

Inquérito de satisfação da ação do Provedor do Estudante: órgãos/serviços/docentes

NOTA INTRODUTÓRIA

O inquérito de satisfação relativo à ação do Provedor do Estudante consubstancia uma iniciativa do referido órgão. O questionário, bem como a base de dados dos inquiridos, foram disponibilizados pelo Provedor do Estudante.

A Divisão de Planeamento e Garantia da Qualidade assegurou o necessário apoio técnico ao processo, tendo, para o efeito, desenvolvido as seguintes atividades:

- Elaboração do inquérito na plataforma LimeSurvey, em conformidade com o questionário disponibilizado;
- Preparação e inserção da base de dados na referida plataforma, com vista à operacionalização da aplicação do inquérito;
- Acompanhamento e monitorização das respostas, bem como o envio de lembretes aos participantes, através da plataforma LimeSurvey;
- Recolha, tratamento e sistematização dos dados obtidos.

METODOLOGIA E POPULAÇÃO INQUIRIDA

O inquérito de satisfação relativo à atividade do Provedor do Estudante foi aplicado no período compreendido entre janeiro e fevereiro de 2026, através da plataforma informática LimeSurvey.

O questionário foi dirigido aos titulares de órgãos e serviços e ao corpo docente da UÉ que, no decurso do ano letivo de 2024/2025, mantiveram contacto ou interagiram com o Provedor do Estudante.

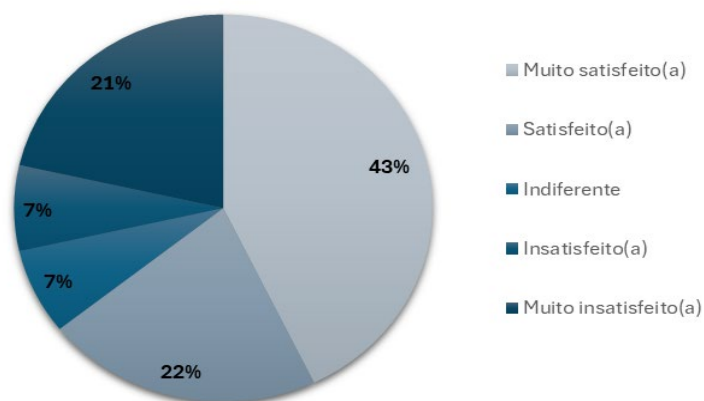
Foram enviados 104 convites para participação, tendo-se obtido 28 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 26,92% face ao universo inquirido.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

1. “De um modo geral, qual o seu grau de satisfação (ou insatisfação) com a intervenção nos problemas e assuntos quando o Provedor do Estudante é envolvido?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	12	43
Satisfeito(a)	6	21
Indiferente	2	7
Insatisfeito(a)	2	7
Muito insatisfeito(a)	6	21
Total Geral	28	100,00

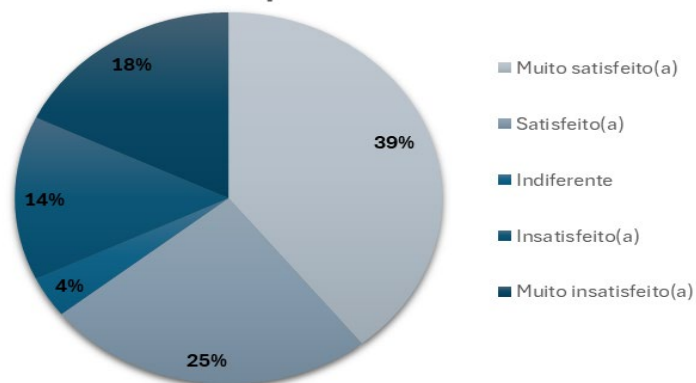
Satisfação



2. “Até que ponto considera que o Provedor do Estudante foi imparcial?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	11	39
Satisfeito(a)	7	25
Indiferente	1	4
Insatisfeito(a)	4	14
Muito insatisfeito(a)	5	18
Total Geral	28	100,00

Imparcialidade

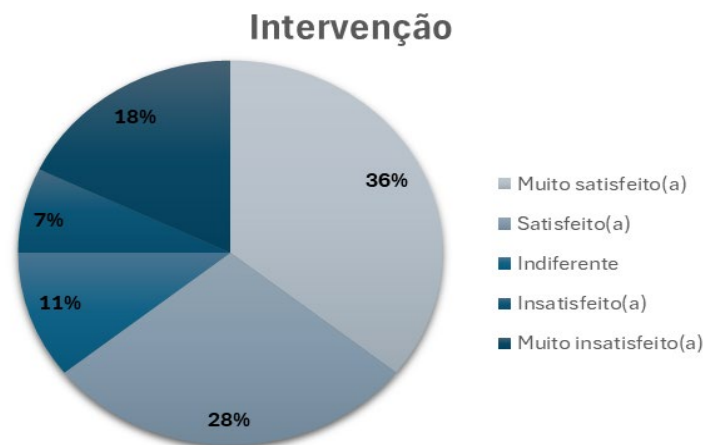


3. “Refira algum caso ou aspeto que ache esclarecedor.”

Do total de 28 inquéritos submetidos, 68% dos inquiridos não responderam à questão ou indicaram não ter opinião. Entre as nove respostas obtidas, 56% consideram que devem ser asseguradas a imparcialidade do cargo e a audição de ambas as partes envolvidas no processo.

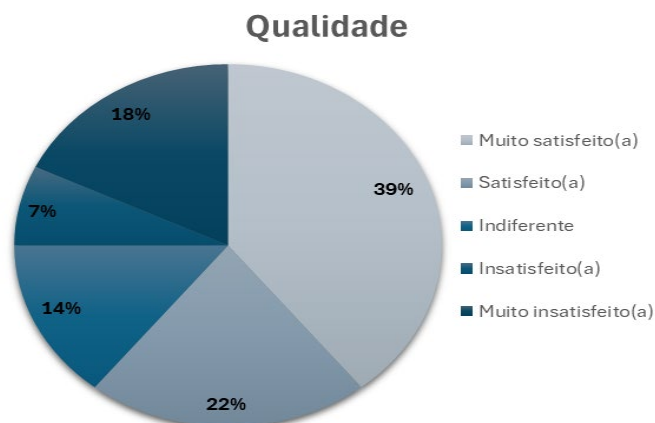
4. “Em geral, como acha que o Provedor do Estudante vai ao seu encontro, enquanto órgão/serviço/docente, quando intervém devido a reclamação ou problemas dos estudantes?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	10	36
Satisfeito(a)	8	29
Indiferente	3	11
Insatisfeito(a)	2	7
Muito insatisfeito(a)	5	18
Total Geral	28	100,00



5. “Como classificaria a qualidade do serviço prestado pelo Provedor do Estudante?”

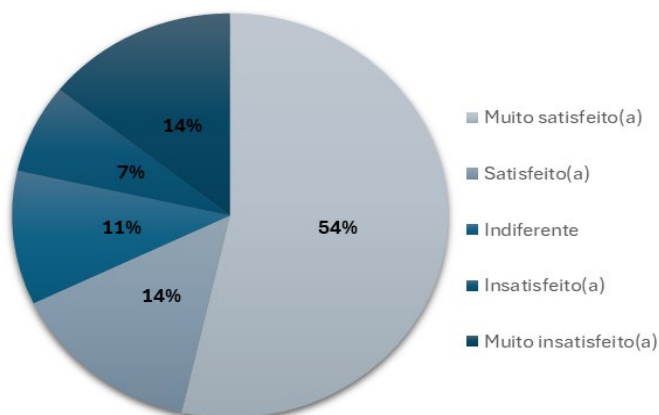
ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	11	39
Satisfeito(a)	6	21
Indiferente	4	14
Insatisfeito(a)	2	7
Muito insatisfeito(a)	5	18
Total Geral	28	100,00



6. “Qual a probabilidade de recomendar a um colega ou amigo o recurso ao Provedor do estudante?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	15	54
Satisfeito(a)	4	14
Indiferente	3	11
Insatisfeito(a)	2	7
Muito insatisfeito(a)	4	14
Total Geral	28	100,00

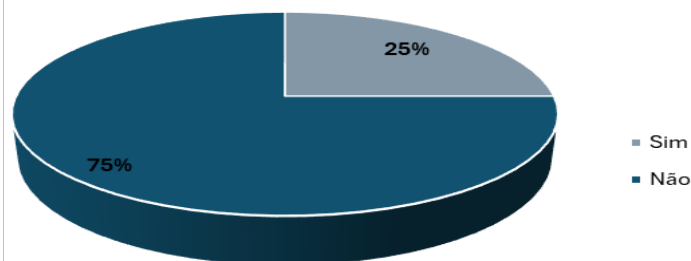
Probabilidade de recomendar



7. “Tem algum comentário/sugestão sobre a sua experiência com o Provedor do Estudante?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Sim	7	25
Não	21	75
Total Geral	28	100,00

Comentário/Sugestão?



8. “Por favor especifique utilizando o respetivo campo de texto”

Embora, na questão anterior, se tenham registado sete manifestações de intenção de apresentar comentários ou sugestões, apenas seis se concretizaram em respostas. Nessas seis respostas, volta a salientar-se a necessidade de garantir a neutralidade do cargo, bem como de assegurar a audição de ambas as partes envolvidas no processo.