



Avaliação do Grau de Satisfação para com os Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social do P.PORTO 2026

MARÇO DE 2026

SIGQ|P.PORTO

RESUMO

A Avaliação do Grau de Satisfação para com os Serviços da Presidência do P. PORTO, pelas partes interessadas internas, é uma atividade fulcral para o acompanhamento, avaliação e melhoria do SIGQ|P.PORTO. Neste sentido, anualmente são auscultados os intervenientes que interagem com os diversos Serviços/Estruturas adstritos aos Serviços da Presidência do P. PORTO, quer numa perspetiva de atendimento e satisfação das necessidades dos Estudantes, quer na perspetiva da articulação com os Serviços/Estruturas equivalentes nas UOEI.

Tendo como período em análise o ano de 2025, em janeiro de 2026, foi realizada a auscultação dos Estudantes (especificamente sobre a satisfação para com o Gabinete de Gestão Académica, Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade, Centro Desportivo e Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais dos Serviços da Presidência do P. PORTO, e dos Responsáveis de Serviço e Administradores das UOEI (sobre satisfação para com os Serviços/Estruturas dos Serviços da Presidência do P. PORTO com os quais articulam). Para tal, desenvolveu-se um inquérito no software Microsoft Forms™, em que para avaliar cada Serviço/Estrutura o participante teve de responder a duas questões de resposta fechada: 1) Pretende Avaliar o Serviço?, cujas alternativas de resposta eram Sim ou Não, sendo que em caso de resposta positiva, o participante teria de responder à questão 2) A sua opinião sobre o Serviço..., onde poderia selecionar uma das seguintes alternativas para cada item a avaliar: nada satisfeito(a), pouco satisfeito(a), satisfeito(a) e muito satisfeito(a). Na questão 2, os itens a avaliar eram: Clareza e objetividade na informação prestada; Capacidade de comunicação entre os Serviços; Capacidade técnica dos colaboradores (apenas para Responsáveis de Serviço UOEI); Capacidade técnica dos colaboradores; Simpatia e disponibilidade do Serviço; Resposta atempada às questões colocadas; Avaliação Global do Serviço.

Obtiveram-se respostas de 276 Estudantes, de 29 Responsáveis de Serviço/Administradores das UOEI, de 65 colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social, 17 intervenientes nos processos de gestão académica, 42 intervenientes no acompanhamento dos processos de avaliação/acreditação dos cursos novos e/ou em funcionamento e 30 utilizadores das Unidades de Serviços Especializado. Os resultados obtidos nos três grupos (Estudantes, Responsáveis Serviço/Administradores UOEI e colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social) foram amplamente positivos, revelando um Grau de Satisfação elevado. A larga maioria dos participantes que responderam revelaram estar satisfeitos(as) ou muito satisfeitos(as) com o apoio/serviço prestado na generalidade dos Serviços/Estruturas dos Serviços da Presidência do P. PORTO avaliados.

1. Avaliação do Grau de Satisfação dos Estudantes

A totalidade do universo de Estudantes do P.PORTO, como intervenientes e partes interessadas fundamentais para o P.PORTO, foram convidados a preencher um breve inquérito de satisfação para com os serviços com os quais usualmente mais interagem, nomeadamente, Gabinete de Gestão Académica, Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade, Centro Desportivo e Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais dos Serviços da Presidência do P. PORTO. A Figura 1 apresentam a distribuição dos participantes por UOEI.

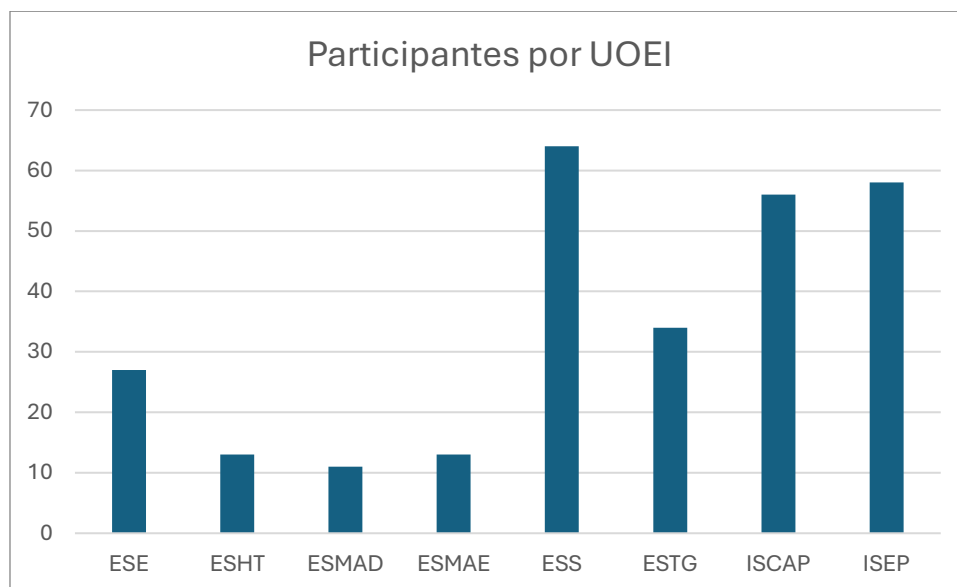


Figura 1- Nº participantes por UOEI.

Em nº absoluto a ESS teve mais estudantes a participar ($n=64$), correspondendo a 23% do nº total de participantes ($n=276$). Na Figura 2, são apresentados os resultados sobre o Gabinete de Gestão Académica.

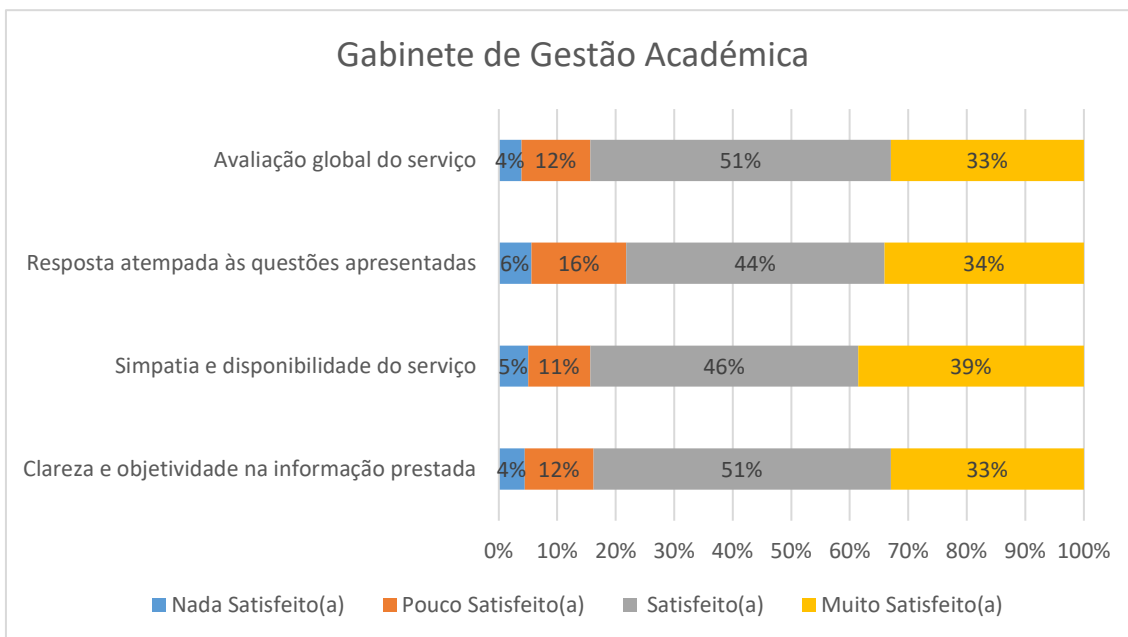


Figura 2 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Académica.

Obtiveram-se 179 respostas relativas ao Gabinete de Gestão Académica. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 84% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Verifica-se que existe ainda alguma margem para melhoria, uma vez que existem alguns participantes que consideram sentir-se “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Está em curso uma análise tendo em vista encetar ações que permitam reduzir estes dois tipos de opinião menos positivos. Na Figura 3, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade.

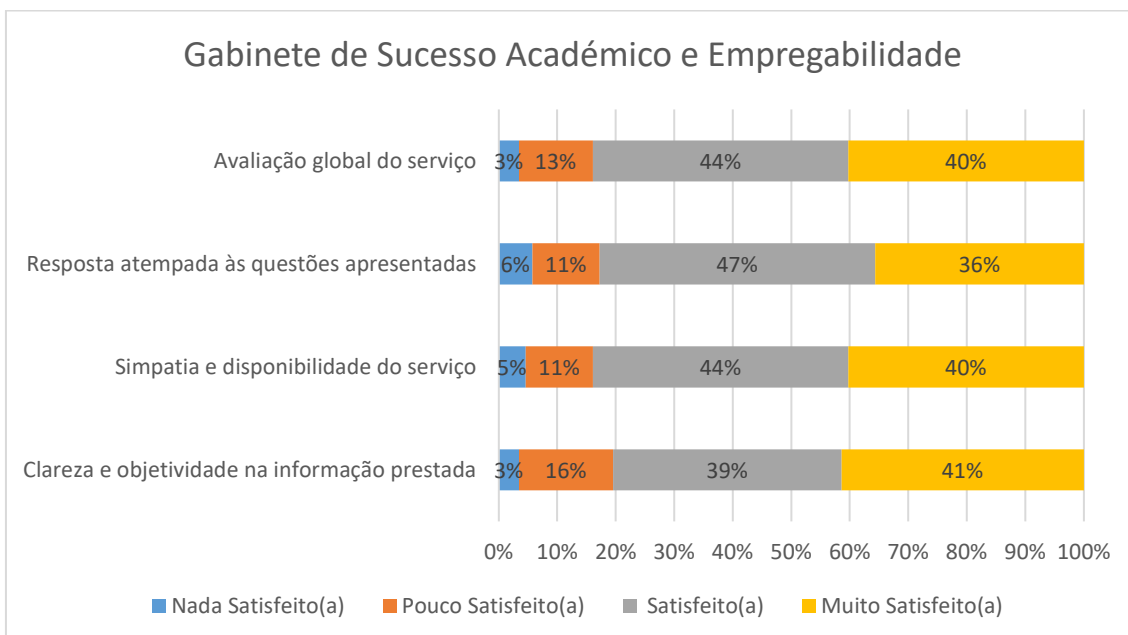


Figura 3 – Resultados de satisfação – Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade.

Obtiveram-se 87 respostas relativas ao Gabinete de Sucesso Académico e Empregabilidade.

Relativamente à satisfação global para com o serviço, 84% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Observa-se que ainda há espaço para melhorias, visto que alguns participantes se sentem “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito”. Estão a ser identificadas ações destinadas a reduzir estas opiniões menos positivas. A Figura 4, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Centro Desportivo

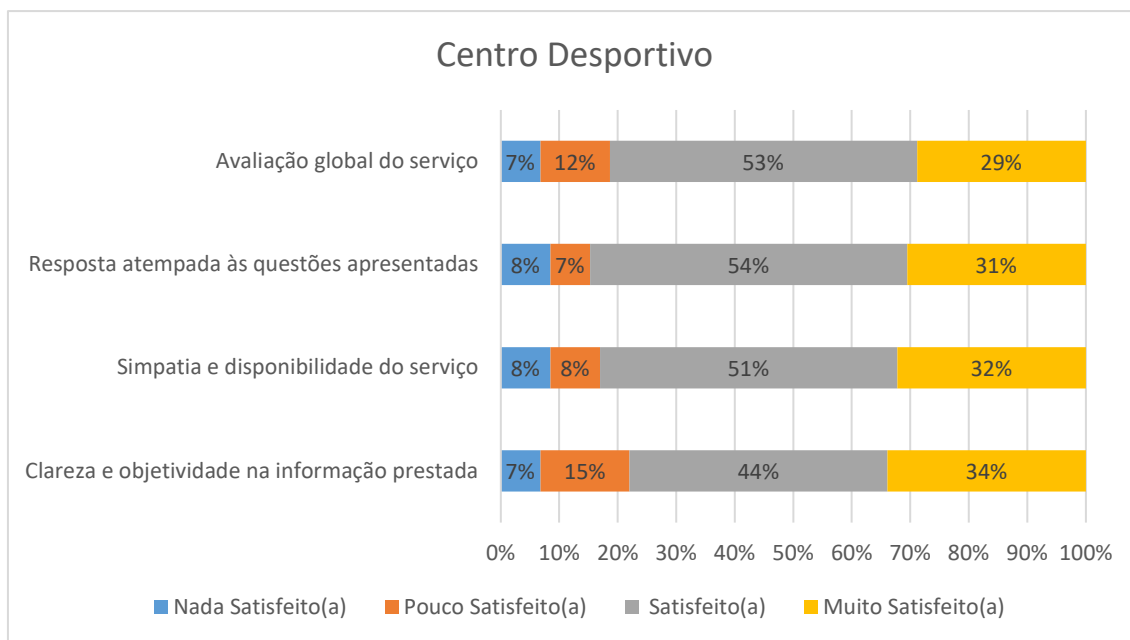


Figura 4 – Resultados de satisfação – Centro Desportivo.

Obtiveram-se 59 respostas relativas ao Centro Desportivo. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 82% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 5, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

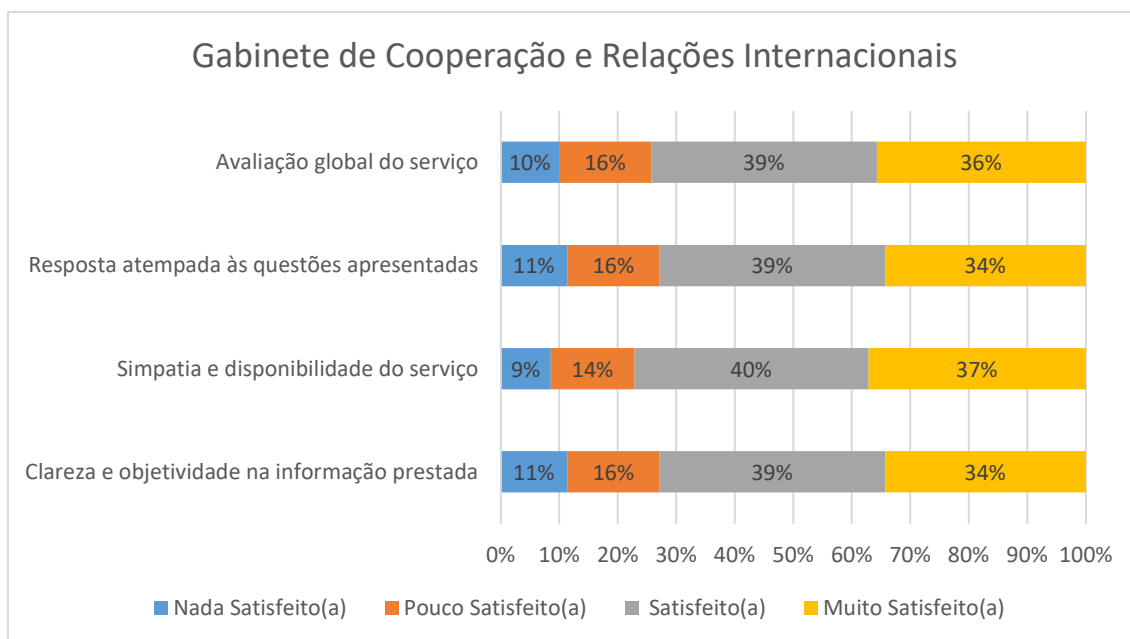


Figura 5 – Resultados de satisfação – Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

Obtiveram-se 70 respostas relativas ao Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 75% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Está em curso uma análise e tomadas ações para tentar reduzir as opiniões com níveis de classificação menos positivos.

2. Avaliação do Grau de Satisfação pelas UOEI

2.1 Os Gabinetes das UOEI que fazem acompanhamento dos processos de avaliação/acreditação dos cursos novos e/ou em funcionamento e respetivos docentes com responsabilidades na gestão do processo (PEP: Pessoa Encarregue do Processo) A3ES foram convidados a preencher um breve inquérito de satisfação para com os serviços de avaliação e acreditação do Gabinete de Qualidade e Acreditação do P.PORTO. A Figura 6 apresentam a distribuição dos participantes por UOEI.

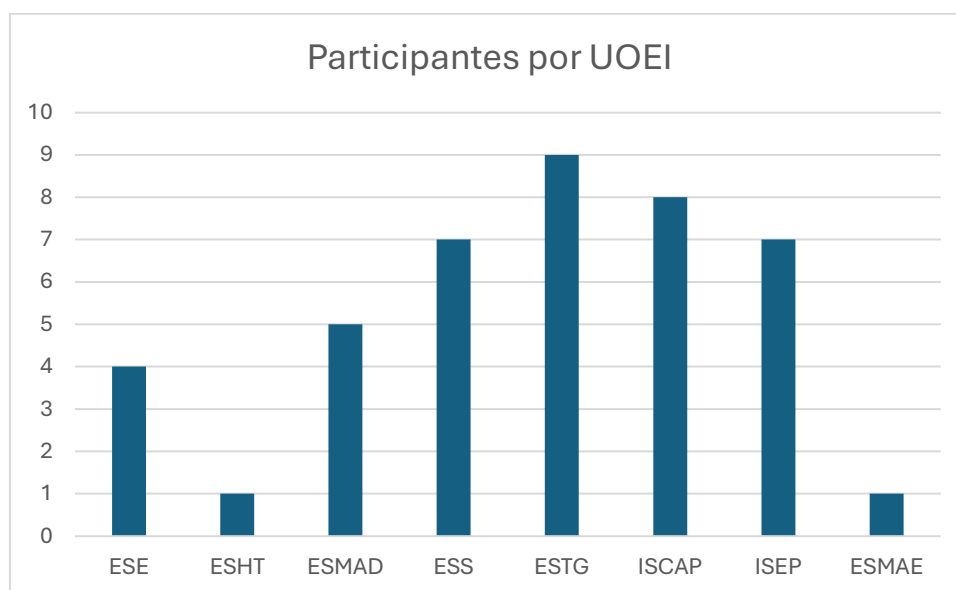


Figura 6 - Nº participantes por UOEI.

Em nº absoluto, a ESTG participou com 9 elementos, correspondendo a 21% do nº total de participantes (n=42). Na Figura 7, são apresentados os resultados sobre o Gabinete de Qualidade e Acreditação.

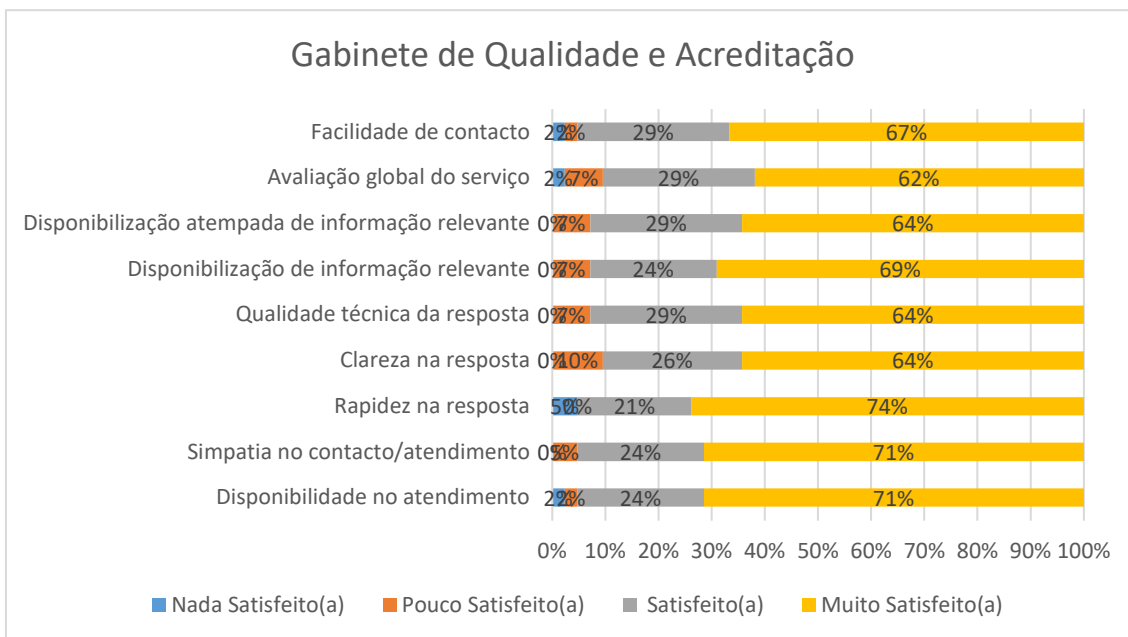


Figura 7 – Resultados de satisfação – Gabinete de Qualidade e Acreditação.

O questionário foi disponibilizado a 113 pessoas com intervenção no ano em análise, tendo participado 42 (37%). Relativamente ao item “avaliação global do serviço”, 91% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. A média global de satisfação foi de 90% (3,6 em 4).

2.2 Os colaboradores das UOEI com responsabilidades na gestão académica foram convidados a preencher um breve inquérito de satisfação para com os serviços do Gabinete de Gestão Académica do P.PORTO. A Figura 8 apresentam a distribuição dos participantes por UOEI.

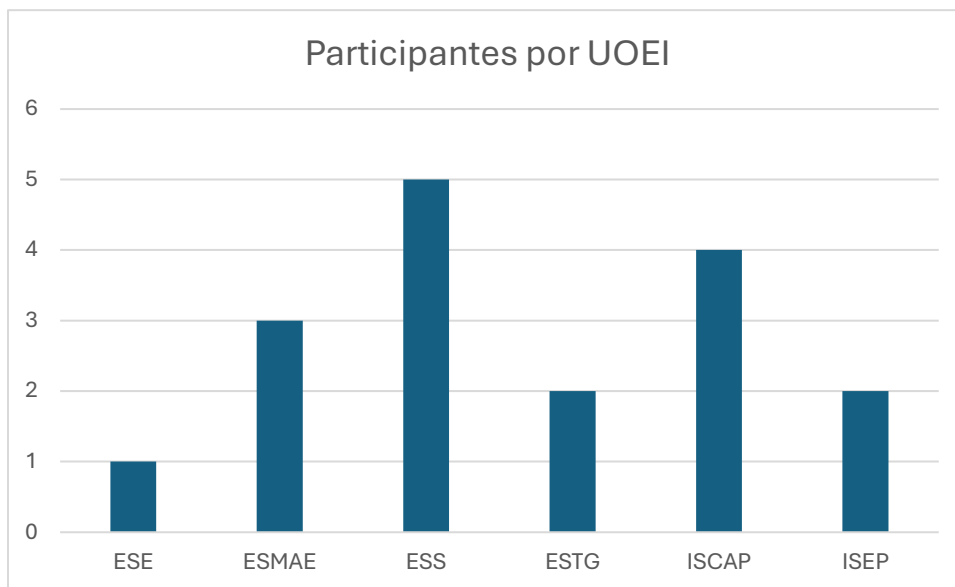


Figura 8 - Nº participantes por UOEI.

Em nº absoluto, a ESS participou com 5 elementos, correspondendo a 29% do nº total de participantes (n=17). Na Figura 9, são apresentados os resultados sobre o Gabinete de Gestão Académica.

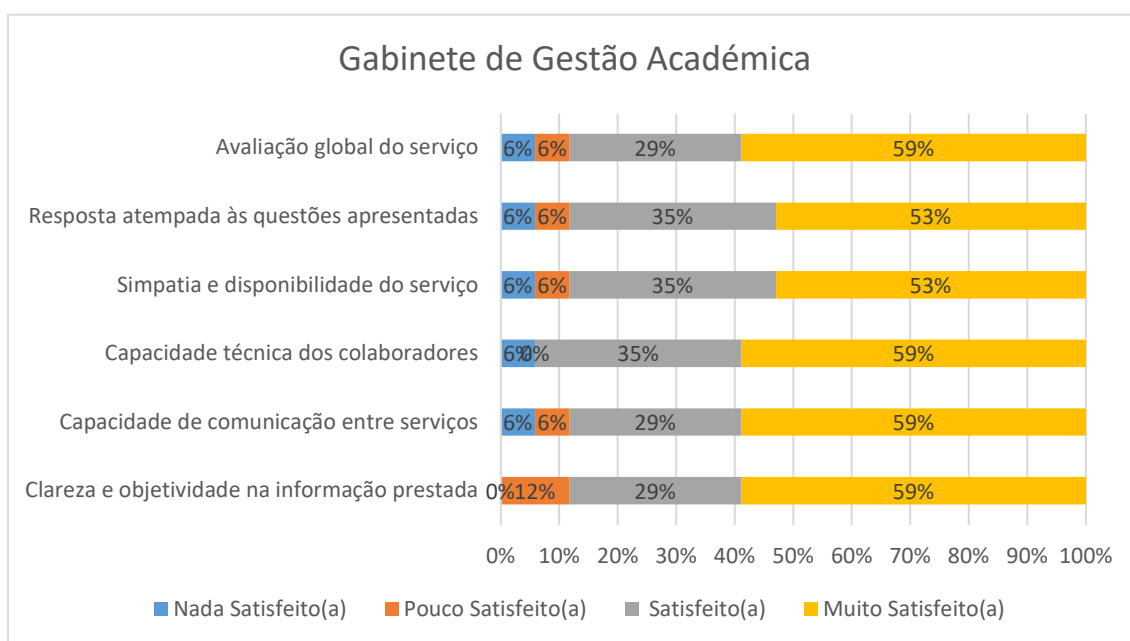


Figura 9 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Académica.

O questionário foi disponibilizado a 43 colaboradores. Obtiveram-se 17 respostas relativas ao Gabinete de Gestão Académica. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 88% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”.

2.3 Todas as UOEI do P. PORTO, através dos seus Administradores e Responsáveis de Serviço, foram convidadas a preencher um breve inquérito de satisfação para com os

serviços/estruturas adstritos aos Serviços da Presidência do P. PORTO, com os quais articulam. A Figura 10 apresentam a distribuição dos participantes por UOEI.

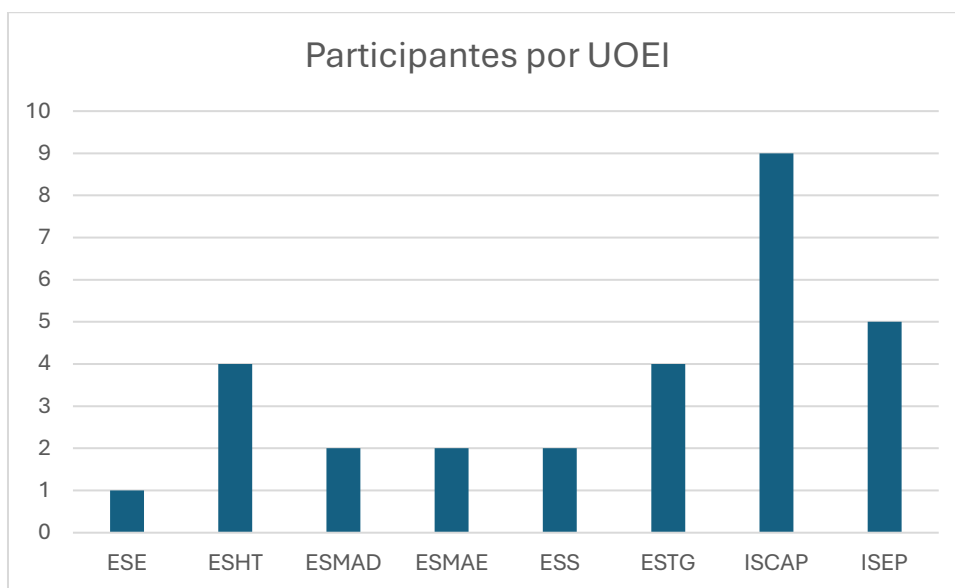


Figura 10- Nº participantes por UOEI.

Em nº absoluto, o ISCAP participou com 9 elementos, correspondendo a 31% do nº total de participantes (n=29). Na Figura 11, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

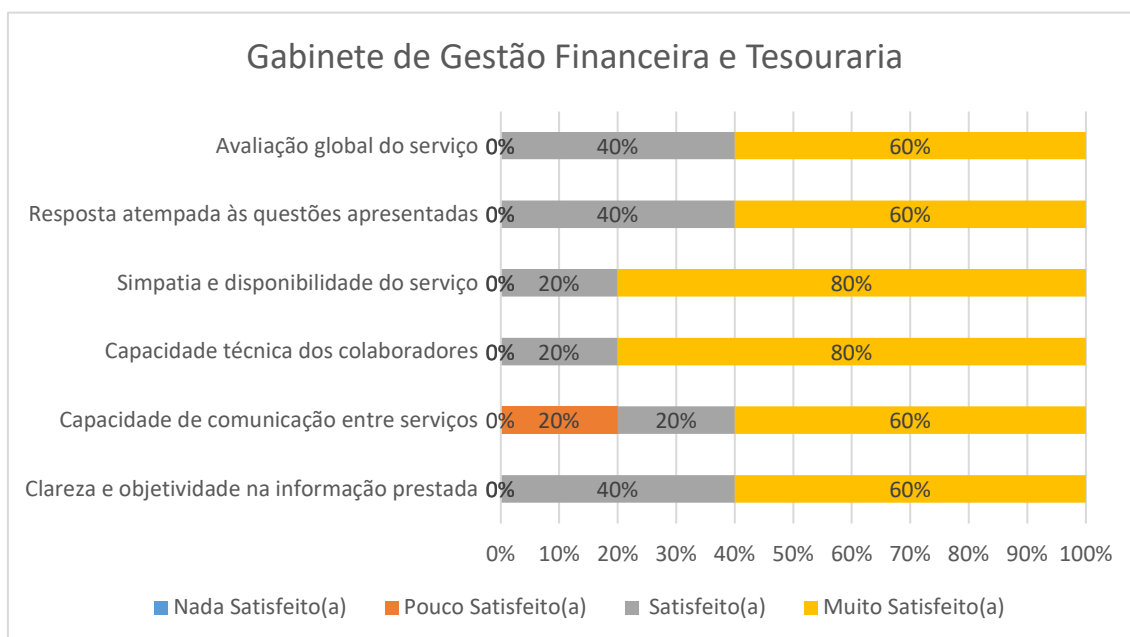


Figura 11 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

O questionário foi disponibilizado a 84 colaboradores. Obtiveram-se 5 respostas relativas ao Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 100% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 12, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

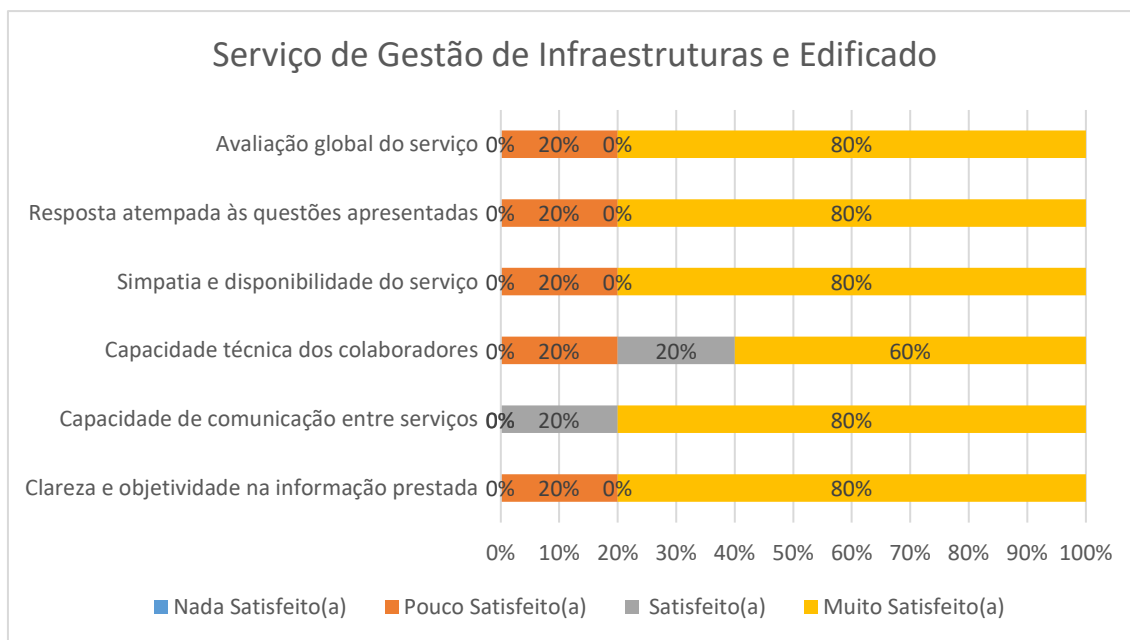


Figura 12 – Resultados de satisfação – Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

O questionário foi disponibilizado a 84 pessoas. Obtiveram-se 5 respostas relativas ao Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 100% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 13, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Assessoria Jurídica.

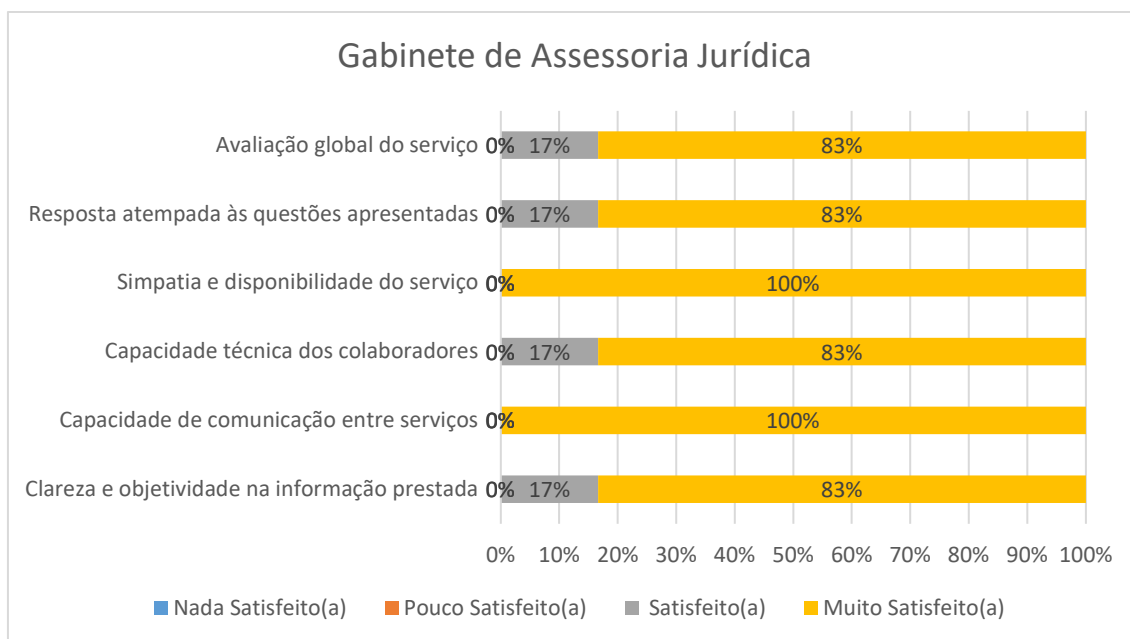


Figura 13 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria Jurídica.

O questionário foi disponibilizado a 84 colaboradores. Obtiveram-se 6 respostas relativas ao Gabinete de Assessoria Jurídica. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 100% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 14, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com os Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

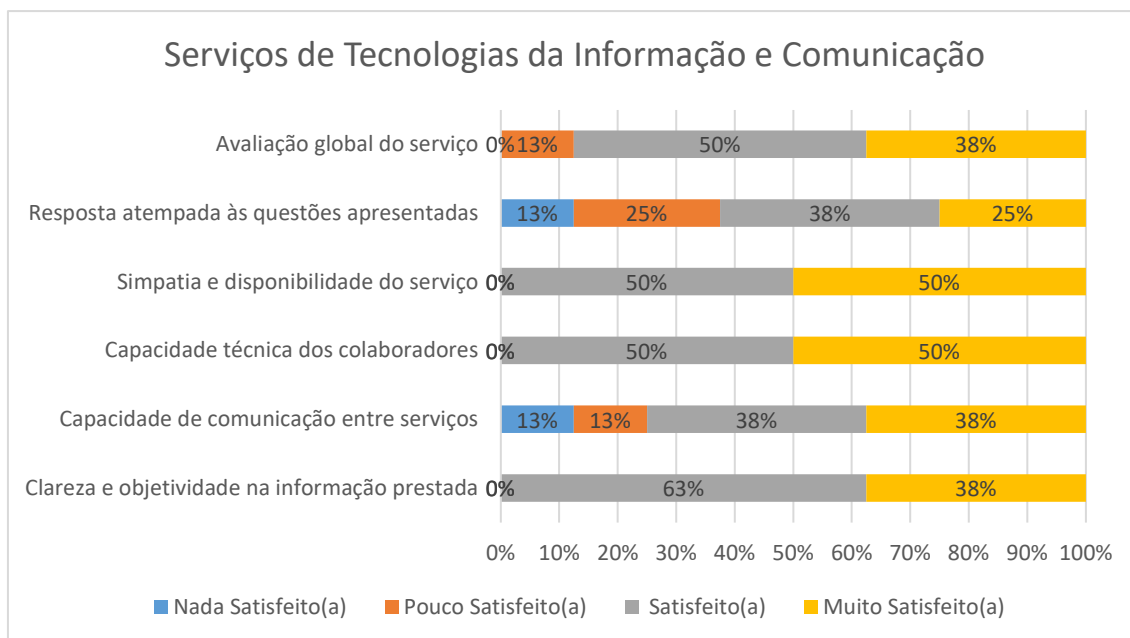


Figura 14 – Resultados de satisfação – Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

O questionário foi disponibilizado a 84 colaboradores. Obtiveram-se 8 respostas relativas aos Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 88% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 15, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

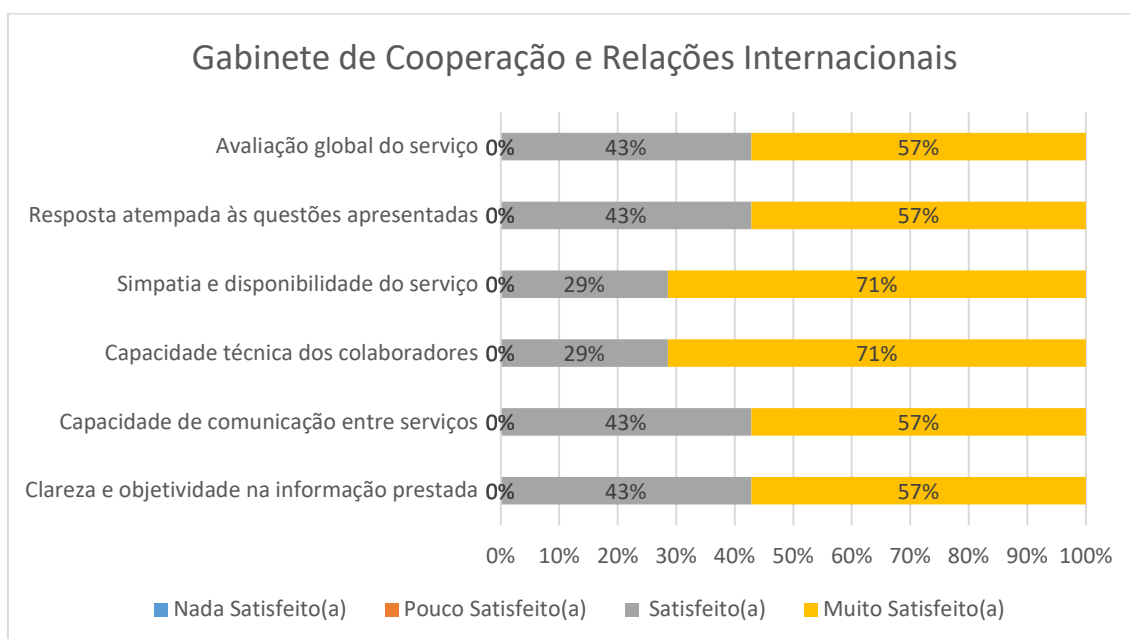


Figura 15 – Resultados de satisfação – Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

O questionário foi disponibilizado a 84 colaboradores. Obtiveram-se 7 respostas relativas ao Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 100% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 16, são apresentados os resultados relativos o grau de satisfação para com o Gabinete de Secretariado da Presidência.

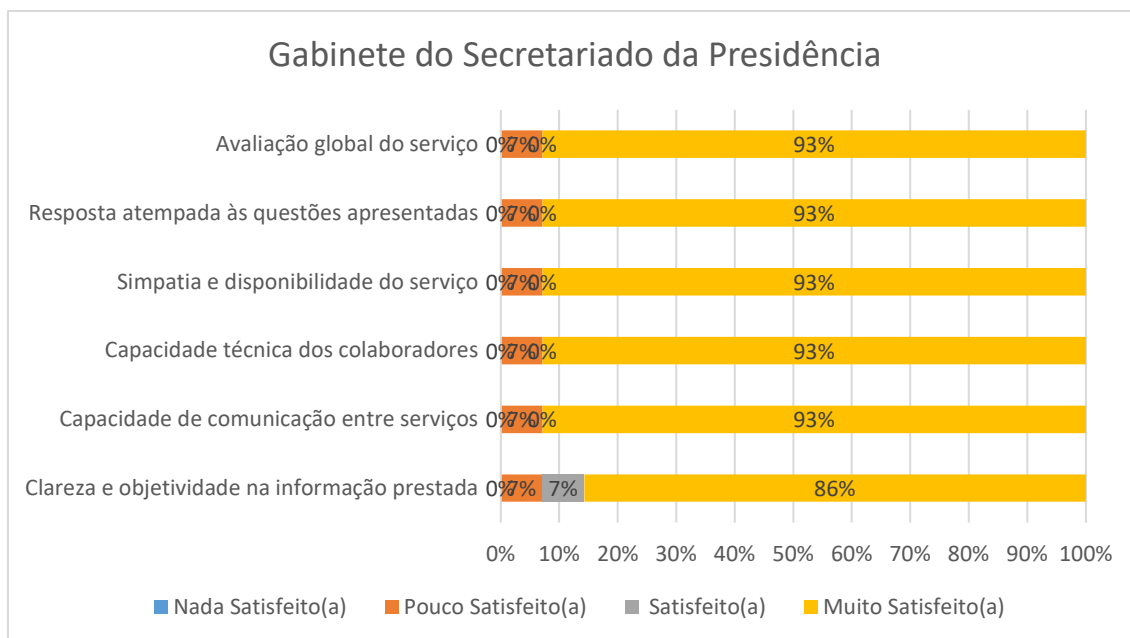


Figura 16 – Resultados de satisfação – Gabinete Secretariado da Presidência.

O questionário foi disponibilizado a 84 colaboradores. Obtiveram-se 14 respostas relativas ao Gabinete do Secretariado da Presidência. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 100% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”.

3. Avaliação do Grau de Satisfação pelos colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social

Todos os colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social foram convidados a preencher um breve inquérito de satisfação para com os Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social com os quais articulam. A Figura 25 apresenta os resultados sobre o Serviço de Recursos Humanos.

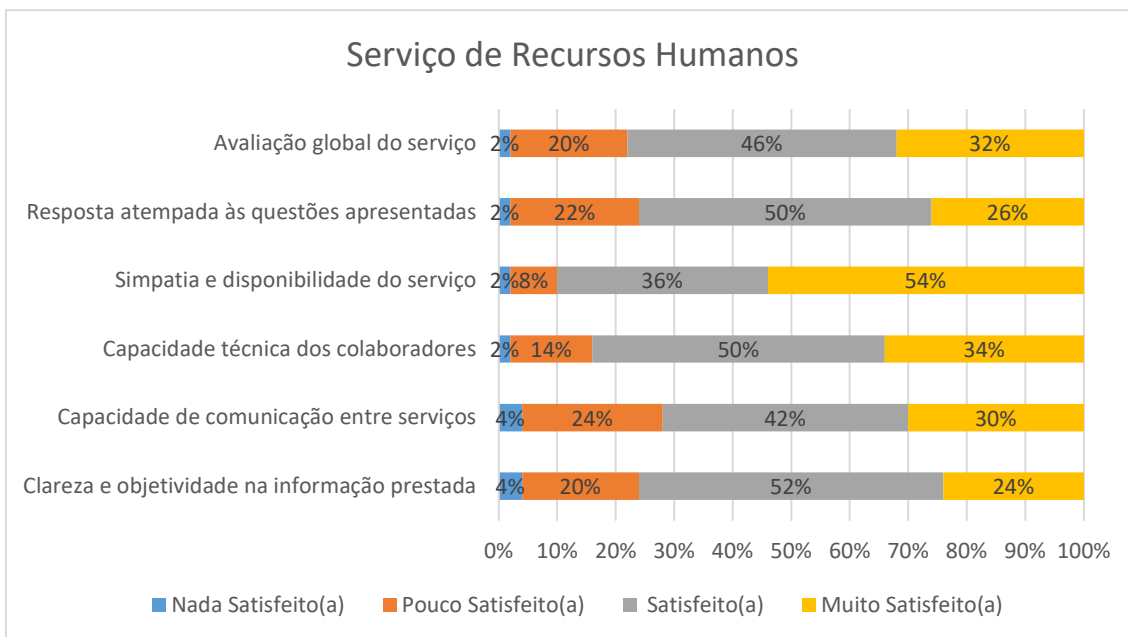


Figura 25 – Resultados de satisfação – Serviço de Recursos Humanos.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 50 respostas relativas ao Serviço de Recursos Humanos. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 78% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 26, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Gestão Académica.

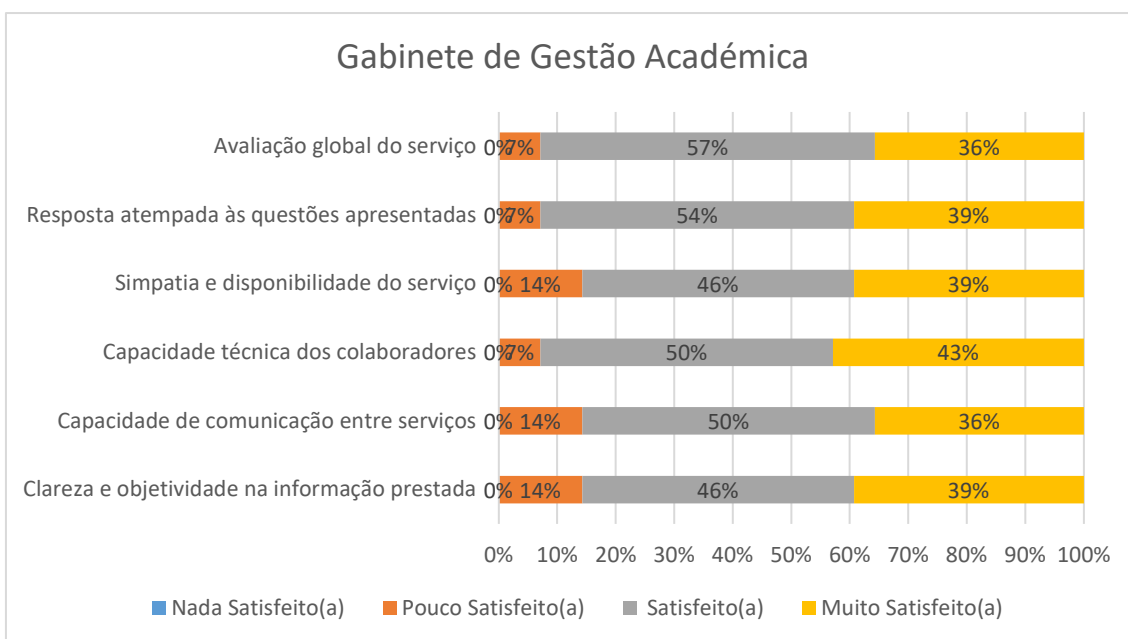


Figura 26 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Académica.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 28 respostas relativas ao Gabinete de Gestão Académica. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 93% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. A Figura 27, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos.

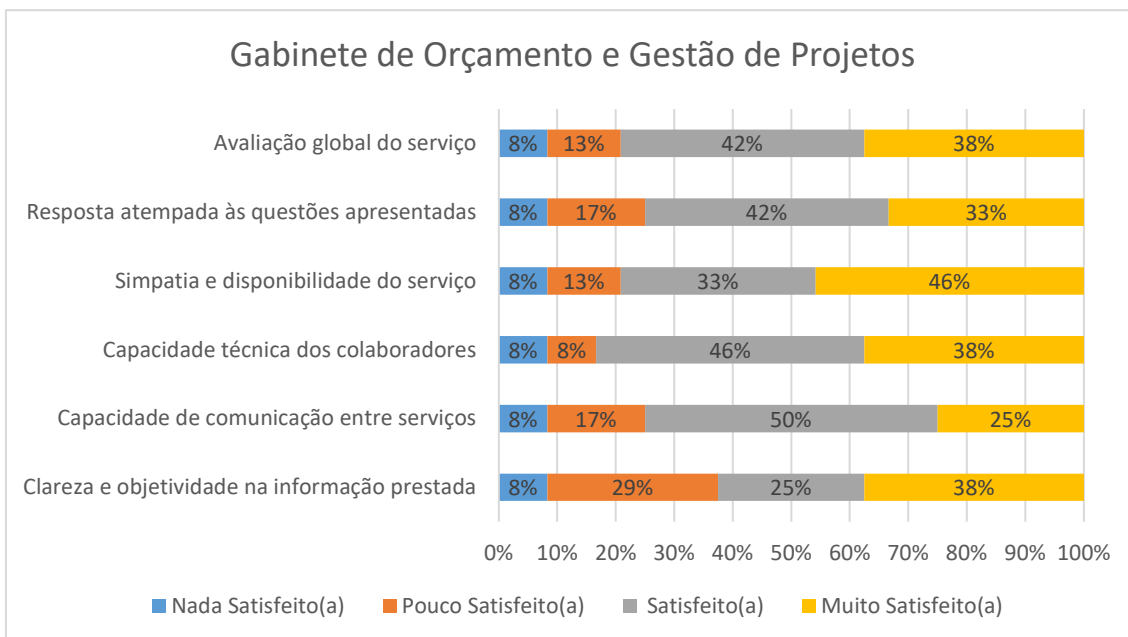


Figura 27 – Resultados de satisfação – Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 24 respostas relativas ao Gabinete de Orçamento e Gestão de Projetos. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 80% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 28, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

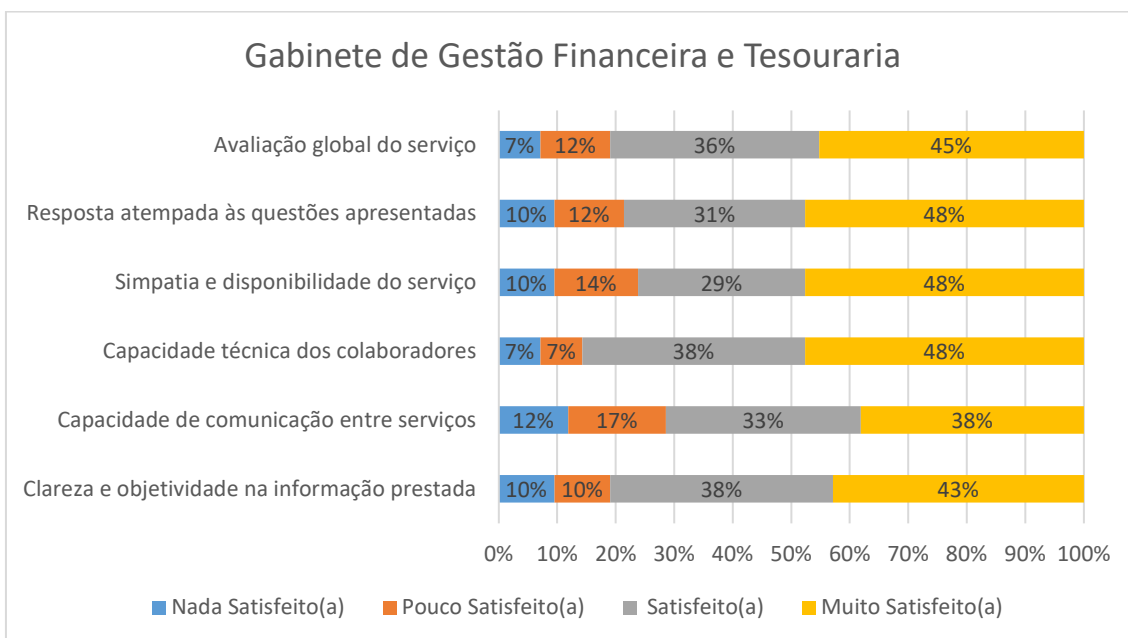


Figura 28 – Resultados de satisfação – Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 42 respostas relativas ao Gabinete de Gestão Financeira e Tesouraria. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 81% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. A Figura 29,

mostra os resultados das respostas obtidas relativas Gabinete de Aprovisionamento e Compras.

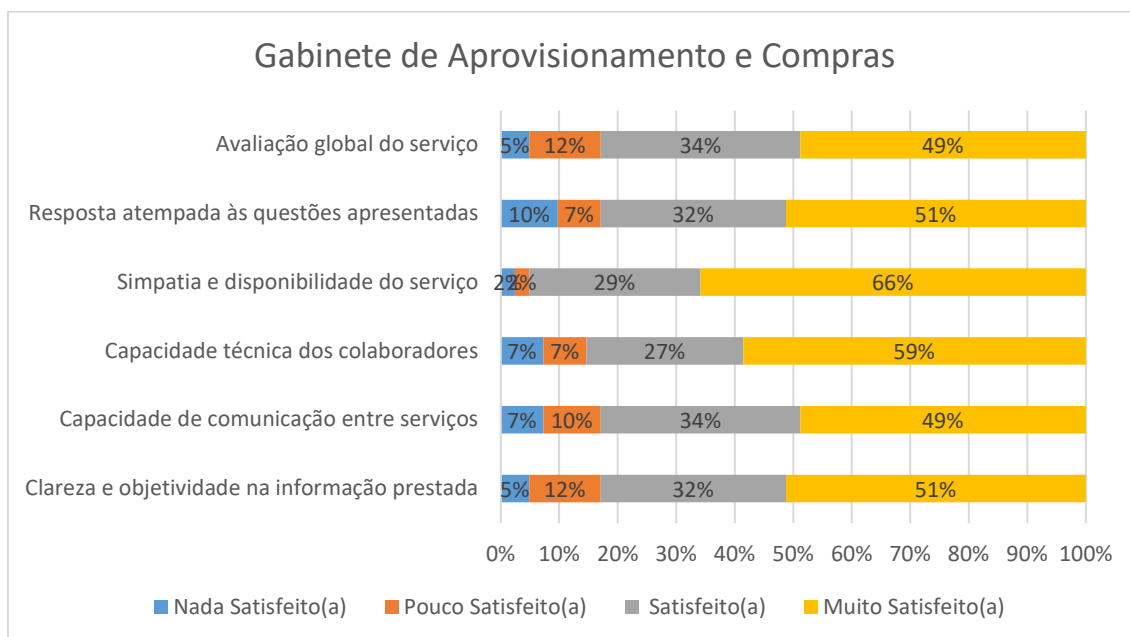


Figura 29 – Resultados de satisfação – Gabinete de Aprovisionamento e Compras.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 41 respostas relativas ao Gabinete de Aprovisionamento e Compras. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 83% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. A Figura 30, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

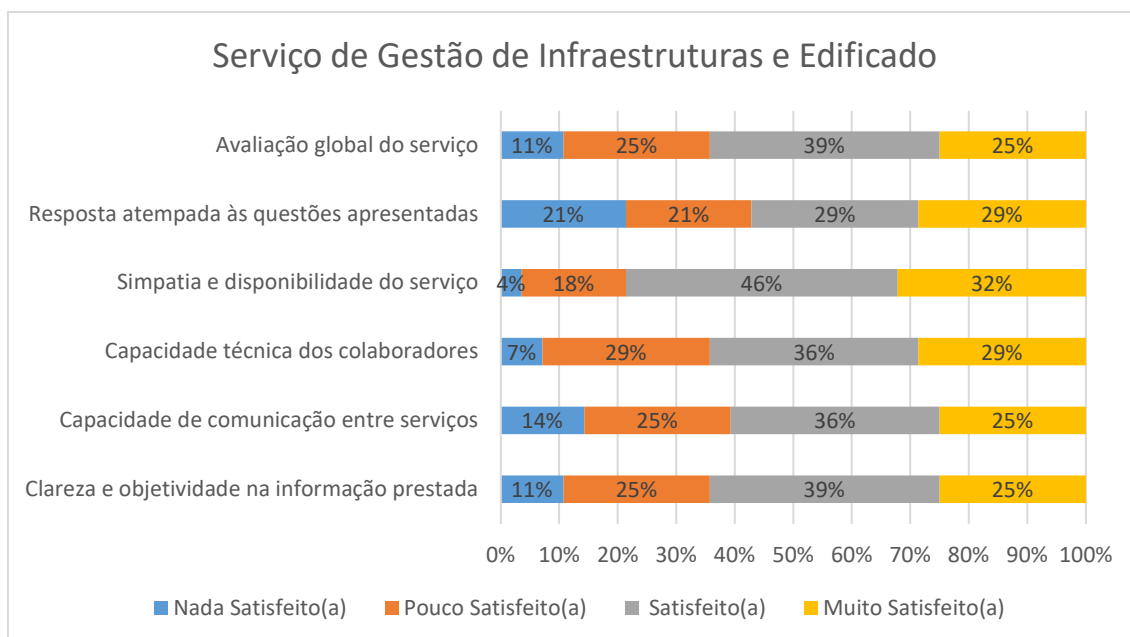


Figura 30 – Resultados de satisfação – Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 28 respostas relativas ao Serviço de Gestão de Infraestruturas e Edificado. Relativamente à satisfação

global para com o serviço, 64% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Está em curso a análise para a identificação de ações destinadas a reduzir as opiniões menos positivas. A Figura 31, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Gabinete de Estudos e Planeamento.

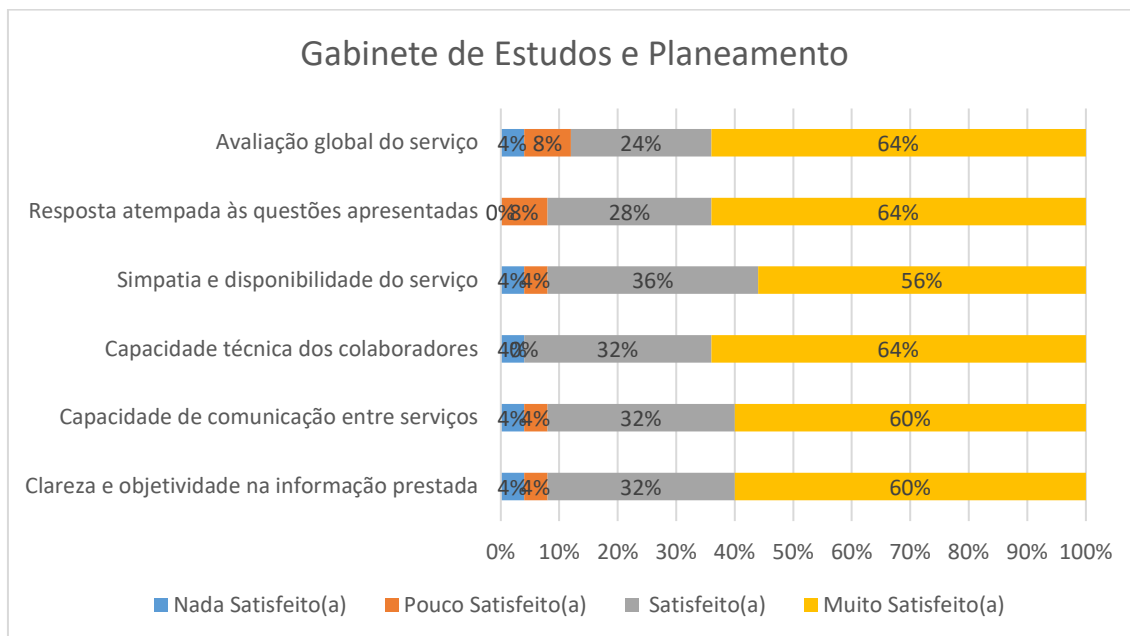


Figura 31 – Resultados de satisfação – Gabinete de Estudos e Planeamento.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 25 respostas relativas ao Gabinete de Estudos e Planeamento. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 88% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. A Figura 32, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Gabinete de Assessoria Jurídica.

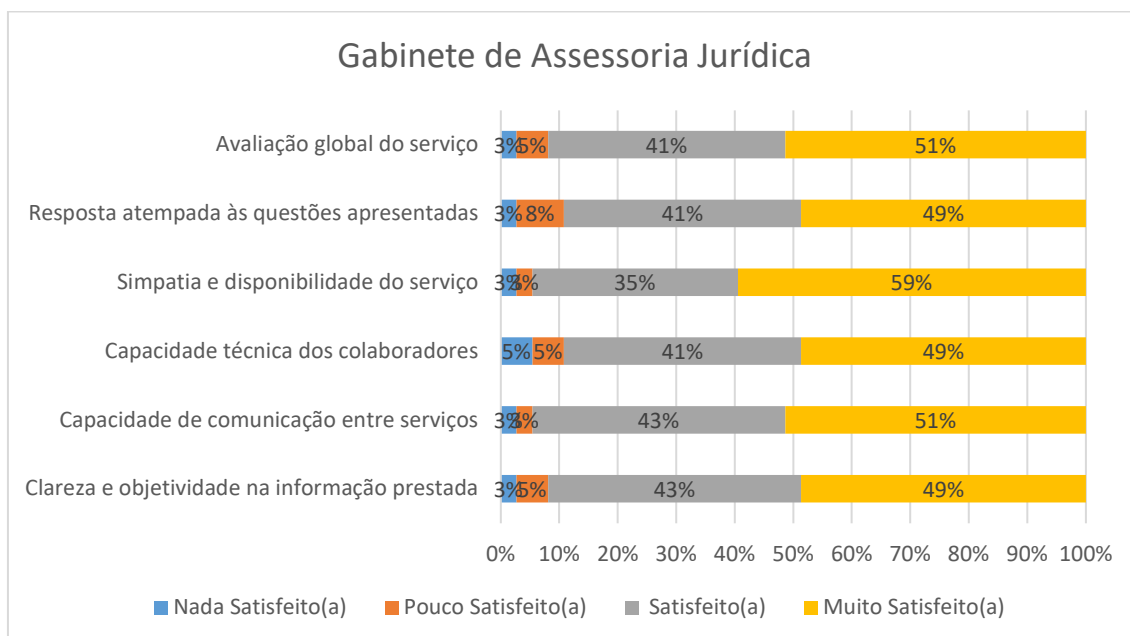


Figura 32 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria Jurídica.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 37 respostas relativas ao Gabinete de Assessoria Jurídica. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 92% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. A Figura 33, mostra os resultados das respostas obtidas relativas ao Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

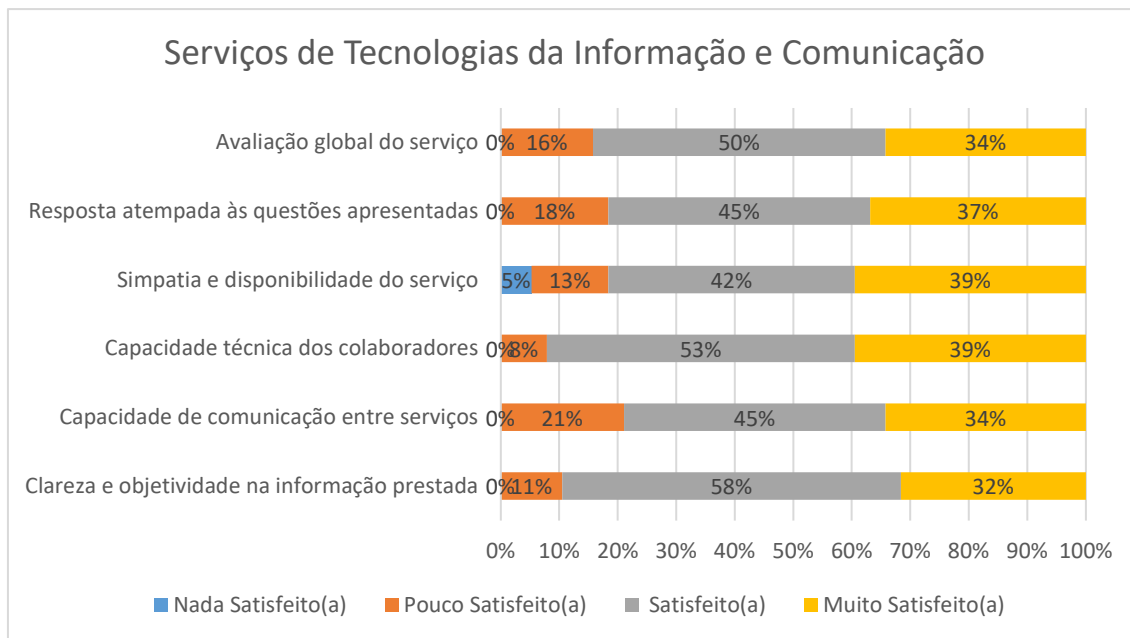


Figura 33 – Resultados de satisfação – Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 38 respostas relativas ao Serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 84% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 34, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

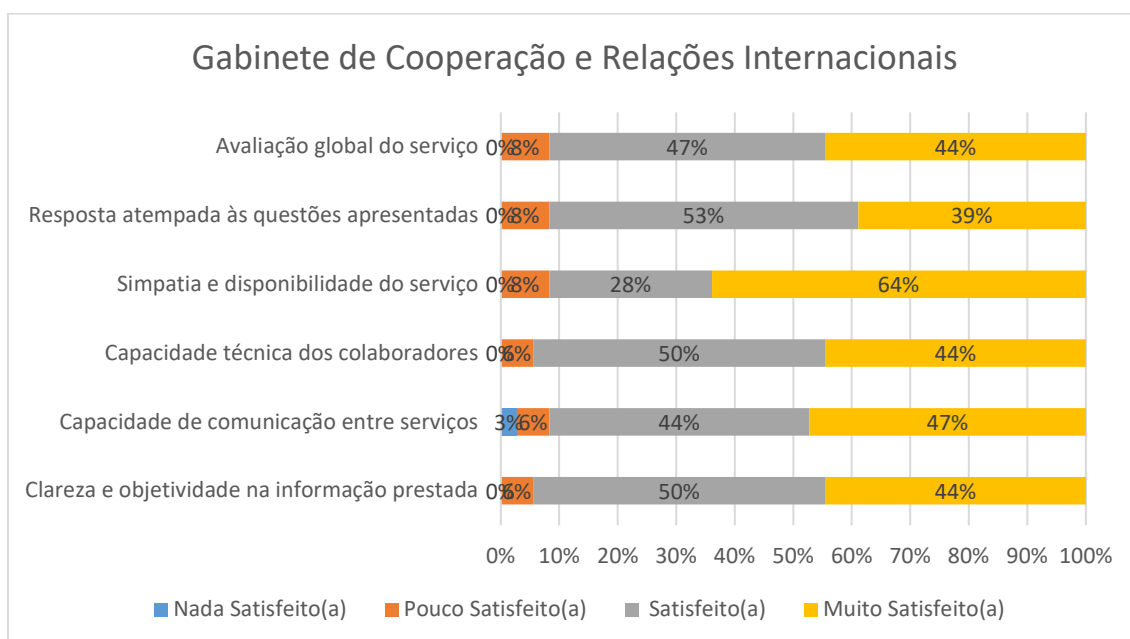


Figura 34 – Resultados de satisfação – Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 36 respostas relativas ao Gabinete de Cooperação e Relações Internacionais. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 91% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 35, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Serviço de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo.

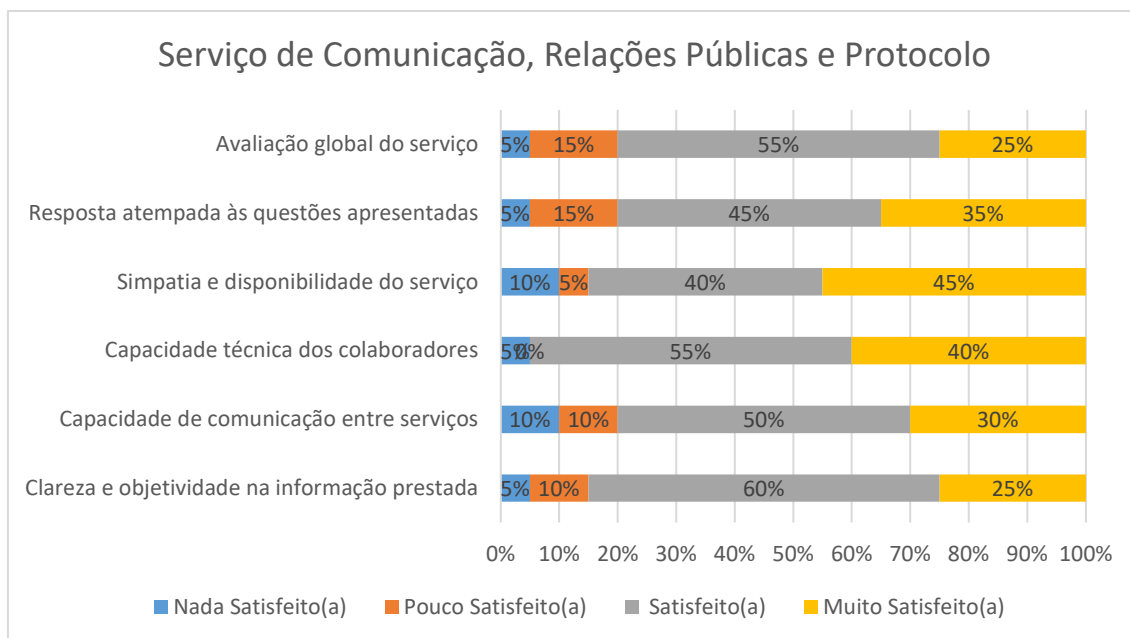


Figura 35 – Resultados de satisfação – Serviço de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 20 respostas relativas ao Serviço de Comunicação, Relações Públicas e Protocolo. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 80% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 36, apresenta os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete do Secretariado da Presidência.

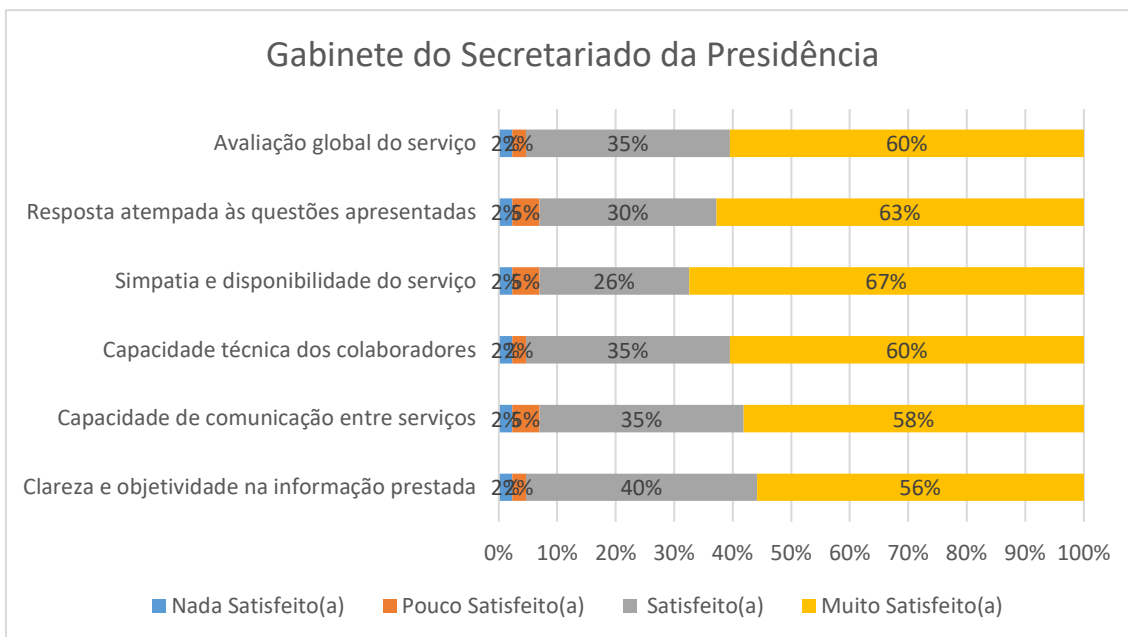


Figura 37 – Resultados de satisfação – Gabinete do Secretariado da Presidência.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 43 respostas relativas ao Gabinete do Secretariado da Presidência. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 95% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 38, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Assessoria à Gestão.

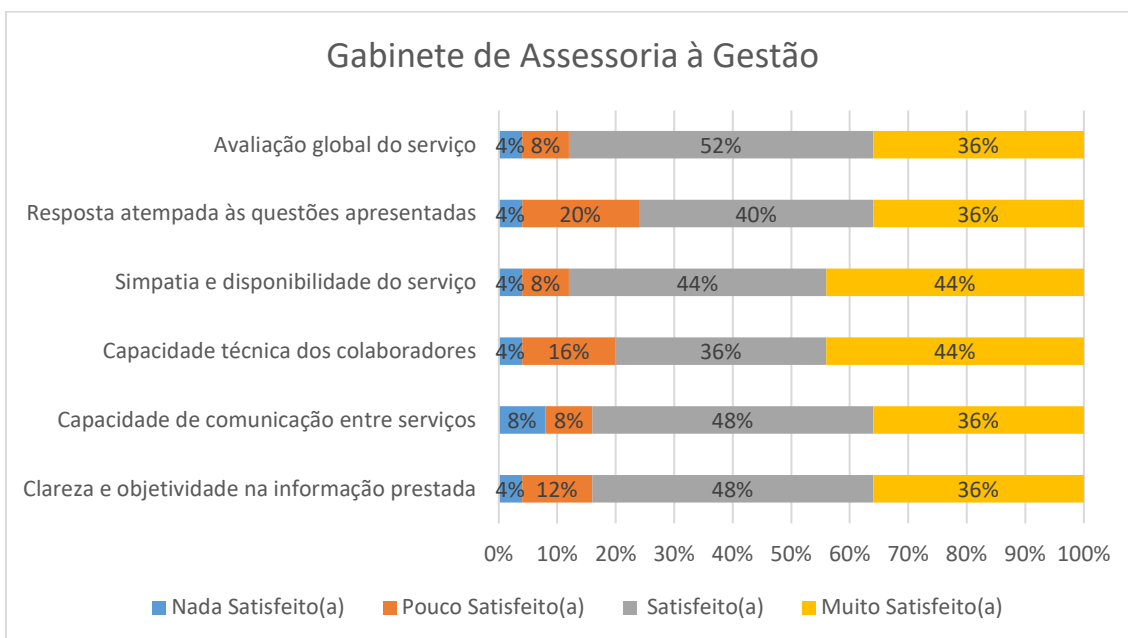


Figura 38 – Resultados de satisfação – Gabinete de Assessoria à Gestão.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 25 respostas relativas ao Gabinete de Assessoria à Gestão. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 88% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 39, são

apresentados os resultados relativos à satisfação para com o Núcleo de Expediente e Arquivo.

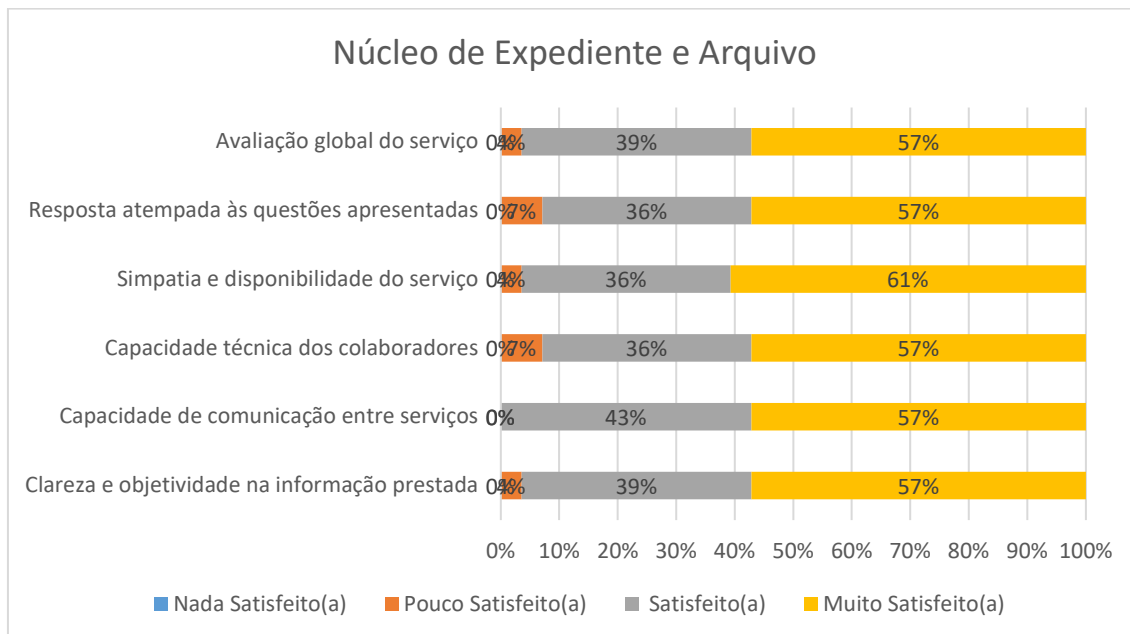


Figura 39 – Resultados de satisfação – Núcleo de Expediente e Arquivo.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 28 respostas relativas ao Núcleo de Expediente e Arquivo. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 96% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 40, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Qualidade e Acreditação.

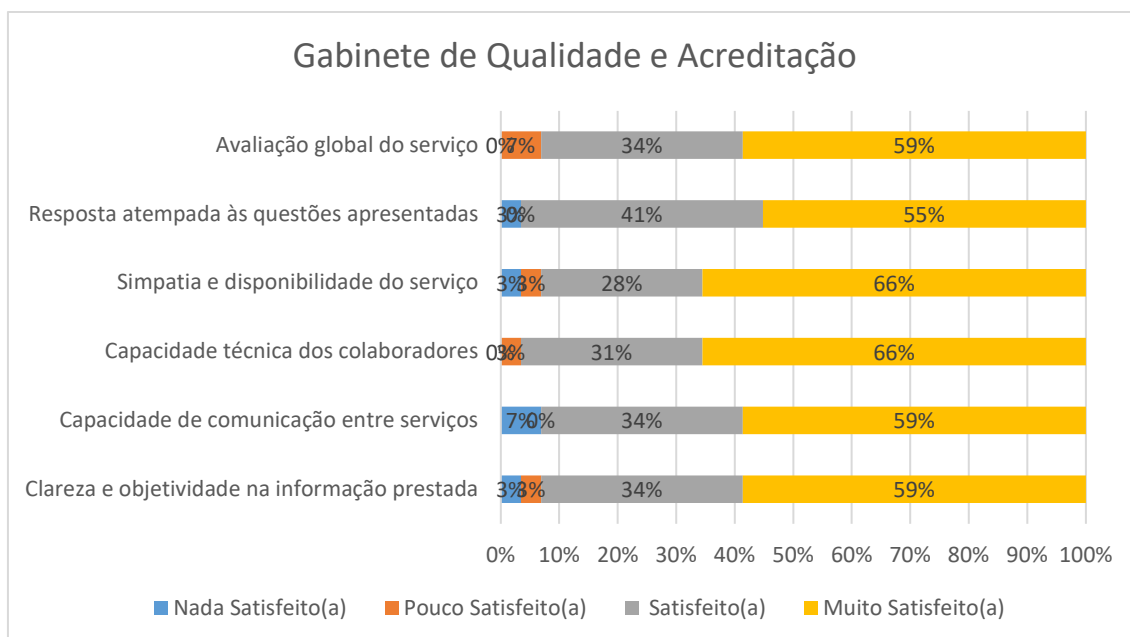


Figura 40 – Resultados de satisfação – Gabinete de Qualidade e Acreditação.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 29 respostas relativas ao Gabinete de Qualidade e Acreditação. Relativamente ao item “avaliação global do

serviço”, 93% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 41, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde no Trabalho (No âmbito da Saúde no Trabalho).

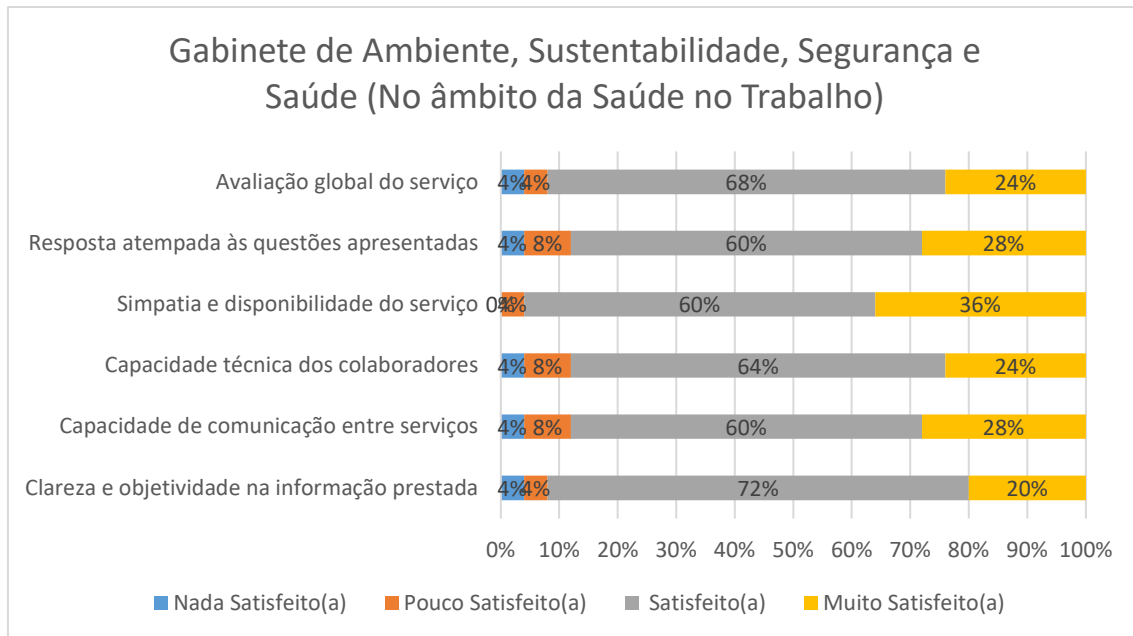


Figura 41 – Resultados de satisfação – Gabinete de Qualidade e Acreditação.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 25 respostas relativas ao Gabinete de Ambiente, Sustentabilidade, Segurança e Saúde no Trabalho (No âmbito da Saúde no Trabalho). Relativamente ao item “avaliação global do serviço”, 92% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 41, são apresentados os resultados relativos ao grau de satisfação para com o Serviços de Ação Social.

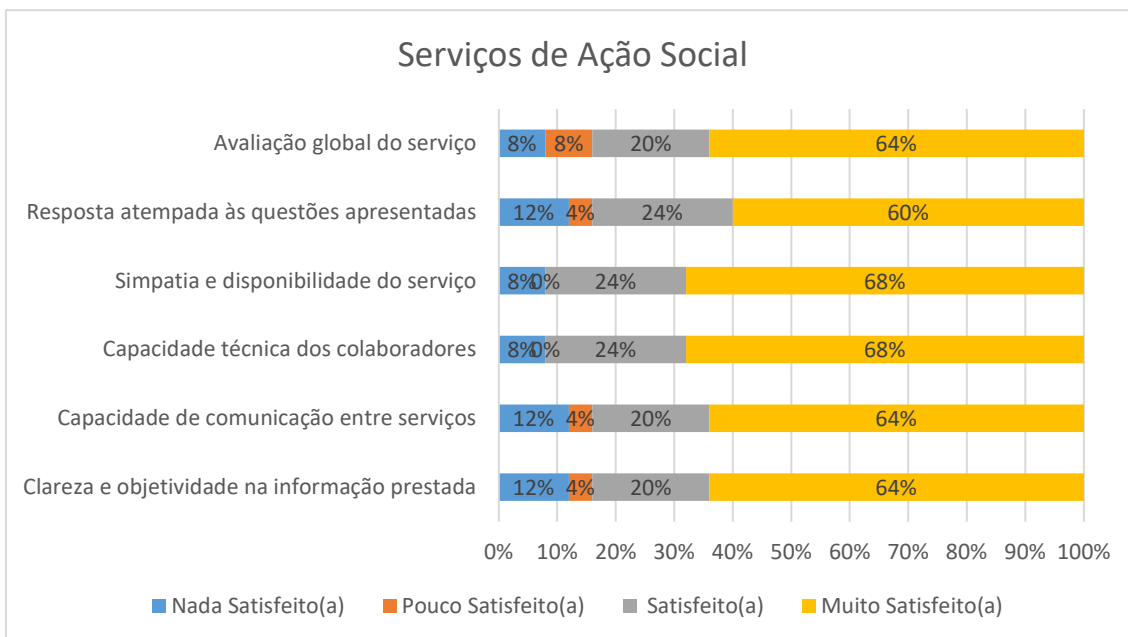


Figura 41 – Resultados de satisfação – Serviços de Ação Social.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 25 respostas aos Serviços de Ação Social. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 84% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”.

4. Avaliação do Grau de Satisfação pelos colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social quanto às Unidades de Serviços Especializados do P.PORTO

Todos os colaboradores dos Serviços da Presidência e Serviços de Ação Social foram convidados a preencher um breve inquérito de satisfação para com as Unidades de Serviços Especializados do P.PORTO com as quais articulam. A Figura 42 apresenta os resultados sobre a Unidade de Serviços Especializados- Centro Desportivo.

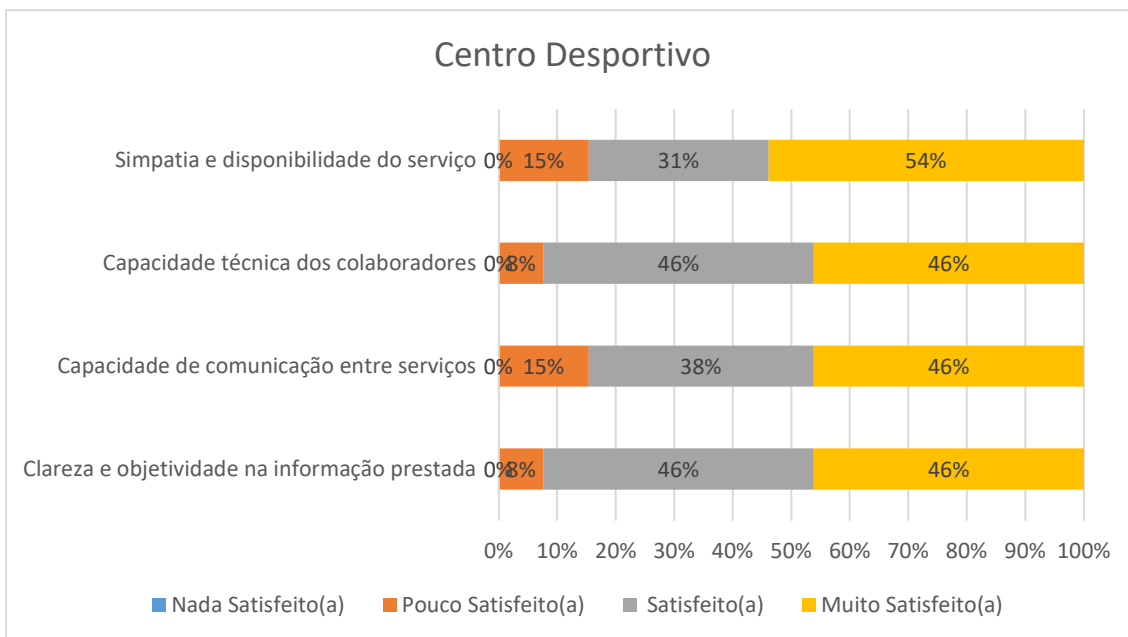


Figura 42 – Resultados de satisfação – Unidade de Serviços Especializados- Centro Desportivo.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 13 respostas relativas à Unidade de Serviços Especializados- Centro Desportivo. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 85% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Na Figura 43, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com a Unidade de Serviços Especializados- Centro de Cultura.

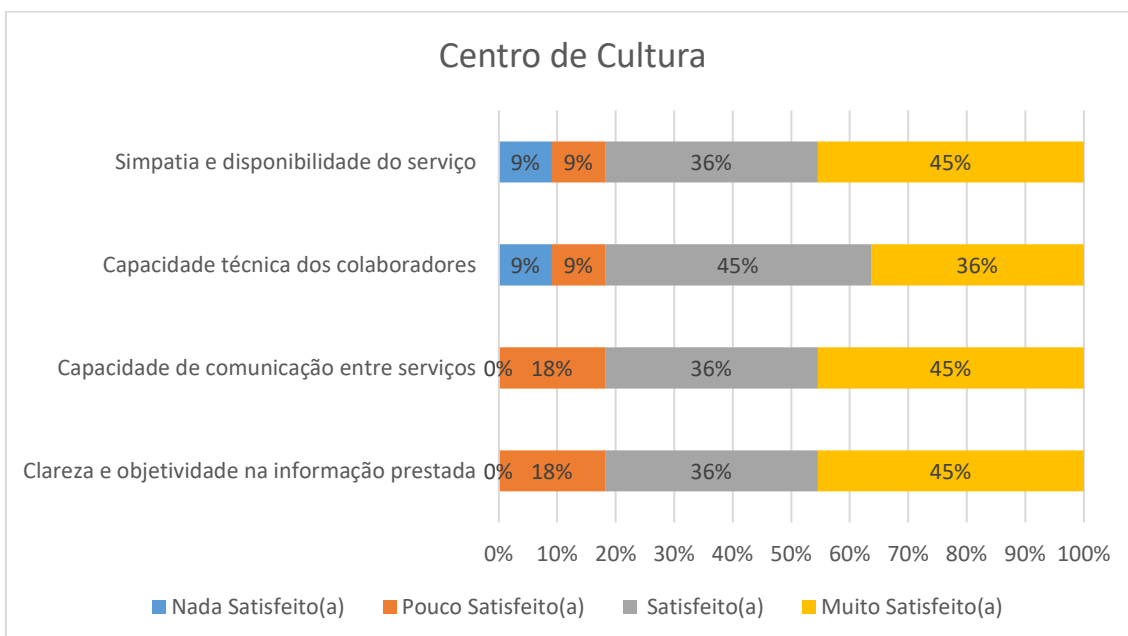


Figura 43 – Resultados de satisfação – Unidade de Serviços Especializados- Centro de Cultura.

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 11 respostas relativas à Unidade de Serviços Especializados- Centro de Cultura. Relativamente à satisfação global para com o serviço, 81% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”.

Satisfeito”. A Figura 44, mostra os resultados das respostas obtidas relativas à Unidade de Serviços Especializados- Centro de Inovação Pedagógica (CIP).

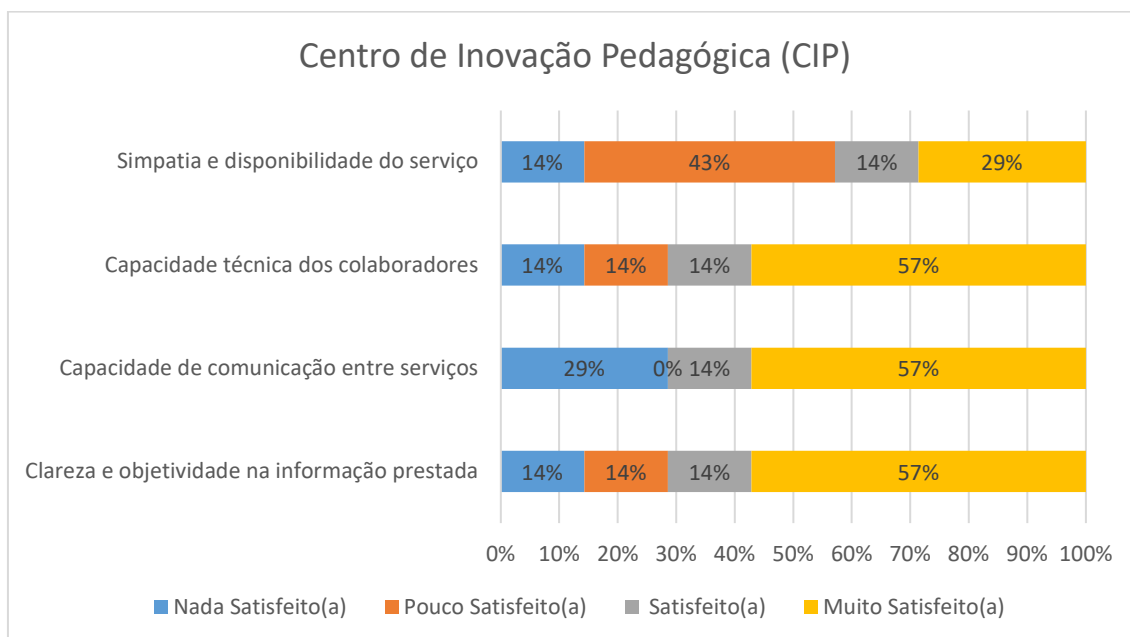


Figura 44 – Resultados de satisfação – Unidade de Serviços Especializados- Centro de Inovação Pedagógica (CIP).

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 7 respostas relativas à Unidade de Serviços Especializados- Centro de Inovação Pedagógica (CIP). Relativamente à satisfação global para com o serviço, 43% considera sentir-se “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”. Está em curso a análise para a identificação de ações destinadas a reduzir as opiniões menos positivas. Na Figura 45, são apresentados os resultados relativos à satisfação para com a Unidade de Serviços Especializados- Porto Innovation Center (PORTIC).

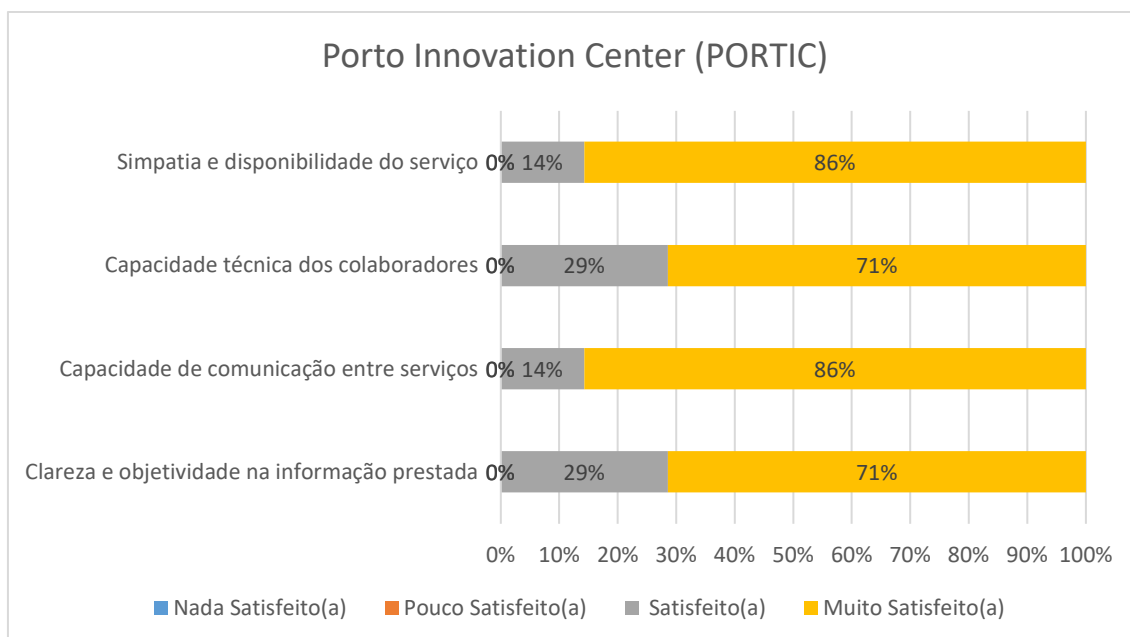


Figura 45 – Resultados de satisfação – Unidade de Serviços Especializados- Porto Innovation Center (PORTIC).

Foi enviado um inquérito a 180 colaboradores (158 SP e 22 SAS). Obtiveram-se 7 respostas relativas à Unidade de Serviços Especializados- Porto Innovation Center (PORTIC). Relativamente à satisfação global para com o serviço, 86% considera sentir-se “Muito Satisfeito”.