

RELATÓRIO
INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES
2021/2022
RESULTADOS GLOBAIS

Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade
do Instituto Politécnico de Setúbal

SIGGQ/IPS

Unidade de Coordenação do Sistema Integrado de
Gestão e Garantia da Qualidade do IPS

UCSIGGQ/IPS

fevereiro 2023

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	2
INTRODUÇÃO	4
1. Objetivo	4
2. Análises efetuadas	4
3. Participação dos inquiridos	6
APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS.....	9
4. Valores globais por serviços	9
4.1 Serviços Centrais	9
4.2 Serviços das Escolas.....	10
4.3 Serviços das Bibliotecas	11
4.4 Análise pelas 4 dimensões do inquérito	12
5. Valores globais dos serviços por dimensão	14
5.1. Serviços Centrais	14
5.2. Serviços das Escolas.....	18
5.3. Bibliotecas	21
5.4. Outras sugestões de melhoria/comentários (assuntos em que se inscrevem e número de citações)	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório divulga os resultados do terceiro inquérito de satisfação dos estudantes do IPS realizado no decurso do ano letivo 2021/2022. Foram objeto de inquirição os serviços centrais, os serviços das escolas e as bibliotecas, sendo que os serviços das escolas foram-no pela primeira vez. Foi igualmente estabelecida uma comparação evolutiva entre os resultados deste inquérito e particularmente os do inquérito realizado no ano letivo de 2018/2019.

O número de estudantes que respondeu ao inquérito realizado no ano letivo de 2021/2022 aumentou ligeiramente, face ao inquérito precedente ocorrido no ano letivo de 2018/2019 (de 486 para 501). Contudo, tal aumento não representou uma subida da taxa de resposta dos estudantes inscritos, que passou de 7,5% em 2018/2019 para 6,6% em 2021/2022.

Apresenta-se de seguida os principais resultados, para os Serviços Centrais, para os Serviços das Escolas e para as Bibliotecas, tendo por base a escala 1 a 5, em que 1 representa o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Ao nível dos Serviços Centrais:

- A satisfação global baixou de 3,2 em 2018/2019 para 3,0 em 2021/2022;
 - O Serviço de Promoção da Empregabilidade (SPE) é o que apresenta maior nível de satisfação (3,3), sendo a Unidade de Desenvolvimento, Reconhecimento e Validação de Competências (UDRVC) a que apresenta menor nível de satisfação (2,7);
 - As quatro dimensões¹ de análise apresentam níveis de satisfação muito semelhantes.
-

¹ Tempo de resposta às solicitações; Qualidade da informação disponibilizada; Atendimento (telefónico, *e-mail*, presencial); Satisfação global com o desempenho do serviço.

Ao nível dos Serviços das Escolas²:

- A satisfação global (3,2) é superior à avaliação global dos serviços centrais (3,0);
 - O Gabinete de Apoio aos Laboratórios (GAL) da ESS é o que apresenta maior nível de satisfação (4,0), enquanto o Gabinete de Apoio à Atividade Letiva (GAAL) da ESTS é o que apresenta menor nível de satisfação (2,6);
 - As quatro dimensões¹ de análise apresentam níveis de satisfação muito semelhantes.
-

Ao nível das Bibliotecas:

- A satisfação global baixou de 3,5 em 2016/2017 para 3,4 em 2018/2019 e 2021/2022;

Quanto ao ano de 2021/2022:

- A satisfação global (3,4) é superior à avaliação global dos serviços centrais (3,0) e dos serviços das escolas (3,2);
 - A biblioteca da ESTB é a que apresenta maior nível de satisfação (3,7), enquanto a biblioteca da ESTS é a que apresenta menor nível de satisfação (3,0);
 - Não existem diferenças relevantes nos níveis médios de satisfação no que se refere às quatro dimensões analisadas.
-

² Inquérito realizado apenas em 2021/2022.

INTRODUÇÃO

1. Objetivo

Tendo em vista a avaliação aos serviços do IPS com os quais os estudantes interagem, a saber:

- Serviços Centrais: Centro para a Internacionalização e Mobilidade (CIMOB), Divisão Académica (DA), Divisão Informática (DI), Gabinete de Imagem e Comunicação (GI.COM), Serviço de Promoção da Empregabilidade (SPE) e Unidade de Desenvolvimento, Reconhecimento e Validação de Competências (UDRVC);
- Serviços das Escolas: ESE (Centro de Recursos Educativos e Comunicação Multimédia - CRECM); ESCE (Biblioteca, Serviço de Apoio ao Estudante - SAE e Serviço de Apoio Pedagógico - SAP); ESS (Biblioteca e Gabinete de Apoio aos Laboratórios - GAL); ESTB (Biblioteca) e ESTS (Biblioteca, Gabinete de Apoio à Atividade Letiva - GAAL e Gabinete de Integração Profissional - GIP),

foi aplicado entre 18 e 31 de maio de 2022, através do Sistema de Informação, um inquérito aos estudantes.

O presente relatório refere-se aos resultados globais do inquérito, integrando também os dados resultantes dos inquéritos realizados em 2016/2017 e em 2018/2019, para efeitos de análise comparativa.

2. Análises efetuadas

Análise global aos resultados por serviço, baseada numa análise descritiva, incidindo sobre as quatro dimensões do inquérito, a saber:

- “Tempo de resposta às solicitações”;
- “Qualidade da informação disponibilizada”;
- “Atendimento (telefónico, *e-mail*, presencial)”;
- “Satisfação global com o desempenho do serviço”.

Foi considerada a seguinte escala: 1 - Insatisfeito, 2 - Pouco satisfeito, 3 - Satisfeito, 4 - Bastante satisfeito, 5 - Muito satisfeito, SR - Sem resposta.

De forma resumida, integram-se também os assuntos em que se inscrevem as sugestões de melhoria ou comentários apresentados. A metodologia de análise seguida para a definição dos

assuntos assentou num critério interpretativo do conteúdo daquilo que foi declarado nas “respostas abertas”, por forma a enquadrá-lo no sentido da sua melhoria. Todavia esta análise apresenta limitações, uma vez que não se encontra suportada por uma metodologia de análise de conteúdo devidamente validada.

3. Participação dos inquiridos

Na figura 1 apresenta-se o número de estudantes que responderam ao inquérito, bem como se estabelece uma comparação com os números das participações nos inquéritos de 2016/2017 e de 2018/2019.

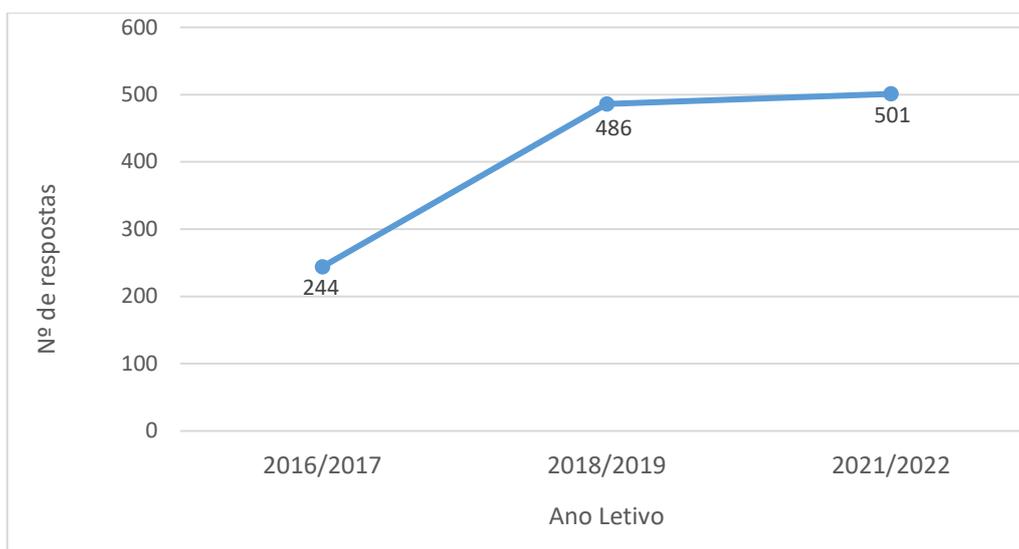


Figura 1 - Participação dos inquiridos por ano letivo

Na figura 2, tendo como referência os totais de estudantes inscritos nos cursos de CTeSP, Licenciatura, Mestrado e Pós-Graduação nos anos letivos 2016/2017, 2018/2019 e 2021/2022 apresentam-se as taxas de participação por ano letivo.

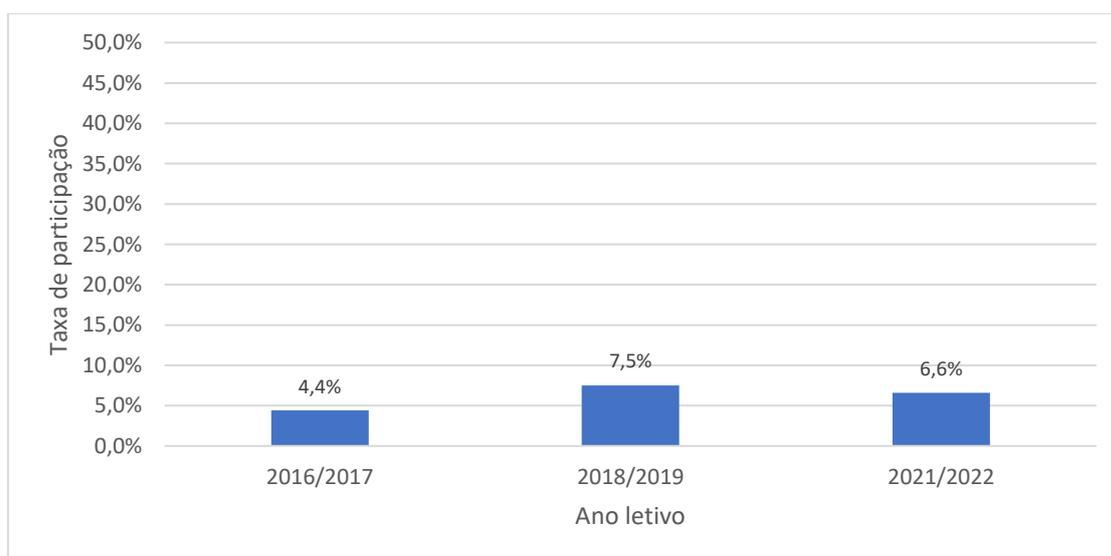


Figura 2 - Taxa de participação por ano letivo

Na figura 3 mostra-se a taxa de representatividade da percentagem de respondentes por escola, face ao universo de estudantes inscritos.

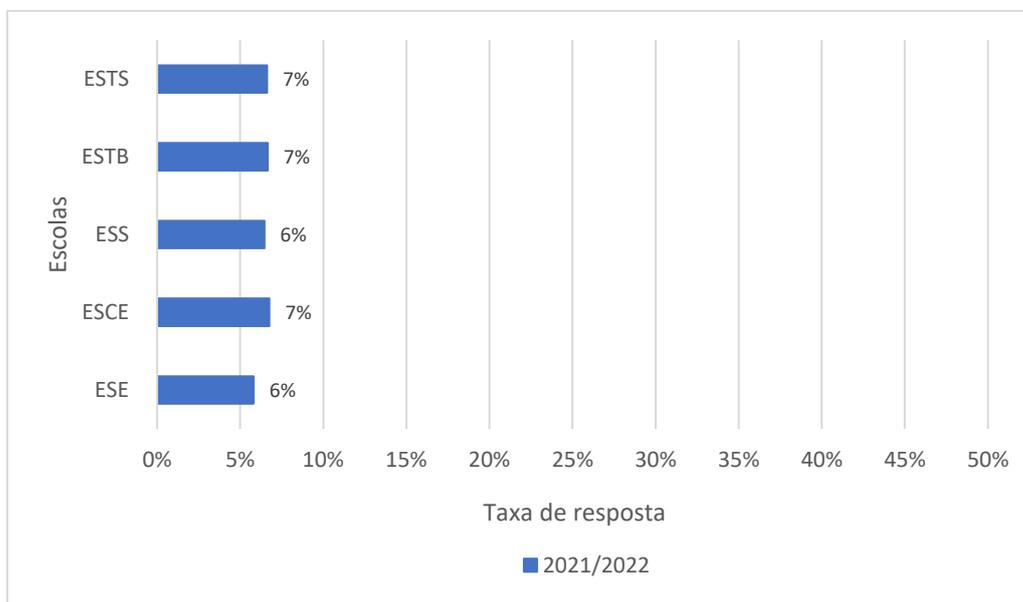


Figura 3 - Taxa de resposta por escola

Na figura 4 apresenta-se a taxa de resposta por tipologia de cursos/escolas referente ao ano letivo de 2021/2022.

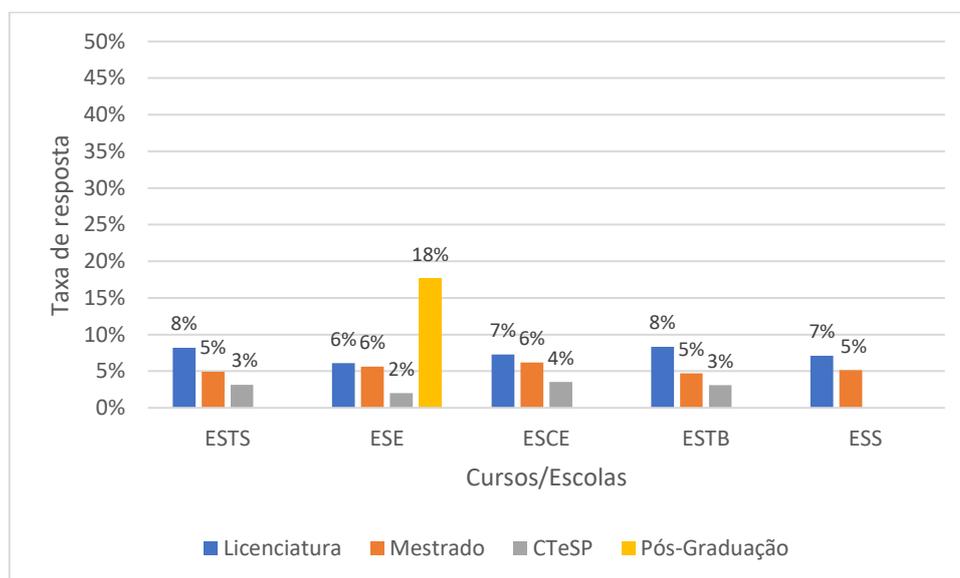


Figura 4 - Taxa de resposta por cursos/escolas

Na figura 5 evidencia-se a taxa de resposta por regime/escola relativamente ao ano letivo de 2021/2022.

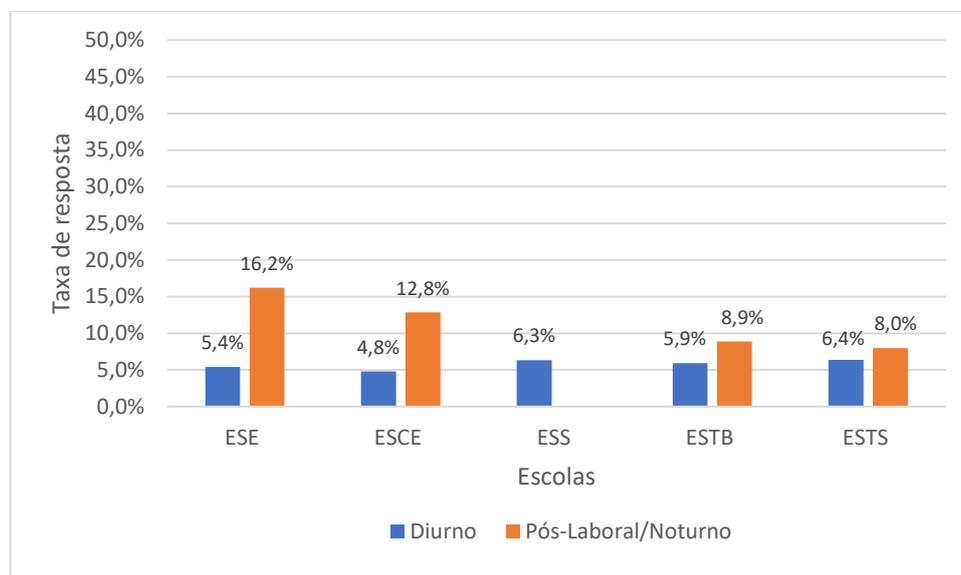


Figura 5 - Taxa de resposta por regime/escola

APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

4. Valores globais por serviços

4.1 Serviços Centrais

Na figura 6 são apresentados os resultados dos serviços centrais, indicando-se também os resultados relativos a 2016/2017 e 2018/2019.

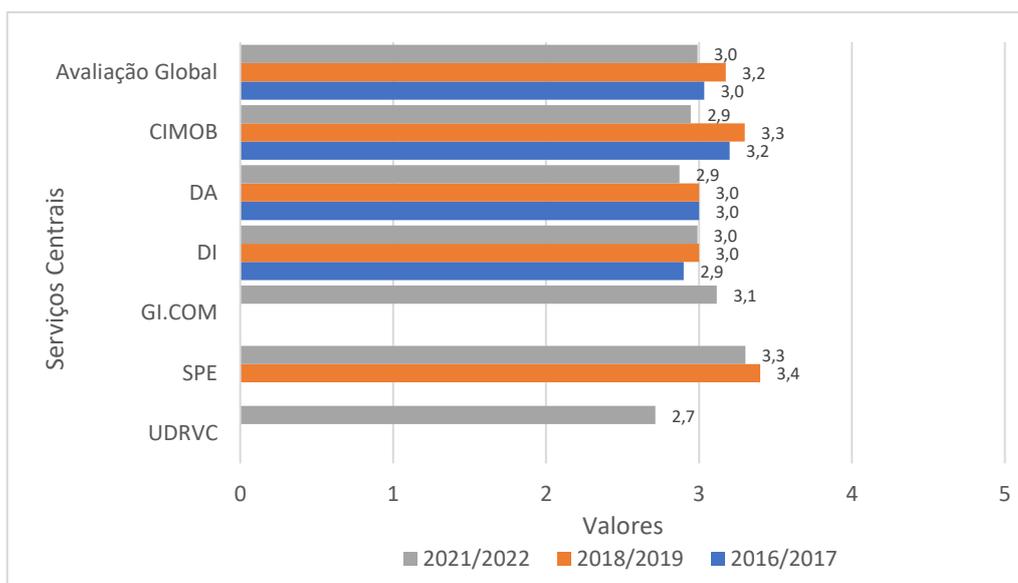


Figura 6 - Valores globais dos serviços centrais

A figura 7 mostra o número de respostas dos serviços centrais.

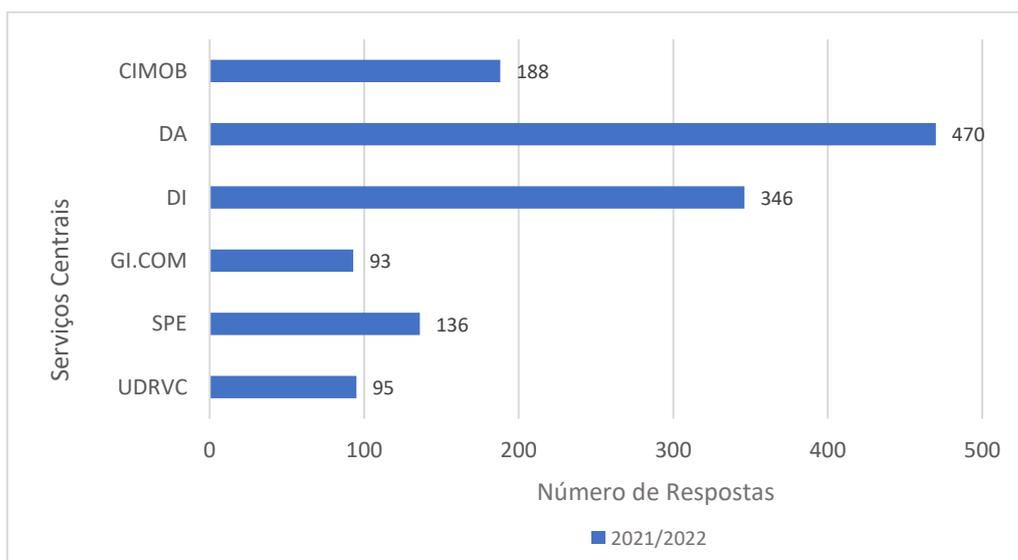


Figura 7 - Número de respostas dos serviços centrais

4.2 Serviços das Escolas

A figura 8 refere-se aos resultados dos serviços das escolas que apenas foram avaliados em 2021/2022.

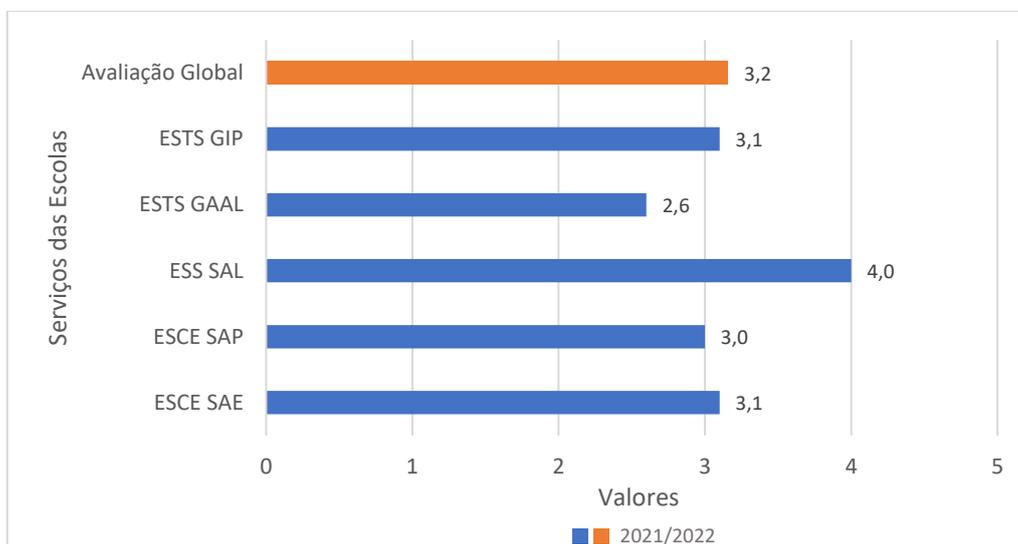


Figura 8 - Valores globais dos serviços das escolas

A figura 9 evidencia o número de respostas dos serviços das escolas.

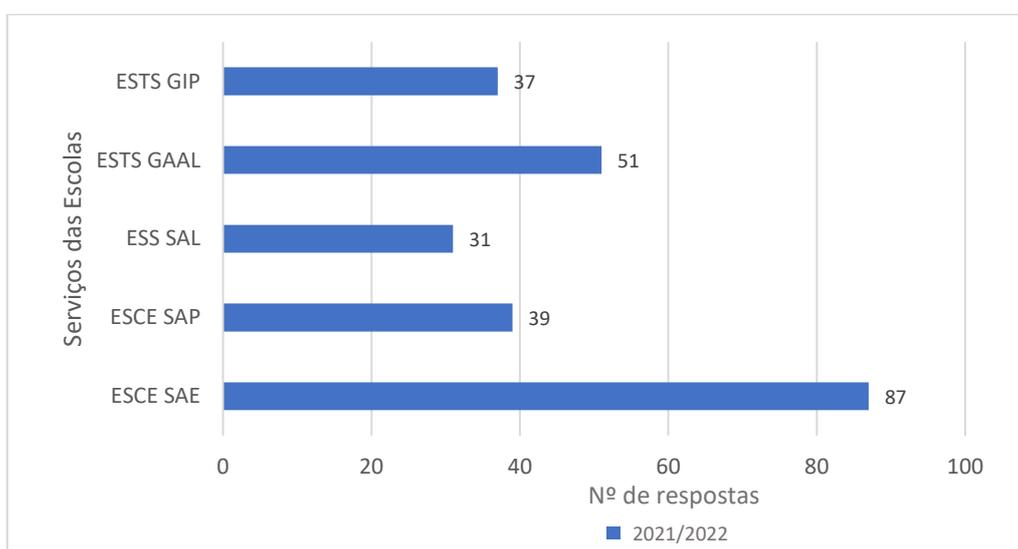


Figura 9 - Número de respostas dos serviços das escolas

4.3 Serviços das Bibliotecas

A figura 10 mostra os resultados das quatro bibliotecas (ESS, ESCE, ESTB e ESTS) e do CRECM - Centro de Recursos Educativos e Comunicação Multimédia da ESE (integra a Biblioteca) respeitantes a 2016/2017, 2018/2019 e 2021/2022.

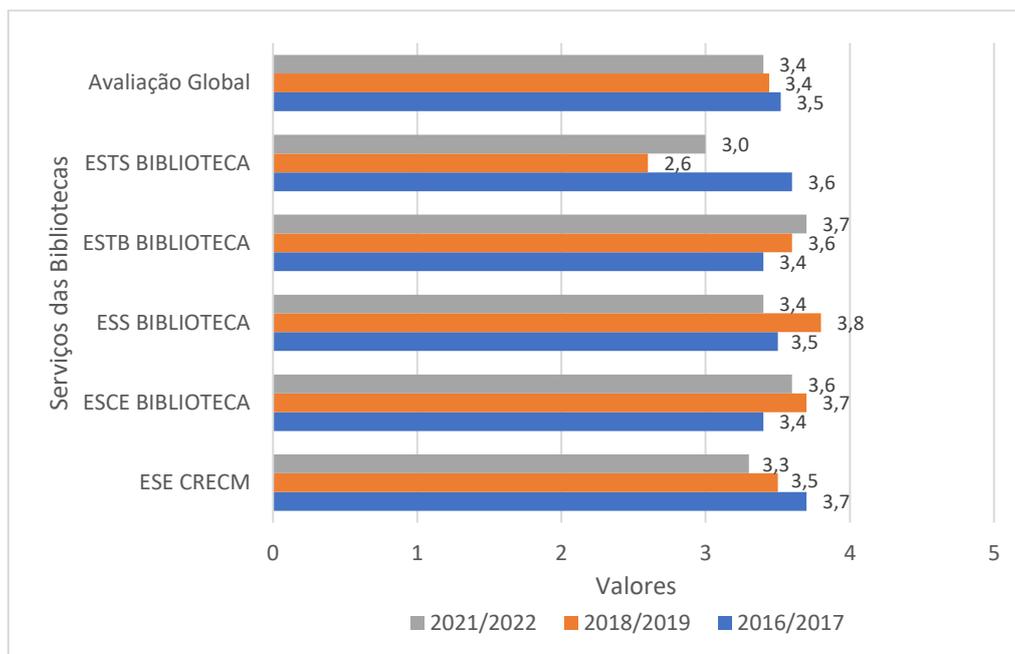


Figura 10 - Valores globais das bibliotecas

A figura 11 evidencia o número de respostas das bibliotecas das escolas e do CRECM da ESE.

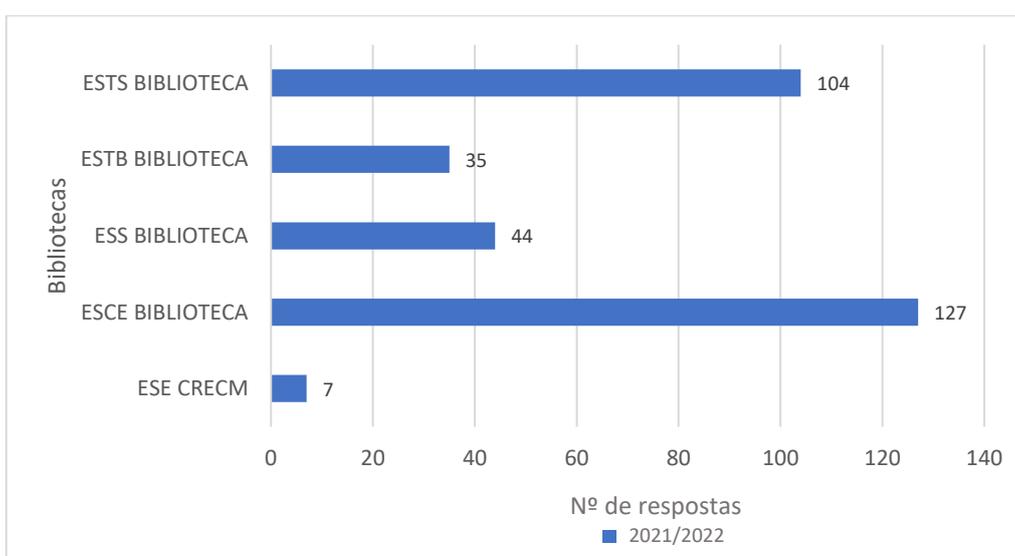


Figura 11 - Número de respostas das bibliotecas das escolas e do CRECM da ESE

4.4 Análise pelas 4 dimensões do inquérito

A figura 12 apresenta os valores globais das dimensões dos serviços centrais.

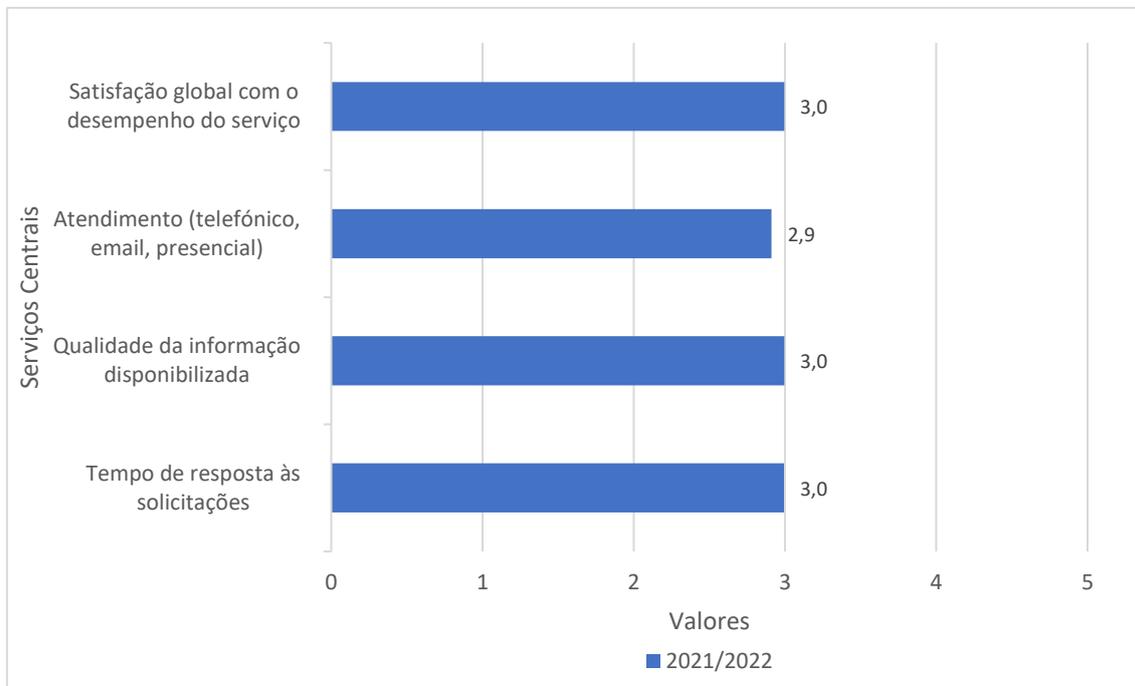


Figura 12 - Valores globais das dimensões dos serviços centrais

A figura 13 mostra os valores globais das dimensões dos serviços das escolas.

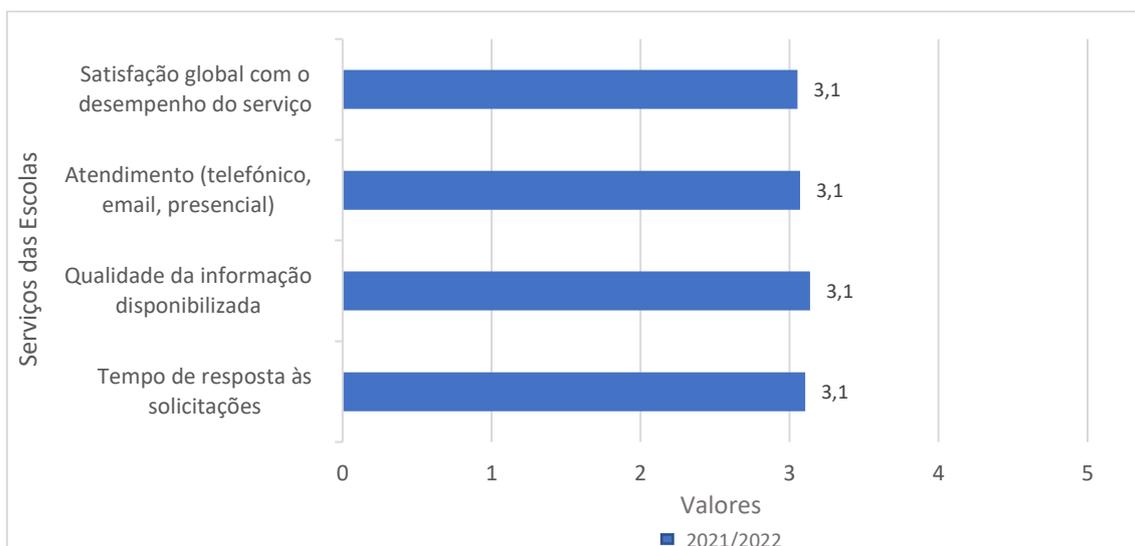


Figura 13 - Valores globais das dimensões dos serviços das escolas

A figura 14 apresenta os valores globais das dimensões das bibliotecas das escolas e do CRECM da ESE.

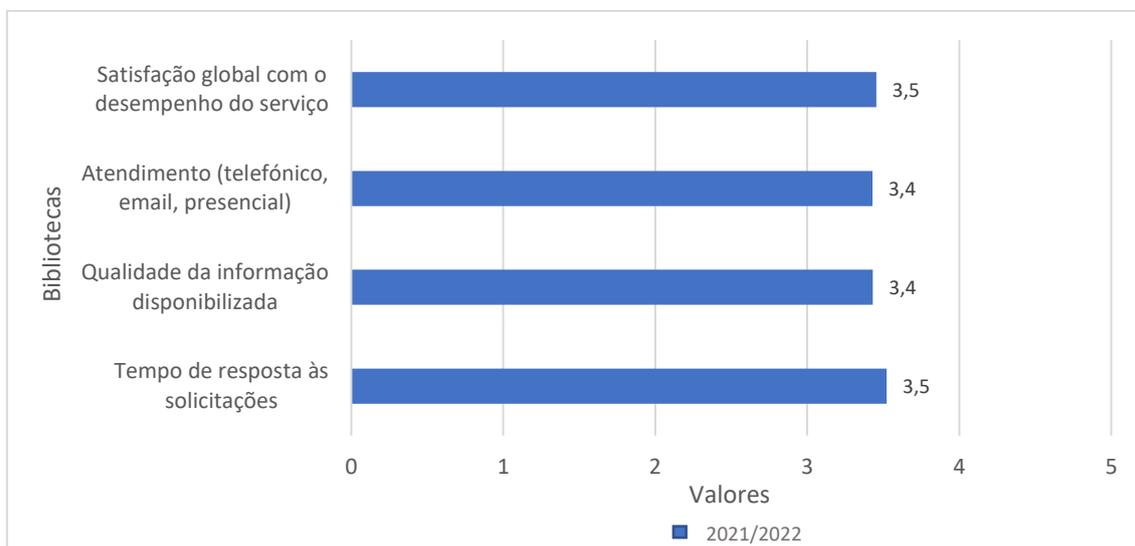


Figura 14 - Valores globais das dimensões das bibliotecas das escolas e do CRECM da ESE

5. Valores globais dos serviços por dimensão

Nota prévia: Um significativo número de serviços, tanto dos serviços centrais como dos serviços das escolas, não foram objeto de quaisquer sugestões de melhoria/comentários.

5.1. Serviços Centrais

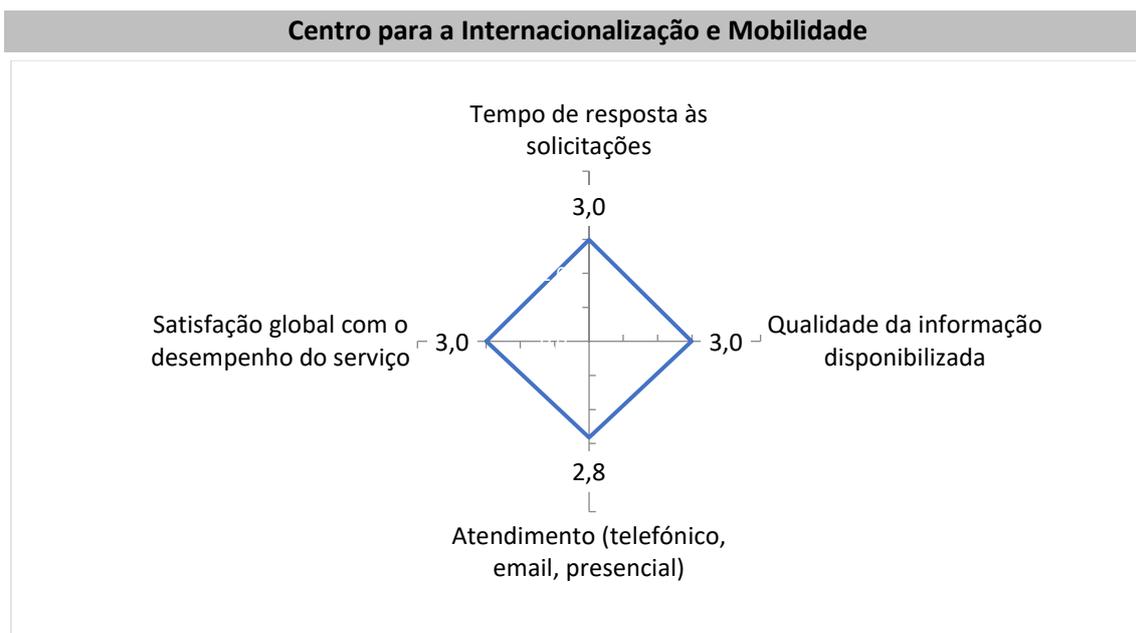


Figura 15 - Valores globais por dimensão (CIMOB)

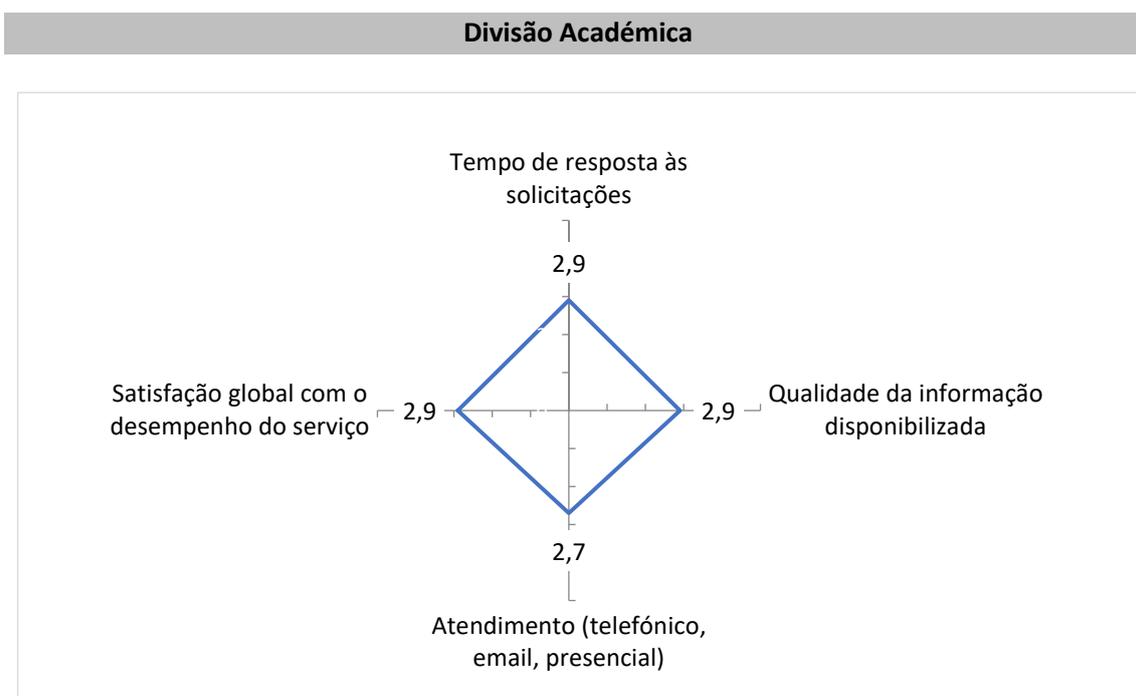


Figura 16 - Valores globais por dimensão (DA)

Sugestões de melhoria/comentários (assuntos em que se inscrevem e número de citações):

- Melhorar o tempo de resposta (telefonemas e *e-mails*): 27
- Melhorar o funcionamento do serviço: 15
- Melhorar a qualidade das informações prestadas: 11
- Melhorar a resolução de problemas: 7
- Reforçar os recursos humanos: 4
- Alargar o horário de atendimento: 3
- Melhorar a informação disponibilizada: 3
- Melhorar o desempenho dos recursos humanos: 3
- Humanizar o atendimento: 2
- Propor uma plataforma *online* automatizada: 2
- Melhorar a comunicação interna e a clarificação de responsabilidades entre serviços: 1
- Melhorar a interação (recursos digitais, telefone e presencial): 1
- Promover formação sobre atendimento ao público aos recursos humanos: 1

Comentários positivos

- Eficácia do *e-mail* durante a pandemia por iniciativa da DA: 1
- Melhoria do serviço com a nova Chefe de Divisão: 1
- Satisfação com o apoio aos estudantes finalistas: 1

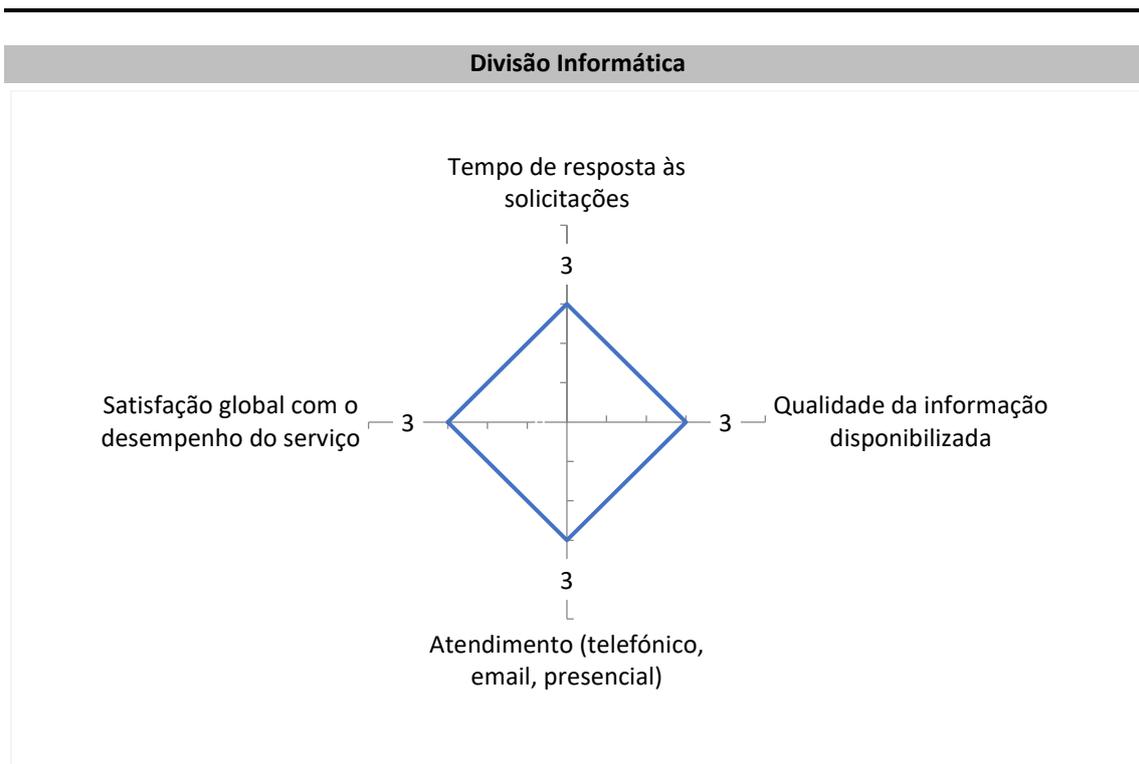


Figura 17 - Valores globais por dimensão (DI)

Sugestões de melhoria/comentários (assuntos em que se inscrevem e número de citações):

- Melhorar a Internet (Rede de *Wi-Fi*): 19
- Humanizar o atendimento: 1
- Melhorar a funcionalidade de pesquisa no *Site*: 1
- Melhorar a Internet (Cabo): 1
- Melhorar a resolução de problemas: 1
- Melhorar o desempenho dos recursos humanos: 1
- Melhorar o equipamento informático (ESTB): 1
- Melhorar o serviço de requisição *online* (*Site* do IPS): 1

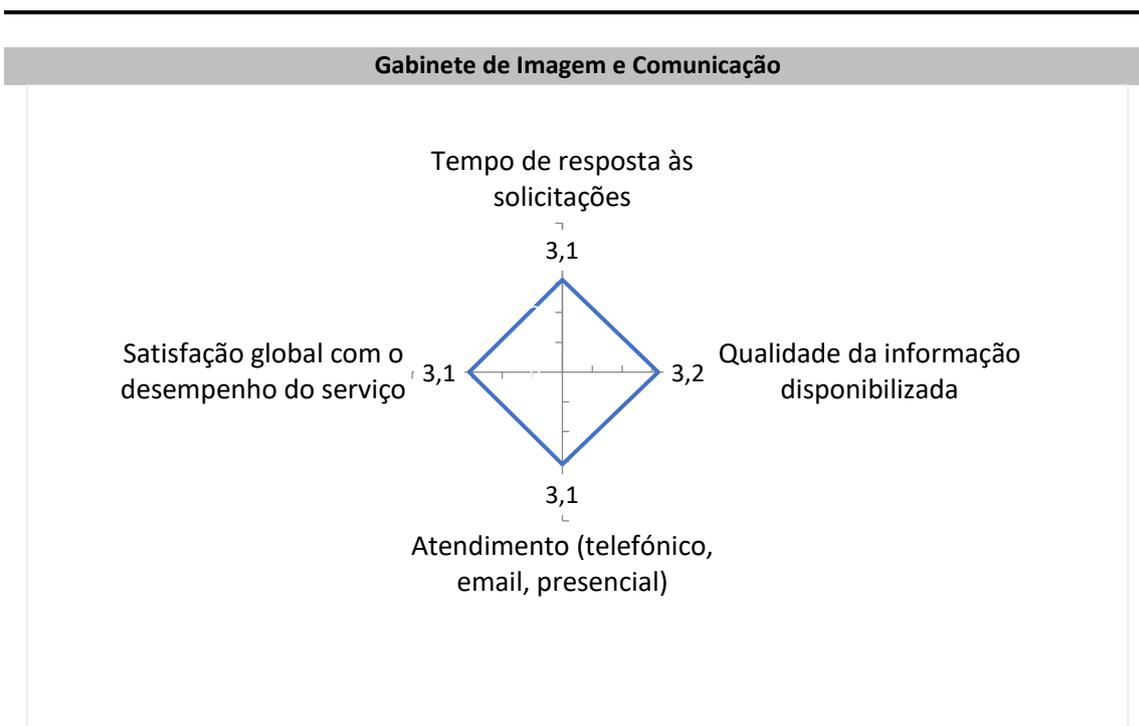


Figura 18 - Valores globais por dimensão (GI.COM)

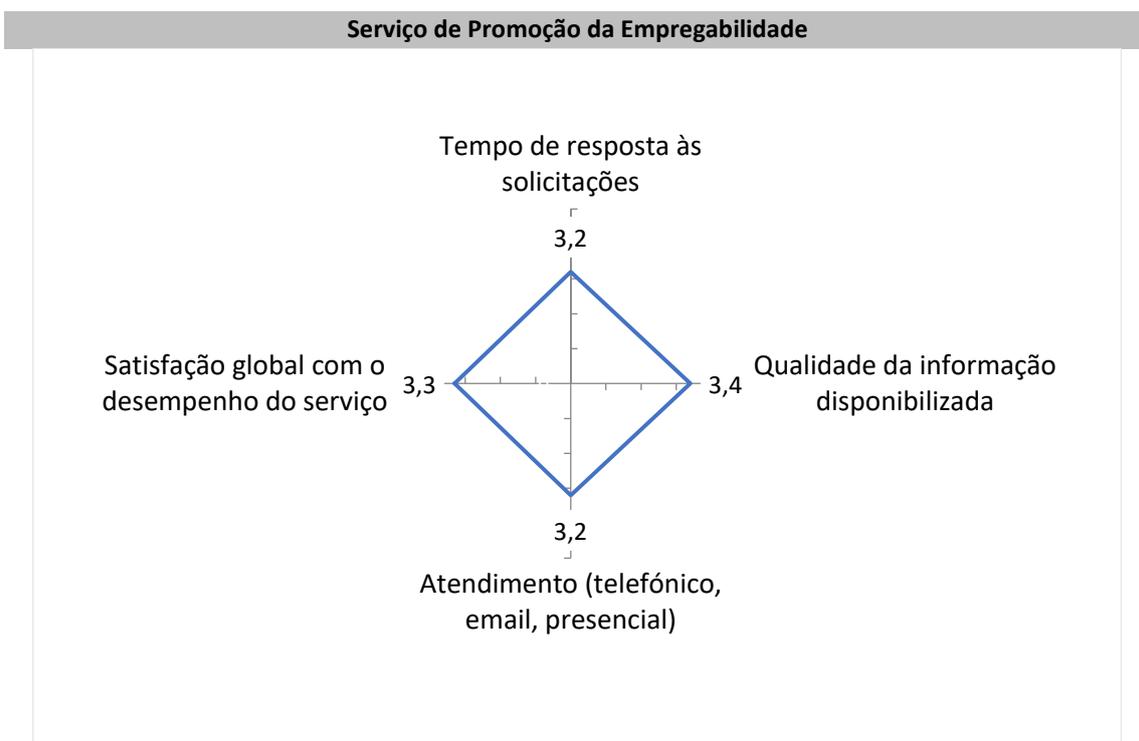


Figura 19 - Valores globais por dimensão (SPE)

Sugestões de melhoria/comentários (assuntos em que se inscrevem e número de citações):

- Disponibilizar informação sobre oportunidades de formação coincidentes com as necessidades das empresas: 1
- Melhorar a base de dados do Serviço de Empregabilidade: 1

Unidade de Desenvolvimento, Reconhecimento e Validação de Competências

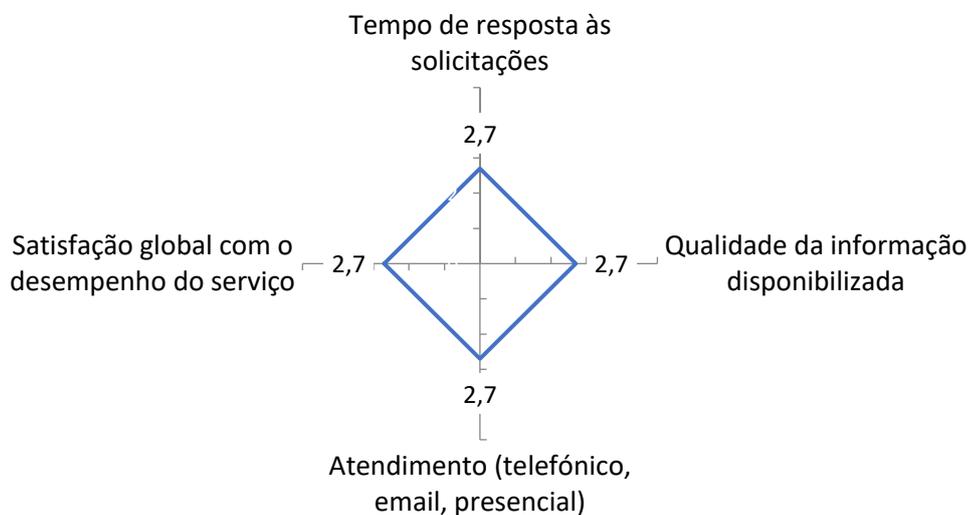


Figura 20 - Valores globais por dimensão (UDRVC)

5.2. Serviços das Escolas

Serviço de Apoio ao Estudante da ESCE

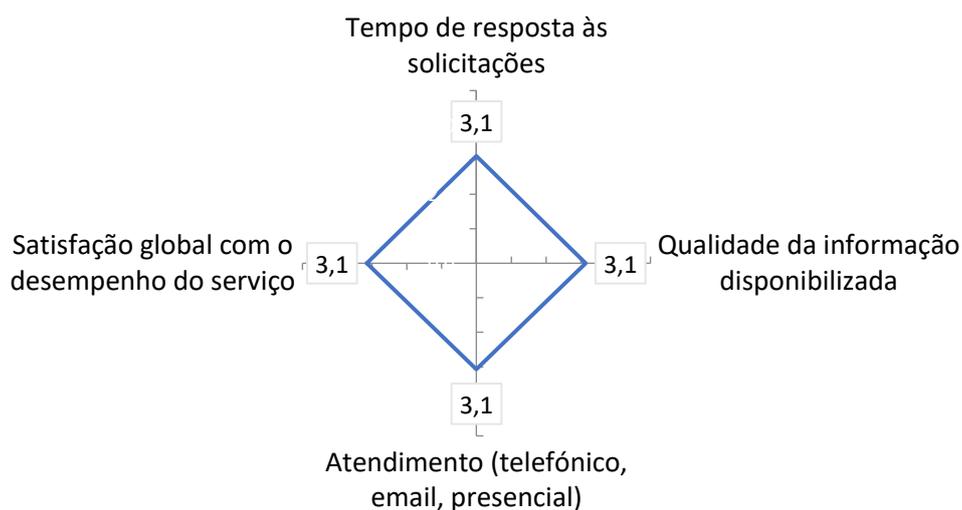


Figura 21 - Valores globais por dimensão (SAE)

Serviço de Apoio Pedagógico da ESCE

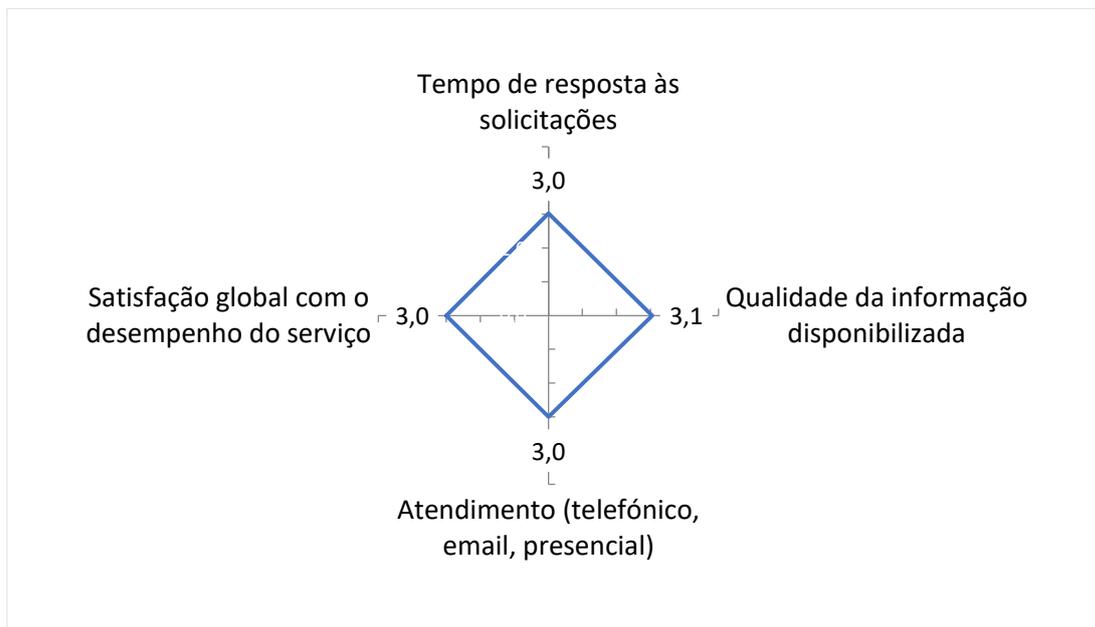


Figura 22 - Valores globais por dimensão (SAP)

Gabinete de Apoio aos Laboratórios da ESS

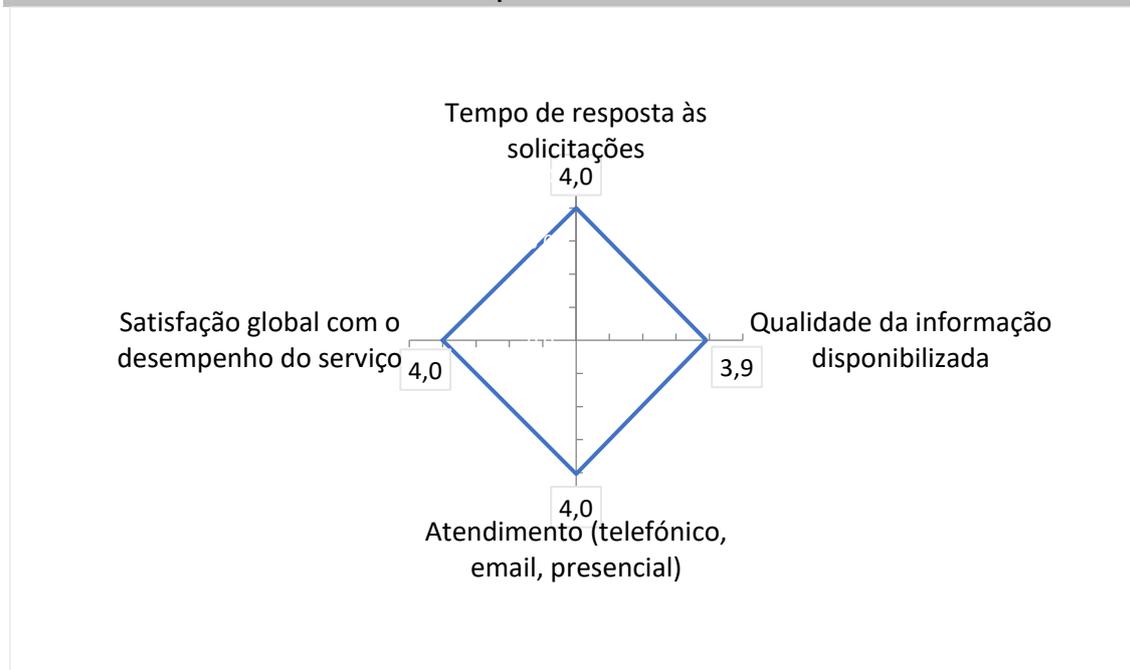


Figura 23 - Valores globais por dimensão (SAL)

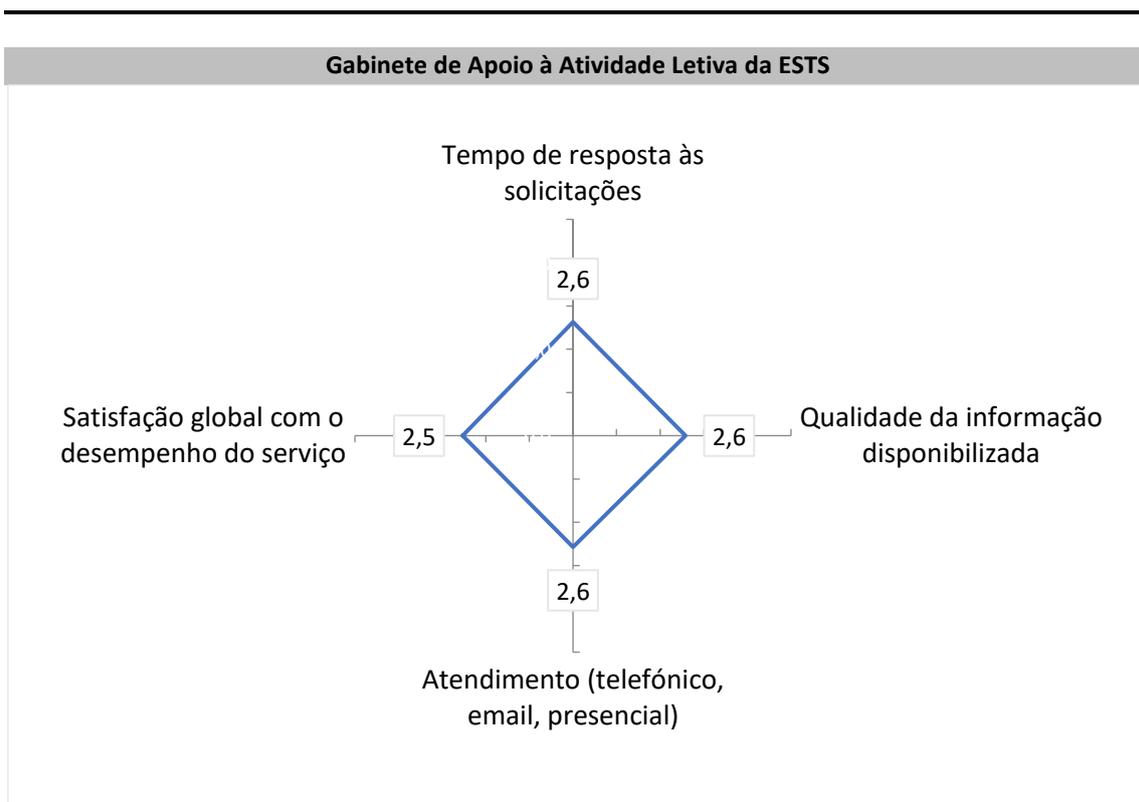


Figura 24 - Valores globais por dimensão (GAAL)

Sugestões de melhoria/comentários (assuntos em que se inscrevem e número de citações):

- Melhorar a comunicação interna e a clarificação de responsabilidades entre serviços: 1

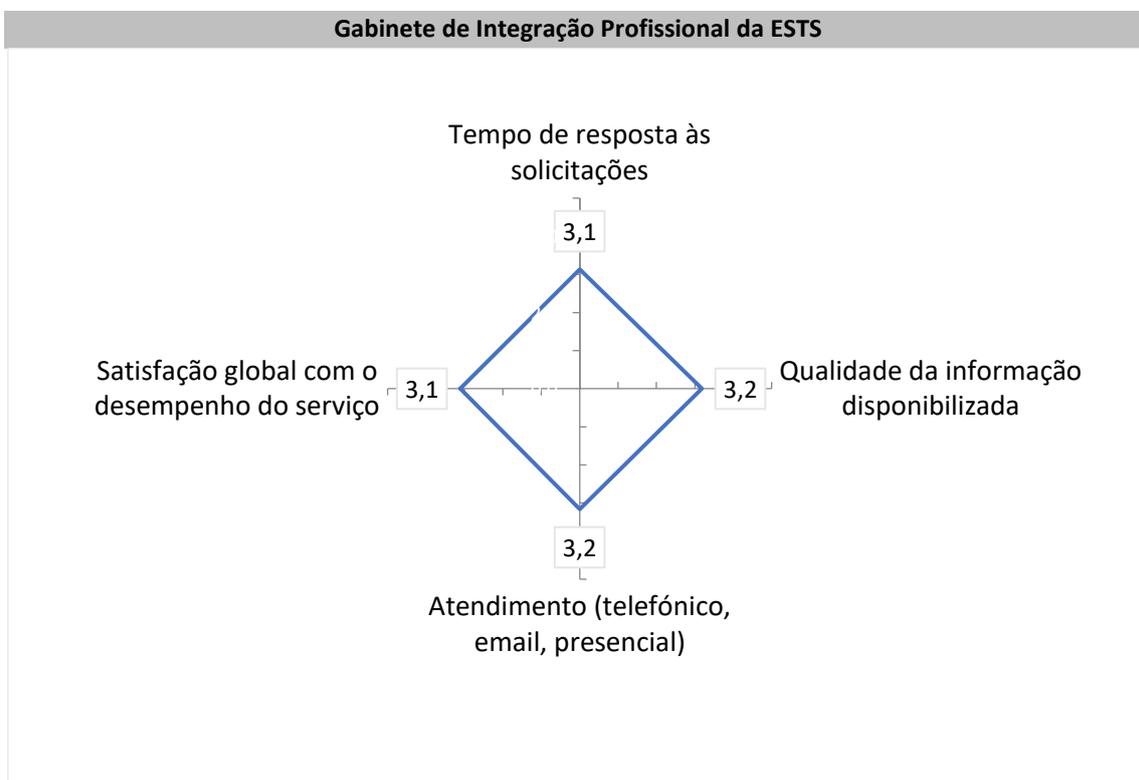


Figura 25 - Valores globais por dimensão (GIP)

5.3. Bibliotecas

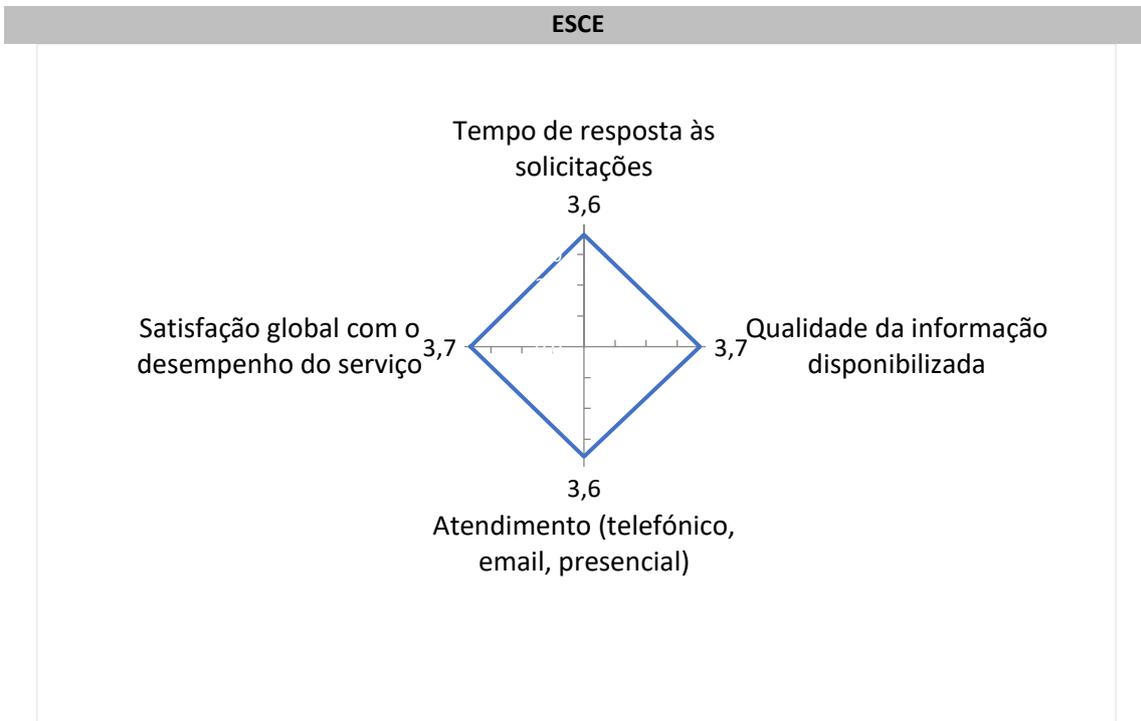


Figura 26 - Valores globais por dimensão (Biblioteca ESCE)



Figura 27 - Valores globais por dimensão (CRECM)

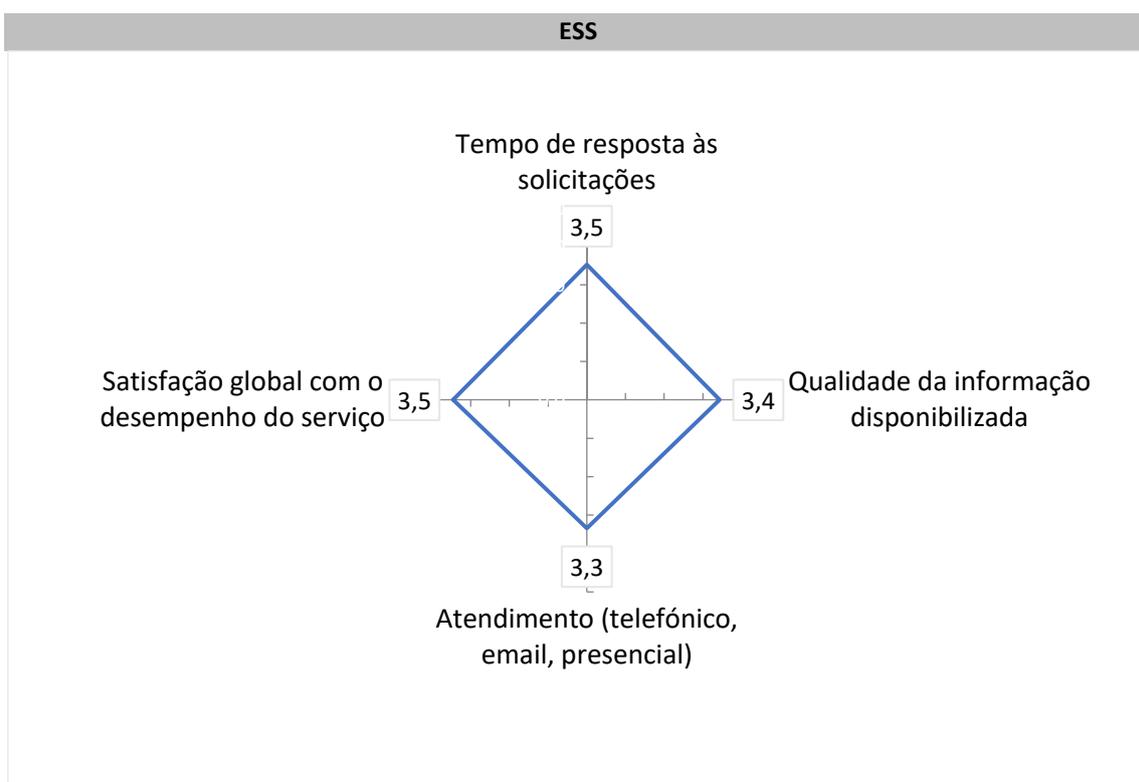


Figura 28 - Valores globais por dimensão (ESS)

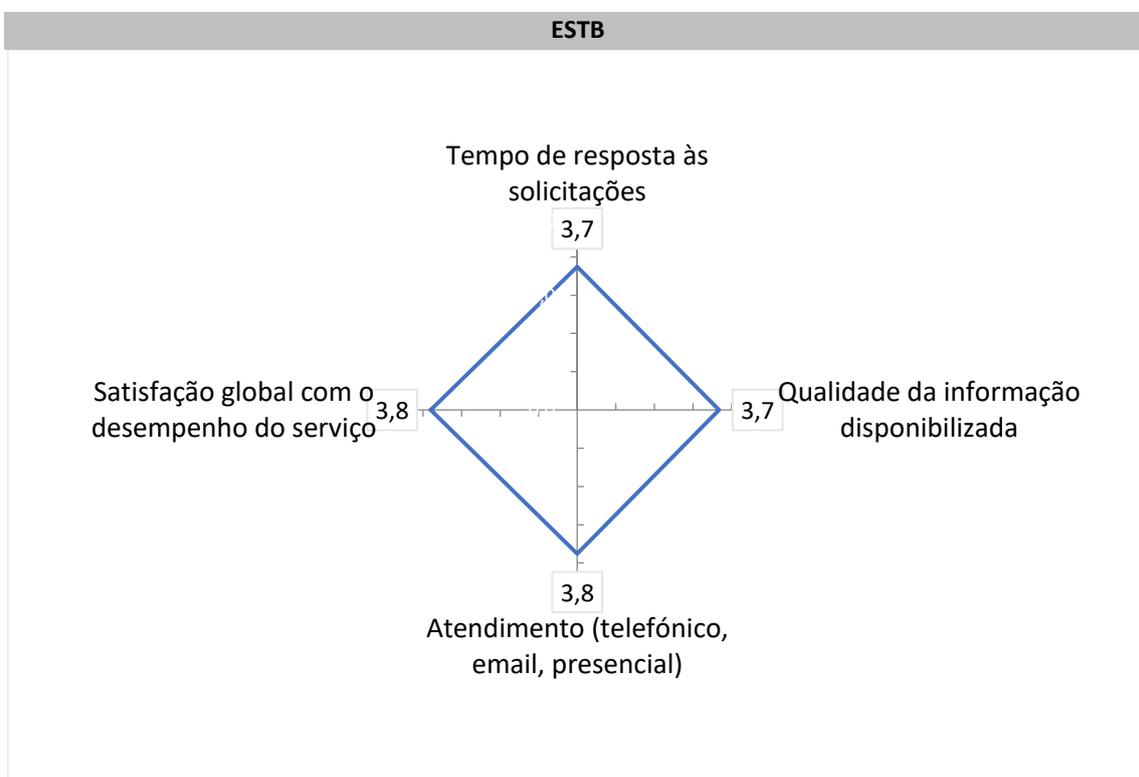


Figura 29 - Valores globais por dimensão (ESTB)

ESTS

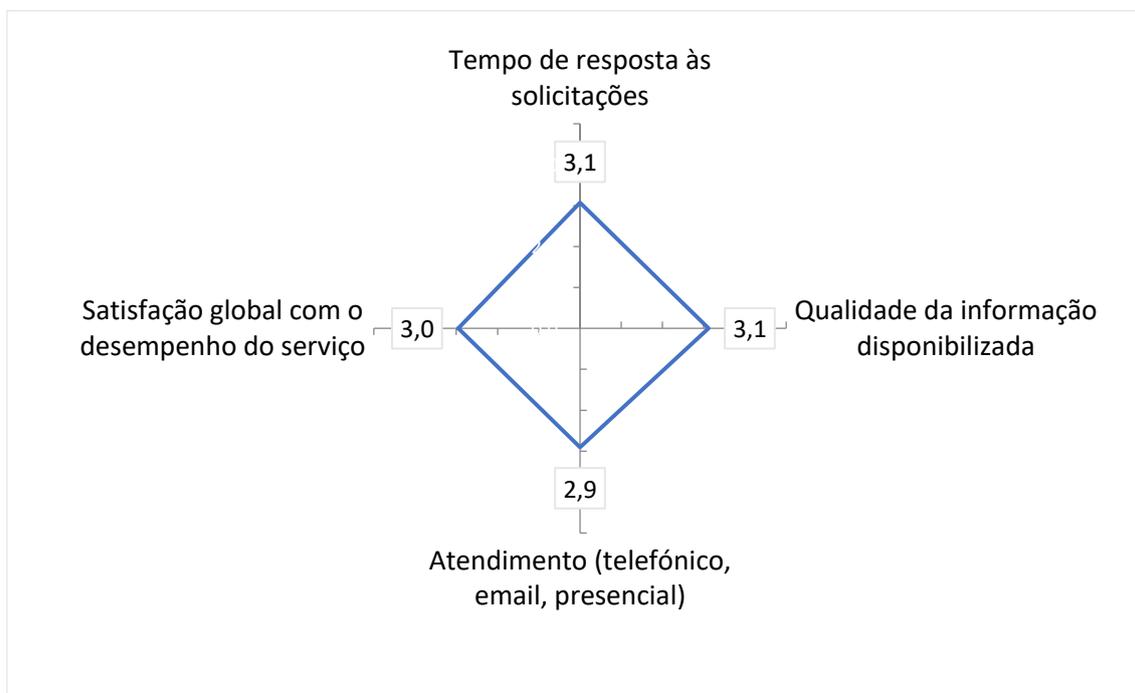


Figura 30 - Valores globais por dimensão (ESTS)

Sugestões de melhoria/comentários (assuntos em que se inscrevem e número de citações) relativos às bibliotecas:

- Prolongar o horário de funcionamento (ESTS, ESTB, ESCE e ESS): 14
- Melhorar os espaços disponíveis (ESTS): 4
- Humanizar o atendimento (ESTS, ESS): 3
- Tornar a Biblioteca apelativa (ESTS): 3
- Melhorar o funcionamento do serviço (ESTS): 2
- Atualizar o sistema de registo (ESCE): 1
- Facilitar o acesso (obriga a reserva – ESTS): 1
- Investir na atualização das coleções na área da enfermagem (ESS): 1
- Melhorar o acesso à Internet (ESTS): 1
- Melhorar o tempo de resposta aos *e-mails* (ESS): 1
- Permitir a realização de trabalhos de grupo nos computadores (ESTS): 1
- Repensar o formulário *online* para utilização do serviço (ESTS): 1
- Tornar mais acessíveis os gabinetes para estudo (ESTS): 1

5.4. Outras sugestões de melhoria/comentários (assuntos em que se inscrevem e número de citações)

Geral

Atendimento e Comunicação

- Melhorar a comunicação interna e a clarificação de responsabilidades entre serviços: 1
- Melhorar a informação disponibilizada (*Site* do IPS): 1
- Reformular procedimentos (comuns a todos os estudantes): 1
- Tratar equitativamente todos os estudantes (serviços): 1

Atividade Pedagógica

- Aumentar a oferta de cursos noturnos e tendencialmente em formato *e-learning*: 1
- Baixar o valor das propinas para os estudantes internacionais: 1
- Divulgar os horários das turmas com maior antecedência: 1
- Melhorar o apoio na utilização de ferramentas pelos trabalhadores-estudantes: 1
- Promover o direito de igualdade para Angola e Brasil (estudantes internacionais): 1
- Tratar equitativamente todos os estudantes (docência): 1

Serviços de Ação Social

- Reabrir o bar no piso de baixo do edifício (ESCE): 2
- Aumentar o número de bolsas para os estudantes internacionais: 1
- Disponibilizar o sistema MB WAY no bar: 1
- Facilitar o pagamento em dinheiro no bar e no refeitório: 1
- Fazer corresponder as refeições à ementa e confeccioná-las (a pedido) de acordo com a ementa divulgada: 1
- Garantir a existência de alimentos no bar ao final do dia (ESCE): 1
- Melhorar a organização e a limpeza do bar e do restaurante: 1
- Melhorar o equipamento de refrigeração da cantina (ESTB): 1
- Prolongar o horário de funcionamento do bar (ESCE): 1

Escolas

- Melhorar a informação disponibilizada (*Sites* da ESTS e da ESE): 4
- Abrir uma Papelaria (ESE): 2
- Instalar um equipamento ATM (ESE): 2
- Melhorar a formação e a qualidade dos corpos docentes (ESTB e ESTS): 2
- Reforçar a necessidade de a Escola ter um edifício próprio (ESS): 2
- Subaproveitamento de tecnologia associada às atividades de ensino (ESTB): 2
- Apetrechar adequadamente a Escola de equipamento informático (ESTB): 1
- Aumentar o número de aparelhos micro-ondas (ESE): 1
- Aumentar o número de recursos humanos (DI – ESTB): 1
- Colocar um aparelho micro-ondas no bar (ESCE): 1
- Criar uma zona específica de estudo (independente da Biblioteca) a funcionar em horário pós-laboral (ESCE): 1
- Decidir a cessação das aulas *online* (ESS): 1
- Gravar e disponibilizar, no canal da ESCE, as sessões: Clube de Leitura, aulas abertas e conferências presenciais (ESCE): 1
- Melhorar a comunicação interna e a clarificação de responsabilidades entre serviços (ESTS – Gabinete de Apoio ao Estudante): 1
- Melhorar a limpeza da esplanada do bar/refeitório (ESTS): 1
- Melhorar a manutenção (ESCE): 1
- Melhorar a provisão dos materiais necessários nas salas com marquesas (ESS): 1
- Melhorar as condições de convívio nos espaços exteriores através da instalação de mobiliário – mesas e cadeiras (ESE): 1
- Melhorar o apoio do Gabinete de Estágios aos estudantes (ESCE): 1
- Melhorar o bem-estar e a confortabilidade dos estudantes na Escola (ESE): 1
- Mudar de Direção e de políticas da Escola (ESE): 1
- Promover melhores condições para os estudantes (ESS): 1
- Promover o Reconhecimento dos CTeSP pelas entidades certificadoras (ESTS): 1
- Rever os métodos de avaliação (ESS): 1

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente inquérito de satisfação enquadra-se no âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Garantia da Qualidade do IPS, tendo sido elaborado e tratado pela Unidade de Melhoria Contínua e coordenado pela Unidade de Coordenação do SIGGQ.

Em resultado do presente inquérito podemos destacar dois aspetos relevantes: o primeiro prende-se com a recorrência da muito baixa participação dos estudantes em qualquer dos 3 inquéritos de satisfação aplicados até agora e com a particularidade da taxa de participação ter mesmo baixado de 7,5% para 6,6% em relação ao inquérito precedente; quanto ao segundo aspeto, registámos que o nível de satisfação no que diz respeito aos Serviços Centrais baixou face ao último inquérito.

No que se refere aos serviços das escolas não existem termos de comparação, pois foi a primeira vez que foi aplicado, mas o nível de satisfação é ligeiramente superior ao dos Serviços Centrais; essa satisfação é ainda maior no que se refere às bibliotecas.

Relativamente às quatro dimensões de análise, estas apresentam níveis de satisfação muito semelhantes, tanto nos Serviços Centrais como nas escolas e nas bibliotecas.

Existe um número significativo de sugestões de melhoria na Divisão Académica, na Divisão Informática e nas Bibliotecas, assim como em termos gerais, que devem ser analisadas visando a implementação de processos de melhoria.

Dado que o inquérito ocorreu num contexto de pandemia, que não deixou certamente de ter causado impacto no normal desenvolvimento das atividades letivas das escolas do Instituto e na própria instituição IPS, os condicionalismos causados parecem ter acabado por se refletir nos resultados deste inquérito.

A aplicação deste inquérito representa o fim de um ciclo de análise, estando neste momento a ser revistos os processos de avaliação da satisfação dos estudantes.