



QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DO ESTUDANTE

Caro estudante, por forma a melhorar os nossos serviços, pedimos que responda a este questionário sobre todos os departamentos do ISM. Solicitamos que seja o mais objectivo possível, pois as respostas dadas serão tratadas de forma anónima e confidencial.

Obrigada pela sua colaboração!
Direcção de Avaliação da Qualidade.

1

Para cada questão seleccione os aspectos que considera positivos e negativos.

1. Informação e Apoio ao Estudante			
1.1. O material publicitário utilizado é:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Claro			
b) Atractivo			
c) Objectivo			
d) Contém informação relevante			
1.2. Na auscultação ao estudante:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Funcionário apresenta-se			
b) Funcionário cordial			
c) Mostra-se disponível			
d) Ajuda no problema/questão			
e) Retorna a chamada/e-mail/sms			
f) Reencaminha para o departamento adequado			
1.3. Que meio utilizado chega melhor ao estudante?			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Sms			
b) E-mail			
c) Facebook			
d) Skype			
2. Departamento Administrativo e Financeiro			
2.1. Considera o acesso à sua conta corrente:	Positivo	Negativo	Não se aplica



a) Fácil de compreensão			
b) Fácil de leitura			
c) Informação relevante			
2.2. O atendimento é:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Funcionário apresenta-se			
b) Funcionário cordial			
c) Mostra-se disponível			
d) Ajuda no problema/questão			
e) Retorna a chamada/e-mail/sms			
f) Reencaminha para o departamento adequado			
2.3. Em caso de dúvida, o funcionário:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Explica claramente a conta corrente			
b) Explica as formas de pagamento e os prazos			
c) Explica a aplicação das taxas/multas			
d) Explica o motivo de eventuais atrasos			
2.4. O envio do material é feito:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) De forma rápida e coerente			
b) Utiliza o meio mais eficiente			
c) Respeita o prazo proposto			
3. Departamento Académico			
3.1. O processo de correcção dos testes é:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Rápido			
b) Organizado			
c) Recebe feedback do tutor			
3.2. Considera o envio dos testes (presencial, e-mail, correio):			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Meios adequados			



b) Inequívoco			
c) Simples			
3.3. O atendimento é:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Funcionário apresenta-se			
b) Funcionário cordial			
c) Mostra-se disponível			
d) Ajuda no problema/questão			
e) Retorna a chamada/e-mail/sms			
3.4. O serviço prestado:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Respeita o tempo de espera estipulado			
b) Adequa-se às necessidades do estudante			
3.5. Divulgação de resultados/notas:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) É feita nos prazos estipulados			
b) Contém informação pertinente			
c) Fácil de leitura			
d) Fácil de compreensão			
3.6. Considera o calendário académico e o calendário de exames:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Fácil de leitura			
b) Fácil de compreensão			
c) Inequívoco			
d) Respeita os prazos estipulados			
4. Área de Graduações			
4.1. Considera as unidades:			
	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) De leitura simples			
b) Com exercícios suficientes			
c) Com exemplos úteis e relevantes			



d) Texto claro e sem erros			
e) Teste representativo da unidade			
4.2. Considera os planos de preparação:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Úteis para o estudo			
b) Representativos da matéria leccionada			
c) Claros e objectivos			
4.3. Considera os tutores:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Acessíveis			
b) Disponíveis			
c) Apresentam-se no início do semestre			
d) Demonstra completo domínio na matéria leccionada			
4.4. Na aula presencial, considera o tutor:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Disponível			
b) Pontual e assíduo			
c) Incentiva a participação do estudante			
d) É claro e objectivo na matéria leccionada			
e) Fornece exemplos/exercícios úteis e actuais			
4.5. Relativamente à utilização do telemóvel, o tutor:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Atende a chamada/responde à sms			
b) Se não atende, devolve a chamada			
c) Mostra-se atencioso e disponível para ajudar			
d) É claro e objectivo nas suas respostas			
4.6. Relativamente ao uso do skype, o tutor:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Atende a vídeo chamada/ responde à mensagem			
b) Se não atende, devolve a chamada			



c) Mostra-se atencioso e disponível para ajudar			
d) É claro e objectivo nas suas respostas			
4.7. Em relação ao e-mail, o tutor:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Responde ao e-mail			
b) É claro e objectivo			
c) Fornece exemplos/exercícios úteis e actuais			
4.8. Relativamente ao facebook, o tutor:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Responde ao comentário/questão			
b) É claro e objectivo			
c) Fornece exemplos/exercícios úteis e actuais			
4.9. Conhece o coordenador de curso?	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Contactos disponíveis			
b) Está presente			
c) Presta auxílio			
d) É simpático e cordial			
4.10. Considera a Biblioteca digital:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Uma mais-valia para o estudante			
b) Processo de adesão simples			
c) De fácil acesso			
d) Com bibliografia relevante			
e) Bibliografia recomendada pelo tutor			
4.11. Considera os exames:	Positivo	Negativo	Não se aplica
a) Objectivos e claros			
b) Representativos da matéria leccionada			
c) Adequados ao tempo de resolução			