



Relatório Final
de Avaliação da Satisfação dos Utentes

Gabinete de Formação, Cultura e Desporto - IPG

Gabinete de Avaliação e Qualidade

Setembro de 2012

**Relatório Final de Avaliação da Satisfação dos Utentes
do Gabinete de Formação, Cultura e Desporto - IPG**

Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ)
Instituto Politécnico da Guarda
Avenida Dr. Francisco Sá Carneiro, n.º 50
6300-559 GUARDA
Tel.: 271 220 111
Fax: 271 222 690
URL: www.ipg.pt

Setembro de 2012

ÍNDICE

ENQUADRAMENTO	1
1. METODOLOGIA	2
2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	3
2.1. Gabinete de Formação, Cultura e Desporto	3
2.2. Atividades e Eventos	7
2.3. Caracterização	12
ANEXO	15

ÍNDICE DE GRÁFICOS

• Gráfico 1 – Respostas à questão 1.1. <i>Tem conhecimento da existência do GFCD?</i>	3
• Gráfico 2 – Respostas à questão 1.1. <i>Tem conhecimento da existência do GFCD?</i> por perfil dos inquiridos	4
• Gráfico 3 – Respostas à questão 1.2. <i>De que forma teve conhecimento da existência do GFCD?</i>	4
• Gráfico 4 – Respostas à questão 1.3. <i>Conhece a localização das instalações do GFCD?</i>	5
• Gráfico 5 – Respostas à questão 1.4. <i>Conhece a página de Internet do GFCD?</i>	5
• Gráfico 6 – Respostas à questão 1.5. <i>Conhece a página do GFCD no facebook?</i>	5
• Gráfico 7 – Respostas à questão 1.6 – <i>Qual a avaliação que faz relativamente ao funcionamento GLOBAL do GFCD?</i>	6
• Gráfico 8 - Respostas à questão 1.6 – <i>Qual a avaliação que faz relativamente ao funcionamento GLOBAL do GFCD?</i> por perfil dos inquiridos	6
• Gráfico 9 – Respostas à questão 2.1 – <i>Tem conhecimento de atividades e eventos realizados pelo GFCD?</i>	7
• Gráfico 10 – Respostas à questão 2.2 – <i>Esse conhecimento é geralmente obtido através de: (...)</i>	8
• Gráfico 11 – Respostas à questão 2.3 – <i>Como avalia a qualidade da informação divulgada pelo GFCD sobre atividades e eventos?</i>	8
• Gráfico 12 – Respostas à questão 2.4 – <i>Como avalia os temas e conteúdos abordados?</i>	9
• Gráfico 13 – Respostas à questão 2.4 – <i>Como avalia os temas e conteúdos abordados?</i> por perfil dos inquiridos	9
• Gráfico 14 – Respostas à questão 2.5 – <i>Alguma vez participou em atividades ou eventos promovidos pelo GFCD?</i>	10
• Gráfico 15 – Respostas à questão 2.6 – <i>Com que frequência?</i>	10
• Gráfico 16 – Respostas à questão 2.7 – <i>Qual o nível de satisfação relativamente à organização e coordenação das atividades e eventos?</i>	11
• Gráfico 17 – Respostas à questão 2.8 - <i>Em termos GLOBAIS, qual o nível de satisfação relativamente aos serviços e atividades desenvolvidas pelo GFCD?</i>	11
• Gráfico 18 – Resposta à questão 3.1 - <i>Perfil</i>	12
• Gráfico 19 – Respostas à questão 3.1 – <i>Perfil por respostas afirmativas à questão 1.1 - Tem conhecimento da existência do GFCD?</i>	12
• Gráfico 20 – Respostas à questão 3.2 – <i>Sexo</i>	13
• Gráfico 21 – Respostas à questão 3.2 – <i>Sexo por respostas afirmativas à questão 1.1 - Tem conhecimento da existência do GFCD?</i>	13
• Gráfico 22 – Respostas à questão 3.3 – <i>Faixa etária</i>	14
• Gráfico 23 - Respostas à questão 3.3 – <i>Faixa etária por respostas afirmativas à questão 1.1 - Tem conhecimento da existência do GFCD?</i>	14

ENQUADRAMENTO

O presente relatório enquadra-se na procura constante do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) pela qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade do IPG e comunidade em geral. Neste sentido, com o intuito de avaliar a satisfação dos utentes do Gabinete de Formação, Cultura e Desporto (GFCD) relativamente aos serviços prestados, procedeu-se à realização de um inquérito por questionário para recolha de opiniões.

1. METODOLOGIA

O *Questionário para Avaliação da Satisfação dos Utentes do Gabinete de Formação, Cultura e Desporto (GFCD)* do IPG foi elaborado através da plataforma *Google Documents* e aplicado on-line junto dos utentes da comunidade do IPG (estudantes, docentes e funcionários) e utentes da comunidade em geral, com endereço de correio eletrónico conhecido e registado no respetivo serviço. Os questionários foram preenchidos de forma voluntária entre os dias 8 de junho e 4 de julho de 2012. No final do processo de recolha registou-se um total de 293 respostas.

O questionário é composto por 17 questões, agrupadas em 3 grupos distintos: *1. Sobre o Gabinete de Formação, Cultura e Desporto (GFCD); 2. Atividades e Eventos* e *3. Caracterização*. O objetivo principal é a recolha de opiniões relativamente à satisfação com os serviços prestados e a caracterização dos utentes do GFCD.

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

2.1. Gabinete de Formação, Cultura e Desporto

O primeiro grupo de questões, intitulado *Sobre o Gabinete de Formação, Cultura e Desporto (GFCD)*, incidu no próprio serviço como estrutura do IPG e tinha como objetivo aferir o conhecimento da existência do GFCD por parte da comunidade. Sendo esta condição verdadeira, procurou-se apurar se a localização das instalações é conhecida pelos inquiridos, assim como as páginas de internet e *facebook*, e, por fim, recolher opiniões relativamente à satisfação com o funcionamento global do GFCD. Por outro lado, não se verificando a condição de conhecer a existência do GFCD, procurou-se obter a caracterização desses mesmos inquiridos sendo, para o efeito, direcionados para o grupo 3. *Caracterização*). A questão 1.1. *Tem conhecimento da existência do GFCD?* assume-se, por isso, como uma questão chave para o desenrolar de todo o questionário, razão pela qual foi introduzida como de resposta obrigatória.

Assim, os resultados globais obtidos na primeira questão permitem constatar que 47% dos inquiridos têm conhecimento da existência do GFCD, enquanto 53% responde negativamente à questão colocada (gráfico 1).

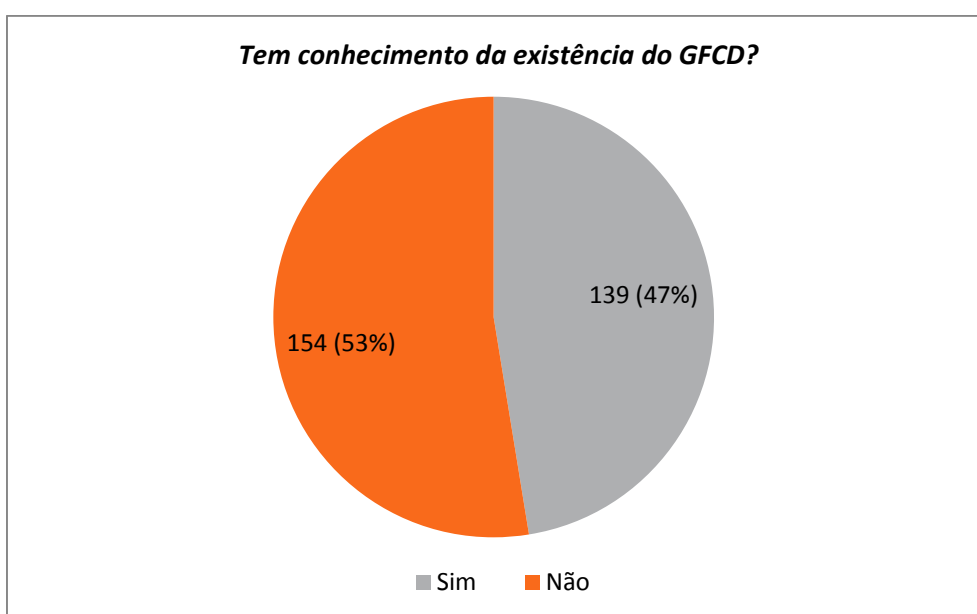


Gráfico 1 – Respostas à questão 1.1. *Tem conhecimento da existência do GFCD?*

Analisando as respostas globais obtidas em função do perfil dos inquiridos, o gráfico 2 mostra que o desconhecimento da existência do GFCD é mais acentuado junto dos inquiridos com o perfil *Estudantes* (69%). No caso dos restantes perfis – *Funcionário*, *Docente* e *Externo ao IPG*, a existência do GFCD é do conhecimento da maioria dos inquiridos.

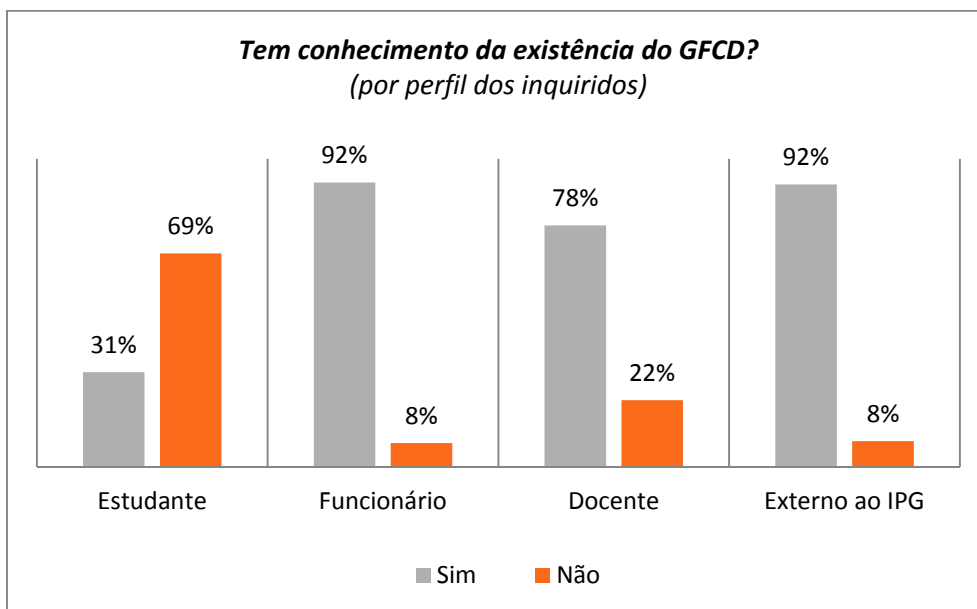


Gráfico 2 – Respostas à questão 1.1. *Tem conhecimento da existência do GFCD?* por perfil dos inquiridos

Relativamente à forma como os inquiridos obtiveram conhecimento da existência do GFCD, 62% indica a opção *Atividades e eventos realizados*, 21% o *Portal do IPG* e 13% os *Contactos pessoais* (gráfico 3).

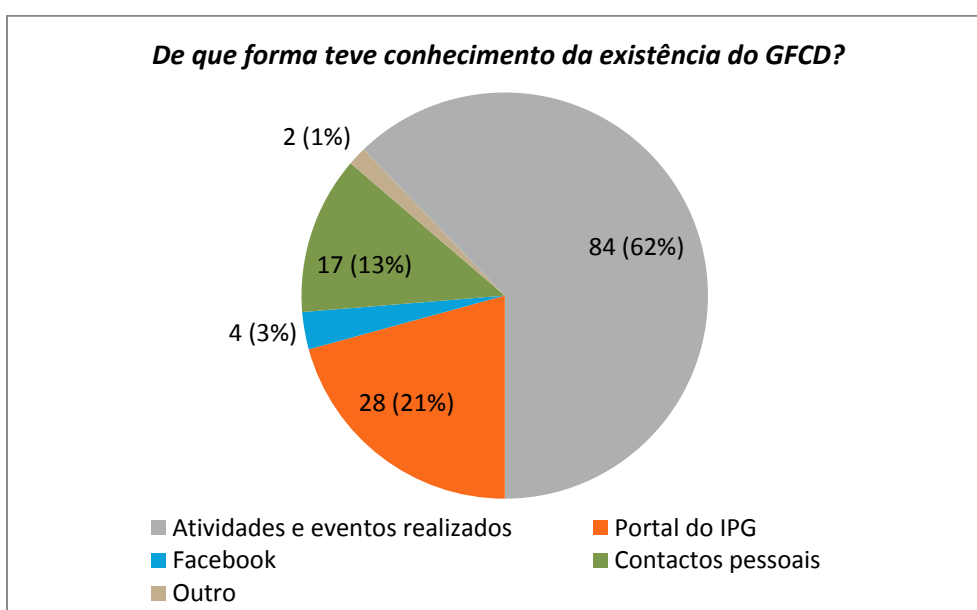


Gráfico 3 – Respostas à questão 1.2. *De que forma teve conhecimento da existência do GFCD?*

As instalações do GFCD, por sua vez, são conhecidas por 71% destes inquiridos e desconhecidas em 29% dos casos (gráfico 4).

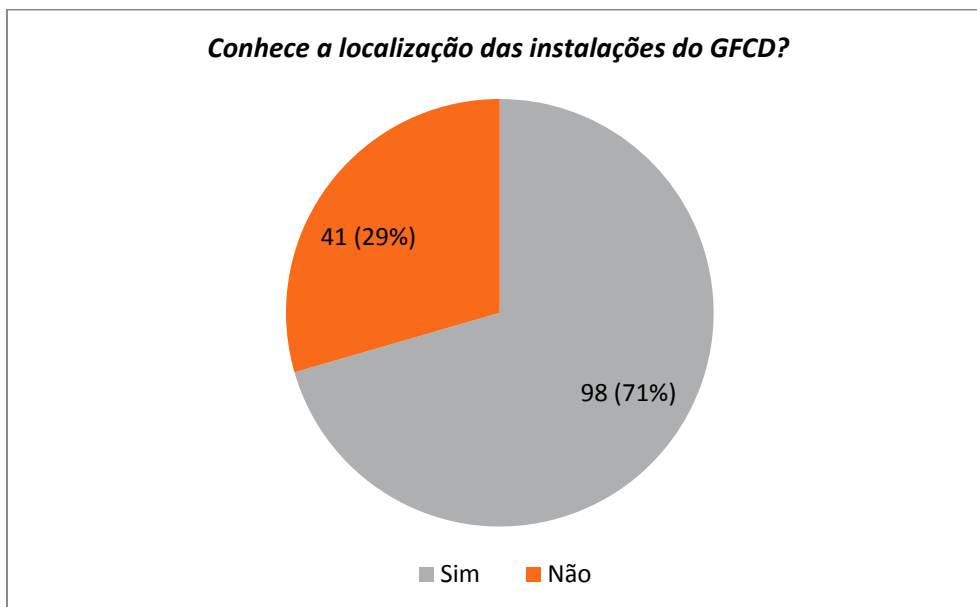


Gráfico 4 – Respostas à questão 1.3. *Conhece a localização das instalações do GFCD?*

Quanto às páginas de internet e facebook, a página de internet do GFCD é mais conhecida do que a página no facebook registando, respetivamente, 56% e 32% de respostas afirmativas às questões 1.4. *Conhece a página de Internet do GFCD?* e 1.5. *Conhece a página do GFCD no facebook?* (gráfico 5 e gráfico 6).

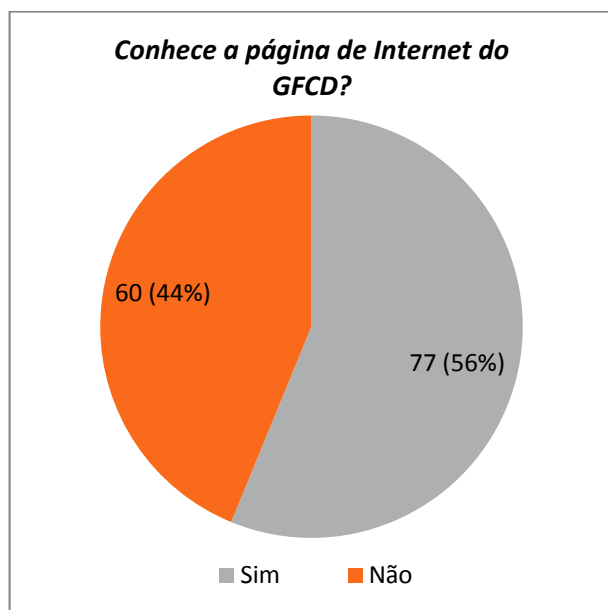


Gráfico 5 – Respostas à questão 1.4. *Conhece a página de Internet do GFCD?*



Gráfico 6 – Respostas à questão 1.5. *Conhece a página do GFCD no facebook?*

A finalizar a primeira parte do questionário, e no que toca ao funcionamento global do GFCD, os resultados indicam que, dos inquiridos que conhecem o GFCD, 58% atribui a classificação de *Boa*, 24% de *Muito Boa* e 16% de *Razoável* (gráfico 7).

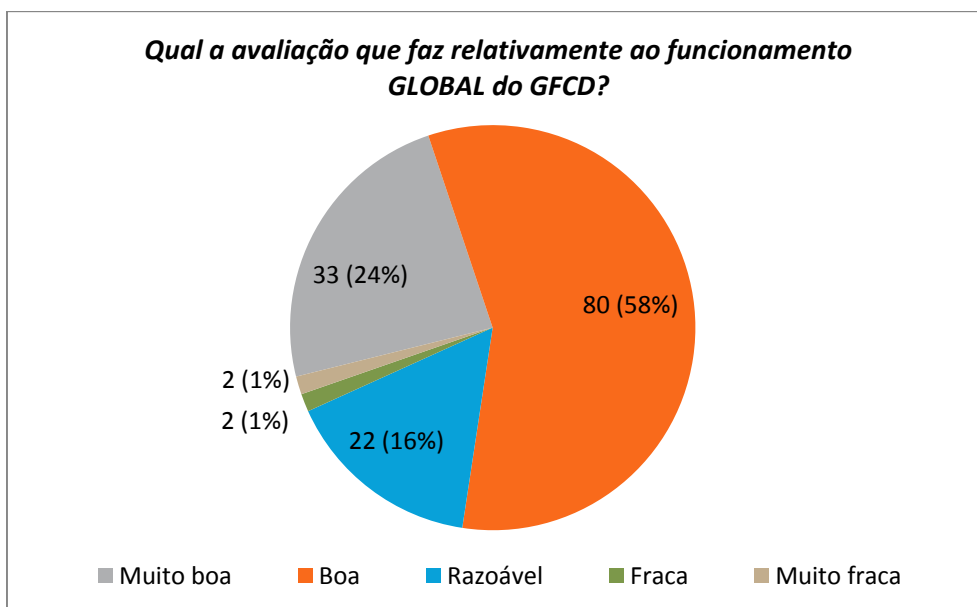


Gráfico 7 – Respostas à questão 1.6 – *Qual a avaliação que faz relativamente ao funcionamento GLOBAL do GFCD?*

Em termos de perfil dos inquiridos, a avaliação é em geral positiva, à exceção do perfil Estudante que regista 3% de respostas na opção *Fraca* e 3% na opção *Muito fraca* (gráfico 8).

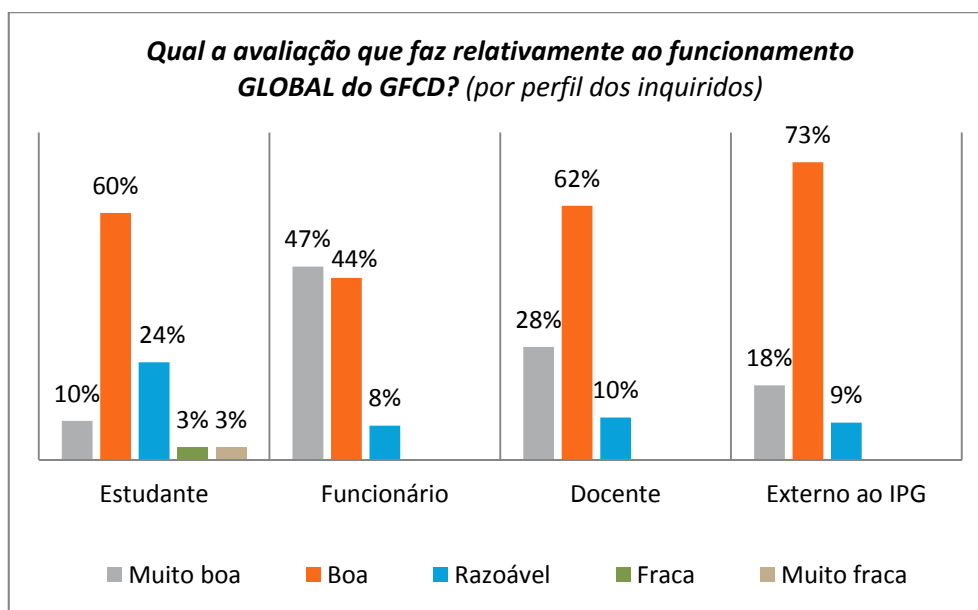


Gráfico 8 - Respostas à questão 1.6 – *Qual a avaliação que faz relativamente ao funcionamento GLOBAL do GFCD?* por perfil dos inquiridos

2.2. Atividades e Eventos

O segundo grupo de questões, denominado *Atividades e Eventos*, tinha como objetivo recolher a opinião dos utentes que, conhecendo o serviço, têm também conhecimento de atividades e eventos realizados pelo GFCD.

Tal como no grupo anterior, a primeira questão – 2.1. *Tem conhecimento de atividades e eventos realizados pelo GFCD?* desempenha um papel chave, na medida em que determina a resposta, ou não, às questões subsequentes. Assim, não existindo conhecimento de atividades e eventos realizados pelo GFCD, os inquiridos foram direcionados para o último grupo – 3. *Caracterização*. Existindo, por outro lado, esse conhecimento, pretendeu-se apurar a forma como o mesmo é, geralmente, obtido e avaliar a perceção dos utentes relativamente à qualidade da informação divulgada e ao interesse dos temas e conteúdos abordados.

Procurou-se ainda determinar o nível de participação dos utentes em atividades e eventos promovidos pelo GFCD e, para os inquiridos já participantes, aferir a frequência de participação, a satisfação relativamente à organização e coordenação de atividades e eventos e, por último, a satisfação global com os serviços prestados e atividades desenvolvidas pelo GFCD.

Desta forma, 92% dos inquiridos que conhecem o GFCD têm também conhecimento de atividades e eventos realizados pelo serviço (gráfico 9).

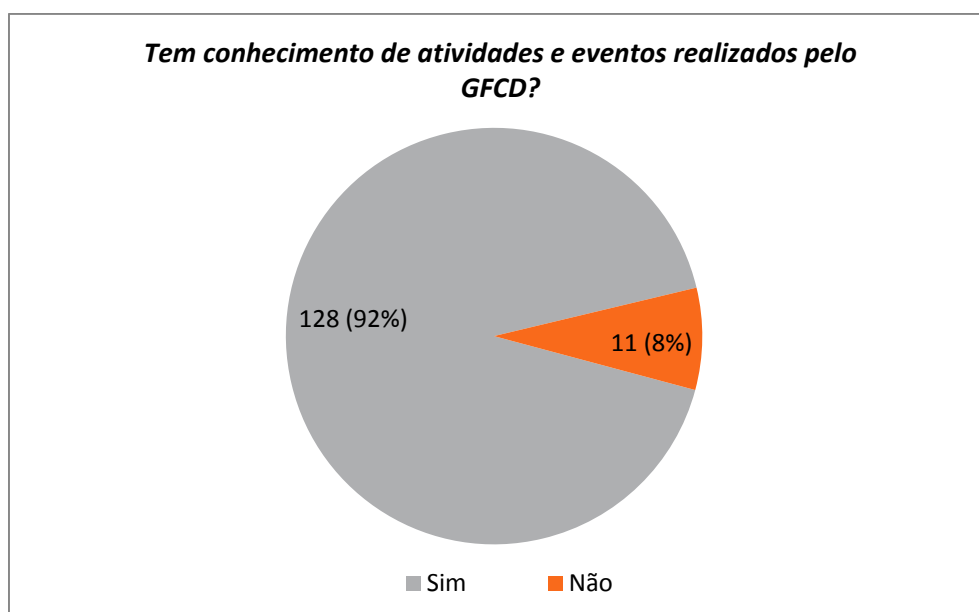


Gráfico 9 – Respostas à questão 2.1 – *Tem conhecimento de atividades e eventos realizados pelo GFCD?*

Quanto à forma como esse conhecimento é geralmente obtido, 30% dos inquiridos assinala o *E-mail*, 23% os *Cartazes e pósteres divulgados*, 20% a *Página do IPG*, 17% os *Contactos pessoais* e 10% o *Facebook* (gráfico 10).

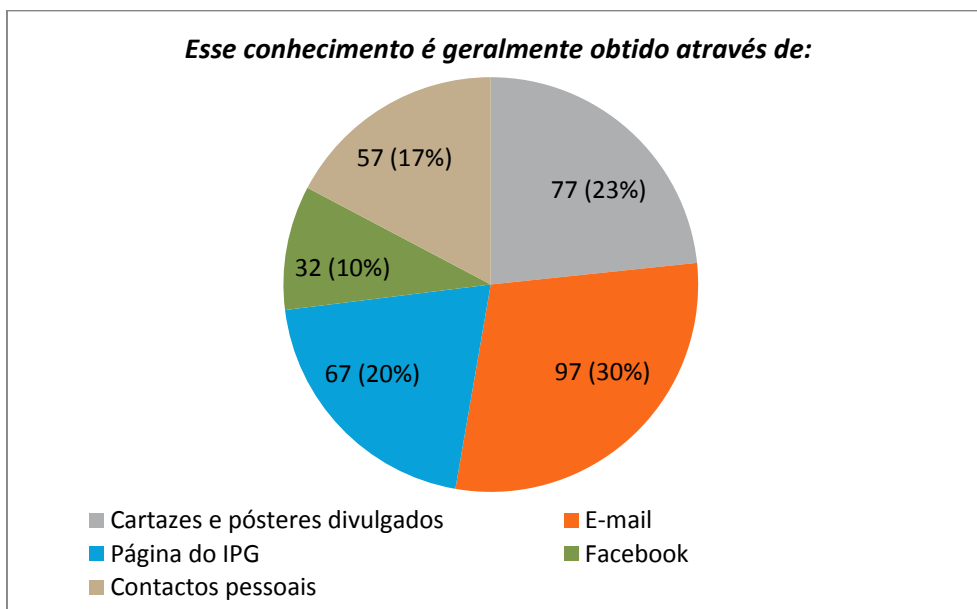


Gráfico 10 – Respostas à questão 2.2 – *Esse conhecimento é geralmente obtido através de: (...)*

Sobre a qualidade da informação divulgada pelo GFCD sobre atividades e eventos, 59% dos inquiridos classificam-na como *Boa* enquanto 22% atribuem a classificação de *Muito boa* e 16% a de *Razoável* (gráfico 11).

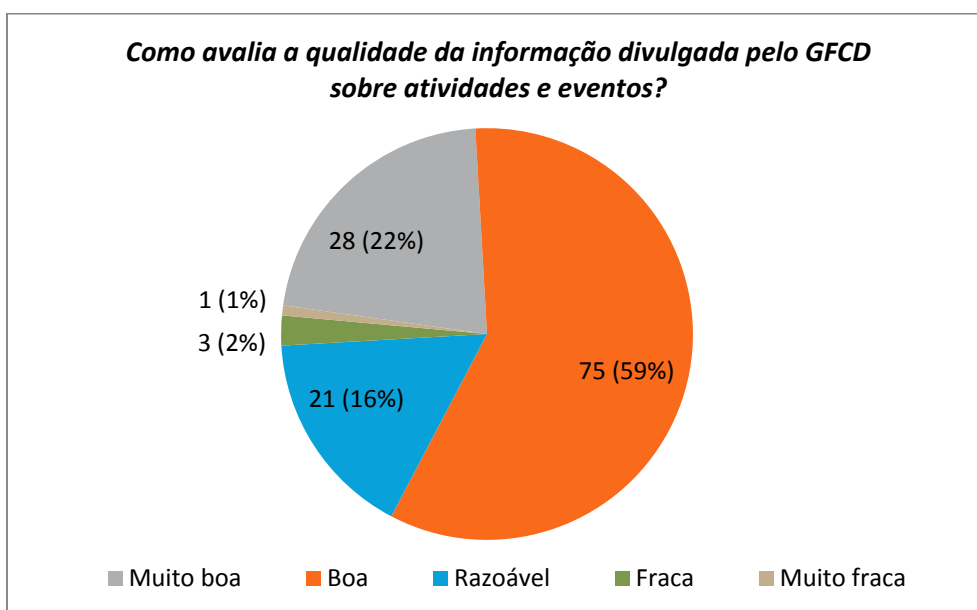


Gráfico 11 – Respostas à questão 2.3 – *Como avalia a qualidade da informação divulgada pelo GFCD sobre atividades e eventos?*

No que concerne ao interesse dos temas e conteúdos abordados das atividades e eventos realizados, os resultados indicam que 49% dos inquiridos consideram-nos *Bastantes interessantes*, enquanto 38% consideram-nos *Interessantes* (gráfico 12).

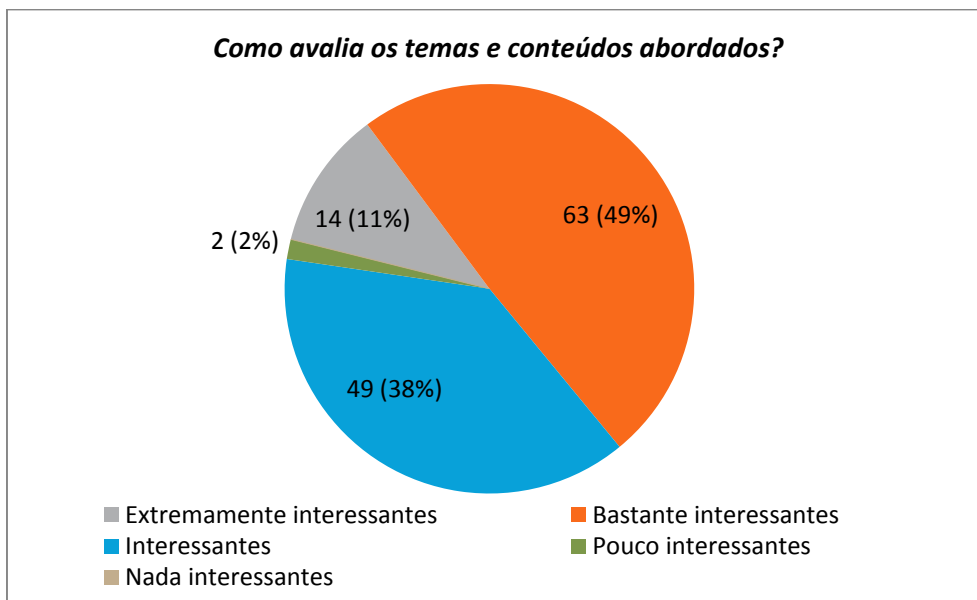


Gráfico 12 – Respostas à questão 2.4 – *Como avalia os temas e conteúdos abordados?*

Relativamente à análise por perfil dos inquiridos, verifica-se que, na sua maioria, os *Funcionários* e *Docentes* que conhecem as atividades e eventos realizados pelo GFCD avaliam os temas e conteúdos abordados como *Bastante interessantes* (64% e 62%, respetivamente). Salienta-se também que 4% dos *Estudantes* assinalam a opção *Pouco interessantes* como resposta à questão.

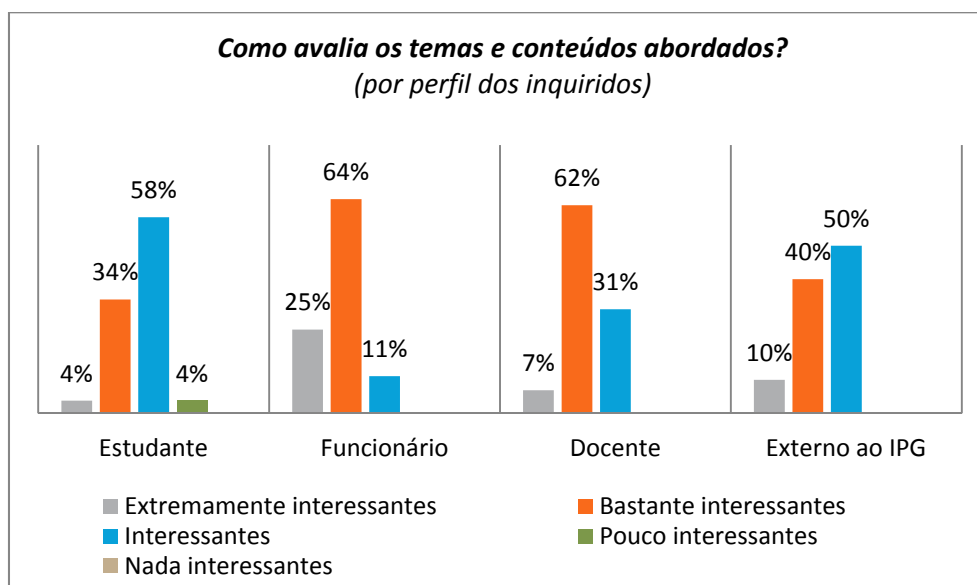


Gráfico 13 – Respostas à questão 2.4 – *Como avalia os temas e conteúdos abordados?* por perfil dos inquiridos

Os resultados permitem ainda concluir que 57% destes inquiridos afirmam ter já participado em atividades e eventos promovidos pelo GFCD (gráfico 14).

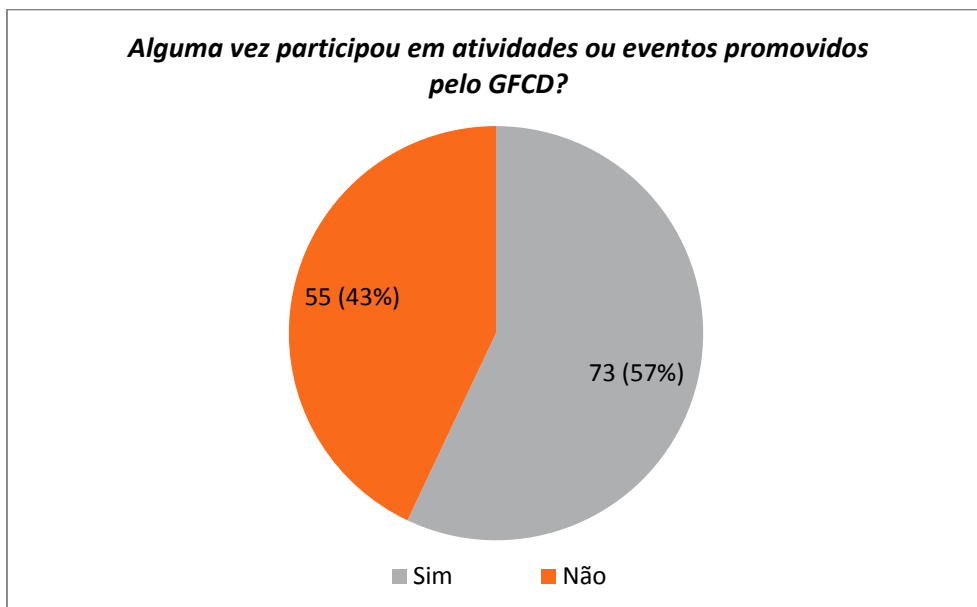


Gráfico 14 – Respostas à questão 2.5 – *Alguma vez participou em atividades ou eventos promovidos pelo GFCD?*

Destes inquiridos que afirmam ter já participado em atividades e eventos, 49% indica ter participado *Entre 2 a 3 vezes*, 21% *Mais de 6 vezes*, 19% *1 vez* e 11% *Entre 4 a 5 vezes* (gráfico 15).

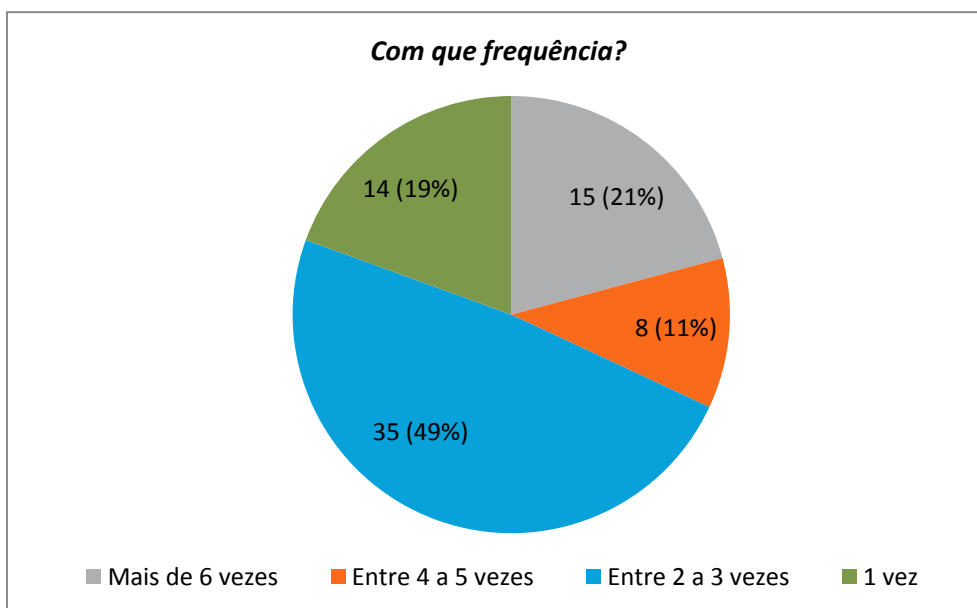


Gráfico 15 – Respostas à questão 2.6 – *Com que frequência?*

Quanto à organização e coordenação das atividades e eventos, 70% dos inquiridos manifestam um *Elevado* nível de satisfação (gráfico 16).

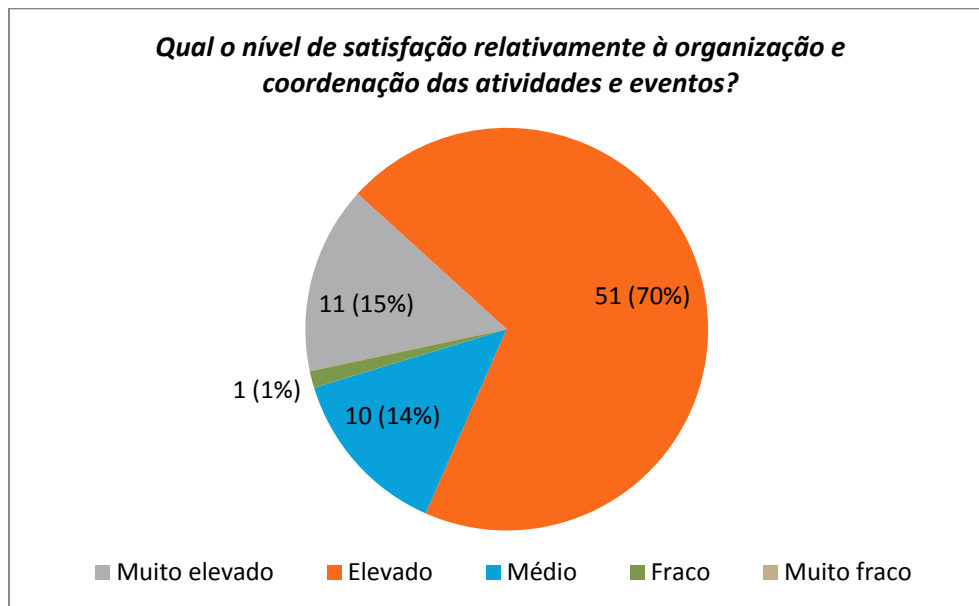


Gráfico 16 – Respostas à questão 2.7 – *Qual o nível de satisfação relativamente à organização e coordenação das atividades e eventos?*

Por último, o nível de satisfação global destes utentes relativamente aos serviços prestados e atividades desenvolvidas pelo GFCD surge como *Elevado* em 63% dos casos (gráfico 17).

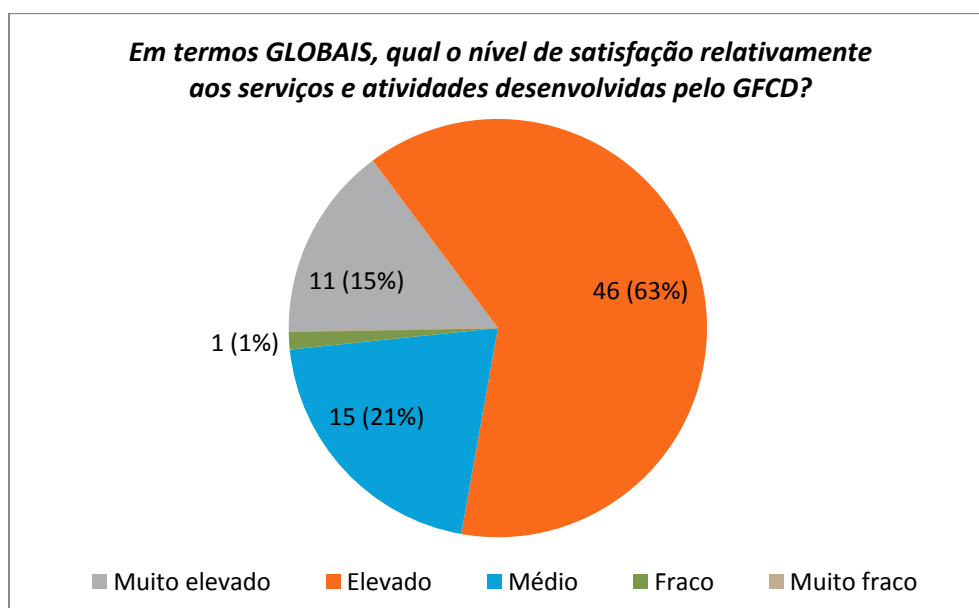


Gráfico 17 – Respostas à questão 2.8 - *Em termos GLOBAIS, qual o nível de satisfação relativamente aos serviços e atividades desenvolvidas pelo GFCD?*

2.3. Caracterização

O terceiro e último grupo do questionário tinha como objetivo caracterizar os inquiridos em termos de perfil, sexo e idade. Desta forma, é possível concluir que 70% dos inquiridos que responderam a este questionário são *Estudantes*. Os *Funcionários* e *Docentes* do IPG representam, cada um, 13% do total dos inquiridos sendo *Externos ao IPG* apenas 4% dos casos (gráfico 18).

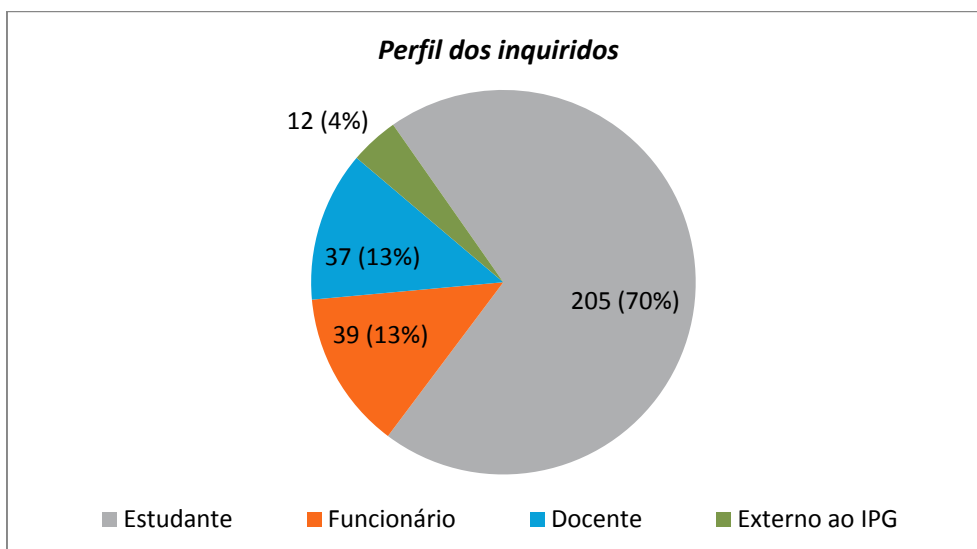


Gráfico 18 – Resposta à questão 3.1 - *Perfil*

No caso concreto dos inquiridos que afirmam conhecer o GFCD, verifica-se que 45% dos casos tem o perfil de *Estudantes*, 26% de *Funcionários*, 21% de *Docentes* e 8% de *Externos ao IPG* (gráfico 19).

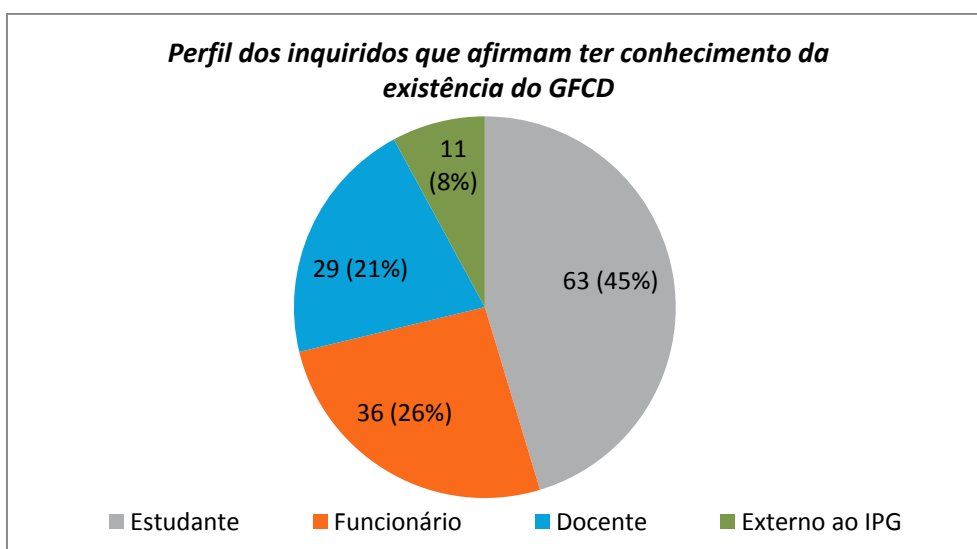


Gráfico 19 – Respostas à questão 3.1 – *Perfil* por respostas afirmativas à questão 1.1 - *Tem conhecimento da existência do GFCD?*

Constata-se ainda que mais de metade dos inquiridos que responderam ao questionário são do sexo *Feminino* (57%) e, por conseguinte, 43% são do sexo *Masculino* (gráfico 20).

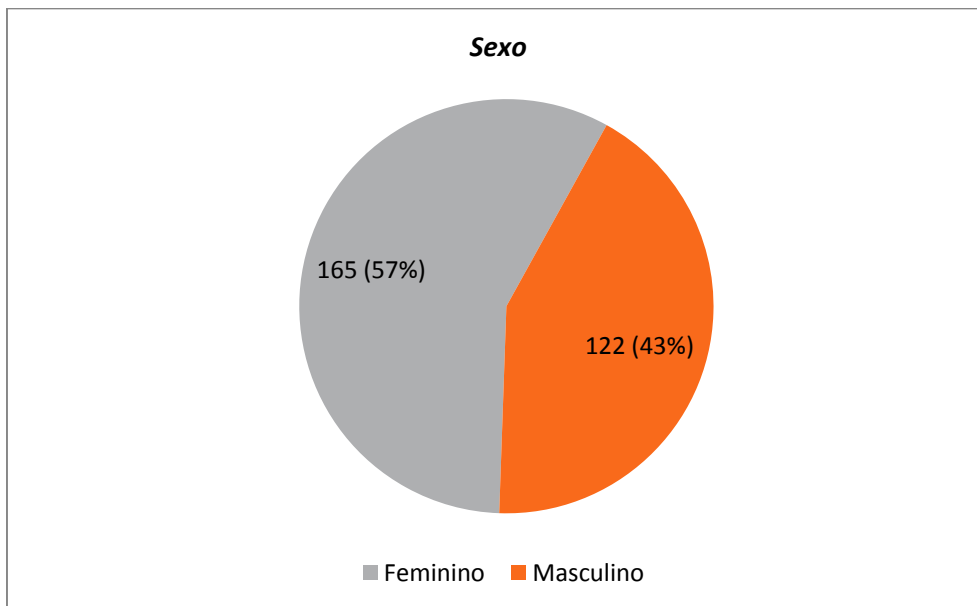


Gráfico 20 – Respostas à questão 3.2 – Sexo

Na perspetiva dos inquiridos que responderam afirmativamente à questão *1.1.Tem conhecimento da existência do GFCD?*, o sexo feminino mantém a superioridade com 55% do total das respostas (gráfico 21).

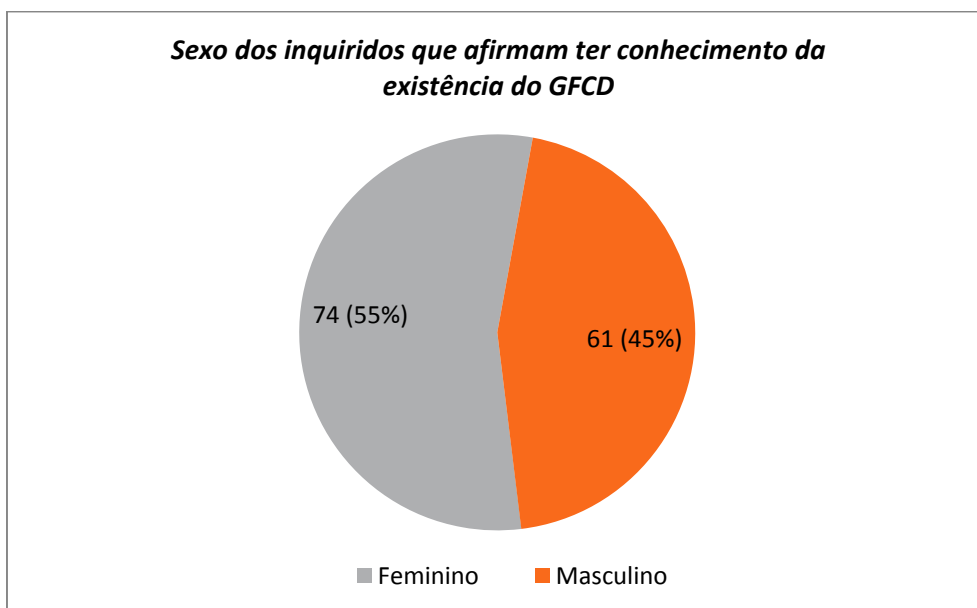


Gráfico 21 – Respostas à questão 3.2 – Sexo por respostas afirmativas à questão 1.1 -Tem conhecimento da existência do GFCD?

Já no que concerne à idade dos inquiridos, 51% dos inquiridos tem *Menos de 30 anos*, enquanto 25% situa-se na faixa etária *Entre os 40 e os 49 anos*, 17% na faixa *Entre os 30 e os 39 anos*, 6% na faixa *Entre os 50 e os 59 anos* e apenas 1% na faixa *Igual ou superior aos 60 anos* (gráfico 22).

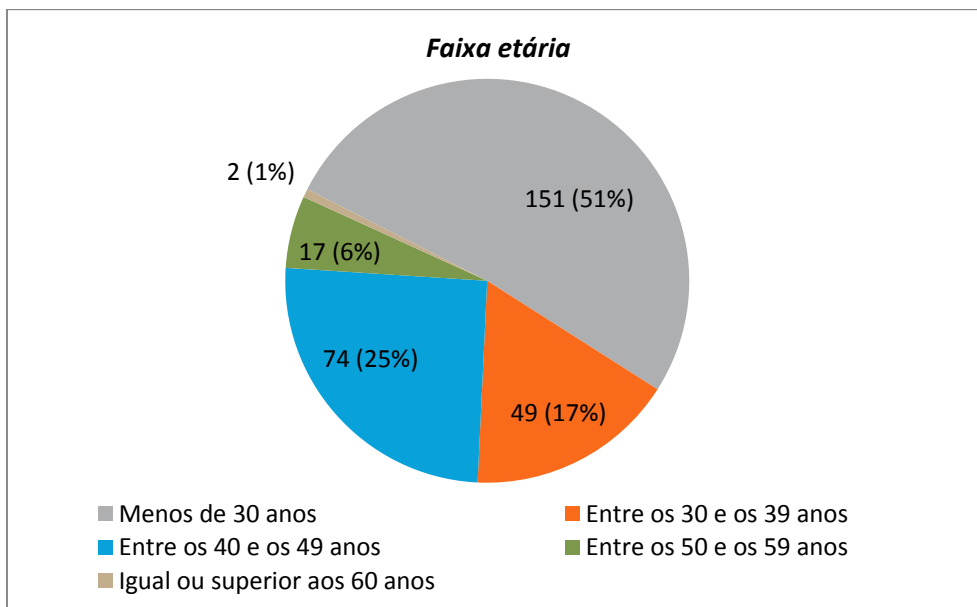


Gráfico 22 – Respostas à questão 3.3 – Faixa etária

Relativamente aos inquiridos que afirmam conhecer o GFCD, conclui-se que 37% encontra-se *Entre os 40 e os 49 anos*, 35% na faixa etária *Menos de 30 anos*, 16% na faixa *Entre os 30 e os 39 anos*, 11% na faixa *Entre os 50 e os 59 anos* e 1% na faixa *Igual ou superior aos 60 anos* (gráfico 23).

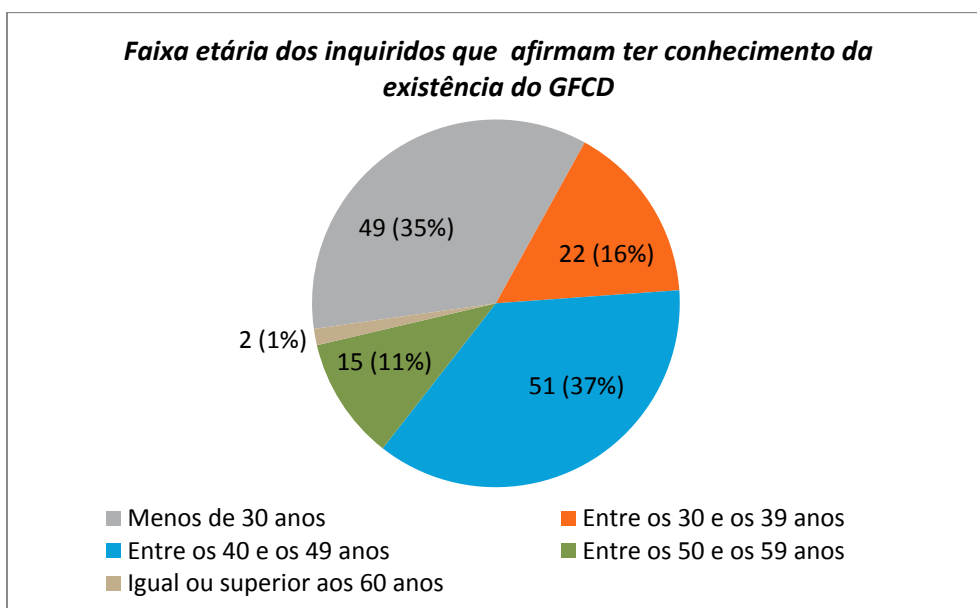


Gráfico 23 - Respostas à questão 3.3 – Faixa etária por respostas afirmativas à questão 1.1 - Tem conhecimento da existência do GFCD?

ANEXO

Inquérito por Questionário para
Avaliação da Satisfação dos Utentes
do *Gabinete de Formação, Cultura e Desporto (GFCD)* do IPG

Questionário para Avaliação da Satisfação dos Utentes do Gabinete de Formação, Cultura e Desporto (GFCD) do IPG

A sua opinião conta e é importante para a melhoria contínua dos serviços do IPG. Por isso, agradecemos o tempo que possa dedicar ao preenchimento deste questionário. Garantimos o anonimato e confidencialidade de todas as respostas.

1. SOBRE O GABINETE DE FORMAÇÃO, CULTURA E DESPORTO (GFCD):

1.1. Tem conhecimento da existência do GFCD? *

- Sim
 Não

Página 2

Após a página 1 [Continuar para a página seguinte](#)

Nota: As seleções "Ir para página" irão anular esta navegação. [Saiba mais.](#)

1.2. De que forma teve conhecimento da existência do GFCD?

- Atividades e eventos realizados
 Portal do IPG
 Facebook
 Contactos pessoais
 Outro:

1.3. Conhece a localização das instalações do GFCD? *

- Sim
 Não

1.4. Conhece a página de internet do GFCD?

- Sim
 Não

1.5. Conhece a página do GFCD no Facebook?

- Sim
 Não

1.6. Qual a avaliação que faz relativamente ao funcionamento GLOBAL do GFCD? *

- Muito boa
 Boa
 Razoável
 Fraca
 Muito fraca

2. ATIVIDADES E EVENTOS

2.1. Tem conhecimento de atividades e eventos realizados pelo GFCD?

- Sim
 Não

Página 3

Após a página 2 [Continuar para a página seguinte](#)

Nota: As seleções "Ir para página" irão anular esta navegação. [Saiba mais.](#)

2.2. Esse conhecimento é geralmente obtido através de:

	Sim	Não
Cartazes e pôsteres divulgados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página do IPG	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contactos pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3. Como avalia a qualidade da informação divulgada pelo GFCD sobre atividades e eventos? *

- Muito boa
- Boa
- Razoável
- Fraca
- Muito fraca

2.4. Como avalia os temas e conteúdos abordados? *

(considere uma escala em que 1=Nada interessante e 5=Muito interessante)

- Extremamente interessantes
- Bastante interessantes
- Interessantes
- Pouco interessantes
- Nada interessantes

2.5. Alguma vez participou em atividades ou eventos promovidos pelo GFCD?

- Sim
- Não

Página 4

Após a página 3

Nota: As seleções "Ir para página" irão anular esta navegação. [Saiba mais.](#)

2.6. Com que frequência?

- Mais de 6 vezes
- Entre 4 a 5 vezes
- Entre 2 a 3 vezes
- 1 vez

2.7. Qual o nível de satisfação relativamente à organização e coordenação das atividades e eventos? *

- Muito elevado
- Elevado
- Médio
- Fraco
- Muito fraco

2.8. Em termos GLOBAIS, qual o nível de satisfação relativamente aos serviços e atividades desenvolvidas pelo GFCD? *

- Muito elevado
- Elevado
- Médio
- Fraco
- Muito fraco

Página 5

Após a página 4

3. CARACTERIZAÇÃO

3.1. Perfil *

- Estudante
- Funcionário
- Docente
- Externo ao IPG

3.2. Sexo

- Masculino
- Feminino

3.3. Faixa etária

- Menos de 30 anos
- Entre os 30 e os 39 anos
- Entre os 40 e os 49 anos
- Entre os 50 e os 59 anos
- Igual ou superior aos 60 anos