



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS ESTUDANTES

RELATÓRIO

2021 | 2022

(RESUMO)

GAQ | OBSERVATÓRIO ACADÉMICO
Março 2022

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - ESTUDANTES

Versão resumida

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 em dezembro de 2021 que frequentam cursos de 1.º e 2.º ciclos, Cursos Técnicos Superiores Profissionais, Erasmus, UC Avulso e Protocolos com outras Entidades. Os estudantes foram contactados via endereço de correio eletrónico, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 18%.

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

Pretendeu-se, igualmente, saber se os estudantes tinham conhecimento do Núcleo de Formação Contínua (NFC) do Politécnico e quais as necessidades e interesses de formação que consideravam que o NFC deveria disponibilizar.

Solicitou-se, também, aos estudantes para indicarem se se identificavam com a Política de Qualidade e da Responsabilidade Social e objetivos do Politécnico.

No final do questionário foi, ainda, disponibilizado um espaço de preenchimento facultativo reservado a sugestões e propostas para os serviços das Escolas e/ou IPP.

A escala de avaliação utilizada situa-se entre 1 e 4 [1 – *Insatisfeito*; 2 – *Pouco Satisfeito*; 3 – *Satisfeito*; 4 – *Muito Satisfeito*], havendo ainda a opção “Não se aplica”, destinada às situações em que em que o respondente não se saiba avaliar ou quando estas não se aplicarem ao seu caso.

Foram recebidas 418 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de, aproximadamente, 18%, valor de referência nas análises efetuadas e conclusões apresentadas globalmente. Foram ainda considerados os totais de resposta de cada unidade orgânica/serviço como valor de referência, aquando de uma análise mais detalhada por unidade orgânica/serviço.

Relativamente à apresentação dos resultados sublinha-se que:

- Os valores percentuais apresentados nos quadros foram arredondados a uma casa decimal.
- Por forma a facilitar a leitura dos quadros e sublinhar aspetos a necessitar de melhoria, optou-se por assinalar a vermelho as situações em que a soma das percentagens de respostas de *insatisfeito* e de *pouco satisfeito* é igual ou superior à soma das percentagens de respostas de *satisfeito* e de *muito satisfeito*.

Os 418 estudantes encontram-se distribuídos pelas Unidades Orgânicas do IPP da seguinte forma: 30,9% são estudantes na ESECS, 26,6% são estudantes na ESTG, 23,9% são estudantes na ESS e 18,7% são estudantes na ESAE.

UNIDADE ORGÂNICA	Frequência Absoluta	Percentagem
ESECS	129	30,9%
ESTG	111	26,6%
ESS	100	23,9%
ESAE	78	18,7%
Total	418	100,0%

Relativamente à distribuição dos estudantes por tipo de oferta formativa, 338 frequentam cursos de 1.º ciclo, 47 frequentam Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP) e 33 frequentam cursos de 2.º ciclo, conforme consta na tabela seguinte.

OFERTA FORMATIVA	Frequência Absoluta	Percentagem
1.º Ciclo - Licenciatura	338	80,9%
CTeSP	47	11,2%
2º Ciclo - Mestrado	33	7,9%
Total	418	100,0%

Analisando a distribuição dos estudantes respondentes por ano letivo verifica-se que: 198 (47,4%) encontram-se a frequentar o primeiro ano, 141 (33,7%) frequentam o segundo ano, 62 (14,8%) o terceiro ano e 17 (4,1%) o quarto ano. De notar que apenas a Licenciatura em Enfermagem compreende quatro anos letivos.

ANO LETIVO	Frequência Absoluta	Percentagem
1º Ano	198	47,4%
2º Ano	141	33,7%
3º Ano	62	14,8%
4º Ano	17	4,1%
Total	418	100,0%

Os estudantes internacionais que responderam ao inquérito são 21, o que corresponde a 5,0% do total de respostas.

ESTUDANTE INTERNACIONAL	Frequência Absoluta	Percentagem
Sim	21	5,0%
Não	397	95,0%
Total	418	100,0%

PERFIL PREDOMINANTE DOS ESTUDANTES

73,4% são do género feminino

43,8% têm até 20 anos

45,2% são provenientes do distrito de Portalegre

85,9% frequentam o ensino em horário diurno

80,9% frequentam cursos de Licenciatura

81,1% frequentam o 1º e 2º ano

74,9% são estudantes a tempo integral

5,0% são estudantes internacionais

2,6% realizam período de mobilidade internacional

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

RESULTADOS

SERVIÇOS ACADÉMICOS

Os estudantes avaliaram de forma favorável os Serviços Académicos que funcionam nos Serviços Centrais e nas quatro Escolas do Politécnico. O resultado da avaliação global é de satisfação e de muita satisfação numa percentagem de 85,2%.

Serviços Académicos dos Serviços Centrais	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	5,3%	12,0%	49,5%	29,7%	3,6%	79,2%
2. A rapidez na resolução do processo	7,4%	14,1%	46,2%	27,8%	4,5%	73,9%
3. Os horários de abertura e tempo de espera	4,1%	12,7%	51,4%	26,6%	5,3%	78,0%
4. A informação <i>online</i> disponível no website	4,3%	16,5%	51,7%	23,7%	3,8%	75,4%
5. O atendimento telefónico	7,4%	11,7%	46,2%	27,8%	6,9%	73,9%
6. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	7,9%	11,5%	45,7%	25,1%	9,8%	70,8%
7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	5,7%	10,1%	44,5%	34,7%	5,0%	79,2%
8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	6,7%	9,6%	45,9%	33,0%	4,8%	78,9%

Serviços Académicos das Escolas (Global)	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	1,7%	9,8%	49,8%	36,4%	2,4%	86,1%
2. A rapidez na resolução do processo	2,6%	11,0%	48,1%	35,4%	2,9%	83,5%
3. Os horários de abertura e tempo de espera	4,1%	15,3%	49,0%	29,0%	2,6%	78,0%
4. A informação <i>online</i> disponível no website	3,1%	13,4%	50,5%	29,2%	3,8%	79,7%
5. O atendimento telefónico	2,9%	9,6%	45,9%	34,4%	7,2%	80,4%
6. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	4,3%	8,6%	44,0%	35,2%	7,9%	79,2%
7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	2,4%	8,4%	46,2%	40,2%	2,9%	86,4%
8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	2,4%	9,6%	45,9%	39,2%	2,9%	85,2%

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços Académicos do IPP	3,6%	10,5%	56,5%	28,7%	0,7%	85,2%

SERVIÇOS DE TESOURARIA

Os estudantes avaliaram de forma favorável os Serviços de Tesouraria dos Serviços Centrais e das Escolas na sua globalidade. Dos resultados obtidos 77,0% correspondem a respostas de satisfação e de muita satisfação.

Serviços de Tesouraria dos Serviços Centrais	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	4,3%	4,1%	50,2%	25,1%	16,3%	75,4%
2. A rapidez na resolução do processo	4,3%	5,3%	49,0%	25,1%	16,3%	74,2%
3. Os horários de abertura e tempo de espera	3,1%	7,4%	49,0%	23,9%	16,5%	73,0%
4. O atendimento telefónico	3,8%	6,7%	46,9%	22,7%	19,9%	69,6%
5. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	4,3%	5,0%	48,1%	22,5%	20,1%	70,6%
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	4,1%	5,3%	48,3%	25,6%	16,7%	73,9%
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	4,5%	4,5%	47,4%	26,6%	17,0%	73,9%

Serviços de Tesouraria das Escolas	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	2,4%	5,3%	48,8%	26,3%	17,2%	75,1%
2. A rapidez na resolução do processo	1,7%	6,9%	46,9%	27,3%	17,2%	74,2%
3. Os horários de abertura e tempo de espera	2,9%	8,4%	46,9%	24,4%	17,5%	71,3%
4. O atendimento telefónico	2,4%	6,2%	45,5%	24,2%	21,8%	69,6%
5. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	1,9%	5,5%	46,4%	24,4%	21,8%	70,8%
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	1,9%	6,0%	45,7%	28,2%	18,2%	73,9%
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	1,9%	6,0%	46,4%	27,8%	17,9%	74,2%

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços de Tesouraria do IPP	3,3%	5,3%	53,3%	23,7%	14,4%	77,0%

SERVIÇOS DE BOLSAS

Os estudantes avaliaram também os Serviços de Bolsas do Politécnico tendo-se obtido um resultado de 88,8% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens considerados na avaliação global destes Serviços foram avaliados favoravelmente. Mais concretamente, obteve-se um grau de satisfação que varia entre 77,6% (*Atendimento telefónico*) e 87,9% (*Rigor e clareza da informação prestada*).

SERVIÇOS DE BOLSAS DO IPP	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	2,8%	9,3%	43,9%	43,9%	0,0%	87,9%
2. A rapidez na resolução do processo	4,7%	9,3%	43,9%	41,1%	0,9%	85,0%
3. Os horários de abertura e tempo de espera	3,7%	8,4%	45,8%	39,3%	2,8%	85,0%
4. A informação <i>online</i> disponível no website	3,7%	9,3%	43,0%	43,0%	0,9%	86,0%
5. O atendimento telefónico	4,7%	10,3%	38,3%	39,3%	7,5%	77,6%
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	3,7%	10,3%	39,3%	43,9%	2,8%	83,2%
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	4,7%	7,5%	40,2%	44,9%	2,8%	85,0%

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços de Bolsas do IPP	3,7%	5,6%	45,8%	43,0%	1,9%	88,8%

BIBLIOTECAS

No que concerne às Bibliotecas foram obtidas 243 respostas afirmativas sobre a utilização destes Serviços, o que corresponde a 58,1% do universo de respostas.

Dos 243 estudantes que responderam afirmativamente, 59,7% utilizam a Biblioteca do Campus Politécnico, 25,9% utilizam a Biblioteca da ESECS e 14,4% utilizam a Biblioteca da ESAE.

Em termos de avaliação global, os estudantes avaliaram os Serviços das Bibliotecas favoravelmente, assinalando 95,1% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens considerados na avaliação global destes Serviços foram avaliados favoravelmente. Mais concretamente, obteve-se um grau de satisfação que varia entre os 83,5% (*Espaço de pesquisa em catálogo informatizado*) e 92,2% (*Qualidade da formação interna promovida aos utilizadores*).

BIBLIOTECAS DO IPP	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Horário de funcionamento	4,1%	5,3%	37,9%	51,9%	0,8%	89,7%
2. Instalações de estudo	1,6%	6,6%	39,5%	51,4%	0,8%	90,9%
3. Espaço de serviços eletrónicos	1,6%	6,2%	44,9%	42,4%	4,9%	87,2%
4. Espaço de pesquisa em catálogo informatizado	0,8%	4,9%	42,4%	41,2%	10,7%	83,5%
5. Qualidade da formação interna promovida aos utilizadores	0,8%	1,6%	44,0%	48,1%	5,3%	92,2%
6. Qualidade de recursos	2,1%	4,5%	44,9%	45,7%	2,9%	90,5%
7. Tempo de espera no atendimento	0,8%	2,5%	35,4%	56,4%	4,9%	91,8%
8. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	0,8%	2,5%	35,4%	56,4%	4,9%	91,8%
9. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	0,8%	1,2%	33,3%	58,4%	6,2%	91,8%
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global das Bibliotecas do IPP	0,4%	4,1%	41,2%	53,9%	0,4%	95,1%

CENTROS INFORMÁTICOS

Os Centros Informáticos do Politécnico são utilizados por 58 dos 418 estudantes que responderam ao inquérito, o que corresponde a 13,9% do universo de respostas.

Dos estudantes que responderam afirmativamente, 67,2% utilizam o Centro Informático do Campus Politécnico, 15,5% utilizam o da ESECS e 17,2% o da ESAE.

Os estudantes utilizadores dos Centros Informáticos do Politécnico avaliaram, globalmente, este Serviço de forma favorável, registando-se 87,9% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens considerados na avaliação global destes Serviços foram avaliados favoravelmente. Mais concretamente, obteve-se um grau de satisfação que varia entre 84,5% (*Avaliação dos equipamentos relativamente à quantidade*) e 91,4% (*Avaliação dos colaboradores quanto ao tempo de resposta a problemas reportados e quanto à disponibilidade demonstrada*).

CENTROS INFORMÁTICOS DO IPP	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Horário de funcionamento	3,4%	8,6%	37,9%	48,3%	1,7%	86,2%
2. Avaliação dos colaboradores: quanto à eficácia na resolução de problemas reportados	5,2%	5,2%	37,9%	51,7%	0,0%	89,7%
3. Avaliação dos colaboradores: quanto ao tempo de resposta a problemas reportados	6,9%	1,7%	37,9%	53,4%	0,0%	91,4%
4. Avaliação dos colaboradores: quanto à disponibilidade demonstrada	6,9%	1,7%	37,9%	53,4%	0,0%	91,4%
5. Avaliação dos equipamentos: relativamente à disponibilidade	5,2%	3,4%	41,4%	44,8%	5,2%	86,2%
6. Avaliação dos equipamentos: relativamente à quantidade	5,2%	3,4%	43,1%	41,4%	6,9%	84,5%
7. Avaliação dos equipamentos: relativamente à qualidade	5,2%	3,4%	41,4%	44,8%	5,2%	86,2%
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Centros Informáticos do IPP	5,2%	5,2%	48,3%	39,7%	1,7%	87,9%

REFEITÓRIOS

A análise dos resultados obtidos evidencia que 32,8% dos estudantes respondentes utilizam os Refeitórios do Politécnico.

Dos 137 estudantes que responderam afirmativamente, 11,7% utilizam o Refeitório dos Serviços Centrais, 68,6% utilizam o Refeitório dos Campus Politécnico e 19,7% utilizam o Refeitório da ESAE.

Os estudantes que utilizam os Refeitórios avaliaram, globalmente, este Serviço do Politécnico de forma favorável, registando-se 89,9% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens considerados na avaliação global destes Serviços foram avaliados favoravelmente. Mais concretamente, obteve-se um grau de satisfação que varia entre 73,7% (*Horário de abertura/encerramento ao jantar*) e 90,5% (*Higiene das áreas reservadas aos utilizadores, Dimensão e Conforto*).

Refeitórios do IPP	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Confeção dos alimentos	2,2%	11,7%	46,0%	40,1%	0,0%	86,1%
2. Apresentação dos alimentos	2,9%	11,7%	46,7%	38,7%	0,0%	85,4%
3. Temperatura dos alimentos	4,4%	16,8%	42,3%	36,5%	0,0%	78,8%
4. Variedade dos pratos	5,1%	12,4%	35,8%	46,7%	0,0%	82,5%
5. Quantidades	6,6%	16,1%	37,2%	39,4%	0,7%	76,6%
6. Relação qualidade/preço	2,2%	8,8%	35,8%	53,3%	0,0%	89,1%
7. Tempo de espera	1,5%	8,8%	43,8%	46,0%	0,0%	89,8%
8. Horário de abertura/encerramento ao almoço	2,2%	8,8%	40,9%	48,2%	0,0%	89,1%
9. Horário de abertura/encerramento ao jantar	1,5%	5,8%	40,9%	32,8%	19,0%	73,7%
10. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores	2,2%	5,8%	40,1%	50,4%	1,5%	90,5%
11. Dimensão	0,7%	7,3%	38,7%	51,8%	1,5%	90,5%
12. Conforto	2,2%	5,8%	44,5%	46,0%	1,5%	90,5%
13. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	2,2%	5,1%	31,4%	57,7%	3,6%	89,1%
14. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	2,2%	5,8%	32,1%	56,9%	2,9%	89,1%
<hr/>						
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Refeitórios do IPP	2,2%	8,0%	44,2%	45,7%	0,0%	89,9%

BARES

A análise dos dados obtidos permite verificar que 288 dos estudantes que responderam ao questionário utilizam os bares do Politécnico. Este valor corresponde a 68,9% do universo de respostas.

Destes 288 estudantes que responderam afirmativamente, 63,9% utiliza o bar do Campus Politécnico, 33,3% utiliza o bar da ESECS e 2,8% utiliza o bar da ESAE.

Os estudantes que utilizam os Bares do Politécnico avaliaram, globalmente, este Serviço de forma favorável, registando-se 87,8% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

No entanto, verifica-se uma diminuição da satisfação na avaliação global deste Serviço face ao ano anterior. Pensamos que esta situação se deve ao facto de o bar da ESAE ter obtido avaliação negativa no presente inquérito, pois esteve fechado por um período temporal considerável em consequência da pandemia.

BARES DO IPP	1 –Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Variedades dos produtos	6,6%	12,5%	44,4%	36,1%	0,3%	80,6%
2. Quantidades	5,9%	12,8%	42,4%	38,5%	0,3%	80,9%
3. Relação qualidade/preço	4,2%	10,8%	41,3%	43,4%	0,3%	84,7%
4. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores	2,8%	9,4%	39,2%	47,2%	1,4%	86,5%
5. Dimensão	3,8%	11,8%	45,1%	38,9%	0,3%	84,0%
6. Conforto	4,5%	13,5%	43,8%	37,5%	0,7%	81,3%
7. Visibilidade do preçário	5,9%	12,2%	39,2%	41,0%	1,7%	80,2%
8. Horário de abertura/encerramento	6,6%	9,7%	35,1%	47,9%	0,7%	83,0%
9. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	5,2%	7,6%	30,6%	54,5%	2,1%	85,1%
10. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	5,2%	9,0%	30,9%	53,1%	1,7%	84,0%

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NA	(3+4)
Avaliação global dos Bares do IPP	4,9%	7,3%	45,5%	42,4%	0,0%	87,8%

RESIDÊNCIAS

As Residências do Politécnico são utilizadas por cerca de 10,0% dos estudantes respondentes, encontrando-se 59,5% destes estudantes alojados na Residência dos Assentos/Portalegre e 40,5% na Residência de Elvas.

Relativamente aos estudantes respondentes que afirmaram estar alojados nas Residências do Politécnico constata-se que 21,4% são estudantes da ESECS, 26,2% são estudantes da ESTG, 40,5% são estudantes da ESAE e 11,9% são estudantes da ESS.

Os estudantes alojados nas Residências do Politécnico avaliaram, globalmente, as Residências de forma favorável (57,1%). Regista-se, no entanto, um resultado não favorável quando analisados os itens separadamente.

Conforme referido, os itens considerados na avaliação global das Residências foram avaliados favoravelmente, com exceção do item – “Estado de conservação e manutenção – instalações/equipamentos”.

RESIDÊNCIAS DO IPP	1 - Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NA	(3+4)
Estado de conservação e manutenção (instalações/equipam)	21,4%	33,3%	40,5%	4,8%	0,0%	45,2%
Facilidade de comunicação e relacionamento dos funcionários	9,5%	19,0%	45,2%	26,2%	0,0%	71,4%
Limpeza	7,1%	28,6%	47,6%	16,7%	0,0%	64,3%
Segurança	11,9%	26,2%	42,9%	19,0%	0,0%	61,9%
Conforto	14,3%	33,3%	45,2%	7,1%	0,0%	52,4%
Equipamentos	19,0%	28,6%	50,0%	0,0%	2,4%	50,0%
Quartos	9,5%	33,3%	50,0%	7,1%	0,0%	57,1%
Casas de banho	10,0%	30,0%	57,5%	2,5%	2,5%	60,0%
Sala de convívio	11,9%	16,7%	54,8%	16,7%	0,0%	71,4%
Relação qualidade/preço	14,3%	16,7%	47,6%	21,4%	0,0%	69,0%
Disponibilidade/utilização dos serviços informáticos	11,9%	19,0%	42,9%	14,3%	11,9%	57,1%
Atitude dos colaboradores dos serviços de limpeza quanto à eficácia	9,5%	21,4%	50,0%	19,0%	0,0%	69,0%
Atitude dos colaboradores dos serviços de limpeza quanto à disponibilidade	7,1%	14,3%	52,4%	26,2%	0,0%	78,6%
Atitude dos colaboradores dos serviços de vigilância quanto à eficácia	9,5%	21,4%	47,6%	21,4%	0,0%	69,0%
Atitude dos colaboradores dos serviços de vigilância quanto à disponibilidade	9,5%	19,0%	54,8%	16,7%	0,0%	71,4%
Atitude do/a Responsável da Residência quanto à eficácia	16,7%	14,3%	38,1%	31,0%	0,0%	69,0%
Atitude do/a Responsável da Residência quanto à disponibilidade	14,3%	11,9%	40,5%	31,0%	2,4%	71,4%
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NA	(3+4)
Avaliação global das Residências do IPP	14,3%	28,6%	47,6%	9,5%	0,0%	57,1%

NÚCLEO DE FORMAÇÃO CONTÍNUA

No total dos estudantes que responderam ao questionário, 56 estudantes afirmaram ter conhecimento do Núcleo de formação Contínua do Politécnico (NFC), o que corresponde a 13,4% das respostas obtidas.

Em relação às ações que os estudantes consideram dever ser disponibilizadas pelo NFC são referidas as seguintes áreas de interesse: “ações na área da educação”, “língua estrangeira (inglês)” e “SPSS”.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Os estudantes foram ainda inquiridos, com recurso a uma questão fechada de resposta *sim* ou *não*, sobre a sua identificação com a política da qualidade e da responsabilidade social e objetivos do Politécnico. Obtiveram-se 355 respostas afirmativas o que corresponde a 84,9% do número de respostas totais.

AVALIAÇÃO GLOBAL

Os estudantes avaliaram globalmente o IPP de forma favorável, com 93,1% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Apresenta-se, para além da avaliação global de todos os estudantes respondentes, a avaliação dos estudantes por Escola.

IPP	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	1,0%	5,7%	60,3%	32,8%	0,2%	93,1%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 93,2%

ESECS	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	0,0%	5,4%	58,1%	36,4%	0,0%	94,5%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 91,1%

ESTG	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	0,9%	4,5%	60,4%	34,2%	0,0%	94,6%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 97,4%

ESAE	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	2,6%	9,0%	60,3%	26,9%	1,3%	87,2%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 94,0%

ESS	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	1,0%	5,0%	63,0%	31,0%	0,0%	94,0%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 89,0%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados de forma global, é possível concluir que a maioria dos estudantes avaliaram de forma favorável os serviços disponibilizados pelo IPP: os serviços avaliados globalmente, obtiveram um resultado em que a avaliação de satisfação e de muita satisfação é superior à avaliação de insatisfação e de pouca satisfação.

