



FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DE LISBOA



RELATÓRIO FINAL

Inquérito aos Serviços e Instalações

Índice

1. Introdução	4
a) Ficha técnica	4
2. Gabinete de Erasmus e Relações Internacionais (GERI)	5
a) Avaliação relativamente ao atendimento e a determinados serviços	5
b) Avaliação global sobre o funcionamento do GERI	6
3. Serviço Académico	7
3.1. Meios de contacto com o Serviço Académico e nível de satisfação relativamente às várias modalidades de atendimento	7
a) Identificação dos canais utilizados para contactar a Divisão Académica	7
b) Nível de satisfação relativamente às várias modalidades de atendimento	8
3.2. Avaliação da qualidade do atendimento	9
3.3. Eficiência de processos académicos	10
3.4. Avaliação global	10
4. Área de Recursos Técnicos (Departamento de Informática)	12
a) Nível de satisfação relativamente ao atendimento e serviços/equipamentos	12
b) Avaliação global	13
5. Biblioteca	14
a) Frequência de utilização da Biblioteca	14
b) Serviços utilizados na Biblioteca	15
c) Conhecimento do site da Biblioteca (https://biblioteca.fd.ulisboa.pt)	16
d) Utilização de recursos do site da Biblioteca	16
e) Obtenção dos conteúdos pretendidos no site da Biblioteca	17
f) Avaliação da adequação dos títulos disponíveis na biblioteca à bibliografia recomendada pelos Professores	18
g) Nível de satisfação relativamente a determinados serviços/equipamentos	19
h) Avaliação global	20
6. Gabinete de Responsabilidade Social (GRS)	21
a) Serviços utilizados no GRS	21
b) Nível de satisfação relativamente ao atendimento e a serviços	22
c) Avaliação global	23
7. Gabinete de Saídas Profissionais (GSP)	24



FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DE LISBOA

a) Serviços utilizados no GSP.....	24
b) Nível de satisfação relativamente ao atendimento e a determinados serviços.....	25
c) Avaliação global.	26
8. Avaliação Global dos Serviços.....	27
9. Instalações da Faculdade.	28
a) Nível de satisfação relativamente a salas e equipamentos.	28
b) Avaliação global.	29
10. Considerações Finais	30
11. Anexo 1 – Inquérito	31

Gráficos

GRÁFICO 1 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS	5
GRÁFICO 2 – AVALIAÇÃO GLOBAL.....	6
GRÁFICO 3 – CANAIS UTILIZADOS PARA CONTACTAR A DIVISÃO ACADÉMICA	7
GRÁFICO 4 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO ATENDIMENTO.....	8
GRÁFICO 5 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO	9
GRÁFICO 6 - AVALIAÇÃO DE PROCESSOS ACADÉMICOS.....	10
GRÁFICO 7 – AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO ACADÉMICO.....	11
GRÁFICO 8 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS/EQUIPAMENTOS	12
GRÁFICO 9 – AVALIAÇÃO GLOBAL ÁREA TÉCNICA	13
GRÁFICO 10 – FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA	14
GRÁFICO 11 - SERVIÇOS UTILIZADOS NA BIBLIOTECA.....	15
GRÁFICO 12 – CONHECIMENTO DO SITE DA BIBLIOTECA	16
GRÁFICO 13 - RECURSOS UTILIZADOS DO SITE DA BIBLIOTECA	16
GRÁFICO 14 – OBTENÇÃO DOS CONTEÚDOS PRETENDIDOS NO SITE DA BIBLIOTECA	17
GRÁFICO 15 - AVALIAÇÃO DA ADEQUAÇÃO DOS TÍTULOS DISPONÍVEIS NA BIBLIOTECA À BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA PELOS PROFESSORES	18
GRÁFICO 16 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO SOBRE SERVIÇOS/EQUIPAMENTOS.....	19
GRÁFICO 17 – AVALIAÇÃO GLOBAL DA BIBLIOTECA.....	20
GRÁFICO 18 - SERVIÇOS UTILIZADOS NO GRS	21
GRÁFICO 19 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS.....	22
GRÁFICO 20 – AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRS.....	23
GRÁFICO 21 - SERVIÇOS UTILIZADOS NO GSP	24
GRÁFICO 22 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS	25
GRÁFICO 23 – AVALIAÇÃO GLOBAL DO GSP.....	26
GRÁFICO 24 - AVALIAÇÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS DA FDUL	27
GRÁFICO 25 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A SALAS E EQUIPAMENTOS	28
GRÁFICO 26 – AVALIAÇÃO GLOBAL DAS INSTALAÇÕES/EQUIPAMENTOS	29

1. Introdução

Em março do presente ano foi aplicado um inquérito à comunidade discente da Faculdade, com o intuito de obter a sua opinião sobre o funcionamento dos Serviços e sobre a qualidade das Instalações. Esta iniciativa, implementada no âmbito do Plano de Atividades para o ano de 2025, representa um compromisso institucional com a melhoria contínua dos Serviços e Instalações da Faculdade.

O presente relatório tem como objetivo analisar e divulgar os resultados obtidos, oferecendo uma visão consolidada da perceção dos alunos sobre os Serviços e Instalações da Faculdade.

Esta iniciativa, que integra o Plano de Atividades de 2025, visou, assim, recolher a opinião detalhada dos alunos sobre a qualidade de diversos serviços, nomeadamente:

- i. Gabinete de Erasmus e Relações Internacionais;
- ii. Serviço Académico;
- iii. Área de Recursos Técnicos (Departamento de Informática);
- iv. Biblioteca;
- v. Gabinete de Responsabilidade Social;
- vi. Gabinete de Saídas Profissionais.

Em complemento, o inquérito possibilitava ainda uma avaliação pormenorizada das instalações da Faculdade, abrangendo áreas como (i) a limpeza, (ii) a iluminação, (iii) a segurança, (iv) o mobiliário das salas de aula, (v) as casas de banho, (vi) a Climatização, entre outros.

a) Ficha técnica

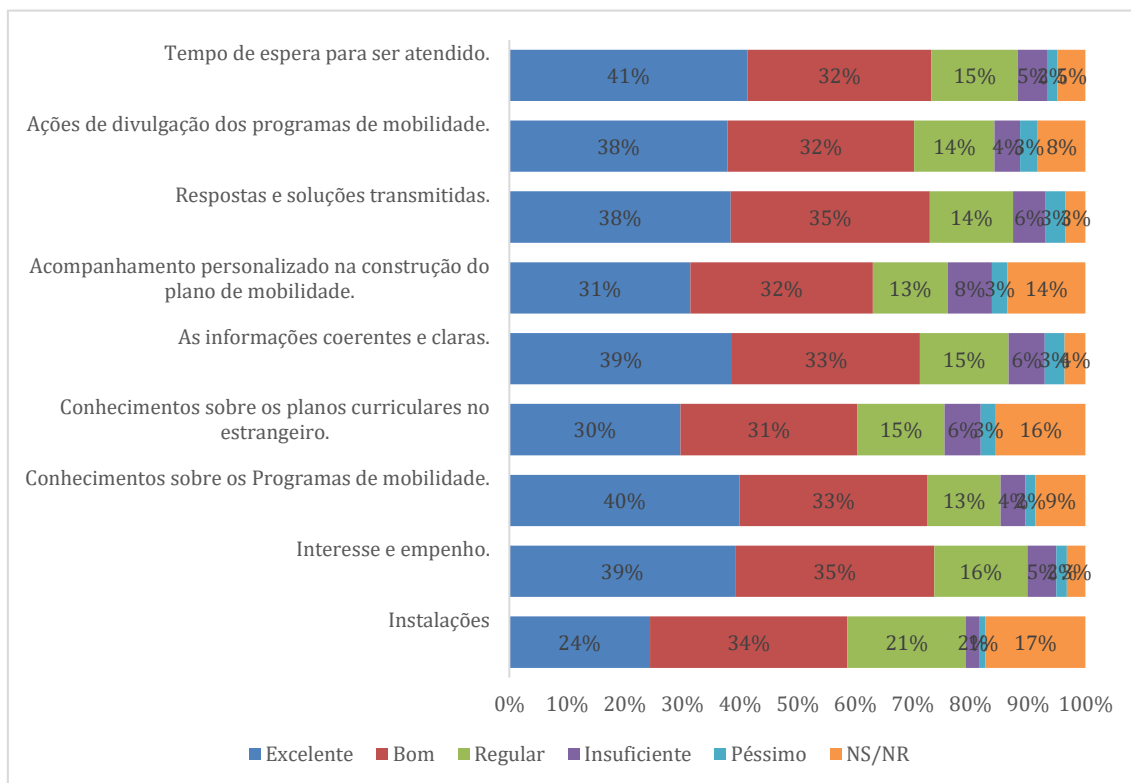
Data de aplicação	de 14/03/2025 a 31-03-2025
Universo de Alunos*	5042
Número de respostas	2173
Taxa de resposta	43%

* Inquérito aplicado a alunos da Licenciatura, Mestrado, Doutoramento, Unidades Curriculares Isoladas e de Pós-Graduação.

2. Gabinete de Erasmus e Relações Internacionais (GERI)

a) Avaliação relativamente ao atendimento e a determinados serviços.

GRÁFICO 1 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS



Fonte: Fénix

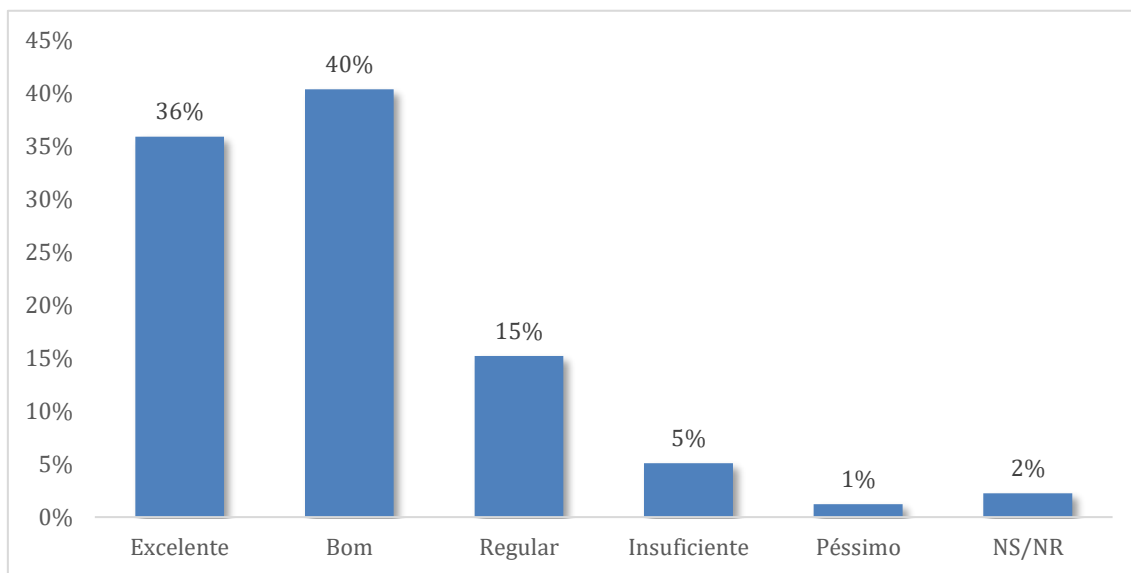
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Instalações	59%	3%
Interesse e o empenho	74%	7%
Conhecimentos dos Programas de mobilidade	73%	6%
Conhecimentos sobre os planos curriculares no estrangeiro	60%	9%
As informações prestadas são coerentes e claras	71%	10%
Acompanhamento personalizado na construção do plano de mobilidade	63%	10%
Respostas e soluções transmitidas	73%	9%
Ações de divulgação dos programas de mobilidade	70%	7%
Tempo de espera para ser atendido	73%	7%

Nota: avaliação positiva (% Excelente + % Bom); avaliação negativa (% Insuficiente + % Péssimo).

b) Avaliação global sobre o funcionamento do GERI.

GRÁFICO 2 – AVALIAÇÃO GLOBAL



Fonte: Fénix

Análise:

- 76% de respostas positivas (36% excelente, 40% bom e 15% regular);
- 6% de respostas negativas (5% insuficiente e 1% péssimo).

3. Serviço Académico

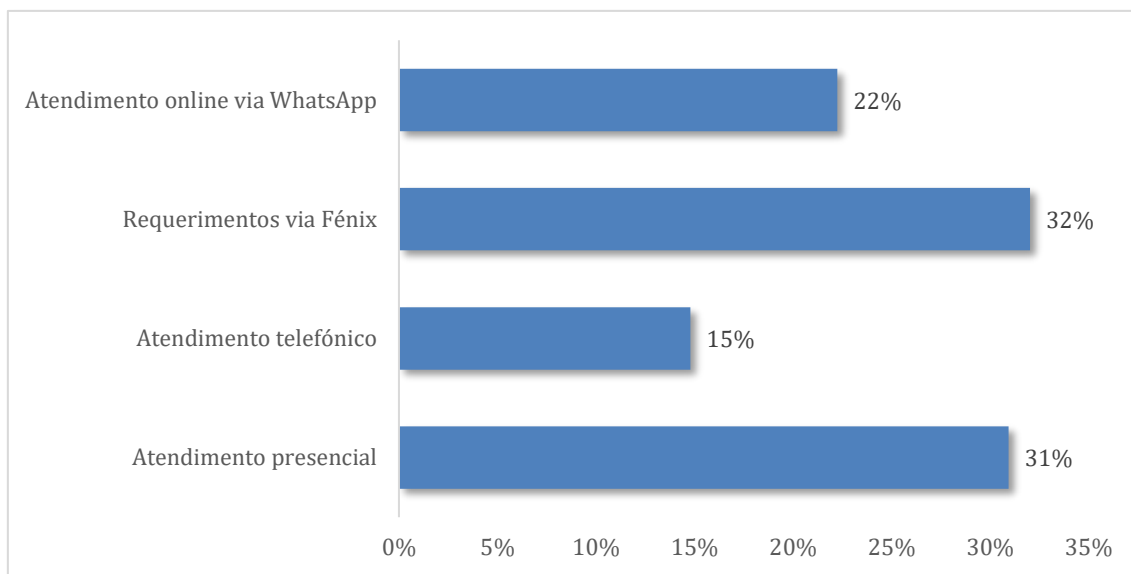
A avaliação do Serviço Académico incidiu sobre os seguintes indicadores:

- Meios de contacto com o Serviço Académico e nível de satisfação relativamente às várias modalidades de atendimento;
- Avaliação da qualidade do atendimento;
- Eficiência de processos académicos;
- Avaliação global.

3.1. Meios de contacto com o Serviço Académico e nível de satisfação relativamente às várias modalidades de atendimento.

a) Identificação dos canais utilizados para contactar a Divisão Académica.

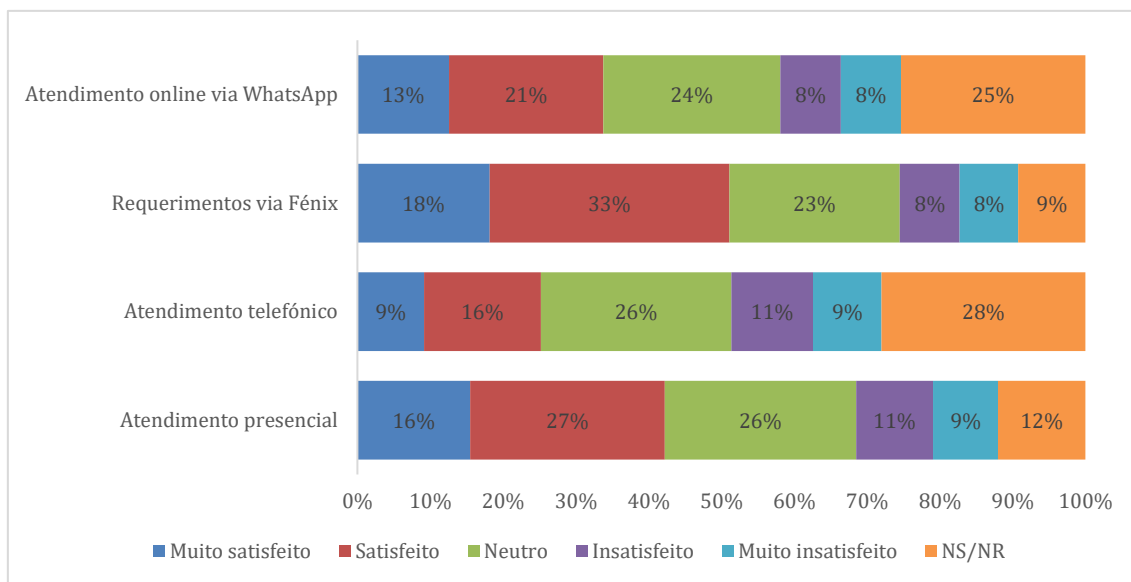
GRÁFICO 3 – CANAIS UTILIZADOS PARA CONTACTAR A DIVISÃO ACADÉMICA



Fonte: Fénix

b) Nível de satisfação relativamente às várias modalidades de atendimento.

GRÁFICO 4 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO ATENDIMENTO



Fonte: Fénix

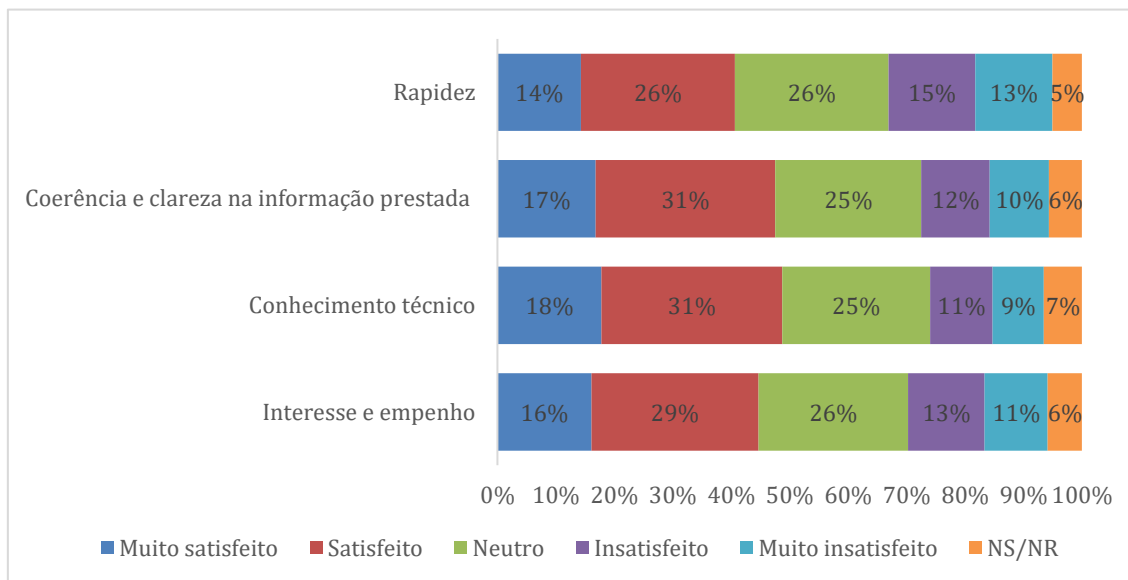
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Atendimento presencial	42%	20%
Atendimento telefónico	25%	21%
Requerimentos via Fénix	51%	16%
Atendimento online via WhatsApp	34%	17%

Nota: avaliação positiva (% Muito satisfeito + % Satisfeito); avaliação negativa (% Insatisfeito + % Muito insatisfeito).

3.2. Avaliação da qualidade do atendimento.

GRÁFICO 5 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO



Fonte: Fénix

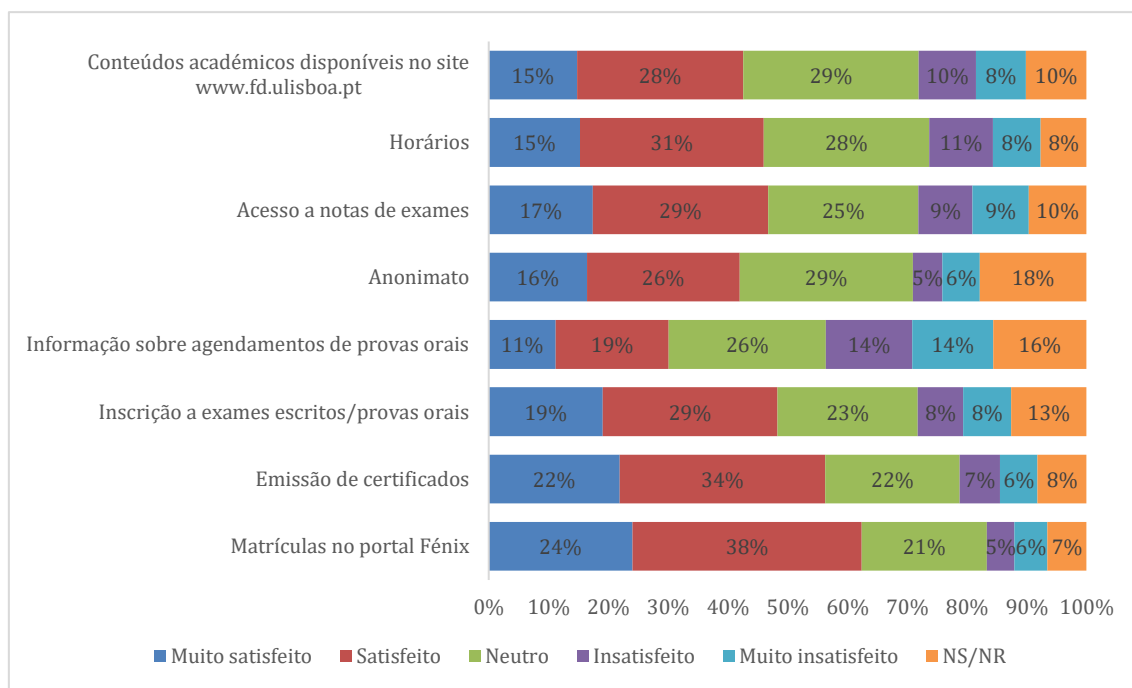
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Interesse e empenho	45%	24%
Conhecimento técnico	49%	19%
Coerência e clareza na informação prestada	48%	22%
Rapidez	41%	28%

Nota: avaliação positiva (% Muito satisfeito + % Satisfeito); avaliação negativa (% Insatisfeito + % Muito insatisfeito).

3.3. Eficiência de processos académicos

GRÁFICO 6 - AVALIAÇÃO DE PROCESSOS ACADÉMICOS



Fonte: Fénix

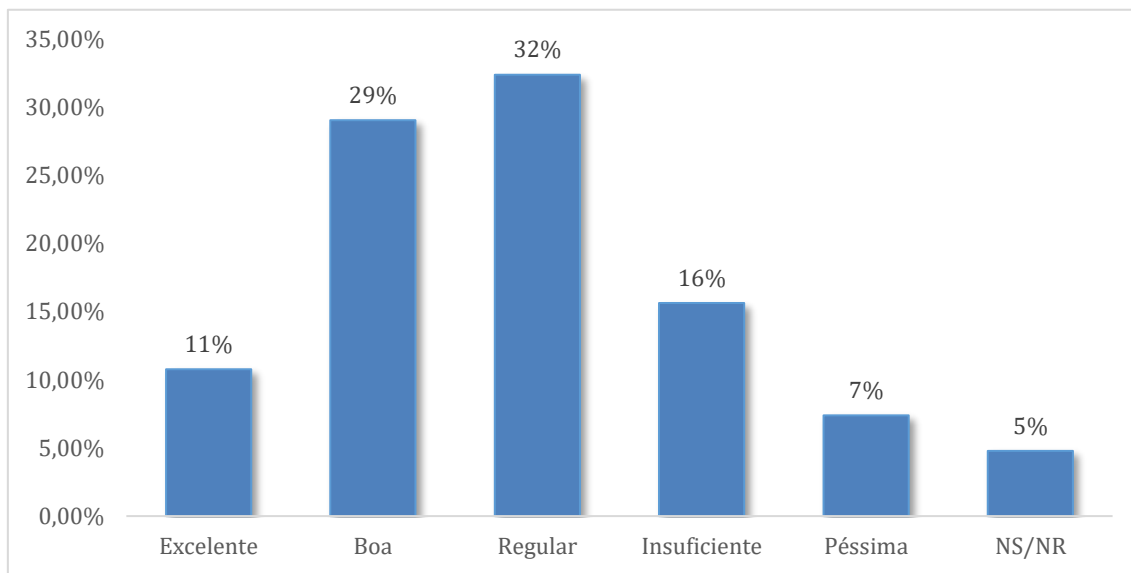
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Matrículas no portal Fénix	62%	10%
Emissão de certificados	56%	13%
Inscrição a exames escritos/provas orais	48%	16%
Informação sobre agendamentos de provas orais	30%	28%
Anonimato	42%	11%
Acesso a notas de exames	47%	18%
Horários	46%	19%
Conteúdos académicos disponíveis no site fd.ulisboa.pt	43%	18%

Nota: avaliação positiva (% Muito satisfeito + % Satisfeito); avaliação negativa (% Insatisfeito + % Muito insatisfeito).

3.4. Avaliação global.

GRÁFICO 7 – AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO ACADÉMICO



Fonte: Fénix

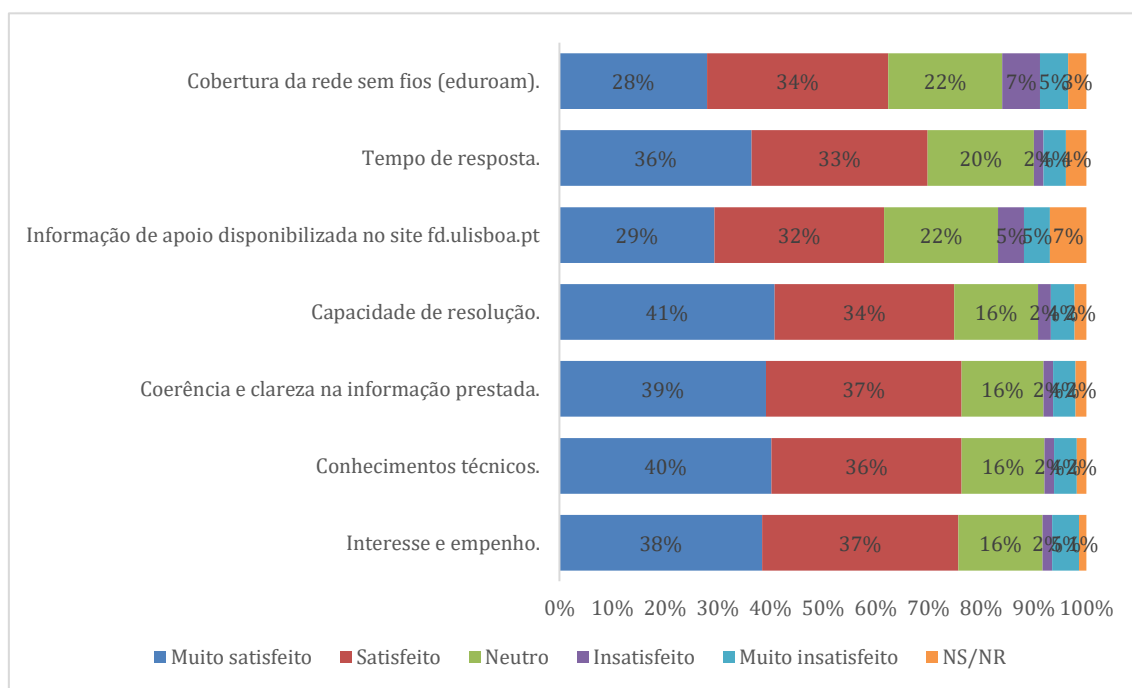
Análise:

- 72% de respostas positivas (11% excelente, 29% boa e 32% regular);
- 23% de respostas negativas (16% insuficiente e 7% péssima).

4. Área de Recursos Técnicos (Departamento de Informática)

a) Nível de satisfação relativamente ao atendimento e serviços/equipamentos.

GRÁFICO 8 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS/EQUIPAMENTOS



Fonte: Fénix

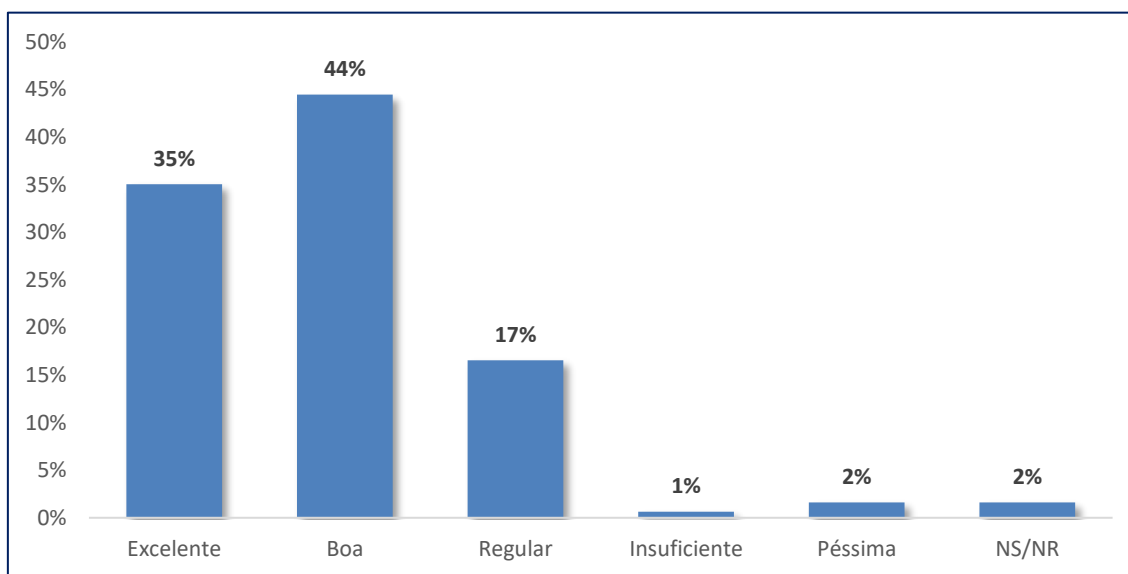
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Interesse e empenho	76%	7%
Conhecimentos técnicos	76%	6%
Coerência e clareza na informação prestada	76%	6%
Capacidade de resolução	75%	7%
Informação de apoio disponibilizada no site fd.ulisboa.pt	62%	10%
Tempo de resposta	70%	6%
Cobertura da rede sem fios (eduroam)	62%	12%

Nota: avaliação positiva (% Muito satisfeito + % Satisfeito); avaliação negativa (% Insatisfeito + % Muito insatisfeito).

b) Avaliação global.

GRÁFICO 9 – AVALIAÇÃO GLOBAL DA ÁREA TÉCNICA



Fonte: Fénix

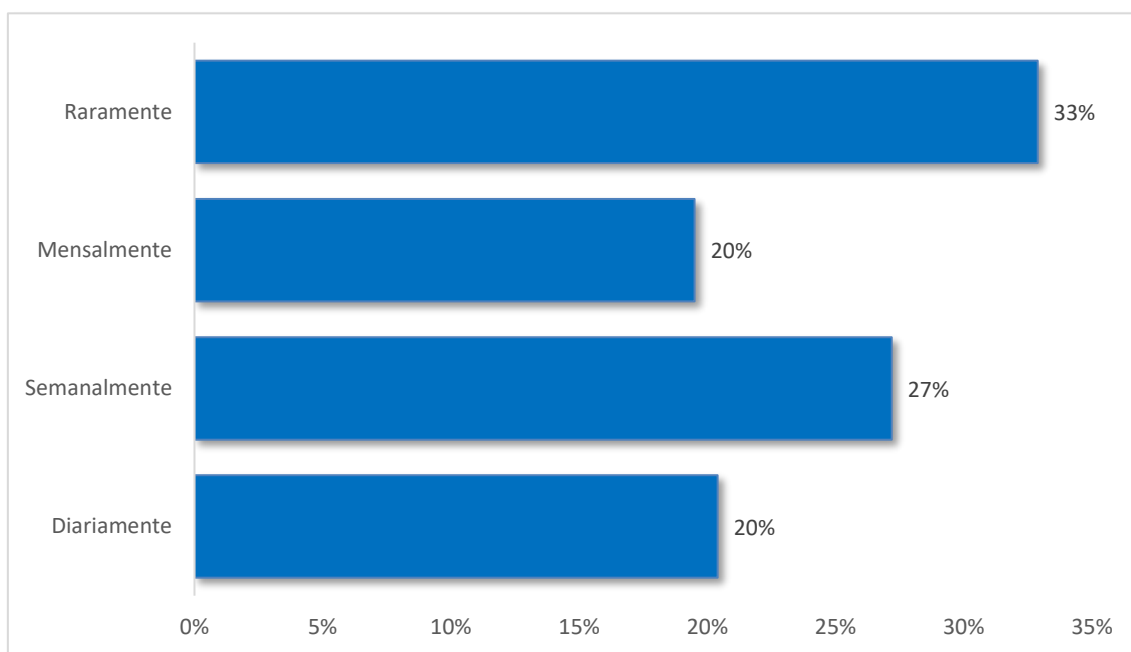
Análise:

- 96% de respostas positivas (35% excelente, 44% boa e 17% regular);
- 3% de respostas negativas (1% insuficiente e 2% péssima).

5. Biblioteca

a) Frequência de utilização da Biblioteca.

GRÁFICO 10 – FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA



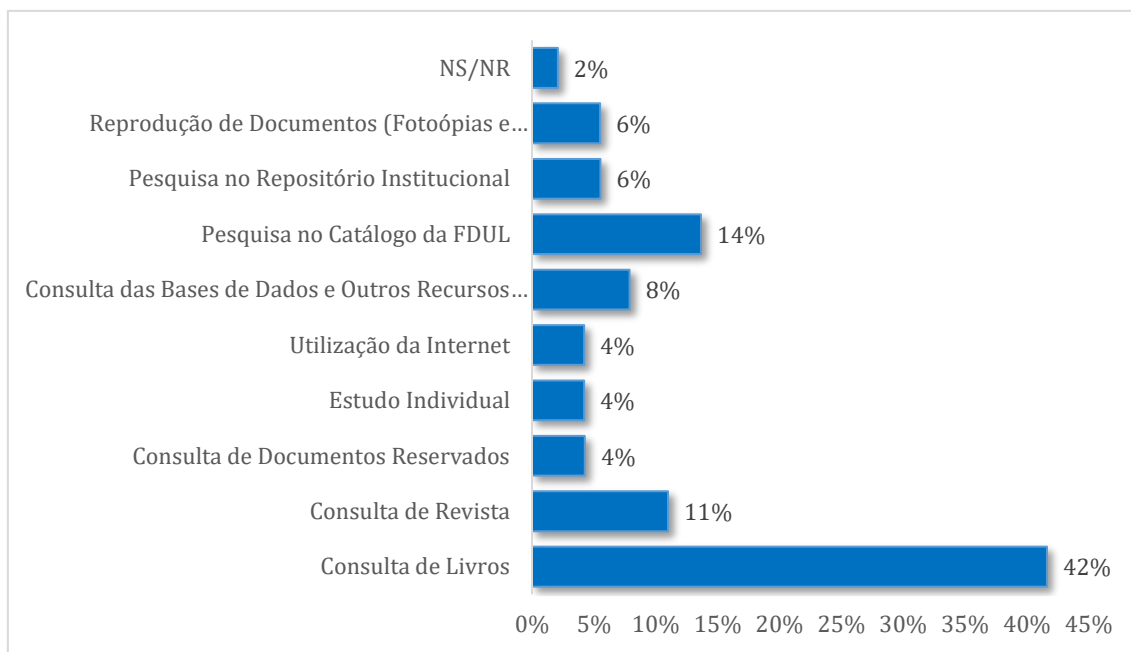
Fonte: Fénix

Análise:

- Em 20% das respostas obtidas os inquiridos indicaram frequentar a Biblioteca diariamente, enquanto que 27% e 20% dos utilizadores a frequentam “semanalmente” e “mensalmente”, respetivamente. 33% indicaram que “raramente” visitam a Biblioteca.

b) Serviços utilizados na Biblioteca.

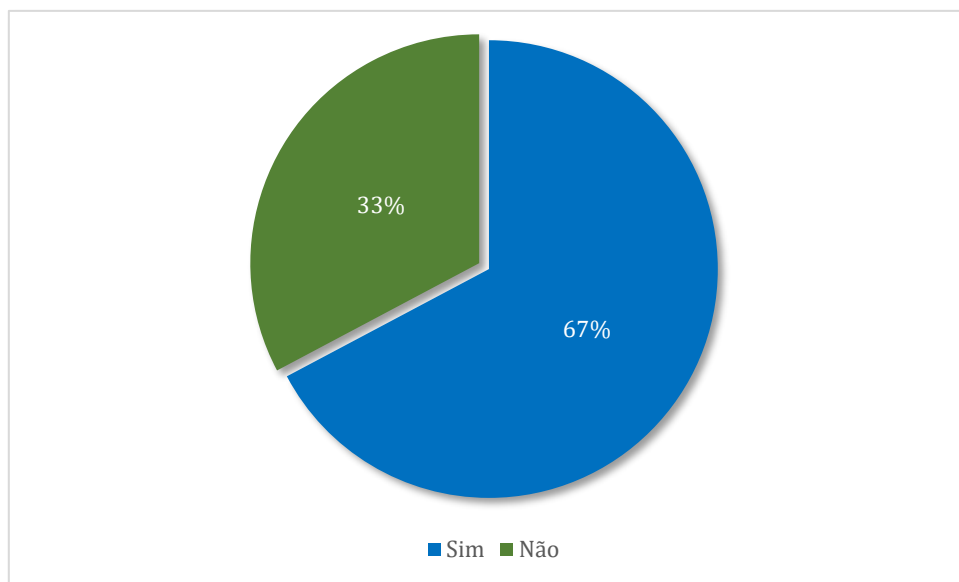
GRÁFICO 11 - SERVIÇOS UTILIZADOS NA BIBLIOTECA



Fonte: Fénix

c) Conhecimento do site da Biblioteca (<https://biblioteca.fd.ulisboa.pt>).

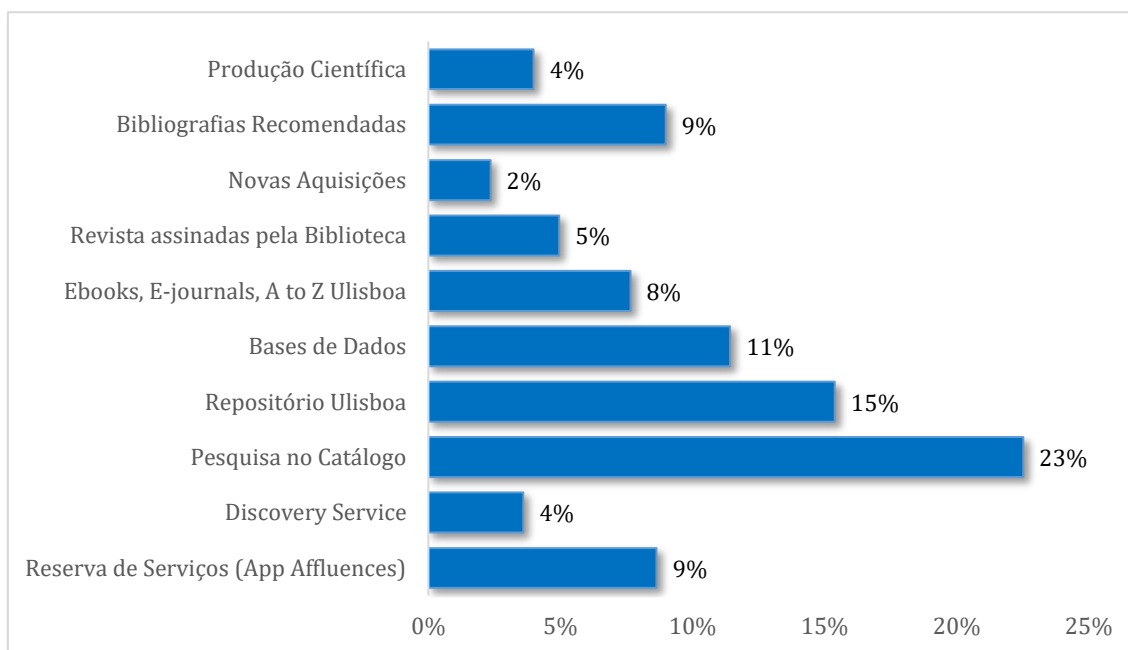
GRÁFICO 12 – CONHECIMENTO DO SITE DA BIBLIOTECA



Fonte: Fénix

d) Utilização de recursos do site da Biblioteca.

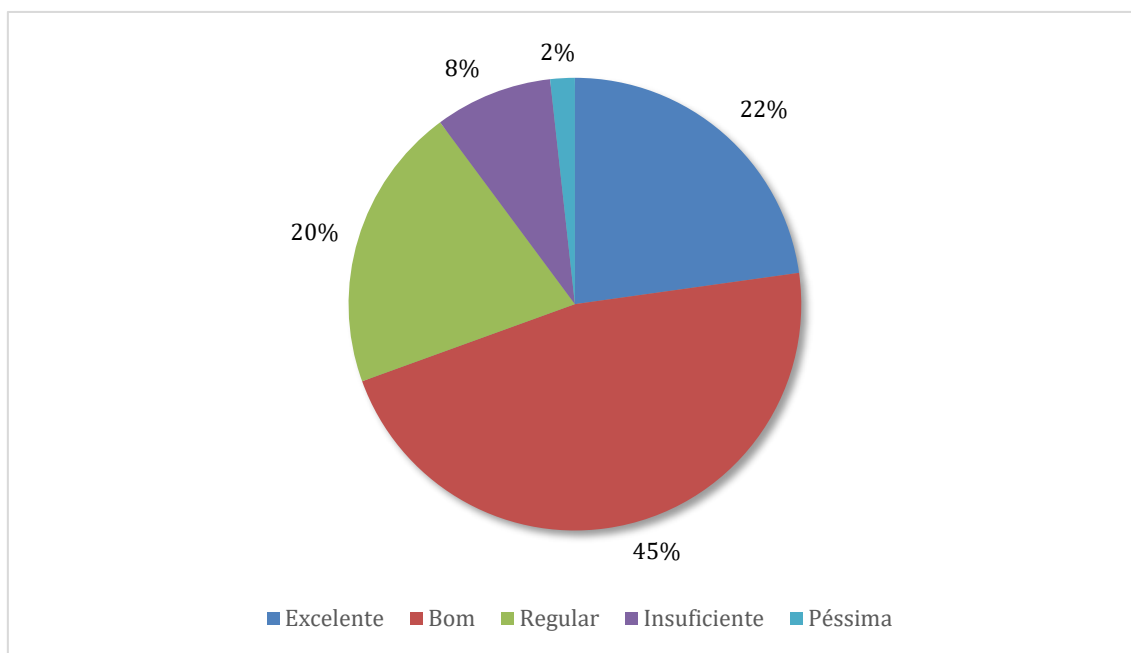
GRÁFICO 13 - RECURSOS UTILIZADOS DO SITE DA BIBLIOTECA



Fonte: Fénix

e) Obtenção dos conteúdos pretendidos no site da Biblioteca

GRÁFICO 14 – OBTENÇÃO DOS CONTEÚDOS PRETENDIDOS NO SITE DA BIBLIOTECA



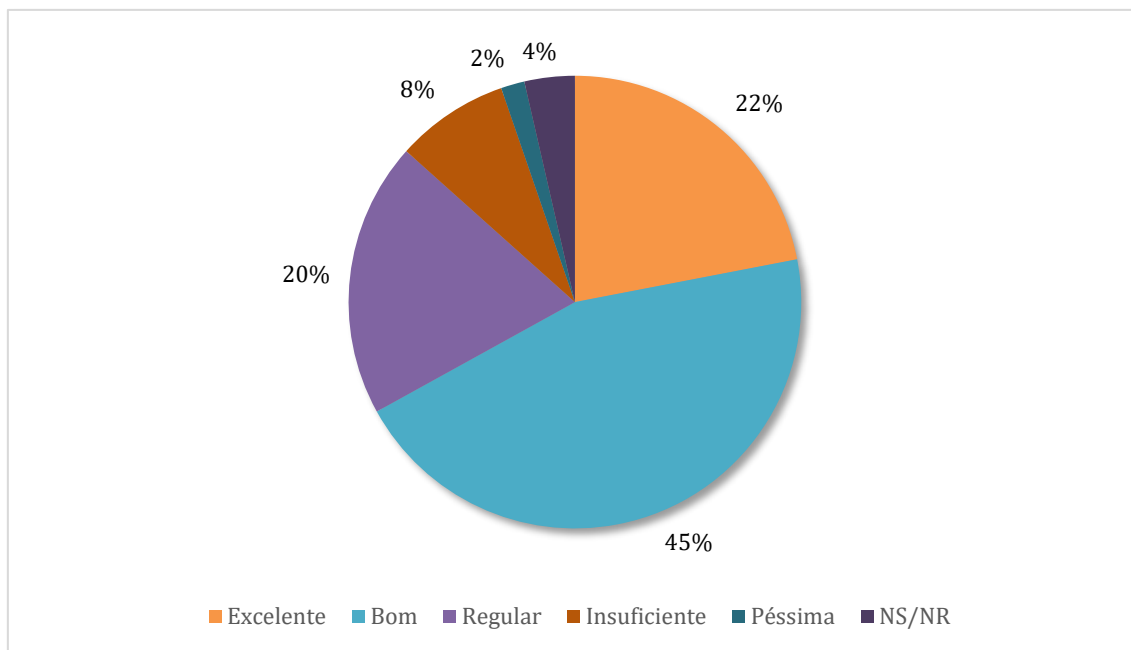
Fonte: Fénix

Análise:

- Em 11% das respostas obtidas os utilizadores do site da Biblioteca conseguem obter “sempre” os conteúdos pretendidos, enquanto que 57% e 27% dos utilizadores conseguem obter “na maioria das vezes” e “às vezes” esses conteúdos, respetivamente. 4% e 1% dos utilizadores “raramente” ou “nunca” conseguem obter os conteúdos desejados, respetivamente.

- f) Avaliação da adequação dos títulos disponíveis na biblioteca à bibliografia recomendada pelos Professores.

GRÁFICO 15 - AVALIAÇÃO DA ADEQUAÇÃO DOS TÍTULOS DISPONÍVEIS NA BIBLIOTECA À BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA PELOS PROFESSORES



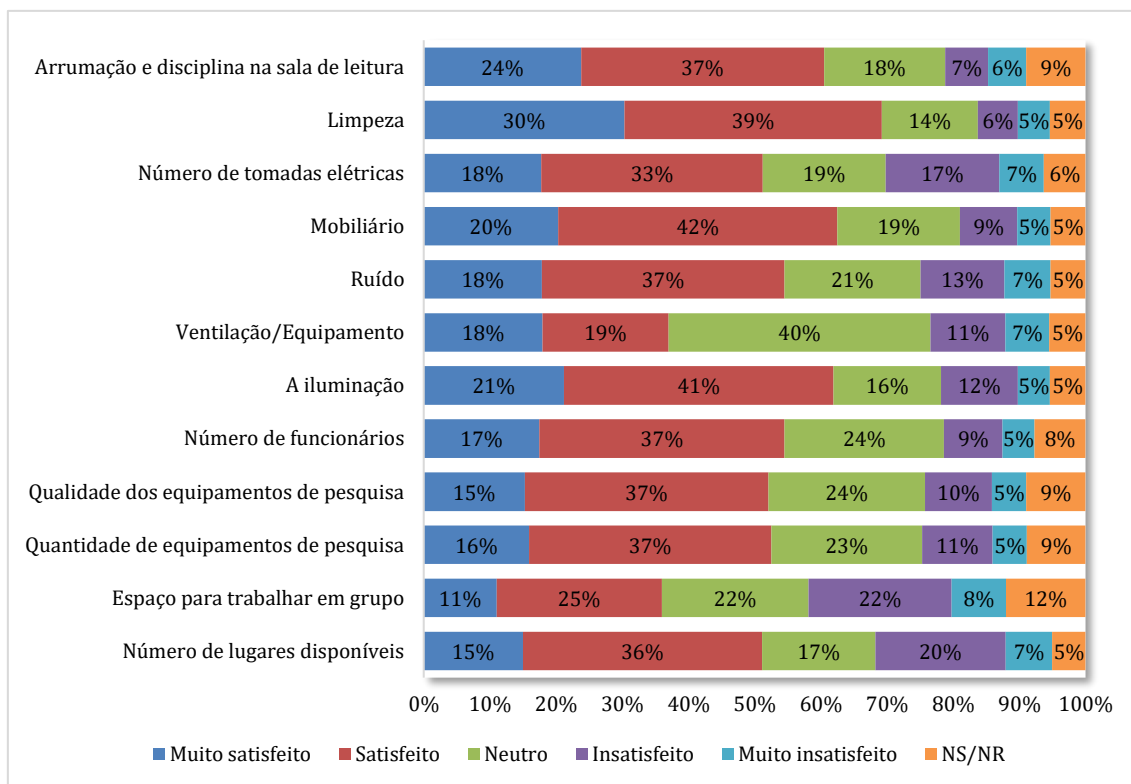
Fonte: Fénix

Análise:

- Em 22% das respostas obtidas os utilizadores da Biblioteca atribuem uma avaliação “excelente” face à adequação dos títulos disponíveis na biblioteca à bibliografia recomendada pelos Professores, enquanto que 45% e 20% dos utilizadores conferem uma “boa” e “regular” avaliação a este mesmo parâmetro. 8% e 2% dos utilizadores atribuem uma avaliação “insuficiente” e “péssima” a este indicador. 8% dos utilizadores “não sabem ou não têm resposta” a esta questão.

g) Nível de satisfação relativamente a determinados serviços/equipamentos.

GRÁFICO 16 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO SOBRE SERVIÇOS/EQUIPAMENTOS



Fonte: Fénix

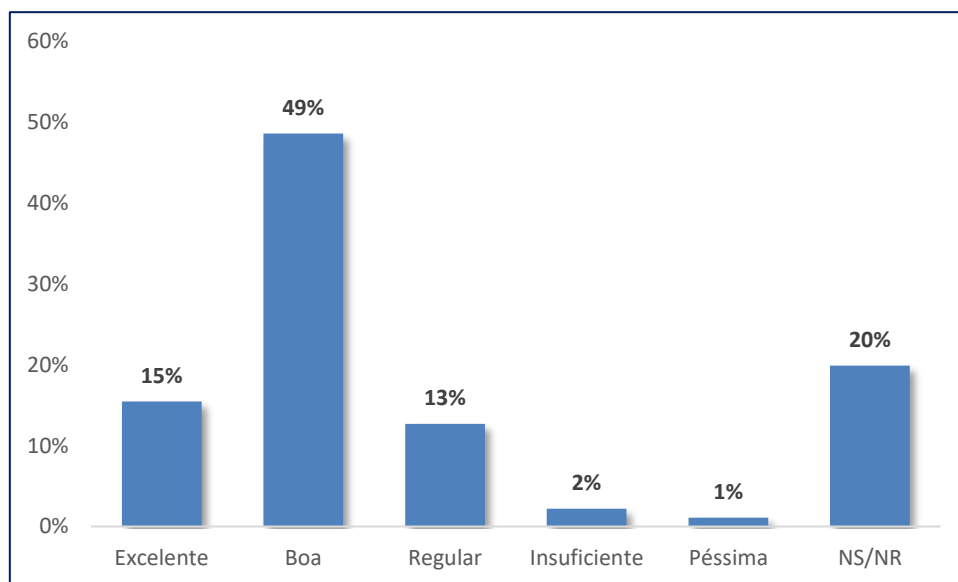
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Número de lugares disponíveis	51%	27%
Espaço para trabalhar em grupo	36%	30%
Quantidade de equipamentos de pesquisa	53%	16%
Qualidade dos equipamentos de pesquisa	52%	15%
Número de funcionários	55%	14%
A iluminação	62%	16%
Ventilação/Equipamento	37%	18%
Ruído	54%	20%
Mobiliário	63%	14%
Número de tomadas elétricas	51%	24%
Limpeza	69%	11%
Arrumação e disciplina na sala de leitura	60%	12%

Nota: avaliação positiva (% Muito satisfeito + % Satisfeito); avaliação negativa (% Insatisfeito + % Muito insatisfeito).

h) Avaliação global.

GRÁFICO 17 – AVALIAÇÃO GLOBAL DA BIBLIOTECA



Fonte: Fénix

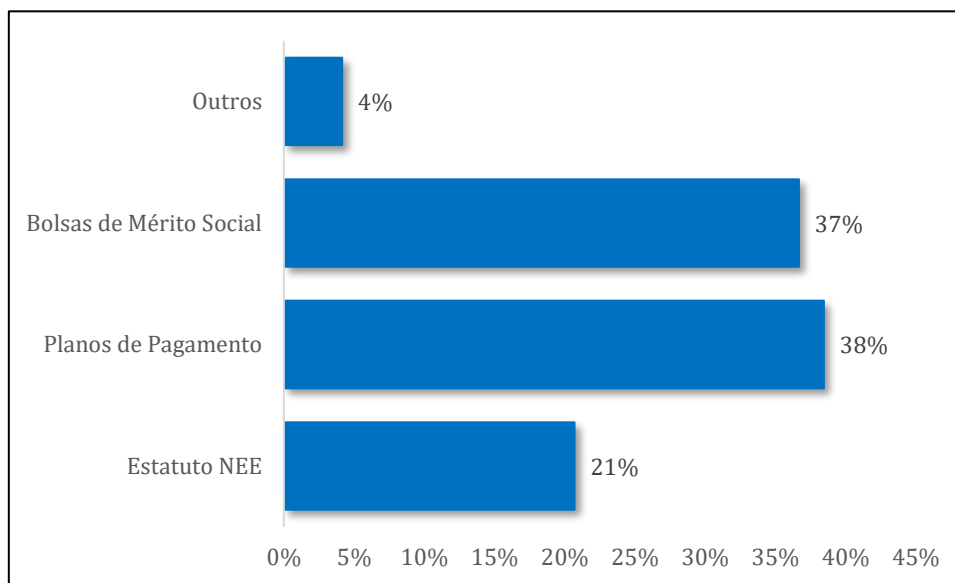
Análise:

- 77% de respostas positivas (15% excelente, 49% boa e 13% regular);
- 3% de respostas negativas (2% insuficiente e 1% péssima).

6. Gabinete de Responsabilidade Social (GRS)

a) Serviços utilizados no GRS.

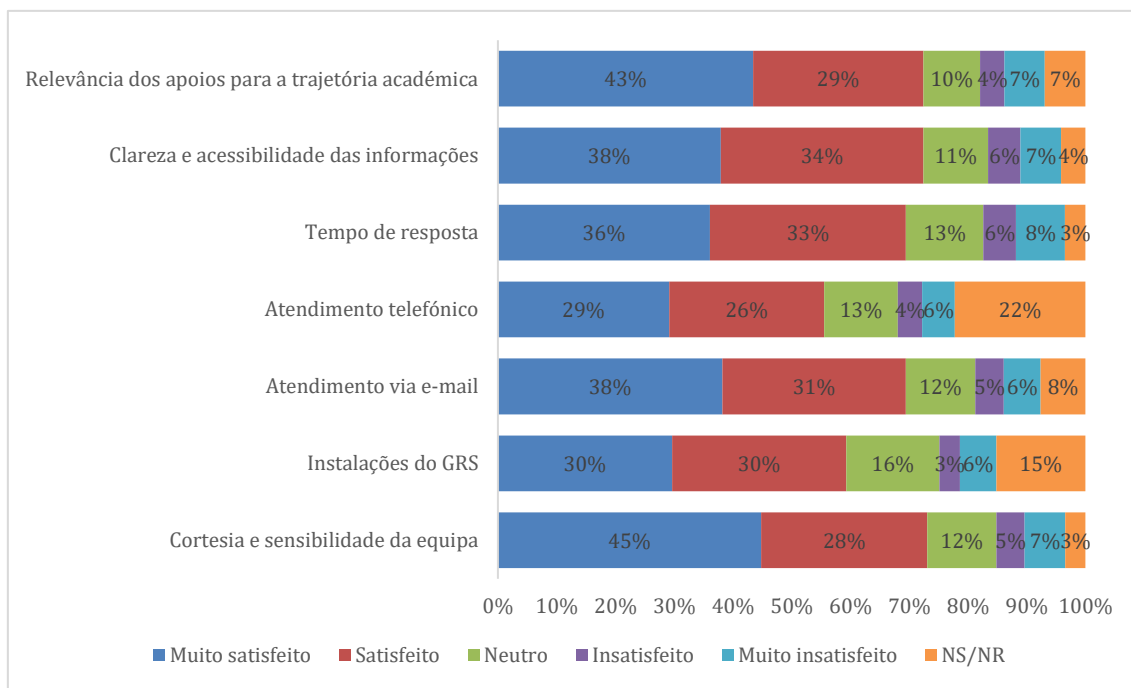
GRÁFICO 18 - SERVIÇOS UTILIZADOS NO GRS



Fonte: Fénix

b) Nível de satisfação relativamente ao atendimento e a serviços.

GRÁFICO 19 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS



Fonte: Fénix

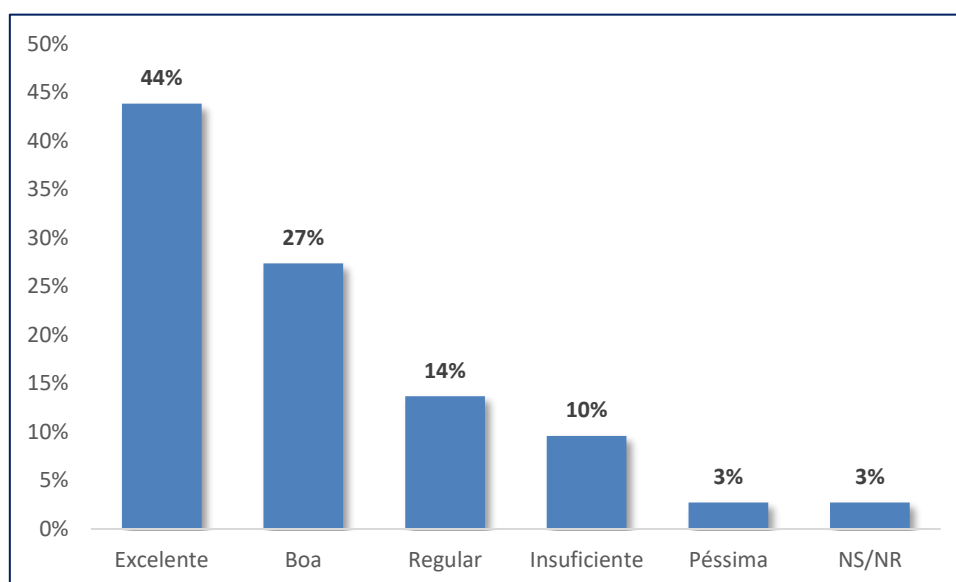
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Cortesia e sensibilidade da equipa	73%	12%
Instalações do GRS	59%	10%
Atendimento via e-mail	69%	11%
Atendimento telefónico	56%	10%
Tempo de resposta	69%	14%
Clareza e acessibilidade das informações	72%	12%
Relevância dos apoios para a trajetória académica	72%	11%

Nota: avaliação positiva (% Muito satisfeito + % Satisfeito); avaliação negativa (% Insatisfeito + % Muito insatisfeito).

c) Avaliação global.

GRÁFICO 20 – AVALIAÇÃO GLOBAL DO GRS



Fonte: Fénix

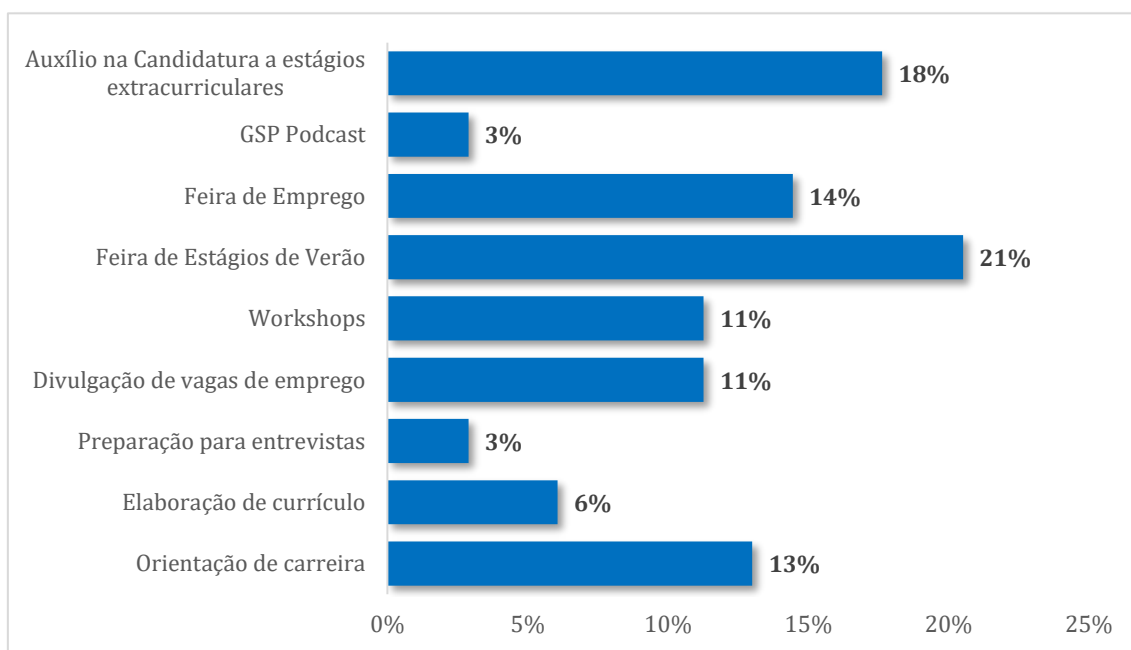
Análise:

- 85% de respostas positivas (44% excelente, 27% boa e 14% regular);
- 13% de respostas negativas (10% insuficiente e 3% péssima).

7. Gabinete de Saídas Profissionais (GSP).

a) Serviços utilizados no GSP.

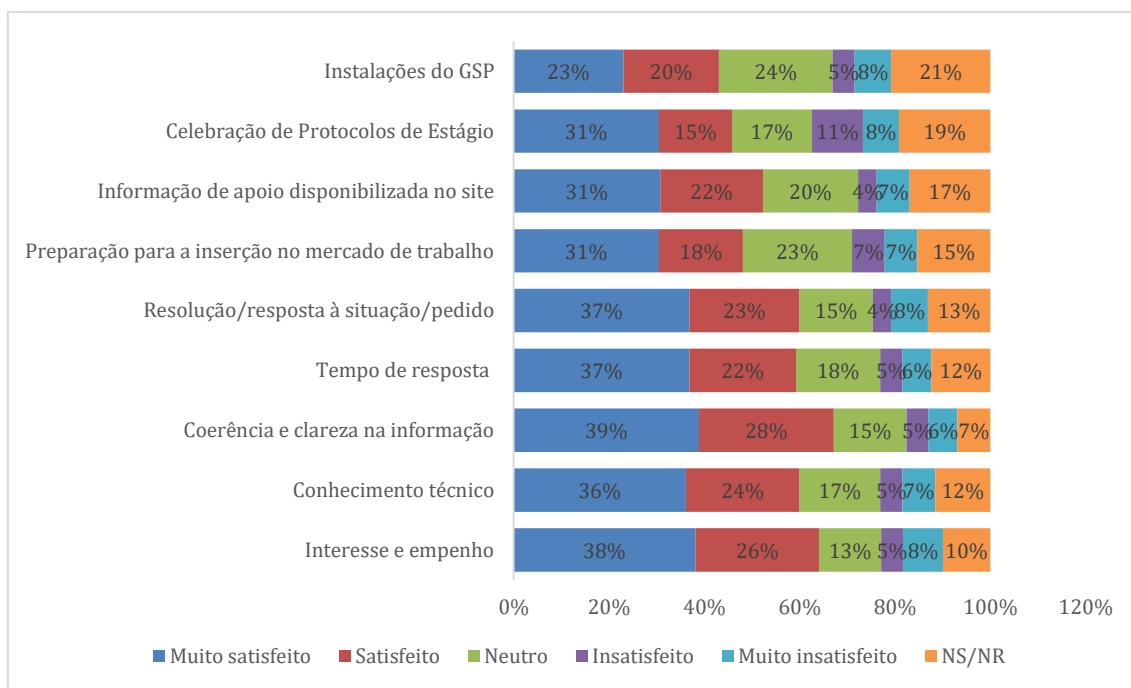
GRÁFICO 21 - SERVIÇOS UTILIZADOS NO GSP



Fonte: Fénix

b) Nível de satisfação relativamente ao atendimento e a determinados serviços.

GRÁFICO 22 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS



Fonte: Fénix

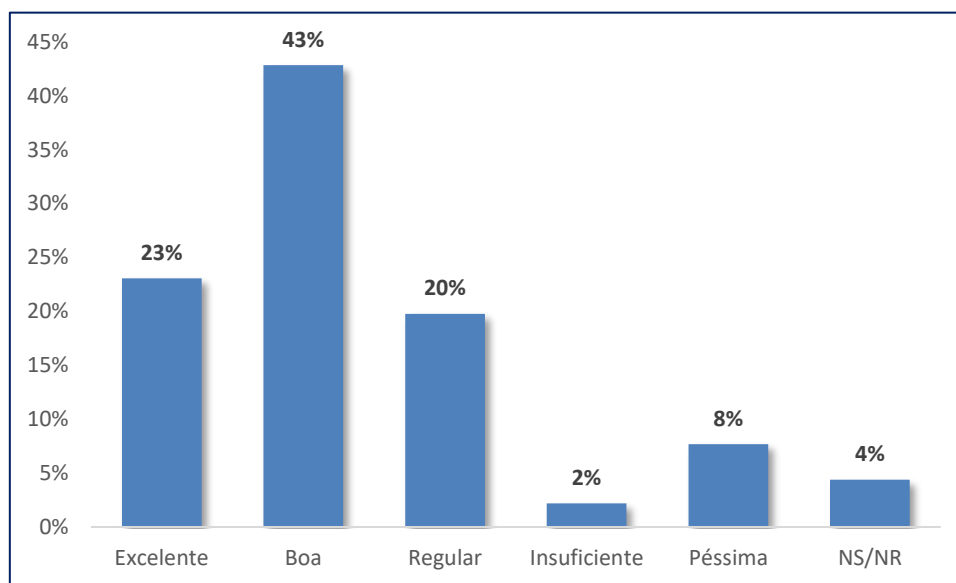
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Interesse e empenho	64%	13%
Conhecimento técnico	60%	12%
Coerência e clareza na informação	67%	11%
Tempo de resposta	59%	11%
Resolução/resposta à situação/pedido	60%	12%
Preparação para a inserção no mercado de trabalho	48%	14%
Informação de apoio disponibilizada no site	52%	11%
Celebração de Protocolos de Estágio	46%	18%
Instalações do GSP	43%	12%

Nota: avaliação positiva (% Muito satisfeito + % Satisfeito); avaliação negativa (% Insatisfeito + % Muito insatisfeito).

c) Avaliação global.

GRÁFICO 23 – AVALIAÇÃO GLOBAL DO GSP



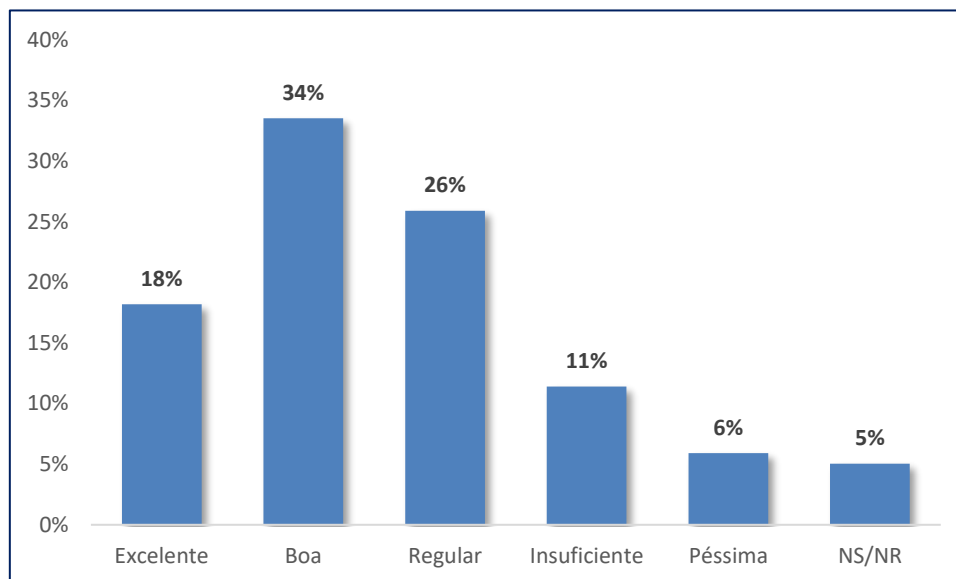
Fonte: Fénix

Análise:

- 86% de respostas positivas (23% excelente, 43% boa e 20% regular);
- 11% de respostas negativas (2% insuficiente e 8% péssima).

8. Avaliação Global dos Serviços

GRÁFICO 24 - AVALIAÇÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS DA FDUL



Fonte: Fénix

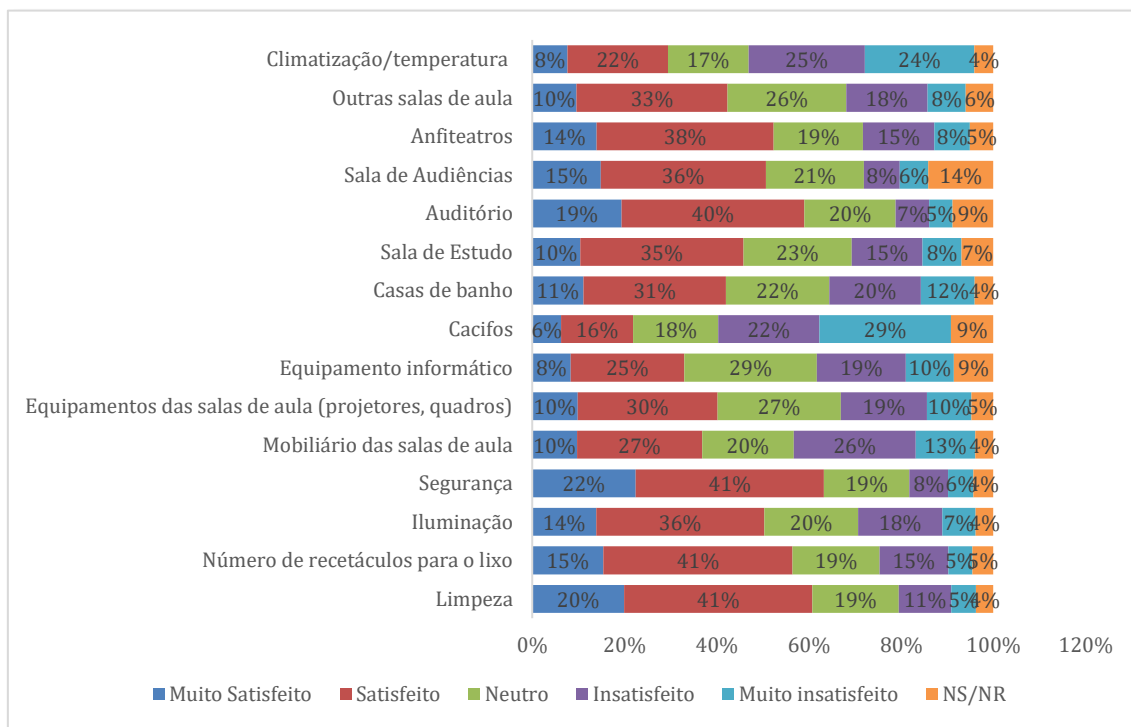
Análise:

- 78% de respostas positivas (18% muito satisfeito, 34% satisfeito e 26% regular);
- 17% de respostas negativas (11% insatisfeito e 6% muito insatisfeito).

9. Instalações da Faculdade.

a) Nível de satisfação relativamente a salas e equipamentos.

GRÁFICO 25 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A SALAS E EQUIPAMENTOS



Fonte: Fénix

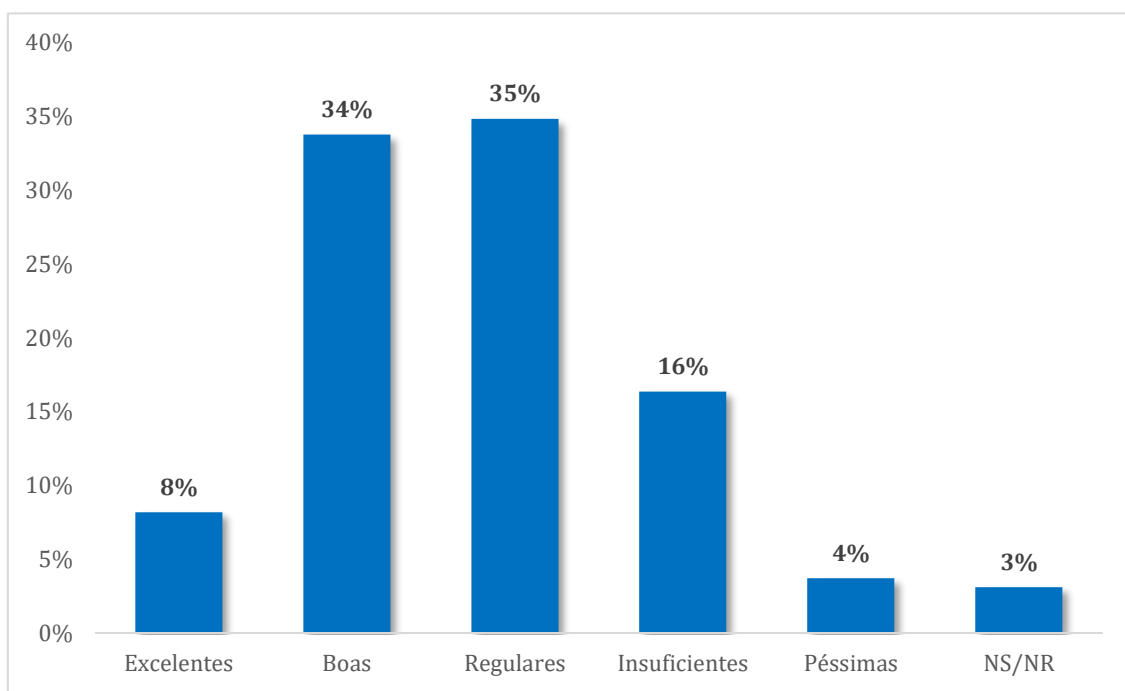
Análise:

Indicador	% Avaliação Positiva	% Avaliação Negativa
Limpeza	61%	17%
Número de recetáculos para o lixo	56%	20%
Iluminação	50%	25%
Segurança	63%	14%
Mobiliário das salas de aula	37%	39%
Equipamentos das salas de aula (projetores, quadros)	40%	28%
Equipamento informático	33%	30%
Cacifos	22%	50%
Casas de banho	42%	32%
Sala de Estudo	46%	24%
Auditório	59%	12%
Sala de Audiências	51%	14%
Anfiteatros	52%	23%
Outras salas de aula	42%	26%
Climatização/temperatura	29%	49%

Nota: avaliação positiva (% Muito satisfeito + % Satisfeito); avaliação negativa (% Insatisfeito + % Muito insatisfeito).

b) Avaliação global.

GRÁFICO 26 – AVALIAÇÃO GLOBAL DAS INSTALAÇÕES/EQUIPAMENTOS



Fonte: Fénix

Análise:

- 77% de respostas positivas (8% excelentes, 34% boas e 35% regulares);
- 20% de respostas negativas (16% insuficientes e 4% péssimas).

10. Considerações Finais

A análise global dos dados obtidos permite concluir que os Serviços da Faculdade são, de um modo geral, objeto de uma apreciação positiva por parte da comunidade Discente. Todos os departamentos obtiveram avaliações favoráveis, nomeadamente (i) o Gabinete de Erasmus e Relações Internacionais com 76% de aprovação, (ii) a Área de Recursos Técnicos com 96% de opiniões favoráveis, (iii) o Gabinete de Responsabilidade Social com 85% de respostas positivas e (iv) o Gabinete de Saídas Profissionais que alcançou 86%. Esta avaliação é particularmente favorável nos departamentos que têm uma maior interação com os alunos, facto que se reflete de forma notória nas taxas de aprovação apuradas. Neste domínio, importa destacar o desempenho do Serviço Académico, que obteve um índice de aprovação de 72%, e a Biblioteca, que alcançou uma avaliação positiva de 77%.

No que concerne às instalações, a apreciação global mantém-se positiva, embora a análise pormenorizada dos resultados aponte para a existência de debilidades em certos equipamentos, que carecem de atenção e investimento prioritários. Os dados evidenciam a necessidade de intervenção em três domínios específicos: (i) o mobiliário das salas de aula; (ii) os cacifos; e (iii) o sistema de climatização. Saliente-se, contudo, no que especificamente concerne aos cacifos, que o presente inquérito foi realizado antes da implementação do novo parque de cacifos e do respetivo sistema de reserva online. Neste sentido, é legítimo inferir que as críticas e insuficiências, então identificadas pelos alunos, se encontram colmatadas pela recente modernização destes equipamentos.

Em jeito de conclusão, importa reafirmar o carácter vital deste tipo de instrumentos para uma gestão estratégica da Faculdade. As opiniões obtidas constituem um ativo importante, fornecendo uma base sólida para a definição de prioridades e para a orientação de futuros investimentos.

Por fim, cumpre expressar um sincero agradecimento a todos os estudantes que participaram no preenchimento deste questionário. A sua participação é fundamental para a construção de uma Faculdade mais orientada para as necessidades da sua comunidade académica.

11. Anexo 1 – Inquérito

1. Gabinete de Erasmus e Relações Internacionais (GERI)

4..1. Já utilizou os serviços prestados pelo Gabinete Erasmus?

- ☐ Não, nunca pensei fazer Erasmus
- ☐ Sim, apenas para obter informações
- ☐ Sim, para me candidatar ou tratar de questões relativas ao meu período de mobilidade

Nota: sim passa para a pergunta seguinte. Não termina

4..2. Avaliação do serviço

(Escala: Excelente; Bom; Regular; Insuficiente; Péssimo; NS/NR)

- As instalações do Gabinete de Erasmus.
- O interesse e o empenho demonstrados pelos funcionários.
- Os conhecimentos dos funcionários sobre os Programas de mobilidade.
- Os conhecimentos sobre os planos curriculares no estrangeiro.
- As informações prestadas são coerentes e claras.
- O acompanhamento personalizado na construção do plano de mobilidade.
- As respostas e soluções transmitidas.
- As ações de divulgação realizadas relativamente à divulgação dos programas de mobilidade.
- O tempo de espera para ser atendido presencialmente, por telefone ou por e-mail.

4..3. Globalmente, como avalia a prestação do Gabinete de Erasmus?

- ☐ Excelente
- ☐ Boa
- ☐ Regular
- ☐ Insuficiente
- ☐ Péssima
- ☐ NS/NR

4..4. Comentários/sugestões:

2. Serviço Académico

5..1. Que meio(s) utiliza para contatar a Divisão Académica?

- ☐ Atendimento presencial
- ☐ Atendimento telefónico
- ☐ Requerimentos via Fénix
- ☐ Atendimento *online* via WhatsApp

Nota: escolha múltipla

5..2. Qual o seu nível de satisfação relativamente aos seguintes serviços?

Avalie numa escala de 1 a 5, sendo 1 "muito insatisfeito", 2 "insatisfeito", 3 "Neutro", 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito". Caso não saiba a resposta poderá colocar "NS/NR"

- Atendimento presencial
- Atendimento telefónico
- Requerimentos via Fénix
- Atendimento *online* via WhatsApp

5..3. Qualidade do atendimento

Avalie numa escala de 1 a 5, sendo 1 "muito insatisfeito", 2 "insatisfeito", 3 "Neutro", 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito". Caso não saiba a resposta poderá colocar "NS/NR"

- Interesse e empenho demonstrado na resolução dos problemas apresentados
- Conhecimento técnico na resposta às questões que colocou
- Coerência e clareza na informação prestada
- Rapidez
- Resolução/resposta à situação/pedido

5..4. Eficiência de processos

Avalie numa escala de 1 a 5, sendo 1 "muito insatisfeito", 2 "insatisfeito", 3 "Neutro", 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito". Caso não saiba a resposta poderá colocar "NS/NR"

- Matrículas no portal Fénix
- Emissão de documentos (e.g. certificados, comprovativos de matrícula, etc)
- Inscrição a exames escritos/provas orais
- Informação sobre agendamentos de provas orais
- Anonimato
- Acesso a notas de exames (avaliação contínua e/ou exames finais)
- Horários
- Conteúdos académicos disponíveis no site www.fd.ulisboa.pt

5..5. Globalmente, como avalia a prestação da Divisão Académica?

- ☐ Excelente
- ☐ Boa
- ☐ Regular
- ☐ Insuficiente
- ☐ Péssima
- ☐ NS/NR

5..6. Comentários/sugestões:

3. Área de Recursos Técnicos (Departamento de Informática)

6..1. Qualidade do atendimento/serviço

Avalie numa escala de 1 a 5, sendo 1 "muito insatisfeito", 2 "insatisfeito", 3 "Neutro", 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito". Caso não saiba a resposta poderá colocar "NS/NR"

- Interesse e empenho demonstrado na resolução dos problemas apresentados
- Conhecimento técnico na resposta às questões que colocou
- Coerência e clareza na informação prestada
- Capacidade de resolução do pedido
- Informação de apoio disponibilizada no site
- Tempo de resposta aos pedidos de suporte
- Cobertura da rede sem fios (eduroam)

6..2. Globalmente, como avalia a prestação do Departamento de Informática?

- ☐ Excelente
- ☐ Boa
- ☐ Regular
- ☐ Insuficiente
- ☐ Péssima
- ☐ NS/NR

6..3. Comentários/sugestões:

4. Biblioteca

7..1. Com que frequência utiliza a biblioteca?

- ☐ Diariamente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Mensalmente
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

Nota: se responder nunca passa para a 4.2 e termina.

7..2. Se respondeu nunca na questão anterior, indique o motivo:

7..3. Para que fins utiliza a biblioteca?

- ☐ Consulta de livros
- ☐ Consulta de revistas
- ☐ Consulta de documentos reservados
- ☐ Estudo individual
- ☐ Utilização da internet
- ☐ Consulta das bases de dados e outros recursos digitais
- ☐ Pesquisa no catálogo da FDUL
- ☐ Pesquisa no Repositório Institucional
- ☐ Reprodução de documentos (fotocópias e digitalização)
- ☐ Pedido de documentos inexistentes da Biblioteca da FDUL

Nota: escolha múltipla

7..4. Conhece o site da biblioteca (<https://biblioteca.fd.ulisboa.pt>), onde pode consultar, vários tipos de informação (novidades bibliográficas, reserva de serviços, horário, funcionamento, serviços, etc...) ?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Nota: não passa para a pergunta 4.7

7..5. Que serviços do site da Biblioteca utiliza?

- ☐ Reserva de serviços / App Affluences
- ☐ Discovery Service
- ☐ Pesquisa no catálogo
- ☐ Repositório Ulisboa
- ☐ Bases de dados
- ☐ Ebooks, E-journals, A to Z Ulisboa
- ☐ Revista assinadas pela Biblioteca

- ☐ Novas aquisições
- ☐ Bibliografias recomendadas
- ☐ Produção científica

Nota: escolha múltipla

7..6. Consegue encontrar todos os conteúdos necessários no site da Biblioteca?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

7..7. Como avalia a adequação dos títulos disponíveis na biblioteca à bibliografia recomendada pelos professores?

- Excelente
- Bom
- Regular
- Insuficiente
- Péssimo

7..8. Como avalia os Serviços e Instalações da Biblioteca.

Avalie numa escala de 1 a 5, sendo 1 "muito insatisfeito", 2 "insatisfeito", 3 "Neutro", 4 "satisfeito" e 5 "muito satisfeito". Caso não saiba a resposta poderá colocar "NS/NR"

- Número de lugares disponíveis.
- Espaço para trabalhar em grupo.
- Quantidade de equipamentos de pesquisa.
- Qualidade dos equipamentos de pesquisa.
- Número de funcionários.
- A iluminação.
- Ventilação/Aquecimento.
- O ruído.
- O mobiliário.
- O número de tomadas elétricas.
- A limpeza.
- A arrumação e disciplina na sala de leitura.

7..9. Globalmente, como avalia a prestação da Biblioteca?

- Excelente
- Boa
- Regular
- Insuficiente
- Péssima
- NS/NR

7..10.Comentários/sugestões:

5. Gabinete de Responsabilidade Social (GRS)

8..1. Já utilizou os serviços disponibilizados pelo GRS?

- Sim
- Não

Nota: não termina o inquérito.

8..2. Para que fim recorreu ao GRS?

- ☐ Estatuto NEE
- ☐ Planos de Pagamento
- ☐ Bolsas de Mérito Social
- ☐ Outro. Qual?

Nota: escolha múltipla

8..3. Como avalia o desempenho do GRS relativamente aos seguintes indicadores?

(Escala: Excelente; Bom; Regular; Insuficiente; Péssimo; (NS/NR)

- Cortesia e sensibilidade da equipa
- Espaço físico e condições das instalações
- Atendimento via e-mail
- Atendimento telefónico
- Tempo de resposta às solicitações
- Clareza e acessibilidade das informações disponibilizadas
- Relevância dos serviços para a trajetória académica

8..4. Globalmente, como avalia o desempenho do GRS?

- Excelente
- Boa
- Regular
- Insuficiente
- Péssima
- NS/NR

8..5. Comentários/sugestões:

6. Gabinete de Saídas Profissionais (GSP).

9..1. Conhece o Gabinete de Saídas Profissionais?

- Sim
- Não

Nota: não termina o inquérito.

9..2. Alguma vez recorreu ao GSP?

- Sim
- Não

Nota: não termina o inquérito.

9..3. Que serviços utilizou?

- ☐ Orientação de carreira
- ☐ Elaboração de currículo
- ☐ Preparação para entrevistas
- ☐ Divulgação de vagas de emprego
- ☐ Workshops
- ☐ Feira de Estágios de Verão
- ☐ Feira de Emprego
- ☐ GSP Podcast
- ☐ Auxílio na candidatura a estágios extracurriculares
- ☐ Gestão candidaturas estágios curriculares (Mestrado em Direito e Prática Jurídica)
- ☐ Esclarecimentos sobre a realização de estágios

Nota: escolha múltipla

9..4. Como avalia o serviço prestado pelo GSP relativamente aos seguintes indicadores?

(Escala: Muito Satisfeito; Satisfeito; Neutro; Insatisfeito; Muito Insatisfeito; (NS/NR)

- Interesse e empenho demonstrado na resolução dos problemas apresentados
- Conhecimento técnico na resposta às questões que colocou
- Coerência e clareza na informação prestada
- Tempo de resposta
- Resolução/resposta à situação/pedido
- Preparação para a inserção no mercado de trabalho
- Informação de apoio disponibilizada no site
- Celebração de Protocolos de Estágio

- Instalações do GSP

9..5. Globalmente, como avalia o desempenho do GSP?

- Excelente
- Boa
- Regular
- Insuficiente
- Péssima
- NS/NR

9..6. Comentários/sugestões:

7. Instalações da Faculdade

10..1.Como avalia as seguintes instalações da Faculdade?

(Escala: Muito Satisfeito; Satisfeito; Neutro; Insatisfeito; Muito Insatisfeito; (NS/NR) Limpeza

- Número de recetáculos para o lixo
- Iluminação
- Segurança
- Mobiliário das salas de aula (cadeiras, mesas)
- Equipamento das salas de aula (projetores, quadros)
- Material informático
- Cacifos
- Casas de banho
- Sala de Estudo
- Auditório
- Sala de Audiências
- Anfiteatros
- Outras salas de aula
- Corredores e Escadas
- Elevadores
- Climatização/temperatura

10..2.Globalmente, como avalia as Instalações da Faculdade?

- Excelentes
- Boas
- Regulares
- Insuficientes
- Péssimas
- NS/NR

10..3. Comentários/sugestões: