



Universidade do Minho

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 às quais foi aplicado o Questionário de Serviços – variante utilizador (QSu).

A calendarização e o âmbito de aplicação do QSu são definidos anualmente, podendo o universo de Unidades abrangidas variar entre períodos de aplicação. Assim, a comparação dos resultados entre diferentes anos deve ter em consideração o universo de Unidades efetivamente abrangido em cada período.

Em 2026, o âmbito de aplicação do QSu passou a abranger exclusivamente as Unidades de Serviços Especializados e as Unidades de Serviços da Reitoria.

O QSu integra cinco dimensões de análise, que agregam um conjunto de questões relacionadas com diferentes aspetos da qualidade dos serviços prestados, bem como um indicador de Avaliação Global da Unidade.

As questões são avaliadas pelos utilizadores através de uma escala de Likert composta pelos seguintes níveis: “1 – Discordo totalmente”, “2 – Discordo”, “3 – Concordo”, “4 – Concordo substancialmente” e “5 – Concordo totalmente”, podendo, em alternativa, ser seleccionada a opção “Sem opinião/Não aplicável (SO/NA)”.

As dimensões de análise e as respetivas questões do QSu são definidas da seguinte forma:

Dimensão	Questão
Capacidade de resposta	Q6. A Unidade comunica ao utilizador o tempo indicativo para os serviços responderem às solicitações. Q8. Os serviços prestados pela Unidade respondem, com rapidez, às solicitações.
Confiança	Q4. Os serviços digitais disponibilizados pela Unidade são adequados. Q5. Os serviços prestados pela Unidade respondem às solicitações de forma adequada. Q7. Os serviços prestados pela Unidade respondem, no tempo indicado, às solicitações.
Empatia	Q1. O horário de atendimento dos serviços prestados pela Unidade é adequado. Q10. Os serviços prestados pela Unidade são efetuados de forma personalizada.
Garantia	Q9. Os serviços prestados pela Unidade são efetuados com cortesia.
Tangibilidade	Q2. Os tipos de espaço físico onde se disponibilizam os serviços prestados pela Unidade são adequados. Q3. As condições dos espaços físicos onde se disponibilizam os serviços prestados pela Unidade são adequadas.

3. Indicadores e metodologia de cálculo

iQSu01 – 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	Últimos 3 anos civis de aplicação do QSu
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do QSu
Observações	-

iQSu02 – 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	Últimos 3 anos civis de aplicação do QSu
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do QSu
Observações	-

iQSu03 – 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	$(\text{Somatório de questionários respondidos} / \text{N}^\circ \text{ total de questionários aplicados}) \times 100$
Unidade de medida	Percentagem
Período de referência	Últimos 3 anos civis de aplicação do QSu
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do QSu
Observações	Sempre que aplicável, é apresentada a diferença face ao período homólogo correspondente ao último ano de aplicação disponível.

iQSu04 – Avaliação das Unidades pelos utilizadores (%)

Características	Descrição
Definição	Mede a percentagem de utilizadores que, no âmbito do QSu, atribuíram avaliações negativas ou positivas. Consideram-se: • 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”. Nota: Foi excluída da análise a opção “Sem opinião/Não aplicável” (SO/NA). 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”.
Fórmula de cálculo/métrica	Percentagem de respostas positivas (%) = $(N^{\circ} \text{ de respostas no nível da escala “3”, “4” e “5”} / N^{\circ} \text{ total de respostas válidas ao questionário no nível da escala de 1 a 5}) \times 100$ Percentagem de respostas negativas (%) = $(N^{\circ} \text{ de respostas no nível da escala “1”, “2”} / N^{\circ} \text{ total de respostas válidas ao questionário no nível da escala de 1 a 5}) \times 100$
Unidade de medida	Percentagem
Período de referência	Últimos 3 anos civis de aplicação do QSu
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do questionário QSu
Observações	-

iQSu05 – Satisfação dos utilizadores com as Unidades

Características	Descrição
Definição	Mede o valor médio de satisfação dos utilizadores relativamente às Unidades, com base nos resultados do QSu (escala de <i>likert</i> de 1 a 5) podendo ser desagregado por tipo de Unidade e ano de análise. Não foi incluída na análise as respostas na opção “Sem opinião/Não aplicável”.
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	Últimos 3 anos civis de aplicação do QSu
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do questionário QSu
Observações	Sempre que aplicável, é apresentada a diferença face ao período homólogo correspondente ao último ano de aplicação disponível.

iQSu06 – Índice de satisfação com as Unidades (%)

Características	Descrição
Definição	Mede o nível médio de satisfação dos utilizadores com as Unidades, expresso em percentagem da amplitude da escala de resposta, através da transformação linear da média das respostas válidas ao QSu para uma escala de 0% a 100%. 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 <i>likert</i> 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	O Índice de Satisfação representa a posição da média das respostas válidas na amplitude da escala de avaliação, após a sua transformação linear para uma escala de 0% a 100%. Nesta transformação, 0%, 25%, 50%, 75% e 100% correspondem, respetivamente, às categorias "Discordo totalmente", "Discordo", "Concordo", "Concordo substancialmente" e "Concordo totalmente". Os valores intermédios representam posições entre categorias adjacentes. Valores mais elevados correspondem a avaliações médias mais favoráveis. O indicador não representa a percentagem de utilizadores satisfeitos nem a percentagem de avaliações positivas.
Período de referência	Últimos 3 anos civis de aplicação do QSu
Fonte	Sistema de Informação da Universidade do Minho – resultados da aplicação do questionário QSu
Observações	Sempre que aplicável, é apresentada a diferença face ao período homólogo correspondente ao último ano de aplicação disponível.