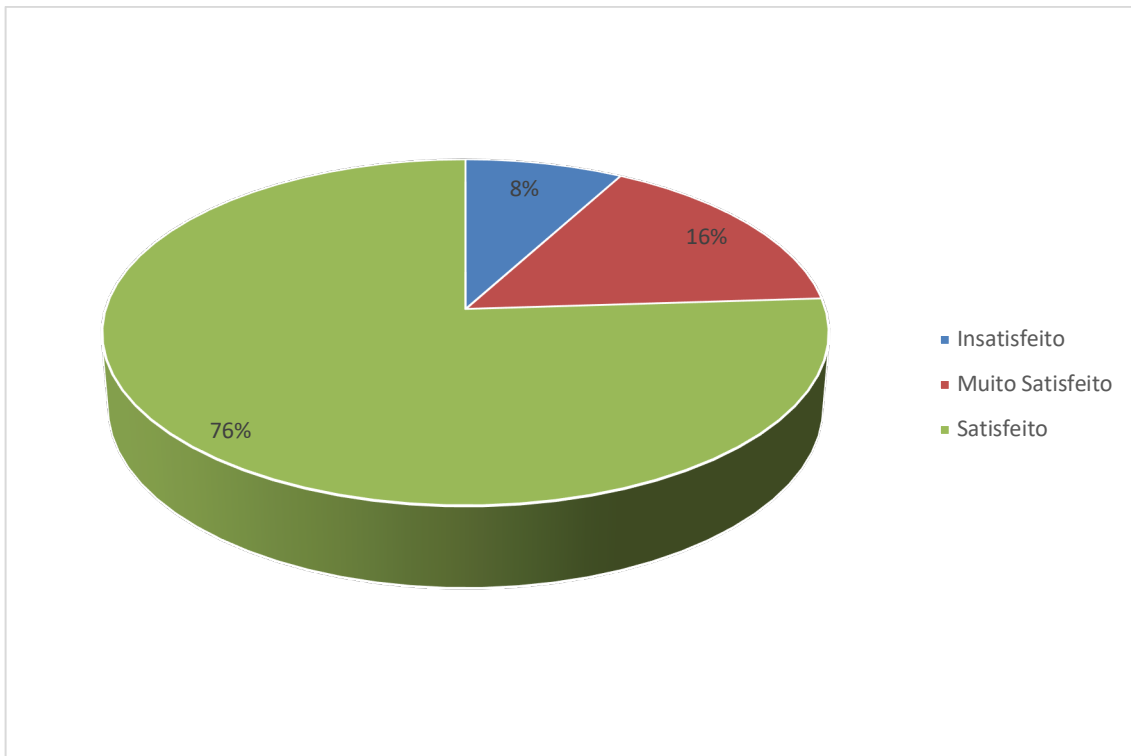


G15 – Avaliação geral da satisfação no apoio ao processo de candidatura

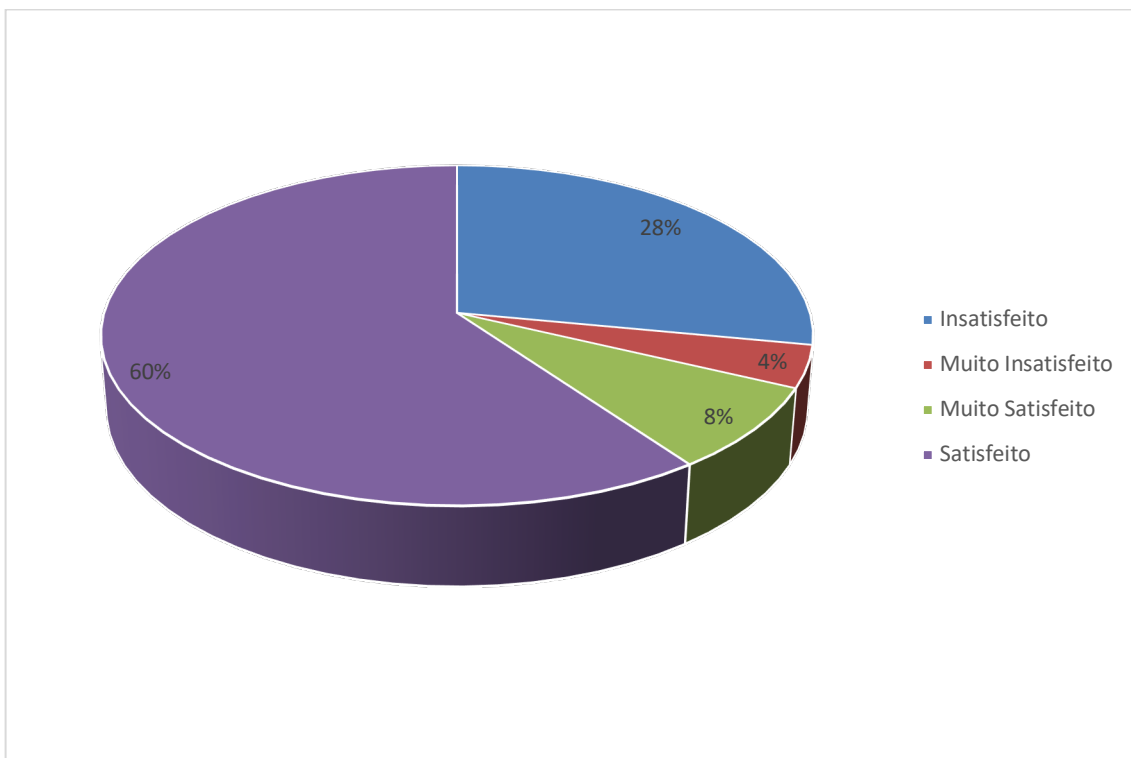
Gráficos da avaliação da satisfação com o alojamento



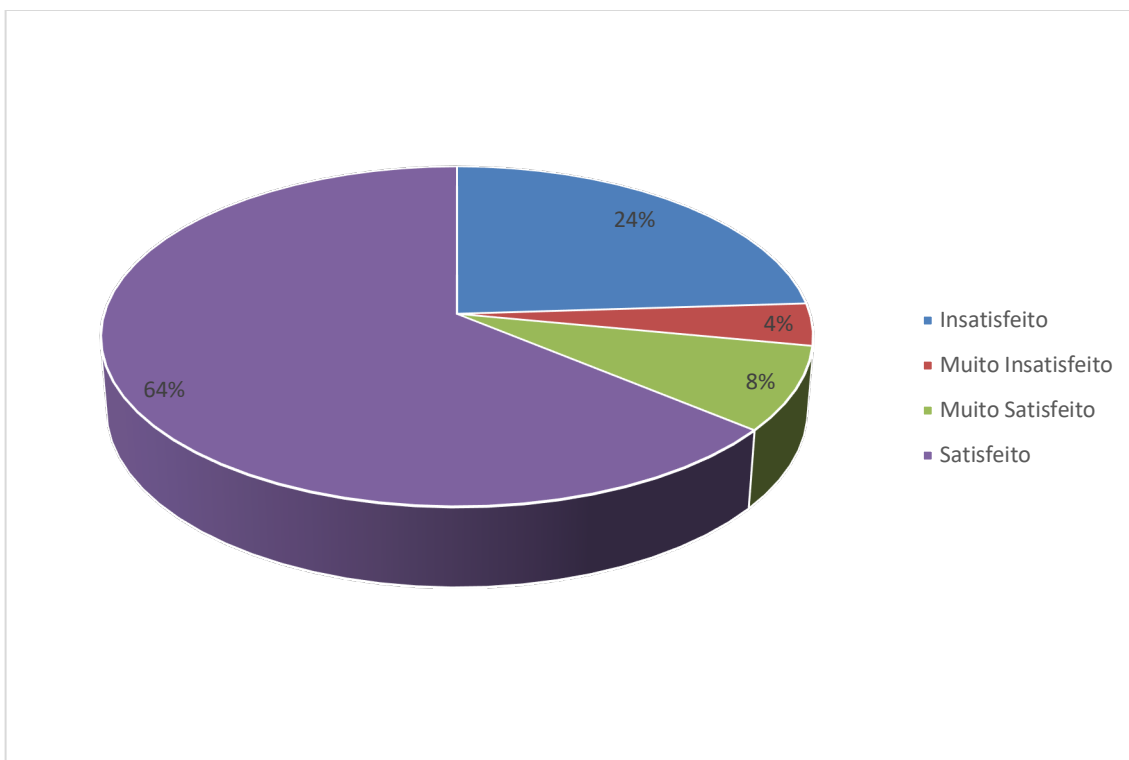
G16 – Satisfação com o tempo de resposta até a entrada na RESAS



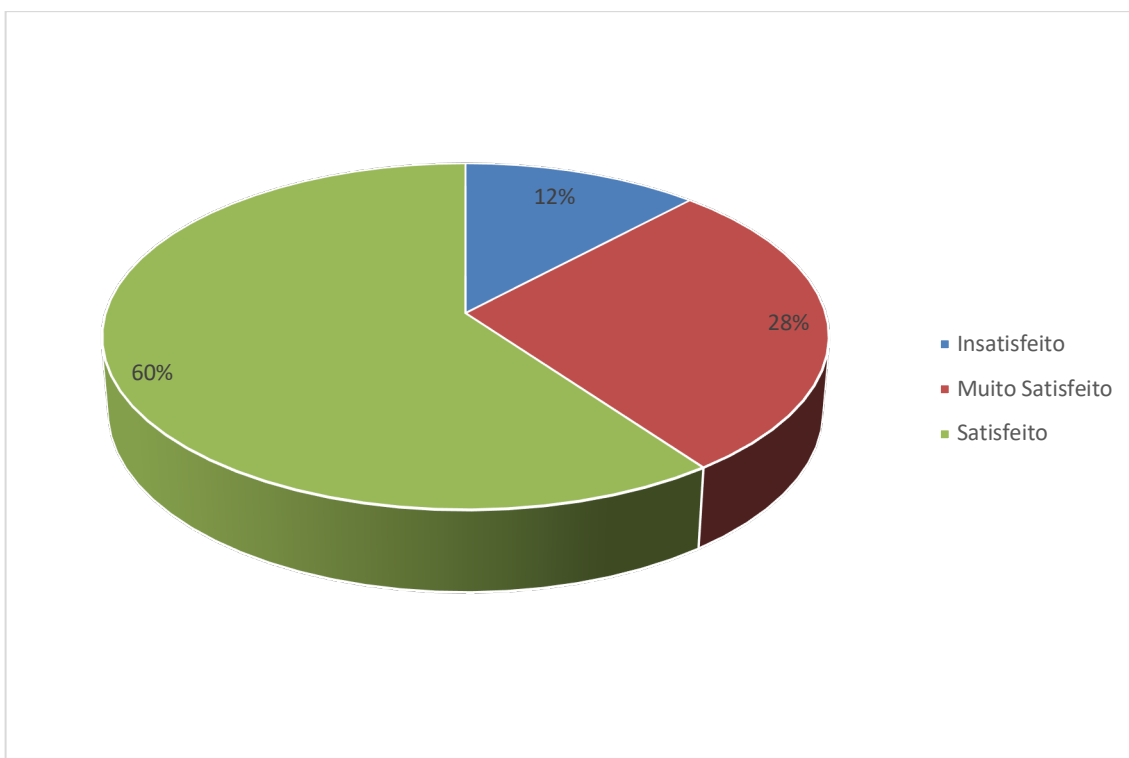
G17 – Satisfação com o material fornecido aquando da entrada na RESAS



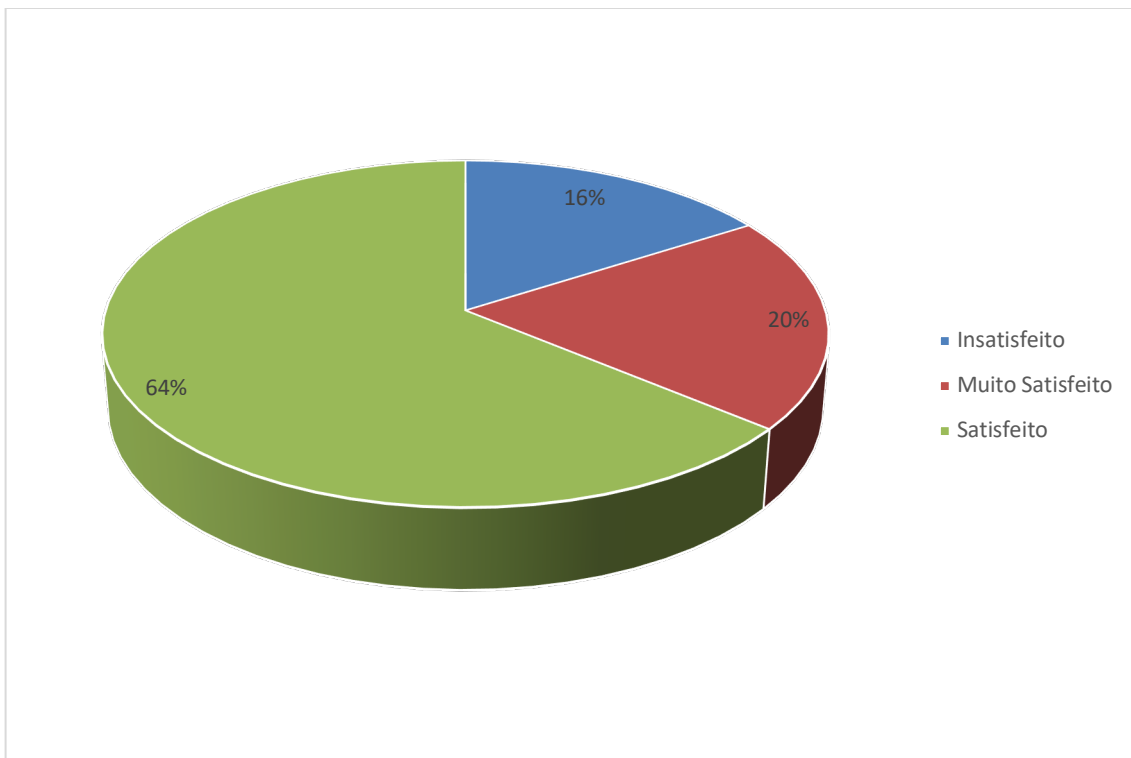
G18 – Satisfação com as condições de habitabilidade dos quartos



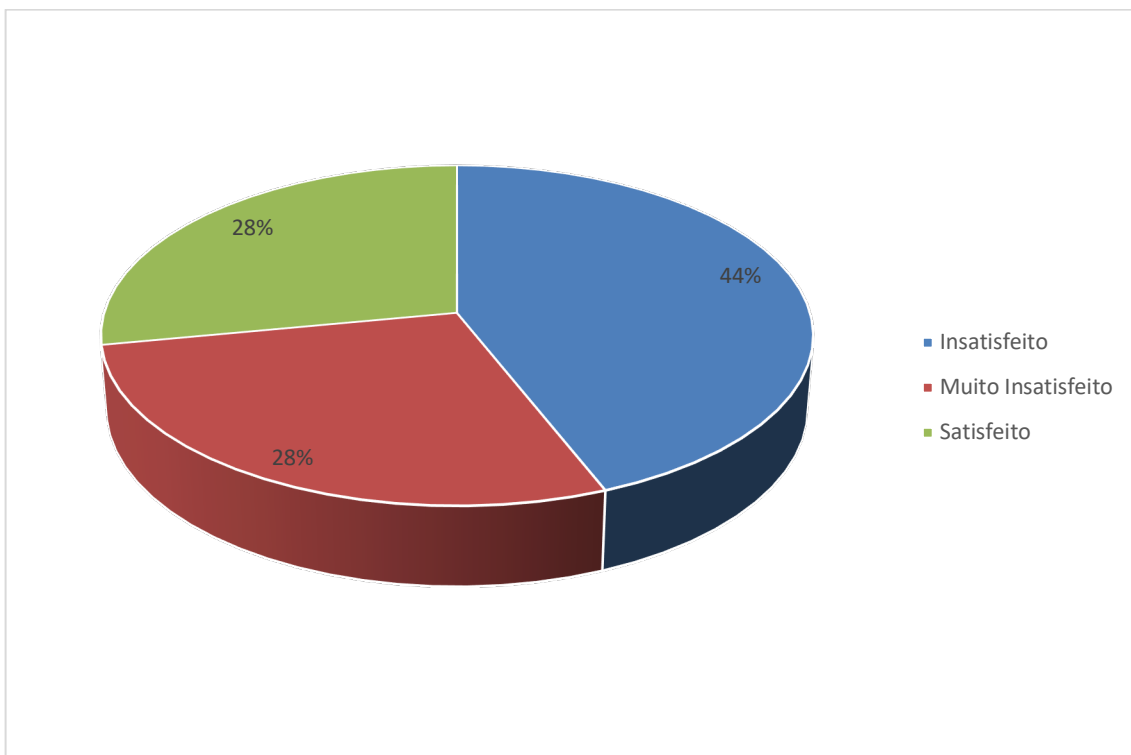
G19 – Satisfação com as salas de refeições \cozinhas



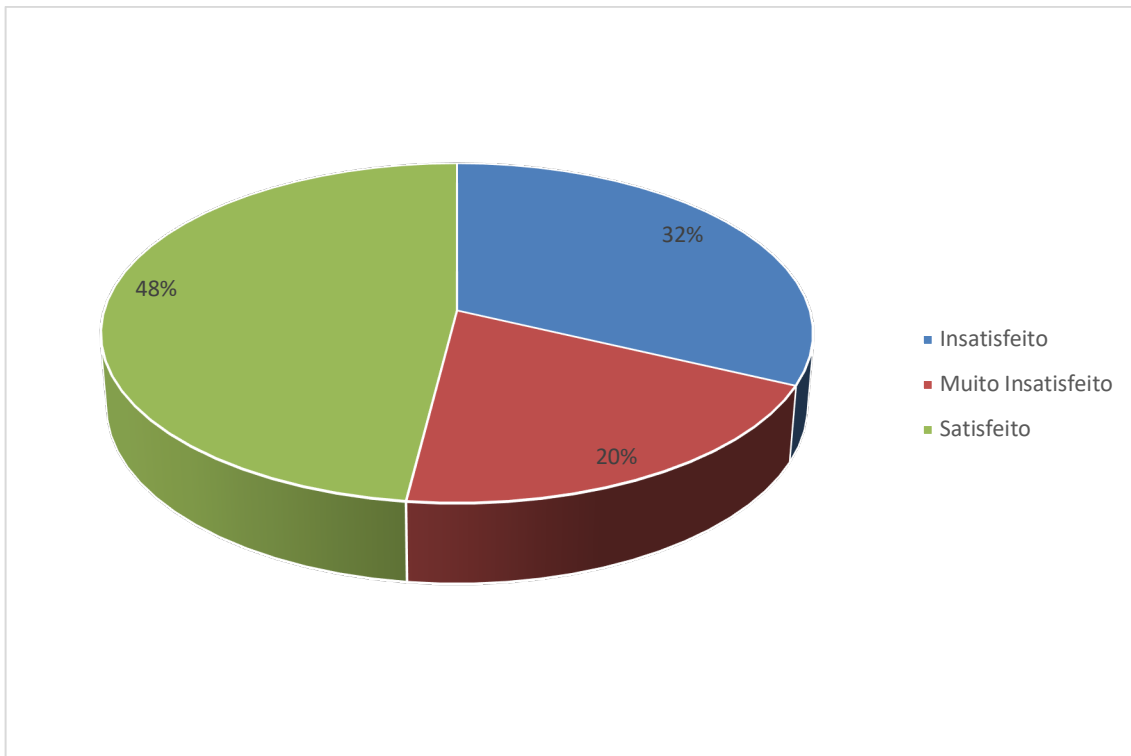
G20 – Satisfação com a sala de estudo



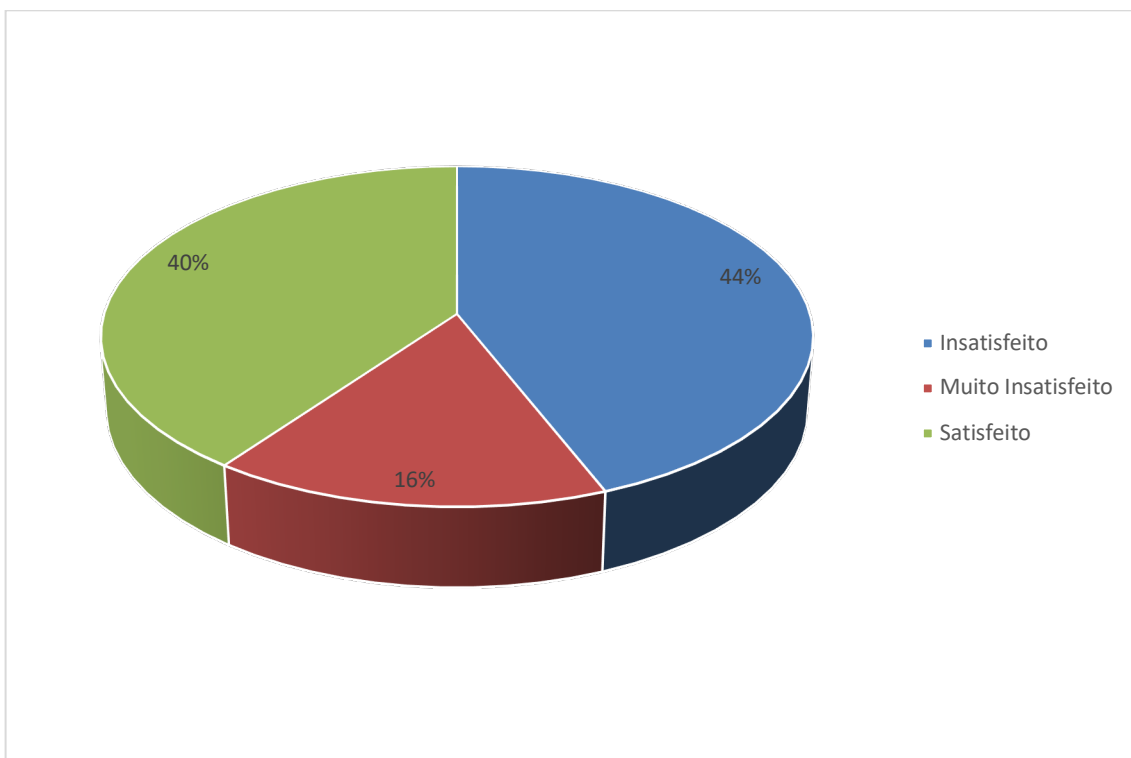
G21 – Satisfação com a sala de convívio



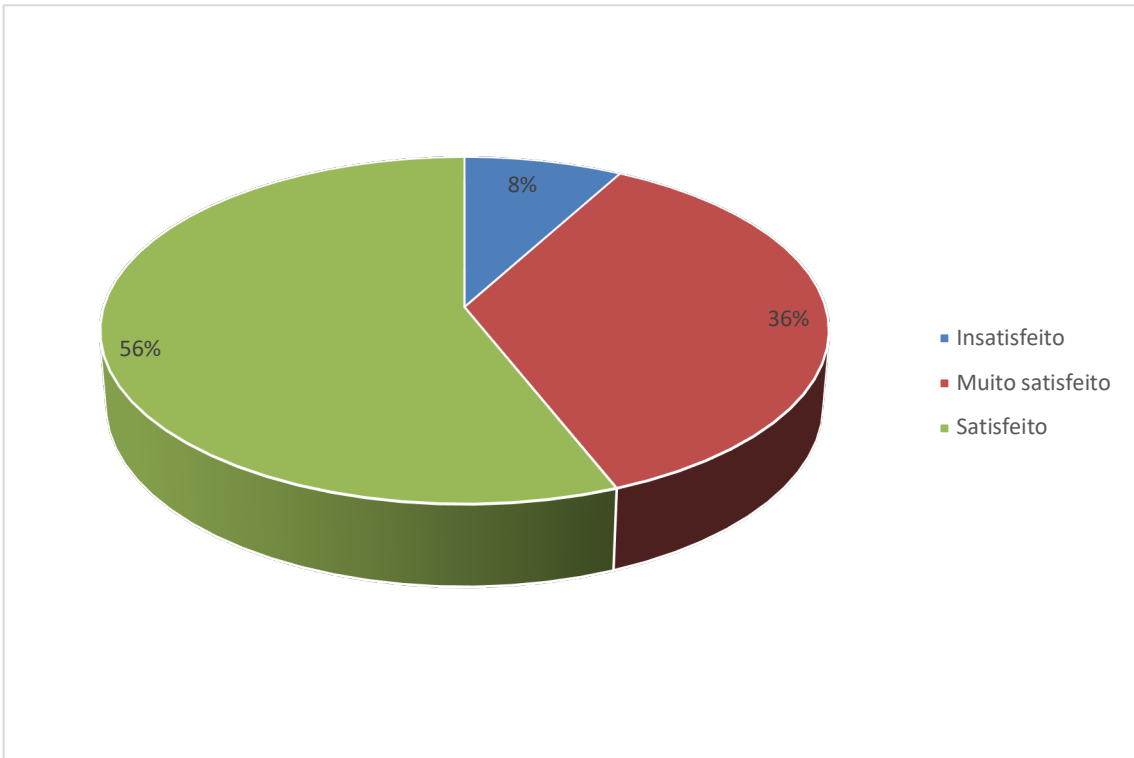
G22 – Satisfação com o acesso à Internet



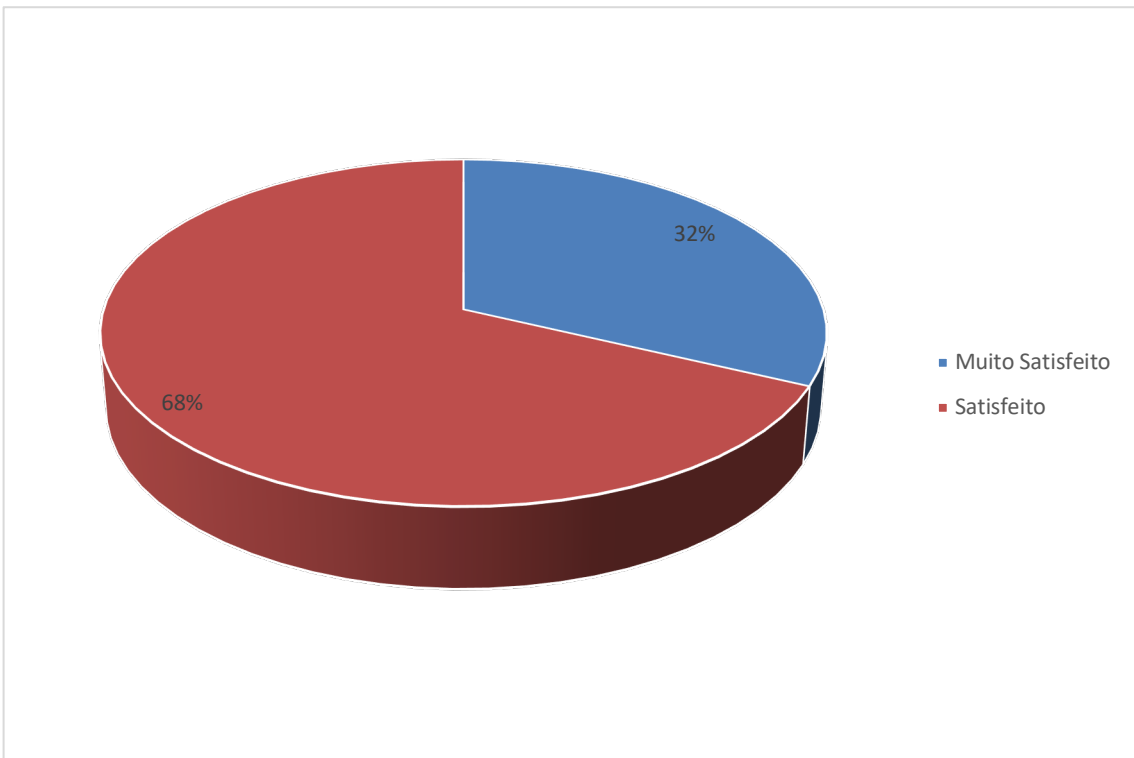
G23 – Satisfação com os serviços de limpeza e higiene



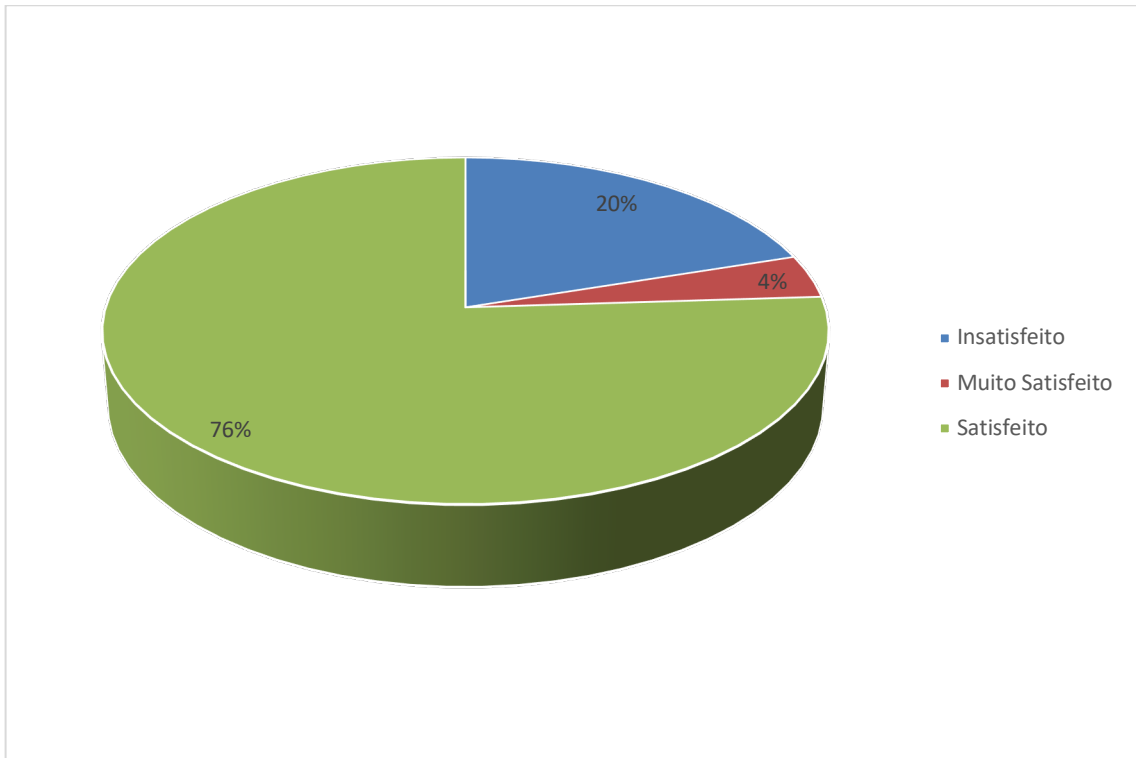
G24 – Satisfação com a higienização das instalações sanitárias



G25 – Satisfação com a disponibilidade de água quente 24h



G26 – Satisfação com o atendimento pelos trabalhadores da RESAS



G27 – Avaliação Global da Satisfação na RESAS