

resultados do inquérito de satisfação
2013

Avaliação ao Grau de Satisfação com os Serviços Prestados pela Universidade Aberta (UAb)



resultados do inquérito de satisfação 2013

O inquérito de **Avaliação ao Grau de Satisfação com os Serviços Prestados pela UAb** destina-se a avaliar o grau de satisfação dos estudantes do ano letivo anterior relativamente aos serviços prestados.

Não são questionados aspetos pedagógicos e científicos.

A concretização deste inquérito constitui a base de verificação do cumprimento do **objetivo da UAb “melhorar o apoio ao estudante”**. (Objetivo 2 do QUAR 2013)

O **indicador** deste objetivo prevê, para o ano letivo 2012-2013, uma meta de **75%**.

resultados do inquérito de satisfação 2013

A escala de satisfação das questões do inquérito preveem duas avaliações negativas e três avaliações positivas.

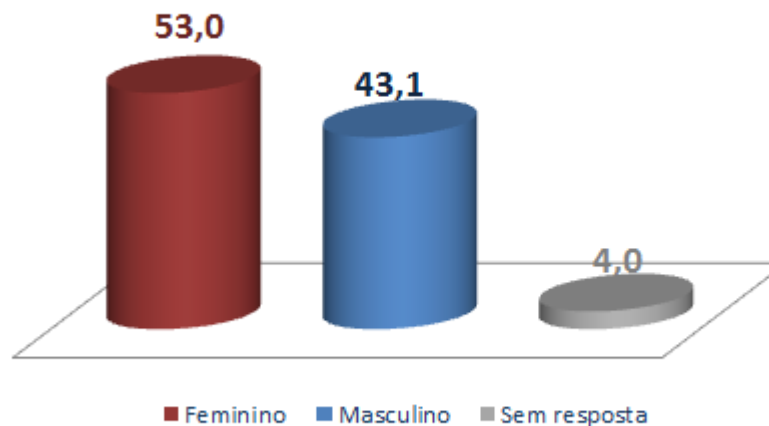
Escala do Grau de Satisfação

Negativa		Positiva		
1	2	3	4	5
Nada satisfeito		Muito satisfeito		

resultados do inquérito de satisfação 2013

Breve caracterização dos respondentes

Género (%)



resultados do inquérito de satisfação 2013

Breve caracterização dos respondentes

Média de idades, por género

Género	Média de Idade	Valor Máximo	Valor Mínimo
Feminino	41,3	72	22,0
Masculino	43,2	80	21,0
Sem resposta			
Total Geral	42,1	80	21,0

resultados do inquérito de satisfação 2013

Breve caracterização dos respondentes

Ciclo de estudos que frequentam, por género (n.º)

	Feminino	Masculino	Sem resposta	Total
1º Ciclo	841	690		1531
2º Ciclo	129	105		234
3º Ciclo	51	52		103
Não aplicável	173	125		298
Sem resposta	3	1	90	94
Total	1197	973	90	2260



resultados do inquérito de satisfação 2013

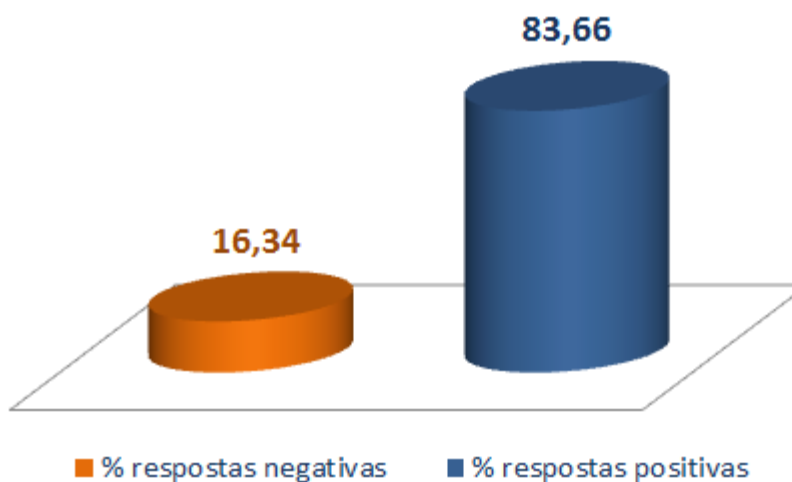
Breve caracterização dos respondentes Profissão exercida

Profissão que exerce	n.º de respostas	%
Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura, da pesca e da floresta (b)	4	0,19
Operadores de instalações e máquinas e trabalhadores da montagem (b)	6	0,28
Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices (b)	37	1,71
Trabalhadores não qualificados (b)	44	2,04
Profissões das Forças Armadas (b)	49	2,27
Reformado (assinale se for o caso)	63	2,91
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos (b)	94	4,35
Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (b)	94	4,35
Desempregado (assinale se for o caso)	217	10,04
Especialistas das atividades intelectuais e científicas (b)	378	17,48
Pessoal administrativo (b)	562	25,99
Técnicos e profissões de nível intermédio (b)	614	28,40
TOTAL	2162	100,00



resultados do inquérito de satisfação 2013

RESULTADO GERAL DA UAb



resultados do inquérito de satisfação 2013

Na sua opinião, as entidades empregadoras reconhecem a importância e qualidade da sua formação na UAb (%)



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Serviços de Apoio ao Estudante (SAE)

Resultado global (IS= 82,37%)



■ % de respostas positivas



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Núcleo de Contas Correntes (NCC)

Resultado global (IS= 81,60%)



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados
Geral – Gabinete de Imprensa e de Imagem (GII)
 Portal (notícias e newsletter) & Eventos UAb



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados

Loja online

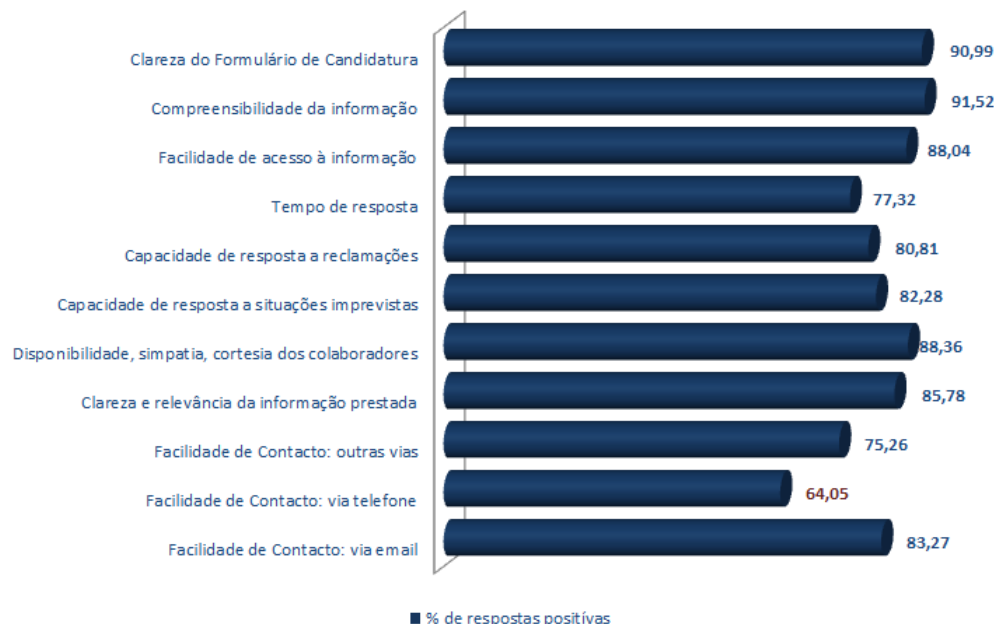
Resultado global (IS= 80,23%)



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Secretariado da UALV

Resultado global (IS= 83,11%)



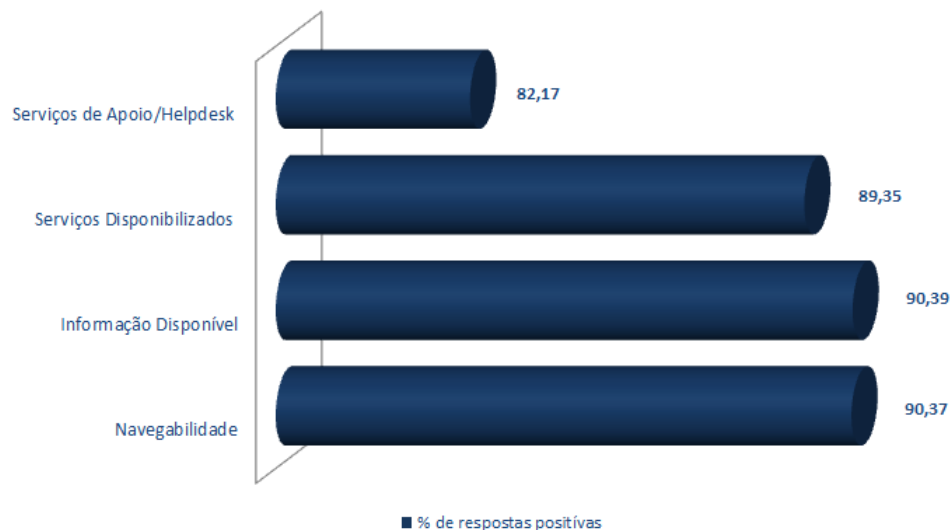
■ % de respostas positivas



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Plataforma de Elearning

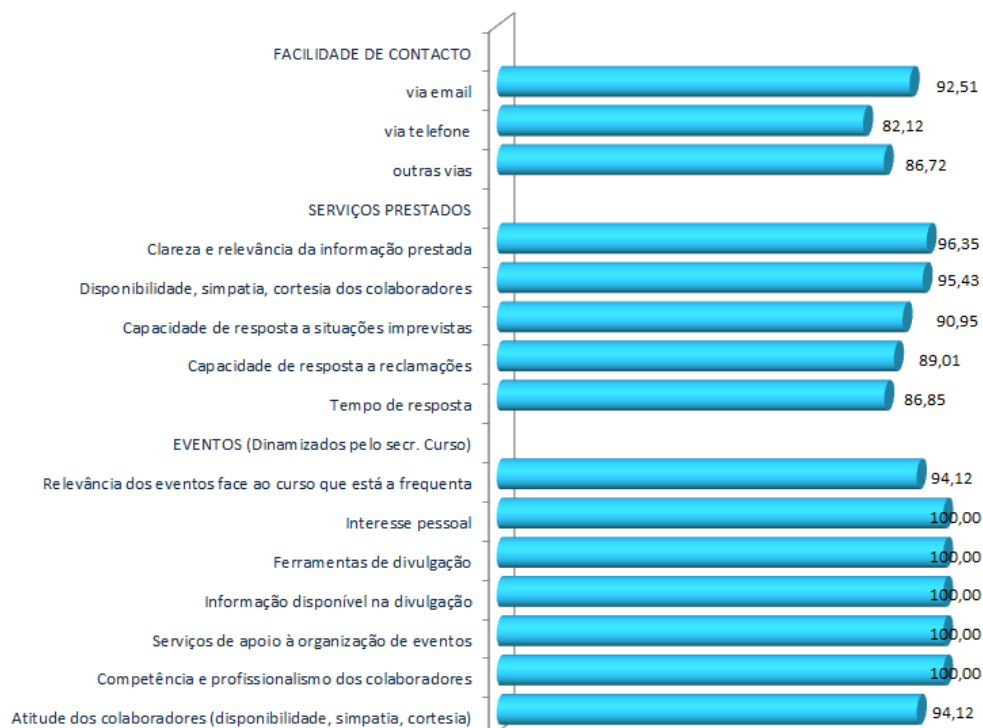
Resultado global (IS= 88,21%)



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Geral – Secretariado do DCeT

Resultado Global (IS= 90,94)



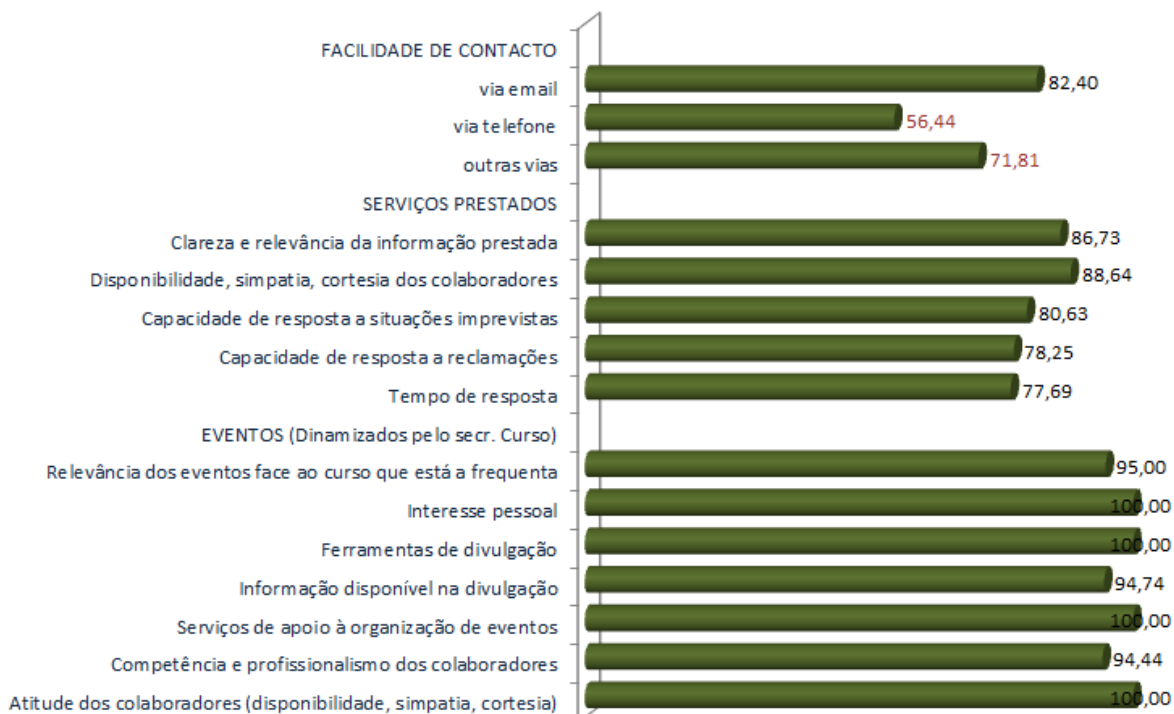
janeiro de 2014



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Geral – Secretariado do DCSG

Resultado global (IS=79,13%)



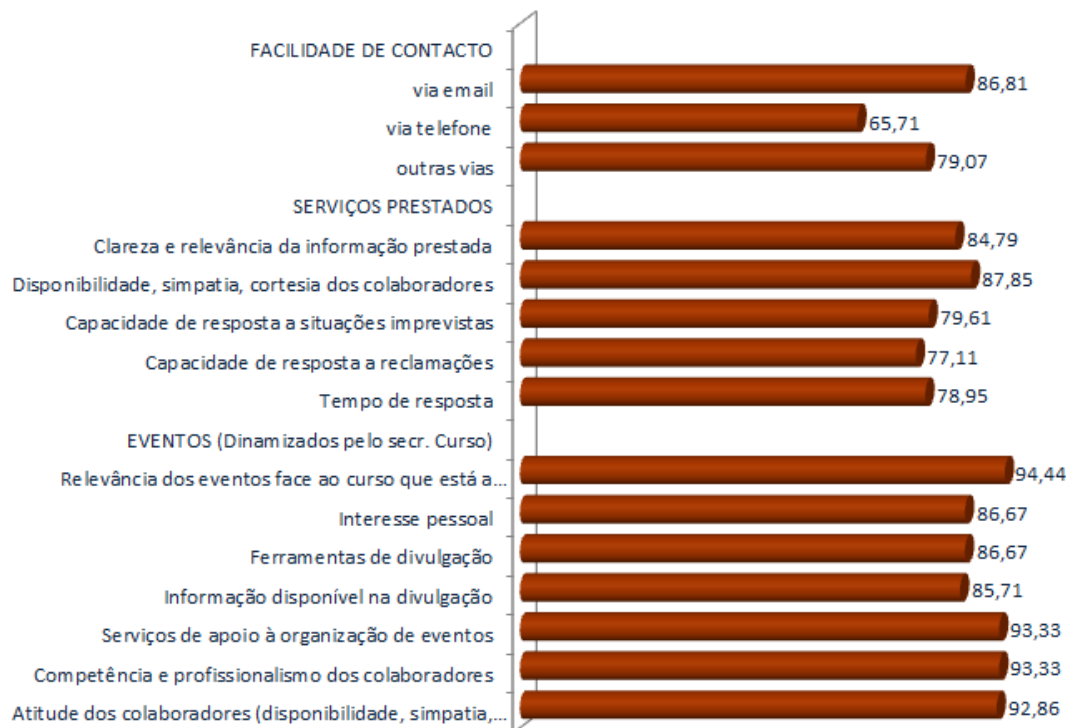
janeiro de 2014



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Geral – **Secretariado do DEED**

Resultado Global (IS= 81,15)



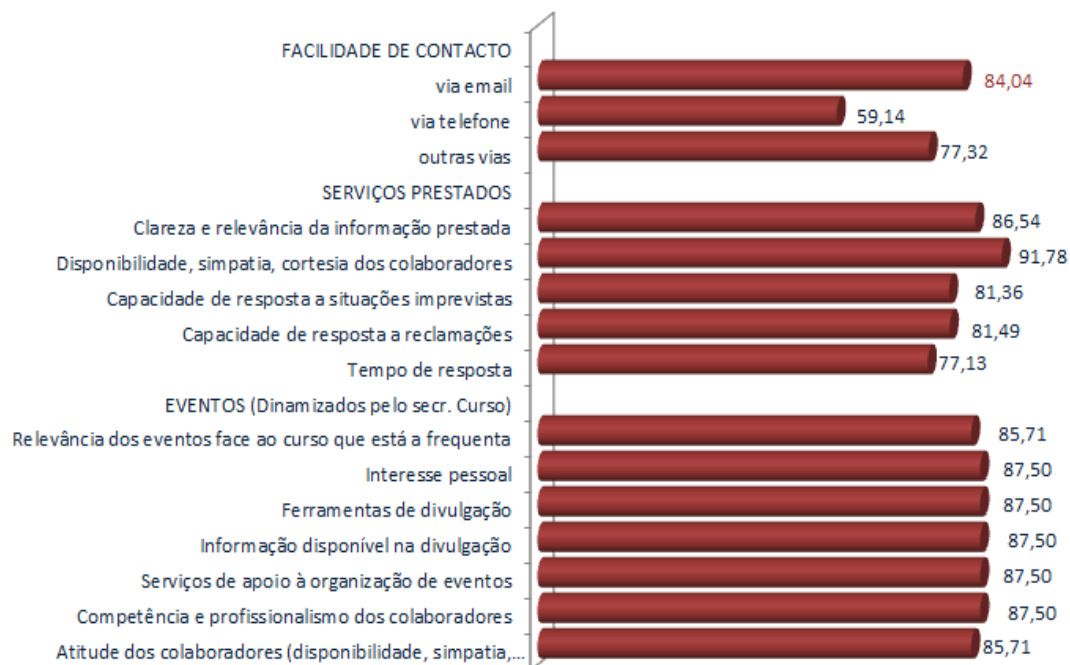
janeiro de 2014



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Secretariado do DH

Resultado Global (IS= 80,62)



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente às provas presenciais da UAb

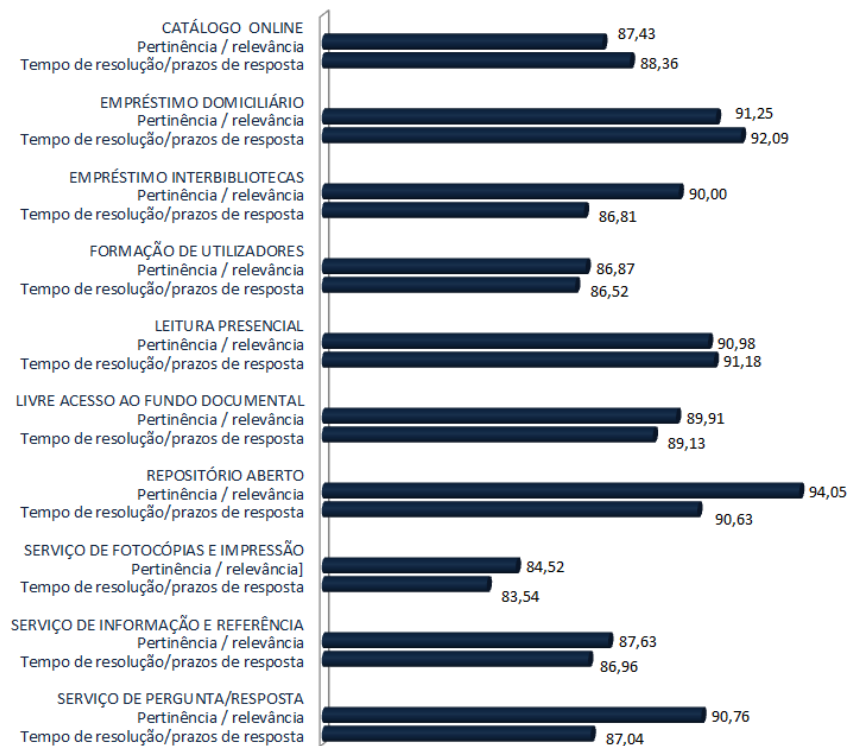
	Instruções prestadas durante as provas	Organização logística das provas presenciais. (Instalações onde decorrem as provas)
Local onde habitualmente realiza as provas presenciais da UAb	Índice de satisfação (IS)	
Abrantes (CLA)	91,18	94,44
Coimbra	93,75	90,63
Coruche (CLA)	96,00	68,00
Funchal	88,14	70,69
Grândola (CLA)	97,44	92,31
Horta	92,86	100,00
Leiria	89,66	96,55
Lisboa	90,15	84,75
Mêda (CLA)	100,00	100,00
Outro	86,49	90,83
Peso da Régua (CLA)	81,25	68,75
Ponte de Lima (CLA)	100,00	94,59
Porto	92,40	88,89
Porto Santo	100,00	100,00
Praia da Vitória (CLA)	84,62	92,31
Reguengos de Monsaraz (CLA)	94,12	70,59
Ribeira Grande (CLA)	95,00	95,00
Sabugal (CLA)	91,67	75,00
Santa Maria	100,00	50,00
São João da Madeira (CLA)	80,00	86,67
Setúbal	83,33	88,46
Silves (CLA)	92,65	79,41
Velas (São Jorge)	60,00	100,00
Viseu	88,89	88,89
Sem Indicação	88,89	85,71



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados Bibliotecas UAb

Resultado Global (IS=89,16%)



■ % Avaliações positivas



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados
Delegação de Coimbra (Inclui eventos e provas presenciais)

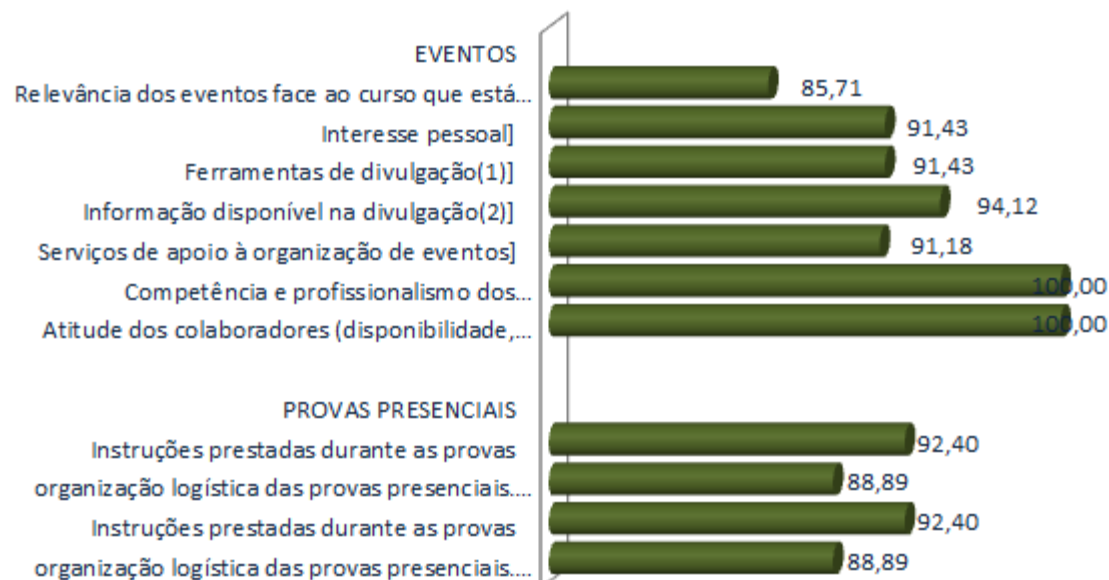
Resultado Global (IS=90,77%)



resultados do inquérito de satisfação 2013

Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados **Delegação do Porto** (Inclui eventos e provas presenciais)

Resultado Global (IS=91,58%)



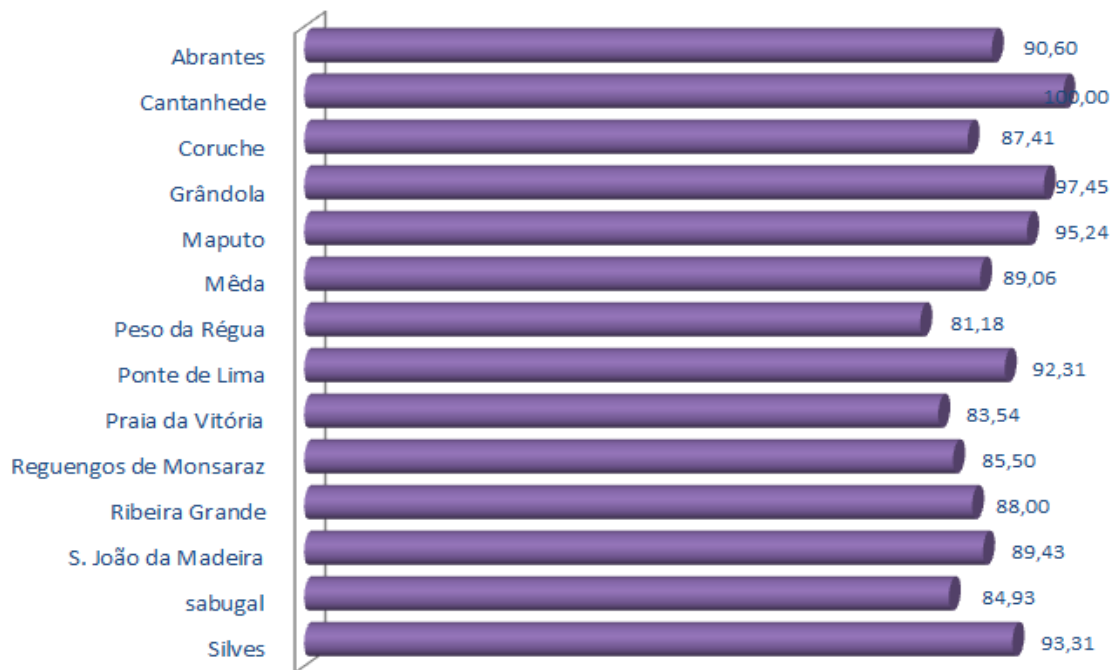
■ % Avaliações positivas



resultados do inquérito de satisfação 2013

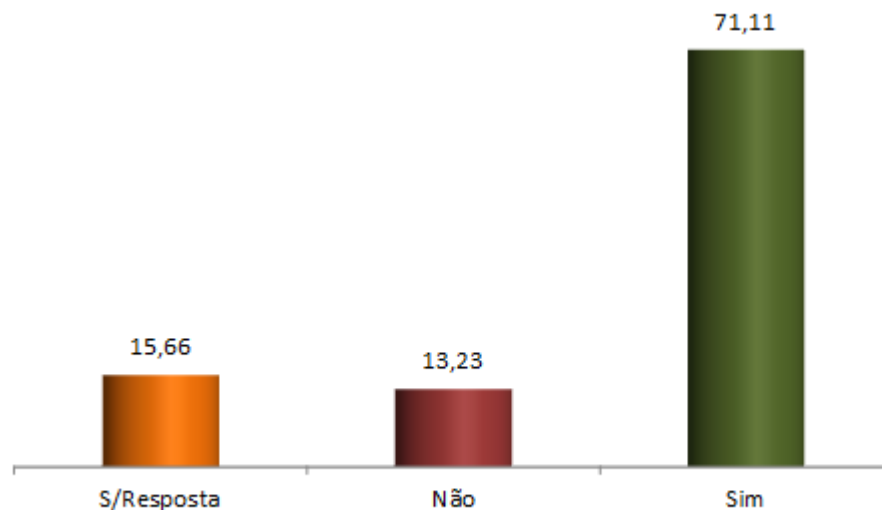
Grau de satisfação relativamente aos serviços prestados
 Geral - Centros Locais de Aprendizagem (CLA) Inclui eventos e
 provas presenciais

ISS Global = 91,2%



resultados do inquérito de satisfação 2013

Pretende prosseguir estudos em regime de elearning?



resultados do inquérito de satisfação 2013

Quais as áreas de estudos que gostaria de frequentar em regime de elearning?



■ % Respostas



resultados do inquérito de satisfação 2013

Estaria interessado(a) em participar num programa de mobilidade?

