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

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.

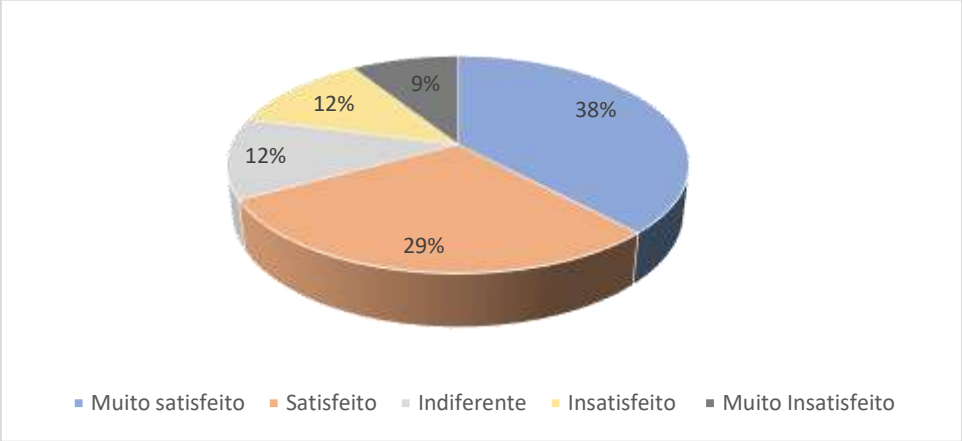
METODOLOGIA E POPULAÇÃO INQUIRIDA

O inquérito de satisfação da ação do Provedor do Estudante foi aplicado aos titulares de órgãos e serviços, e docentes da UÉ, entre dezembro de 2024 e fevereiro de 2025, através da aplicação informática LimeSurvey.

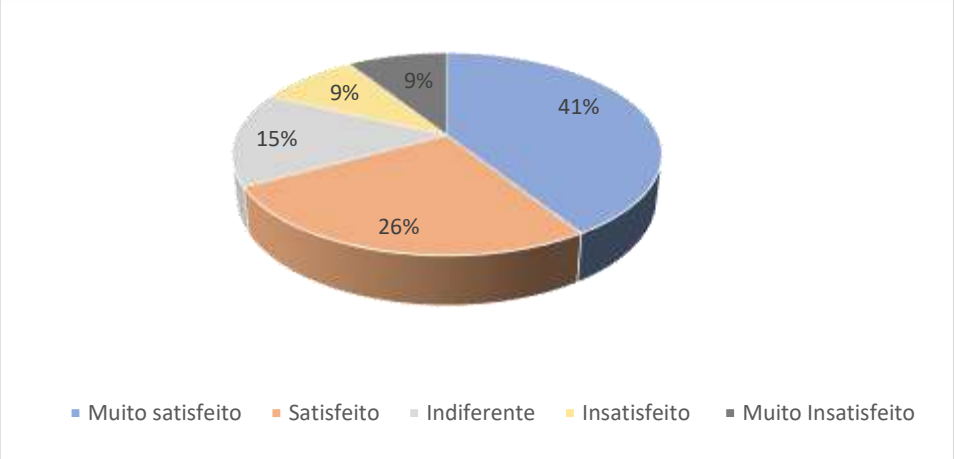
Do total de 74 convites enviados obtivemos 34 respostas, o que representa cerca de 45,95% do universo inquirido.

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?”

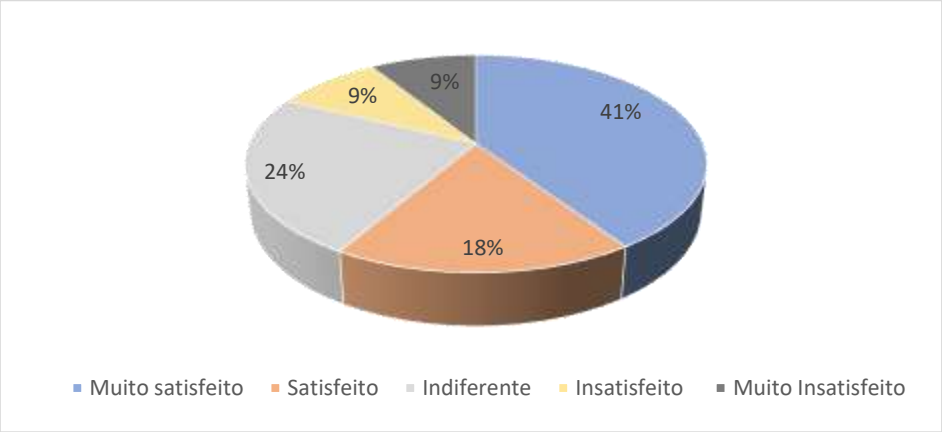


2. “Até que ponto considera que o Provedor do Estudante foi imparcial?”

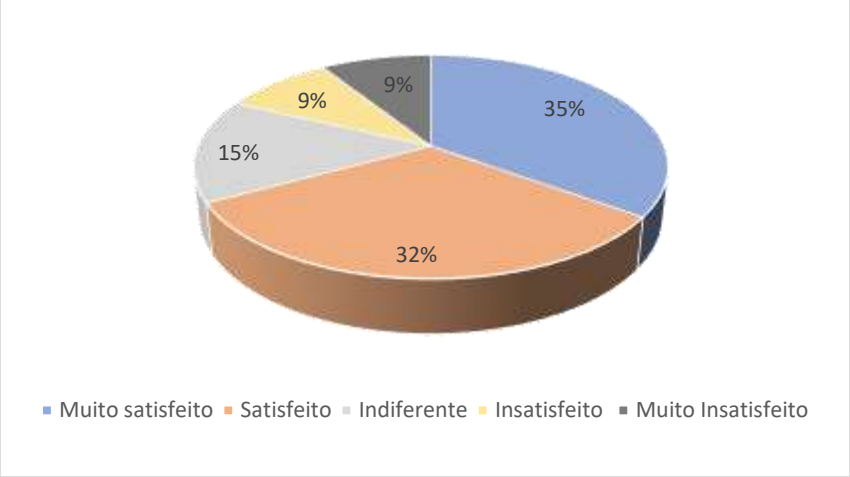


3. “Refira algum caso ou aspeto que ache esclarecedor.”
No total dos 34 inquéritos submetidos 47,06% não respondem a esta questão ou indicam não ter opinião, 35,29% valorizam o cargo de Provedor do Estudante e/ou consideram que a sua intervenção como mediador contribuiu para a um correto esclarecimento questão, e 17,65 consideram que o cargo de Provedor deverá ser imparcial e deverão ouvidas ambas as partes do processo.

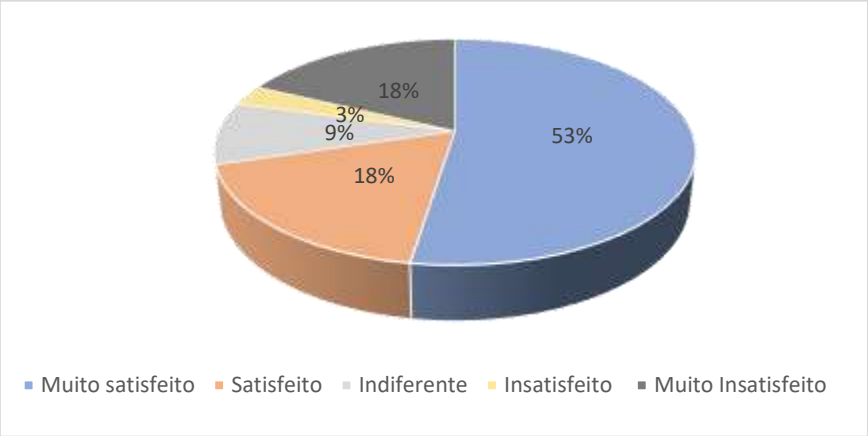
4. “Em geral, como acha que o Provedor do Estudante vai ao seu encontro, enquanto órgão/serviço/docente, quando intervém devido a reclamação ou problemas dos estudantes?”



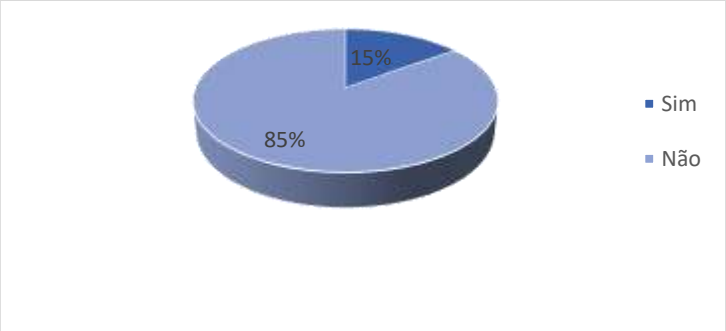
5. “Como classificaria a qualidade do serviço prestado pelo Provedor do Estudante?”



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



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



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.