



“Questionários de avaliação da satisfação dos clientes do NAS”

Aplicação do questionário de avaliação do NAS

- Os questionários foram aplicados online entre 02 e 10 de maio de 2024 às/aos estudantes matriculados na ESEL no ano letivo 2023/2024
- Foram obtidas 138 respostas

Resultados do questionário de avaliação do NAS (1)

- Os inquiridos são na sua maioria do género feminino (83.33%), sendo a média de idade 25 anos
- A maioria dos inquiridos (84.78%) frequenta o 1º ciclo de estudos (CLE) e 15.22% frequenta o 2º ciclo de estudos
- As/os estudantes matriculados no 2º ano do CLE foram os mais representativos, com 32.48% das respostas

Resultados do questionário de avaliação do NAS (2)

- Do total da amostra, 74.64% contactaram o NAS entre 1 a 3 vezes no presente ano letivo
- A forma preferencial de contato é o correio eletrónico
- A maioria dos inquiridos frequentam o 1º ciclo de estudos (CLE)
- As/os estudantes matriculados no 2º ano do CLE foram os mais representativos, com 32.48% das respostas

Resultados do questionário de avaliação do NAS (3)

- Os assuntos mais frequentes dos contatos com o NAS são relacionados com a bolsa de estudo e os planos de pagamento
- No processo de candidatura a bolsa de estudo as/os estudantes encontram-se satisfeitos (44.20%) ou muito satisfeitos (18.84%)
- Na avaliação do desempenho das/os funcionárias/os as/os estudantes também se mostraram satisfeitos (39.13%) ou muito satisfeitos (4.64%)
- A média mais elevada foi para o critério - Competência e profissionalismo

Resultados do questionário de avaliação do NAS (4)

- ❑ Na Satisfação global do Núcleo de Ação Social 66% das/os estudantes responderam que estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Contudo houve uma elevada percentagem de estudantes que não responderam, escolhendo a opção “NS/NR” (25%)

Conclusões (1)

- ❑ Apesar da obtenção de uma taxa de resposta de apenas 9%, os cento e trinta e oito (138) participantes expressaram a sua opinião de forma positiva
- ❑ Registou-se uma avaliação dos critérios sempre acima do valor médio de referência (2,5)
- ❑ Houve um aumento no número de respostas face ao último questionário aplicado

Conclusões (2)

- ❑ Todos os critérios avaliados tiveram avaliação positiva ou muito positiva
- ❑ O único critério com avaliação um pouco mais baixa é o horário de atendimento, à semelhança dos anos transatos