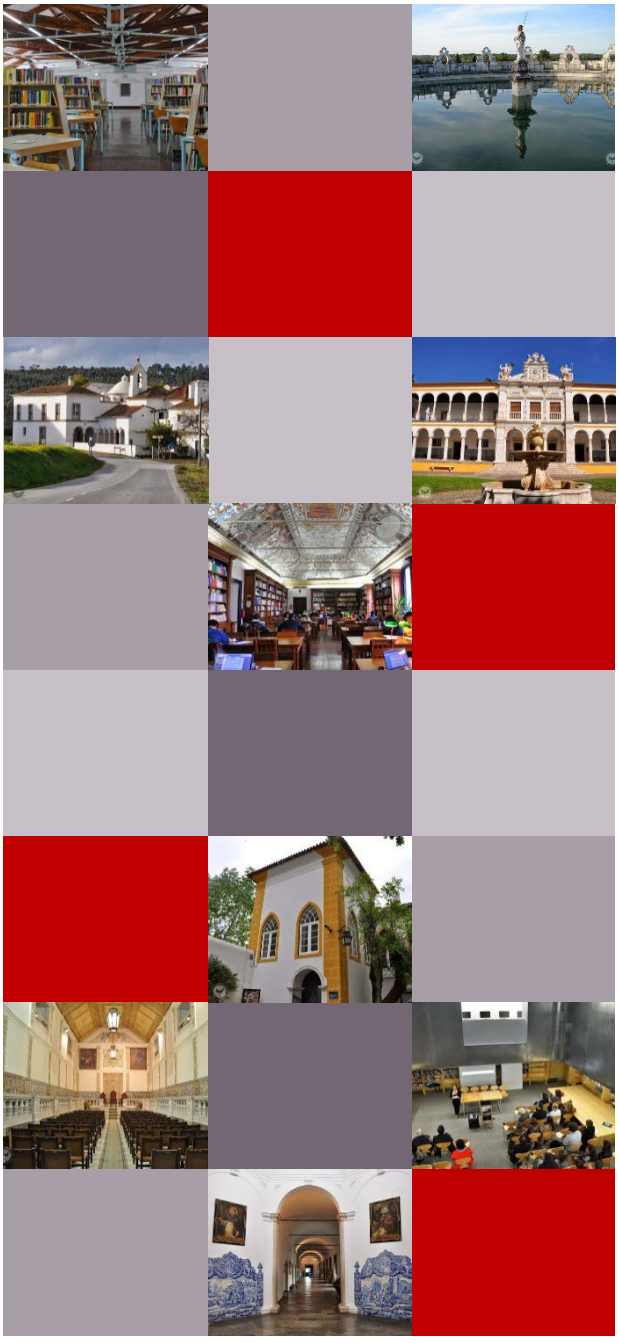


MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

A PERSPETIVA DO ESTUDANTE

ANO LETIVO

2022 | 2023

- parte relativa aos Serviços

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
PLANEAMENTO E GARANTIA
DA QUALIDADE

Monitorização da qualidade – a perspetiva do estudante

. ano letivo 2022 | 2023

- PARTE RELATIVA AOS SERVIÇOS

FICHA TÉCNICA

Divisão de Planeamento e Garantia da Qualidade

maio | 2024

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 *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, mestrado integrado, 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 2022/23 foram recolhidas entre 16 de janeiro e 30 de setembro de 2023.

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

Nas questões do inquérito relativas às condições oferecidas pela Universidade em 2022/23 assiste-se a uma ligeira diminuição da taxa de resposta relativamente à registada em 2021/22 (40,13% e 40,99% respetivamente). Ao olhar para o contributo das diferentes unidades orgânicas, essa diminuição encontra-se patente, exceto na Escola de Ciências Sociais (EA) (45% relativamente a 44,61%) e principalmente no Instituto de Investigação e Formação Avançada (IIFA) (37,76%% relativamente a 29,36%), constituindo este o maior aumento.

À semelhança do ano transato, a maior participação pertence aos estudantes dos cursos associados à Escola de Artes (EA) com 49,36% e à Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano (ESDH), criada em 12 de fevereiro de 2021, com 48,24%.

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

unidades orgânicas	2021/22			2022/23		
	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)	923	465	50,38	940	464	49,36
Escola de Ciências Sociais (ECS)	2430	1084	44,61	2391	1076	45,00
Escola de Ciências e Tecnologia (ECT)	2510	890	35,46	2524	803	31,81
Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano (ESDH)	410	212	51,71	425	205	48,24
Escola Superior de Enfermagem (ESESJD)	609	233	38,26	557	208	37,34
Inst. de Investigação e Formação Avançada (IIFA)	545	160	29,36	527	199	37,76
Total	**7427**	**3044**	**40,99**	**7364**	**2955**	**40,13**

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 (27-04-2023; 12-04-2024).

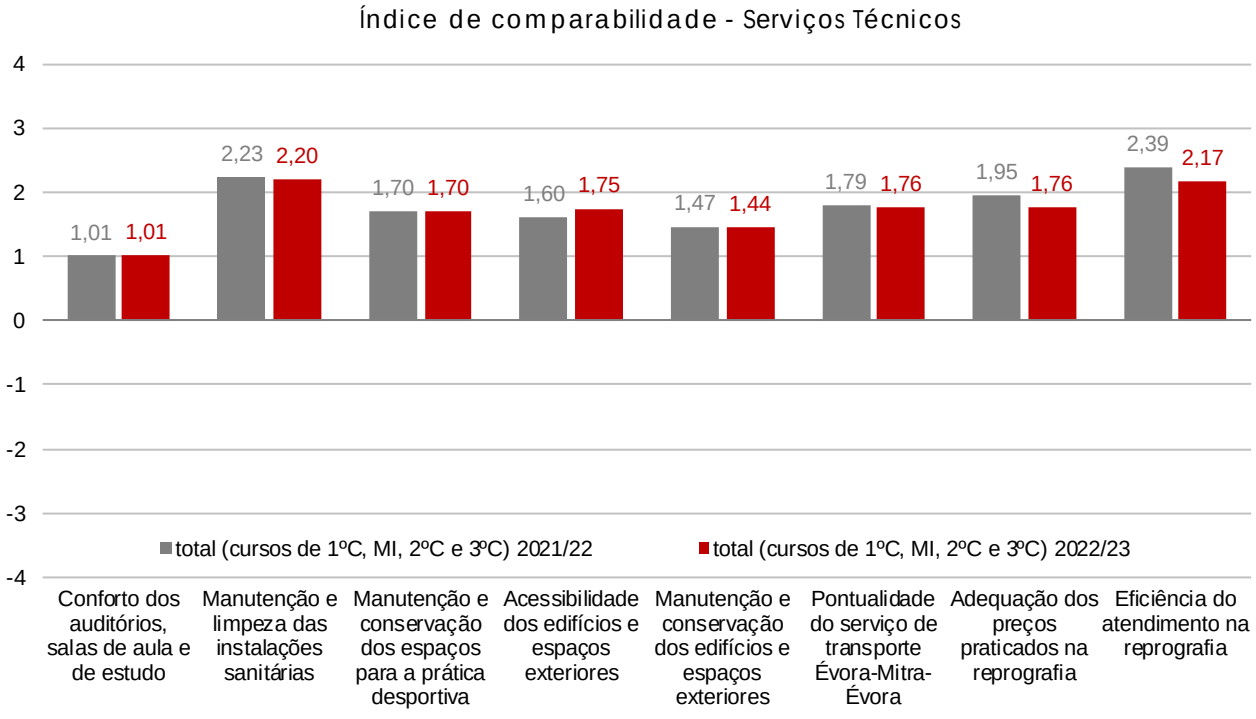
II.2 Opinião sobre as condições oferecidas pela Universidade

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 2021/22. As maiores variações relacionam-se com os serviços de reprografia, quer no que diz respeito à *adequação dos preços praticados* (passando de 1,95 para 1,76), quer no que diz respeito à *eficiência do atendimento* (passando de 2,39 para 2,17). As opiniões mais favoráveis relacionam-se com a *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* (2,20), enquanto 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), à semelhança do ano anterior.

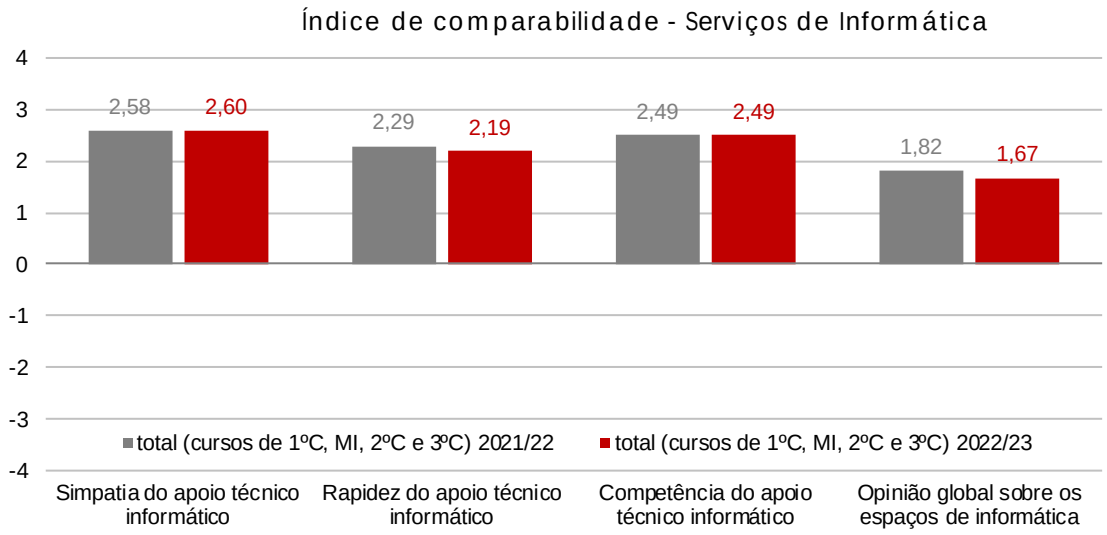
Gráfico II.1



Serviços de Informática

Em 2022/23 os valores mais elevados continuam a dizer respeito à *simpatia do apoio técnico informático* (2,60), enquanto a *opinião global sobre os espaços de informática* obtém novamente o valor mais baixo do índice (1,67).

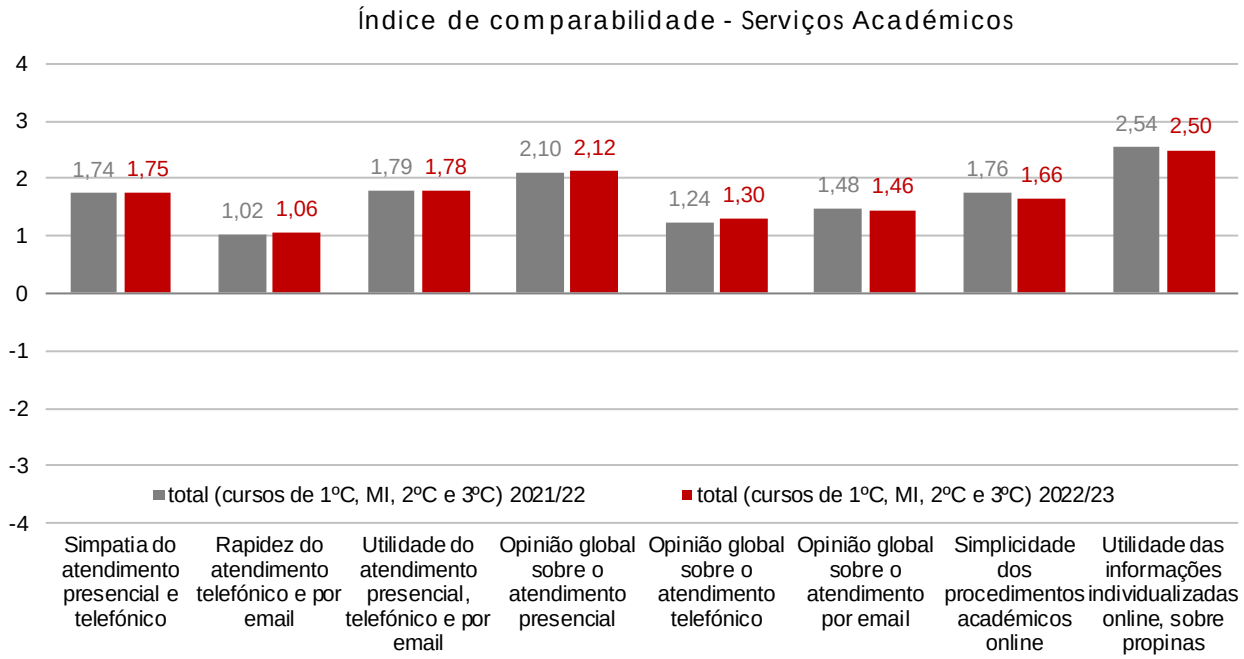
Gráfico II.2



Serviços Académicos

A *utilidade das informações individualizadas online sobre propinas* continua a recolher as opiniões mais positivas (2,50), enquanto a *rapidez do atendimento telefónico e por email* continua com o valor mais baixo do índice (1,06).

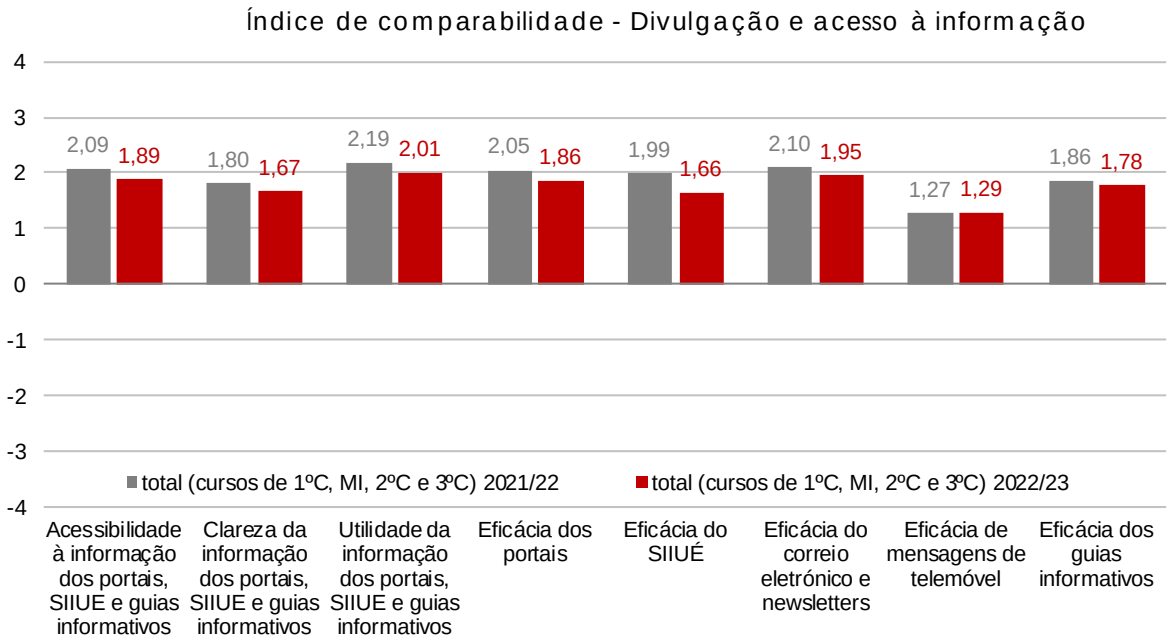
Gráfico II.3



Divulgação e acesso à informação

Tal como no ano anterior, a *utilidade da informação dos portais institucionais, do SIIUÉ e guias informativos* (2,01) é, em 2022/23, o aspeto mais valorizado pelos estudantes. A *eficácia das mensagens enviadas para telemóvel* continua a apresentar o valor mais baixo (1,29).

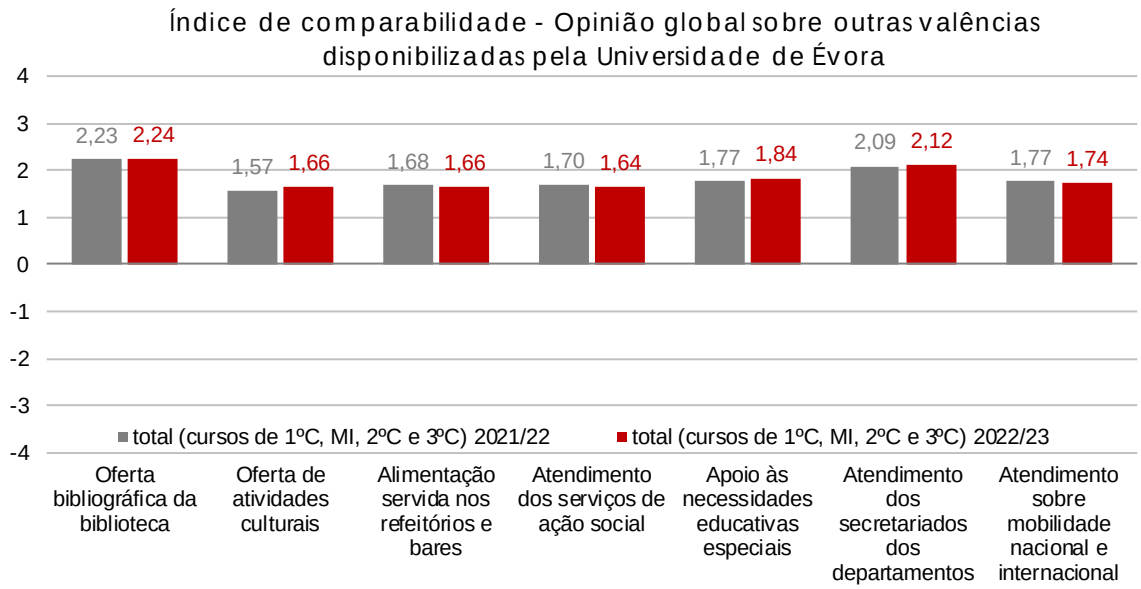
Gráfico II.4



Opinião global sobre outras valências

A *oferta bibliográfica da biblioteca* é o item que regista novamente o valor mais elevado (2,24), por oposição ao *atendimento dos serviços de ação social* (1,64).

Gráfico II.5



Seguidamente são sintetizados os resultados obtidos em 2022/23, 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 *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* é a questão que reúne os valores mais elevados do índice, exceto na EA e no IIFA, onde a questão mais valorizada é a *eficiência do atendimento na reprografia* (2,43 e 2,42 respetivamente), embora na ESDH esta questão também apresente um valor elevado (2,51). 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* (1,47), e na EA, em que é a questão que diz respeito à *manutenção e conservação dos edifícios e espaços exteriores* (com 0,00).

Gráfico II.6

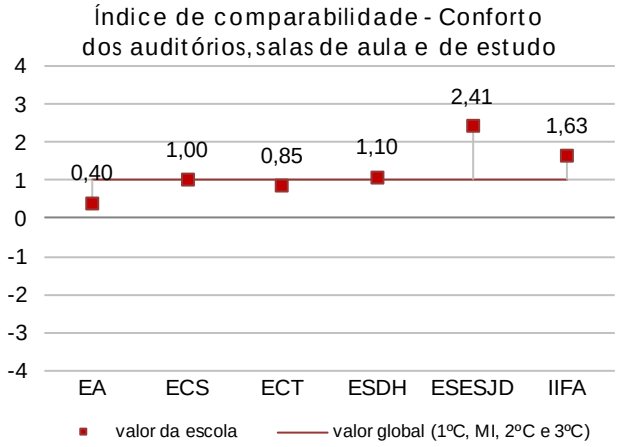


Gráfico II.7

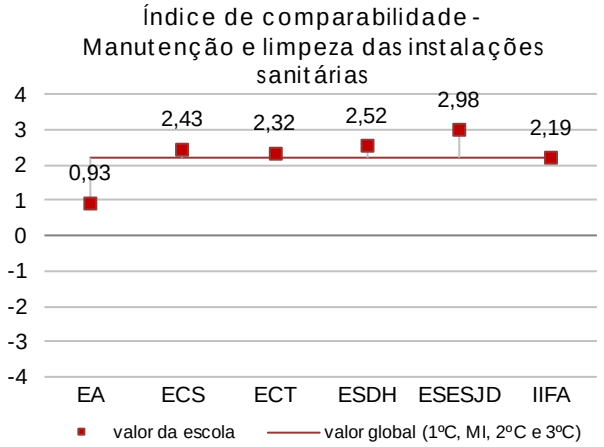


Gráfico II.8

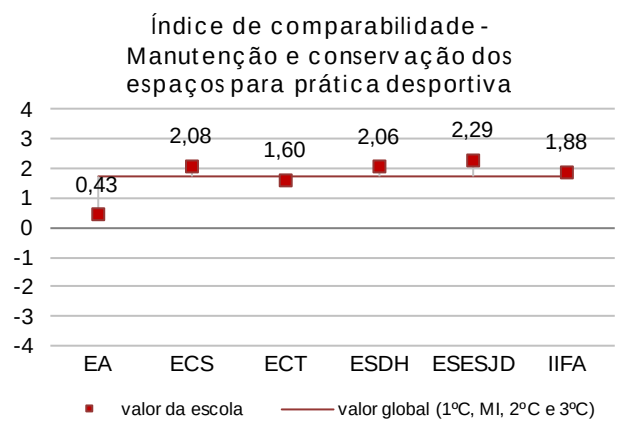


Gráfico II.9

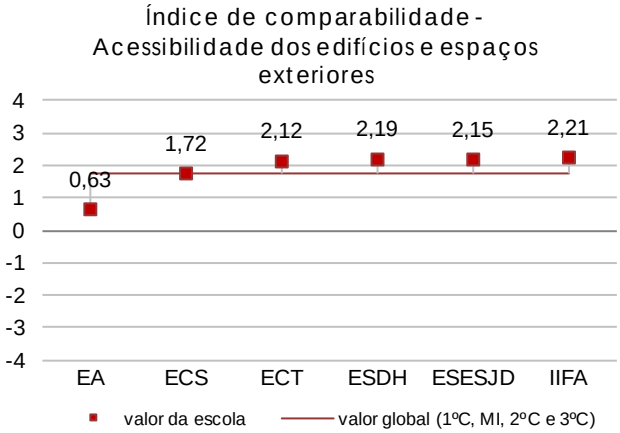


Gráfico II.10

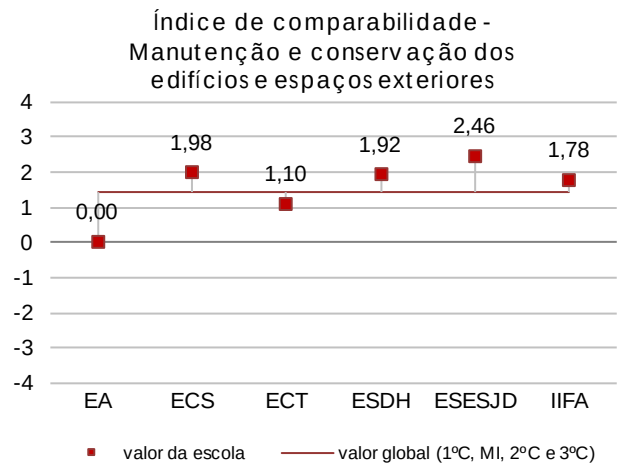


Gráfico II.11

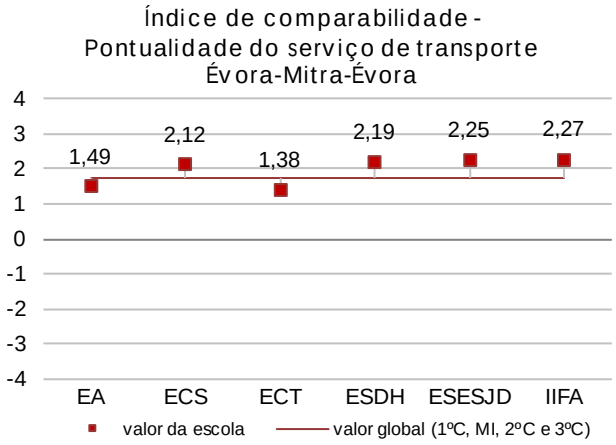


Gráfico II.12

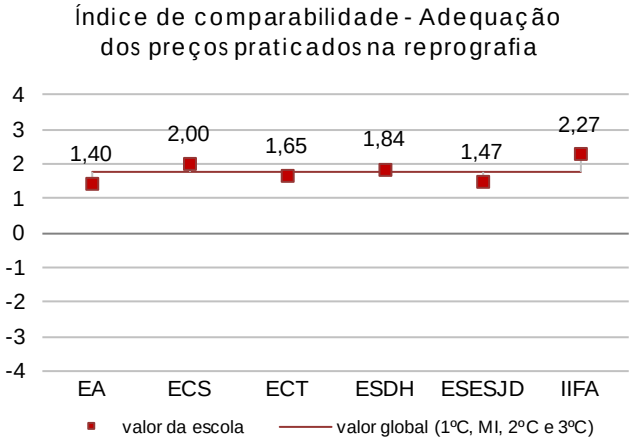
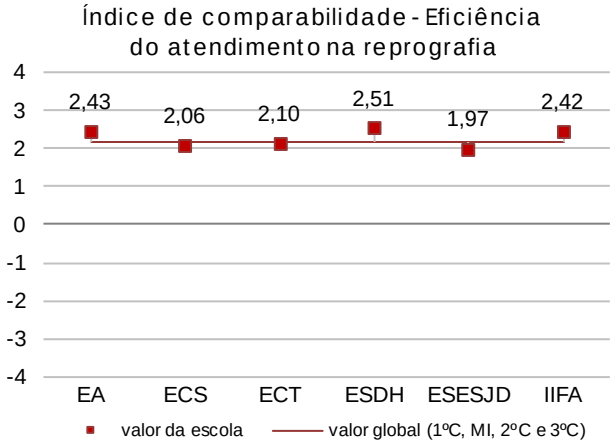


Gráfico II.13



Serviços de Informática

O aspeto mais valorizado pelos estudantes de cinco das seis unidades orgânicas relativamente ao conjunto dos quatros itens em apreciação é a *simpatia do apoio técnico informático*, com destaque para a ESESJD (3,42). A unidade orgânica que constitui uma exceção nesta apreciação é a ESDH, que valoriza de forma mais positiva a *competência do apoio técnico informático* (2,84). Os alunos dos cursos associados ao IIFA, por seu lado, atribuem igual valor do índice a ambas as questões (2,95).

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 (0,88).

Gráfico II.14

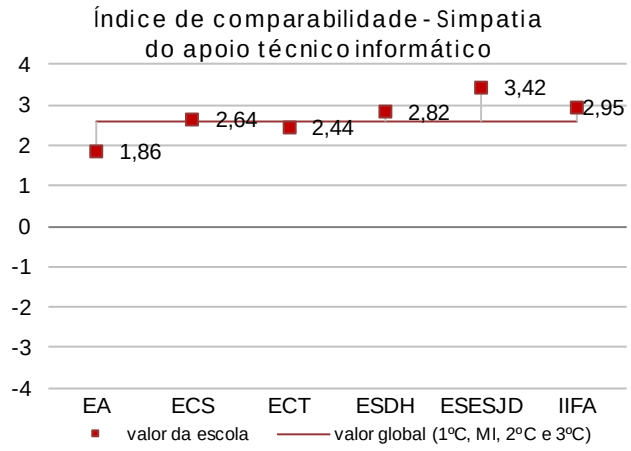


Gráfico II.15

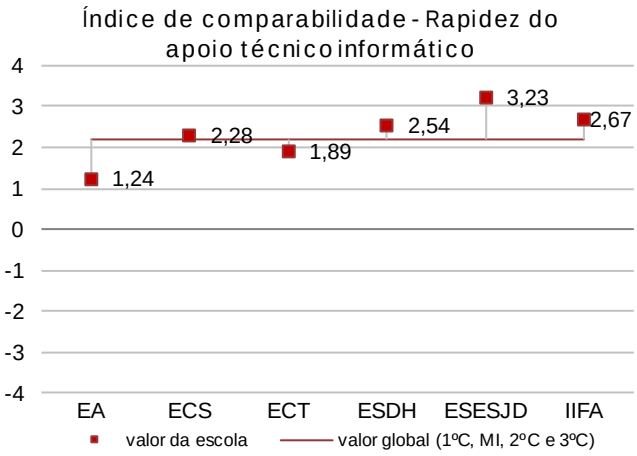


Gráfico II.16

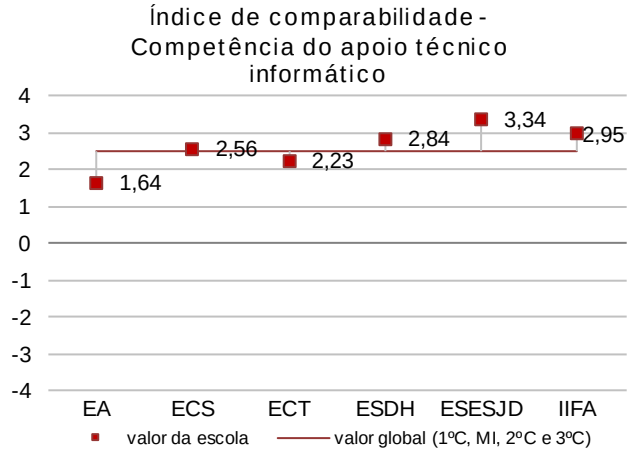
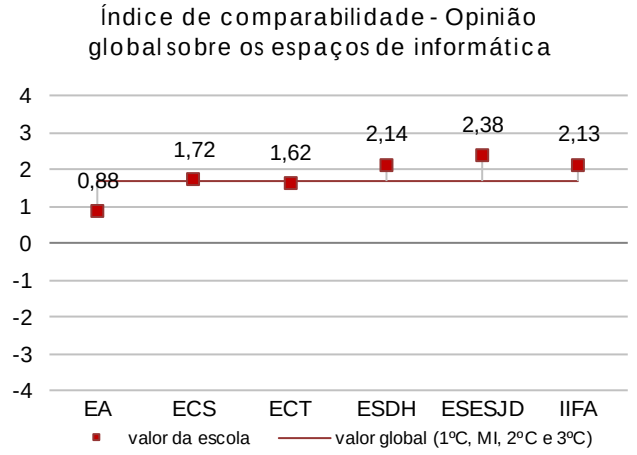


Gráfico II.17



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 ESDH e na ESESJD (2,87 e 2,70, respetivamente).

A *rapidez do atendimento telefónico e por email* é o item que reúne os valores mais baixos em todas as UO, com o valor mais baixo registado na EA (com 0,37).

Gráfico II.18

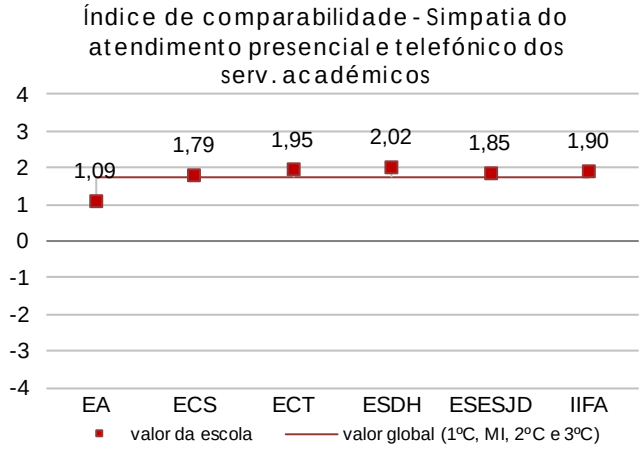


Gráfico II.19

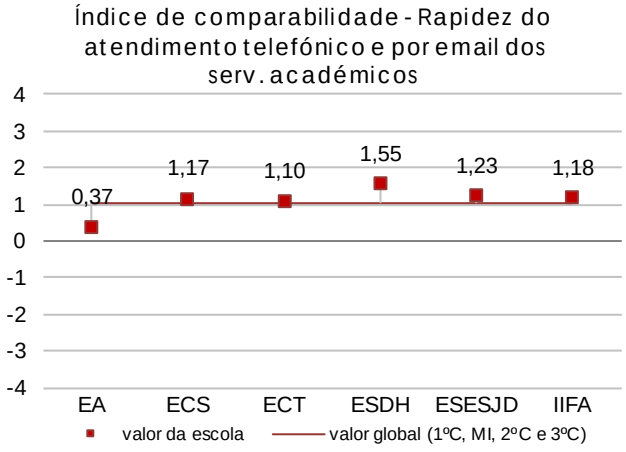


Gráfico II.20

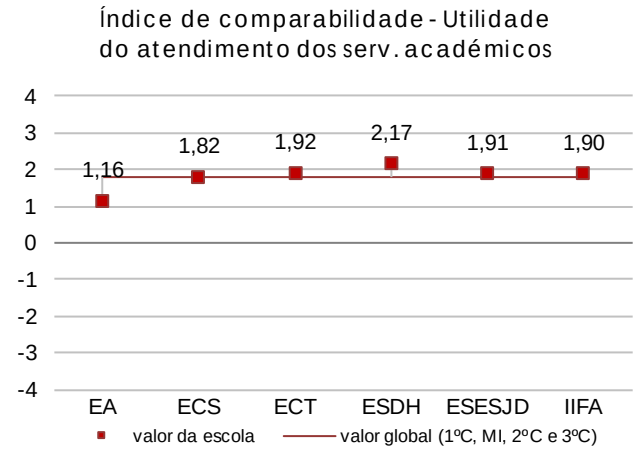


Gráfico II.21

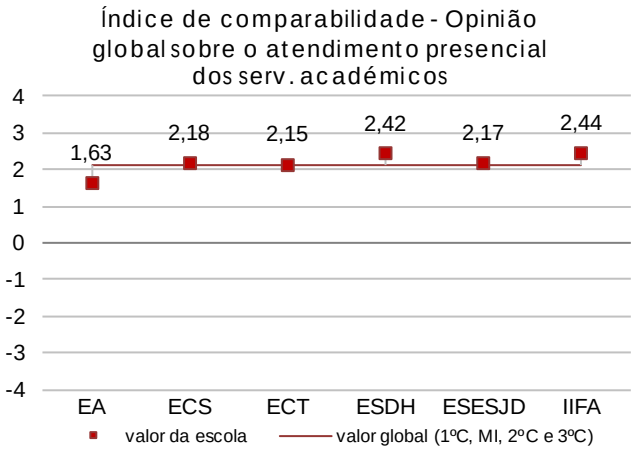


Gráfico II.22

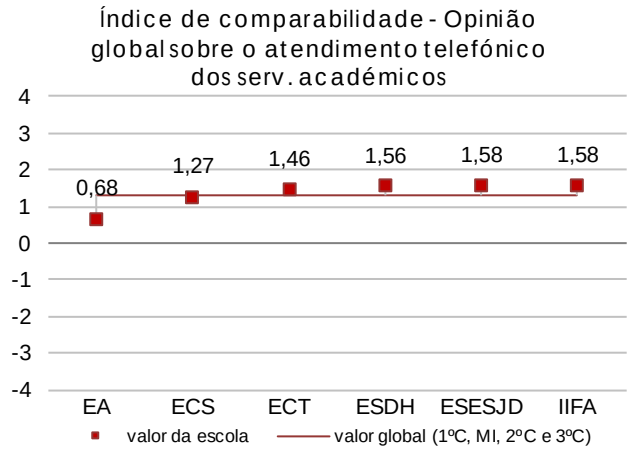


Gráfico II.23

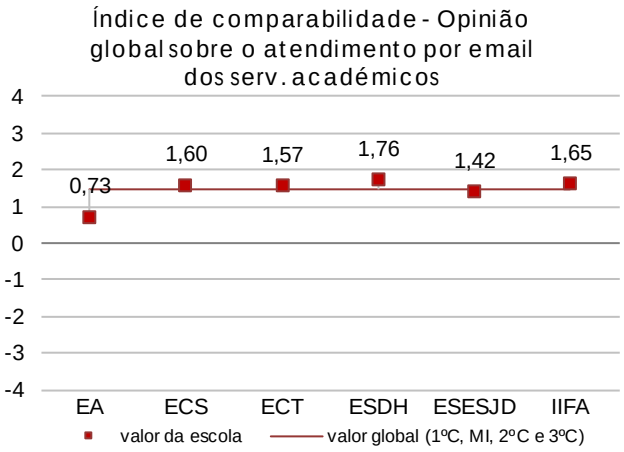


Gráfico II.24

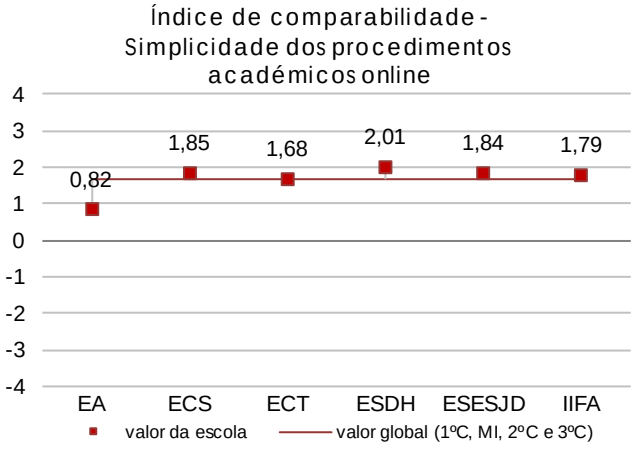
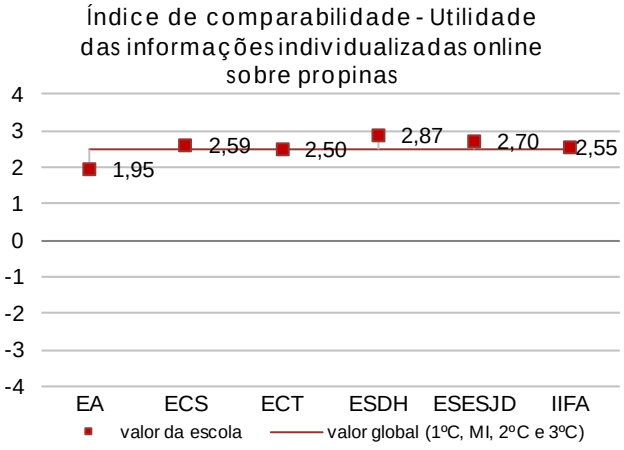


Gráfico II.25



Divulgação e acesso à informação

A *utilidade da informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos* é a questão que apresenta os valores mais elevados, exceto no caso do IIFA, em que o valor mais elevado do índice corresponde à *eficácia do email e newsletters para a divulgação de informação* (com 2,31). No caso da ESDH e da EA, ambas as questões se revelam as mais valorizadas pelos respetivos estudantes (ESDH: 2,35 e 2,36, respetivamente; EA: 1,20 e 1,19, 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 pela EA (0,60).

Gráfico II.26

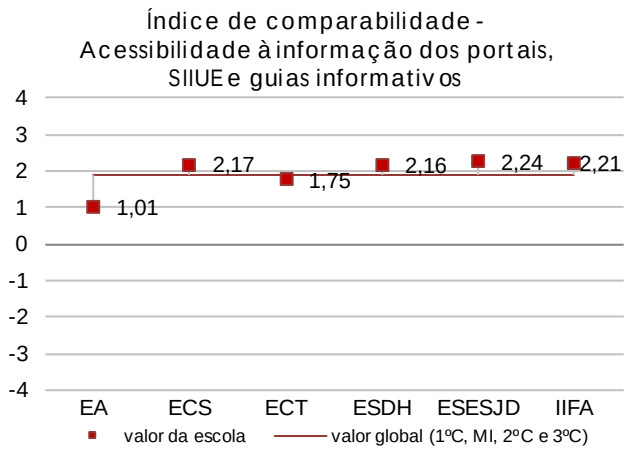


Gráfico II.27

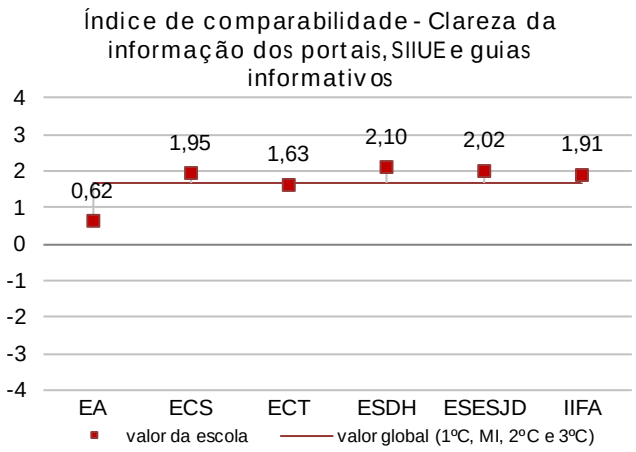


Gráfico II.28

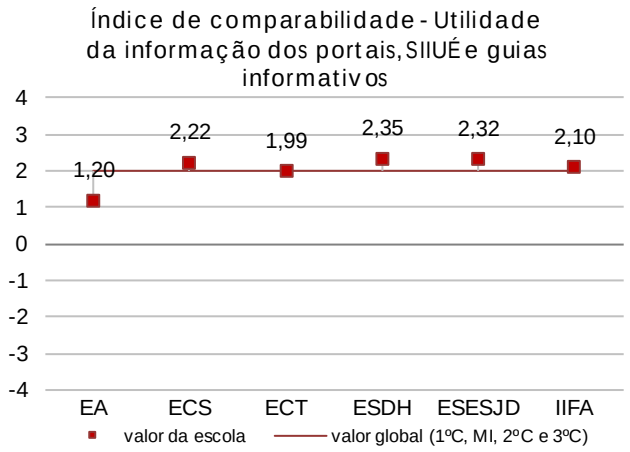


Gráfico II.29

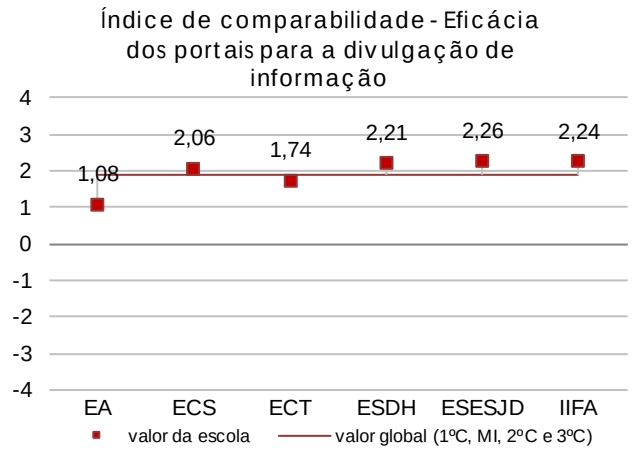


Gráfico II.30

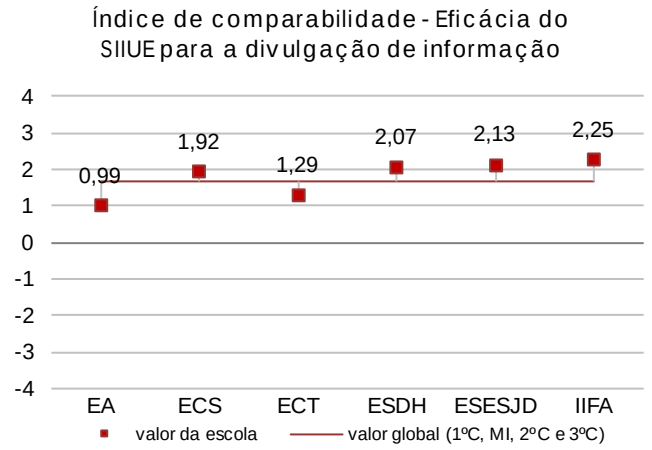


Gráfico II.31

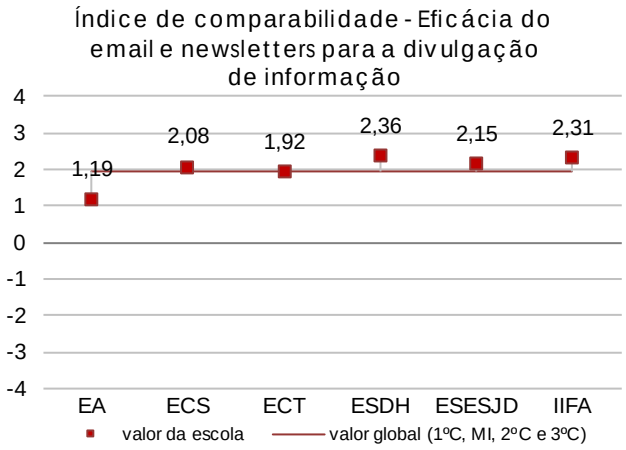


Gráfico II.32

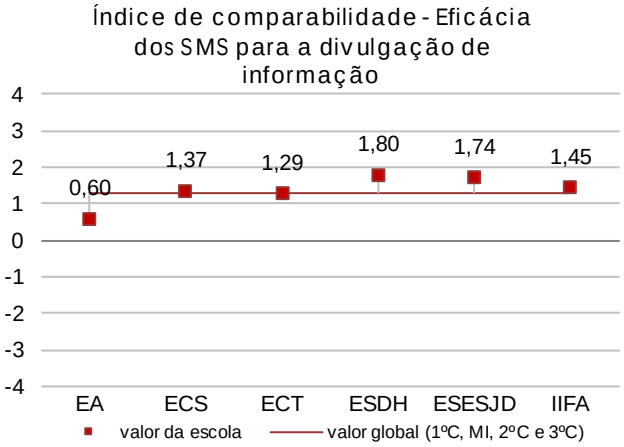
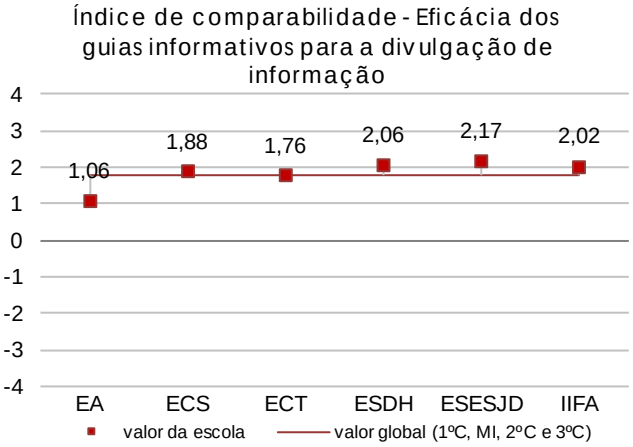


Gráfico II.33



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 EA, ECS, ECT e ESDH, com destaque para esta última, com 2,58. Para os estudantes da ESESJD e do IIFA, é o *atendimento dos secretariados dos departamentos* que obtêm destaque (com 2,51 e 2,56, respetivamente).

A *opinião global sobre a alimentação servida nos refeitórios e bares* e sobre *o atendimento dos serviços de ação social* registam os valores mais baixos nas várias unidades orgânicas, com exceção para os estudantes de cursos da ESDH, para quem a questão que apresenta o valor mais baixo é a que diz respeito ao *atendimento de mobilidade nacional e internacional* (1,96).

Gráfico II.34

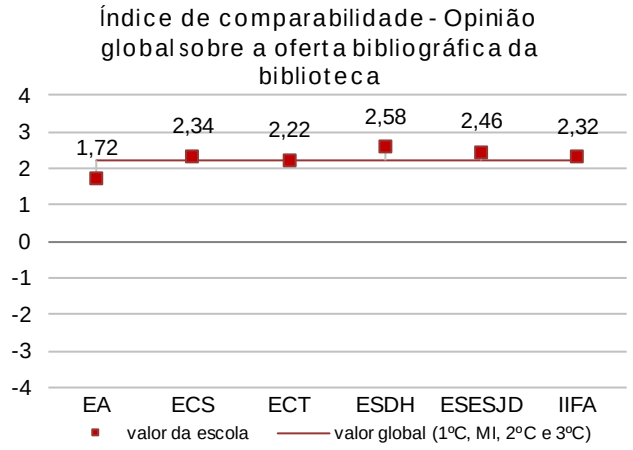


Gráfico II.35

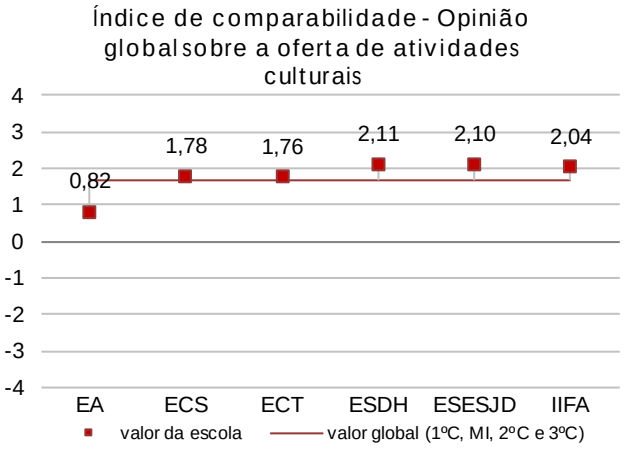


Gráfico II.36

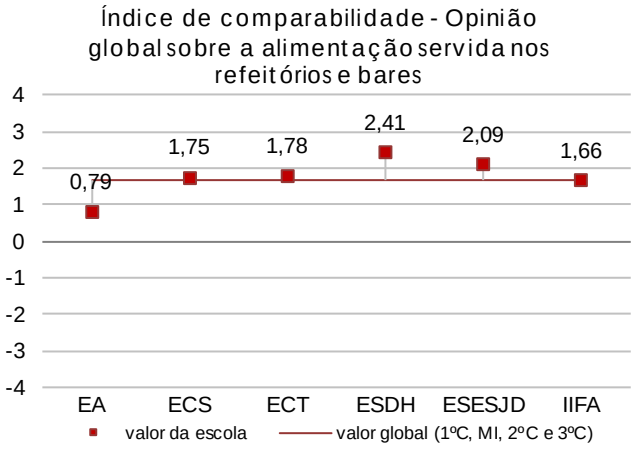


Gráfico II.37

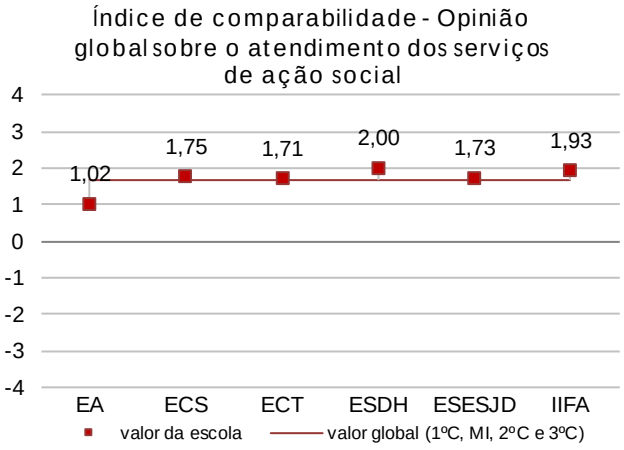


Gráfico II.38

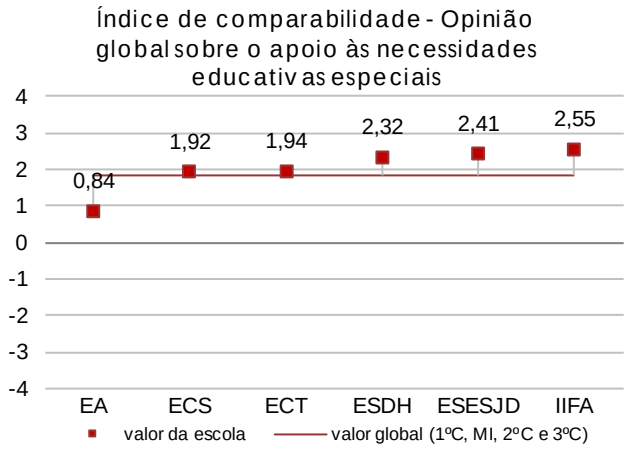


Gráfico II.39

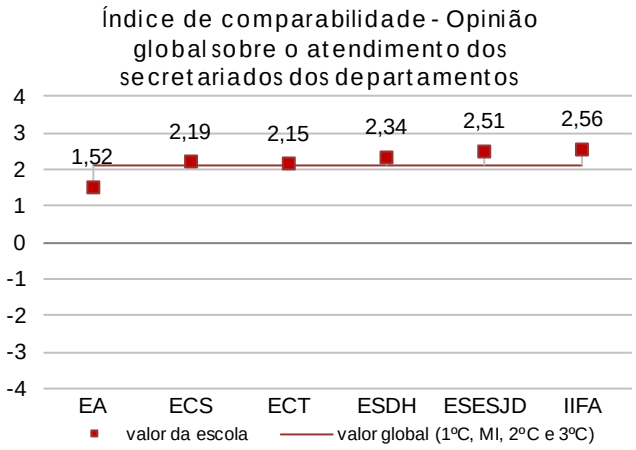


Gráfico II.40

