



FACULDADE DE DIREITO  
Universidade de Lisboa

# INQUÉRITO AOS DOCENTES

**Avaliação da Qualidade de Serviço**

**Divisão Académica e de Recursos Humanos**



2013

LISBOA

ABRIL | 2013

## Índice

<b>I.</b>	Introdução .....	2
<b>II.</b>	Departamento de Recursos Humanos.....	3
<b>III.</b>	Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão .....	7
<b>IV.</b>	Núcleo de Formação Inicial .....	11
<b>V.</b>	Núcleo de Formação Pós-Graduada .....	14
<b>VI.</b>	Biblioteca .....	18
<b>VII.</b>	Serviços de Apoio .....	22
<b>VIII.</b>	Faculdade de Direito - Opinião global dos serviços .....	24

## I. INTRODUÇÃO

Os dados aqui publicados espelham os resultados do inquérito anual aos docentes, no âmbito do processo de avaliação de desempenho dos funcionários da Faculdade de Direito. O objectivo deste questionário é avaliar qualitativamente a opinião daqueles que recorreram aos serviços administrativos. Pretende-se entender o que o docente pensa da qualidade, adequação e tempo de espera dos serviços que lhe são prestados, com a finalidade de melhorar o desempenho administrativo disponibilizado pela Faculdade de Direito.

O inquérito respeita ao ano lectivo de 2012/2013, tendo sido aplicado *on-line* no portal da Faculdade, tendo respondido ao mesmo um total de 32 docentes, o que representa uma taxa de participação de 17.6 % no universo de docentes no mesmo ano lectivo.

O modelo SERVQUAL foi a ferramenta utilizada para medir a qualidade dos Serviços, procurando que cada um fosse avaliado pelas cinco dimensões da qualidade:

1. **Tangibilidade** - elementos físicos, como móveis, escritório, formulários, aparência física dos funcionários, roupas e uniformes, equipamentos e disposição física.
2. **Confiabilidade** - habilidade de se ter o que foi prometido, na data aprazada.
3. **Compreensão** - habilidade de entender os problemas e dificuldades dos docentes e responder de uma forma positiva.
4. **Segurança** - percepção que o docente tem da habilidade do funcionário da faculdade em responder às suas necessidades.
5. **Empatia** - disposição que o funcionário tem e manifesta nos cuidados e atenção individualizados prestados ao docente.

Os resultados são compilados singularmente, sendo que no final de cada capítulo apresenta-se um gráfico com o nível global de avaliação do serviço que representa o somatório dos indicadores avaliados individualmente.

## II. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### A. No presente ano lectivo recorreu aos Recursos Humanos?

No presente ano lectivo recorreu aos Recursos Humanos?		
	Respostas	%
Sim	31	97%
Não	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

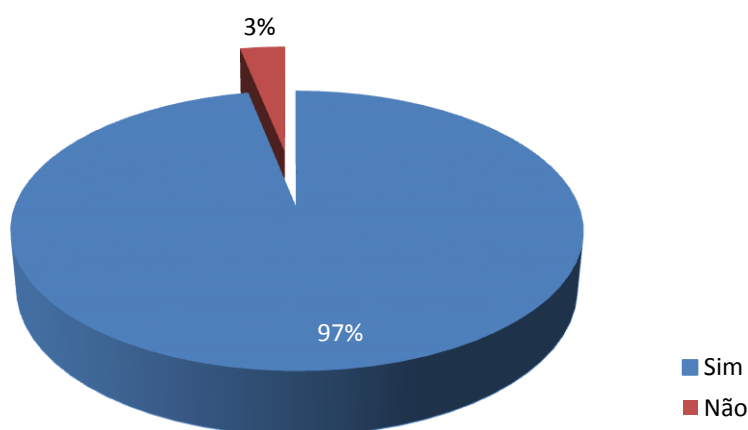


Gráfico 1 – Representação percentual dos docentes que recorreram ao Departamento de Recursos Humanos

- B.** B.1. Qual a sua opinião sobre as instalações dos Recursos Humanos (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?
- B.2. Pensando no atendimento nos Recursos Humanos, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?
- B.3. Pensando no atendimento nos Recursos Humanos, como avalia: Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?
- B.4. No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?

	Qual a sua opinião sobre as instalações dos Recursos Humanos (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?		O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?		Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?		No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	0	0%	3	10%	3	10%	5	16%
Insatisfeito	2	6%	1	3%	2	6%	3	10%
Não sabe / Não responde	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfeito	21	68%	10	32%	9	29%	13	42%
Muito satisfeito	7	23%	17	55%	17	55%	10	32%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

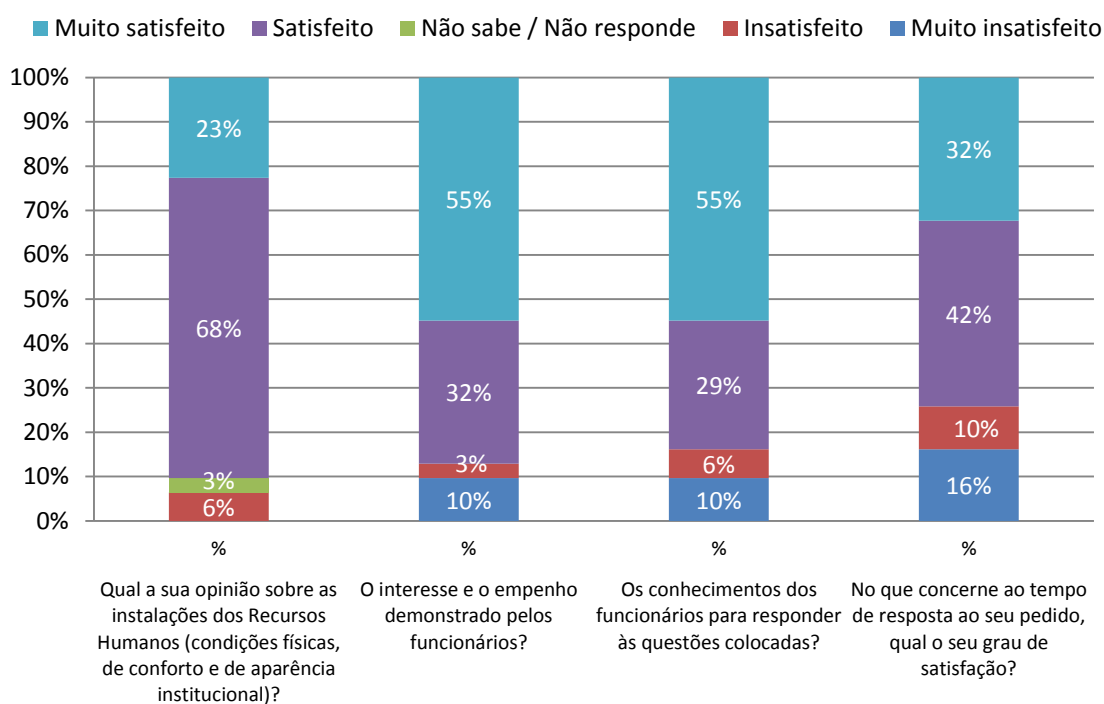


Gráfico 2 - Representação percentual do grau de satisfação dos docentes que recorreram ao Departamento de Recursos Humanos

**C.** No que concerne às diferentes formas de atendimento do Departamento de Recursos Humanos:

- C.1. O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?
- C.2. O tempo de espera para o atendimento por *e-mail* foi adequado?
- C.3. O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?

	No que concerne às diferentes formas de atendimento: O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?		No que concerne às diferentes formas de atendimento: O tempo de espera para o atendimento por e-mail foi adequado?		No que concerne às diferentes formas de atendimento: O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Sim	30	97%	17	55%	15	48%
Não	1	3%	2	6%	5	16%
Não sabe / Não responde	0	0%	12	39%	11	35%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

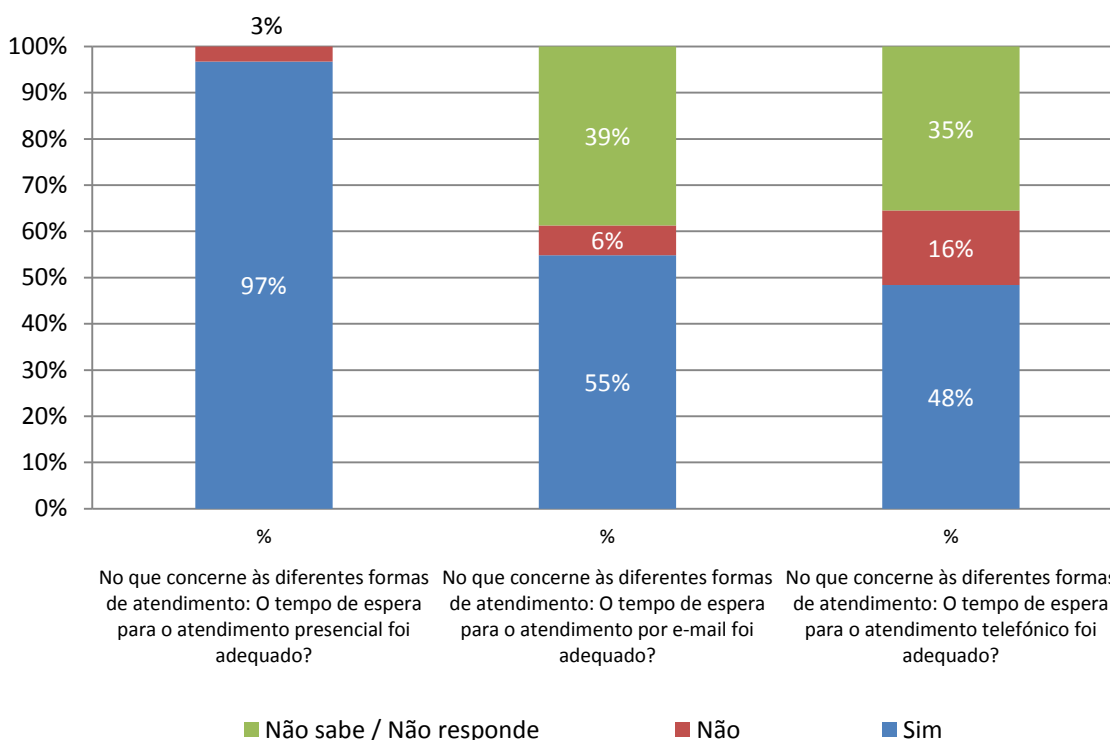


Gráfico 3- Representação gráfica perceptual da consideração dos docentes inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento do Departamento de Recursos Humanos

#### D. Preferência sobre o modo de atendimento.

	Qual dos modos de atendimento prefere?	
	Respostas	%
Por e-mail	4	13%
Telefónico	4	13%
Presencial	23	74%
Não sabe / Não responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

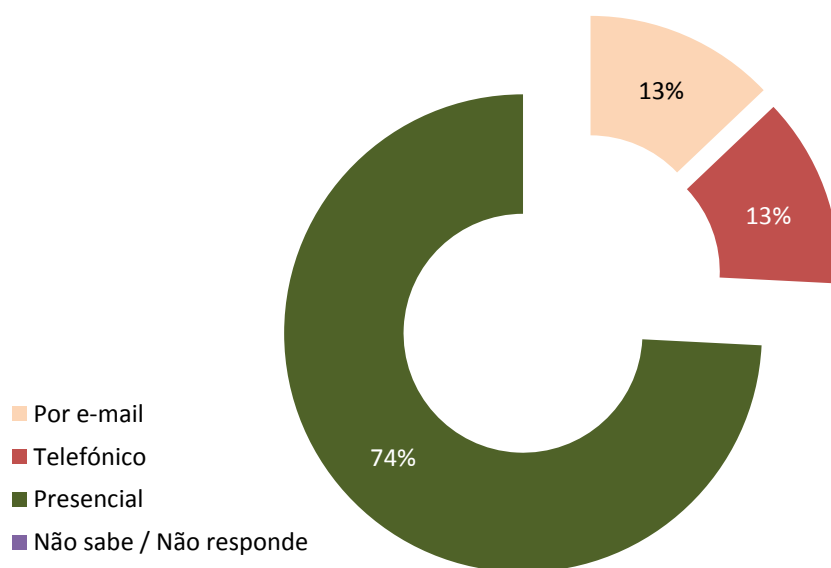


Gráfico 4 - Representação gráfica da preferência de atendimento no Departamento de Recursos Humanos

#### E. Nível Global de satisfação do Departamento de Recursos Humanos

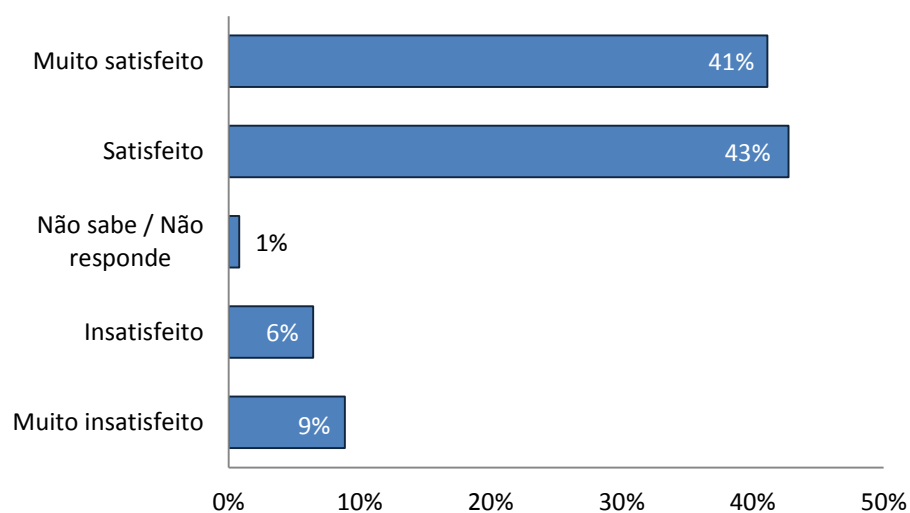


Gráfico 5 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com o Departamento de Recursos Humanos

### III. SERVIÇOS DE SECRETARIADO DOS ÓRGÃOS DE GESTÃO

**A.** No presente ano lectivo recorreu aos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão?

No presente ano lectivo recorreu aos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão?		
	Respostas	%
Sim	18	56%
Não	13	41%
Não sabe / Não responde	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

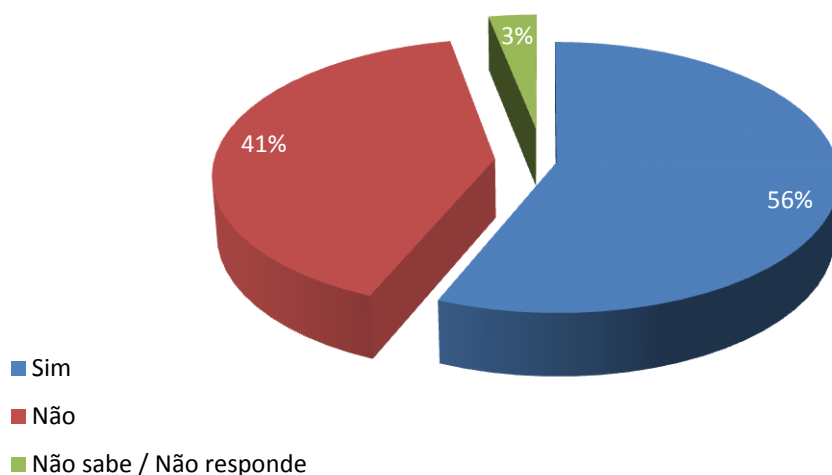
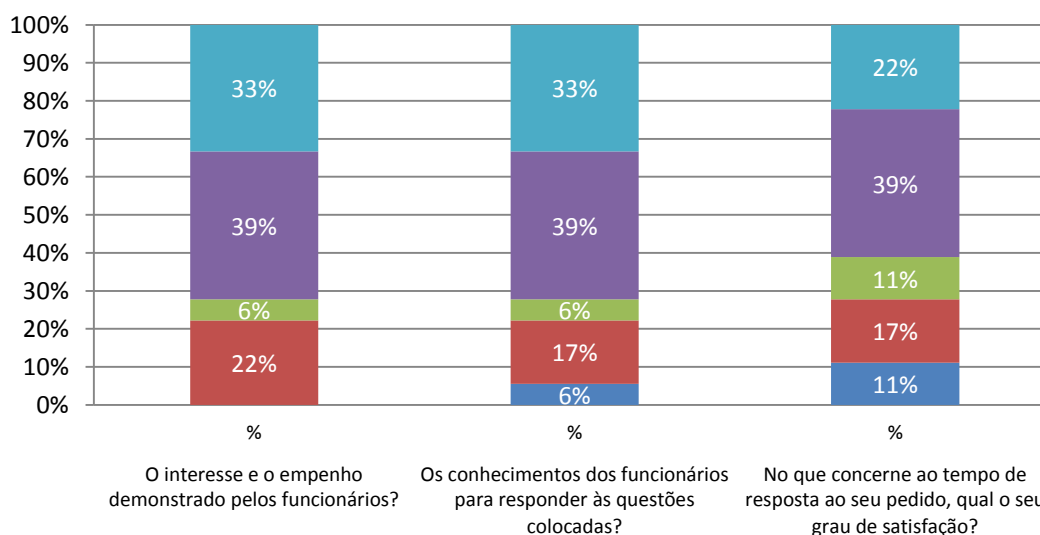


Gráfico 6 - Representação percentual dos docentes que recorreram aos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão

- B.**
- B.1. Pensando no atendimento nos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?
  - B.3. Pensando no atendimento nos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão, como avalia: Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?
  - B.4. No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?

	Pensando no atendimento nos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?		Pensando no atendimento nos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão, como avalia: Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?		No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	0	0%	1	6%	2	11%
Insatisfeito	4	22%	3	17%	3	17%
Não sabe / Não responde	1	6%	1	6%	2	11%
Satisfeito	7	39%	7	39%	7	39%
Muito satisfeito	6	33%	6	33%	4	22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Não sabe / Não responde ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito



**C.** No que concerne às diferentes formas de atendimento dos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão

- C.1. O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?
- C.2. O tempo de espera para o atendimento por *e-mail* foi adequado?
- C.3. O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?

	No que concerne às diferentes formas de atendimento: O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?		No que concerne às diferentes formas de atendimento: O tempo de espera para o atendimento por e-mail foi adequado?		No que concerne às diferentes formas de atendimento: O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Sim	15	83%	7	39%	9	50%
Não	1	6%	2	11%	3	17%
Não sabe / Não responde	2	11%	9	50%	6	33%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

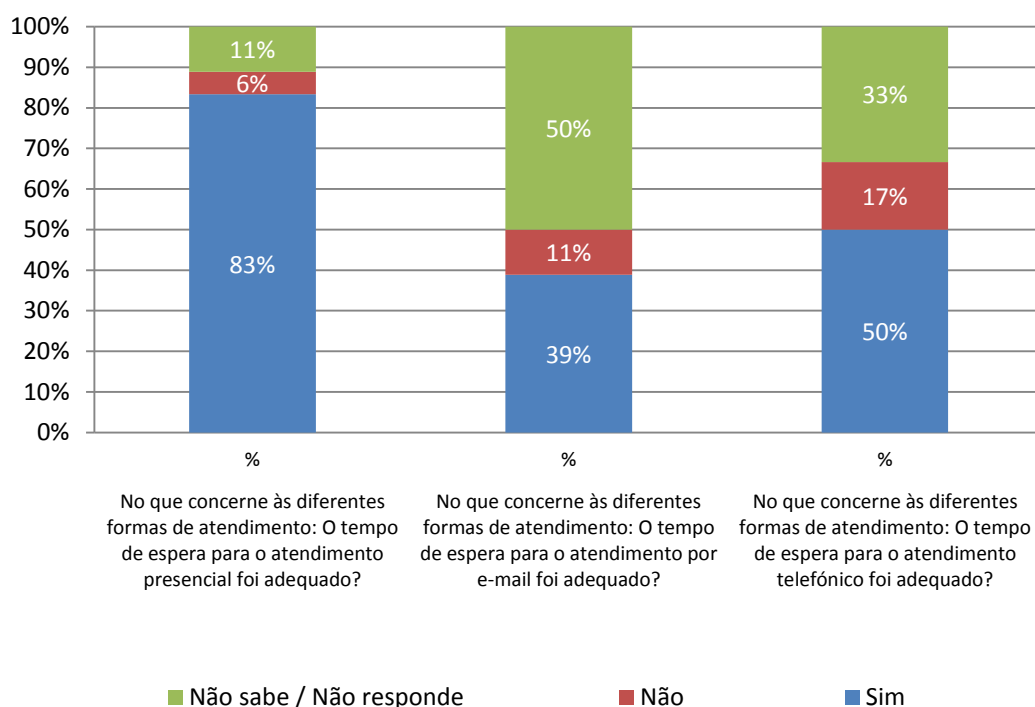


Gráfico 7 - Representação gráfica perceptual da consideração dos docentes inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento dos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão

**D. Preferência sobre o modo de atendimento dos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão:**

	Qual dos modos de atendimento prefere?	
	Respostas	%
Por e-mail	3	17%
Telefónico	4	22%
Presencial	11	61%
Não sabe / Não responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

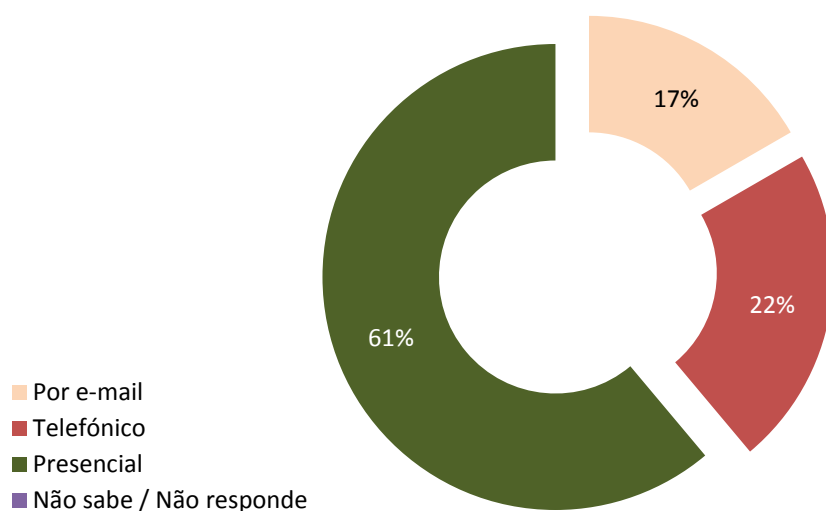


Gráfico 8 - Representação gráfica da preferência de atendimento pelos Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão

#### E. Nível Global de satisfação com os Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão

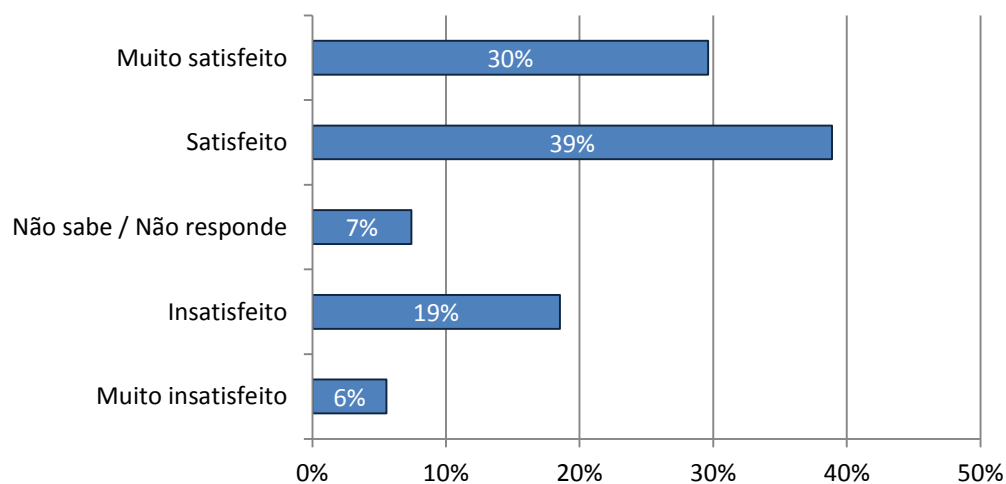


Gráfico 9 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os Serviços de Secretariado dos Órgãos de Gestão

## IV. NÚCLEO DE FORMAÇÃO INICIAL

### A. No presente ano lectivo recorreu ao Núcleo de Formação Inicial?

	No presente ano lectivo recorreu ao Núcleo de Formação Inicial?	
	Respostas	%
Sim	10	31%
Não	21	66%
Não respondeu	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

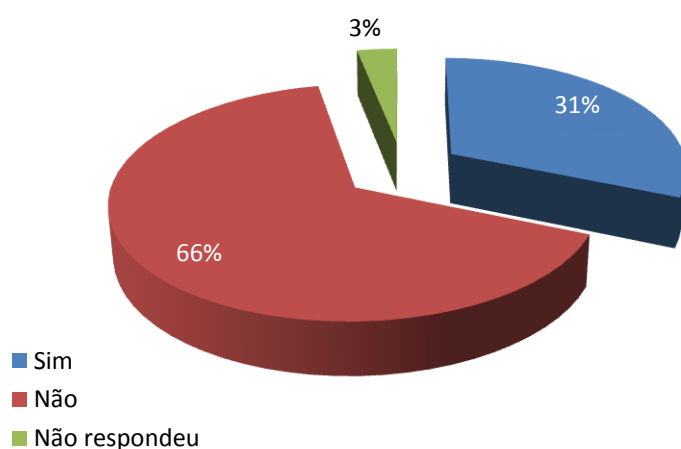


Gráfico 10 - Representação percentual dos docentes que recorreram ao Núcleo de Formação Inicial

- B.** B.1. Qual a sua opinião sobre as instalações do Núcleo de Formação Inicial (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?
- B.2. Pensando no atendimento no Núcleo de Formação Inicial, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?
- B.3. Pensando no atendimento no Núcleo de Formação Inicial, como avalia: Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?
- B.4. No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?

	Qual a sua opinião sobre as instalações do Núcleo de Formação Inicial (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?		O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?		Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?		No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%
Insatisfeito	2	20%	0	0%	1	10%	1	10%
Não sabe / Não responde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfeito	4	40%	3	30%	2	20%	2	20%
Muito satisfeito	3	30%	7	70%	7	70%	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

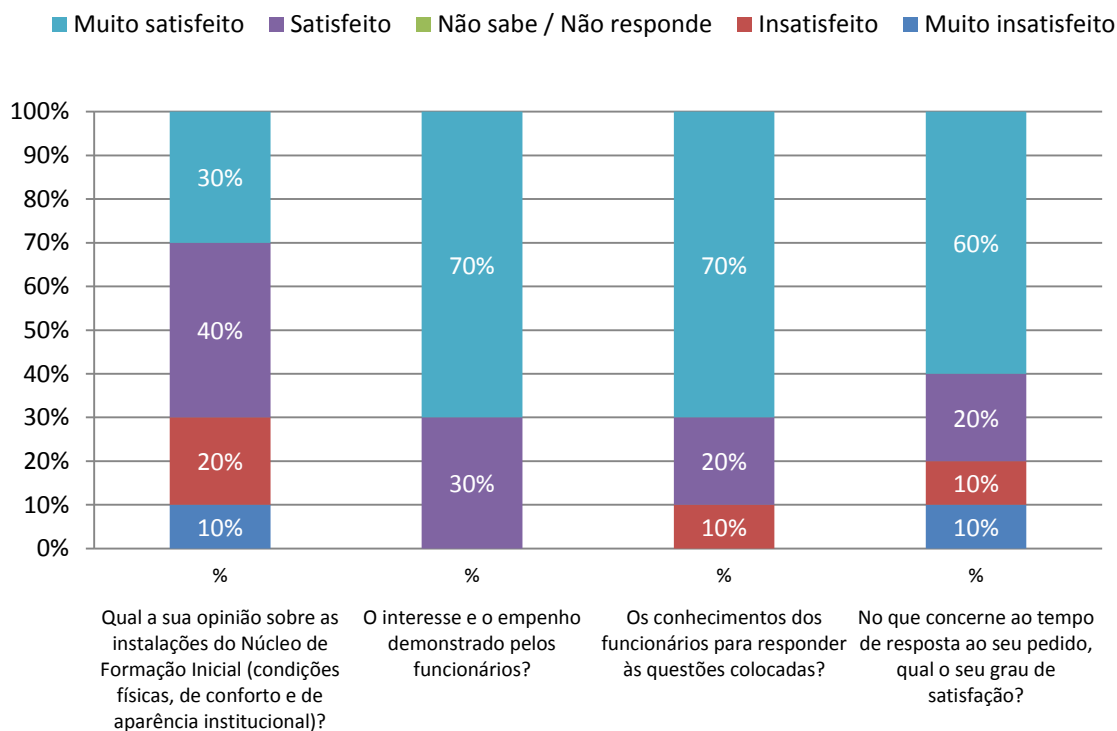


Gráfico 11 - Representação percentual do grau de satisfação dos docentes inquiridos que recorreram ao Núcleo de Formação Inicial

**C.** No que concerne às diferentes formas de atendimento do Núcleo de Formação Inicial:

C.1. O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?

C.2. O tempo de espera para o atendimento por *e-mail* foi adequado?

C.3. O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?

	O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?		O tempo de espera para o atendimento por e-mail foi adequado?		O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Sim	9	90%	9	90%	5	50%
Não	1	10%	1	10%	4	40%
Não sabe / Não responde	0	0%	0	0%	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

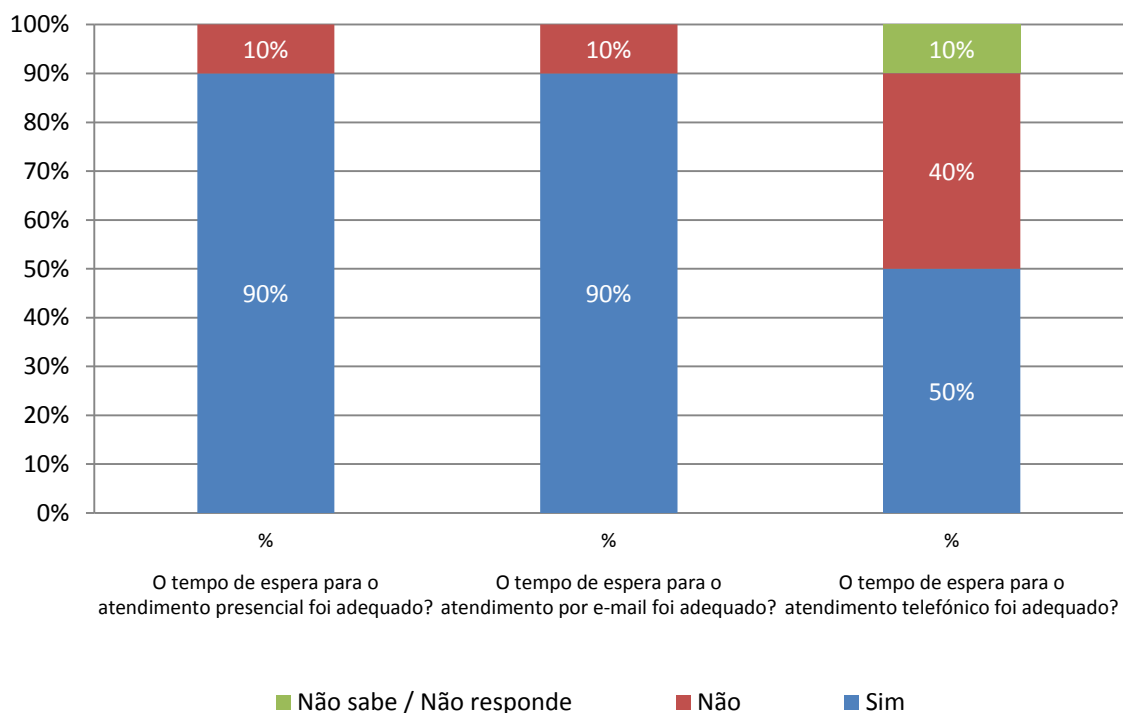
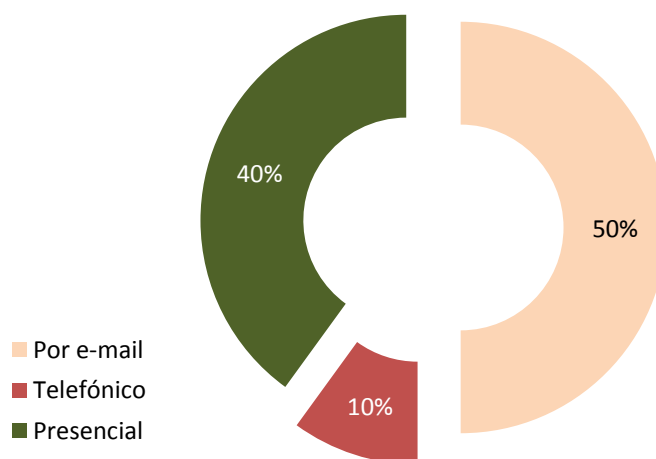


Gráfico 12 - Representação gráfica perceptual da consideração dos docentes inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento do Núcleo de Formação Inicial

**D. Preferência sobre o modo de atendimento no Núcleo de Formação Inicial**

	Qual dos modos de atendimento prefere?	
	Respostas	%
Por e-mail	5	50%
Telefónico	1	10%
Presencial	4	40%
Não sabe / Não responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



## V. NÚCLEO DE FORMAÇÃO PÓS-GRADUADA

**A.** No presente ano lectivo recorreu ao Núcleo de Formação Pós-Graduada?

No presente ano lectivo recorreu ao Núcleo de Formação Pós-Graduada?		
	Respostas	%
Sim	21	66%
Não	10	31%
Não sabe / Não responde	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

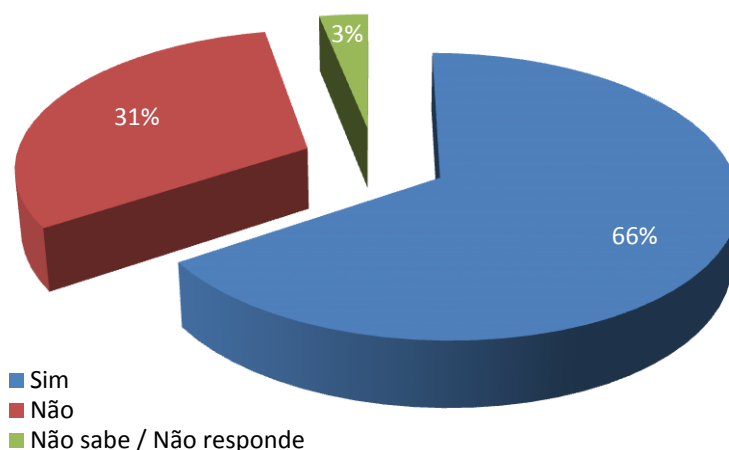


Gráfico 13 - Representação percentual dos docentes que recorreram ao Núcleo de Formação Pós-Graduada

- B.** B.1. Qual a sua opinião sobre as instalações do Núcleo de Pós-Graduada (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?
- B.2. Pensando no atendimento no Núcleo de Pós-Graduada, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?
- B.3. Pensando no atendimento no Núcleo de Pós-Graduada, como avalia: Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?
- B.4. No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?

	Qual a sua opinião sobre as instalações do Núcleo de Formação Pós-Graduada (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?		O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?		Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?		No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	2	10%	1	5%	3	14%	3	14%
Insatisfeito	4	19%	6	29%	6	29%	6	29%
Não sabe / Não responde	2	10%	0	0%	1	5%	1	5%
Satisfeito	10	48%	10	48%	7	33%	9	43%
Muito satisfeito	3	14%	4	19%	4	19%	2	10%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

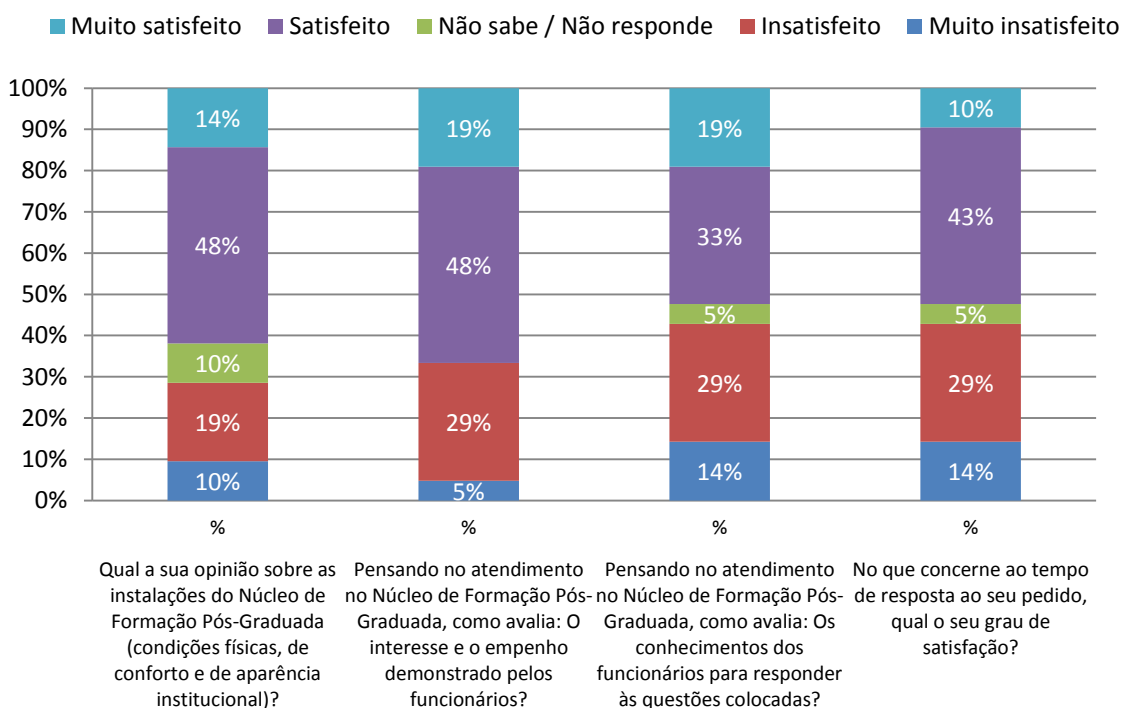


Gráfico 14 - Representação percentual do grau de satisfação dos docentes que recorreram ao Núcleo de Formação Pós-Graduada

**C. No que concerne às diferentes formas de atendimento do Núcleo de Formação Pós-Graduada:**

- C.1. O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?
- C.2. O tempo de espera para o atendimento por *e-mail* foi adequado?
- C.3. O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?

	O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?		O tempo de espera para o atendimento por e-mail foi adequado?		O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Sim	18	86%	11	52%	7	33%
Não	2	10%	4	19%	7	33%
Não sabe / Não responde	1	5%	6	29%	7	33%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

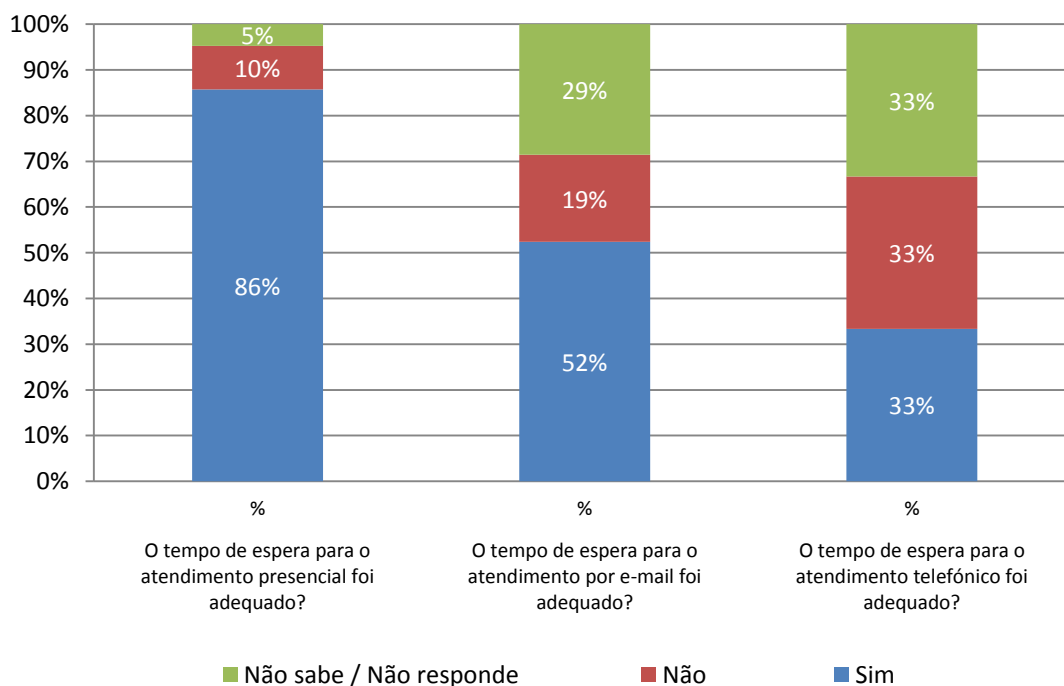


Gráfico 15 - Representação gráfica perceptual da consideração dos inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento do Núcleo de Formação Pós-Graduada

#### D. Preferência sobre o modo de atendimento no Núcleo de Formação Pós- Graduada

	Qual dos modos de atendimento prefere?	
	Respostas	%
Por e-mail	5	24%
Telefónico	4	19%
Presencial	12	57%
Não sabe / Não responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

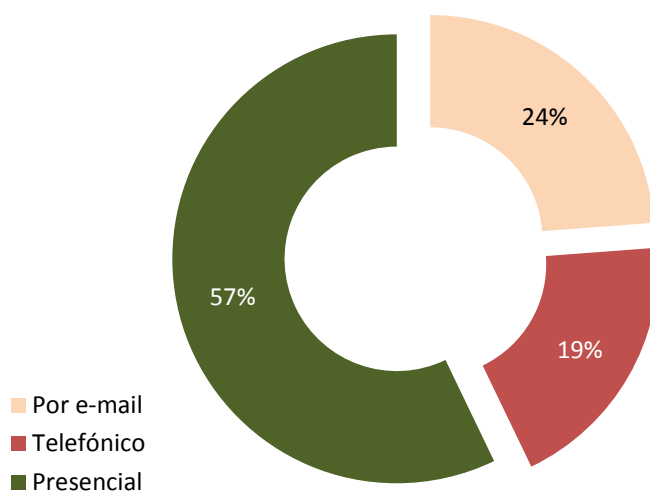


Gráfico 16 - Representação gráfica da preferência de atendimento dos docentes inquiridos no Núcleo de Formação Pós-Graduada

**E. Nível Global de satisfação dos docentes com os Serviços do Núcleo de Formação Pós-Graduada**

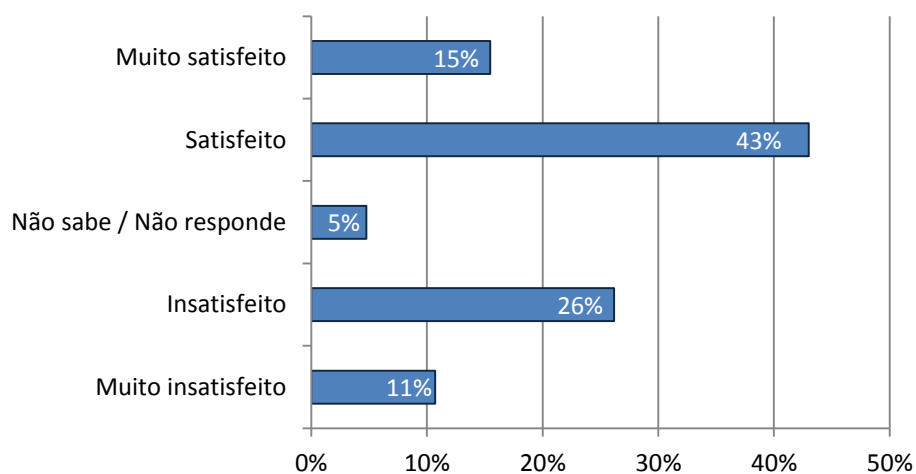


Gráfico 17 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços do Núcleo de Formação Pós-Graduada

## VI. BIBLIOTECA

### A. No presente ano lectivo recorreu à Biblioteca?

	No presente ano lectivo recorreu à Biblioteca?	
	Respostas	%
Sim	27	84%
Não	4	13%
Não sabe / Não responde	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

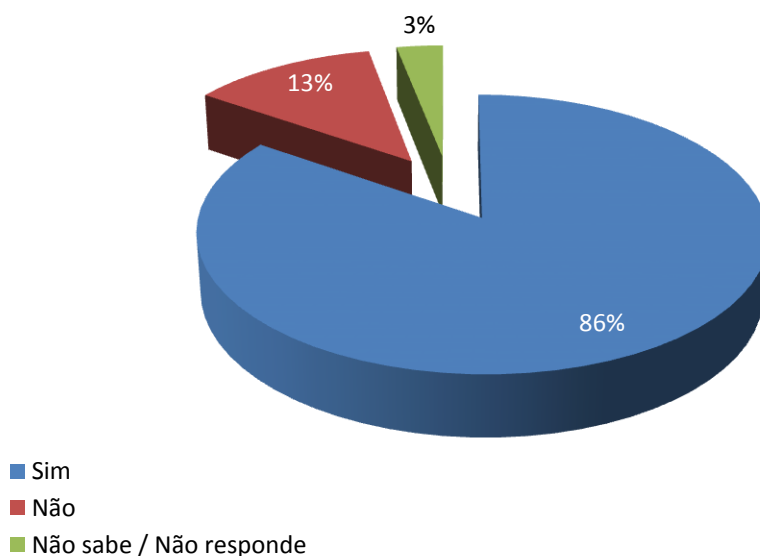
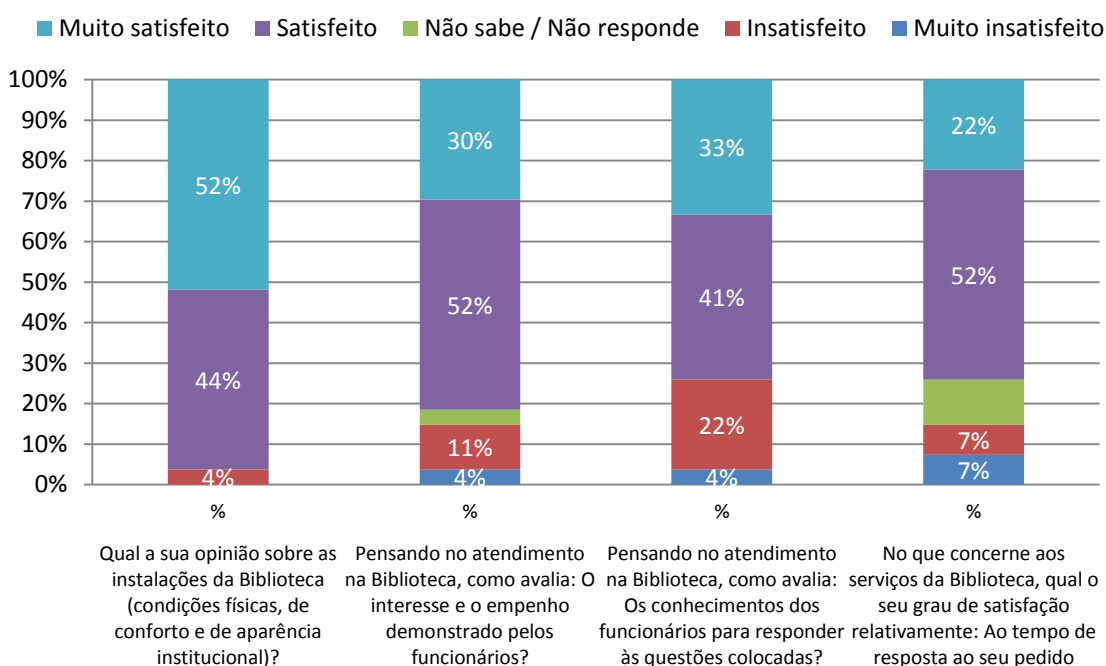


Gráfico 18 - Representação percentual dos docentes que recorreram da Biblioteca

- B.** B.1. Qual a sua opinião sobre as instalações da Biblioteca (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)
- B.2. Pensando no atendimento na Biblioteca, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?
- B.3. Pensando no atendimento na Biblioteca, como avalia: Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?
- B.4. No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?

	Qual a sua opinião sobre as instalações da Biblioteca (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?		Pensando no atendimento na Biblioteca, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?		Pensando no atendimento na Biblioteca, como avalia: Os conhecimentos dos funcionários para responder às questões colocadas?		No que concerne aos serviços da Biblioteca, qual o seu grau de satisfação relativamente: Ao tempo de resposta ao seu pedido	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	0	0%	1	4%	1	4%	2	7%
Insatisfeito	1	4%	3	11%	6	22%	2	7%
Não sabe / Não responde	0	0%	1	4%	0	0%	3	11%
Satisfeito	12	44%	14	52%	11	41%	14	52%
Muito satisfeito	14	52%	8	30%	9	33%	6	22%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 19 - Representação percentual do grau de satisfação dos docentes que recorreram aos serviços da Biblioteca**

- B.5. Pensando nos títulos disponíveis, como avalia: A adequação à bibliografia dos Cursos ministrados na Faculdade
- B.6. Pensando nos títulos disponíveis, como avalia: A adequação aos seus interesses científico
- B.7. No que concerne aos serviços da Biblioteca, qual o seu grau de satisfação relativamente: Ao horário de funcionamento
- B.8. No que concerne aos serviços da Biblioteca, qual o seu grau de satisfação relativamente: À facilidade de consulta de obras bibliográficas
- B.9. No que concerne aos serviços da Biblioteca, qual o seu grau de satisfação relativamente: À informação sobre a aquisição de novos títulos

	A adequação à bibliografia dos Cursos ministrados na Faculdade		A adequação aos seus interesses científicos		Ao horário de funcionamento		À facilidade de consulta de obras bibliográficas		À informação sobre a aquisição de novos títulos	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	1	4%	2	7%	1	4%	1	4%	2	7%
Insatisfeito	3	11%	8	30%	6	22%	4	15%	9	33%
Não sabe / Não responde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	11%
Satisfeito	18	67%	14	52%	15	56%	17	63%	12	44%
Muito satisfeito	5	19%	3	11%	5	19%	5	19%	1	4%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

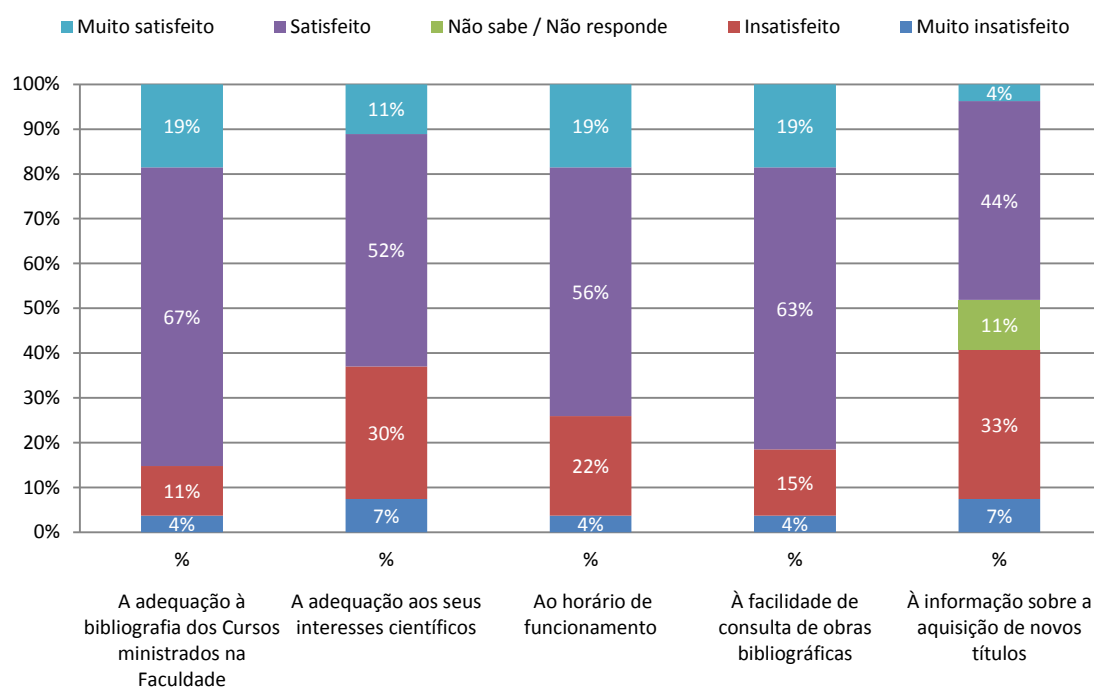


Gráfico 20 - Representação percentual do grau de satisfação dos docentes que recorreram aos serviços da Biblioteca

**C.** No que concerne às diferentes formas de atendimento da Biblioteca:

- C.1. O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?
- C.2. O tempo de espera para o atendimento por *e-mail* foi adequado?
- C.3. O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?

	O tempo de espera para o atendimento presencial foi adequado?		O tempo de espera para o atendimento por e-mail foi adequado?		O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Sim	21	78%	8	30%	3	11%
Não	3	11%	2	7%	1	4%
Não sabe / Não responde	3	11%	17	63%	23	85%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

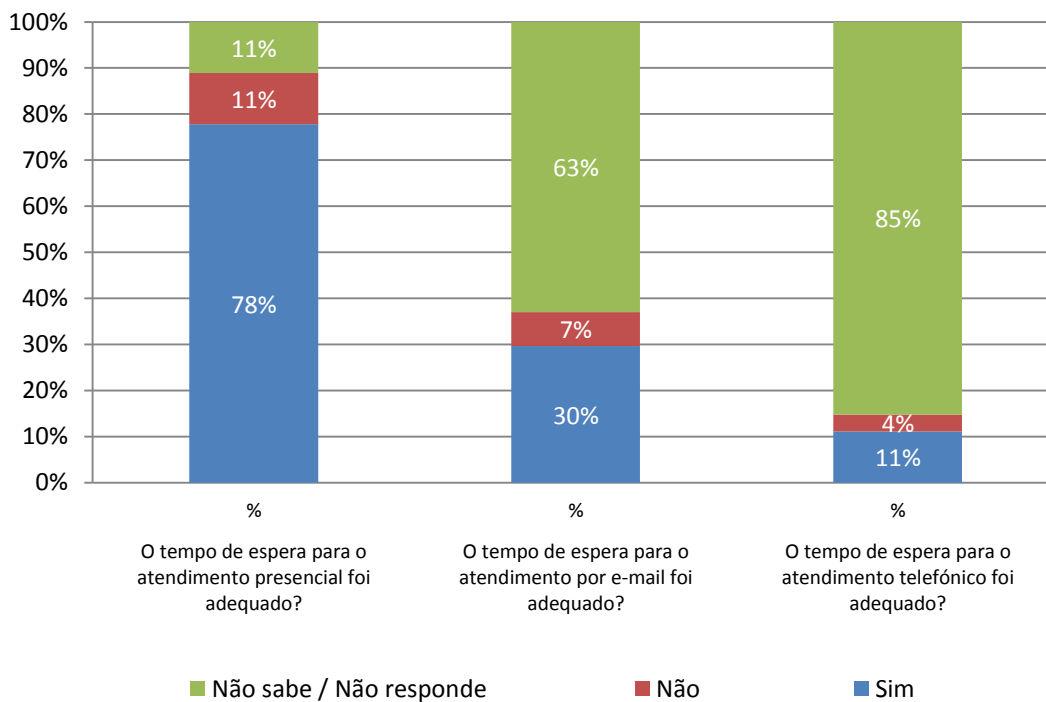


Gráfico 21 - Representação gráfica perceptual da consideração dos docentes inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento a Biblioteca

	Qual dos modos de atendimento prefere?	
	Respostas	%
Por e-mail	6	22%
Telefónico	0	0%
Presencial	21	78%
Não sabe / Não responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

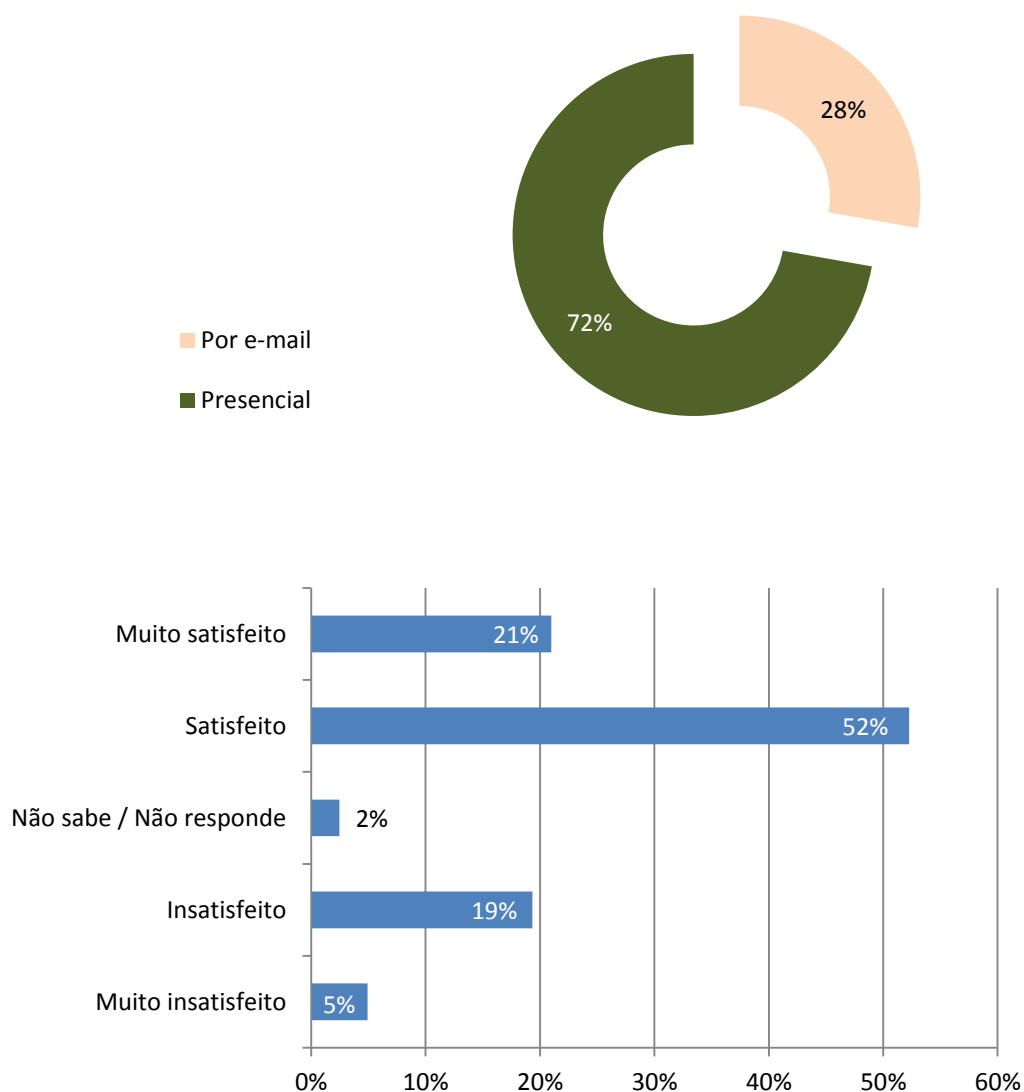


Gráfico 22 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação dos docentes inquiridos com os serviços da Biblioteca

## VII. SERVIÇOS DE APOIO

### A. No presente ano lectivo recorreu aos Serviços de Apoio?

	No presente ano lectivo recorreu aos Serviços de Apoio?	
	Resultado	%
Sim	15	47%
Não	16	50%
Não sabe / Não responde	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

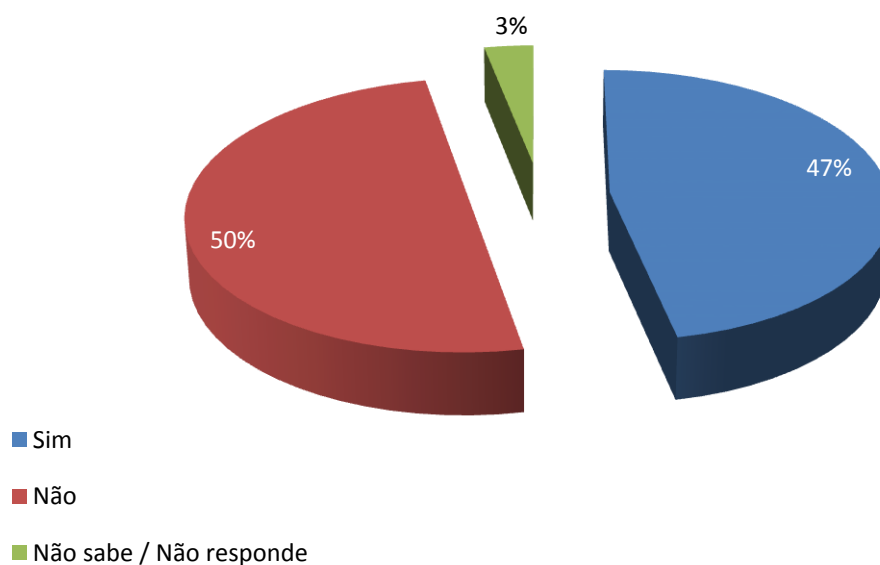


Gráfico 23 - Representação percentual dos docentes que recorreram aos Serviços de Apoio

**D.** Pensando nos Serviços de Apoio, como avalia:

- B.1. A limpeza e arrumação das salas e dos corredores
- B.2. A cortesia demonstrada pelos funcionários no atendimento
- B.3. A disponibilidade e autonomia para a resolução de problemas
- B.4. As competências detidas para responder aos problemas

	Pensando no Serviços de Apoio, como avalia: Limpeza e arrumação das salas e dos corredores		Pensando no Serviços de Apoio, como avalia: Cortesia demonstrada pelos funcionários no atendimento		Pensando no Serviços de Apoio, como avalia: Disponibilidade e autonomia para resolução de problemas		Pensando no Serviços de Apoio, como avalia: Competências detidas para responder aos problemas	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	0	0%	0	0%	1	7%	1	7%
Insatisfeito	2	13%	1	7%	1	7%	1	7%
Não sabe / Não responde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfeito	11	73%	5	33%	6	40%	9	60%
Muito satisfeito	2	13%	9	60%	7	47%	4	27%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

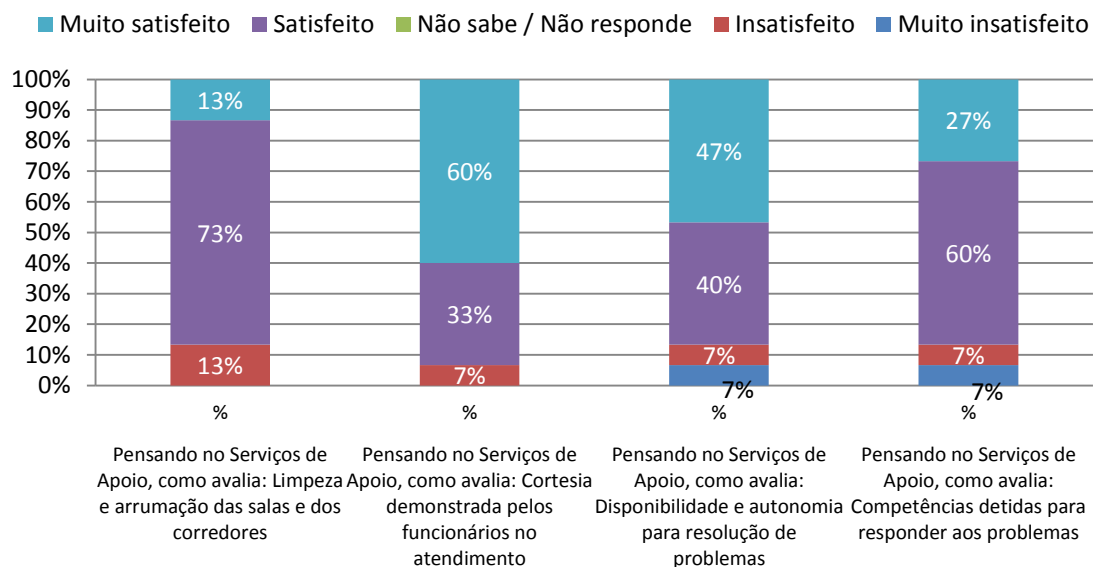


Gráfico 24 - Representação percentual do grau de satisfação dos docentes que recorreram aos Serviços de Apoio

## VIII. FACULDADE DE DIREITO – OPINIÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS

A. De uma forma geral, como avalia os Serviços da FDUL?

	De uma forma geral, como avalia os Serviços da FDUL?	
	Respostas	%
Muito insatisfeito	1	3%
Insatisfeito	1	3%
Não sabe / Não responde	1	3%
Satisfeito	25	78%
Muito satisfeito	4	13%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

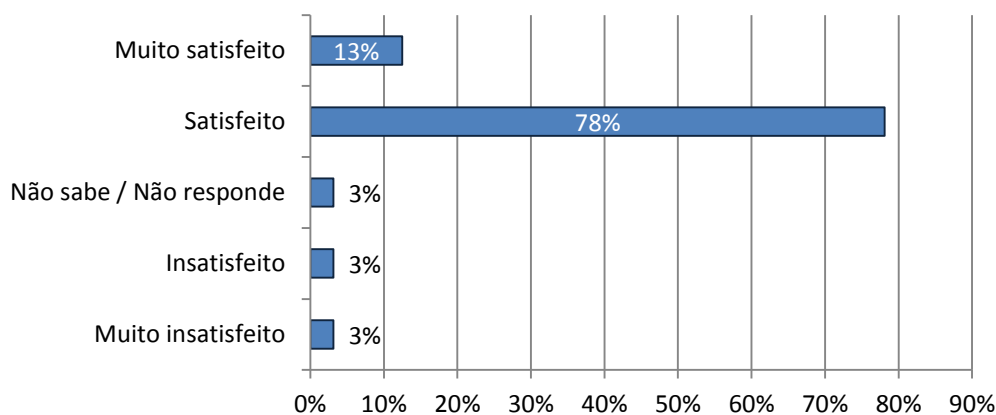


Gráfico 25 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços administrativos da Faculdade de Direito de Lisboa