

## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO À UTILIZAÇÃO DA CANDIDATURA ONLINE NO CONCURSO NACIONAL DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

**Público-alvo:** candidatos da 1.ª fase utilizadores do sistema de candidatura online no concurso nacional de acesso ao ensino superior de 2010

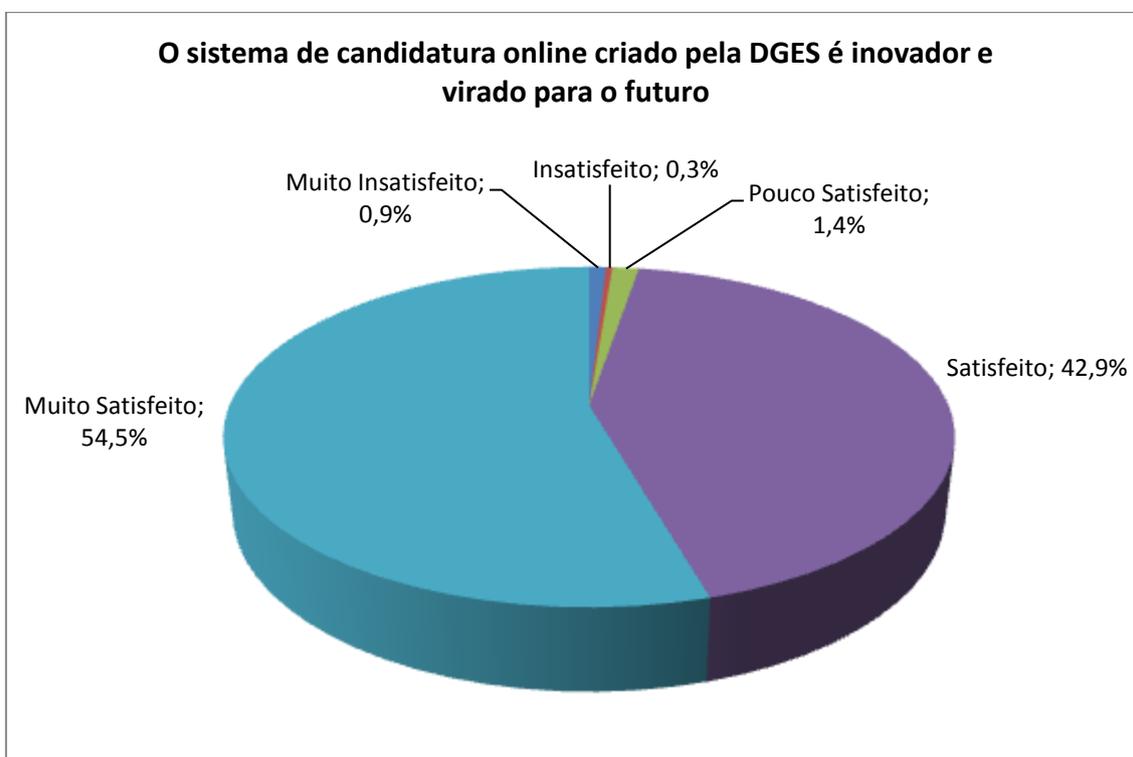
**Respostas recolhidas:** 9428

### Género:

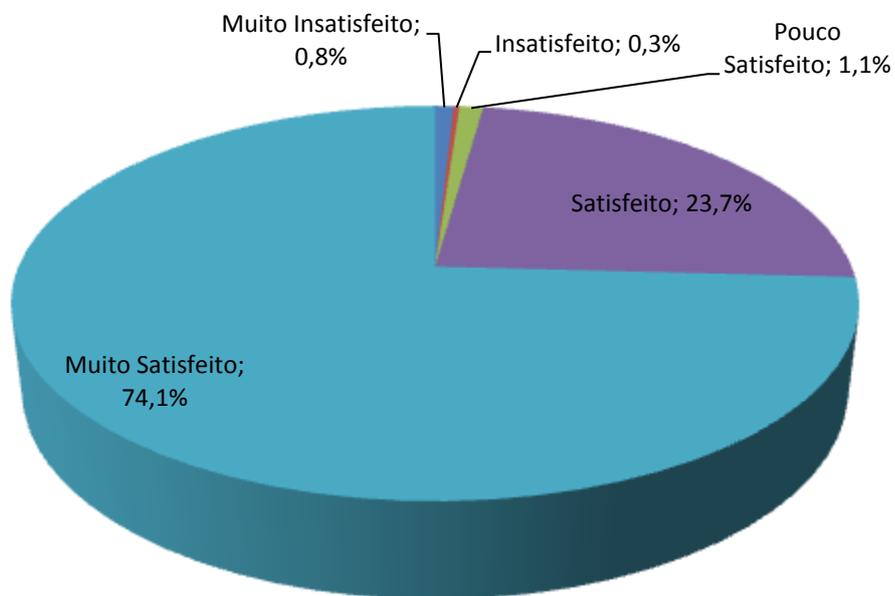
M	F
37,1%	62,9%

### Idade:

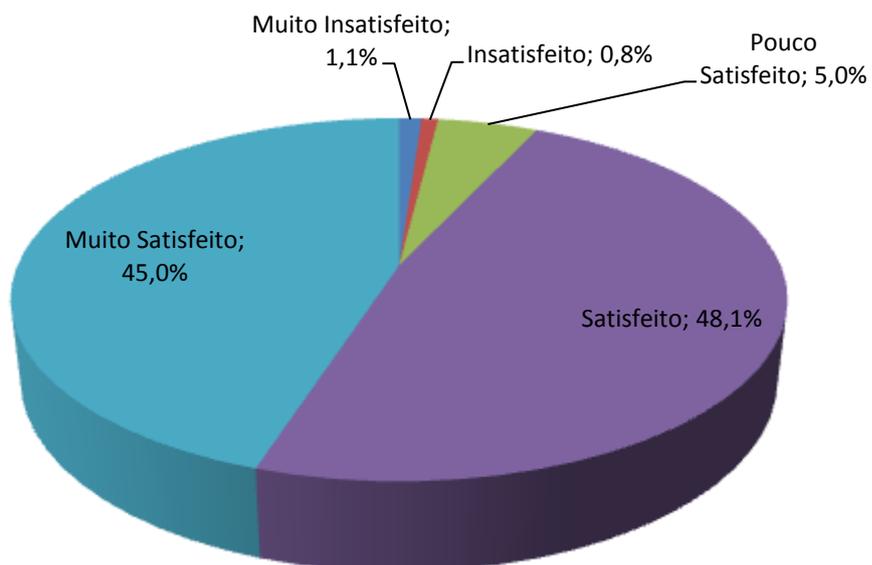
<18	18-25	26-35	>35
14,2%	81,6%	2,9%	1,4%



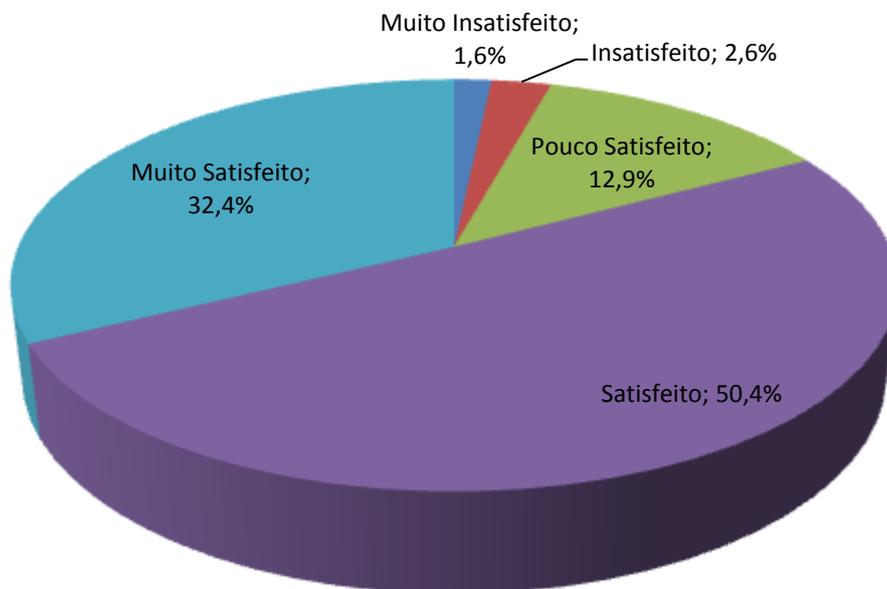
## Possibilidade de apresentação da candidatura por via electrónica



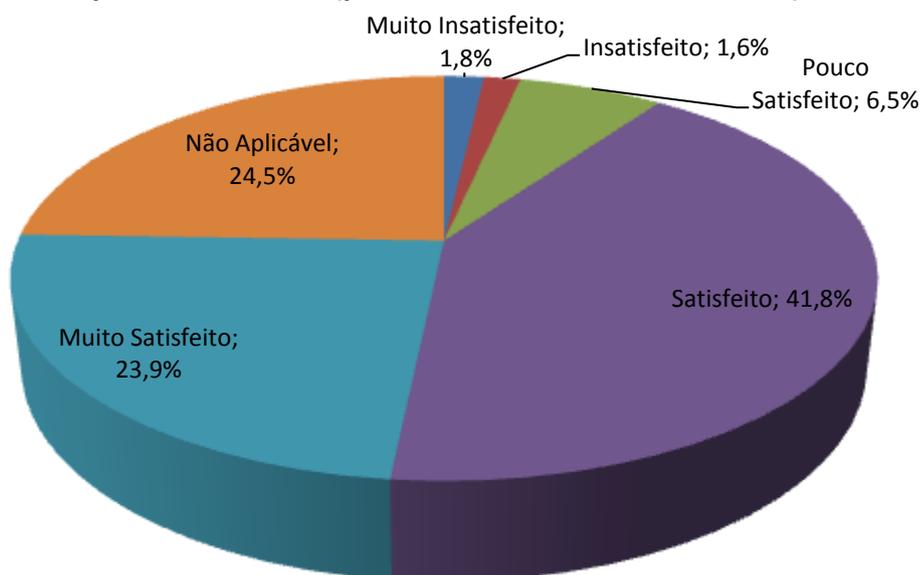
## Nível de confiança transmitido pelo processo de candidatura online



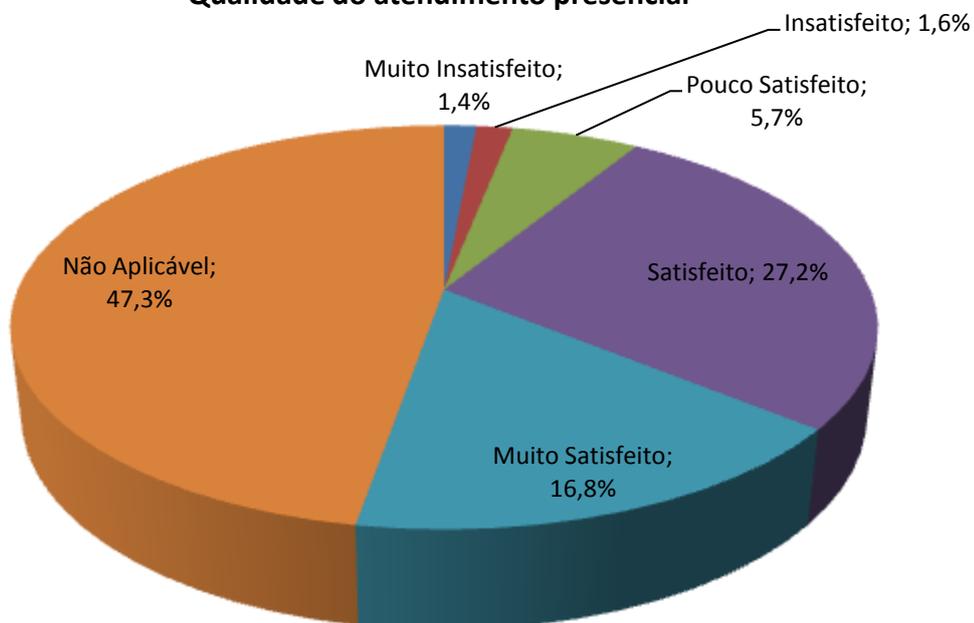
## Informação acessível sobre a candidatura online



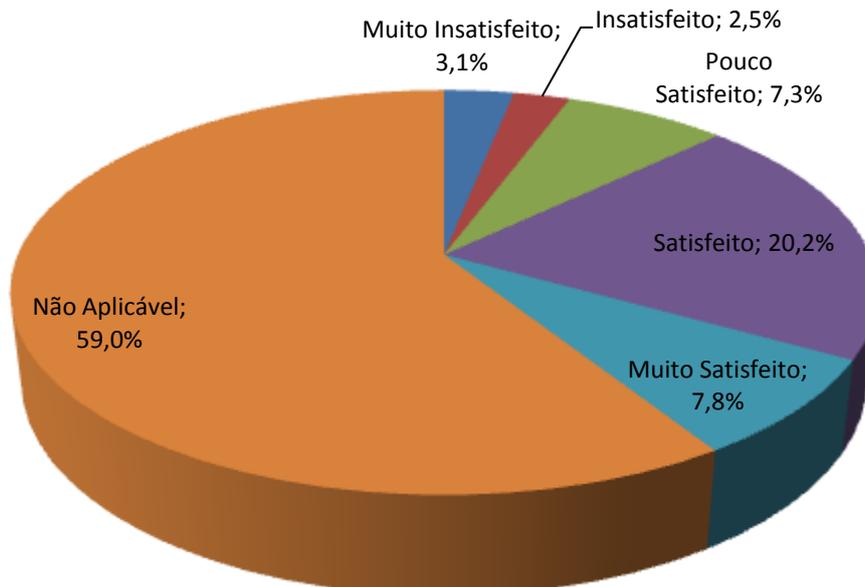
## Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação para apoio ao utilizador (presencialmente, telefone, e-mail)



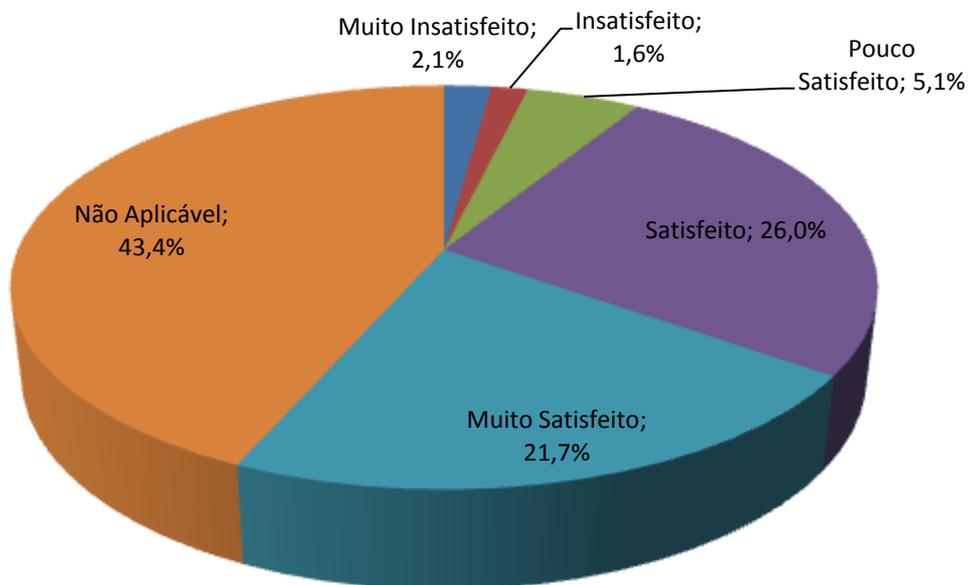
## Qualidade do atendimento presencial



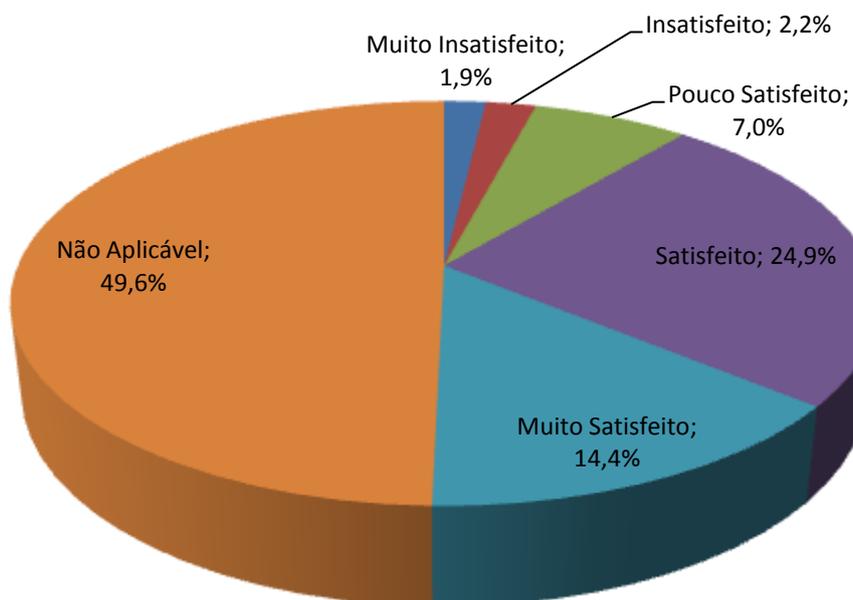
## Qualidade do atendimento telefónico



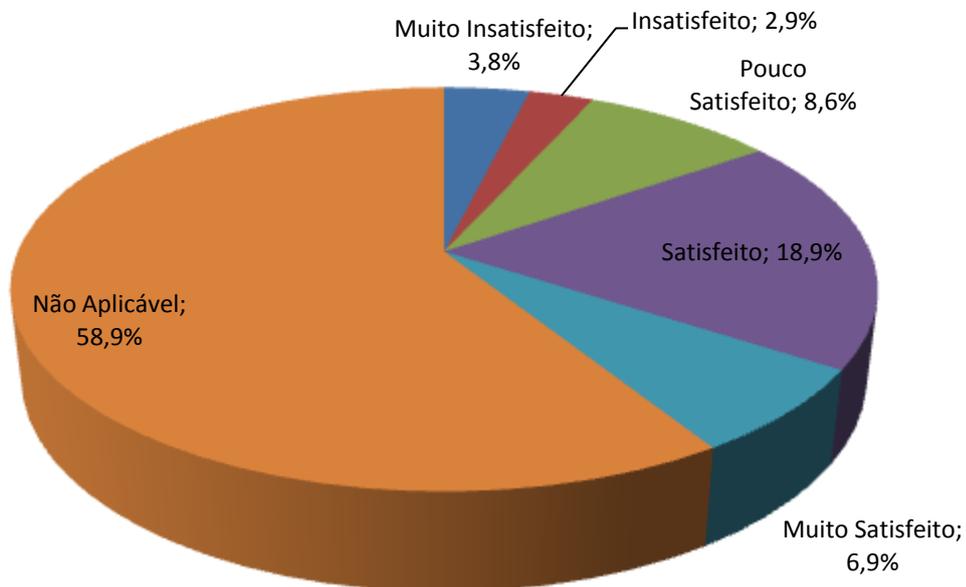
## Qualidade do atendimento por e-mail



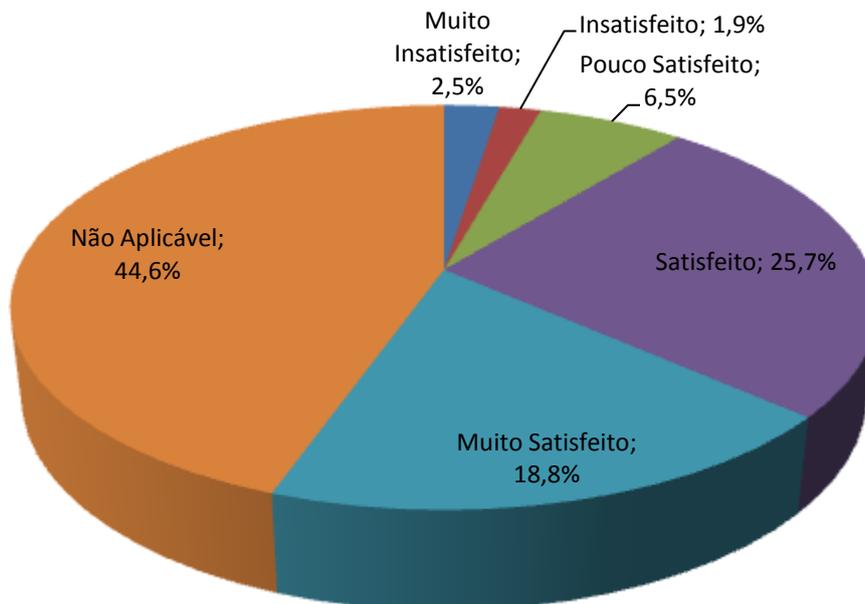
## Rapidez do atendimento presencial



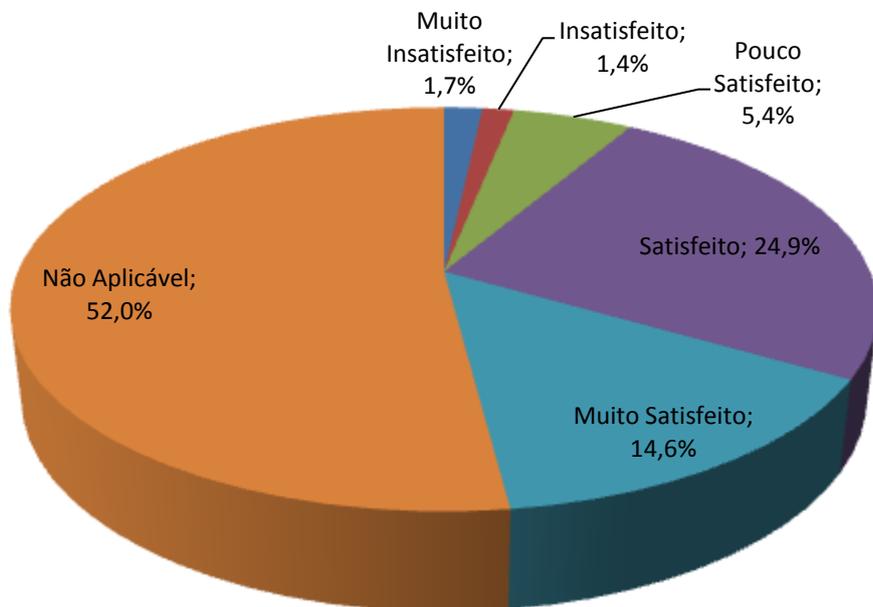
## Rapidez do atendimento telefónico



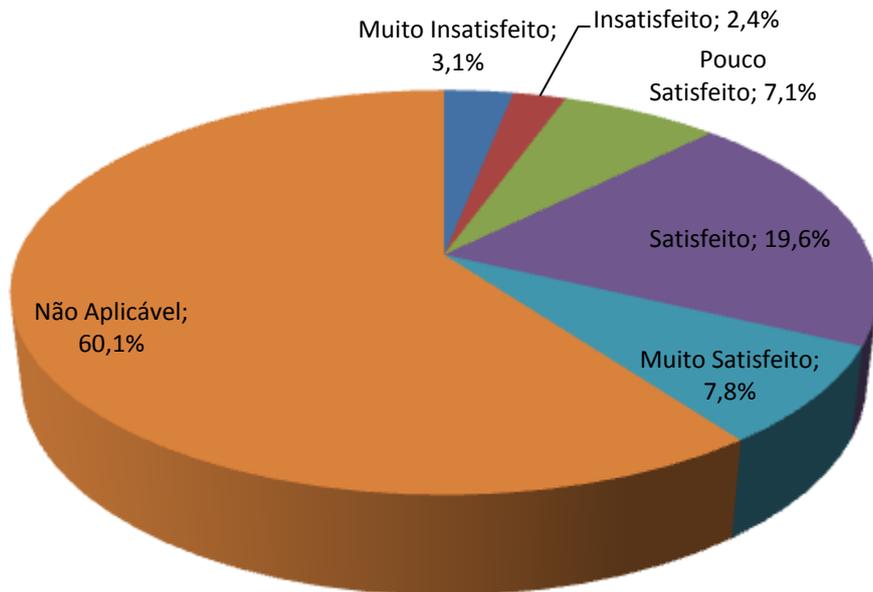
## Rapidez do atendimento por e-mail



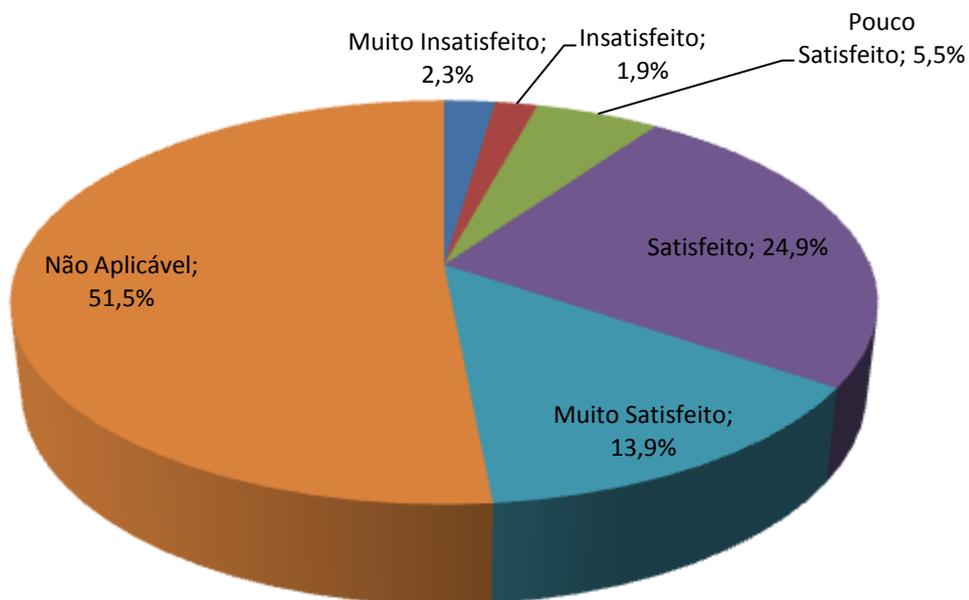
## Capacidade de resolução de problemas presencialmente



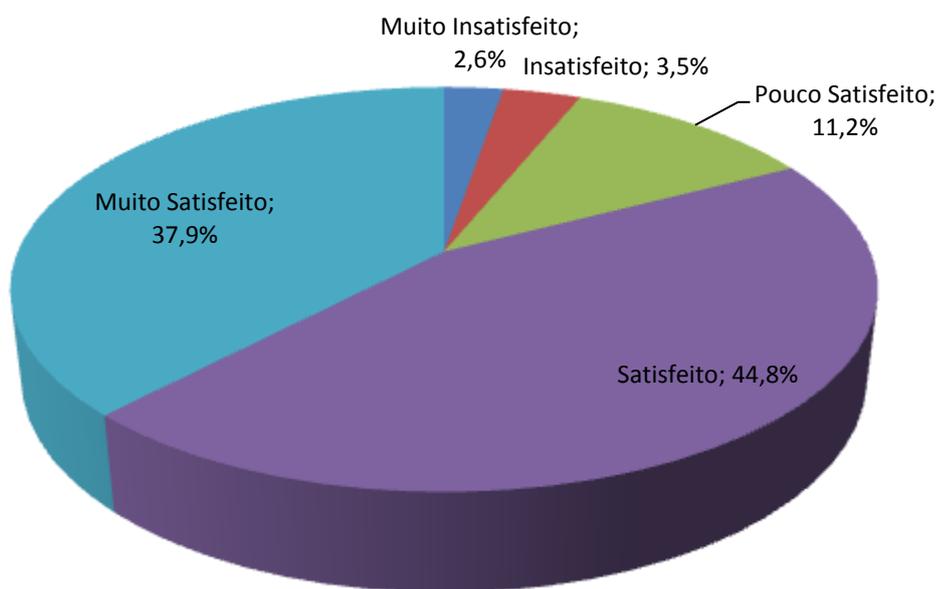
## Capacidade de resolução de problemas por telefone



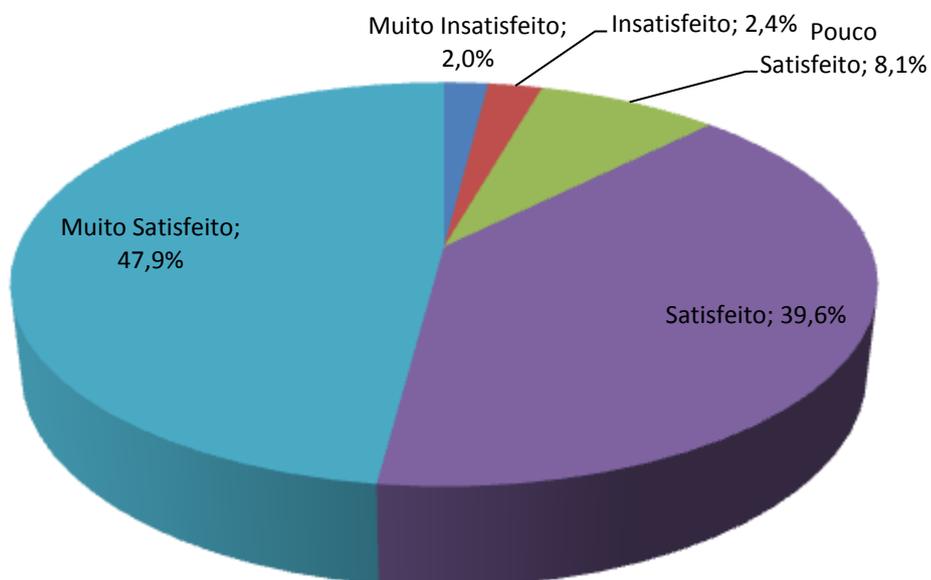
## Capacidade de resolução de problemas por e-mail



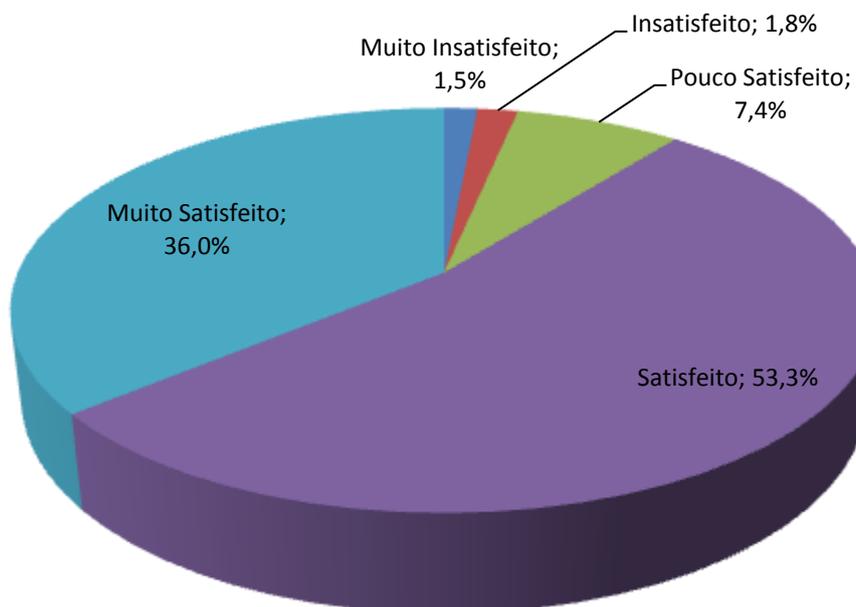
## Pedido de Senha - Informação disponível



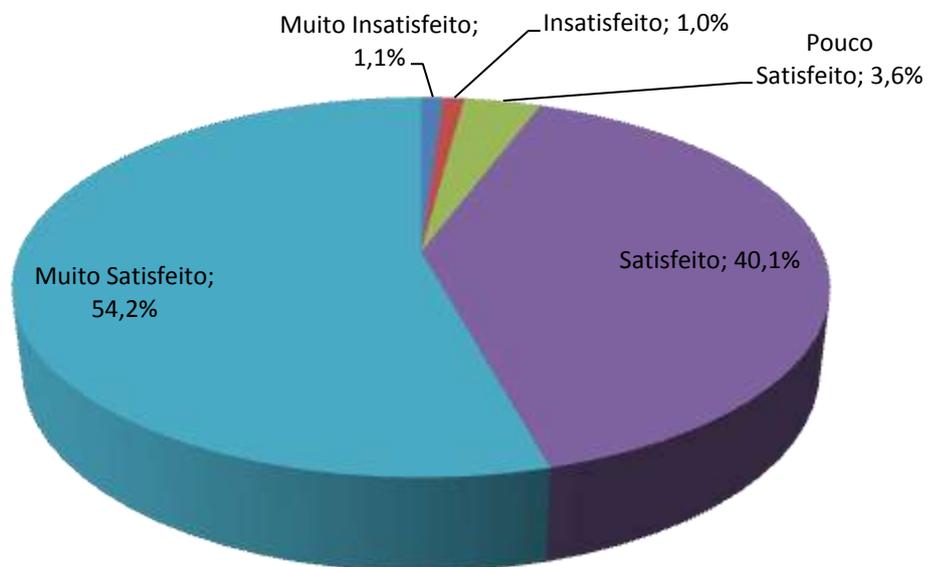
## Pedido de Senha - Simplicidade no procedimento



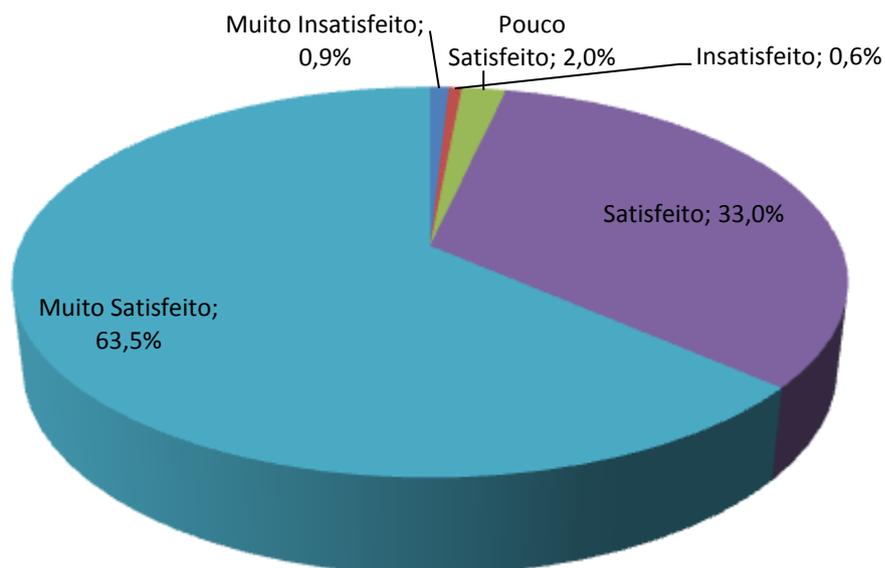
## Apresentação da candidatura - Informação disponível



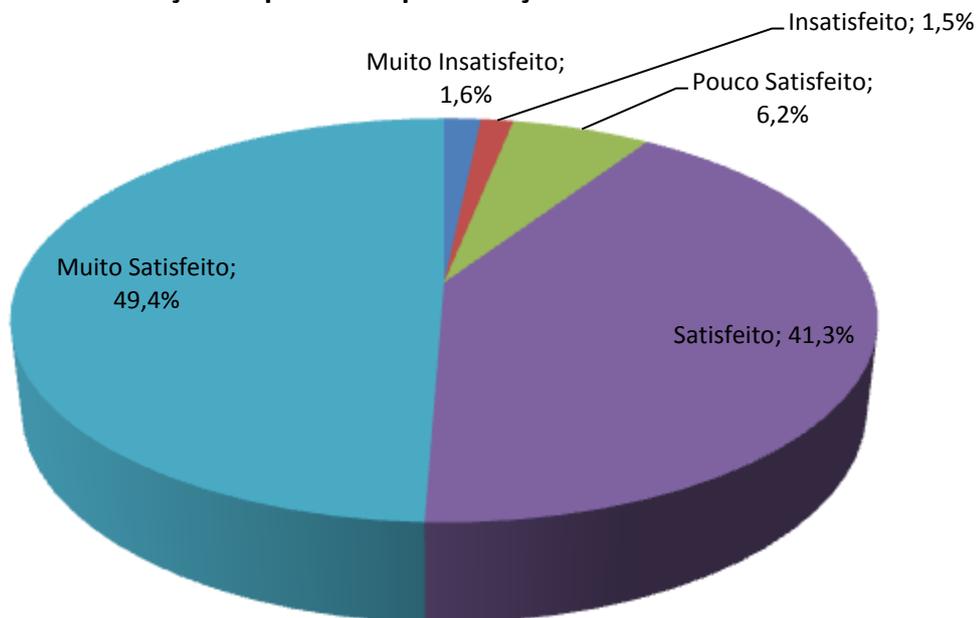
## Apresentação da candidatura - Simplicidade no formulário online de candidatura



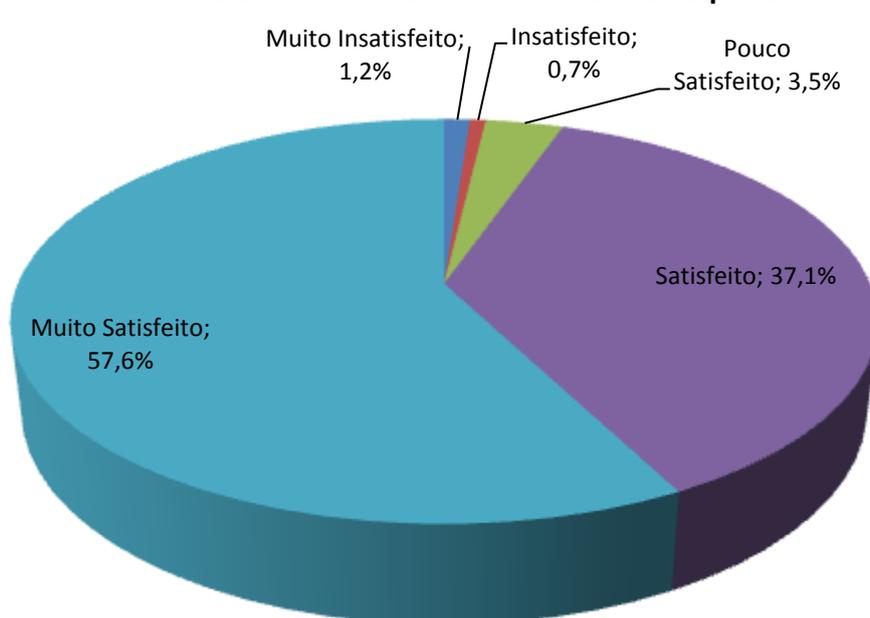
## Apresentação da candidatura - Flexibilidade horária na utilização da plataforma



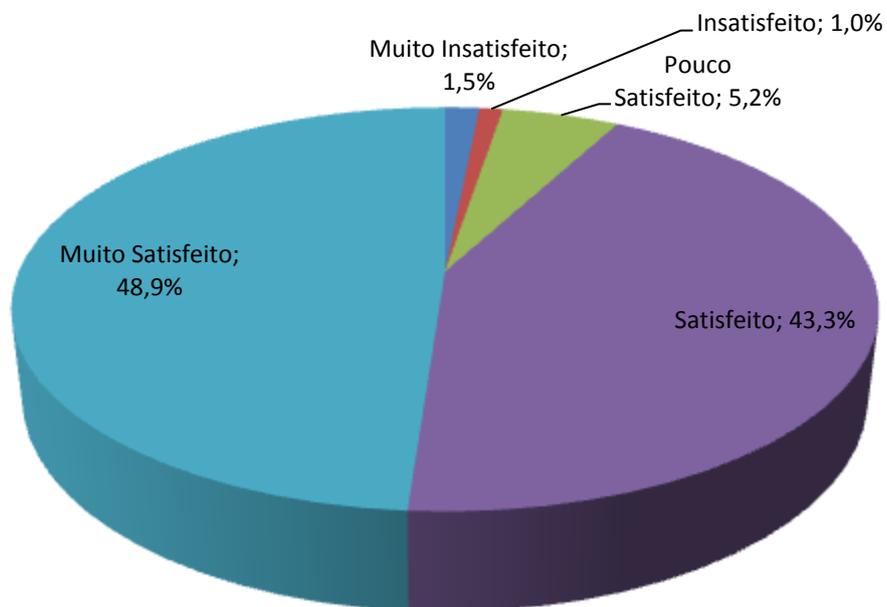
## Duração do prazo de apresentação da candidatura



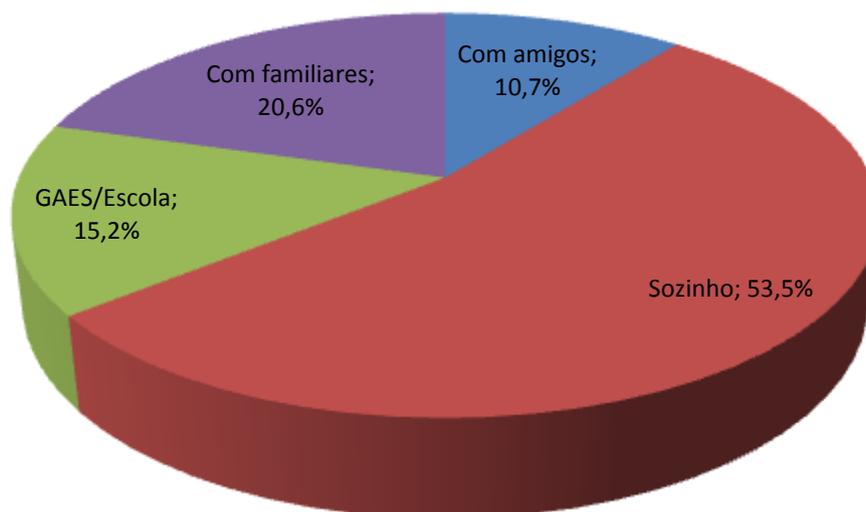
## Facilidade em alterar a candidatura dentro do prazo



## Apresentação da candidatura - Velocidade de resposta do sistema



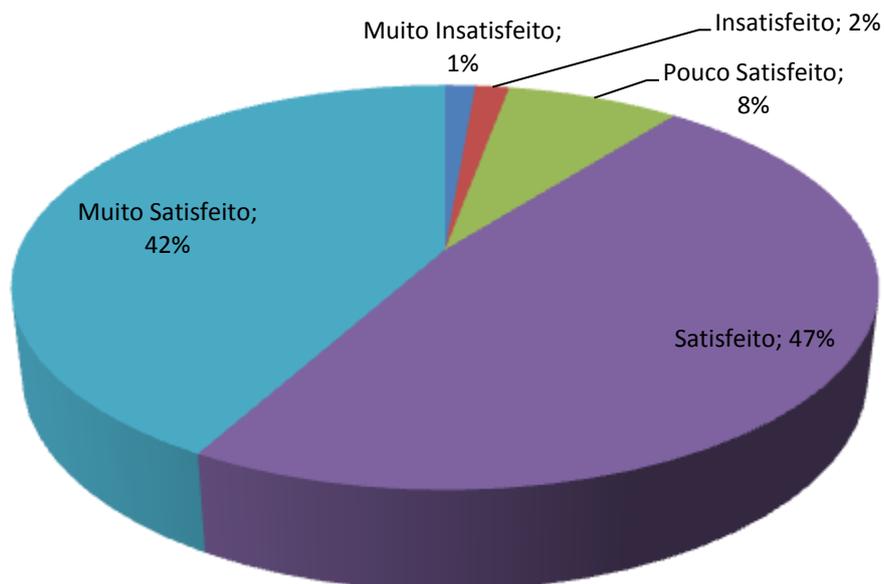
## Candidatura online apresentada



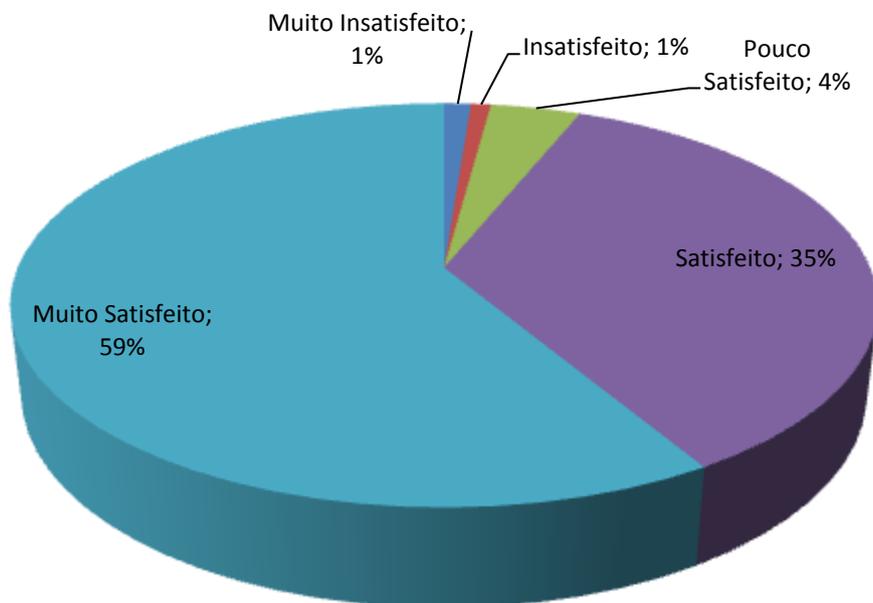
## Resultados - Informação antecipada por e-mail aos utilizadores da plataforma



## Resultados - Multiplicidade de meios na divulgação



## Simplicidade na consulta dos resultados



## Resultados - Velocidade de resposta do sistema

