

Inquérito de satisfação da ação do Provedor do Estudante: Alunos

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 ação do Provedor do Estudante foi aplicado entre os meses de janeiro e fevereiro de 2026, através da plataforma informática LimeSurvey.

O universo de estudo é constituído pelos estudantes que, no decurso do ano letivo de 2024/2025, realizaram pelo menos uma consulta junto do Provedor do Estudante.

A população-alvo coincidiu com o universo identificado, tendo sido enviados 101 convites à participação no inquérito.

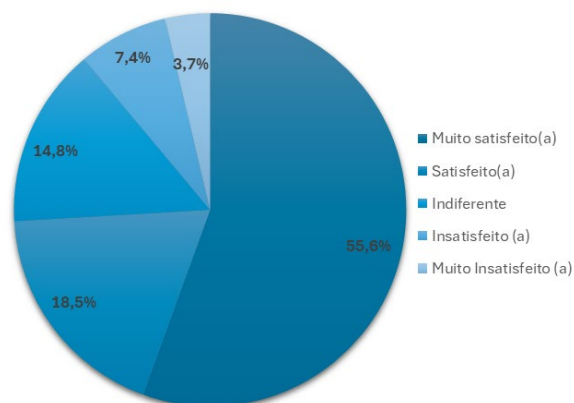
Foram obtidas 27 respostas válidas, correspondendo a uma taxa de resposta de 26,73%. A amostra corresponde, assim, ao conjunto de respondentes que participaram voluntariamente no estudo.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

1. “O Provedor do Estudante tenta responder à sua solicitação durante as 24-48 h seguintes. Como classificaria o tempo de resposta do Provedor até comunicar consigo?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	15	55,6
Satisfeito(a)	5	18,5
Indiferente	4	14,8
Insatisfeito (a)	2	7,4
Muito insatisfeito(a)	1	3,7
Total Geral	27	100,00

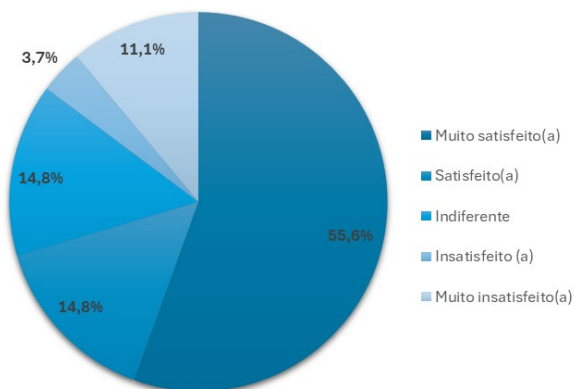
Tempo de resposta



2. “Quão clara ficou para si a explicação do papel do Provedor do Estudante, e de quais as possibilidades existentes para o seu caso?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	15	55,6
Satisfeito(a)	4	14,8
Indiferente	4	14,8
Insatisfeito (a)	1	3,7
Muito insatisfeito(a)	3	11,1
Total Geral	27	100,00

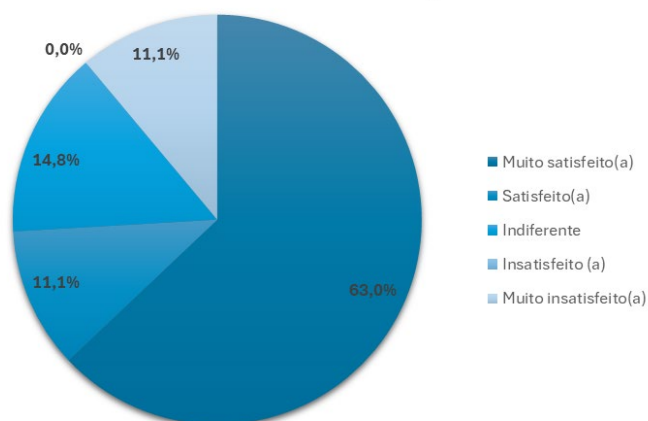
Clareza da explicação



3. “Independentemente da sua satisfação ou insatisfação com o resultado final, acha que a intervenção e recomendação do Provedor do Estudante foi clara para si?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	17	63,0
Satisfeito(a)	3	11,1
Indiferente	4	14,8
Insatisfeito (a)	0	0,0
Muito insatisfeito(a)	3	11,1
Total Geral	27	100,00

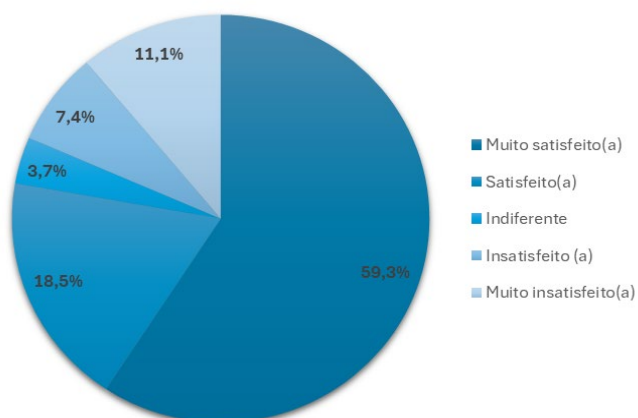
Clareza da intervenção



4. “Globalmente, como classificaria a qualidade do serviço que lhe foi prestado pelo Provedor do Estudante?”

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	16	59,3
Satisfeito(a)	5	18,5
Indiferente	1	3,7
Insatisfeito (a)	2	7,4
Muito insatisfeito(a)	3	11,1
Total Geral	27	100,00

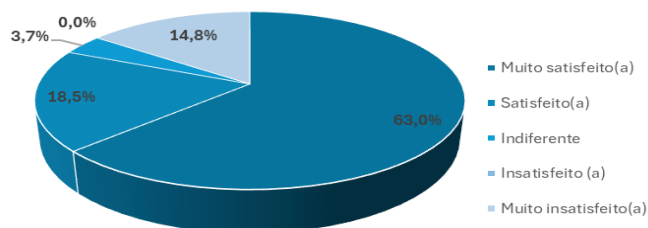
Qualidade do serviço prestado



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

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito satisfeito(a)	17	63,0
Satisfeito(a)	5	18,5
Indiferente	1	3,7
Insatisfeito (a)	0	0,0
Muito insatisfeito(a)	4	14,8
Total Geral	27	100,00

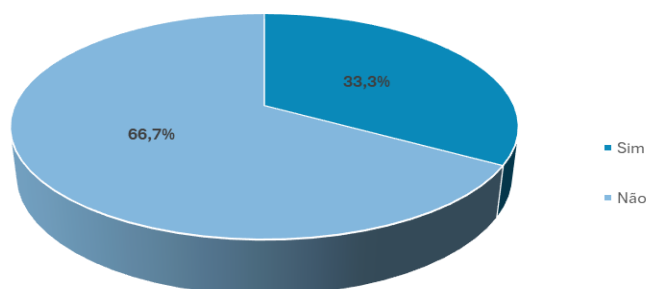
Probabilidade de recomendar



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

ID da resposta	Valor absoluto	%
Sim	9	33,3
Não	18	66,7
Total Geral	27	100,00

Tem algum comentário/sugestão?



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

Do total de 27 inquéritos submetidos, apenas 9 contemplaram resposta à presente questão, correspondendo a uma taxa de resposta de 33%, o que evidencia uma redução face às restantes questões.

Das 9 respostas obtidas, 44% evidenciam a necessidade de reformulação e/ou clarificação da regulamentação interna, ao passo que 56% correspondem a manifestações de elogio e/ou agradecimento relativamente à atuação do Provedor do Estudante.