# Anexo 5 – Alunos de licenciatura da Universidade de Évora

## Índice

*Índice de Quadros* ..... *2*

*Índice de Gráficos* ..... *3*

**Sexo** ..... **4**

**Idade** ..... **4**

**Estado Civil** ..... **5**

**Tipo de estudante** ..... **6**

**Caracterização da população estudantil da Universidade de Évora** ..... **7**

*Estatística Descritiva: grau de satisfação* ..... *7*

**Imagem Global dos Serviços Académicos da Universidade de Évora** ..... **7**

**Acessibilidades dos Serviços Académicos da Universidade de Évora** ..... **9**

**Produtos e Serviços dos Serviços Académicos da Universidade de Évora** ..... **11**

*Correlação de variáveis: influência do sexo, idade e tipo de estudante no grau de satisfação com a imagem, acessibilidades e prestação de serviços dos SAC* ..... *13*

**Questionário de satisfação para cidadãos/clientes "Alunos de licenciatura da Universidade de Évora"**

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Statistics: Sexo ..... 4
Quadro 2 - Statistics: Idade ..... 4
Quadro 3 - Statistics: Grupo etário ..... 5
Quadro 4 - Statistics: Estado civil ..... 6
Quadro 5 - Statistics: Tipo de estudante ..... 6
Quadro 6 - Tabela de frequências (Valid percent) relativa ao grau de satisfação com a imagem global dos SAC ..... 8
Quadro 7 - Tabela de frequências (Valid percent) relativas ao grau de satisfação com as acessibilidades dos SAC ..... 10
Quadro 8 - Tabela de frequências (Valid percent) relativa ao grau de satisfação com os produtos e serviços dos SAC ..... 12
Quadro 9 - Correlations: Sexo X Imagem ..... 15
Quadro 10 - Correlations: Sexo X Produtos e serviços ..... 16
Quadro 11 - Correlations: Sexo X Acessibilidades ..... 18
Quadro 12 - Correlations: Idade X Imagem ..... 19
Quadro 13 - Correlations: Idade X Produtos e Serviços ..... 21
Quadro 14 - Correlations: Idade X Acessibilidades ..... 23
Quadro 15 - Correlations: Tipo de estudante X Imagem ..... 24
Quadro 16 - Correlations: Tipo de estudante X Produtos e serviços ..... 25
Quadro 17 - Correlations: Tipo de estudante X Acessibilidades ..... 27

**Índice de Gráficos**

Gráfico 1 - Caracterização da população respondente: Sexo ..... 4
Gráfico 2 - Caracterização da população respondente: Grupo etário ..... 5
Gráfico 3 - Caracterização da população respondente: Estado civil ..... 6
Gráfico 4 - Caracterização da população respondente: Tipo de estudante ..... 7
Gráfico 5 - Grau de satisfação com a Imagem Global dos SAC ..... 9
Gráfico 6 - Grau de satisfação com as acessibilidades dos SAC..... 10
Gráfico 7 - Grau de satisfação com os produtos e serviços dos SAC ..... 13

## Estatística Descritiva: caracterização dos respondentes

### Sexo

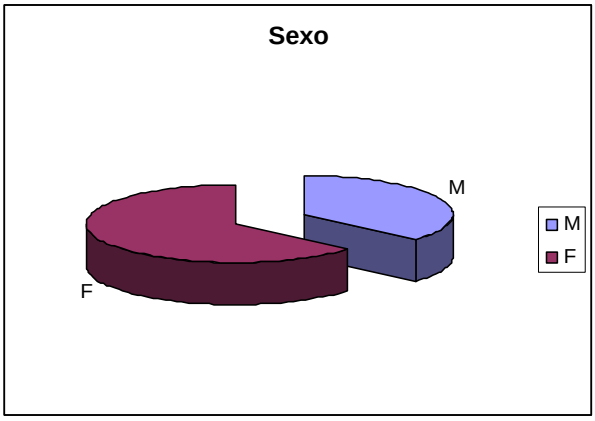
Da amostra analisada de 896 respondentes foram validadas 895 respostas. Dos 895 respondentes, 326 (36,4%) eram indivíduos do sexo masculino e 569 (63,6%) do sexo feminino. O quadro 1 e o gráfico 1 apresentam a distribuição por sexo.

**Quadro 1 - Statistics: Sexo**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | M | 326 | 36,4 | 36,4 | 36,4 |
| | F | 569 | 63,5 | 63,6 | 100,0 |
| | Total | 895 | 99,9 | 100,0 | |
| Missing | System | 1 | ,1 | | |
| Total | | 896 | 100,0 | | |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Gráfico 1 - Caracterização da população respondente: Sexo**




Fonte: Elaboração própria, Excel

### Idade

Referente a esta característica, a idade mínima registada foi de 18 anos e a máxima de 58 anos. A média de idades é de cerca de 22 anos.

**Quadro 2 - Statistics: Idade**

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 889 |
| | Missing | 7 |
| Mean | | 22,11 |
| Minimum | | 18 |
| Maximum | | 58 |

Fonte: SPSS - Versão 15.0

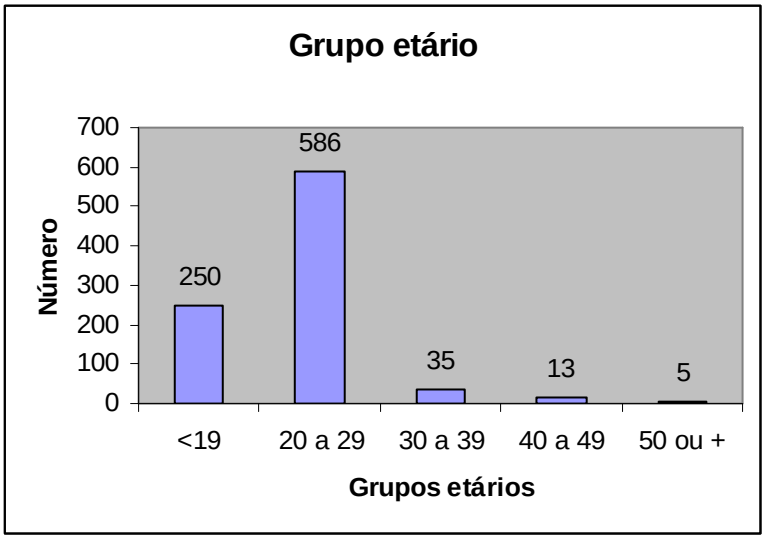
Ainda no que respeita à idade, foram definidos 5 escalões, conforme indicado no quadro 3. De realçar que dos 896 inquiridos, 7 não indicaram a sua idade.

**Quadro 3 - Statistics: Grupo etário**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | <19 | 250 | 27,9 | 28,1 | 28,1 |
| | 20 a 29 | 586 | 65,4 | 65,9 | 94,0 |
| | 30 a 39 | 35 | 3,9 | 3,9 | 98,0 |
| | 40 a 49 | 13 | 1,5 | 1,5 | 99,4 |
| | 50 ou + | 5 | ,6 | ,6 | 100,0 |
| | Total | 889 | 99,2 | 100,0 | |
| Missing | System | 7 | ,8 | | |
| Total | | 896 | 100,0 | | |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Gráfico 2 - Caracterização da população respondente: Grupo etário**




Fonte: Elaboração própria, Excel

Pela análise dos 889 questionários válidos para esta questão, verificou-se que a maioria dos respondentes se situa entre os 20 e os 29 anos, mais precisamente 586. O grupo etário seguinte com maior expressividade é o de idade inferior a 19 anos, com 250 respondentes. Os alunos que reponderam validamente a esta questão e que têm uma idade que varia entre os 18 e os 29 anos, constituem um total de 94%.

## Estado Civil

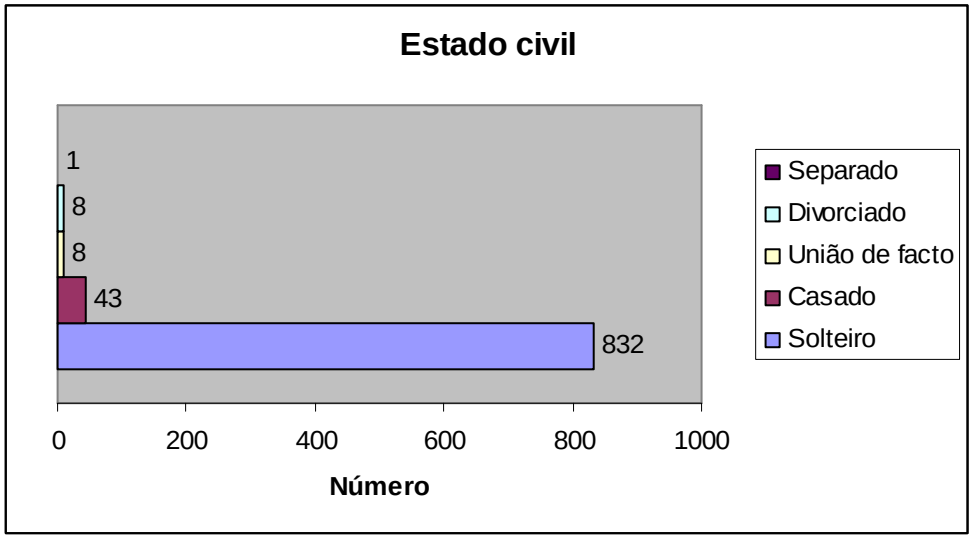
Dos 896 questionários obtidos, responderam validamente a esta questão 892 alunos de licenciatura. Assim, dos que responderam, 832 afirmaram serem solteiros, o que constitui 93,3% do total dos alunos inquiridos. O quadro 4 e o gráfico3 ilustram a distribuição dos respondentes de acordo com o seu estado civil.

**Quadro 4 - Statistics: Estado civil**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Solteiro | 832 | 92,9 | 93,3 | 93,3 |
| | Casado | 43 | 4,8 | 4,8 | 98,1 |
| | União de facto | 8 | ,9 | ,9 | 99,0 |
| | Divorciado | 8 | ,9 | ,9 | 99,9 |
| | Separado | 1 | ,1 | ,1 | 100,0 |
| | Total | 892 | 99,6 | 100,0 | |
| Missing | System | 4 | ,4 | | |
| Total | | 896 | 100,0 | | |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Gráfico 3 - Caracterização da população respondente: Estado civil**




Fonte: Elaboração própria, Excel

## Tipo de estudante

Questionados sobre a tipologia de estudante de licenciatura com a qual se identificavam, responderam a esta questão 894 dos 896 alunos respondentes ao inquérito, dos quais, 800 (89,5%) afirmaram ser estudantes regulares, 78 (8,7%) eram trabalhadores-estudantes e 15 (1,7%) eram estudantes estrangeiros. O quadro 5 e o gráfico 4 apresentam a distribuição dos respondentes pela tipologia de estudante correspondente.

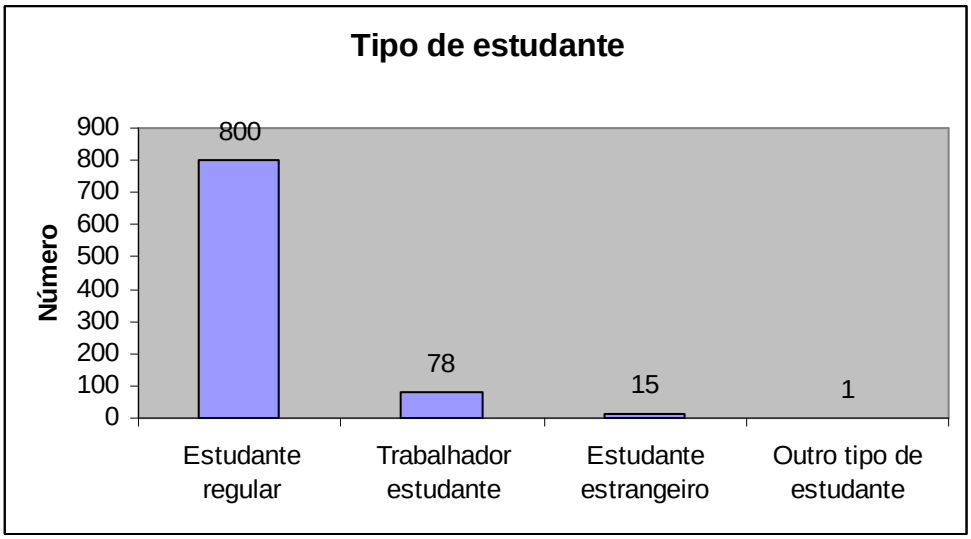
**Quadro 5 - Statistics: Tipo de estudante**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Estudante regular | 800 | 89,3 | 89,5 | 89,5 |
| | Trabalhador estudante | 78 | 8,7 | 8,7 | 98,2 |
| | Estudante estrangeiro | 15 | 1,7 | 1,7 | 99,9 |
| | Outro tipo de estudante | 1 | ,1 | ,1 | 100,0 |
| | Total | 894 | 99,8 | 100,0 | |
| Missing | System | 2 | ,2 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Total | 896 | 100,0 | | |

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Gráfico 4 - Caracterização da população respondente: Tipo de estudante**




Fonte: Elaboração própria, Excel

**Caracterização da população estudantil da Universidade de Évora**

A população dos alunos de licenciatura da Universidade de Évora é maioritariamente constituída por estudantes regulares, jovens, solteiros e do sexo feminino.

**Estatística Descritiva: grau de satisfação**

No que respeita à avaliação do grau de satisfação indicado pelos alunos de licenciatura em relação a vários itens relativos aos Serviços Académicos da Universidade de Évora, foram efectuadas análises com base em estatística descritiva, tendo-se também efectuado correlação de algumas variáveis.

**Imagem Global dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

Quando inquiridos sobre o modo como fora prestado qualquer serviço que tivessem solicitado aos SAC, 71% mostrou-se satisfeito, 12,7% mostrou-se insatisfeito e 7,4% teve uma opinião de indiferença.

Em relação à opinião sobre a simpatia dos funcionários dos SAC reparte-se da seguinte forma: 54% diz estar satisfeito, 12,3% está mesmo muito satisfeito e 19,1% está insatisfeito.

Dos inquiridos, 64,2% responderam estar satisfeitos com a cortesia e igualdade do atendimento feito pelos SAC mas 15,2% mostraram-se insatisfeitos.

Dos respondentes, 62,8% afirmaram estar satisfeitos com a receptividade dos funcionários dos SAC às suas solicitações mas, ainda existiram 17,1% dos respondentes que se mostraram insatisfeitos, no que respeita a este parâmetro.

No referente à clareza da informação prestada pelos SAC, 62,1% dos alunos que responderam afirmaram estar satisfeitos mas 17,9% mostraram-se ainda estar insatisfeitos.

Dos respondentes, 52,3% mostraram-se indiferentes à aplicação de medidas correctivas pelos SAC em função das sugestões e reclamações que tenham efectuado ou que soubessem que alguém tivesse efectuado e 30,9% mostraram-se satisfeitos relativamente a este item.

Por fim, 68,8% dos alunos de licenciatura respondentes aos questionários manifestaram-se satisfeitos com o desempenho global dos SAC, havendo, no entanto, um total de 15,6% respondentes insatisfeitos.

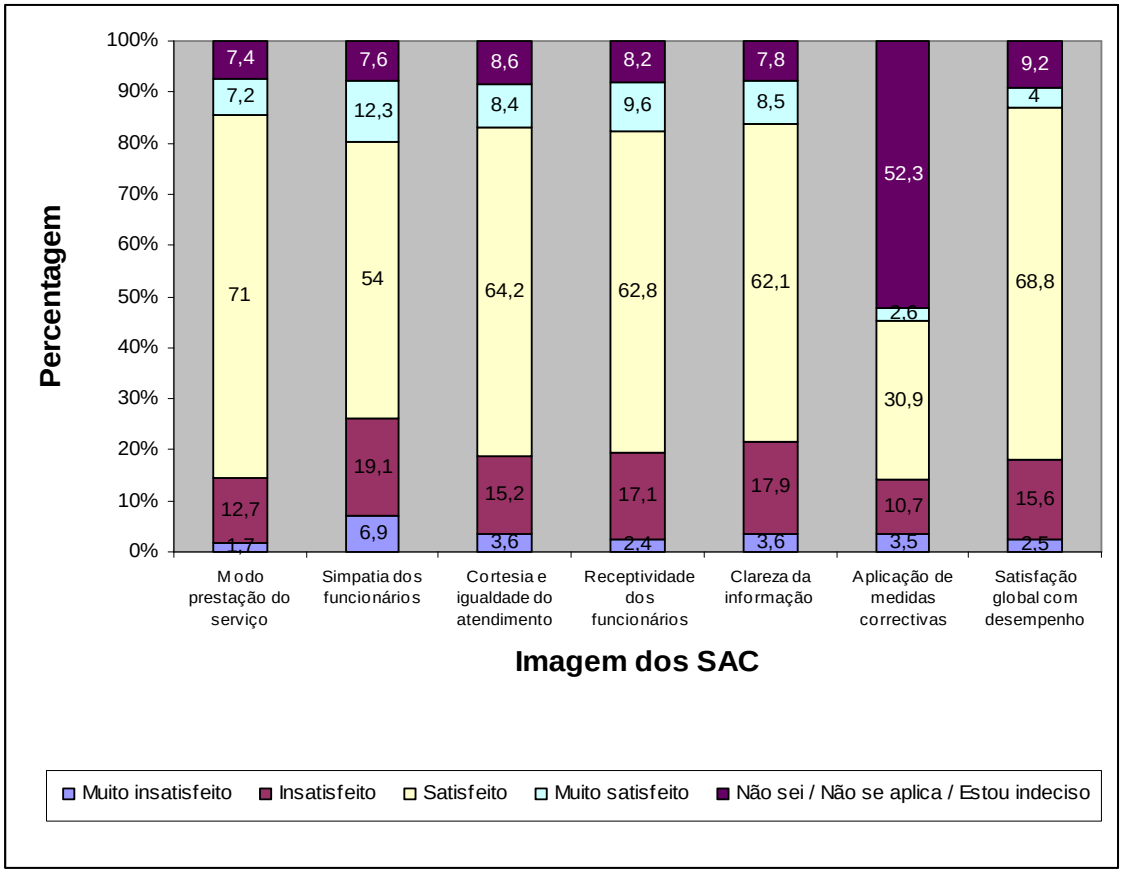
O Quadro 6 e o Gráfico 5 resumem o grau de satisfação relativamente aos vários itens que dizem respeito à imagem global dos SAC.

**Quadro 6 - Tabela de frequências (Valid percent) relativa ao grau de satisfação com a imagem global dos SAC**

| Imagem Global dos SAC | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Grau de satisfação (%)** | | Modo prestação do serviço | Simpatia dos funcionários | Cortesia e igualdade do atendimento | Receptividade dos funcionários | Clareza da informação | Aplicação de medidas correctivas | Satisfação global com o desempenho |
| | Muito insatisfeito | 1,7 | 6,9 | 3,6 | 2,4 | 3,6 | 3,5 | 2,5 |
| | Insatisfeito | 12,7 | 19,1 | 15,2 | 17,1 | 17,9 | 10,7 | 15,6 |
| | Satisfeito | 71 | 54 | 64,2 | 62,8 | 62,1 | 30,9 | 68,8 |
| | Muito satisfeito | 7,2 | 12,3 | 8,4 | 9,6 | 8,5 | 2,6 | 4 |
| | Não sei/ Não se aplica/Estou indeciso | 7,4 | 7,6 | 8,6 | 8,2 | 7,8 | 52,3 | 9,2 |

Fonte: Elaboração própria

**Gráfico 5 - Grau de satisfação com a Imagem Global dos SAC**




Fonte: Elaboração própria

**Acessibilidades dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

Dos respondentes, 57,8% afirmaram estar satisfeitos com a acessibilidade à informação que deve ser facultada pelos SAC, embora ainda houvesse 21,3% que afirmou estar insatisfeito.

Quanto ao acesso descentralizado aos SAC através de computador a partir de qualquer edifício da Universidade de Évora via *Internet*, 58,1% mostrou-se satisfeito e 20,2% mostrou-se mesmo muito satisfeito.

Referente aos horários de abertura, de atendimento ao público e tempos de espera dos SAC, dos respondentes, 41,4% mostraram-se insatisfeitos e 11,4% muito insatisfeitos. Mas, no que respeita à localização dos SAC a maioria, 51,4% dos respondentes revelaram estar satisfeitos.

Dos alunos que responderam ao questionário, 60,8% mostraram estar satisfeitos com o espaço dos SAC destinado ao atendimento.

No que respeita à existência de meios de pagamento acessíveis nos SAC 52,7% informaram estar satisfeitos e 19,3% muito satisfeitos.

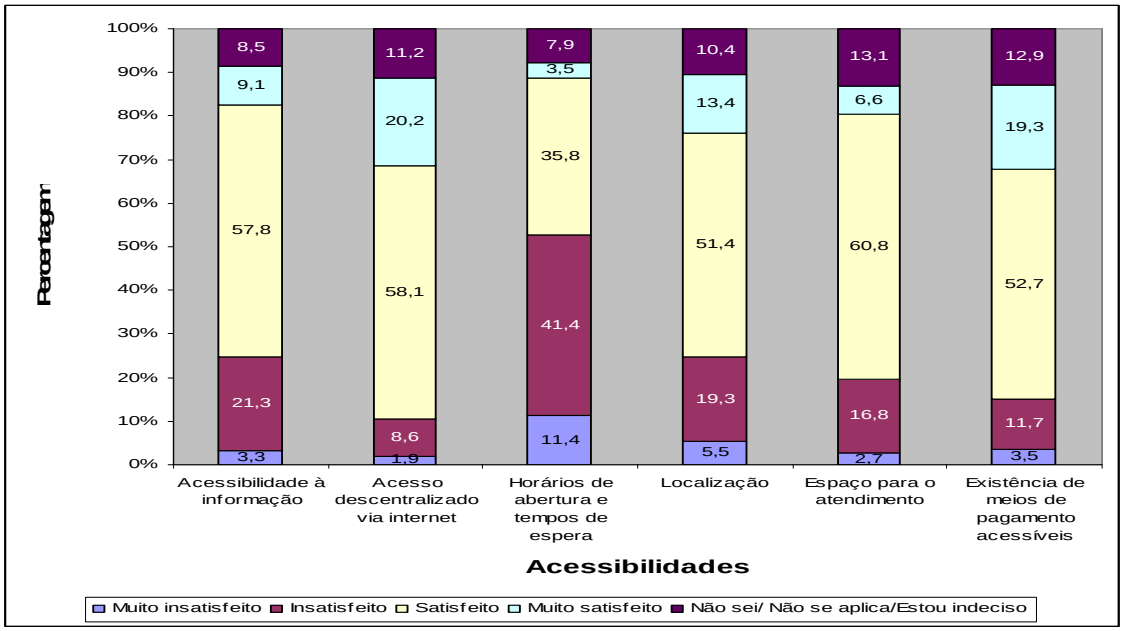
O Quadro 7 e o Gráfico 6 apresentam as frequências relativas ao grau de satisfação com as acessibilidades dos SAC

**Quadro 7 - Tabela de frequências (Valid percent) relativas ao grau de satisfação com as acessibilidades dos SAC**

| Acessibilidades dos SAC | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Acessibilidade à informação | Acesso descentralizado via *Internet* | Horários de abertura e tempos de espera | Localização | Espaço para o atendimento | Existência de meios de pagamento acessíveis |
| **Grau de satisfação (%)** | Muito insatisfeito | 3,3 | 1,9 | 11,4 | 5,5 | 2,7 | 3,5 |
| | Insatisfeito | 21,3 | 8,6 | 41,4 | 19,3 | 16,8 | 11,7 |
| | Satisfeito | 57,8 | 58,1 | 35,8 | 51,4 | 60,8 | 52,7 |
| | Muito satisfeito | 9,1 | 20,2 | 3,5 | 13,4 | 6,6 | 19,3 |
| | Não sei/ Não se aplica/Estou indeciso | 8,5 | 11,2 | 7,9 | 10,4 | 13,1 | 12,9 |

Fonte: Elaboração própria

**Gráfico 6 - Grau de satisfação com as acessibilidades dos SAC**




Fonte: Elaboração própria

**Produtos e Serviços dos Serviços Académicos da Universidade de Évora**

Dos respondentes, a maioria (57,1%) mostrou-se satisfeita com o tempo de obtenção de resposta dos SAC às solicitações efectuadas, não podendo, no entanto, ser descurada a opinião de 22,2% de alunos que se mostrou insatisfeito. Já no que respeita ao tipo de formulários apresentados pelos SAC, 62,7% dos inquiridos revelaram estar satisfeitos.

Relativamente ao atendimento telefónico efectuado pelos SAC, 52% dos respondentes afirmaram ter uma opinião de indiferença.

A maioria dos respondentes (56,7%), manifestou-se satisfeita com a existência de serviços dos SAC disponíveis on-line e, 61,8% revelaram estar satisfeitos com a informação *on-line*, que consideram útil e que está disponível no *website* dos SAC. Quanto ao contacto efectuado com os SAC por via electrónica, 47,1% manifestaram-se indiferentes e 38,7% satisfeitos. No âmbito do uso destas novas tecnologias, 53% dos respondentes revelaram opinião de indiferença mas, 33,4% revelaram estar satisfeitos quanto à adequação das respostas facultadas pelos SAC às solicitações efectuadas por correio electrónico.

Dos alunos de licenciatura respondentes, 50,4% informaram estar satisfeitos com a variedade de formulários disponíveis no *website* dos SAC. Enquanto que, 51,1% declararam não estar nem satisfeitos nem insatisfeitos com o serviço de envio directo de formulários por via electrónica para os SAC, havendo, no entanto, ainda 35,5% dos respondentes satisfeitos com a prestação deste serviço;

Por último, e no que respeita ao tempo de resposta dos SAC às reclamações efectuadas, a maioria (48,8%) consideraram ser indiferentes e 31% manifestaram estar satisfeitos.

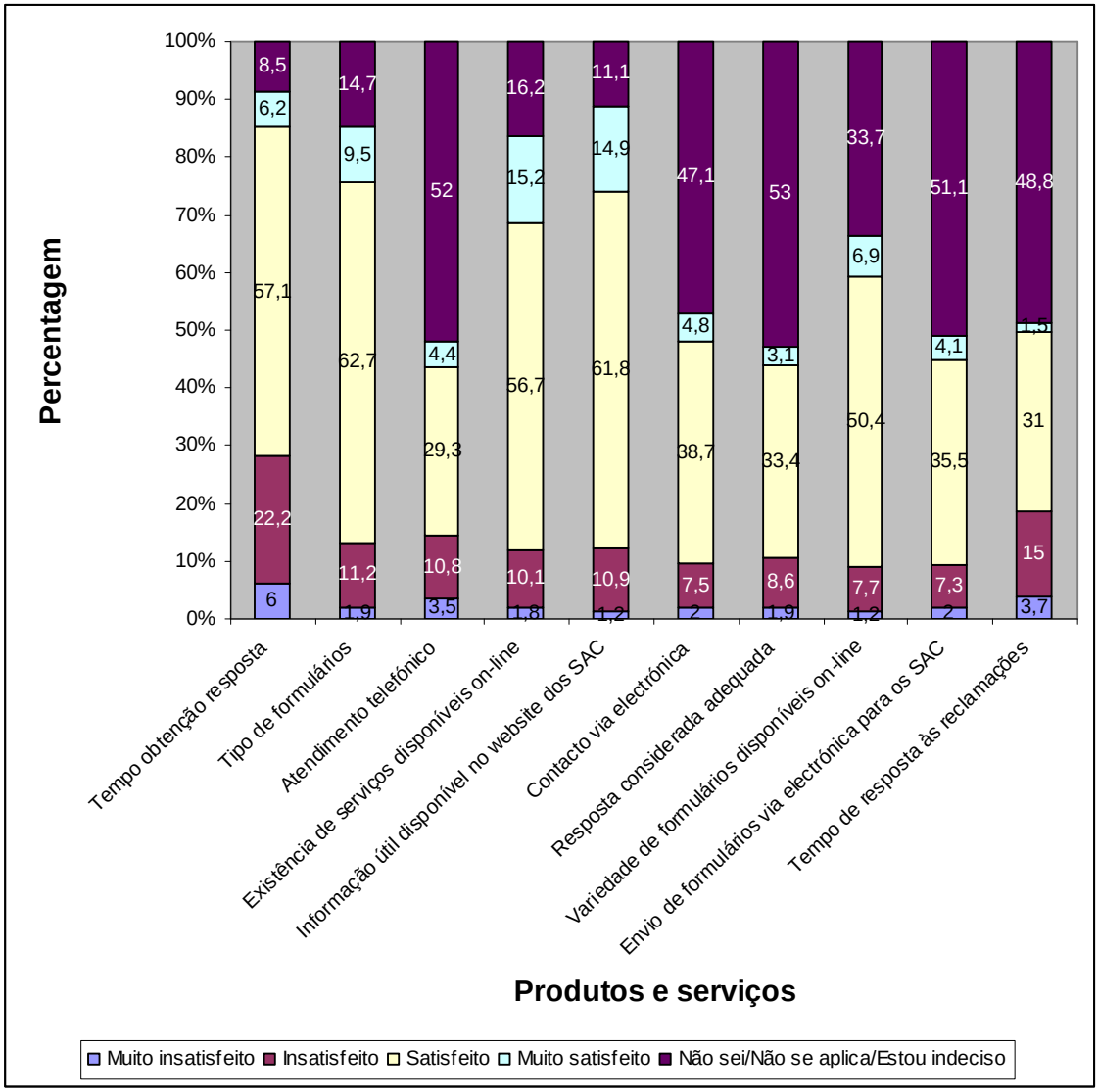
O Quadro 8 e o Gráfico 7 mostram o grau de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos SAC.

**Quadro 8 - Tabela de frequências (Valid percent) relativa ao grau de satisfação com os produtos e serviços dos SAC**

| Produtos e Serviços dos SAC | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Grau de satisfação (%)** | | Tempo obtenção resposta | Tipo de formulários | Atendimento telefónico | Existência de serviços disponíveis on-line | Informação útil disponível no website dos SAC | Contacto via electrónica | Resposta considerada adequada | Variedade de formulários disponíveis on-line | Envio de formulários via electrónica para os SAC | Tempo de resposta às reclamações |
| | Muito insatisfeito | 6 | 1,9 | 3,5 | 1,8 | 1,2 | 2 | 1,9 | 1,2 | 2 | 3,7 |
| | Insatisfeito | 22,2 | 11,2 | 10,8 | 10,1 | 10,9 | 7,5 | 8,6 | 7,7 | 7,3 | 15 |
| | Satisfeito | 57,1 | 62,7 | 29,3 | 56,7 | 61,8 | 38,7 | 33,4 | 50,4 | 35,5 | 31 |
| | Muito satisfeito | 6,2 | 9,5 | 4,4 | 15,2 | 14,9 | 4,8 | 3,1 | 6,9 | 4,1 | 1,5 |
| | Não sei/Não se aplica/Estou indeciso | 8,5 | 14,7 | 52 | 16,2 | 11,1 | 47,1 | 53 | 33,7 | 51,1 | 48,8 |

Fonte: Elaboração própria

**Gráfico 7 - Grau de satisfação com os produtos e serviços dos SAC**




Fonte: Elaboração própria

**Correlação de variáveis: influência do sexo, idade e tipo de estudante no grau de satisfação com a imagem, acessibilidades e prestação de serviços dos SAC**

As correlações entre variáveis são importantes. Através desta análise sabe-se qual a influência que um determinado factor/variável tem sobre outro.

Assim, para um nível de significância de 1% e no que diz respeito à influência que o **sexo** dos respondentes tem sobre os vários itens associados à imagem dos Serviços Académicos, pode-se afirmar que este factor não exerce qualquer influência. Já no que diz respeito aos produtos e serviços constata-se que há uma correlação positiva com os

seguintes itens: Variedade de formulários disponíveis on-line; Envio de formulários via electrónica para os SAC; e, Atendimento telefónico. Também existe uma correlação positiva entre o sexo e a existência de meios pagamento acessíveis, item relacionado com as acessibilidades dos serviços académicos.

A imagem dos Serviços Académicos não é influenciada pela **idade** dos respondentes. No que toca aos produtos e serviços, no item "Atendimento telefónico", e às Acessibilidades, no item "Existência de meios de pagamento acessíveis", para um nível de significância de 5% apresentam uma correlação negativa.

No que concerne à influência do **tipo de estudante**, para um nível de significância de 1%, a imagem dos SAC, nomeadamente, no "Modo de prestação do serviço" e "Simpatia dos funcionários" apresentam uma correlação positiva.

Não existe qualquer relação entre os produtos e serviços e o tipo de estudante. Respeitante às acessibilidades dos SAC, existe uma correlação positiva entre o tipo de estudante e os "Horários de abertura e tempos de espera", para um nível de significância de 1%.

**Quadro 9 - Correlations: Sexo X Imagem**

| | | Sexo | Modo prestação do serviço | Simpatia dos funcionários | Cortesia e igualdade de atendimento | Receptividade dos funcionários à solicitação | Clareza da informação prestada | Aplicação de medidas correctivas por sugestão | Satisfação global com o desempenho dos SAC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sexo | Pearson Correlation | 1 | ,047 | -,051 | -,047 | -,044 | -,040 | ,045 | ,038 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,160 | ,125 | ,160 | ,194 | ,237 | ,184 | ,260 |
| | N | 895 | 893 | 894 | 891 | 889 | 890 | 886 | 893 |
| Modo prestação do serviço | Pearson Correlation | ,047 | 1 | ,305(**) | ,294(**) | ,332(**) | ,167(**) | ,196(**) | ,334(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,160 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 893 | 893 | 892 | 889 | 887 | 888 | 884 | 891 |
| Simpatia dos funcionários | Pearson Correlation | -,051 | ,305(**) | 1 | ,495(**) | ,442(**) | ,175(**) | ,153(**) | ,356(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,125 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 894 | 892 | 894 | 890 | 888 | 889 | 885 | 892 |
| Cortesia e igualdade de atendimento | Pearson Correlation | -,047 | ,294(**) | ,495(**) | 1 | ,392(**) | ,182(**) | ,140(**) | ,323(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,160 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 891 | 889 | 890 | 891 | 885 | 886 | 883 | 889 |
| Receptividade dos funcionários à solicitação | Pearson Correlation | -,044 | ,332(**) | ,442(**) | ,392(**) | 1 | ,190(**) | ,192(**) | ,331(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,194 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 889 | 887 | 888 | 885 | 889 | 885 | 881 | 888 |
| Clareza da informação prestada | Pearson Correlation | -,040 | ,167(**) | ,175(**) | ,182(**) | ,190(**) | 1 | ,120(**) | ,191(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,237 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 890 | 888 | 889 | 886 | 885 | 890 | 882 | 889 |
| Aplicação de | Pearson Correlation | ,045 | ,196(**) | ,153(**) | ,140(**) | ,192(**) | ,120(**) | 1 | ,263(**) |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| medidas correctivas por sugestão | | | | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,184 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 886 | 884 | 885 | 883 | 881 | 882 | 886 | 886 |
| Satisfação global com o desempenho dos SAC | Pearson Correlation | ,038 | ,334(**) | ,356(**) | ,323(**) | ,331(**) | ,191(**) | ,263(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,260 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 893 | 891 | 892 | 889 | 888 | 889 | 886 | 893 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 10 - Correlations: Sexo X Produtos e serviços**

| | | Sexo | Tempo obtenção resposta | Tipo de formulários | Existência de serviços disponíveis on-line | Informação útil disponível no website dos SAC | Contacto via electrónica | Resposta considerada adequada | Variedade de formulários disponíveis on-line | Envio de formulários via electrónica para os SAC | Tempo de resposta às reclamações | Atendimento telefónico |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sexo | Pearson Correlation | 1 | ,040 | ,014 | ,032 | ,044 | ,003 | ,026 | ,091(**) | ,102(**) | ,054 | -,110(**) |
| | Sig. (2-tailed) | | ,233 | ,666 | ,345 | ,189 | ,929 | ,437 | ,007 | ,003 | ,105 | ,001 |
| | N | 895 | 893 | 892 | 890 | 888 | 884 | 885 | 881 | 879 | 887 | 885 |
| Tempo obtenção resposta | Pearson Correlation | ,040 | 1 | ,227(**) | ,208(**) | ,137(**) | ,145(**) | ,148(**) | ,128(**) | ,107(**) | ,246(**) | ,160(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,233 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 |
| | N | 893 | 893 | 890 | 889 | 887 | 883 | 884 | 880 | 877 | 886 | 884 |
| Tipo de formulários | Pearson Correlation | ,014 | ,227(**) | 1 | ,160(**) | ,175(**) | ,132(**) | ,127(**) | ,198(**) | ,202(**) | ,147(**) | ,138(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,666 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | 892 | 890 | 892 | 887 | 886 | 882 | 883 | 879 | 877 | 885 | 884 |
| Existência de serviços disponíveis on-line | Pearson Correlation | ,032 | ,208(**) | ,160(**) | 1 | ,456(**) | ,362(**) | ,295(**) | ,258(**) | ,302(**) | ,176(**) | ,206(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,345 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 890 | 889 | 887 | 890 | 886 | 883 | 883 | 879 | 876 | 885 | 882 |
| Informação útil disponível no website dos SAC | Pearson Correlation | ,044 | ,137(**) | ,175(**) | ,456(**) | 1 | ,302(**) | ,275(**) | ,270(**) | ,274(**) | ,149(**) | ,189(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,189 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 888 | 887 | 886 | 886 | 888 | 881 | 882 | 879 | 875 | 883 | 880 |
| Contacto via electrónica | Pearson Correlation | ,003 | ,145(**) | ,132(**) | ,362(**) | ,302(**) | 1 | ,728(**) | ,373(**) | ,510(**) | ,349(**) | ,429(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,929 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 884 | 883 | 882 | 883 | 881 | 884 | 880 | 874 | 872 | 880 | 879 |
| Resposta considerada adequada | Pearson Correlation | ,026 | ,148(**) | ,127(**) | ,295(**) | ,275(**) | ,728(**) | 1 | ,455(**) | ,590(**) | ,368(**) | ,448(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,437 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 885 | 884 | 883 | 883 | 882 | 880 | 885 | 877 | 875 | 881 | 880 |
| Variedade de formulários disponíveis on-line | Pearson Correlation | ,091(**) | ,128(**) | ,198(**) | ,258(**) | ,270(**) | ,373(**) | ,455(**) | 1 | ,588(**) | ,233(**) | ,273(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,007 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 881 | 880 | 879 | 879 | 879 | 874 | 877 | 881 | 871 | 878 | 874 |
| Envio de formulários via electrónica | Pearson Correlation | ,102(**) | ,107(**) | ,202(**) | ,302(**) | ,274(**) | ,510(**) | ,590(**) | ,588(**) | 1 | ,314(**) | ,330(**) |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| para os SAC | | | | | | | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 879 | 877 | 877 | 876 | 875 | 872 | 875 | 871 | 879 | 875 | 872 |
| Tempo de resposta às reclamações | Pearson Correlation | ,054 | ,246(**) | ,147(**) | ,176(**) | ,149(**) | ,349(**) | ,368(**) | ,233(**) | ,314(**) | 1 | ,285(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,105 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 887 | 886 | 885 | 885 | 883 | 880 | 881 | 878 | 875 | 887 | 881 |
| Atendimento telefónico | Pearson Correlation | -,110(**) | ,160(**) | ,138(**) | ,206(**) | ,189(**) | ,429(**) | ,448(**) | ,273(**) | ,330(**) | ,285(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 885 | 884 | 884 | 882 | 880 | 879 | 880 | 874 | 872 | 881 | 885 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 11 - Correlations: Sexo X Acessibilidades**

| | | Sexo | Acessibilidade à informação | Acesso descentralizado aos SAC | Horários de abertura e tempos de espera | Localização | Espaço onde é feito o atendimento | Existência de meios pagamento acessíveis |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sexo | Pearson Correlation | 1 | ,046 | ,024 | -,025 | -,012 | ,042 | ,092(**) |
| | Sig. (2-tailed) | | ,173 | ,478 | ,464 | ,729 | ,210 | ,006 |
| | N | 895 | 887 | 886 | 891 | 893 | 893 | 892 |
| Acessibilidade à informação | Pearson Correlation | ,046 | 1 | ,231(**) | ,260(**) | ,165(**) | ,190(**) | ,175(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,173 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 887 | 887 | 881 | 883 | 885 | 886 | 884 |
| Acesso descentralizado aos SAC | Pearson Correlation | ,024 | ,231(**) | 1 | ,175(**) | ,191(**) | ,147(**) | ,181(**) |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | ,478 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 886 | 881 | 886 | 882 | 884 | 885 | 884 |
| Horários de abertura e tempos de espera | Pearson Correlation | -,025 | ,260(**) | ,175(**) | 1 | ,257(**) | ,238(**) | ,195(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,464 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 891 | 883 | 882 | 891 | 889 | 889 | 888 |
| Localização | Pearson Correlation | -,012 | ,165(**) | ,191(**) | ,257(**) | 1 | ,297(**) | ,198(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,729 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 893 | 885 | 884 | 889 | 893 | 891 | 890 |
| Espaço onde é feito o atendimento | Pearson Correlation | ,042 | ,190(**) | ,147(**) | ,238(**) | ,297(**) | 1 | ,167(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,210 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 893 | 886 | 885 | 889 | 891 | 893 | 890 |
| Existência de meios pagamento acessíveis | Pearson Correlation | ,092(**) | ,175(**) | ,181(**) | ,195(**) | ,198(**) | ,167(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 892 | 884 | 884 | 888 | 890 | 890 | 892 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 12 - Correlations: Idade X Imagem**

| | | Idade | Modo prestação do serviço | Simpatia dos funcionários | Cortesia e igualdade de atendimento | Receptividade dos funcionários à solicitação | Clareza da informação prestada | Aplicação de medidas correctivas por sugestão | Satisfação global com o desempenho dos SAC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Idade | Pearson Correlation | 1 | ,042 | ,052 | ,039 | ,043 | ,027 | ,017 | ,026 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,211 | ,118 | ,242 | ,201 | ,415 | ,625 | ,440 |
| | N | 889 | 887 | 888 | 885 | 883 | 884 | 880 | 887 |
| Modo prestação do serviço | Pearson Correlation | ,042 | 1 | ,305(**) | ,294(**) | ,332(**) | ,167(**) | ,196(**) | ,334(**) |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | ,211 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 887 | 893 | 892 | 889 | 887 | 888 | 884 | 891 |
| Simpatia dos funcionários | Pearson Correlation | ,052 | ,305(**) | 1 | ,495(**) | ,442(**) | ,175(**) | ,153(**) | ,356(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,118 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 888 | 892 | 894 | 890 | 888 | 889 | 885 | 892 |
| Cortesia e igualdade de atendimento | Pearson Correlation | ,039 | ,294(**) | ,495(**) | 1 | ,392(**) | ,182(**) | ,140(**) | ,323(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,242 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 885 | 889 | 890 | 891 | 885 | 886 | 883 | 889 |
| Receptividade dos funcionários à solicitação | Pearson Correlation | ,043 | ,332(**) | ,442(**) | ,392(**) | 1 | ,190(**) | ,192(**) | ,331(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,201 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 883 | 887 | 888 | 885 | 889 | 885 | 881 | 888 |
| Clareza da informação prestada | Pearson Correlation | ,027 | ,167(**) | ,175(**) | ,182(**) | ,190(**) | 1 | ,120(**) | ,191(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,415 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 884 | 888 | 889 | 886 | 885 | 890 | 882 | 889 |
| Aplicação de medidas correctivas por sugestão | Pearson Correlation | ,017 | ,196(**) | ,153(**) | ,140(**) | ,192(**) | ,120(**) | 1 | ,263(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,625 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 880 | 884 | 885 | 883 | 881 | 882 | 886 | 886 |
| Satisfação global com o desempenho dos SAC | Pearson Correlation | ,026 | ,334(**) | ,356(**) | ,323(**) | ,331(**) | ,191(**) | ,263(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,440 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 887 | 891 | 892 | 889 | 888 | 889 | 886 | 893 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 13 - Correlations: Idade X Produtos e Serviços**

| | | Idade | Tempo obtenção resposta | Tipo de formulários | Atendimento telefónico | Existência de serviços disponíveis on-line | Informação útil disponível no website dos SAC | Contacto via electrónica | Resposta considerada adequada | Variedade de formulários disponíveis on-line | Envio de formulários via electrónica para os SAC | Tempo de resposta às reclamações |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Idade | Pearson Correlation | 1 | -,034 | -,031 | -,070(*) | ,000 | -,055 | -,011 | -,020 | -,036 | -,019 | -,023 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,308 | ,356 | ,039 | ,998 | ,103 | ,749 | ,561 | ,281 | ,581 | ,486 |
| | N | 889 | 887 | 886 | 879 | 884 | 882 | 878 | 879 | 875 | 873 | 881 |
| Tempo obtenção resposta | Pearson Correlation | -,034 | 1 | ,227(**) | ,160(**) | ,208(**) | ,137(**) | ,145(**) | ,148(**) | ,128(**) | ,107(**) | ,246(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,308 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 887 | 893 | 890 | 884 | 889 | 887 | 883 | 884 | 880 | 877 | 886 |
| Tipo de formulários | Pearson Correlation | -,031 | ,227(**) | 1 | ,138(**) | ,160(**) | ,175(**) | ,132(**) | ,127(**) | ,198(**) | ,202(**) | ,147(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,356 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 886 | 890 | 892 | 884 | 887 | 886 | 882 | 883 | 879 | 877 | 885 |
| Atendimento telefónico | Pearson Correlation | -,070(*) | ,160(**) | ,138(**) | 1 | ,206(**) | ,189(**) | ,429(**) | ,448(**) | ,273(**) | ,330(**) | ,285(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,039 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 879 | 884 | 884 | 885 | 882 | 880 | 879 | 880 | 874 | 872 | 881 |
| Existência de serviços disponíveis on-line | Pearson Correlation | ,000 | ,208(**) | ,160(**) | ,206(**) | 1 | ,456(**) | ,362(**) | ,295(**) | ,258(**) | ,302(**) | ,176(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,998 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | 884 | 889 | 887 | 882 | 890 | 886 | 883 | 883 | 879 | 876 | 885 |
| Informação útil disponível no website dos SAC | Pearson Correlation | -,055 | ,137(**) | ,175(**) | ,189(**) | ,456(**) | 1 | ,302(**) | ,275(**) | ,270(**) | ,274(**) | ,149(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,103 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 882 | 887 | 886 | 880 | 886 | 888 | 881 | 882 | 879 | 875 | 883 |
| Contacto via electrónica | Pearson Correlation | -,011 | ,145(**) | ,132(**) | ,429(**) | ,362(**) | ,302(**) | 1 | ,728(**) | ,373(**) | ,510(**) | ,349(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,749 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 878 | 883 | 882 | 879 | 883 | 881 | 884 | 880 | 874 | 872 | 880 |
| Resposta considerada adequada | Pearson Correlation | -,020 | ,148(**) | ,127(**) | ,448(**) | ,295(**) | ,275(**) | ,728(**) | 1 | ,455(**) | ,590(**) | ,368(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,561 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 879 | 884 | 883 | 880 | 883 | 882 | 880 | 885 | 877 | 875 | 881 |
| Variedade de formulários disponíveis on-line | Pearson Correlation | -,036 | ,128(**) | ,198(**) | ,273(**) | ,258(**) | ,270(**) | ,373(**) | ,455(**) | 1 | ,588(**) | ,233(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,281 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 875 | 880 | 879 | 874 | 879 | 879 | 874 | 877 | 881 | 871 | 878 |
| Envio de formulários via electrónica para os SAC | Pearson Correlation | -,019 | ,107(**) | ,202(**) | ,330(**) | ,302(**) | ,274(**) | ,510(**) | ,590(**) | ,588(**) | 1 | ,314(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,581 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 873 | 877 | 877 | 872 | 876 | 875 | 872 | 875 | 871 | 879 | 875 |
| Tempo de resposta às reclamações | Pearson Correlation | -,023 | ,246(**) | ,147(**) | ,285(**) | ,176(**) | ,149(**) | ,349(**) | ,368(**) | ,233(**) | ,314(**) | 1 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sig. (2-tailed) | ,486 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| N | 881 | 886 | 885 | 881 | 885 | 883 | 880 | 881 | 878 | 875 | 887 |

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 14 - Correlations: Idade X Acessibilidades**

| | | Idade | Acessibilidade à informação | Acesso descentralizado aos SAC | Horários de abertura e tempos de espera | Localização | Espaço onde é feito o atendimento | Existência de meios pagamento acessíveis |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Idade | Pearson Correlation | 1 | ,037 | -,025 | ,059 | -,014 | -,045 | -,076(*) |
| | Sig. (2-tailed) | | ,269 | ,467 | ,081 | ,673 | ,179 | ,024 |
| | N | 889 | 881 | 880 | 885 | 887 | 887 | 886 |
| Acessibilidade à informação | Pearson Correlation | ,037 | 1 | ,231(**) | ,260(**) | ,165(**) | ,190(**) | ,175(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,269 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 881 | 887 | 881 | 883 | 885 | 886 | 884 |
| Acesso descentralizado aos SAC | Pearson Correlation | -,025 | ,231(**) | 1 | ,175(**) | ,191(**) | ,147(**) | ,181(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,467 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 880 | 881 | 886 | 882 | 884 | 885 | 884 |
| Horários de abertura e tempos de espera | Pearson Correlation | ,059 | ,260(**) | ,175(**) | 1 | ,257(**) | ,238(**) | ,195(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,081 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 885 | 883 | 882 | 891 | 889 | 889 | 888 |
| Localização | Pearson Correlation | -,014 | ,165(**) | ,191(**) | ,257(**) | 1 | ,297(**) | ,198(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,673 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 887 | 885 | 884 | 889 | 893 | 891 | 890 |
| Espaço onde é feito o atendimento | Pearson Correlation | -,045 | ,190(**) | ,147(**) | ,238(**) | ,297(**) | 1 | ,167(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,179 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 887 | 886 | 885 | 889 | 891 | 893 | 890 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Existência de meios pagamento acessíveis | Pearson Correlation | -,076(*) | ,175(**) | ,181(**) | ,195(**) | ,198(**) | ,167(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,024 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 886 | 884 | 884 | 888 | 890 | 890 | 892 |

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 15 - Correlations: Tipo de estudante X Imagem**

| | | Tipo de estudante | Modo prestação do serviço | Simpatia dos funcionários | Clareza da informação prestada | Aplicação de medidas correctivas por sugestão | Satisfação global com o desempenho dos SAC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipo de estudante | Pearson Correlation | 1 | ,090(**) | ,087(**) | ,057 | ,016 | ,031 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,007 | ,009 | ,089 | ,632 | ,356 |
| | N | 894 | 892 | 894 | 889 | 885 | 892 |
| Modo prestação do serviço | Pearson Correlation | ,090(**) | 1 | ,305(**) | ,167(**) | ,196(**) | ,334(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,007 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 892 | 893 | 892 | 888 | 884 | 891 |
| Simpatia dos funcionários | Pearson Correlation | ,087(**) | ,305(**) | 1 | ,175(**) | ,153(**) | ,356(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,009 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 894 | 892 | 894 | 889 | 885 | 892 |
| Clareza da informação prestada | Pearson Correlation | ,057 | ,167(**) | ,175(**) | 1 | ,120(**) | ,191(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,089 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 889 | 888 | 889 | 890 | 882 | 889 |
| Aplicação de medidas correctivas por sugestão | Pearson Correlation | ,016 | ,196(**) | ,153(**) | ,120(**) | 1 | ,263(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,632 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 885 | 884 | 885 | 882 | 886 | 886 |
| Satisfação global com o desempenho dos SAC | Pearson Correlation | ,031 | ,334(**) | ,356(**) | ,191(**) | ,263(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,356 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 892 | 891 | 892 | 889 | 886 | 893 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 16 - Correlations: Tipo de estudante X Produtos e serviços**

| | | Tipo de estudante | Tempo obtenção resposta | Tipo de formulários | Atendimento telefónico | Existência de serviços disponíveis on-line | Informação útil disponível no website dos SAC | Contacto via electrónica | Resposta considerada adequada | Variedade de formulários disponíveis on-line | Envio de formulários via electrónica para os SAC | Tempo de resposta às reclamações |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipo de estudante | Pearson Correlation | 1 | ,007 | ,055 | -,021 | ,026 | -,037 | -,014 | -,016 | -,031 | ,032 | -,004 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,842 | ,103 | ,531 | ,446 | ,275 | ,678 | ,639 | ,363 | ,341 | ,909 |
| | N | 894 | 892 | 891 | 884 | 889 | 887 | 883 | 884 | 880 | 878 | 886 |
| Tempo obtenção resposta | Pearson Correlation | ,007 | 1 | ,227(**) | ,160(**) | ,208(**) | ,137(**) | ,145(**) | ,148(**) | ,128(**) | ,107(**) | ,246(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,842 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 892 | 893 | 890 | 884 | 889 | 887 | 883 | 884 | 880 | 877 | 886 |
| Tipo de formulários | Pearson Correlation | ,055 | ,227(**) | 1 | ,138(**) | ,160(**) | ,175(**) | ,132(**) | ,127(**) | ,198(**) | ,202(**) | ,147(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,103 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 891 | 890 | 892 | 884 | 887 | 886 | 882 | 883 | 879 | 877 | 885 |
| Atendimento telefónico | Pearson Correlation | -,021 | ,160(**) | ,138(**) | 1 | ,206(**) | ,189(**) | ,429(**) | ,448(**) | ,273(**) | ,330(**) | ,285(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,531 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 884 | 884 | 884 | 885 | 882 | 880 | 879 | 880 | 874 | 872 | 881 |
| Existência de serviços disponíveis on-line | Pearson Correlation | ,026 | ,208(**) | ,160(**) | ,206(**) | 1 | ,456(**) | ,362(**) | ,295(**) | ,258(**) | ,302(**) | ,176(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,446 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 889 | 889 | 887 | 882 | 890 | 886 | 883 | 883 | 879 | 876 | 885 |
| Informação | Pearson | -,037 | ,137(**) | ,175(**) | ,189(**) | ,456(**) | 1 | ,302(**) | ,275(**) | ,270(**) | ,274(**) | ,149(**) |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| útil disponível no website dos SAC | Correlation | | | | | | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,275 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 887 | 887 | 886 | 880 | 886 | 888 | 881 | 882 | 879 | 875 | 883 |
| Contacto via electrónica | Pearson Correlation | -,014 | ,145(**) | ,132(**) | ,429(**) | ,362(**) | ,302(**) | 1 | ,728(**) | ,373(**) | ,510(**) | ,349(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,678 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 883 | 883 | 882 | 879 | 883 | 881 | 884 | 880 | 874 | 872 | 880 |
| Resposta considerada adequada | Pearson Correlation | -,016 | ,148(**) | ,127(**) | ,448(**) | ,295(**) | ,275(**) | ,728(**) | 1 | ,455(**) | ,590(**) | ,368(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,639 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 884 | 884 | 883 | 880 | 883 | 882 | 880 | 885 | 877 | 875 | 881 |
| Variedade de formulários disponíveis on-line | Pearson Correlation | -,031 | ,128(**) | ,198(**) | ,273(**) | ,258(**) | ,270(**) | ,373(**) | ,455(**) | 1 | ,588(**) | ,233(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,363 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 880 | 880 | 879 | 874 | 879 | 879 | 874 | 877 | 881 | 871 | 878 |
| Envio de formulários via electrónica para os SAC | Pearson Correlation | ,032 | ,107(**) | ,202(**) | ,330(**) | ,302(**) | ,274(**) | ,510(**) | ,590(**) | ,588(**) | 1 | ,314(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,341 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 878 | 877 | 877 | 872 | 876 | 875 | 872 | 875 | 871 | 879 | 875 |
| Tempo de resposta às reclamações | Pearson Correlation | -,004 | ,246(**) | ,147(**) | ,285(**) | ,176(**) | ,149(**) | ,349(**) | ,368(**) | ,233(**) | ,314(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,909 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 886 | 886 | 885 | 881 | 885 | 883 | 880 | 881 | 878 | 875 | 887 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Fonte: SPSS – Versão 15.0

**Quadro 17 - Correlations: Tipo de estudante X Acessibilidades**

| | | Tipo de estudante | Acessibilidade à informação | Acesso descentralizado aos SAC | Horários de abertura e tempos de espera | Localização | Espaço onde é feito o atendimento | Existência de serviços disponíveis on-line |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tipo de estudante | Pearson Correlation | 1 | ,054 | ,016 | ,137(**) | -,020 | -,010 | ,026 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,105 | ,633 | ,000 | ,549 | ,767 | ,446 |
| | N | 894 | 887 | 885 | 890 | 892 | 892 | 889 |
| Acessibilidade à informação | Pearson Correlation | ,054 | 1 | ,231(**) | ,260(**) | ,165(**) | ,190(**) | ,280(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,105 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 887 | 887 | 881 | 883 | 885 | 886 | 884 |
| Acesso descentralizado aos SAC | Pearson Correlation | ,016 | ,231(**) | 1 | ,175(**) | ,191(**) | ,147(**) | ,315(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,633 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 885 | 881 | 886 | 882 | 884 | 885 | 883 |
| Horários de abertura e tempos de espera | Pearson Correlation | ,137(**) | ,260(**) | ,175(**) | 1 | ,257(**) | ,238(**) | ,169(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 890 | 883 | 882 | 891 | 889 | 889 | 886 |
| Localização | Pearson Correlation | -,020 | ,165(**) | ,191(**) | ,257(**) | 1 | ,297(**) | ,201(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,549 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 892 | 885 | 884 | 889 | 893 | 891 | 888 |
| Espaço onde é feito o atendimento | Pearson Correlation | -,010 | ,190(**) | ,147(**) | ,238(**) | ,297(**) | 1 | ,194(**) |
| | Sig. (2-tailed) | ,767 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 892 | 886 | 885 | 889 | 891 | 893 | 888 |
| Existência de serviços disponíveis on-line | Pearson Correlation | ,026 | ,280(**) | ,315(**) | ,169(**) | ,201(**) | ,194(**) | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,446 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 889 | 884 | 883 | 886 | 888 | 888 | 890 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
Fonte: SPSS – Versão 15.0