Inquérito de satisfação da ação do Provedor do Estudante: Alunos

NOTA INTRODUTÓRIA

O inquérito de satisfação à ação do Provedor do Estudante é uma iniciativa do provedor do estudante. Tanto o questionário como a base de dados dos inquiridos foram disponibilizados pelo Provedor do Estudante.

A Divisão de Planeamento e Garantia da Qualidade executou as seguintes atividades de apoio técnico:

- Elaboração do inquérito na aplicação LimeSurvey de acordo com o questionário fornecido;

- Preparação e inserção da base de dados no LimeSurvey para a aplicação do inquérito;

- Acompanhamento das respostas ao inquérito e envio de lembretes através do LimeSurvey;

- Recolha e tratamento das respostas.

METODOLOGIA E POPULAÇÃO INQUIRIDA

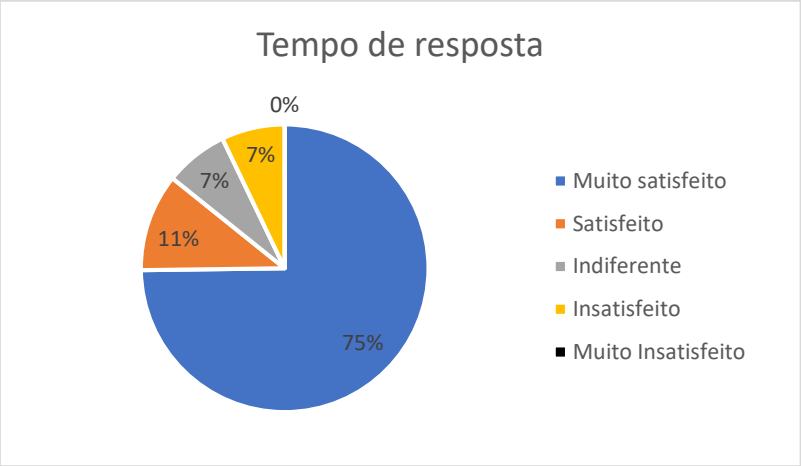
O inquérito de satisfação da ação do Provedor do Estudante foi aplicado entre dezembro de 2024 e fevereiro de 2025, através da aplicação informática LimeSurvey.

O inquérito foi aplicado aos estudantes que, no ano letivo de 2023/2024, efetuaram pelo menos uma consulta ao provedor do estudante.

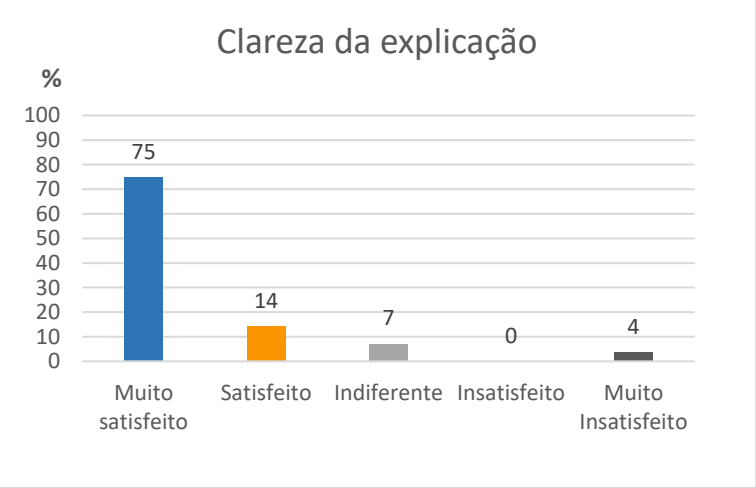
Do total de 106 convites enviados obtivemos 28 respostas, o que representa cerca de 26,42% do universo inquirido.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

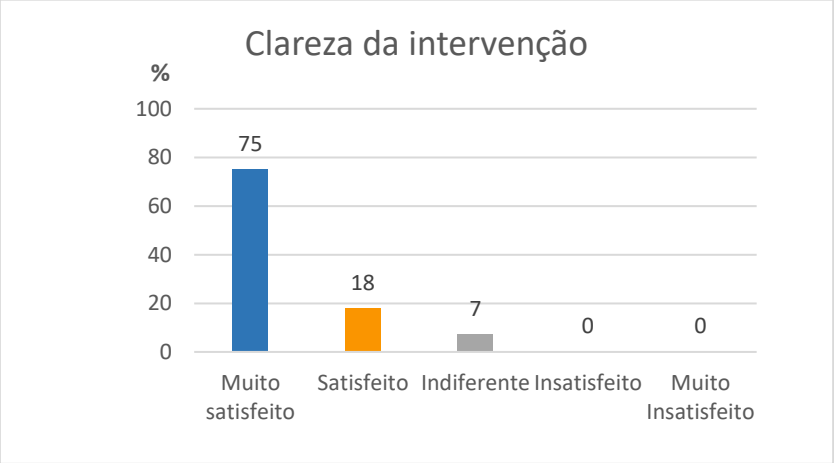
1. "O Provedor do Estudante tenta responder à sua solicitação durante as 24-48 h seguintes. Como classificaria o tempo de resposta do Provedor até comunicar consigo?"



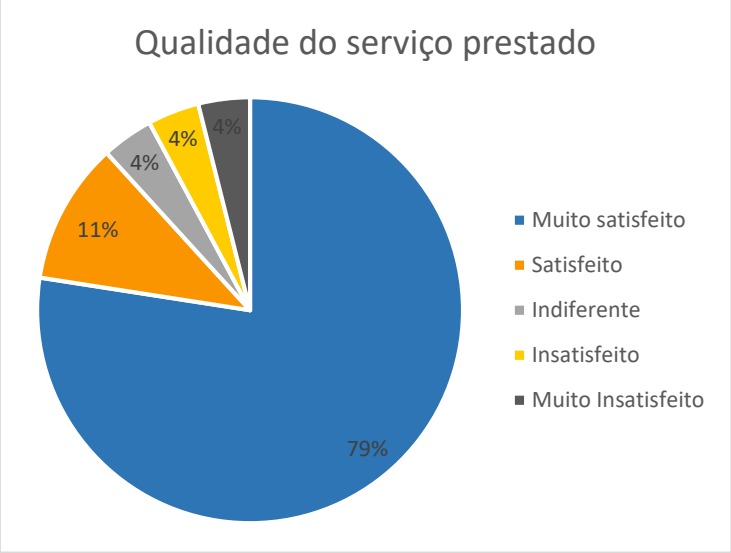
2. "Quão clara ficou para si a explicação do papel do Provedor do Estudante, e de quais as possibilidades existentes para o seu caso?"



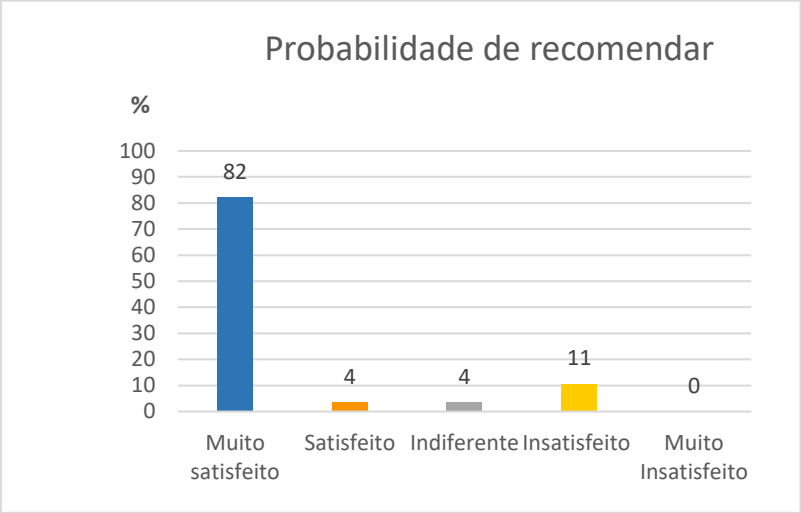
3. “Independentemente da sua satisfação ou insatisfação com o resultado final, acha que a intervenção e recomendação do Provedor do Estudante foi clara para si?”



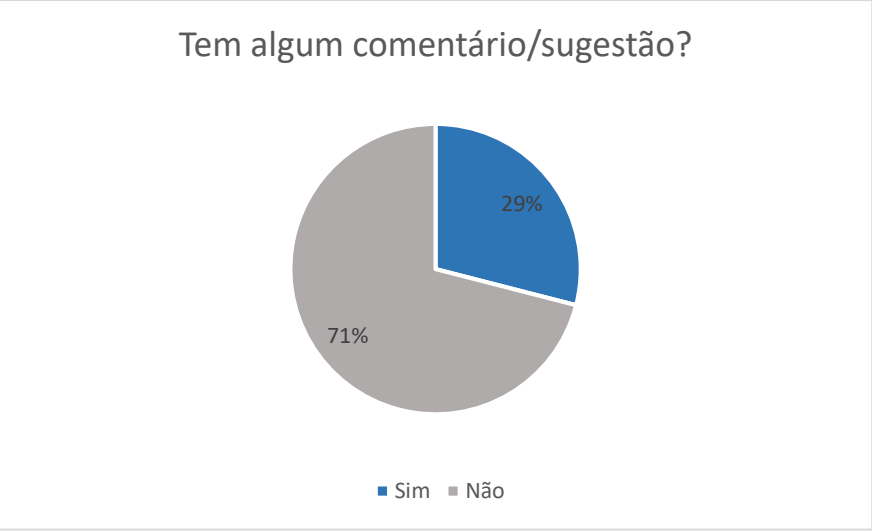
4. “Globalmente, como classificaria a qualidade do serviço que lhe foi prestado pelo Provedor do Estudante?”



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



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



7. “Por favor especifique utilizando o respetivo campo de texto”
No total dos 28 inquéritos submetidos somente 8 responderam a esta questão, verificando-se nesta pergunta uma diminuição da taxa de resposta (29%).
Destas 8 respostas, 25% foram sugestões de funcionamento como a necessidade de se dar uma maior visibilidade e fácil acesso ao Provedor do Estudante dentro da instituição, e 75% de elogio e/ou agradecimento.