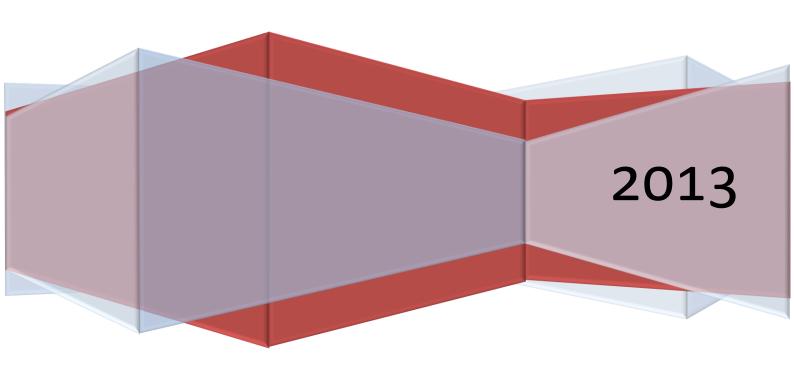


INQUÉRITO AOS ALUNOS

Avaliação da Qualidade de Serviço

Divisão Académica e de Recursos Humanos



LISBOA
ABRIL | 2013

Índice

I.	Introdução	
II.	•	
	Identificação da amostra	
III.	Gabinete de ERASMUS e Relações Internacionais	Z
IV.	Núcleo de Formação Inicial	8
V.	Núcleo de Formação Pós-Graduada	12
VI.	Secretaria Virtual	16
VII.	Tesouraria	16
VIII.	Biblioteca	20
IX.	Serviços de Apoio	25
х.	Faculdade de Direito - Opinião global dos serviços	27

I. INTRODUÇÃO

Os dados aqui publicados espelham os resultados do inquérito anual aos alunos, 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 aluno 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 349 alunos, o que representa uma taxa de participação de 8.12% no universo de inscritos 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 alunos e responder de uma forma positiva.
- 4. **Segurança** percepção que o aluno 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 aluno.

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. IDENTIFICAÇÃO DA AMOSTRA

A. Qual o ciclo de estudos que frequenta no presente ano lectivo?

Ciclo de estudos	Nº de inquiridos	%
1º Ciclo / Licenciatura	224	64,2%
2º Ciclo / Mestrado	116	33,2%
3º Ciclo / Doutoramento	9	2,6%
Total	349	100%

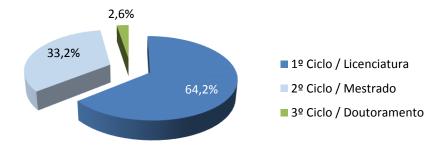


Gráfico 1 - Ciclo de Estudos do universo de inquiridos

B. É trabalhador – estudante?

	Resultados	%
Sim	137	39,3%
Não	212	60,7%
Total	349	100,0%

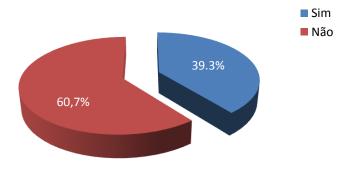


Gráfico 2 - Estatuto dos alunos inquiridos

C. Em que ano curricular? (alunos licenciatura)

Ano curricular (Licenciatura)	Resultados	%
1º ano	95	42,4%
2º ano	50	22,3%
3º ano	31	13,8%
4ª ano	47	21,0%
Não respondeu	1	0,4%
Total	224	100%

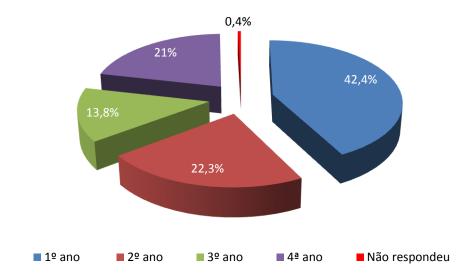


Gráfico 3 - Ano curricular dos inquiridos no universo do 1º Ciclo

III. GABINETE DE ERASMUS E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

A. No presente ano lectivo recorreu ao Gabinete Erasmus?

	Resultados	%
Sim	31	8,9%
Não	192	55,0%
Não respondeu	126	36,1%
Total	349	100%

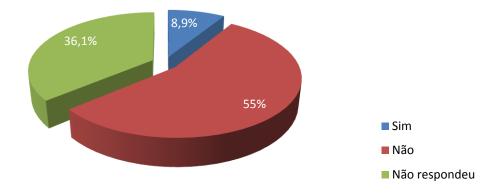


Gráfico 4 - Representação percentual dos alunos que recorreram ao Gabinete de ERASMUS

- **B.** B.1. Qual a sua opinião sobre as instalações do Gabinete Erasmus (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?
 - B.2. Pensando no atendimento no Gabinete Erasmus, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?
 - B.3. Pensando no atendimento no Gabinete Erasmus, 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 sobre as inst Gabinete I (condições conforte aparê instituci	alações do Erasmus físicas, de o e de ncia	Pensando no atendimento no Gabinete Erasmus, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?		Pensando no atendimento no Gabinete Erasmus, 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	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	1	3%	9	29%	4	13%	6	19%
Insatisfeito	9	29%	10	32%	11	35%	9	29%
Satisfeito	20	65%	10	32%	13	42%	15	48%
Muito satisfeito	1	3%	2	6%	3	10%	1	3%
Total	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%

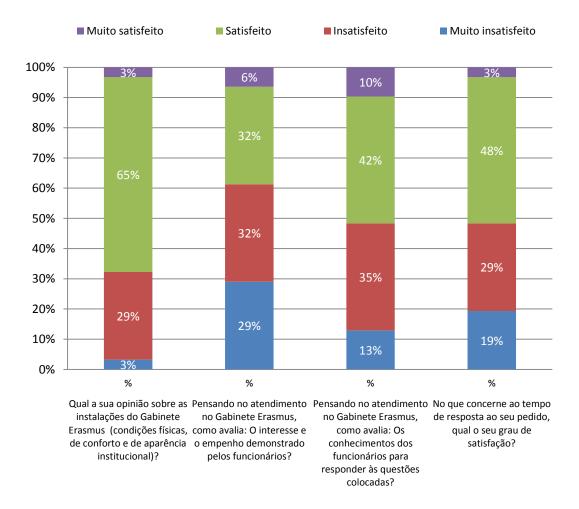


Gráfico 5 - Representação percentual do grau de satisfação dos alunos que recorreram ao Gabinete de ERASMUS

C. No que concerne às diferentes formas de atendimento do Gabinete de ERASMUS:

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		O tempo de espera		O tempo de espera	
	para o atendimento		para o atendimento		para o atendimento	
	present	cial foi	por <i>e-mail</i> foi		telefónico foi	
	adequado?		adequ	ado?	adequado?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Sim	11	35%	8	26%	3	10%
Não	20	65%	14	45%	7	23%
Não sabe / Não responde	0	0%	9	29%	21	68%
Total	31	100%	31	100%	31	100%

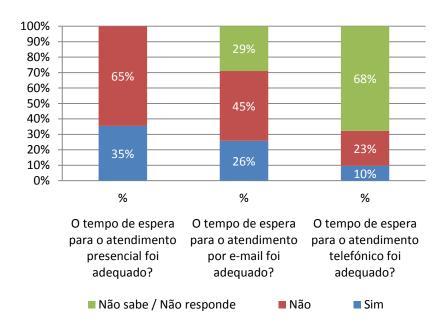


Gráfico 6 - Representação gráfica perceptual da consideração dos inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento do Gabinete de ERASMUS

D. Preferência sobre o modo de atendimento.

	Qual dos modos de atendimento prefere?				
	Respostas %				
Por <i>e-mail</i>	6 19%				
Presencial	25 81%				
Total	31 100%				

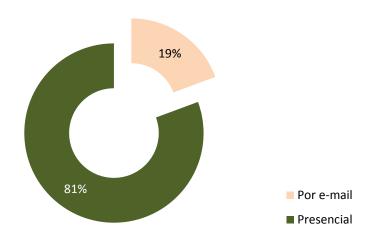


Gráfico 7 - Representação gráfica da preferência de atendimento no Gabinete de ERASMUS

E. Nível Global de satisfação do Serviço de ERASMUS

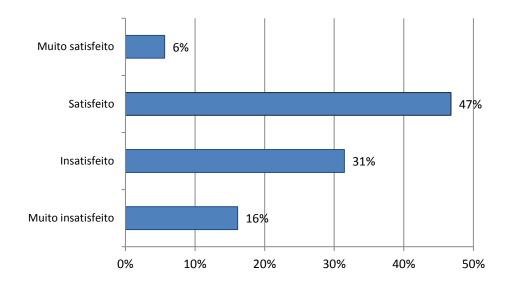


Gráfico 8 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços de ERASMUS

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	32	9%		
Não	190 54%			
Não respondeu	127 36%			
Total	349 100%			

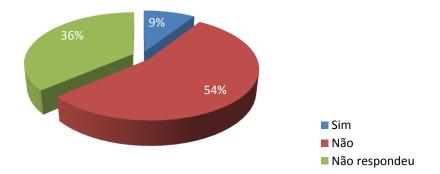


Gráfico 9 - Representação percentual dos alunos que recorreram ao Núcleo de Formação Inicial

- **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 cor tempo de re seu pedido, grau de sa	esposta ao qual o seu
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	0	0%	3	9%	6	19%	5	16%
Insatisfeito	19	59%	10	31%	11	34%	10	31%
Não sabe / Não responde	11	34%	2	6%	1	3%	1	3%
Satisfeito	2	6%	15	47%	12	38%	14	44%
Muito satisfeito	0	0%	2	6%	2	6%	2	6%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

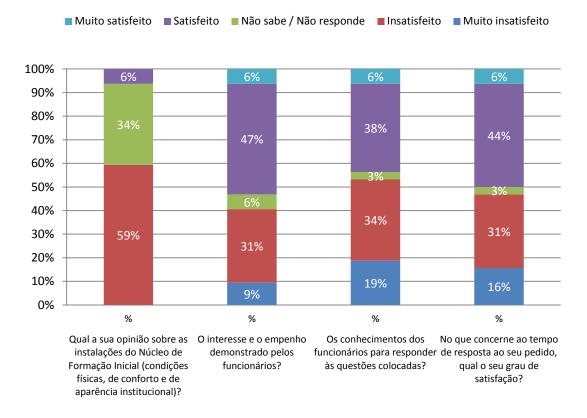


Gráfico 10 - Representação percentual do grau de satisfação dos alunos que recorreram ao Núcleo de Formação Inicial

- **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 esp atendimento po adequad	r <i>e-mail</i> foi	O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Sim	15	47%	12	38%	5	16%
Não	16	50%	11	34%	11	34%
Não sabe / Não responde	1	3%	9	28%	16	50%
Total	32	100%	32	100%	32	100%

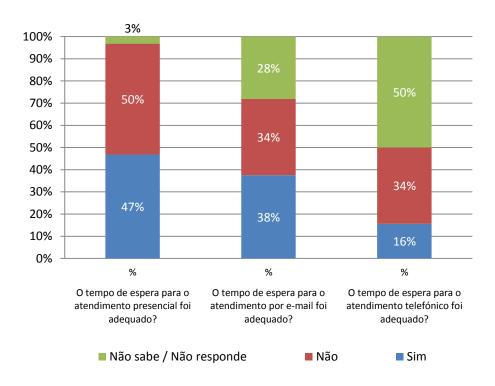


Gráfico 11 - - Representação gráfica perceptual da consideração dos inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento do Núcleo de Formação Inicial

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

	Qual dos modos de atendimento prefere?			
	Respostas	%		
Por <i>e-mail</i>	13	41%		
Telefónico	2 6%			
Presencial	16	50%		
Não sabe / Não responde	1 3%			
Total	32 100%			

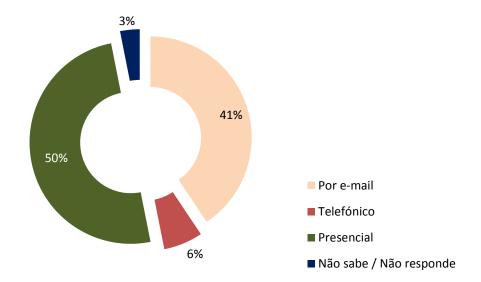


Gráfico 12 - Representação gráfica da preferência de atendimento no Núcleo de Formação Inicial

E. Nível Global de satisfação dos Serviços do Núcleo de Formação Inicial

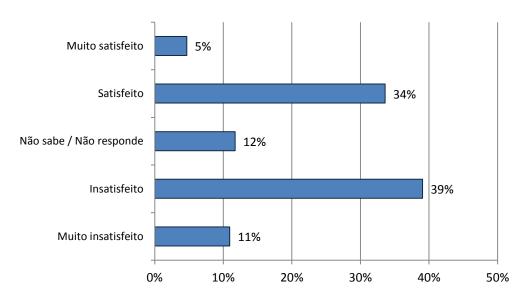


Gráfico 13 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços de Formação Inicial

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?				
	Resultado %				
Sim	92	26%			
Não	64	18%			
Não sabe / Não responde	193	55%			
Total	349	100%			

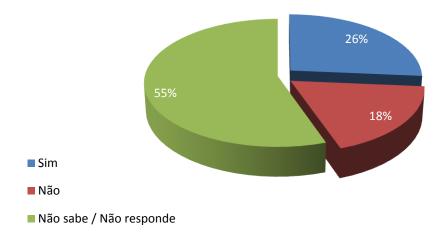


Gráfico 14 - Representação percentual dos alunos que recorreram ao Núcleo de Formação Pós-Graduada

- **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 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	7	8%	17	18%	11	12%	26	28%
Insatisfeito	16	17%	15	16%	28	30%	23	25%
Não sabe / Não responde	8	9%	5	5%	7	8%	5	5%
Satisfeito	53	58%	33	36%	29	32%	28	30%
Muito satisfeito	8	9%	22	24%	17	18%	10	11%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

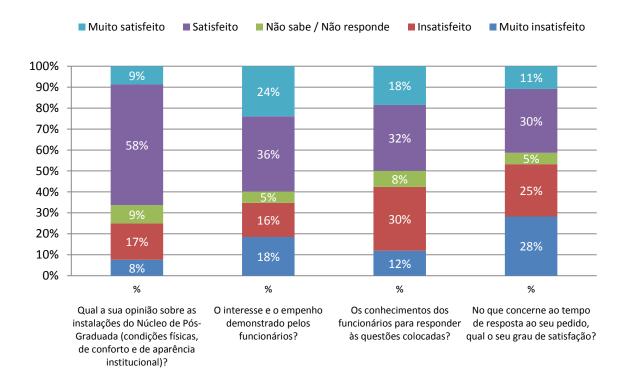


Gráfico 15 - Representação percentual do grau de satisfação dos alunos que recorreram ao Núcleo de Formação Pós-Graduada

- **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 es atendimento foi adequ	presencial	O tempo d para o aten por <i>e-m</i>	dimento	O tempo de espera para o atendimento telefónico foi		
			adequa	ado?	adequado?		
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	
Sim	59	64%	24	26%	22	24%	
Não	22	24%	46	50%	50	54%	
Não sabe / Não responde	11 12%		22	24%	20	22%	
Total	92	100%	92	100%	92	100%	

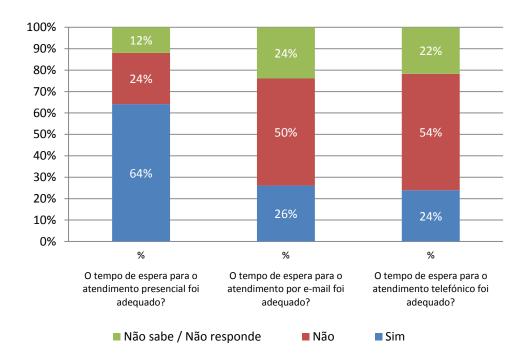


Gráfico 16 - Representação gráfica perceptual da consideração dos inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento do Núcleo de Formação Pós-Graduada

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

	Qual dos modos de atendimento prefere?				
	Respostas	%			
Por e-mail	32	35%			
Telefónico	11	12%			
Presencial	45	49%			
Não sabe / Não responde	4	4%			
Total	92	100%			

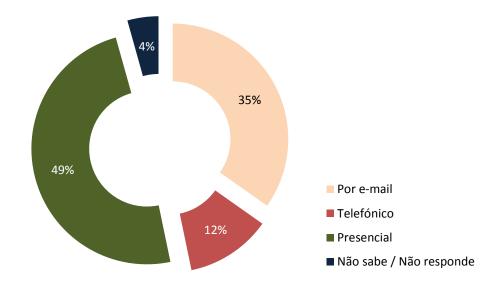


Gráfico 17 - Representação gráfica da preferência de atendimento no Núcleo de Formação Pós-Graduada

E. Nível Global de satisfação dos Serviços do Núcleo de Formação Pós-Graduada

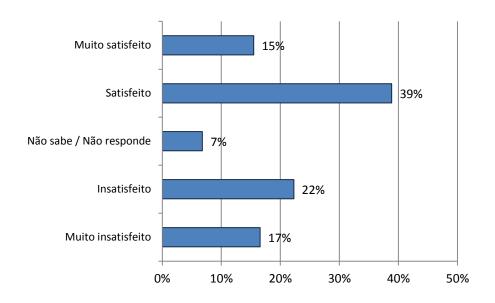


Gráfico 18 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços do Núcleo de Formação Pós-Graduada

VI. SECRETARIA VIRTUAL

A. Pensando agora na Secretaria Virtual, como avalia a sua satisfação com este serviço?

	Pensando agora na Secretaria Virtual, como avalia a sua satisfação com este serviço?					
	Respostas	%				
Muito insatisfeito	23	7%				
Insatisfeito	72	21%				
Não sabe / Não responde	19	5%				
Satisfeito	200	57%				
Muito satisfeito	35	10%				
Total	349	100%				

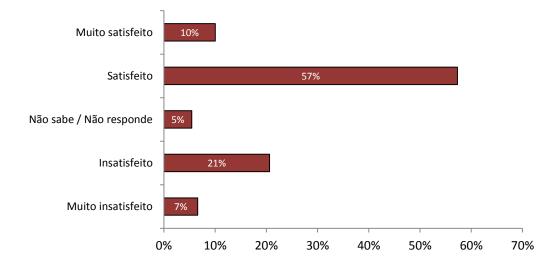


Gráfico 19 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços da Secretaria Virtual

VII. TESOURARIA

A. No presente ano lectivo recorreu à Tesouraria?

	No presente ano			
	lectivo recorreu à			
	Tesouraria?			
	Resultado	%		
Sim	274	79%		
Não	67	19%		
Não sabe / Não responde	8	2%		
Total	349	100%		

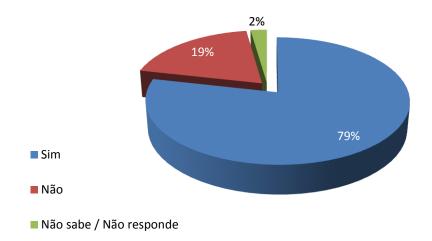


Gráfico 20 - Representação percentual dos alunos que recorreram aos Serviços da Tesouraria

- **B.** B.1. Qual a sua opinião sobre as instalações da Tesouraria (condições físicas, de conforto e de aparência institucional
 - B.2. Pensando no atendimento da Tesouraria, como avalia: O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?
 - B.3. Pensando no atendimento da Tesouraria, 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 Tesouraria (condições físicas, de conforto e de aparência institucional)?		O interesse e o empenho demonstrado pelos funcionários?		Os conhecir funcioná responder à coloca	rios para as questões	No que concerne ao tempo de resposta ao seu pedido, qual o seu grau de satisfação?		
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	
Muito insatisfeito	8	3%	16	6%	14	5%	11	4%	
Insatisfeito	66	24%	32	12%	29	11%	34	12%	
Não sabe / Não responde	4	1%	9	3%	11	4%	10	4%	
Satisfeito	178	65%	157	57%	163	59%	174	64%	
Muito satisfeito	18	7%	60	22%	57	21%	44	16%	
Total	274	100%	274	100%	274	100%	273	100%	

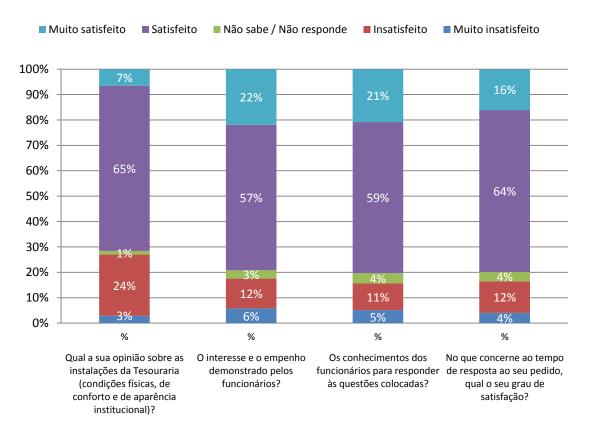


Gráfico 21 - Representação percentual do grau de satisfação dos alunos que recorreram aos serviços da Tesouraria

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

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?		atendimen	espera para o to por e-mail equado?	O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?		
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	
Sim	223	81%	44	16%	48	18%	
Não	43	16%	38	14%	47	17%	
Não sabe / Não responde	8 3%		192 70%		179	65%	
Total	274	100%	274	100%	274	100%	

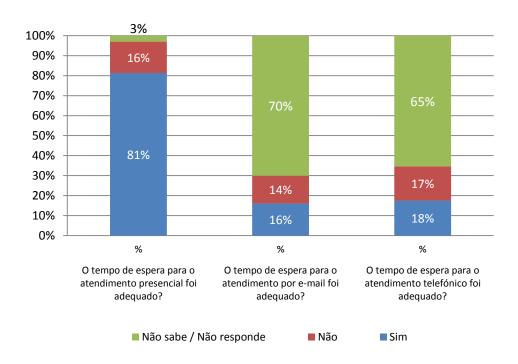


Gráfico 22 - Representação gráfica perceptual da consideração dos inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento a Tesouraria

D. Preferência sobre o modo de atendimento da Tesouraria

	Qual dos modos de atendimento prefere?				
	Respostas	%			
Por e-mail	48	18%			
Telefónico	21	8%			
Presencial	201	73%			
Não sabe / Não responde	4	1%			
Total	274	100%			

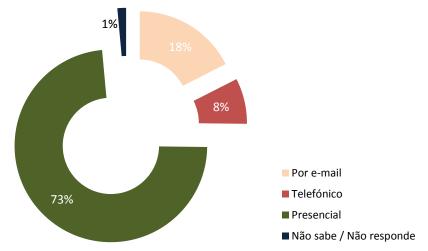


Gráfico 23 - Representação gráfica da preferência de atendimento na Tesouraria

E. Nível Global de satisfação dos Serviços da Tesouraria

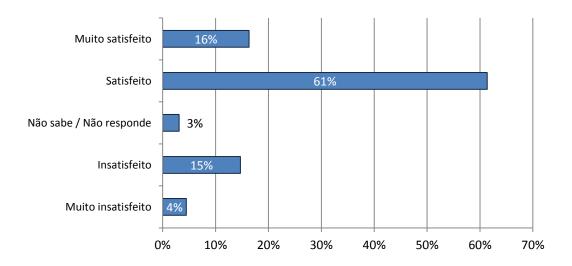


Gráfico 24 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços da Tesouraria

VIII. BIBLIOTECA

A. No presente ano lectivo recorreu à Biblioteca?

	No presente ano lectivo recorreu à Biblioteca?				
	Resultado	%			
Sim	289	83%			
Não	48	14%			
Não sabe / Não responde	12	3%			
Total	349	100%			

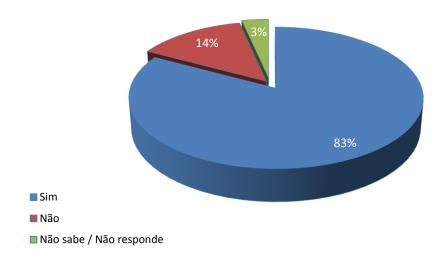


Gráfico 25 - Representação percentual dos alunos que recorreram aos Serviços da Biblioteca

- **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?

	as instal Biblioteca físicas, de c	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	13	4%	10	3%	7	2%	7	2%
Insatisfeito	34	12%	35	12%	27	9%	21	7%
Não sabe / Não responde	5	2%	33	11%	44	15%	72	25%
Satisfeito	117	40%	152	53%	140	48%	149	52%
Muito satisfeito	120	42%	59	20%	71	25%	40	14%
Total	289	100%	289	100%	289	100%	289	100%

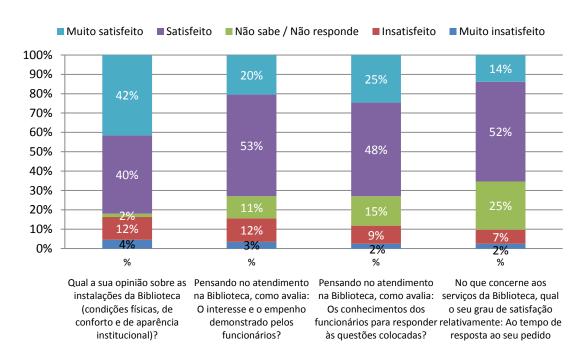


Gráfico 26 - Representação percentual do grau de satisfação dos alunos que recorreram aos serviços da Biblioteca

- 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

	Pensando títulos disp como ava adequaç bibliograf Cursos mini na Faculo	oníveis, ilia: A ão à ia dos strados	como avalia: A adequação aos		No que concerne aos serviços da Biblioteca, qual o seu grau de satisfação relativamente: Ao horário de funcionamento		No que concerne aos serviços da Biblioteca, qual o seu grau de satisfação relativamente: À facilidade de consulta de obras bibliográficas		No que concerne aos serviços da Biblioteca, qual o seu grau de satisfação relativamente: À informação sobre a aquisição de novos títulos	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Muito insatisfeito	5	2%	7	2%	34	12%	8	3%	19	7%
Insatisfeito	28	10%	24	8%	82	28%	42	15%	74	26%
Não sabe / Não responde	5	2%	12	4%	7	2%	9	3%	73	25%
Satisfeito	135	47%	142	49%	124	43%	167	58%	105	36%
Muito satisfeito	116	40%	104	36%	42	15%	63	22%	18	6%
Total	289	100%	289	100%	289	100%	289	100%	289	100%

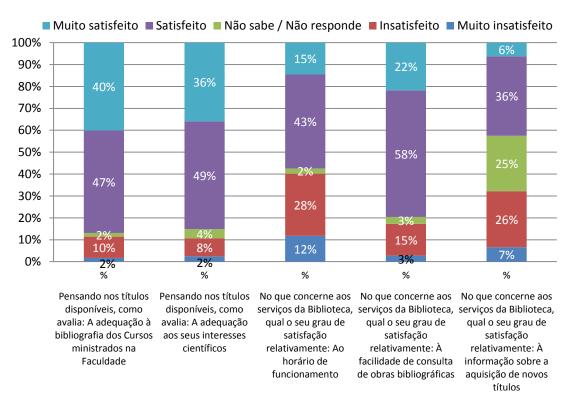


Gráfico 27 - Representação percentual do grau de satisfação dos alunos que recorreram aos serviços da Biblioteca

- **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 <i>e-mail</i> foi adequado?		O tempo de espera para o atendimento telefónico foi adequado?	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
Sim	200	69%	39	13%	32	11%
Não	30	10%	16	6%	15	5%
Não sabe / Não responde	59	20%	234	81%	242	84%
Total	289	100%	289	100%	289	100%

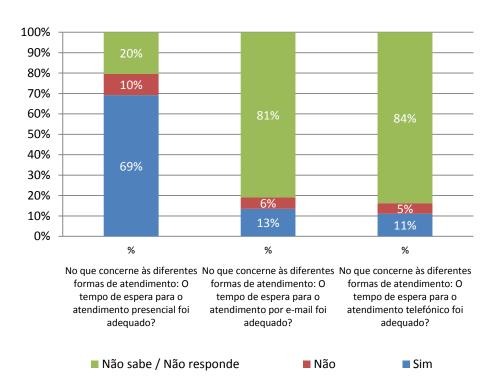


Gráfico 28 - Representação gráfica perceptual da consideração dos inquiridos sobre a adequação dos tempos de atendimento a Biblioteca

D. Preferência sobre o modo de atendimento da Biblioteca:

	Qual dos modos de		
	atendimento prefere?		
	Respostas %		
Por e-mail	32	11%	
Telefónico	7	2%	
Presencial	247	85%	
Não sabe / Não			
responde	3	1%	
Total	289	314%	

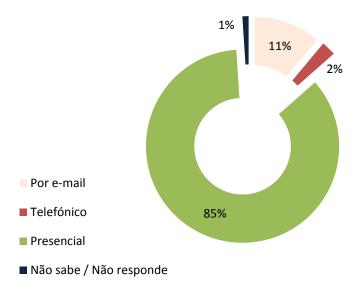


Gráfico 29 - Representação gráfica da preferência de atendimento na Biblioteca

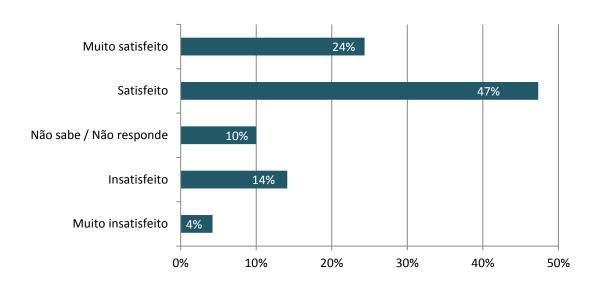


Gráfico 30 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços da Biblioteca

IX. SERVIÇOS DE APOIO

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

	No presente ano		
	lectivo recorreu aos		
	Serviços de Apoio?		
	Resultado	%	
Sim	54	15%	
Não	280	80%	
Não sabe / Não responde	15	4%	
Total	349	100%	

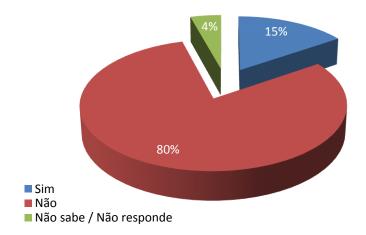


Gráfico 31 - Representação percentual dos alunos que recorreram aos Serviços de Apoio

B. 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

			pelos funci atendi	Cortesia demonstrada pelos funcionários no atendimento		Disponibilidade e autonomia para resolução de problemas		Competências detidas para responder aos problemas	
	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	
Muito insatisfeito	2	4%	1	2%	1	2%	1	2%	
Insatisfeito	5	9%	5	9%	8	15%	9	17%	
Não sabe / Não responde	5	9%	4	7%	6	11%	5	9%	
Satisfeito	31	57%	29	54%	25	46%	24	44%	
Muito satisfeito	11	20%	15	28%	14	26%	15	28%	
Total	54	100%	54	100%	54	100%	54	1	

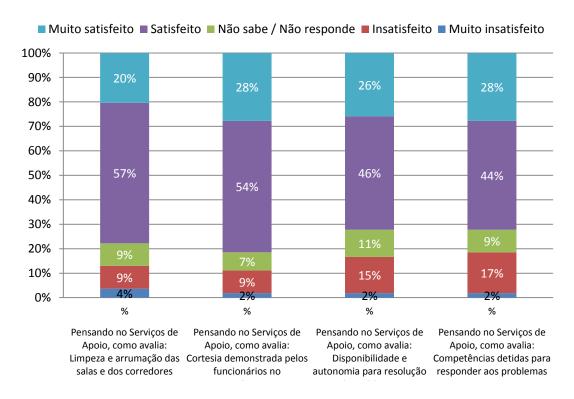


Gráfico 32 - Representação percentual do grau de satisfação dos alunos com os Serviços de Apoio

X. 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	20	6%	
Insatisfeito	56	16%	
Não sabe / Não responde	21	6%	
Satisfeito	228	65%	
Muito satisfeito	24	7%	
Total	349	100%	

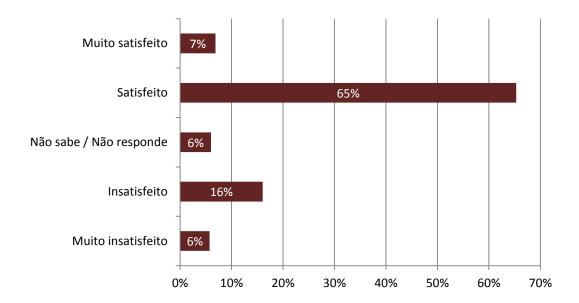


Gráfico 33 - Representação gráfica percentual do nível global de satisfação com os serviços administrativos da Faculdade de Direito de Lisboa

FIM