UNIVERSIDADE DE ÉVORA
PLANEAMENTO E GARANTIA DA QUALIDADE

Questionário de avaliação da ação do Provedor do Estudante: Órgãos, Serviços e Professores

Escala das opções de resposta

1 Muito Insatisfeito (a)
2 Insatisfeito (a)
3 Indiferente
4 Satisfeito(a)
5 Muito satisfeito(a)

As respostas ao inquérito de opinião foram recolhidas entre 09 de dezembro de 2024 e 28 de fevereiro de 2025

Total de convites enviados	**74**	
Total de lembretes enviados	4	
Total de inquéritos completos/submetidos	34	**45,95%**
Total recusas de participação	1	**1,35%**
Total de inquéritos sem resposta/não submetidos	40	**54,05%**

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 Insatisfeito (a)	3	**8,82**
Insatisfeito (a)	4	**11,76**
Indiferente	4	**11,76**
Satisfeito(a)	10	**29,41**
Muito satisfeito(a)	13	**38,24**
Total Geral	**34**	100,00

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

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito Insatisfeito (a)	3	**8,82**
Insatisfeito (a)	3	**8,82**
Indiferente	5	**14,71**
Satisfeito(a)	9	**26,47**
Muito satisfeito(a)	14	**41,18**
Total Geral	**34**	100,00

3 Refira algum caso ou aspeto que ache esclarecedor

No total dos 34 inquéritos submetidos 47,06% não respondem a esta questão ou indicam não ter opinião, 35,29% valorizam o cargo de Provedor do Estudante e/ou consideram que a sua intervenção como mediador contribuiu para a um correto esclarecimento questão, e 17,65 consideram que o cargo de Provedor deverá ser imparcial e ser ouvidas ambas as partes do 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 Insatisfeito (a)	3	**8,82**
Insatisfeito (a)	3	**8,82**
Indiferente	8	**23,53**
Satisfeito(a)	6	**17,65**
Muito satisfeito(a)	14	**41,18**
Total Geral	**34**	100,00

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

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito Insatisfeito (a)	3	**8,82**
Insatisfeito (a)	3	**8,82**
Indiferente	5	**14,71**
Satisfeito(a)	11	**32,35**
Muito satisfeito(a)	12	**35,29**
Total Geral	**34**	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 Insatisfeito (a)	6	**17,65**
Insatisfeito (a)	1	**2,94**
Indiferente	3	**8,82**
Satisfeito(a)	6	**17,65**
Muito satisfeito(a)	18	**52,94**
Total Geral	**34**	100,00

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

ID da resposta	Valor absoluto	%
Não	29	**85,29**
Sim	5	**14,71**
Total Geral	**34**	100,00

8 Por favor especifique utilizando o respetivo campo de texto

Nas 5 respostas a esta questão voltam a ser indicadas a importância da intervenção do Provedor para uma rápida e assertiva resolução das divergências e a necessidade de neutralidade do cargo.