

# MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

**A PERSPETIVA DO ESTUDANTE .**

**ANO LETIVO**

**2018 | 2019**

- parte relativa aos Serviços



**UNIVERSIDADE DE ÉVORA**  
PLANEAMENTO E GARANTIA  
DA QUALIDADE



# Monitorização da qualidade – a perspetiva do estudante

**. ano letivo 2018 | 2019**

- PARTE RELATIVA AOS SERVIÇOS

FICHA TÉCNICA

---

**Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade**

janeiro | 2020

## Índice

---

<b>I. Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Análise dos resultados do inquérito de opinião aos estudantes sobre as condições oferecidas pela Universidade.....</b>	<b>5</b>
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 21 de janeiro e 22 de fevereiro de 2019, aos estudantes inscritos no 1º semestre do ano letivo de 2018/19. Relativamente ao 2º semestre, o período de aplicação decorreu entre 20 de junho e 27 de setembro de 2019.

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 54,60%. O maior contributo pertence à EA, com 60,14% de participação. Por outro lado, os estudantes inscritos em cursos associados ao IIFA são que menos participam, com uma taxa de 31,85%.

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

unidades orgânicas	nº de inscritos <sup>a)</sup>	parte relativa à universidade	
		nº de respondentes	taxa de resposta (%)
Escola de Artes	853	513	60,14
Escola de Ciências e Tecnologia	2369	1294	54,62
Escola de Ciências Sociais	1970	1177	59,75
Escola Superior de Enfermagem	581	270	46,47
Inst. de Investigação e Formação Avançada	449	143	31,85
<b>Total</b>	<b>6222</b>	<b>3397</b>	<b>54,60</b>

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: SIUÉ (09 de Janeiro de 2019).

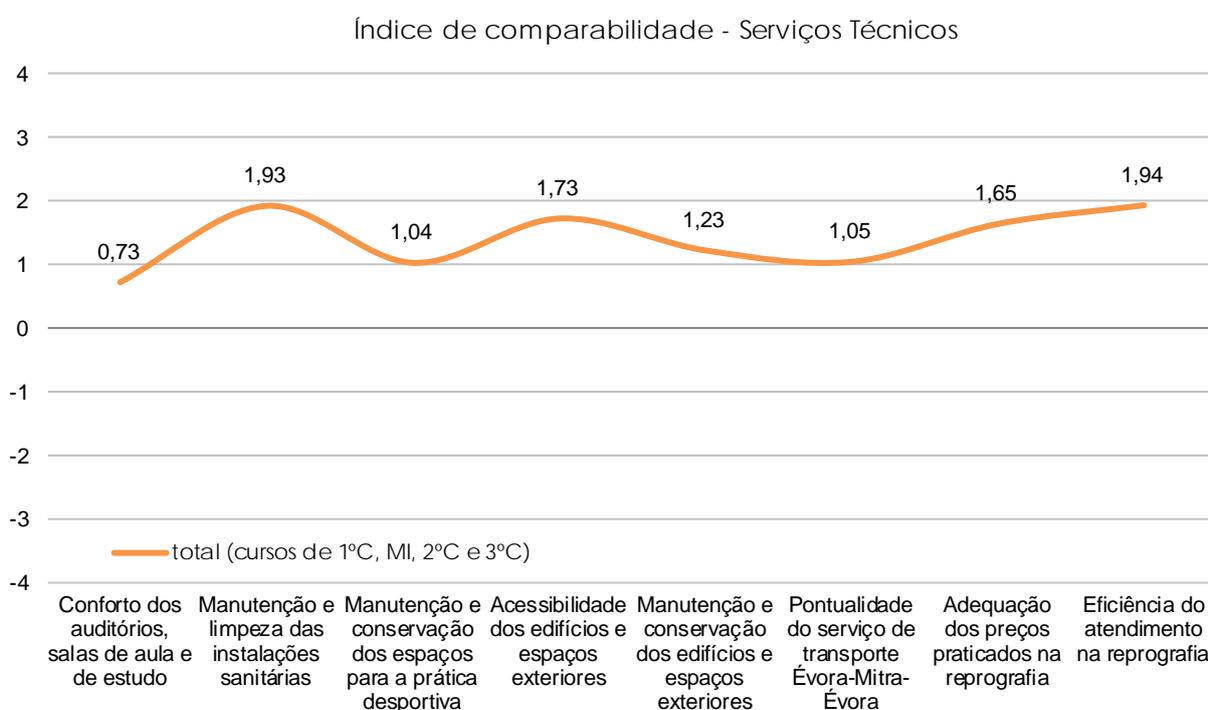
## II.2 Opinião sobre as condições oferecidas pela universidade

As condições oferecidas pela universidade relativamente às quais é solicitada a opinião dos estudantes, centram-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* (1,94) a par com a *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* (1,93), destacando-se igualmente a *acessibilidade dos edifícios e espaços exteriores* (1,73) e a *adequação dos preços praticados na reprografia* (1,65). Por outro lado, o *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo* (0,73) é o item que obtém as opiniões com o valor do índice mais baixo.

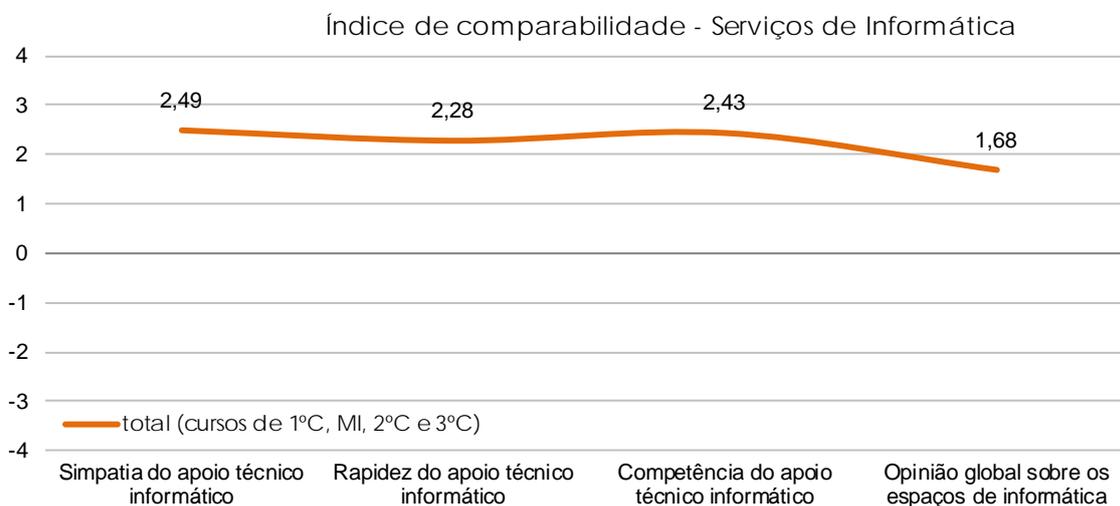
Gráfico II.1



## Serviços de Informática

Os valores mais elevados do índice dizem respeito à *simpatia do apoio técnico informático* (2,49), enquanto a *opinião global sobre os espaços de informática* obtém o valor mais baixo do índice (1,68).

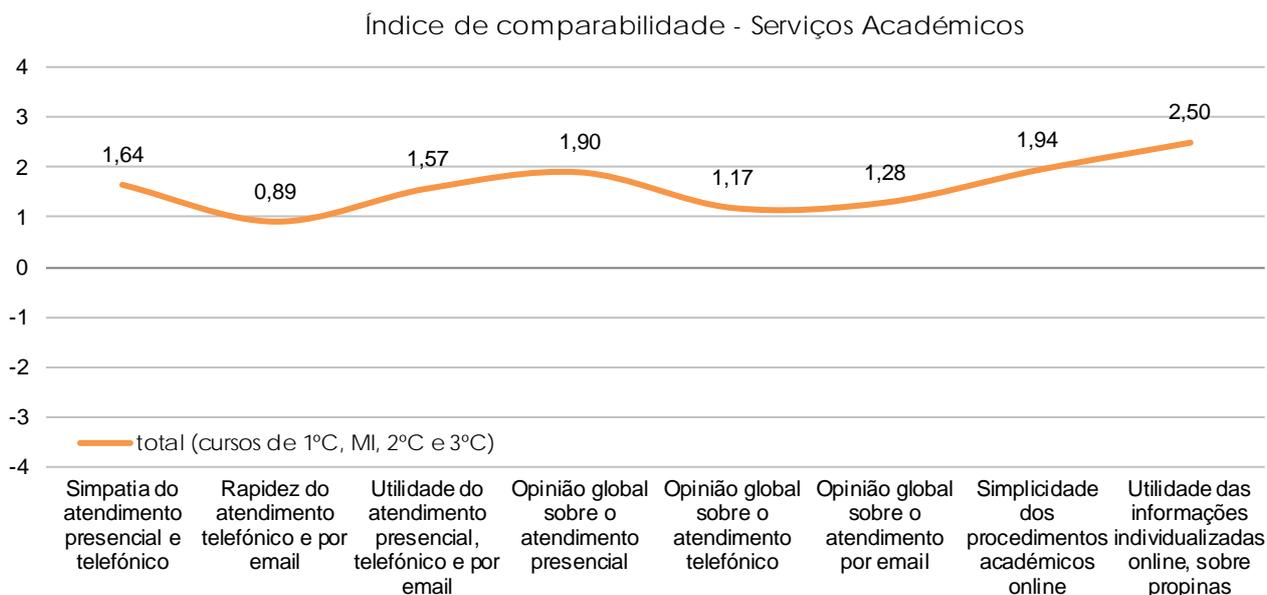
Gráfico II.2



## Serviços Académicos

A *utilidade das informações individualizadas online sobre propinas* é o aspeto que recolhe as opiniões mais positivas (2,50). Por outro lado, a *rapidez do atendimento telefónico e por email* apresenta o valor mais baixo (0,89).

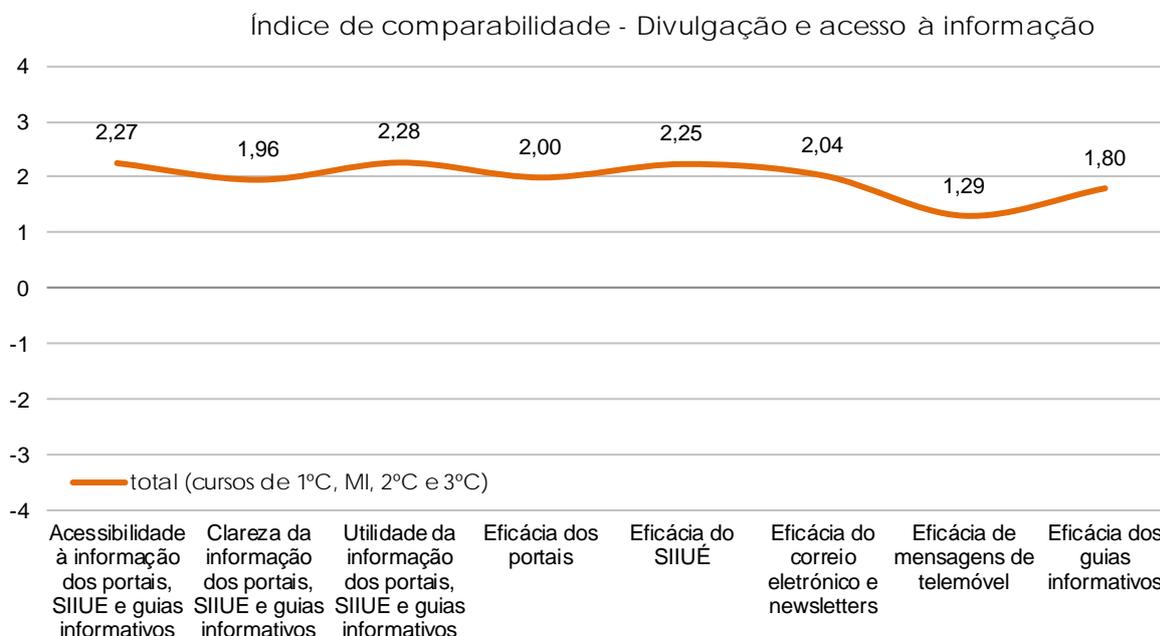
Gráfico II.3



### Divulgação e acesso à informação

A utilidade da informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos (2,28) e a acessibilidade à informação através dos portais institucionais, do SIIUÉ e guias informativos (2,27) são os aspetos mais valorizados pelos estudantes. A eficácia das mensagens enviadas para telemóvel apresenta o valor mais baixo (1,29).

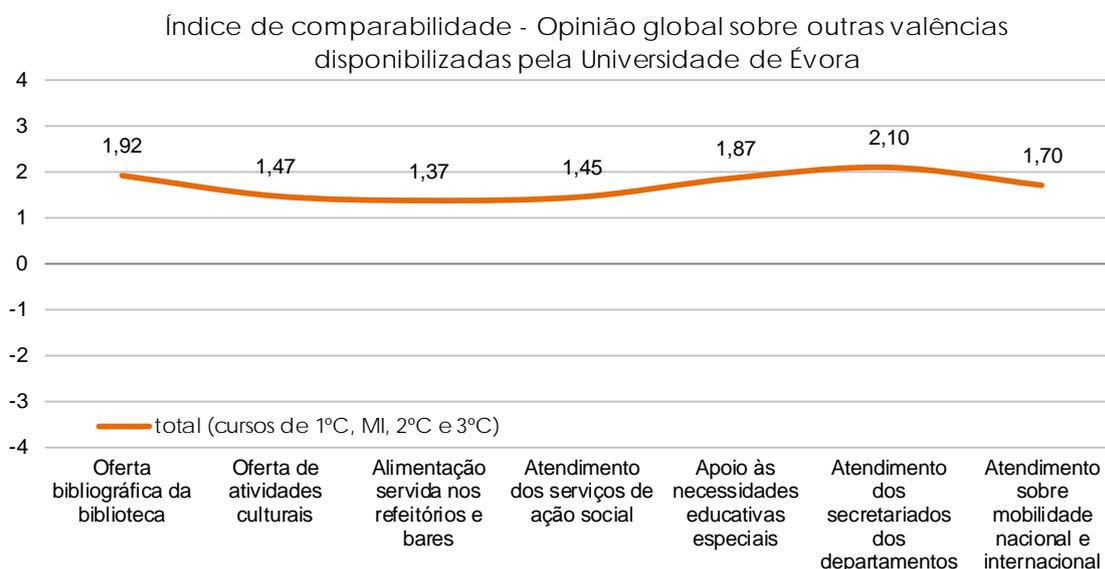
Gráfico II.4



### 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 (2,10), por oposição à *alimentação servida nos refeitórios e bares* (com 1,37).

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 (3,02) e na ECT (2,02), enquanto na ECS e na EA a questão mais valorizada é a *eficiência do atendimento na reprografia* (2,75 e 1,73 respetivamente). A questão que se destaca de forma mais positiva no IIFA é a *adequação dos preços praticados na reprografia* (2,26), embora para a ESESJD seja a mais penalizada (1,62). A questão que apresenta os valores mais baixos no IIFA e na ECS refere-se ao *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo* (1,64 e 0,67 respetivamente), enquanto na ECT é a *pontualidade do serviço de transporte Évora-Mitra-Évora* (0,61). A EA destaca ainda com valores negativos a *manutenção e conservação dos edifícios e espaços exteriores* (-0,27).

Gráfico II.6

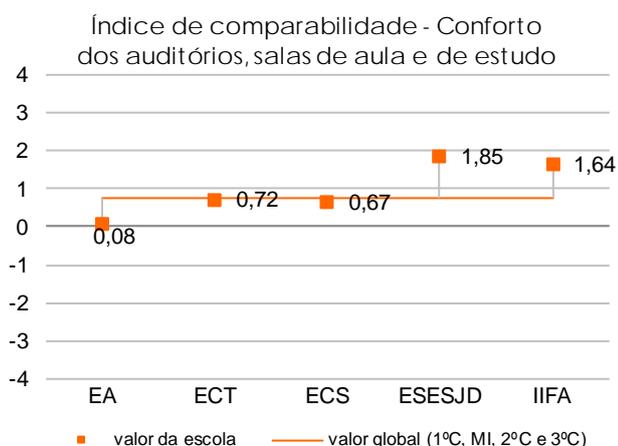


Gráfico II.7

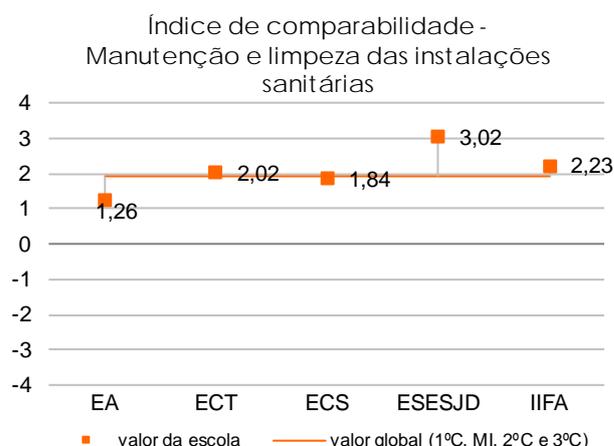


Gráfico II.8

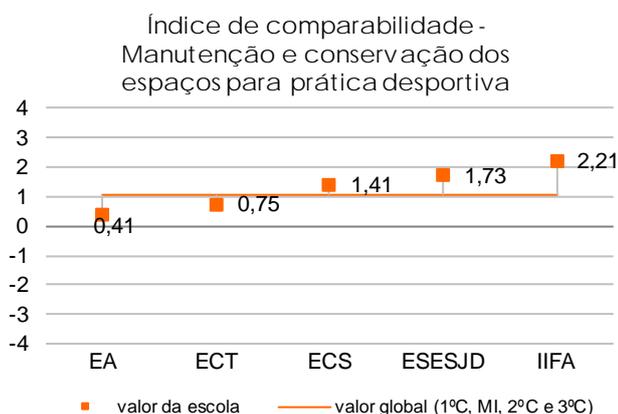
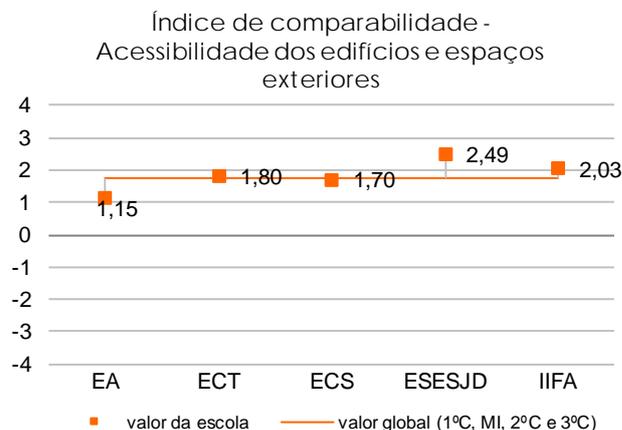
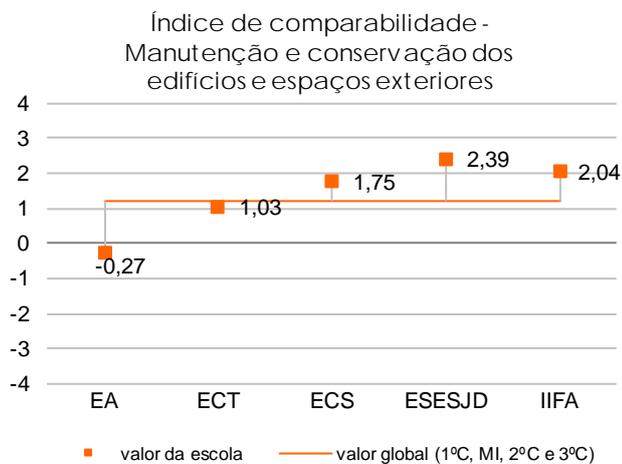


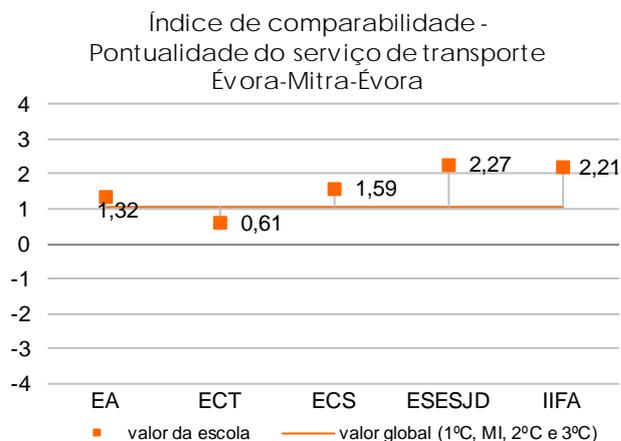
Gráfico II.9



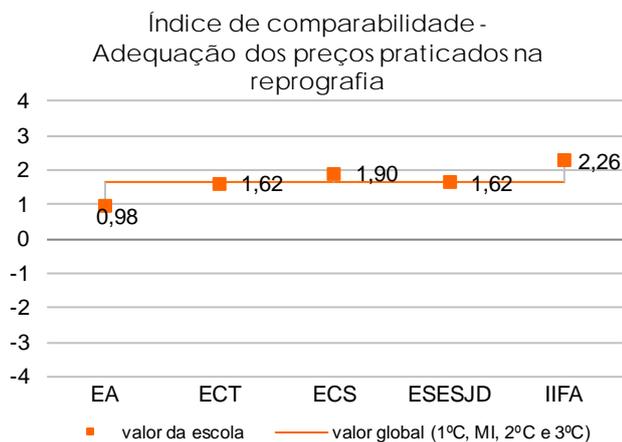
**Gráfico II.10**



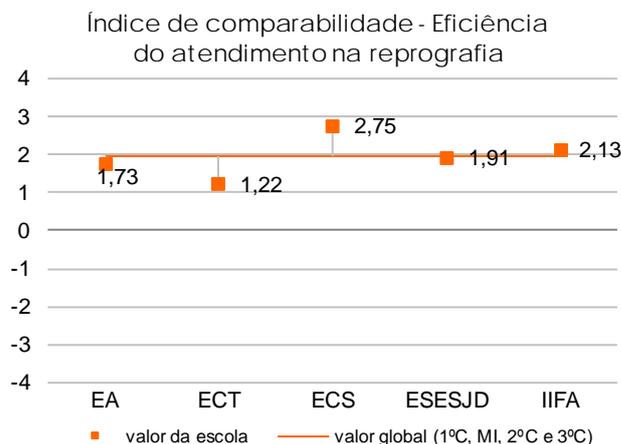
**Gráfico II.11**



**Gráfico II.12**



**Gráfico II.13**



## Serviços de Informática

Os 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*, com destaque para a ESESJD (3,28). No caso da do IIFA e da ECT destaca-se ainda a *competência do apoio técnico informático* (3,15 e 2,29 respetivamente).

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*, sendo o valor mais baixo apresentado pela EA (1,03).

Gráfico II.14

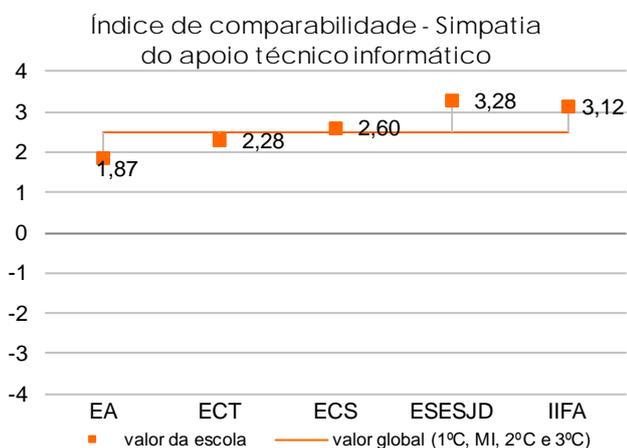


Gráfico II.15

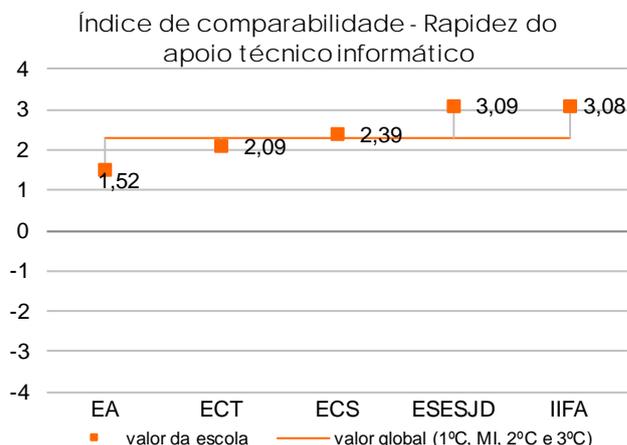


Gráfico II.16

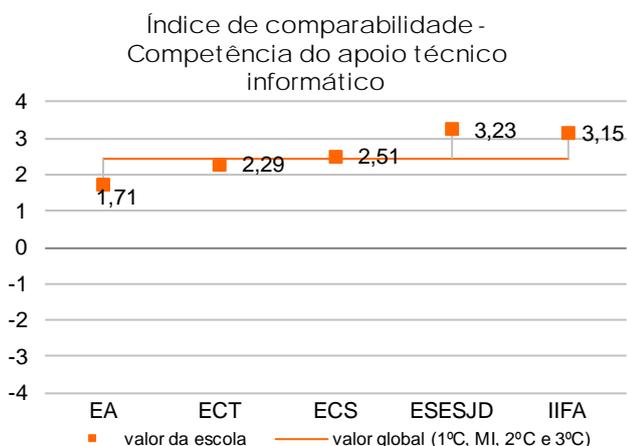
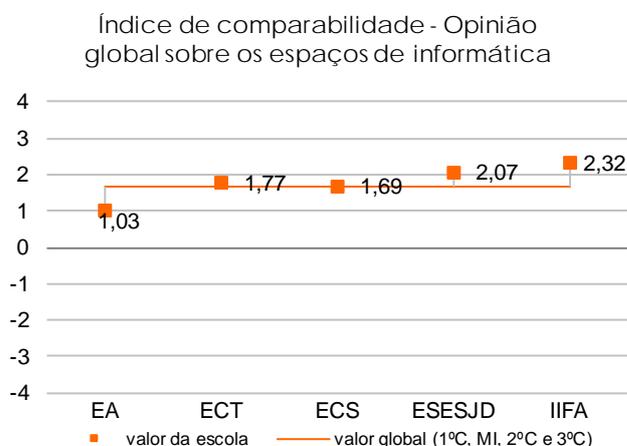


Gráfico II.17



## Serviços Académicos

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*, com os valores mais elevados registados no IIFA e ESESJD (2,94 e 2,83 respetivamente)

A *rapidez do atendimento telefónico e por email* é o item que reúne os valores mais baixos também em todas as UO., com destaque para a ECS (0,98), ECT (0,86) e EA (0,43).

Gráfico II.18

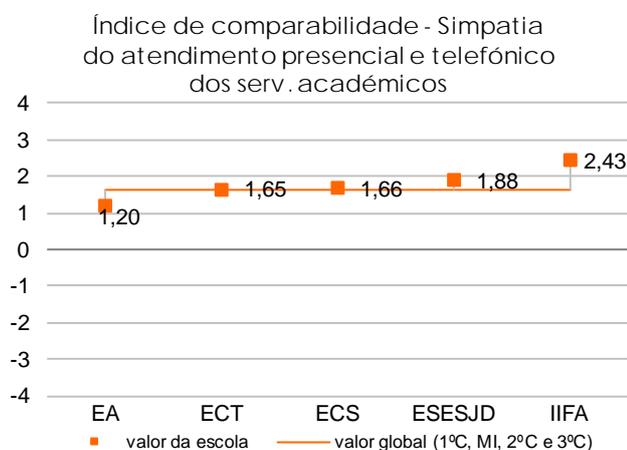


Gráfico II.19

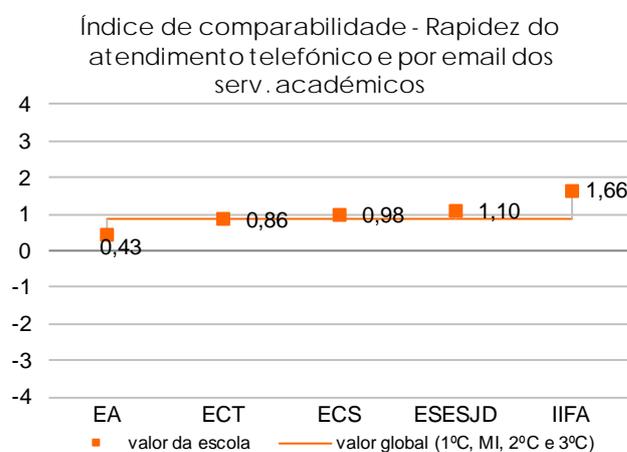


Gráfico II.20

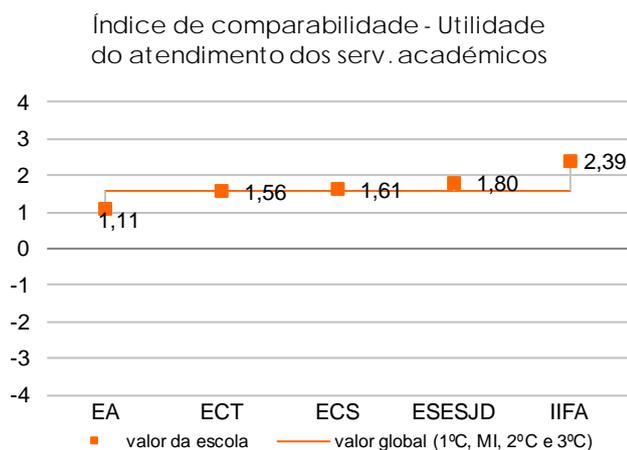


Gráfico II.21

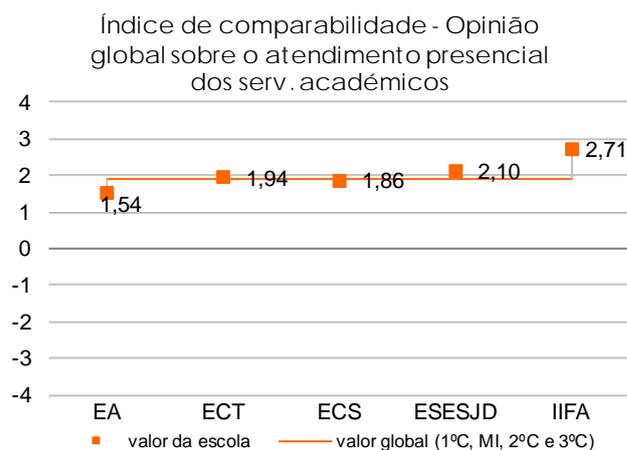


Gráfico II.22

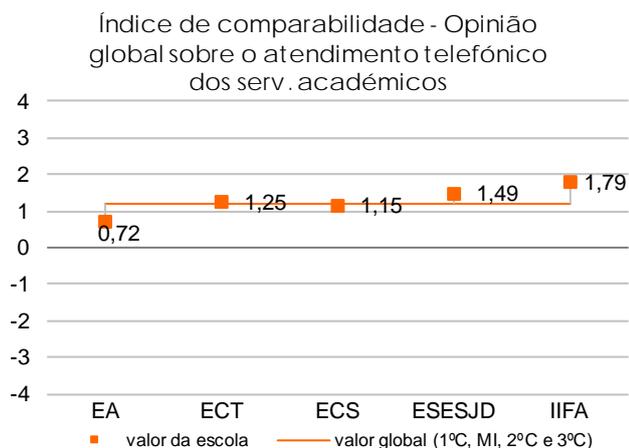


Gráfico II.23

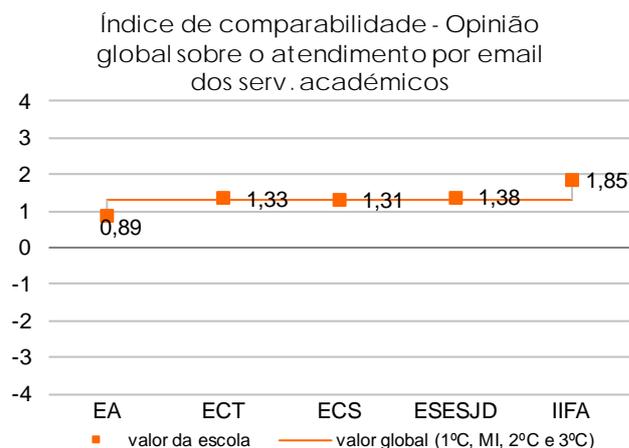


Gráfico II.24

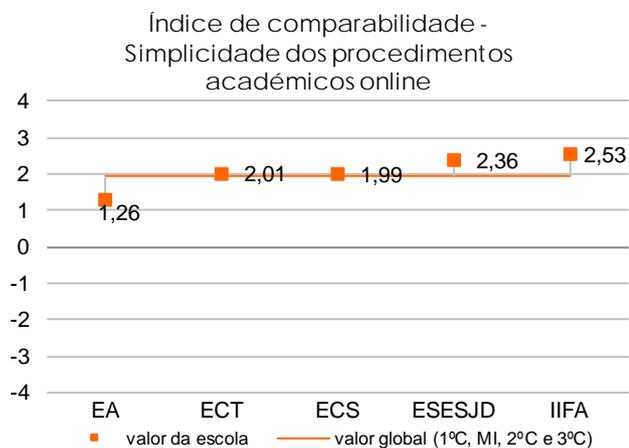
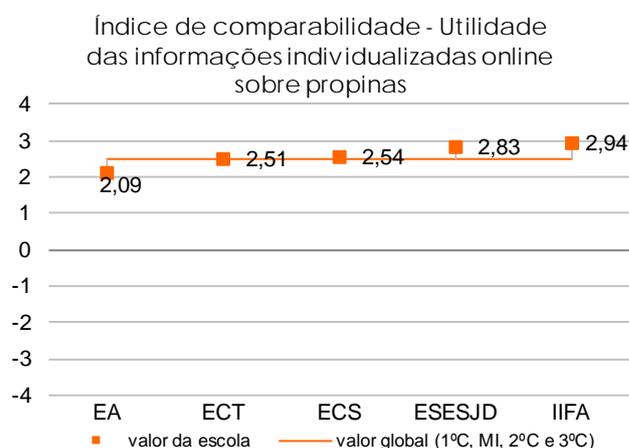


Gráfico II.25



## Divulgação e acesso à informação

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 o IIFA e ECS (2,77 e 2,38 respetivamente), sendo a segunda questão também a mais valorizada pela ESESJD (2,74). A ECT e a EA destacam a utilidade da informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos (com 2,29 e 1,77).

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

Gráfico II.26

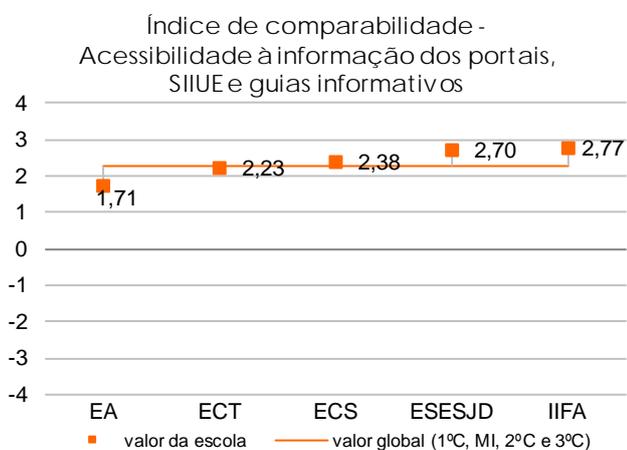


Gráfico II.27

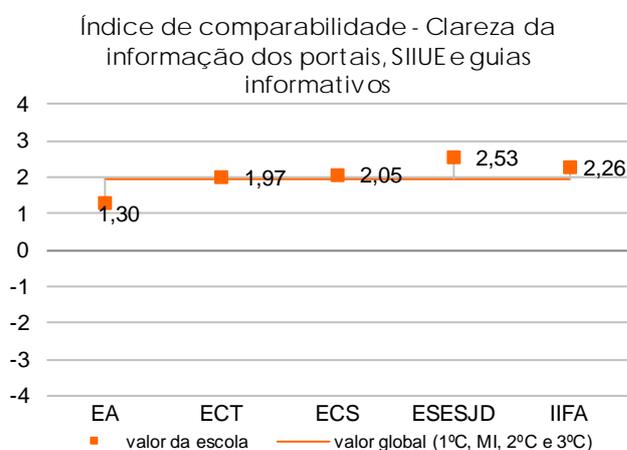


Gráfico II.28

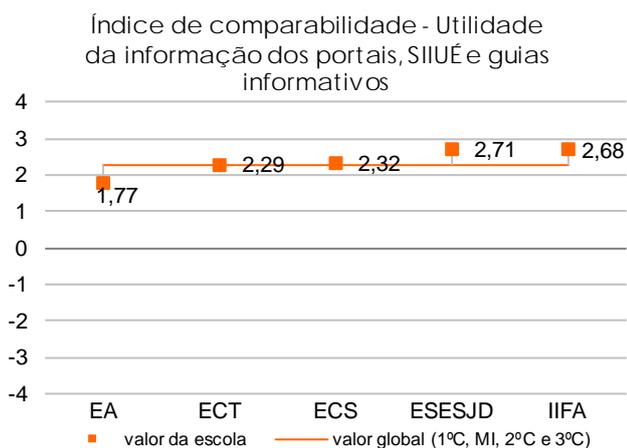


Gráfico II.29

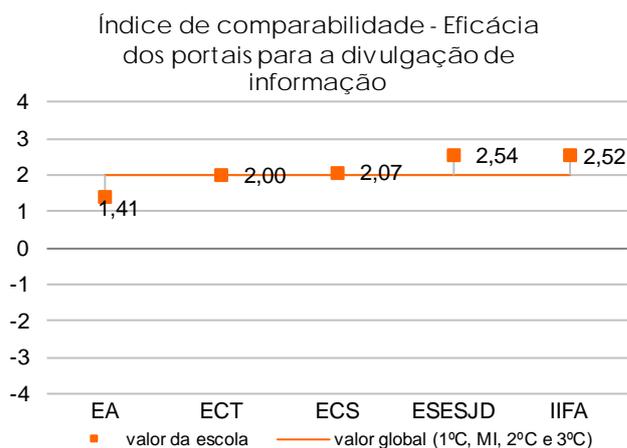
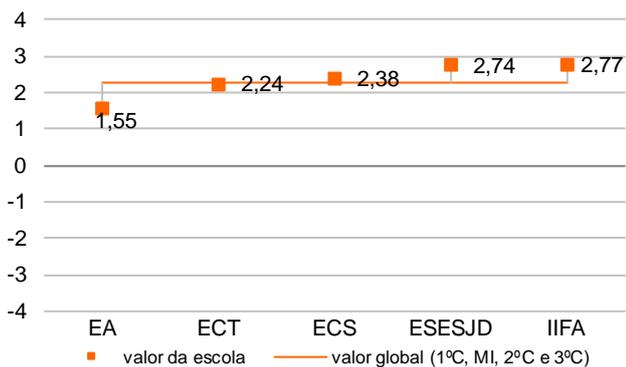


Gráfico II.30

Gráfico II.31

Índice de comparabilidade - Eficácia do SIIUE para a divulgação de informação



Índice de comparabilidade - Eficácia do email e newsletters para a divulgação de informação

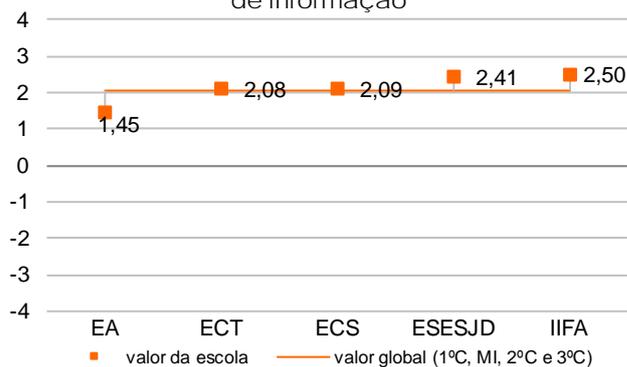


Gráfico II.32

Índice de comparabilidade - Eficácia dos SMS para a divulgação de informação

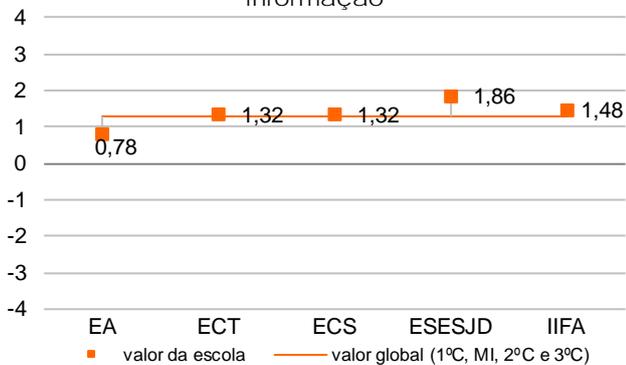
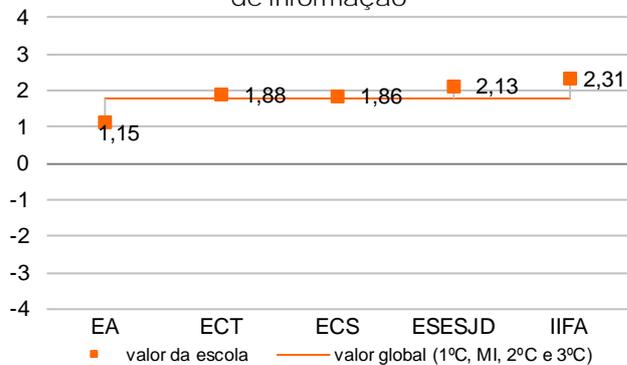


Gráfico II.33

Índice de comparabilidade - Eficácia dos guias informativos para a divulgação de informação



### 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 da ESESJD. Para os estudantes dessa escola, é a opinião global sobre o apoio às necessidades educativas especiais que se destaca (2,42).

Para os estudantes da ECT, do IIFA e da ECS é a opinião global sobre a alimentação servida nos refeitórios e bares que regista os valores mais baixos (1,47; 1,30 e 1,18). Os estudantes da ESESJD destacam de forma menos positiva a opinião global sobre atendimento de mobilidade nacional e internacional (1,79). Por outro lado, a opinião global sobre a oferta de atividades culturais é a questão mais penalizada pelos estudantes da EA (0,65).

Gráfico II.34

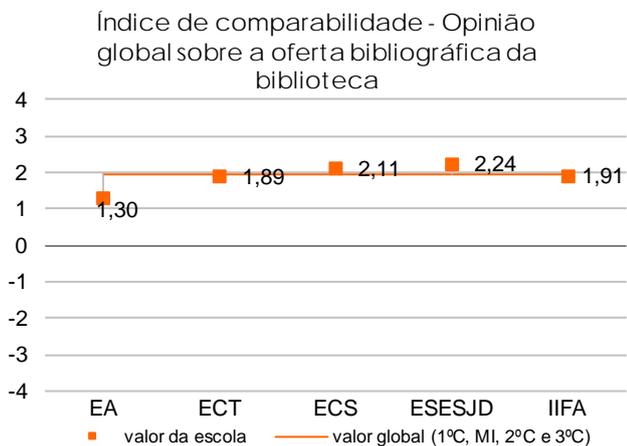


Gráfico II.35

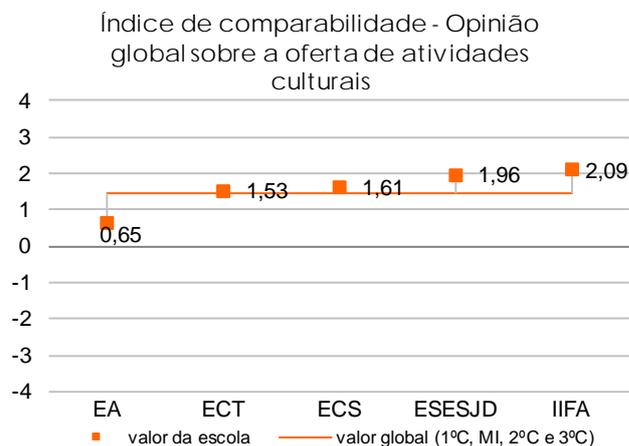


Gráfico II.36

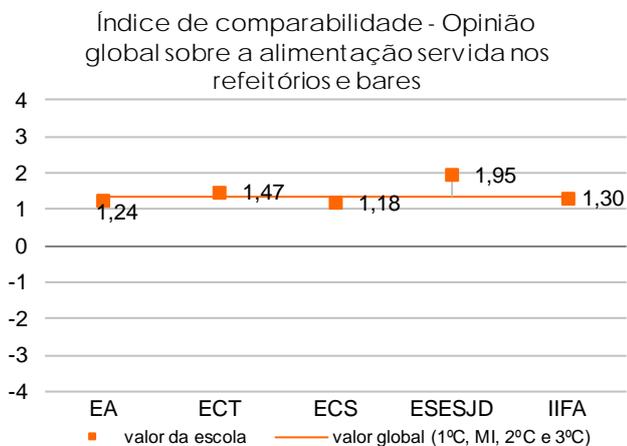
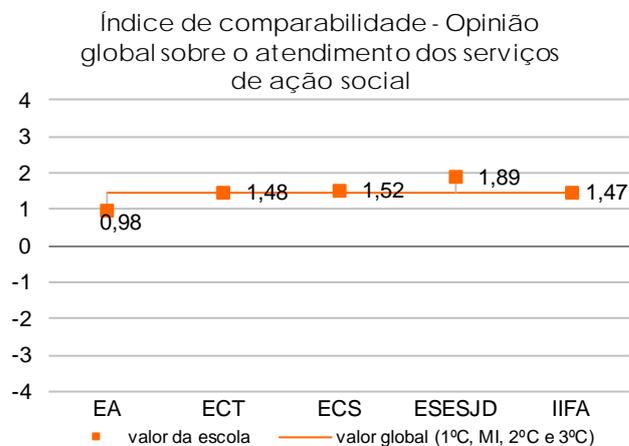
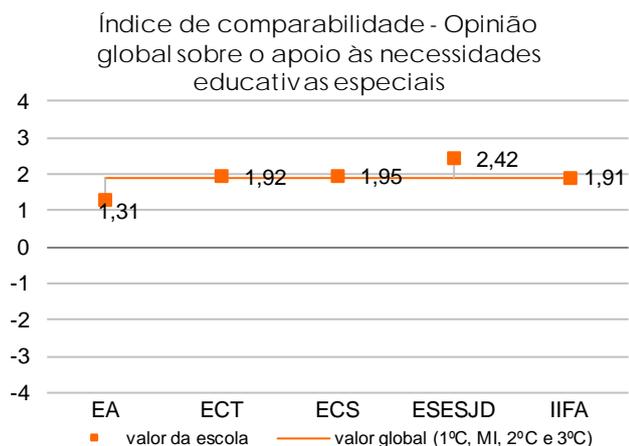


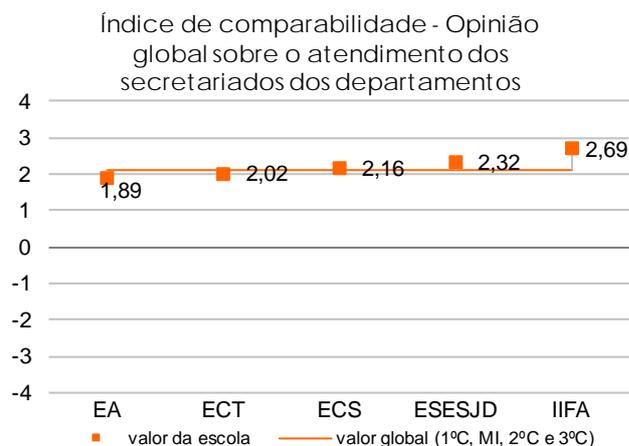
Gráfico II.37



**Gráfico II.38**



**Gráfico II.39**



**Gráfico II.40**

