

## 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

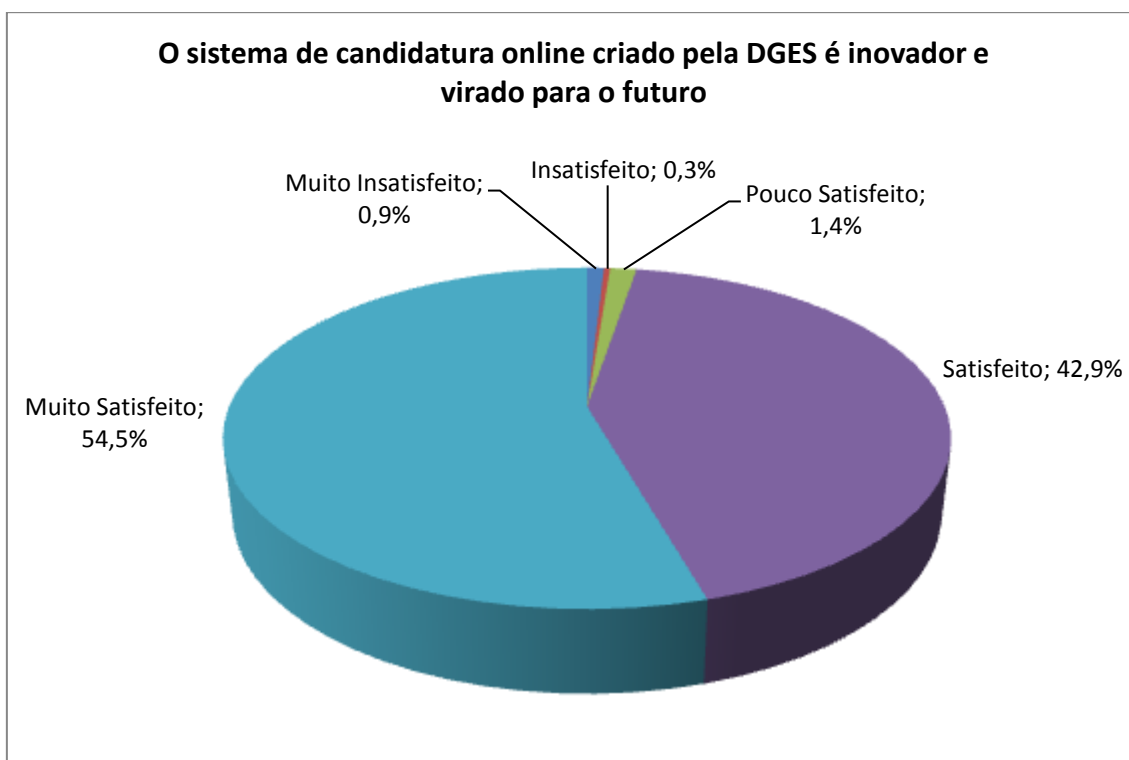
**Respostas recolhidas:** 9428

### Género:

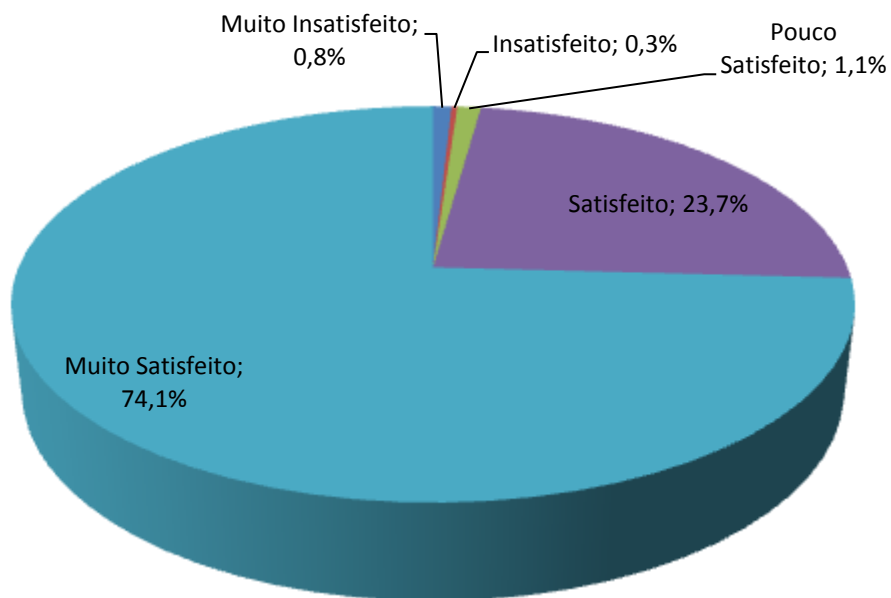
| M     | F     |
|-------|-------|
| 37,1% | 62,9% |

### Idade:

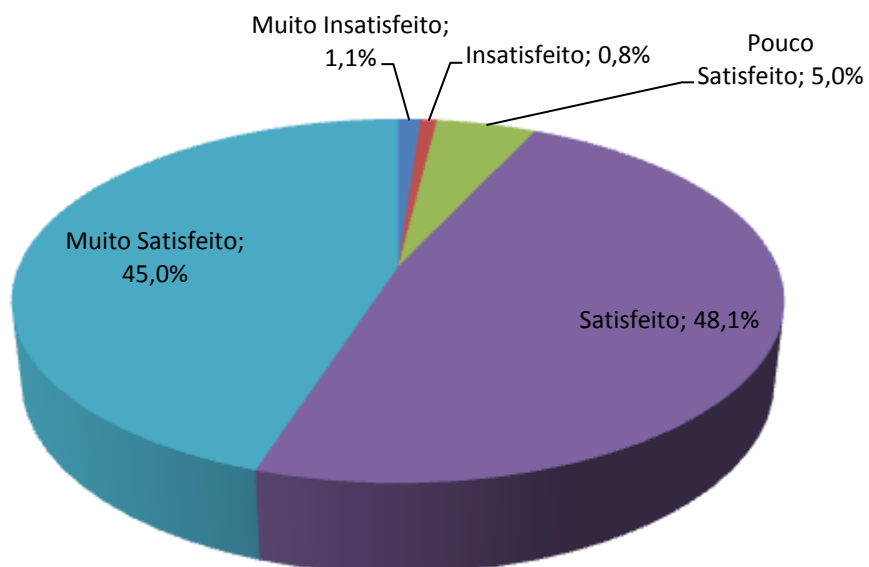
| <18   | 18-25 | 26-35 | >35  |
|-------|-------|-------|------|
| 14,2% | 81,6% | 2,9%  | 1,4% |



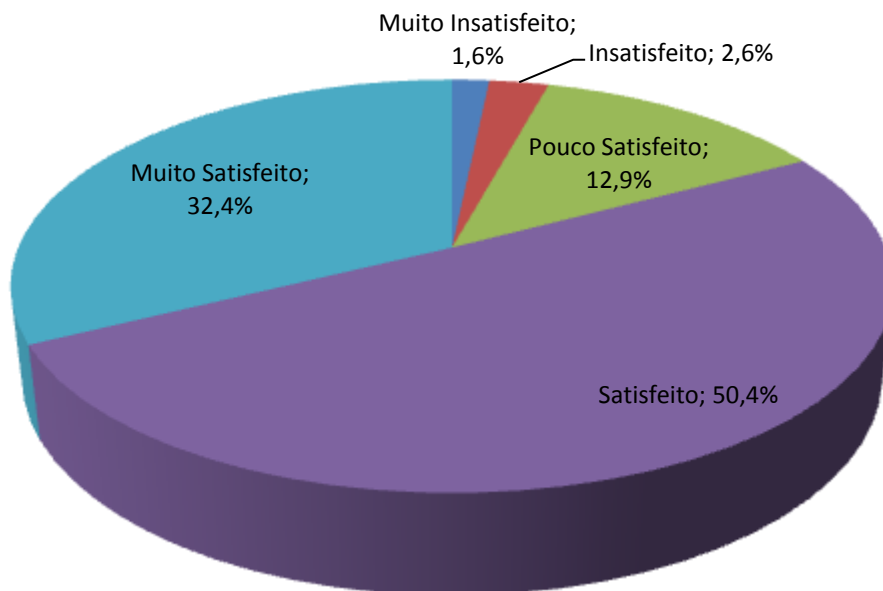
## Possibilidade de apresentação da candidatura por via electrónica



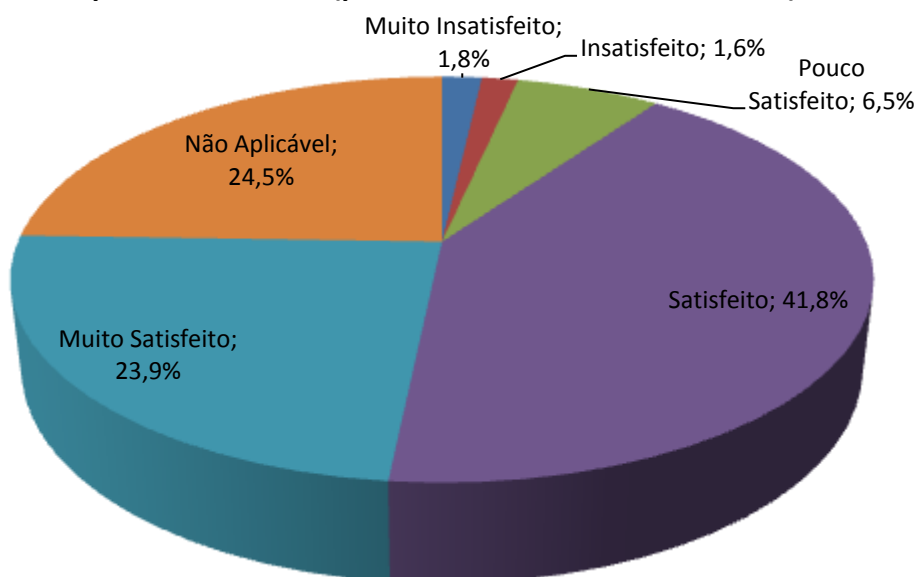
## Nível de confiança transmitido pelo processo de candidatura online



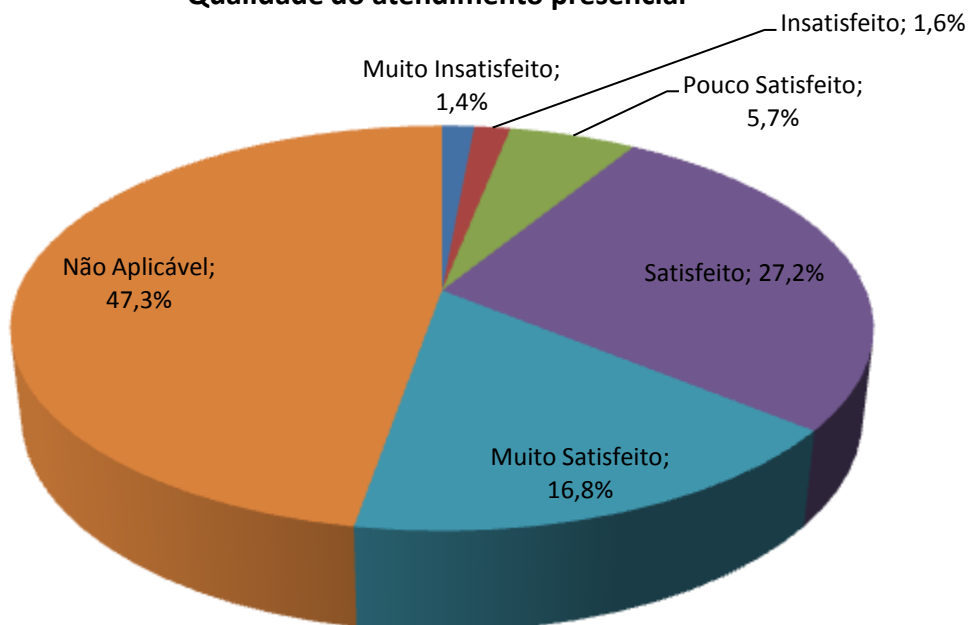
## Informação acessível sobre a candidatura online



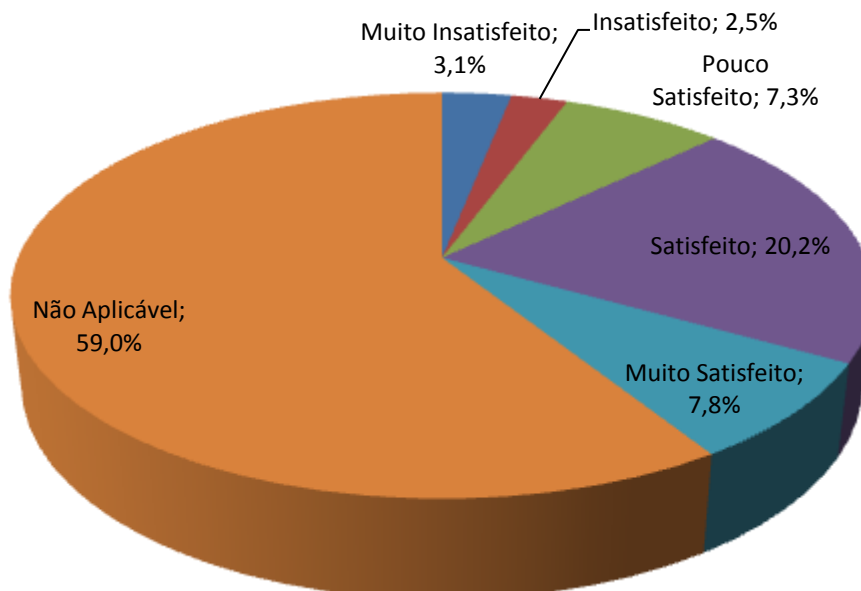
## Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação para apoio ao utilizador (presencialmente, telefone, e-mail)



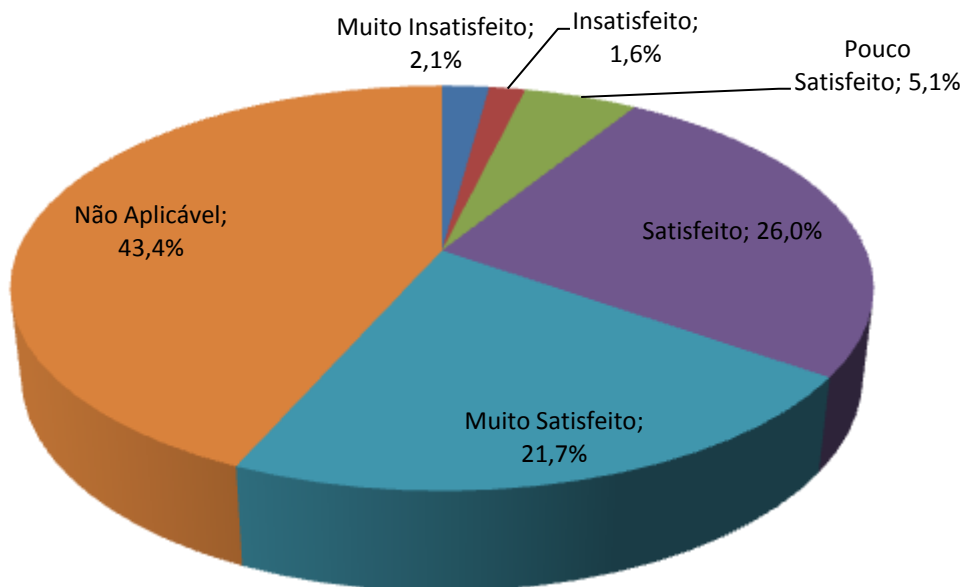
## Qualidade do atendimento presencial



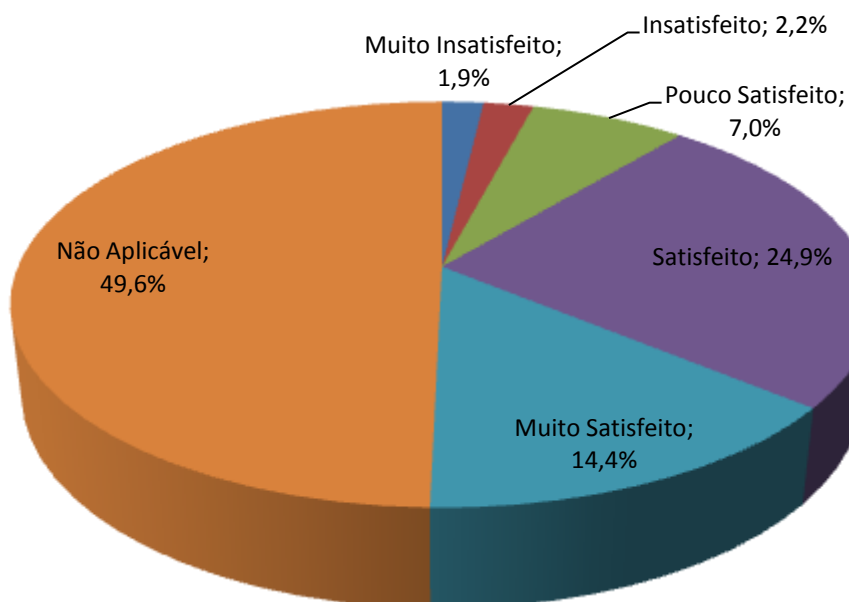
## Qualidade do atendimento telefónico



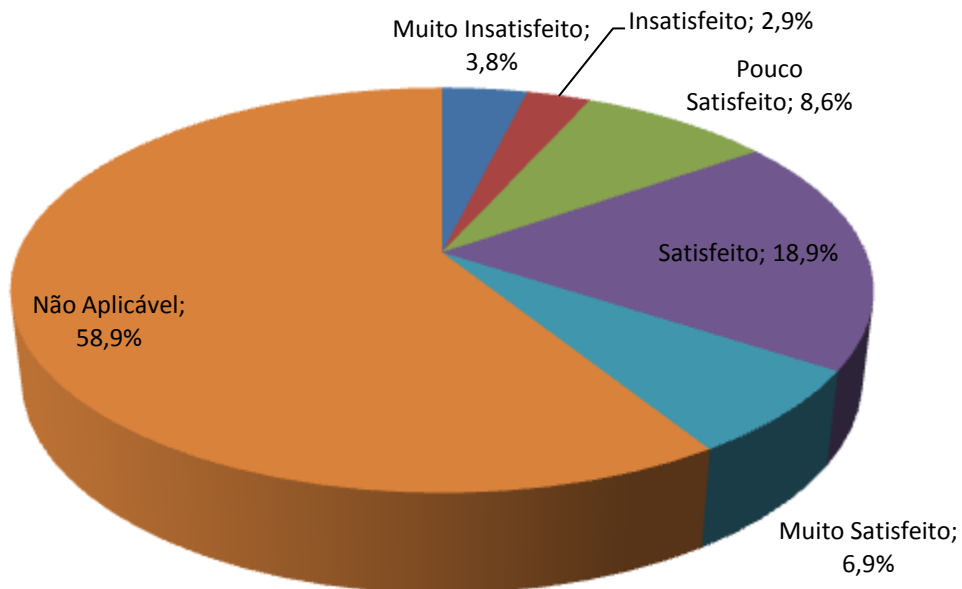
## Qualidade do atendimento por e-mail



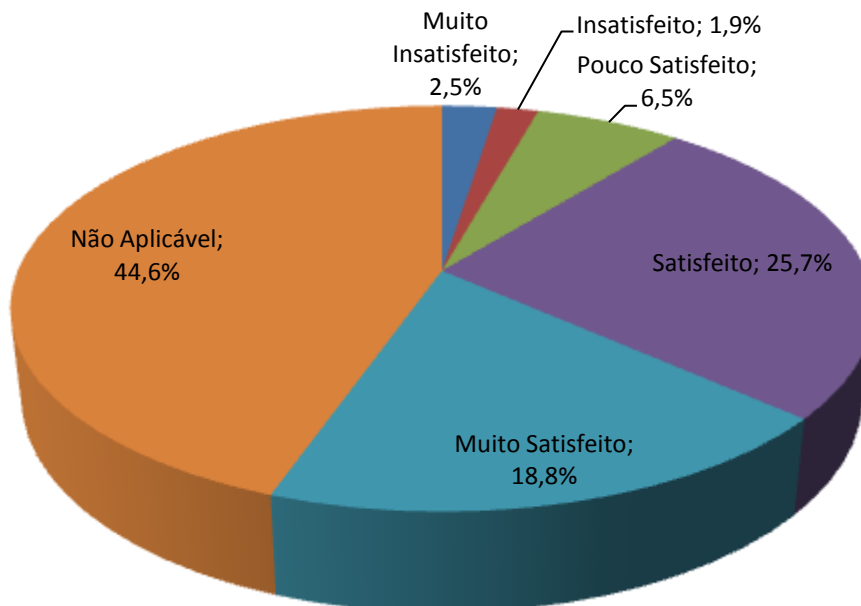
## Rapidez do atendimento presencial



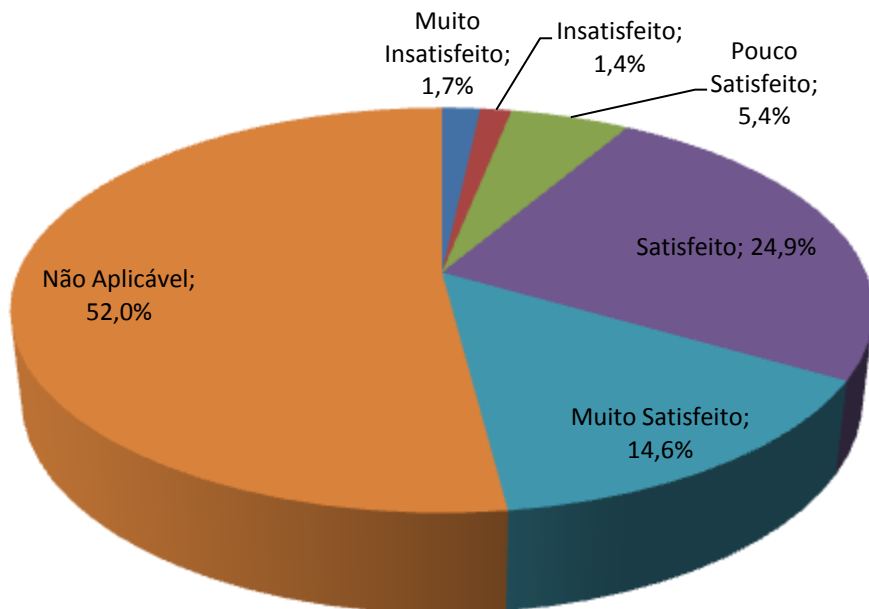
## Rapidez do atendimento telefónico



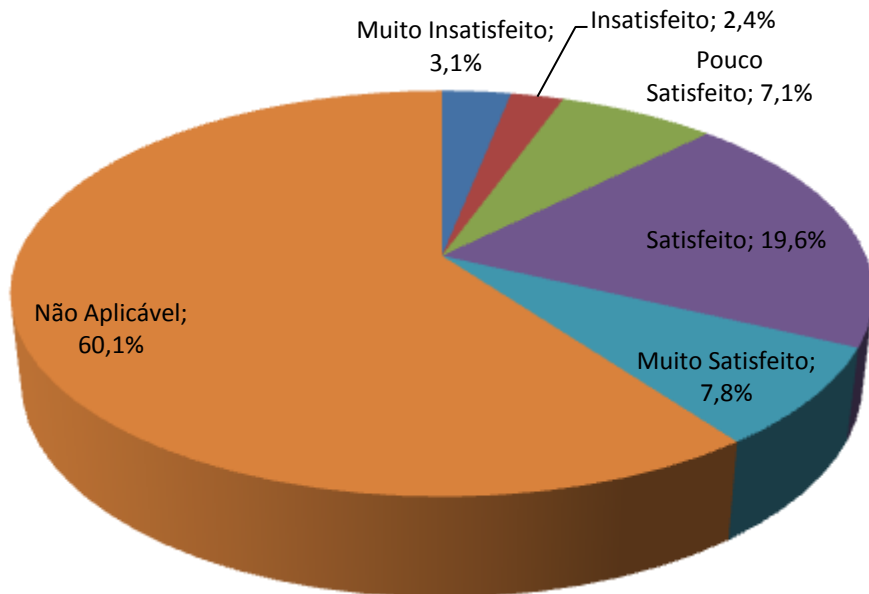
## Rapidez do atendimento por e-mail



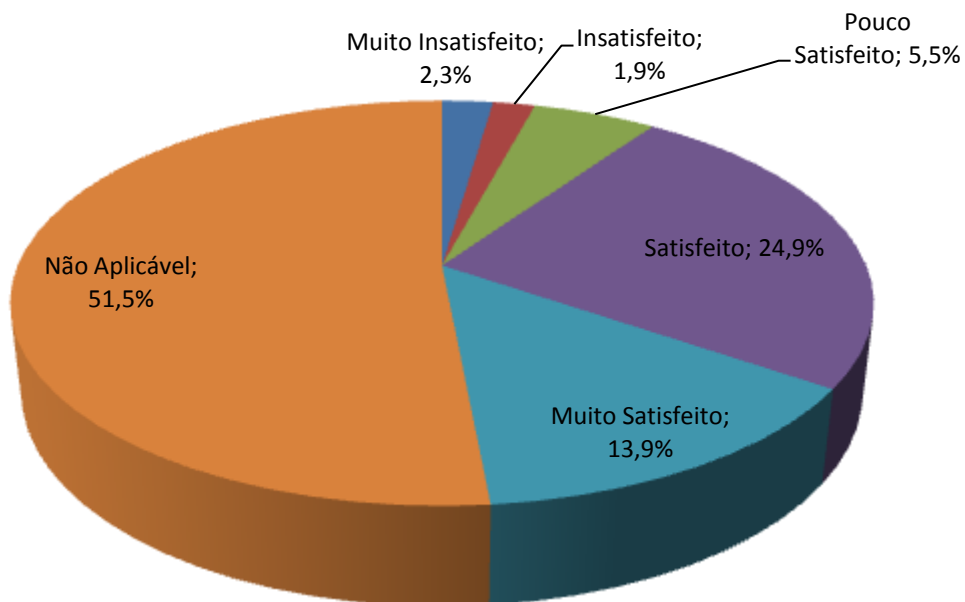
## Capacidade de resolução de problemas presencialmente



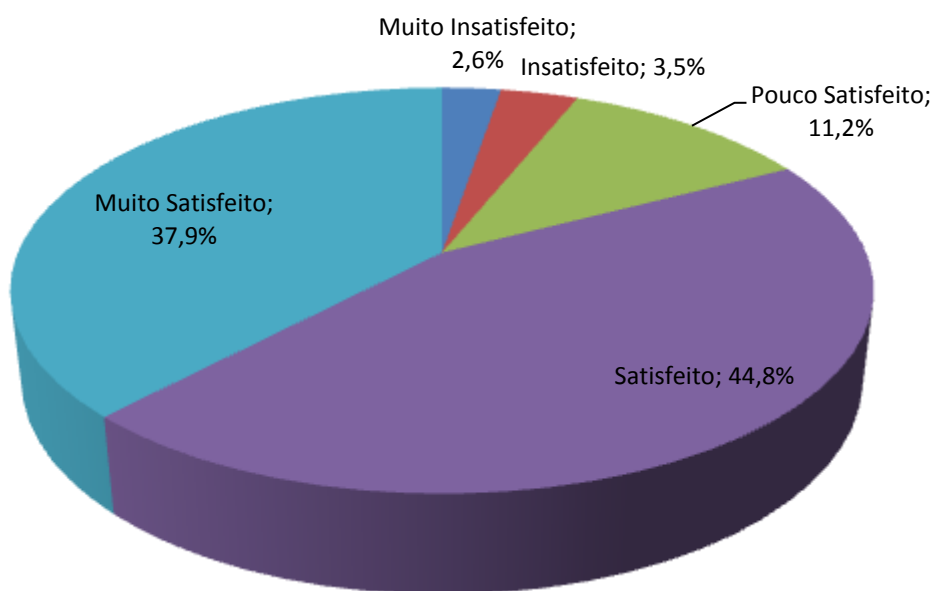
## Capacidade de resolução de problemas por telefone



## Capacidade de resolução de problemas por e-mail

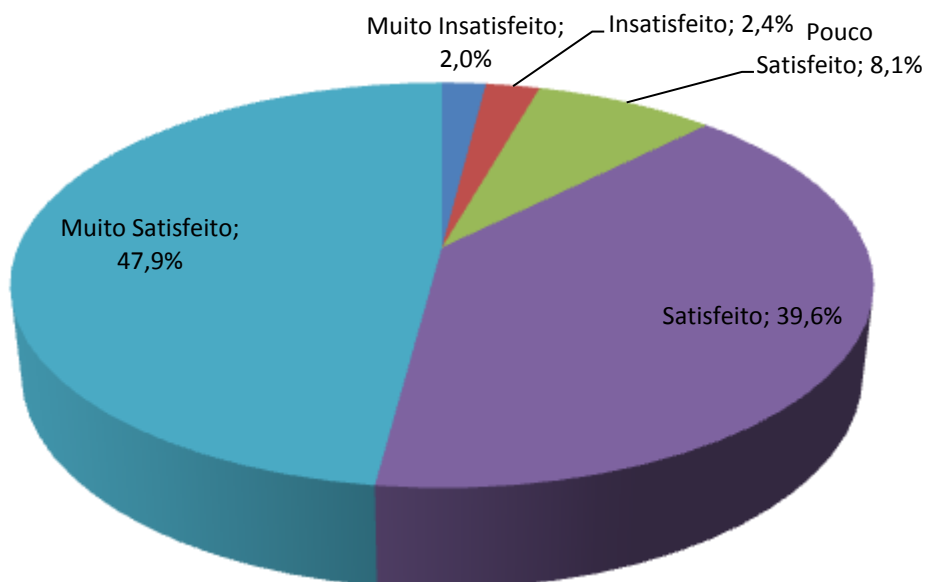


## Pedido de Senha - Informação disponível

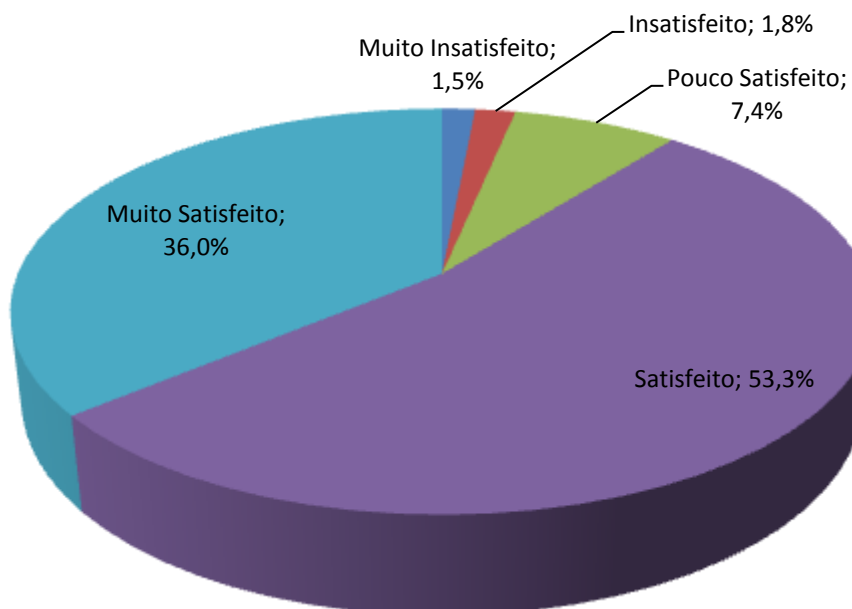




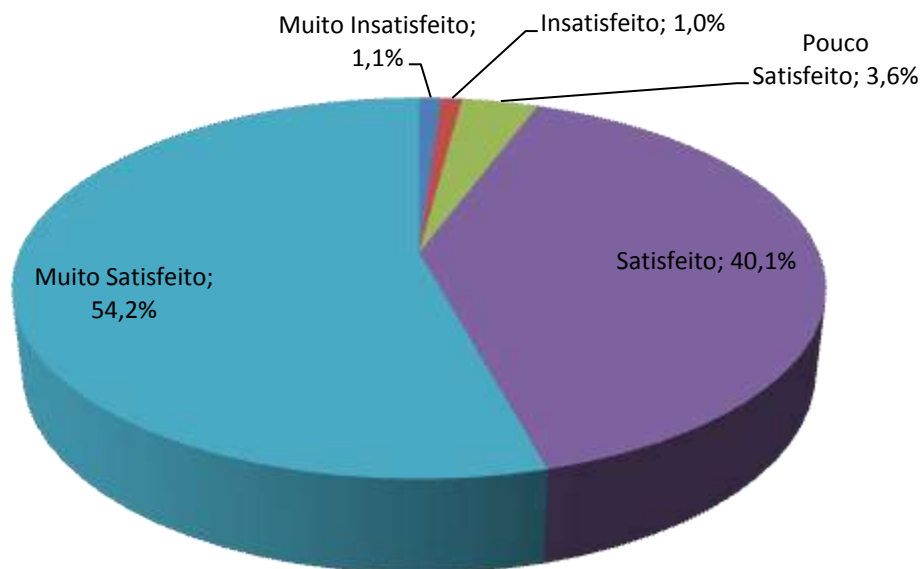
## Pedido de Senha - Simplicidade no procedimento



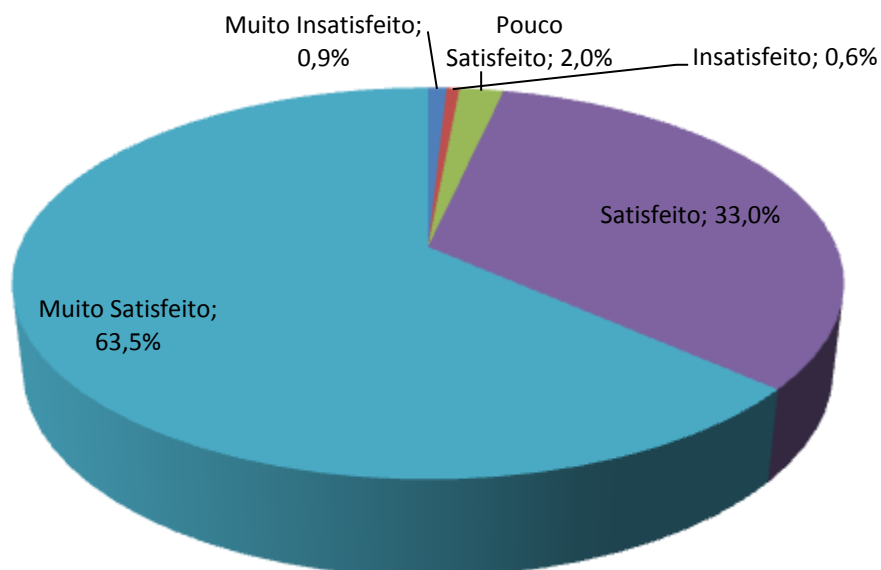
## Apresentação da candidatura - Informação disponível



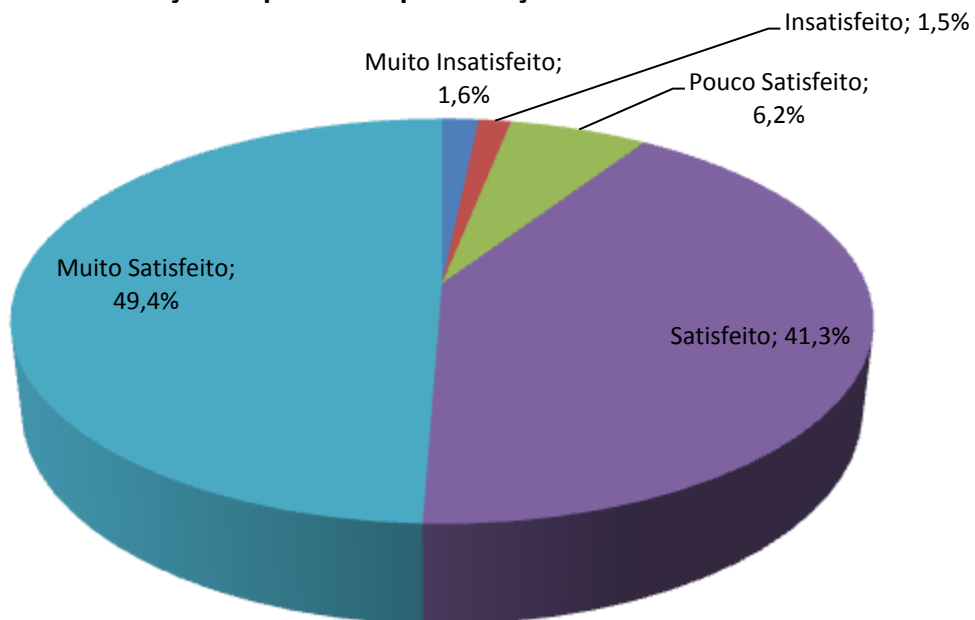
## Apresentação da candidatura - Simplicidade no formulário online de candidatura



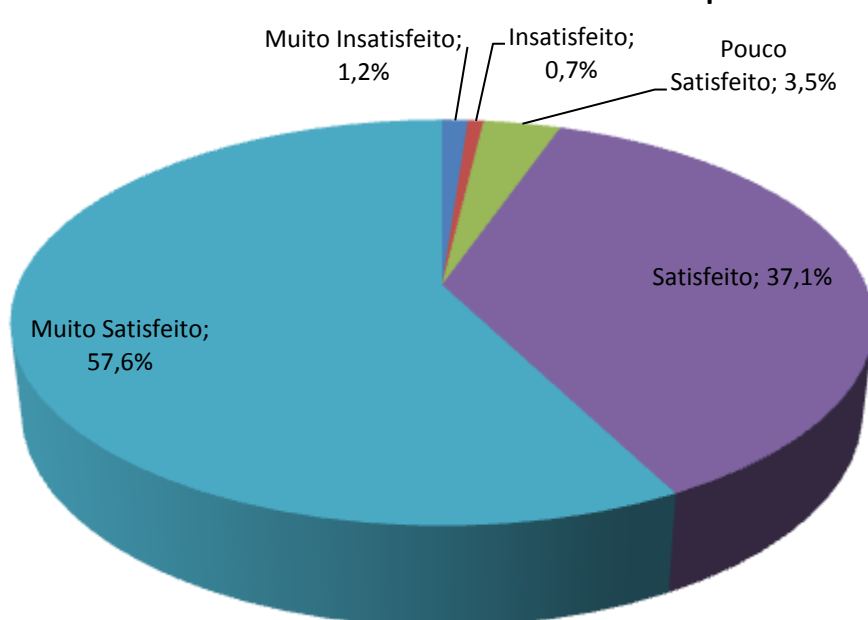
## Apresentação da candidatura - Flexibilidade horária na utilização da plataforma



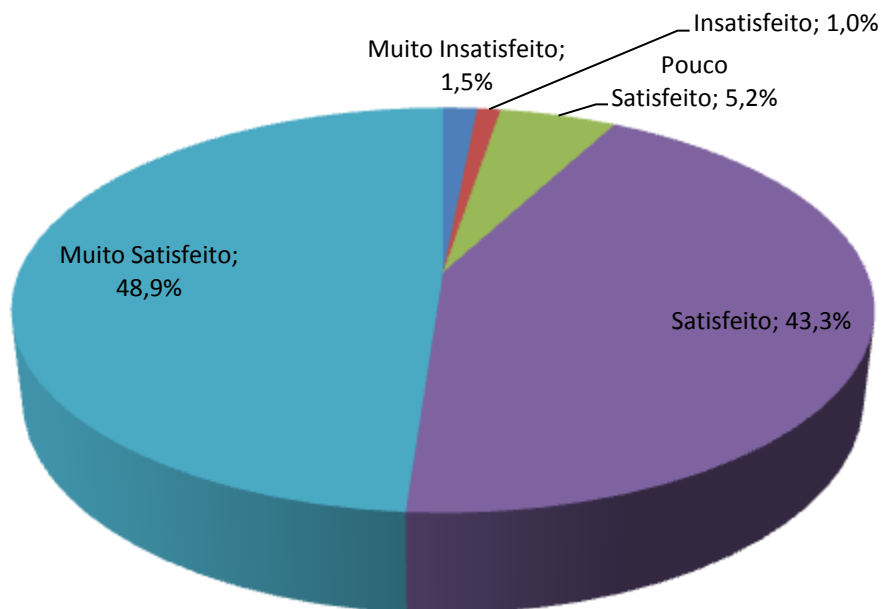
## Duração do prazo de apresentação da candidatura



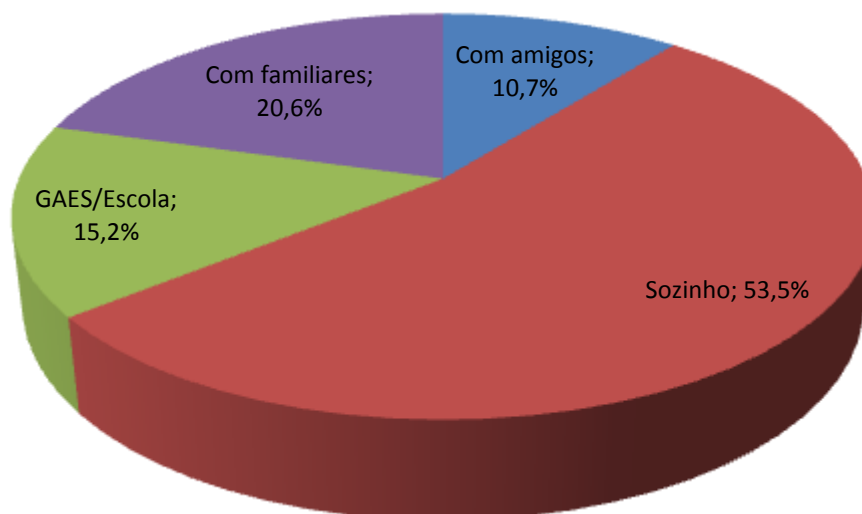
## Facilidade em alterar a candidatura dentro do prazo



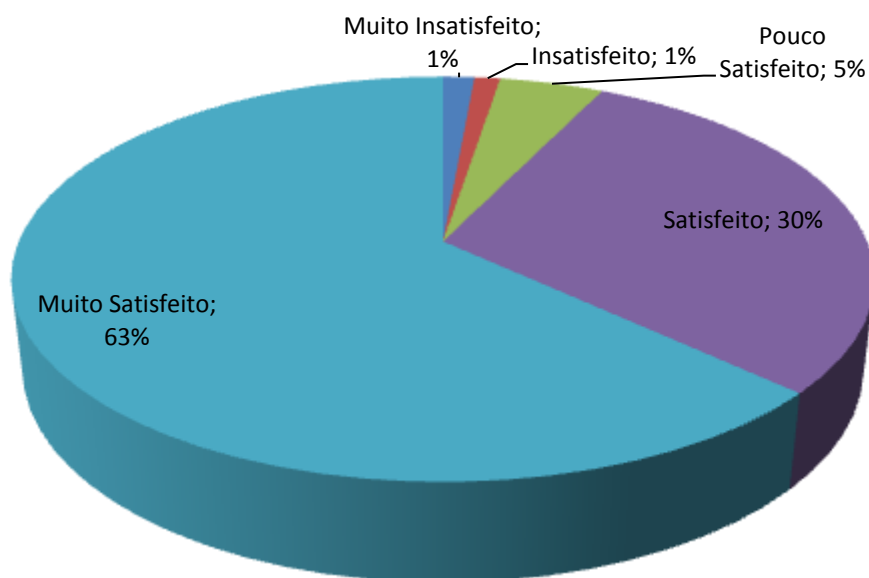
## Apresentação da candidatura - Velocidade de resposta do sistema



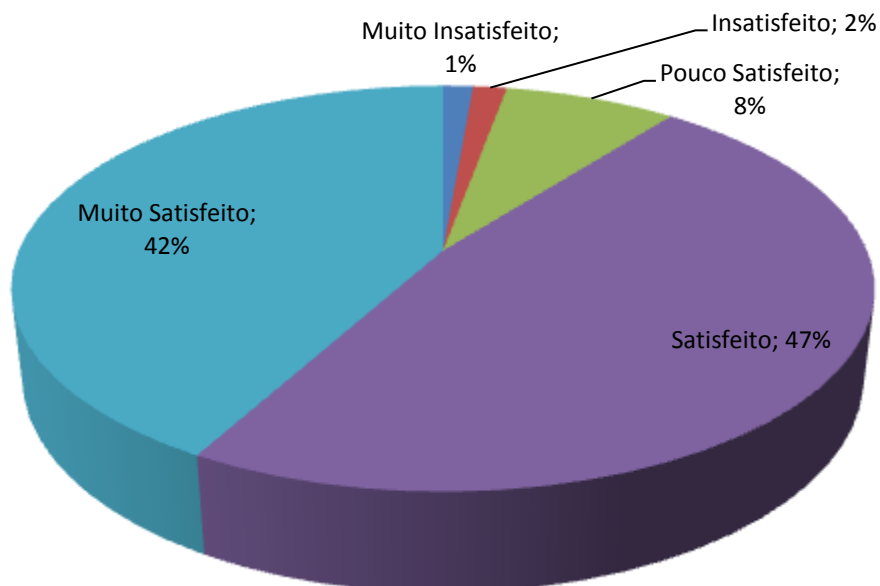
## Candidatura online apresentada



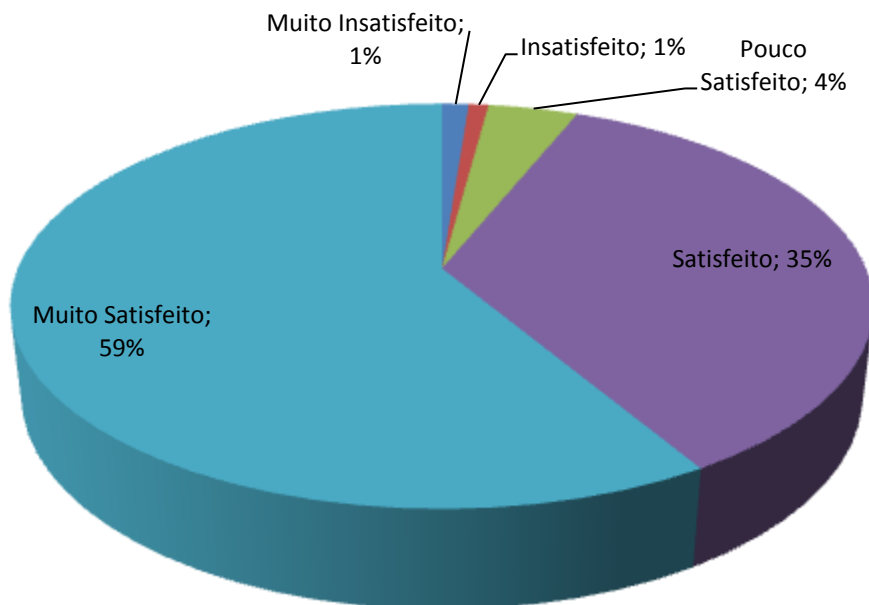
## Resultados - Informação antecipada por e-mail aos utilizadores da plataforma



## Resultados - Multiplicidade de meios na divulgação



## Simplicidade na consulta dos resultados



## Resultados - Velocidade de resposta do sistema

