



MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS

**INQUÉRITO DE AUSCULTAÇÃO DA
OPINIÃO DOS ESTUDANTES
2014|2015**



UNIVERSIDADE DE ÉVORA
PLANEAMENTO E GARANTIA
DA QUALIDADE

FICHA TÉCNICA

Monitorização da Qualidade dos Serviços Académicos

Inquérito de auscultação da opinião dos estudantes . 2014|2015

Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade

julho | 2015

Índice

1. INTRODUÇÃO	5
1.1. APLICAÇÃO, TRATAMENTO E ANÁLISE	6
2. ANÁLISE DE RESULTADOS	9
2.1. POPULAÇÃO INQUIRIDA E CONSTRANGIMENTOS DOS DADOS	9
2.2. ATENDIMENTO	12
2.3. SERVIÇOS ON-LINE	13
2.4. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO	15
2.5. CONTACTO COM OS SERVIÇOS	19
3. CONCLUSÃO	21
ANEXOS	22
ANEXO A.1. - PARTE RELATIVA AO ATENDIMENTO	23
ANEXO A.2. - PARTE RELATIVA AOS SERVIÇOS ON-LINE	24
ANEXO A.3. - PARTE RELATIVA À DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO	25
ANEXO A.4. - PARTE RELATIVA AO CONTACTO COM OS SERVIÇOS	27
ANEXO B.1. - FORMULÁRIO DO INQUÉRITO APLICADO	29

1. Introdução

A pedido da Vice-Reitoria para Educação, Formação Graduada e Pós-graduada, o Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade aplicou o inquérito designado *Questionário de auscultação de opinião*.

O formulário de inquérito utilizado foi fornecido pelos Serviços Académicos, tendo sido feitas apenas alterações de formato e apresentação das perguntas, indispensáveis à sua adaptação ao programa informático de aplicação de inquéritos *LimeSurvey*. (anexo B.1., pág. 26)

O objetivo deste inquérito é conhecer a opinião dos alunos sobre o atendimento, confiança, tempos de espera e rigor na informação fornecida nos serviços académicos, assim como recolher algumas informações sobre o comportamento dos alunos relativamente à utilização dos serviços disponibilizados. Deste modo, o inquérito aborda os seguintes temas:

- Perfil [do aluno];
- Atendimento;
- Serviços on-line;
- Divulgação de informação;
- Contacto com os serviços.

1.1. Aplicação, tratamento e análise

O inquérito foi aplicado, entre os dias 2 de março e 2 de abril de 2015, aos alunos de tipo normal ou interno, com pelo menos uma inscrição válida em época normal, do semestre ímpar, do ano letivo de 2014/15, de qualquer curso de 1º, 2º ou 3º ciclo em funcionamento, na universidade de Évora.

O tratamento dos resultados foi definido de acordo com as características de robustez dos dados obtidos, cujas condicionantes se descrevem na secção 2.1. *População inquirida e constrangimentos dos dados*. A análise incide sobre os resultados de cada questão, agregando todas as respostas, sem distinção grau ou escola.

Para a análise dos resultados, e de forma a obter uma descrição sintética das respostas, elaborou-se uma média ponderada das frequências de resposta:

- Ponderação das frequências de cada categoria de resposta do seguinte modo: para cada uma das categorias de resposta foi atribuído um valor de 1 a 5. Sendo atribuído 5 à categoria positiva extrema e 1 à categoria negativa extrema (por exemplo: muito bom = 5, bom = 4, razoável = 3, mau = 2 e muito mau = 1).
- Multiplicação das frequências de resposta pelos valores de ponderação;
- Soma das frequências ponderadas;
- Cálculo do peso desta soma em relação ao total de respostas válidas

Os valores desta média ponderada variam entre [1 e 5].

Os valores extremos do intervalo significam que as frequências se concentram todas na categoria de resposta positiva extrema (muito bom, muito eficaz, etc.), sendo igual a 5, ou nas categorias de resposta negativa extrema (muito mau, ineficaz, etc.), sendo igual a 1. Estes valores, ou os valores próximos, revelam uma forte concentração das respostas nas categorias “positivas” ou “negativas”, na questão em causa.

Quando a média assume o valor 3, significa que as respostas se distribuem equilibradamente entre as categorias de resposta positivas e as categorias de resposta negativas e/ou que se concentram na categoria de resposta central (por exemplo: razoável, indiferente, etc.). Este valor, ou os valores próximos dele, indicam que não existe uma concentração de respostas significativa nas categorias claramente positivas ou nas categorias claramente negativas.

2. Análise de resultados

2.1. População inquirida e constrangimentos dos dados

De acordo com o Sistema de Informação Integrado da Universidade de Évora (SIUÉ), em 23 de fevereiro de 2015 existiam 5814 alunos em cursos conferentes de grau (licenciatura, mestrado integrado, mestrado e doutoramento), em condições de responder ao inquérito. Ou seja, alunos de tipo normal ou interno, com pelo menos uma inscrição válida em época normal. Responderam a pelo menos uma questão sobre o atendimento, serviços on-line, divulgação de informação ou contacto com os serviços, 2270 alunos, o que perfaz uma taxa de resposta de 39%.

Quadro 2.1. - Taxa de resposta

Número de alunos inquiridos ^{a)}	Número de respondentes ^{b)}	Taxa de resposta
5814	2270	39,04

Fonte: SIUÉ em 23 de fevereiro de 2015 e respostas recolhidas no LimeSurvey em 8 de abril de 2015.

a) Soma do número de alunos inscritos, em condições de responder ao inquérito.

b) Soma do número de alunos que responderam a pelo menos uma questão, em qualquer das categorias de respostas, nomeadamente na categoria “sem opinião”. Nos casos em que os alunos optaram pela categoria “sem opinião”, embora sejam respondentes ao inquérito, a sua resposta não foi incluída no cálculo da média ponderada. Não foram contabilizados os alunos que responderam apenas a questões do grupo 1. Perfil.

No processo de exploração dos dados, verificou-se que a formulação da pergunta relativa ao grau do curso do aluno, não é suficientemente clara. Esta pergunta não produziu informação suficientemente segura para que a possamos integrar no tratamento dos resultados do inquérito.

Apresenta-se abaixo o cruzamento entre as respostas ao grau e ao curso, dos cursos oferecidos a apenas um grau. Neste quadro discriminam-se apenas os cursos de licenciatura e os totais para os restantes graus.

Quadro 2.2. – Cruzamento entre as respostas sobre o curso e as respostas sobre o grau ^{a)}

Resposta sobre a denominação do curso	Grau do curso no SIUÉ	Resposta sobre o grau				% de respostas coerentes	% de respostas incoerentes
		Lic	Mes	Pdout	Total		
Agronomia	LIC	34	1		35	97,1	2,9
Artes Visuais - Multimédia	LIC	27	3	4	34	79,4	20,6
Biologia Humana	LIC	19			19	100,0	0,0
Biotecnologia	LIC	37	1	2	40	92,5	7,5
Ciência e Tecnologia Animal	LIC	38		2	40	95,0	5,0
Ciências da Informação e Documentação	LIC	15	1		16	93,8	6,3
Ciências do Desporto	LIC	40	2	4	46	87,0	13,0
Educação Básica	LIC	29	2		31	93,5	6,5
Enfermagem	LIC	136	2	8	146	93,2	6,8
Engenharia das Energias Renováveis	LIC	15		2	17	88,2	11,8
Geografia	LIC	15		1	16	93,8	6,3
Geologia	LIC	6			6	100,0	0,0
História e Arqueologia	LIC	31	1	1	33	93,9	6,1
Línguas e Literaturas	LIC	11			11	100,0	0,0
Línguas, Literaturas e Culturas	LIC	17		2	19	89,5	10,5
Matemática Aplicada	LIC	2			2	100,0	0,0
Matemática Aplicada à Economia e à Gestão	LIC	1			1	100,0	0,0
Reabilitação Psicomotora	LIC	48		3	51	94,1	5,9
Relações Internacionais	LIC	55	5	4	64	85,9	14,1
Total - Licenciatura	LIC	576	18	33	627	91,9	8,1
Total - Mestrado	MES	7	252	19	278	90,6	9,4
Total - Doutoramento	PDOUT	2	1	152	155	98,1	1,9

a) No cruzamento entre as respostas ao grau e ao curso, foram incluídos apenas os cursos oferecidos a um único grau. Neste quadro discriminam-se apenas os cursos de licenciatura e apresentam-se os totais para todos os graus.

Do cruzando das respostas relativas ao grau e curso, constatou-se a existência de respostas incoerentes. Esta incoerência é visível sempre que cursos com uma dada designação são oferecidos a apenas um ou, no máximo, dois graus e aparecem respostas que os atribuem a um outro grau, para o qual não existe

nenhum curso com aquela denominação. Nos casos em que existe mais de um grau para a mesma denominação, mesmo quando as respostas são aparentemente coerentes, não podemos garantir que de facto o são. Por exemplo, teatro é uma denominação utilizada para um curso que confere grau de licenciatura e um outro que confere grau de mestre. Neste caso só é detetável uma incoerência se a resposta for 3º ciclo, ou seja, grau de doutor. No entanto, podem haver respostas que resultem igualmente de uma interpretação incorreta da pergunta, e cuja incoerência não é detetável, por exemplo, quando um aluno responde 2º ciclo, quando é aluno de licenciatura.

Assim, limitando o teste de coerência às denominações de cursos que conferem apenas um grau podemos afirmar que neste subconjunto de cursos existe uma percentagem global de respostas incoerentes de 8,1% para as licenciaturas, de 9,4% para os mestrados e de 1,9% para os doutoramentos. Partindo do pressuposto de que o comportamento de resposta relativamente ao grau, não varia consoante a designação do curso, podemos dizer que esta percentagem global se manteria caso fosse possível incluir todos os cursos neste cruzamento de respostas.

Uma vez que não é possível detetar todas as respostas incoerentes, torna-se também inviável anular os inquéritos com este comportamento de resposta. Assim, optou-se por não incluir o grau no tratamento dos dados, pelo que não se apresenta a distribuição dos respondentes, nem das respostas relativamente ao grau.

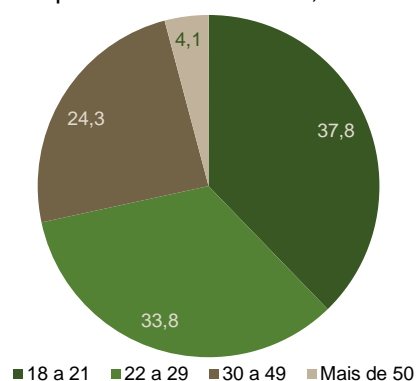
Relativamente à distribuição dos respondentes pela idade constata-se que mais de 70% tem entre 18 e 29 anos.

Quadro 2.3. – Distribuição dos respondentes por idade

Idade	Número de respondentes	% de respondentes
18 a 21	857	37,8
22 a 29	768	33,8
30 a 49	551	24,3
Mais de 50	94	4,1
Total	2270	100,0

Gráfico 2.1.

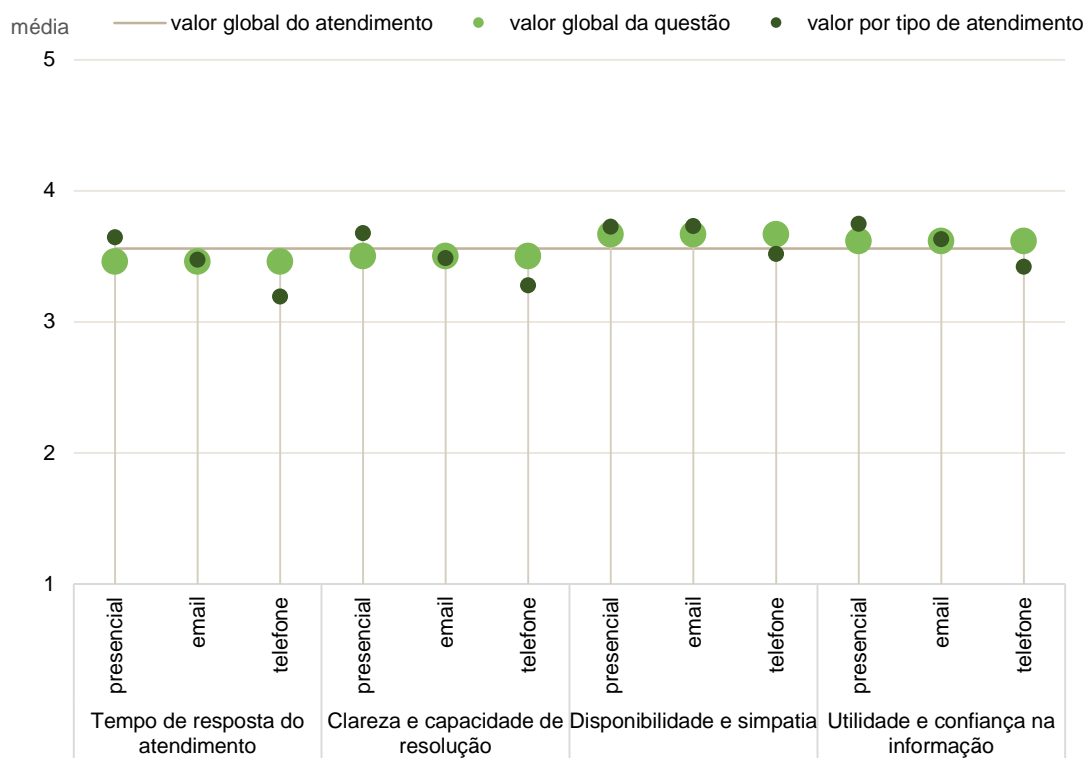
Distribuição dos respondentes por classes de idades, em %



2.2. Atendimento

No grupo de perguntas sobre o atendimento, o valor global da média é de 3,6 o que revela uma opinião globalmente positiva.

Gráfico 2.2.
Opinião sobre o atendimento



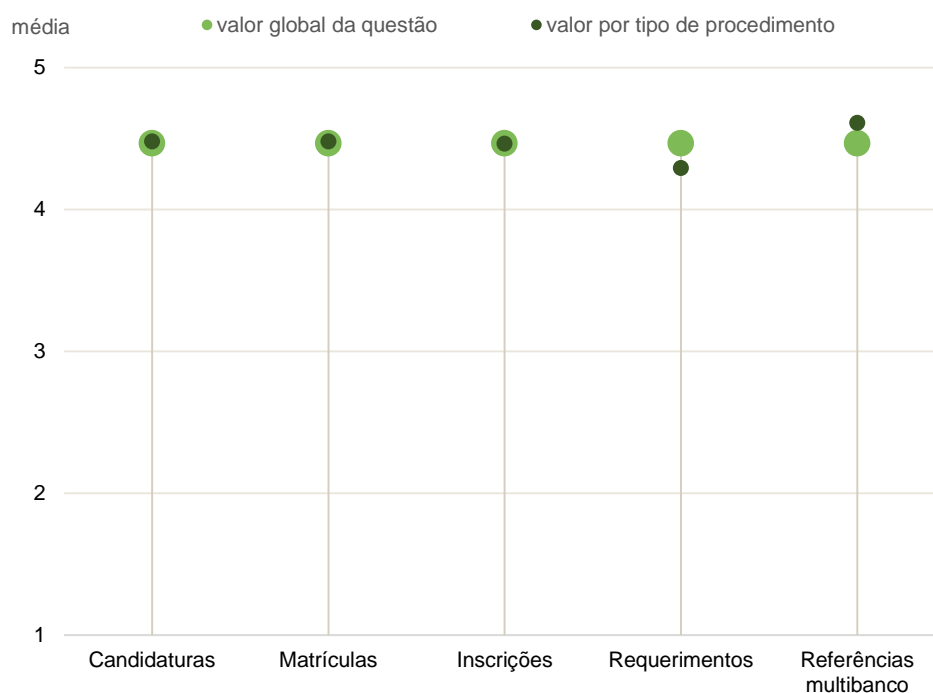
A *disponibilidade e simpatia* e a *utilidade e confiança* colheram opiniões ligeiramente mais favoráveis que o *tempo de atendimento* e a *clareza e capacidade de resolução*. Em termos de modalidades de atendimento, o presencial é o que colhe mais opiniões positivas e o telefónico o que colhe menos, comportamento que se verifica dentro de cada um dos itens em apreço. Destacam-se o *tempo de resposta do atendimento* telefónico, com a média mais baixa, 3,2, e a *utilidade e confiança na informação* do atendimento presencial, com a média mais alta, 3,7.

2.3. Serviços on-line

A utilidade dos procedimentos on-line é muito valorizada, como demonstra o valor global da média, de 4,5.

Gráfico 2.3.

Opinião sobre a utilidade da disponibilização de procedimentos on-line

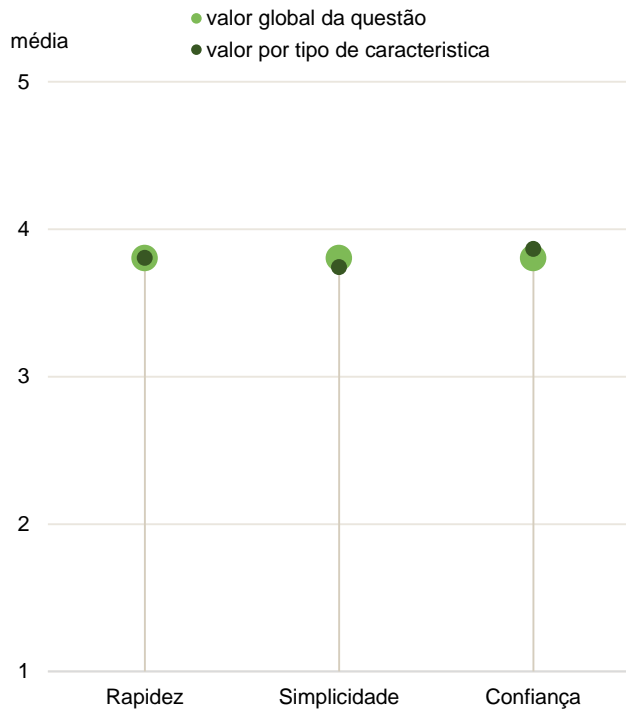


O procedimento mais valorizado são as *referências multibanco*, com uma média de 4,6, que resulta de mais de 95% dos respondentes considerarem este procedimento útil ou muito útil (anexo A.2., pág. 21). Os *requerimentos*, embora também tenham obtido uma média bastante elevada, de 4,3, são ligeiramente menos valorizados quando comparados com os restantes procedimentos.

Relativamente à utilização dos procedimentos on-line, solicitou-se a opinião dos estudantes sobre a *rapidez*, a *simplicidade* e a *confiança*.

Gráfico 2.4.

Opinião sobre os procedimentos
on-line



O valor da média que engloba os três itens em apreço é de 3,8, ilustrando uma opinião claramente positiva. No gráfico 2.4. observa-se que as variações são muito pequenas sendo possível observar que a *confiança* está um pouco acima, com 70% das respostas a considerarem-na boa ou muito boa, e a *simplicidade* um pouco abaixo do valor global, mas ainda com uma clara maioria de respostas positivas (anexo A.2.2., pág. 21).

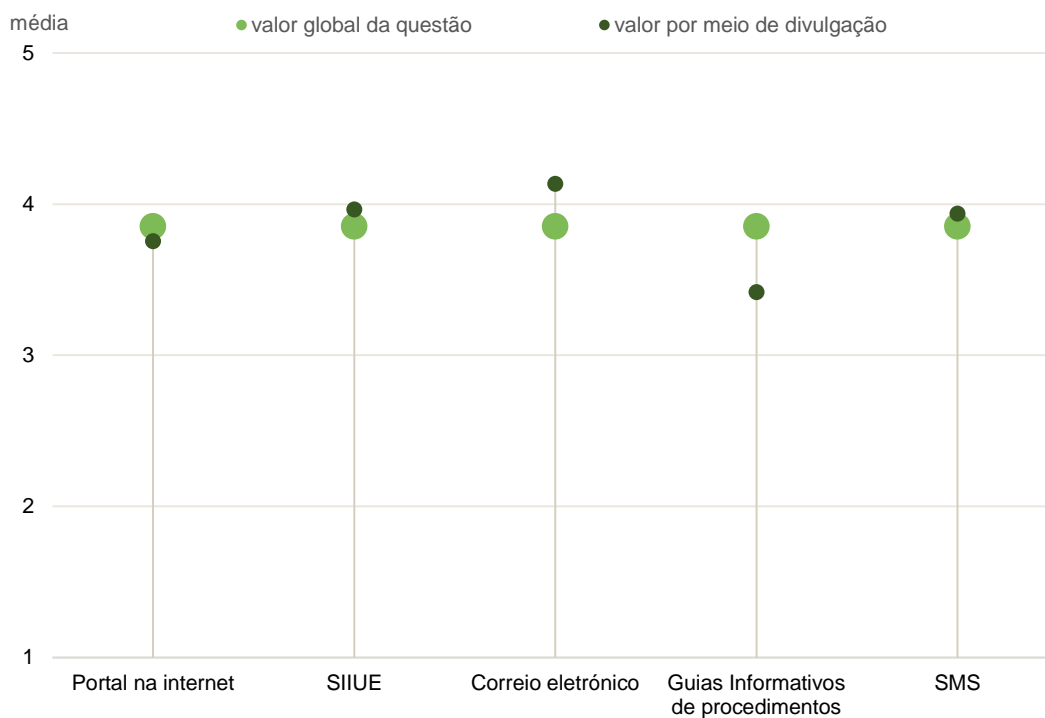
2.4. Divulgação de informação

O tema *divulgação de informação* neste inquérito aborda diferentes dimensões e perspetivas.

- A dimensão dos meios utilizados para a divulgação da informação, que integra a perspetiva da recolha da opinião dos estudantes quanto à eficácia dos meios, e a perspetiva da caracterização dos comportamentos dos alunos relativamente à consulta dos diferentes meios de divulgação, nomeadamente quanto à *frequência de consulta*, e;
- A dimensão da informação, ou seja, o conteúdo informativo dos diversos meios, cuja perspetiva é unicamente, a da recolha da opinião dos estudantes quanto à qualidade dessa informação, através de diferentes indicadores, nomeadamente a *facilidade de acesso*, *facilidade de compreensão*, *eficácia na resolução de dúvidas*, *confiança* e *utilidade da informação*.

Gráfico 2.5.

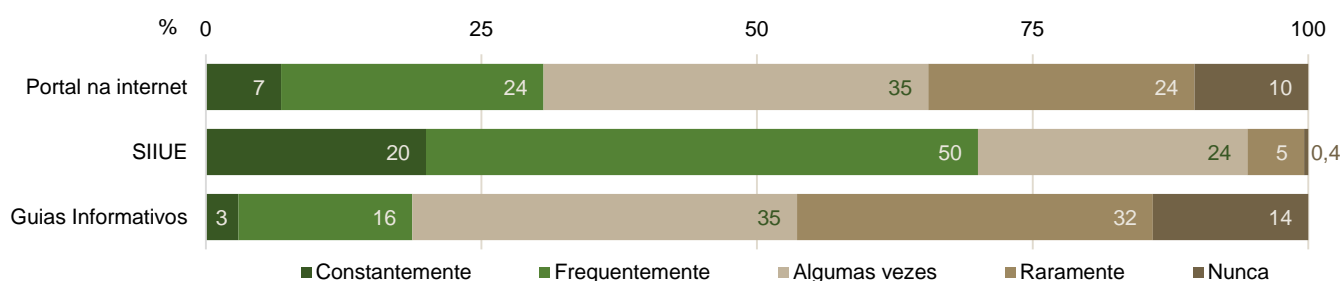
Opinião sobre a eficácia dos meios de divulgação da informação



Relativamente à opinião sobre a eficácia dos meios de divulgação da informação, observa-se uma vez mais, que a opinião global é positiva (média = 3,9). É também possível verificar que o correio eletrónico e os guias informativos se destacam dos restantes meios de divulgação de informação. O correio eletrónico com o valor da média maior (4,1) e os guias informativos com o valor menor da distribuição (3,4).

Gráfico 2.6.

Frequência de consulta dos meios de divulgação de informação



O gráfico 2.6. apresenta as percentagens de resposta referentes à frequência de consulta dos diversos meios de divulgação da informação. A maioria dos respondentes (70%) afirma que consulta o SIIUE frequentemente ou constantemente, e apenas 0,4% que nunca o consulta. Os guias informativos são consultados frequentemente ou constantemente por 19% dos estudantes que responderam a esta questão, e destes, 14% dizem nunca consultar os referidos guias.

Relativamente à informação disponibilizada nos meios de divulgação, estão em apreço a *facilidade de acesso*, a *facilidade de compreensão*, a *eficácia na resolução de dúvidas* e a *confiança*. A comparação entre os meios de divulgação, permite verificar que o SIIUE obteve em todos estes itens um número de respostas, nas categorias muito bom e bom, maior que os restantes meios, e que os guias obtiveram o menor. A *confiança na informação* prestada é o item com o valor global mais elevado ao passo que a *eficácia na resolução de dúvidas*, apesar de se manter em valores que correspondem a uma opinião positiva, apresenta o valor global da média menor (gráfico 2.7.)

Gráfico 2.7.

Opinião sobre a informação contida nos meios de divulgação

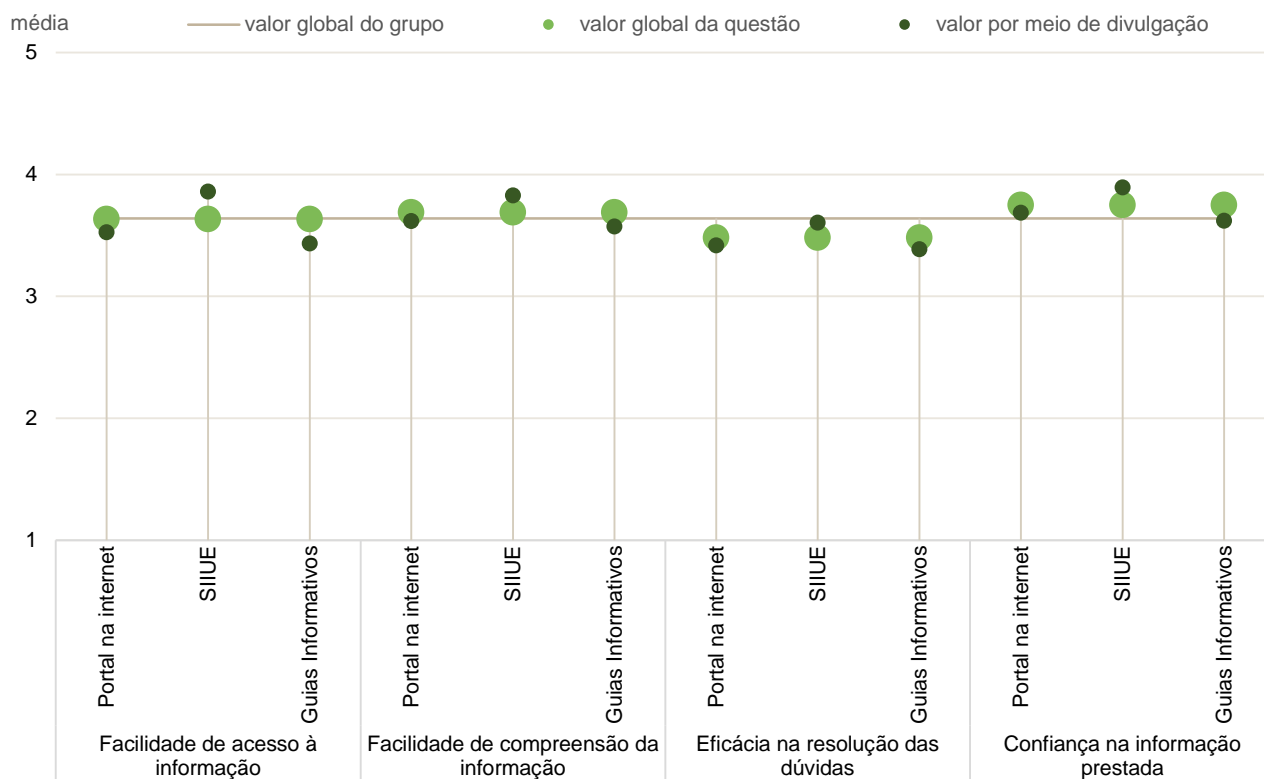
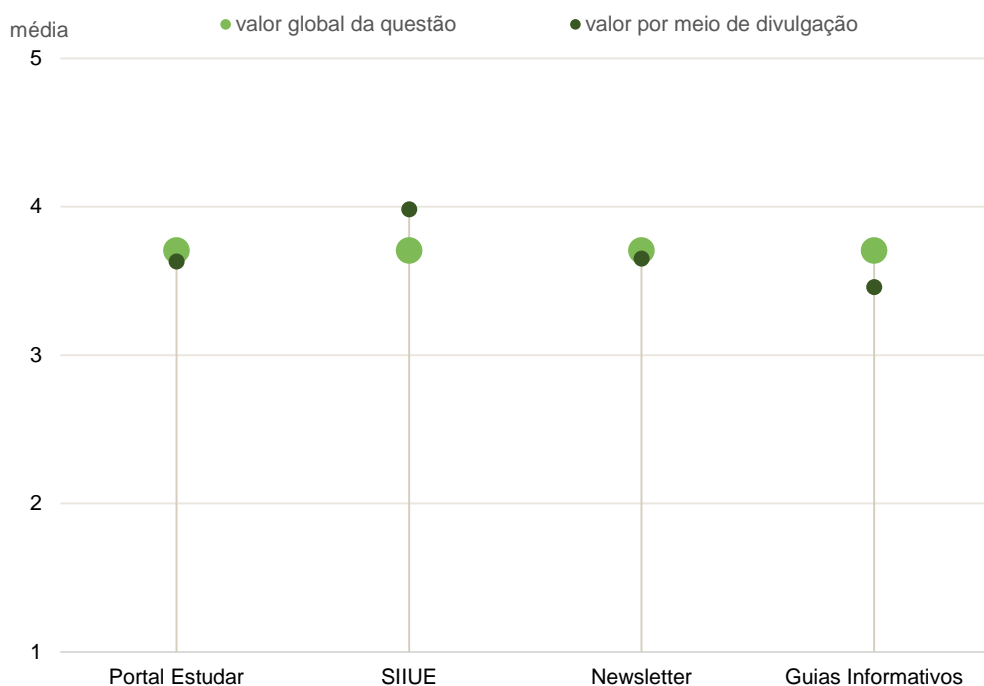


Gráfico 2.8.

Opinião sobre a eficácia da informação

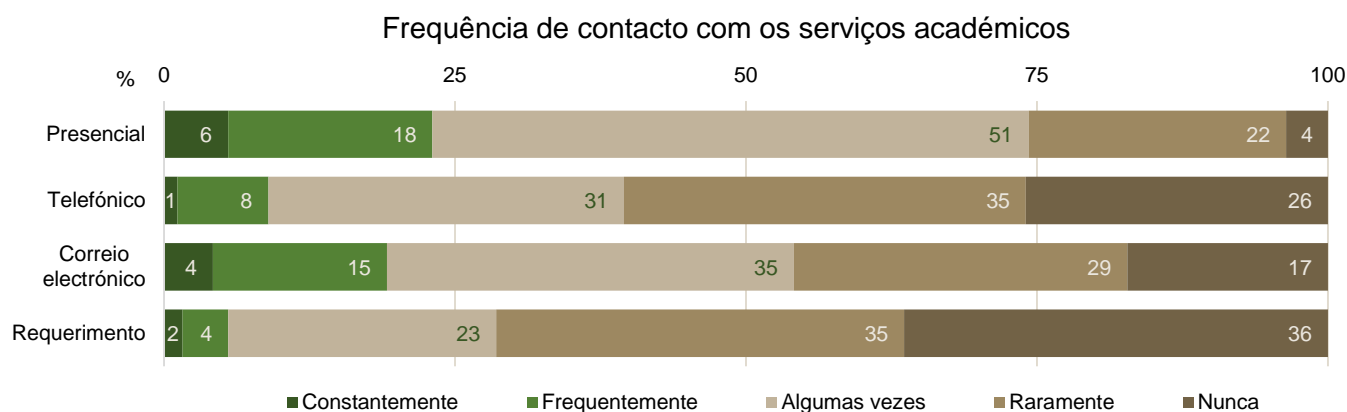


No que concerne à eficácia da informação contida nos meios de divulgação (gráfico 2.8.) verifica-se que mais uma vez é o SIIUÉ que se destaca com o valor da média mais elevado (4,0) e os guias informativos com o mais baixo (3,5) da distribuição.

2.5. Contacto com os serviços

O questionário, no que se refere ao tema do contacto com os serviços, incide unicamente na caracterização dos comportamentos dos estudantes. Nesse âmbito é inquirida a frequência de acordo com os diferentes modos de contacto, nomeadamente, o modo presencial, telefónico, por correio eletrónico e através de requerimento, e a frequência dos assuntos que motivam o contacto com os serviços.

Gráfico 2.9.

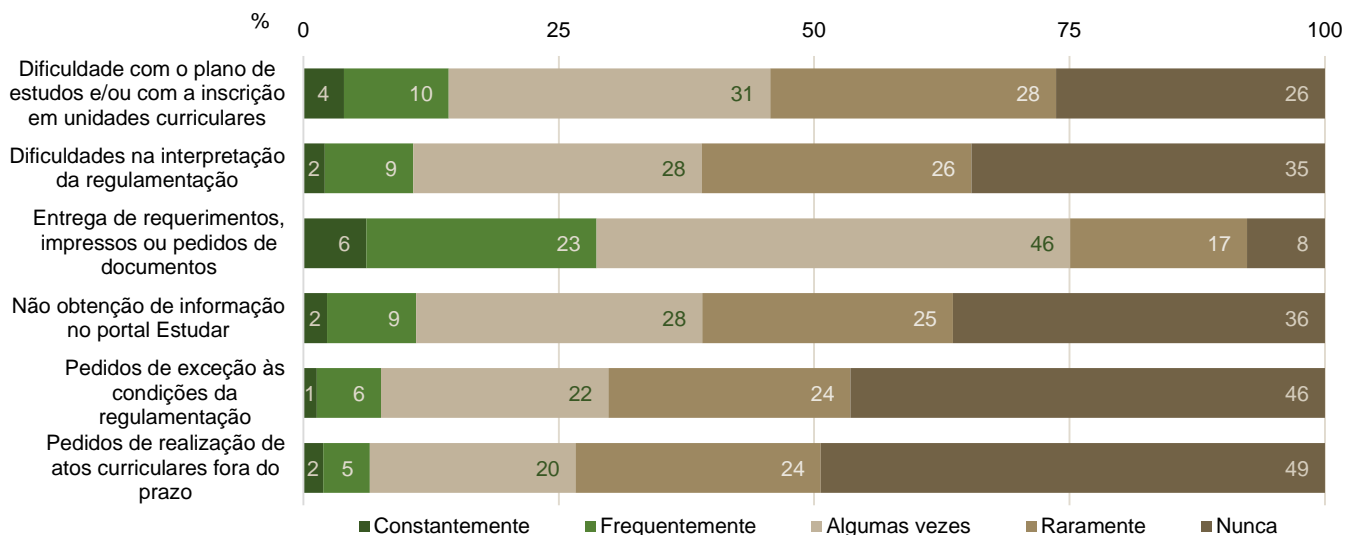


Mais de 70% dos respondentes dizem contactar os serviços presencialmente pelo menos algumas vezes, destes apenas 24% dizem ter contacto presencial frequente ou constante.

Cerca de 60% alegam que raramente ou nunca estabeleceram contacto telefónico com os serviços, percentagem que aumenta para cerca de 70%, quanto ao contacto através de requerimento.

Gráfico 2.9.

Frequência dos assuntos que motivam o contacto com os serviços académicos



O assunto que motiva mais vezes um número maior de alunos a contactar os serviços, é a *entrega de requerimentos ou o pedido de documentos*. 75% dos respondentes a declaram que, pelo menos algumas vezes, este é o motivo do contacto com os serviços. Destes, apenas 29% afirmam ser este um motivo constante ou frequente de contacto.

O assunto sobre o qual mais respondentes (73%) declaram nunca (49%) ou raramente (24%) ser o motivo de contacto com os serviços, é o relativo aos *pedidos de realização de atos curriculares fora de prazo*.

3. Conclusão

No grupo de perguntas sobre o atendimento, destacam-se o tempo de resposta do atendimento telefónico com a média mais baixa, 3,2, e a utilidade e confiança na informação do atendimento presencial com a média mais alta, 3,7.

Todos os procedimentos on-line são considerados muito uteis pela maioria dos respondentes. Se somarmos os alunos que os consideram úteis, o total atinge mais de 85% das respostas.

A maioria dos respondentes (mais de 60%) afirma que a rapidez, a simplicidade e a confiança dos procedimentos on-line é boa ou muito boa.

Relativamente aos meios de divulgação da informação o correio eletrónico foi o que recebeu mais opiniões de muito eficaz e eficaz, ao passo que os guias informativos foram os que receberam menos. O SIUÉ é o meio que mais alunos dizem consultar com mais frequência, e também o que recebeu mais opiniões positivas em relação à facilidade de acesso da informação, facilidade de compreensão da informação, eficácia na resolução de dúvidas e confiança na informação. Do mesmo modo, também obteve mais opiniões positivas na apreciação da eficácia da informação.

Mais de 70% dos respondentes dizem contactar os serviços presencialmente pelo menos algumas vezes.

O assunto que motiva mais de alunos a contactar os serviços, mais vezes, é a entrega de requerimentos ou o pedido de documentos.

Anexos

Anexos A – Frequências de resposta absolutas e relativas (em percentagem)

Anexos B - Formulário do inquérito aplicado

Anexo A.1. – Parte relativa ao atendimento

Quadro A.1.1. – Tempo de resposta do atendimento

Pergunta		Frequências de resposta								
Como classifica o atendimento a nível de tempo de resposta		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Presencial	absolutos	376	846	717	132	50	2121	148	1	2270
	relativas em %	17,7	39,9	33,8	6,2	2,4	100			
Correio eletrónico	absolutos	302	626	617	195	85	1825	444	1	2270
	relativas em %	16,5	34,3	33,8	10,7	4,7	100			
Telefone	absolutos	180	450	576	260	122	1588	680	2	2270
	relativas em %	11,3	28,3	36,3	16,4	7,7	100			

Quadro A.1.2. – Clareza e capacidade de resolução do atendimento

Pergunta		Frequências de resposta								
Como classifica o atendimento a nível da clareza e capacidade de resolução		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Presencial	absolutos	436	847	605	163	64	2115	154	1	2270
	relativas em %	20,6	40,0	28,6	7,7	3,0	100			
Correio eletrónico	absolutos	298	628	590	187	85	1788	481	1	2270
	relativas em %	16,7	35,1	33,0	10,5	4,8	100			
Telefone	absolutos	196	468	563	217	106	1550	718	2	2270
	relativas em %	12,6	30,2	36,3	14,0	6,8	100			

Quadro A.1.3. – Disponibilidade e simpatia do atendimento

Pergunta		Frequências de resposta								
Como classifica o atendimento a nível da disponibilidade e simpatia		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Presencial	absolutos	524	784	592	155	68	2123	145	2	2270
	relativas em %	24,7	36,9	27,9	7,3	3,2	100			
Correio eletrónico	absolutos	394	688	535	98	46	1761	507	2	2270
	relativas em %	22,4	39,1	30,4	5,6	2,6	100			
Telefone	absolutos	286	519	542	151	66	1564	703	3	2270
	relativas em %	18,3	33,2	34,7	9,7	4,2	100			

Quadro A.1.4. – Utilidade e confiança na informação prestada, no atendimento

Pergunta		Frequências de resposta								
Como classifica o atendimento a nível da utilidade e confiança na informação prestada		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
	Presencial	absolutos	467	882	553	134	58	2094	174	2
relativas em %		22,3	42,1	26,4	6,4	2,8	100			
Correio eletrónico	absolutos	347	698	517	138	70	1770	498	2	2270
	relativas em %	19,6	39,4	29,2	7,8	4,0	100			
Telefone	absolutos	227	535	525	163	90	1540	727	3	2270
	relativas em %	14,7	34,7	34,1	10,6	5,8	100			

Anexo A.2. – Parte relativa aos serviços on-line

Quadro A.2.1. – Utilidade de disponibilização dos procedimentos on-line

Pergunta		Frequências de resposta						Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Qual a sua opinião relativamente à utilidade da disponibilização on-line dos seguintes procedimentos		Muito Útil	Útil	Indiferente	Pouco útil	Inútil					
	Candidaturas	absolutos	1225	789	81	36	13	2144	99	27	2270
relativas em %		57,1	36,8	3,8	1,7	0,6	100				
Matriculas	absolutos	1250	774	80	39	17	2160	82	28	2270	
	relativas em %	57,9	35,8	3,7	1,8	0,8	100				
Inscrições	absolutos	1279	751	76	47	31	2184	58	28	2270	
	relativas em %	58,6	34,4	3,5	2,2	1,4	100				
Requerimentos	absolutos	1051	732	111	81	60	2035	207	28	2270	
	relativas em %	51,6	36,0	5,5	4,0	2,9	100				
Referências multibanco para pagamentos	absolutos	1453	583	71	17	13	2137	105	28	2270	
	relativas em %	68,0	27,3	3,3	0,8	0,6	100				

Quadro A.2.2. – Rapidez, simplicidade e confiança na utilização dos procedimentos on-line

Pergunta		Frequências de resposta					Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Qual a sua opinião relativamente à utilização dos procedimentos on-line, no que respeita a		Muito Boa	Boa	Razoável	Má	Muito Má				
	Rapidez	absolutos	523	927	518	115	63	2146	97	27
relativas em %		24,4	43,2	24,1	5,4	2,9	100			
Simplicidade	absolutos	466	900	601	126	54	2147	96	27	2270
	relativas em %	21,7	41,9	28,0	5,9	2,5	100			
Confiança	absolutos	519	956	516	76	43	2110	133	27	2270
	relativas em %	24,6	45,3	24,5	3,6	2,0	100			

Anexo A.3. – Parte relativa à divulgação de informação

Quadro A.3.1. – Eficácia dos meios na divulgação de informação

Pergunta		Frequências de resposta								
Qual o meio que acha ser mais vantajoso/eficaz na divulgação da informação		Muito Eficaz	Eficaz	Razoável	Pouco Eficaz	Ineficaz	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Portal na internet	absolutos	498	838	524	160	54	2074	127	69	2270
	relativas em %	24,0	40,4	25,3	7,7	2,6	100			
Sistema de Informação (SIUE)	absolutos	701	865	435	116	36	2153	49	68	2270
	relativas em %	32,6	40,2	20,2	5,4	1,7	100			
Correio eletrónico	absolutos	889	753	364	73	31	2110	92	68	2270
	relativas em %	42,1	35,7	17,3	3,5	1,5	100			
Guias Informativos de procedimentos	absolutos	232	664	626	223	72	1817	385	68	2270
	relativas em %	12,8	36,5	34,5	12,3	4,0	100			
SMS	absolutos	687	524	333	116	77	1737	465	68	2270
	relativas em %	39,6	30,2	19,2	6,7	4,4	100			

Quadro A.3.2. – Frequência de consulta dos meios de divulgação de informação

Pergunta		Frequências de resposta								
Qual a frequência com que consulta os seguintes meios de divulgação de informação		Constantemente	Frequentemente	Algumas vezes	Raramente	Nunca	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Portal na internet (Portal Estudar)	absolutos	142	496	727	503	215	2083	117	70	2270
	relativas em %	6,8	23,8	34,9	24,1	10,3	100			
Sistema de Informação (SIUE)	absolutos	434	1089	531	112	8	2174	26	70	2270
	relativas em %	20,0	50,1	24,4	5,2	0,4	100			
Guias Informativos	absolutos	57	306	677	626	273	1939	261	70	2270
	relativas em %	2,9	15,8	34,9	32,3	14,1	100			

Quadro A.3.3. – Facilidade de acesso à informação, na utilização dos meios de divulgação

Pergunta		Frequências de resposta								
Qual a sua opinião relativamente à utilização dos meios de divulgação de informação, no que respeita à facilidade de acesso à informação		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
No Portal Estudar	absolutos	210	668	708	113	31	1730	466	74	2270
	relativas em %	12,1	38,6	40,9	6,5	1,8	100			
No SIUE	absolutos	499	970	550	83	26	2128	68	74	2270
	relativas em %	23,4	45,6	25,8	3,9	1,2	100			
Nos Guias Informativos	absolutos	114	550	709	90	22	1485	711	74	2270
	relativas em %	7,7	37,0	47,7	6,1	1,5	100			

Quadro A.3.4. – Facilidade de compreensão da informação, na utilização dos meios de divulgação

Pergunta		Frequências de resposta								
Qual a sua opinião relativamente à utilização dos meios de divulgação de informação, no que respeita à facilidade de compreensão da informação		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
No Portal Estudar	absolutos	233	742	666	79	24	1744	452	74	2270
	relativas em %	13,4	42,5	38,2	4,5	1,4	100			
No SIUE	absolutos	431	994	603	63	21	2112	84	74	2270
	relativas em %	20,4	47,1	28,6	3,0	1,0	100			
Nos Guias Informativos	absolutos	167	603	637	54	18	1479	717	74	2270
	relativas em %	11,3	40,8	43,1	3,7	1,2	100			

Quadro A.3.5. – Eficácia na resolução de dúvidas, na utilização dos meios de divulgação

Pergunta		Frequências de resposta								
Qual a sua opinião relativamente à utilização dos meios de divulgação de informação, no que respeita à eficácia na resolução das dúvidas		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
No Portal Estudar	absolutos	162	587	760	126	42	1677	518	75	2270
	relativas em %	9,7	35,0	45,3	7,5	2,5	100			
No SIUE	absolutos	308	833	730	121	47	2039	156	75	2270
	relativas em %	15,1	40,9	35,8	5,9	2,3	100			
Nos Guias Informativos	absolutos	115	490	719	93	33	1450	745	75	2270
	relativas em %	7,9	33,8	49,6	6,4	2,3	100			

Quadro A.3.6. – Confiança na informação prestada, na utilização dos meios de divulgação

Pergunta		Frequências de resposta								
Qual a sua opinião relativamente à utilização dos meios de divulgação de informação, no que respeita à confiança na informação prestada		Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
No Portal Estudar	absolutos	270	735	609	59	25	1698	496	76	2270
	relativas em %	15,9	43,3	35,9	3,5	1,5	100			
No SIUE	absolutos	504	941	544	47	28	2064	130	76	2270
	relativas em %	24,4	45,6	26,4	2,3	1,4	100			
Nos Guias Informativos	absolutos	196	609	587	51	20	1463	731	76	2270
	relativas em %	13,4	41,6	40,1	3,5	1,4	100			

Quadro A.3.7. – Eficácia da informação disponibilizada através dos meios de divulgação

Pergunta		Frequências de resposta								
		Muito Eficaz	Eficaz	Razoável	Pouco Eficaz	Ineficaz	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Portal Estudar	absolutos	265	731	606	105	29	1736	458	76	2270
	relativas em %	15,3	42,1	34,9	6,0	1,7	100			
Sistema de Informação (SIUE)	absolutos	622	953	463	67	21	2126	68	76	2270
	relativas em %	29,3	44,8	21,8	3,2	1,0	100			
Mails informativos (new sletter)	absolutos	304	731	597	111	36	1779	415	76	2270
	relativas em %	17,1	41,1	33,6	6,2	2,0	100			
Guias Informativos de procedimentos	absolutos	145	590	618	117	36	1506	688	76	2270
	relativas em %	9,6	39,2	41,0	7,8	2,4	100			

Anexo A.4. – Parte relativa ao contacto com os serviços

Quadro A.4.1. – Frequência de contacto com os serviços académicos

Pergunta		Frequências de resposta								
		Constantemente	Frequentemente	Algumas vezes	Raramente	Nunca	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Presencialmente	absolutos	117	372	1086	469	76	2120	57	93	2270
	relativas em %	5,5	17,5	51,2	22,1	3,6	100			
Telefonicamente	absolutos	24	161	630	712	535	2062	115	93	2270
	relativas em %	1,2	7,8	30,6	34,5	25,9	100			
Por correio electrónico	absolutos	88	312	730	598	360	2088	89	93	2270
	relativas em %	4,2	14,9	35,0	28,6	17,2	100			
Através de requerimentos	absolutos	32	79	463	705	732	2011	166	93	2270
	relativas em %	1,6	3,9	23,0	35,1	36,4	100			

Quadro A.4.2. – Frequência de contacto com os serviços académicos

Pergunta		Frequências de resposta								
		Constantemente	Frequentemente	Algumas vezes	Raramente	Nunca	Respostas válidas	Sem Opinião	Em branco	Total
Dificuldade na interpretação do plano de estudos e/ou dificuldade na inscrição em unidades curriculares	absolutos	79	205	628	558	525	1995	182	93	2270
	relativas em %	4,0	10,3	31,5	28,0	26,3	100			
Dificuldades na interpretação da regulamentação	absolutos	41	170	555	519	680	1965	212	93	2270
	relativas em %	2,1	8,7	28,2	26,4	34,6	100			
Entrega de requerimentos, impressos ou pedido de documentos (comprovativos, declarações, etc)	absolutos	126	461	949	354	156	2046	131	93	2270
	relativas em %	6,2	22,5	46,4	17,3	7,6	100			
Não obtenção de informação no portal Estudar	absolutos	43	162	521	457	677	1860	317	93	2270
	relativas em %	2,3	8,7	28,0	24,6	36,4	100			
Pedidos de exceção às condições expostas na regulamentação	absolutos	25	119	421	449	879	1893	284	93	2270
	relativas em %	1,3	6,3	22,2	23,7	46,4	100			
Pedidos de realização de atos curriculares fora do prazo	absolutos	37	88	388	462	950	1925	252	93	2270
	relativas em %	1,9	4,6	20,2	24,0	49,4	100			

Anexo B.1. – Formulário do inquérito aplicado