



**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO PROCESSO DE MATRÍCULA**

# **RELATÓRIO**

## **ANO LETIVO 2025/2026**

## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Avaliação de Satisfação do Processo de Matrícula | Ano letivo 2025/2026

### **PROPRIEDADE**

Instituto Politécnico de Portalegre

### **COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO:**

GAQ - Gabinete de Avaliação e Qualidade  
Observatório Académico do Politécnico de Portalegre

### **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 | outubro 2025

## ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	2
NOTA INTRODUTÓRIA.....	3
ASPETOS METODOLÓGICOS.....	4
1 - COLOCAÇÕES 2025.....	5
2 - CARATERIZAÇÃO DO PERFIL DOS ESTUDANTES .....	6
2.1 Proveniência geográfica dos estudantes.....	6
2.2 Escola de proveniência.....	7
2.3 Estudantes por ciclo de estudos.....	10
2.4 Principais motivos que contribuíram para a escolha do curso .....	11
2.5 Fontes de informação sobre os cursos do Politécnico de Portalegre .....	11
3 - AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE MATRÍCULA .....	14
3.1 Formato de realização da matrícula.....	14
3.2 Avaliação do processo de matrícula online.....	14
3.2.1 Sugestões de melhoria relativamente ao processo de matrícula online .....	15
3.3 Avaliação do processo de matrícula de forma presencial .....	15
3.3.1 Avaliação sobre o esclarecimento de questões .....	16
3.3.2 Avaliação do apoio prestado pelos estudantes mentores.....	17
3.4 Avaliação global do processo de matrícula .....	17
3.5 Sugestões de melhoria .....	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	20

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Nº de estudantes candidatos, colocados e inscritos na 1ª Fase e 2ª Fase do CNA.....	5
Tabela 2 - Proveniência geográfica dos estudantes, por Distrito .....	7
Tabela 3 - Proveniência dos estudantes, por distrito e por escola .....	8
Tabela 4 - Número de estudantes matriculados por curso de Licenciatura .....	10
Tabela 5 - Número de estudantes matriculados por curso de CTeSP.....	11
Tabela 6 - Principais motivos que contribuíram para a escolha do curso.....	11
Tabela 7 - Principais meios utilizados para obtenção de informação sobre os cursos.....	12
Tabela 8 - Formato de realização da matrícula.....	14
Tabela 9 - Sugestões de melhoria apresentadas pelos estudantes .....	18

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Escola de proveniência.....	8
Figura 2 - Avaliação da experiência no âmbito do processo de matrícula online.....	15
Figura 3 - Avaliação do atendimento no âmbito do processo de matrícula presencial.....	16
Figura 4 - Avaliação sobre o esclarecimento de questões durante o processo de matrícula.....	16
Figura 5 - Avaliação do apoio prestado pelos estudantes mentores.....	17
Figura 6 - Avaliação global do processo de matrícula.....	18

## **NOTA INTRODUTÓRIA**

A avaliação da satisfação relativa ao processo de matrícula e inscrição configura-se como um fator crítico de sucesso na perceção global da qualidade institucional no ensino superior. Esta etapa inicial do percurso académico detém um impacto significativo no estabelecimento da relação entre o novo estudante e a instituição, influenciando diretamente a sua integração, a sua motivação e, subseqüentemente, as taxas de retenção e permanência.

Em consonância com a sua política de melhoria contínua da qualidade, o Politécnico de Portalegre (IPP) procede, no início de cada ano letivo, a um inquérito destinado a auscultar os fatores determinantes na escolha do curso e do estabelecimento de ensino. Adicionalmente, este processo visa aferir o grau de satisfação dos estudantes com o procedimento de matrícula, permitindo o conseqüente aperfeiçoamento das estratégias de divulgação da oferta formativa.

Os dados constantes neste relatório resultam da aplicação de um questionário anónimo administrado, por correio eletrónico, a todos os estudantes que se matricularam pela primeira vez no primeiro ano de um ciclo de estudos de Licenciatura ou de um CTeSP (Curso Técnico Superior Profissional), no Politécnico de Portalegre, durante o ano letivo de 2025/2026.

A análise sistemática destes resultados prossegue os seguintes objetivos estratégicos:

- **Caracterização do Perfil:** Definir o perfil sociodemográfico e académico dos novos estudantes do Politécnico de Portalegre.
- **Aperfeiçoamento dos Serviços:** Recolher contributos para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços académicos, focando-se, nomeadamente, na acessibilidade e usabilidade da plataforma de matrícula e na qualidade do atendimento presencial.
- **Otimização da Comunicação:** Identificar os canais de comunicação mais eficazes na divulgação da oferta formativa do Politécnico de Portalegre.
- **Definição de Estratégias:** Fundamentar a definição de estratégias de comunicação e acolhimento direcionadas aos novos estudantes.

## **ASPETOS METODOLÓGICOS**

Com o propósito de aferir a perceção dos estudantes recém-ingressados relativamente ao processo de matrícula e inscrição no Politécnico de Portalegre (IPP), foi concebido um instrumento de recolha de dados sob a forma de questionário anónimo. Este foi subsequentemente administrado, via correio eletrónico institucional, a todos os estudantes que se matricularam pela primeira vez no primeiro ano de um ciclo de estudos de Licenciatura ou de um CTeSP (Curso Técnico Superior Profissional), no IPP, no ano letivo de 2025/2026.

O período de recolha de dados decorreu entre 22 de agosto e 22 de setembro de 2025. Este intervalo temporal foi estrategicamente definido para abranger a totalidade do processo de matrículas dos estudantes colocados no âmbito do Concurso Nacional de Acesso (CNA), integrando a primeira fase (de 25 a 28 de agosto de 2025) e a segunda fase (de 15 a 17 de setembro de 2025).

Foram recebidas, no total, 118 respostas, tendo sido validadas 114, para efeitos de análise. A distribuição dos respondentes por tipo de curso revela uma predominância de estudantes inscritos numa licenciatura, com 106 respostas, representando 93,0% do total. Os restantes 8 estudantes (7,0%) matricularam-se num CTeSP.

Os resultados obtidos serão apresentados nos capítulos seguintes, com recurso a gráficos e tabelas, acompanhados de breves comentários interpretativos, com o intuito de contextualizar os dados e de destacar os aspetos mais relevantes.

## 1 - COLOCAÇÕES 2025

O ano letivo 2025/2026 ficou marcado por alterações ao Concurso Nacional de Acesso, tendo havido um decréscimo no número de candidatos ao Ensino Superior e, por consequência, um decréscimo no número de colocados. O Politécnico de Portalegre, enquanto instituição de ensino superior situada num território de baixa densidade, não foi exceção e registou, a par de outras IES, um decréscimo de cerca de 6,8%, comparativamente com o ano letivo anterior.

De acordo com os dados disponibilizados pela Direção Geral de Ensino Superior (DGES), em <https://dges.gov.pt/coloc/2025/>, no ano letivo de 2025/2026, candidataram-se ao Politécnico de Portalegre 2040 estudantes, 1527 na primeira fase e 513 na segunda fase, do Concurso Nacional de Acesso. Foram colocados, no total, 452 novos alunos (337 na 1ª fase e 115 na 2ª fase). Dos colocados, efetivaram a matrícula um total de 313 estudantes (233 na 1ª fase e 80 na 2ª fase), o que corresponde a 69,2% do total de alunos colocados.

A Tabela 1 apresenta os dados relativos ao número de candidatos, estudantes colocados e inscritos na primeira e na segunda fases do Concurso Nacional de Acesso, por Unidade Orgânica, no ano letivo 2025/2026.

Tabela 1 - Nº de estudantes candidatos, colocados e inscritos na 1ª Fase e 2ª Fase do CNA

Unidade Orgânica	1ª Fase			2ª Fase			Total		
	Candidatos (1)	Colocados (2)	Inscritos (3)	Candidatos (4)	Colocados (5)	Inscritos (6)	1+4	2+5	3+6
<b>ESECS</b>	483	106	62	195	41	25	678	147	87
<b>ESTGD</b>	361	98	80	111	31	24	472	129	104
<b>ESBE</b>	125	23	14	37	11	8	162	34	22
<b>ESS</b>	558	110	77	170	32	23	728	142	100
<b>Total</b>	<b>1527</b>	<b>337</b>	<b>233</b>	<b>513</b>	<b>115</b>	<b>80</b>	<b>2040</b>	<b>452</b>	<b>313</b>

## **2 - CARATERIZAÇÃO DO PERFIL DOS ESTUDANTES**

O presente capítulo destina-se a apresentar a caracterização detalhada do universo de novos estudantes do Politécnico de Portalegre (IPP) que participaram no inquérito de satisfação, aplicado no âmbito do processo de matrícula para o ano letivo de 2025/2026.

Com base nos dados recolhidos através deste instrumento, é possível identificar e mapear o distrito e a escola de proveniência dos estudantes, o ciclo de estudos em que se matricularam, bem como os fatores primários que condicionaram a sua escolha. Esta informação estruturada possibilita o delineamento preciso do perfil dos estudantes recém-ingressados, permitindo uma compreensão aprofundada das suas preferências e das motivações inerentes ao momento de ingresso no ensino superior.

A análise sistemática destes dados contribui significativamente para uma melhor perceção das dinâmicas de acesso ao ensino superior, dos padrões de escolha académica e das expectativas iniciais dos estudantes. Desta forma, o estudo constitui uma base empírica robusta e relevante para a fundamentação e definição de estratégias institucionais de divulgação da oferta formativa e de apoio à integração académica.

### **2.1 Proveniência geográfica dos estudantes**

A análise da proveniência geográfica dos novos estudantes do Politécnico de Portalegre permite identificar os distritos com maior representatividade entre os novos alunos que ingressaram no ano letivo de 2025/2026.

Os dados recolhidos através do questionário, e que constam na tabela seguinte, mostram que a maioria dos estudantes provém da região do Alentejo (43,0%), com especial destaque para o distrito de Portalegre (31,6%). Esta tendência confirma o papel do Politécnico de Portalegre como instituição de referência no contexto regional.

Além do distrito de Portalegre, é relevante a presença de estudantes provenientes de Santarém (11,4%), Castelo Branco (8,8%) e Évora (7,9%), evidenciando, de alguma forma, a importância da proximidade geográfica.

Importa salientar que sete estudantes são oriundos de países estrangeiros, maioritariamente com origem em Cabo Verde (5), o que reforça o compromisso do Politécnico de Portalegre no acolhimento de estudantes internacionais, nomeadamente de países lusófonos, sendo

necessário continuar a desenvolver políticas de internacionalização e apoio à integração destes estudantes, ao longo do seu percurso académico.

Tabela 2 - Proveniência geográfica dos estudantes, por Distrito

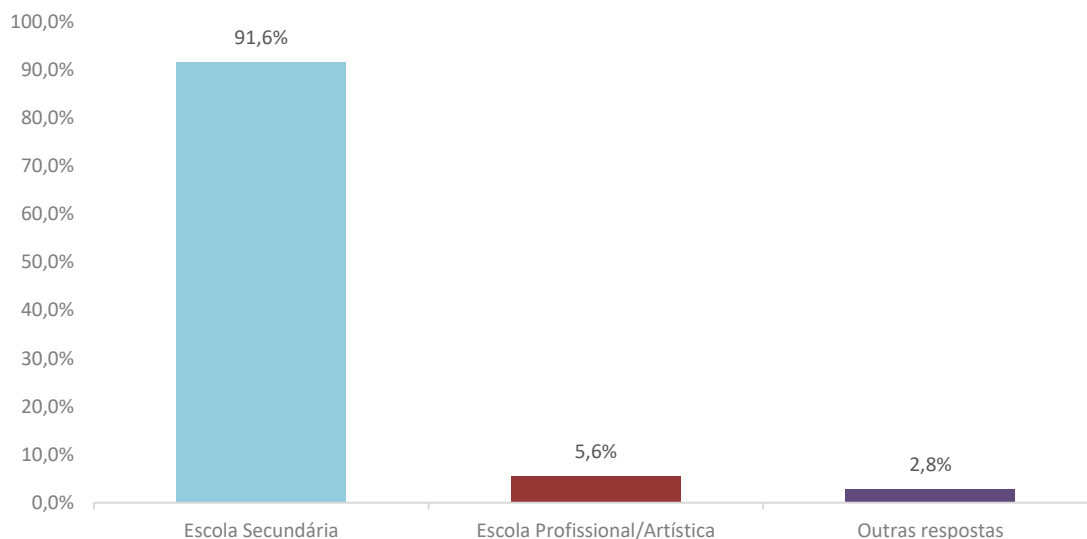
<b>Distrito de proveniência</b>	<b>N.º de respostas</b>	<b>% de respostas</b>
Aveiro	1	0,9%
Beja	4	3,5%
Castelo Branco	10	8,8%
Coimbra	3	2,6%
Évora	9	7,9%
Faro	3	2,6%
Guarda	1	0,9%
Leiria	6	5,3%
Lisboa	7	6,1%
<b>Portalegre</b>	<b>36</b>	<b>31,6%</b>
Porto	3	2,6%
Santarém	13	11,4%
Setúbal	8	7,0%
Viseu	1	0,9%
Açores	1	0,9%
Madeira	1	0,9%
Estrangeiro	7	6,1%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>

## 2.2 Escola de proveniência

Da totalidade dos inquiridos que referiram ter concluído o ensino secundário em Portugal (N=107), verificou-se uma predominância acentuada (91,6%) de estudantes provenientes do ensino regular (escolas secundárias). Apenas 5,6% (correspondente a seis estudantes) afirmou ter concluído a sua formação em escolas profissionais ou artísticas. É de registar que três estudantes não especificaram o tipo de estabelecimento de ensino, tendo sido classificados na categoria de "Outras Respostas" para efeitos de análise.

Os dados podem ser observados na figura seguinte.

Figura 1 - Escola de proveniência



Na Tabela 3 apresentam-se os dados relativos às respostas obtidas por distrito e por estabelecimento de ensino. Conforme foi já referido acima, os distritos com maior número de estudantes respondentes são: Portalegre, Santarém, Castelo Branco e Évora. Por outro lado, os distritos com menor representatividade, face ao número de estudantes respondentes matriculados no ano letivo 2025/2026 são: Aveiro, Guarda e Viseu, bem como as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

Tabela 3 - Proveniência dos estudantes, por distrito e por escola

Escola	Distrito	N.º de respostas	Total por Distrito
Colégio de Nossa Senhora da Apresentação	Aveiro	1	1
Agrupamento de Escolas de Viana do Alentejo	Beja	2	4
Escola Secundária de Castro Verde		2	
Agrupamento de Escolas Pedro Álvares Cabral	Castelo Branco	1	10
Escola Básica e Secundária de Vila de Rei		1	
Escola Secundária Amato Lusitano		1	
Escola Secundária da Sertã		2	
Escola Secundária do Fundão		1	
Escola Secundária Frei Heitor Pinto		1	
Escola Secundária Nuno Álvares		3	
Escola Básica e Secundária Quinta das Flores	Coimbra	1	3
Escola Secundária Avelar Brotero		1	
Escola Secundária Dr. Bernardino Machado		1	
Agrupamento de Escolas de Arraiolos	Évora	2	9
Escola Secundária Conde de Monsaraz		1	
Escola Secundária de Vendas Novas		2	
Escola Secundária Gabriel Pereira		1	
Escola Secundária Públia Hortênsia de Castro		1	
Escola Secundária Rainha Santa Isabel		1	
EPRAL - Escola Profissional da Região Alentejo		1	

Escola	Distrito	N.º de respostas	Total por Distrito
Escola Básica e Secundária de Albufeira	Faro	1	3
Escola Secundária Dr. Francisco Fernandes Lopes		1	
Escola Secundária Júlio Dantas		1	
Escola Secundária Afonso de Albuquerque	Guarda	1	1
Agrupamento de Escolas Henrique Sommer	Leiria	2	6
Escola Secundária de Pinhal do Rei		1	
Escola Secundária Dona Inês de Castro de Alcobaça		1	
Escola Secundária Eng. Acácio Calazans Duarte		1	
Escola Secundária Raul Proença		1	
Escola Artística António Arroio	Lisboa	1	7
Escola Básica e Secundária Amelia Rey Colaço		1	
Escola Profissional Agrícola Fernando Barros Leal		1	
Escola Secundária José Saramago		1	
Escola Secundária Padre Alberto Neto		1	
Externato João Alberto Faria		1	
INETE - Instituto de Educação Técnica		1	
<b>Agrupamento de Escolas de Sousel</b>	Portalegre	<b>1</b>	<b>36</b>
<b>Escola Secundária D. Sancho II</b>		<b>5</b>	
<b>Escola Secundária de Campo Maior</b>		<b>3</b>	
<b>Escola Secundária de Ponte De Sor</b>		<b>5</b>	
<b>Escola Secundária de São Lourenço</b>		<b>4</b>	
<b>Escola Secundária Mouzinho da Silveira</b>		<b>12</b>	
<b>Escola Secundária Padre José Agostinho Rodrigues</b>		<b>2</b>	
<b>Escola Secundária Professor Mendes dos Remédios</b>		<b>1</b>	
<b>Não especificou</b>	<b>3</b>		
Colégio de Gaia	Porto	1	3
Escola Artística Soares dos Reis		2	
Escola Básica e Secundária de Salvaterra de Magos	Santarém	1	13
Escola Secundária de Benavente		1	
Escola Secundária de Coruche		3	
Escola Secundária do Entroncamento		1	
Escola Secundária Dr. Ginestal Machado		2	
Escola Secundária Jácome Ratton		2	
Escola Secundária José Relvas de Alpiarça		1	
Escola Secundária Maria Lamas		1	
Escola Secundária Marquesa da Alorna		1	
Escola Secundária António Inácio da Cruz	Setúbal	2	8
Escola Secundária D. João II		1	
Escola Secundária da Moita		1	
Escola Secundária de Amora		1	
Escola Secundária Manuel da Fonseca		1	
Escola Secundária Padre António Macedo		1	
Escola Secundária Sebastião da Gama		1	
Escola Básica e Secundária Gomes Teixeira Armamar	Viseu	1	1
Escola Básica e Secundária Tomás de Borba	Açores	1	1
Escola Básica e Secundária de Santa Cruz	Madeira	1	1
Colegio Beatriz de Silva (Espanha)	Estrangeiro	1	7
Escola Básica e Secundária Olavo Moniz (Cabo Verde)		2	
Escola Secundária Abílio Duarte (Cabo Verde)		1	
Instituto Politécnico Privado Pomba D'Amizade (Angola)		1	
Não especificou (Cabo Verde)		2	
<b>Total</b>		<b>114</b>	<b>114</b>

Relativamente aos 36 estudantes oriundos de escolas do distrito de Portalegre, é possível verificar, através da tabela anterior, que 12 são provenientes da Escola Secundária Mouzinho da Silveira (Portalegre), 5 da Escola Secundária D. Sancho II (Elvas), 5 da Escola Secundária de Ponte de Sor e 4 da Escola Secundária de São Lourenço. Os restantes estudantes frequentam outras escolas nos concelhos de Alter do Chão, Campo Maior, Nisa e Sousel.

### 2.3 Estudantes por ciclo de estudos

Nas tabelas seguintes é possível verificar o número de estudantes respondentes matriculados em cada um dos cursos do Politécnico de Portalegre. Pode concluir-se que nas Licenciaturas matricularam-se 106 desses estudantes e nos CTeSP apenas 8 estudantes, o que corresponde, respetivamente, a 93,0% e 7,0% do total de respostas obtidas.

As Licenciaturas com maior número de estudantes matriculados respondentes foram Enfermagem, Educação Básica e Fisioterapia. No que se refere aos Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), destacam-se, pelo maior número de estudantes matriculados respondentes, os cursos de Apoio ao Consultório Médico e Dentário e Apoio aos Cuidados Continuados Integrados.

Tabela 4 - Número de estudantes matriculados por curso de Licenciatura

<b>Cursos de Licenciatura</b>	<b>N.º de respostas</b>
Administração de Publicidade e Marketing	7
Design de Animação	9
Design de Comunicação	6
Educação Básica	16
Educação Social	1
Enfermagem	22
Enfermagem Veterinária	3
Engenharia Civil	1
Engenharia Informática	1
Fisioterapia	14
Gestão	8
Gestão (pós-laboral)	1
Higiene Oral	1
Jornalismo e Comunicação	8
Serviço Social	7
Turismo	1
<b>Total</b>	<b>106</b>

Tabela 5 - Número de estudantes matriculados por curso de CTeSP

CTeSP	N.º de respostas
Acompanhamento de Crianças e Jovens	1
Apoio ao Consultório Médico e Dentário	2
Apoio em Cuidados Continuados Integrados	2
Design de Som e Produção Musical	1
Desporto e Atividade Física	1
Desporto e Formação Equestre	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

## 2.4 Principais motivos que contribuíram para a escolha do curso

Na Tabela 6 são apresentados os principais motivos indicados pelos estudantes que influenciaram a escolha do seu curso.

Tabela 6 - Principais motivos que contribuíram para a escolha do curso

Motivos indicados pelos estudantes	% de respostas
Área de estudo de interesse	62,0%
Nota de ingresso favorável	23,4%
Proximidade geográfica	11,7%
Outros	2,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

Os dados que constam na tabela anterior evidenciam que a escolha do curso por parte dos estudantes está fortemente associada ao seu interesse pela área de estudo, representando, assim, a principal razão indicada por 62,0% dos estudantes.

Seguem-se a nota de ingresso favorável (23,4%) e a proximidade geográfica (11,7%). De referir que apenas 2,9% dos estudantes indicaram outros motivos.

## 2.5 Fontes de informação sobre os cursos do Politécnico de Portalegre

A tabela seguinte mostra as respostas dadas pelos estudantes relativamente aos principais meios através dos quais obtiveram informações sobre a oferta formativa do Politécnico de Portalegre.

Tabela 7 - Principais meios utilizados para obtenção de informação sobre os cursos

Principais meios indicados pelos estudantes	% de respostas
Publicidade em jornais ou revistas	1,9%
Folheto/desdobrável do Politécnico de Portalegre	5,7%
Cartazes e/ou outdoors	2,8%
Visita às Escolas do Politécnico de Portalegre	2,8%
Internet - site <a href="https://www.ipportalegre.pt/">https://www.ipportalegre.pt/</a>	12,9%
Internet - site oficial de acesso ao ensino superior (DGES)	16,4%
Internet - Facebook do Politécnico de Portalegre	1,6%
Internet - Instagram do Politécnico de Portalegre	6,6%
Internet - outros sites	4,1%
Academia Forum Estudante	0,3%
Familiares/amigos	17,3%
Futurália	9,1%
Dias Abertos do Politécnico de Portalegre	0,6%
Inspiring Future	8,8%
Ações de informação da oferta formativa, no seu concelho	1,6%
Orientador escolar da tua Escola Secundária	1,9%
Sessões na Escola Secundária/Profissional	4,7%
Outra	0,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

Da análise da tabela anterior pode concluir-se que foi através de familiares e amigos que 17,3% dos estudantes obtiveram informação sobre os cursos do Politécnico de Portalegre, evidenciando que se mantém como a principal fonte de informação.

A Internet desempenhou também um papel preponderante, destacando-se o site oficial de acesso ao ensino superior da DGES (16,4%) e o site oficial do Politécnico de Portalegre (12,9%), que em conjunto totalizam 29,2% das respostas. Regista-se também uma taxa de 4,1% referente à utilização de outros sites como fonte de informação privilegiada. As redes sociais, nomeadamente o Instagram (6,6%) e o Facebook (1,6%), também contribuíram para a disseminação de informações.

As feiras, Futurália (9,1%) e Inspiring Future (8,8%), revelaram-se meios eficazes de comunicação, demonstrando o potencial destes eventos na atração de candidatos. As sessões realizadas em Escolas Secundárias e Profissionais também tiveram algum impacto, correspondendo a 4,7% das respostas.

Meios mais tradicionais, como folhetos e desdobráveis do Politécnico de Portalegre (5,7%), cartazes e/ou outdoors (2,8%) e publicidade em jornais ou revistas (1,9%), tiveram menor impacto.

Eventos como as visitas às Escolas do Politécnico (2,8%), orientador escolar da Escola Secundária (1,9%), ações de informação da oferta formativa no concelho dos estudantes (1,6%), foram pouco mencionados, indicando necessidade de reforçar a atratividade ou visibilidade destas atividades.

Algumas iniciativas, como os Dias Abertos (0,6%) e a Academia Fórum Estudante (0,3%), foram menos eficazes, sugerindo que estes canais podem necessitar de maior dinamização e divulgação.

### 3 - AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE MATRÍCULA

O presente capítulo destina-se à apresentação e discussão dos resultados inerentes à análise do processo de matrícula dos estudantes que ingressaram no Politécnico de Portalegre (IPP) no ano letivo de 2025/2026.

O objetivo central é efetuar uma análise comparativa das preferências dos estudantes entre o formato presencial e o formato eletrónico (*online*), visando compreender os fatores que determinam a sua escolha. Adicionalmente, esta análise crítica permitirá o delineamento dos desafios associados à modernização e à otimização dos processos administrativos subjacentes à inscrição, contribuindo para a melhoria contínua da experiência inicial do estudante.

#### 3.1 Formato de realização da matrícula

A maioria dos estudantes respondentes (61,4%) efetuou a matrícula, de forma presencial, nos Serviços Centrais do Politécnico de Portalegre e 38,6% realizaram a matrícula online.

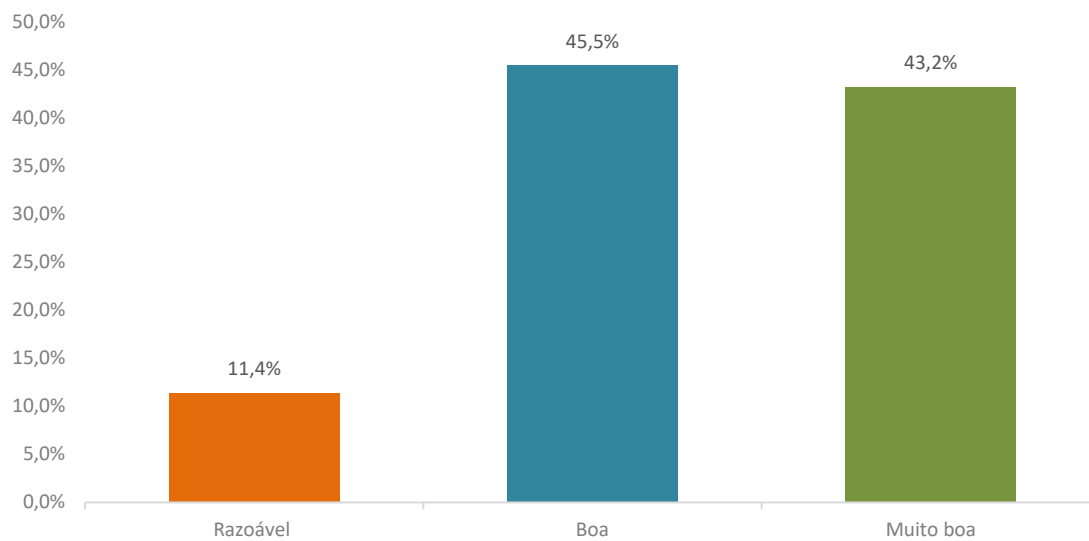
Tabela 8 - Formato de realização da matrícula

Formato de realização da matrícula	N.º de respostas
Presencialmente - Serviços Centrais do Politécnico de Portalegre	70
Online	44
<b>Total</b>	<b>114</b>

#### 3.2 Avaliação do processo de matrícula online

A análise das respostas dos 44 estudantes que realizaram a matrícula através da plataforma online permite concluir que a grande maioria dos estudantes avaliou a sua experiência como “boa” (45,5%) ou “muito boa” (43,2%), conforme se pode observar na figura seguinte. Ainda assim, 11,4% dos estudantes avaliaram o processo de matrícula online como “razoável”, o que evidencia que ainda existe margem para efetuar melhorias na plataforma. De referir que não se registou qualquer avaliação negativa.

Figura 2 - Avaliação da experiência no âmbito do processo de matrícula online



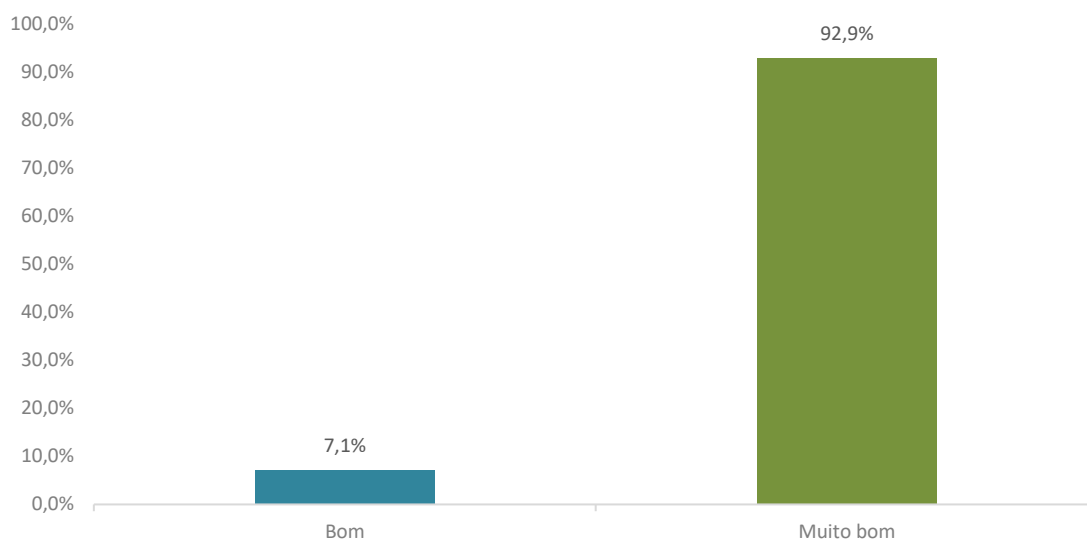
### 3.2.1 Sugestões de melhoria relativamente ao processo de matrícula online

Foram apresentadas sete sugestões de melhoria pelos estudantes, no que respeita à experiência relativa à utilização da plataforma disponibilizada para a matrícula, sendo que uma delas refere que não há nada a sugerir, uma vez que “estava tudo bem compreensível”. As restantes sugestões focam-se essencialmente no aperfeiçoamento da plataforma, nomeadamente no apoio ao estudante, através de ferramentas interativas (ex: chat de suporte) e nas questões da clareza e organização da informação.

### 3.3 Avaliação do processo de matrícula de forma presencial

Quando questionados sobre o tipo atendimento recebido por parte dos funcionários/serviços, no âmbito do processo de matrícula de forma presencial, cerca de 93,0% dos estudantes avaliaram o atendimento como “muito bom” e 7,1% avaliaram-no como “bom”, conforme se pode observar na figura seguinte. Importa referir que não se registaram avaliações negativas.

Figura 3 - Avaliação do atendimento no âmbito do processo de matrícula presencial

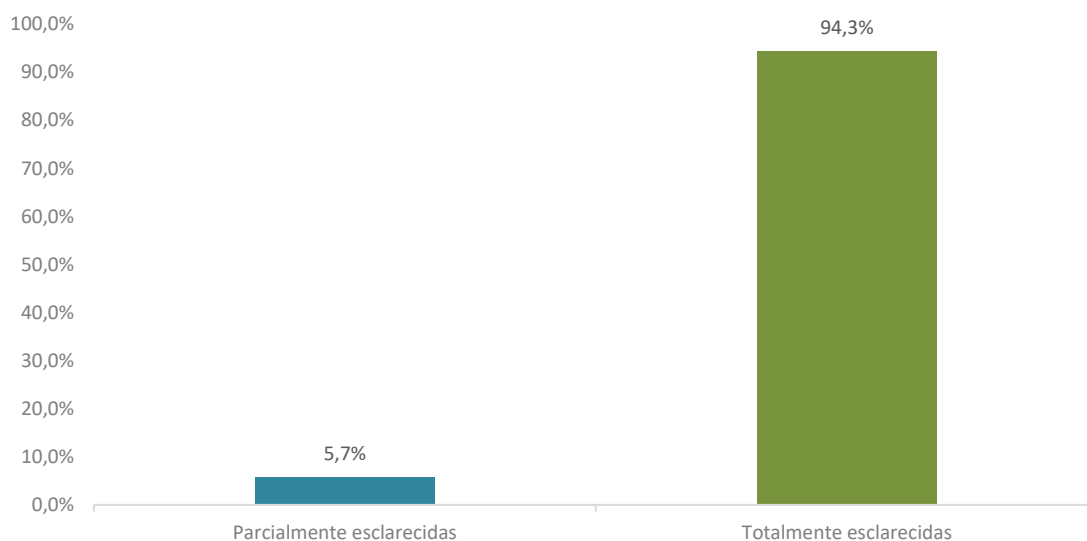


### 3.3.1 Avaliação sobre o esclarecimento de questões

Relativamente aos esclarecimentos prestados por parte dos funcionários/serviços, no âmbito do processo de matrícula de forma presencial, a figura seguinte mostra que a grande maioria dos estudantes (94,3%) refere que as questões colocadas foram totalmente esclarecidas. Apenas 5,7% refere que foram parcialmente esclarecidas.

Estes resultados demonstram um elevado nível de eficácia dos funcionários/serviços no apoio que é prestado aos novos estudantes durante o processo de matrícula de forma presencial.

Figura 4 - Avaliação sobre o esclarecimento de questões durante o processo de matrícula

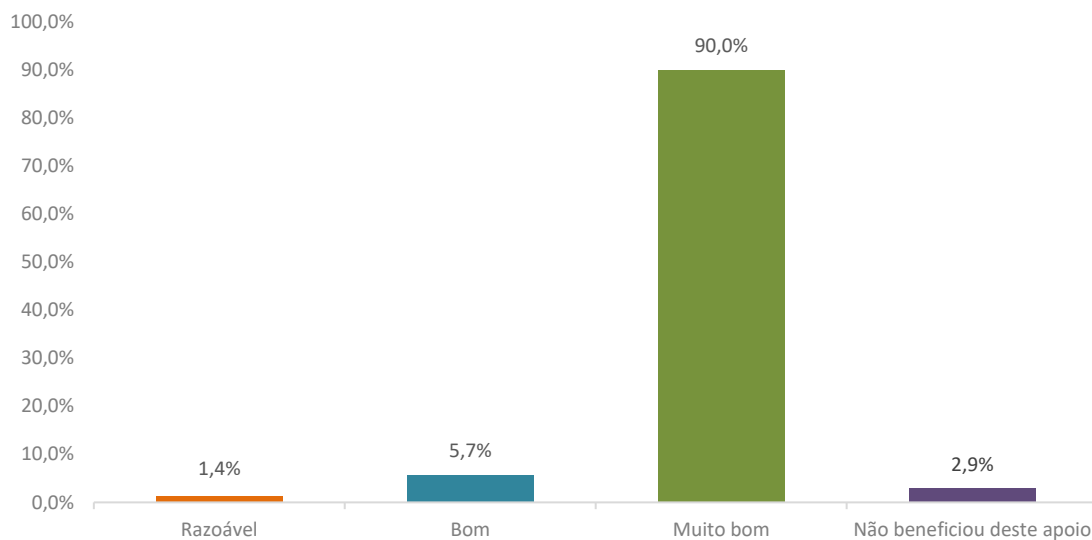


### 3.3.2 Avaliação do apoio prestado pelos estudantes mentores

A próxima figura apresenta os resultados obtidos relativamente à avaliação do apoio prestado pelos estudantes mentores. É possível concluir que a grande maioria dos estudantes (95,7%) refere que o apoio prestado foi “bom” ou “muito bom”. Apenas 1,4% refere que foi “razoável” e 2,9% refere que “não beneficiou deste apoio”.

Confirma-se, através dos dados apresentados, a importância do programa de mentorado do Politécnico de Portalegre, bem como o seu contributo positivo no âmbito do processo de acolhimento e integração dos novos estudantes.

Figura 5 - Avaliação do apoio prestado pelos estudantes mentores

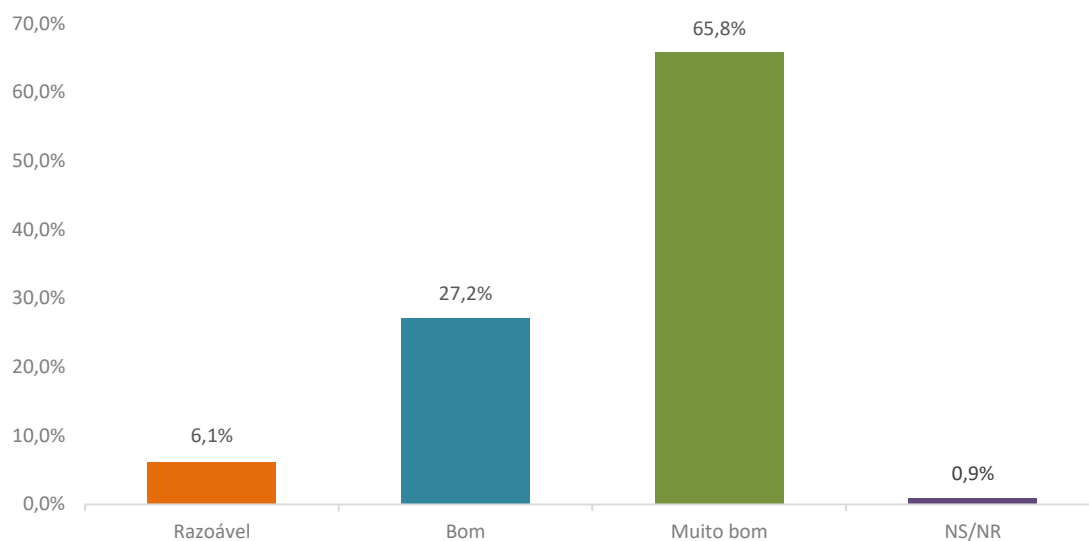


### 3.4 Avaliação global do processo de matrícula

A figura seguinte mostra os resultados da avaliação global do processo de matrícula, efetuada pelos estudantes que ingressaram no Politécnico de Portalegre no ano letivo de 2025/2026.

Pode constatar-se que a grande maioria dos estudantes (93,0%) avalia globalmente o processo de matrícula como “bom” ou “muito bom”. Regista-se, contudo, que 6,1% dos estudantes avaliou como “razoável”, o que evidencia a necessidade continuar a apostar na melhoria contínua dos serviços do Politécnico de Portalegre.

Figura 6 - Avaliação global do processo de matrícula



### 3.5 Sugestões de melhoria

No final do questionário, foi facultada aos estudantes a possibilidade de apresentarem, de forma aberta e voluntária, sugestões e/ou comentários, com vista a contribuir para a melhoria contínua dos serviços do Politécnico de Portalegre.

Na tabela que se segue encontra-se registada a análise de conteúdo efetuada às 21 respostas obtidas, da qual resultaram três categorias principais e sete subcategorias. De referir que algumas respostas foram enquadradas em mais do que uma categoria e/ou subcategoria.

Tabela 9 - Sugestões de melhoria apresentadas pelos estudantes

Categoria Principal	Subcategoria	Frequência (N)	Descrição do Foco
<b>I. FATORES DE SATISFAÇÃO (FORÇAS)</b>	<b>Total</b>	<b>18</b>	Alto nível de satisfação com o apoio humano e a eficácia do processo
	Qualidade do Atendimento Pessoal	9	Elogios à simpatia, disponibilidade, paciência e comunicação dos colaboradores
	Simplicidade do Processo/Experiência Global	6	O processo foi descrito como "bom", "simples", "excelente" e "muito bom"
	Acolhimento e Integração	3	Comentários que destacam a preocupação com a integração e o acolhimento inicial

<b>Categoria Principal</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Frequência (N)</b>	<b>Descrição do Foco</b>
<b>II. PONTOS DE MELHORIA (DESAFIOS)</b>	<b>Total</b>	<b>4</b>	Sugestões de melhoria relacionadas com informação e tecnologia
	Transparência e <i>Timing</i> da Informação	3	Necessidade de mais transparência nos passos subsequentes (ex: alojamento) e antecipação na divulgação de informações (ex: horários)
	Robustez da Plataforma <i>Online</i>	1	Registo de falhas ou problemas pontuais na matrícula online (ex: não atribuição do número de aluno)
<b>III. OUTRAS/NEUTRO</b>	<b>Total</b>	<b>2</b>	Respostas neutras ou que atribuem a dificuldade ao próprio estudante
	Atribuição Interna da Dificuldade	1	("As dificuldades vieram do meu lado")
	Neutro/Confirmação Positiva	1	("Nada a acrescentar")

A análise sistemática dos 21 comentários de estudantes recém-ingressados (N=21) demonstra que o processo de matrícula no Politécnico de Portalegre é percecionado como um processo de elevada satisfação. O fator humano – a qualidade e simpatia do atendimento (9 respostas) – constitui a principal força da instituição. Contudo, é fundamental que a gestão dos serviços avalie as questões associadas à transparência dos passos subsequentes e ao *timing* de divulgação da informação (3 respostas), bem como garanta a fiabilidade total da plataforma para o formato de matrícula online.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados apresentados neste relatório evidenciam um elevado nível de satisfação com o processo de matrícula no Politécnico de Portalegre no ano letivo de 2025/2026. A grande maioria dos estudantes (93,0%) avaliou globalmente o processo de matrícula como “bom” ou “muito bom”, refletindo o esforço contínuo em acolher e apoiar os novos estudantes, garantindo um início de percurso académico positivo.

Entre os aspetos destacados, o atendimento presencial por parte dos funcionários foi considerado “muito bom” por cerca de 93,0% dos estudantes e 7,1% avaliaram-no como “bom”. A clareza nas informações fornecidas pelos serviços também mereceu avaliação positiva, com 94,3% dos estudantes a afirmar que as suas dúvidas foram totalmente esclarecidas, evidenciando que o atendimento e o apoio prestados aos novos estudantes durante o processo de matrícula de forma presencial vão de encontro às expectativas dos estudantes, promovendo um ambiente de integração e apoio desde o primeiro contacto

Os estudantes mentores desempenharam um papel crucial no acolhimento, com 95,7% das respostas considerando o apoio prestado como “muito bom” ou “bom”. Este contributo revela a importância do programa de mentorado do Politécnico de Portalegre, bem como o seu contributo positivo no âmbito do processo de acolhimento e integração dos novos estudantes.

Embora a maioria dos estudantes tenha realizado a sua matrícula online com sucesso, algumas sugestões apontam para a necessidade de melhorias, nomeadamente no apoio ao estudante, através de ferramentas interativas (ex: chat de suporte), e na clarificação e melhor organização da informação disponibilizada.

A diversidade de fontes de informação utilizadas pelos estudantes para apoiar a sua decisão de ingresso no ensino superior, especialmente para conhecerem os cursos do Politécnico de Portalegre, reforça a necessidade de manter uma estratégia de comunicação eficaz para atrair novos alunos, com destaque para as recomendações pessoais (amigos e familiares) e as plataformas digitais, nomeadamente através do site oficial e das redes sociais.

Por fim, os comentários gerais reiteram uma perceção positiva do Politécnico de Portalegre, valorizando o atendimento, a organização e a simpatia das equipas envolvidas no processo de matrícula. Apesar da avaliação global positiva, os estudantes apresentaram sugestões relevantes para o aperfeiçoamento do processo de matrícula, que devem ser tidas em consideração, com vista a uma melhoria contínua dos serviços do Politécnico de Portalegre.

