



Instituto Politécnico
de Castelo Branco

Satisfação dos estudantes em relação aos Serviços Académicos das Escolas do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Novembro de 2011

Índice

Índice.....	3
Índice de Tabelas.....	3
Índice de Gráficos.....	3
Introdução.....	4
Caracterização da amostra.....	5
Análise de resultados.....	6
Análise de resultados por Escola.....	6
Análise de resultados por questão / escola.....	10
Comentários/sugestões.....	12

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Respostas recebidas por Escola.....	5
--	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Respostas recebidas por Escola/Género.....	5
Gráfico 2 – Escola Superior Agrária de Castelo Branco.....	6
Gráfico 3 – Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias.....	7
Gráfico 4 – Escola Superior de Artes Aplicadas.....	7
Gráfico 5 – Escola Superior de Educação de Castelo Branco.....	8
Gráfico 6 – Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova.....	8
Gráfico 7 – Escola Superior de Tecnologia de Castelo Branco.....	9
Gráfico 8 – IPCB (totalidade das escolas).....	9
Gráfico 9 – Simpatia no atendimento por escola.....	10
Gráfico 10 – Rapidez no atendimento por escola.....	10
Gráfico 11 – Rigor da informação prestada por escola.....	10
Gráfico 12 – Resposta a reclamações/sugestões por escola.....	10
Gráfico 13 – Tempo de resposta aos pedidos por escola.....	11
Gráfico 14 – Qualidade dos serviços prestados por escola.....	11
Gráfico 15 – Satisfação geral com os serviços por escola.....	11

Introdução

O presente relatório foi elaborado no seguimento do inquérito aplicado aos estudantes do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), no sentido de obter informação acerca do seu grau de satisfação relativamente aos Serviços Académicos das seis escolas do IPCB.

Desta forma estão contemplados no presente relatório respostas de estudantes de todas as escolas do IPCB: Escola Superior Agrária de Castelo Branco (ESACB); Escola Superior de Artes Aplicadas (ESART); Escola Superior de Educação de Castelo Branco (ESECB); Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova (ESGIN); Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias (ESALD) e Escola Superior de Tecnologia de Castelo Branco (ESTCB).

O inquérito foi lançado *on-line* e enviado, via *e-mail*, para 2724 estudantes do IPCB, em 25 de Julho de 2011 e encerrado em 27 de Setembro de 2011. Durante o período em que o inquérito esteve em aberto para preenchimento e a fim de aumentar o número de respostas foram enviados dois lembretes aos estudantes que não tinham ainda respondido. Estes dois lembretes permitiram aumentar a taxa de resposta.

Após encerramento do inquérito obtiveram-se 674 registos, com uma taxa de resposta de 25%.

Pretendia-se que o inquérito fosse simples e de rápida resposta a fim de obter um maior feedback. Assim o inquérito era composto por 7 questões e utilizou-se uma escala de 5 níveis (muito satisfeito, insatisfeito, satisfeito, muito satisfeito e plenamente satisfeito).

As questões colocadas no inquérito foram:

- 1) Simpatia no atendimento
- 2) Rapidez no atendimento
- 3) Rigor da informação prestada
- 4) Resposta às reclamações/sugestões
- 5) Tempo de resposta aos pedidos
- 6) Qualidade dos serviços prestados
- 7) Satisfação geral com o serviço

Além destas questões de resposta fechada, colocou-se ainda um campo de resposta aberta, para que os inquiridos pudessem apresentar os seus comentários/sugestões.

O presente relatório estrutura-se da seguinte forma: Numa primeira parte apresenta-se caracterização da amostra, numa segunda parte uma análise escola a escola e uma análise

global dos resultados de todas as escolas e numa terceira parte apresentam-se os dados por questão/ escolas.

Na quarta parte apresenta-se um elenco dos comentários/sugestões apresentados pelos inquiridos.

Caracterização da amostra

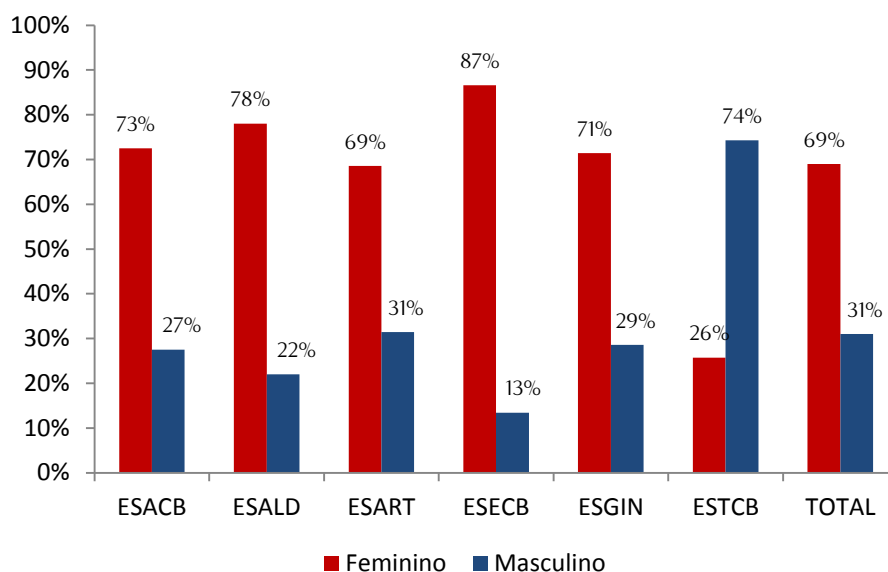
Do total de inquéritos recebidos (674), a escola com maior taxa de resposta foi a ESECB (22%) e a escola com menor taxa de resposta foi a ESART (13%).

Tabela 1 – Respostas recebidas por Escola

Escola	N	%
ESACB	91	14%
ESALD	132	20%
ESART	89	13%
ESECB	149	22%
ESGIN	112	17%
ESTCB	101	15%
Total	674	100%

Do total de respostas, 69% são de estudantes do sexo feminino e 31% do sexo masculino. Em todas as escolas nota-se uma clara maioria do sexo feminino, à excepção da ESTCB, onde a maioria (74%) dos inquiridos é do sexo masculino.

Gráfico 1 – Respostas recebidas por Escola/Género

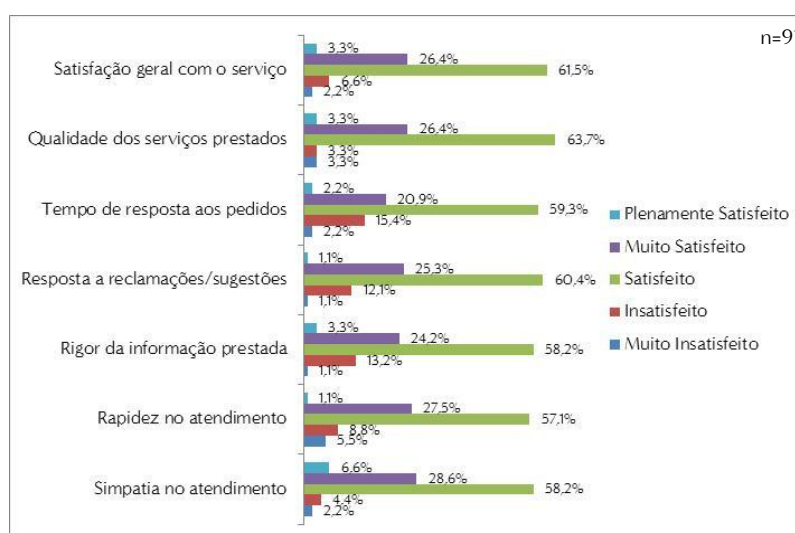


Análise de resultados

Análise de resultados por Escola

Da análise dos dados relativos aos inquiridos da ESACB, verifica-se que a maioria se encontra “satisfeito” em relação a todas as questões colocadas, sendo que é na “qualidade dos serviços prestados” que este valor é mais elevado (63,7%). O maior valor registado nos dois níveis de satisfação mais elevados (muito e plenamente satisfeito) verifica-se na “simpatia no atendimento” (35,2%), sendo que 28,6% estão “muito satisfeitos” e 6,6% estão “plenamente satisfeitos”. Quando avaliado o nível de insatisfação dos inquiridos (insatisfeito e muito insatisfeito), verifica-se que o “tempo de resposta aos pedidos” é a questão que reúne maior percentagem de respostas (17,6%).

Gráfico 2 – Escola Superior Agrária de Castelo Branco



Na ESALD, verifica-se que a maioria dos inquiridos se encontra satisfeito, sendo que é na “resposta a reclamações/sugestões” que se verifica uma maior taxa de satisfação (55,3%). A “simpatia no atendimento” é a questão que apresenta maior incidência nos níveis de satisfação mais elevados (muito e plenamente satisfeito) com 50,8% de respostas, enquanto no “rigor da informação prestada” é onde se verifica a maior taxa de insatisfação (15,9%).

Gráfico 3 – Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias



No que diz respeito aos inquiridos da ESART, a maioria encontra-se “satisfeito” relativamente a todas as questões colocadas, sendo que 30,3% destes se encontra muito satisfeito ou plenamente satisfeito relativamente à “simpatia no atendimento”. A “resposta a reclamações/sugestões” é a questão que apresenta a maior percentagem de insatisfação (27%). 23,6% dos inquiridos mostrou-se ainda insatisfeito e muito insatisfeito relativamente a: “rapidez no atendimento”; “rigor da informação prestada” e “tempo de resposta aos pedidos”.

Gráfico 4 – Escola Superior de Artes Aplicadas



Do número total de inquiridos da ESECB e tal como acontece nas outras escolas, a maioria encontra-se “satisfeito” relativamente a todas as questões colocadas, sendo que a

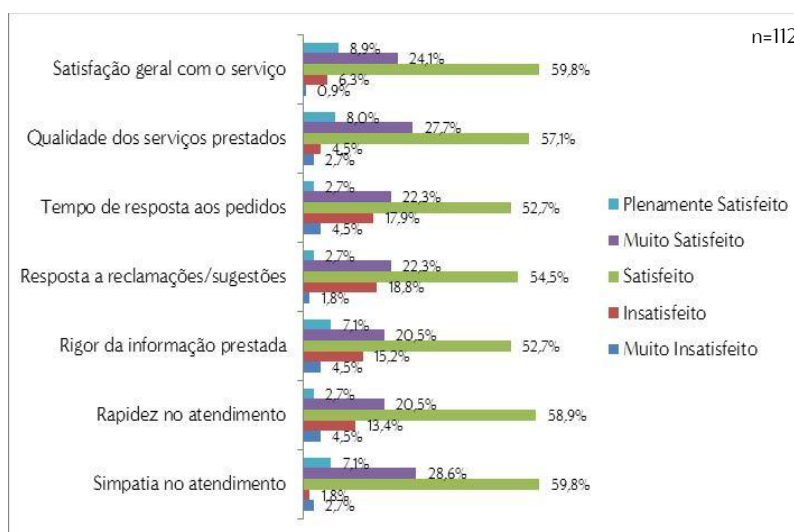
percentagem de satisfação mais elevada se verifica na “resposta a reclamações/sugestões” (67,1%). A “simpatia no atendimento” é a questão que apresenta maior incidência nos níveis de satisfação mais elevados (muito e plenamente satisfeitos) com 30,9% de respostas. A taxa de insatisfação tem uma maior incidência no “rigor da informação prestada” (20,1%).

Gráfico 5 – Escola Superior de Educação de Castelo Branco



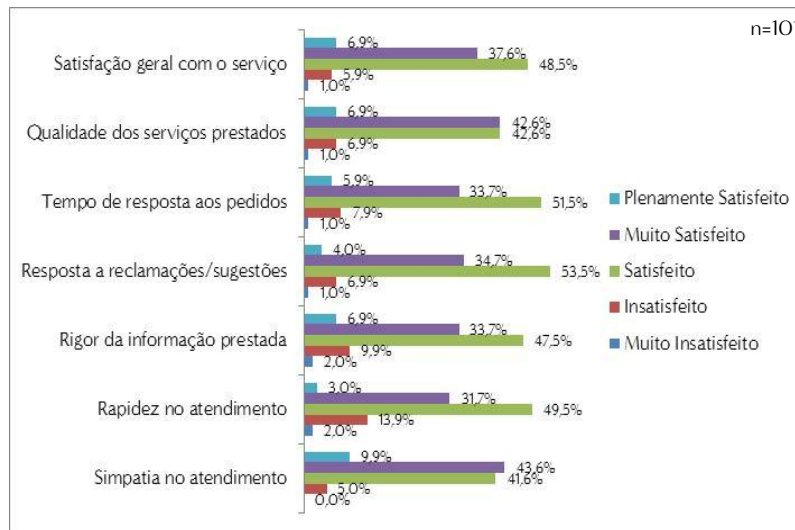
Na ESGIN verifica-se que a “simpatia no atendimento” e a “qualidade dos serviços prestados” são as questões que apresentam maior incidência nos níveis de satisfação mais elevados (muito e plenamente satisfeitos), com 35,7% de respostas cada. A taxa de insatisfação é mais elevada no que diz respeito a “tempo de resposta aos pedidos” (22,3%).

Gráfico 6 – Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova



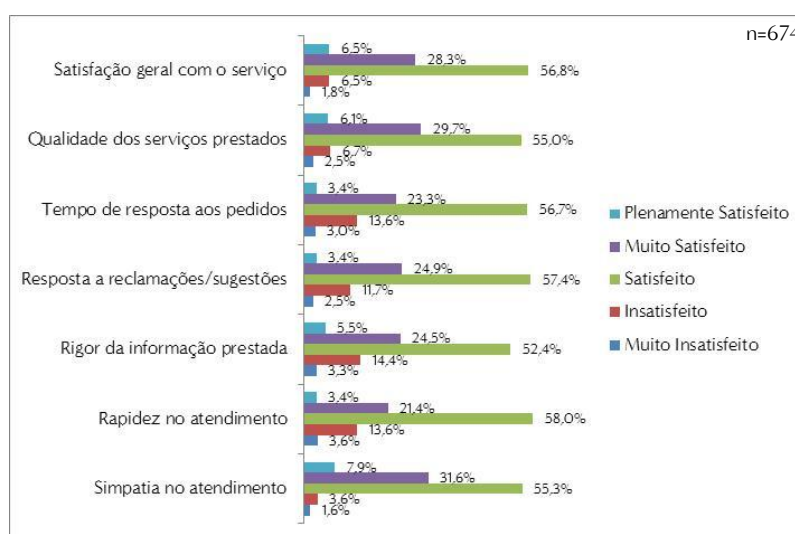
A ESTCB é a escola que apresenta resultados de satisfação (muito e plenamente satisfeitos) mais elevados. Nos níveis de satisfação mais elevados (muito e plenamente satisfeitos) verifica-se uma taxa de resposta de 53,5% na “simpatia no atendimento”, enquanto a taxa de insatisfação mais elevada se verifica na “rapidez no atendimento” (15,8%).

Gráfico 7 – Escola Superior de Tecnologia de Castelo Branco



Analisando todas as questões no conjunto das seis escolas do IPCB, verifica-se que a maioria dos inquiridos se encontra satisfeito relativamente a todas as questões colocadas. A “simpatia no atendimento” é a questão com maior incidência nos níveis de satisfação mais elevados (muito e plenamente satisfeitos), com 39,5%, enquanto o “rigor da informação prestada” é a questão com maior taxa de insatisfação (17,7%).

Gráfico 8 – IPCB (totalidade das escolas)



Análise de resultados por questão / escola

Gráfico 9 – Simpatia no atendimento por escola

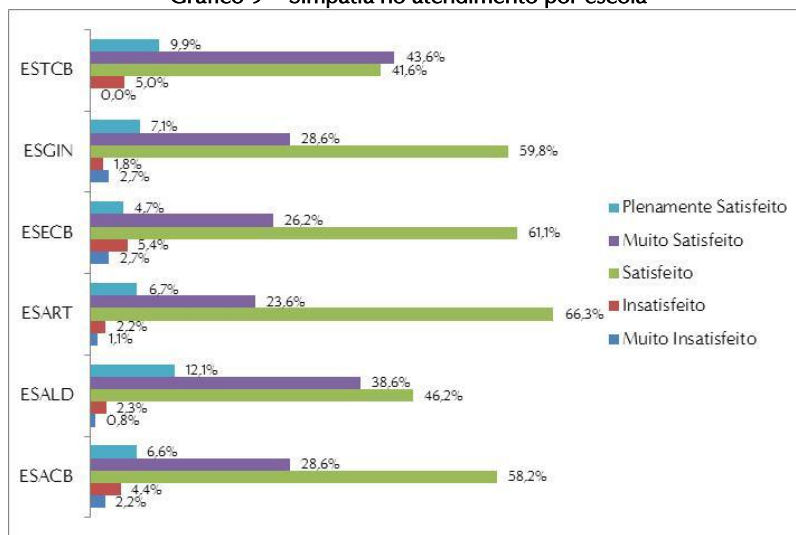


Gráfico 10 – Rapidez no atendimento por escola

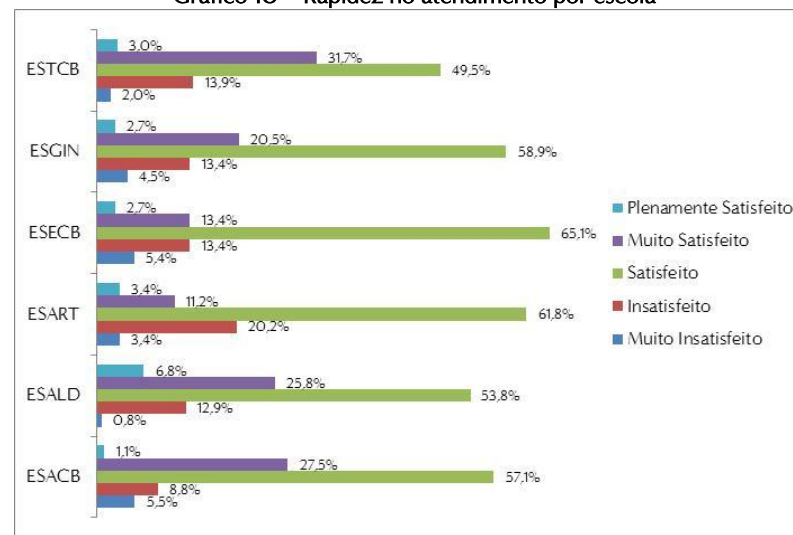


Gráfico 11 – Rigor da informação prestada por escola

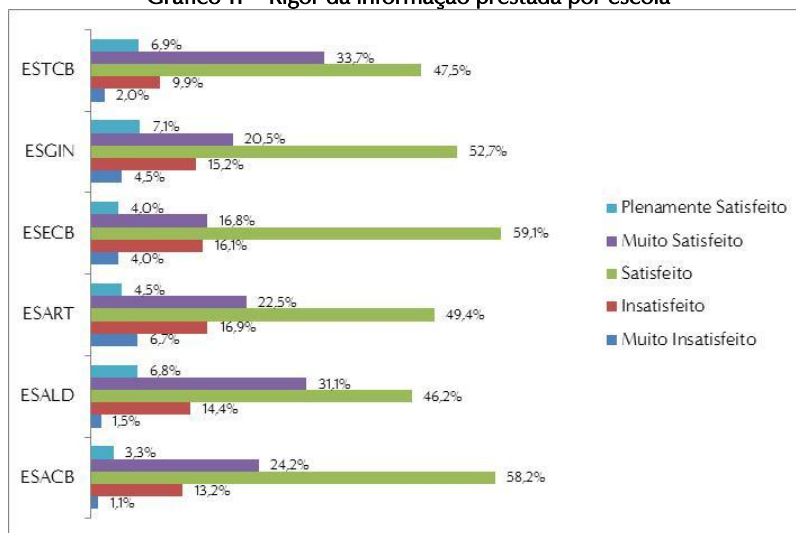


Gráfico 12 – Resposta a reclamações/sugestões por escola

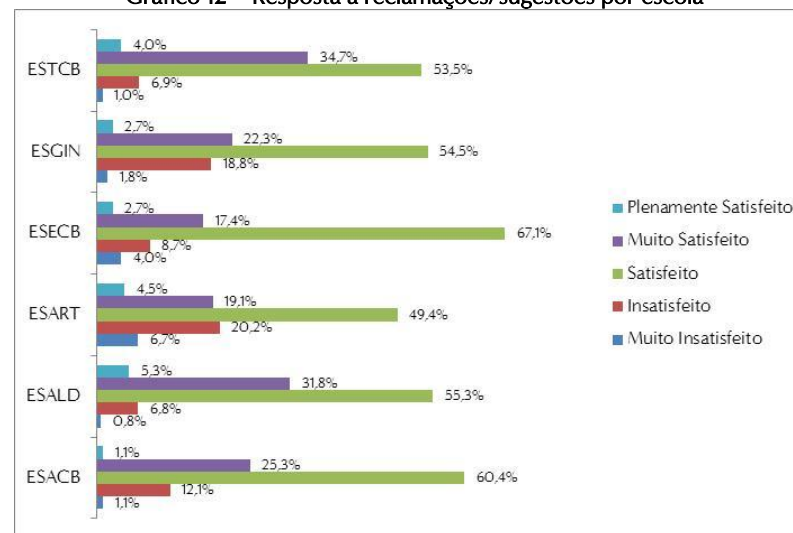


Gráfico 13 – Tempo de resposta aos pedidos por escola

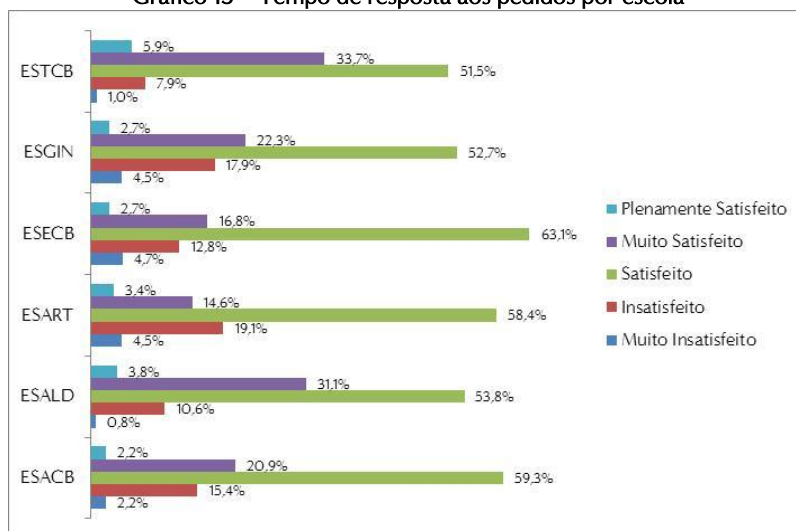


Gráfico 14 – Qualidade dos serviços prestados por escola

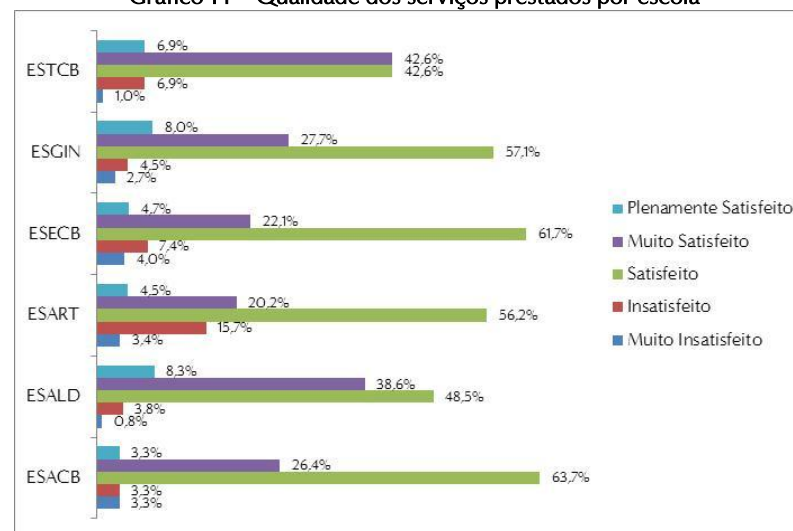
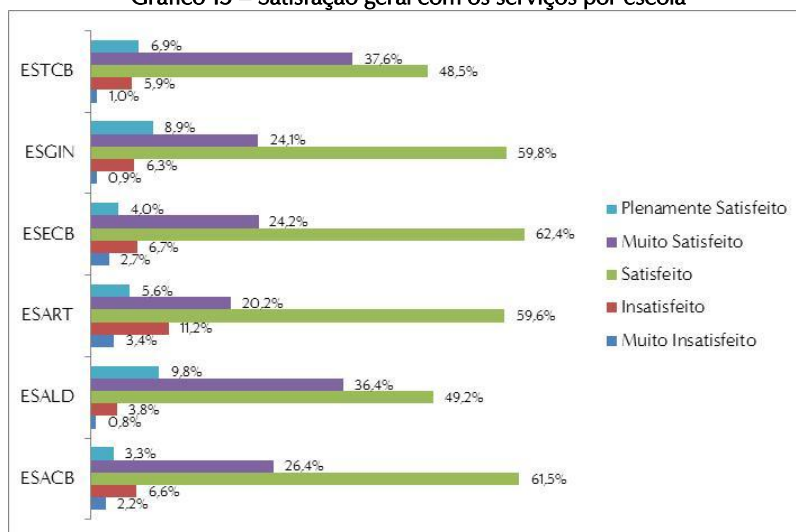


Gráfico 15 – Satisfação geral com os serviços por escola



Comentários/sugestões

Os comentários/sugestões abaixo apresentados são cópia integral do que os inquiridos colocaram no inquérito.

ESACB

- 1) Senhas de almoço de novo disponíveis à venda na escola.
- 2) Agradecia que se voltassem a vender senhas para as refeições nas escolas, pois no meu caso, como fiz um cartão de estudante não associado a conta bancária, das duas uma: ou pago mais ou incomodo metade das pessoas para me pagarem o almoço.
- 3) Pagar as propinas mensalmente e não em 3 vezes apenas.
- 4) Maior rapidez e maior informação sobre assuntos académicos como por exemplo épocas especiais de exames.

ESALD

- 1) Por os serviços académicos da ESALD na ESALD, cada vez que pretendemos de tratar de um assunto temos de nos deslocar a ESTCB.
- 2) Melhor organização no que toca ao despacho de documentos solicitados pelos alunos nomeadamente certificados, maior informação sobre o funcionamento da escola e politécnico (muitas vezes as administrativas não nos sabem responder às nossas perguntas), maior esclarecimento no caso da minha escola ainda ficamos mais prejudicados pela "centralização dos serviços".

ESART

- 1) Estou satisfeita relativamente com os serviços académicos da minha escola, não tenho nenhuma sugestão a relevar.
- 2) Sugiro que coloquem alguém na reprografia da ESART com mais mobilidade, rapidez de atendimento e que saiba o que os alunos pretendem, porque numa escola de artes como é possível ter um funcionário a trabalhar na reprografia que não sabe o que é uma folha A3, entre outras coisas.
- 3) A Escola Superior de Artes Aplicadas ter a sua própria secretaria na escola e não na Escola Superior Agrária, compreendo que seja mais fácil assim pelo facto de estar tudo junto mas os alunos têm que percorrer uma certa distância para tratar de assuntos relativos a sua escola e normalmente os alunos destas escola sendo eles estudantes de artes fazem-se acompanhar de vários materiais de transportar.

ESECB

- 1) No atendimento ao público tentar colocar pessoal com qualificação a nível profissional e social.
- 2) Mais pacientes com os alunos quando estes precisam de tirar duvidas necessárias.
- 3) No meu ponto de vista, os funcionários destacados para a prestação de serviços, aos alunos, nesta escola regem-se muito por opiniões próprias ao invés de fazerem o que lhes compete com informações rigorosas e concisas. O tempo para a prestação de serviços, por vezes simples, muitas das vezes também é extensivo de mais.
- 4) Deviam ser mais rigorosos relativamente às suas actividades e às informações que lhes são solicitadas.
- 5) Acho o tempo de resposta à candidatura às bolsas de estudo a demorar muito tempo.

ESGIN

- 1) Melhor informação, colaboração com a ESGIN, pessoal qualificado na residência relativamente as bolsas.
- 2) Mais formação para o atendimento ao público.
- 3) Visto o IPCB já ser uma entidade certificada devia uniformizar processos e informação prestada. O que acontece actualmente é o inverso, informação desactualizada, desconstrada da realidade ou inexistência de resposta. A razão porque existem serviços académicos são os alunos, estes devem ser tratados como "clientes" da instituição e não como um fardo difícil de aturar. Esta situação de desleixo deriva muito da falta de concorrência entre instituições devido à distância. Eu como aluno do curso de solicitadoria não pensava duas vezes em trocar de politécnico se existisse o curso numa instituição mais próxima. No entanto, e apesar desta análise critica, tenho esperança que as coisas melhorem.
- 4) De acordo com as expectativas criadas no apoio aos universitários, neste caso 1º ano, relativamente à residência e a informações importantes a ser comunicadas pela mesma entidade, tal não acontece devido à falta de gosto no trabalho por parte da funcionária responsável na residência de estudantes de Idanha-a-Nova. É de lamentar.
- 5) Na minha opinião acho que deveriam ser um bocado mais rápidos nos serviços prestados. Quanto ao atendimento até a data não tenho qualquer reclamação a fazer!
- 6) Tive alguns problemas com umas classificações no semestre passado, e mesmo após saber que as minhas notas já tinham sido aprovadas em conselho científico, estive dois meses à espera que fossem lançadas. Mas o grave nem foi isto, o grave foi que entrei várias vezes em contacto com a secretaria por telefone, e as repostas foram das mais variadas, sendo as mais graves as seguintes: "as suas notas ainda não foram a científico", quando eu sabia perfeitamente que as notas já estavam aprovadas. "Realmente as suas notas estão aqui, mas ainda não tivemos tempo para as lançar", sem comentários. Quando tentei confrontar os serviços de secretaria com a reposta

acima transcrita, voltaram a dizer-me: "não, não, as suas notas ainda não foram a científico". Eu sugiro para estes casos, um pouco mais de incentivo à produtividade! Lembrar os colaboradores da ESGIN de que o seu trabalho é realmente importante, e ainda assegurar uma formação contínua, assim como, uma boa comunicação entre colaboradores. Outro episódio menos feliz que me aconteceu, foi perderem o meu protocolo de estágio! Durante semanas, direcção da escola, coordenador de curso e orientador de estágio, andaram a passar as responsabilidades de uns para os outros, e pior do que isso, em conversas que tive com os vários implicados, todos eles me deram a entender a incompetência dos colegas, o que diga-se: é uma atitude muito triste, quando se fala em corpo docente. Não quero arranjar problemas, ao revelar estes acontecimentos, contudo, vejo na ESGIN uma grande falta de motivação no corpo docente e não docente e gostaria muito de ver essa questão ser melhorada!

- 7) A nossa escola está cada dia melhor, os funcionários são atenciosos e preocupam-se com cada aluno e presta um serviço de qualidade. Continue assim pois a mudança é visível e para melhor. Bom trabalho.

ESTCB

- 1) Informatizar os Serviços. Tudo on-line seria melhor. Continuação de bom trabalho.
- 2) Por várias vezes que me deram informações na Secretaria das quais não estavam correctas, daí a não estar muito satisfeito com o serviço prestado, nomeadamente nesse sítio.
- 3) Nos dias de inscrições para exames, pagamento de propinas, ou outros "dias de ponta", deveriam haver mais do que uma senhora a atender, pois muitos alunos perdem demasiado tempo à espera. E com isto melhorar-se-ia a qualidade de atendimento. Obrigada.
- 4) Nas alturas com maior afluência de alunos colocar mais funcionários à disposição.