

MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

A PERSPETIVA DO ESTUDANTE .

ANO LETIVO

2019 | 2020

- parte relativa aos Serviços



UNIVERSIDADE DE ÉVORA
PLANEAMENTO E GARANTIA
DA QUALIDADE

Monitorização da qualidade – a perspetiva do estudante

. ano letivo 2019 | 2020

- PARTE RELATIVA AOS SERVIÇOS

FICHA TÉCNICA

Gabinete de Planeamento e Garantia da Qualidade

maio | 2021

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.

As respostas ao inquérito de opinião aos estudantes inscritos no 1º semestre do ano letivo de 2019/20 foram recolhidas entre 15 de janeiro e 29 de fevereiro de 2020. Relativamente ao 2º semestre, as respostas foram recolhidas entre 15 de junho e 30 de setembro de 2020.

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)

$$\text{Índice de comparabilidade} = \frac{[(E \times 4) + (S \times 2)] - [(I \times 2) + (R \times 4)]}{\text{Nº Respostas Válidas}}$$

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 em 2019/20 assiste-se a uma taxa de resposta inferior à registada em 2018/19 (52,40% e 54,60% respetivamente). O maior contributo continua a pertencer à EA, com 59,75% de participação. Por outro lado, enquanto em 2018/19 os estudantes do IIFA tinham sido os que tinham registado uma menor participação, em 2019/20 são os estudantes inscritos em cursos associados à ESESJD os que menos participam, com uma taxa de 39,17%.

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

| unidades orgânicas | 2018/19 | | | 2019/20 | | |
|--|-----------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------|
| | nº de inscritos a) | parte relativa à universidade | | nº de inscritos a) | parte relativa à universidade | |
| | | nº de respondentes | taxa de resposta (%) | | nº de respondentes | taxa de resposta (%) |
| Escola de Artes (EA) | 853 | 513 | 60,14 | 892 | 533 | 59,75 |
| Escola de Ciências e Tecnologia (ECT) | 2369 | 1294 | 54,62 | 2425 | 1314 | 54,19 |
| Escola de Ciências Sociais (ECS) | 1970 | 1177 | 59,75 | 2284 | 1219 | 53,37 |
| Escola Superior de Enfermagem (ESESJD) | 581 | 270 | 46,47 | 623 | 244 | 39,17 |
| Inst. de Investigação e Formação Avançada (IIFA) | 449 | 143 | 31,85 | 406 | 164 | 40,39 |
| Total | 6222 | 3397 | 54,60 | 6630 | 3474 | 52,40 |

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: SIIUÉ (22 de abril de 2021).

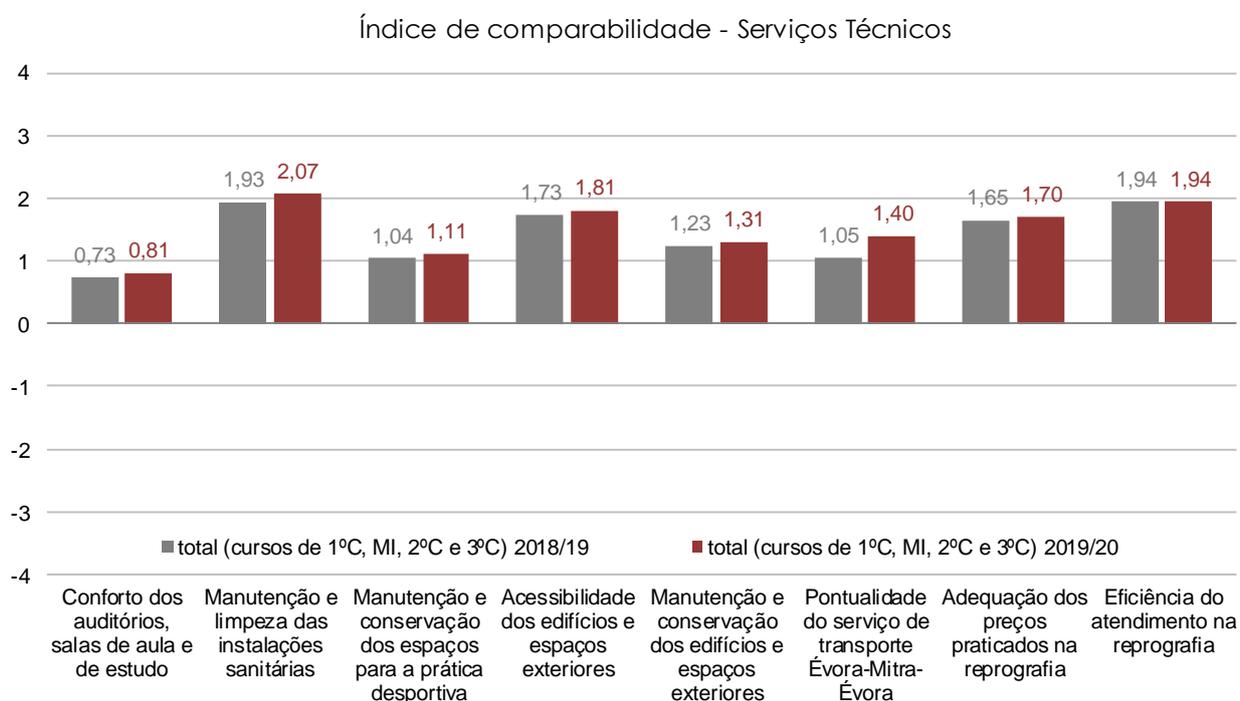
II.2 Opinião sobre as condições oferecidas pela Universidade

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

No último ano de aplicação do inquérito, as opiniões mais favoráveis dizem respeito à *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* (2,07). Por outro lado, e à semelhança do ano anterior, o *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo* (0,81) é o item que obtém as opiniões com o valor do índice mais baixo.

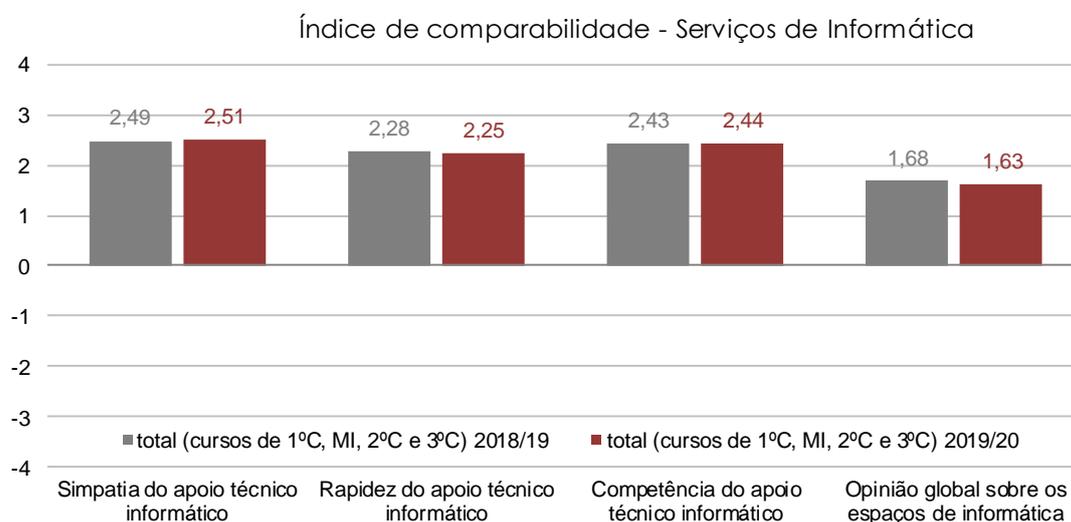
Gráfico II.1



Serviços de Informática

Em 2019/20 os valores mais elevados continuam a dizer respeito à *simpatia do apoio técnico informático* (2,51), enquanto a *opinião global sobre os espaços de informática* obtém novamente o valor mais baixo do índice (1,63).

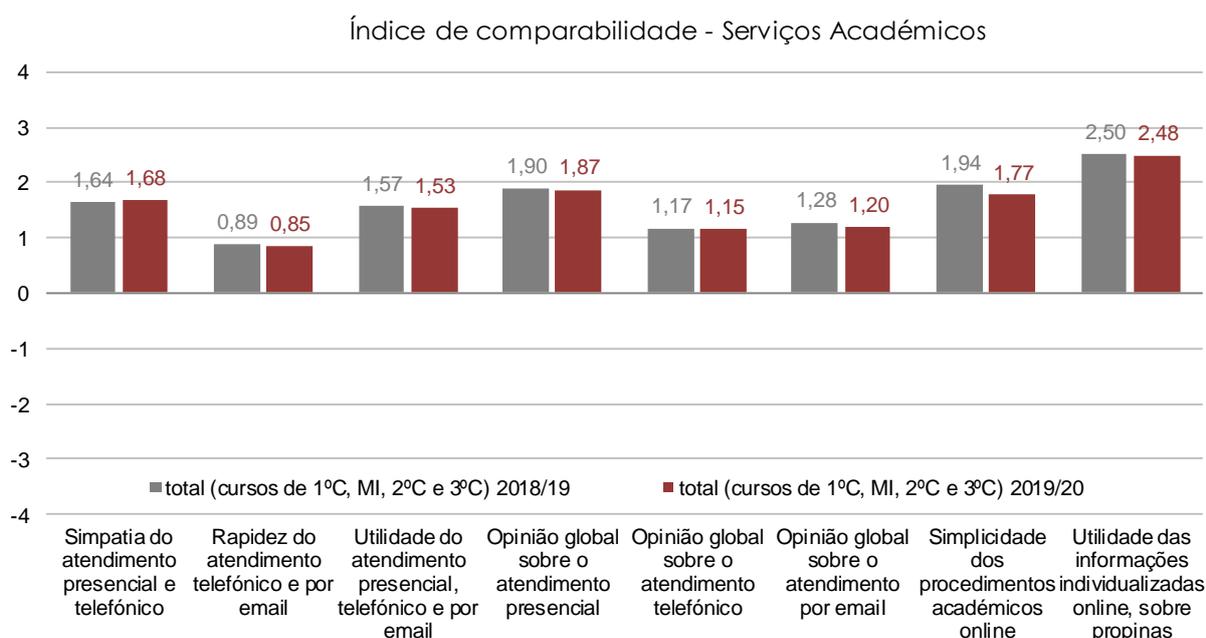
Gráfico II.2



Serviços Académicos

Tal como no ano letivo anterior, em 2019/20 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 (0,85).

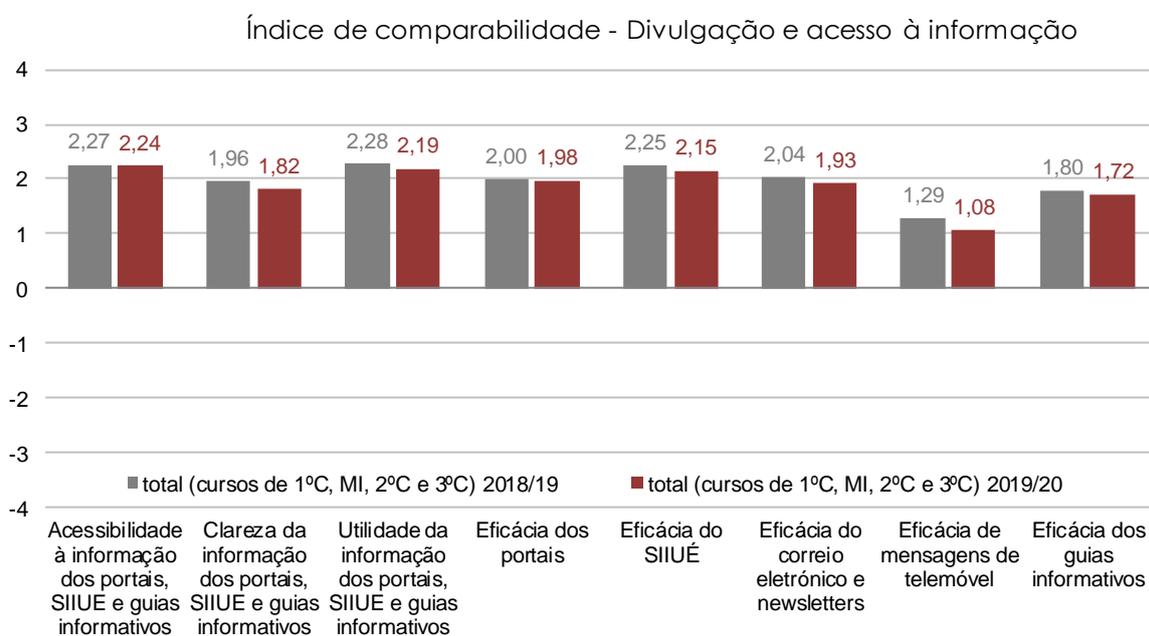
Gráfico II.3



Divulgação e acesso à informação

A acessibilidade à informação através dos portais institucionais, do SIIUE e guias informativos (2,24) é, em 2019/20, o aspeto mais valorizado pelos estudantes. A eficácia das mensagens enviadas para telemóvel apresenta o valor mais baixo (1,08).

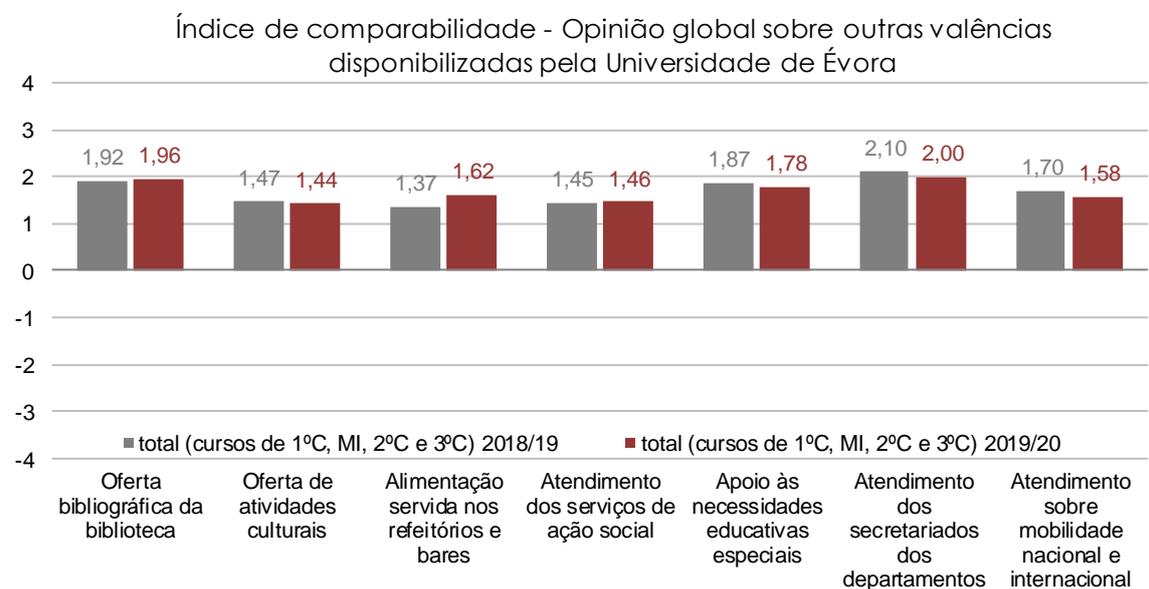
Gráfico II.4



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 nos dois anos considerados (2,10 e 2,00), por oposição ao *atendimento dos serviços de ação social* e à *oferta de atividades culturais* em 2019/20 (1,46 e 1,44 respetivamente).

Gráfico II.5



Seguidamente são sintetizados os resultados obtidos em 2019/20, 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 (2,97), no IIFA (2,27) e na ECT (2,00), enquanto na ECS e na EA a questão mais valorizada é a *eficiência do atendimento na reprografia* (2,53 e 1,91 respetivamente). A questão que apresenta os valores mais baixos em todas as unidades orgânicas, com exceção da EA, é a que se refere ao *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo*. Embora a EA também registe um valor baixo do índice nesta questão (0,54), o item mais penalizado nesta escola relaciona-se com a *manutenção e conservação dos edifícios e espaços exteriores* (0,24).

Gráfico II.6

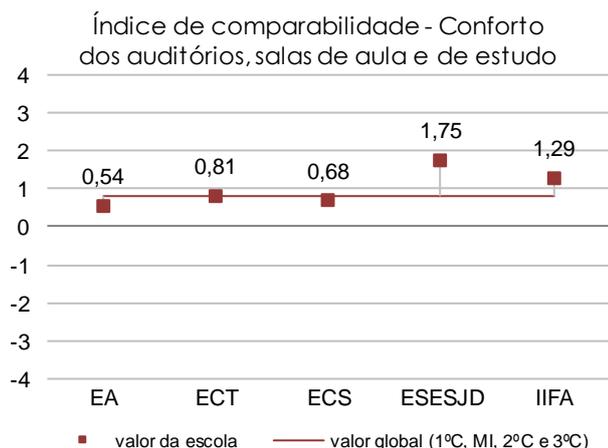


Gráfico II.7

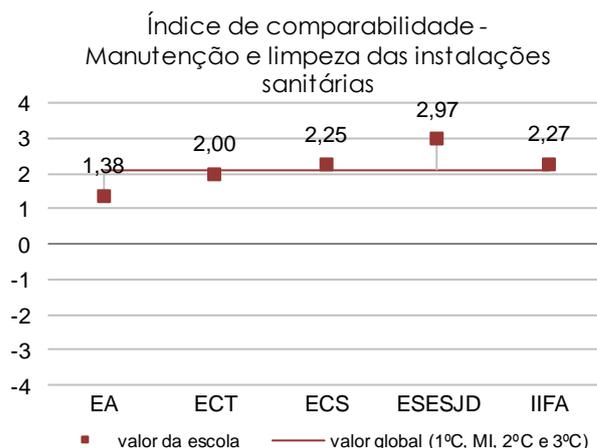


Gráfico II.8

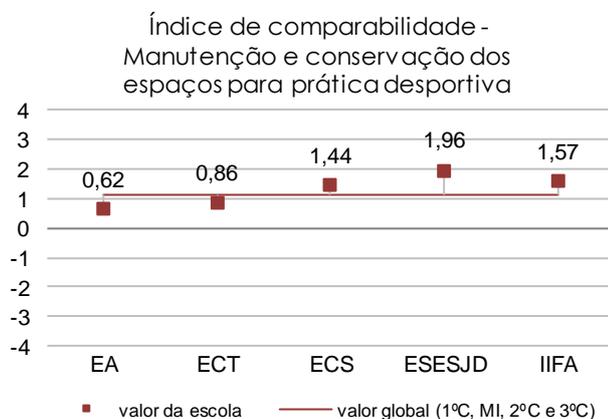


Gráfico II.9

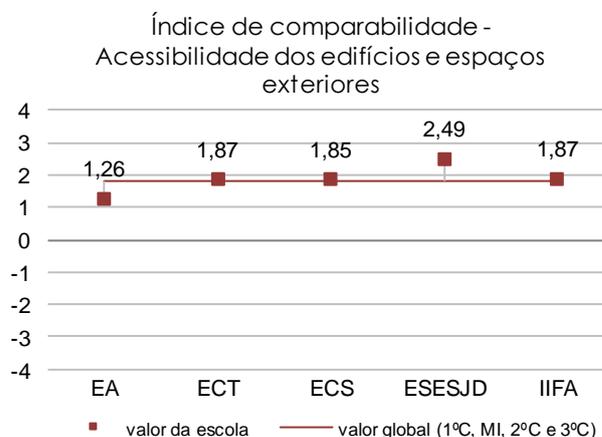


Gráfico II.10

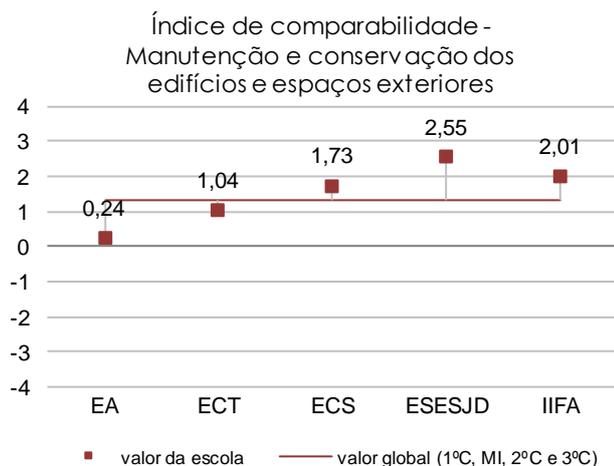


Gráfico II.11

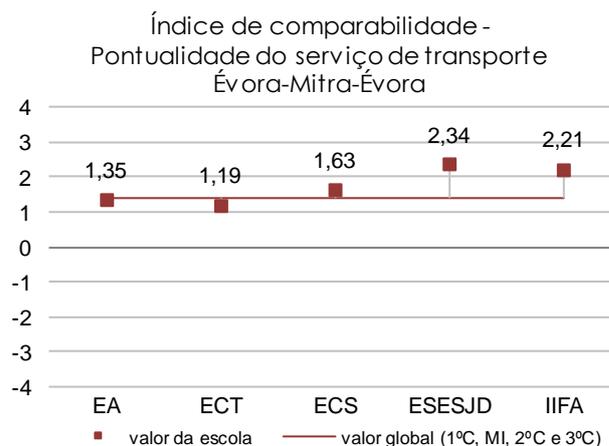


Gráfico II.12

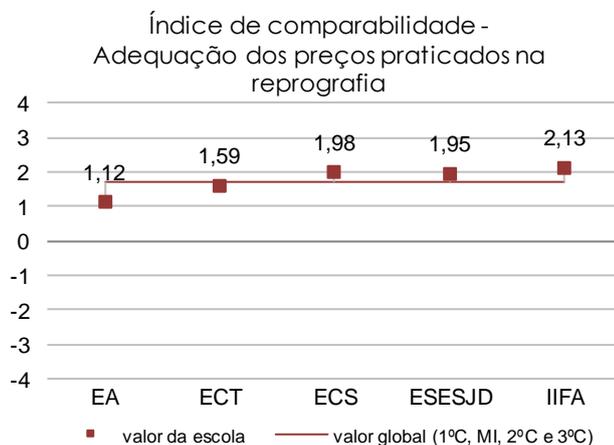
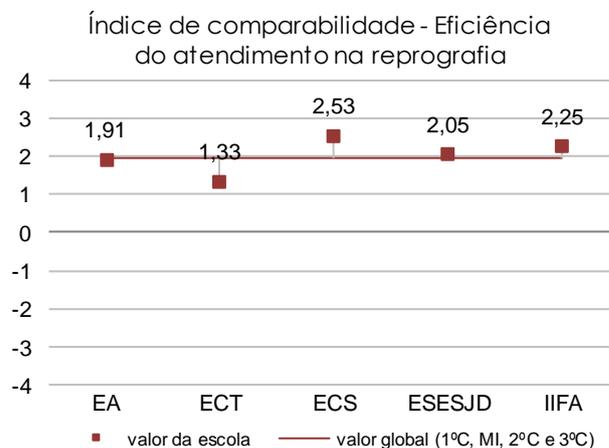


Gráfico II.13



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 (3,44 e 3,40 respetivamente). No caso do IIFA destaca-se ainda a *rapidez do apoio técnico informático* (3,11).

Por outro lado, a questão que regista o valor mais baixo, também em todas as UO, diz respeito à *opinião global que os estudantes possuem sobre os espaços de informática*, sendo o valor mais baixo apresentado pela EA (1,03).

Gráfico II.14

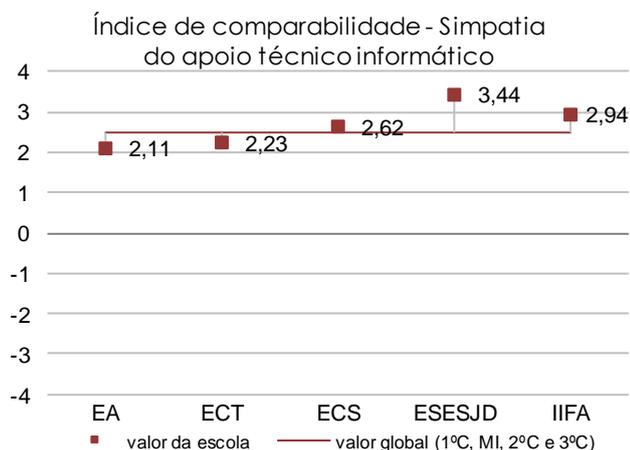


Gráfico II.15

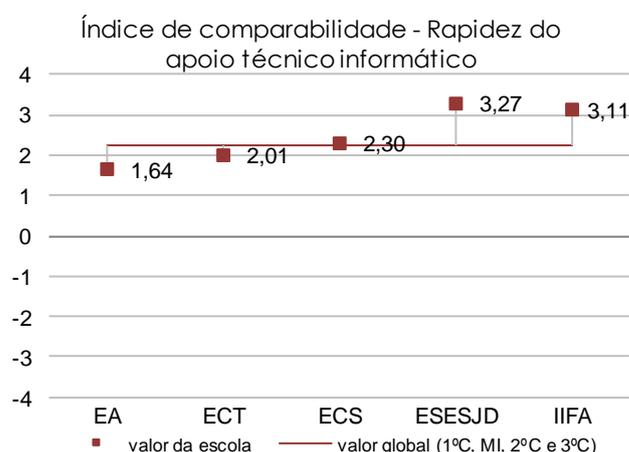


Gráfico II.16

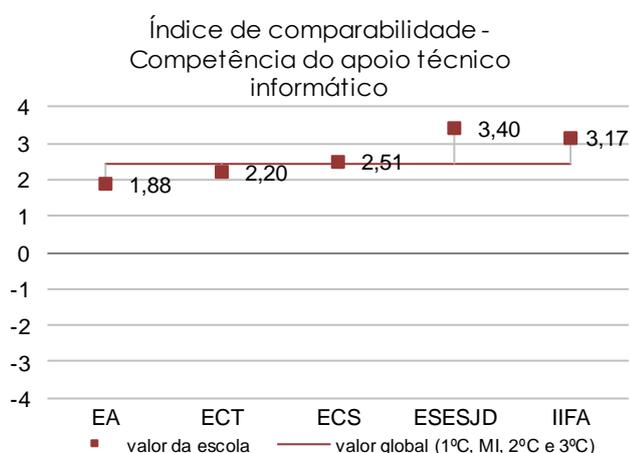
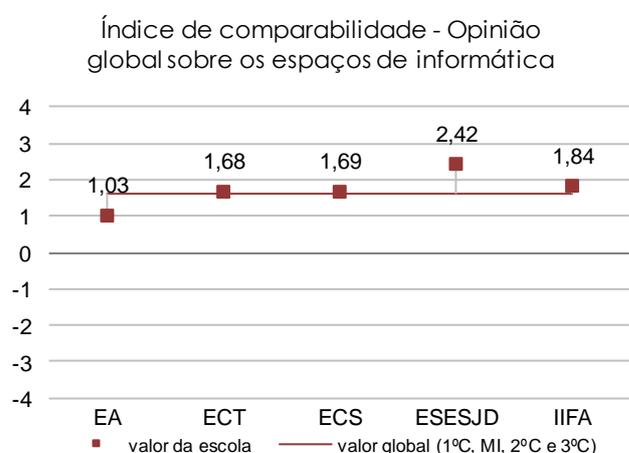


Gráfico II.17



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 na ESESJD e no IIFA e ESESJD (2,85 e 2,66 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 (0,91), ECT (0,72) e EA (0,48).

Gráfico II.18

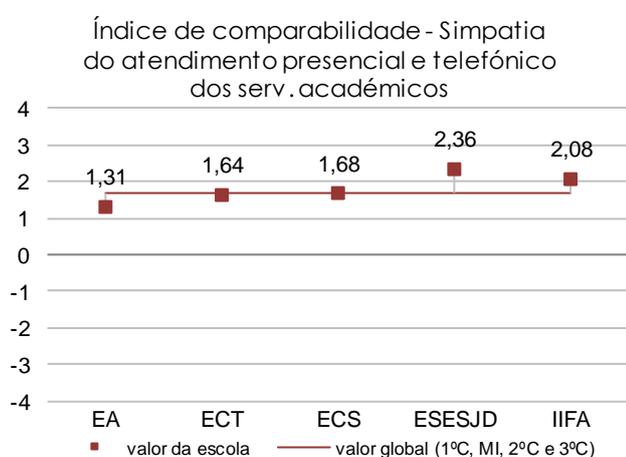


Gráfico II.19

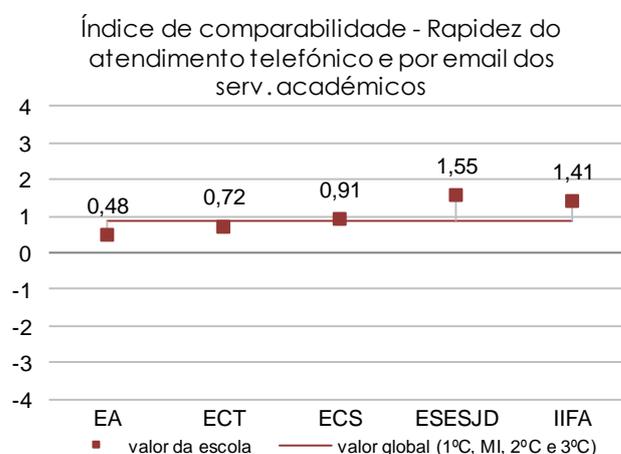


Gráfico II.20

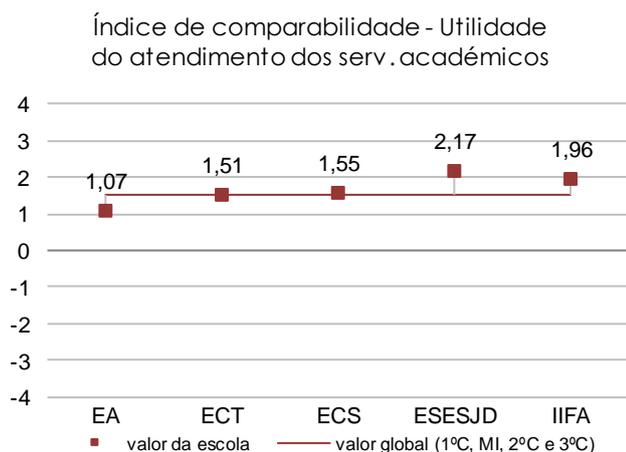


Gráfico II.21

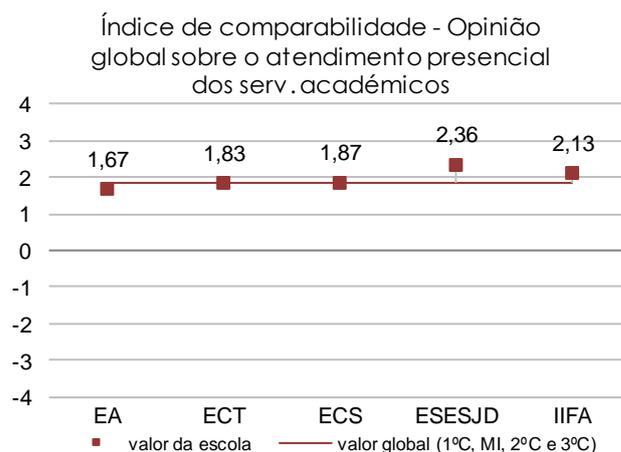


Gráfico II.22

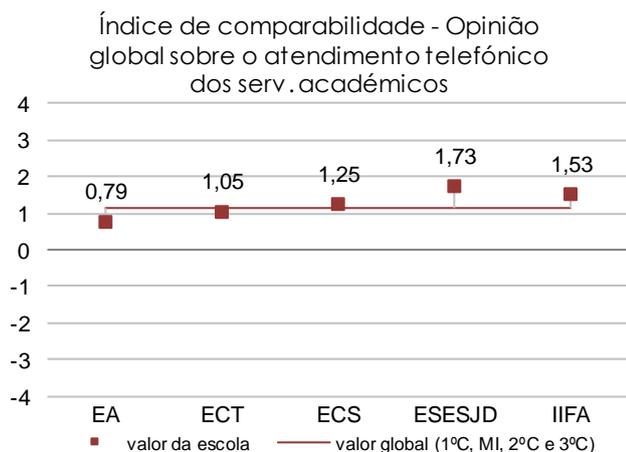


Gráfico II.23

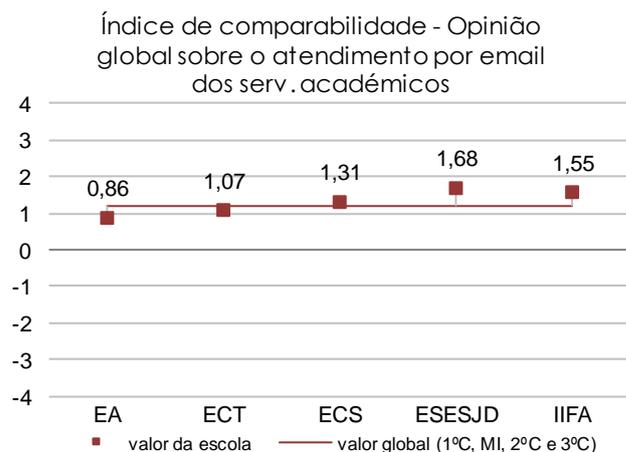


Gráfico II.24

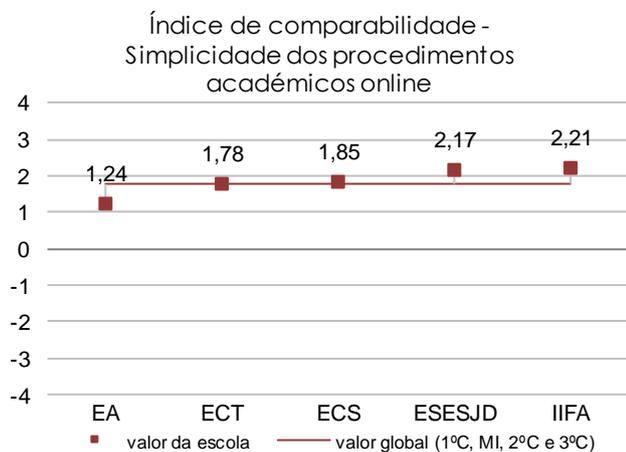
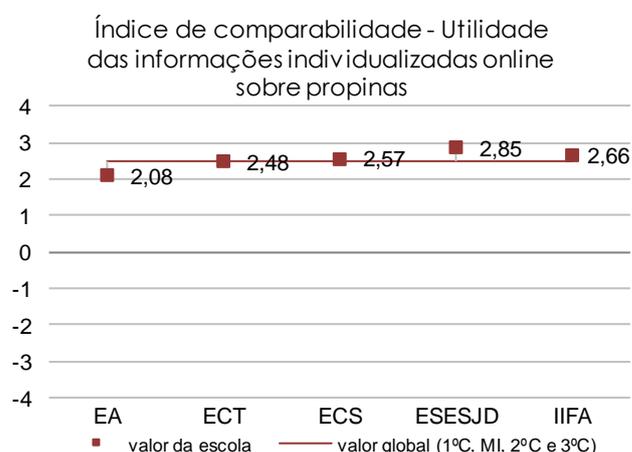


Gráfico II.25



Divulgação e acesso à informação

A acessibilidade à informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos é a questão que apresenta os valores mais elevados para a EA, ECT, ECS e ESESJD, com o valor mais elevado por parte desta última (2,70). O IIFA destaca de forma mais positiva a eficácia do SIIUÉ para a divulgação de informação (2,62). A utilidade da informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos é também particularmente valorizada pela ECT e EA (com 2,15 e 1,79).

A eficácia dos SMS para a divulgação de informação é a questão mais penalizada por parte de todas as unidades orgânicas, sendo o valor mais baixo apresentado pela EA (0,94).

Gráfico II.26

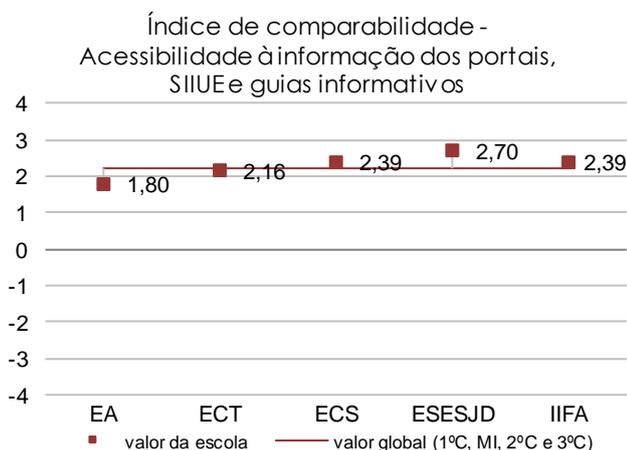


Gráfico II.27

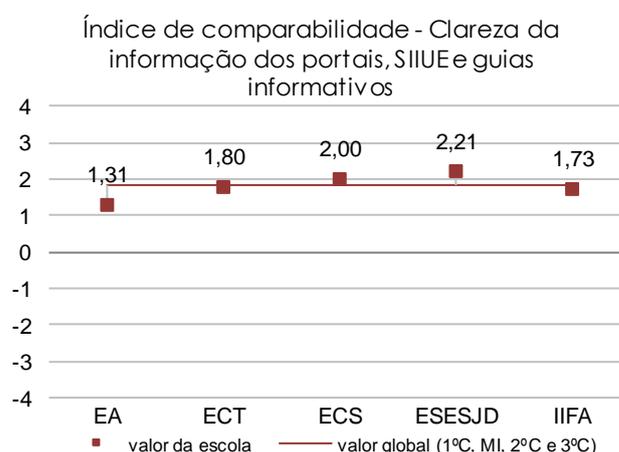


Gráfico II.28

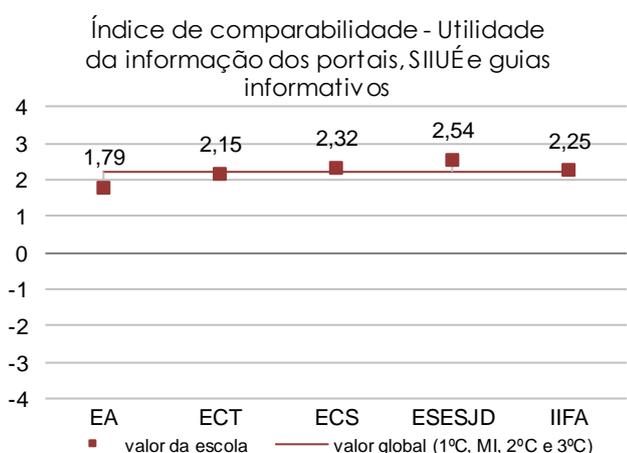


Gráfico II.29

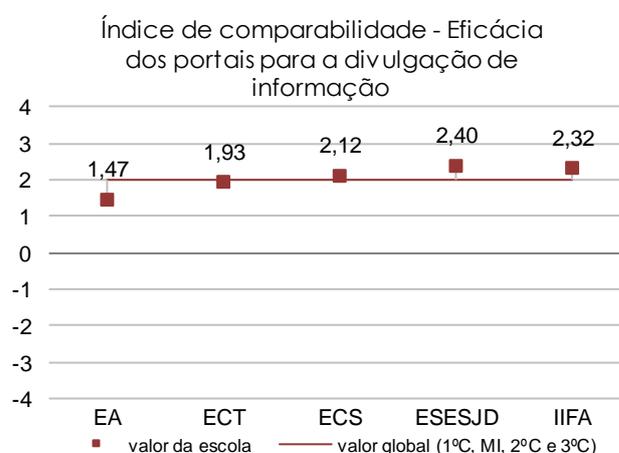


Gráfico II.30

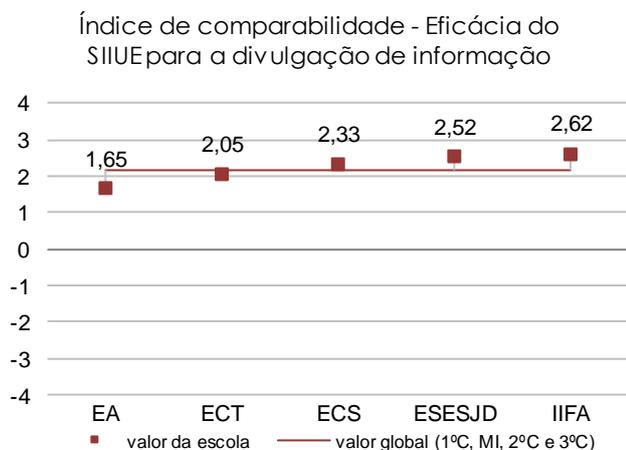


Gráfico II.31

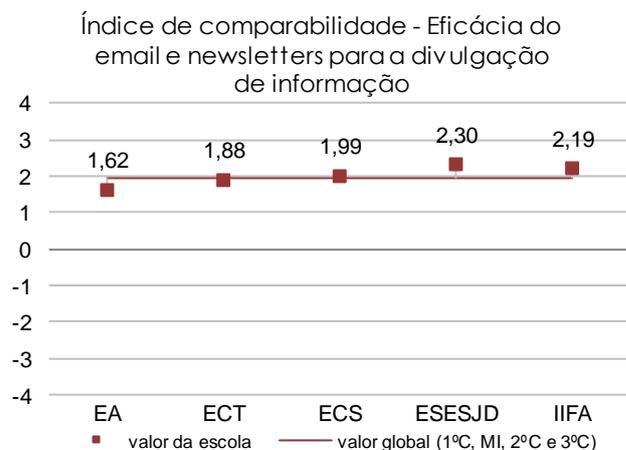


Gráfico II.32

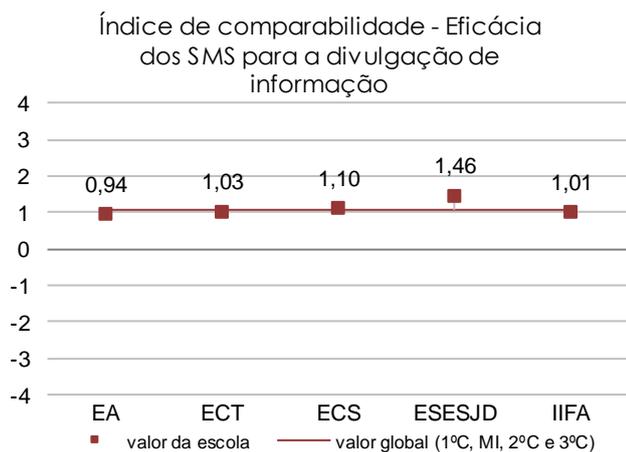
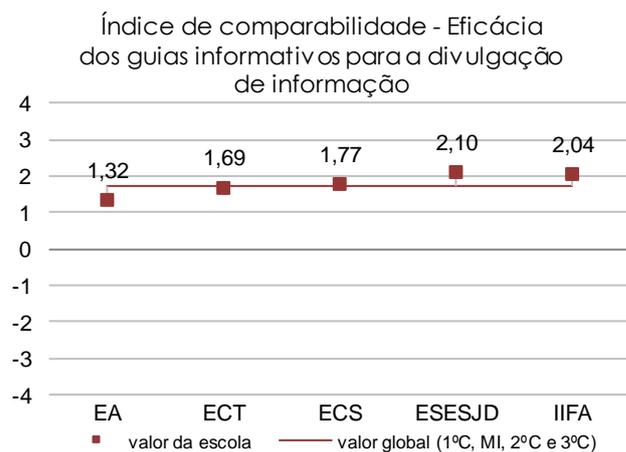


Gráfico II.33



Opinião global sobre outras valências

A opinião global sobre a oferta bibliográfica da biblioteca reúne os valores dos índices mais elevados para os estudantes da ECS e da ESESJD (2,21 e 2,39), enquanto que para os estudantes do IIFA e da EA é a opinião global sobre o atendimento dos secretariados dos departamentos (2,39 e 1,69). A ECT destaca de forma mais positiva a opinião global sobre a alimentação servida nos refeitórios bares (1,88).

Para os estudantes da ECS é precisamente a questão sobre a alimentação servida nos refeitórios e bares que regista o valor mais baixo (1,38). Os estudantes da ESESJD e do IIFA possuem uma opinião global menos positiva sobre o atendimento dos serviços de ação social (1,70 e 0,75), enquanto a opinião global sobre a oferta de atividades culturais é a questão mais penalizada pelos estudantes da ECT e da EA (1,41 e 0,74).

Gráfico II.34

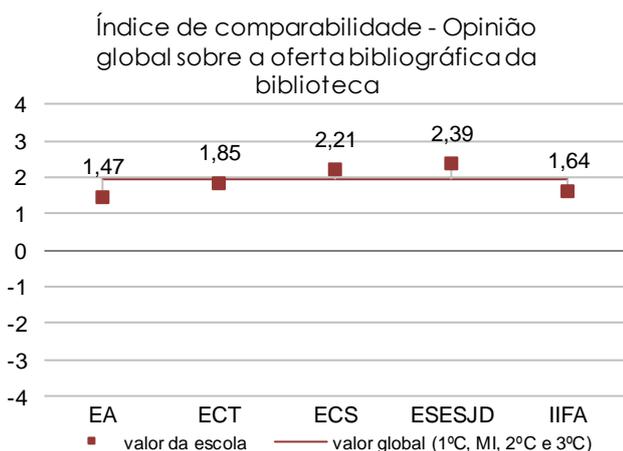


Gráfico II.35

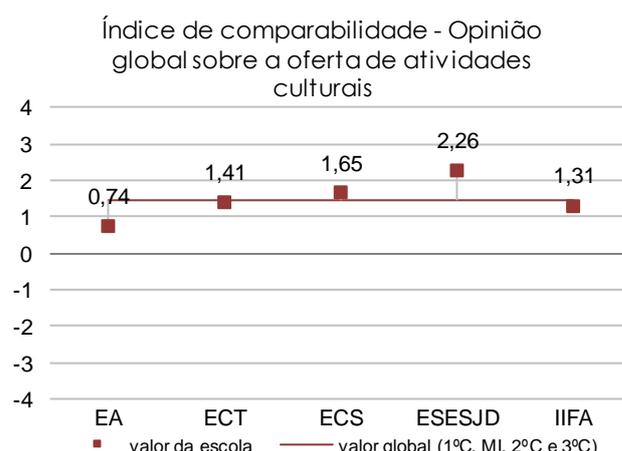


Gráfico II.36

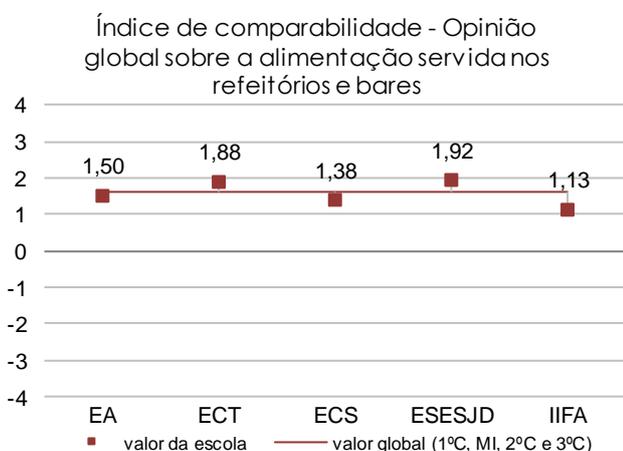


Gráfico II.37

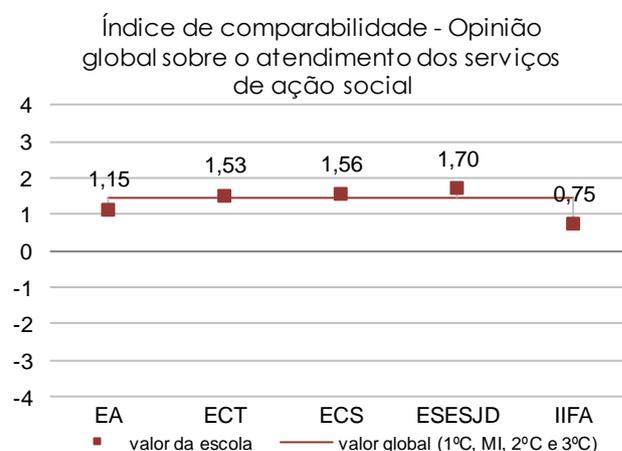


Gráfico II.38

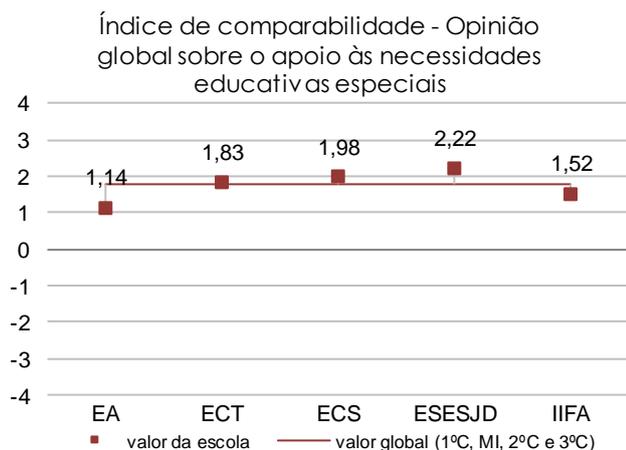


Gráfico II.39

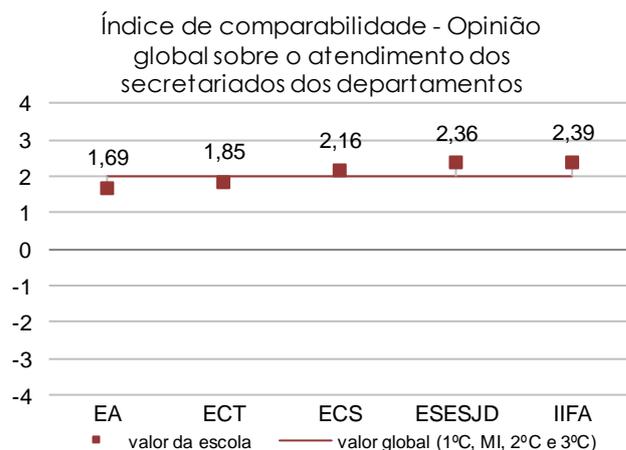


Gráfico II.40

