

# MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

**A PERSPETIVA DO ESTUDANTE .**

**ANO LETIVO**

**2020 | 2021**

- parte relativa aos Serviços



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



# Monitorização da qualidade – a perspetiva do estudante

**. ano letivo 2020 | 2021**

- PARTE RELATIVA AOS SERVIÇOS

FICHA TÉCNICA

---

**Divisão de Planeamento e Garantia da Qualidade**

março | 2022

# 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 *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 ano letivo de 2020/21 foram recolhidas entre 3 de fevereiro e 30 de setembro de 2021.

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 2020/21 assiste-se a uma taxa de resposta inferior à registada em 2019/20 (48,82% e 52,40% respetivamente). O maior contributo pertence aos estudantes dos cursos associados à Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano (criada em 12 de fevereiro de 2021) com 61,42%, seguindo-se a EA com 58,47% de participação. Por outro lado, enquanto em 2019/20 os estudantes da ESESJD tinham sido os que tinham registado uma menor participação (39,17%), em 2020/21 são os estudantes inscritos em cursos integrantes do IIFA (cursos de doutoramento e de mestrado Erasmus) os que menos participam, com uma taxa de 31,96%.

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

unidades orgânicas	2019/20			2020/21		
	nº de inscritos a)	parte relativa à universidade nº de respondentes	taxa de resposta (%)	nº de inscritos a)	parte relativa à universidade nº de respondentes	taxa de resposta (%)
Escola de Artes (EA)	892	533	59,75	903	528	58,47
Escola de Ciências Sociais (ECS)	2284	1219	53,37	2399	1219	50,81
Escola de Ciências e Tecnologia (ECT)	2425	1314	54,19	2346	1025	43,69
Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano (ESDH)	...	...	...	394	242	61,42
Escola Superior de Enfermagem (ESESJD)	623	244	39,17	597	301	50,42
Inst. de Investigação e Formação Avançada (IIFA)	406	164	40,39	438	140	31,96
<b>Total</b>	<b>6630</b>	<b>3474</b>	<b>52,40</b>	<b>7077</b>	<b>3455</b>	<b>48,82</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: SIIUÉ (22 de abril de 2021).

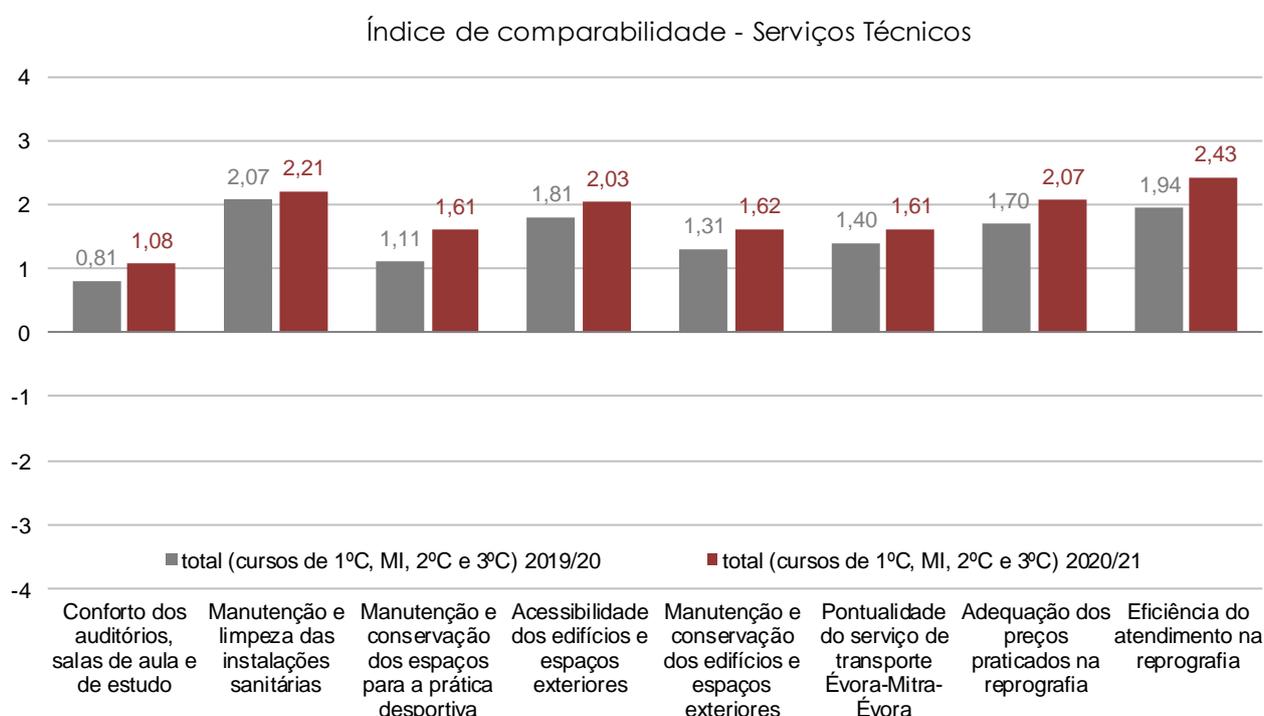
## II.2 Opinião sobre as condições oferecidas pela Universidade

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 todos os itens em apreciação conhecem um aumento dos valores do índice relativamente a 2019/20. As opiniões mais favoráveis dizem respeito à *eficiência do atendimento na reprografia* (2,43), seguindo-se a *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* (2,21). Por outro lado, e à semelhança do ano anterior, o *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo* é o item que obtém as opiniões com o valor do índice mais baixo (1,08).

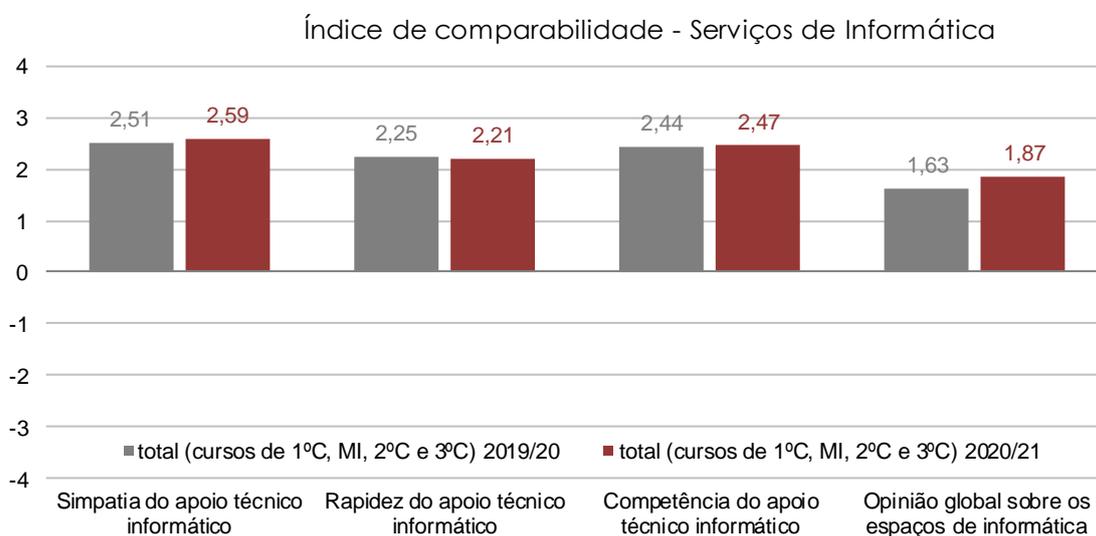
Gráfico II.1



## Serviços de Informática

Em 2020/21 os valores mais elevados continuam a dizer respeito à *simpatia do apoio técnico informático* (2,59), enquanto a *opinião global sobre os espaços de informática* obtém novamente o valor mais baixo do índice (1,87), embora tenha conhecido um aumento relativamente ao ano anterior.

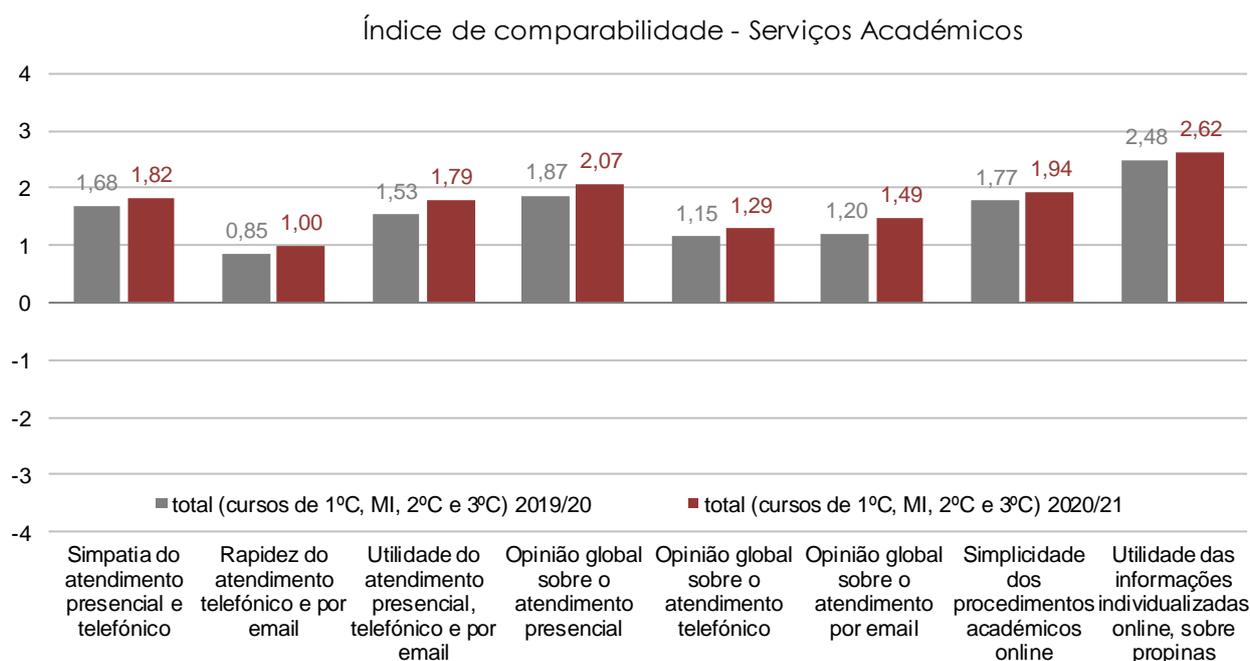
Gráfico II.2



## Serviços Académicos

Todos os itens em apreciação conhecem um aumento dos valores do índice relativamente a 2019/20. A *utilidade das informações individualizadas online sobre propinas* continua a recolher as opiniões mais positivas (2,62), enquanto a *rapidez do atendimento telefónico e por email* continua com o valor mais baixo.

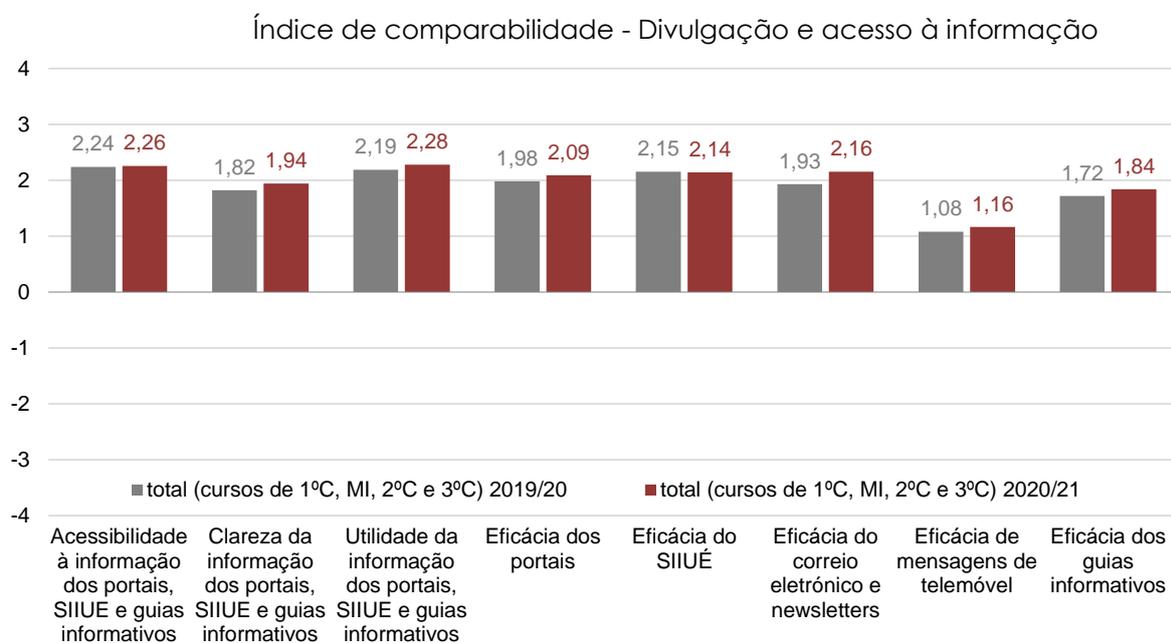
Gráfico II.3



## Divulgação e acesso à informação

A utilidade da informação dos portais institucionais, do SIIUÉ e guias informativos (2,28) é, em 2020/21, o aspeto mais valorizado pelos estudantes. A eficácia das mensagens enviadas para telemóvel continua a apresentar o valor mais baixo (1,16).

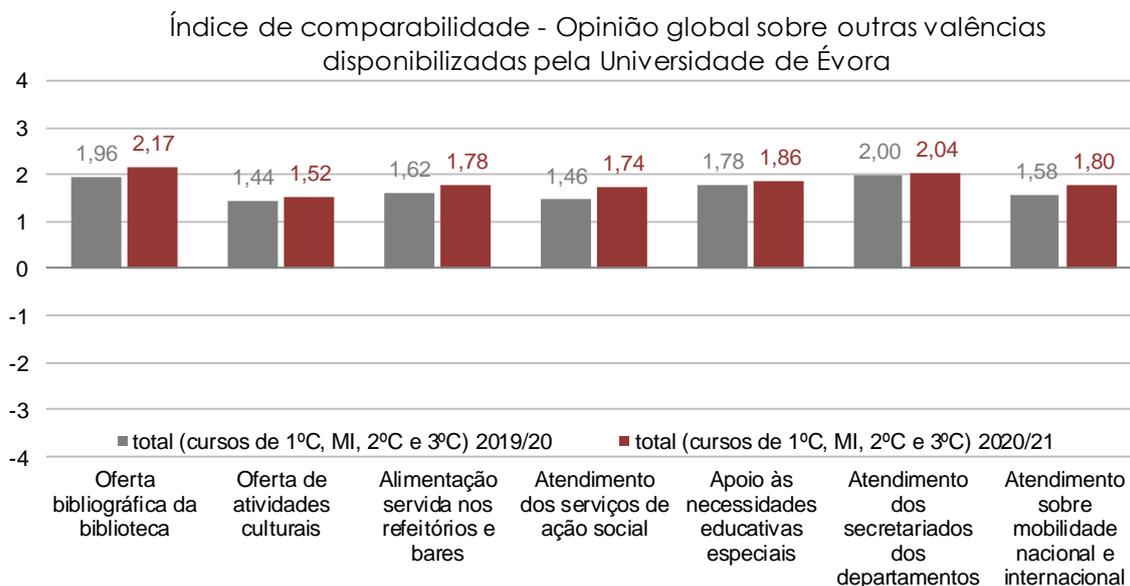
Gráfico II.4



## Opinião global sobre outras valências

Também neste conjunto de questões todos os itens conhecem um aumento dos valores do índice relativamente a 2019/20. A oferta bibliográfica da biblioteca é o item mais valorizado (2,17), por oposição à oferta de atividades culturais, à semelhança do que já acontecia em 2019/20 (1,52 e 1,44 respetivamente).

Gráfico II.5



Seguidamente são sintetizados os resultados obtidos em 2020/21, organizados por unidade orgânica (UO): Escola de Artes (EA), Escola de Ciências Sociais (ECS), Escola de Ciências e Tecnologia (ECT), Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano (ESDH), 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 *eficiência do atendimento na reprografia* é a questão que reúne os valores mais elevados do índice, exceto na ECT e na ESESJD, onde é a *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* a questão mais valorizada (2,19 e 3,10 respetivamente). A questão que apresenta os valores mais baixos em todas as unidades orgânicas, com exceção da ESESJD, é a que se refere ao *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo*, registando-se o valor mais baixo de todos na EA (0,58). O item mais penalizado pelos estudantes da ESESJD relaciona-se com a *manutenção e conservação dos espaços para a prática desportiva* (2,15).

Gráfico II.6

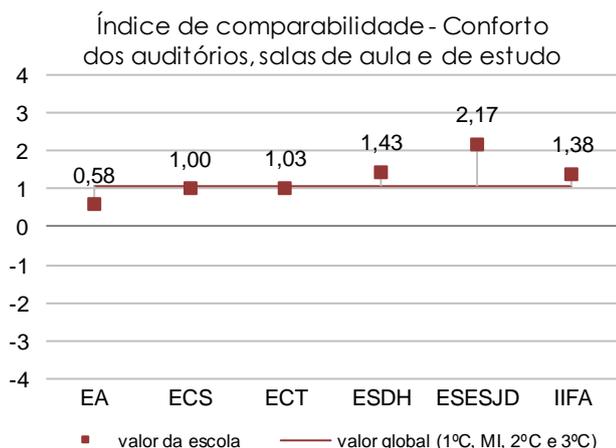


Gráfico II.7

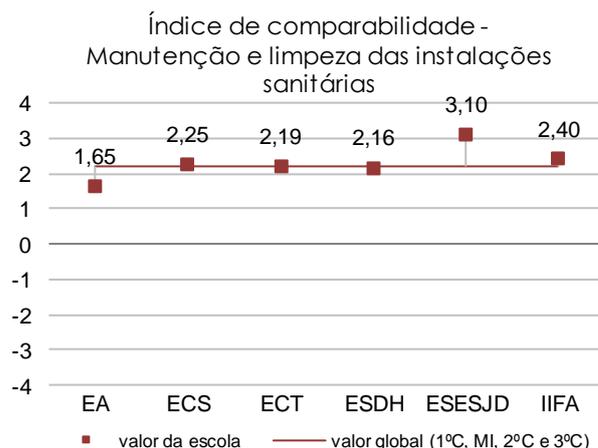


Gráfico II.8

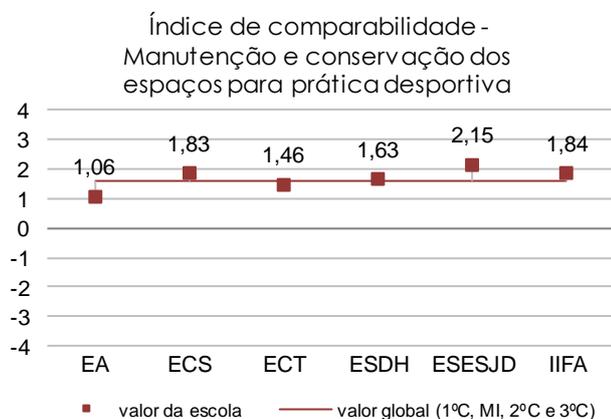


Gráfico II.9

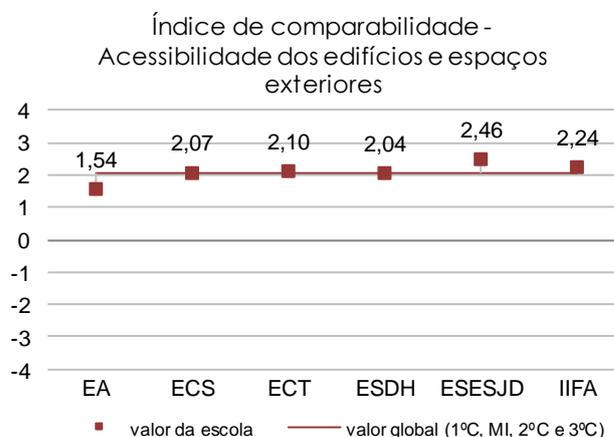


Gráfico II.10

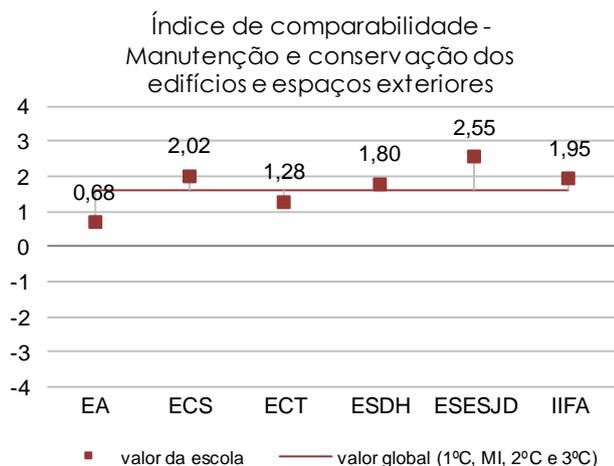


Gráfico II.11

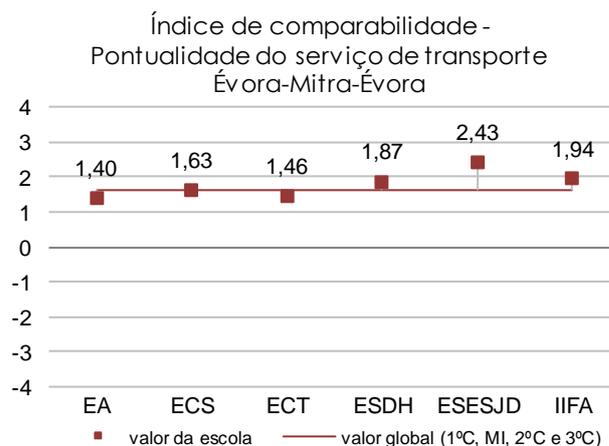


Gráfico II.12

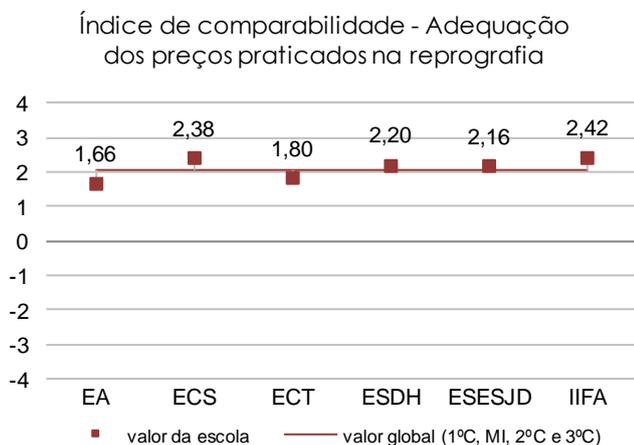
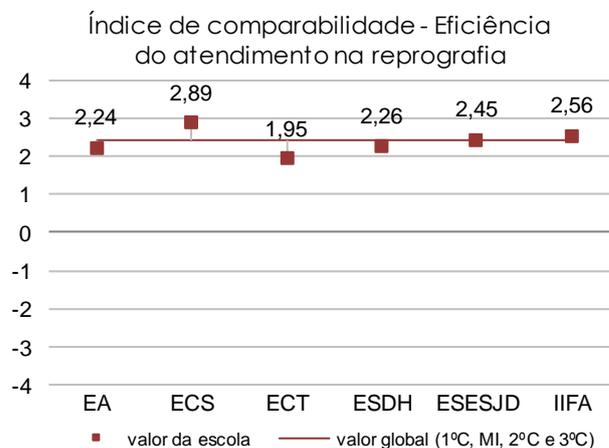


Gráfico II.13



## Serviços de Informática

O aspeto mais valorizado pelos estudantes de todas as unidades orgânicas relativamente ao conjunto dos quatro itens em apreciação é a *simpatia do apoio técnico informático*, com destaque para a ESESJD (3,30). Esta escola destaca ainda de forma mais relevante a *competência* e a *rapidez do apoio técnico informático* (3,26 e 3,11 respetivamente).

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 (1,29).

Gráfico II.14

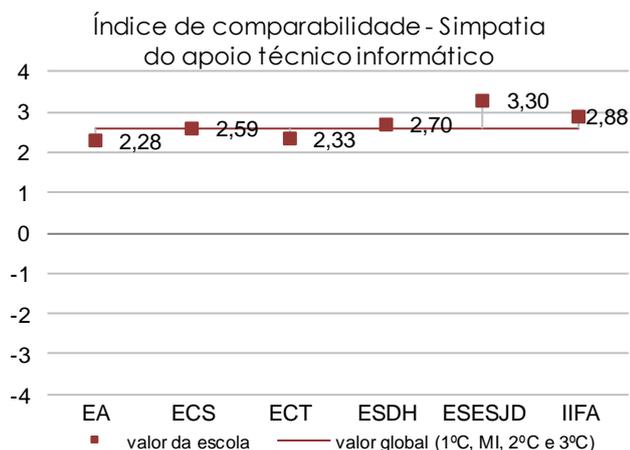


Gráfico II.15

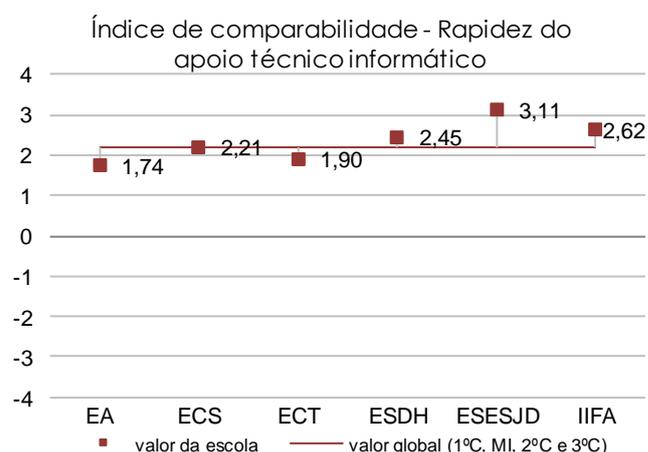


Gráfico II.16

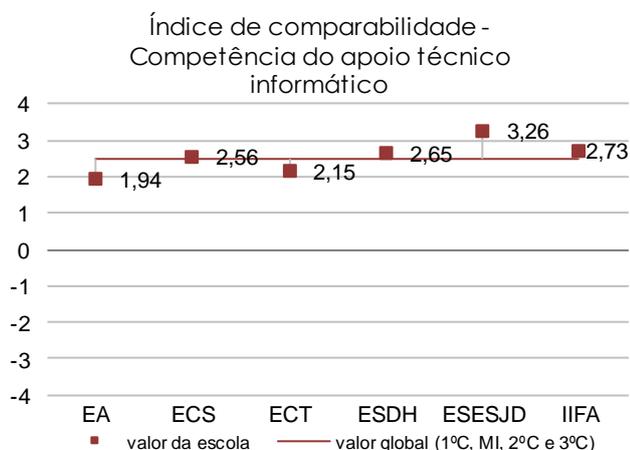
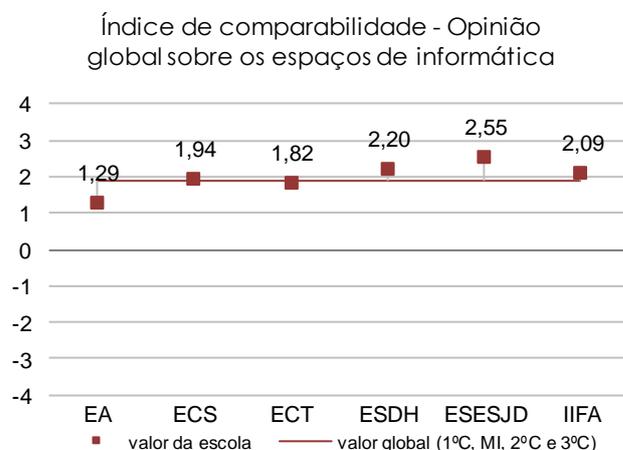


Gráfico II.17



## 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, ECS e ESDH (2,82, 2,73 e 2,72 respetivamente). Os estudantes do IIFA valorizam igualmente o *atendimento presencial dos serviços académicos* (ambas as questões com 2,30).

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 EA (0,78) e ECT (0,94).

Gráfico II.18

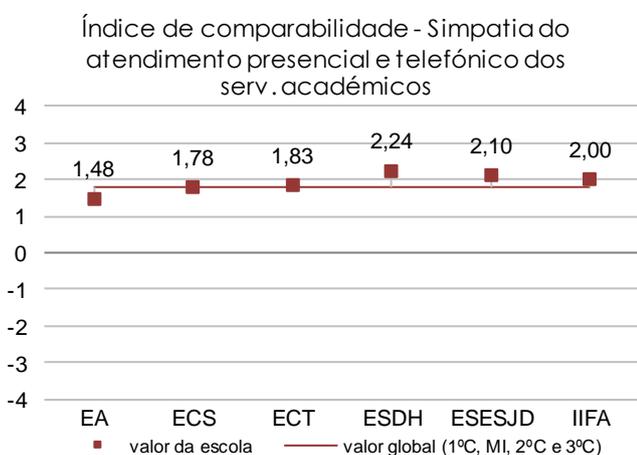


Gráfico II.19

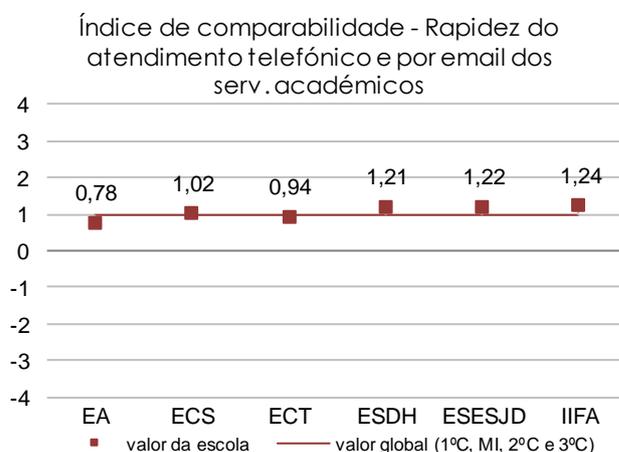


Gráfico II.20

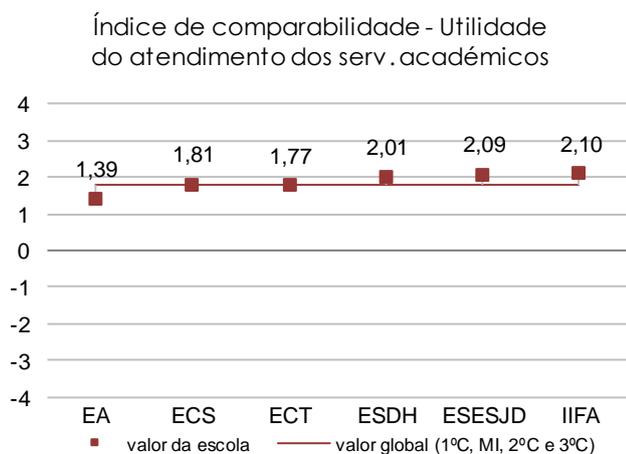


Gráfico II.21

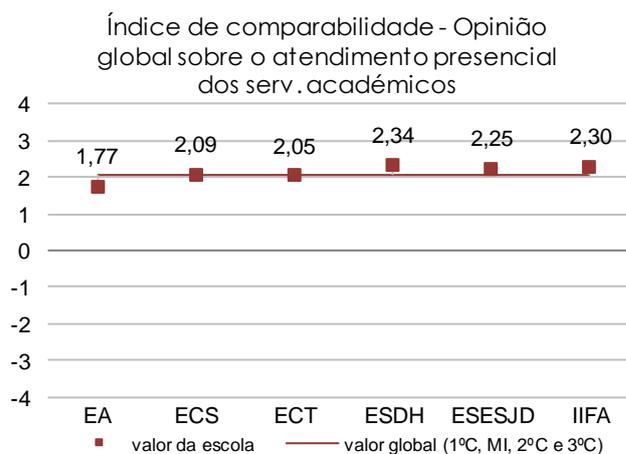


Gráfico II.22

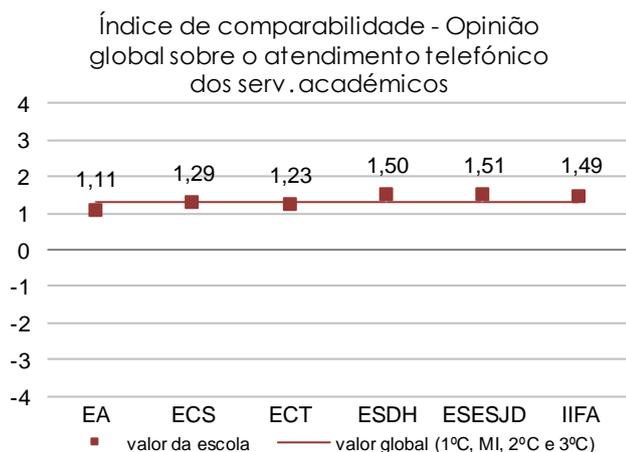


Gráfico II.23

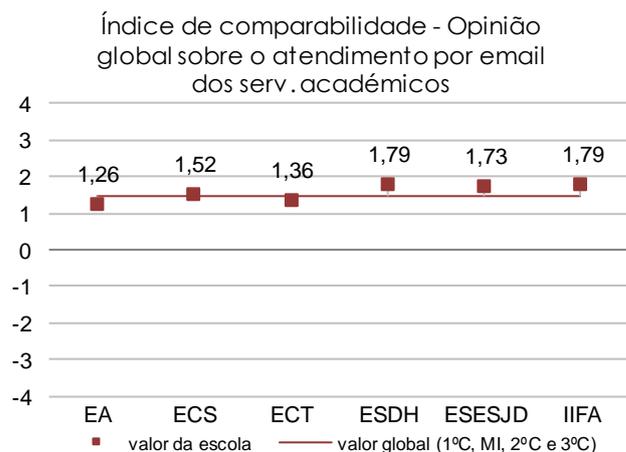


Gráfico II.24

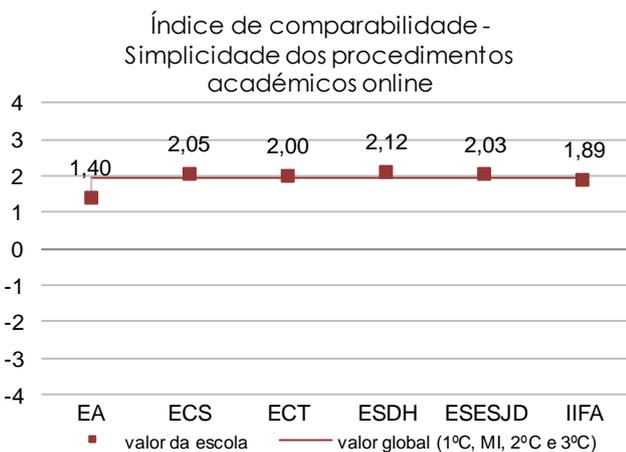
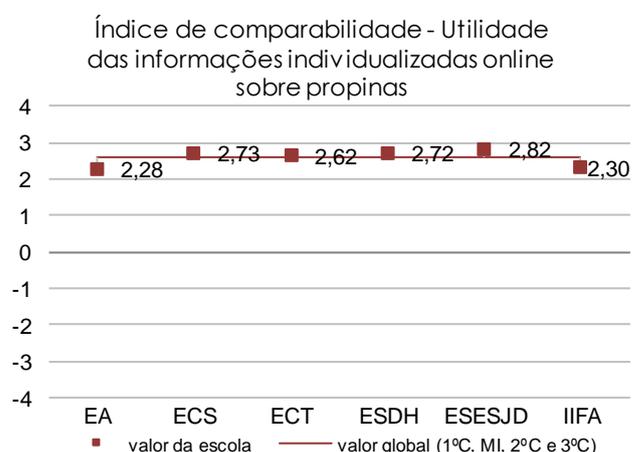


Gráfico II.25



## 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 o IIFA, ESDH e ECS, com o valor mais elevado por parte desta última (2,48). A ECT destaca de forma mais positiva a utilidade da informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos (2,23). A eficácia do mail e newsletters para a divulgação de informação é o item mais valorizado pela ESESJD e pela EA (com 2,56 e 1,87 respetivamente).

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 pelo IIFA (0,70).

Gráfico II.26

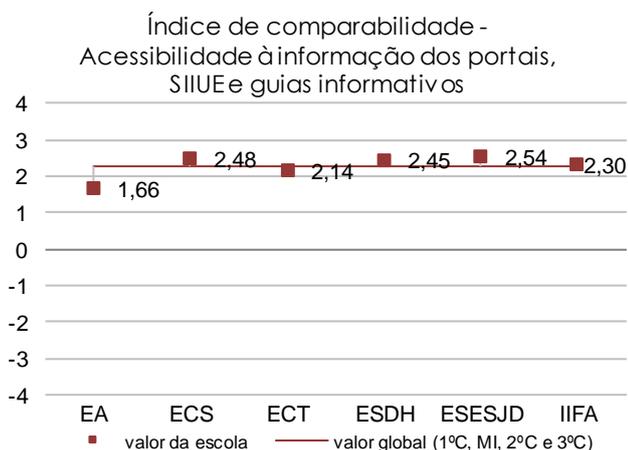


Gráfico II.27

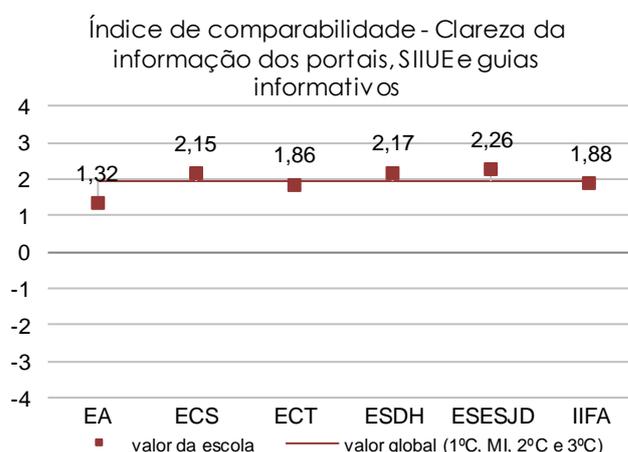


Gráfico II.28

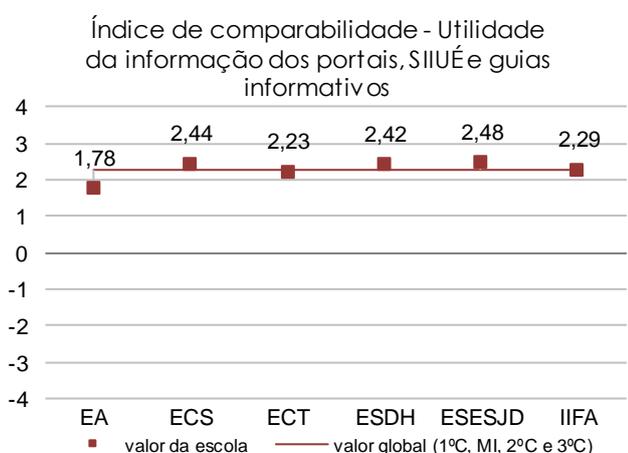


Gráfico II.29

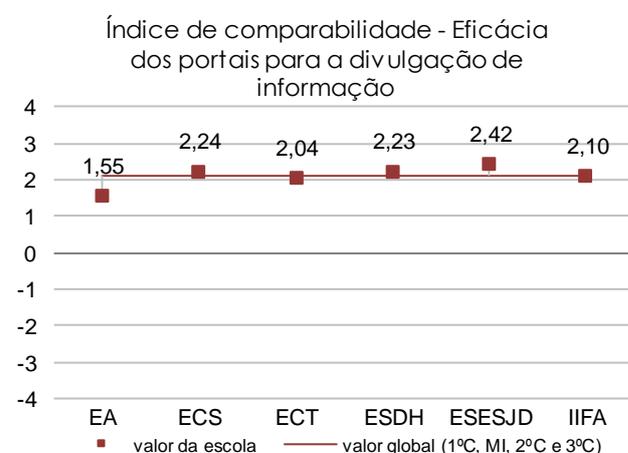


Gráfico II.30

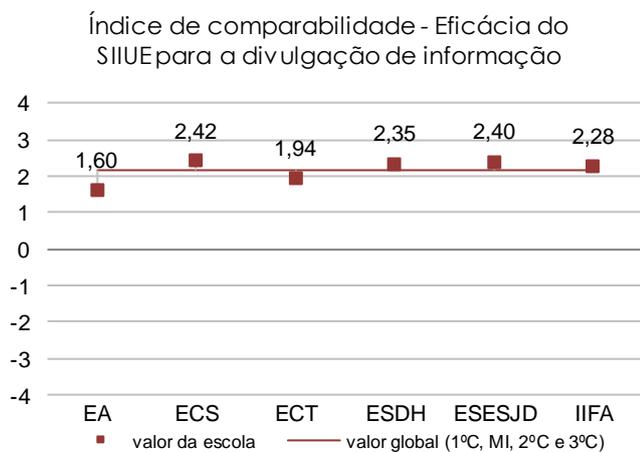


Gráfico II.31

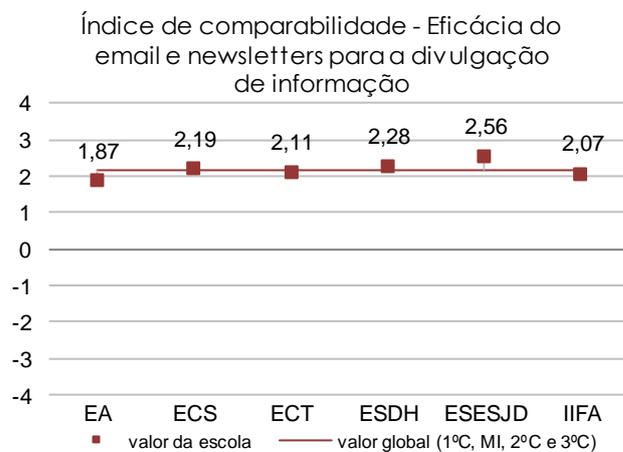


Gráfico II.32

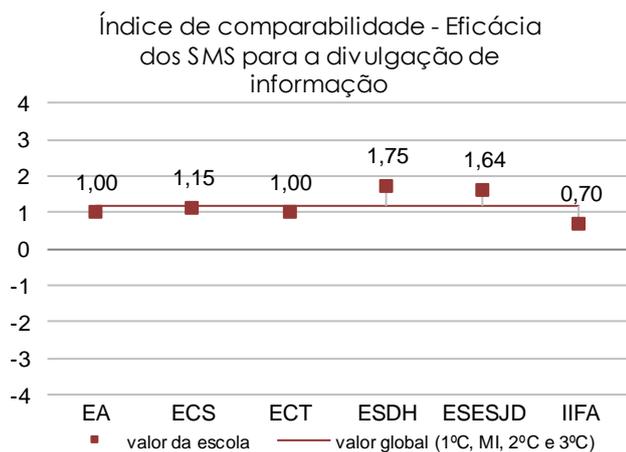
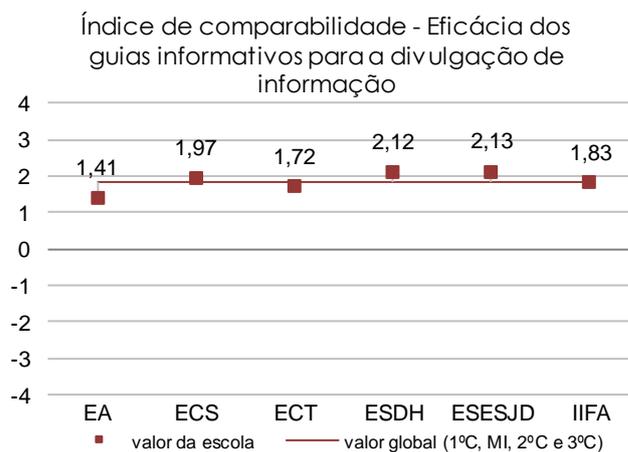


Gráfico II.33



### Opinião global sobre outras valências

A opinião global sobre a oferta bibliográfica da biblioteca reúne os valores dos índices mais elevados para os estudantes das várias escolas, com exceção da ESDH e do IIFA. O atendimento dos secretariados dos departamentos é a questão mais valorizada para os estudantes do IIFA (2,49), enquanto que para os estudantes da ESDH é o atendimento dos serviços de ação social (2,14).

Para os estudantes da ESESJD e do IIFA é precisamente a questão sobre o atendimento dos serviços de ação social que regista o valor mais baixo, embora no caso da ESESJD o valor do índice revele uma clara tendência positiva das opiniões (2,00) e no caso do IIFA a tendência positiva se encontre mais atenuada, uma vez que o valor se encontra próximo de zero (0,79). Os estudantes das restantes unidades orgânicas possuem uma opinião global menos positiva sobre a oferta de atividades culturais, sendo a questão mais penalizada pelos estudantes da EA (0,72).

Gráfico II.34

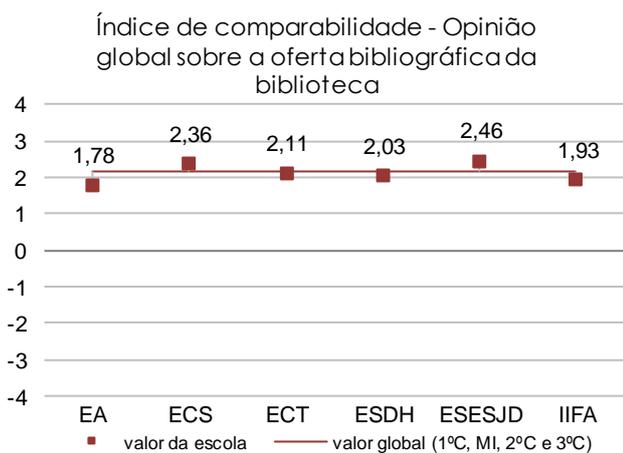


Gráfico II.35

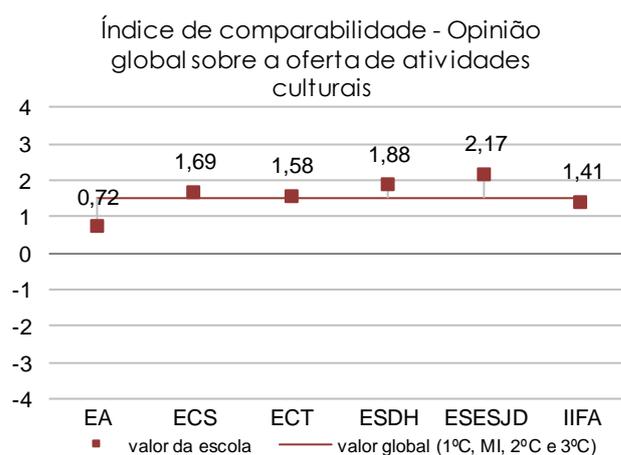


Gráfico II.36

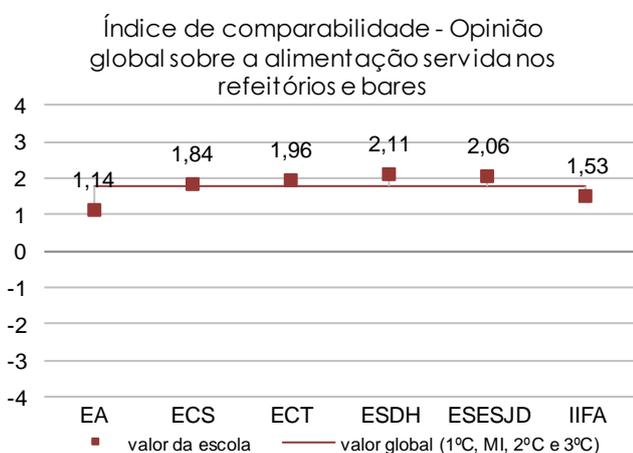
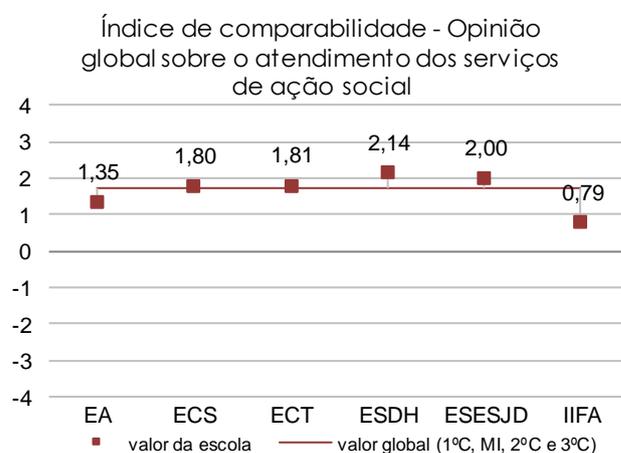
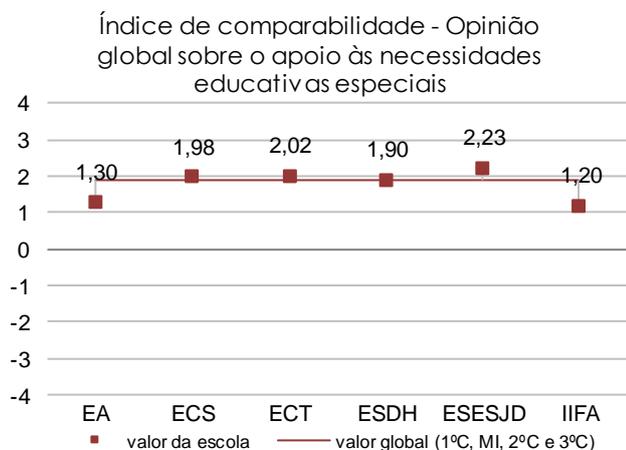


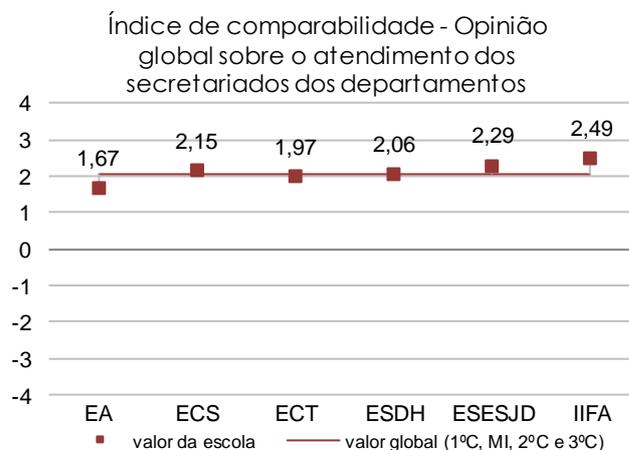
Gráfico II.37



**Gráfico II.38**



**Gráfico II.39**



**Gráfico II.40**

