

# **MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DO ENSINO**

**Inquérito aos alunos das licenciaturas  
2006/2007**

# **SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA**

**- RESUMO DOS RESULTADOS -**

António Caetano (Coord.)  
Sílvia Silva  
Francisco Nunes  
Generosa do Nascimento

**Julho de 2007**

1. No quadro da concretização de uma parte do sistema de avaliação e garantia da qualidade do ensino no ISCTE, aplicou-se, no final do segundo semestre, e pela primeira vez de forma generalizada, um questionário comum aos alunos das diversas áreas de ensino. O Inquérito foi respondido de forma voluntária e anónima.
2. O inquérito incidiu sobre os seguintes aspectos: opinião sobre os espaços físicos (infra-estruturas), opinião sobre os recursos, opinião sobre o funcionamento dos serviços e órgãos, opinião sobre o curso frequentado e sua estruturação, opinião sobre a qualidade das unidades curriculares e das práticas pedagógicas dos docentes e percepção das estratégias de aprendizagem dos próprios alunos.
3. Os dados foram recolhidos nas primeiras três semanas de Maio de 2007, através da aplicação dos questionários (em papel) nas diversas turmas/anos com a colaboração das Coordenações pedagógicas de cada Curso e dos Coordenadores das Licenciaturas e Departamentos/Escola.  
O inquérito foi respondido, voluntária e anonimamente, por 1726 alunos, o que corresponde a **44,4%** do total. Dadas as condicionantes associadas a esta primeira aplicação generalizada no final do semestre, este nível de respostas afigura-se muito positivo.
4. Os resultados revelam que a grande maioria dos inquiridos (74,4%) escolheu o ISCTE como primeira opção quando ingressou na Universidade e 77,8% frequentam o curso que escolheram como primeira opção. Além disso, 86,3% dos inquiridos que escolheram o ISCTE em primeiro lugar frequentam também o Curso que pretendiam, enquanto 13,7% tiveram que frequentar outro Curso que não era a sua primeira escolha.
5. Em termos de percurso académico, verifica-se que 56,4% dos inquiridos já reprovaram a alguma unidade curricular e 18% já reprovaram algum ano do curso que frequentam.
6. O Inquérito contempla um indicador de satisfação geral com o ISCTE e outro de satisfação geral com o Curso. Globalmente, 83,9% dos inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o ISCTE e 81% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o Curso que frequentam. Numa escala de zero a dez, os resultados revelam um bom nível médio de satisfação quer com o ISCTE (M=6,9) quer com o Curso (M=7,0).
7. A opinião geral é positiva relativamente a todas as estruturas físicas, salientando-se: a biblioteca e centro de documentação, os anfiteatros, auditórios e salas para conferências, os

espaços de convívio ao ar livre (pátios, esplanadas), espaços de convívio interiores (restaurantes, bares, etc.) e as salas de aula.

As salas de estudo e a reprografia são as estruturas relativamente às quais a opinião é menos positiva. A opinião sobre as salas de estudo estará associada sobretudo à sua quantidade, pois mais de um quinto dos inquiridos considera que é uma estrutura insuficiente.

8. No que diz respeito aos recursos técnicos, a opinião é generalizadamente positiva. Exceptuam-se as fotocopiadoras, sobre as quais mais de um quarto dos inquiridos manifesta uma opinião negativa, sendo que 15,8% consideram que o seu número é insuficiente. Relativamente aos computadores, 13,9% consideram também que o seu número é insuficiente.

9. A opinião sobre os diversos serviços e órgãos do ISCTE é positiva, salientando-se o Horário de funcionamento do ISCTE, a Biblioteca e centro de documentação e o Centro de Informática, com mais de cinquenta por cento dos inquiridos a considerá-los bons ou muito bons.

Observa-se, todavia, que, relativamente a diversos serviços, os inquiridos não manifestaram a sua apreciação, certamente por ainda não terem tido experiência directa com os mesmos. Estão neste caso o Gabinete do Programa Erasmus, o GIRE, o Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais, o Centro de Línguas, os Centros de Investigação e o GARE.

10. Globalmente, a opinião sobre os Cursos que os inquiridos frequentam no ISCTE é bastante positiva salientando-se o facto de 87,1% dos alunos considerarem que o Curso lhes dá uma boa formação teórica. Para 78,6% dos inquiridos o Curso proporciona-lhes também uma boa aprendizagem do trabalho em grupo.

Além disso, para 73,9% dos alunos o Curso dá-lhes uma boa preparação em termos de comunicação de ideias e de informação e apenas 17,2% consideram que o Curso não lhes dá uma boa formação prática.

Embora 17,6% dos inquiridos não se sintam em condições de avaliar se o diploma conferido pelo seu Curso proporciona uma fácil integração no mercado de trabalho, a opinião geral sobre este aspecto é bastante positiva, registando-se apenas 10,5% de inquiridos com opinião negativa.

A apreciação menos positiva diz respeito às unidades curriculares: somente cerca de um terço dos alunos considera que as unidades curriculares do Curso têm especificidades claras, não havendo repetição de matérias.

11. Os alunos de *Sociologia, Antropologia e História Moderna e Contemporânea* consideram mais do que os *Arquitetura* e os de *Engenharia Informática* que o curso lhes dá uma boa formação teórica, embora a opinião seja bastante positiva também nestas licenciaturas.

Os alunos de *Finanças, Informática e Gestão de Empresas* e de *Arquitetura* fazem uma apreciação bastante mais positiva do que os de *Antropologia, Psicologia, Gestão de Recursos Humanos e Sociologia e Planeamento* sobre o grau em que o curso lhes proporciona uma boa formação prática.

No que diz respeito às especificidades das unidades curriculares, os alunos de *Engenharia de Telecomunicações e Informática*, os de *História Moderna e Contemporânea* e os de *Marketing* fazem uma apreciação significativamente mais positiva do que os das outras licenciaturas.

Os alunos de *Antropologia* consideram menos que os das outras licenciaturas que o curso lhes proporciona uma boa aprendizagem de trabalho em grupo.

Os alunos dos cursos de *Marketing, Gestão de Recursos Humanos, História Moderna e Contemporânea* e de *Sociologia* consideram mais do que os de *Engenharia Informática*, de *Engenharia de Telecomunicações e Informática* e os de *Finanças* que o curso lhes dá uma boa preparação em termos de comunicação de ideias e informação.

Os inquiridos de *Engenharia de Telecomunicações e Informática, Informática e Gestão de Empresas, Finanças, Marketing* e de *Gestão* fazem uma avaliação muito mais positiva do que os de *Antropologia, História Moderna e Contemporânea* e de *Sociologia e Planeamento* acerca do grau em que o diploma do curso proporciona uma fácil integração no mercado de trabalho. Relativamente a este indicador, aqueles cinco cursos diferenciam-se ainda (com médias mais altas) dos cursos de *Sociologia, Arquitetura e Psicologia*.

12. Para a grande maioria dos alunos a carga horária semanal do seu curso é adequada bem como a dimensão das turmas, o número de unidades curriculares no curso e o número de elementos de avaliação no curso. Relativamente ao volume de trabalho exigido no curso, observa-se que para a maioria é adequado e para mais de um terço dos inquiridos é excessivo.

Os alunos de *Arquitetura* consideram excessivo o número de unidades curriculares do curso, enquanto os de *Engenharia Informática* e os de *Gestão e Engenharia Industrial* o consideram ligeiramente abaixo do adequado.

Os alunos de *Arquitetura* consideram mais do que os dos outros Cursos que a carga horária semanal é excessiva.

Para os alunos de *Psicologia*, o número de elementos de avaliação é ligeiramente excessivo, enquanto para os de *Gestão e Engenharia Industrial* está um pouco abaixo do adequado, bem como para os de gestão e os de *Marketing*.

Relativamente à dimensão das tunas as diferenças de opinião entre licenciaturas são pouco relevantes.

No que diz respeito ao volume de trabalho exigido no curso verifica-se que este é visto como excessivo pelos alunos de *Informática e Gestão de Empresas*, *Psicologia*, *Arquitectura*, *Gestão de Recursos Humanos* e *Engenharia de Telecomunicações Informática*, ao contrário dos alunos de *Finanças* e de *Gestão e Engenharia Industrial*, que o consideram adequado.

13. A opinião geral sobre as unidades curriculares que os alunos frequentaram no segundo semestre é globalmente positiva.

Para 72,6% dos inquiridos, as unidades curriculares permitiram aprender muitas coisas novas e 60,6% consideram que as matérias estão bem estruturadas, enquanto 51,8% consideram que as matérias das UC estão bem articuladas com os conhecimentos adquiridos noutras UC.

Na opinião de 64,2% dos alunos os trabalhos realizados nas unidades curriculares permitiram aplicar ou desenvolver os conhecimentos.

Numa apreciação global sobre as UC, 58,9% dos alunos afirmam que estas são muito interessantes, havendo apenas 9,9% com opinião contrária. A relação entre a extensão dos programas das UC e o tempo de aulas é considerada adequada por 49,8% dos alunos e inadequada por 21,7%.

As análises segundo as licenciaturas revelaram diferenças significativas em diversos indicadores. Sendo os resultados globalmente positivos, as diferenças exprimem sobretudo intensidades dessa positividade.

14. No que diz respeito à percepção das estratégias de aprendizagem concretizadas pelos alunos operacionalizaram-se duas dimensões: uma dimensão de trabalho autónomo e outra de participação nas aulas.

Em termos de **trabalho autónomo**, observa-se que 46% dos alunos afirmam que fizeram as leituras e trabalhos recomendados ao longo do semestre, 40,5% procuraram bibliografia sobre os temas abordados e 41,1% fizeram resumos/esquemas dos materiais estudados. Apenas 36,4% identificaram os temas que não percebiam bem para os aprofundar.

No que se refere às **estratégias de participação** por parte dos inquiridos constata-se que, segundo a percepção dos próprios, 57,8% vão regularmente às aulas, mas apenas 35,8% afirmam que participam nas discussões das aulas e não chegam a metade aqueles que procuraram falar com os professores para tirar dúvidas (44,4%).

15. A opinião geral acerca das práticas pedagógicas dos docentes é bastante positiva.

Naturalmente, trata-se de resultados agregados gerais, os quais sugerem que haverá casos

específicos de práticas pedagógicas relativamente aos quais os alunos manifestam opiniões mais críticas.

De entre os aspectos mais positivos, há a salientar que os docentes:

- Expõem com clareza as matérias leccionadas (62,1% dos inquiridos),
- Esclarecem as dúvidas de forma adequada (63,6%),
- Clarificam o que é esperado dos alunos em cada momento de avaliação (59,7%),
- Indicam os objectivos de cada aula (58,9%),
- Encorajam os estudantes a intervir durante as aulas (57,5%).

Ainda positivo para a maioria dos alunos, embora a merecer mais atenção, há a considerar as seguintes práticas pedagógicas dos docentes:

- Utilizam um ritmo adequado (nem muito rápido, nem muito lento) na exposição da matéria (54,3%),
- Aconselham bibliografia específica para cada aula que contribui para uma boa preparação da UC (53,7%),
- Estimulam o interesse dos alunos pela UC (53,3%).

16. Dada a importância da satisfação com o ISCTE e com o Curso, enquanto indicadores síntese da atitude dos alunos, averiguaram-se os seus eventuais preditores.

De acordo com os resultados de uma análise de regressão múltipla, a **satisfação com o ISCTE** será tanto maior quanto mais positiva for a opinião sobre

- Os espaços de convívio interiores e sobre as salas de aulas,
- O serviço do Secretariado do Departamento,
- O serviço prestado pela Biblioteca,
- O serviço prestado pelo Gabinete de estágios e saídas profissionais,
- A actuação do Conselho Pedagógico,
- O grau de integração no mercado de trabalho graças ao diploma conferido pelo curso,

e quanto maior for

- A satisfação com o próprio curso.

Este modelo permitiu ainda verificar que a satisfação com o Curso funciona como variável mediadora total do efeito do grau de integração no mercado de trabalho e do efeito do serviço do Gabinete de estágios e saídas profissionais sobre a satisfação com o ISCTE. Além disso, opera ainda uma mediação parcial da relação do Conselho pedagógico com a satisfação com o ISCTE. O modelo permite explicar 53% da variância da satisfação com o ISCTE.

17. Para analisar a satisfação com o curso, utilizaram-se indicadores mais proximais relativos à opinião global sobre o curso, à opinião sobre as unidades curriculares, às estratégias de aprendizagem, às práticas pedagógicas dos docentes e à opinião sobre o serviço do gabinete de estágios e saídas profissionais. O modelo permite explicar 36% da variância da satisfação com o curso.

De acordo com os resultados, os alunos estão tanto mais **satisfeitos com o curso** quanto mais consideram que

- O curso dá uma boa formação teórica
- O curso dá uma boa formação prática
- O diploma conferido pelo curso proporciona uma fácil integração no mercado de trabalho
- Os docentes utilizam um ritmo adequado na exposição das matérias
- A actuação do Conselho Pedagógico é positiva

As duas dimensões relativas às estratégias de aprendizagem dos próprios alunos (trabalho autónomo e participação nas aulas) não surgem associadas à satisfação com o curso.

18. Tendo em atenção os resultados do inquérito, e para além de algumas medidas a concretizar no próximo ano lectivo tendo em vista o aumento da participação dos alunos e a melhoria dos aspectos logísticos relativos à sua aplicação e tratamento dos dados, será conveniente que os Órgãos do ISCTE continuem a desenvolver iniciativas no sentido de melhorar (ainda mais) a qualidade do ensino universitário que proporciona aos alunos.

Nesse sentido, apresentam-se três recomendações de carácter conceptual e estratégico em cuja operacionalização deverão ser envolvidas as respectivas estruturas e pessoas que as integram.

## RECOMENDAÇÕES

- a. A nível geral do ISCTE, sugere-se que a qualidade dos serviços prestados, quer a nível central quer a nível dos departamentos, seja objecto de iniciativas de melhoria, organizativa e comportamental, tendo em vista não só manter mas aumentar o nível de apreciação positiva por parte dos utentes/clientes.
- b. Ainda a um nível global, afigura-se conveniente que o ISCTE, enquanto instituição universitária, promova em todos os Cursos uma cultura de mudança atitudinal e comportamental, congruente com o processo de Bolonha no sentido de, desde o 1º ano, vir a diferenciar a qualidade dos seus alunos através da aprendizagem e/ou desenvolvimento de competências para realizar trabalho autónomo, enquanto estudante, e para participar mais activamente na sua formação. O desenvolvimento

dessa cultura requer iniciativas em vários planos mas o papel dos docentes na sua concretização será fundamental, pelo que se sugere que os departamentos integrem esse objectivo nas suas prioridades.

- c. A concretização de um programa de mudanças tão forte como aquele que se verificou em alguns cursos requer uma análise sistemática dos seus processos e progressos com vista a fazer os ajustamentos que se revelem necessários. Os resultados do inquérito fizeram salientar que em muitas licenciaturas a articulação entre as unidades curriculares, pelo menos ao nível dos seus conteúdos, está ainda aquém do que seria desejável, o que não surpreende se se tiver em atenção o curto período de tempo em que decorreu a alteração curricular. Será, pois, conveniente que os Departamentos assumam já para o próximo ano o escrutínio dos casos em que isso estará a acontecer e que desencadeiem as medidas de ajustamento que considerem mais adequadas. Essas medidas poderão eventualmente beneficiar o (e do) processo de certificação das unidades curriculares.
- d. Os resultados do inquérito fizeram emergir ainda, pela primeira vez de forma sistemática, múltiplas diferenças entre as licenciaturas. Embora a maioria dos alunos manifeste uma opinião positiva sobre a qualidade dos cursos, em algumas licenciaturas há um número relevante de alunos que assinala aspectos críticos nas unidades curriculares e nas práticas pedagógicas dos docentes. É desejável que a próxima aplicação do questionário revele alguma melhoria nos aspectos menos positivos, o que requer, ao nível dos Departamentos, algumas iniciativas de desenvolvimento da qualidade naquelas dimensões.

Para que o sistema de **avaliação e garantia da qualidade do ensino** no ISCTE contribua para os níveis de excelência universitária que se pretende e permita fundamentar iniciativas de desenvolvimento, é necessário que a informação produzida seja analisada pelos diversos corpos e órgãos institucionais.

O esforço que tem vindo a ser investido na monitorização da qualidade do ensino apenas se revelará útil se os vários actores procurarem extrair as devidas consequências dos resultados do inquérito aos alunos, e de outros instrumentos a aplicar, e se empenharem na concepção e concretização de medidas de melhoria contínua nos diversos níveis de funcionamento do ISCTE.

Nesse sentido, recomenda-se também que o presente relatório seja disponibilizado a todos os docentes, alunos e funcionários do ISCTE e que os responsáveis pelos diversos órgãos promovam a sua discussão no âmbito dos seus níveis de intervenção.