



Os Serviços de Acção Social do IPCB: Grau de Satisfação e Abertura para uma Formação Superior

Ana Rita Garcia*, Sara Morgado Nunes* e Patrícia Mendonça**

Resumo

Nos últimos anos, tem-se assistido a um alargamento muito significativo do acesso ao Ensino Superior, resultante do reconhecimento da sua importância para o desenvolvimento de qualquer Sociedade. As portas do Ensino Superior estão hoje abertas a todos. Neste contexto, os Serviços de Acção Social assumem uma importância crescente, cuja acção se estende muito além da possibilidade de acesso a todos os jovens que, independentemente da condição socioeconómica, pretendam ingressar no Ensino Superior. Os Serviços de Acção de Social trabalham no sentido de fomentar a melhoria da qualidade de vida e condições de trabalho do estudante, prestando serviços e concedendo apoios em diversos âmbitos.

O Instituto Politécnico de Castelo Branco conta actualmente com 4643 alunos, dos quais 1535 são beneficiários directos dos Serviços de Acção Social. Numa instituição com esta dimensão torna-se, pois, pertinente avaliar a percepção e o grau de satisfação que tais alunos possuem relativamente aos Serviços de Acção Social. Neste trabalho apresentam-se os resultados de um questionário aplicado aos alunos bolsheiros do Instituto Politécnico de Castelo Branco em 2006/07 que visava a avaliação da expectativa e satisfação dos estudantes relativamente aos Serviços de Acção Social. Os resultados obtidos apontam para um grau de satisfação global bastante elevado.

* Escola Superior de Gestão, Instituto Politécnico de Castelo Branco.

** Serviços Centrais do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Abstract

In the last years, we observed a very significant enlargement on the access to the Higher Education, as result of recognizing its importance for the development of any Society. The doors of the Higher Education are open to everybody today. In this context, Social Services assume a growing importance, whose action extends besides the access possibility to all students that, independently of their social and economic condition, intend to attend Higher Education. The Social Services work in the sense of improving the quality of the life and students' work conditions, offering services and granting supports in several areas.

Instituto Politécnico de Castelo Branco has 4643 students, 1535 of which are direct beneficiaries of the Social Services. In an institution with this dimension, it becomes pertinent to evaluate the perception and the satisfaction degree that such students possess relatively to the Social Services. In this work we present the results of a questionnaire applied to the students who are supported with State scholarships of the Instituto Politécnico de Castelo Branco in 2006/07. The objective was to evaluate expectative and satisfaction of these students with Social Services. The obtained results show us high degree of global satisfaction.

1. Introdução

Portugal é um dos países da União Europeia (EU) com o menor número de licenciados *per capita*. Não chegam a 12% os que, com idades entre 25 e 64 anos, possuem um diploma de Ensino Superior (DGES/MCTES, 2005). Em comparação, a média da União Europeia (UE15), na mesma data, atinge os 22%. Num período mais recente, e contando com o alargamento a 27 estados-membros, têm patamares próximos de Portugal países como a Polónia, a República Checa e a Eslováquia; os restantes situam-se acima desse limiar; outros, como o Chipre, a Estónia e a Lituânia, excedem em grande medida, a média da formação da anterior UE (a 15 países), com 29%, 30% e 44%, respectivamente, de diplomados do Ensino Superior. Portugal mantém-se no fundo da lista. Só Malta tem um número de licenciados ligeiramente inferior ao do nosso país.

É certo que a partir de Abril de 1974, se registou um aumento significativo no acesso ao Ensino Superior. Não é, todavia, pacífica a aceitação deste alargamento; frequentemente, os *mass media* oferecem opiniões/visões que perpetuam uma ideia, com raízes no Estado Novo, de discordância face ao facto de, afirmam, “todos quererem ser doutores”. Tendencialmente, porém, a importância do Ensino Superior é reconhecida; a maioria dos governos aceita que o desenvolvimento dos países decorre da criação de uma “massa crítica” que aumente a produtividade do trabalho, conduza ao crescimento económico, a longo prazo (King, 1995) que, em suma, crie competências capazes de responder aos desafios do mundo moderno (Tunnermann, 1996).

O Ensino Superior, para além de preservar o tesouro do pensamento da Humanidade, através dos tempos, encoraja a investigação, implementa o saber, o progresso da ciência.

Presumivelmente o abandono de princípios essenciais, como os que enunciámos, gerará a falta de crença neste sector de ensino porque, nunca como agora, o dinamismo do meio envolvente exige respostas tão rigorosas e rápidas (Coccarri & Javalgi, 1995).

Na verdade, no último quartel do século XX, o Ensino Superior, a nível mundial, viu-se confrontado, segundo Tunnermann (1996) com: a) uma expansão quantitativa: o número de alunos cresceu; b) a diferenciação das estruturas das instituições: surgiram diferentes currículos e formas de ensino diversas, a que subjazia a necessidade de fornecer formação em novos campos tecnológicos e profissionais decorrentes da evolução do saber, da globalização, e simultaneamente da regionalização das economias; c) o aumento das restrições financeiras.

Em Portugal, não foi diferente; a distribuição das instituições de Ensino Superior Público, Particular e Cooperativo tem a seguinte forma:

“No ensino público existem 15 instituições de ensino universitário com 53 unidades orgânicas, 15 instituições de ensino politécnico com 99 unidades orgânicas e 6 instituições de ensino militar e policial. No ensino não público existem 14 universidades de ensino particular e cooperativo e a Universidade Católica Portuguesa, esta última com 26 unidades orgânicas. O sector não público engloba ainda 108 estabelecimentos particulares ou cooperativos de ensino universitário, politécnico ou misto. Refira-se que as instituições militares e policiais, assim como outras instituições de ensino politécnico, são objecto de dupla tutela, isto é, dependem do MCIES e de outro Ministério” (Observatório do Ensino Superior, 2004: 6)¹.

A abertura de instituições privadas reflectiu-se, obviamente, na possibilidade de escolhas, oferecendo um leque mais alargado de cursos; conseqüentemente, afectou as hipóteses de selecção (Artal & Criado, 1996).

Estudantes e famílias decidem, em função de questões económicas, profissionais, e analisam, tão rigorosamente quanto possível, as propostas das instituições concorrentes no mercado (Tonks & Farr, 1995). A oportunidade de emprego, uma formação de melhor qualidade, a imagem da instituição, o *numerus clausus* são elementos que interferem na opção do estudante relativamente à escola que vai frequentar.

Em Portugal, de acordo com o relatório Eurostat (2002), o número de alunos inscritos cresceu. Assim, enquanto no continente europeu, entre 1975 e 2000, o número de inscrições duplicou, em Portugal quase quintuplicou.

O crescimento manteve-se ao longo da década de 1993 a 2003; o aumento do número de vagas no Ensino Público foi de 4,8%; o Ensino Não Público situou-se nos 1,3% (portanto, o acréscimo foi pouco expressivo).

Os diplomados no Ensino Superior (bacharelato, licenciatura, especialização de pós-licenciatura e mestrado) aumentaram 107,5%, entre 1993/94 e 2002/03; no Ensino Superior Público esta percentagem corresponde a um acréscimo de 119,2% (de 20 834 para 45 667 diplomados); no Ensino Não Público o aumento situou-se nos 86,6% (subiu de 11 788 para 21 996). É a partir do

¹ Estes dados incluem as Universidade Independente e Internacional, às quais foi retirado o reconhecimento de interesse público pelo Ministério da Ciência Tecnologia e Ensino Superior, no ano lectivo 2007/2008.

ano lectivo 2000/2001 que a diferença entre o número de diplomados do Ensino Superior Público e não Público se torna mais evidente: tendo atingido em 2002/2003, uma diferença de 23 681 alunos, sendo o sector público de ensino, claramente, o que certifica maior número de diplomados.

Nota: Dados referentes a bacharelatos, licenciaturas, especializações de pós-licenciaturas e mestrados.

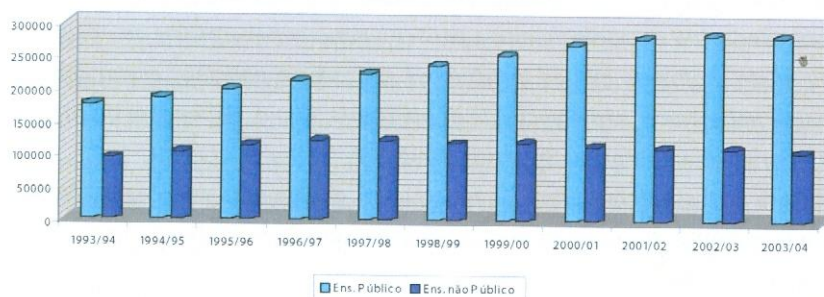


Fig.1. Evolução do número de alunos inscritos no Ensino Superior, por tipo de ensino (1993-2003).

Este crescimento do Ensino Superior em Portugal impulsionou a diversificação do perfil social dos indivíduos que acedem a este nível de ensino. A qualificação das populações permite a recomposição socioprofissional e a modernização das estruturas sociais que têm implicações na possibilidade de aumento da competitividade e promoção da convergência real na União Europeia (Mauritti, Martins & Costa, 2004).

Assiste-se, porém, a um relativo abrandamento do crescimento nos últimos anos, mesmo quando vários estudos mostram o valor que a certificação do Ensino Superior tem no mercado laboral: a) na capacidade de adaptação e empregabilidade; b) na recuperação do investimento em educação (Costa, Mauritti, Machado & Almeida, 2000; Mauritti *et al*, 2004). Por esta razão, as estratégias públicas de desenvolvimento de apoio à frequência do Ensino Superior revelam-se um instrumento crucial.

Quem é o estudante do Ensino Superior em Portugal?

Martins, Mauritti & Costa (2005) caracterizam-no. Sustentam que: a) 92,9% dos estudantes são solteiros; b) a formação no Ensino Superior constitui uma etapa que os portugueses, na sua

maioria, cumprem antecipadamente à vivência de uma profissão e à constituição de um agregado familiar próprio; c) mais de 54,5% permanece em contextos familiares de origem. Na larga maioria das famílias dos estudantes, pai e mãe estão empregados (mais de 50%). Acresce que 58% dos estudantes do Ensino Superior são oriundos das categorias sociais melhor providas de recursos económicos, culturais e sociais (empresários, dirigentes e profissionais liberais; profissionais técnicos e de enquadramento). A família é, para 85% dos estudantes, o principal garante financeiro.

No subsistema Politécnico, cerca de 50% dos alunos têm origem em famílias que se inserem em categorias socioprofissionais como Agricultores Independentes, Empregados Executantes, Operários Industriais e Assalariados Agrícolas; as habilitações em 63% das famílias não vão além do Ensino Básico, só 20% possui um diploma de Ensino Superior. Relativamente aos rendimentos líquidos mensais auferidos pelos pais, cerca de 20,1% ganha até €720; 38,8% recebe entre €721 e €1140. São 8%, os pais dos alunos inscritos no Ensino Politécnico que atingem o escalão €2880 e mais. Os estudantes deste subsistema de ensino gastam, em média, €370, por mês (Martins *et al*, 2005).

Para os alunos com dificuldades financeiras existe um sistema apoio. Os Serviços de Acção Social desempenham um papel importante na vida dos discentes do Ensino Superior; a sua competência estende-se a tudo quanto diga respeito à melhoria da qualidade de vida e condições de trabalho do estudante (alimentação, serviços de saúde, alojamento, actividades culturais e desportivas). O objectivo primeiro é permitir a frequência do Ensino Superior a todos os interessados, independentemente das condições socioeconómicas. A prestação de serviços e a concessão de apoios, nomeadamente através da atribuição de bolsas e do acesso ao alojamento em residências universitárias, os serviços de alimentação são algumas das medidas.

Na verdade, os apoios públicos desempenham um contributo importante para a igualdade dos estudantes: 80% das famílias dos bolseiros ganham no máximo €1140 e 33% não ultrapassa os €720. A maioria da população estudantil, com apoio do Estado, é oriunda de famílias assalariadas pouco qualificadas; 73% das famílias têm como escolaridade máxima o Ensino Básico (Martins *et al*, 2005).

As bolsas de estudo são concedidas a estudantes que não possuem, por si ou através do seu agregado familiar, meios económicos que possibilitem a realização dos seus estudos.

Considera-se economicamente carenciado o estudante cuja capitação mensal média do agregado familiar seja inferior ao Salário Mínimo Nacional (SMN) em vigor no início de cada ano lectivo, ponderado da seguinte forma: $(SMN) * 1,2$. Tendo em conta que o SMN para 2007/08 tem

o valor de €399, terão direito a bolsa os alunos cuja capitação mensal média do agregado familiar seja inferior €478,8.

Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas que vivem em comunhão de bens e habitação, independentemente da idade e situação profissional.

O alojamento consta das preocupações dos Serviços Sociais, mas as residências estudiantis não cobrem as necessidades. A procura de alojamento privado é uma alternativa em muito dependente da situação das respectivas cidades, sabido que a uma menor oferta corresponde um aumento sensível dos preços.

Os serviços de alimentação da Acção Social incluem o fornecimento de refeições e o serviço de bar, em instalações próprias. Os preços a praticar são indexados ao salário mínimo nacional; o preço fixou-se em €2,10 para 2007/2008.

Todavia, como são avaliadas as diferentes medidas de apoio social pelos utentes?

A satisfação nos serviços desenvolve-se como um processo em que participam as expectativas do desempenho e as percepções do mesmo.

Durante a utilização dos serviços dos SAS, o aluno bolsheiro verifica se há (ou não) uma correspondência entre a expectativa e o desempenho. O beneficiário satisfeito será o promotor perfeito da instituição, porque credível pela experiência vivida. Por essa razão, muitos serviços procuram recolher informação relativamente às expectativas dos estudantes e geri-las de forma adequada.

Gwyne, Devlin & Ennew (1997) enumeram cinco factores que podem influenciar as expectativas dos consumidores: a) informação geral; b) imagem da instituição; c) experiência pessoal; d) experiência dos outros; e) transacção em si.

O Serviços de Acção Social são um serviço desconhecido dos candidatos que não pode ser testado, experimentado, antes de ser utilizado pelo aluno. Deste modo, o meio envolvente e a preparação profissional, a qualidade de serviços apoiam (ou não) a expectativa/satisfação do aluno.

Os juízos sobre a qualidade de um serviço fundamentam-se, segundo Zammuto, Keaveney & O'Connor (1996) no facto de ser inferior, corresponder, ou exceder as expectativas do consumidor.

Para Johnson, Tsiros & Lancioni (1995), a qualidade do serviço é aferida pelos inputs, processos e *outputs*. Os primeiros têm a ver com a avaliação global por parte do consumidor; os processos prendem-se com a qualidade das interações entre o fornecedor e o consumidor; os *outputs* remetem para o que foi produzido em resultado da prestação de serviço.

A fiabilidade (confiança na capacidade de realizar o serviço), a tangibilidade (equipamento pessoal, instalações, comunicação), a rapidez, a segurança, a empatia, são dimensões que permitem apreender a qualidade do serviço.

De acordo com os pressupostos enunciados, traçamos como objectivo principal desta pesquisa conhecer o grau de satisfação e as expectativas dos alunos bolsеiros em relação aos serviços prestados pelos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Castelo Branco. Para o efeito, aplicou-se um questionário aos alunos bolsеiros, cujos resultados se apresentam neste trabalho.

2. Os Serviços de Acção Social do IPCB

O Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) é uma instituição de Ensino Superior público e foi criado a 26 de Dezembro de 1979. A primeira Comissão Instaladora do IPCB iniciou funções em 28 de Outubro de 1980. Duas Escolas Superiores entraram em funcionamento durante a década de 80: em 1982, a Escola Superior Agrária (ESA) e em 1985 a Escola Superior de Educação (ESE). Em 1990 foi criada a Escola Superior de Tecnologia e Gestão, extinta em 20 de Junho de 1997. Assim, em 1997 nasceram duas novas escolas: a Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova (ESGIN) e a Escola Superior de Tecnologia (EST). A Escola Superior de Artes Aplicadas (ESART) abriu a 14 de Junho de 1999; a Escola Superior de Enfermagem Dr. Lopes Dias (ESEL), membro mais novo do IPCB, teve a sua integração a 28 de Março de 2001, surgindo assim, a Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias (ESALD).

No ano lectivo de 1985/1986, o IPCB contava com 189 alunos inscritos, dos quais 24 eram bolsеiros. Foi neste ano lectivo que teve início a prestação de serviços de âmbito social, criando-se o Gabinete de Apoio e Informação que contava então apenas com um Técnico Auxiliar Especializado.

Com o acréscimo de alunos, também aumenta o número de bolsеiros; no ano lectivo de 1986/87, Julho, surge o primeiro refeitório do IPCB na ESE.

Em 1989/1990, nasce o segundo refeitório, bem como o primeiro bar a funcionar na ESA. O número de funcionários do Gabinete de Apoio e Informação é também aumentado, bem como os serviços prestados aos alunos.

Em 1993, são criados, através do Decreto-Lei 129/93 de 22 de Abril, os Serviços de Acção Social (SAS) do IPCB. Contam-se já 1350 alunos, e 270 bolsеiros; no mesmo ano, abre a primeira

Residência Masculina em Castelo Branco, com cerca de 114 camas; dois dos quartos individuais são destinados a deficientes.

Os SAS do IPCB proporcionam, desde então, melhores condições de estudo aos alunos, através da concessão de apoios e prestação de serviços designadamente: a) Bolsas de Estudo; b) Alimentação; c) Alojamento; d) Serviços de Saúde.

No ano de 1994, em Castelo Branco, é inaugurada a Residência Feminina com um total de 104 camas. No mesmo ano, pela primeira vez, concretiza-se o Apoio a Actividades Culturais e Desportivas das várias Associações de Estudantes.

Em 1996/1997, 2344 é o número de alunos que frequenta o IPCB; 428 bolseiros são apoiados pelos SAS; o ano é de muito investimento por parte dos SAS/IPCB no sentido de melhorar o auxílio prestado. São instalados pelos serviços os bares da ESE e da ESTIG em Castelo Branco e Idanha-a-Nova, respectivamente.

No ano escolar de 1997/98, são atribuídas 905 bolsas; e é criado também um bar para as residências de Castelo Branco, gerido por uma comissão de alunos alojados, dando continuidade ao trabalho realizado junto dos alunos nos restantes anos. À medida que o IPCB cresce ao nível do número de alunos, também se alargam os serviços e a atribuição de bolsas; no ano lectivo de 1998/97 atinge-se o número de 1079 bolseiros. Nos anos lectivos seguintes, o investimento é destinado ao bar da ESGIN, essencialmente.

Em 2000/01, é inaugurada a Residência de Idanha-a-Nova (com 106 camas). Neste ano, o IPCB atinge os 4522 alunos, os SAS atribuem 1255 bolsas; surgem os bares da ESART e da ESA.

Em 2002/03, o IPCB atinge o seu máximo a nível de inscrição de alunos; é frequentado por 4771 estudantes, e são atribuídas 1215 bolsas. Neste ano, às Residências de Estudantes são atribuídos nomes de pessoas relevantes para a comunidade do IPCB: a residência masculina denomina-se Prof. Vergílio Pinto Andrade; a feminina, Prof. Eduardo Marçal Grilo; a de Idanha-a-Nova terá o nome de Prof. José Figueiredo Martinho. São todos membros importantes na criação e desenvolvimento do IPCB e do Ensino Superior em Castelo Branco.

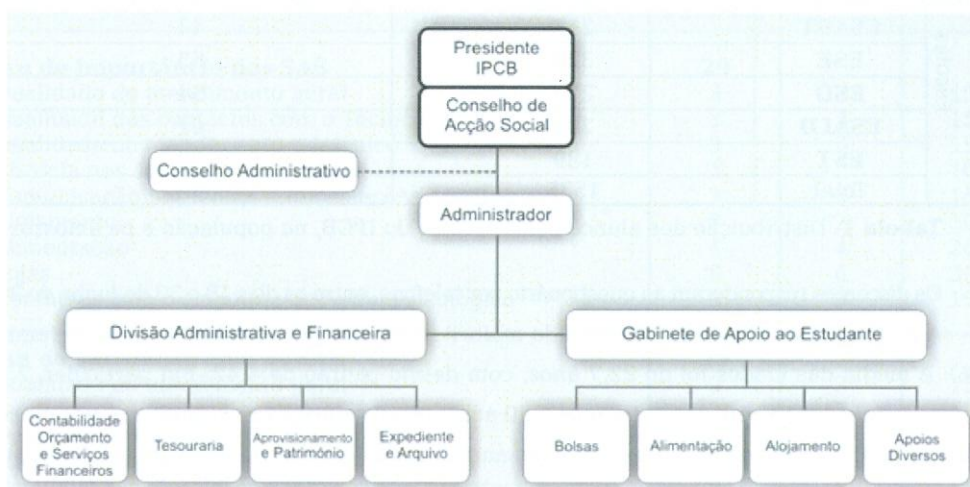
No 23.º aniversário do IPCB, a 28 de Outubro de 2003, é inaugurada a 4.ª residência. O Gabinete de Apoio Psicológico inicia a sua actividade no ano lectivo de 2003/04. No dia 8 de Novembro de 2004, data da comemoração dos 24.º aniversário do IPCB, é inaugurada a Loja do Politécnico.

No ano escolar de 2004/05, os SAS atribuíram um total de 1452 bolsas; frequentam a instituição 4601 alunos, o que significa que 31,56% dos alunos era bolseiro. Neste ano, abre o refeitório da 4.ª residência de estudantes que garante refeições no horário nocturno.

Nas comemorações dos 25 Anos de existência, 2005/2006, o nome de Prof. Valter Victorino Lemos é atribuído à última residência.

Em crescendo, em 2006/07, o número de atribuição de bolsas superou todos os anos anteriores; inscreveram-se 1833 alunos, num universo de 4643 alunos e foram atribuídas 1535 bolsas. No que respeita a alojamento, os SAS do IPCB disponibilizam 424 camas.

Actualmente, o organigrama dos Serviços de Acção Social do IPCB é constituído por:



Fonte: Instituto Politécnico de Castelo Branco

Fig. 2. Organigrama dos Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Numa instituição com a dimensão actual do IPCB, torna-se, pois, pertinente avaliar o grau de satisfação dos alunos bolseiros face aos SAS, que anteriormente descrevemos, com vista à definição de estratégias de actuação, que respondam adequadamente às necessidades referenciadas, contribuindo para a construção de uma melhor qualidade de vida, para a modernização das estruturas sociais.

3. Método

Amostra

O estudo realizou-se com os alunos bolsheiros do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), no ano 2006/07, que frequentavam as seis escolas do IPCB. A população em estudo era de 1535 alunos. Aplicou-se um questionário a 307 alunos seleccionados aleatoriamente, a partir da base de dados do IPCB e distribuídos como se mostra na Tabela 1.

Escolas	População (N)		Amostra (n)
	ESA	237	45
ESART	216	44	
ESE	320	65	
ESG	277	54	
ESALD	294	61	
EST	189	38	
Total	1535	307	

Tabela 1. Distribuição dos alunos pelas escolas do IPCB, na população e na amostra

Os discentes responderam ao questionário por telefone, entre os dias 18 e 30 de Junho de 2007.

A amostra em estudo era constituída maioritariamente por estudantes do sexo feminino (79,5%). A média das idades foi de 22,7 anos, com desvio padrão de 4,42. Em particular, 25,7% dos alunos inquiridos tinham entre 18 anos e 20 anos; 60,9% entre 21 e 24 anos; os restantes, 25 anos ou mais. 20,2% dos inquiridos está alojado numa das residências do IPCB em tempo de aulas; a distribuição destes alunos pelas residências é a que se encontra na Tabela 2:

Residência	Frequência
Feminina	24,2
Masculina	21,0
Mista	14,5
Idanha-a-Nova	40,3

Tabela 2. Distribuição dos alunos pelas residências do IPCB

76,5% dos inquiridos costuma tomar as suas refeições nas cantinas e bares do IPCB. Em particular, 23,5% frequenta habitualmente a cantina/bar da ESE; 14,0% da ESG, 13,4% da ESA, 4,2% da EST e 2% da Residência Mista.

O erro de estimação na amostra é inferior a 2%, para um nível de confiança de 95,5%.

Instrumento

Os dados foram recolhidos através de um questionário elaborado especificamente para este estudo, através do qual se pretendia conhecer o nível de expectativa e satisfação dos alunos bolsiros em relação aos Serviços de Acção Social (SAS) do IPCB. Além, da informação de natureza socio-demográfica, este instrumento era constituído por 73 itens, repartidos por quatro subescalas; as respostas situavam-se numa escala Likert de 5 pontos em que “1” expressa importância/satisfação mínima relativamente ao aspecto em questão e “5” importância/satisfação máxima. A distribuição dos itens bem como o máximo e o mínimo para cada subescala apresenta-se na Tabela 3:

Subescala	Número de Itens	Mínimo	Máximo
Grau de importância dos SAS	29		
Qualidade do atendimento geral	3	3	15
Qualidade dos contactos com o Técnico	3	3	15
Qualidade no atendimento telefónico	3	3	15
Eficácia nos contactos por e-mail	2	2	10
Comunicação por avisos e informações escritas	3	3	15
Alojamento	2	2	10
Alimentação	4	4	20
Lojas	6	6	30
Contactos com o Gabinete de Apoio Psicológico	3	3	15
Grau de satisfação com os SAS	29		
Qualidade do atendimento geral	3	3	15
Qualidade dos contactos com o Técnico	3	3	15
Qualidade no atendimento telefónico	3	3	15
Eficácia nos contactos por e-mail	2	2	10
Comunicação por avisos e informações escritas	3	3	15
Alojamento	2	2	10
Alimentação	4	4	20
Lojas	6	6	30
Contactos com o Gabinete de Apoio Psicológico	3	3	15
Satisfação com as Residências do IPCB	9	9	45
Satisfação com as Cantinas e Bares do IPCB	6	6	30
Total	73		

Tabela 3. Distribuição dos itens pelas diversas subescalas

A pontuação total obtida na dimensão “Grau de importância dos SAS” varia entre 29 e 145.

4. Resultados

A análise estatística dos dados obtidos realizou-se com a versão 15.0 do *software* SPSS.

Numa apreciação da distribuição das pontuações totais, relativas à importância dos vários aspectos dos SAS, quisemos iniciar com cálculo de uma nota global na escala. Esta pontuação global oscilou entre um valor mínimo de 78 e um valor máximo de 145 (Fig.3).

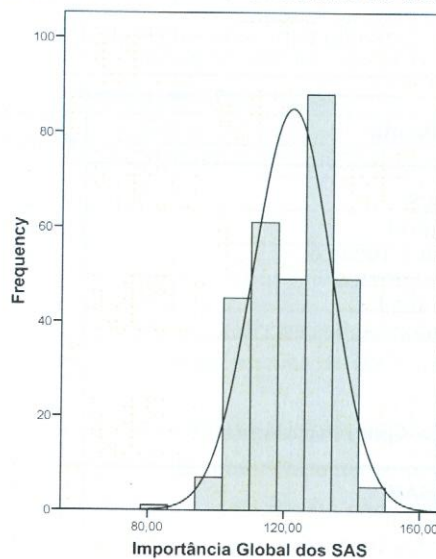


Figura 3. Histograma da pontuação global obtida na subescala de Importância dos SAS.

A média relativa à pontuação global obtida na subescala de Importância dos SAS foi 122,6 (desvio padrão=11,45), variando entre os 78 e 145. Note-se que apenas 22% dos inquiridos soma pontuações inferiores ao ponto médio da escala (122). Por outro lado, ponderando a pontuação global obtida na subescala de Importância dos SAS pelo número de itens, obtém-se um valor médio de 4,23, o que significa que, de um modo geral, os inquiridos atribuem um elevado grau de importância aos SAS.

Na Tabela 4 encontram-se as pontuações médias obtidas para cada dimensão, ponderadas pelo número de itens que a integra.

Subescala	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Grau de importância dos SAS				
Qualidade do atendimento geral	1	5	3,84	0,61
Qualidade dos contactos com o Técnico	2,67	5	4,06	0,60
Qualidade no atendimento telefónico	2,33	5	4,03	0,65
Eficácia nos contactos por e-mail	2	5	4,01	0,7
Comunicação por avisos e informações escritas	3	5	4,02	0,57
Alojamento	3	5	4,52	0,56
Alimentação	2,25	5	4,48	0,54
Loja	2,5	5	4,20	0,52
Contactos com o Gabinete de Apoio Psicológico				
Grau de satisfação com os SAS				
Qualidade do atendimento geral	2,33	5	3,76	0,53
Qualidade dos contactos com o Técnico	2,33	5	3,87	0,62
Qualidade no atendimento telefónico	2	5	3,89	0,69
Eficácia nos contactos por e-mail	3	5	3,88	0,65
Comunicação por avisos e informações escritas	2	5	3,83	0,57
Alojamento	3	5	4,18	0,57
Alimentação	2,5	5	4,0	0,54
Loja	2,83	5	3,86	0,42
Contactos com o Gabinete de Apoio Psicológico	3	5	3,82	0,59
Satisfação com as Residências do IPCB	3	4,78	3,65	0,43
Satisfação com as Cantinas e Bares do IPCB	2,17	5	3,76	0,50

Tabela 4. Pontuações obtidas nas diversas subescalas.

Os valores obtidos sugerem uma dispersão de resultados razoável, situando-se a média num valor superior ao ponto intermédio da subescala para todos os casos; traduzem, ainda, graus médios de importância e satisfação elevados para todas as subescalas. Para os mesmos aspectos dos SAS, constata-se que o grau médio de importância atribuído é sempre mais elevado do que o grau médio de satisfação manifestado pelos alunos relativamente ao mesmo aspecto. Destaca-se o facto de os alunos atribuírem maior importância ao Alojamento, aspecto em relação ao qual os inquiridos manifestam também maior grau de satisfação.

Destaca-se o facto de uma percentagem considerável de alunos não se pronunciar no que respeita ao seu nível de satisfação relativamente a alguns dos elementos dos SAS por não terem opinião claramente definida ou não serem utentes directos de tais serviços. Em particular, destaca-se que não se pronunciam:

- 60,9% relativamente à amabilidade/simpatia dos funcionários, eficácia do encaminhamento da resposta telefonicamente e interesse dos funcionários em resolver os problemas telefonicamente;
- 87,6% quanto à perceptibilidade da comunicação por e-mail;
- 30% no que se refere à amabilidade dos funcionários da loja do IPCB;
- 35,5% no que respeita à rapidez na entrega dos livros na loja do IPCB;
- 31,9% no que concerne a diversidade de livros, editoras e merchandising na loja do IPCB;
- 31,6% relativamente ao horário praticado pela loja do IPCB;
- 32,2% quanto aos descontos e promoções praticados pela loja do IPCB;
- 79,5% no que toca ao interesse em resolver problemas por parte do GAP;
- 80,5% no que respeita à qualidade do aconselhamento do GAP e eficácia na análise das situações.

Da análise destes resultados, conclui-se que cerca de 60% dos alunos bolsheiros não contacta directamente com os SAS. Este aspecto revela-se curioso na medida em que, pela própria natureza do processo de candidatura, todos os alunos têm, necessariamente, que contactar directamente com, pelo menos, um dos técnicos destes serviços. Por outro lado, mais de 30% nunca usou a loja do IPCB, e cerca de 80% nunca recorreu ao GAP.

Relativamente ao grau de satisfação evidenciado com respeito aos diferentes aspectos dos SAS, o Teste de Mann-Whitney permitiu identificar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre as respostas dadas pelos rapazes e pelas raparigas no que diz respeito à satisfação com a qualidade do atendimento geral ($p\text{-value}=0,004$), ao grau de satisfação com a qualidade dos contactos com o técnico ($p\text{-value}=0,022$), ao grau de satisfação com a qualidade do atendimento telefónico ($p\text{-value}=0,014$), ao grau de satisfação com o alojamento ($p\text{-value}=0,021$),

ao grau de satisfação com a alimentação ($p\text{-value}<0,001$); ao grau de satisfação com as residências ($p\text{-value}=0,007$). Constata-se que os rapazes registam níveis de satisfação mais elevados para todos os aspectos, com excepção das residências, acerca das quais as raparigas manifestam um grau de satisfação mais elevado.

Recorreu-se ao Teste de Kruskal-Wallis para identificar diferenças entre as respostas dadas pelos alunos das diferentes escolas e obtiveram-se os seguintes resultados:

- Relativamente à Importância da Qualidade do atendimento geral, os alunos da ESG tendem a pontuar mais alto e os da ESA mais baixo ($p\text{-value}=0,022$);
- No que diz respeito à Importância da Qualidade dos contactos com o Técnico, os alunos da ESALD tendem a pontuar mais alto e os da ESA mais baixo ($p\text{-value}=0,017$);
- No que se refere à Importância da Eficácia nos contactos por e-mail, os alunos da ESALD tendem a pontuar mais alto e os da EST mais baixo ($p\text{-value}=0,041$);
- Quanto à Importância do Alojamento, os alunos da ESG tendem a pontuar mais alto e os da ESALD mais baixo ($p\text{-value}=0,008$);
- No que concerne a Importância da Alimentação, os alunos da ESE tendem a pontuar mais alto e os da ESART mais baixo ($p\text{-value}=0,009$);
- No que toca à Importância do Gabinete de Apoio Psicológico, os alunos da ESART tendem a pontuar mais alto e os da ESA mais baixo ($p\text{-value}=0,002$);
- No que diz respeito à Satisfação com o Alojamento, os alunos da ESE tendem a pontuar mais alto e os da ESART mais baixo ($p\text{-value}=0,006$);
- Quanto à Satisfação com a Alimentação, os alunos da ESE tendem a pontuar mais alto e os da ESG mais baixo ($p\text{-value}<0,001$);
- Relativamente à Satisfação com a Loja, os alunos da ESE tendem a pontuar mais alto e os da EST mais baixo ($p\text{-value}=0,0012$);
- No que se refere à Satisfação com as Residências do IPCB, os alunos da ESG tendem a pontuar mais alto e os da ESE mais baixo ($p\text{-value}=0,012$);
- Relativamente à Satisfação com as Cantinas e Bares do IPCB, os alunos da ESE tendem a pontuar mais alto e os da ESA mais baixo ($p\text{-value}<0,001$).

5. Considerações Finais

Os Serviços de Acção Social assumem hoje uma importância crucial em qualquer instituição de Ensino Superior.

Os resultados obtidos da aplicação de um questionário aos alunos bolsheiros do IPCB, durante o ano lectivo 2006/07, revelam resultados bastante positivos, tanto no que concerne a importância atribuída aos SAS, como no que respeita à satisfação para com os SAS-IPCB. Em particular, destacam-se os elevados níveis de importância e satisfação atribuídos ao Alojamento que os SAS proporcionam.

Curiosamente, constata-se que uma percentagem bastante elevada de alunos (60,9%), não se manifesta relativamente à qualidade do atendimento presencial por parte dos técnicos dos SAS, o que provavelmente se relaciona com o facto de não existir uma identificação clara destes funcionários. Tal facto leva-nos a considerar a eventual necessidade de não só desenvolver meios que identifiquem claramente tais funcionários perante os alunos, como também promover uma comunicação mais estreita entre estes elementos, a qual deve começar logo no primeiro contacto que os alunos estabelecem com os SAS.

Da análise dos resultados obtidos concluiu-se também que, de um modo geral, os rapazes evidenciam graus de satisfação mais elevados que as raparigas no que respeita aos diversos aspectos dos SAS, com excepção da opinião relativamente à qualidade das residências, acerca das quais as raparigas se manifestam mais satisfeitas. Destaca-se ainda o facto de os alunos da ESA se manifestarem menos satisfeitos que os restantes no que diz respeito ao contacto com os SAS, o que se explica tendo em conta o distanciamento físico desta instituição relativamente aos Serviços Centrais, nos quais funcionam os SAS. No que se refere à satisfação com a Alimentação e com a Loja do IPCB, são os alunos da ESE que se manifestam mais positivamente, o que, em parte, também se explica com base na proximidade desta instituição aos Serviços Centrais. Por sua vez, os alunos que se revelam mais satisfeitos com as residências, são os da ESG.

Referências Bibliográficas

ARTAL, T & CRIADO, J. (1996). La elección de una universidad: el caso concreto de la Universidad Autónoma de Barcelona. **VII Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing**. (26 e 27 de Septiembre), Zaragoza, 93-41.

- COCCARI, R. & JAVALGI, R. (1995). Analysis of students' needs in selecting a college or university in a changing environment. **Journal of Marketing for Higher Education**, 2 (6), 27 – 39.
- COSTA, A. F., MAURITTI, R., MARTINS, S.C, MACHADO, F. L. & ALMEIDA, J. F. (2000), Classes sociais na Europa. **Sociologia, Problemas e Práticas**, 34, 9-46.
- EUROSTAT (2002). **Estatísticas**. Autor.
- GWYNE, A., DEVLIN, J. & ENNEW, C. (1997). The antecedents of service expectations, Proceedings of the MEG **Annual Conference: Marketing Without Borders**.
- JOHNSON, R., TSIROS, M. & LANCIONI, R. (1995). Measuring service quality: a system approach. **Journal of Services Marketing**, 5 (9), 6–19.
- KING, R. (1995). What is higher education for? Strategic dilemmas for the twenty-first century university. **Quality Assurance in Education**, 4 (3), 14–20
- MAURITTI, R., MARTINS, S. C. & COSTA, A. F. (2004). Classes sociais numa perspectiva comparada: estruturas europeias actuais e instrumentos de análise. **Actas do V Congresso Português de Sociologia: Sociedades Contemporâneas, Reflexividade e Acção**, Braga. Retirado de <http://www.aps.pt/vcongresso/ateliers-pdfs.htm> em Maio de 2004.
- MAURITTI, R., MARTINS, S. C. & COSTA, A. F. (2005). **Condições Socioeconómicas dos Estudantes do Ensino Superior em Portugal**. Direcção Geral do Ensino Superior, Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Retirado de <http://www.asocialensinosuperior.pt/NR/rdonlyres/BC5E2306-6BC6-425D-946F-701C5050CB02/418/ESTUDONACIONAL.pdf> em Outubro de 2007.
- OBSERVATÓRIO DO ENSINO SUPERIOR (Julho de 2004). **O Sistema do Ensino Superior em Portugal 199–2003**. Autor.
- PORTUGAL, Pedro (2004). Mitos e factos sobre o mercado de trabalho português: a trágica fortuna dos licenciados, Boletim Económico, Banco de Portugal. Retirado de http://www.bportugal.pt/publish/bolecon/docs/2004_1_3_p.pdf em Fevereiro de 2005.
- TUNNERMANN, C. (1996). A new vision oh higher education. **Higher Education Policy**, 1 (9), 11–27.
- TONKS, D. & FARR, M. (1995). Market segments for higher education: using geodemographics. **Marketing Intelligence & Planning**, 4 (13). 24 – 33.
- ZAMMUTO, R.; KEAVENEY, S. & O'CONNOR, E. (1996). Rethinking student services: Assessing and improving service quality. **Journal of Marketing for Higher Education**, 1 (7), 45–70.

