



Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM)

Nota Metodológica sobre o Relatório Power BI de divulgação de resultados da vertente de serviços

1. Enquadramento

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade da UMinho (SIGAQ-UM), certificado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) no âmbito das competências estabelecidas pelo Decreto Lei n.º 369/2007 de 5 de Novembro, contempla, na vertente de serviços, a aplicação do Questionário de Serviços - variante utilizador (QSu).

Este instrumento tem como objetivo recolher a opinião dos utilizadores sobre vários aspetos relacionados com os serviços prestados por uma Unidade, independente dos canais de atendimento (presencial/não presencial/misto). A aplicação do QSu é realizada em formato anual, por Unidade, sendo este processo parte integrante do ciclo de monitorização e melhoria contínua do SIGAQ-UM.

O relatório Power BI foi desenvolvido com o objetivo de integrar e desmaterializar os indicadores da vertente de serviços, assegurando a sua coerência metodológica e a atualização contínua com base no sistema de informação da UMinho.

Esta nota metodológica define as regras de construção, atualização e validação dos indicadores, garantindo a sua comparabilidade temporal e a consistência com o ciclo de monitorização do SIGAQ-UM.

Os indicadores apresentados são formalizados considerando a temporalidade e a consistência da informação disponível no sistema de informação da UMinho, garantindo a fiabilidade dos resultados e a sua adequação ao ciclo de monitorização definido pelo SIGAQ-UM.

2. Unidade de análise, população-alvo e recolha de dados

A unidade de análise considerada corresponde aos utilizadores das Unidades a quem foi aplicado o QSu. Os utilizadores avaliam as questões através de uma escala de *likert* composta pelos seguintes níveis "1 – Discordo totalmente", "2 – Discordo", "3 – Concordo", "4 – Concordo substancialmente", "5 – Concordo totalmente" ou em alternativa, pode ser escolhida a opção "Sem opinião/Não aplicável".

3. Indicadores e metodologia de cálculo

iQS01 – Unidades (nº)	
Características	Descrição
Definição	Mede o número total de Unidades envolvidas no processo de aplicação do QSU, no período em análise. Este indicador é desagregado por tipo Unidade e ano de aplicação.
Fórmula de cálculo/métrica	Somatório do N° de Unidades incluídas no processo de aplicação do QSU no período em análise
Unidade de medida	Número
Período de referência	Ano de aplicação 2024 e 2025
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do QSU
Observações	-

iQS02 – Questionários aplicados (nº)	
Características	Descrição
Definição	Mede o número de questionários do tipo QSU disponibilizados às Unidades num determinado ano. Este indicador é desagregado por tipo de Unidade e ano de aplicação.
Fórmula de cálculo/métrica	Somatório do N° de questionários disponibilizados no período em análise
Unidade de medida	Número
Período de referência	Ano de aplicação 2024 e 2025
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do QSU
Observações	-

iQS03 – Taxa de resposta ao questionário (%)	
Características	Descrição
Definição	Mede a percentagem de questionário do tipo QSU respondidos pelos utilizadores das Unidades. Este indicador é desagregado por tipo Unidade e ano de aplicação.
Fórmula de cálculo/métrica	(Somatório de questionários respondidos/Nº total de questionários aplicados) x 100
Unidade de medida	Percentagem
Período de referência	Ano de aplicação 2024 e 2025
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do QSU
Observações	-

iQS04 – Avaliação das Unidades pelos utilizadores (%)

Características	Descrição
Definição	<p>Mede a percentagem de utilizadores que, no âmbito do QSu, atribuíram avaliações negativas ou positivas.</p> <p>Consideram-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação negativa: respostas com níveis “1 - Discordo totalmente” e “2 - Discordo”. • Avaliação positiva: respostas com níveis “3 - Concordo”, “4 - Concordo substancialmente” e “5 - Concordo totalmente”. <p>Nota: Foi excluída da análise a opção “Sem opinião/Não aplicável” (SO/NA).</p> <p>Este indicador é desagregado pelo tipo de Unidade e por dimensão de análise (“Capacidade de Resposta”, “Confiança”, “Empatia”, “Garantia” e “Tangibilidade”). Não foi incluída na análise as respostas na opção "Sem opinião/Não aplicável!".</p>
Fórmula de cálculo/métrica	Percentagem de respostas positivas (%) = $(N^{\circ} \text{ de respostas no nível da escala } 3, 4 \text{ e } 5) / N^{\circ} \text{ total de respostas válidas ao questionário no nível da escala de } 1 \text{ a } 5) \times 100$ Percentagem de respostas negativas (%) = $(N^{\circ} \text{ de respostas no nível da escala } 1, 2) / N^{\circ} \text{ total de respostas válidas ao questionário no nível da escala de } 1 \text{ a } 5) \times 100$
Unidade de medida	Percentagem
Período de referência	Ano de aplicação 2024 e 2025
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do questionário QSu
Observações	-

iQS05 – Satisfação dos utilizadores com as Unidades

Características	Descrição
Definição	<p>Mede o valor médio de satisfação dos utilizadores relativamente às Unidades, com base nos resultados do QSu (escala de Likert de 1 a 5) podendo ser desagregado por tipo de Unidade e ano de análise.</p> <p>Não foi incluída na análise as respostas na opção "Sem opinião/Não aplicável!".</p>
Fórmula de cálculo/métrica	(Somatório das classificações atribuídos pelos utilizadores às Unidades/ N° total de respostas ao QSu)
Unidade de medida	Valor médio, numa escala 1 a 5 valores
Período de referência	Ano de aplicação 2024 e 2025
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do questionário QSu
Observações	-

iQS06 – Índice de satisfação com as Unidades (%)

Características	Descrição
Definição	Mede o nível de satisfação dos utilizadores, relativamente às Unidades, expresso sob a forma de índice percentual (0 a 100), obtido a partir da média das respostas ao QSu. Este indicador é avaliado por dimensão de análise dos questionários do QSu ("Capacidade de Resposta", "Confiança", "Empatia", "Garantia" e "Tangibilidade"), desagregado por tipo de Unidade e por ano de análise. O índice de satisfação é construído a partir das respostas válidas considerando a escala de Likert entre 1 e 5, excluindo a opção "Sem opinião/Não aplicável (SO/NA)".
Fórmula de cálculo/métrica	$((\text{Valor médio da satisfação dos utilizadores} - 1) / (5-1)) \times 100$, em que 1 corresponde ao valor mínimo da escala de resposta ao questionário e 5 ao valor máximo da escala de resposta ao questionário.
Unidade de medida	Índice percentual, num intervalo de 0% a 100%: <ul style="list-style-type: none"> • 0% a 19% - Discordo totalmente • 20% a 39% - Discordo • 40% a 59% - Concordo • 60% a 79% - Concordo substancialmente • 80% a 100% - Concordo totalmente
Período de referência	Ano de aplicação 2024 e 2025
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do questionário QSu
Observações	-