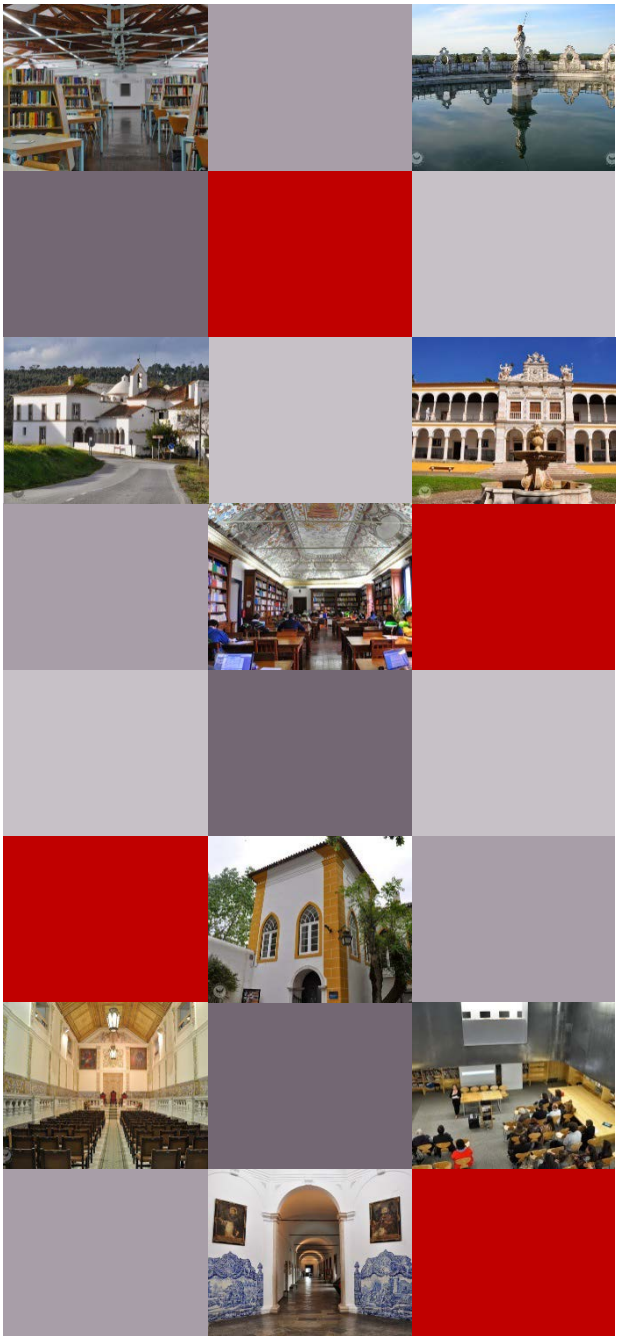


# MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

## A PERSPETIVA DO ESTUDANTE

## ANO LETIVO

## 2023 | 2024

- parte relativa aos Serviços

UNIVERSIDADE DE ÉVORA
PLANEAMENTO E GARANTIA
DA QUALIDADE

# Monitorização da qualidade – a perspetiva do estudante

**. ano letivo 2023 | 2024**

- PARTE RELATIVA AOS SERVIÇOS

## FICHA TÉCNICA

**Divisão de Planeamento e Garantia da Qualidade**

fevereiro | 2025

## 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 – análise global..... 6

II.3 Opinião sobre as condições oferecidas pela Universidade – análise por unidades orgânicas ..... 9

# 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 2023/24 foram recolhidas entre 16 de janeiro e 30 de setembro de 2024.

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 2023/24 assiste-se a uma diminuição da taxa de resposta relativamente à registada em 2022/23 (36,74% e 40,13% respetivamente). Ao olhar para o contributo das diferentes unidades orgânicas, apenas a Escola de Ciências e Tecnologia (ECT) contraria essa tendência (32,20% relativamente a 31,81%).

À semelhança do ano transato, a maior participação pertence aos estudantes dos cursos associados à Escola de Artes (EA) com 41,66% e à Escola de Ciências Socias (ECS), com 41,66%. Por outro lado, a Escola Superior de Enfermagem S. João de Deus (ESESJD) participa com a menor taxa de resposta (31,70%).

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

| unidades orgânicas | 2022/23 | | | 2023/24 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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) | 940 | 464 | 49,36 | 953 | 397 | 41,66 |
| Escola de Ciências Sociais (ECS) | 2391 | 1076 | 45,00 | 2461 | 1017 | 41,32 |
| Escola de Ciências e Tecnologia (ECT) | 2524 | 803 | 31,81 | 2646 | 852 | 32,20 |
| Escola de Saúde e Desenvolvimento Humano (ESDH) | 425 | 205 | 48,24 | 467 | 183 | 39,19 |
| Escola Superior de Enfermagem (ESESJD) | 557 | 208 | 37,34 | 631 | 200 | 31,70 |
| Inst. de Investigação e Formação Avançada (IIFA) | 527 | 199 | 37,76 | 654 | 221 | 33,79 |
| **Total** | **7364** | **2955** | **40,13** | **7812** | **2870** | **36,74** |

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 (12-04-2024; 17-02-2025).

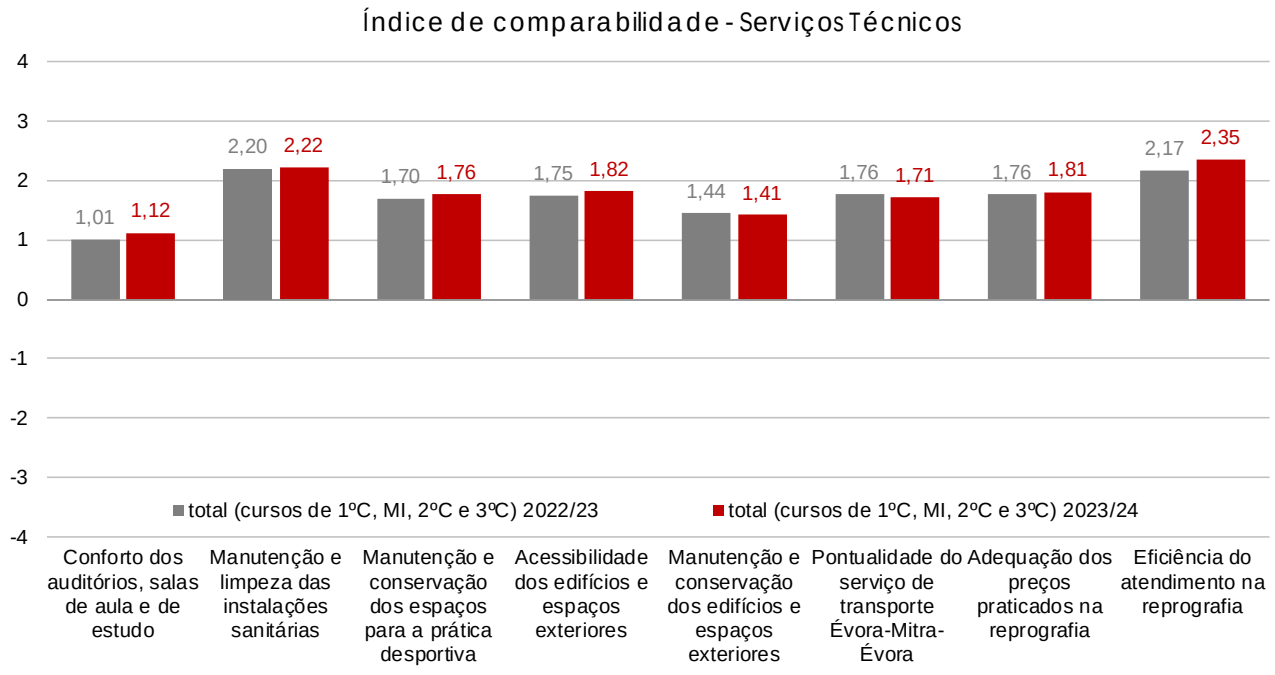
## II.2 Opinião sobre as condições oferecidas pela Universidade – análise global

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 2022/23. A maior variação dos índices de comparabilidade relaciona-se com os serviços de reprografia relativamente à *eficiência do atendimento*, passando de 2,17 para 2,35, sendo simultaneamente o item que obtém as opiniões mais favoráveis em 2023/24. Destaca-se ainda a *manutenção e limpeza das instalações sanitárias* ao apresentar o segundo índice mais elevado (2,22), 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, embora se tenha registado um aumento relativamente ao ano letivo anterior, passando de 1,01 para 1,12.

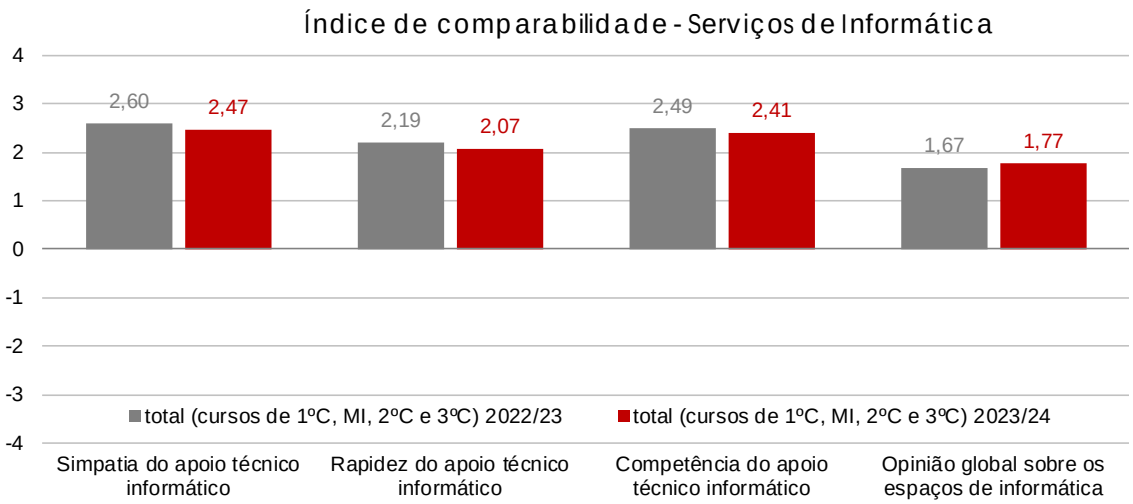
**Gráfico II.1**



**Serviços de Informática**

Os valores mais elevados continuam a dizer respeito à *simpatia do apoio técnico informático*, embora o valor do índice tenha diminuído, passando de 2,60 em 2022/23 para 2,47 em 2023/24. Por outro lado, apesar da *opinião global sobre os espaços de informática* continuar a obter o valor mais baixo do índice, registou-se um pequeno aumento (2022/23:1,67; 2023/24: 1,77).

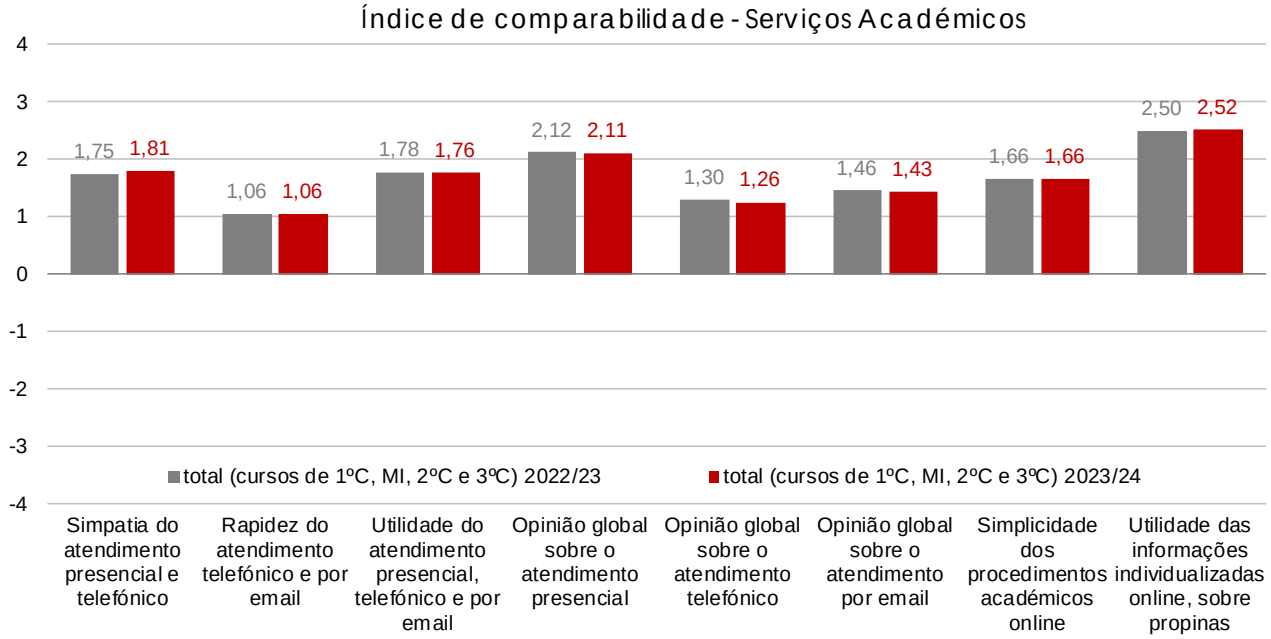
**Gráfico II.2**




**Serviços Académicos**

A *utilidade das informações individualizadas online sobre propinas* continua a recolher as opiniões mais positivas (2,52), enquanto a *rapidez do atendimento telefónico e por email* continua com o valor mais baixo do índice (1,06).

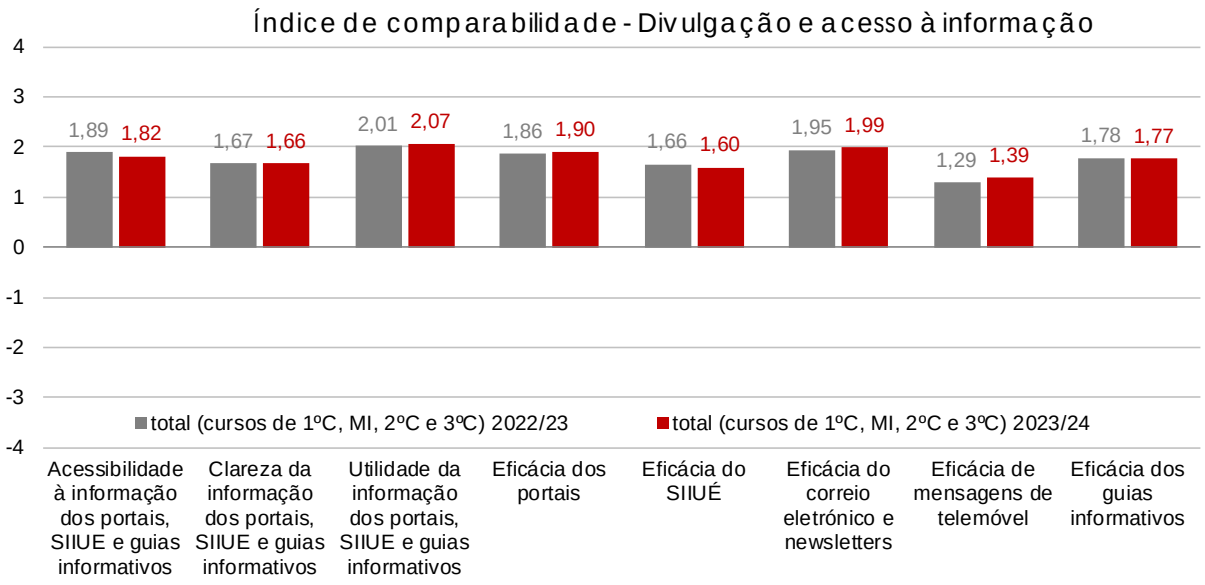
**Gráfico II.3**



**Divulgação e acesso à informação**

Tal como no ano anterior, a *utilidade da informação dos portais institucionais, do SIIUÉ e guias informativos* (2,07) é, em 2023/24, o aspeto mais valorizado pelos estudantes. A *eficácia das mensagens enviadas para telemóvel* continua a apresentar o valor mais baixo (1,39).

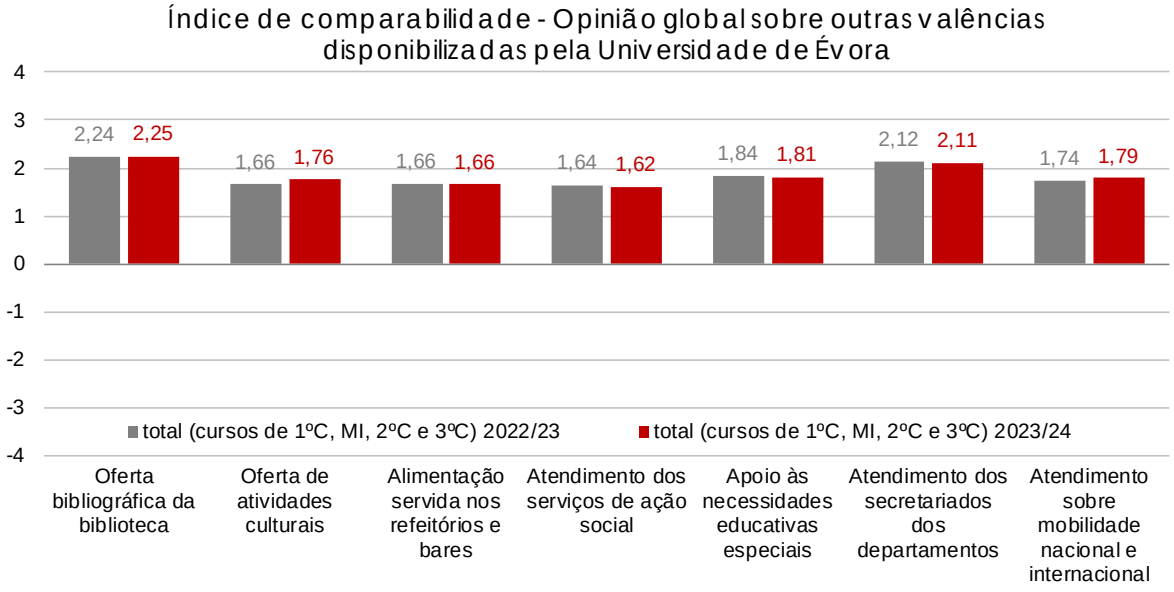
**Gráfico II.4**




**Opinião global sobre outras valências**

A *oferta bibliográfica da biblioteca* é o item que regista novamente o valor mais elevado (2,25), por oposição ao *atendimento dos serviços de ação social* (1,62).

**Gráfico II.5**



## II.3 Opinião sobre as condições oferecidas pela Universidade – análise por unidades orgânicas

Seguidamente são sintetizados os resultados obtidos em 2023/24, 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 (destacando-se a ESESJD com 3,16), exceto na EA e no IIFA, onde a questão mais valorizada é a *eficiência do atendimento na reprografia* (2,47 e 2,42 respetivamente). 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* (2,05), e na EA, em que é a questão que diz respeito à *manutenção e conservação dos edifícios e espaços exteriores* (com -0,20).

**Gráfico II.6**

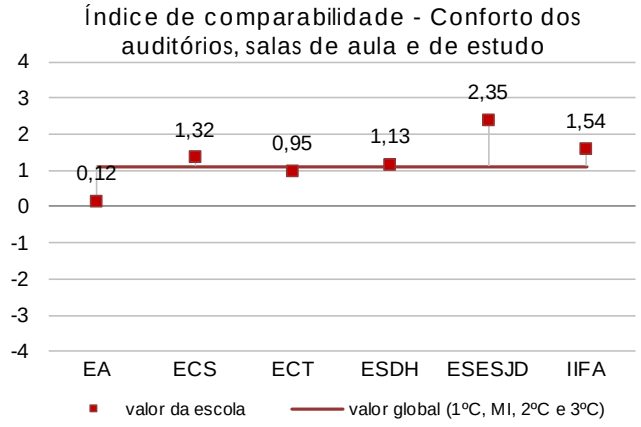



**Gráfico II.7**

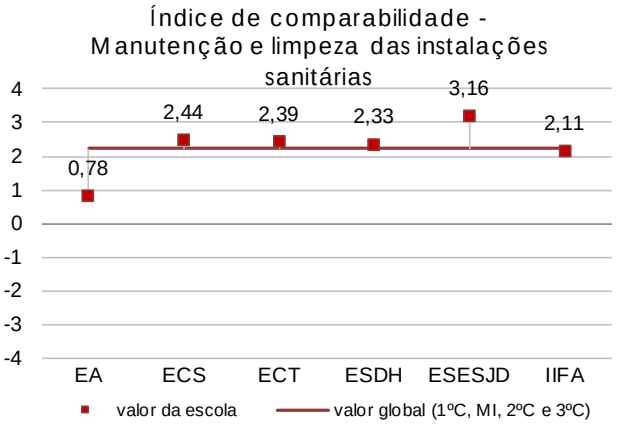



**Gráfico II.8**

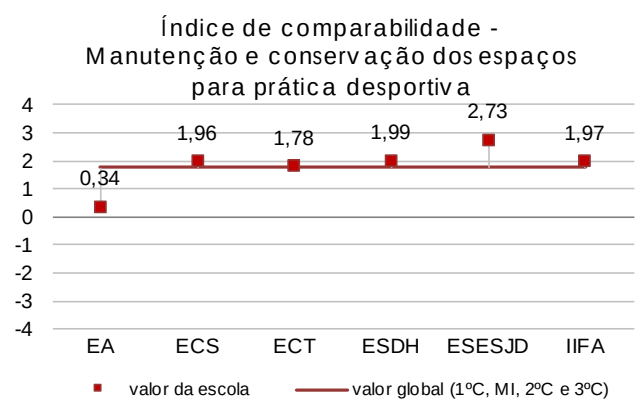



**Gráfico II.9**

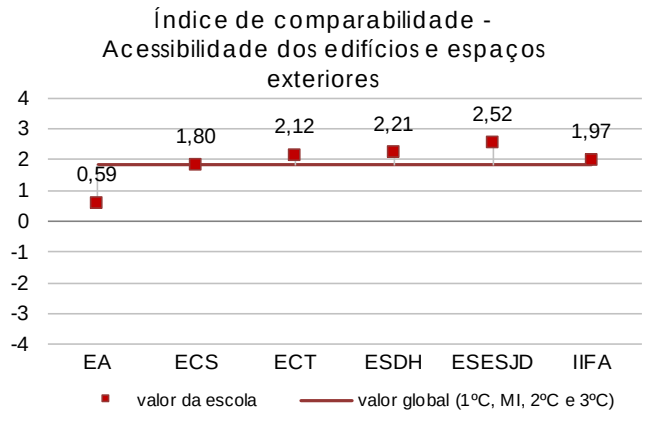


**Gráfico II.10**

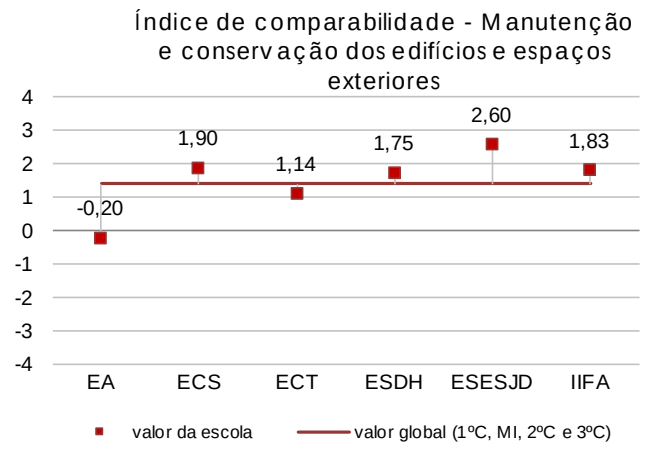



**Gráfico II.11**

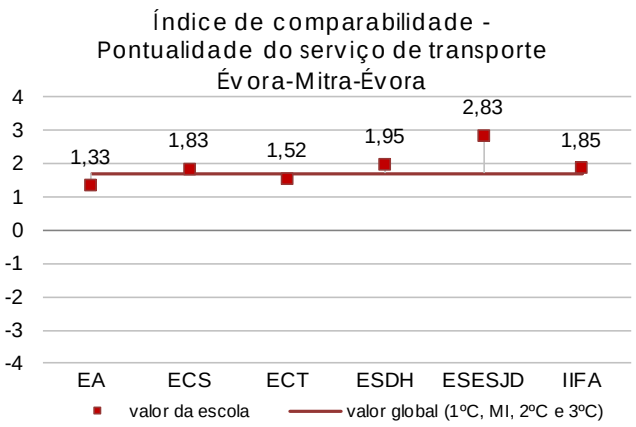



**Gráfico II.12**

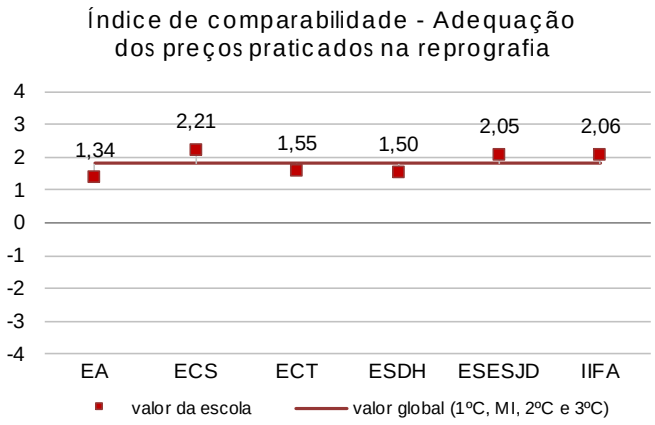
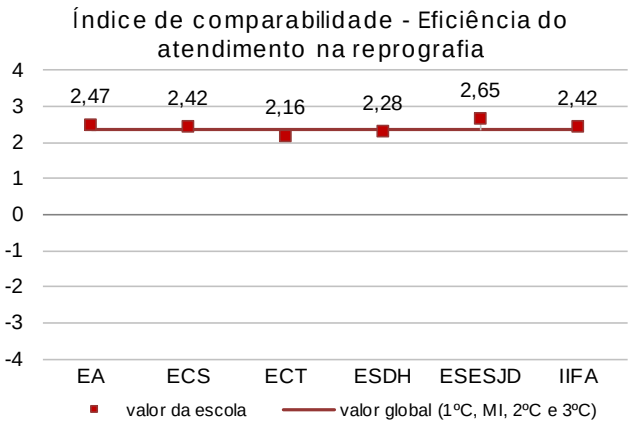



**Gráfico II.13**



**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 (3,53). A unidade orgânica que constitui uma exceção nesta apreciação é o IIFA, que valoriza de forma mais positiva a *competência do apoio técnico informático* (2,91).

Por outro lado, a questão menos valorizada 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 (0,76) e o valor mais elevado apresentado pela ESESJD (2,90). A ESDH apresenta-se como exceção nesta apreciação, atribuindo o valor mais baixo do índice à *rapidez do apoio técnico informático*, com 2,17.

**Gráfico II.14**

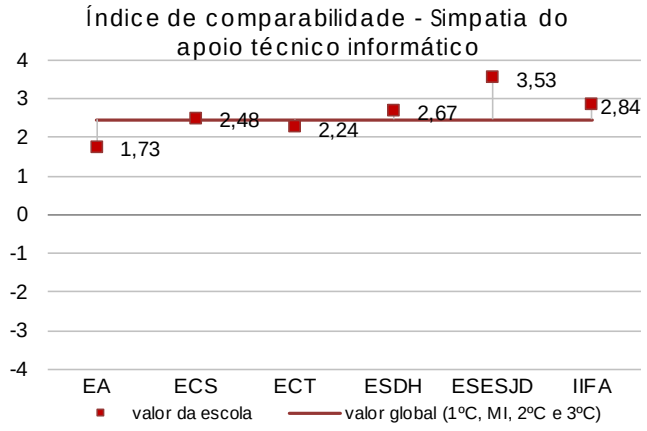



**Gráfico II.15**

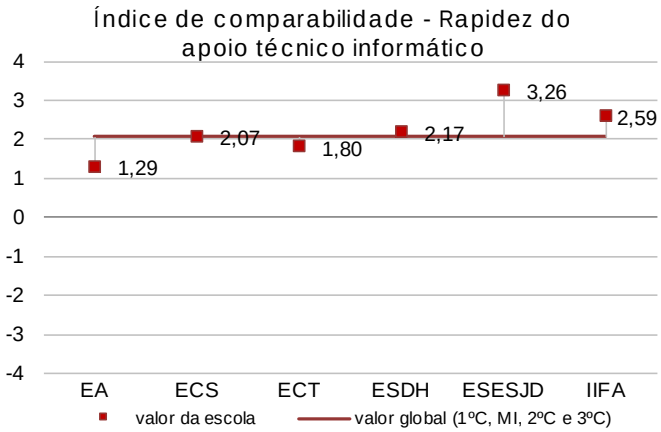



**Gráfico II.16**

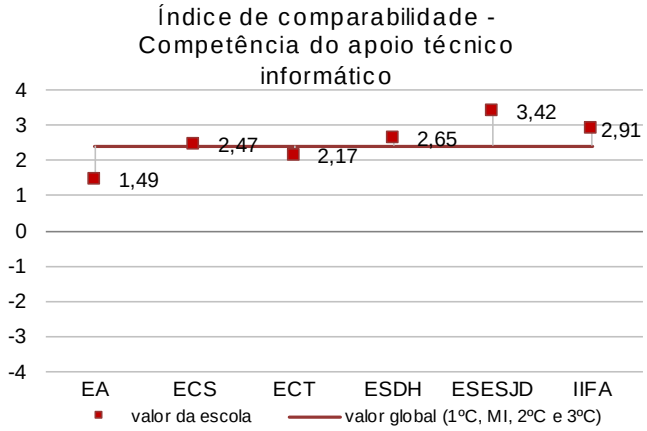
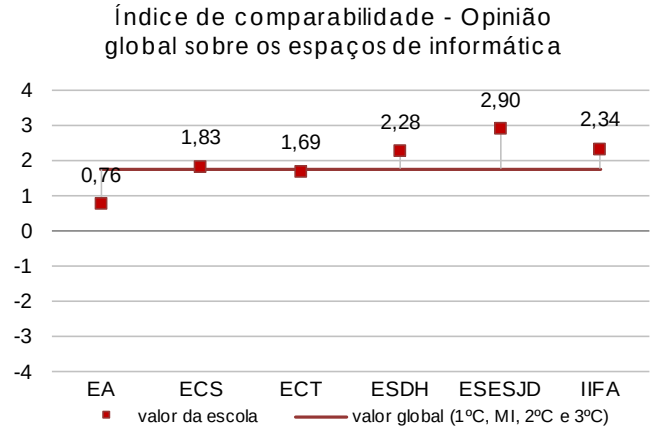



**Gráfico II.17**



**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 (2,79 e 2,83, 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 0,62).

**Gráfico II.18**

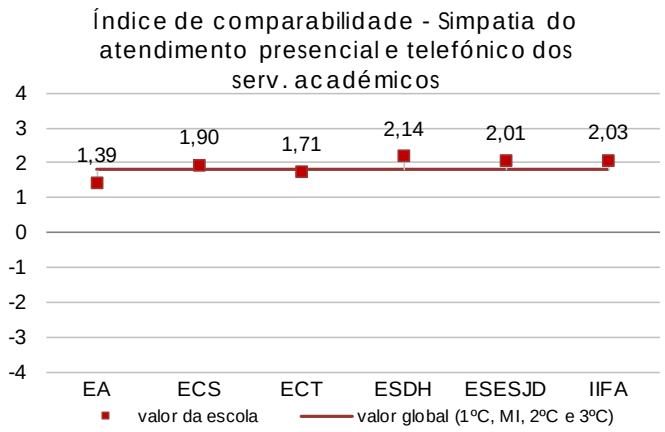



**Gráfico II.19**

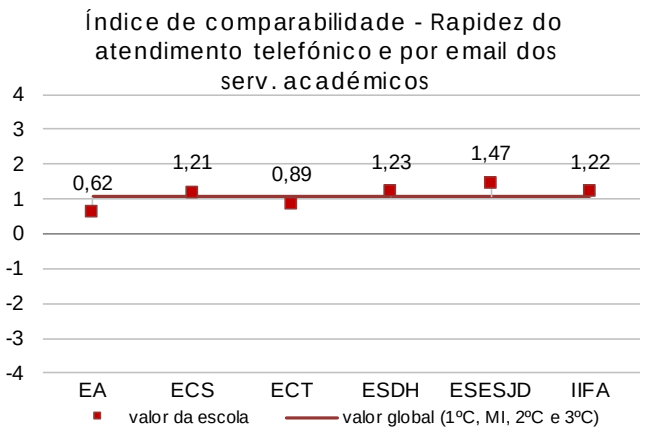



**Gráfico II.20**

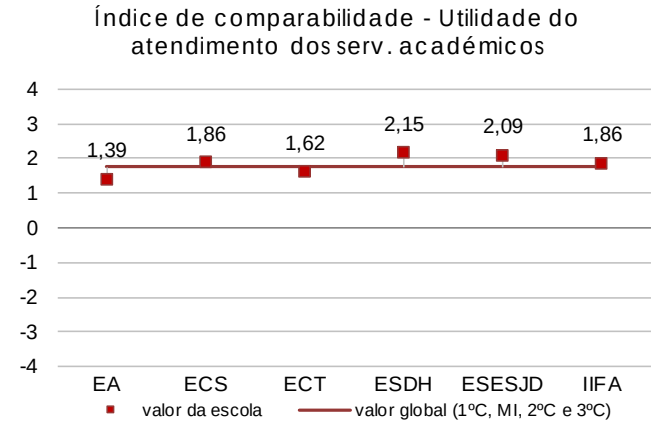



**Gráfico II.21**

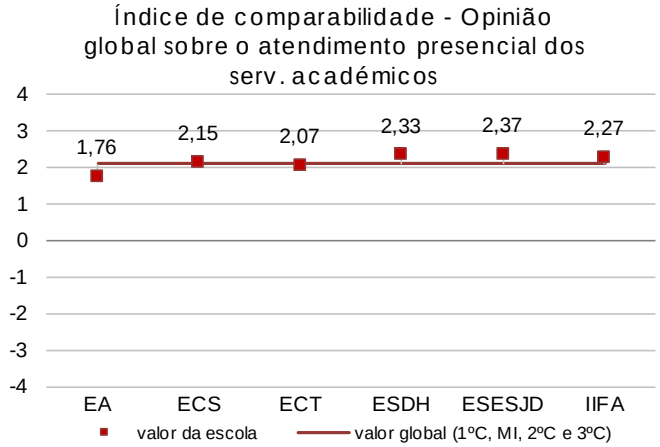


**Gráfico II.22**

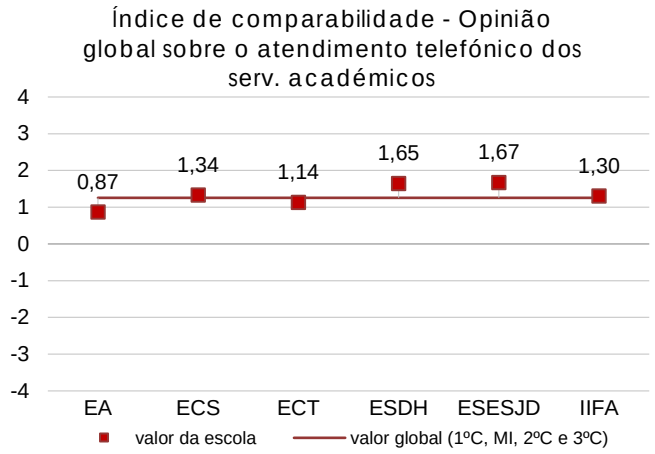



**Gráfico II.23**

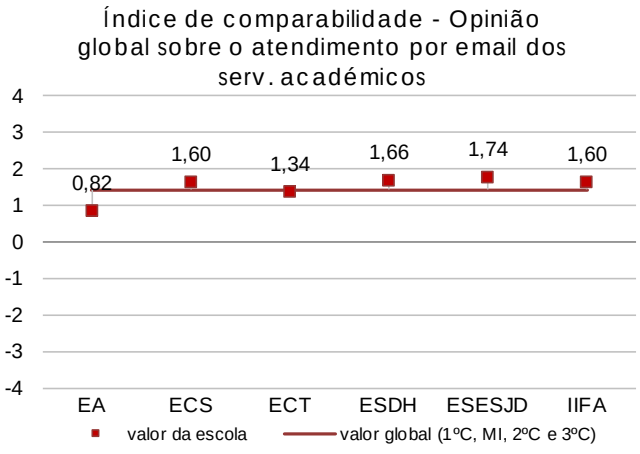



**Gráfico II.24**

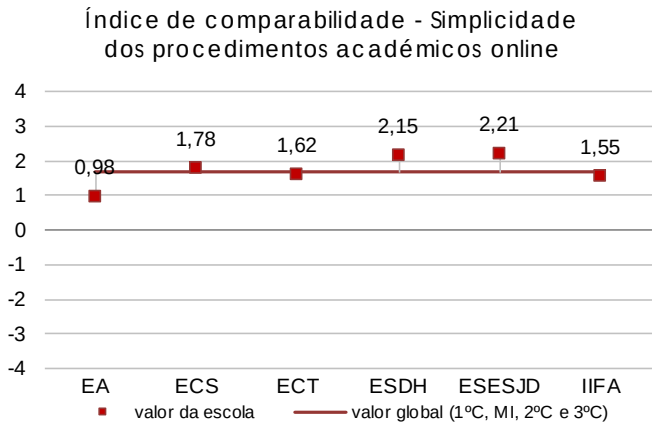
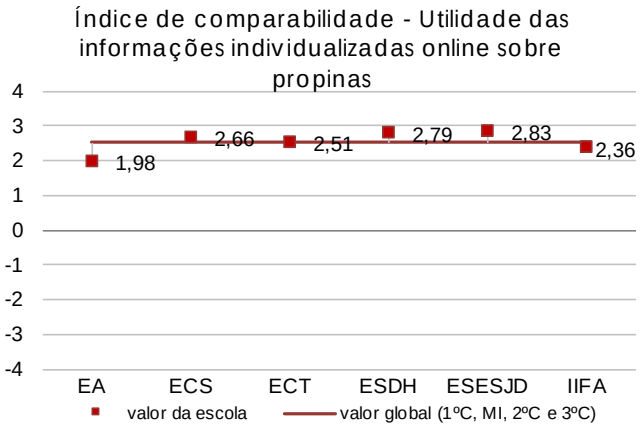



**Gráfico II.25**



**Divulgação e acesso à informação**

A *utilidade da informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos* é a questão que apresenta os valores mais elevados do índice, exceto no caso da ESESJD (em que o valor mais elevado corresponde *à eficácia dos portais para a divulgação de informação*, com 2,64), e do IIFA (em que o valor mais elevado corresponde à *eficácia do email e newsletters para a divulgação de informação*, com 2,40). No caso da ECT, a par da *utilidade da informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos* (com 1,96), destaca-se igualmente a *eficácia dos portais para a divulgação de informação* (com 1,95).

A *eficácia dos SMS para a divulgação de informação* é a questão mais penalizada em quatro das seis unidades orgânicas (ECS: 1,63; ESDH: 1,51: IIFA: 1,05 e EA: 0,48). Para a ESESJD, o valor mais baixo regista-se no item relativo à *acessibilidade à informação dos portais, SIIUÉ e guias informativos* (com 1,95), e para a ECT é relativo à eficácia do SIIUÉ para a divulgação da informação (com 1,19).

**Gráfico II.26**

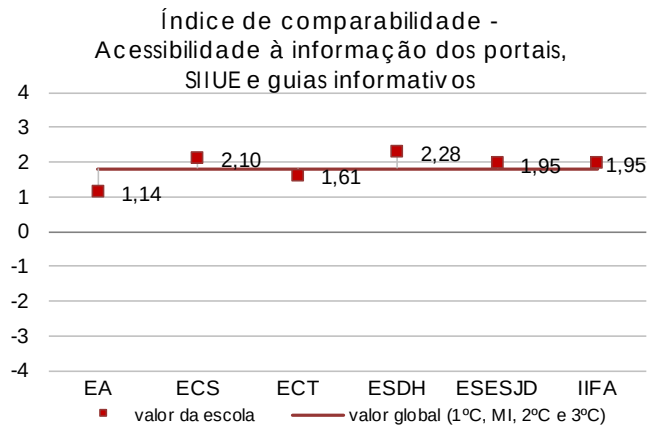



**Gráfico II.27**

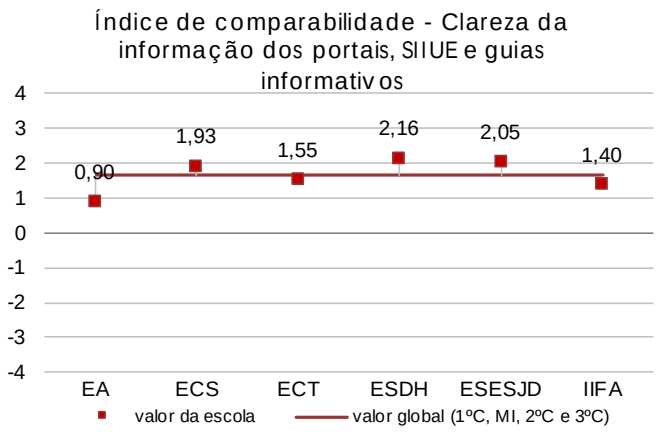



**Gráfico II.28**

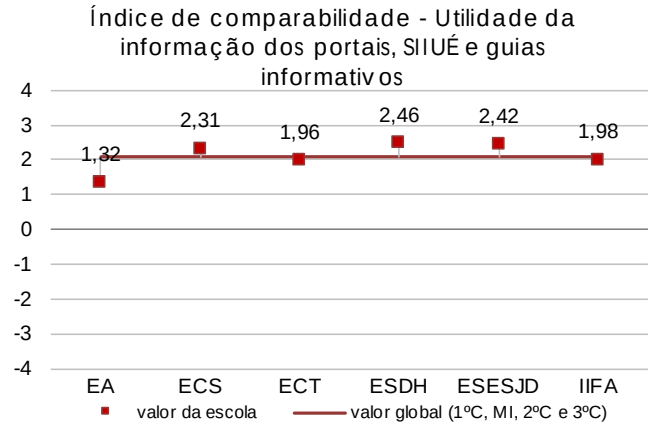



**Gráfico II.29**

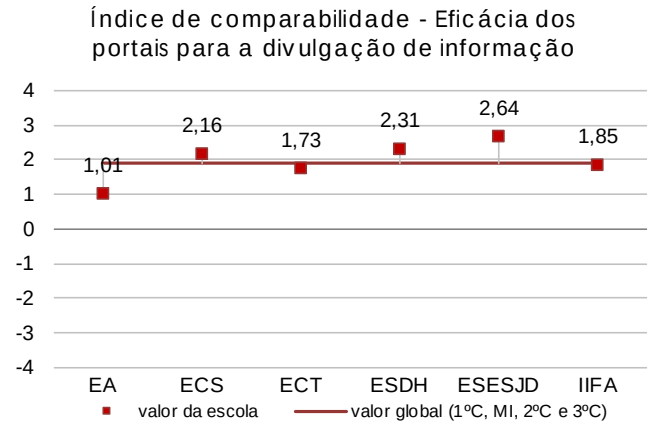


**Gráfico II.30**

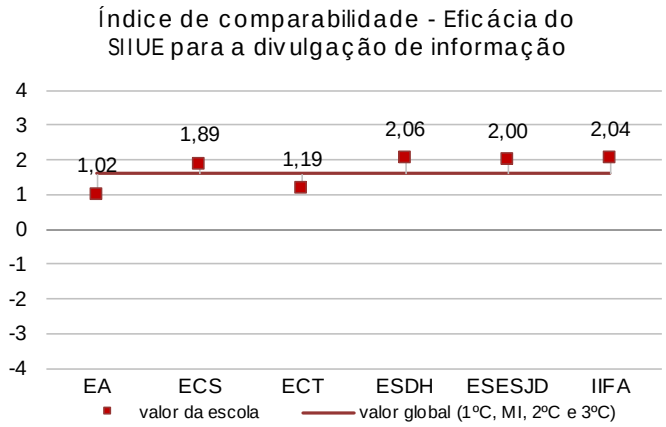



**Gráfico II.31**

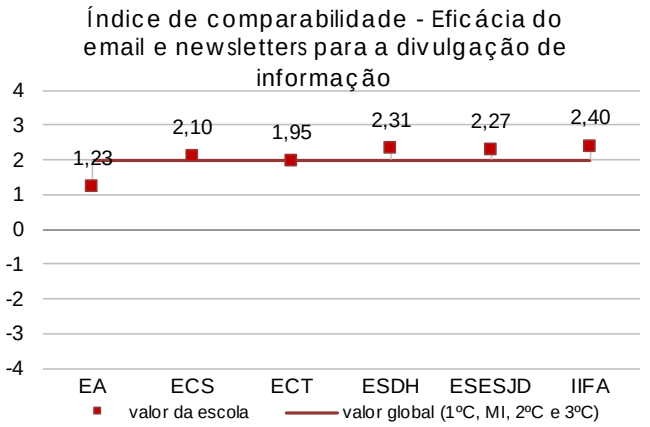



**Gráfico II.32**

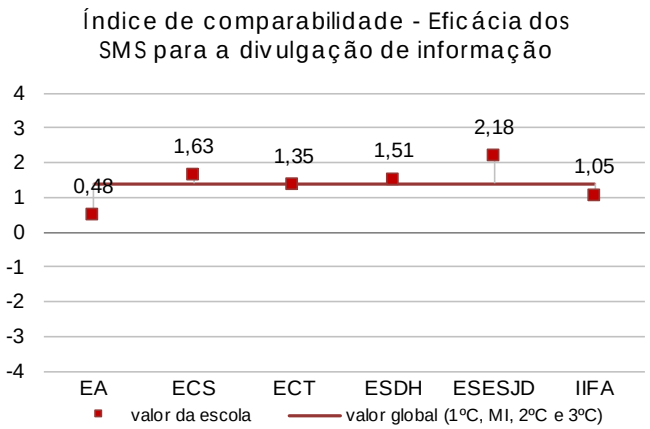
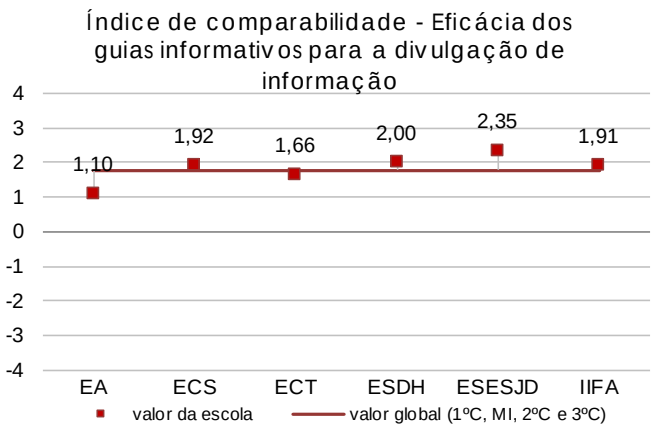



**Gráfico II.33**



**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 ESESJD, com destaque para esta última, com 2,69. Para os estudantes da ESDH e do IIFA, é o *atendimento dos secretariados dos departamentos* que obtêm destaque (com 2,67 e 2,39 respetivamente).

Na ESDH, o valor mais baixo do índice de comparabilidade é atribuído à opinião global *sobre a oferta de atividades culturais* e *sobre o apoio às necessidades educativas especiais*, ambas as questões com 2,10. A *opinião global sobre a alimentação servida nos refeitórios e bares* é a questão com os valores mais baixos para os estudantes que frequentam cursos associados à ECS e aos IIFA (1,70 e 1,13). Por outro lado, a *opinião global sobre o atendimento dos serviços de ação social* apresenta os valores mais baixos na ESESJD (2,04), na ECT (1,57) e na EA (0,81).

**Gráfico II.34**

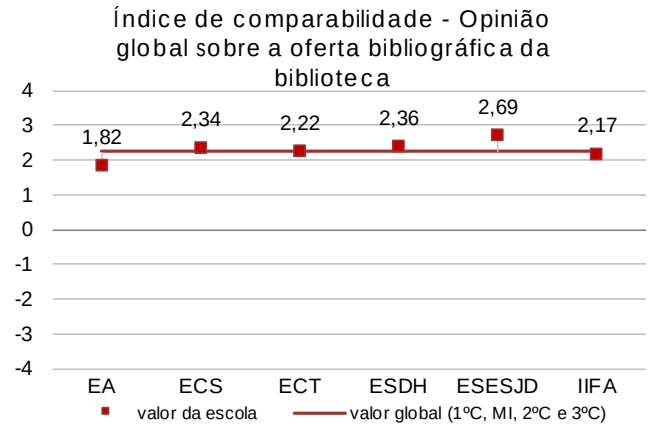



**Gráfico II.35**

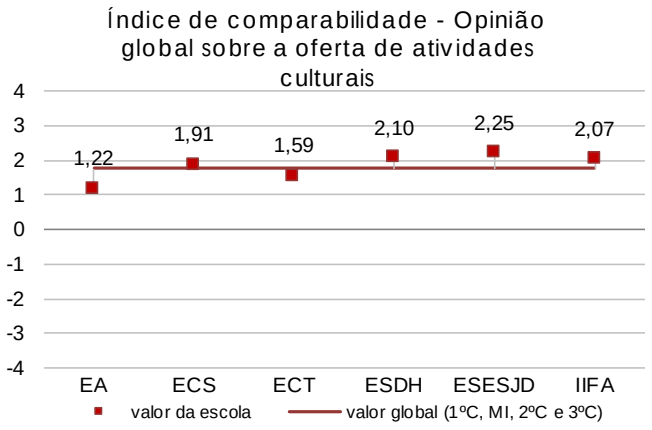



**Gráfico II.36**

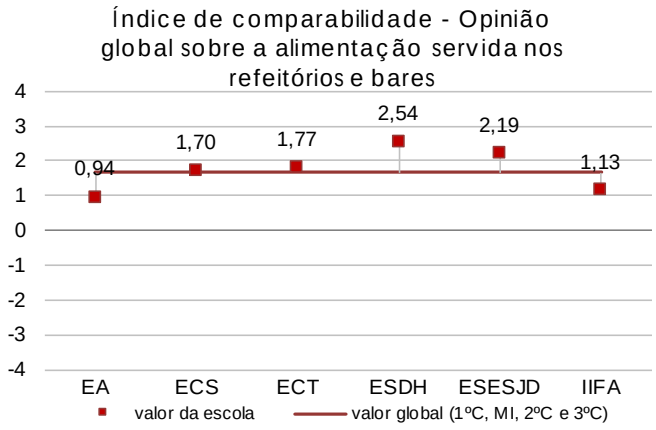



**Gráfico II.37**

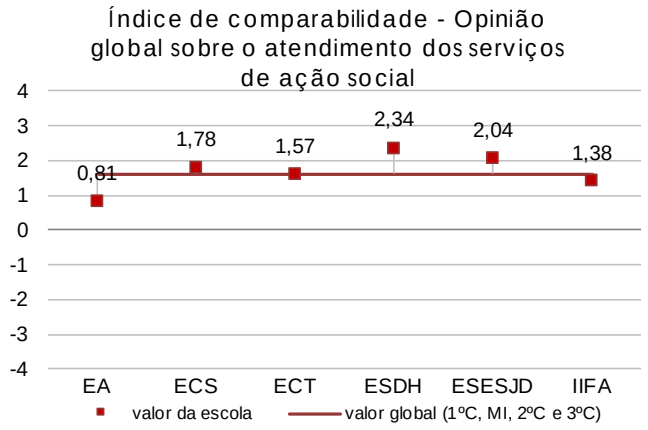


**Gráfico II.38**

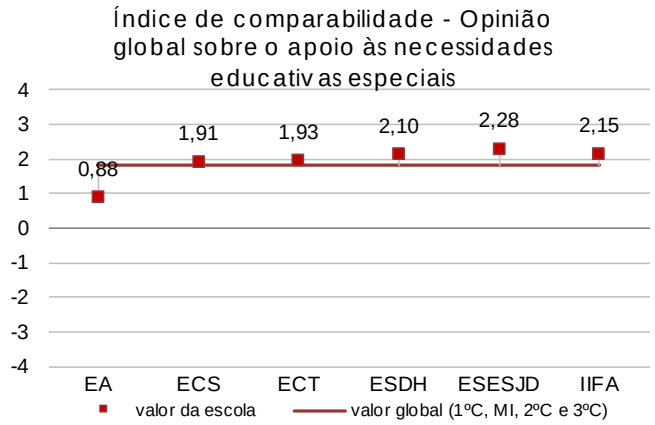



**Gráfico II.39**

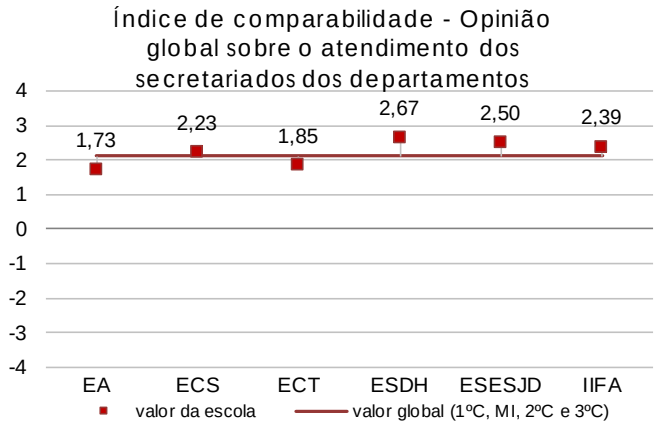



**Gráfico II.40**

