

MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

A PERSPETIVA DO ESTUDANTE .

ANO LETIVO

2017 | 2018

- parte relativa aos Serviços



UNIVERSIDADE DE ÉVORA
PLANEAMENTO E GARANTIA
DA QUALIDADE

Monitorização da qualidade – a perspetiva do estudante

. ano letivo 2017 | 2018

- PARTE RELATIVA AOS SERVIÇOS

FICHA TÉCNICA

Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade

janeiro | 2019

Índice

I. Introdução	3
II. Análise dos resultados do inquérito de opinião aos estudantes sobre as condições oferecidas pela Universidade	5
II.1 População inquirida.....	5
II.2 Opinião sobre as condições oferecidas pela universidade.....	6

I. Introdução

O relatório de *monitorização da qualidade - a perspetiva do estudante* é um dos elementos de avaliação previstos no Sistema Interno de Garantia da Qualidade da Universidade de Évora (SIGQ-UÉ) elaborado com base no inquérito de opinião aos estudantes aplicado no final de cada semestre letivo. O inquérito, que é de aplicação obrigatória (Artigo 12º da Lei 38/2007), permite auscultar a opinião dos estudantes sobre o funcionamento das unidades curriculares a que estão inscritos e sobre o desempenho dos respetivos docentes, sobre o currículo e organização do curso que frequentam e sobre os serviços oferecidos pela universidade. São também inquiridos os estudantes inscritos em tese, dissertação, trabalho de projeto, estágio ou relatório profissional. O presente relatório diz apenas respeito à *parte relativa aos Serviços* e integra a opinião dos estudantes (de licenciatura, de mestrado integrado, de mestrado e de doutoramento) acerca de várias valências oferecidas pelos Serviços da Universidade de Évora.

O inquérito de opinião aos estudantes foi aplicado no período entre 31 de janeiro e 20 de fevereiro de 2018, aos estudantes inscritos no 1º semestre do ano letivo de 2017/18. Relativamente ao 2º semestre, o período de aplicação decorreu entre 11 de junho e 01 de outubro de 2018.

Os resultados apresentados correspondem aos itens para os quais foi obtido um número de respostas superior a 9.

Na análise das respostas foi usado o índice de comparabilidade para realizar a descrição sintética da opinião dos inquiridos. A construção deste índice seguiu os seguintes passos:

- Ponderação das frequências de cada categoria de resposta do seguinte modo: (E x 4), (S x 2), (I x 2) e (R x 4), onde E= elevado; S= Suficiente; I= Insuficiente e R= Reduzido;
- Agregação das categorias de resposta “positivas” [(E x 4)+ (S x 2)] e agregação das categorias de resposta “negativas” [(I x 2) + (R x 4)];
- Diferença entre as categorias de resposta “positivas” e as categorias de resposta “negativas” [(E x 4)+ (S x 2)] - [(I x 2) + (R x 4)];
- Cálculo do peso desta diferença em relação ao total de respostas válidas (E+S+I+R)

$$\text{Índice de comparabilidade} = \frac{[(E \times 4) + (S \times 2)] - [(I \times 2) + (R \times 4)]}{\text{N}^\circ \text{ Respostas Válidas}}$$

Os valores que este índice assume variam entre [-4 e +4].

Os valores extremos do intervalo do índice de comparabilidade significam que as frequências se concentram todas nas categorias de resposta “positivas” (elevado e suficiente) ou nas categorias de resposta “negativas” (insuficiente e reduzido), sendo igual a 4 nos casos em que todas as respostas se concentram na categoria elevado e igual a -4 nos casos em que todas as respostas se concentram na categoria reduzido. Estes valores, ou os valores próximos, revelam uma forte tendência (“positiva” ou “negativa”) da opinião dos alunos inquiridos em relação à questão em causa.

Quando o índice assume o valor 0, significa que a soma das categorias de resposta positivas ponderadas é igual à soma das categorias de resposta negativas ponderadas, anulando-se entre si. Este valor (ou os valores próximos dele), ilustra uma fraca tendência da opinião dos alunos, ou seja, indica que não existe uma posição dominante (positiva ou negativa) em relação à questão em causa.

II. Análise dos resultados do inquérito de opinião aos estudantes sobre as condições oferecidas pela Universidade

II.1 População inquirida

Na parte relativa às questões sobre as condições oferecidas pela Universidade assiste-se a uma taxa de resposta de 54,47%. O maior contributo pertence à ECS, com 57,77% de participação. Por outro lado, os estudantes inscritos em cursos associados ao IIFA são que menos participam, com uma taxa de 35,89%.

Quadro II.1 - Taxa de resposta da parte relativa à universidade

unidades orgânicas	nº de inscritos ^{a)}	parte relativa à universidade	
		nº de respondentes	taxa de resposta (%)
Escola de Artes	846	477	56,38
Escola de Ciências e Tecnologia	2362	1273	53,90
Escola de Ciências Sociais	2060	1190	57,77
Escola Superior de Enfermagem	537	290	54,00
Inst. de Investigação e Formação Avançada	365	131	35,89
Total	6170	3361	54,47

a) Soma do número de alunos inscritos em cada curso das unidades orgânicas e que se encontram em condições de responder ao inquérito, incluindo aqueles que não tiveram respostas. Fonte: SIIUE (03 de Janeiro de 2019).

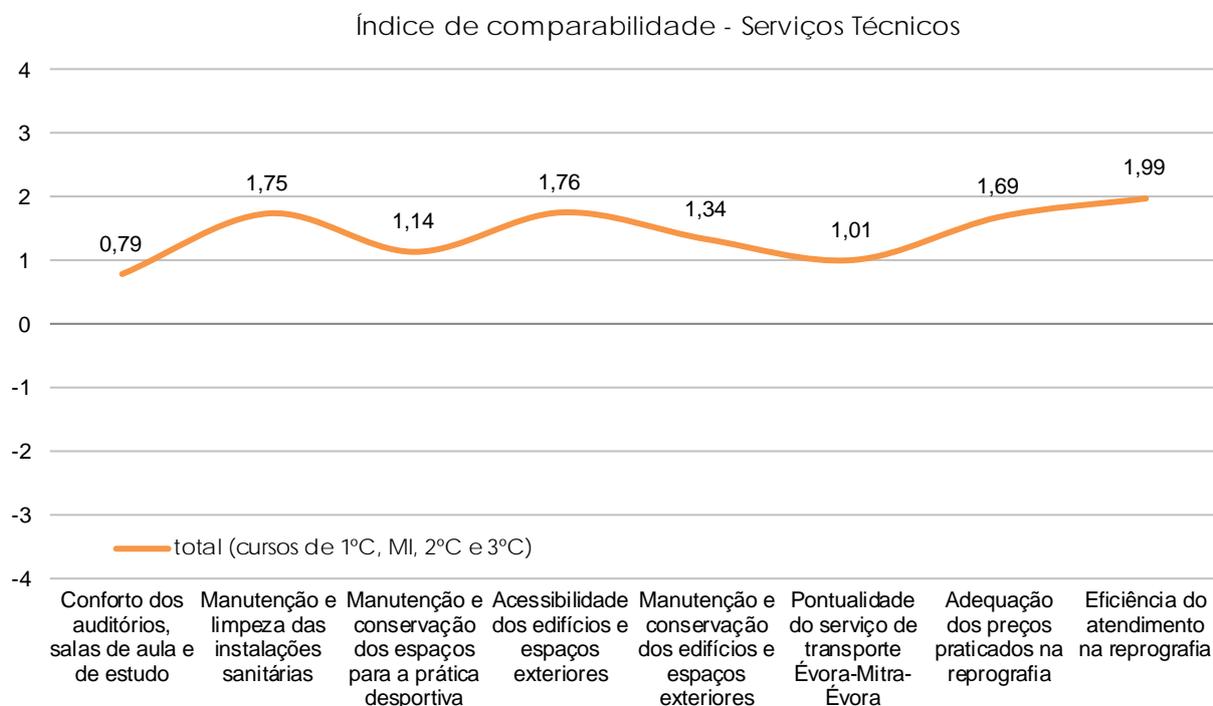
II.2 Opinião sobre as condições oferecidas pela universidade

As condições oferecidas pela universidade relativamente às quais é solicitada a opinião dos estudantes, centra-se em aspetos relacionados com a atuação dos Serviços Técnicos, dos Serviços de Informática, dos Serviços Académicos, com a divulgação e acesso à informação institucional e ainda sobre um conjunto de outras valências relacionadas com a oferta bibliográfica disponível, atividades culturais, ação social, apoio às necessidades educativas especiais, atendimento dos secretariados dos departamentos e atendimento sobre mobilidade nacional e internacional.

Serviços Técnicos

As opiniões mais favoráveis dizem respeito à *eficiência do atendimento na reprografia* (1,99), destacando-se igualmente a *acessibilidade dos edifícios e espaços exteriores* (1,76) e a *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* (1,75). Por outro lado, o *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo* (0,79) é o item que obtém as opiniões com o valor do índice mais baixo.

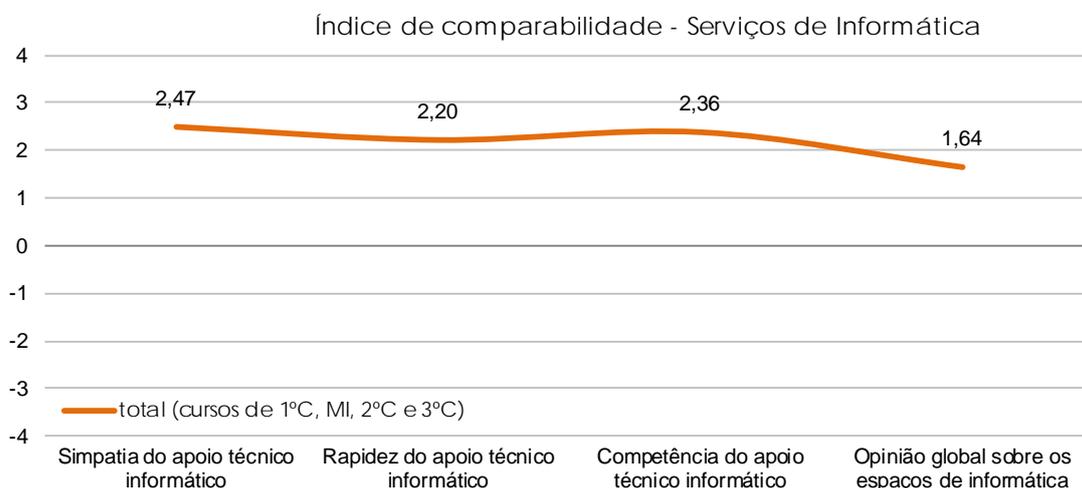
Gráfico II.1



Serviços de Informática

Os valores mais elevados do índice dizem respeito à *simpatia do apoio técnico informático* (2,47), enquanto a *opinião global sobre os espaços de informática* obtém o valor mais baixo do índice (1,64).

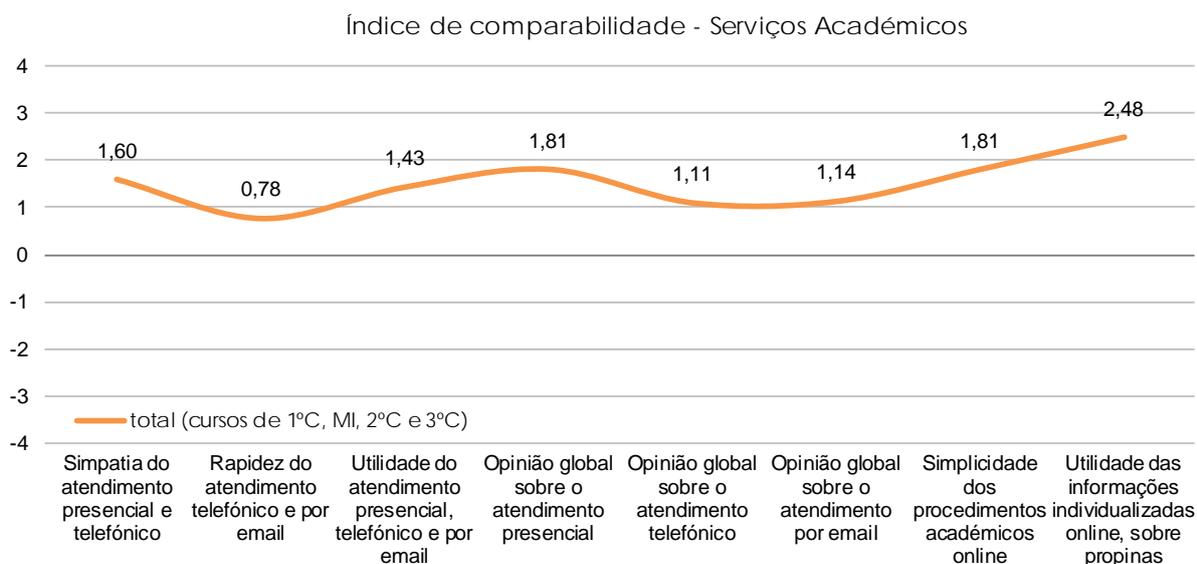
Gráfico II.2



Serviços Académicos

A *utilidade das informações individualizadas online sobre propinas* é o aspeto que recolhe as opiniões mais positivas (2,48). Por outro lado, a *rapidez do atendimento telefónico e por email* apresenta o valor mais baixo (0,78).

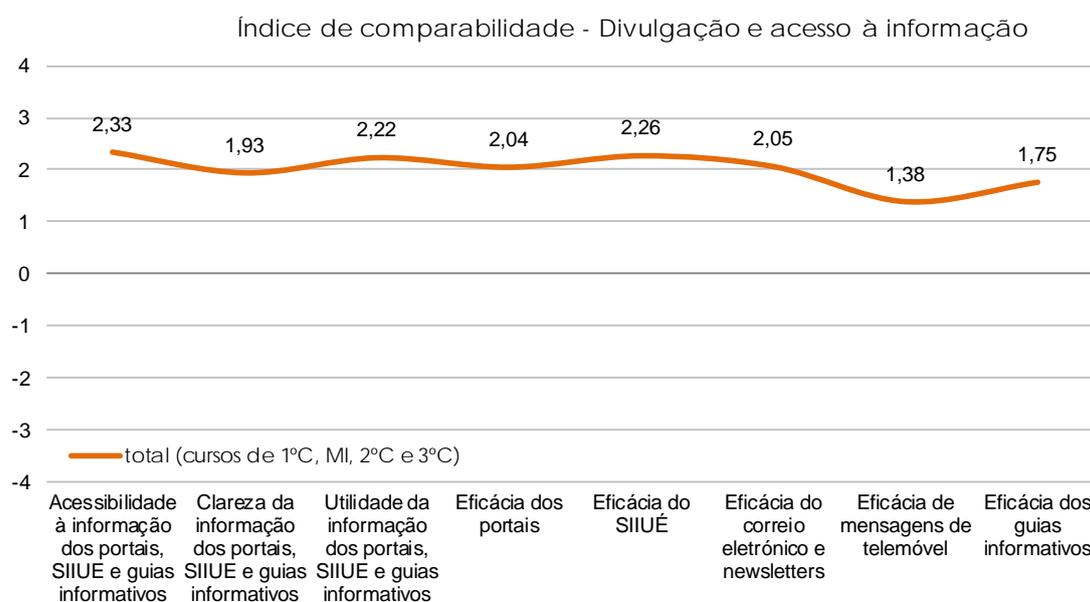
Gráfico II.3



Divulgação e acesso à informação

A acessibilidade à informação através dos portais institucionais, do SIIUÉ e guias informativos (2,33) é o aspeto mais valorizado pelos estudantes. A eficácia das mensagens enviadas para telemóvel apresenta o valor mais baixo (1,38).

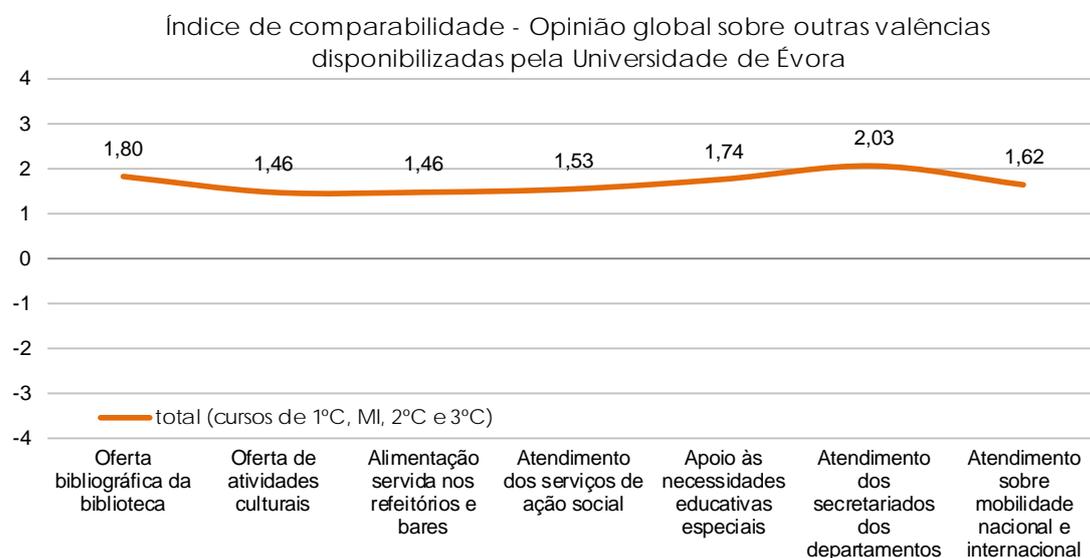
Gráfico II.4



Opinião global sobre outras valências

Do conjunto de outras valências sobre as quais os estudantes são questionados, o *atendimento dos secretariados dos departamentos* é o item mais valorizado (2,03), por oposição à *alimentação servida nos refeitórios e bares* e *oferta de atividades culturais* (ambos com 1,46).

Gráfico II.5



Seguidamente são sintetizados os resultados das respostas às questões sobre a Universidade, organizados por unidade orgânica (UO): Escola de Artes (EA), Escola de Ciências e Tecnologia (ECT), Escola de Ciências Sociais (ECS), Escola de Enfermagem São João de Deus (ESESJD) e Instituto de Investigação e Formação Avançada (IIFA) (gráficos II.6 a II.40).

Serviços Técnicos

A *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* é a questão que reúne os valores mais elevados do índice na ESESJD (3,22) e na ECT (2,08), enquanto na ECS e na EA a questão mais valorizada é a *eficiência do atendimento na reprografia* (2,81 e 1,45 respetivamente). A questão que se destaca de forma mais positiva no IIFA é a *pontualidade do serviço de transporte Évora-Mitra-Évora* (2,42), embora para a ECT seja a mais penalizada (0,50). A questão que apresenta os valores mais baixos na EA e na ECS refere-se ao *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo* (-0,37 e 0,80 respetivamente). A EA destaca ainda com valores negativos a *manutenção e conservação dos edifícios e espaços exteriores* (-0,22) e a *manutenção e conservação dos espaços para prática desportiva* (-0,23).

Gráfico II.6

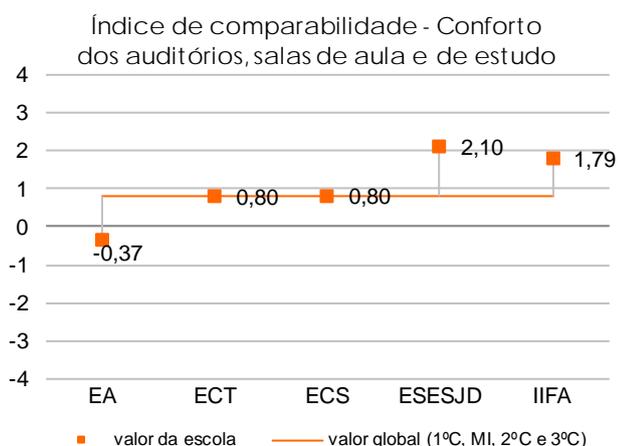


Gráfico II.7

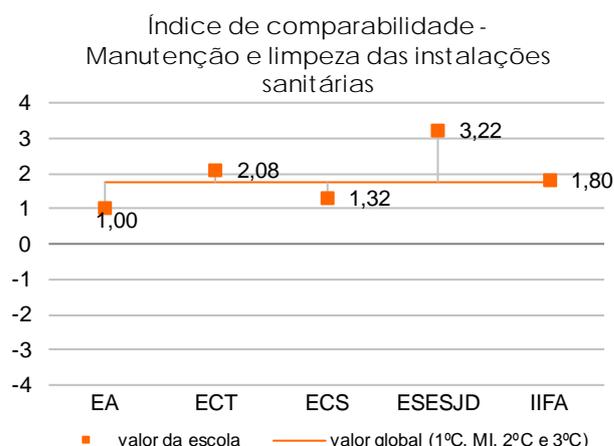


Gráfico II.8

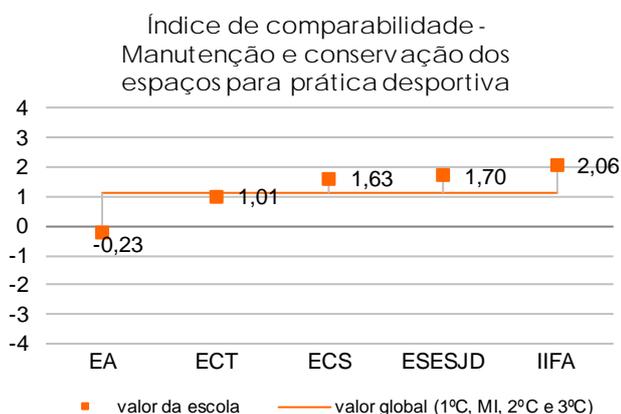


Gráfico II.9

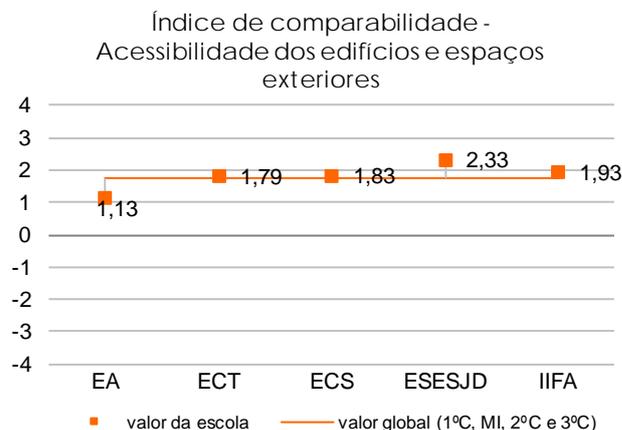


Gráfico II.10

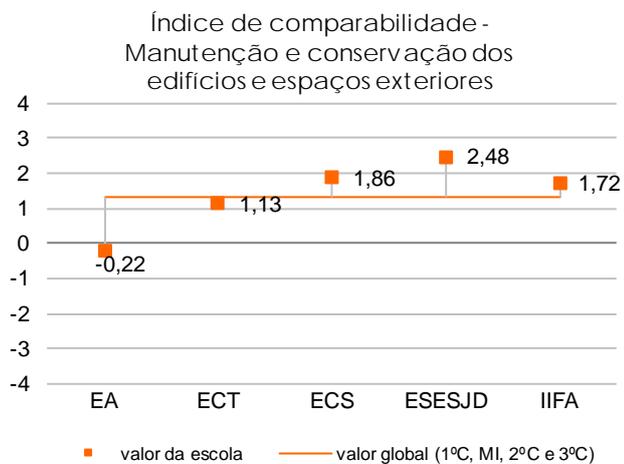


Gráfico II.11

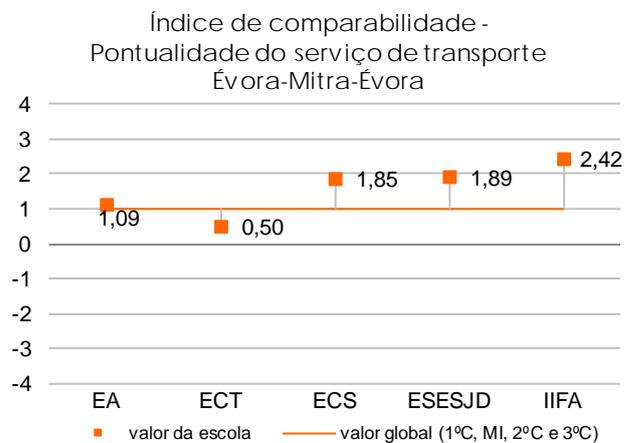


Gráfico II.12

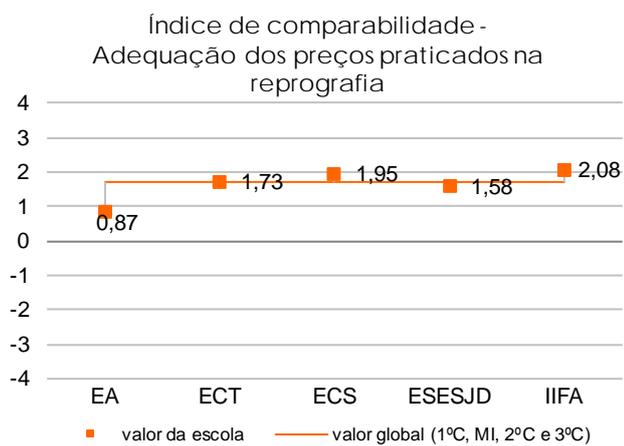
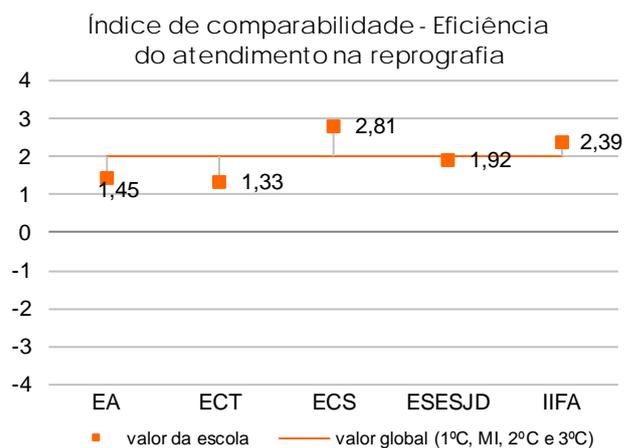


Gráfico II.13



Serviços de Informática

Os valores mais elevados registam-se por parte dos estudantes da ESESJD e do IIFA, enquanto os valores mais baixos são apresentados por parte dos estudantes da EA.

Os aspetos mais valorizados pelos estudantes de todas as unidades orgânicas relativamente ao conjunto dos quatros itens em apreciação são a *simpatia* e a *competência do apoio técnico informático*. Por outro lado, a questão que regista o valor mais baixo, também em todas as UO, diz respeito à opinião global que possuem sobre os *espaços de informática*.

Gráfico II.14

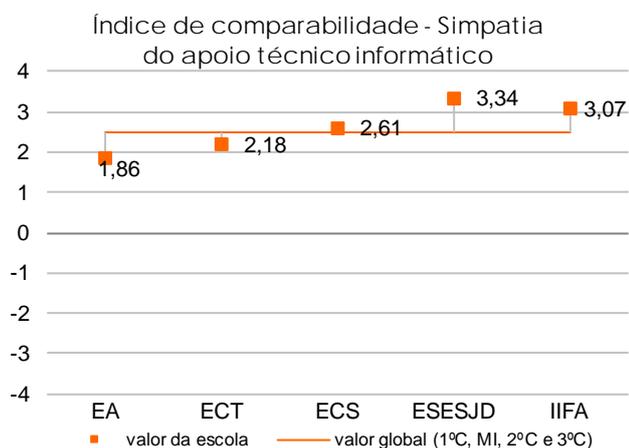


Gráfico II.15

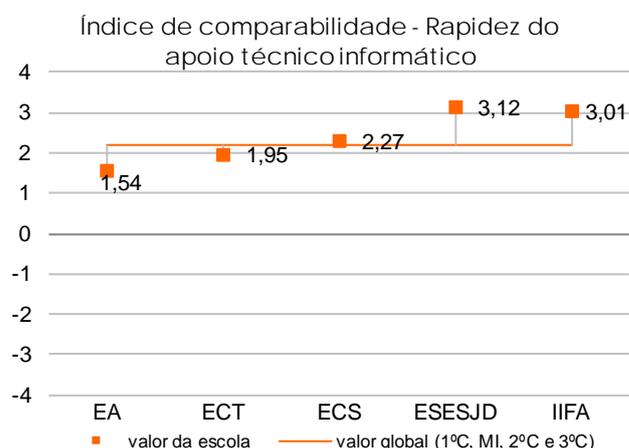


Gráfico II.16

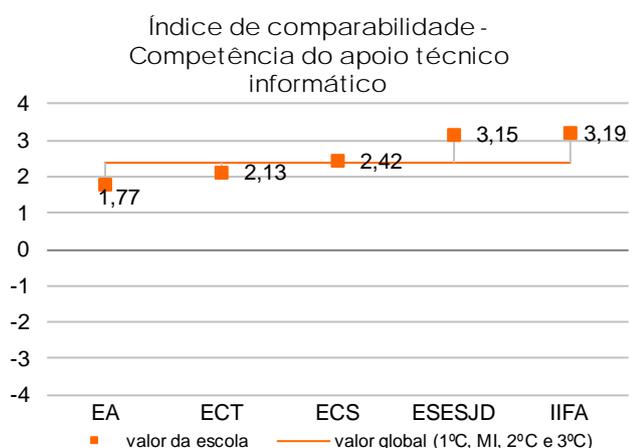
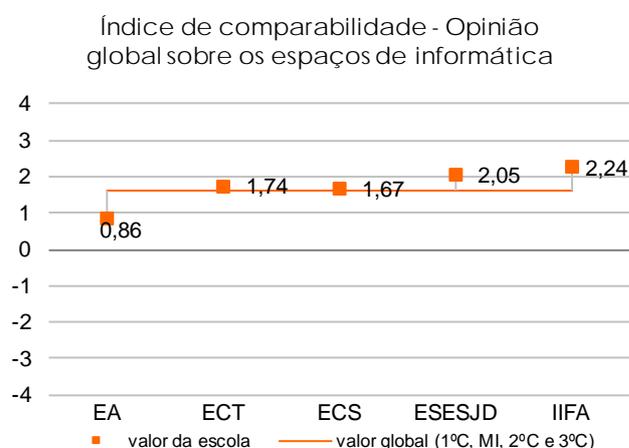


Gráfico II.17



Serviços Académicos

Os valores mais baixos são novamente apresentados por parte dos estudantes da EA., enquanto a maior parte das questões apresenta os valores mais elevados no IIFA.

O aspeto mais valorizado pelos estudantes das várias UO relativamente à totalidade dos itens em apreciação é a *utilidade das informações individualizadas online sobre propinas*.

Por outro lado, a *rapidez do atendimento telefónico e por email* reúne os valores mais baixos também em todas as UO. A EA apresenta ainda um valor inferior a 1 na *opinião global sobre o atendimento telefónico* (0,79) e na *opinião global sobre o atendimento por email* (0,87), o que também acontece na ECT relativamente a esta última questão (0,98).

Gráfico II.18

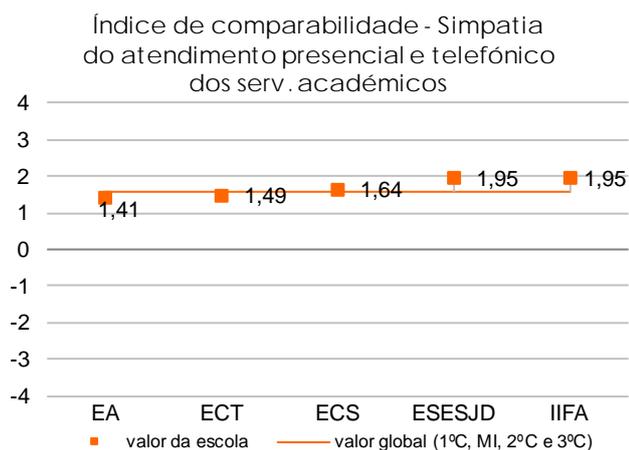


Gráfico II.19

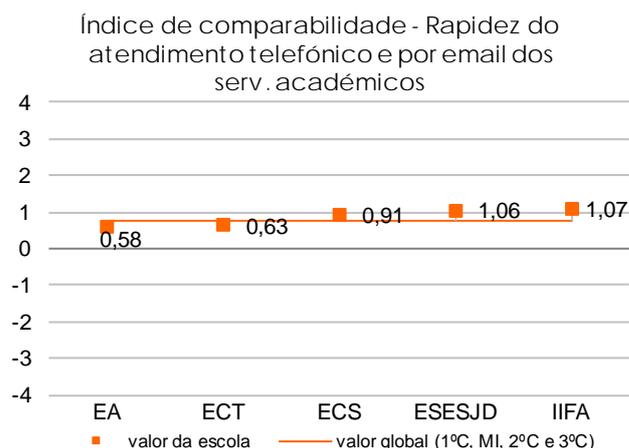


Gráfico II.20

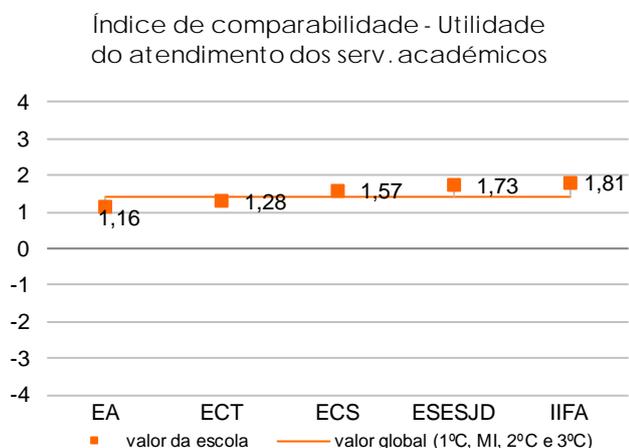


Gráfico II.21

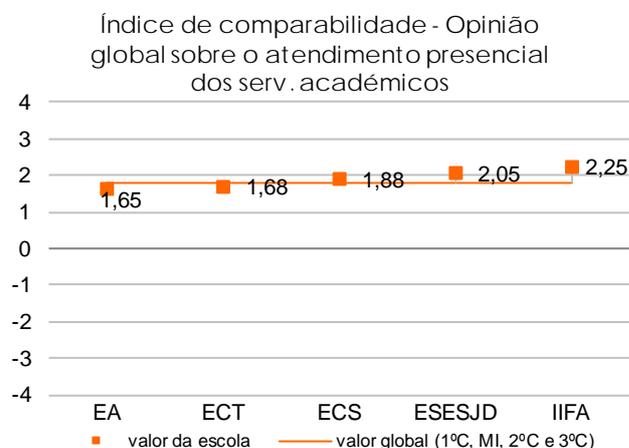


Gráfico II.22

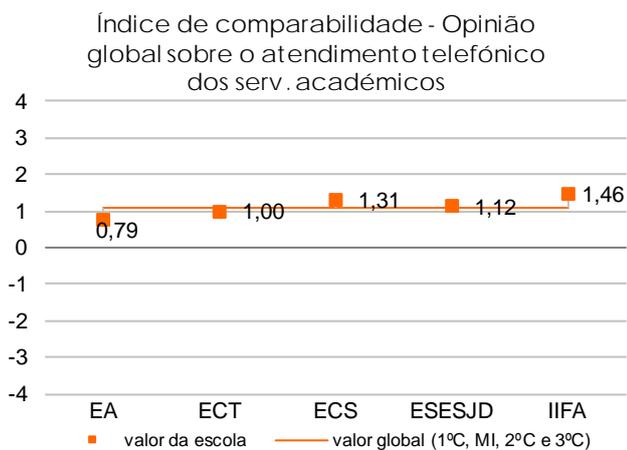


Gráfico II.23

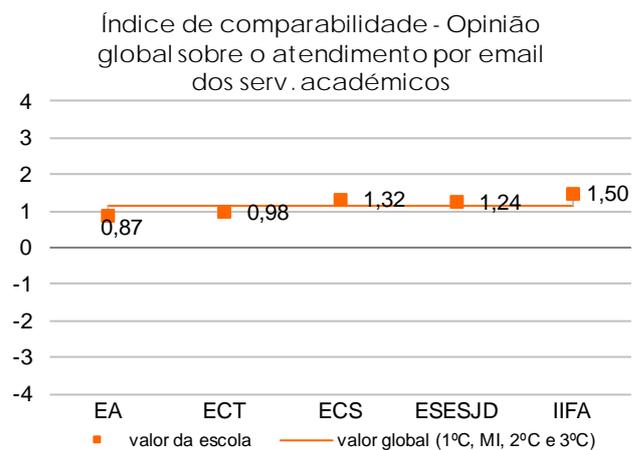


Gráfico II.24

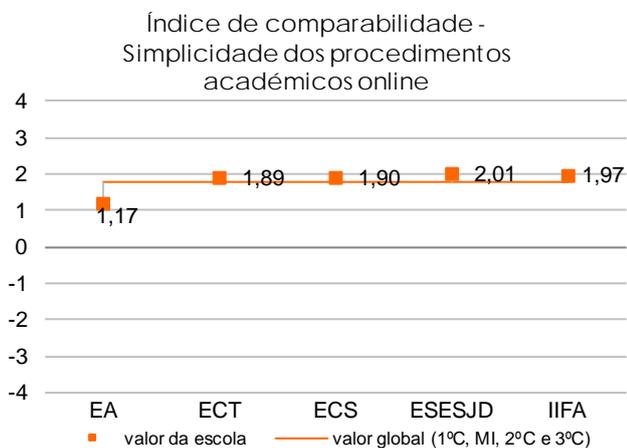
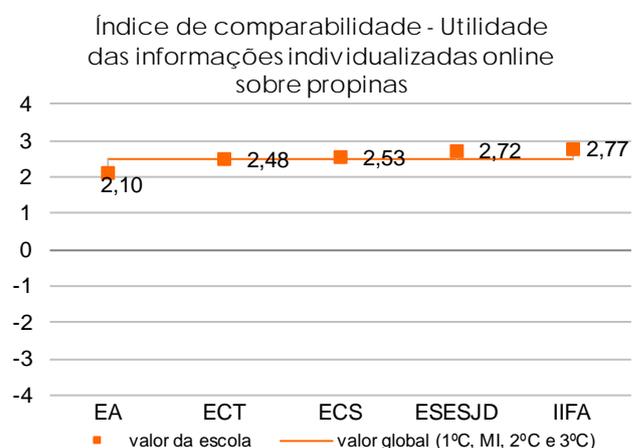


Gráfico II.25



Divulgação e acesso à informação

São novamente os estudantes da ESESJD que registam os valores mais elevados na maioria das questões, enquanto os valores mais baixos são apresentados por parte dos estudantes da EA.

A acessibilidade à informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos e a eficácia do SIIUÉ para a divulgação da informação são as questões que apresentam os valores mais elevados para as diferentes unidades orgânicas, embora com os seguintes destaques: a EA e a ECT destacam a primeira questão (1,83 e 2,34), enquanto a ECS, a ESESJD e o IIFA destacam a segunda (2,44; 2,68 e 2,56 respetivamente).

A eficácia dos SMS para a divulgação de informação é a questão mais penalizada por parte de todas as unidades orgânicas.

Gráfico II.26

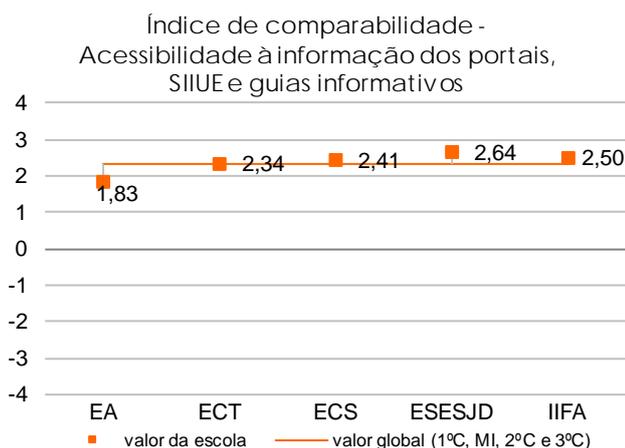


Gráfico II.27

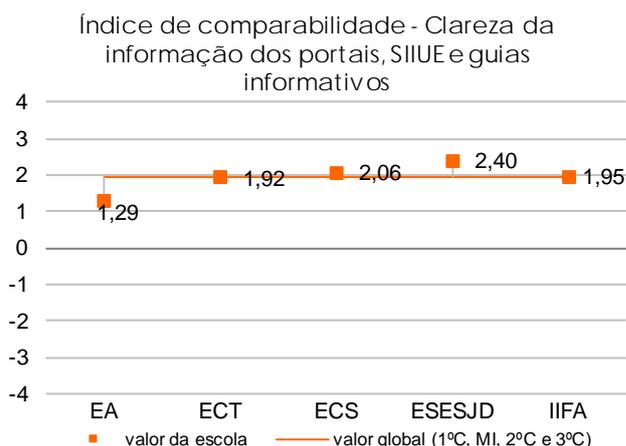


Gráfico II.28

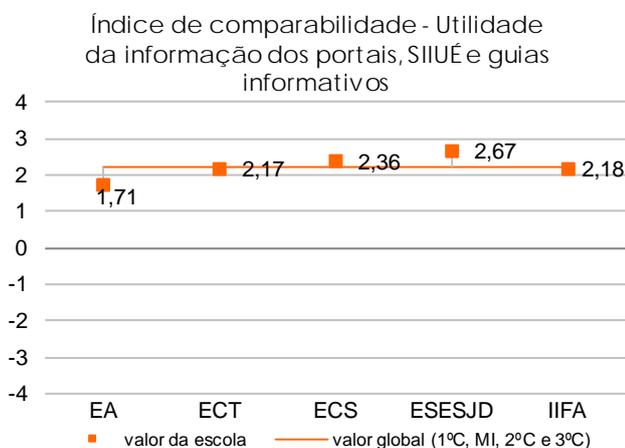


Gráfico II.29

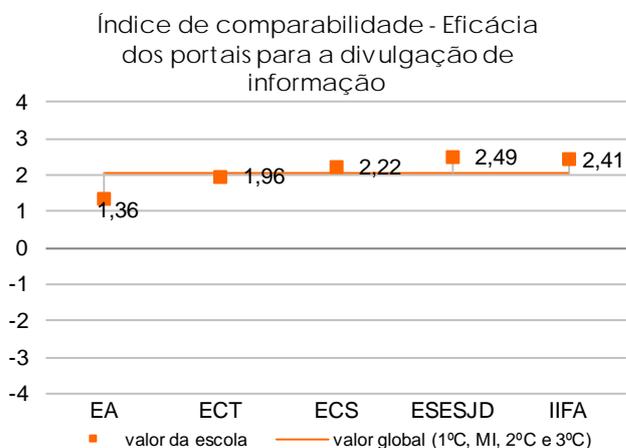


Gráfico II.30

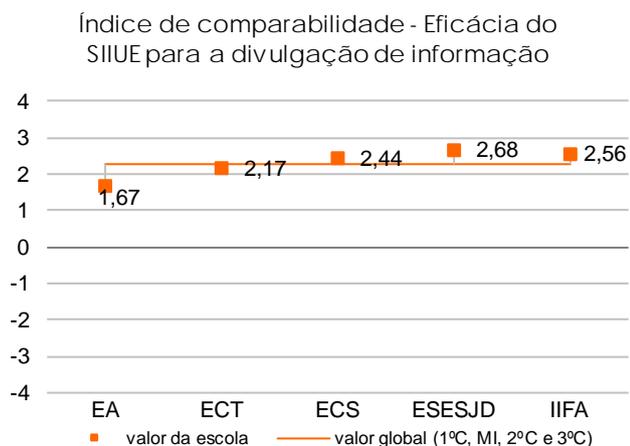


Gráfico II.31

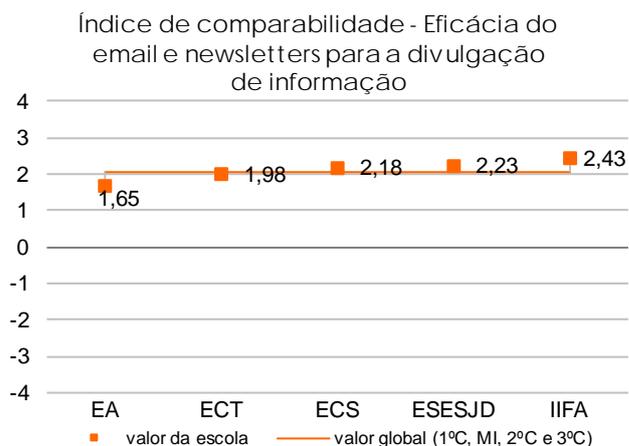


Gráfico II.32

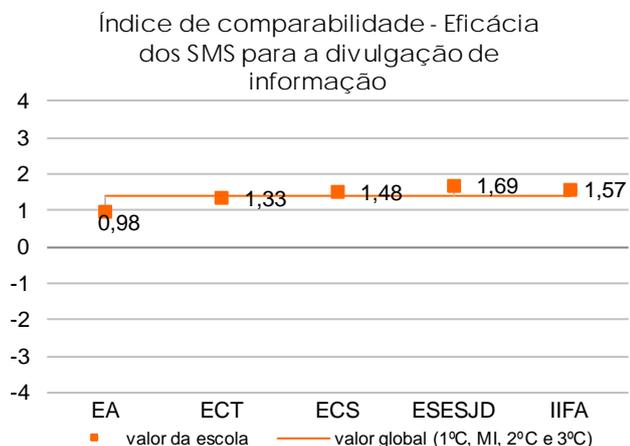
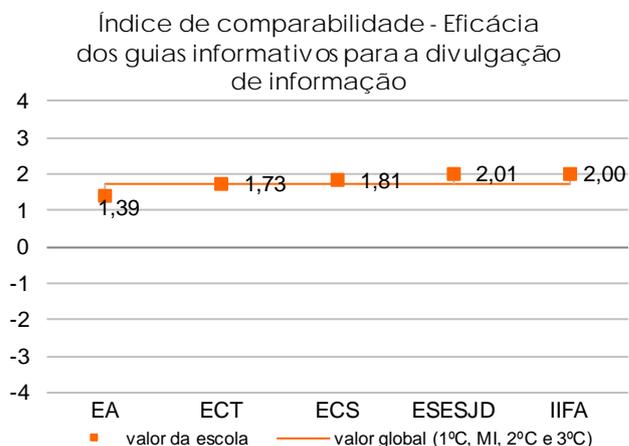


Gráfico II.33



Opinião global sobre outras valências

A opinião global sobre o atendimento dos secretariados dos departamentos reúne os valores dos índices mais elevados para os estudantes de todas as unidades orgânicas, exceto do IIFA. Para os estudantes do IIFA é a opinião global sobre o apoio às necessidades educativas especiais que se destaca (2,29).

Para os estudantes da ECT e da ECS é a opinião global sobre a alimentação servida nos refeitórios e bares que regista os valores mais baixos (1,42 e 1,31). Os estudantes da ESESJD destacam de forma menos positiva a opinião global sobre atendimento de mobilidade nacional e internacional assim como a opinião global sobre o atendimento dos serviços de ação social (ambas as questões com 1,88). Esta última questão é também a que apresenta o valor mais baixo do índice para os estudantes do IIFA (com 1,08). Por outro lado, a opinião global sobre a oferta de atividades culturais é a questão mais penalizada pelos estudantes da EA (0,71).

Gráfico II.34

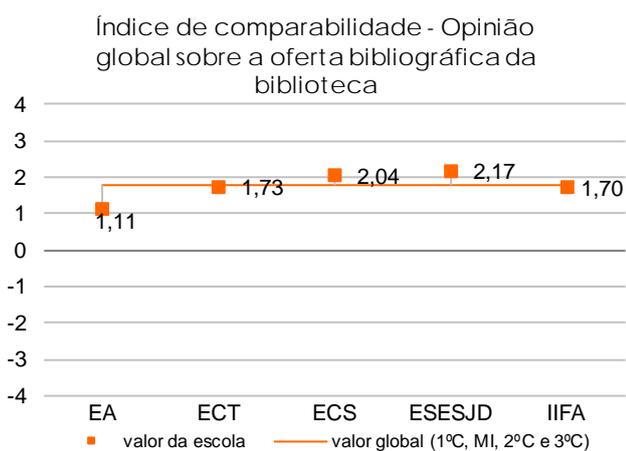


Gráfico II.35

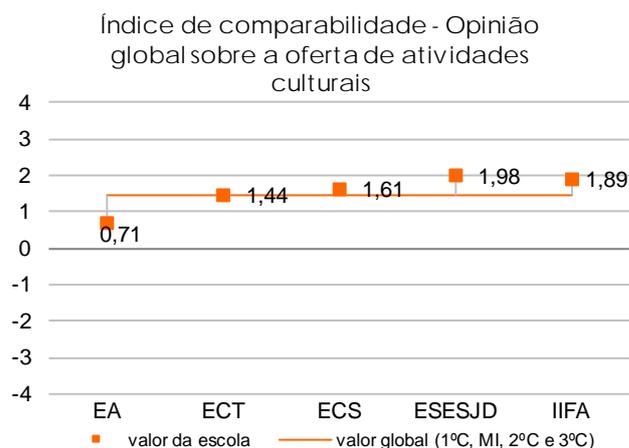


Gráfico II.36

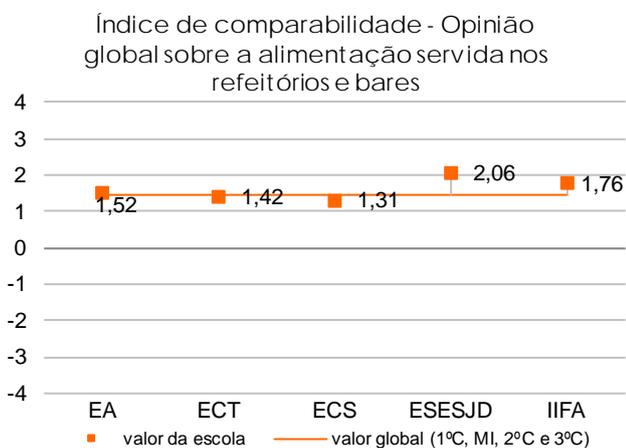


Gráfico II.37

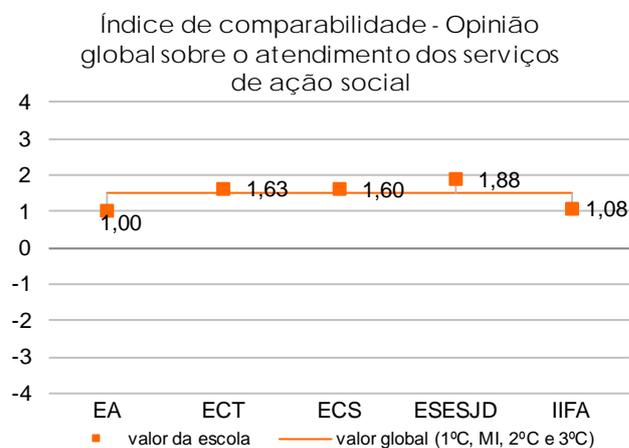


Gráfico II.38

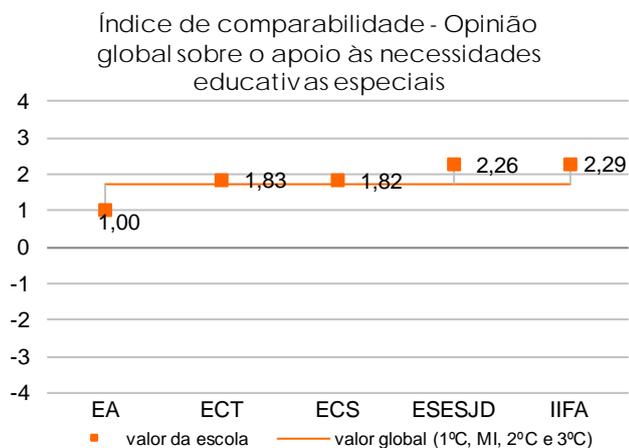


Gráfico II.39

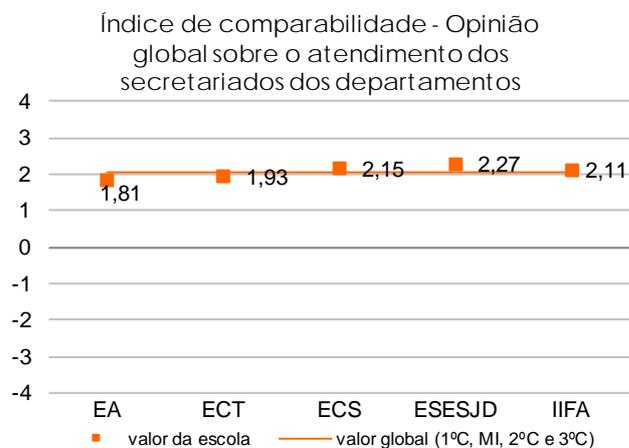


Gráfico II.40

