



## **Gabinete da Qualidade**

Avaliação da Satisfação de Apoios Sociais – Bolsas de Estudo e Serviço de Alojamento

## **Ficha Técnica**

### **Título:**

Relatório de Avaliação da Satisfação de Apoios Sociais – Bolsas de Estudo e Serviço de Alojamento 2023

### **Edição:**

Gabinete da Qualidade SAS IPL

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

E-mail: [gab.qualidade@sas.ipl.pt](mailto:gab.qualidade@sas.ipl.pt)

## **Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa**



[WWW.SAS.IPL](http://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 2354 candidaturas a bolsa de estudo o que afere um incremento de 4,15% face ao ano transato. Relativamente às candidaturas submetidas foram deferidas 62,45%.

Ainda no mesmo ano, foram recebidas 263 candidaturas a alojamento.

Do número de candidaturas a alojamento anteriormente referido, em 5,32% 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).

Quanto as candidaturas apresentas, verificou-se um decréscimo de 6,40 %, face relação ao período homólogo.

No âmbito do Serviço de Alojamento foram ainda reservadas camas para fazer face aos apoios no âmbito do programa ERASMUS, alunos internacionais, refugiados e protocolos.

No que se refere ao questionário realizado no âmbito da satisfação com o serviço prestado no Serviço de Alojamento, foram auscultados 263 candidatos, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 9,13%, o que representa um decréscimo de 4,44% em relação ao ano transato.

Relativamente às Bolsas de Estudo, foram auscultados 1211 candidatos, tendo-se verificado uma taxa de resposta de 47,62%, o que representa um incremento de 33,87% face ao ano anterior.

Face à taxa de resposta global ao questionário, verificou-se a obtenção de uma taxa média de resposta de 28,38%, o que revela um incremento de 14,92% 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.”, foram estabelecidos como objetivo estratégico definido para 2023.

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 (atribuição de Bolsas e Estudo e Serviços de Alojamento)

A fonte de verificação deste indicador é um inquérito, realizado entre 29 de maio a 12 de julho através da aplicação de um questionário, Comquest, aos estudantes e restante comunidade académica do IPL.

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 25% do total de respostas ao questionário.

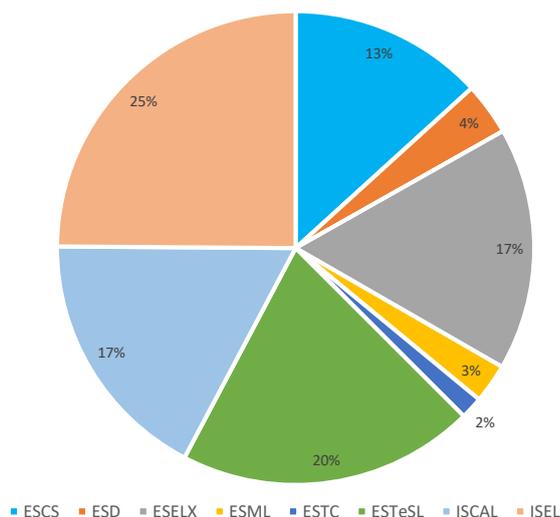


Gráfico 1- Respostas por OU

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 de Estudo e Serviço de Alojamento dos SAS/IPL.

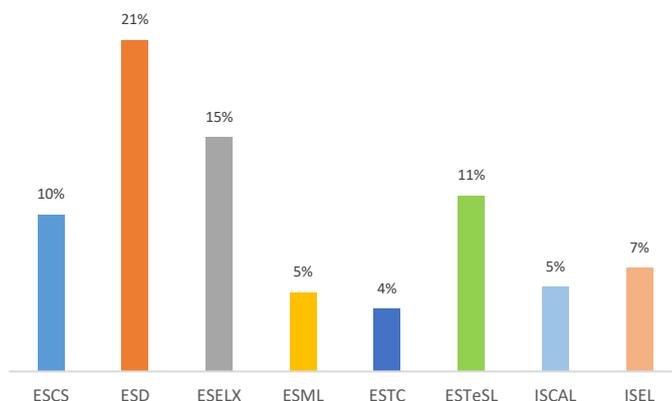


Gráfico 2- % recurso

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 de Estudo atribuídas pelos SAS/IPL

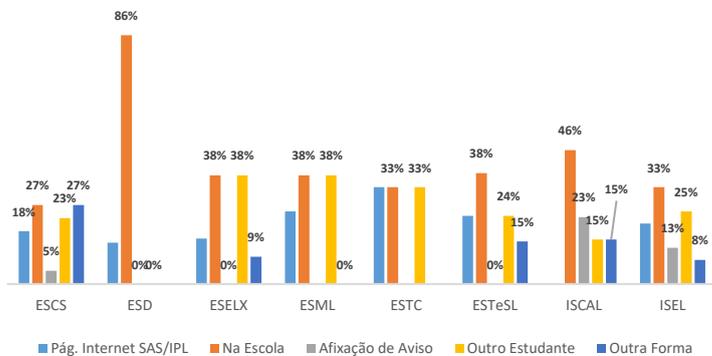


Gráfico 3- Tomada de conhecimento

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

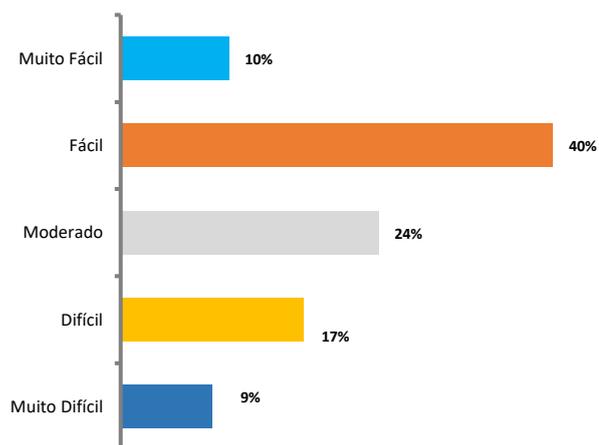


Gráfico 4- Candidatura on-line

### 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?

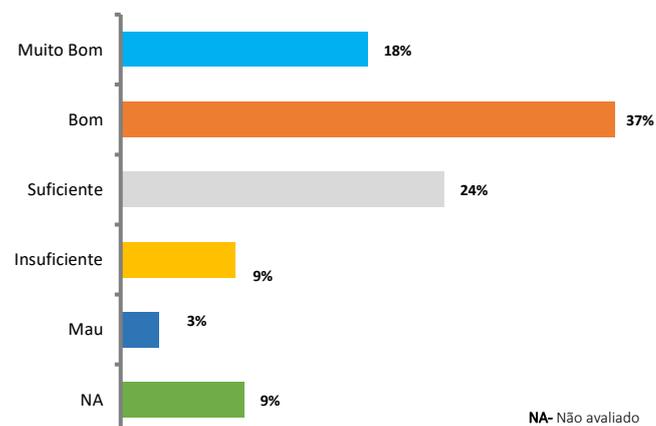


Gráfico 5- Pedido de apoio/esclarecimento

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

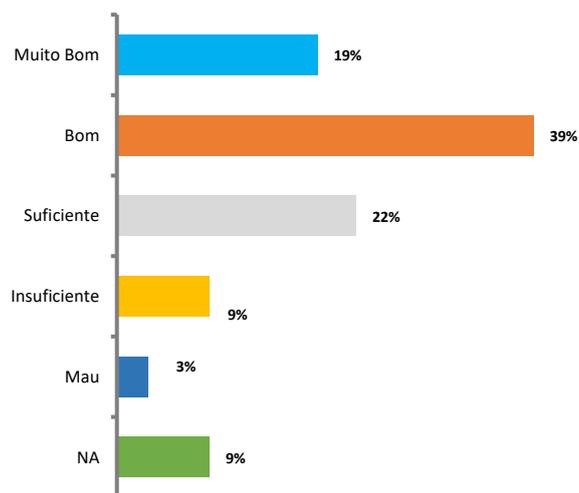


Gráfico 6- Eficácia do apoio/esclarecimento

### 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?

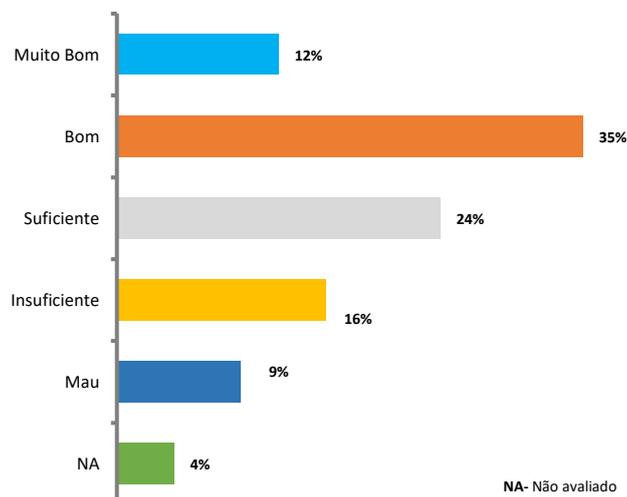


Gráfico 7- Tempo de resposta

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

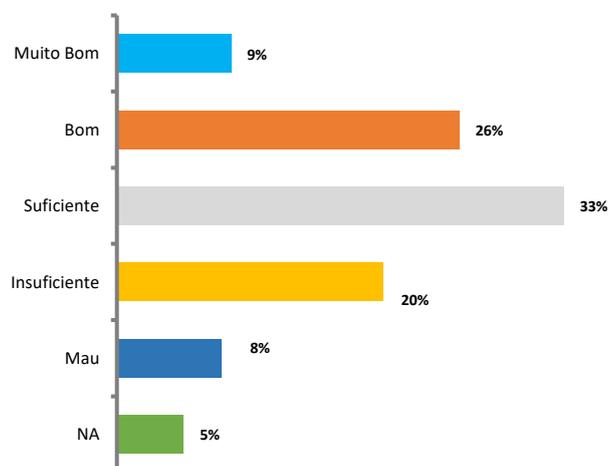


Gráfico 8- Tratamento do processo de candidatura

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

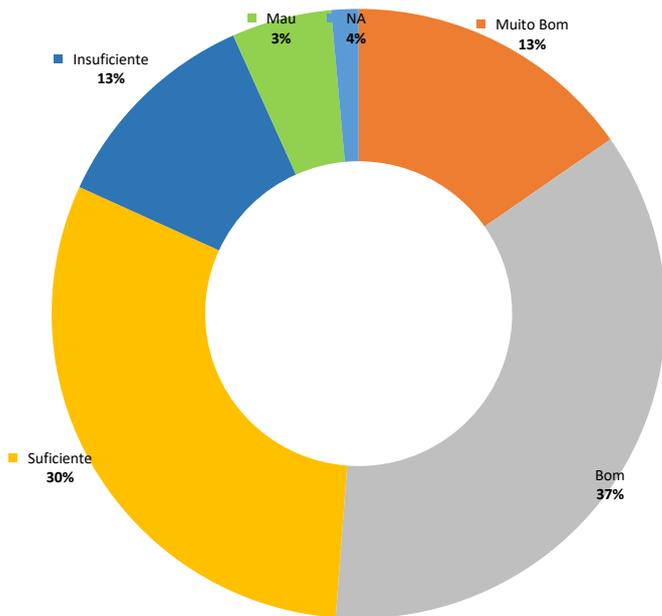


Gráfico 9- Avaliação global

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

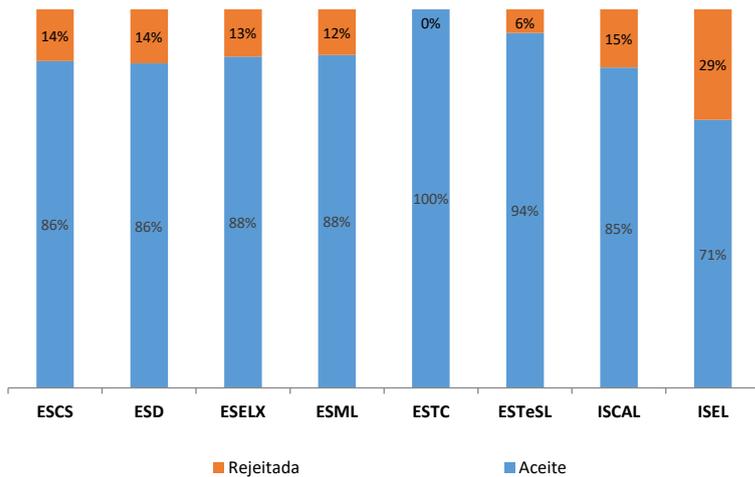


Gráfico 10- Deferimento/ indeferimento

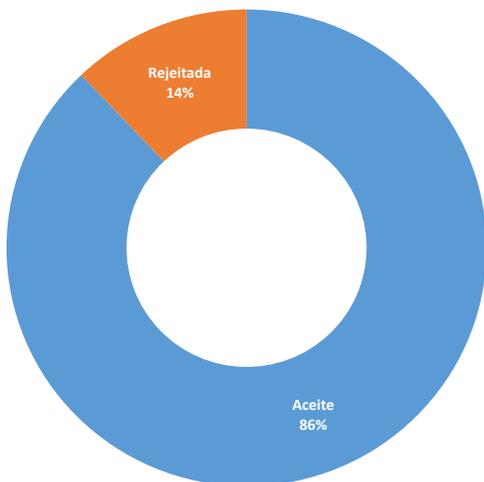


Gráfico 11- Global de candidaturas

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

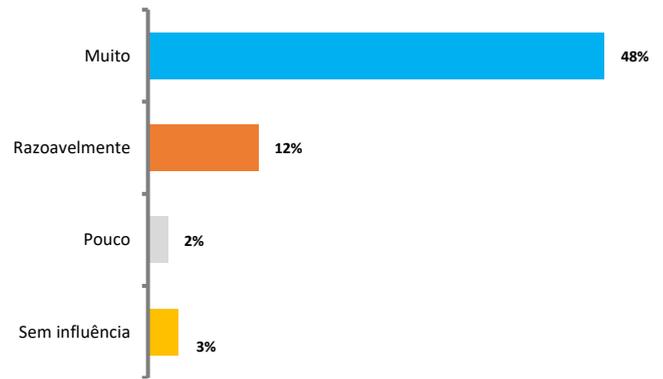


Gráfico 12- Motivos de rejeição

**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:**

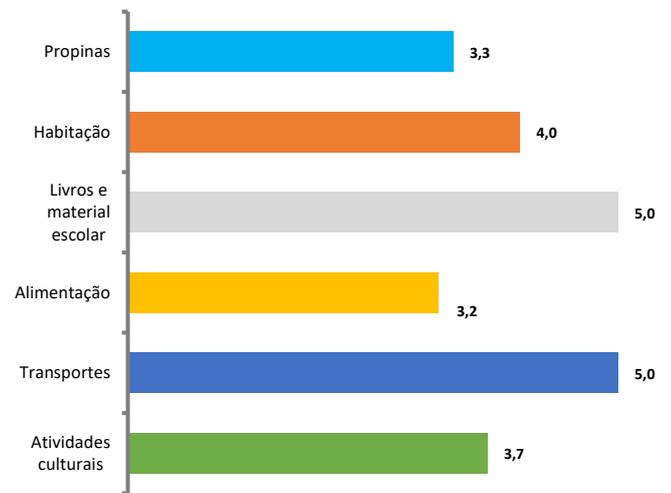


Gráfico 13- Aplicação dos apoios

**3- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO - ALOJAMENTO**

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

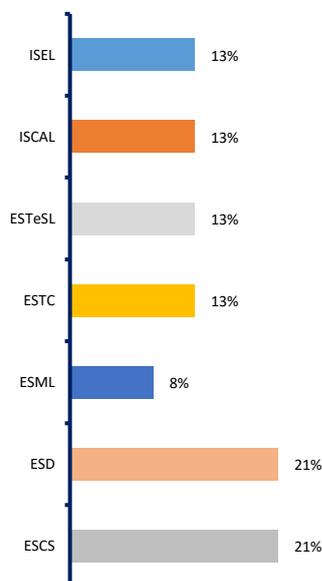


Gráfico 15- Distribuição de alunos

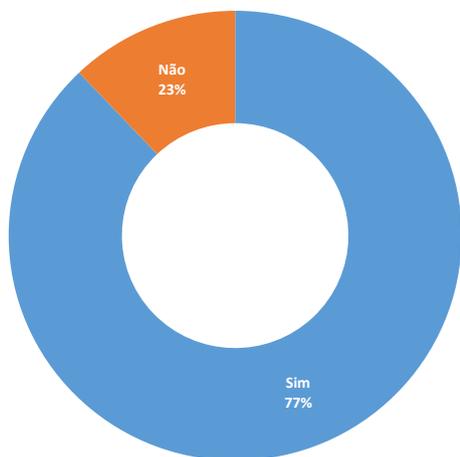


Gráfico 14- Global de alunos alojados VS não alojados



Gráfico 18- Avaliação global

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

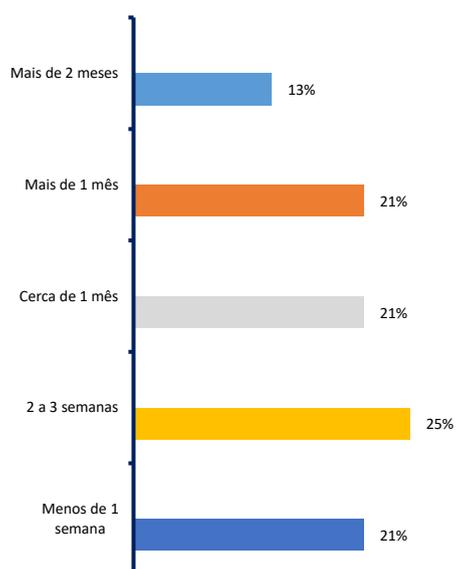


Gráfico 16- Tempo decorrido entre a candidatura e o acesso à URMB

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

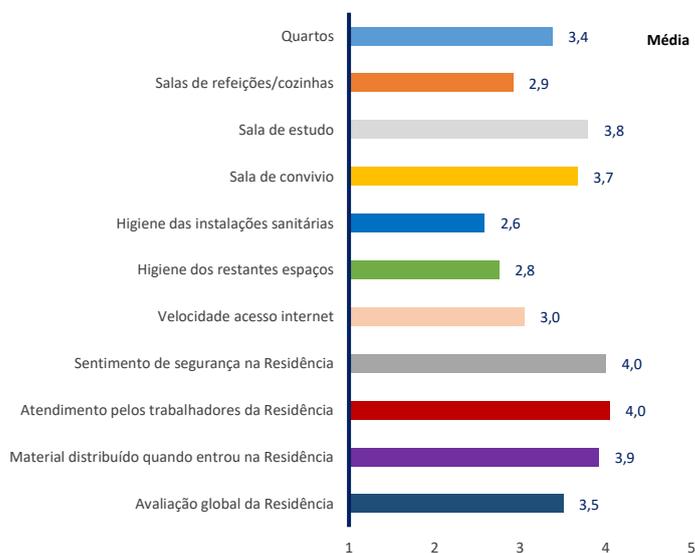


Gráfico 17- Serviços na URMB

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

#### CONCLUSÕES

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 70%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alojamento na URMB, revelando este valor um decréscimo de satisfação em 4%, face relação ao período homólogo.

Relativamente ao Serviço de Bolsas Estudo, verificou-se a satisfação dos inquiridos em 80%, revelando um decréscimo de satisfação em 2%, face relação ao período homólogo.

Face às respostas completas dos inquiridos, verificou-se os alunos da ESD e da ESELX são os que mais recorrem as SAS IPL no período em análise, sendo registada uma taxa de recurso de 21% dos alunos da ESD e uma taxa de recurso de 15% dos alunos da ESELX.

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

Relativamente à tomada de conhecimento dos apoios prestados pelos SAS IPL no âmbito das Bolsas de Estudo e do Serviço de Alojamento, verifica-se que a maioria dos inquiridos tomou conhecimento desta informação através de outro estudante ou familiar, nas escolas que frequentam e nos canais de comunicação institucionais dos SAS/IPL.

Este facto poderá ser revelador do investimento dos SAS/IPL na sua comunicação, quer nas redes sociais e site institucional, como na comunicação com as unidades orgânicas do IPL.

Relativamente à avaliação do processo de candidatura a Bolsas de Estudo, verificou-se que em 74% dos inquiridos consideraram que este processo é "Muito fácil", "Fácil" e "Moderado" 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 18% dos inquiridos avaliaram "Muito Bom", 37% "Bom".

No que diz respeito à atribuição de Bolsas de Estudo verificou-se que, em média, 86% das candidaturas foram deferidas. Auscultados os inquiridos quanto à utilização dos apoios prestados, a maioria dos candidatos respondeu utilizar os apoios para o pagamento de livros e materiais escolares, habitação e transportes.

Relativamente à avaliação dos inquiridos quanto ao apoio de alojamento prestado na URMB, verificou-se que 77% 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 3,5 valores, refletido deste modo a satisfação dos inquiridos quanto ao serviço prestado. Face ao ano transato verificou-se um decréscimo de 3,4% na satisfação dos utentes da URM.B.

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 URM.B;
- A satisfação com o atendimento dos trabalhadores;
- O material distribuído quando na entrada na URM.B;
- O serviço de internet;
- Divulgação dos apoios sociais no âmbito das Bolsas de Estudo e Serviço de Alojamento à comunidade académica.

- 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.

#### **Propostas de 2022 a realizar no ano de 2023**

- Foi mantido 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. Investiu-se ainda na comunicação através dos meios digitais nomeadamente através do site institucional e da rede social SASIPLX.
- Forma prestados esclarecimentos e às candidaturas, tendo sido reforçada a análise das mesmas, no sentido de procurar mitigar inconformidades no processo de candidatura por instrução incompleta;
- Foi dada continuidade às ações de conservação e manutenção de infraestruturas e equipamentos na Unidade Residencial Maria Beatriz, tendo ainda sido planeado o incremento de camas, bem como de espaços de lazer e desporto;
- Foi adotada uma ferramenta informática (SASocial) para a gestão do Serviço de Alojamento na Unidade Residencial Maria Beatriz;
- Deu-se continuidade à produção conteúda para atualização do site institucional da organização;
- Foi reforçado a verificação do estado da execução das higiene e limpeza.

#### **Propostas de 2023 a realizar no ano de 2024**

- 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;
- Manter 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. Investir ainda na comunicação através dos meios digitais nomeadamente através do site institucional e da rede social SASIPLX e plataforma SASocial;
- Dar continuidade e reforçar a prestação de esclarecimentos às candidaturas no sentido de procurar mitigar inconformidades no processo por instrução incompleta;
- Dar continuidade e às ações de conservação e manutenção de infraestruturas e equipamentos na Unidade Residencial Maria Beatriz, bem como procurar financiamentos para o incremento de camas, bem como de espaços de lazer e desporto.