

MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DO ENSINO

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

SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA

- Relatório -

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

Julho de 2007

Sumário Executivo

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. 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).

6. Em síntese, esta primeira aplicação generalizada do inquérito a todas as licenciaturas permitiu identificar um conjunto de aspectos globalmente positivos e outros menos positivos no que diz respeito à satisfação e qualidade percebida por parte dos alunos das quinze licenciaturas do ISCTE.

DE ENTRE OS ASPECTOS MAIS POSITIVOS, SALIENTA-SE:

- a. Um elevado nível de satisfação dos alunos com o ISCTE
- b. Um elevado nível de satisfação com o curso que frequentam,
- c. Uma apreciação bastante positiva das estruturas e espaços físicos, bem como dos recursos técnicos e dos serviços do ISCTE.
- d. A grande maioria dos alunos faz uma apreciação muito positiva sobre a formação teórica que obtêm nos respectivos cursos, bem como sobre a aprendizagem do trabalho em grupo e a preparação para comunicar ideias.
- e. A maioria avalia também positivamente a formação prática que obtêm no Curso que frequenta.
- f. A grande maioria dos inquiridos manifesta uma opinião positiva sobre a carga horária semanal do seu curso, sobre a dimensão das turmas e sobre o número de unidades do curso
- g. A opinião geral acerca das unidades curriculares é globalmente positiva, considerando a maioria dos inquiridos que as unidades curriculares são muito interessantes, que permitem aprender coisas novas, que os respectivos conteúdos estão bem estruturados e que os trabalhos realizados permitem aplicar ou desenvolver os conhecimentos.
- h. As práticas pedagógicas dos docentes são bastante apreciadas pela maioria dos alunos, salientando-se a clareza na exposição, o esclarecimento de dúvidas, a clarificação do que é esperado dos alunos, a explicitação dos objectivos das aulas, e o incentivo à intervenção dos estudantes nas aulas.

DE ENTRE OS ASPECTOS MENOS POSITIVOS, SALIENTA-SE:

- a. A articulação de conhecimentos entre as unidades curriculares e a falta de especificidade de algumas unidades cuja delimitação de conteúdos não será suficientemente clara relativamente a outras;
- b. O volume de trabalho exigido no curso é excessivo para mais de um terço dos alunos;
- c. A extensão dos programas das unidades curriculares face ao tempo de aulas;
- d. Uma grande parte dos alunos não tem concretizado de uma forma sistemática o conceito de trabalho autónomo enquanto factor fundamental na sua formação universitária. Do mesmo modo, uma grande parte dos alunos revela que são reduzidos os seus níveis de participação activa, nomeadamente nas discussões nas aulas.

7. Importa ainda ter em consideração que a opinião geral sobre as várias dimensões analisadas assume expressões diferenciadas nas quinze licenciaturas em funcionamento no ano lectivo de 2006/2007. Todavia, a maioria das diferenças estatisticamente significativas entre as licenciaturas exprimem,

sobretudo, graduações da apreciação geral positiva, havendo alguns cursos com níveis elevados em algumas das dimensões analisadas.

8. 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 quatro 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 do seus alunos através da aprendizagem e/ou desenvolvimento de competências para realizarem trabalho autónomo, enquanto estudantes, e para participarem 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.

Índice

1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA	7
2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	10
3. PERCURSO ACADÉMICO	16
4. SATISFAÇÃO GERAL COM O ISCTE E COM O CURSO	23
5. OPINIÃO SOBRE OS ESPAÇOS E SERVIÇOS DO ISCTE	28
5.1. OPINIÃO SOBRE ESTRUTURAS E ESPAÇOS FÍSICOS	29
5.2. OPINIÃO SOBRE OS RECURSOS TÉCNICOS	32
5.3. OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS E ÓRGÃOS	34
6. OPINIÃO SOBRE OS CURSOS	37
6.1. OPINIÃO GLOBAL SOBRE O CURSO	38
6.2. OPINIÃO SOBRE A ESTRUTURAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO CURSO	40
7. OPINIÃO SOBRE AS UNIDADES CURRICULARES	43
8. PERCEÇÃO DAS ESTRATÉGIAS PRÓPRIAS DE APRENDIZAGEM	48
9. OPINIÃO SOBRE AS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS DOS DOCENTES	53
10. PREDITORES DA SATISFAÇÃO COM O ISCTE E COM O CURSO	58
11. SÍNTESE DOS RESULTADOS	62
12. RECOMENDAÇÕES	69
Anexo – Satisfação com o ISCTE e com o Curso por licenciatura - Histogramas	72

1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

1. No quadro da concretização de um 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 é respondido de forma voluntária e anónima.

O inquérito aos alunos no final do ano procura recolher um conjunto de indicadores que permitam monitorizar quer os aspectos pedagógicos e de aprendizagem relativos às unidades curriculares leccionadas no segundo semestre, quer a qualidade dos recursos e serviços do ISCTE, tendo em vista a identificação e implementação de medidas de melhoria e de desenvolvimento dos diversos aspectos averiguados.

Especificamente, o inquérito incide 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.

2. Tratando-se de uma primeira aplicação generalizada, e independentemente de um conjunto de condicionantes relativas a recursos humanos, tecnológicos, logísticos e temporais, considera-se esta uma aplicação piloto a partir da qual se procurará aperfeiçoar e desenvolver o sistema de avaliação e garantia da qualidade do ensino, nomeadamente, através do seu alargamento aos funcionários e docentes.

3. No presente Relatório analisa-se a opinião dos alunos do segundo semestre das 15 licenciaturas que estiveram em funcionamento no ano lectivo de 2006/2007.

O Relatório compreende doze secções: (1) introdução e metodologia, (2) caracterização da amostra, (3) percurso académico; (4) satisfação com o ISCTE e com o curso; (5) opinião sobre os espaços e serviços do ISCTE; (6) opinião sobre o curso frequentado e sua estruturação, (7) opinião sobre a qualidade das unidades curriculares; (8) percepção das estratégias de aprendizagem dos próprios alunos; (9) opinião sobre as práticas pedagógicas dos docentes; (10) preditores da satisfação com o ISCTE e com o Curso (11) síntese dos resultados e (12) recomendações.

4. 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. Dada a forma de recolha de dados, os mesmos tiveram de ser informatizados, o que se revelou de grande complexidade, especialmente na parte relativa às Unidades Curriculares e Práticas pedagógicas dos docentes, em virtude de os alunos,

frequentemente, não assinalarem o nome (ou o nome correcto das unidades curriculares e dos docentes) além de não existir uma ordenação fixa para os mesmos.

5. O tratamento dos dados obedeceu a uma estratégia que contempla a análise descritiva de todos os indicadores relativos às diversas vertentes acima referidas, o seu cruzamento sistemático por duas variáveis de caracterização que se consideram nucleares tendo em atenção os objectivos do relatório (a *licenciatura* de pertença e o *ano* que aluno frequenta) e análises inferenciais, através de regressões múltiplas. Com vista a criar indicadores agregados, os itens relativos aos vários aspectos do funcionamento do curso e das unidades curriculares foram também submetidos a análises factoriais exploratórias e testes de consistência interna, utilizando-se alguns dos construtos assim operacionalizados (por exemplo, “trabalho autónomo”, “participação nas aulas”) nas análises inferenciais que se apresentam na secção 10.

6. Com o objectivo de facilitar a leitura dos resultados optou-se por, relativamente a cada um dos indicadores acima referidos, se apresentar as médias e as frequências relativas correspondentes aos níveis das escalas utilizadas. A maioria das escalas utilizadas contempla cinco níveis, os quais estão explicitados em cada Quadro de resultados.

Com o mesmo objectivo, e tendo em consideração que este Relatório será disponibilizado a toda a população do ISCTE, salientam-se descritivamente os pontos fortes e os pontos a melhorar. Para salientar um indicador como ponto forte ou ponto a melhorar faz-se a leitura não somente da média, mas também das percentagens de inquiridos que responderam do lado positivo ou negativo da escala.

Naturalmente, nas análises de variância realizadas pela variável “licenciatura” apenas se consideraram como efectivamente diferentes as médias dos grupos com homogeneidade das variâncias e com um nível de significância igual ou inferior a .05, tendo estes critérios sido aferidos por diversos testes estatísticos (Scheffé, Duncan e outros robustos – Dunnett C e T3 - em caso de inobservância daquele requisito). Note-se que, dada a grande dimensão da amostra, pequenas diferenças nas médias podem ser estatisticamente significativas. Seria, todavia, fastidioso e pouco útil assinalar todas as (micro)diferenças entre todas as 15 licenciaturas. Assim, numa perspectiva pragmática e amigável para o leitor, optou-se por *salientar* ao longo do Relatório somente as diferenças mais extremas, isto é, as médias mais altas e as mais baixas, embora todas elas sejam apresentadas. Pelas mesmas razões, evitou-se apresentar os valores dos testes de diferenças de médias, graus de liberdade e probabilidades.

2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

De acordo com os elementos disponíveis, as 15 licenciaturas do ISCTE foram frequentadas em 2006/2007 por 3891 alunos. Deste universo, 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.

Como se assinalou acima, serão apresentados cruzamentos sistemáticos dos diversos indicadores pela *licenciatura* e pelo *ano* frequentado. Assim, relativamente a cada uma destas variáveis, apresenta-se a respectiva distribuição na população do ISCTE e na amostra (Quadros 2.1 e 2.2).

Quadro 2.1. Caracterização do universo e da amostra segundo a licenciatura

Licenciatura	Universo		Amostra		Amostra/ Universo
	n	%	n	%	
A. Antropologia	221	5,7	93	5,4	0,42
B. Arquitectura	225	5,8	127	7,4	0,56
C. Economia	364	9,4	126	7,3	0,35
D. Engenharia Informática	129	3,3	63	3,7	0,49
E. Engenharia de Telecomunicações e Informática	193	5,0	61	3,5	0,32
F. Finanças	210	5,4	87	5,0	0,41
G. Gestão	916	23,5	406	23,5	0,44
H. Gestão de Recursos Humanos	133	3,4	102	5,9	0,77
I. Gestão e Engenharia Industrial	182	4,7	76	4,4	0,42
J. História Moderna e Contemporânea	111	2,9	52	3,0	0,47
K. Informática e Gestão de Empresas	205	5,3	71	4,1	0,35
L. Marketing	175	4,5	46	2,7	0,26
M. Psicologia	253	6,5	118	6,8	0,47
N. Sociologia	365	9,4	187	10,8	0,51
O. Sociologia e Planeamento	209	5,4	107	6,2	0,51
NR (Não responde)	---	---	4	0,2	---
Total	3891	100	1726	100	0,44

Os dados apresentados no Quadro 2.1 mostram que as licenciaturas cujas proporções na amostra mais se aproximam do respectivo universo são: *Gestão*, *GEI*, *História*, *Finanças*, *Psicologia*, *Antropologia* e *Engenharia Informática*, e aquelas que mais se afastam são

Engenharia de Telecomunicações e Informática e Marketing (por defeito) e Gestão de Recursos Humanos (por excesso).

No Quadro 2.2 apresenta-se a distribuição do universo e da amostra segundo o ano frequentado pelos respondentes, observando-se um desvio maior nos alunos do 3º ano.

Quadro 2.2. Caracterização do universo e da amostra segundo o ano

	Universo		Amostra	
	n	%	n	%
1º ano	1293	33,2	539	31,2
2º ano	1121	28,8	534	30,9
3º ano	1076	27,7	426	24,7
4º ano	354	9,1	184	10,7
5º ano	47	1,2	33	1,9
NR (Não responde)	—	—	10	0,6
Total	3891	100	1726	100

No Quadro 2.3 pode observar-se a distribuição dos respondentes segundo o sexo e a idade, sendo a amostra maioritariamente constituída por mulheres e, naturalmente, por alunos com idades compreendidas entre os 17 e os 24 anos (83,3%), constatando-se ainda que 10,5% têm idades entre os 25 e os 39 anos.

Quadro 2.3. Caracterização da amostra segundo variáveis demográficas

SEXO	n	%
Masculino	770	44,6
Feminino	942	54,6
Sem resposta	14	0,8
Total	1726	100
IDADE		
17 anos	2	0,1
18 anos	155	9,0
19 anos	280	16,2
20 anos	308	17,8
21 anos	306	17,7
22 anos	207	12,0
23 anos	121	7,0
24 anos	61	3,5
25 a 29 anos	109	6,3
30 a 34 anos	37	2,1
35 a 39 anos	36	2,1
40 a 44 anos	34	2,0
45 a 49 anos	16	0,9
50 ou mais anos	16	0,9
Sem resposta	38	2,2
Total	1726	100

No que diz respeito às variáveis averiguadas sobre a situação familiar, verifica-se que as mães de 45,8% e os pais de 47,2% dos inquiridos têm habilitações até ao 3º ciclo do ensino básico. Por sua vez, 26,8% das mães e 26,1% dos pais têm formação ao nível do ensino superior (Quadro 2.4).

Quadro 2.4. Caracterização da amostra segundo a escolaridade dos pais

ESCOLARIDADE DOS PAIS	Mãe (N=1726)	Pai (N=1726)
Não sabe ler nem escrever e/ou 1º ciclo incompleto	1,3	2,5
1º ciclo do ensino básico	19,4	18,8
2º ciclo do ensino básico	9,4	8,8
3º ciclo do ensino básico	15,7	17,1
Ensino secundário	22,9	23,9
Curso de bacharelato	6,1	6,1
Curso de licenciatura	14,5	15,4
Curso de pós-graduação (mestrado ou doutoramento)	6,2	4,6
NR	4,3	2,6

O Quadro 2.5 mostra que 53,5% das mães e 45,1% dos pais dos inquiridos são trabalhadores por conta de outrem. Observa-se ainda que 16,3% dos pais são empresários e que 12,3% trabalham por conta própria, enquanto a percentagem de mães que trabalham por conta própria (8,1%) é superior à das que são empresárias (6%).

Quadro 2.5. Caracterização da amostra segundo a situação dos pais na profissão

Situação na profissão	Mãe (N=1726)	Pai (N=1726)
Empresário/Patrão	6,0	16,3
Trabalhador por conta de outrem	53,5	45,1
Trabalhador por conta própria	8,1	12,3
Desempregado	5,6	3,0
Reformado/a	9,3	12,8
Outra	11,4	3,2
NR	6,1	7,3

Para além das variáveis de carácter demográfico e familiar procurou-se conhecer a situação dos inquiridos enquanto alunos.

A quase totalidade dos inquiridos frequenta a licenciatura em regime diurno, 12,6% têm o estatuto de trabalhador-estudante, 34,8% encontram-se deslocados da área de residência habitual e cerca de um quinto recebe algum apoio dos Serviços de acção social.

Os resultados revelam ainda que 74,4% escolheram o ISCTE como primeira opção de ingresso na Universidade e 76,7% escolheram o curso que frequentam no ISCTE como primeira opção no ingresso na universidade.

Quadro 2.6. Situação como aluno(a)

	SIM (N=1726) %
1. Frequenta a licenciatura em regime Diurno?	91,3
2. Tem estatuto de trabalhador-estudante?	12,6
3. Encontra-se deslocado(a) da sua área de residência habitual devido à frequência do curso no ISCTE?	34,8
4. Recebe algum apoio dos Serviços de Acção Social (ex: bolsa de estudo, isenção de propinas)?	24,4
5. O ISCTE foi a sua primeira opção no ingresso na universidade?	74,4
6. O curso que frequenta no ISCTE foi a sua primeira opção no ingresso na universidade?	76,7

3. PERCURSO ACADÉMICO

Como se pode observar no Quadro 3.1, 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.

Quadro 3.1. ISCTE e Curso como primeira opção no ingresso na universidade (N=1726)

	Não (%)	Sim (%)	NR
O ISCTE foi a primeira opção no ingresso na universidade	23,9	74,4	1,7
O curso que frequenta no ISCTE foi a primeira opção no ingresso na universidade	21,8	77,8	1,4

O cruzamento entre os dois indicadores relativos à primeira opção (Quadro 3.2) revela que 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.

Por sua vez, 51,7% dos que não escolheram o ISCTE em primeiro lugar frequentam o Curso que pretendiam. Estes alunos distribuem-se por todas as licenciaturas (N=213) mas, sobretudo, por *Arquitectura* (32,9%), *Gestão* (32,4%) e *Economia* (9,9%).

Quadro 3.2. O ISCTE e o curso que frequenta enquanto primeiras opções no ingresso na universidade (Percentagens em coluna) (N=1693)

		O ISCTE foi a primeira opção no ingresso na universidade	
		Não (n=412)	Sim (n=1281)
O curso que frequenta no ISCTE foi a primeira opção no ingresso na universidade	Não	48,3	13,7
	Sim	51,7	86,3
	Total	100	100

Os que não escolheram o ISCTE em primeiro lugar (N=198) e não frequentam o curso que pretendiam em primeiro lugar distribuem-se por todas as licenciaturas, com maior saliência para *Sociologia* (15,2%), *Gestão e Engenharia Industrial* (10,1%), *Sociologia e Planeamento* (8,6%), *Economia* (8,6%), *Arquitectura* (8,1%), *Gestão* (8,1) e *História Moderna e Contemporânea* (8,1).

Analisando agora os resultados por licenciatura (Quadro 3.3), verifica-se que, aquando do ingresso na universidade, a grande maioria dos inquiridos das diversas licenciaturas, com excepção de Arquitectura, escolheu o ISCTE como primeira opção. Salientam-se os casos dos alunos de *Finanças* (90,8%), de *Engenharia de Telecomunicações e Informática* (86,4%), de *Gestão de Recursos Humanos* (85,3%), de *Psicologia* (84,7%), de *Antropologia* (81,7%), *Sociologia e Planeamento* (82,1%), *Sociologia* (80,5%). No caso de *Arquitectura*, não chega a um terço o número de inquiridos que elegeu o ISCTE como primeira opção.

Quadro 3.3. O ISCTE foi a primeira opção no ingresso na universidade
(Percentagens em linha)

Licenciatura (N=1693)	n	Sim (%)
A. Antropologia	93	81,7
B. Arquitectura	126	31,7
C. Economia	119	68,1
D. Engenharia Informática	61	78,7
E. Engenharia de Telecomunicações e Informática	59	86,4
F. Finanças	87	90,8
G. Gestão	402	78,9
H. Gestão de Recursos Humanos	102	85,3
I. Gestão e Engenharia Industrial	74	63,5
J. História Moderna e Contemporânea	49	65,3
K. Informática e Gestão de Empresas	70	81,4
L. Marketing	42	73,8
M. Psicologia	118	84,7
N. Sociologia	185	80,5
O. Sociologia e Planeamento	106	82,1

A maioria dos inquiridos escolheu como primeira opção o **Curso** que frequenta (Quadro 3.4), salientando-se os casos dos alunos de *Gestão* (93,5%), de *Engenharia de Telecomunicações e Informática* (88,1%), de *Psicologia* (87,3%), de *Engenharia Informática* (87,3%), de *Arquitectura* (85%), de *Gestão de Recursos Humanos* (83,2%) e de *Informática e Gestão de Empresas* (82,9%).

Com menor saliência enquanto primeira opção, embora todos nos cinquenta por cento ou acima, registam-se os inquiridos dos cursos de *Marketing* (50%), de *Sociologia e Planeamento* (52,3%) e de *História Moderna e Contemporânea* (60%).

Quadro 3.4 O **curso** que frequenta no ISCTE foi a primeira opção no ingresso na universidade
(Percentagens em linha)

Licenciatura (N=1697)	n	Sim (%)
A. Antropologia	93	67,7
B. Arquitectura	127	85,0
C. Economia	119	68,9
D. Engenharia Informática	63	87,3
E. Engenharia de Telecomunicações e Informática	59	88,1
F. Finanças	85	67,1
G. Gestão	403	93,5
H. Gestão de Recursos Humanos	101	83,2
I. Gestão e Engenharia Industrial	75	62,7
J. História Moderna e Contemporânea	50	60,0
K. Informática e Gestão de Empresas	70	82,9
L. Marketing	42	50,0
M. Psicologia	118	87,3
N. Sociologia	185	69,2
O. Sociologia e Planeamento	107	52,3

Em termos de sucesso académico, procurou-se saber qual a percentagem de alunos que já reprovaram a alguma unidade curricular ou que já reprovaram algum ano do curso que frequentam actualmente (Quadro 3.5).

Os resultados revelam que 56,4% dos inquiridos já reprovaram a alguma unidade curricular e 18% já reprovaram algum ano do curso actual.

Quadro 3.5. Situação como aluno(a)

	SIM (N=1726)
1. Já reprovou a alguma UC do curso actual?	56,4
2. Já reprovou algum ano do curso actual?	18,0

Com o objectivo de recolher informação mais específica, procurou-se averiguar também o número de unidades curriculares em que os inquiridos já reprovaram bem como o número de anos em que sucedeu o mesmo. Apesar de alguns dos que informaram que já reprovaram não terem especificado o número de unidades curriculares ou de anos em que isso aconteceu, os resultados (Quadro 3.6) mostram que 15,9% passaram pela experiência de reprovarem a uma unidade curricular, e 12% a duas unidades, enquanto 13,8% reprovaram já a quatro ou mais unidades curriculares.

Quadro 3.6. Número de unidades curriculares a que já reprovou no curso actual

	(N=1726) %
1 UC	15,9
2 UC	12,0
3 UC	7,6
4 UC	6,3
5 UC	3,1
6 UC	2,2
7 UC	1,2
8 UC	0,9
9 UC	0,1
NR/NA	50,7

Relativamente ao número de anos que já reprovou, e apesar de alguns não o terem especificado, verifica-se que 11,9% reprovaram um ano e 4,1% reprovaram dois ou mais anos (Quadro 3.7).

Quadro 3.7. Número de anos a que já reprovou no curso actual

	(N=1726) %
1 ano	11,9
2 anos	3,3
3 anos	0,6
4 anos	0,1
7 anos	0,1
NR/NA	84,0

A análise por licenciaturas (Quadro 3.8) revelou que os cursos em que os inquiridos tiveram maior número de reprovações em UC foram o de *Engenharia de Telecomunicações e Informática*, *Economia*, *Gestão e Engenharia Industrial*, *Engenharia Informática*, *Informática e Gestão de Empresas*. Por sua vez, aqueles em que, na presente amostra, se verifica menor número de reprovações são os de *Psicologia* e de *História Moderna e Contemporânea*.

Quadro 3.8. Reprovação em Unidades Curriculares no curso actual, segundo a licenciatura
(Percentagens em linha)

Licenciatura (N=1693)	n	Sim (%)
A. Antropologia	92	43,5
B. Arquitectura	126	42,9
C. Economia	118	77,1
D. Engenharia Informática	62	75,8
E. Engenharia de Telecomunicações e Informática	59	83,1
F. Finanças	87	62,1
G. Gestão	403	60,0
H. Gestão de Recursos Humanos	100	43,0
I. Gestão e Engenharia Industrial	74	81,1
J. História Moderna e Contemporânea	51	29,4
K. Informática e Gestão de Empresas	70	75,7
L. Marketing	43	69,8
M. Psicologia	117	29,9
N. Sociologia	185	45,9
O. Sociologia e Planeamento	106	67,9

No que se refere à reprovação de ano no curso actual (Quadro 3.9), verifica-se que isso aconteceu com 41,4% dos inquiridos do curso de *Informática e Gestão de Empresas* e 40,7% dos de *Engenharia de Telecomunicações e Informática*. Em *Gestão de Recursos Humanos* e em *Sociologia*, apenas 3% e 6,5% dos inquiridos, respectivamente, já passaram por essa situação.

Quadro 3.9. Reprovação de ano no curso actual, segundo a licenciatura
(Percentagens em linha)

Licenciatura (N=1686)	n	Sim (%)
A. Antropologia	93	16,1
B. Arquitectura	125	15,2
C. Economia	118	23,7
D. Engenharia Informática	62	38,7
E. Engenharia de Telecomunicações e Informática	59	40,7
F. Finanças	85	18,8
G. Gestão	398	20,4
H. Gestão de Recursos Humanos	99	3,0
I. Gestão e Engenharia Industrial	74	23,0
J. História Moderna e Contemporânea	51	9,8
K. Informática e Gestão de Empresas	70	41,4
L. Marketing	43	9,3
M. Psicologia	117	8,5
N. Sociologia	185	6,5
O. Sociologia e Planeamento	107	18,7

4. SATISFAÇÃO GERAL COM O ISCTE E COM O CURSO

O Inquérito contempla um indicador de satisfação geral com o **ISCTE** e outro de satisfação geral com o **Curso** (Quadro 4.1). 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). A correlação entre os dois indicadores é de .61.

Quadro 4.1. Médias e percentagens da satisfação com o ISCTE e com o Curso

(Escala: 0 – nada satisfeito; 10 – muitíssimo satisfeito; (N=1726))	Média	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR
Satisfação geral com o ISCTE	6,9	0,1	0,1	0,5	1,7	3,6	9,2	15,2	30,8	28,0	8,5	1,4	0,9
Satisfação geral com o curso	7,0	0,3	0,3	0,6	2,0	3,3	11,1	14,2	25,1	26,0	12,6	3,1	1,4

A análise segundo as licenciaturas¹ (ver Gráficos 4.1 e 4.2) mostra que os inquiridos dos cursos de

- *Finanças,*
- *Gestão de Recursos Humanos,*
- *Gestão,*
- *Marketing*

estão significativamente mais **satisfeitos com o ISCTE** do que os de

- *Antropologia,*
- *Sociologia e Planeamento,*
- *Arquitectura,*
- *Psicologia.*

Os inquiridos de

- *Finanças,*
- *Gestão,*
- *Informática e Gestão de Empresas,*
- *Marketing*

estão significativamente mais **satisfeitos com os respectivos Cursos** do que os de

- *Sociologia e Planeamento,*
- *Psicologia,*
- *Economia*
- *Arquitectura.*

¹ Em Anexo apresentam-se os histogramas da satisfação com o ISCTE e com o Curso em cada licenciatura.

Gráfico 4.1. Médias da satisfação com o ISCTE segundo a licenciatura

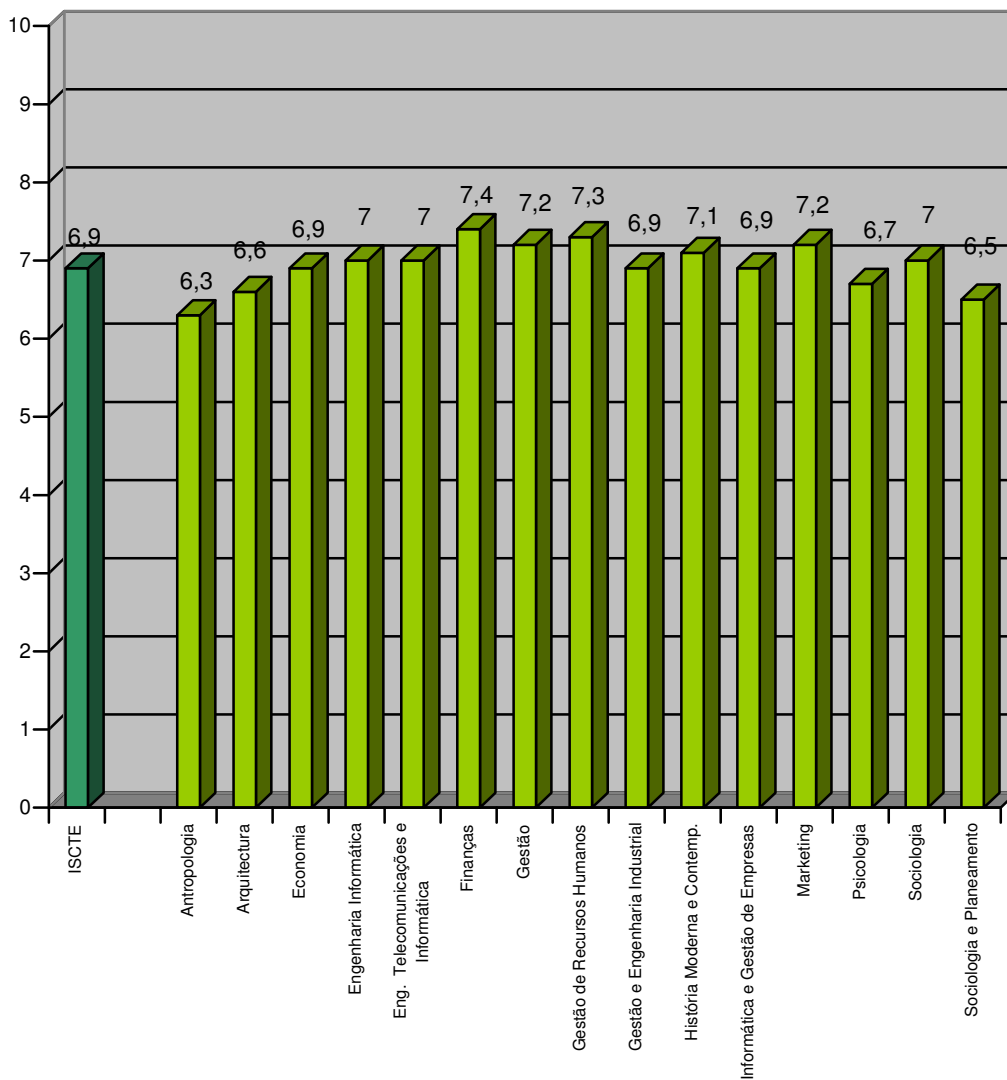
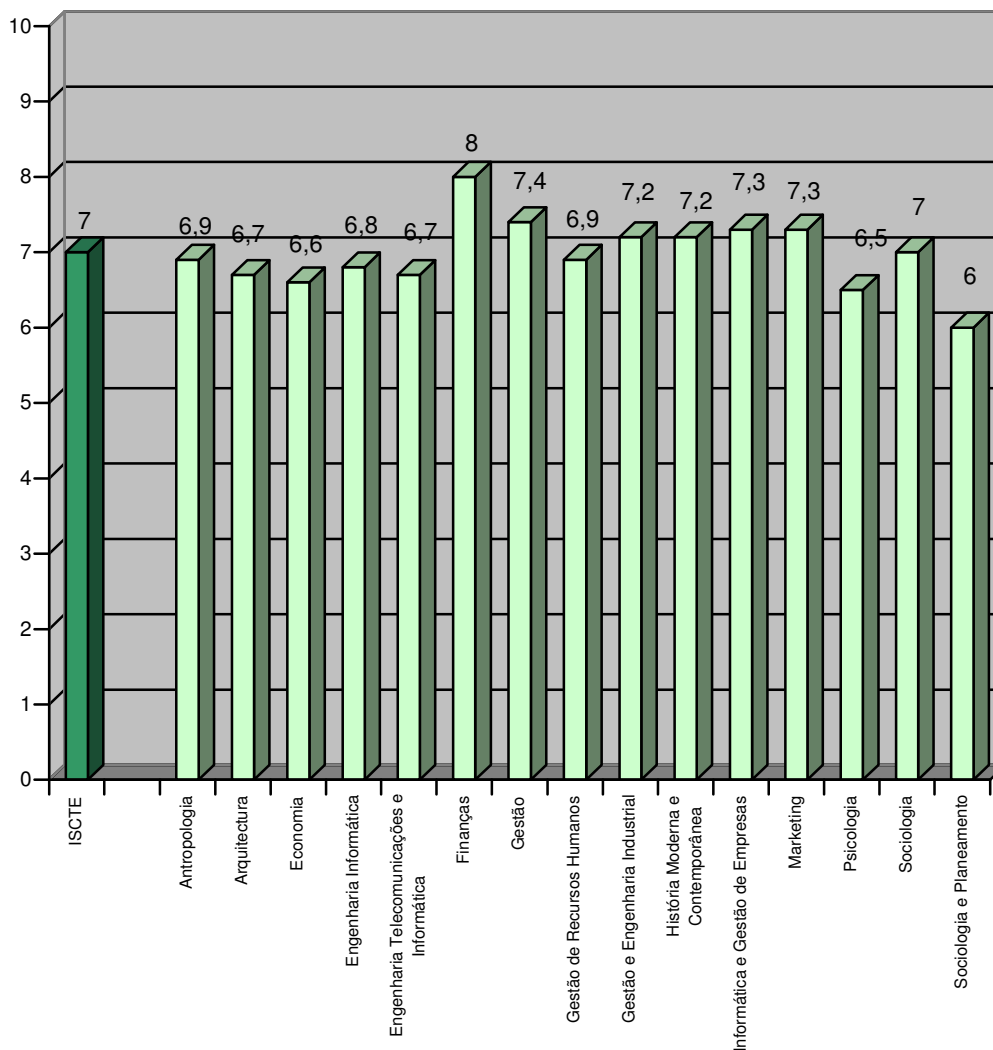


Gráfico 4.2. Médias da satisfação com o Curso segundo a licenciatura



A análise segundo o ano que os alunos frequentam (Gráficos 4.3 e 4.4) revela que o nível médio de satisfação se mantém nos três anos das licenciaturas embora mais saliente no 1º ano. Os alunos do 4º ano, em situação de transição/finalista ou em arquitectura, mostram-se bastante mais satisfeitos do que os poucos alunos do 5º ano (n=33).

Gráfico 4.3. Médias da satisfação com o ISCTE segundo o ano que frequenta

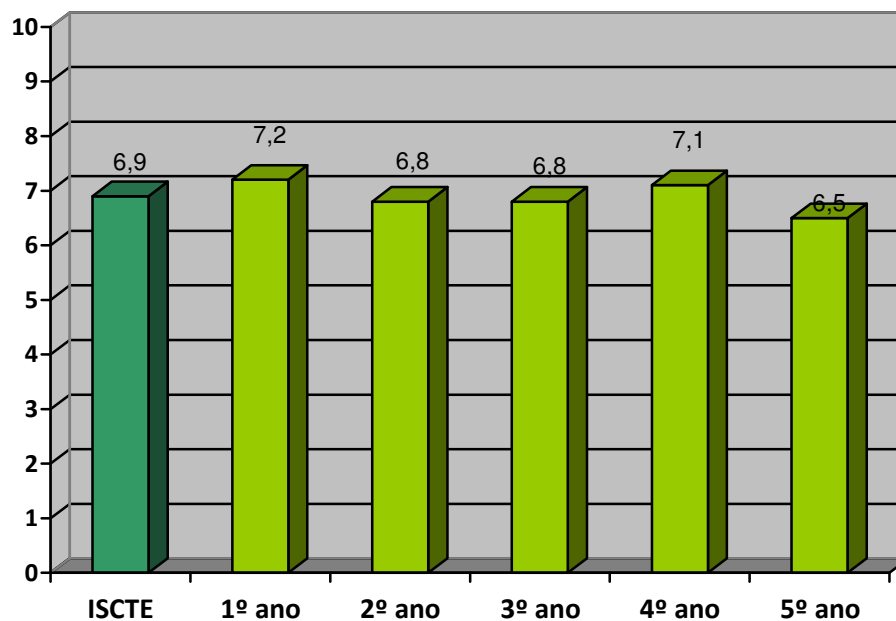
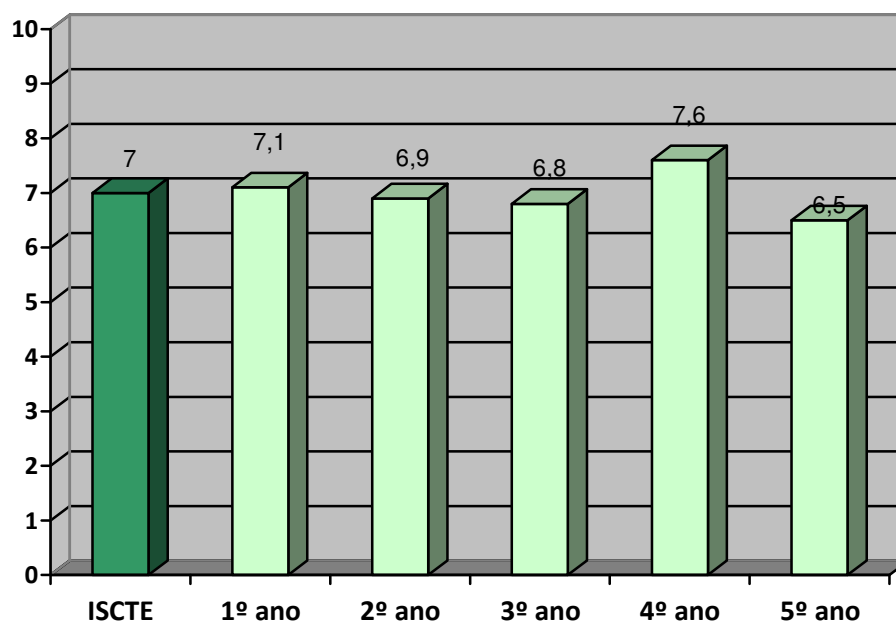


Gráfico 4.4. Médias da satisfação com o Curso segundo o ano que frequenta



5. OPINIÃO SOBRE OS ESPAÇOS E SERVIÇOS DO ISCTE

Nesta secção analisa-se a opinião dos inquiridos sobre as estruturas e espaços físicos, sobre os recursos técnicos e sobre os serviços do ISCTE.

5.1. OPINIÃO SOBRE ESTRUTURAS E ESPAÇOS FÍSICOS

No Quadro 5.1 apresentam-se as médias e as percentagens da opinião dos inquiridos acerca das várias **estruturas e espaços físicos** disponibilizadas pelo ISCTE. 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)
- Os espaços de convívio interiores (restaurantes, bares, etc.)
- 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 consideram-nas insuficientes (Quadro 5.2). Observa-se ainda que 43,5% dos inquiridos não manifestaram opinião acerca dos *laboratórios*, certamente por não terem contacto com os mesmos.

Quadro 5.1. Médias e percentagens da opinião sobre as estruturas e espaços físicos

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom); (N=1726)	Média	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	NR %
1. Salas de aula	3,6	0,5	3,2	35,5	50,4	8,5	2,0
2. Salas de informática	3,2	4,1	15,7	38,7	30,5	5,6	5,4
3. Salas de estudo	3,0	4,2	18,6	41,2	26,1	2,7	7,2
4. Laboratórios	3,5	0,8	2,7	24,2	24,2	4,6	43,5
5. Anfiteatros, auditórios e salas para conferências	4,0	0,1	1,4	17,1	54,8	23,6	3,0
6. Espaços de convívio ao ar livre (pátios, esplanadas)	3,7	0,5	4,3	29,1	48,8	14,7	2,6
7. Espaços de convívio interiores (restaurantes, bares, etc.)	3,6	0,3	5,1	34,9	48,8	8,6	2,3
8. Biblioteca e centro de documentação	4,1	0,3	2,0	14,5	53,8	27,1	2,3
9. Livraria	3,4	1,0	7,4	41,4	37,2	3,9	9,1
10. Reprografia	3,1	4,6	15,5	43,7	28,8	2,0	5,4
11. Associação de estudantes	3,3	3,8	7,8	37,4	34,5	5,0	11,5
12. Instalações sanitárias	3,3	3,1	11,2	44,6	34,0	5,3	1,9

Quadro 5.2. Considera esta infra-estrutura insuficiente

(N=1726)	Sim %
1. Salas de aula	1,7
2. Salas de informática	16,7
3. Salas de estudo	22,2
4. Laboratórios	2,1
5. Anfiteatros, auditórios e salas para conferências	0,6
6. Espaços de convívio ao ar livre (pátios, esplanadas)	2,9
7. Espaços de convívio interiores (restaurantes, bares, etc.)	1,9
8. Biblioteca e centro de documentação	1,2
9. Livraria	2,7
10. Reprografia	7,3
11. Associação de estudantes	1,0
12. Instalações sanitárias	1,6

No Quadro 5.3. apresentam-se as médias da opinião sobre as mesmas estruturas segundo as licenciaturas frequentadas pelos inquiridos.

Quadro 5.3. Médias da opinião sobre as estruturas e espaços físicos segundo a licenciatura

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom);	MI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1. Salas de aula	3,6	3,2	4,0	4,1	3,7	4,0	3,4	3,5	3,6	3,6	3,7	3,9	3,7	3,7	3,7	3,6
2. Salas de informática	3,2	3,1	3,0	3,3	3,4	3,6	3,3	3,2	3,0	3,2	3,3	3,3	3,1	3,0	3,3	2,9
3. Salas de estudo	3,0	3,3	3,2	3,2	2,6	3,1	3,2	3,0	3,0	3,0	3,2	2,8	3,2	3,0	3,2	2,9
4. Laboratórios	3,5	3,3	3,2	3,5	3,7	3,9	3,5	3,5	3,6	2,8	3,3	3,8	3,3	3,8	3,6	3,3
5. Anfiteatros, auditórios e salas para conferências	4,0	4,0	4,3	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	3,8	4,0	4,2	4,1	4,1	4,0	4,0
6. Espaços de convívio ao ar livre (pátios, esplanadas)	3,7	3,5	3,8	3,9	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,5	3,9	3,8	3,8	3,6
7. Espaços de convívio interiores (restaurantes, bares, etc.)	3,6	3,5	3,5	3,7	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6	3,4	3,6	3,7	3,7	3,6
8. Biblioteca e centro de documentação	4,1	4,1	4,1	4,1	3,9	4,0	4,2	4,1	4,1	4,0	3,8	4,2	4,2	4,0	4,1	4,1
9. Livraria	3,4	3,2	2,9	3,4	3,4	3,4	3,5	3,5	3,4	3,5	3,3	3,2	3,6	3,4	3,5	3,4
10. Reprografia	3,1	2,7	2,8	2,9	3,1	3,2	3,4	3,1	3,0	3,0	3,2	2,9	3,3	3,2	3,3	3,1
11. Associação de estudantes	3,3	2,6	3,4	3,1	3,4	3,4	3,7	3,4	3,4	3,6	3,4	3,3	3,7	3,1	3,3	3,2
12. Instalações sanitárias	3,3	3,1	3,6	3,2	3,3	3,7	3,2	3,2	3,2	3,1	3,7	3,3	3,3	3,5	3,3	3,1

MI – Média do ISCTE, A - Antropologia, B - Arquitectura, C - Economia, D - Engenharia Informática, E - Engenharia de Telecomunicações e Informática, F - Finanças, G - Gestão, H - Gestão de Recursos Humanos, I - Gestão e Engenharia Industrial, J - História Moderna e Contemporânea, K - Informática e Gestão de Empresas, L - Marketing, M - Psicologia, N - Sociologia, O - Sociologia e Planeamento

Os inquiridos de *Economia*, *Engenharia de Telecomunicações e Informática*, e de *Arquitectura* são os que mais apreciam positivamente as salas de aula. Os alunos de *Engenharia Informática* e os de *Informática e Gestão de Empresas* são os que têm uma opinião mais negativa sobre as salas de estudo.

Os inquiridos de *Engenharia de Telecomunicações e Informática*, os de *Informática e Gestão de Empresas* e os de *Psicologia*, são os que mais apreciam os laboratórios.

Os inquiridos de *Arquitectura* são os que têm uma opinião menos positiva sobre a livraria.

Os alunos de *Antropologia* são os que menos apreciam o espaço da Associação de estudantes, enquanto os de *Finanças* e os de *Informática e Gestão de Empresas* são os que manifestam opinião mais positiva.

No Quadro 5.4 apresentam-se as médias relativas às estruturas segundo o ano que os inquiridos frequentam. Globalmente, as opiniões são idênticas entre os alunos do primeiro ciclo, salientando-se apenas a diminuição da apreciação relativa às salas de informática entre os do primeiro e os do terceiro ano, sem falar dos alunos finalistas/em transição.

Quadro 5.4. Médias da opinião sobre as estruturas e espaços físicos segundo o ano do curso

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom)	MI	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano
1. Salas de aula	3,6	3,7	3,5	3,7	3,7	3,8
2. Salas de informática	3,2	3,5	3,2	3,0	2,8	3,1
3. Salas de estudo	3,0	3,2	3,0	2,9	2,9	3,2
4. Laboratórios	3,5	3,6	3,5	3,5	3,3	3,2
5. Anfiteatros, auditórios e salas para conferências	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	4,3
6. Espaços de convívio ao ar livre (pátios, esplanadas)	3,7	3,8	3,7	3,7	3,8	3,7
7. Espaços de convívio interiores (restaurantes, bares, etc.)	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6	3,5
8. Biblioteca e centro de documentação	4,1	4,1	4,1	4,1	4,0	4,2
9. Livraria	3,4	3,4	3,3	3,5	3,4	3,1
10. Reprografia	3,1	3,2	3,0	3,1	3,0	3,0
11. Associação de estudantes	3,3	3,5	3,2	3,3	3,4	3,0
12. Instalações sanitárias	3,3	3,4	3,2	3,2	3,3	3,5

5.2. OPINIÃO SOBRE OS RECURSOS TÉCNICOS

No que diz respeito aos **recursos técnicos**, a opinião é generalizadamente positiva (ver Quadros 5.5 e 5.6). 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*.

Um número significativo de inquiridos não manifestou opinião acerca dos *Cursos de línguas estrangeiras*, mas os que a manifestaram têm uma imagem positiva.

Quadro 5.5. Médias e percentagens da opinião sobre os recursos técnicos existentes

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom); (N=1726)	Média	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	NR %
1. Obras, publicações e bases de dados da biblioteca	3,7	0,4	2,6	27,9	50,4	10,1	8,6
2. Computadores	3,2	3,7	14,0	41,9	32,3	4,0	4,2
3. Cursos de línguas estrangeiras	3,7	0,3	3,1	19,9	30,6	7,1	39,0
4. Rede informática de acesso à internet	3,5	1,6	6,7	34,0	44,4	8,2	5,1
5. Plataforma de e-learning	3,7	1,0	3,7	26,8	45,0	10,4	13,1
6. Mobiliário e equipamento	3,4	0,6	5,9	48,8	39,0	2,9	2,8
7. Fotocopiadoras	2,9	7,4	21,4	41,0	21,7	1,6	7,0
8. Material audiovisual/multimédia (televisões, projectores, etc.)	3,5	0,4	5,3	36,9	45,7	5,7	6,0

Quadro 5.6. Considera este recurso insuficiente

(N=1726)	Sim %
1. Obras, publicações e bases de dados da biblioteca	2,5
2. Computadores	13,9
3. Cursos de línguas estrangeiras	1,0
4. Rede informática de acesso à internet	4,9
5. Plataforma de e-learning	1,1
6. Mobiliário e equipamento	1,5
7. Fotocopiadoras	15,8
8. Material audiovisual/multimédia (televisões, projectores, etc.)	4,6

No Quadro 5.7 apresentam-se as médias da opinião sobre os recursos técnicos segundo a licenciatura em que os inquiridos se encontram inscritos. Há a salientar o facto de os inquiridos de *Economia*, *Psicologia* e *Sociologia* manifestarem uma opinião muito positiva acerca da *plataforma de e-learning*. Os alunos de *Sociologia e Planeamento* e os de *Psicologia* são os menos satisfeitos com as *fotocopiadoras*.

Quadro 5.7. Médias da opinião sobre os recursos técnicos existentes segundo o curso

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom);	MI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1. Obras, publicações e bases de dados da biblioteca	3,7	3,8	3,6	3,7	3,4	3,4	3,8	3,8	3,8	3,6	3,5	3,5	3,9	3,8	3,9	3,8
2. Computadores	3,2	3,3	3,4	3,3	3,0	3,4	3,4	3,2	3,0	3,1	3,5	3,2	3,0	3,0	3,3	3,1
3. Cursos de línguas estrangeiras	3,7	3,5	3,6	3,7	3,4	3,8	3,9	3,7	3,7	3,6	3,8	3,7	3,8	3,7	3,7	3,6
4. Rede informática de acesso à internet	3,5	3,3	3,6	3,6	3,5	3,8	3,7	3,5	3,5	3,2	3,5	3,8	3,4	3,4	3,6	3,5
5. Plataforma de e-learning	3,7	3,1	3,2	4,0	3,4	3,7	3,8	3,5	3,8	3,3	3,6	3,7	3,7	4,0	4,0	3,8
6. Mobiliário e equipamento	3,4	3,1	3,6	3,6	3,3	3,5	3,2	3,3	3,4	3,2	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5	3,4
7. Fotocopiadoras	2,9	2,8	2,8	2,9	3,0	3,1	3,1	3,0	2,9	2,9	2,8	2,9	2,9	2,7	2,9	2,6
8. Material audiovisual/multimédia (televisões, projectores, etc.)	3,5	3,2	3,7	3,5	3,5	3,7	3,7	3,5	3,7	3,5	3,4	3,6	3,9	3,5	3,5	3,5

MI – Média do ISCTE, A - Antropologia, B - Arquitectura, C - Economia, D - Engenharia Informática, E - Engenharia de Telecomunicações e Informática, F - Finanças, G - Gestão, H - Gestão de Recursos Humanos, I - Gestão e Engenharia Industrial, J - História Moderna e Contemporânea, K - Informática e Gestão de Empresas, L - Marketing, M -Psicologia, N - Sociologia, O - Sociologia e Planeamento

Analisando agora os mesmos indicadores segundo o ano que os inquiridos frequentam, constata-se que os alunos do 3º ano (e seguintes) têm uma opinião mais crítica acerca das *fotocopiadoras* do que os alunos do 1º ano. Os do 3º ano e 4º ano têm também uma opinião menos positiva do que os do 1º ano acerca dos *computadores*.

Quadro 5.8. Médias da opinião sobre os recursos técnicos existentes segundo o ano que frequenta

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom)	MI	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano
1. Obras, publicações e bases de dados da biblioteca	3,7	3,8	3,7	3,8	3,6	3,7
2. Computadores	3,2	3,4	3,2	3,1	3,1	3,4
3. Cursos de línguas estrangeiras	3,7	3,6	3,7	3,6	3,8	3,6
4. Rede informática de acesso à internet	3,5	3,6	3,5	3,5	3,6	3,7
5. Plataforma de e-learning	3,7	3,8	3,6	3,7	3,6	3,5
6. Mobiliário e equipamento	3,4	3,5	3,3	3,4	3,4	3,4
7. Fotocopiadoras	2,9	3,2	2,8	2,7	2,6	2,6
8. Material audiovisual/multimédia (televisões, projectores, etc.)	3,5	3,7	3,5	3,4	3,5	3,6

5.3. OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS E ÓRGÃOS

A opinião sobre os diversos serviços e órgãos do ISCTE é generalizadamente 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*.

Quadro 5.9. Médias e percentagens da opinião sobre o serviços e órgãos do ISCTE

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom)	Média	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	NR/S %
1. Biblioteca e centro de documentação	3,7	1,2	4,1	29,5	54,8	8,0	2,4
2. Centro de informática	3,5	0,5	3,8	38,9	47,3	4,3	5,1
3. Serviços académicos	3,2	2,6	10,7	42,5	31,3	2,0	10,9
4. Tesouraria	3,3	2,1	7,0	43,6	29,7	1,6	15,9
5. Centro de Línguas	3,6	0,2	1,6	20,6	20,5	3,8	53,2
6. Gabinete do Programa ERASMUS	3,5	0,6	1,3	16,0	17,1	2,5	62,5
7. GIRE	3,4	0,4	1,2	19,8	15,1	1,3	62,2
8. GARE	3,3	1,1	3,2	24,2	19,4	1,1	50,9
9. Gabinetes de Estágios e Saídas Profissionais	3,6	0,7	2,9	14,7	18,3	4,5	58,9
10. Secretariado do Departamento do respectivo curso	3,3	3,7	9,2	29,2	32,3	5,7	19,9
11. Centros de investigação	3,5	0,1	1,3	19,8	19,1	2,4	57,2
12. Livraria	3,3	0,9	6,5	45,5	33,0	2,0	12,1
13. Reprografia	3,0	6,4	17,4	46,5	22,8	1,6	5,4
14. Associação de estudantes	3,3	3,8	8,1	37,4	34,1	4,8	11,9
15. Serviços do pessoal auxiliar e de segurança	3,5	0,8	4,6	38,2	43,9	4,1	8,5
16. Horário de funcionamento do ISCTE	3,8	2,2	6,0	20,8	50,6	18,2	2,2
17. Conselho de Ano	3,4	0,8	2,4	26,1	18,4	1,6	50,7
18. Comissão Pedagógica do respectivo curso	3,4	1,2	3,0	26,1	25,4	1,8	42,5
19. Conselho Pedagógico do ISCTE	3,4	0,9	1,8	25,1	24,3	1,3	46,6

Os resultados do cruzamento entre a opinião sobre os serviços e órgãos do ISCTE e as licenciaturas que os inquiridos frequentam apresentam-se no Quadro 5.10.

As diferenças significativas mais relevantes dizem respeito ao *Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais*, ao *Secretariado do Departamento* do respectivo curso e à *Reprografia*.

Os inquiridos de *Arquitectura* manifestam uma opinião negativa acerca do *Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais*, enquanto os de *Finanças*, os de *Gestão* e os de *Marketing* são os que fazem uma apreciação mais positiva.

Quadro 5.10. Médias da opinião sobre os serviços e órgãos do ISCTE segundo as licenciaturas

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom);	MI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1. Biblioteca e centro de documentação	3,7	3,7	3,7	3,7	3,5	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5	3,7	3,6	3,8	3,7
2. Centro de informática	3,5	3,4	3,4	3,6	3,5	3,6	3,7	3,6	3,5	3,5	3,5	3,7	3,6	3,5	3,6	3,4
3. Serviços académicos	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,1	3,2	3,0	3,3	3,1	3,3	3,3	3,4	3,2
4. Tesouraria	3,3	3,2	3,3	3,3	3,2	3,4	3,3	3,2	3,3	3,0	3,4	3,2	3,3	3,3	3,3	3,4
5. Centro de Línguas	3,6	3,1	3,3	3,5	3,4	3,5	3,7	3,7	3,6	3,4	3,5	3,5	3,4	3,8	3,6	3,5
6. Gabinete do Programa ERASMUS	3,5	3,3	3,5	3,1	3,3	3,3	3,6	3,7	3,6	3,5	3,6	3,2	3,1	3,6	3,6	3,5
7. GIRE	3,4	3,4	3,3	3,3	3,3	3,3	3,7	3,5	3,5	3,2	3,4	3,3	3,3	3,4	3,5	3,4
8. GARE	3,3	3,3	3,3	3,3	3,0	3,3	3,6	3,4	3,4	3,0	3,5	3,0	3,2	3,2	3,4	3,3
9. Gabinetes de Estágios e Saídas Profissionais	3,6	3,2	2,7	3,2	3,1	3,5	4,0	3,9	3,6	3,5	3,1	3,4	3,9	3,4	3,4	3,0
10. Secretariado do Departamento do respectivo curso	3,3	4,0	2,3	3,2	3,5	3,8	3,6	3,6	3,7	3,4	4,0	3,7	3,5	2,9	3,1	2,9
11. Centros de investigação	3,5	3,7	3,4	3,3	3,3	3,6	3,6	3,4	3,5	3,2	3,6	3,6	3,4	3,7	3,8	3,7
12. Livraria	3,3	3,2	2,9	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,5	3,4	3,4	3,3
13. Reprografia	3,0	2,7	2,7	2,9	3,0	3,1	3,2	3,0	2,8	2,8	3,1	2,9	3,0	3,0	3,1	3,0
14. Associação de estudantes	3,3	2,6	3,4	3,1	3,3	3,3	3,7	3,4	3,4	3,6	3,4	3,4	3,6	3,2	3,3	3,3
15. Serviços do pessoal auxiliar e de segurança	3,5	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	3,6	3,6	3,5	3,3	3,6	3,3	3,5	3,7	3,7	3,6
16. Horário de funcionamento do ISCTE	3,8	3,5	3,5	3,9	3,6	3,5	4,0	4,0	3,9	3,5	3,7	3,4	4,0	3,9	3,7	3,8
17. Conselho de Ano	3,4	3,2	3,4	3,3	3,2	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4	3,4	3,6	3,4	3,5	3,3	3,1
18. Comissão Pedagógica do respectivo curso	3,4	3,4	3,3	3,2	3,2	3,5	3,6	3,5	3,4	3,4	3,6	3,5	3,6	3,5	3,4	3,1
19. Conselho Pedagógico do ISCTE	3,4	3,2	3,4	3,2	3,2	3,5	3,6	3,6	3,5	3,3	3,5	3,4	3,6	3,5	3,5	3,4

MI – Média do ISCTE, A - Antropologia, B - Arquitectura, C - Economia, D - Engenharia Informática, E - Engenharia de Telecomunicações e Informática, F - Finanças, G - Gestão, H - Gestão de Recursos Humanos, I - Gestão e Engenharia Industrial, J - História Moderna e Contemporânea, K - Informática e Gestão de Empresas, L - Marketing, M - Psicologia, N - Sociologia, O - Sociologia e Planeamento

Os inquiridos de *Arquitectura* expressam ainda uma opinião bastante negativa acerca do serviço do *Secretariado do Departamento/Secção*, os de *Psicologia* e os de *Sociologia e Planeamento* mostram-se também críticos dos respectivos secretariados, enquanto os de *Antropologia* e os de *História* revelam uma opinião muito positiva.

Os alunos de *Antropologia* e os de *Arquitectura* são os mais críticos do serviço de *Reprografia*.

Da análise de variância pelo ano em que os alunos estão inscritos, há a salientar o facto de a opinião acerca dos *Serviços Académicos* ser relativamente positiva no 1º ano mas bastante menos logo a partir do 2º ano.

A opinião acerca do *Secretariado do departamento* é mais positiva no 1º ano do que nos anos seguintes, o mesmo sucedendo com a opinião acerca dos *Órgãos pedagógicos*.

Quadro 5.11. Médias da opinião sobre os serviços e órgãos do ISCTE segundo o ano que frequentam

(Escala: 1 – muito mau; 5 – muito bom)	MI	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano
1. Biblioteca e centro de documentação	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6	3,7
2. Centro de informática	3,5	3,6	3,5	3,5	3,6	3,7
3. Serviços académicos	3,2	3,5	3,1	3,1	3,1	3,2
4. Tesouraria	3,3	3,4	3,2	3,2	3,3	3,4
5. Centro de Línguas	3,6	3,5	3,5	3,6	3,7	3,3
6. Gabinete do Programa ERASMUS	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,3
7. GIRE	3,4	3,4	3,5	3,4	3,5	3,1
8. GARE	3,3	3,4	3,4	3,2	3,4	3,3
9. Gabinetes de Estágios e Saídas Profissionais	3,6	3,6	3,6	3,5	3,8	2,6
10. Secretariado do Departamento do respectivo curso	3,3	3,5	3,3	3,2	3,4	2,4
11. Centros de investigação	3,5	3,6	3,5	3,6	3,5	3,6
12. Livraria	3,3	3,4	3,3	3,4	3,2	3,1
13. Reprografia	3,0	3,1	2,9	2,9	2,9	2,9
14. Associação de estudantes	3,3	3,5	3,2	3,2	3,4	3,0
15. Serviços do pessoal auxiliar e de segurança	3,5	3,6	3,5	3,5	3,5	3,6
16. Horário de funcionamento do ISCTE	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,6
17. Conselho de Ano	3,4	3,5	3,3	3,3	3,5	3,4
18. Comissão Pedagógica do respectivo curso	3,4	3,6	3,4	3,3	3,5	3,2
19. Conselho Pedagógico do ISCTE	3,4	3,6	3,4	3,3	3,5	3,3

6. OPINIÃO SOBRE OS CURSOS

A opinião acerca dos cursos que frequentam foi averiguada através de dois conjuntos de indicadores: um de carácter avaliativo global e outro sobre aspectos de estruturação e funcionamento.

6.1. OPINIÃO GLOBAL SOBRE O CURSO

Globalmente, a opinião sobre os Cursos que os inquiridos frequentam no ISCTE é bastante positiva (Quadro 6.1), 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.

Quadro 6.1. Médias e percentagens da opinião geral sobre o curso

(Escala: 1 – discordo completamente; 5 – concordo completamente) (N=1726)	Média	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	NR/S %
1. Este curso dá-me uma boa formação teórica	4,0	0,1	2,4	9,2	72,0	15,1	1,3
2. Este curso dá-me uma boa formação prática	3,5	1,7	15,5	22,3	46,3	12,5	1,7
3. As UC do curso têm especificidades claras, as matérias não se repetem	2,9	3,8	31,4	29,8	29,1	2,5	3,4
4. Este curso proporciona-me uma boa aprendizagem de trabalho em grupo	4,0	0,3	5,1	14,3	56,4	22,2	1,7
5. Este curso dá-me uma boa preparação em termos de comunicação de ideias e de informação	3,8	0,5	4,8	19,1	60,1	13,8	1,8
6. O diploma conferido por este curso proporciona uma fácil integração no mercado de trabalho	3,6	2,5	8,0	23,5	36,1	12,2	17,6

As análises de variância segundo a licenciatura em que os inquiridos se encontram inscritos (Quadro 6.2) revelaram diferenças significativas em todos os indicadores.

Os alunos de *Sociologia, Antropologia e História Moderna e Contemporânea* (M=4,2) consideram mais do que os *Arquitetura* e os de *Engenharia Informática* (M=3,8) 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* (M=4,1) e de *Arquitetura* (M=4,0) fazem uma apreciação bastante mais positiva do que os de *Antropologia, Psicologia* (M=3,0), *Gestão de Recursos Humanos* (M=3,1) e *Sociologia e Planeamento* (M=3,2) 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* (M=3,5), os de *História Moderna e Contemporânea* (M=3,4) e os de *Marketing* (M=3,4) fazem uma apreciação significativamente mais positiva do que os das outras licenciaturas.

Quadro 6.2. Médias da opinião geral sobre o curso segundo a licenciatura

(Escala: 1 – discordo completamente; 5 – concordo completamente)	MI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1. Este curso dá-me uma boa formação teórica	4,0	4,2	3,8	4,0	3,8	4,1	3,9	4,0	4,0	3,9	4,2	4,0	4,0	4,1	4,2	3,9
2. Este curso dá-me uma boa formação prática	3,5	3,0	4,0	3,4	3,5	3,5	4,1	3,8	3,1	3,2	3,2	4,1	3,8	3,0	3,6	3,2
3. As UC do curso têm especificidades claras, as matérias não se repetem	2,9	2,9	3,0	2,8	3,0	3,5	3,1	2,9	2,7	3,0	3,4	3,1	3,4	2,6	3,1	2,7
4. Este curso proporciona-me uma boa aprendizagem de trabalho em grupo	4,0	3,2	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	4,1	4,3	3,8	3,7	4,3	4,4	3,9	4,0	4,0
5. Este curso dá-me uma boa preparação em termos de comunicação de ideias e de informação	3,8	3,9	3,8	3,8	3,6	3,7	3,7	3,8	4,1	3,7	4,0	3,9	4,2	3,8	4,0	3,8
6. O diploma conferido por este curso proporciona uma fácil integração no mercado de trabalho	3,6	2,4	3,2	3,7	3,6	4,3	4,2	4,0	3,5	3,8	2,8	4,3	4,0	3,3	3,1	2,8

MI – Média do ISCTE, A - Antropologia, B - Arquitetura, C - Economia, D - Engenharia Informática, E - Engenharia de Telecomunicações e Informática, F - Finanças, G - Gestão, H - Gestão de Recursos Humanos, I - Gestão e Engenharia Industrial, J - História Moderna e Contemporânea, K - Informática e Gestão de Empresas, L - Marketing, M - Psicologia, N - Sociologia, O - Sociologia e Planeamento

Os alunos de *Antropologia* (M=3,2) consideram menos que os das outras licenciaturas que o curso lhes proporciona uma boa aprendizagem de trabalho em grupo.

Os alunos de *Marketing* (M=4,2), os de *Gestão de Recursos Humanos* (M=4,1), os de *História Moderna e Contemporânea* (M=4,0) e os de *Sociologia* (M=4,0) consideram mais do que os de

Engenharia Informática (M=3,6), os de *Engenharia de Telecomunicações e Informática* (M=3,7) e os de *Finanças* (M=3,7) que o curso lhes dá uma boa preparação em termos de comunicação de ideias e informação.

Os inquiridos de *Engenharia de Telecomunicações e Informática* (M=4,3), de *Informática e Gestão de Empresas* (M=4,3), de *Finanças* (M=4,2), de *Marketing* (M=4,0) e de *Gestão* (M=4,0) fazem uma avaliação muito mais positiva do que os de *Antropologia* (M=2,4), de *História Moderna e Contemporânea* (M=2,8) e de *Sociologia e Planeamento* (M=2,8) 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, pela positiva, dos cursos de *Sociologia* (M=3,1), *Arquitetura* (M=3,2) e *Psicologia* (M=3,3).

A análise dos indicadores de apreciação global segundo o ano em que os inquiridos estão inscritos (Quadro 6.3) revela uma apreciação geral positiva em todos os anos, com excepção do indicador relativo à *especificidade das unidades curriculares* a qual no 1º ano é considerada relativamente adequada mas não no 2º nem no 3º ano do 1º ciclo. Os alunos do 3º ano também consideram *menos do que os do 1º ano* que o curso lhes dá uma boa formação prática, embora em ambos os casos a apreciação seja positiva.

Quadro 6.3. Médias da opinião geral sobre o curso segundo o ano que frequenta

(Escala: 1 – discordo completamente; 5 – concordo completamente)	MI	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano
1. Este curso dá-me uma boa formação teórica	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	3,8
2. Este curso dá-me uma boa formação prática	3,5	3,7	3,4	3,3	3,8	3,6
3. As UC do curso têm especificidades claras, as matérias não se repetem	2,9	3,3	2,9	2,7	2,7	2,9
4. Este curso proporciona-me uma boa aprendizagem de trabalho em grupo	4,0	3,9	3,9	4,0	4,4	4,0
5. Este curso dá-me uma boa preparação em termos de comunicação de ideias e de informação	3,8	3,9	3,7	3,8	3,9	3,5
6. O diploma conferido por este curso proporciona uma fácil integração no mercado de trabalho	3,6	3,6	3,6	3,4	4,1	3,2

6.2. OPINIÃO SOBRE A ESTRUTURAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO CURSO

Para a grande maioria dos alunos (76,5%) a *carga horária semanal do seu curso é adequada* e a dimensão das turmas é também vista como adequada por 73,2% (Quadro 6.4). Para 71,7% o

número de unidades curriculares no curso é adequado, enquanto 70,7% consideram adequado o número de elementos de avaliação no curso.

Relativamente ao volume de trabalho exigido no curso, observa-se que para 54% dos alunos é adequado e para 38,2% é excessivo.

Quadro 6.4. Médias e percentagens da opinião a estruturação e funcionamento do curso

(Escala: 1 – Abaixo do adequado; 2 - Adequado , 3 – Acima do adequado) (N=1726)	Média	1 %	2 %	3 %	NR/S %
1. Número de UC no curso	2,1	5,6	71,7	11,2	11,5
2. Carga horária semanal do curso	2,2	3,3	76,5	18,3	1,9
3. Número de elementos de avaliação no curso	2,0	11,0	70,7	13,1	5,2
4. Dimensão das turmas	2,1	6,3	73,2	18,2	2,3
5. Volume de trabalho exigido no curso	2,3	4,6	54,0	38,2	3,2

As análises de variância por licenciatura revelaram algumas diferenças significativas. Os alunos de *Arquitetura* (M=2,6) consideram excessivo o número de unidades curriculares do curso, enquanto os de *Engenharia Informática* (1,9) e os de *Gestão e Engenharia Industrial* (1,9) o consideram ligeiramente abaixo do adequado.

Os alunos de *Arquitetura* consideram mais do que os outros que a carga horária semanal é excessiva (M=2,9).

Quadro 6.5. Médias da opinião a estruturação e funcionamento do curso segundo o curso

(Escala: 1 – Abaixo do adequado; 2 - Adequado , 3 – Acima do adequado)	MI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1. Número de UC no curso	2,1	2,1	2,6	2,1	1,9	2,1	2,0	2,0	2,0	1,9	2,0	2,1	2,0	2,1	2,0	2,0
2. Carga horária semanal do curso	2,2	2,2	2,9	2,2	2,2	2,2	2,1	2,1	2,1	2,0	2,1	2,2	2,0	2,1	2,1	2,1
3. Número de elementos de avaliação no curso	2,0	2,1	2,1	2,0	2,1	2,1	2,0	1,9	2,0	1,7	2,1	2,1	1,9	2,2	2,1	2,1
4. Dimensão das turmas	2,1	2,1	2,1	2,2	2,0	2,0	2,2	2,2	2,2	2,1	2,0	2,1	2,0	2,1	2,2	2,1
5. Volume de trabalho exigido no curso	2,3	2,3	2,6	2,3	2,4	2,5	2,1	2,2	2,5	2,0	2,2	2,7	2,2	2,6	2,4	2,3

MI – Média do ISCTE, A - Antropologia, B - Arquitectura, C - Economia, D - Engenharia Informática, E - Engenharia de Telecomunicações Informática, F - Finanças, G - Gestão, H - Gestão de Recursos Humanos, I - Gestão e Engenharia Industrial , J - História Moderna e Contemporânea, K - Informática e Gestão de Empresas, L - Marketing, M - Psicologia , N - Sociologia, O - Sociologia e Planeamento

Para os alunos de *Psicologia* (M=2,2) o número de elementos de avaliação é ligeiramente excessivo, enquanto para os de *Gestão e Engenharia Industrial* (M=1,7) está um pouco abaixo do adequado, bem como para os de *Gestão* (M=1,9) e os de *Marketing* (M=1,9).

Relativamente à dimensão das turmas 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* (M=2,7), *Psicologia* (M=2,6), *Arquitetura* (M=2,6), *Gestão de Recursos Humanos* (M=2,5) e *Engenharia de Telecomunicações e Informática* (M=2,5), ao contrário dos alunos de *Finanças* (M=2,1) e de *Gestão e Engenharia Industrial* (M=2,0), que o consideram adequado.

A análise segundo o ano que estão inscritos não revelou diferenças relevantes (Quadro 6.6).

Quadro 6.6. Médias da opinião a estruturação e funcionamento do curso segundo o ano que frequenta

(Escala: 1 – Abaixo do adequado; 2 - Adequado , 3 – Acima do adequado)	MI	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano
1. Número de UC no curso	2,1	2,0	2,0	2,1	2,2	2,7
2. Carga horária semanal do curso	2,2	2,1	2,1	2,2	2,2	2,9
3. Número de elementos de avaliação no curso	2,0	2,0	2,0	2,1	2,1	2,2
4. Dimensão das turmas	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,2
5. Volume de trabalho exigido no curso	2,3	2,4	2,3	2,3	2,3	2,7

7. OPINIÃO SOBRE AS UNIDADES CURRICULARES

A última parte do inquérito incide sobre as unidades específicas frequentadas pelos alunos no **segundo semestre**. A opinião dos alunos incide sobre cada uma das unidades curriculares, bem como sobre o(s) respectivo(s) docente(s) e as suas próprias estratégias de aprendizagem em cada uma.

Com o objectivo de captar uma perspectiva geral sobre as centenas de unidades curriculares, decidiu-se agregar os seis indicadores correspondentes (iguais) em cada unidade curricular que se apresentam no Quadro 7.1. Como a quase totalidade dos inquiridos manifestou a sua opinião acerca de quatro unidades curriculares decidiu-se trabalhar com a média de cada um dos seis indicadores nas quatro unidades. Assim, independentemente das diferenças entre unidades curriculares e docentes, nesta secção e nas duas seguintes² apresenta-se uma análise geral com base em agregação de indicadores.

Como se pode observar no Quadro 7.1., a opinião geral sobre as unidades curriculares (UC) que os alunos frequentaram no segundo semestre é globalmente positiva.

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

Quadro 7.1. Médias e percentagens da opinião sobre as unidades curriculares frequentadas no segundo semestre

(Escala: 1 – discordo completamente; 5 – concordo completamente) (N=1726)	Média	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	NR/S %
1. As UCs permitem aprender muitas coisas novas	3,9	1,5	5,6	14,3	49,3	23,3	6,0
2. Nas UCs a matéria está bem estruturada	3,7	2,2	9,5	20,9	45,0	15,6	6,6
3. As matérias das UCs estão bem articuladas com os conhecimentos adquiridos noutras UCs	3,5	2,9	11,3	26,8	40,5	11,3	7,2
4. A extensão dos programas é adequada face ao tempo de aulas	3,3	5,6	16,1	21,1	39,8	10,0	7,5
5. Os trabalhos (individuais ou de grupo) permitem aplicar ou desenvolver os conhecimentos	3,8	2,8	7,1	15,8	43,5	20,7	10,1
6. Globalmente, diria que as UCs são muito interessantes	3,6	4,5	9,1	21,3	38,7	20,1	6,4

² Os 21 indicadores relativos às unidades curriculares, às práticas pedagógicas dos docentes e à percepção das estratégias de aprendizagem foram submetidos a uma análise factorial exploratória a qual permitiu extrair quatro factores. Dois desses factores correspondem às dimensões previstas (unidade curricular e práticas pedagógicas). Os indicadores sobre as estratégias de aprendizagem correspondem a duas dimensões: uma que corresponde a “trabalho autónomo” e a outra a “participação nas aulas”.

Na opinião de 64,2% dos alunos os trabalhos realizados nas UC 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 (Quadro 7.2).

Quadro 7.2. Médias da opinião sobre as unidades curriculares frequentadas no segundo semestre segundo o curso

(Escala: 1 discordo totalmente; 5 – concordo totalmente);	MI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1. As UCs permitem aprender muitas coisas novas	3,9	4,1	4,0	3,8	3,8	3,8	4,0	3,9	3,8	3,8	4,2	3,8	3,9	4,1	4,0	4,1
2. Nas UCs a matéria está bem estruturada	3,7	3,9	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,7	3,5	3,6	4,0	3,6	3,7	3,8	3,7	3,7
3. As matérias das UCs estão bem articuladas com os conhecimentos adquiridos noutras UCs	3,5	3,7	3,4	3,4	3,4	3,5	3,6	3,5	3,4	3,3	3,9	3,4	3,4	3,5	3,5	3,3
4. A extensão do programa é adequada face ao tempo de aulas	3,3	3,5	3,4	3,3	3,4	3,4	3,6	3,3	3,3	3,3	3,7	3,5	3,3	3,2	3,3	3,1
5. Os trabalhos (individuais ou de grupo) permitem aplicar ou desenvolver os conhecimentos	3,8	4,0	3,8	3,5	3,6	3,7	3,9	3,7	3,8	3,5	4,1	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9
6. Globalmente, diria que as UCs são muito interessantes	3,6	4,1	3,8	3,4	3,3	3,4	3,8	3,6	3,4	3,5	4,1	3,4	3,4	3,6	3,8	3,8

MI – Média do ISCTE, A - Antropologia, B - Arquitectura, C - Economia, D - Engenharia Informática, E - Engenharia de Telecomunicações Informática, F - Finanças, G - Gestão, H - Gestão de Recursos Humanos, I - Gestão e Engenharia Industrial, J - História Moderna e Contemporânea, K - Informática e Gestão de Empresas, L - Marketing, M -Psicologia, N - Sociologia, O - Sociologia e Planeamento

Com o objectivo de facilitar a leitura, apresentam-se de forma descritiva no Quadro 7.3 as diferenças significativas entre licenciaturas relativamente a cada um destes indicadores.

Quadro 7.3. Opinião sobre as unidades curriculares do segundo semestre: cursos com médias mais elevadas e menos elevadas ($p < .05$)

	Média mais elevada	Média menos elevada (mas do lado positivo da escala)
1. As UCs permitem aprender muitas coisas novas	História Moderna e Contemporânea Antropologia Psicologia Sociologia e Planeamento	Economia Engenharia Informática Engenharia de Telecomunicações e Informática Gestão de Recursos Humanos Gestão e Engenharia Industrial Informática e Gestão de Empresas
2. Nas UCs a matéria está bem estruturada	História Moderna e Contemporânea Antropologia	Economia Gestão de Recursos Humanos Arquitectura Engenharia Informática Engenharia de Telecomunicações e Informática Informática e Gestão de Empresas
3. As matérias das UCs estão bem articuladas com os conhecimentos adquiridos noutras UCs	História Moderna e Contemporânea Antropologia	Gestão e Engenharia Industrial Sociologia e Planeamento Arquitectura Economia Engenharia Informática Gestão de Recursos Humanos Informática e Gestão de Empresas Marketing
4. A extensão do programa é adequada face ao tempo de aulas	História Moderna e Contemporânea Finanças Informática e Gestão de Empresas	Sociologia e Planeamento Psicologia Sociologia Marketing
5. Os trabalhos (individuais ou de grupo) permitem aplicar ou desenvolver os conhecimentos	Antropologia Finanças Marketing Psicologia Sociologia Sociologia e Planeamento	Economia Gestão e Engenharia Industrial
6. Globalmente, diria que as UCs são muito interessantes	Antropologia História Moderna e Contemporânea Arquitectura Finanças Sociologia Sociologia e Planeamento	Engenharia Informática Engenharia de Telecomunicações e Informática Gestão de Recursos Humanos Marketing

No Quadro 7.4 apresentam-se as médias segundo o ano frequentado pelos inquiridos; sendo os resultados muito idênticos nos três anos do 1º ciclo.

Quadro 7.4. Médias da opinião sobre as unidades curriculares frequentadas no segundo semestre segundo o ano do curso

(Escala: 1 discordo totalmente; 5 – concordo totalmente).	MI	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano
1. As UCs permitem aprender muitas coisas novas	3,9	4,0	4,0	3,9	3,6	4,1
2. Nas UCs a matéria está bem estruturada	3,7	3,7	3,7	3,6	3,5	3,8
3. As matérias das UCs estão bem articuladas com os conhecimentos adquiridos noutras UCs	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5	3,3
4. A extensão do programa é adequada face ao tempo de aulas	3,3	3,3	3,3	3,3	3,5	3,6
5. Os trabalhos (individuais ou de grupo) permitem aplicar ou desenvolver os conhecimentos	3,8	3,8	3,7	3,8	3,9	4,1
6. Globalmente, diria que as UCs são muito interessantes	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,9

8. PERCEÇÃO DAS ESTRATÉGIAS PRÓPRIAS DE APRENDIZAGEM

Utilizaram-se sete indicadores para averiguar a percepção de algumas das estratégias de aprendizagem concretizadas pelos alunos. Esses indicadores exprimem uma dimensão³ de *trabalho autónomo* e outra de *participação nas aulas*.

De acordo com a percepção dos inquiridos (Quadro 8.1), os resultados relativos ao **trabalho autónomo** são bastante modestos. Assim, tendo em atenção o conteúdo explícito das âncoras 4 e 5 da escala verifica-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*.

Quanto às estratégias de **participação** por parte dos inquiridos, e tendo em atenção as descrições claras dos níveis 4 e 5 da escala de respostas, constata-se que 57,8% declaram que *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%).

Quadro 8.1. Médias e percentagens da percepção sobre as estratégias de aprendizagem

Escala (ver abaixo do Quadro)	Média	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	NR/S %
Participação nas aulas							
1. Vou regularmente às aulas (não faltei a mais do que duas)	3,8	3,4	11,0	21,6	27,6	30,2	6,3
2. Participo nas discussões das aulas	3,2	5,3	17,9	34,0	25,3	10,5	6,9
3. Procurei falar com o(s) professor(es) para tirar dúvidas	3,3	6,2	16,2	26,6	30,6	13,8	6,6
Trabalho autónomo							
4. Faço as leituras e trabalhos recomendados ao longo do semestre	3,4	2,9	11,9	31,8	33,8	12,3	7,3
5. Procurei bibliografia sobre os temas abordados	3,2	6,1	18,1	28,5	30,5	10,0	6,9
6. Fiz resumos/esquemas dos materiais que estudava	3,3	5,5	17,1	28,4	30,4	11,1	7,6
7. Identifiquei os temas que não percebia bem para os aprofundar	3,2	5,0	17,2	34,3	28,1	8,3	7,1

(Escala: 1 – Não descreve o meu comportamento, não é nada disto que faço; 2 - Descreve mal o meu comportamento; 3 - Descreve mais ou menos o meu comportamento; 4 - Descreve bem o meu comportamento; 5 - Descreve muito bem o meu comportamento, é mesmo isto que eu faço); (N=1488)

Os resultados das análises de variância permitiram identificar diferenças relevantes entre as médias das várias licenciaturas, como se pode observar no Quadro 8.2.

³ De acordo com os resultados de uma análise factorial exploratória.

Quadro 8.2. Médias da percepção sobre as estratégias de aprendizagem segundo o curso

	MI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
Participação nas aulas																
1. Vou regularmente às aulas (não faltei a mais do que duas)	3,8	3,8	3,6	3,6	3,6	3,5	3,9	3,9	3,6	3,5	4,1	3,4	3,7	3,9	3,7	3,8
2. Participo nas discussões das aulas	3,2	3,3	3,2	3,1	3,1	3,3	3,2	3,2	3,3	3,1	3,5	3,0	3,3	3,2	3,1	3,2
3. Procurei falar com o(s) professor(es) para tirar dúvidas	3,3	3,1	3,9	3,1	3,1	3,2	3,5	3,3	3,3	2,9	3,3	3,0	3,4	3,2	3,4	3,4
Trabalho autónomo																
4. Faço as leituras e trabalhos recomendados ao longo do semestre	3,4	3,6	3,7	3,3	3,3	3,2	3,6	3,4	3,5	3,2	3,7	3,1	3,3	3,4	3,7	3,5
5. Procurei bibliografia sobre os temas abordados	3,2	3,7	3,4	3,0	2,9	3,1	3,2	3,0	3,2	3,0	3,8	2,8	2,9	3,3	3,6	3,5
6. Fiz resumos/esquemas dos materiais que estudava	3,3	3,5	3,4	3,2	2,8	3,1	3,4	3,2	3,0	3,0	3,7	2,9	3,1	3,3	3,5	3,4
7. Identifiquei os temas que não percebia bem para os aprofundar	3,2	3,4	3,4	2,9	3,0	3,0	3,3	3,2	3,0	2,9	3,6	2,7	3,2	3,1	3,3	3,3

(Escala: 1 – não descreve o meu comportamento, não é nada disto que faço; 5 descreve muito bem o meu comportamento, é mesmo isto que eu faço); (N=1488)

MI – Média do ISCTE, A - Antropologia, B - Arquitectura, C - Economia, D - Engenharia Informática, E - Engenharia de Telecomunicações Informática, F - Finanças, G - Gestão, H - Gestão de Recursos Humanos, I - Gestão e Engenharia Industrial, J - História Moderna e Contemporânea, K - Informática e Gestão de Empresas, L - Marketing, M - Psicologia, N - Sociologia, O - Sociologia e Planeamento

Para facilitar a interpretação dos resultados, apresentam-se de um modo descritivo, no Quadro 8.3, as diferenças mais relevantes entre as médias da percepção dos alunos das licenciaturas sobre as suas próprias estratégias de aprendizagem.

Quadro 8.3. Percepção sobre as estratégias de aprendizagem nas unidades curriculares do segundo semestre:
cursos com médias mais elevadas e mais baixas ($p < .05$)

	Média mais elevada	Média mais baixa (mas do lado positivo da escala)
1. Vou regularmente às aulas (não faltei a mais do que duas)	História Moderna e Contemporânea Psicologia Gestão Finanças Sociologia e Planeamento Antropologia	Informática e Gestão de Empresas Engenharia de Telecomunicações e Informática Gestão e Engenharia Industrial Sociologia
2. Participo nas discussões das aulas	História Moderna e Contemporânea	Informática e Gestão de Empresas Economia Engenharia Informática Gestão e Engenharia Industrial
3. Procurei falar com o(s) professor(es) para tirar dúvidas	Arquitectura	Gestão e Engenharia Industrial Informática e Gestão de Empresas Economia Engenharia Informática Antropologia
4. Faço as leituras e trabalhos recomendados ao longo do semestre	Arquitectura História Moderna e Contemporânea Sociologia Finanças Antropologia	Informática e Gestão de Empresas
5. Procurei bibliografia sobre os temas abordados	História Moderna e Contemporânea Antropologia Sociologia Sociologia e Planeamento	Informática e Gestão de Empresas Marketing Engenharia Informática Economia Gestão Gestão e Engenharia Industrial
6. Fiz resumos/esquemas dos materiais que estudava	História Moderna e Contemporânea Antropologia Sociologia	Informática e Gestão de Empresas Engenharia Informática Gestão e Engenharia Industrial Marketing Engenharia de Telecomunicações e Informática Gestão de Recursos Humanos
7. Identifiquei os temas que não percebia bem para os aprofundar	História Moderna e Contemporânea	Informática e Gestão de Empresas Economia Gestão e Engenharia Industrial Engenharia Informática, Engenharia de Telecomunicações e Informática Psicologia

A análise segundo o ano em que os alunos estão inscritos revela médias idênticas tanto no que diz respeito ao trabalho autónomo, como no que se refere à participação nas aulas. Exceptua-se *frequência regular das aulas*, a qual diminui ligeiramente após o 1º ano (Quadro 8.4).

Quadro 8.4. Médias da percepção sobre as estratégias de aprendizagem segundo o ano do curso

(Escala: 1 – não descreve o meu comportamento, não é nada disto que faço; 5 descreve muito bem o meu comportamento, é mesmo isto que eu faço);	MI	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano
Participação nas aulas						
1. Vou regularmente às aulas (não faltei a mais do que duas)	3,8	3,9	3,7	3,7	3,6	3,6
2. Participo nas discussões das aulas	3,2	3,2	3,1	3,2	3,3	3,3
3. Procurei falar com o(s) professor(es) para tirar dúvidas	3,3	3,3	3,2	3,3	3,5	3,7
Trabalho autónomo						
4. Faço as leituras e trabalhos recomendados ao longo do semestre	3,4	3,5	3,3	3,5	3,4	3,6
5. Procurei bibliografia sobre os temas abordados	3,2	3,2	3,1	3,3	3,2	3,3
6. Fiz resumos/esquemas dos materiais que estudava	3,3	3,3	3,2	3,3	3,2	3,2
7. Identifiquei os temas que não percebia bem para os aprofundar	3,2	3,3	3,1	3,2	3,1	3,3

9. OPINIÃO SOBRE AS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS DOS DOCENTES

A opinião geral acerca das práticas pedagógicas dos docentes é bastante positiva, como se pode observar no Quadro 9.1. Naturalmente, trata-se de resultados agregados gerais, os quais sugerem que haverá casos específicos 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%)

Quadro 9.1. Médias e percentagens da opinião sobre as práticas pedagógicas dos docentes

(Escala: 1 – nunca ou quase nunca; 5 – sempre ou quase sempre); (N=1726)	Média	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	NR/S %
1. expõe com clareza as matérias da UC	3,8	2,5	6,9	20,7	36,4	25,7	7,7
2. esclarece as dúvidas dos alunos de uma forma adequada	3,9	2,4	6,9	19,3	36,3	27,3	7,9
3. estimula o interesse dos alunos pela UC	3,6	4,8	11,5	22,5	31,8	21,5	7,9
4. encoraja os estudantes a intervirem durante as aulas	3,7	3,5	9,2	21,8	34,5	23,0	8,1
5. indica os objectivos de cada aula	3,7	2,6	8,0	22,0	37,2	21,7	8,4
6. utiliza um ritmo adequado (nem muito rápido, nem muito lento) na exposição da matéria	3,6	3,8	9,8	23,8	35,1	19,2	8,3
7. aconselha bibliografia específica para cada aula que contribui para uma boa preparação da UC	3,6	4,0	10,8	23,1	33,6	20,1	8,5
8. clarifica o que é esperado dos alunos em cada momento de avaliação (e.g., testes; trabalhos; etc.)	3,8	2,8	7,1	21,4	37,0	22,7	9,0

No Quadro 9.2 apresentam-se as médias da opinião sobre as práticas pedagógicas segundo os cursos frequentados pelos alunos. As análises de variância permitiram observar algumas diferenças significativas de opinião entre os alunos das várias licenciaturas.

Quadro 9.2. Médias da opinião sobre as práticas pedagógicas dos docentes segundo o curso

(Escala: 1 – nunca ou quase nunca; 5 – sempre ou quase sempre);	MI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1. expõe com clareza as matérias da UC	3,8	4,1	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,3	4,0	3,7	3,7	4,0	4,0	4,0
2. esclarece as dúvidas dos alunos de uma forma adequada	3,9	4,1	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8	3,7	3,2	4,0	3,8	3,8	4,0	4,0	4,1
3. estimula o interesse dos alunos pela UC	3,6	4,1	3,6	3,4	3,7	3,5	3,6	3,5	3,3	3,1	4,0	3,4	3,4	3,6	3,8	3,9
4. encoraja os estudantes a intervirem durante as aulas	3,7	4,0	3,7	3,5	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7	3,2	3,7	3,5	3,7	3,8	3,8	3,8
5. indica os objectivos de cada aula	3,7	4,1	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,5	3,2	4,0	3,5	3,5	3,8	4,0	4,0
6. utiliza um ritmo adequado (nem muito rápido, nem muito lento) na exposição da matéria	3,6	4,0	3,7	3,5	3,7	3,6	3,6	3,5	3,3	3,2	3,8	3,6	3,6	3,6	3,8	3,7
7. aconselha bibliografia específica para cada aula que contribui para uma boa preparação da UC	3,6	4,3	3,6	3,4	3,3	3,4	3,4	3,4	3,6	3,2	4,1	3,3	3,2	3,8	3,8	3,8
8. clarifica o que é esperado dos alunos em cada momento de avaliação (e.g., testes; trabalhos; etc.)	3,8	4,2	3,9	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7	3,6	3,2	4,0	3,6	3,7	3,9	4,0	4,0

MI – Média do ISCTE, A - Antropologia, B - Arquitectura, C - Economia, D - Engenharia Informática, E - Engenharia de Telecomunicações Informática, F - Finanças, G - Gestão, H - Gestão de Recursos Humanos, I - Gestão e Engenharia Industrial, J - História Moderna e Contemporânea, K - Informática e Gestão de Empresas, L - Marketing, M - Psicologia, N - Sociologia, O - Sociologia e Planeamento

Quadro 9.3. Opinião sobre as práticas pedagógicas nas unidades curriculares do segundo semestre: cursos com médias mais elevadas e mais baixas ($p < .05$)

	Média mais elevada	Média mais baixa (mas do lado positivo da escala)
1. Expõe com clareza as matérias da UC	Antropologia História Moderna e Contemporânea Psicologia Sociologia Sociologia e Planeamento	Gestão e Engenharia Industrial
2. Esclarece as dúvidas dos alunos de uma forma adequada	Antropologia Sociologia e Planeamento História Moderna e Contemporânea Psicologia Sociologia Engenharia Informática Finanças	Gestão e Engenharia Industrial
3. Estimula o interesse dos alunos pela UC	Antropologia História Moderna e Contemporânea Sociologia Sociologia e Planeamento	Gestão e Engenharia Industrial Gestão de Recursos Humanos Economia Informática e Gestão de Empresas Marketing
4. Encoraja os estudantes a intervirem durante as aulas	Todos os outros cursos	Gestão e Engenharia Industrial Economia Informática e Gestão de Empresas
5. Indica os objectivos de cada aula	Antropologia História Moderna e Contemporânea Sociologia Sociologia e Planeamento Psicologia Arquitectura	Gestão e Engenharia Industrial Gestão de Recursos Humanos Informática e Gestão de Empresas Marketing
6. Utiliza um ritmo adequado (nem muito rápido, nem muito lento) na exposição da matéria	Antropologia Psicologia História Moderna e Contemporânea	Gestão e Engenharia Industrial Gestão de Recursos Humanos
7. Aconselha bibliografia específica para cada aula que contribui para uma boa preparação da UC	Antropologia História Moderna e Contemporânea Psicologia Sociologia Sociologia e Planeamento	Marketing Gestão e Engenharia Industrial Informática e Gestão de Empresas Engenharia Informática
8. Clarifica o que é esperado dos alunos em cada momento de avaliação (e.g., testes; trabalhos; etc.)	Antropologia História Moderna e Contemporânea Sociologia Sociologia e Planeamento Psicologia Arquitectura	Gestão e Engenharia Industrial

A análise segundo o ano frequentado pelos alunos revelou médias idênticas nos vários anos (Quadro 9.4).

Quadro 9.4. Médias da opinião sobre as práticas pedagógicas dos docentes segundo o ano do curso

(Escala: 1 – nunca ou quase nunca; 5 – sempre ou quase sempre)	MI	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano
1. expõe com clareza as matérias da UC	3,8	3,6	3,7	3,8	3,8	3,5
2. esclarece as dúvidas dos alunos de uma forma adequada	3,9	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7
3. estimula o interesse dos alunos pela UC	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7
4. encoraja os estudantes a intervirem durante as aulas	3,7	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7
5. indica os objectivos de cada aula	3,7	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8
6. utiliza um ritmo adequado (nem muito rápido, nem muito lento) na exposição da matéria	3,6	3,6	3,7	3,8	3,8	3,5
7. aconselha bibliografia específica para cada aula que contribui para uma boa preparação da UC	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7
8. clarifica o que é esperado dos alunos em cada momento de avaliação (e.g., testes; trabalhos; etc.)	3,8	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7

10. PREDITORES DA SATISFAÇÃO COM O ISCTE E COM O CURSO

Dada a importância da satisfação com o ISCTE e com o Curso, enquanto indicadores síntese da atitude dos alunos, é conveniente averiguar os seus eventuais preditores relativamente aos quais poderão ser definidas medidas de acção.

Para isso efectuaram-se regressões múltiplas considerando como variável critério cada uma das satisfações.

No caso da **satisfação com o ISCTE** utilizaram-se indicadores relativos aos aspectos *logísticos* (espaços físicos), relativos aos *órgãos* e aos *serviços*, e à imagem do curso no que diz respeito à *integração no mercado de trabalho*. Naturalmente, averiguou-se também em que medida a *satisfação com o próprio curso* seria preditor da satisfação com o ISCTE, dada a correlação entre os dois tipos de satisfação.

Controladas as variáveis demográficas e assegurados os parâmetros da regressão linear, nomeadamente níveis aceitáveis de multicolinearidade, obteve-se um modelo que permite explicar **53% da variância da satisfação com o ISCTE**.

De acordo com os resultados ($p < .05$), que se apresentam na Figura 10.1, 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 verificar⁴ que a *satisfação com o Curso* funciona como variável *mediadora total* do efeito da imagem do Curso em termos 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.

⁴ Para testar o efeito de mediação optou-se por utilizar os procedimentos propostos por Baron, R. M., e Kenny, D. A. (1986) (The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182) e por Judd, C. M., e Kenny, D. A. (1981) (*Process analysis: A model-comparison approach*. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich), complementados pelo Teste de Sobel para verificar a significância das mediações.

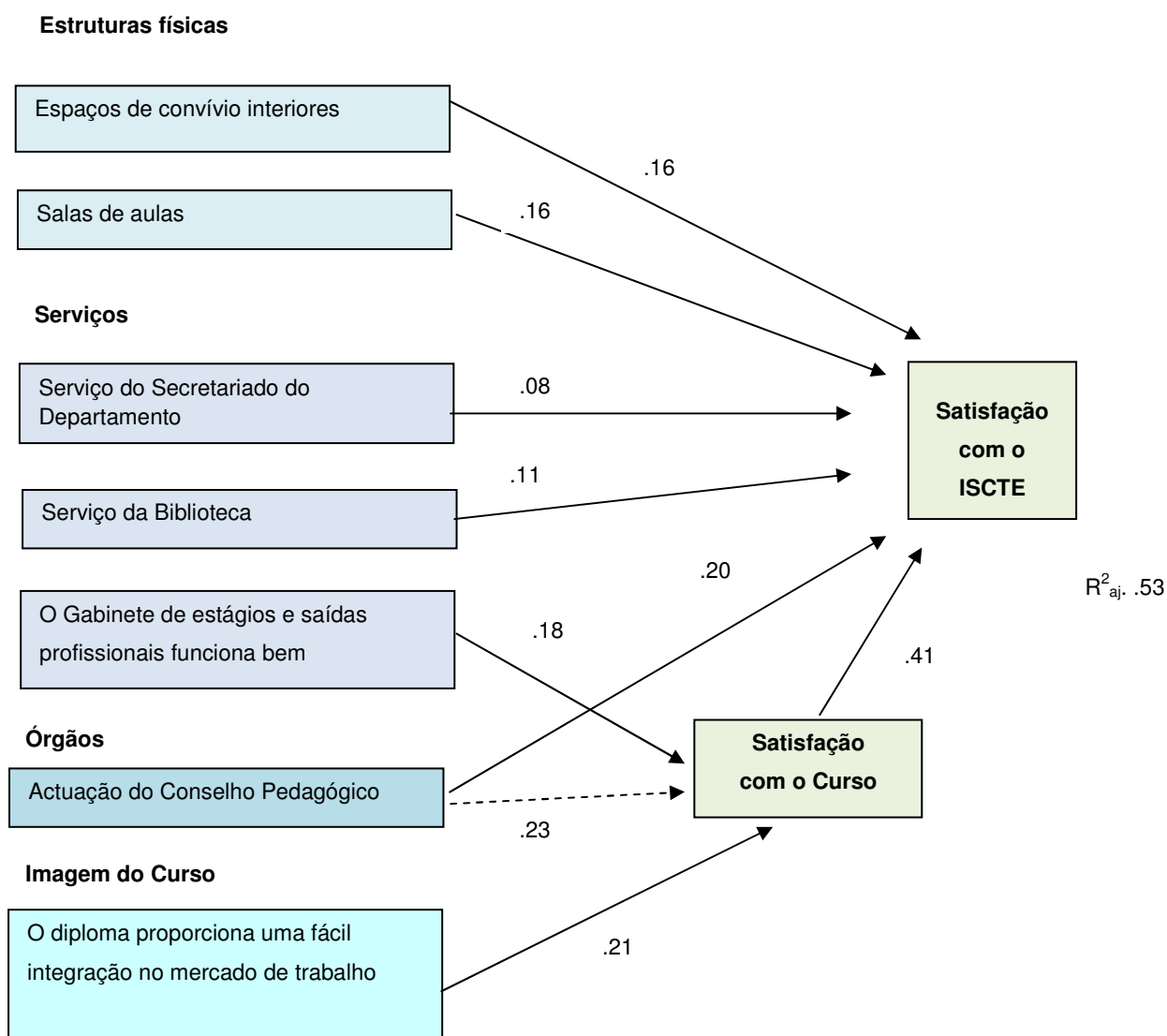


Figura 10.1. Preditores da satisfação com o Curso

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, que se apresenta na Figura 10.2, permite explicar **36% da variância da satisfação com o curso**.

De acordo com os resultados ($p < .05$), 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.

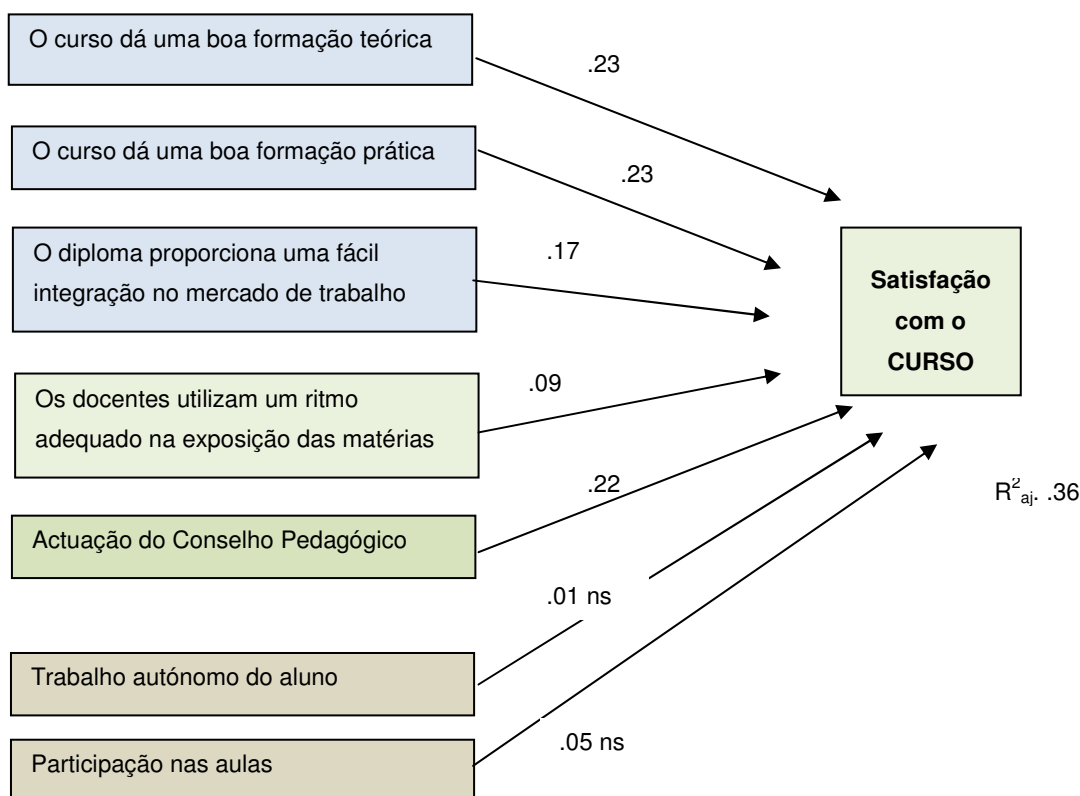


Figura 10.2. Preditores da satisfação com o Curso

11. SÍNTESE DOS RESULTADOS

1. 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.
2. 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.
3. 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).
4. 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.
5. 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.
6. 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 Gabinetes de Estágios e Saídas Profissionais, o Centro de Línguas, os Centros de Investigação e o GARE.

7. 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.

8. 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, Arquitectura e Psicologia*.

9. 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 *Arquitectura* 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 *Arquitectura* 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 turmas 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.

10. 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.

11. 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%).

12. 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%).

13. 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.

14. 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.

15. Com o objectivo de permitir uma visão panorâmica da opinião dos alunos das quinze licenciaturas, e de um modo meramente impressivo, construiu-se o Quadro 11.1 com base nos resultados observados em alguns dos indicadores que nos parecem relevantes para essa apreciação. A utilização de cores é aqui, naturalmente, metafórica e visa somente remeter para uma leitura mais atenta dos resultados anteriormente apresentados.

Quadro 11.1. Síntese impressiva dos resultados gerais por curso em alguns indicadores

	Mobilização dos alunos para o inquerito	Satisfação com o ISCTE	Satisfação com o Curso	Curso dá boa formação teórica	Curso dá boa formação prática	Curso dá boa integração no mercado de trabalho	Docente usa ritmo adequado	UCs são muito interessantes	UCs bem articuladas com outras UCs	Trabalho autónomo
A. Antropologia	Light Green	Yellow	Light Green	Dark Green	Yellow	Orange	Dark Green	Dark Green	Light Green	Light Green
B. Arquitectura	Dark Green	Yellow	Yellow	Yellow	Dark Green	Yellow	Light Green	Dark Green	Yellow	Yellow
C. Economia	Yellow	Light Green	Yellow	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Yellow	Yellow
D. Engenharia Informática	Light Green	Light Green	Light Green	Yellow	Light Green	Light Green	Light Green	Yellow	Yellow	Yellow
E. Engenharia de Telecomunicações e Informática	Yellow	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Dark Green	Light Green	Yellow	Yellow	Yellow
F. Finanças	Light Green	Dark Green	Dark Green	Light Green	Dark Green	Dark Green	Light Green	Dark Green	Yellow	Yellow
G. Gestão	Light Green	Dark Green	Dark Green	Light Green	Light Green	Dark Green	Light Green	Light Green	Yellow	Yellow
H. Gestão de Recursos Humanos	Dark Green	Dark Green	Light Green	Light Green	Yellow	Light Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
I. Gestão e Engenharia Industrial	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Light Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
J. História Moderna e Contemporânea	Light Green	Light Green	Light Green	Dark Green	Yellow	Orange	Dark Green	Dark Green	Light Green	Light Green
K. Informática e Gestão de Empresas	Yellow	Light Green	Dark Green	Light Green	Dark Green	Dark Green	Light Green	Light Green	Yellow	Yellow
L. Marketing	Light Green	Dark Green	Dark Green	Light Green	Light Green	Dark Green	Light Green	Yellow	Yellow	Yellow
M. Psicologia	Light Green	Yellow	Yellow	Light Green	Yellow	Yellow	Dark Green	Light Green	Yellow	Yellow
N. Sociologia	Dark Green	Light Green	Light Green	Dark Green	Light Green	Yellow	Light Green	Dark Green	Yellow	Light Green
O. Sociologia e Planeamento	Dark Green	Yellow	Yellow	Light Green	Yellow	Orange	Light Green	Dark Green	Yellow	Yellow

Legenda: O verde mais forte exprime valores mais elevados, o amarelo traduz valores em torno do ponto médio das escalas.

12. RECOMENDAÇÕES

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.

- 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.

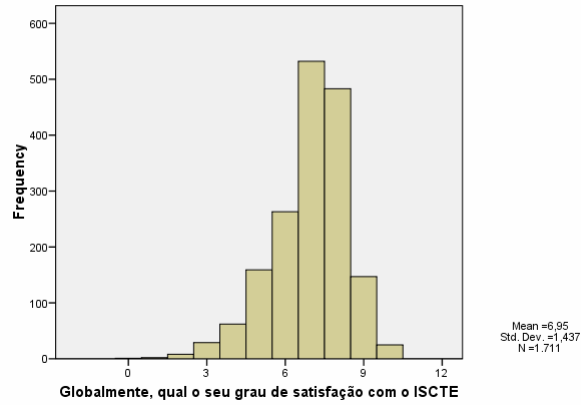
O esforço que tem vindo a ser investido na monitorização da qualidade do ensino apenas se revelará útil se os vários actores procurarem extrair as devidas consequências dos resultados do inquérito aos alunos, e de outros instrumentos a aplicar, e se empenharem na concepção e concretização de medidas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

ANEXO. SATISFAÇÃO COM O ISCTE E COM O CURSO POR LICENCIATURA - HISTOGRAMAS

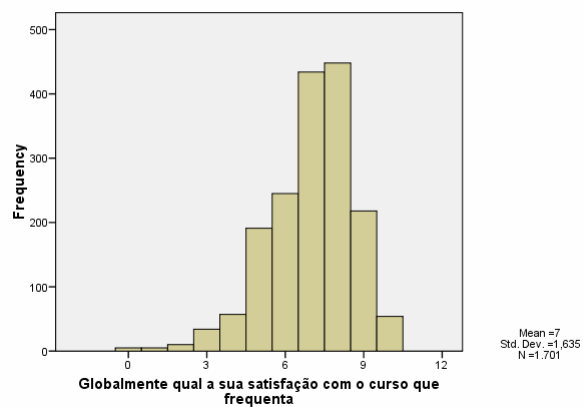
ISCTE

Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE

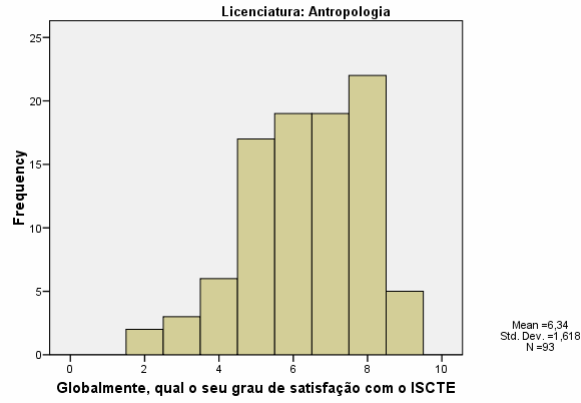


ISCTE

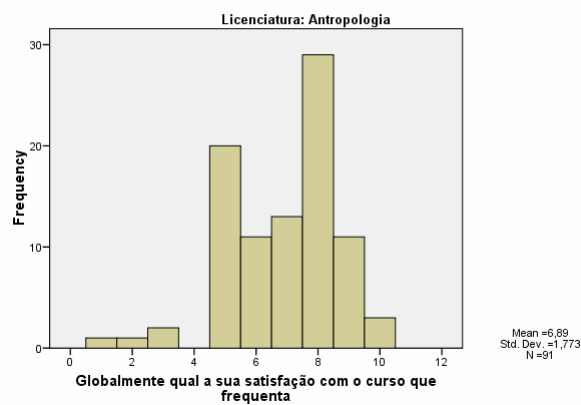
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



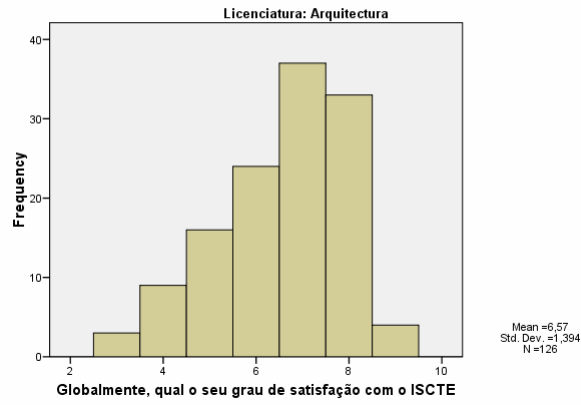
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



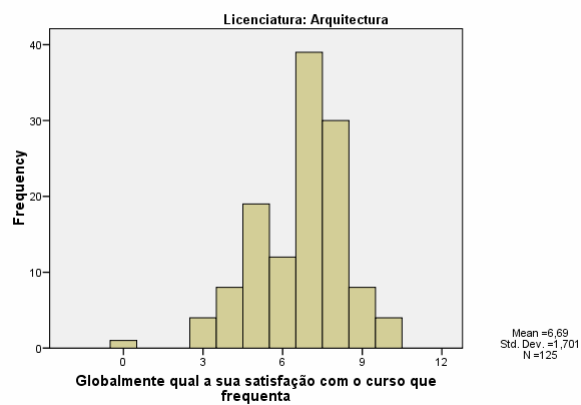
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



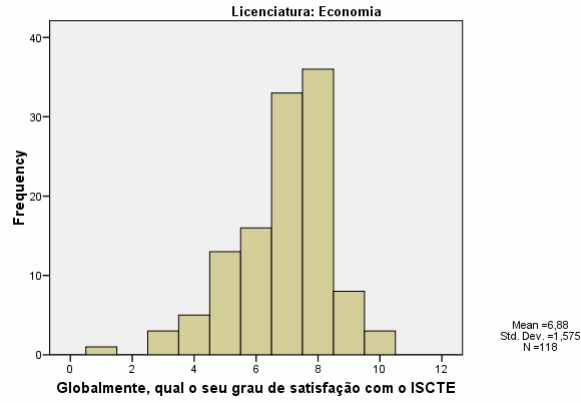
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



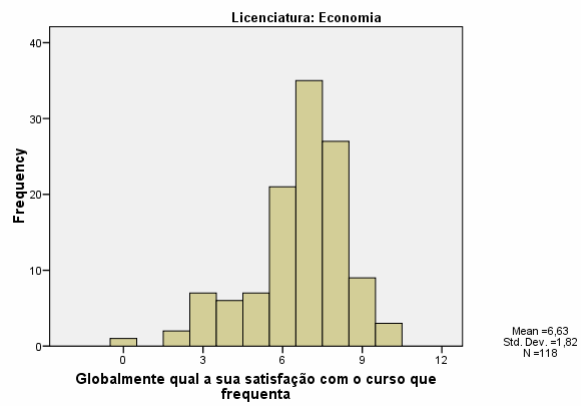
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



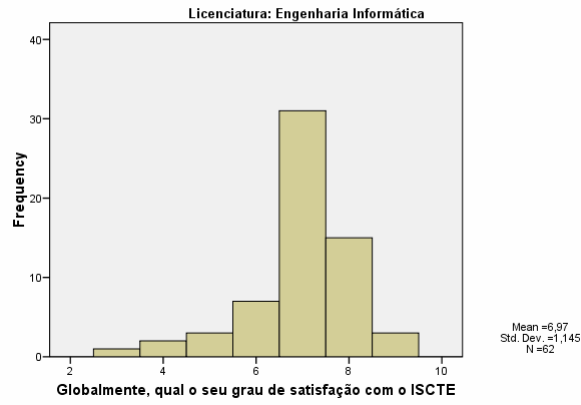
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



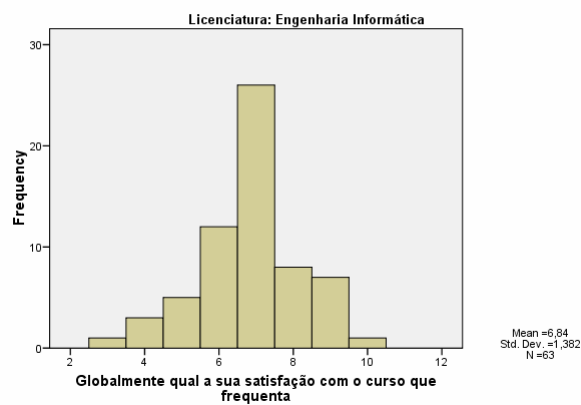
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



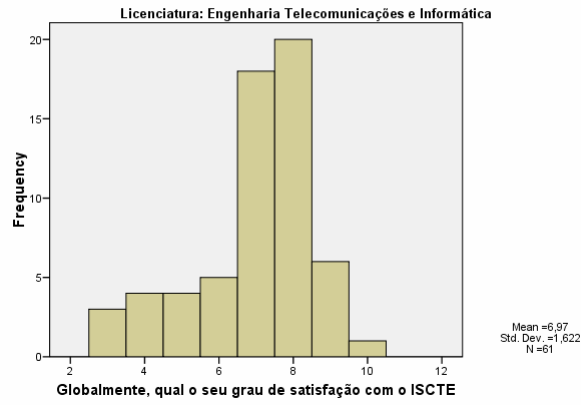
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



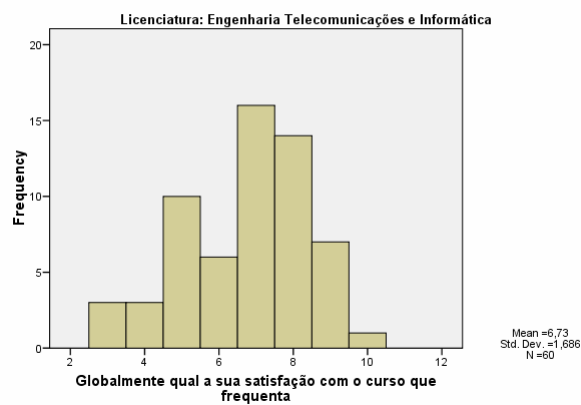
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



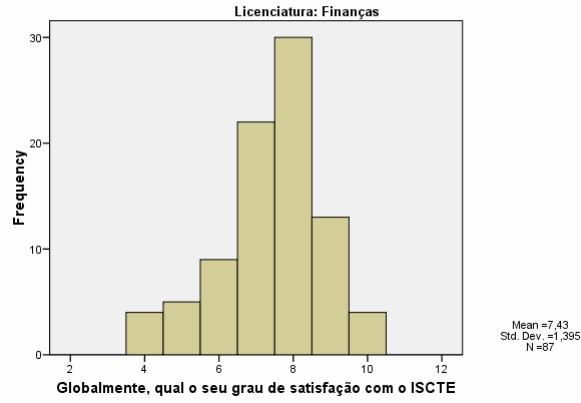
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



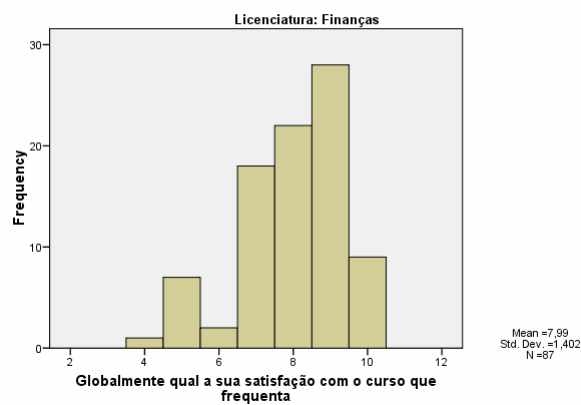
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



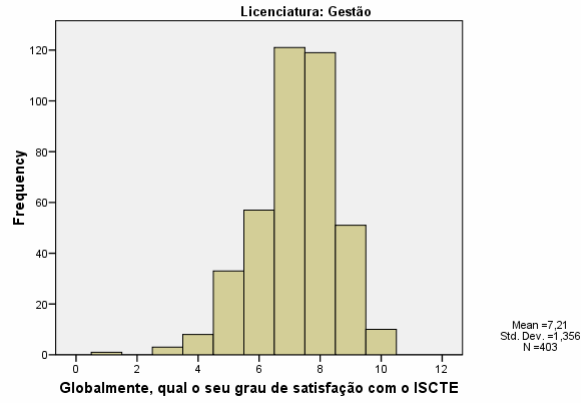
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



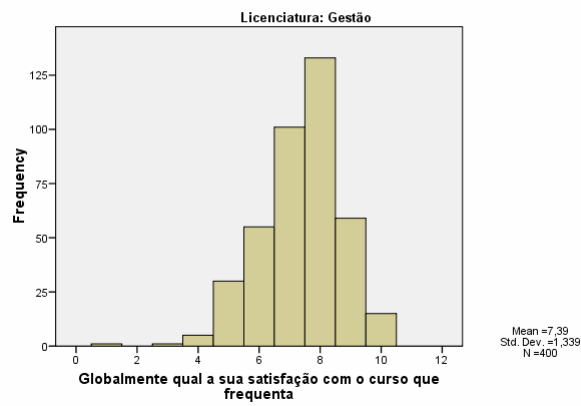
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



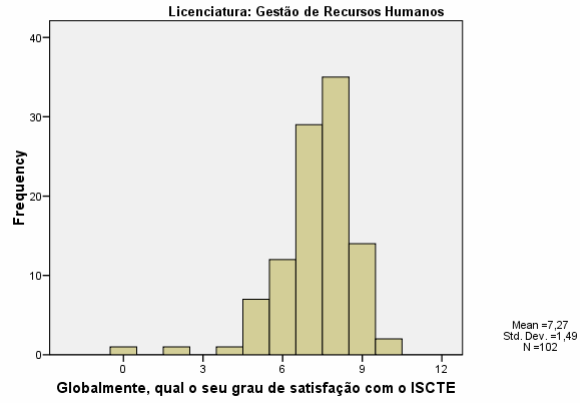
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



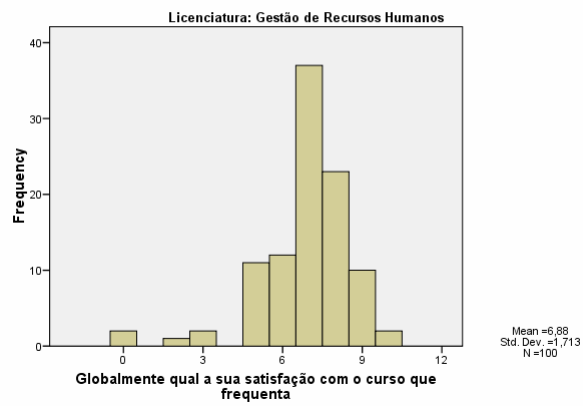
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



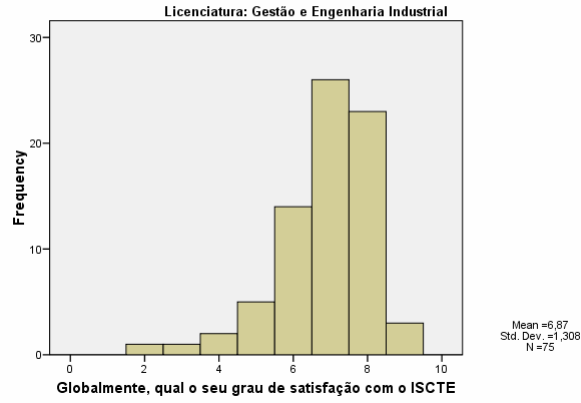
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



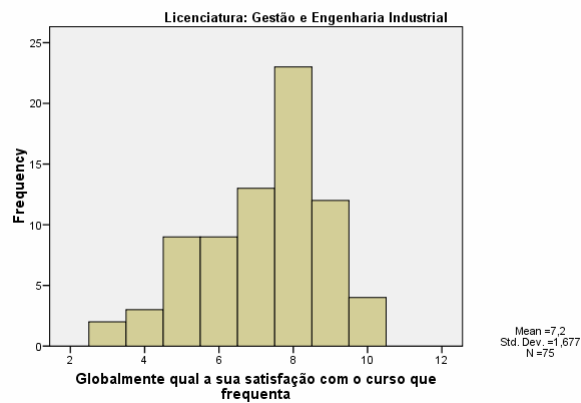
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



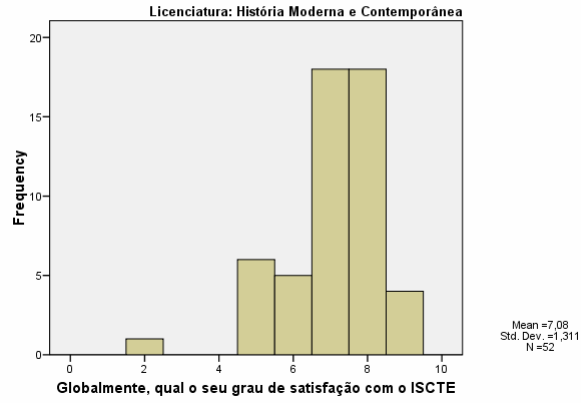
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



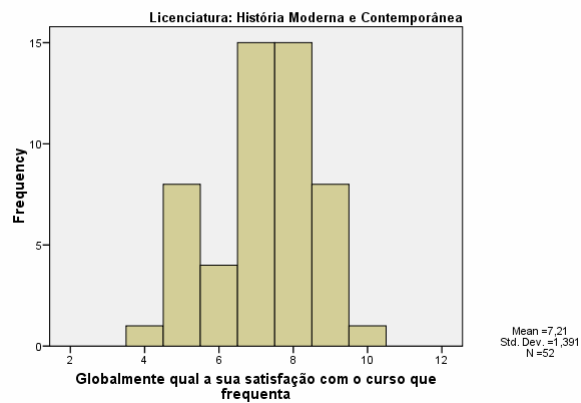
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



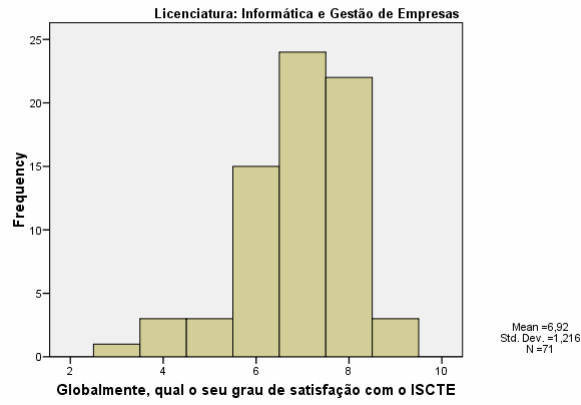
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



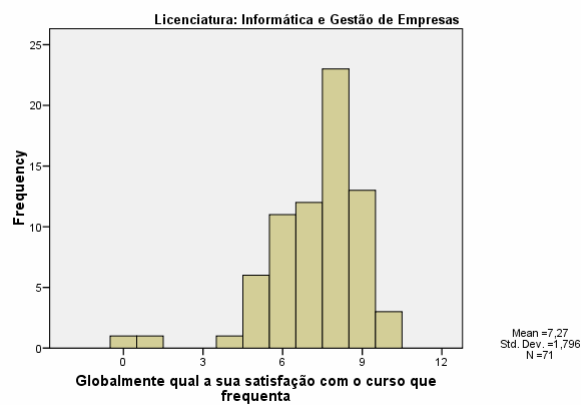
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



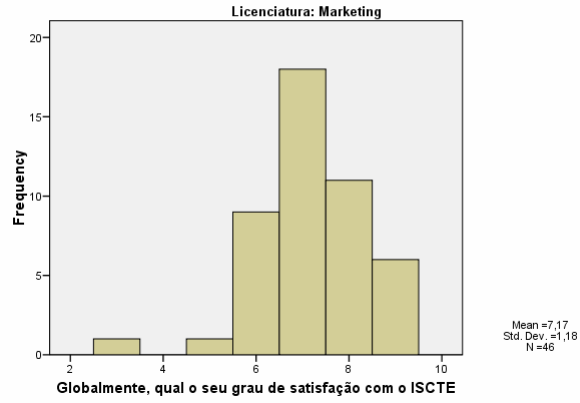
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



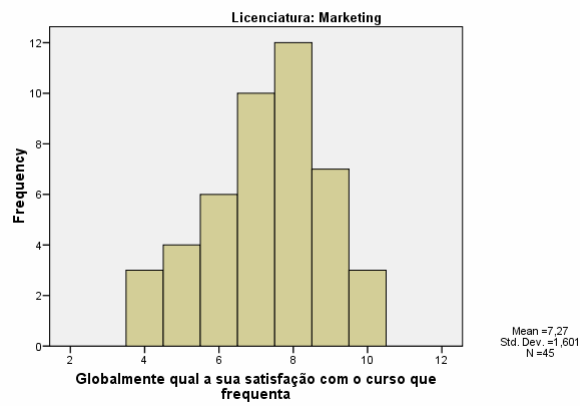
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



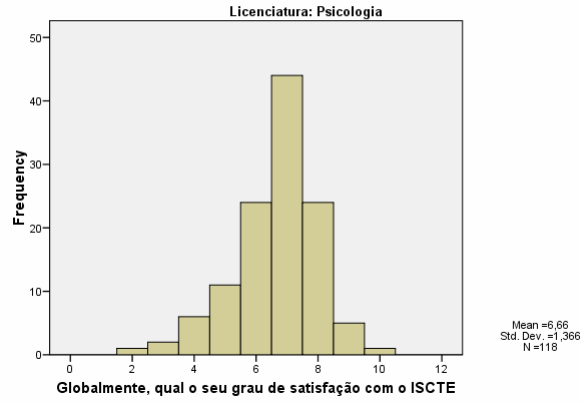
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



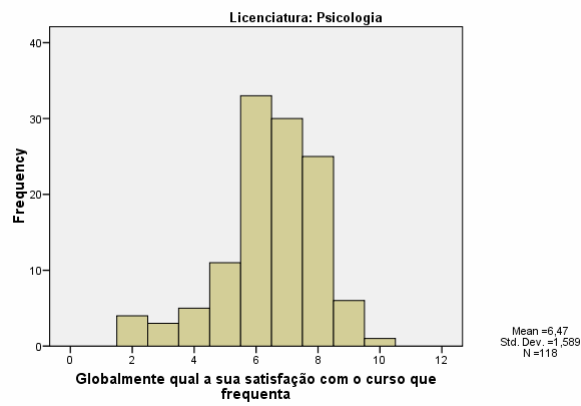
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



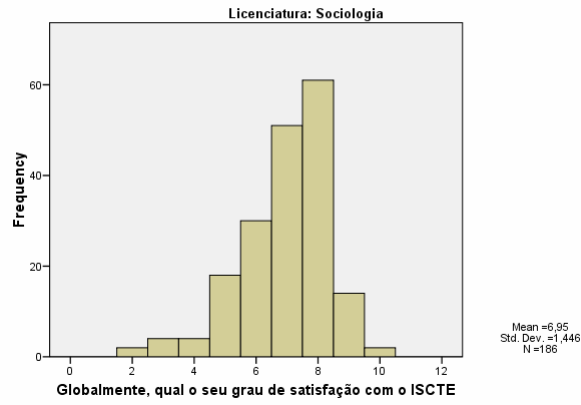
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



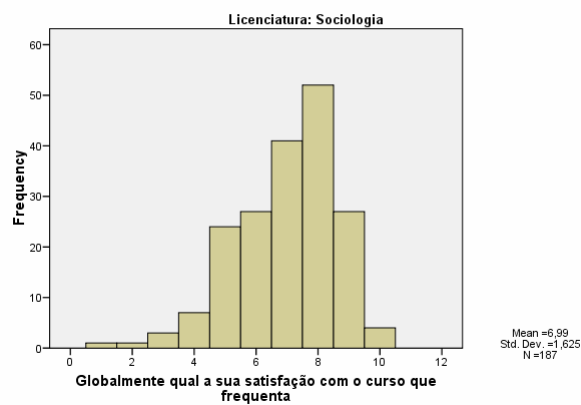
Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



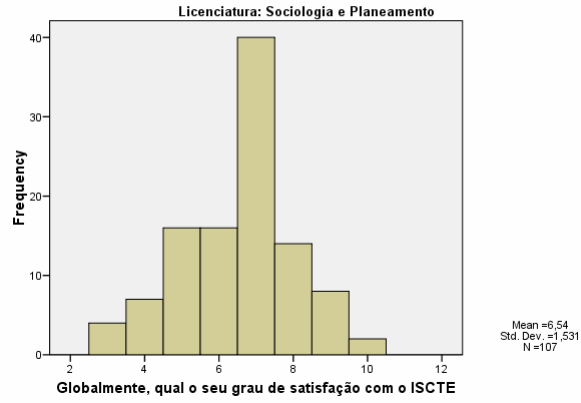
Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta



Globalmente, qual o seu grau de satisfação com o ISCTE



Globalmente qual a sua satisfação com o curso que frequenta

