



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL 2013

RELATÓRIO

Realização:

Alexandre Boavida Vicente

Ana Cristina Santos

Ana Paula Fontinha

Bruno Miguel Ramos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO

O Gabinete de Ação Social (GAS) tem como missão proporcionar aos estudantes melhores condições de frequência do Ensino Superior, garantindo a prossecução dos seus estudos.

Ao longo dos anos, o GAS tem desenvolvido as suas competências com base nos princípios do respeito, equidade, imparcialidade, descrição, e proporcionalidade, alargando e diversificando as suas áreas de intervenção e procurando respostas integradas aos problemas sociais apresentados e cada vez mais frequentes, fruto das alterações socioeconómicas presentemente vividas.

Atualmente, são competências deste gabinete:

- Analisar as candidaturas a bolsas de estudo;
- Realizar entrevistas a estudantes, para avaliação da situação socioeconómica;
- Acompanhar estudantes em situação económica debilitada;
- Elaborar e monitorizar planos de pagamento de propina;
- Encaminhar estudantes para instituições de cariz social de acordo com as suas situações específicas;
- Monitorizar dívidas de propina.

A articulação entre o GAS e a Divisão de Gestão Académica, tem vindo a ser cimentada, nomeadamente:

- a) Controlo da dívida de propinas e emolumentos ao nível do 1º e 2º ciclo;
- b) Verificação das contas correntes, após as datas definidas para liquidação da propina;
- c) Estabelecimento e acompanhamento de planos de pagamento de propina, suprimindo desta forma, o número de estudantes com os atos curriculares suspensos e impedidos do prosseguimento académico, como previsto no artigo 29º da lei 37/2003 de 22 de agosto.

O estudo agora realizado pretende, tal como os anteriores, apresentar o resultado da avaliação do gabinete e o desempenho do apoio técnico que o compõe.

Os dados apurados permitem uma comparação entre os valores obtidos nos estudos anteriores, contribuindo para o melhor conhecimento das capacidades e desempenhos deste gabinete, fornecendo indicadores que permitirão definir propostas de melhoria dos serviços e dos recursos humanos que o compõem.

2) METODOLOGIA

Para o presente estudo foi desenvolvido um inquérito, através do *software Lime Survey*, com o intuito de conhecer a opinião dos utentes quanto ao serviço prestado pelo GAS e a atuação do apoio técnico que o constitui.

A divulgação foi realizada através de correio eletrónico, através de uma mensagem inicial na abertura do período de avaliação e mais duas mensagens para incentivar e motivar a participação dos estudantes.

Apesar destas mensagens de reforço, a taxa de resposta face a 2012 diminuiu de forma acentuada (41,91%).

O mesmo foi respondido anonimamente e de forma eletrónica, entre 29 de abril e 13 de maio, obtendo-se um total de 140 respostas, num universo de aproximadamente 1764 estudantes (1º e 2º ciclo).

Neste estudo foram avaliados parâmetros, como os motivos de contacto com o gabinete, o funcionamento e a prestação de informações relevantes, o processo de análise das candidaturas a bolsa de estudo e a atuação dos recursos humanos que compõem o GAS.

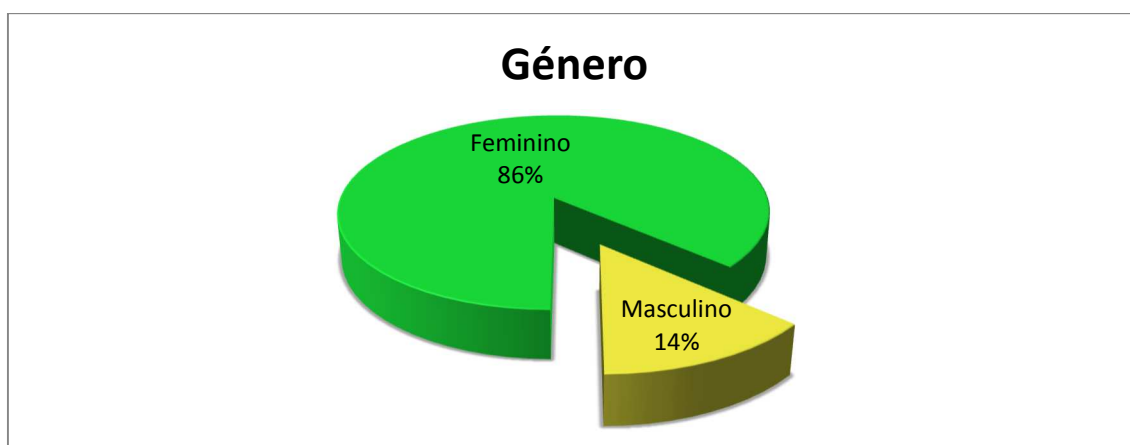
A escala de avaliação utilizada foi: 1 (Mau), 2 (Razoável), 3 (Bom) e 4 (Muito Bom). Considera-se que a partir do valor 2 a avaliação é positiva. O tratamento dos dados foi realizado através do SPSS.

3) ANÁLISE

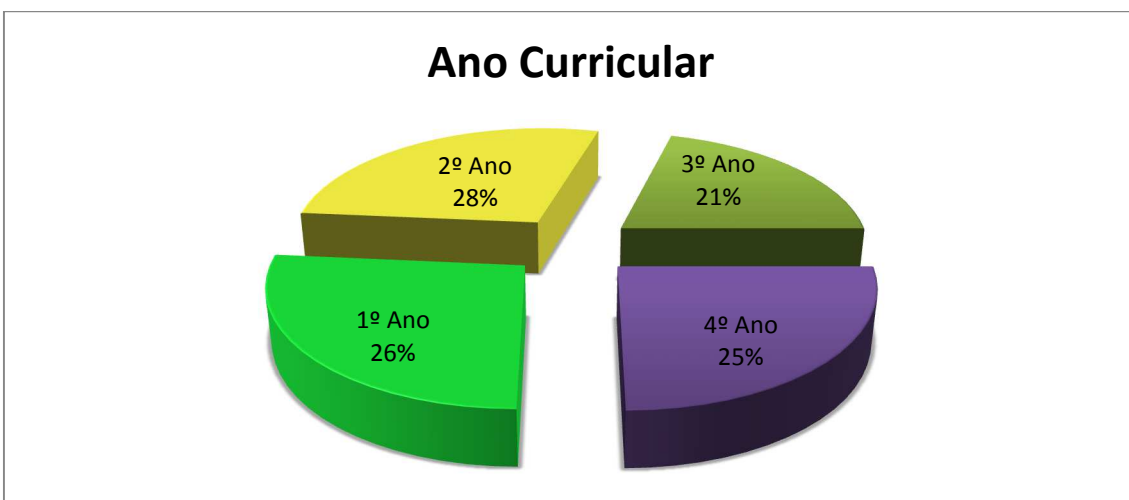
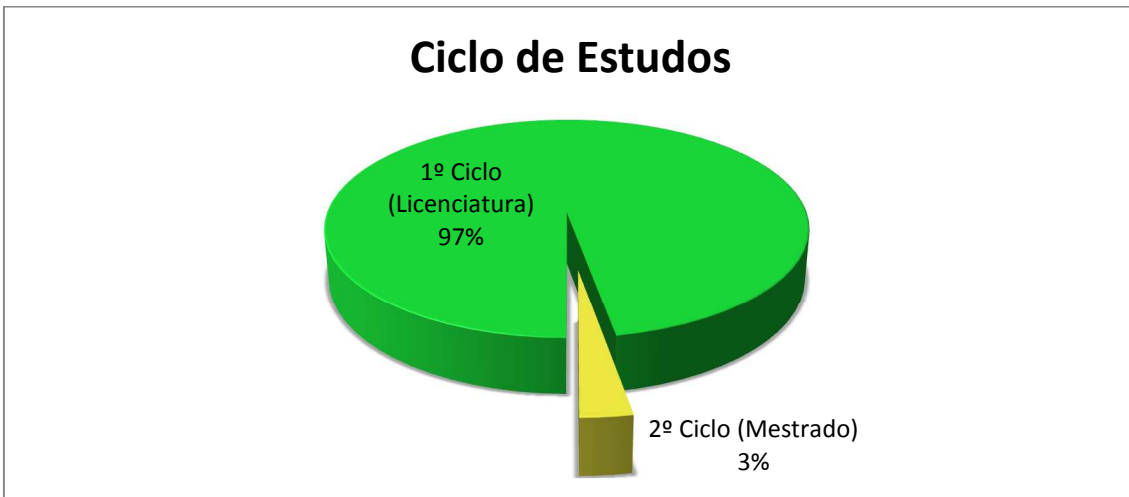
3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Os inquiridos foram sobretudo do género feminino (86%), com idades compreendidas entre 18 e 50 anos, sendo a sua média de idade de 22 anos.

Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	140	18	50	21,84	4,995



A maioria dos estudantes (97%) frequenta o 1º ciclo de estudos, correspondente ao Curso de Licenciatura em Enfermagem, e destes 28% frequenta o 2º ano curricular, ainda que a distribuição seja relativamente homogénea neste critério.

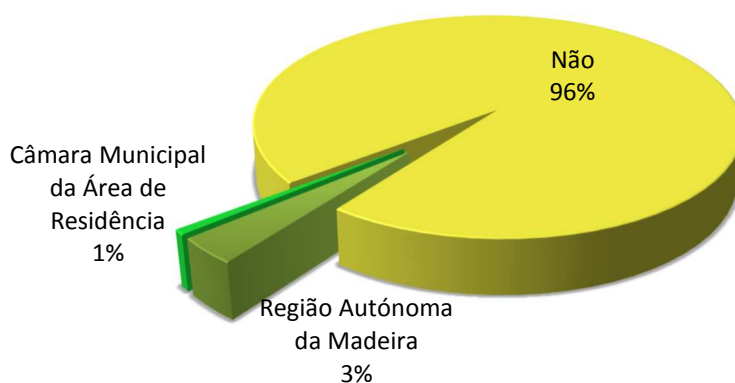


Dos estudantes inquiridos, 51% beneficiam de Bolsa de Estudo atribuída pela Direção Geral do Ensino Superior (DGES), e apenas 4% beneficiam de bolsa concedida por outras entidades.

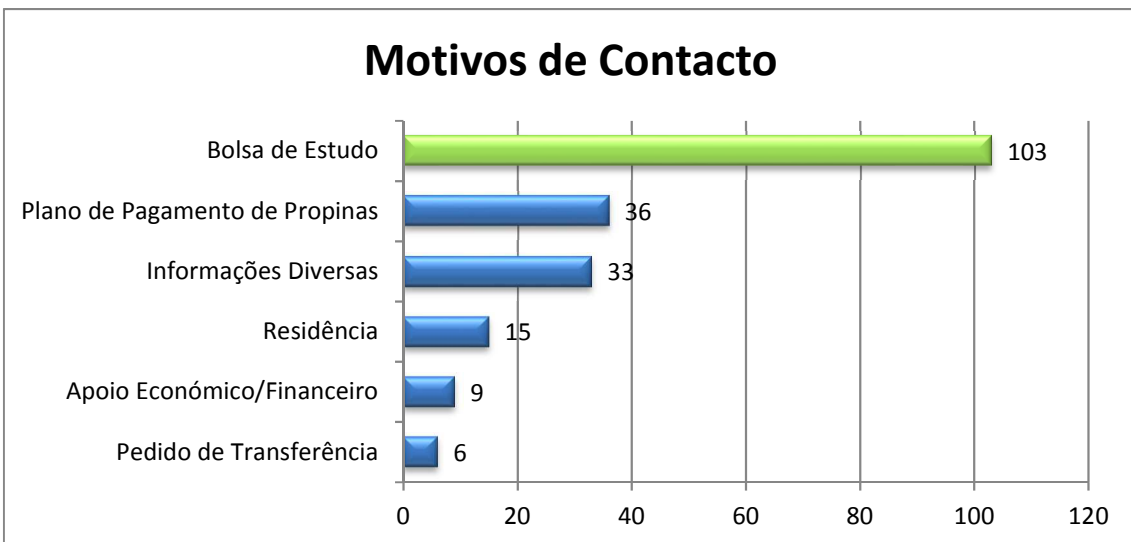
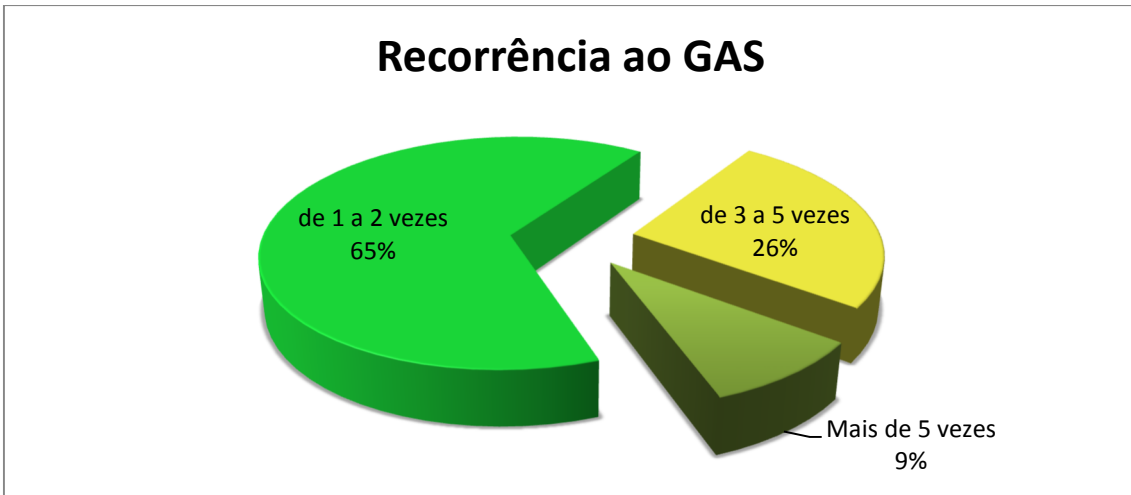
Beneficia de Bolsa de Estudos DGES



Beneficia de Outra Bolsa de Estudos



A maioria dos inquiridos (65%) recorreu ao gabinete apenas 1 ou 2 vezes no presente ano letivo. Como principais motivos de contacto com o GAS apresentam-se os assuntos referentes a bolsas de estudo e plano de pagamento de propinas. O motivo menos referido foi “pedido de transferência” (6 inquiridos).



3.2) AVALIAÇÃO DO GABINETE E RESPETIVO APOIO TÉCNICO

Quase todos os critérios foram avaliados positivamente sendo a *Facilidade de contato telefónico* e o *Tempo de espera*, aqueles com melhor avaliação, ambos com 2,94. Comparativamente com o estudo do ano anterior, verifica-se uma subida na avaliação.

O *Horário de atendimento* foi o item que recebeu a avaliação mais baixa (2,65), seguindo-se a *Prestação de informação técnica on-line* (2,74), sendo estes critérios avaliados, ainda assim, de forma positiva, e também com ligeiro aumento face ao ano anterior.

Avaliação do GAS

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horário de atendimento	139	1	4	2,62	,837
Tempo de espera	138	1	4	2,94	,869
Tempo de resposta	137	1	4	2,84	,876
Facilidade de contacto telefónico	113	1	4	2,94	,879
Atendimento técnico por telefone	105	1	4	2,91	,856
Divulgação de informação relevante	134	1	4	2,86	,824
Prestação de informação técnica on-line	119	1	4	2,74	,934
Avaliação geral	137	1	4	2,91	,785

Na avaliação do apoio técnico, importa referir que nenhum critério foi avaliado negativamente.

Destacam-se a *Relevância das informações prestadas*, com avaliação de 3,18 e *Capacidade de compreensão da situação exposta* com 3,15, ambos com ligeiro aumento face a 2012.

A variável com a avaliação inferior foi o *Tempo de resposta a requerimentos* (2,82).

Avaliação do Apoio Técnico

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no atendimento	139	1	4	3,14	,804
Capacidade de compreensão da situação exposta	138	1	4	3,15	,845
Capacidade de resposta à situação exposta	135	1	4	3,07	,857
Clareza nas informações prestadas	138	1	4	3,07	,893
Relevância das informações prestadas	136	1	4	3,18	,791
Apresentação de Diferentes Soluções	130	1	4	2,95	,922
Competência e conhecimentos técnicos evidenciados	132	1	4	3,13	,805
Tempo de Resposta a Requerimentos	129	1	4	2,82	,879
Avaliação geral	138	1	4	3,05	,822

Através de um teste paramétrico para amostras independentes é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas entre o beneficiar ou não de bolsa de estudo e a média no item *Avaliação global das Técnicas* ($t(136)=485, p<.05$).

Estas diferenças indicam que em média, quem beneficia de bolsa de estudo avalia melhor o apoio técnico ($M=3,33$) do que quem não tem ($M=2,77$).

Relação de Médias

Bolsa de Estudo	N	Média	Desvio Padrão
Avaliação global do Apoio Técnico	Sim	69	3,33
	Não	69	2,77

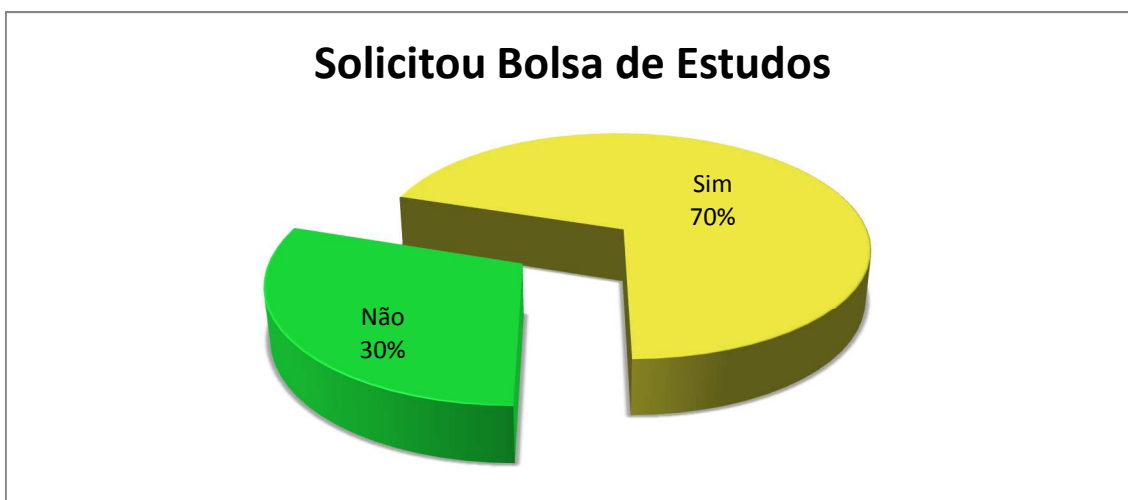
O quadro abaixo contém os dados analíticos do Teste T, para Amostras Independentes, onde se observa a comparação dos valores médios da mesma variável, dos quais importa salientar o valor de significância (Sig.) que sendo menor que 0,05 indica que a diferença de médias intergrupos é estatisticamente significativa.

Teste para Amostras Independentes

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Avaliação global do Apoio Técnico	Equal variances assumed	9,422	,003	4,285	136	,000	,565	,132	,304	,826
	Equal variances not assumed			4,285	118,898	,000	,565	,132	,304	,826

3.3) CANDIDATURA A BOLSA DE ESTUDOS DA DIREÇÃO GERAL DO ENSINO SUPERIOR (DGES)

A maioria dos inquiridos (70% da amostra) candidatou-se à bolsa de estudos da DGES, tendo avaliado os aspetos relacionados com processo de análise de Bolsa de Estudos de forma positiva (2,51), com destaque para a *Prestação de esclarecimentos* com média de avaliação de 2,80.

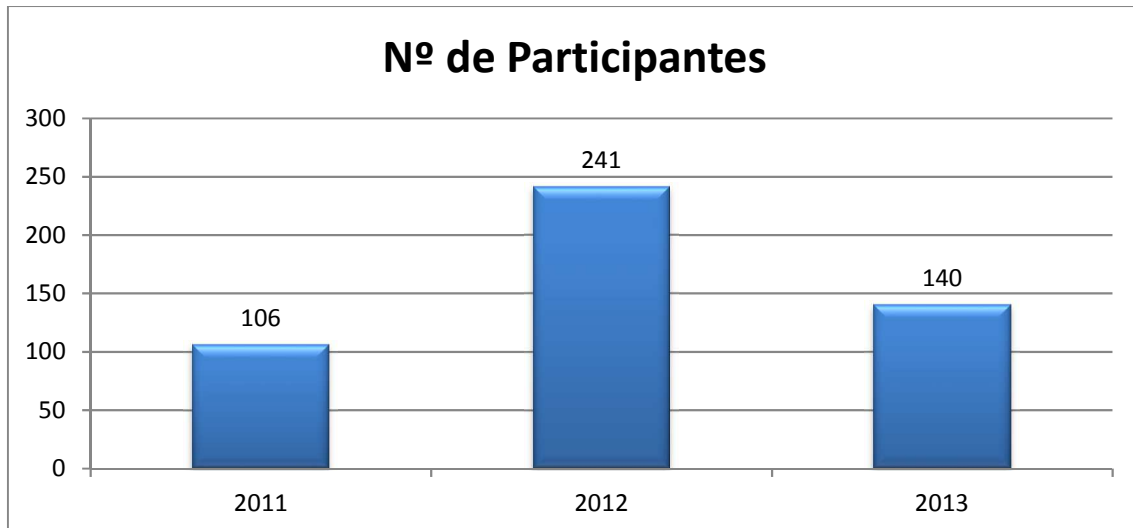


Avaliação do Processo de Bolsa de Estudos

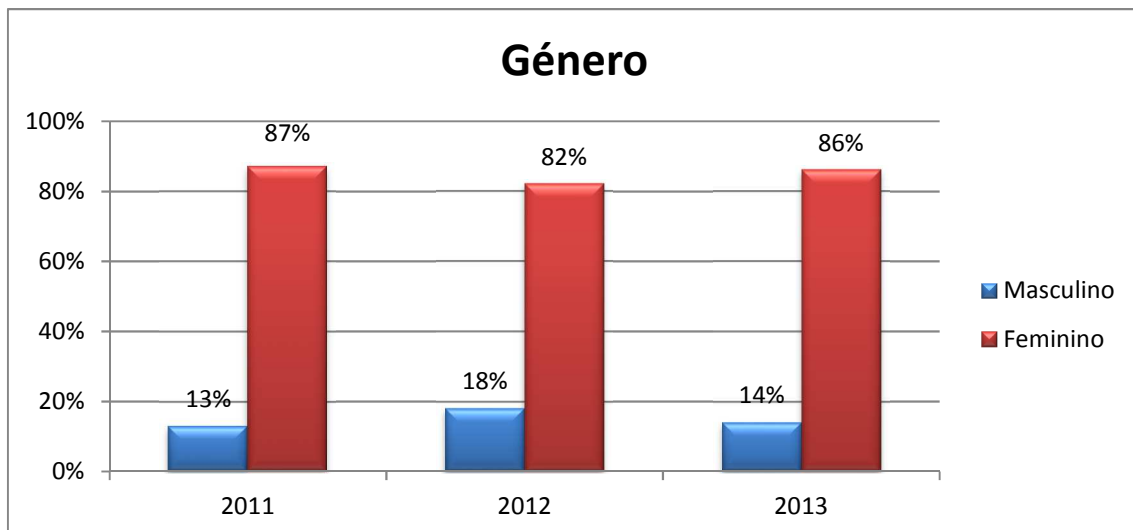
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Prazo de análise	95	1	4	2,34	1,038
Prazo de reanálise	75	1	4	2,40	,973
Prestação de esclarecimentos	91	1	4	2,80	,957

4) COMPARATIVO DOS ESTUDOS 2011 A 2013

Havendo um aumento na participação de 2011 para 2012, verifica-se uma acentuada diminuição em 2013, na ordem de 100 inquiridos.

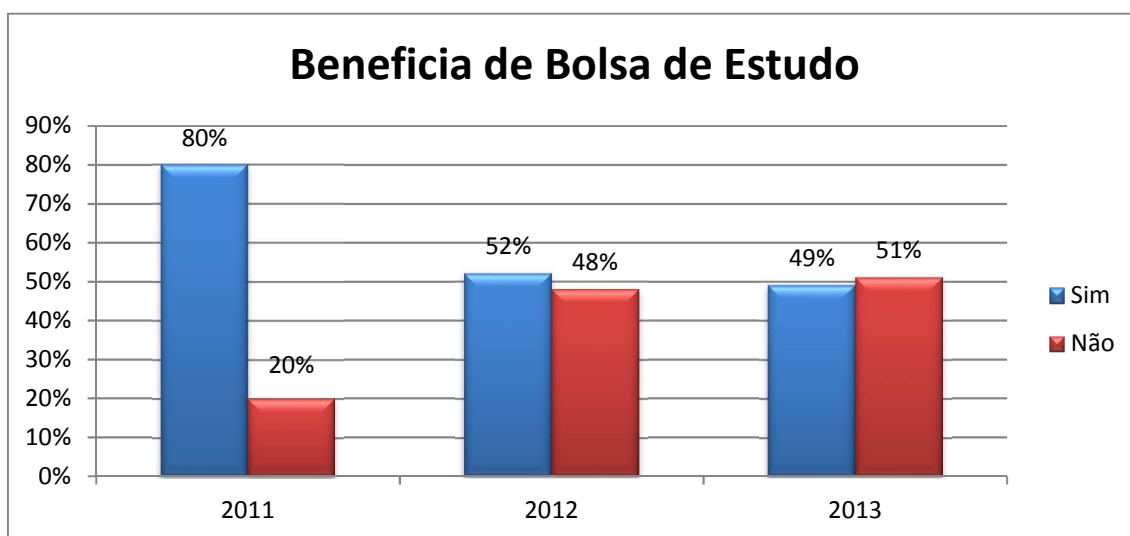


Porém, em termos do perfil da amostra é bastante semelhante, tanto em termos de distribuição por género como de média de idades, ao longo dos diversos anos.



À semelhança dos três estudos realizados anteriormente, o principal motivo de contacto com o GAS é relativo a bolsas de estudo, no entanto verifica-se que, a quantidade de participantes que beneficia da mesma tem vindo a diminuir.

Pela primeira vez, em 2013 o número de estudantes sem bolsa de estudo (51%), que responderam a este inquérito, superou o número de estudantes bolsheiros (49%).



Quanto aos critérios em análise, observa-se um aumento na média de todos os critérios avaliados, relativamente ao ano 2012, ainda que a maioria dos mesmos não tenha atingido valores tão elevados como em 2011.

O aumento mais significativo foi no *Horário de atendimento* (2,62), que inverteu a avaliação baixa obtida em 2012 (2,23).

Avaliação Comparativa do GAS

	N 2011	Média 2011	N 2012	Média 2012	N 2013	Média 2013
Horário de atendimento	106	2,50	241	2,23	139	2,62
Tempo de espera	106	3,01	241	2,63	138	2,94
Tempo de resposta	106	2,82	241	2,47	137	2,84
Facilidade de contacto telefónico	74	3,09	241	2,69	113	2,94
Atendimento por telefone	72	3,17	241	2,66	105	2,91
Divulgação de informação relevante	101	3,04	241	2,64	134	2,86
Prestação de informação técnica on-line	81	2,89	241	2,55	119	2,74
Avaliação global do GAS	106	3,42	241	2,67	137	2,91

Relativamente à avaliação do apoio técnico, o maior aumento regista-se na *Capacidade de compreensão da situação exposta* (3,15), seguindo-se do *Tempo de resposta a requerimentos* (3,05).

Avaliação Comparativa das Técnicas

	N 2011	Média 2011	N 2012	Média 2012	N 2013	Média 2013
Cortesia no atendimento	105	3,39	241	2,97	139	3,14
Capacidade de compreensão da situação exposta	103	3,32	241	2,99	138	3,15
Capacidade de resposta face à situação exposta	106	3,17	241	2,74	135	3,07
Clareza nas informações prestadas	106	3,33	241	2,94	138	3,07
Relevância das informações prestadas	102	3,43	241	2,99	136	3,18
Apresentação de diferentes soluções	96	3,01	241	2,68	130	2,95
Competências/conhecimentos técnicos evidenciados	98	3,34	241	2,93	132	3,13
Tempo de resposta a requerimentos	-	-	241	2,54	129	2,82
Avaliação global das Técnicas	106	3,42	241	2,82	138	3,05

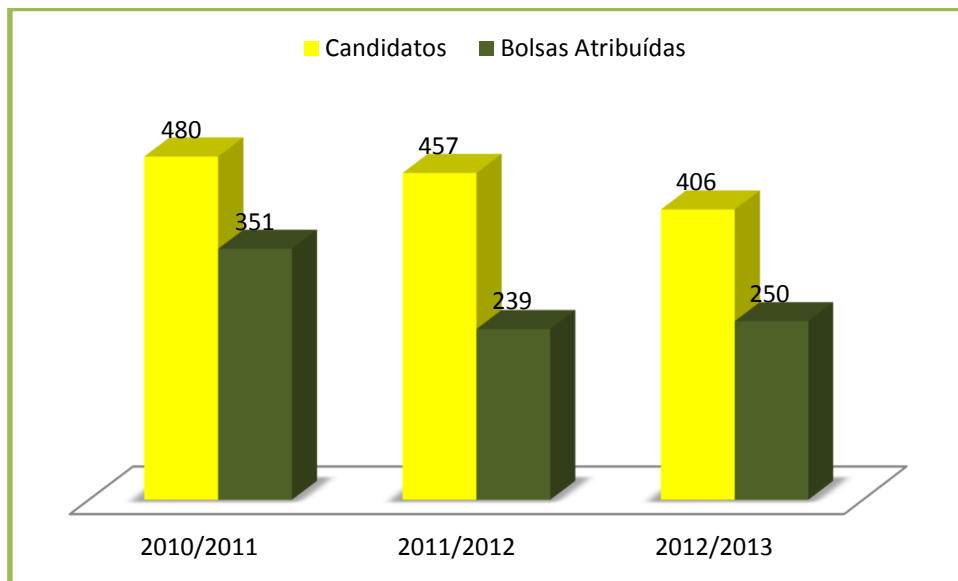
5) PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Todos os critérios foram avaliados de forma positiva, o que reflete que os inquiridos se encontram satisfeitos relativamente à atuação deste gabinete. Na sua maioria, as avaliações médias foram mais elevadas do que no ano anterior, apesar do número de participantes ter diminuído, provavelmente como reflexo da realização de estudo anterior que decorreu de 18 a 30 de abril, onde os estudantes foram igualmente convidados a participar.

Observou-se, novamente, que os estudantes que beneficiam de bolsa de estudo avaliaram o apoio técnico de forma mais positiva (3,33), face à avaliação de 2,77 atribuída pelos estudantes não bolseiros, sendo o contacto destes mais parco com as técnicas.

Na avaliação do processo de bolsa de estudo, o *prazo de análise* (2,34) e *reanálise* (2,40) das candidaturas registam valores semelhantes aos de anos anteriores, pese embora, os esforços encetados pelas Técnicas para a divulgação dos resultados o mais breve possível, **muitas vezes antecedendo os prazos definidos regularmente**. Tratando-se de uma questão que poderá ditar o prosseguimento do percurso académico, merece toda a atenção, no entanto, salienta-se que muitas vezes os processos são mais morosos devido à complexidade das situações, ou mesmo, porque necessitam de documentos complementares que nem sempre são enviados atempadamente pelos candidatos.

A diminuição do número de inquiridos com bolsa de estudo reflete a redução no número de candidaturas a bolsa de estudo apresentadas no presente ano letivo, na ordem dos 11,16%, face ao ano letivo 2011/2012, como se observa no quadro abaixo.



A redução do número de candidaturas reflete igualmente as alterações das condições de elegibilidade regulamentadas, que passam a considerar:

- I. Aproveitamento escolar a 60% do número de ECTS em que o estudante esteve inscrito no último ano de inscrição;
- II. Inscrição a 36 ECTS no presente ano letivo.

A aplicação do artigo 29º da lei 37/2003, de 22 de agosto e a sensibilização preventiva para o requerimento de planos de pagamento, como forma de cumprimento do pagamento da propina, que têm vindo a ser incrementada pela Direção de Serviços Académicos e em particular por este Gabinete, justifica o aumento de estudantes não bolseiros que recorreu ao Gabinete de Ação Social. Outro fator a considerar, é a alteração socioeconómica dos agregados familiares dos estudantes, que tem provocado uma crescente procura de apoios sociais indiretos (alimentação, alojamento, entre outros), junto deste Gabinete.

Em 2013 os inquiridos apresentam maiores níveis de satisfação relativamente à *Relevância das informações prestadas* (3,18) e *Capacidade de compreensão da situação exposta* (3,15), **consequência das entrevistas realizadas aos estudantes candidatos a**

bolsa de estudo, que permitiu um apoio técnico orientado para as necessidades de cada candidato.

Por sua vez, nos níveis mais baixos de satisfação surge o *Horário de atendimento* (2,62) e a *Prestação de informação técnica on-line* (2,74). Importa referir que, relativamente ao primeiro critério, os recursos humanos existentes no Gabinete de Ação Social não permitem um alargamento do horário de atendimento. No entanto, no período em que decorrem as candidaturas e a sua análise, o atendimento é diário, de forma a prestar esclarecimentos sobre o preenchimento do formulário ou documentos solicitados. Salienta-se que, os estudantes têm sido estimulados a solicitar esclarecimentos, fora do horário de atendimento, através de correio eletrónico.

No que respeita ao segundo critério acima referido, salienta-se que em 2012, foi reformulada a área do Gabinete de Ação Social no portal da ESEL, introduzindo-se as **Questões Frequentes**, e os *links* para o site da DGES onde o estudante poderá aceder ao **Guia do Candidato, Simulador de Bolsa de Estudo e às Questões Frequentes**.

RECOMENDAÇÕES

- ✓ Planificação e realização do questionário de avaliação do GAS, no período que antecede a época de realização de Ensinos Clínicos;
- ✓ Respeitar um intervalo de 10 dias face à realização de outros estudos de opinião da Divisão de Gestão Académica;
- ✓ Cumprir os prazos regulamentares para análise e reanálise das candidaturas a bolsa de estudo;
- ✓ Continuidade das entrevistas aos candidatos a bolsa de estudo, de forma a conhecer o perfil dos bolseiros, adaptando a resposta técnica a cada estudante;
- ✓ Desenvolvimento de Folheto Informativo, onde deverão constar informações relevantes sobre a candidatura a apoios sociais e a atuação do GAS.
- ✓ Divulgação do folheto informativo junto dos estudantes que ingressam pela primeira vez no primeiro ano (ato da matrícula);
- ✓ Resposta aos correios eletrónicos enviados para a caixa do Gabinete de Ação Social, no prazo de 5 dias da data de recebimento do mesmo.

EXTRATO DE SUGESTÕES DOS INQUIRIDOS E COMENTÁRIOS DO APOIO TÉCNICO DO
G.A.S.

“Aumentar a capacidade de resposta via telefone e e-mail, e aumentar o período de atendimento.”

“A análise não devia ser tao demorada, pois enquanto não temos a aprovação temos de pagar o passe ao preço normal, que no meu caso são mais de 100€ e se chegam á conclusão que tenho direito a bolsa, se calhar significa que tivemos de fazer imensos sacrifícios para poder dar 100€ para me deslocar para a faculdade. Tudo bem que depois vou receber o dinheiro de volta, mas tenho de o ter na hora de o pagar e isso foi um bocado complicado. Mas de resto não tenho qualquer razão de queixa, o atendimento é impecável e foram muito atenciosos sempre que precisei de recorrer aos vossos serviços.”

Obrigada”

“Optimizar o tempo de resposta á candidatura.”

“A única crítica que tenho a fazer é o longo período de análise da candidatura à bolsa. No entanto compreendo que são muito alunos e cada aluno é um caso diferente que requer análise detalhada e que são poucos profissionais a trabalhar neste âmbito.”

“A única crítica que tenho a fazer é o longo período de análise da candidatura à bolsa. No entanto compreendo que são muito alunos e cada aluno é um caso diferente que requer análise detalhada e que são poucos profissionais a trabalhar neste âmbito.”

COMENTÁRIO DO GAS:

O cumprimento dos prazos regulamentares para a divulgação dos resultados das candidaturas a bolsa de estudo (30 dias úteis), têm sido uma máxima deste gabinete. A equipa técnica tem reunido esforços para uma divulgação célere. Salvaguarda-se no entanto, que a morosidade na divulgação de alguns resultados, muitas vezes é alheia aos recursos humanos, estando dependente da entrega de documentação pelo candidato.

“eu não recorri a bolsa, pois quando apresentei intenção, disseram "simulador" de imediato

que não valeria a pena pois os rendimentos eram superiores....eu pergunto com um filho, casa, propinas, deslocamento, alimentação, como é que se consegue, pois em minha casa é só o meu marido a trabalhar, neste caso tenho andando a viver as custas dos meus pais e sogros... só que não se justifica quando existem pessoas na nossa escola a quem lhe é atribuída bolsa só porque os pais não são obrigados a declarar tudo o que recebem pois trabalham por conta própria.... por isso para mim isto não passa de BALELAS....”

COMENTÁRIO DO GAS:

O portal da DGES disponibiliza um interface de simulação de bolsa de estudo, no entanto, este resultado não é vinculativo.

O estudante pode apresentar a sua candidatura até 31 de maio do ano letivo em curso, do acordo com o enunciado no ponto 2 do artigo 28º do Despacho 8442-A/2012 de 22 de junho, ficando a sua análise sujeita as normas regulamentadas.

ANEXO 3

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Avaliação da Satisfação dos Utentes do Gabinete de Ação Social

Este questionário destina-se a avaliar e melhorar os serviços prestados pelo Gabinete de Ação Social da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.
As respostas são totalmente anónimas, pelo que pedimos que responda com sinceridade às questões colocadas.

Existem 13 perguntas neste inquérito

1. Dados Pessoais

1 1.1. Idade *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

2 1.2. Género *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Feminino
 Masculino

3 1.3. Ciclo de Estudos *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- 1º Ciclo (Licenciatura)
 2º Ciclo (Mestrado)

4 1.4. Ano Curricular *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- 1º Ano
 2º Ano
 3º Ano
 4º Ano

2. Dados Bolsa

5 2.1. Atualmente, Beneficia de Bolsa de Estudos da DGES? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

6 2.2. Beneficia de Bolsa de Estudos de Outra Entidade? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Não
 País de Origem
 Câmara Municipal da Área de Residência
 Região Autónoma da Madeira
 Outro

3. Contacto com o Gabinete de Ação Social

7 3.1. No Presente Ano Letivo, Quantas Vezes Recorreu aos Serviços do Gabinete de Ação Social? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- de 1 a 2 vezes
 de 3 a 5 vezes
 Mais de 5 vezes

8 3.2. Escolha as Razões que o/a Levaram a Contactar o "GAS": *

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Bolsa de Estudo
 Residência
 Apoio Psicológico
 Apoio Económico/Financeiro
 Plano de Pagamento de Propinas
 Pedido de Transferência
 Informações Diversas
 Outro:

4. Avaliação do Gabinete de Ação Social

9 4.1. Classifique o GAS, de Acordo Com os Seguintes Critérios

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Horário de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de contacto telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento técnico por telefone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Divulgação de informação relevante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestação de informação técnica on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avaliação geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 4.2. Classifique a Prestação das Técnicas do GAS, de Acordo com os Seguintes Critérios

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Cortesia no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade de compreensão da situação exposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade de resposta à situação exposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza nas informações prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevância das informações prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apresentação de Diferentes Soluções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência e conhecimentos técnicos evidenciados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de Resposta a Requerimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avaliação geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11 4.3. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

12 4.4. Classifique o Processo de Análise de Bolsa de Estudos, de Acordo com os Seguintes Critérios

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

Answer was 'Sim' at question '11 [D3]' (4.3. Efectuou Candidatura a Bolsa de Estudos da DGES no Presente Ano Letivo?)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Prazo de análise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de reanálise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestação de esclarecimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13/05/2013 – 23:59

Submeter o seu inquérito
Obrigado por ter concluído este inquérito.

5. Sugestões

13 5.1 Por Fim, Deixe-nos Algumas Sugestões ou Observações para Melhorarmos o Nosso Serviço

Por favor, escreva aqui a sua resposta: