



TÉCNICO LISBOA

INQUÉRITO ANUAL AOS ALUNOS DO TÉCNICO

2024-2025

METODOLOGIA

DPQ | 30.04.2025

VERSÃO FINAL



CONTEÚDO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVOS	4
Avaliação da satisfação.....	4
Planos futuros.....	6
Avaliação da satisfação com serviços.....	6
METODOLOGIA	7
População-Alvo	7
Recolha de informação.....	7
Divulgação	7
Período de aplicação.....	8
Estrutura do questionário	8
MAQUETE DO QUESTIONÁRIO.....	10

INTRODUÇÃO

O Inquérito Anual aos Alunos do Técnico (I2AT) foi aplicado pela primeira vez, no atual formato, no final do ano letivo de 2021-2022, focado na experiência dos estudantes nesse ano, particularmente na sua satisfação com a Escola, incluindo ainda a recolha de informação sobre as intenções para o futuro de alunos finalistas e a participação em atividades de desenvolvimento de carreiras.

Depois das aplicações relativas aos anos letivos de 2022-2023 e 2023-2024, o instrumento encontra-se já razoavelmente consolidado. Contudo, continua a revelar-se necessário introduzir alterações, com o intuito de facilitar e agilizar a resposta. O grande objetivo das mudanças propostas é potenciar a taxa de resposta que, infelizmente, tem decrescido ao longo das sucessivas edições.

Para este efeito, reforça-se o centralismo das questões ligadas à satisfação dos alunos e remete-se outras dimensões para instrumentos de inquirição alternativos, reforçando a complementaridade e evitando sobreposições. Pretende-se, assim, reforçar a qualidade da informação recolhida, designadamente através do aumento da percentagem de estudantes que respondem, mesmo que tal implique ter dados com menor granularidade.

Há eliminação de algumas perguntas, a simplificação de outras e uma reorganização do questionário. As perguntas eliminadas ou são referentes a temas que passam a ser abordados noutra contexto, ou não são essenciais e têm-se revelado sem relevância analítica.

Lembramos que o I2AT se inscreve no âmbito dos mecanismos de monitorização da qualidade das atividades do Técnico e da satisfação dos alunos, estando previsto no Manual da Qualidade do IST¹.

Este inquérito é paralelo ao IATT | Inquérito Anual aos Trabalhadores do Técnico, assumindo-se estes dois inquéritos como os instrumentos centrais, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST, de auscultação das opiniões e perspetivas destes dois grupos de *stakeholders* – que, no fundo, constituem a comunidade interna da Escola – relativamente ao Técnico.

¹ IST, Manual da Qualidade, Tabela 3, p. 16.

Manual da Qualidade do IST disponível em <https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/planeamentoqualidade/qualidade/>

OBJETIVOS

Com este inquérito pretende-se então recolher dados sobre a experiência e vivência dos alunos do Técnico, centrada no ano letivo que está a terminar, neste caso, 2024-2025.

Podemos identificar três objetivos específicos:

- Aferir a satisfação dos alunos com o percurso no Técnico, global e com um conjunto de aspetos mais delimitados, relevantes para aferir a qualidade das atividades;
- Antecipar, junto dos alunos que não vão terminar o seu ciclo de estudos, se pretendem abandonar o curso e porquê;
- Em complemento com o primeiro, avaliar a satisfação com os serviços / unidades funcionais do Técnico mais orientados para os estudantes.

Avaliação da satisfação

A satisfação dos alunos é abordada em duas vertentes: a satisfação global com o Técnico, medida através do grau de satisfação e do *Net Promoter Score*; e a satisfação com alguns aspetos mais específicos, cuja qualidade é

mais suscetível de impactar a experiência dos alunos e a sua avaliação da Escola.

O intuito é, obviamente, identificar os aspetos que, no ponto de vista da comunidade estudantil, necessitam de melhoria, contribuindo para o reforço da qualidade das atividades. Deste modo, a intenção é, para os casos em que o grau de satisfação é menor, recolher, por outras vias, informação mais aprofundada sobre as causas concretas que motivaram a perspetiva dos respondentes, de modo a poder atuar sobre elas.

O *Net Promoter Score*, conhecido pela sigla NPS, foi proposto pelo consultor norte-americano Fred Reichheld em 2003², como medida da fidelidade dos clientes de uma empresa. O seu uso expandiu-se, sendo hoje largamente utilizado pelas organizações para perceber o nível de satisfação dos seus clientes ou utentes em relação aos produtos ou serviços e a própria organização. Inclusivamente, é aplicado para aferir a satisfação dos trabalhadores com a entidade empregadora e a propensão para não procurarem alternativas de emprego³.

O instrumento funciona de uma forma simples, com base numa única pergunta, sobre a probabilidade de recomendar o Técnico como instituição

² Frederick F. Reichheld (2003), “The One Number You Need to Grow”, *Harvard Business Review*, dezembro 2003. <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>

³ Através do eNPS | *Employee Net Promoter Score*, que aplicamos no IATT | Inquérito Anual aos Trabalhadores do Técnico, assegurando a homogeneidade possível na aferição da satisfação dos dois grupos com o Técnico.

para estudar, numa escala de 0 a 10. A medida em si é determinada pela diferença entre as percentagens de ‘promotores’ (probabilidade de 9 ou 10) e de ‘detratores’ (probabilidade de 6 ou inferior), oscilando entre -100 e +100.

Quanto mais perto o resultado está do valor de topo, maior proporção de respondentes faz uma avaliação positiva, traduzida em maior satisfação. Obviamente, um resultado na metade negativa da escala é preocupante, significando que o conjunto de alunos que consideram o Técnico uma escola menos boa para estudar é maior.

O NPS é aqui usado em conjunto com a pergunta mais clássica de escala de satisfação, funcionando esta como modo de introdução ao tema e um mecanismo alternativo de medida, além de permitir a comparabilidade com anos anteriores.

Os dados recolhidos pela pergunta do NPS são utilizados também para obter o valor do KPI⁴ *average student promoter score*, que constitui um dos indicadores previstos no Plano Estratégico do IST 2020-2030 para aferir o desempenho no pilar “Impacto societal”.

⁴ KPI = *Key Performance indicator*.

⁵ Adaptados a partir de Shivangi Dhawan (2022) “Higher Education Quality and Student Satisfaction: Meta-Analysis, Subgroup Analysis and Meta-Regression”, *Metamorphosis: A Journal of Management Research*, vol. 21, issue 1, junho 2022. <https://doi.org/10.1177/09726225221082376>. O autor procede a uma revisão da literatura sobre esta matéria, particularmente de diversas escalas de avaliação da satisfação dos estudantes numa ótica de qualidade.

⁶ <https://quc.tecnico.ulisboa.pt/>

A avaliação da satisfação foca-se depois em alguns aspetos mais específicos que podem influenciar a experiência dos alunos⁵:

- O processo de ensino-aprendizagem;
- O pessoal docente;
- As práticas e mecanismos de apoio aos alunos;
- As infraestruturas de ensino e de apoio.

A estes aspetos somam-se ainda a satisfação com os serviços administrativos, que abordamos num grupo à parte, bem como a perceção da qualidade dos *curricula*, objeto do sistema de garantia da Qualidade das Unidades Curriculares (QUC)⁶.

Planos futuros

Os alunos que não preveem obter o grau em breve e não estão no Técnico ao abrigo de um programa de mobilidade são questionados acerca da eventual intenção de não continuar no curso, deixando ou não o Técnico, o que permite recolher dados sobre mudanças e abandono.

Procura-se apurar a proporção de alunos que, não concluindo o ciclo de estudos, possam estar a pensar em abandonar o curso, mudando para outro programa do Técnico, transferindo-se para outra instituição ou, simplesmente, abandonando o ensino superior, com foco nos motivos para essas opções.

Avaliação da satisfação com serviços

À semelhança do que sucede no caso dos trabalhadores, promove-se uma avaliação da satisfação dos alunos com os serviços / unidades funcionais do Técnico mais orientados para esse público específico, onde se destacam os que integram a Direção Académica.

Neste caso, os respondentes identificam os serviços que utilizaram e assinalam a sua satisfação com cada um. Quando esta está na metade inferior

da escala, é solicitado que indiquem os respetivos motivos, permitindo identificar aspetos a melhorar.

A inclusão deste grupo de perguntas dá resposta a outro instrumento de inquirição proposto no Manual da Qualidade do IST, o ASUS | Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços⁷, dirigido aos utentes dos serviços administrativos e de apoio com atendimento.

⁷IST, Manual da Qualidade, Tabela 3, p. 17

Manual da Qualidade do IST disponível em <https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/planeamentoqualidade/qualidade/>

METODOLOGIA

População-Alvo

O inquérito abrange todos os alunos inscritos no Técnico, em cursos conferentes de grau, em 1.º, 2.º ou 3.º ciclo, incluindo, assim, alunos de licenciatura, mestrado, do mestrado integrado em Arquitetura, e de doutoramento. São inquiridos também os alunos ao abrigo de programas de mobilidade.

No que diz respeito a amostragem, não existirá qualquer tipo de amostra, sendo solicitada a participação do total da população; isto não invalida, contudo, que a análise dos resultados seja efetuada de forma segmentada, tendo em conta os dados de caracterização académicos e pessoais a recolher.

Recolha de informação

A recolha de dados será efetuada através de inquérito por questionário, instalado em plataforma informática e de acesso à distância (<https://surveys.tecnico-ulisboa.pt>), cujo preenchimento será solicitado pelos meios indicados no ponto seguinte.

O questionário é anónimo, para não condicionar as respostas, sendo acautelado que os dados de caracterização académica e pessoal solicitados não permitam, em caso algum, a identificação dos respondentes.

Obviamente, todo o processo de recolha e tratamento da informação obedecerá à política de proteção de dados aplicável e pressupõe o consentimento informado dos respondentes.

Divulgação

O preenchimento do questionário será solicitado através de mensagem de correio eletrónico, remetida pela DPQ, através da plataforma de inquéritos, para o endereço institucional de cada aluno.

Em paralelo, procurará implementar-se outras estratégias de contacto com os alunos através das redes sociais do Técnico, do sítio *web* e de meios digitais complementares, sem prejuízo de meios mais tradicionais, como cartazes.

De forma complementar, será pedida a intervenção dos serviços do Técnico que têm maior contacto com os alunos, designadamente o NAPE | Núcleo de Apoio ao Estudante, para que divulguem também a realização do inquérito e apelem à resposta, através dos seus canais habituais de contacto com os alunos.

Todos os instrumentos de divulgação deverão ser produzidos, sempre que possível, em português e inglês, para abrangerem os alunos de língua não portuguesa.

Quando adequado, tendo em conta a evolução da taxa de resposta, poderão ser enviadas mensagens de insistência.

Deve ainda referir-se que o questionário será disponibilizado nas línguas portuguesa e inglesa, optando os respondentes por aquela em que pretendam efetuar o preenchimento.

Período de aplicação

O questionário estará disponível para resposta, a partir de 05 de maio, pouco depois do início do último período, até ao final do ano letivo, para garantir melhores taxas de resposta.

Estrutura do questionário

O questionário foi estruturado em quatro grupos de questões, o primeiro de caracterização dos respondentes, e três relativos a cada um dos objetivos atrás enunciados:

- **Caracterização.** Caracterização dos alunos a nível académico e pessoal, incluindo eventuais situações específicas, como o facto de estar deslocado, ser estudante-trabalhador ou ter necessidades educativas especiais. Esta informação é utilizada para perceber se, e em que medida, diferentes perfis de respondentes se posicionam de forma diferente face aos temas abordados, bem como para filtrar as

perguntas apresentadas a cada respondente, de modo a evitar a solicitação de respostas que não façam sentido para o seu caso;

- **Satisfação.** Perguntas para aferir a satisfação global com a experiência de aprendizagem do Técnico, incluindo o NPS, e a satisfação com aspetos parcelares;
- **Planos futuros.** Perguntas sobre a eventual intenção de não continuar no curso, deixando ou não o Técnico, aplicável aos alunos que não preveem obter o grau em breve e não estão ao abrigo de um programa de mobilidade;
- **Satisfação com serviços.** Avaliação da satisfação com serviços do Técnico mais orientados para os alunos e identificação de eventuais motivos de insatisfação.

A tabela da página seguinte mostra, para cada um destes grupos, as dimensões abordadas e os respetivos destinatários (sem prejuízo de algumas perguntas serem ou não apresentadas, em função de respostas anteriores). A maquete do questionário pode ser consultada nas páginas subsequentes.

Dimensões abordadas no I2AT		
GRUPO	DIMENSÕES	DESTINATÁRIOS
Caracterização	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dados académicos gerais ▪ Situação de finalista ▪ Sexo ▪ Nacionalidade ▪ Alunos internacionais ▪ Situações específicas 	Todos os inquiridos
Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfação global e NPS ▪ Satisfação com aspetos específicos 	Todos os inquiridos
Planos futuros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuação no curso e/ou no Técnico 	Todos, exceto finalistas e mobilidade
Satisfação com serviços	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfação com serviços/unidades funcionais ▪ Motivos de insatisfação 	Todos os inquiridos

MAQUETE DO QUESTIONÁRIO

INQUÉRITO ANUAL AOS ALUNOS DO TÉCNICO | 2024-2025

O presente questionário é um instrumento do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade do IST (SIQuIST) e visa recolher informação sobre a avaliação que os alunos do Técnico fazem da sua experiência no ano letivo de 2024-2025, que entrou no seu último período.

Procuramos principalmente conhecer o grau de satisfação de quem estuda no Técnico, global e com os principais aspetos que condicionam a experiência dos nossos estudantes.

Não existem respostas certas ou erradas. O que é importante é a sua visão sobre os temas abordados – responda de acordo com a sua perceção ou experiência.

Os dados recolhidos são utilizados exclusivamente para efeitos de tratamento estatístico e para gerar informação útil de suporte a futuras tomadas de decisão.

O questionário demora cerca de 5 minutos a preencher.


Política de proteção de dados

1. *A sua participação é estritamente voluntária, não havendo da sua parte qualquer obrigação, legal ou outra, de responder.*
2. *Em qualquer momento pode interromper o preenchimento e/ou optar por não submeter as suas respostas.*
3. *Uma vez que o questionário não permite a identificação de quem responde, após a submissão não é possível alterar ou eliminar a informação submetida.*
4. *Os dados recolhidos são utilizados para aferir diversos aspetos relacionados com o seu percurso enquanto estudante do Técnico, no âmbito do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIQuIST), acreditado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), visando a promoção de melhores condições de vida e estudo no IST.*
5. *O responsável pelo tratamento dos dados é João Paiva Fernandes, Coordenador da Área de Gestão da Qualidade, que faz parte da DPQ | Direção de Planeamento e Qualidade (contactável em planeamentoequalidade@tecnico.ulisboa.pt).*
6. *O encarregado de proteção de dados é Tiago Pereira da Silva Abade (contactável em rgpd@ulisboa.pt).*
7. *É recolhida a seguinte informação:*
 - *Grau e curso que frequenta e outros aspetos ligados ao percurso académico;*
 - *Caracterização pessoal (sexo, nacionalidade e eventuais situações específicas enquanto estudante), que permita perceber como os aspetos abordados são vivenciados por diferentes perfis;*
 - *Satisfação global e com alguns aspetos específicos;*
 - *Planos imediatos em relação ao curso*
 - *Satisfação com serviços.*

Declaro que compreendo e aceito os termos da política de proteção de dados e consinto na utilização da informação recolhida para as finalidades indicadas.

1. CARACTERIZAÇÃO (C)


O objetivo deste grupo de questões é caracterizar a população do ponto de vista de informação académica e pessoal. Estes dados são importantes para perceber se a experiência no Técnico foi diferente, e em que medida, de acordo com as diferentes características

C01 - Que ciclo de estudos está a frequentar? * |  Se é aluno do Mestrado Integrado em Arquitetura, escolha o ciclo de acordo com o ponto do percurso em que está
1.º 2.º 3.º

C02 – Em que *campus* está baseado/a? * Alameda (Lisboa) Taguspark (Oeiras) Tecnológico e Nuclear (Loures)

C03 - Qual o seu curso? [LISTA DOS CURSOS DO CICLO/CAMPUS INDICADOS EM C01 e C02, PARA SELEÇÃO]

Pergunta C03 **não** aplicada aos respondentes de 3.º ciclo / Doutoramento [P. C01]

C04 - É finalista do curso que está frequentar? * |  Finalista - está em condições de terminar o curso até ao final de 2025 Sim Não

C05 - Sexo * Masculino Feminino Prefiro não responder

C06 - Nacionalidade * Portuguesa De outro país da União Europeia ⇒ Pergunta C06.1 De um país que não pertence à União Europeia ⇒ Pergunta C06.1

C06.1 - País de nacionalidade? [LISTA DE PAÍSES, DO GRUPO INDICADO EM C06 (UE / EXTRA EU), PARA SELEÇÃO (limitado às nacionalidades existentes no Técnico)]

C07a - Está abrangido pelo Estatuto do Estudante Internacional? * Sim Não

Pergunta C07a **só** aplicada a respondentes de 1.º e 2.º ciclo [P. C01] e com nacionalidade de fora da UE [P. C06]

C07b - Está ao abrigo de um programa de mobilidade? * Sim Não

Pergunta C07b **só** aplicada a respondentes de 2.º ciclo [P. C01] e não abrangidos pelo EEI [P. C07a]

C08 - Por favor, indique as situações que lhe são aplicáveis.

- Tenho uma bolsa de estudo (ação social ou similar)
- Sou estudante-trabalhador (com ou sem estatuto)
- Sou estudante a tempo parcial
- Sou bolsheiro de investigação (bolsa do Técnico, da FCT ou outra)
- Sou estudante deslocado da minha residência
- Tenho estatuto de Estudante com Necessidades Educativas Especiais
- Tenho estatuto de Estudante-Atleta
- Nenhuma destas situações me é aplicável

2. SATISFAÇÃO (S)

Neste grupo de perguntas, procura-se aferir a satisfação dos alunos do Técnico com a sua experiência na Escola, a nível geral e com um conjunto de aspetos específicos.

S01 - Classifique a sua satisfação global com a experiência de aprendizagem no Técnico. *



Pouco satisfatória

Muito satisfatória



S02 - Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar a um familiar ou amigo que venha estudar para o Técnico?*

! Em que 0 significa 'nada provável' e 10 'extremamente provável'

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada provável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Extremamente provável

S02.1 - Por favor, justifique a sua resposta.

S03 - Indique o seu grau de satisfação com os seguintes aspetos relativos ao Técnico: *

					Sem opinião
Processo de ensino (Organização pedagógica, métodos de ensino, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pessoal docente (Qualificações, experiência, competências.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoio aos alunos (Horários de dúvidas, Tutorado, Mentorado, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestruturas de ensino (Salas de aula, anfiteatros, laboratórios, salas de estudo, ferramentas de TI...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestruturas de apoio (Espaços de refeições, bares, espaços verdes, espaços de lazer e desporto, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


3. Planos futuros (F)

Neste conjunto de perguntas, procura-se conhecer os seus planos imediatos, em relação ao curso que está a frequentar.


Grupo F **só** aplicado aos respondentes que tenham declarado não ser finalistas [P. C04] e que **não** estejam ao abrigo de programa de mobilidade [P. C07b]

F02 - Pretende prosseguir os seus estudos no curso que frequenta? *


- | | |
|--|--|
| Sim | <input type="checkbox"/> |
| Não, pretendo inscrever-me noutro curso do Técnico | <input type="checkbox"/> ⇨ Pergunta F02.1 |
| Não, pretendo inscrever-me noutro curso noutra instituição | <input type="checkbox"/> ⇨ Perguntas F02.1 e F02.2 |
| Não, pretendo inscrever-me no mesmo curso noutra instituição | <input type="checkbox"/> ⇨ Pergunta F02.2 |
| Não, não pretendo prosseguir estudos | <input type="checkbox"/> ⇨ Pergunta F02.3 |
| Não sei / prefiro não responder | <input type="checkbox"/> |


F02.1 - Porque motivo pretende mudar de curso? |  Selecione todos os que se apliquem

- | | |
|--|--------------------------|
| O curso não correspondeu às minhas expetativas | <input type="checkbox"/> |
| Não consegui entrar no curso que pretendia | <input type="checkbox"/> |
| Os meus interesses alteraram-se | <input type="checkbox"/> |
| Creio que outro curso me dará melhores oportunidades | <input type="checkbox"/> |
| Quero mudar de <i>campus</i> | <input type="checkbox"/> |
| Outro | <input type="checkbox"/> |
| Não sei / prefiro não responder | <input type="checkbox"/> |

F02.2 - Porque motivo pretende mudar para outra instituição? |  Selecione todos os que se apliquem

- | | |
|---|--------------------------|
| Pretendo mudar para uma área/curso que não existe no Técnico | <input type="checkbox"/> |
| Pretendo estudar no estrangeiro | <input type="checkbox"/> |
| Pretendo uma instituição mais perto da minha residência de origem | <input type="checkbox"/> |
| O Técnico não correspondeu às minhas expetativas | <input type="checkbox"/> |
| Sinto falta de apoio enquanto estudante por parte do Técnico | <input type="checkbox"/> |
| Outro | <input type="checkbox"/> |
| Não sei / prefiro não responder | <input type="checkbox"/> |

F02.3 - Porque motivo não pretende continuar a estudar? |  Selecione todos os que se apliquem

- Quero começar a trabalhar
- Creio que a formação que tenho já é suficiente
- Os meus objetivos / interesses alteraram-se
- Estou desmotivado/a
- Sinto muita pressão / stress
- Motivos económicos
- Motivos familiares
- Motivos de saúde
- Outro 
- Não sei / prefiro não responder

4. SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS (V)

Neste grupo de perguntas, pedimos-lhe que indique os serviços do Técnico que utilizou e o seu grau de satisfação com os mesmos. Nos casos em que esse grau é mais baixo, pedimos-lhe ainda que indique os motivos.

V01 - A lista seguinte apresenta os serviços do Técnico mais orientados para os/as estudantes. Indique, por favor, os que utilizou neste ano letivo: *

- Secretaria / Área de Graduação
- Secretaria / Área de Pós-Graduação
- Secretaria / Área de Recursos Académicos do Taguspark
- Admissions Office / Núcleo de Admissões Internacionais
- NMPI | Núcleo de Mobilidade e Parcerias Internacionais
- Biblioteca
- Serviços de Informática
- Área de Tecnologias de Informação do Taguspark
- Serviços de Saúde
- NDA | Núcleo de Desenvolvimento Académico
- NAPE | Núcleo de Apoio ao Estudante
- Apoio ao Estudante do Taguspark


⇒ Pergunta V01.1 (Opções assinaladas)

V01.1 - Indique o seu grau de satisfação com os serviços do Técnico a que recorreu: *



Secretaria / Área de Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secretaria / Área de Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secretaria / Área de Recursos Académicos do Taguspark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Admissions Office / Núcleo de Admissões Internacionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NMPI Núcleo de Mobilidade e Parcerias Internacionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Área de Tecnologias de Informação do Taguspark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NDA Núcleo de Desenvolvimento Académico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAPE Núcleo de Apoio ao Estudante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoio ao Estudante do Taguspark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⇒ Perguntas V01.2a a V01.2l, consoante os serviços classificados nos níveis de insatisfação

V01.2a a V01.2l - Indique os fatores que mais contribuíram para a sua insatisfação com o [SERVIÇO]. |  Selecione no máximo 3

- Os resultados do serviço prestado não foram os esperados
- O tempo de resposta foi muito demorado
- A informação prestada foi pouco clara
- Falta de cortesia de quem me atendeu
- O horário de atendimento é desadequado
- Instalações
- Outro

Obrigado por responder. A sua participação é importante para si, para os estudantes e para o Técnico.

<https://aepq.tecnico.ulisboa.pt/inquerito-anual-alunos-ist/>

Página para a qual os respondentes são encaminhados, após submissão do questionário.

Contém ligações para informação de apoio, relativa aos diversos assuntos abordados, bem como a possibilidade de indicar disponibilidade para participar em estudos mais específicos desenvolvidos pela DPQ, particularmente *focus groups*.