

# MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

**A PERSPETIVA DO ESTUDANTE .**

**ANO LETIVO**

**2021 | 2022**

- parte relativa aos Serviços



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



# Monitorização da qualidade – a perspetiva do estudante

**. ano letivo 2021 | 2022**

- PARTE RELATIVA AOS SERVIÇOS

FICHA TÉCNICA

---

**Divisão de Planeamento e Garantia da Qualidade**

maio | 2023

# 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 2021/22 foram recolhidas entre 22 de janeiro e 30 de setembro de 2022.

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

Nas questões do inquérito relativas às condições oferecidas pela Universidade em 2021/22 assiste-se a uma taxa de resposta inferior à registada em 2020/21 (40,99% e 48,82% respetivamente). À semelhança do ano transato, o maior contributo pertence aos estudantes dos cursos associados à Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano (criada em 12 de fevereiro de 2021) com 51,71%, seguindo-se a EA com 50,38% de participação. Por outro lado, e também à semelhança de 2020/21, os estudantes inscritos em cursos integrantes do IIFA (cursos de doutoramento e de mestrado Erasmus) são os que menos participam, com uma taxa de 29,36%.

**Quadro II.1 - Taxa de resposta nas questões sobre as condições oferecidas pela universidade**

unidades orgânicas	2020/21			2021/22		
	nº de inscritos <sup>a)</sup>	parte relativa à universidade		nº de inscritos <sup>a)</sup>	parte relativa à universidade	
		nº de respondentes	taxa de resposta (%)		nº de respondentes	taxa de resposta (%)
Escola de Artes (EA)	903	528	58,47	923	465	50,38
Escola de Ciências Sociais (ECS)	2399	1219	50,81	2430	1084	44,61
Escola de Ciências e Tecnologia (ECT)	2346	1025	43,69	2510	890	35,46
Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano (ESDH)	394	242	61,42	410	212	51,71
Escola Superior de Enfermagem (ESESJD)	597	301	50,42	609	233	38,26
Inst. de Investigação e Formação Avançada (IIFA)	438	140	31,96	545	160	29,36
<b>Total</b>	<b>7077</b>	<b>3455</b>	<b>48,82</b>	<b>7427</b>	<b>3044</b>	<b>40,99</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 (27 de abril de 2023).

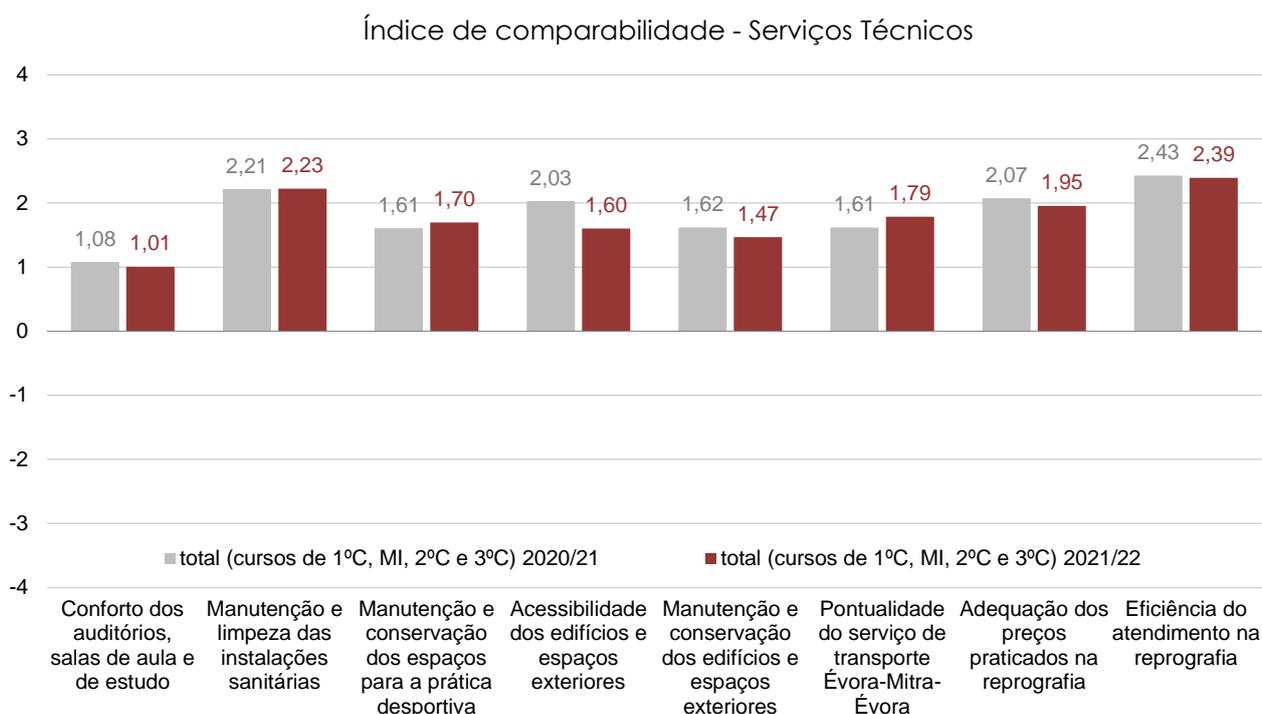
## II.2 Opinião sobre as condições oferecidas pela Universidade

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 verificam-se pequenas variações nos valores do índice relativamente a 2020/21. A maior variação relaciona-se com a *acessibilidade dos edifícios e espaços exteriores* (passando de 2,03 para 1,60). As opiniões mais favoráveis continuam a dizer respeito à *eficiência do atendimento na reprografia* (2,39), seguindo-se a *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* (2,23). 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 (1,01).

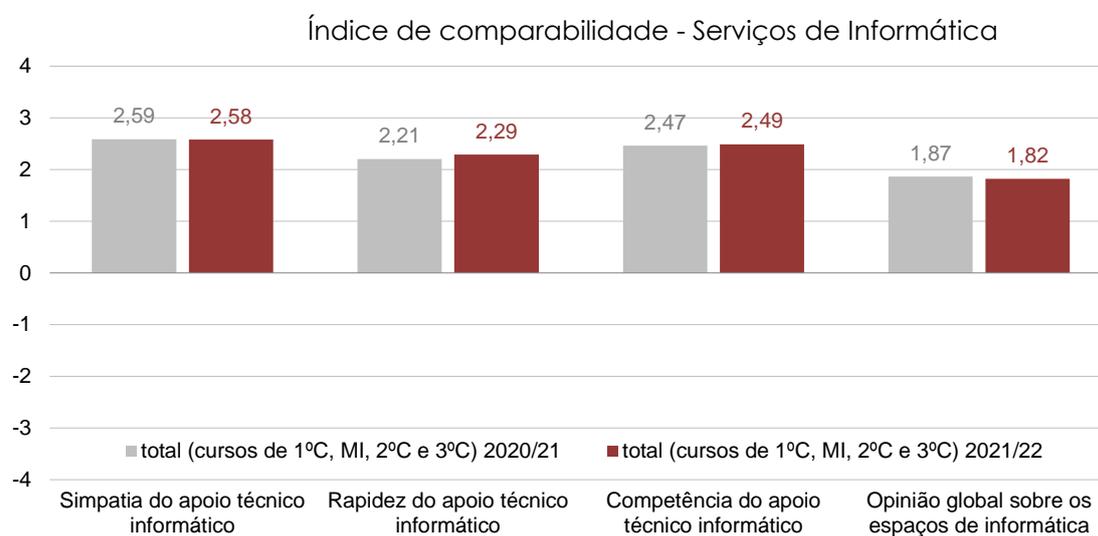
Gráfico II.1



## Serviços de Informática

Em 2021/22 os valores mais elevados continuam a dizer respeito à *simpatia do apoio técnico informático* (2,58), enquanto a *opinião global sobre os espaços de informática* obtém novamente o valor mais baixo do índice (1,82).

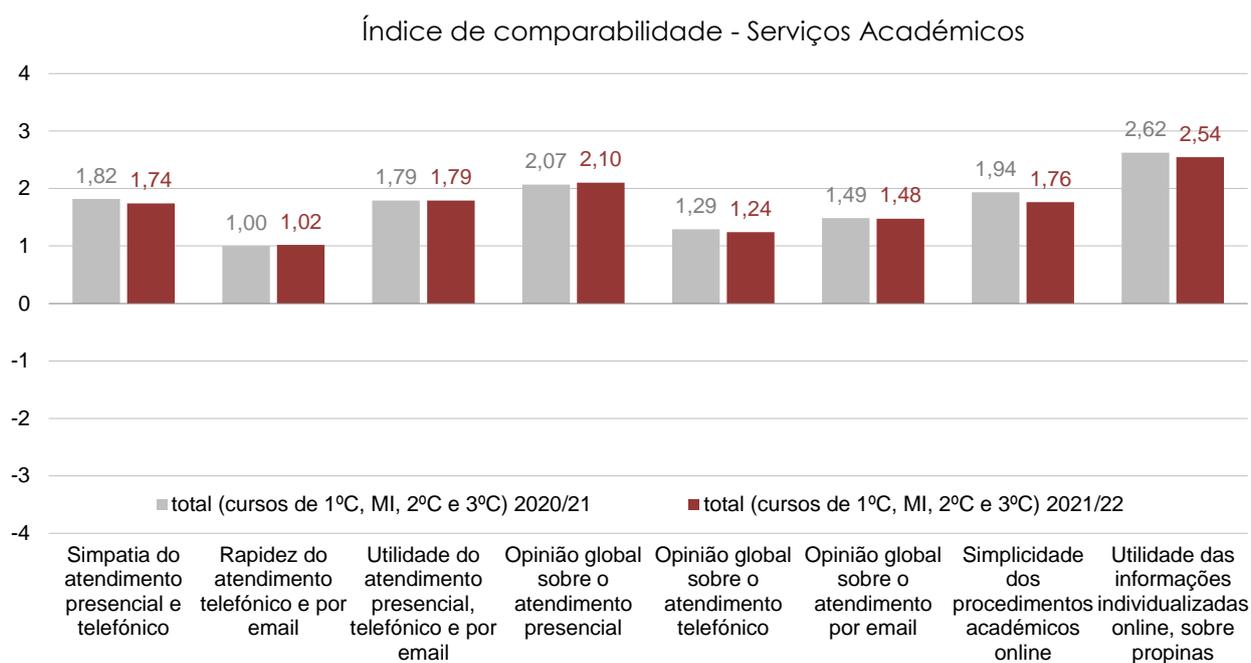
Gráfico II.2



## Serviços Académicos

A *utilidade das informações individualizadas online sobre propinas* continua a recolher as opiniões mais positivas (2,54), enquanto a *rapidez do atendimento telefónico e por email* continua com o valor mais baixo (1,02).

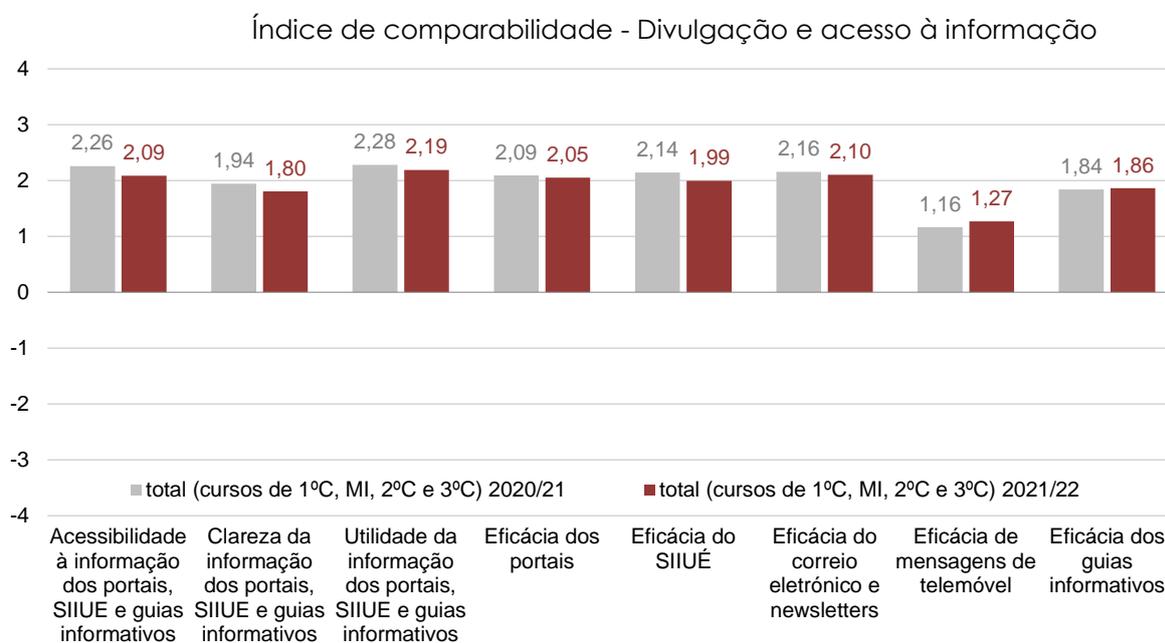
Gráfico II.3



## Divulgação e acesso à informação

Tal como no ano anterior, a *utilidade da informação dos portais institucionais, do SIIUÉ e guias informativos* (2,19) é, em 2021/22, o aspeto mais valorizado pelos estudantes. A *eficácia das mensagens enviadas para telemóvel* continua a apresentar o valor mais baixo (1,27).

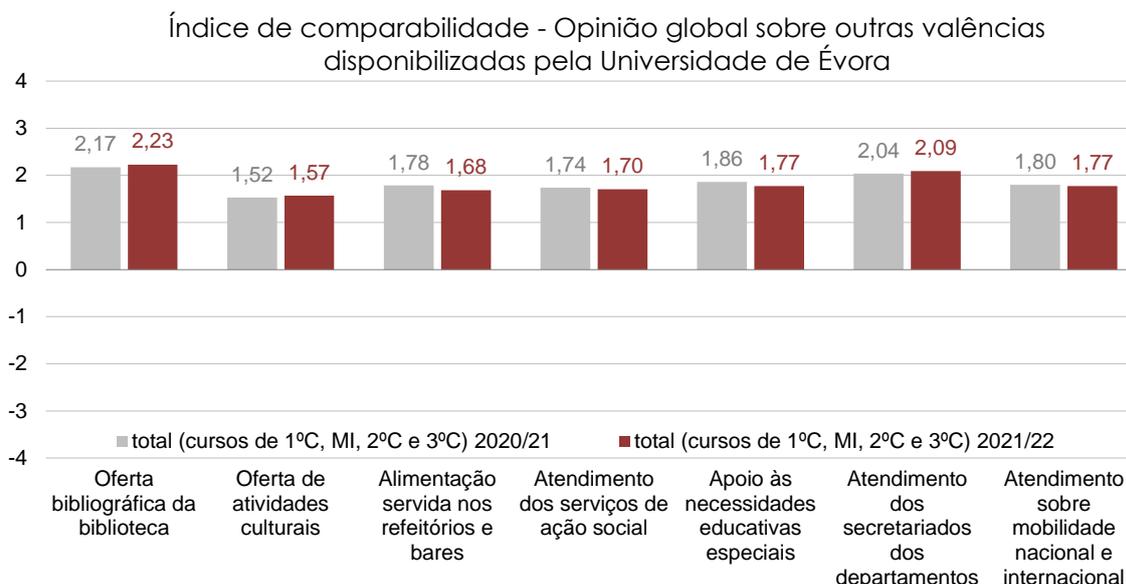
Gráfico II.4



## Opinião global sobre outras valências

A *oferta bibliográfica da biblioteca* é o item que regista novamente o valor mais elevado (2,23), por oposição à *oferta de atividades culturais*, à semelhança do que já acontecia em 2020/21 (1,57 e 1,52 respetivamente).

Gráfico II.5



Seguidamente são sintetizados os resultados obtidos em 2021/22, 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, na ESESJD e no IIFA. Enquanto na ECT e na ESESJD a questão mais valorizada é a *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* (2,24 e 3,25 respetivamente), no IIFA é a *pontualidade do serviço de transporte Évora-Mitra-Évora* (2,44) e a *manutenção e conservação dos espaços para prática desportiva* (2,43). A questão que apresenta os valores mais baixos é a que se refere ao *conforto dos auditórios, salas de aula e de estudo*, exceto na ESESJD em que é a *adequação dos preços praticados na reprografia* (2,01), e na EA, em que são as questões que dizem respeito quer à *acessibilidade* quer à *manutenção e conservação dos espaços exteriores* (0,43 e 0,38 respetivamente).

Gráfico II.6

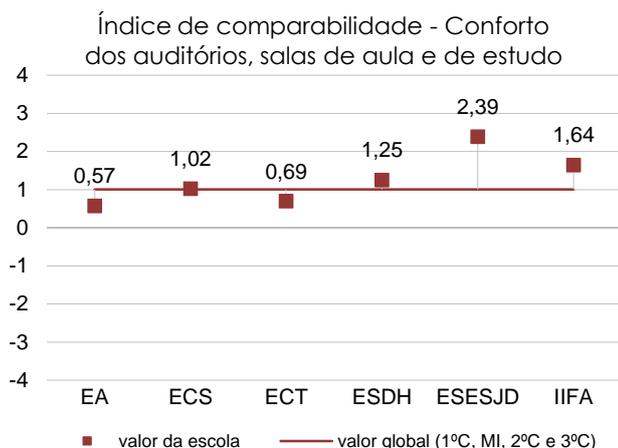


Gráfico II.7

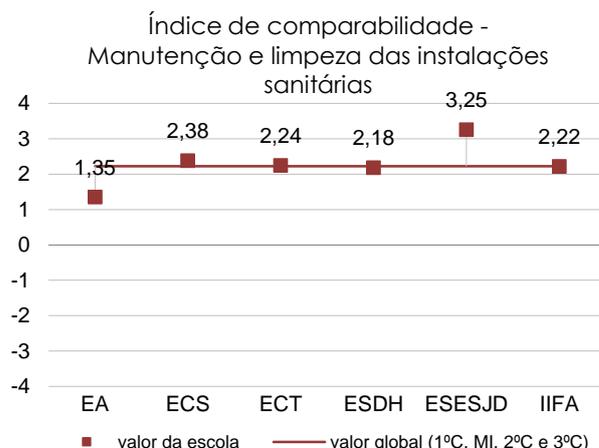


Gráfico II.8

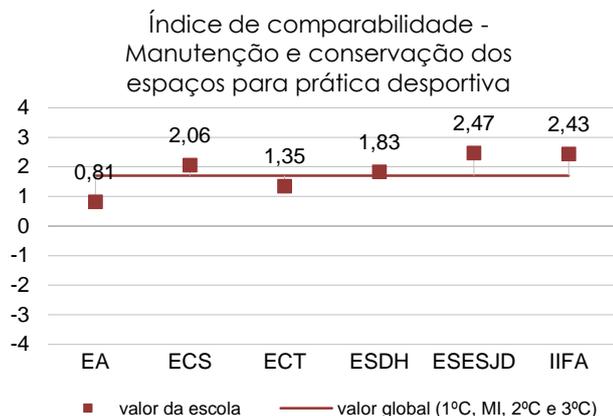
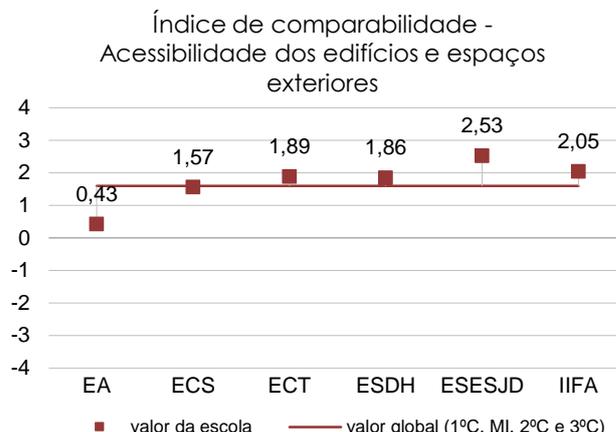
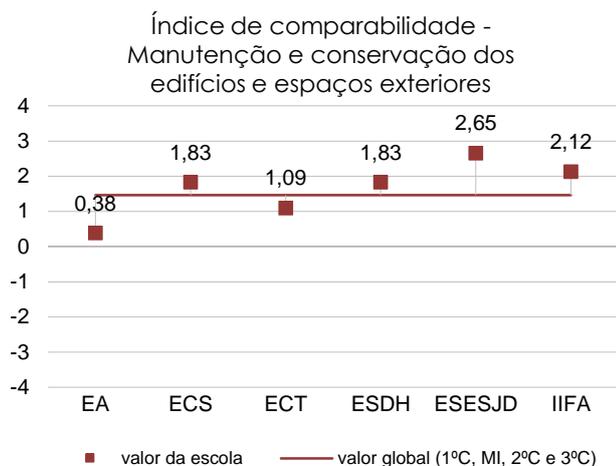


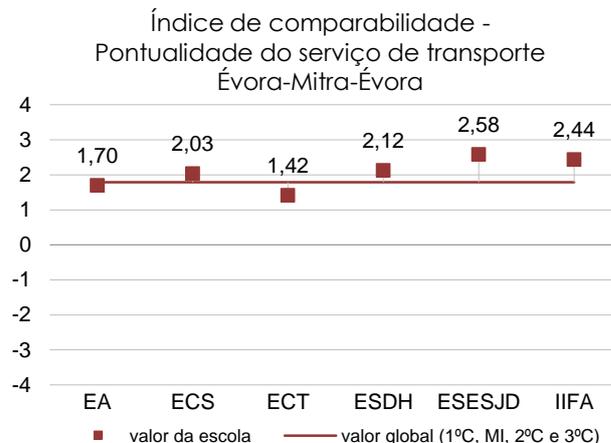
Gráfico II.9



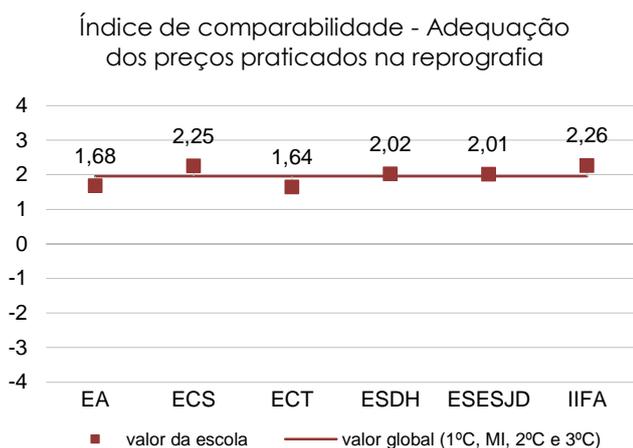
**Gráfico II.10**



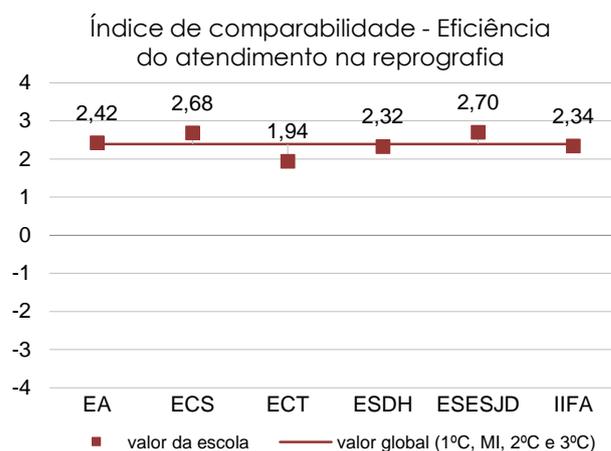
**Gráfico II.11**



**Gráfico II.12**



**Gráfico II.13**



## Serviços de Informática

O aspeto mais valorizado pelos estudantes de cinco das seis unidades orgânicas relativamente ao conjunto dos quatro itens em apreciação é a *simpatia do apoio técnico informático*, com destaque para a ESESJD (3,49). A unidade orgânica que constitui uma exceção nesta apreciação é o IIFA, que valoriza de forma mais positiva a *competência do apoio técnico informático* (2,90).

Por outro lado, a questão menos valorizada em todas as unidades orgânicas é a que diz respeito à *opinião global que os estudantes possuem sobre os espaços de informática*, sendo o valor mais baixo apresentado pela EA (1,31).

Gráfico II.14

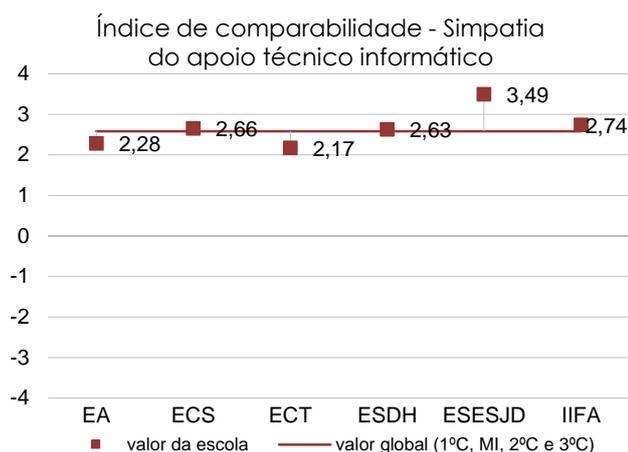


Gráfico II.15

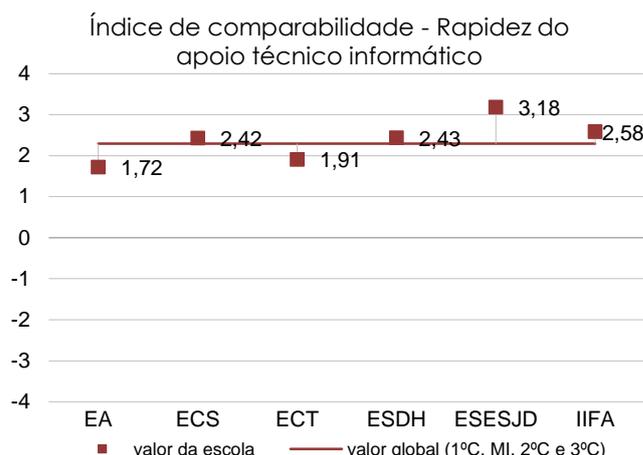


Gráfico II.16

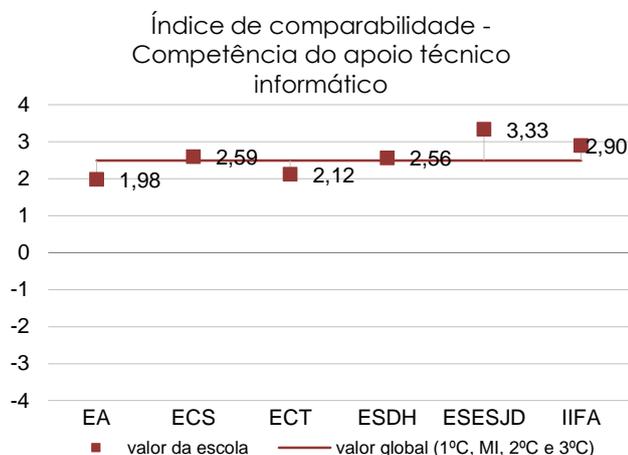
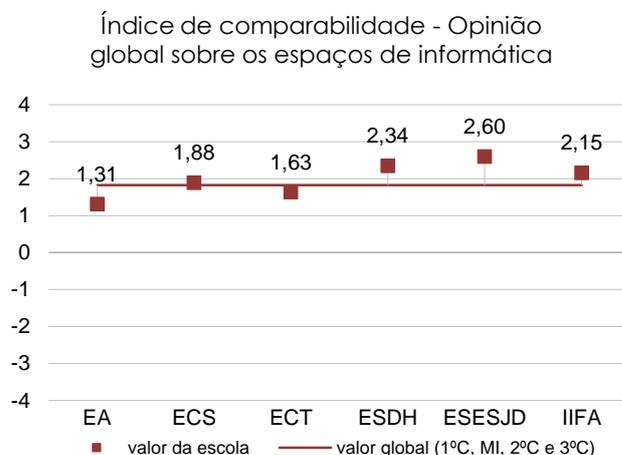


Gráfico II.17



## Serviços Académicos

O aspeto mais valorizado pelos estudantes das várias unidades orgânicas relativamente à totalidade dos itens em apreciação é a *utilidade das informações individualizadas online sobre propinas*, com os valores mais elevados registados na ESESJD, na ECS e IIFA (ESESJD: 2,89; ECS e IIFA: 2,68).

A *rapidez do atendimento telefónico e por email* é o item que reúne os valores mais baixos em todas as UO, exceto no IIFA, em que corresponde à *opinião global sobre o atendimento telefónico* (1,57), embora a diferença relativamente à *rapidez do atendimento telefónico e por email* não seja expressiva (1,59).

Gráfico II.18

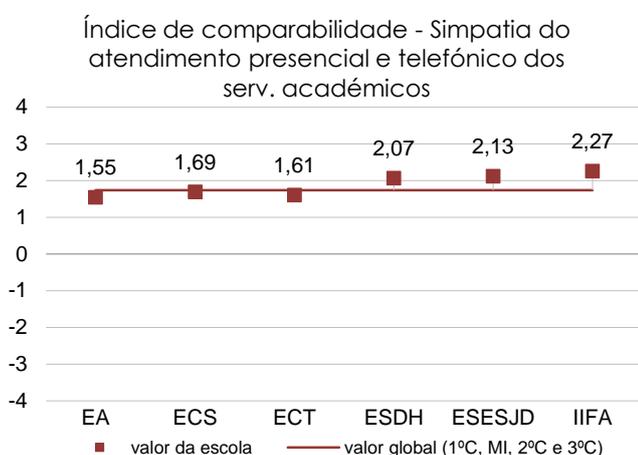


Gráfico II.19

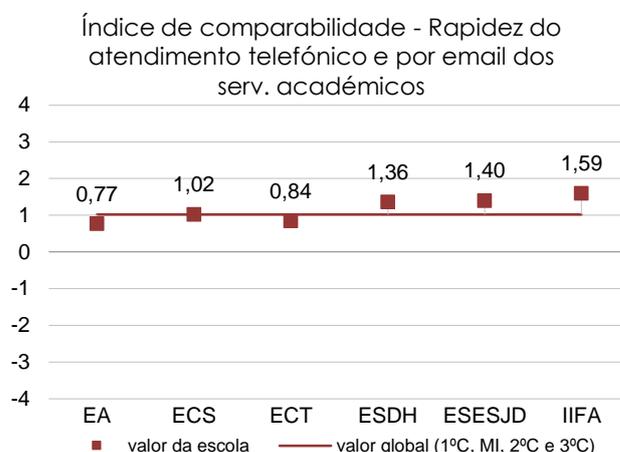


Gráfico II.20

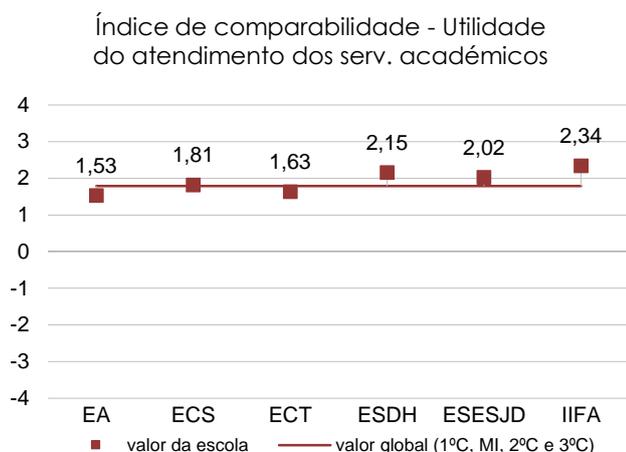


Gráfico II.21

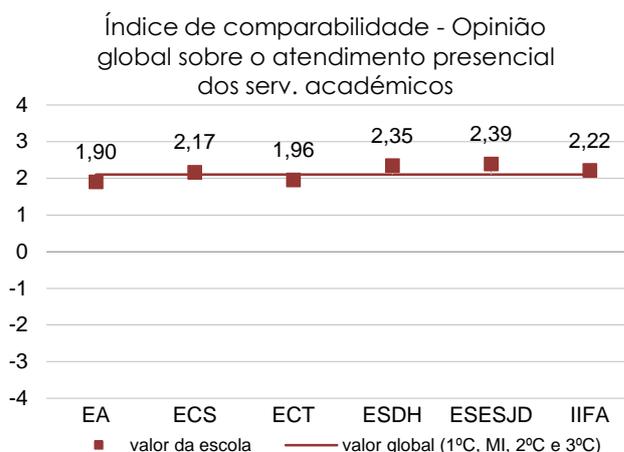


Gráfico II.22

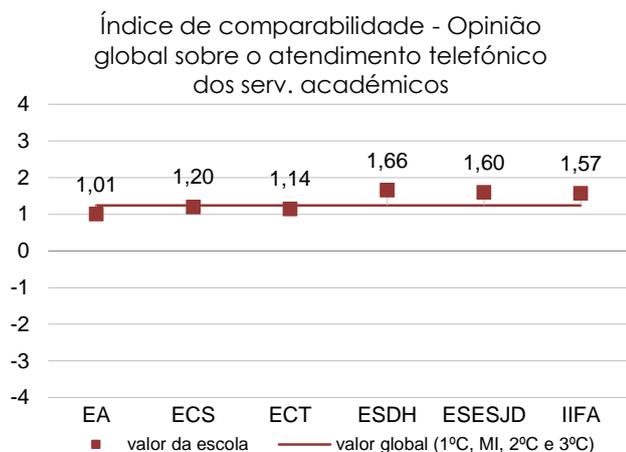


Gráfico II.23

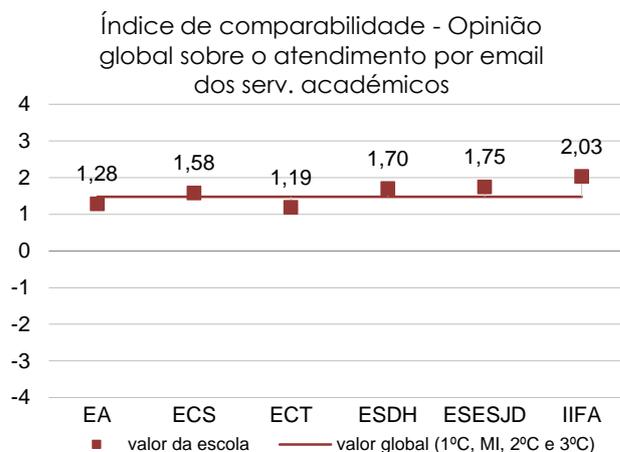


Gráfico II.24

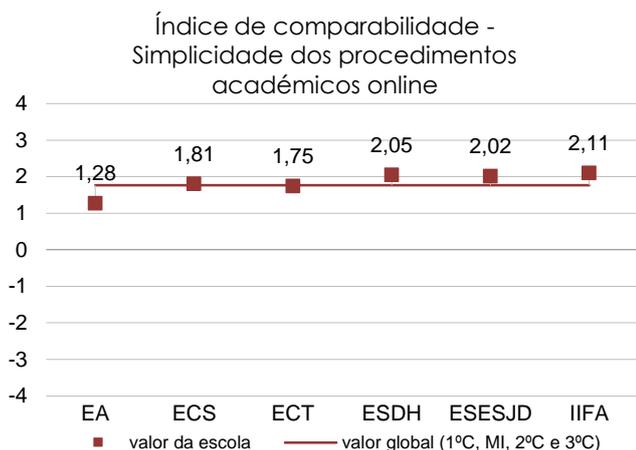
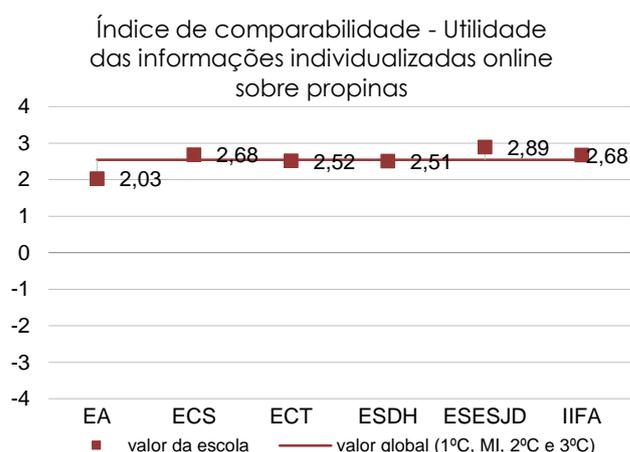


Gráfico II.25



## Divulgação e acesso à informação

A utilidade de informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos assim como a acessibilidade à informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos são as questões que apresentam os valores mais elevados, destacando-se o valor registado pela ESESJD (2,62), sendo que os valores mais elevados do índice atribuídos pelo IIFA correspondem à eficácia do SIIUÉ para a divulgação de informação (2,54) e à eficácia do email e newsletters para a divulgação de informação (2,53).

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 (0,84) e pela ECT (0,91).

Gráfico II.26

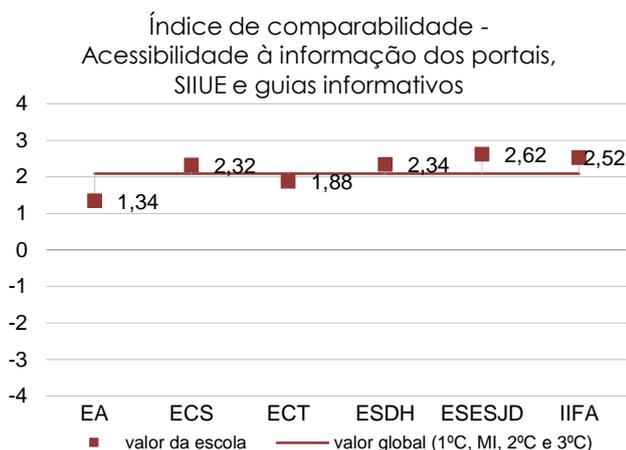


Gráfico II.27

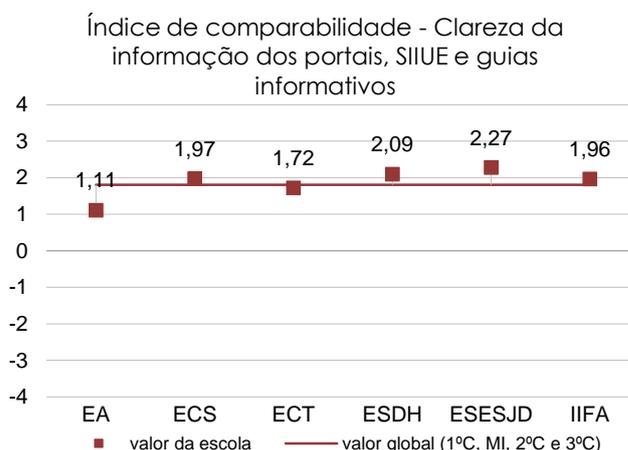


Gráfico II.28

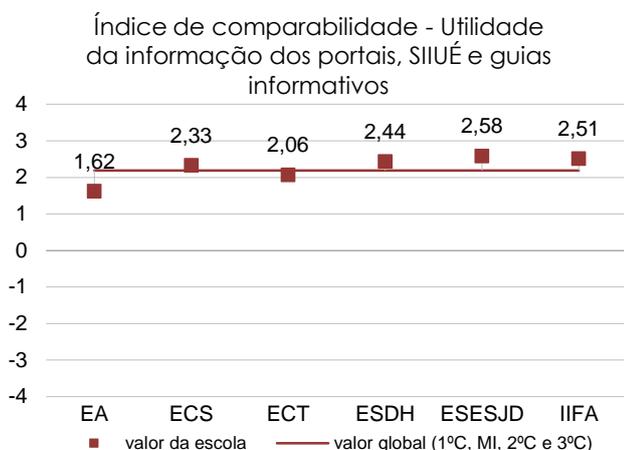


Gráfico II.29

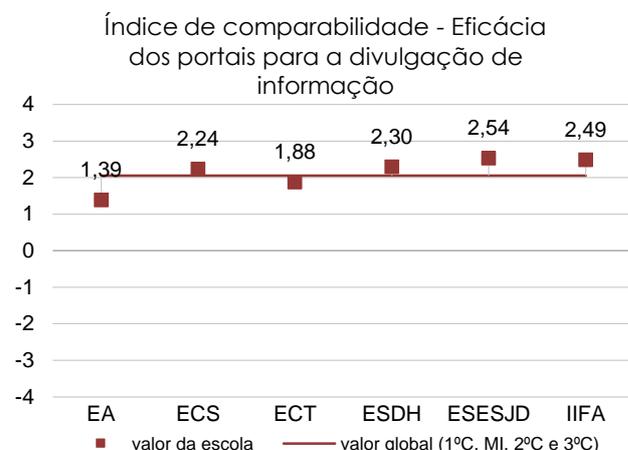


Gráfico II.30

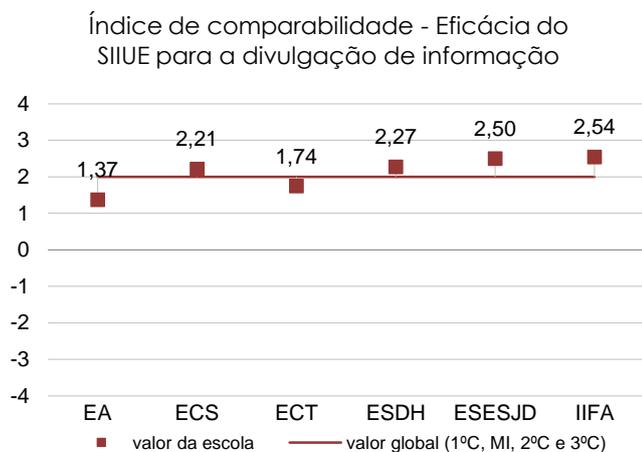


Gráfico II.31

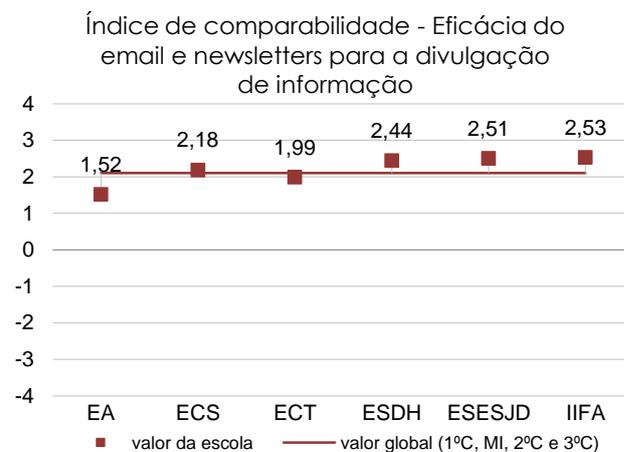


Gráfico II.32

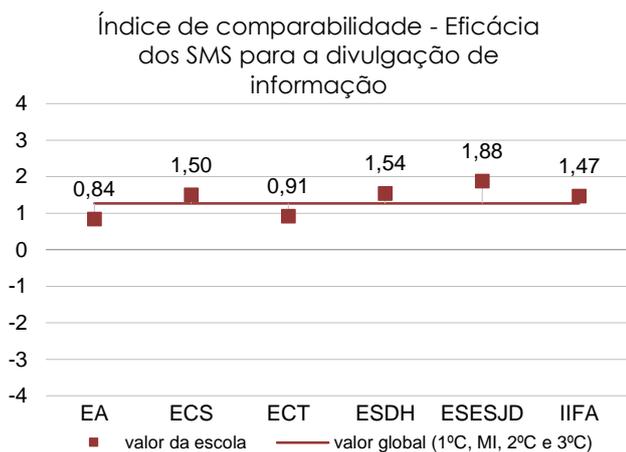
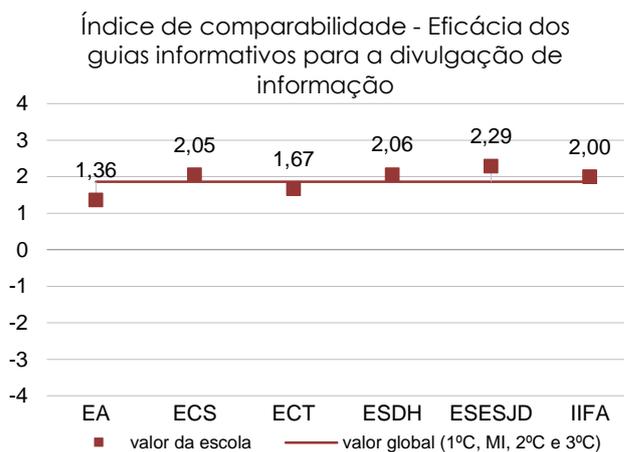


Gráfico II.33



## 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 dos do IIFA, para quem a questão mais valorizada é o atendimento dos secretariados dos departamentos (2,41).

A opinião global sobre a oferta de atividades culturais e sobre o atendimento dos serviços de ação social registam os valores mais baixos, embora a ECS registe o mesmo valor para a alimentação servida nos refeitórios e bares (1,69). Para os estudantes da EA, a questão que apresenta o valor mais baixo é a que diz respeito ao apoio às necessidades educativas especiais (0,85).

Gráfico II.34

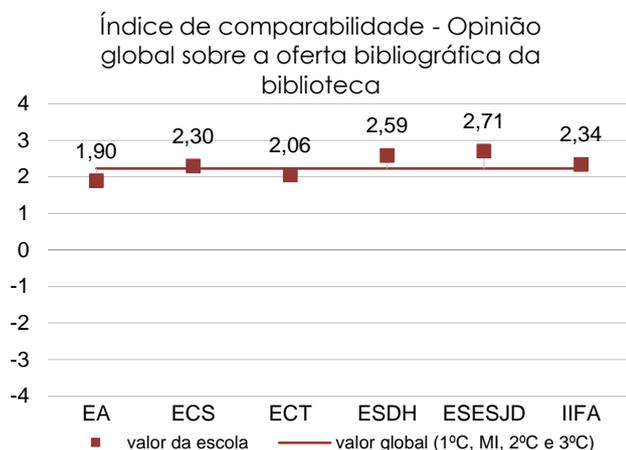


Gráfico II.35

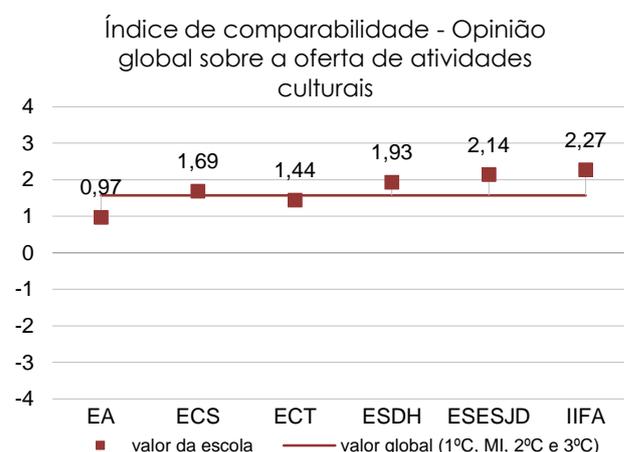


Gráfico II.36

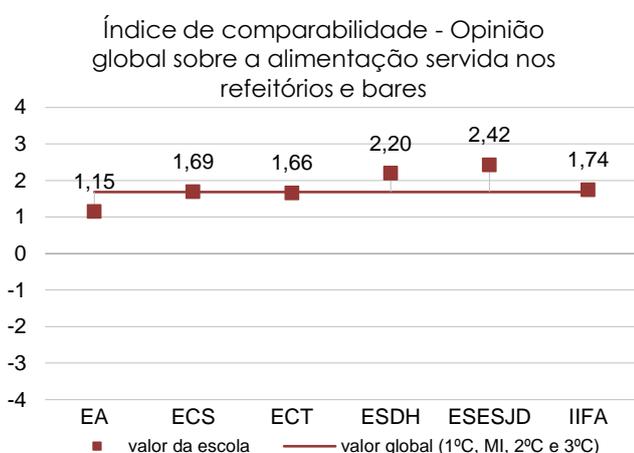


Gráfico II.37

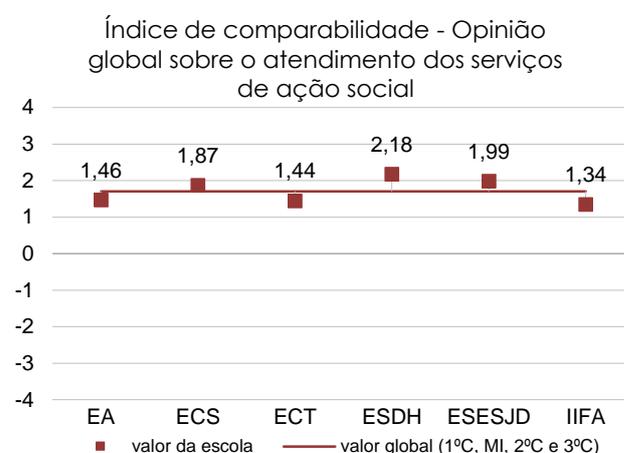


Gráfico II.38

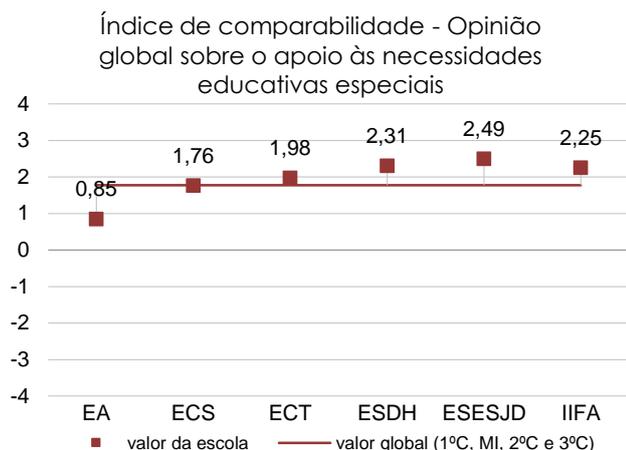


Gráfico II.39

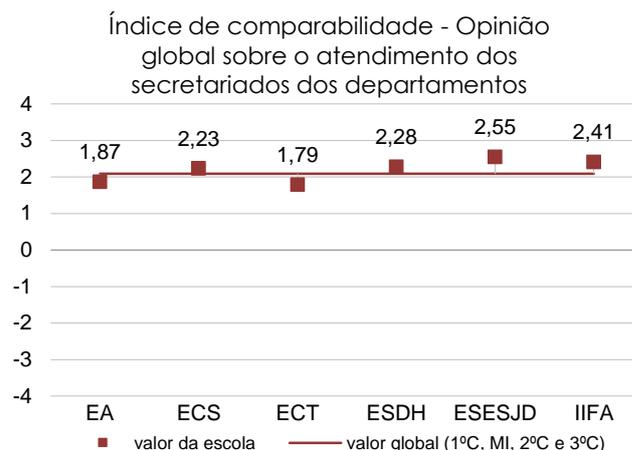


Gráfico II.40

