UNIVERSIDADE DE ÉVORA
PLANEAMENTO E GARANTIA DA QUALIDADE

Questionário de avaliação da ação do Provedor do Estudante: Alunos

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 foram recolhidas entre 06 de dezembro de 2024 e 28 de fevereiro de 2025

Total de convites enviados	**106**	
Total de lembretes enviados	4	
Total de inquéritos completos/submetidos	28	**26,42%**
Total recusas de participação	2	**1,89%**
Total de inquéritos sem resposta/não submetidos	78	**73,58%**

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	%
Insatisfeito (a)	2	**7,14**
Indiferente	2	**7,14**
Satisfeito (a)	3	**10,71**
Muito satisfeito (a)	21	**75,00**
Total Geral	**28**	100,00

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 Insatisfeito (a)	1	**3,57**
Indiferente	2	**7,14**
Satisfeito(a)	4	**14,29**
Muito satisfeito(a)	21	**75,00**
Total Geral	**28**	100,00

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	%
Indiferente	2	**7,14**

Satisfeito(a)	5	**17,86**
Muito satisfeito(a)	21	**75,00**
Total Geral	**28**	100,00

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

ID da resposta	Valor absoluto	%
Muito Insatisfeito (a)	1	**3,57**
Insatisfeito (a)	1	**3,57**
Indiferente	1	**3,57**
Satisfeito(a)	3	**10,71**
Muito satisfeito(a)	22	**78,57**
Total Geral	**28**	100,00

5 Qual a probabilidade de recomendar a um colega ou amigo o recurso ao Provedor do Estudante?

ID da resposta	Valor absoluto	%
Insatisfeito (a)	3	**10,71**
Indiferente	1	**3,57**
Satisfeito(a)	1	**3,57**
Muito satisfeito(a)	23	**82,14**
Total Geral	**28**	100,00

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

ID da resposta	Valor absoluto	%
Não	20	**71,43**
Sim	8	**28,57**
Total Geral	**28**	100,00

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 (28,57%).
Destas 8 respostas, 75% são de elogio e agradecimento, sendo a disponibilidade e simpatia do provedor o aspeto mais valorizado, e 25% sugestões, como a importância da imparcialidade do cargo e a necessidade de se dar uma maior visibilidade e fácil acesso ao Provedor do Estudante dentro da instituição, com canais de comunicação mais acessíveis, a utilização de plataformas digitais, ou reuniões periódicas.