

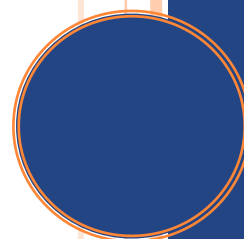
RELATÓRIO – RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

4.º ano do 2.º ciclo de avaliação/acreditação 2018-2023

O presente relatório reúne as principais conclusões do inquérito de satisfação preenchido pelos Diretores de Curso/Pessoas Encarregadas do Pedido, após a conclusão do processo de submissão dos guiões de autoavaliação ACEF 2020/21.

Gabinete da Qualidade

19-03-2021



Relatório – Resultados do Inquérito de Satisfação

4.º ano do 2.º ciclo de avaliação/acreditação 2018-2023

O quarto ano do 2.º ciclo de avaliação/acreditação de ciclos de estudos em funcionamento correspondeu, na Universidade da Beira Interior, à elaboração e submissão de 16 processos de autoavaliação (ACEF) e à participação no guião de autoavaliação do ACEF do 3.º ciclo de Design de Moda, em regime de associação, cujo processo foi conduzido e submetido pela Universidade do Minho.

De acordo com a A3ES, as medidas restritivas que foram impostas como forma de mitigar a propagação da COVID-19, no seguimento das declarações de estado de emergência e de situação de calamidade em Portugal, no ano de 2020, tornaram impraticáveis muitas das visitas programadas, no âmbito da avaliação de ciclos de estudos em funcionamento. Entre outras deliberações, o Conselho de Administração da A3ES decidiu determinar o adiamento do prazo de entrega dos processos ACEF 2020/2021 e PERA 2020/2021 para o período de 2 de janeiro a 28 de fevereiro de 2021.

Posto isto, com o intuito de auxiliar no preenchimento do guião de autoavaliação, foi estabelecido um canal direto com os Diretores de Curso dos 17 Ciclos de Estudos em Avaliação, designadamente:

- 1.º Ciclo Ciências da Cultura
- 1.º Ciclo Cinema
- 1.º Ciclo Design de Moda
- 1.º Ciclo Design Industrial
- 1.º Ciclo Design Multimédia
- 1.º Ciclo Estudos Portugueses e Espanhóis
- 1.º Ciclo Optometria e Ciências da Visão
- 2.º Ciclo Estudos Lusófonos
- 2.º Ciclo Branding e Design de Moda
- 2.º Ciclo Cinema
- 2.º Ciclo Design de Moda
- 2.º Ciclo Design e Desenvolvimento de Jogos Digitais
- 2.º Ciclo Design Industrial
- 2.º Ciclo Design Multimédia
- 2.º Ciclo Optometria e Ciências da Visão
- 3.º Ciclo Design de Moda
- 3.º Ciclo Educação

Numa fase prévia ao preenchimento dos guiões propriamente ditos, o Gabinete da Qualidade realizou uma ação de esclarecimentos através do Microsoft Teams, destinada aos Presidentes de Faculdade e de Departamento e aos Diretores de Curso. Seguidamente, durante o preenchimento dos guiões, foram enviados dados estatísticos e outros contributos para permitir dar resposta a alguns campos do relatório. Paralelamente e à medida que iam surgindo, o Gabinete da Qualidade procurou responder a dúvidas, visando auxiliar as Pessoas Encarregadas do Pedido

(PEP) na tarefa acometida. Foram promovidos, pelo Gabinete da Qualidade, dois momentos de revisão técnica: uma fase intermédia (estrutura curricular, fichas curriculares dos docentes do ciclo de estudos e, quando aplicável, proposta de reestruturação curricular) e uma fase final (antes da submissão dos processos).

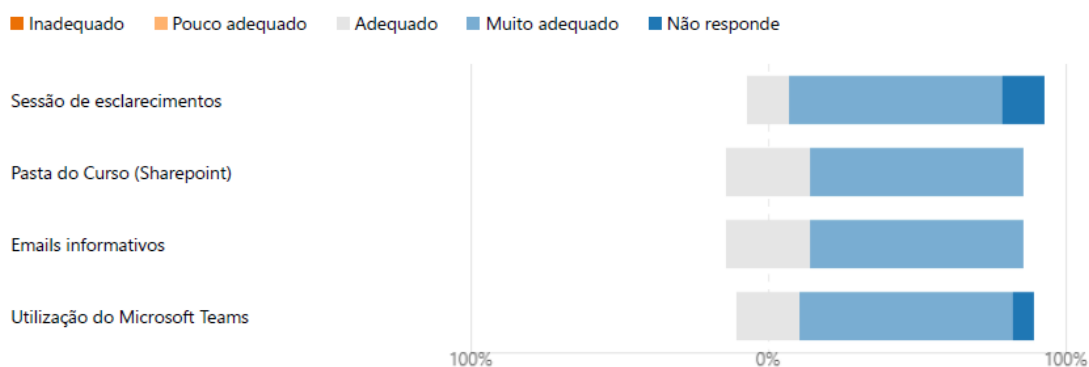
Com o intuito de proceder a um balanço deste 4.º ano e, de alguma forma, permitir promover melhorias nos demais anos deste segundo ciclo de avaliação, o Gabinete da Qualidade realizou um inquérito para avaliar o grau de satisfação das 17 PEP, em matéria de:

- preparação do processo;
- coordenação do processo;
- contributo do GQ para o preenchimento dos guiões;
- outras fontes usadas para a obtenção dos dados;
- revisão técnica dos guiões de autoavaliação;
- disponibilidade dos colaboradores;
- resposta às solicitações;
- processo de reestruturação curricular (quando aplicável); e
- sugestões de melhoria, motivos de descontentamento e/ou comentários.

No total, foram obtidas 14 respostas – a um conjunto de 27 perguntas, 23 das quais numa escala de quatro pontos (Inadequado / Inútil / Muito insatisfatório = 1; Pouco adequado / Pouco útil / Insatisfatório = 2; Adequado / Útil / Satisfatório = 3; e Muito adequado / Muito útil / Muito satisfatório = 4), que resultam na seguinte análise:

- A dimensão “**Preparação do processo**”, subdivida em quatro itens, obteve uma média de 3,75 e desvio padrão de 0,43.

1. Preparação do processo



14,3% consideraram a **Sessão de esclarecimentos** adequada, 71,4% muito adequada e 14,3% não responderam; 28,6% consideraram a **Pasta do Curso (Sharepoint)** adequada e 71,4% muito adequada; 28,6% consideraram os **Emails informativos** adequados e 71,4% muito adequados; 21,4% consideraram a **Utilização do Microsoft Teams** adequada, 71,4% muito adequada e 7,1% não responderam.

*

- A dimensão **“Coordenação do processo”**, subdivida em dois itens, obteve uma média de 3,57 e desvio padrão de 0,57.

2. Coordenação do processo

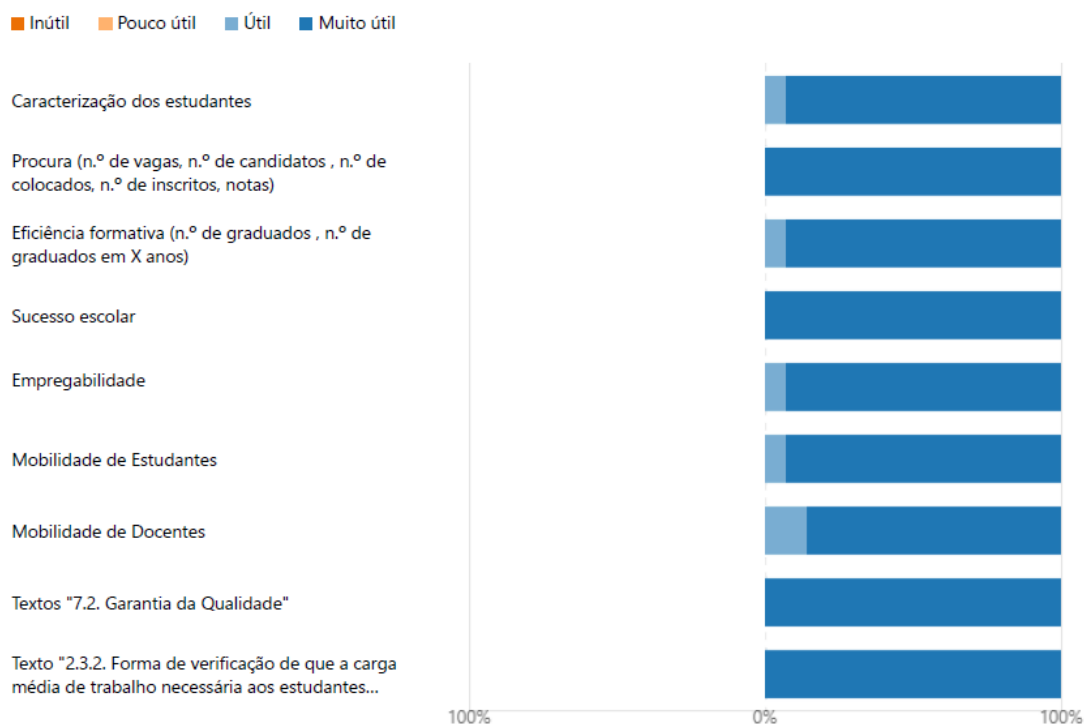


28,6% consideraram os **Procedimentos** adequados e 71,4% muito adequados; 7,1% consideraram os **Prazos** pouco adequados, 42,9% adequados e 50% muito adequados.

*

- A dimensão **“Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões”**, subdivida em nove itens, obteve uma média de 3,95 e desvio padrão de 0,21.

3. Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões

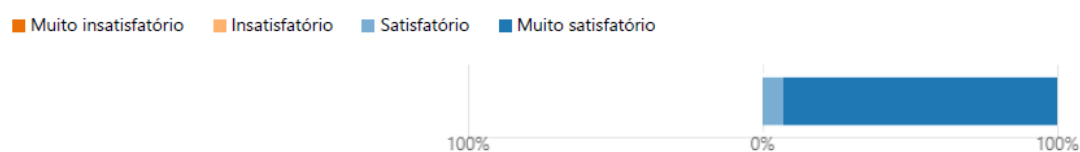


7,1% consideraram a **Caracterização dos estudantes** útil e 92,9% muito útil; 100% consideraram a **Procura (n.º de vagas, n.º de candidatos, n.º de colocados, n.º de inscritos, notas)** muito útil; 7,1% consideraram a **Eficiência formativa (n.º de graduados, n.º de graduados em X anos)** útil e 92,9% muito útil; 100% consideraram o **Sucesso escolar** muito útil; 7,1% consideraram a **Empregabilidade** útil e 92,9% muito útil; 7,1% consideraram a **Mobilidade de Estudantes** útil e 92,9% muito útil; 14,3% consideraram a **Mobilidade de Docentes** útil e 85,7% muito útil; 100% consideraram os **Textos “7.2. Garantia da Qualidade”** muito úteis; 100% consideraram o **Texto “2.3.2. Forma de verificação de que a carga média de trabalho necessária aos estudantes corresponde ao estimado em ECTS”** muito útil.

*

- A dimensão **“Revisão técnica dos guiões de autoavaliação”** obteve uma média de 3,93 e desvio padrão de 0,27.

5. Revisão técnica dos guiões de autoavaliação



7,1% consideraram a **Revisão técnica dos guiões de autoavaliação** satisfatória e 92,9% muito satisfatória.

*

- A dimensão **“Disponibilidade dos colaboradores”** obteve uma média de 4 e desvio padrão de 0.

6. Disponibilidade dos colaboradores



100% consideraram a **Disponibilidade dos colaboradores** muito satisfatória.

*

- A dimensão **“Resposta às solicitações”**, subdivida em três itens, obteve uma média de 4 e desvio padrão de 0.

7. Resposta às solicitações



100% consideraram o **Tempo de resposta** muito satisfatório; 100% consideraram a **Eficiência na resposta** muito satisfatória; 100% consideraram a **Eficácia da resposta** muito satisfatória.

*

- No total, cinco inquiridos, correspondendo a 36% da amostra, assinalaram que foram propostas alterações à Estrutura Curricular e/ou ao Plano de

Estudos. Sendo assim, a dimensão “**Processo de reestruturação curricular**”, subdivida em três itens, obteve uma média de 3,67 e desvio padrão de 0,72.

9. Processo de reestruturação curricular



20% consideraram o **Fluxo (etapas) do processo de reestruturação curricular** adequado e 80% muito adequado; 20% consideraram o **Formulário de alterações (Excel)** pouco adequado e 80% muito adequado; 20% consideraram os **Prazos** pouco adequados e 80% muito adequados.

*

Foi também possível aferir que, paralelamente aos dados fornecidos pelo GQ, foram utilizadas outras fontes para o preenchimento dos guiões, designadamente:

- Balcão Virtual;
- GISP.

*

Adicionalmente, os inquiridos apresentaram as seguintes sugestões de melhorias:

- Contabilizar também, no caso da mobilidade de docentes, outro tipo de mobilidade para além da realizada no âmbito do programa Erasmus;
- Trocar as informações por email ao invés de Microsoft Team;
- Promover um maior envolvimento dos Presidentes de Departamento e dos Presidentes de Faculdade, sobretudo no que diz respeito à análise SWOT e às propostas de ações de melhoria, campos que implicam uma visão estratégica que não depende exclusivamente dos diretores de curso e das comissões de curso;
- Existir intervenção dos Secretariados, sob coordenação do Gabinete da Qualidade, no preenchimento dos dados numéricos do guião;

- Permitir explicar mais claramente as melhorias propostas no formulário de alterações;
- Alargar os prazos;
- Organizar os dados e textos fornecidos pelo Gabinete da Qualidade por pastas e/ou ficheiros com a denominação das seções respetivas do guião.

Destacam-se as seguintes críticas apontadas:

- *O preenchimento e submissão dos guiões deveria ocorrer no final do ano letivo e não entre o 1º e 2º semestre, o que causa naturais constrangimentos aos diretores de curso. Além de ser uma época de muito trabalho, por causa das avaliações, trabalha-se com dados relativamente a um ano que está em curso e que, por vezes, sofre acertos (por exemplo, na distribuição de serviço docente);*
- *A época do preenchimento do guião em relação ao calendário escolar atrapalhou um pouco devido ter sido em época de avaliação de trabalhos e fecho do semestre.*

Por último, salientam-se os seguintes comentários positivos:

- *Não tenho quaisquer motivos de descontentamento, pelo contrário, o processo beneficiou muito do apoio do Gabinete de Qualidade;*
- *O acompanhamento pelo GQ foi excelente;*
- *O processo de decisão tornou-se mais facilitado desde o momento em que está associado um "gestor de processo" ao ciclo de estudos. Esta mais valia possibilita que o diálogo sobre assuntos específicos seja profícuo e que as decisões sejam tomadas de forma coletiva, tal como é desejável neste processos;*
- *O acompanhamento do Gabinete de Qualidade foi fundamental para a concretização desta tarefa. Não tenho sugestões de melhoria a fazer porque considero que o processo decorreu da melhor forma;*
- *O apoio prestado foi essencial neste processo, pois alguns dos dados não seria possível reunir sem este apoio. Por exemplo, os diretores de curso não têm acesso aos dados sobre os alunos que finalizaram e em quantos anos;*
- *Existiam procedimentos de preenchimento na plataforma da A3ES que não eram evidentes, como tal o contacto pelo Teams mas, ainda mais importante, o diálogo por telefone com a colaboradora do Gabinete de Qualidade foi determinante para a compreensão do preenchimento de certos itens.*

*

Em termos globais, foi obtida uma média, para todos os itens, de 3,87 e desvio padrão de 0,36, observando-se o seguinte *ranking*:

Ranking	Item	Média
1. ^o	Disponibilidade dos colaboradores	4,00
	Eficácia da resposta (Resposta às solicitações)	4,00
	Eficiência na resposta (Resposta às solicitações)	4,00
	Procura (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	4,00
	Sucesso escolar (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	4,00
	Tempo de resposta (Resposta às solicitações)	4,00
	Texto "2.3.2. Forma de verificação de que a carga média de trabalho necessária aos estudantes corresponde ao estimado em ECTS" (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	4,00
	Textos "7.2. Garantia da Qualidade" (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	4,00
2. ^o	Caracterização dos estudantes (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	3,93
	Eficiência formativa (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	3,93
	Empregabilidade (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	3,93
	Mobilidade de Estudantes (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	3,93
	Revisão técnica dos guiões de autoavaliação	3,93
3. ^o	Mobilidade de Docentes (Contributo do GQ para o preenchimento dos guiões)	3,86
4. ^o	Sessão de esclarecimentos (Preparação do processo)	3,83
5. ^o	Fluxo (etapas) do processo de reestruturação curricular (Processo de reestruturação curricular)	3,80
6. ^o	Utilização do Microsoft Teams (Preparação do processo)	3,77
7. ^o	Emails informativos (Preparação do processo)	3,71
	Pasta do Curso Sharepoint (Preparação do processo)	3,71
	Procedimentos (Coordenação do processo)	3,71
8. ^o	Formulário de alterações Excel (Processo de reestruturação curricular)	3,60
	Prazos (Processo de reestruturação curricular)	3,60
9. ^o	Prazos (Coordenação do processo)	3,43

*

Comparativamente aos anos anteriores, observa-se uma tendência de evolução positiva, na medida em que a média obtida, para todos os itens, em termos globais, tem vindo a subir de 3,66, em 2019, para 3,76, em 2020, e para 3,87, em 2021.

