

# RELATÓRIO

Avaliação dos Serviços pelos Estudantes  
Ano letivo 2024/2025

Julho de 2025



PORTALEGRE  
POLYTECHNIC  
UNIVERSITY

POLITÉCNICO  
DE PORTALEGRE

## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Relatório de Avaliação dos Serviços pelos Estudantes | Ano letivo 2024/2025  
(versão resumida)

### **PROPRIEDADE**

Instituto Politécnico de Portalegre

### **COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO:**

Gabinete de Avaliação e Qualidade - Observatório Académico

### **CONTACTOS:**

Instituto Politécnico de Portalegre

Praça do Município, 11

7300-110 Portalegre

Tel.: (351) 245 301 500

Fax: (351) 245 330 353

Website: [www.ipportalegre.pt](http://www.ipportalegre.pt)

E-mail: [geral@ipportalegre.pt](mailto:geral@ipportalegre.pt)

Portalegre | julho 2025

## **NOTA INTRODUTÓRIA**

Tendo em conta o objetivo deste estudo – conhecer a opinião dos estudantes sobre diversos serviços que lhes são prestados –, considerou-se como população-alvo a totalidade dos estudantes matriculados no Politécnico de Portalegre em junho de 2025, abrangendo os cursos de 1.º e 2.º ciclos, Cursos Técnicos Superiores Profissionais, Microcredenciais, programas Erasmus, Unidades Curriculares Avulsas e Protocolos com outras Entidades.

Os estudantes foram contactados por correio eletrónico, através do PAE, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 28%.

Os serviços avaliados incluíram: Serviços Académicos, Serviços de Tesouraria, Serviços de Bolsas, Bibliotecas, Centros Informáticos, Refeitórios e Bares.

Solicitou-se, igualmente, aos estudantes que indicassem se se identificavam com a Política da Qualidade e da Responsabilidade Social, bem como com os objetivos estratégicos do Politécnico.

No final do questionário foi ainda disponibilizado um espaço de preenchimento facultativo, destinado à apresentação de sugestões e propostas de melhoria para os serviços das Escolas e/ou do Instituto Politécnico de Portalegre.

A escala de avaliação utilizada variou entre 1 e 4 [1 – Insatisfeito; 2 – Pouco satisfeito; 3 – Satisfeito; 4 – Muito satisfeito], existindo ainda a opção “Não se aplica”, para situações em que o respondente não possuía informação suficiente para avaliar ou em que o item não era aplicável ao seu caso.

Foram rececionadas 944 respostas. Destas, 68 correspondem a estudantes que não aceitaram participar de forma livre, voluntária, anónima e confidencial, não manifestando expressamente o seu consentimento informado. Assim, o universo de respostas válidas neste estudo é de 876, o que se traduz numa taxa de resposta de aproximadamente 28%, valor que constitui o referencial para as análises e conclusões apresentadas globalmente. Foram igualmente considerados os totais de respostas de cada unidade orgânica/serviço como valor de referência nas análises detalhadas por unidade orgânica e serviço.

O tratamento da informação recolhida foi realizado de forma agregada, assegurando-se a confidencialidade dos dados e o anonimato dos respondentes.

Relativamente à apresentação dos resultados, sublinha-se que:

Os valores percentuais apresentados nas tabelas foram arredondados a uma casa decimal.

Os valores percentuais apresentados nas tabelas referentes ao grau de satisfação com os diversos serviços excluem as respostas “NS/NA” (Não sei/Não se aplica).

Nos valores percentuais apresentados especificamente para as respostas “NS/NA” (Não sei/Não se aplica), encontram-se incluídas todas as respostas válidas.

## PRINCIPAIS RESULTADOS

A distribuição dos estudantes respondentes de acordo com a Escola do Politécnico de Portalegre que frequentam é a seguinte: 26,3% são estudantes na ESECS, 30,5% são estudantes na ESTGD, 23,9% são estudantes na ESS e 19,4% são estudantes na ESBE, conforme se pode observar seguidamente.

Tabela 1 - Unidade orgânica

| UNIDADE<br>ORGÂNICA | Frequência<br>Absoluta | Percentagem |
|---------------------|------------------------|-------------|
| ESECS               | 230                    | 26,3%       |
| ESTGD               | 267                    | 30,5%       |
| ESS                 | 209                    | 23,9%       |
| ESBE                | 170                    | 19,4%       |
| <b>Total</b>        | <b>876</b>             | <b>100%</b> |

Relativamente à distribuição dos estudantes por tipo de oferta formativa 594 frequentam cursos de 1.º ciclo, 156 frequentam Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), 38 frequentam cursos de Pós-graduação, 85 frequentam cursos de 2.º ciclo e 3 estudantes Erasmus/protocolo, conforme se observa na tabela seguinte.

Tabela 2 - Oferta formativa

| OFERTA FORMATIVA         | Frequência Absoluta | Percentagem |
|--------------------------|---------------------|-------------|
| CTeSP                    | 156                 | 17,8%       |
| 1.º Ciclo - Licenciatura | 594                 | 67,8%       |
| Pós-Graduação            | 38                  | 4,3%        |
| 2º Ciclo – Mestrado      | 85                  | 9,7%        |
| Erasmus/Protocolo        | 3                   | 0,3%        |
| <b>Total</b>             | <b>876</b>          | <b>100%</b> |

A distribuição dos respondentes de acordo com o ano letivo que frequentam pode ser observada na tabela 3. Verifica-se que: 387 (44,2%) encontram-se a frequentar o primeiro ano, 281 (32,1%) frequentam o segundo ano, 171 (19,5%) o terceiro ano e 37 (4,2%) o quarto ano. De notar que apenas a Licenciatura em Enfermagem compreende quatro anos letivos.

Tabela 3 - Ano letivo

| ANO LETIVO   | Frequência Absoluta | Percentagem |
|--------------|---------------------|-------------|
| 1º Ano       | 387                 | 44,2%       |
| 2º Ano       | 281                 | 32,1%       |
| 3º Ano       | 171                 | 19,5%       |
| 4º Ano       | 37                  | 4,2%        |
| <b>Total</b> | <b>876</b>          | <b>100%</b> |

Os estudantes internacionais que responderam ao inquérito são 76, o que corresponde a 8,7% do total de respostas. Este resultado encontra-se registado na tabela 4.

Tabela 4 - Estudante internacional

| ESTUDANTE<br>INTERNACIONAL | Frequência<br>Absoluta | Percentagem |
|----------------------------|------------------------|-------------|
| Sim                        | 76                     | 8,7%        |
| Não                        | 800                    | 91,3%       |
| <b>Total</b>               | <b>876</b>             | <b>100%</b> |

### PERFIL PREDOMINANTE DOS ESTUDANTES

Na tabela seguinte é evidenciado o perfil predominante dos estudantes respondentes, designadamente: o género, a idade, o regime de horário das aulas, o ciclo de estudos, o ano letivo e os CE com maior representatividade. Encontra-se também informação sobre a percentagem de alunos que frequentam as aulas a tempo integral, bem como a percentagem de estudantes internacionais.

Tabela 5 - Perfil predominante dos estudantes

68,2% são do género feminino

36,5% têm até 20 anos

82,8% frequentam o ensino em horário diurno

67,8% frequentam cursos de Licenciatura

76,3% frequentam o 1º e 2º anos

69,3% são estudantes a tempo integral

8,7% são estudantes internacionais

4,1% realizam período de mobilidade internacional

Ciclos de Estudos com maior representação: Enfermagem (L), Enfermagem Veterinária (L), Gestão (L) e Serviço Social (L).

## SERVIÇOS ACADÉMICOS

Os estudantes avaliaram de forma globalmente positiva os Serviços Académicos, tanto os que funcionam nos Serviços Centrais como os das Escolas do Politécnico. A proporção de respostas nas categorias “Satisfeito” e “Muito satisfeito” atingiu 87,1% no caso dos Serviços Centrais e 88,1% no conjunto das Escolas, evidenciando níveis elevados de satisfação.

As tabelas que se seguem apresentam os dados agregados: primeiro refere-se à avaliação dos Serviços Académicos sediados nos Serviços Centrais, e de seguida apresentam-se os resultados relativos aos Serviços Académicos a funcionar nas quatro Escolas.

Importa ainda salientar que a ESTGD e a ESS partilham o mesmo edifício, existindo entre ambas alguns serviços académicos comuns e outros de funcionamento autónomo.

Tabela 6 - Taxa de satisfação - Serviços Académicos dos SC

| <b>Serviços Académicos dos Serviços Centrais</b>                     | NS/NA | 1 -<br>Insatisfeito | 2 - Pouco<br>Satisfeito | 3 -<br>Satisfeito | 4 - Muito<br>satisfeito | (3+4)        |
|----------------------------------------------------------------------|-------|---------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|--------------|
| 1. O rigor e a clareza da informação prestada                        | 4,5%  | 2,5%                | 10,6%                   | 50,7%             | 36,2%                   | <b>86,9%</b> |
| 2. A rapidez na resolução do processo                                | 5,1%  | 4,5%                | 14,2%                   | 50,7%             | 30,7%                   | <b>81,4%</b> |
| 3. Os horários de abertura e tempo de espera                         | 6,5%  | 4,0%                | 12,2%                   | 49,9%             | 33,8%                   | <b>83,7%</b> |
| 4. A informação <i>online</i> disponível no website                  | 4,8%  | 4,2%                | 11,5%                   | 50,7%             | 33,6%                   | <b>84,3%</b> |
| 5. O atendimento telefónico                                          | 11,4% | 4,9%                | 15,7%                   | 47,0%             | 32,3%                   | <b>79,3%</b> |
| 6. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>   | 9,4%  | 4,9%                | 14,2%                   | 46,6%             | 34,3%                   | <b>80,9%</b> |
| 7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade                | 7,2%  | 3,8%                | 9,3%                    | 48,1%             | 38,7%                   | <b>86,8%</b> |
| 8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia                       | 6,6%  | 3,8%                | 9,0%                    | 49,4%             | 37,8%                   | <b>87,2%</b> |
| 9. Avalie, globalmente, os Serviços Académicos dos Serviços Centrais | 4,8%  | 2,5%                | 10,4%                   | 51,0%             | 36,1%                   | <b>87,1%</b> |

Tabela 7 - Taxa de satisfação - Serviços Académicos das Escolas (Global)

| <b>Serviços Académicos das Escolas (Global)</b>                    | NS/NA | 1 -<br>Insatisfeito | 2 - Pouco<br>Satisfeito | 3 - Satisfeito | 4 - Muito<br>satisfeito | (3+4)        |
|--------------------------------------------------------------------|-------|---------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|--------------|
| 1. O rigor e a clareza da informação prestada                      | 3,4%  | 2,1%                | 10,5%                   | 48,0%          | 39,4%                   | <b>87,4%</b> |
| 2. A rapidez na resolução do processo                              | 4,1%  | 3,2%                | 12,5%                   | 47,0%          | 37,3%                   | <b>84,3%</b> |
| 3. Os horários de abertura e tempo de espera                       | 4,7%  | 6,0%                | 14,6%                   | 45,5%          | 33,9%                   | <b>79,4%</b> |
| 4. A informação <i>online</i> disponível no website                | 4,0%  | 3,8%                | 12,3%                   | 47,7%          | 36,3%                   | <b>84,0%</b> |
| 5. O atendimento telefónico                                        | 12,1% | 3,8%                | 13,4%                   | 46,5%          | 36,4%                   | <b>82,9%</b> |
| 6. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i> | 9,4%  | 3,8%                | 12,2%                   | 46,0%          | 38,0%                   | <b>84,0%</b> |
| 7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade              | 4,8%  | 3,8%                | 9,7%                    | 45,3%          | 41,1%                   | <b>86,4%</b> |
| 8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia                     | 4,6%  | 3,6%                | 9,0%                    | 46,3%          | 41,1%                   | <b>87,4%</b> |
| 9. Avalie, globalmente, os Serviços Académicos da sua Escola       | 3,3%  | 3,0%                | 9,0%                    | 48,3%          | 39,8%                   | <b>88,1%</b> |

## SERVIÇOS DE TESOURARIA

Os estudantes avaliaram de forma globalmente positiva os Serviços de Tesouraria, tanto os que funcionam nos Serviços Centrais como os das Escolas do Politécnico de Portalegre.

A taxa de satisfação, considerando as categorias “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, atingiu 91,2% no caso dos Serviços Centrais e 91,1% no conjunto das quatro Escolas, refletindo níveis elevados de satisfação em ambos os contextos e em todos os itens.

De seguida, apresentam-se os resultados detalhados da avaliação realizada por todos os estudantes respondentes, relativos aos Serviços de Tesouraria sediados nos Serviços Centrais, bem como aos Serviços de Tesouraria a funcionar nas quatro Escolas.

Tabela 8 - Taxa de satisfação - Serviços de Tesouraria dos SC

| <b>Serviços de Tesouraria dos Serviços Centrais</b>         | <b>NS/NA</b> | <b>1 -<br/>Insatisfeito</b> | <b>2 - Pouco<br/>satisfeito</b> | <b>3 - Satisfeito</b> | <b>4 - Muito<br/>satisfeito</b> | <b>(3+4)</b> |
|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------|
| 1. O rigor e a clareza da informação prestada               | 18,7%        | 2,0%                        | 7,2%                            | 56,6%                 | 34,3%                           | <b>90,9%</b> |
| 2. A rapidez na resolução do processo                       | 19,1%        | 2,4%                        | 7,2%                            | 56,1%                 | 34,3%                           | <b>90,4%</b> |
| 3. Os horários de abertura e tempo de espera                | 19,9%        | 2,9%                        | 7,0%                            | 57,3%                 | 32,9%                           | <b>90,2%</b> |
| 4. O atendimento telefónico                                 | 23,0%        | 3,1%                        | 8,3%                            | 55,3%                 | 33,3%                           | <b>88,6%</b> |
| 5. A rapidez e esclarecimento na resposta através de e-mail | 22,3%        | 2,8%                        | 8,8%                            | 54,9%                 | 33,5%                           | <b>88,4%</b> |
| 6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade       | 20,2%        | 2,7%                        | 7,0%                            | 55,2%                 | 35,1%                           | <b>90,3%</b> |
| 7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia              | 20,0%        | 2,4%                        | 6,1%                            | 55,5%                 | 36,0%                           | <b>91,5%</b> |
| 8. Avalie, globalmente, os Serviços Académicos dos SC       | 18,8%        | 1,8%                        | 7,0%                            | 6,3%                  | 34,9%                           | <b>91,2%</b> |

Tabela 9 - Taxa de satisfação - Serviços de Tesouraria Escolas (Global)

| <b>Serviços de Tesouraria das Escolas (Global)</b>              | <b>NS/NA</b> | <b>1 -<br/>Insatisfeito</b> | <b>2 - Pouco<br/>satisfeito</b> | <b>3 - Satisfeito</b> | <b>4 - Muito<br/>satisfeito</b> | <b>(3+4)</b> |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------|
| 1. O rigor e a clareza da informação prestada                   | 18,6%        | 1,5%                        | 7,3%                            | 54,8%                 | 36,3%                           | <b>91,1%</b> |
| 2. A rapidez na resolução do processo                           | 18,4%        | 1,3%                        | 8,3%                            | 54,4%                 | 36,0%                           | <b>90,4%</b> |
| 3. Os horários de abertura e tempo de espera                    | 19,2%        | 3,3%                        | 8,1%                            | 54,2%                 | 34,5%                           | <b>88,7%</b> |
| 4. O atendimento telefónico                                     | 23,9%        | 1,8%                        | 8,6%                            | 54,3%                 | 35,4%                           | <b>89,7%</b> |
| 5. A rapidez e esclarecimento na resposta através de e-mail     | 22,6%        | 1,8%                        | 8,4%                            | 52,8%                 | 37,0%                           | <b>89,8%</b> |
| 6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade           | 20,7%        | 1,9%                        | 7,6%                            | 53,7%                 | 36,8%                           | <b>90,5%</b> |
| 7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia                  | 20,4%        | 2,0%                        | 6,9%                            | 53,8%                 | 37,3%                           | <b>91,1%</b> |
| 8. Avalie, globalmente, os Serviços de Tesouraria da sua Escola | 19,3%        | 1,6%                        | 7,4%                            | 53,6%                 | 37,5%                           | <b>91,1%</b> |

## SERVIÇOS DE BOLSAS

Os estudantes avaliaram igualmente os Serviços de Bolsas do Politécnico, tendo-se verificado um nível global de satisfação de 92,2%, correspondendo a 42,2% de respostas de “Satisfeito” e 50,00% de respostas de “Muito satisfeito”.

Todos os itens incluídos na avaliação destes serviços foram apreciados de forma favorável, evidenciando uma perceção globalmente positiva por parte dos estudantes. Em termos mais específicos, o grau de satisfação variou entre 86,0% para o item “Rapidez na resolução do processo” e 91,8% para “Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade”.

Tabela 10 - Taxa de satisfação - Serviços de Bolsas do IPP

| <b>Serviços de Bolsas do IPP</b>                      | <b>NS/NA</b> | <b>1 -<br/>Insatisfeito</b> | <b>2 - Pouco<br/>satisfeito</b> | <b>3 –<br/>Satisfeito</b> | <b>4 - Muito<br/>satisfeito</b> | <b>(3+4)</b> |
|-------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------------|
| 1. O rigor e a clareza da informação prestada         | 1,8%         | 0,9%                        | 8,6%                            | 38,7%                     | 51,8%                           | <b>90,5%</b> |
| 2. A rapidez na resolução do processo                 | 2,2%         | 3,6%                        | 10,4%                           | 38,0%                     | 48,0%                           | <b>86,0%</b> |
| 3. Os horários de abertura e tempo de espera          | 4,4%         | 0,9%                        | 9,3%                            | 43,5%                     | 46,3%                           | <b>89,8%</b> |
| 4. A informação <i>online</i> disponível no website   | 1,8%         | 3,6%                        | 8,6%                            | 42,8%                     | 45,1%                           | <b>87,8%</b> |
| 5. O atendimento telefónico                           | 7,1%         | 2,4%                        | 8,1%                            | 39,5%                     | 50,0%                           | <b>89,5%</b> |
| 6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade | 3,1%         | 1,8%                        | 6,4%                            | 40,2%                     | 51,6%                           | <b>91,8%</b> |
| 7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia        | 4,0%         | 1,8%                        | 6,5%                            | 37,8%                     | 53,9%                           | <b>91,7%</b> |
| 8. Avalie, globalmente, os Serviços de Bolsas do IPP  | 3,5%         | 1,8%                        | 6,0%                            | 42,2%                     | 50,0%                           | <b>92,2%</b> |

## BIBLIOTECAS

No que respeita à utilização das Bibliotecas, registaram-se 471 respostas afirmativas, o que corresponde a 46,2% do total de estudantes respondentes.

Dos estudantes que responderam afirmativamente, 62,4% utilizam a Biblioteca do Campus Politécnico, 21,9% utilizam a Biblioteca da ESECS e utilizam 15,7% a Biblioteca da ESBE.

Em termos de avaliação global, os estudantes manifestaram uma perceção muito positiva relativamente aos Serviços das Bibliotecas, registando-se 95,9% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens incluídos na avaliação destes serviços obtiveram valores favoráveis, com níveis de satisfação que variam entre 85,4% no item “Espaço de serviços eletrónicos” e 97,4% no item “Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade”.

Nas tabelas seguintes apresentam-se, de forma detalhada, os resultados globais e individualizados da avaliação da satisfação dos estudantes relativamente às bibliotecas do Politécnico de Portalegre.

Tabela 11 - Taxa de satisfação - Serviço de bibliotecas do IPP

| <b>Bibliotecas do IPP</b>                                   | <b>NS/NA</b> | <b>1 -<br/>Insatisfeito</b> | <b>2 - Pouco<br/>satisfeito</b> | <b>3 –<br/>Satisfeito</b> | <b>4 - Muito<br/>satisfeito</b> | <b>(3+4)</b> |
|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------------|
| 1. Horário de funcionamento                                 | 1,1%         | 1,5%                        | 4,3%                            | 36,9%                     | 57,3%                           | <b>94,2%</b> |
| 2. Instalações de estudo                                    | 1,3%         | 2,8%                        | 8,0%                            | 36,6%                     | 52,7%                           | <b>89,3%</b> |
| 3. Espaço de serviços eletrónicos                           | 3,8%         | 2,7%                        | 11,9%                           | 36,4%                     | 49,0%                           | <b>85,4%</b> |
| 4. Espaço de pesquisa em catálogo informatizado             | 7,9%         | 1,4%                        | 6,7%                            | 39,4%                     | 52,5%                           | <b>91,9%</b> |
| 5. Qualidade da formação interna promovida aos utilizadores | 5,3%         | 0,9%                        | 5,2%                            | 40,1%                     | 53,9%                           | <b>94,0%</b> |
| 6. Qualidade de recursos                                    | 2,3%         | 2,0%                        | 5,9%                            | 40,9%                     | 51,3%                           | <b>92,2%</b> |
| 7. Tempo de espera no atendimento                           | 4,9%         | 0,7%                        | 2,0%                            | 33,3%                     | 64,1%                           | <b>97,3%</b> |
| 8. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade       | 4,0%         | 0,7%                        | 2,0%                            | 29,9%                     | 67,5%                           | <b>97,4%</b> |
| 9. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia              | 4,0%         | 0,9%                        | 2,0%                            | 29,6%                     | 67,5%                           | <b>97,1%</b> |
| 10. Avalie, globalmente, o Serviço de Bibliotecas do IPP    | 1,7%         | 1,3%                        | 2,8%                            | 36,1%                     | 59,8%                           | <b>95,9%</b> |

## CENTROS INFORMÁTICOS

Os Centros Informáticos do Politécnico são utilizados por 101 dos 876 estudantes que responderam ao inquérito, o que corresponde a 11,5% do universo de respostas.

Dos estudantes que responderam afirmativamente, 66,3% utilizam o Centro Informático do Campus Politécnico, 14,9% utilizam o da ESECS e 18,8% o da ESBE.

Os estudantes utilizadores dos Centros Informáticos do Politécnico avaliaram globalmente este serviço de forma muito favorável, registando-se 92,8% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens incluídos na avaliação obtiveram resultados positivos. Em termos mais específicos, os níveis de satisfação variam entre 84,8% (relativamente ao “Horário de funcionamento”) e 92,9% (no item “Avaliação dos colaboradores quanto ao tempo de resposta a problemas reportados”).

Na tabela seguinte apresenta-se o grau de satisfação dos estudantes em relação aos Centros Informáticos do Politécnico no seu conjunto.

Tabela 12 - Taxa de satisfação - Centros Informáticos do IPP

| <b>Centros Informáticos do IPP</b>                                                     | <b>NS/NA</b> | <b>1 -<br/>Insatisfeito</b> | <b>2 - Pouco<br/>Satisfeito</b> | <b>3 -<br/>Satisfeito</b> | <b>4 - Muito<br/>satisfeito</b> | <b>(3+4)</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------------|
| 1. Horário de funcionamento                                                            | 2,0%         | 5,1%                        | 10,1%                           | 31,3%                     | 53,5%                           | <b>84,8%</b> |
| 2. Avaliação dos colaboradores: quanto à eficácia na resolução de problemas reportados | 3,0%         | 3,1%                        | 5,1%                            | 33,7%                     | 58,2%                           | <b>91,9%</b> |
| 3. Avaliação dos colaboradores: quanto ao tempo de resposta a problemas reportados     | 2,0%         | 3,0%                        | 4,0%                            | 34,3%                     | 58,6%                           | <b>92,9%</b> |
| 4. Avaliação dos colaboradores: quanto à disponibilidade demonstrada                   | 3,0%         | 2,0%                        | 6,1%                            | 33,7%                     | 58,2%                           | <b>91,8%</b> |
| 5. Avaliação dos equipamentos: relativamente à disponibilidade                         | 3,0%         | 3,1%                        | 9,2%                            | 30,6%                     | 57,1%                           | <b>87,7%</b> |
| 6. Avaliação dos equipamentos: relativamente à quantidade                              | 3,0%         | 3,1%                        | 8,2%                            | 35,7%                     | 53,1%                           | <b>88,8%</b> |
| 7. Avaliação dos equipamentos: relativamente à qualidade                               | 4,0%         | 4,1%                        | 6,2%                            | 36,1%                     | 53,6%                           | <b>89,7%</b> |
| 8. Avalie, globalmente, os Centros Informáticos do IPP                                 | 3,0%         | 3,1%                        | 4,1%                            | 36,7%                     | 56,1%                           | <b>92,8%</b> |

## REFEITÓRIOS

A análise dos resultados obtidos evidencia que 32,4% dos estudantes respondentes utilizam os refeitórios do Politécnico.

Dos 284 estudantes que responderam afirmativamente, 16,9% utilizam o refeitório dos Serviços Centrais, 70,1% utilizam o refeitório dos Campus Politécnico e 13,0% utilizam o refeitório da ESBE (tabela 46).

Os estudantes utilizadores dos refeitórios do Politécnico avaliaram globalmente este serviço de forma muito favorável, registando-se 92,5% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens incluídos na avaliação obtiveram respostas positivas, com níveis de satisfação que variam entre 81,7% (relativamente à variedade dos pratos) e 93,5% (no item relação qualidade/preço).

Na tabela seguinte apresenta-se o grau de satisfação dos estudantes em relação aos refeitórios do Politécnico no seu conjunto.

Tabela 13 - Taxa de satisfação - Refeitórios do IPP

| <b>Refeitórios do IPP</b>                     | <b>NS/NA</b> | <b>1 -<br/>Insatisfeito</b> | <b>2 - Pouco<br/>Satisfeito</b> | <b>3 -<br/>Satisfeito</b> | <b>4 - Muito<br/>satisfeito</b> | <b>(3+4)</b> |
|-----------------------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------------|
| 1. Confeção dos alimentos                     | 2,1%         | 2,9%                        | 8,6%                            | 42,5%                     | 46,0%                           | <b>88,5%</b> |
| 2. Apresentação dos alimentos                 | 1,8%         | 2,2%                        | 10,0%                           | 41,9%                     | 45,9%                           | <b>87,8%</b> |
| 3. Temperatura dos alimentos                  | 1,4%         | 3,9%                        | 12,5%                           | 38,6%                     | 45,0%                           | <b>83,6%</b> |
| 4. Variedade dos pratos                       | 1,8%         | 4,7%                        | 13,6%                           | 35,5%                     | 46,2%                           | <b>81,7%</b> |
| 5. Quantidades                                | 2,1%         | 4,3%                        | 7,9%                            | 36,7%                     | 51,1%                           | <b>87,8%</b> |
| 6. Relação qualidade/preço                    | 2,8%         | 1,5%                        | 5,1%                            | 33,0%                     | 60,5%                           | <b>93,5%</b> |
| 7. Tempo de espera                            | 2,1%         | 3,2%                        | 7,6%                            | 38,5%                     | 50,7%                           | <b>89,2%</b> |
| 8. Horário de abertura/encerramento ao almoço | 3,2%         | 2,2%                        | 4,7%                            | 35,3%                     | 57,8%                           | <b>93,1%</b> |

|                                                        |       |      |      |       |       |              |
|--------------------------------------------------------|-------|------|------|-------|-------|--------------|
| 9. Horário de abertura/encerramento ao jantar          | 21,8% | 2,3% | 6,3% | 41,9% | 49,6% | <b>91,5%</b> |
| 10. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores      | 1,8%  | 2,5% | 5,0% | 35,8% | 56,6% | <b>92,4%</b> |
| 11. Dimensão                                           | 2,5%  | 1,4% | 5,8% | 37,9% | 54,9% | <b>92,8%</b> |
| 12. Conforto                                           | 2,1%  | 3,2% | 8,6% | 38,1% | 50,0% | <b>88,1%</b> |
| 13. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade | 3,9%  | 2,9% | 5,9% | 29,7% | 61,5% | <b>91,2%</b> |
| 14. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia        | 4,9%  | 2,6% | 5,2% | 31,9% | 60,4% | <b>92,2%</b> |
| 15. Avalie, globalmente, os Refeitórios do IPP         | 1,4%  | 1,8% | 5,7% | 38,6% | 53,9% | <b>92,5%</b> |

## BARES

A análise dos dados obtidos permite verificar que 536 dos estudantes que responderam ao questionário utilizam os bares do Politécnico. Este valor corresponde a 61,2% do universo de respostas.

Destes 536 estudantes que responderam afirmativamente, 69,6% utiliza o bar do Campus Politécnico e 30,4% utiliza o bar da ESECS. O bar da ESBE não esteve em funcionamento no ano letivo 2024/2025.

Os estudantes utilizadores dos bares do Politécnico avaliaram globalmente este serviço de forma muito favorável, registando-se 96,0% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens incluídos na avaliação obtiveram resultados positivos, com níveis de satisfação que variam entre 87,0% (no item relação qualidade/preço) e 95,4% (no item atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade). Estes resultados podem ser observados na tabela que se segue.

Estes resultados evidenciam uma avaliação globalmente positiva por parte dos estudantes, destacando-se a disponibilidade dos colaboradores como um dos aspetos mais valorizados no serviço prestado.

Tabela 14 - Taxa de satisfação - Bares do IPP

| Bares do IPP                                          | NS/NA | 1 –<br>Insatisfeito | 2 - Pouco<br>Satisfeito | 3 -<br>Satisfeito | 4 - Muito<br>satisfeito | (3+4)        |
|-------------------------------------------------------|-------|---------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|--------------|
| 1. Variedade dos produtos                             | 1,9%  | 1,1%                | 7,4%                    | 36,9%             | 54,6%                   | <b>91,5%</b> |
| 2. Quantidades                                        | 1,5%  | 0,8%                | 7,2%                    | 39,8%             | 52,3%                   | <b>92,1%</b> |
| 3. Relação qualidade/preço                            | 1,5%  | 2,1%                | 11,0%                   | 39,6%             | 47,4%                   | <b>87,0%</b> |
| 4. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores      | 1,1%  | 1,9%                | 6,4%                    | 38,7%             | 53,0%                   | <b>91,7%</b> |
| 5. Dimensão                                           | 0,9%  | 1,7%                | 10,4%                   | 38,9%             | 49,0%                   | <b>87,9%</b> |
| 6. Conforto                                           | 1,1%  | 1,5%                | 8,5%                    | 40,0%             | 50,0%                   | <b>90,0%</b> |
| 7. Visibilidade do preçário                           | 1,5%  | 1,9%                | 8,9%                    | 37,1%             | 52,1%                   | <b>89,2%</b> |
| 8. Horário de abertura/encerramento                   | 2,1%  | 3,4%                | 6,7%                    | 34,9%             | 55,1%                   | <b>89,9%</b> |
| 9. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade | 2,6%  | 1,3%                | 3,3%                    | 34,3%             | 61,1%                   | <b>95,4%</b> |
| 10. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia       | 2,8%  | 2,1%                | 4,6%                    | 33,0%             | 60,3%                   | <b>93,3%</b> |
| 11. Avalie, globalmente, os Bares do IPP              | 2,2%  | 0,8%                | 3,2%                    | 39,3%             | 56,7%                   | <b>96,0%</b> |

## AValiação GLOBAL

Os resultados da avaliação global evidenciam uma evolução muito positiva na perceção dos estudantes relativamente ao Politécnico de Portalegre. A taxa global de satisfação aumentou de 86,0% no ano letivo anterior para 93,2%, traduzindo uma melhoria significativa no nível de satisfação geral.

Importa ainda destacar que, em todas as Escolas, as taxas de satisfação superaram os 90%, confirmando uma tendência de reconhecimento e valorização da qualidade dos serviços e da experiência académica proporcionada pelo Instituto.

Tabela 15 - Avaliação global dos Serviços prestados pelo IPP

| IPP                                     | NS/NA | 1 -<br>Insatisfeito | 2 - Pouco<br>satisfeito | 3 - Satisfeito | 4 - Muito<br>satisfeito | (3+4)        |
|-----------------------------------------|-------|---------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|--------------|
| Avaliação global dos serviços prestados | 2,1%  | 1,1%                | 5,7%                    | 55,1%          | 38,1%                   | <b>93,2%</b> |

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 86,0%

Tabela 16 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESECS

| ESECS                                   | NS/NA | 1 -<br>Insatisfeito | 2 - Pouco<br>satisfeito | 3 - Satisfeito | 4 - Muito<br>satisfeito | (3+4)        |
|-----------------------------------------|-------|---------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|--------------|
| Avaliação global dos serviços prestados | 0,4%  | 0,0%                | 5,2%                    | 60,3%          | 34,5%                   | <b>94,8%</b> |

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 85,0%

Tabela 17 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESTGD

| ESTGD                                   | NS/NA | 1 -<br>Insatisfeito | 2 - Pouco<br>satisfeito | 3 - Satisfeito | 4 - Muito<br>satisfeito | (3+4)        |
|-----------------------------------------|-------|---------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|--------------|
| Avaliação global dos serviços prestados | 1,1%  | 0,8%                | 3,4%                    | 50,8%          | 45,1%                   | <b>95,9%</b> |

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 86,1%

Tabela 18 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESBE

| ESBE                                    | NS/NA | 1 -<br>Insatisfeito | 2 - Pouco<br>satisfeito | 3 - Satisfeito | 4 - Muito<br>satisfeito | (3+4)        |
|-----------------------------------------|-------|---------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|--------------|
| Avaliação global dos serviços prestados | 0,0%  | 0,6%                | 7,1%                    | 51,8%          | 40,6%                   | <b>92,4%</b> |

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 92,3%

Tabela 19 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESS

| ESS                                     | NS/NA | 1 -<br>Insatisfeito | 2 - Pouco<br>satisfeito | 3 - Satisfeito | 4 - Muito<br>satisfeito | (3+4)        |
|-----------------------------------------|-------|---------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|--------------|
| Avaliação global dos serviços prestados | 0,0%  | 1,4%                | 6,2%                    | 56,5%          | 35,9%                   | <b>92,4%</b> |

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 84,2%

**POLÍTICA DA QUALIDADE, DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, DA CONCILIAÇÃO E DOS OBJETIVOS  
DO IPP**

Foram obtidas 788 respostas afirmativas, correspondendo a 90,0% do total de respostas, o que indica um forte grau de concordância dos estudantes com a questão colocada. Estes resultados permitem evidenciar a identificação majoritária da comunidade estudantil com a política de qualidade, responsabilidade social, conciliação e objetivos do Politécnico, conforme se verifica na tabela seguinte.

Tabela 20 - Identificação com PQRS e objetivos do IPP

| <b>PQRS E OBJETIVOS DO<br/>POLITÉCNICO</b> | <b>Frequência<br/>Absoluta</b> | <b>Percentagem</b> |
|--------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| Sim                                        | 788                            | 90,0%              |
| Não                                        | 88                             | 10,0%              |
| <b>Total</b>                               | <b>876</b>                     | <b>100%</b>        |

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base nos dados recolhidos, o Instituto Politécnico de Portalegre (IPP) obteve uma avaliação global de satisfação de 93,2% neste ano letivo. Este resultado demonstra que a vasta maioria dos estudantes inquiridos avalia os serviços disponibilizados de forma satisfatória ou muito satisfatória.

De um modo geral, os Serviços Académicos, Serviços de Tesouraria, Serviços de Bolsas, Bibliotecas, Centros Informáticos, Refeitórios e Bares obtiveram um desempenho em que a avaliação de satisfação e de muita satisfação supera amplamente a avaliação de insatisfação e de pouca satisfação.

As Escolas Superiores (ESECS, ESTGD, ESBE e ESS) também registaram resultados que espelham esta tendência de avaliação positiva. A ESECS obteve um resultado de 94,8%, a ESTGD de 95,9%, a ESBE de 92,4% e a ESS de 92,4%.

