

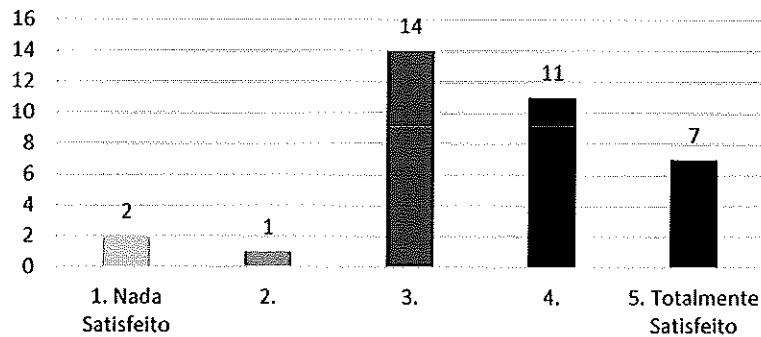
Dimitrios
Pinheiro
21.01.2019

Inquéritos de Satisfação 2017/2018 BOLSA DE APOIO SOCIAL . SAS-IPVC

Inquiridos: 57 alunos
Nº Respostas: 35 Alunos (61,40%)
Grau de Satisfação Geral: 3,37

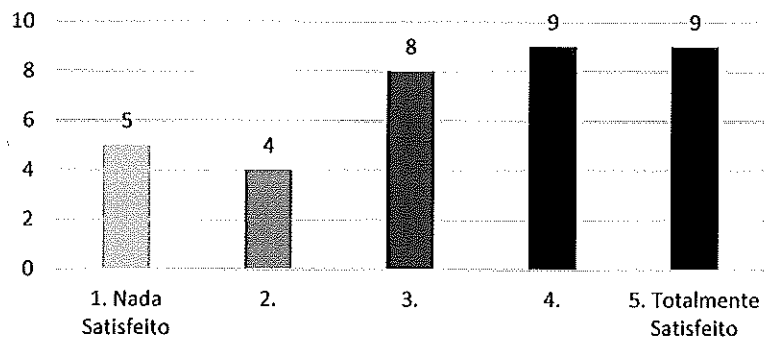
1. Funcionamento, Organização e Atendimento

1.1 Simpatia e cordialidade no atendimento



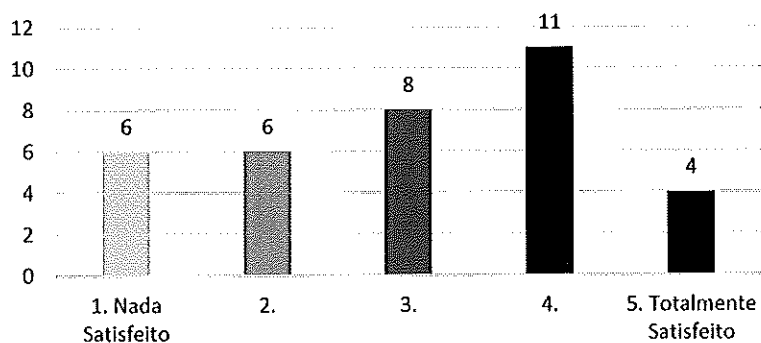
Grau Satisfação: 3,57

1.2 Organização do processo de candidatura/seleção



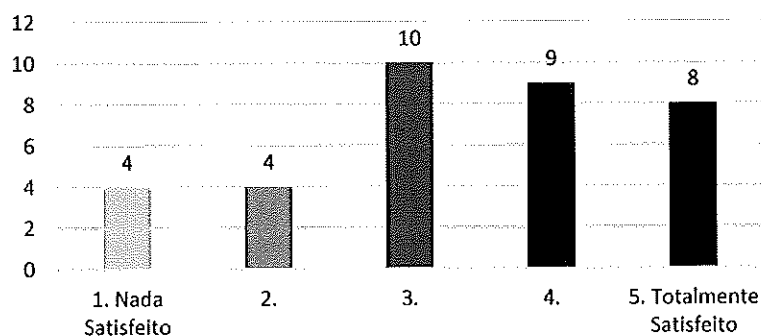
Grau Satisfação: 3,37

1.3 Eficácia na resolução nos pedidos de Bolsa de Apoio Social



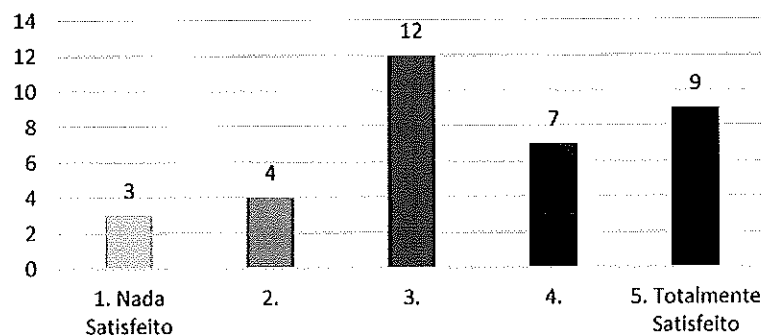
Grau Satisfação: 3,03

1.4. Informações disponíveis sobre a Bolsa de Apoio Social



Grau Satisfação: 3,37

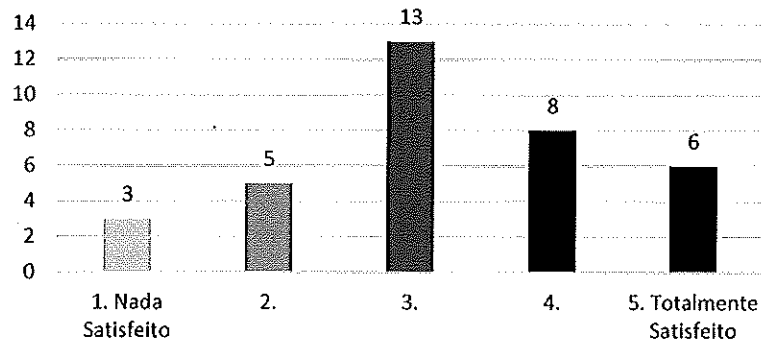
1.5. Avaliação Global do Serviço



Grau Satisfação: 3,43

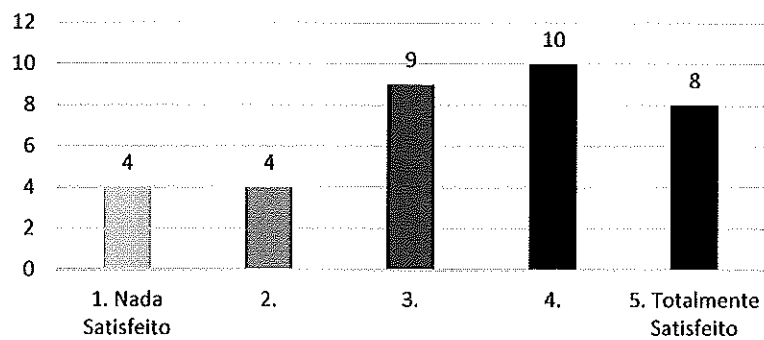
2. Participação no programa

2.1 Obtenção de novos conhecimentos



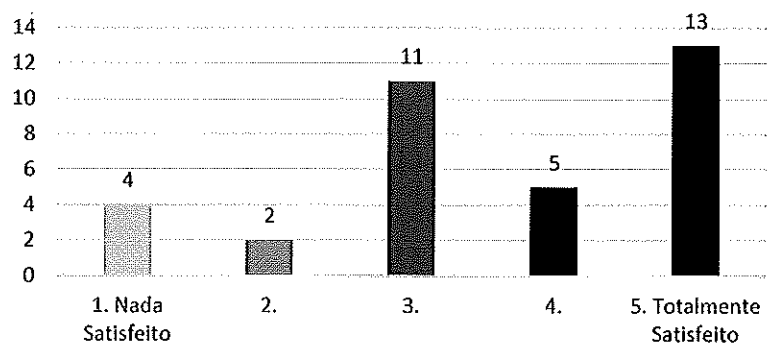
Grau Satisfação: 3,26

2.2 Resolução de problemas financeiros



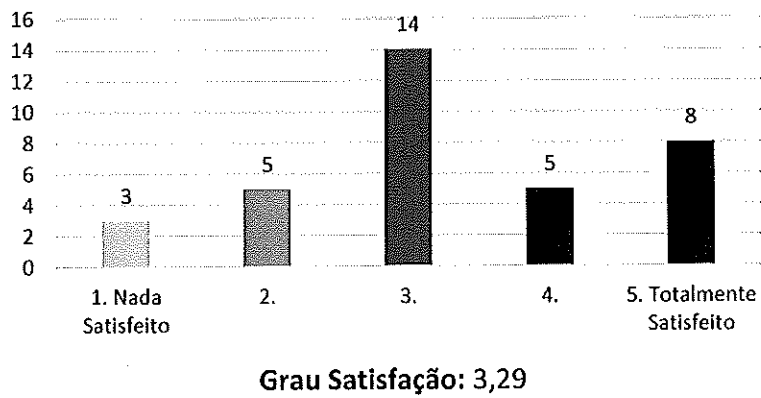
Grau Satisfação: 3,40

2.3 Contribuição para a continuação dos estudos

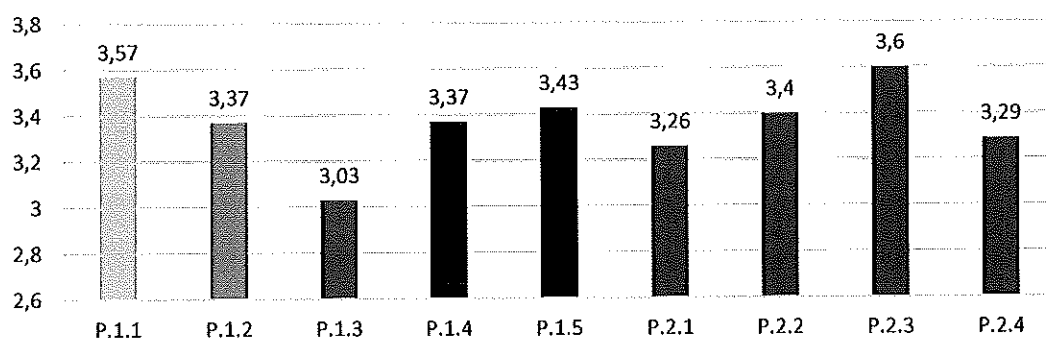
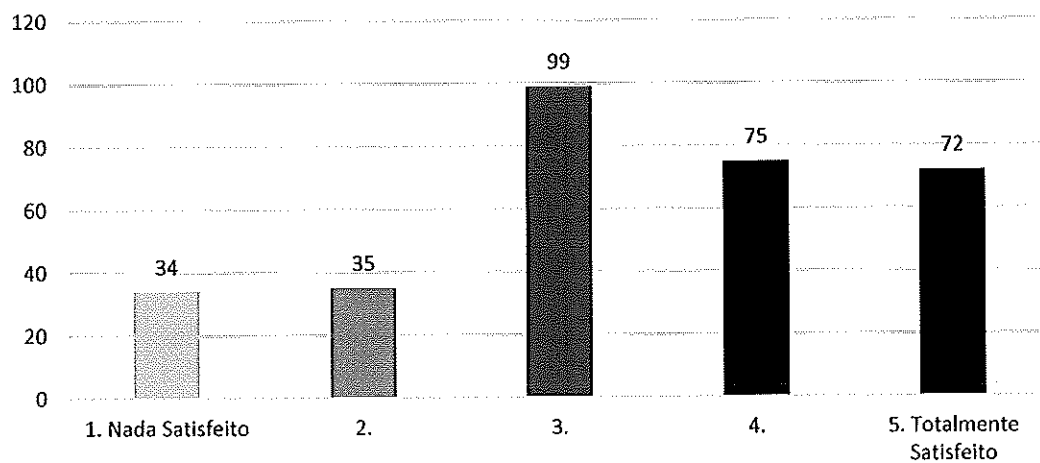


Grau Satisfação: 3,60

2.4 Contribuição para a integração no mercado de trabalho



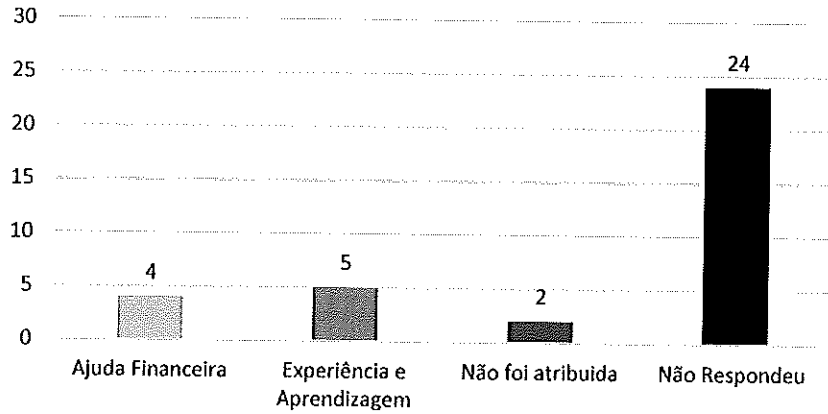
Grau de Satisfação Geral



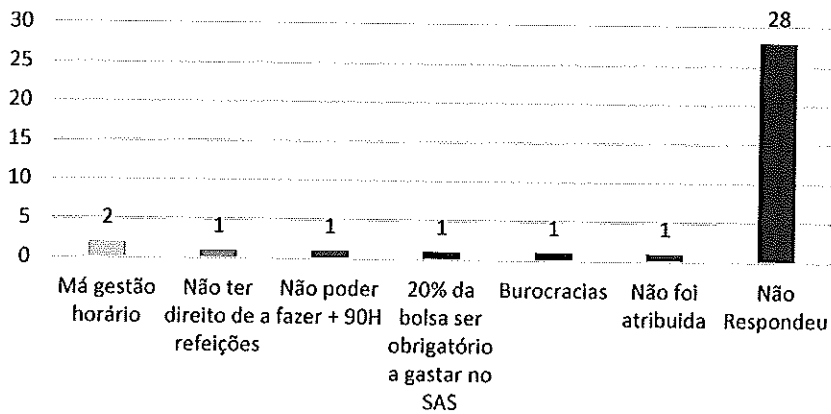
Grau Satisfação: 3,37

Perguntas de Resposta Aberta

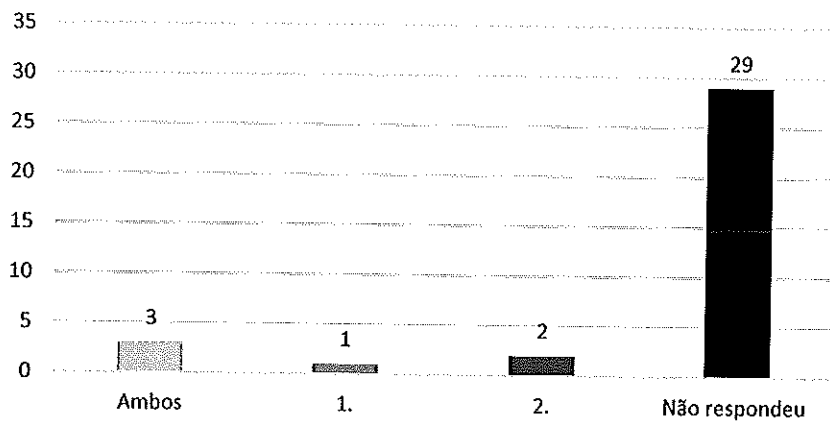
Qual o aspeto que mais gosta ao colaborar na bolsa de apoio social?



Qual o aspeto que menos gosta ao colaborar na bolsa de apoio social?



Dos pontos referidos anteriormente (pontos 1 e 2) qual o mais importante na sua perspetiva?



Conclusão

O presente estudo foi desenvolvido pelos Serviços de Ação Social, no âmbito de Avaliar o Grau de Satisfação dos alunos que estão, e estiveram, inseridos na Bolsa de Apoio Social durante o ano letivo de 2017/2018, para assim poder avaliar onde podem ser aplicadas melhorias pertinentes e se a ação desta iniciativa está a ter resultados nos alunos abrangidos pela mesma. Este relatório apresenta os resultados do inquérito por questionário realizado junto de todos os alunos beneficiários desta bolsa de apoio social, que não se trata só de uma mais-valia económica para o aluno mas também uma oportunidade de experiência profissional.

O questionário que consubstancia o presente estudo foi composto por 12 perguntas estruturadas em três grupos: “Funcionamento, Organização e atendimento”, “Participação no Programa” e Avaliação Pessoal (Resposta Aberta).

O questionário foi respondido exclusivamente por via online com recurso à plataforma Google Forms, entre os dias 22 de Junho a 30 de Setembro de 2018, tendo sido recolhidas 35 respostas num total de 57 inquiridos, o que representa uma fatia de 61,40% dos alunos envolvidos nesta iniciativa de Apoio Social.

De um modo geral o grau de satisfação dos alunos ronda os 3,37 o que indica que este projeto é visto de um modo satisfatório por parte dos participantes na Bolsa de Apoio Social. No entanto, se formos verificar ponto a ponto, a ação que necessita ser melhorada está na “Eficácia na resolução nos pedidos de Bolsa de Apoio Social” onde apresenta um grau de satisfação de 3,03, um número preocupante porque se nada for feito este aspeto poderá cair para o nível de satisfação de “Pouco Satisfeito”.

Importa ainda referir como um dado bastante importante que demonstra que esta medida de apoio social está a conseguir alcançar um dos seu objetivos principais, que se trata da contribuição para a continuação dos estudos dos alunos beneficiários desta bolsa, o grau de satisfação que se encontra nos 3,60 e trata-se da questão que melhor grau de satisfação arrecadou, sem falar que esta questão de apoio financeiro para a continuidade dos estudos volta a ser referenciada como resposta à pergunta “que aspeto mais gostas ao colaborar na Bolsa de Apoio Social”.

Deste modo, podemos concluir que um dos principais objetivos da Bolsa de Apoio Social está a ser bem concretizada, no entanto, ainda há um caminho a percorrer, e deste modo um dos objetivos para o ano letivo de 2018/2019 deveria ser o aumento do nível de satisfação para 4 “Muito Satisfeito”, já que a distância para alcançar esta meta é mínima (0,3), mas claramente o objetivo do aumento do grau de satisfação das outras questões também não deve ser descartado.

Área das Bolsas de Estudo



Rosa Branca