

RELATÓRIO

Avaliação dos Serviços pelos Estudantes

Ano letivo 2025/2026

Gabinete de Avaliação e Qualidade
Observatório Académico



UNIVERSIDADE
POLITÉCNICA
PORTALEGRE

FICHA TÉCNICA**TÍTULO**

Relatório de Avaliação dos Serviços pelos Estudantes | Ano letivo 2025/2026
(Versão resumida)

PROPRIEDADE

Universidade Politécnica de Portalegre

COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO:

GAQ - Gabinete de Avaliação e Qualidade
Observatório Académico

CONTACTOS:

Universidade Politécnica de Portalegre
Praça do Município, 11
7300-110 Portalegre
Tel.: (351) 245 301 500
Fax: (351) 245 330 353
Website: www.uportalegre.pt
E-mail: geral@uportalegre.pt

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 na Universidade Politécnica de Portalegre (UPP), em junho de 2026, 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 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 da UPP.

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 da UPP.

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.

Os estudantes foram contactados por correio eletrónico, através do PAE. Foram rececionadas 800 respostas. Destas, 55 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 745, o que se traduz numa taxa de resposta de aproximadamente 22,9%, 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.

O questionário foi estruturado em duas partes:

- Parte 1 – Informação pessoal e escolar: género, idade, unidade orgânica em que estuda, regime, ciclo de estudos/oferta formativa, designação do curso, ano e tipo de estudante.
- Parte 2 – Avaliação dos serviços: Serviços Académicos e de Tesouraria (dos Serviços Centrais e de cada unidade orgânica), Serviços de Bolsas, Bibliotecas, Centros Informáticos, Refeitórios, Bares e avaliação global dos serviços.

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 da Universidade Politécnica que frequentam é a seguinte: 27,7% são estudantes na ESECS, 31,4% são estudantes na ESTGD, 21,7% são estudantes na ESS e 19,2% são estudantes na ESBE, conforme se pode constatar na tabela seguinte:

Tabela 1 - Unidade orgânica

UNIDADE ORGÂNICA	Frequência Absoluta	Percentagem
ESECS	206	27,7%
ESTGD	234	31,4%
ESS	162	21,7%
ESBE	143	19,2%
Total	745	100%

Relativamente à distribuição dos estudantes por tipo de oferta formativa, 141 frequentam Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), 468 frequentam cursos de 1.º ciclo, 44 frequentam cursos de Pós-graduação, 74 frequentam cursos de 2.º ciclo, 11 frequentam cursos de 3º ciclo, 6 programas de Erasmus/Protocolo e 1 estudante microcredenciais, conforme consta na tabela seguinte.

Tabela 2 - Oferta formativa

OFERTA FORMATIVA	Frequência Absoluta	Porcentagem
CTeSP	141	18,9%
1.º Ciclo - Licenciatura	468	62,8%
Pós-Graduação	44	5,9%
2º Ciclo – Mestrado	74	9,9%
3º Ciclo – Doutoramento	11	1,5%
Erasmus/Protocolo	6	0,8%
Microcredenciais	1	0,1%
Total	745	100%

SERVIÇOS ACADÉMICOS

Os estudantes avaliaram de forma globalmente positiva os Serviços Académicos, tanto os que funcionam nos Serviços Centrais como os que funcionam em cada uma das quatro Escolas da UPP. A proporção de respostas nas categorias “Satisfeito” e “Muito satisfeito” atingiu 85,6% no caso dos Serviços Centrais e 88,9% 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 das 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 3 - Taxa de satisfação - Serviços Académicos dos SC

Serviços Académicos dos Serviços Centrais	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Rigor e a clareza da informação prestada	5,8%	3,3%	11,4%	51,3%	33,9%	85,2%
2. Rapidez na resolução do processo	6,1%	5,1%	18,2%	45,9%	30,9%	76,8%
3. Horários de abertura e tempo de espera	8,4%	3,8%	15,6%	50,5%	30,2%	80,7%
4. Informação <i>online</i> disponível no website	5,8%	3,3%	14,8%	50,4%	31,5%	81,9%
5. Atendimento telefónico	10,8%	7,1%	16,7%	45,3%	31,0%	76,3%
6. Rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	10,3%	6,1%	15,3%	48,0%	30,6%	78,6%
7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	7,3%	3,6%	11,6%	48,2%	36,6%	84,8%
8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	7,6%	3,6%	11,5%	48,0%	36,9%	84,9%
9. Avaliação global	5,6%	2,5%	11,9%	49,3%	36,3%	85,6%

Tabela 4 - Taxa de satisfação - Serviços Académicos das Escolas (Global)

Serviços Académicos das Escolas (Global)	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Rigor e a clareza da informação prestada	3,5%	2,6%	8,6%	50,3%	38,6%	88,9%
2. Rapidez na resolução do processo	4,3%	4,5%	12,5%	46,0%	37,0%	83,0%
3. Horários de abertura e tempo de espera	4,6%	6,4%	13,2%	48,4%	31,9%	80,3%
4. Informação <i>online</i> disponível no website	5,6%	3,3%	13,0%	49,5%	34,2%	83,7%
5. Atendimento telefónico	10,9%	4,5%	13,4%	46,1%	36,1%	82,2%
6. Rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	6,5%	4,1%	11,2%	46,4%	38,4%	84,8%
7. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	4,8%	3,8%	8,7%	44,7%	42,8%	87,5%
8. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	4,3%	4,0%	8,8%	45,2%	42,0%	87,2%
9. Avaliação global	3,6%	2,6%	8,6%	47,8%	41,1%	88,9%

SERVIÇOS DE TESOURARIA

Os estudantes avaliaram de forma globalmente positiva os Serviços de Tesouraria, tanto os que funcionam nos Serviços Centrais como os das quatro Escolas da Universidade Politécnica.

A taxa de satisfação, considerando as categorias “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, atingiu 88,4% no caso dos Serviços Centrais e 90,9% no conjunto das 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 5 - Taxa de satisfação - Serviços de Tesouraria dos SC

Serviços de Tesouraria dos Serviços Centrais	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Rigor e a clareza da informação prestada	19,5%	3,7%	8,2%	55,6%	32,5%	88,1%
2. Rapidez na resolução do processo	19,9%	3,9%	8,1%	55,8%	32,2%	88,0%
3. Horários de abertura e tempo de espera	21,5%	3,6%	8,4%	57,2%	30,8%	88,0%
4. Atendimento telefónico	23,0%	4,1%	10,5%	53,8%	31,6%	85,4%
5. Rapidez e esclarecimento na resposta através de <i>e-mail</i>	22,4%	3,4%	9,6%	56,1%	30,9%	87,0%
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	20,9%	4,2%	8,2%	54,0%	33,7%	87,7%
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	21,0%	3,6%	8,4%	53,9%	34,2%	88,1%
8. Avaliação global	20,2%	3,3%	8,3%	54,4%	34,0%	88,4%

Tabela 6 - Taxa de satisfação - Serviços de Tesouraria Escolas (Global)

Serviços de Tesouraria das Escolas (Global)	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Rigor e a clareza da informação prestada	22,4%	2,8%	6,2%	58,0%	33,1%	91,1%
2. Rapidez na resolução do processo	22,5%	2,4%	8,6%	56,6%	32,5%	89,1%
3. Horários de abertura e tempo de espera	22,7%	3,0%	7,7%	58,2%	31,1%	89,3%
4. Atendimento telefónico	25,8%	2,7%	8,5%	56,5%	32,4%	88,9%
5. Rapidez e esclarecimento na resposta através de e-mail	24,0%	2,6%	8,9%	56,4%	32,0%	88,4%
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	22,4%	2,4%	6,4%	56,5%	34,8%	91,3%
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	22,4%	2,1%	6,6%	56,7%	34,5%	91,2%
8. Avaliação global	22,2%	2,3%	6,8%	56,4%	34,5%	90,9%

SERVIÇOS DE BOLSAS

Os estudantes avaliaram igualmente os Serviços de Bolsas da UPP tendo-se verificado um nível global de satisfação de 90,8%, correspondendo a 50,5% de respostas de “Satisfeito” e 40,3% 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 74,1% para o item “Rapidez na resolução do processo” e 87,3% para “Atitude dos colaboradores quanto à eficácia”.

Tabela 7 - Taxa de satisfação - Serviços de Bolsas da UPP

Serviços de Bolsas da UPP	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Rigor e a clareza da informação prestada	0,8%	4,1%	9,0%	47,5%	39,4%	86,9%
2. Rapidez na resolução do processo	2,4%	6,7%	19,2%	38,3%	35,8%	74,1%
3. Horários de abertura e tempo de espera	4,9%	4,3%	10,3%	50,4%	35,0%	85,4%
4. Informação <i>online</i> disponível no website	1,6%	5,8%	12,4%	43,8%	38,0%	81,8%
5. Atendimento telefónico	7,4%	5,3%	9,7%	46,0%	39,0%	85,0%
6. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	5,7%	4,3%	8,6%	45,7%	41,4%	87,1%
7. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	4,1%	5,9%	6,8%	45,8%	41,5%	87,3%
8. Avaliação global	3,3%	4,2%	5,0%	50,5%	40,3%	90,8%

BIBLIOTECAS

Na avaliação global do Serviço de Bibliotecas, os estudantes manifestaram uma perceção muito positiva, registando-se 98,0% 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 88,9% no item “Horário de funcionamento da biblioteca” e 99,4% no item “Competência e eficácia do pessoal em ajudar a localizar a informação”.

Na tabela seguinte apresenta-se, de forma detalhada, os resultados globais da avaliação da satisfação dos estudantes relativamente às bibliotecas da UPP.

Tabela 8 - Taxa de satisfação - Serviço de Bibliotecas da UPP

Bibliotecas da UPP	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 – Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Limpeza, iluminação, climatização e conforto das salas de estudo	0,9%	1,1%	4,3%	29,1%	65,5%	94,6%
2. Nível de silêncio e ambiente propício ao estudo/concentração	0,0%	4,5%	11,0%	33,1%	51,4%	84,5%
3. Horário de funcionamento da biblioteca	0,9%	3,7%	7,4%	31,9%	57,0%	88,9%
4. Disponibilidade de livros físicos e manuais recomendados pelas UC	13,8%	1,0%	4,9%	41,6%	52,5%	94,1%
5. Acesso a recursos digitais (bases de dados científicas, e-books e artigos)	18,4%	0,4%	3,5%	40,5%	55,7%	96,2%
6. Facilidade de utilização e eficiência do catálogo online (pesquisa)	18,9%	1,4%	3,1%	44,6%	50,9%	95,5%
7. Estado de conservação e organização dos documentos físicos	12,7%	0,3%	2,6%	41,8%	55,3%	97,1%
8. Amabilidade, simpatia e prontidão da equipa da Biblioteca no atendimento	3,4%	0,6%	0,3%	24,3%	74,9%	99,2%
9. Competência e eficácia do pessoal em ajudar a localizar a informação	5,9%	0,3%	0,3%	25,5%	73,9%	99,4%
10. Eficácia do serviço de empréstimo, renovação e empréstimo interbibliotecas	13,8%	0,7%	0,7%	25,2%	73,4%	98,6%
11. Utilidade das ações de formação e tutoriais promovidos pela Biblioteca	16,1%	0,3%	2,0%	26,9%	70,7%	97,6%
12. Avaliação global	0,0%	0,6%	1,4%	34,7%	63,3%	98,0%

CENTROS INFORMÁTICOS

Os Centros Informáticos da UPP são utilizados por 67 dos 745 estudantes que responderam ao inquérito, o que corresponde a 9,0% do universo de respostas.

Os estudantes utilizadores dos Centros Informáticos da UPP avaliaram globalmente este serviço de forma muito favorável, registando-se 95,5% 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 89,4% relativamente à “Qualidade da rede sem fios/internet” e 95,4% no item “Simpatia e cordialidade no atendimento”.

Na tabela seguinte apresenta-se o grau de satisfação dos estudantes em relação aos Centros Informáticos de forma agregada.

Tabela 9 - Taxa de satisfação - Centros Informáticos da UPP

Centros Informáticos da UPP	NS/NA	1- Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Simpatia e cordialidade no atendimento	3,0%	1,5%	3,1%	33,9%	61,5	95,4%
2. Disponibilidade demonstrada pelos técnicos	3,0%	0,0%	7,7%	30,8%	61,5%	92,3%
3. Clareza das explicações fornecidas	4,5%	0,0%	7,8%	29,7%	62,5%	92,2%
4. Eficácia na resolução dos problemas reportados	6,0%	3,2%	4,8%	28,5%	63,5%	92,0%
5. Tempo de resposta aos pedidos	4,5%	0,0%	9,4%	25,0%	65,6%	90,6%
6. Qualidade do apoio prestado	3,0%	0,0%	6,2%	29,2%	64,6%	93,8%
7. Disponibilidade dos equipamentos	4,5%	1,6%	4,7%	37,5%	56,3%	93,8%
8. Estado/qualidade dos equipamentos	4,5%	3,1%	6,2%	46,9%	43,8%	90,7%
9. Adequação da quantidade dos equipamentos	4,5%	4,7%	3,1%	48,4%	43,8%	92,2%
10. Condições das salas/laboratórios	4,5%	3,1%	3,1%	45,3%	48,4%	93,8%
11. Qualidade da rede sem fios/internet	1,5%	3,0%	7,6%	47,0%	42,4%	89,4%
12. Horário de funcionamento	7,5%	1,6%	4,8%	43,6%	50,0%	93,6%
13. Facilidade de contacto com os serviços	6,0%	1,6%	4,8%	36,5%	57,1%	93,6%
14. Rapidez no encaminhamento dos pedidos	9,0%	1,6%	6,6%	34,4%	57,4%	91,8%
15. Informação disponibilizada aos utilizadores	6,0%	1,6%	3,2%	41,2%	54,0%	95,2%
16. Avaliação global	0,0%	0,0%	4,5%	50,7%	44,8%	95,5%

REFEITÓRIOS

A análise dos resultados obtidos evidencia que 35,6% dos estudantes respondentes utilizam os refeitórios da UPP.

Os estudantes utilizadores dos refeitórios da UPP avaliaram globalmente este serviço de forma muito favorável, registando-se 93,9% de respostas de satisfação e de muita satisfação.

Todos os itens incluídos na avaliação obtiveram respostas positivas, com níveis de satisfação que variam entre 82,3% (relativamente à variedade dos pratos) e 94,6% no item “Higiene das áreas reservadas aos utilizadores”.

Na tabela seguinte apresenta-se o grau de satisfação dos estudantes em relação aos refeitórios de forma agregada.

Tabela 10 - Taxa de satisfação - Refeitórios da UPP

Refeitórios da UPP	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Confeção dos alimentos	1,5%	1,5%	8,4%	47,9%	42,2%	90,1%
2. Apresentação dos alimentos	1,1%	1,9%	11,5%	42,8%	43,8%	86,6%
3. Temperatura dos alimentos	1,1%	2,7%	13,0%	44,7%	39,6%	84,3%
4. Variedade dos pratos	1,9%	4,6%	13,1%	38,1%	44,2%	82,3%
5. Quantidades	1,1%	2,3%	8,4%	41,6%	47,7%	89,3%
6. Relação qualidade/preço	2,3%	2,3%	7,3%	35,5%	54,9%	90,4%
7. Tempo de espera	1,5%	4,2%	10,0%	41,0%	44,8%	85,8%
8. Horário de abertura/encerramento ao almoço	2,3%	1,5%	7,0%	34,7%	56,8%	91,5%
9. Horário de abertura/encerramento ao jantar	23,0%	2,4%	6,4%	37,8%	53,4%	91,2%
10. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores	3,0%	0,8%	4,6%	40,5%	54,1%	94,6%
11. Dimensão	2,6%	0,8%	7,7%	36,8%	54,7%	91,5%
12. Conforto	1,9%	1,9%	8,1%	44,2%	45,8%	90,0%
13. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	3,8%	2,3%	5,1%	31,8%	60,8%	92,6%
14. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	2,3%	1,9%	5,8%	34,0%	58,3%	92,3%
15. Avaliação global	1,1%	1,1%	5,0%	41,2%	52,7%	93,9%

BARES

A análise dos dados obtidos permite verificar que dos 745 estudantes que responderam ao questionário 452 utilizam os bares da UPP. Este valor corresponde a 60,7% do universo de respostas.

Os estudantes utilizadores dos bares da UPP avaliaram globalmente este serviço de forma muito favorável, registando-se 93,5% de respostas de satisfação e de muita satisfação. Todos os itens incluídos na avaliação obtiveram resultados positivos, com níveis de satisfação que variam entre 78,9% (no item relação qualidade/preço) e 93,4% (no item atitude dos colaboradores quanto à eficácia). Os resultados podem ser observados na tabela que se segue.

Tabela 11 - Taxa de satisfação - Bares da UPP

Bares da UPP	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
1. Variedade dos produtos	0,7%	0,5%	10,0%	39,4%	50,1%	89,5%
2. Quantidades	0,7%	0,5%	10,6%	43,2%	45,7%	88,9%
3. Relação qualidade/preço	0,4%	4,0%	17,1%	43,1%	35,8%	78,9%
4. Higiene das áreas reservadas aos utilizadores	1,3%	0,5%	7,8%	39,9%	51,8%	91,7%
5. Dimensão	0,9%	1,3%	10,3%	42,9%	45,5%	88,4%
6. Conforto	0,9%	0,9%	8,7%	46,0%	44,4%	90,4%
7. Visibilidade do preçário	0,7%	1,8%	8,7%	39,2%	50,3%	89,5%
8. Horário de abertura/encerramento	0,4%	4,7%	9,1%	38,7%	47,6%	86,2%
9. Atitude dos colaboradores quanto à disponibilidade	2,7%	1,8%	5,4%	36,4%	56,4%	92,8%
10. Atitude dos colaboradores quanto à eficácia	2,9%	1,4%	5,2%	35,8%	57,6%	93,4%
11. Avaliação global	1,1%	1,3%	5,2%	41,2%	52,3%	93,5%

AVALIAÇÃO GLOBAL

Apresentam-se, seguidamente, os resultados da avaliação global da Universidade Politécnica de Portalegre pelos estudantes. Para além da análise global de todos os respondentes, são igualmente apresentados os resultados desagregados por Escola, permitindo uma leitura mais detalhada da perceção dos estudantes relativamente à sua experiência na UPP.

Os resultados encontram-se sintetizados nas tabelas seguintes, que ilustram a avaliação global da UPP e a sua distribuição por unidades orgânicas.

Tabela 12 - Avaliação global dos Serviços prestados pela UPP

UPP	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	1,5%	1,2%	5,5%	51,8%	41,5%	93,3%

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

Tabela 13 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESECS

ESECS	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	0,0%	2,4%	4,9%	55,8%	36,9%	92,7%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 94,8%

Tabela 14 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESTGD

ESTGD	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	0,4%	1,3%	4,3%	50,2%	44,2%	94,4%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 95,9%

Tabela 15 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESBE

ESBE	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	6,3%	0,0%	5,2%	49,3%	45,5%	94,8%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 92,4%

Tabela 16 - Avaliação global dos Serviços prestados pela ESS

ESS	NS/NA	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	(3+4)
Avaliação global dos serviços prestados	0,6%	0,6%	8,1%	50,9%	40,4%	91,3%

Nota: Avaliação global no ano anterior: 92,4%

Os resultados da avaliação global indicam taxas de satisfação global com a UPP elevadas, alcançando 93,3% (93,2% no ano letivo anterior).

Importa também 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 pela UPP.

POLÍTICA DA QUALIDADE, DA RESPONSABILIDADE SOCIAL (PQRS), DA CONCILIAÇÃO E DOS OBJETIVOS DA UPP

Foram obtidas 681 respostas afirmativas, correspondendo a 91,4% do total de respostas, o que indica um forte grau de concordância dos estudantes com a questão colocada. Estes resultados permitem evidenciar que a comunidade estudantil se identifica, maioritariamente, com a política de qualidade, responsabilidade social, conciliação e objetivos da UPP, conforme se verifica na tabela seguinte.

Tabela 17 - Identificação com PQRS e objetivos da UPP

PQRS E OBJETIVOS DA UPP	Frequência Absoluta	Porcentagem
Sim	681	91,4%
Não	64	8,6%
Total	745	100%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados recolhidos, a Universidade Politécnica de Portalegre (UPP) obteve uma avaliação global de satisfação de 93,3% 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.