



**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS ESTUDANTES**

# **RELATÓRIO**

## **2023 | 2024**

(RESUMO)

**GAQ | OBSERVATÓRIO ACADÉMICO**  
novembro 2023

## 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 novembro de 2023 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 12,6%.

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

Solicitou-se, também, aos estudantes para indicarem se se identificavam com a Política de Qualidade, da Responsabilidade Social, da Conciliação e com os 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 o respondente não sabe avaliar ou quando estas não se aplicarem ao seu caso.

Foram recebidas 343 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de, aproximadamente, 12,6%, 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 343 estudantes encontram-se distribuídos pelas Unidades Orgânicas do IPP da seguinte forma: 31,2% são estudantes na ESECS, 29,2% são estudantes na ESTG, 24,5% são estudantes na ESS e 15,2% são estudantes na ESAE, conforme consta na tabela seguinte:

UNIDADE ORGÂNICA	Frequência Absoluta	Percentagem
ESECS	107	31,2%
ESTG	100	29,2%
ESS	84	24,5%
ESAE	52	15,2%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Fig. 1

Relativamente à distribuição dos estudantes por tipo de oferta formativa, 257 frequentam cursos de 1.º ciclo, 48 frequentam Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), 10 frequentam cursos de pós-graduação e 28 frequentam cursos de 2.º ciclo, conforme consta na tabela seguinte.

OFERTA FORMATIVA	Frequência Absoluta	Percentagem
1.º Ciclo - Licenciatura	257	74,9%
CTeSP	48	14,0%
Pós-Graduação	10	2,9%
2º Ciclo – Mestrado	28	8,2%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Fig. 2

Analisando a distribuição dos estudantes respondentes por ano letivo verifica-se que: 159 (46,4%) encontram-se a frequentar o primeiro ano, 101 (29,4%) frequentam o segundo ano, 71 (20,7%) o terceiro ano e 12 (3,5%) o quarto ano. De notar que apenas a Licenciatura em Enfermagem compreende quatro anos letivos.

ANO LETIVO	Frequência Absoluta	Percentagem
1º Ano	159	46,4%
2º Ano	101	29,4%
3º Ano	71	20,7%
4º Ano	12	3,5%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Fig. 3

Os estudantes internacionais que responderam ao inquérito são 20, o que corresponde a 5,8% do total de respostas.

ESTUDANTE INTERNACIONAL	Frequência Absoluta	Percentagem
Sim	20	5,8%
Não	323	94,2%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Fig. 4

## PERFIL PREDOMINANTE DOS ESTUDANTES

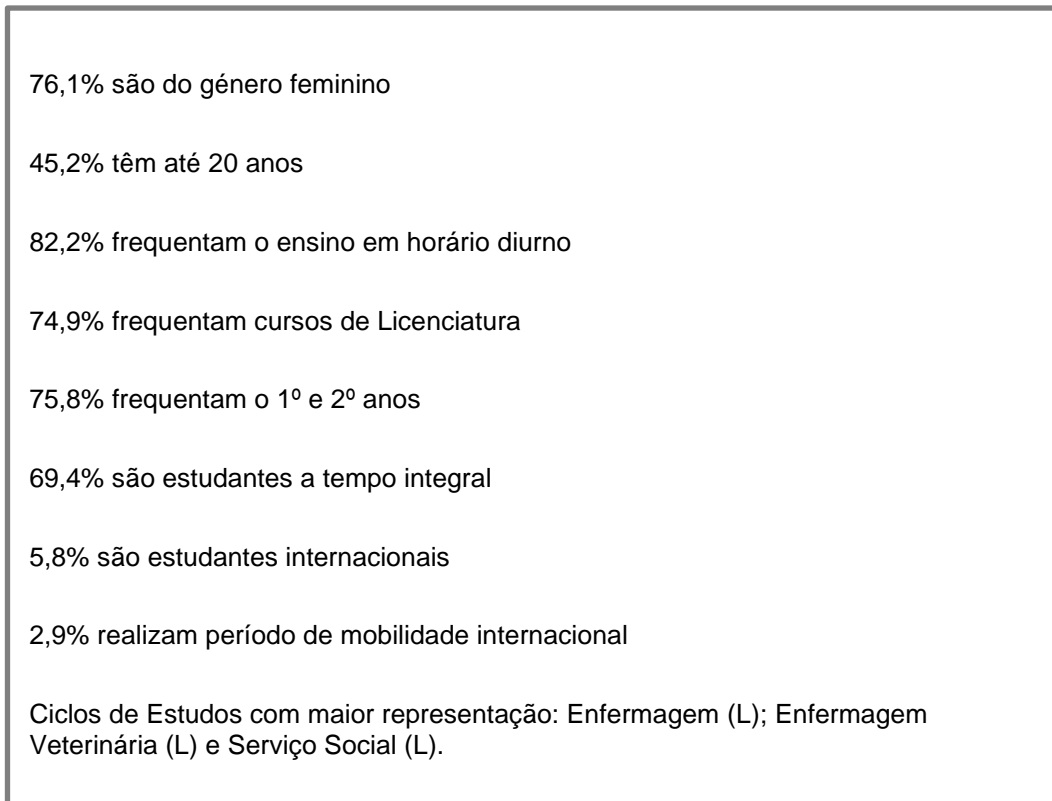


Fig. 5

## 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 78,7%.

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

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

<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	7,9%	14,3%	47,2%	25,7%	5,0%	<b>72,9%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	11,7%	16,3%	45,5%	20,7%	5,8%	<b>66,2%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	9,9%	16,6%	44,9%	21,3%	7,3%	<b>66,2%</b>
4. A informação <i>online</i> disponível no website	7,0%	19,0%	45,2%	24,5%	4,4%	<b>69,7%</b>
5. O atendimento telefónico	11,7%	17,2%	37,9%	23,3%	9,9%	<b>61,2%</b>
6. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	14,0%	17,2%	35,9%	21,9%	11,1%	<b>57,8%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	10,5%	11,7%	42,0%	29,2%	6,7%	<b>71,2%</b>
8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	10,8%	12,2%	42,6%	28,0%	6,4%	<b>70,6%</b>

Fig. 6

<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	7,3%	12,8%	45,8%	29,7%	4,4%	<b>75,5%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	9,6%	16,0%	43,1%	26,2%	5,0%	<b>69,3%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	12,8%	17,2%	43,1%	21,9%	5,0%	<b>65,0%</b>
4. A informação online disponível no website	7,6%	12,5%	51,3%	23,6%	5,0%	<b>74,9%</b>
5. O atendimento telefónico	9,0%	12,8%	41,1%	27,1%	9,9%	<b>68,2%</b>
6. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	10,5%	11,4%	44,3%	25,9%	7,9%	<b>70,2%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	9,3%	9,3%	43,7%	32,7%	5,0%	<b>76,4%</b>
8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	9,0%	8,7%	46,6%	30,3%	5,2%	<b>69,9%</b>

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços Académicos do IPP	7,3%	11,1%	53,6%	25,1%	2,9%	<b>78,7%</b>

Fig. 7

## 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 68,8% 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.

<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%	9,0%	46,6%	14,9%	23,9%	<b>61,5%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	6,4%	7,9%	47,5%	14,0%	24,2%	<b>61,5%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	6,1%	9,0%	47,5%	14,3%	23,0%	<b>61,8%</b>
4. O atendimento telefónico	6,7%	7,6%	44,9%	14,3%	26,5%	<b>59,2%</b>
5. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	7,0%	8,2%	46,1%	14,0%	24,8%	<b>60,1%</b>
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	7,9%	5,8%	46,1%	16,6%	23,6%	<b>62,7%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	7,3%	6,1%	45,5%	17,2%	23,9%	<b>62,7%</b>

Fig. 8

<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	5,5%	6,7%	45,8%	16,9%	25,1%	<b>62,7%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	6,4%	6,7%	46,4%	15,7%	24,8%	<b>62,1%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	8,2%	8,2%	45,2%	14,3%	24,2%	<b>59,5%</b>
4. O atendimento telefónico	6,1%	6,7%	44,3%	15,2%	27,7%	<b>59,5%</b>
5. A rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	6,7%	6,7%	44,0%	16,0%	26,5%	<b>60,0%</b>
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	6,1%	5,2%	45,8%	18,4%	24,5%	<b>64,2%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	6,1%	5,0%	45,8%	18,7%	24,5%	<b>64,5%</b>

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços de Tesouraria do IPP	5,5%	6,1%	53,1%	15,7%	19,5%	<b>68,8%</b>

Fig. 9



## SERVIÇOS DE BOLSAS

Os estudantes avaliaram também os Serviços de Bolsas do Politécnico tendo-se obtido um resultado de 70,2% 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 63,9% (*Atendimento telefónico*) e 72,3% (*Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade*).

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	11,7%	16,0%	47,9%	23,4%	1,1%	<b>71,3%</b>
2. A rapidez na resolução do processo	23,4%	18,1%	33,0%	23,4%	2,1%	<b>56,4%</b>
3. Os horários de abertura e tempo de espera	10,6%	16,0%	48,9%	22,3%	2,1%	<b>71,2%</b>
4. A informação <i>online</i> disponível no website	9,6%	20,2%	45,7%	22,3%	2,1%	<b>68,0%</b>
5. O atendimento telefónico	10,6%	19,1%	42,6%	21,3%	6,4%	<b>63,9%</b>
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	10,6%	13,8%	46,8%	25,5%	3,2%	<b>72,3%</b>
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	13,8%	13,8%	42,6%	26,6%	3,2%	<b>69,2%</b>

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Serviços de Bolsas do IPP	10,6%	17,0%	50,0%	20,2%	2,1%	<b>70,2%</b>

Fig. 10

## BIBLIOTECAS

Em termos de avaliação global, os estudantes avaliaram os Serviços das Bibliotecas favoravelmente, assinalando 92,2% 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 80,5% (*Espaço de serviços eletrónicos e espaço de pesquisa em catálogo informatizado*) e 88,2% (*Instalações de estudo*).

Nos quadros que se seguem podemos verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação às Bibliotecas do Politécnico no seu conjunto.

Bibliotecas do IPP	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 – Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Horário de funcionamento	4,8%	6,1%	30,0%	57,8%	1,3%	<b>87,8%</b>
2. Instalações de estudo	3,5%	6,5%	39,1%	49,1%	1,7%	<b>88,2%</b>
3. Espaço de serviços eletrónicos	3,0%	9,6%	43,5%	37,0%	7,0%	<b>80,5%</b>
4. Espaço de pesquisa em catálogo informatizado	1,3%	3,9%	40,9%	39,6%	14,3%	<b>80,5%</b>
5. Qualidade da formação interna promovida aos utilizadores	1,7%	2,6%	39,1%	43,9%	12,6%	<b>83,0%</b>
6. Qualidade de recursos	1,3%	7,4%	41,3%	43,5%	6,5%	<b>84,8%</b>
7. Tempo de espera no atendimento	1,7%	2,2%	33,9%	50,9%	11,3%	<b>84,8%</b>
8. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	1,7%	1,7%	31,3%	54,8%	10,4%	<b>86,1%</b>
9. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	1,7%	1,7%	32,2%	53,0%	11,3%	<b>85,2%</b>
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global das Bibliotecas do IPP	0,9%	6,1%	36,5%	55,7%	0,9%	<b>92,2%</b>

Fig. 11

## CENTROS INFORMÁTICOS

Os estudantes utilizadores dos Centros Informáticos do Politécnico avaliaram, globalmente, este Serviço de forma favorável, registando-se 90,7% 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 86,1% (*Horário de funcionamento e Avaliação dos equipamentos relativamente à qualidade*) e 93,9% (*Avaliação dos colaboradores quanto ao tempo de resposta a problemas reportados*).

Nos quadros que se seguem podemos verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação aos Centros Informáticos do Politécnico no seu conjunto.

<b>Centros Informáticos do IPP</b>	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Horário de funcionamento	7,7%	3,1%	52,3%	33,8%	3,1%	<b>86,1%</b>
2. Avaliação dos colaboradores: quanto à eficácia na resolução de problemas reportados	4,6%	0,0%	53,8%	40,0%	1,5%	<b>93,8%</b>
3. Avaliação dos colaboradores: quanto ao tempo de resposta a problemas reportados	4,6%	0,0%	50,8%	43,1%	1,5%	<b>93,9%</b>
4. Avaliação dos colaboradores: quanto à disponibilidade demonstrada	3,1%	6,2%	49,2%	40,0%	1,5%	<b>89,2%</b>
5. Avaliação dos equipamentos: relativamente à disponibilidade	3,1%	4,6%	55,4%	33,8%	3,1%	<b>89,2%</b>
6. Avaliação dos equipamentos: relativamente à quantidade	3,1%	7,7%	50,8%	35,4%	3,1%	<b>86,2%</b>
7. Avaliação dos equipamentos: relativamente à qualidade	3,1%	7,7%	53,8%	32,3%	3,1%	<b>86,1%</b>
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Centros Informáticos do IPP	3,1%	4,6%	49,2%	41,5%	1,5%	<b>90,7%</b>

Fig. 12

## REFEITÓRIOS

Os estudantes que utilizam os Refeitórios avaliaram, globalmente, este Serviço do Politécnico de forma favorável, registando-se 78,3% 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 64,5% (*Horário de abertura/encerramento ao jantar*) e 88,4% (*Higiene das áreas reservadas aos utilizadores*).

Nos quadros que se seguem podemos verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação aos Refeitórios do Politécnico no seu conjunto.

Refeitórios do IPP	1 -Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Confeção dos alimentos	9,4%	12,3%	44,2%	34,1%	0,0%	<b>78,3%</b>
2. Apresentação dos alimentos	5,8%	17,4%	43,5%	33,3%	0,0%	<b>76,8%</b>
3. Temperatura dos alimentos	8,7%	13,8%	42,8%	34,8%	0,0%	<b>77,6%</b>
4. Variedade dos pratos	8,7%	21,0%	30,4%	39,9%	0,0%	<b>70,3%</b>
5. Quantidades	13,0%	15,9%	26,8%	44,2%	0,0%	<b>71,0%</b>
6. Relação qualidade/preço	5,8%	10,9%	32,6%	50,0%	0,7%	<b>82,6%</b>
7. Tempo de espera	7,2%	13,0%	43,5%	36,2%	0,0%	<b>79,7%</b>
8. Horário de abertura/encerramento ao almoço	7,2%	7,2%	36,2%	47,1%	2,2%	<b>83,3%</b>
9. Horário de abertura/encerramento ao jantar	6,5%	7,2%	30,4%	34,1%	21,7%	<b>64,5%</b>
10. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores	5,1%	4,3%	44,2%	44,2%	2,2%	<b>88,4%</b>
11. Dimensão	2,2%	10,9%	39,1%	47,1%	0,7%	<b>86,2%</b>
12. Conforto	2,9%	15,9%	41,3%	38,4%	1,4%	<b>79,7%</b>
13. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	12,3%	5,1%	30,4%	48,6%	3,6%	<b>79,0%</b>
14. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	12,3%	7,2%	26,1%	51,4%	2,9%	<b>77,5%</b>
<hr/>						
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos Refeitórios do IPP	8,7%	13,0%	37,7%	40,6%	0,0%	<b>78,3%</b>

Fig. 13

## BARES

Os estudantes que utilizam os Bares do Politécnico avaliaram, globalmente, este Serviço de forma favorável, registando-se 85,6% 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 72,0% (*Conforto*) e 83,5% (*Atitude dos colaboradores quanto à eficácia*).

Nos quadros que se seguem podemos verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação aos bares do Politécnico no seu conjunto.

Bares do IPP	1 –Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
1. Variedades dos produtos	8,9%	9,3%	35,6%	45,3%	0,8%	<b>80,9%</b>
2. Quantidades	6,8%	11,4%	37,7%	43,2%	0,8%	<b>80,9%</b>
3. Relação qualidade/preço	9,3%	11,0%	38,6%	39,8%	1,3%	<b>78,4%</b>
4. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores	5,5%	9,7%	36,9%	45,8%	2,1%	<b>82,7%</b>
5. Dimensão	8,5%	16,9%	36,0%	37,3%	1,3%	<b>73,3%</b>
6. Conforto	7,2%	19,1%	35,6%	36,4%	1,7%	<b>72,0%</b>
7. Visibilidade do preço	10,2%	11,0%	38,6%	39,0%	1,3%	<b>77,6%</b>
8. Horário de abertura/encerramento	9,3%	11,4%	33,9%	42,4%	3,0%	<b>76,3%</b>
9. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	5,5%	7,6%	33,5%	48,7%	4,7%	<b>82,2%</b>
10. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	6,8%	5,1%	33,5%	50,0%	4,7%	<b>83,5%</b>

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NA	(3+4)
Avaliação global dos Bares do IPP	6,4%	8,1%	38,6%	47,0%	0,0%	<b>85,6%</b>

Fig. 14



## **POLÍTICA DE QUALIDADE, RESPONSABILIDADE SOCIAL, CONCILIAÇÃO E 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, da responsabilidade social, da conciliação e com os objetivos do Politécnico. Obtiveram-se 285 respostas afirmativas o que corresponde a 83,1% do número de respostas totais.

## AVALIAÇÃO GLOBAL

Os estudantes avaliaram, globalmente, o IPP de forma favorável, com 81,1% 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	4,7%	12,0%	55,4%	25,7%	2,3%	<b>81,1%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 80,9%

ESECS	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	2,8%	10,3%	57,9%	27,1%	1,9%	<b>85,0%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 85,1%

ESTG	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	3,0%	9,0%	54,0%	34,0%	0,0%	<b>88,0%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 74,3%

ESAE	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	1,9%	13,5%	40,4%	44,2%	0,0%	<b>84,6%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 87,5%

ESS	1 -Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	NS	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	10,7%	8,3%	63,1%	17,9%	0,0%	<b>81,0%</b>

**Nota:** Avaliação global no ano anterior: 95,2%

Fig. 15

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Analisando os resultados de forma global, é possível concluir que a maioria dos estudantes avalia 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.

