UNIVERSIDADE DE ÉVORA

# QUESTIONÁRIO de SATISFAÇÃO para cidadãos/clientes

## Alunos de Licenciatura da Universidade de Évora

A aplicação destes questionários tem como objectivo conhecer a opinião dos clientes, quer internos quer externos, dos **Serviços Académicos da Universidade de Évora** sobre um certo número de itens relacionados com a qualidade dos serviços prestados.

A procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez melhor prestação do serviço público, é o principal compromisso estabelecido numa organização. Por conseguinte, a sua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer um dos itens, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera. Este questionário é de natureza confidencial e anónima e a sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de qualidade.

**☝ Assinale, por favor, com X a(s) opção(ões) correspondente(s) à sua resposta**

## Caracterização do respondente

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Sexo**..... | Masculino ❒1 | Feminino ❒2 | | | | |
| 2 | **Idade**..... | ——— Anos | | | | | |
| 3 | **Tipo de estudante**... | Estudante regular ❒1 | Estudante Externo ❒2 | Trabalhador-estudante ❒3 | Estudante estrangeiro ❒4 | Outro tipo de estudante ❒5 | Qual? _____ |
| 4 | **Estado civil**.……... | Solteiro(a) ❒1 | Casado (a) ❒2 | União de facto ❒3 | Viúvo(a) ❒4 | Divorciado(a) ❒5 | Separado(a) ❒6 |

## Grau de Satisfação

| 5 | **Em relação aos Serviços Académicos da Universidade de Évora (SAC), indique o seu grau de satisfação no que respeita a:** | **1** Muito insatisfeito | **2** Insatisfeito | **4** Satisfeito | **5** Muito satisfeito | **3** Não sei/Não se aplica/Estou indeciso |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Modo como lhe foi prestado qualquer serviço solicitado aos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Simpatia dos funcionários dos SAC (atendimento cordial, tom de voz agradável, etc.) | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Tempo de obtenção de resposta dos SAC às solicitações efectuadas | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Cortesia e igualdade do atendimento feito pelos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Receptividade dos funcionários dos SAC à sua solicitação | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Tipo de formulários dos SAC a ser preenchido pelo aluno (clareza da linguagem, facilidade de acesso e de preenchimento) | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Clareza da informação prestada pelos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Acessibilidade à informação que deve ser facultada pelos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Atendimento telefónico dos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Acesso descentralizado aos SAC através de computador de qualquer edifício da Universidade de Évora, via *Internet* | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Horários de abertura, de atendimento ao público e tempos de espera dos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Localização dos SAC (proximidade de transportes públicos, estacionamento, acessibilidades, etc.) | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Espaço dos SAC onde é feito o atendimento (tipo de instalação, ambiente agradável, temperatura amena, móveis adequados ao tipo de atendimento e necessidade do estudante, etc.) | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Existência de serviços disponíveis *on-line* pelos SAC (solicitação de certidões via *email*, inscrições on-line, etc.) | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Informação útil *on-line* disponível no *website* dos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Contacto efectuado com os SAC, via electrónica | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Resposta considerada adequada pelos SAC às solicitações efectuadas por correio electrónico | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Variedade de formulários disponíveis no *website* dos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Envio directo de formulários por via electrónica para os SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Existência de meios de pagamento acessíveis nos SAC (Ex. Multibanco, transferência bancária, etc.) | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Aplicação de medidas correctivas pelos SAC em função das sugestões e reclamações que tenha efectuado ou que saiba que alguém efectuou | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Tempo de resposta às reclamações efectuadas pelos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |
| | Satisfação global com o desempenho dos SAC | ❒1 | ❒2 | ❒3 | ❒4 | ❒5 |

v.s.f.f.

**Indique, resumidamente, o que falta na prestação de serviços pelos Serviços Académicos da Universidade de Évora para que o seu grau de satisfação seja 5 – Muito satisfeito:**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

**Data _____/_____/2007**

**O questionário termina aqui.**

**Muito obrigado pela sua colaboração!**