



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS ESTUDANTES

# RESUMO DO RELATÓRIO 2023 | 2024

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS 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 junho de 2024 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 10,2%.

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

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

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 as saiba avaliar ou quando estas não se aplicarem ao seu caso.

Foram contactados 3117 estudantes, por via do PAE, tendo sido recebidas 318 respostas, o que traduz uma taxa de resposta de, aproximadamente, 10,2% 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 nas tabelas 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*.
- Nos valores percentuais apresentados nas tabelas, relativos ao grau de satisfação com os diversos Serviços, não estão contabilizadas as respostas “NS/NA - Não sei/Não se aplica”.

Os 318 alunos que responderam ao questionário estudam nas Escolas do Politécnico distribuindo-se da seguinte forma: 32,1% são estudantes na ESECS, 31,8% são estudantes na ESTGD, 23,9% são estudantes na ESS e 12,3% são estudantes na ESBE, conforme se pode constatar na tabela seguinte.

Tabela 1 - Unidade orgânica

UNIDADE ORGÂNICA	Frequência Absoluta	Percentagem
ESECS	102	32,1%
ESTGD	101	31,8%
ESS	76	23,9%
ESBE	39	12,3%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Relativamente à distribuição dos estudantes por tipo de oferta formativa, 216 frequentam cursos de 1.º ciclo, 44 frequentam Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), 31 frequentam cursos de pós-graduação e 27 frequentam cursos de 2.º ciclo, conforme consta na tabela seguinte.

Tabela 2 - Oferta formativa

OFERTA FORMATIVA	Frequência Absoluta	Percentagem
1.º Ciclo - Licenciatura	216	67,9%
CTeSP	44	13,8%
Pós-Graduação	31	9,7%
2º Ciclo – Mestrado	27	8,5%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Analisando a distribuição dos estudantes respondentes por ano letivo verifica-se que: 164 (51,6%) encontram-se a frequentar o primeiro ano, 97 (30,5%) frequentam o segundo ano, 48 (15,1%) o terceiro ano e 9 (2,8%) o quarto ano. De notar que apenas a Licenciatura em Enfermagem compreende quatro anos letivos.

Tabela 3 - Ano letivo

<b>ANO LETIVO</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Percentagem</b>
1º Ano	164	51,6%
2º Ano	97	30,5%
3º Ano	48	15,1%
4º Ano	9	2,8%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

Os estudantes internacionais que responderam ao inquérito são 22, o que corresponde a 6,9% do total de respostas.

Tabela 4 - Estudante internacional

<b>ESTUDANTE INTERNACIONAL</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	22	6,9%
Não	296	93,1%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

## PERFIL PREDOMINANTE DOS ESTUDANTES

Na tabela 5 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

68,6% são do género feminino

34,3% têm até 20 anos

77,0% frequentam o ensino em horário diurno

67,9% frequentam cursos de Licenciatura

82,1% frequentam o 1º e 2º anos

61,9% são estudantes a tempo integral

6,9% são estudantes internacionais

5,3% realizam período de mobilidade internacional

Ciclos de Estudos com maior representação: Enfermagem (L), Serviço Social (L) e Administração de Publicidade e Marketing (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 81,5%.

Os dados apresentados seguidamente referem-se, num primeiro quadro, à avaliação feita pelos estudantes respondentes aos Serviços Académicos a funcionar nos Serviços Centrais e, num segundo, à avaliação feita pelos estudantes aos Serviços Académicos a funcionar nas quatro Escolas.

A ESTGD e ESS funcionam no mesmo edifício, havendo certos serviços que são comuns a estas duas escolas e outros que são independentes.

Tabela 6 - Taxa de satisfação - Serviços Académicos dos SC e Escolas (Global)

<b>Serviços Académicos dos Serviços Centrais</b>	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	6,6%	12,3%	51,8%	29,2%	5,3%	<b>81,0%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	10,6%	15,3%	49,8%	24,3%	5,3%	<b>74,1%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	7,1%	18,3%	49,5%	24,7%	7,6%	<b>74,2%</b>
4. A informação <i>online</i> disponível no website	7,6%	13,9%	52,8%	25,7%	4,7%	<b>78,5%</b>
5. O atendimento telefónico	9,3%	17,3%	48,4%	24,9%	9,1%	<b>73,4%</b>
6. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	11,0%	15,2%	48,3%	25,5%	8,8%	<b>73,8%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	6,6%	15,2%	46,2%	32,0%	4,7%	<b>78,2%</b>
8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	7,9%	11,2%	50,0%	30,9%	4,4%	<b>80,9%</b>

  

<b>Serviços Académicos das Escolas (Global)</b>	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	5,5%	12,4%	53,1%	29,0%	3,5%	<b>82,1%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	7,5%	15,9%	50,6%	26,0%	3,1%	<b>76,6%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	8,8%	20,2%	45,9%	25,1%	3,5%	<b>71,0%</b>
4. A informação online disponível no website	6,8%	14,7%	51,1%	27,4%	3,5%	<b>78,5%</b>
5. O atendimento telefónico	9,2%	14,2%	48,2%	28,4%	11,3%	<b>76,6%</b>
6. A rapidez e esclarecimento na resposta através de e-mail	8,0%	15,3%	48,8%	27,9%	9,7%	<b>76,7%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	7,6%	12,2%	46,4%	33,9%	4,4%	<b>80,3%</b>
8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	8,9%	9,5%	49,5%	32,1%	4,1%	<b>81,6%</b>

  

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços Académicos do IPP	4,1%	14,3%	56,1%	25,5%	1,3%	<b>81,5%</b>

## 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 86,7% correspondem a respostas de satisfação e de muita satisfação.

Os dados apresentados seguidamente referem-se, num primeiro quadro, à avaliação feita pela totalidade dos estudantes respondentes aos Serviços de Tesouraria a funcionar nos Serviços Centrais e, num segundo, à avaliação feita pela totalidade dos estudantes aos Serviços de Tesouraria a funcionar nas quatro Escolas.

Tabela 7 - Taxa de satisfação - Serviços de Tesouraria dos SC e Escolas (Global)

<b>Serviços de Tesouraria dos Serviços Centrais</b>	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	5,5%	10,3%	62,1%	22,1%	20,4%	<b>84,2%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	5,5%	11,4%	59,1%	24,0%	20,1%	<b>83,1%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	6,0%	11,9%	61,9%	20,2%	20,8%	<b>82,1%</b>
4. O atendimento telefónico	6,2%	10,3%	59,9%	23,6%	23,9%	<b>83,5%</b>
5. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	4,5%	11,9%	61,5%	22,1%	23,3%	<b>83,6%</b>
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	5,6%	11,1%	57,1%	26,2%	20,8%	<b>83,3%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	4,8%	10,7%	59,9%	24,6%	20,8%	<b>84,5%</b>

  

<b>Serviços de Tesouraria das Escolas (Global)</b>	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. O rigor e a clareza da informação prestada	5,1%	7,1%	60,9%	26,9%	20,4%	<b>87,7%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	5,7%	9,8%	56,8%	23,9%	20,1%	<b>80,7%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	6,3%	13,0%	56,3%	24,4%	20,1%	<b>80,7%</b>
4. O atendimento telefónico	3,8%	12,1%	57,9%	26,3%	24,5%	<b>84,2%</b>
5. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	3,7%	10,7%	60,9%	25,5%	23,0%	<b>86,4%</b>
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	5,2%	8,3%	57,9%	28,6%	20,8%	<b>86,5%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	4,4%	7,9%	59,5%	28,2%	20,8%	<b>87,7%</b>

  

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços de Tesouraria do IPP	4,8%	8,5%	65,7%	21,0%	14,8%	<b>86,7%</b>

## SERVIÇOS DE BOLSAS

Os estudantes avaliaram também os Serviços de Bolsas do Politécnico tendo-se obtido um resultado de 82,7% 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 74,7% (*A rapidez na resolução do processo*) e 84,5% (*Os horários de abertura e tempo de espera*).

Tabela 8 - Taxa de satisfação - Serviços de Bolsas do IPP

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	1,3%	14,7%	56,0%	28,0%	1,3%	<b>84,0%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	4,0%	21,3%	50,7%	24,0%	1,3%	<b>74,7%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	2,8%	12,7%	60,6%	23,9%	6,6%	<b>84,5%</b>
4. A informação <i>online</i> disponível no website	2,7%	21,6%	51,4%	24,3%	2,6%	<b>75,7%</b>
5. O atendimento telefónico	5,9%	19,1%	52,9%	22,1%	10,5%	<b>75,0%</b>
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	4,2%	15,3%	52,8%	27,8%	5,3%	<b>80,6%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	4,2%	18,1%	50,0%	27,8%	5,3%	<b>77,8%</b>
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços de Bolsas do IPP	2,7%	14,7%	54,7%	28,0%	1,3%	<b>82,7%</b>

## BIBLIOTECAS

No que concerne às Bibliotecas foram obtidas 213 respostas afirmativas sobre a utilização destes Serviços, o que corresponde a 67,0% do universo de respostas.

Dos 213 estudantes que responderam afirmativamente, 58,7% utilizam a Biblioteca do Campus Politécnico, 30,5% utilizam a Biblioteca da ESECS e 10,8% utilizam a Biblioteca da ESBE.

Em termos de avaliação global, os estudantes avaliaram os Serviços das Bibliotecas favoravelmente, assinalando 93,9% 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 os 84,3% (*Espaço de serviços eletrónicos*) e 97,1% (*Atitude dos colaboradores quanto à eficácia*).

Na tabela que se segue podemos verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação às Bibliotecas do Politécnico no seu conjunto.

Tabela 9 - Taxa de satisfação - Serviço de Bibliotecas do IPP

<b>Bibliotecas do IPP</b>	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 – Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Horário de funcionamento	2,8%	11,3%	33,8%	52,1%	0,0%	<b>85,9%</b>
2. Instalações de estudo	2,4%	10,8%	36,8%	50,0%	0,5%	<b>86,8%</b>
3. Espaço de serviços eletrónicos	3,4%	12,3%	42,6%	41,7%	4,2%	<b>84,3%</b>
4. Espaço de pesquisa em catálogo informatizado	2,7%	9,6%	44,7%	43,1%	11,7%	<b>87,8%</b>
5. Qualidade da formação interna promovida aos utilizadores	2,1%	5,7%	42,8%	49,5%	8,9%	<b>92,3%</b>
6. Qualidade de recursos	1,9%	8,2%	44,7%	45,2%	2,3%	<b>89,9%</b>
7. Tempo de espera no atendimento	1,0%	2,4%	36,4%	60,2%	3,3%	<b>96,6%</b>
8. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	1,0%	2,4%	33,5%	63,1%	3,3%	<b>96,6%</b>
9. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	1,4%	1,4%	34,3%	62,8%	2,8%	<b>97,1%</b>
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global das Bibliotecas do IPP	0,9%	5,2%	41,8%	52,1%	0,0%	<b>93,9%</b>

## CENTROS INFORMÁTICOS

Os Centros Informáticos do Politécnico são utilizados por 58 dos 318 estudantes que responderam ao inquérito, o que corresponde a 18,2% do universo de respostas.

Dos estudantes que responderam afirmativamente, 55,2% utilizam o Centro Informático do Campus Politécnico, 22,4% utilizam o da ESECS e 22,4% o da ESBE.

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 78,9% (*Avaliação dos equipamentos: relativamente à disponibilidade; e Avaliação dos equipamentos: relativamente à quantidade*) e 89,7% (*Avaliação dos colaboradores: quanto à disponibilidade demonstrada*).

Na tabela que se segue podemos verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação aos Centros Informáticos do Politécnico no seu conjunto.

Tabela 10 - Taxa de satisfação - Centros Informáticos do IPP

Centros Informáticos do IPP	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
	1. Horário de funcionamento	12,1%	8,6%	46,6%	32,8%	0,0%
2. Avaliação dos colaboradores: quanto à eficácia na resolução de problemas reportados	6,9%	5,2%	48,3%	39,7%	0,0%	<b>87,9%</b>
3. Avaliação dos colaboradores: quanto ao tempo de resposta a problemas reportados	6,9%	5,2%	50,0%	37,9%	0,0%	<b>87,9%</b>
4. Avaliação dos colaboradores: quanto à disponibilidade demonstrada	6,9%	3,4%	51,7%	37,9%	0,0%	<b>89,7%</b>
5. Avaliação dos equipamentos: relativamente à disponibilidade	8,8%	12,3%	42,1%	36,8%	1,7%	<b>78,9%</b>
6. Avaliação dos equipamentos: relativamente à quantidade	7,0%	14,0%	40,4%	38,6%	1,7%	<b>78,9%</b>
7. Avaliação dos equipamentos: relativamente à qualidade	7,0%	10,5%	42,1%	40,4%	1,7%	<b>82,5%</b>
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Centros Informáticos do IPP	6,9%	5,2%	53,4%	34,5%	0,0%	<b>87,9%</b>

## REFEITÓRIOS

A análise dos resultados obtidos evidencia que 38,7% dos estudantes respondentes utilizam os Refeitórios do Politécnico.

Dos 123 estudantes que responderam afirmativamente, 18,7% utilizam o Refeitório dos Serviços Centrais, 68,3% utilizam o Refeitório dos Campus Politécnico e 13,0% utilizam o Refeitório da ESBE.

Os estudantes que utilizam os Refeitórios avaliaram, globalmente, este Serviço do Politécnico de forma favorável, registando-se 87,0% 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 71,1% (*Variedade dos pratos*) e 89,9% (*Horário de abertura/encerramento ao almoço*).

Na tabela que se segue podemos verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação aos Refeitórios do Politécnico no seu conjunto.

Tabela 11 - Taxa de satisfação - Refeitórios do IPP

Refeitórios do IPP	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Confeção dos alimentos	7,4%	16,4%	51,6%	24,6%	0,8%	<b>76,2%</b>
2. Apresentação dos alimentos	7,4%	20,5%	45,1%	27,0%	0,8%	<b>72,1%</b>
3. Temperatura dos alimentos	8,2%	15,6%	47,5%	28,7%	0,8%	<b>76,2%</b>
4. Variedade dos pratos	13,2%	15,7%	47,1%	24,0%	1,6%	<b>71,1%</b>
5. Quantidades	11,5%	10,7%	44,3%	33,6%	0,8%	<b>77,9%</b>
6. Relação qualidade/preço	4,9%	8,2%	45,9%	41,0%	0,8%	<b>86,9%</b>
7. Tempo de espera	10,0%	6,7%	45,0%	38,3%	2,4%	<b>83,3%</b>
8. Horário de abertura/encerramento ao almoço	5,0%	5,0%	53,8%	36,1%	3,3%	<b>89,9%</b>
9. Horário de abertura/encerramento ao jantar	6,9%	3,9%	55,9%	33,3%	17,1%	<b>89,2%</b>
10. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores	4,1%	7,4%	47,9%	40,5%	1,6%	<b>88,4%</b>
11. Dimensão	4,9%	5,7%	44,3%	45,1%	0,8%	<b>89,3%</b>
12. Conforto	8,9%	12,2%	42,3%	36,6%	0,0%	<b>78,9%</b>
13. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	6,6%	5,8%	43,0%	44,6%	1,6%	<b>87,6%</b>
14. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	5,8%	5,8%	44,6%	43,8%	1,6%	<b>88,4%</b>
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Refeitórios do IPP	5,7%	7,3%	59,3%	27,6%	0,05	<b>87,0%</b>

## BARES

A análise dos dados obtidos permite verificar que 201 dos estudantes que responderam ao questionário utilizam os bares do Politécnico. Este valor corresponde a 63,2% do universo de respostas.

Os estudantes que utilizam os Bares do Politécnico avaliaram, globalmente, este Serviço de forma favorável, registando-se 76,6% 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 70,2% (*Relação qualidade/preço*) e 84,2% (*Horário de abertura/encerramento*).

Na tabela 12 pode-se verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação aos bares do Politécnico no seu conjunto.

Tabela 12 - Taxa de satisfação - Bares do IPP

Bares do IPP	1 –Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Variedades dos produtos	11,2%	12,2%	35,5%	41,1%	2,0%	<b>76,6%</b>
2. Quantidades	10,2%	15,2%	35,5%	39,1%	2,0%	<b>74,6%</b>
3. Relação qualidade/preço	14,6%	15,2%	38,4%	31,8%	1,5%	<b>70,2%</b>
4. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores	9,1%	10,6%	38,9%	41,4%	1,5%	<b>80,3%</b>
5. Dimensão	7,6%	16,8%	39,1%	36,5%	2,0%	<b>75,6%</b>
6. Conforto	6,1%	17,2%	37,9%	38,9%	1,5%	<b>76,8%</b>
7. Visibilidade do preçário	12,2%	15,7%	38,6%	33,5%	2,0%	<b>72,1%</b>
8. Horário de abertura/encerramento	13,6%	13,6%	42,9%	41,2%	2,0%	<b>84,2%</b>
9. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	11,4%	8,3%	33,2%	47,2%	4,0%	<b>80,3%</b>
10. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	10,7%	8,7%	33,7%	45,9%	3,5%	<b>79,6%</b>
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NA	(3+4)
Avaliação global dos Bares do IPP	10,9%	12,4%	36,8%	39,8%	0,0%	<b>76,6%</b>

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

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, da conciliação e dos objetivos do Politécnico. Obtiveram-se 284 respostas afirmativas o que corresponde a 89,3% do número de respostas totais, conforme se pode constatar na tabela seguinte.

Tabela 13 - Identificação com PQRS e objetivos do IPP

<b>PQRS E OBJETIVOS DO POLITÉCNICO</b>	<b>Frequência Absoluta</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	284	89,3%
Não	34	10,7%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

## AVALIAÇÃO GLOBAL

Os estudantes avaliaram, globalmente, o IPP de forma favorável, com 86,0% 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.

Tabela 14 - Avaliação global dos Serviços prestados pelo IPP

IPP	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	3,5%	10,5%	59,2%	26,8%	1,3%	<b>86,0%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 81,1%

Tabela 15 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESECS

ESECS	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	4,0%	11,0%	57,0%	28,0%	2,0%	<b>85,0%</b>

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

Tabela 16 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESTGD

ESTGD	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	1,0%	12,9%	54,4%	31,7%	0,0%	<b>86,1%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 88,0%

Tabela 17 – Avaliação global dos Serviços prestados pela ESBE

ESBE	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	2,6%	5,1%	61,5%	30,8%	0,0%	<b>92,3%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 84,6%

Tabela 18 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESS

ESS	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	3,9%	11,8%	57,9%	26,3%	0,0%	<b>84,2%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 81,0%

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O IPP obteve, neste ano letivo, uma avaliação global de 86,0%, pelo que, a maioria dos estudantes que respondeu ao questionário avalia os serviços disponibilizados de forma satisfatória ou muito satisfatória, designadamente: os Serviços Académicos, Serviços de Tesouraria, Serviços de Bolsas, Bibliotecas, Centros Informáticos, Refeitórios e Bares.

Em termos globais todos obtiveram um resultado em que a avaliação de satisfação e de muita satisfação é superior à avaliação de insatisfação e de pouca satisfação.

As Escolas obtiveram também resultados que demonstram que a maioria dos estudantes avalia se forma satisfatória ou muito satisfatória os serviços que disponibilizam. A ESECS obteve um resultado de 85,0%, a ESTGD 86,1%, a ESBE 92,3% e a ESS 84,2%.

