



Instituto Politécnico  
de Viana do Castelo

# RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM AS PLATAFORMAS DIGITAIS

# 2021

ANUAL



GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE  
DEZEMBRO DE 2021

## | ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ENQUADRAMENTO .....</b>   | <b>2</b>  |
| 1 1 INTRODUÇÃO .....   | 3         |
| 1 2 METODOLOGIA.....   | 4         |
| 1 3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO .....  | 4         |
| <b>ANÁLISE DE RESULTADOS .....</b>   | <b>5</b>  |
| 2 1 CLASSIFICAÇÃO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC.....  | 6         |
| 2 2 CLASSIFICAÇÃO DOS MÓDULOS NA PLATAFORMA ON.IPVC .....  | 21        |
| 2 3 SUGESTÕES DE MELHORIA INDICADAS NAS QUESTÕES CUJA CLASSIFICAÇÃO FOI DE 1 OU 2: .....               | 39        |
| 2 4 CLASSIFICAÇÃO GLOBAL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC, COM BASE NA EXPERIÊNCIA DE UTILIZADOR:..... | 41        |
| <b>COMENTÁRIOS / SUGESTÕES .....</b>   | <b>42</b> |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>  | <b>44</b> |

---

#1

# ENQUADRAMENTO

## 1|1 INTRODUÇÃO

Com vista a avaliar a experiência de utilizador e a satisfação com as Plataformas Digitais utilizadas no Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC), é realizado anualmente este inquérito.

Desta forma, o IPVC promoveu um inquérito onde se pretendeu avaliar o grau de satisfação relativamente às Plataformas Digitais utilizadas pelo IPVC.

Este documento (Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação com as Plataformas Digitais) estrutura-se de forma paralela à do Inquérito facultado (no qual se fundamentou). Os resultados são representados de forma gráfica, sem comentários interpretativos, e tratados pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) do IPVC. Em todo este percurso a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes.

O GAQ-IPVC agradece a colaboração de todos quanto prestaram o seu apoio à realização e recolha dos dados deste inquérito.

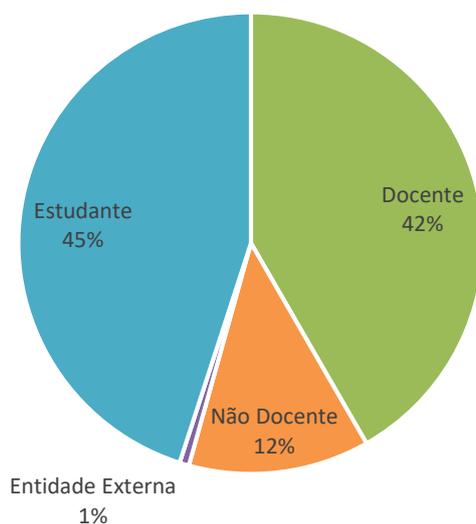
## 1|2 METODOLOGIA

O Inquérito sobre as Plataformas Digitais foi disponibilizado entre 18 de junho a 31 de julho de 2021, por via eletrónica.

A divulgação do inquérito foi efetuada a partir das listagens existentes no IPVC e, com vista a potenciar um maior número de respostas.

## 1|3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Responderam ao inquérito 151 participantes, distribuídos da seguinte forma:



Não são apresentados os resultados referentes às entidades externas, por não se considerarem os resultados representativos percentualmente.

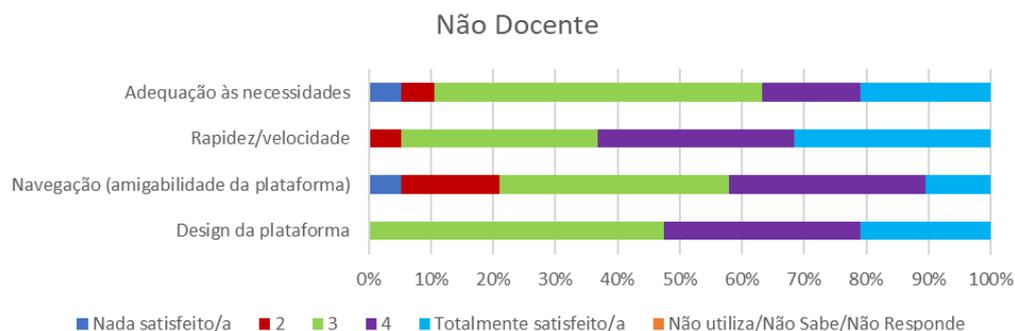
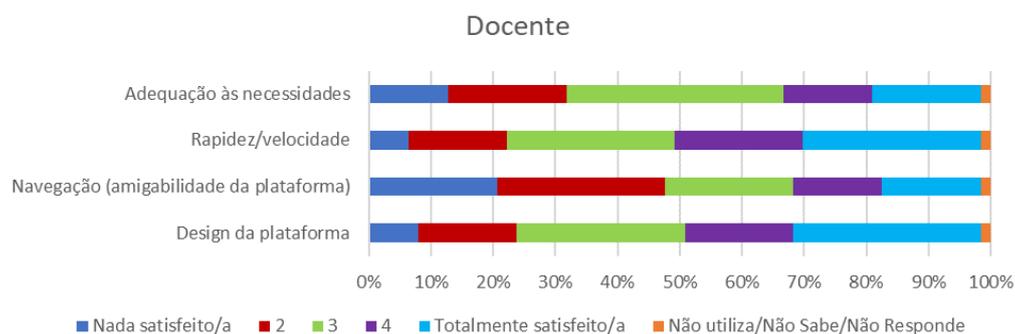
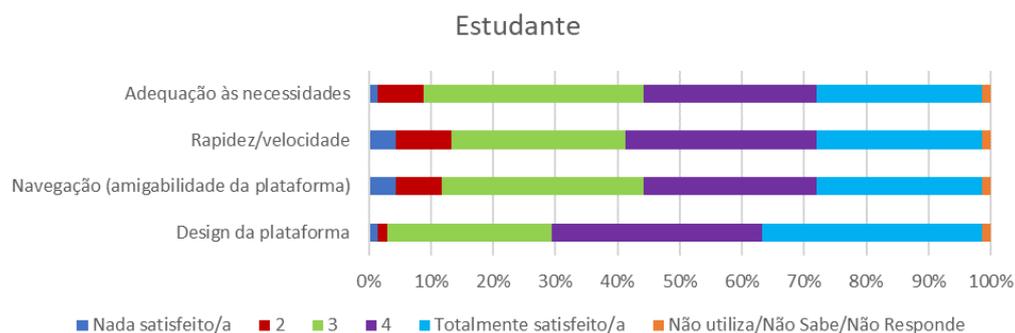
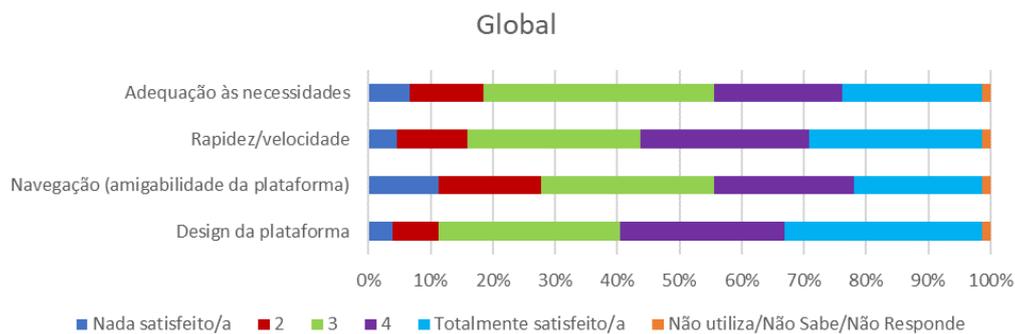
---

#2

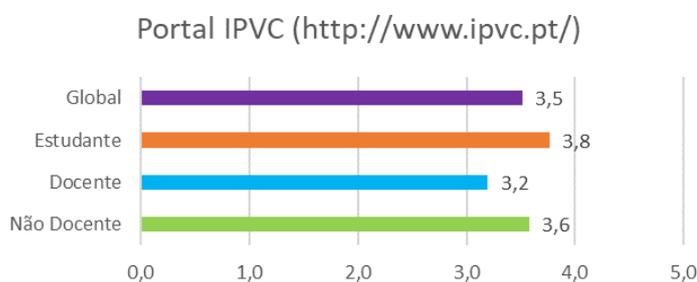
# ANÁLISE DE RESULTADOS

## 2|1 CLASSIFICAÇÃO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC

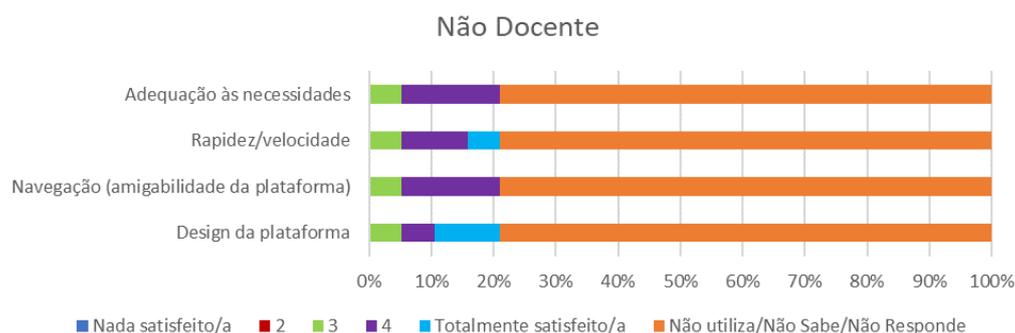
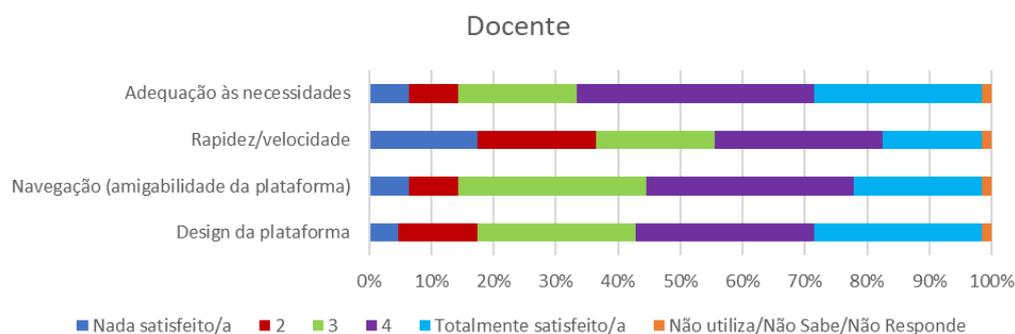
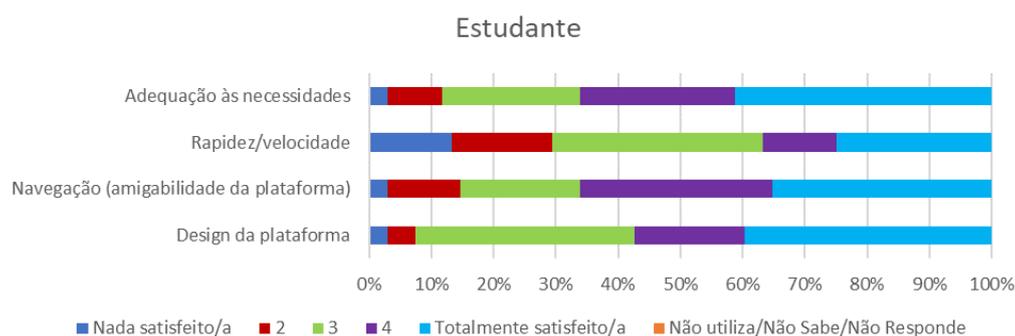
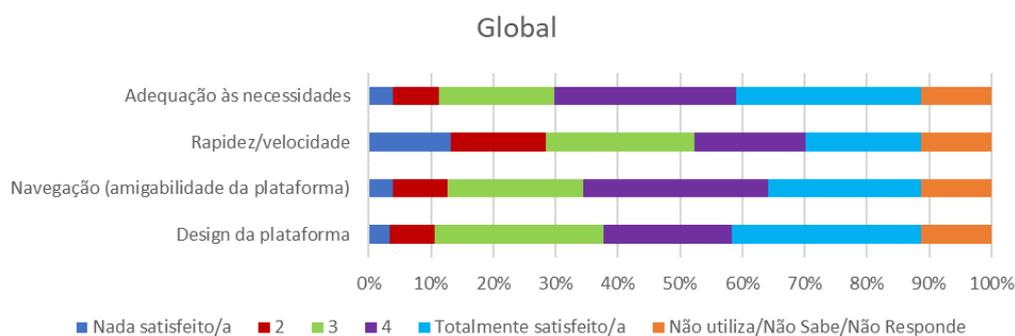
- Portal IPVC (<http://www.ipvc.pt/>)



Índice Médio:

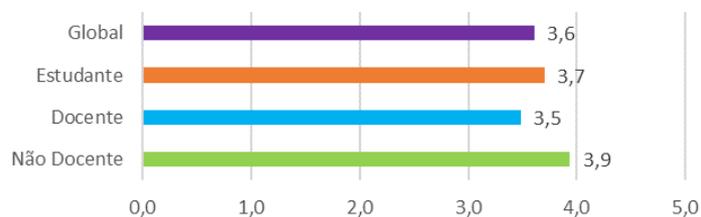


- Moodle IPVC (<https://elearning.ipvc.pt/>)

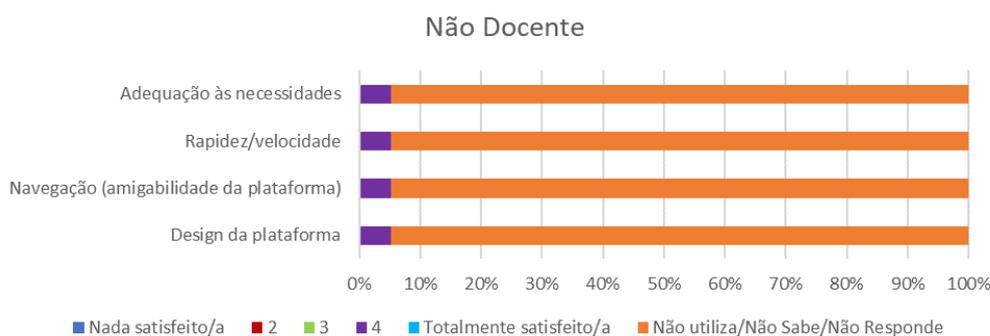
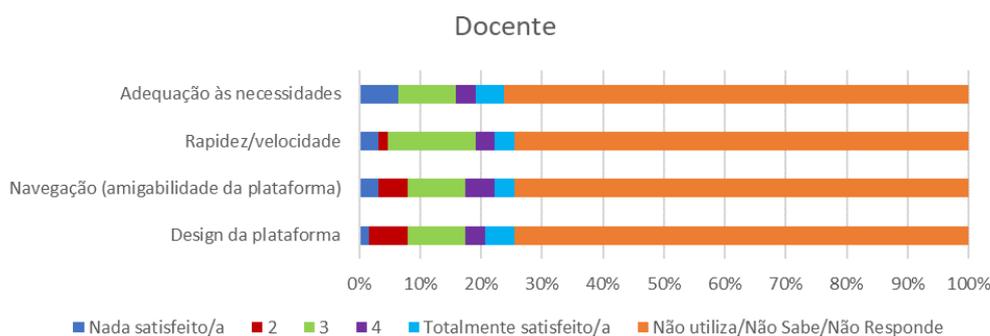
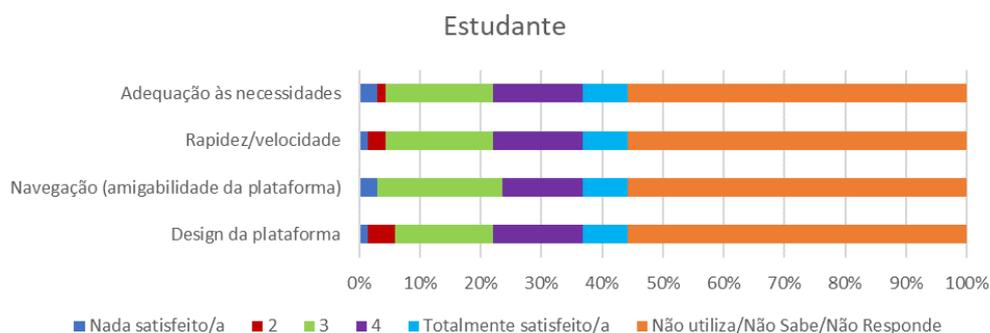
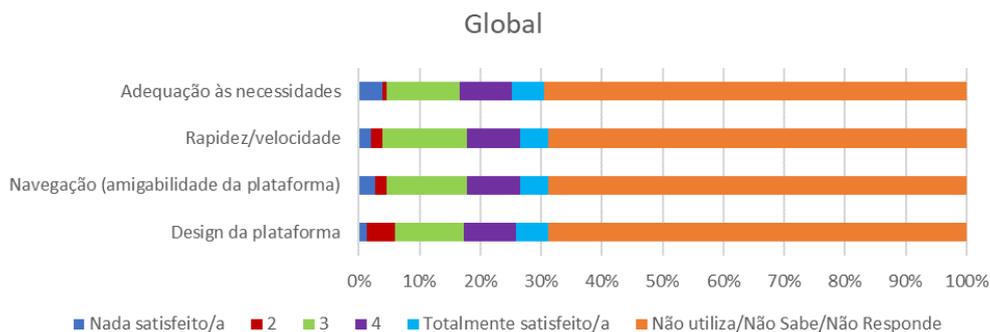


Índice Médio:

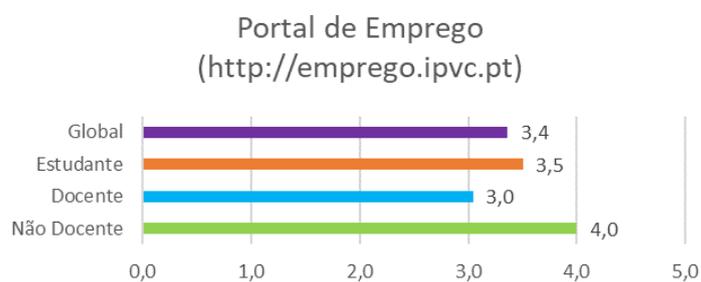
Moodle IPVC (<https://elearning.ipvc.pt/>)



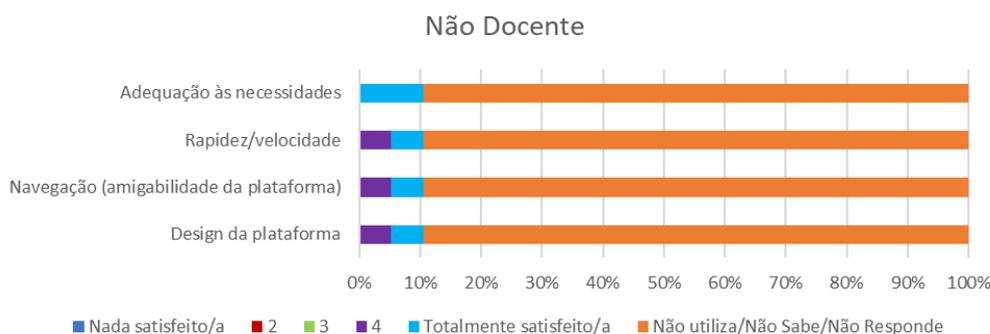
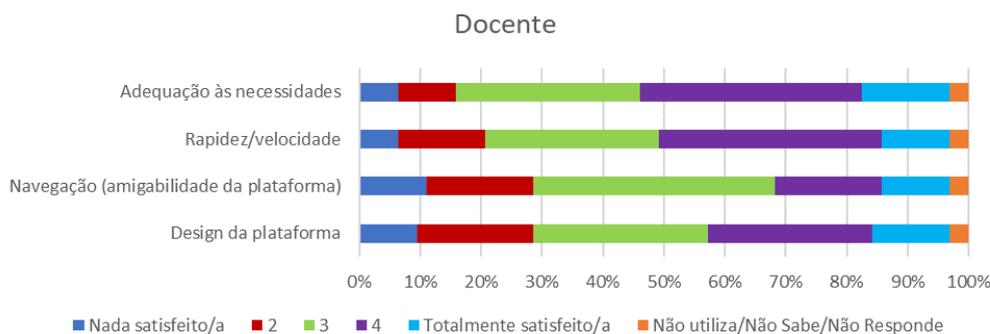
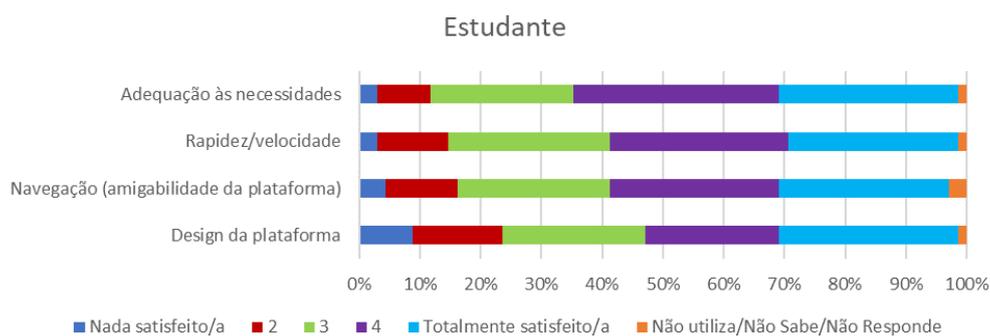
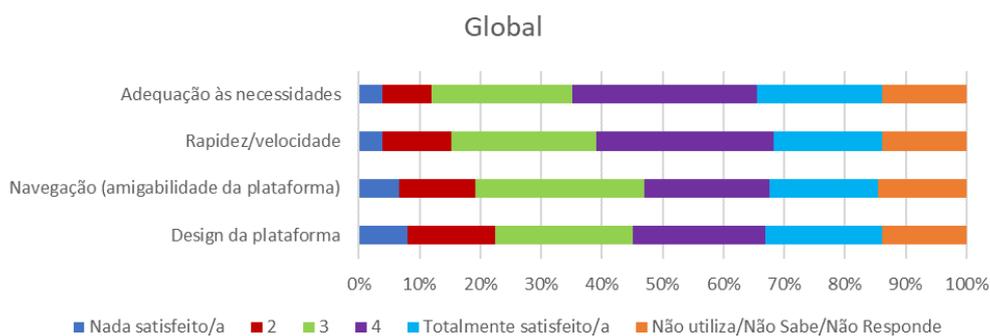
- Portal de Emprego (<http://emprego.ipv.pt>)



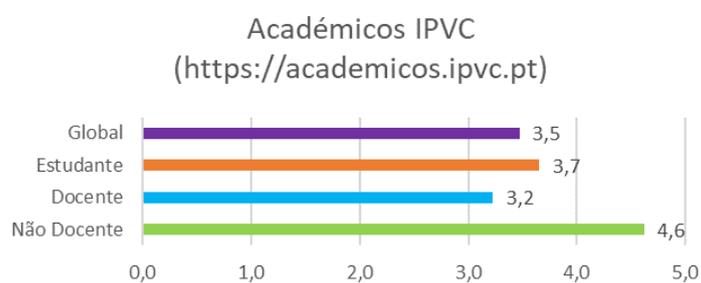
Índice Médio:



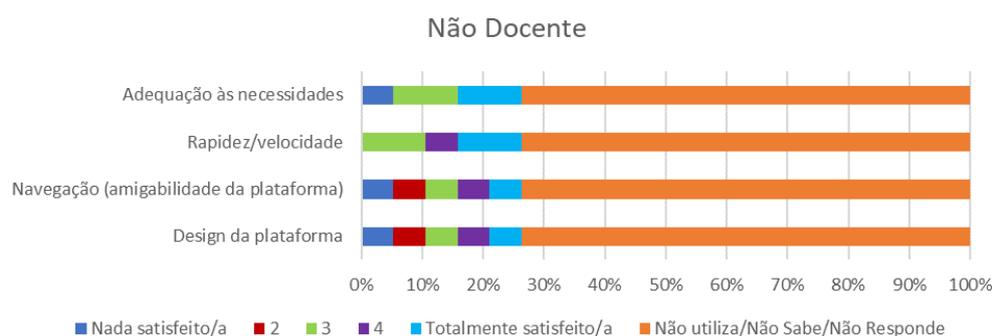
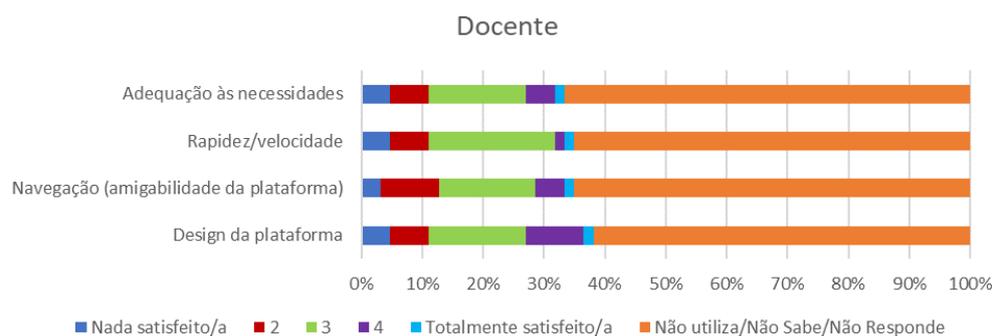
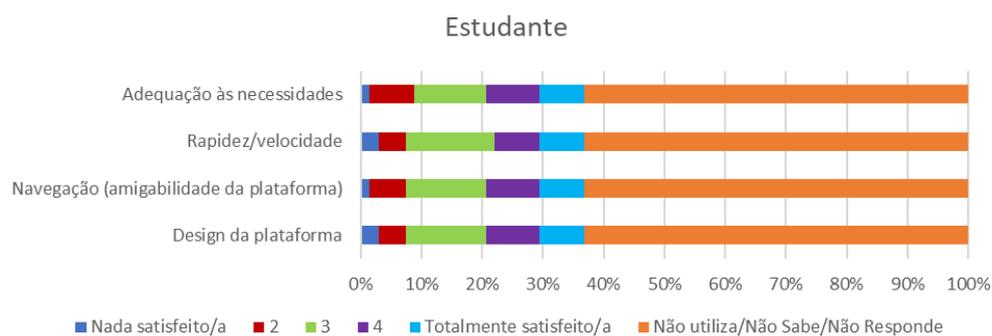
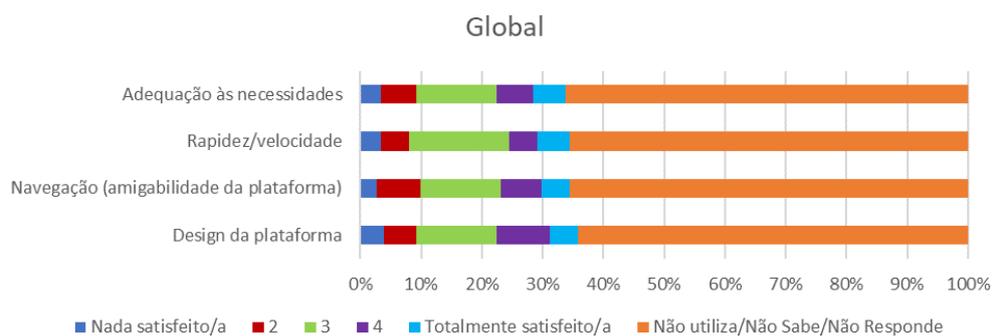
- Académicos IPVC (<https://academicos.ipv.pt>)



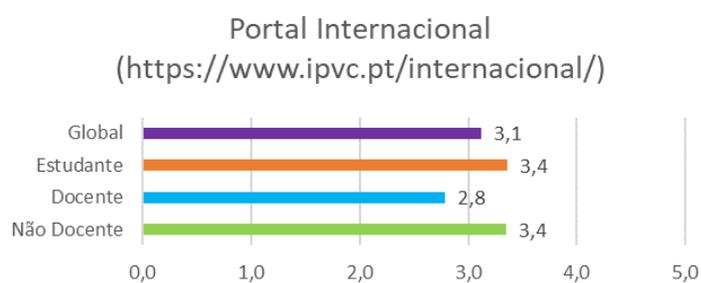
Índice Médio:



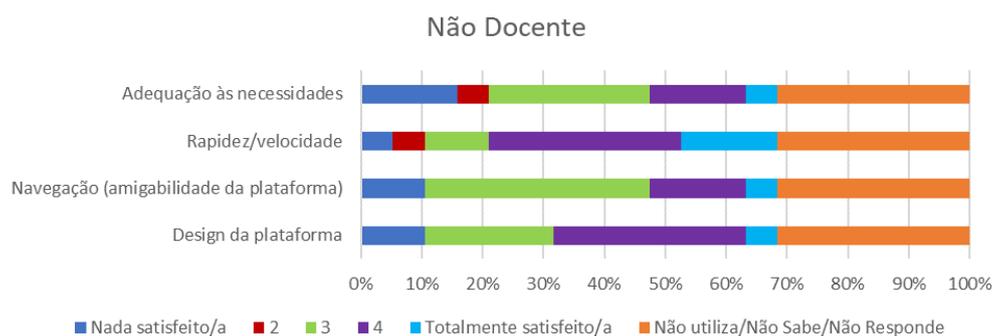
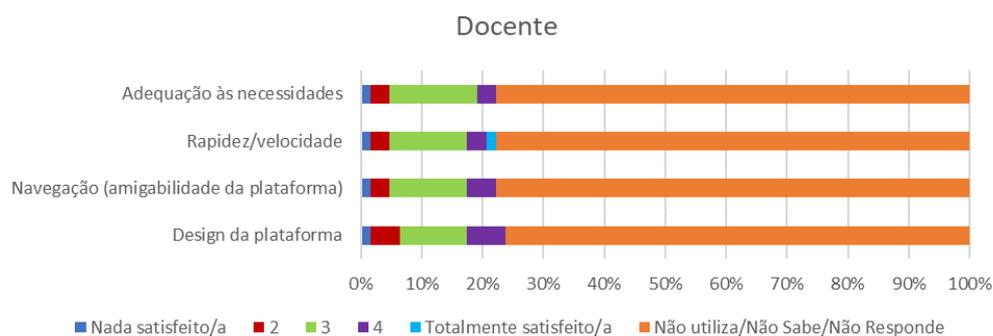
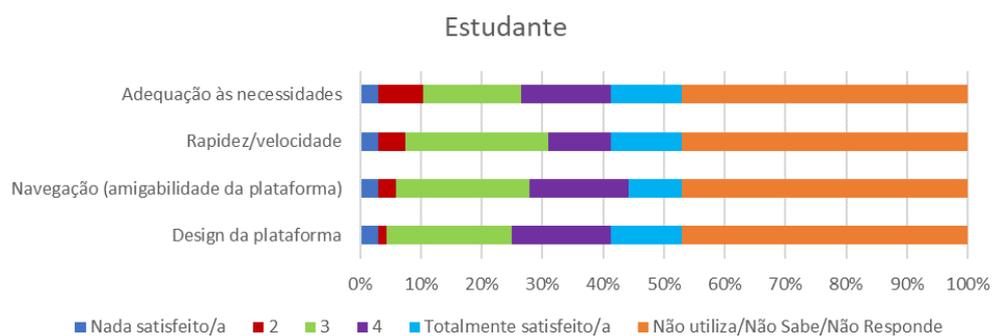
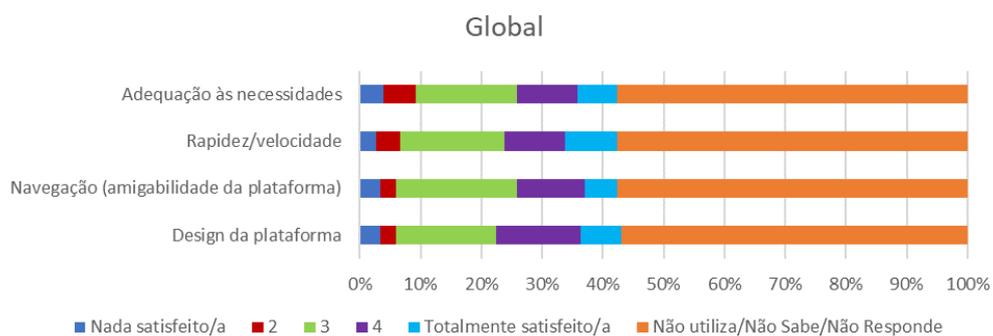
- Portal Internacional (<http://internacional.ipvc.pt/>)



Índice Médio:

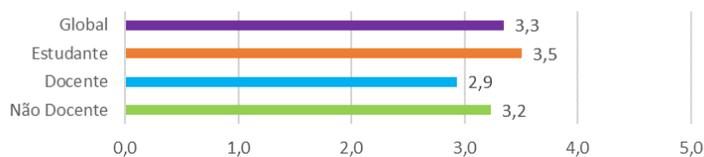


- Portal SAS (<https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos-de-acao-social/>)

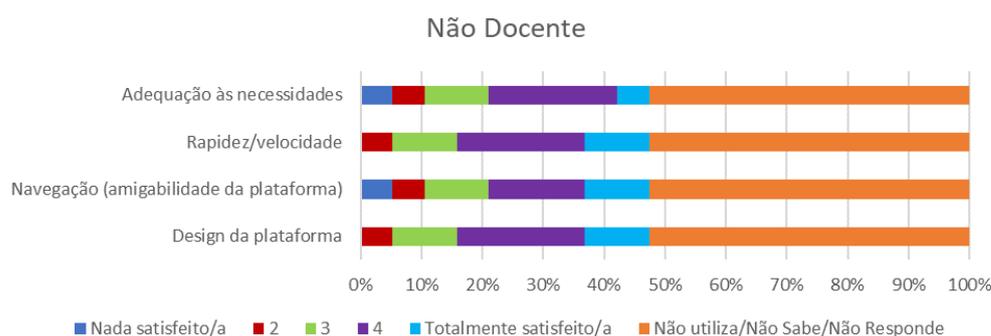
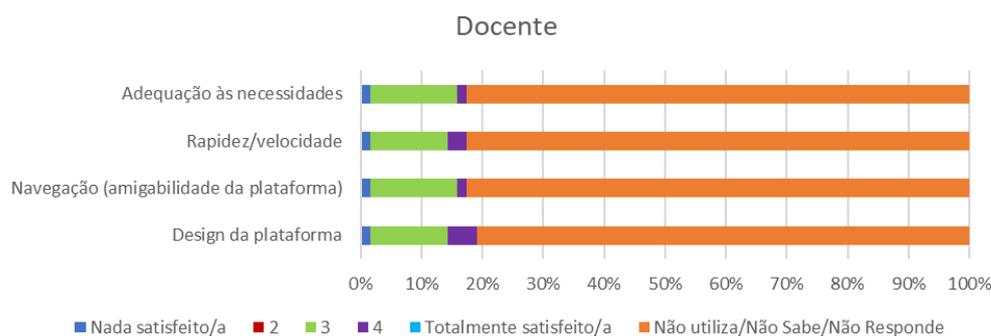
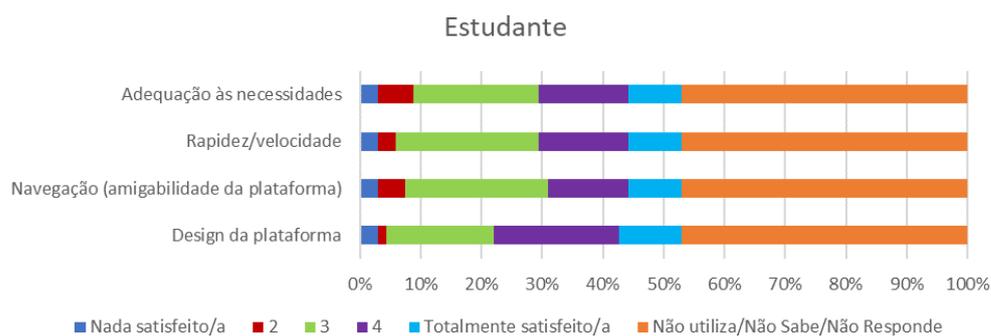
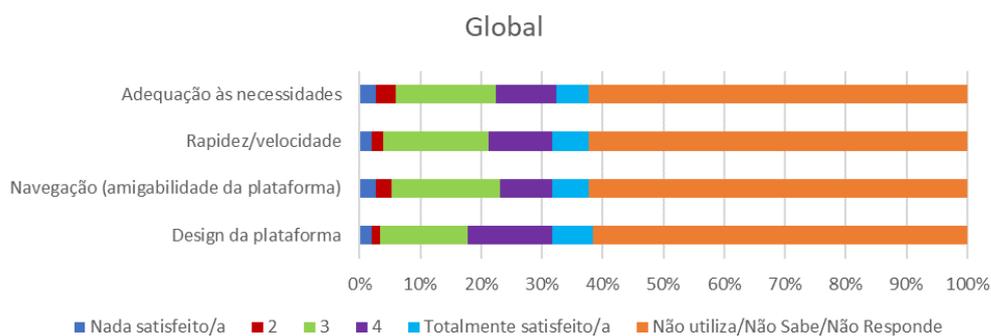


Índice Médio:

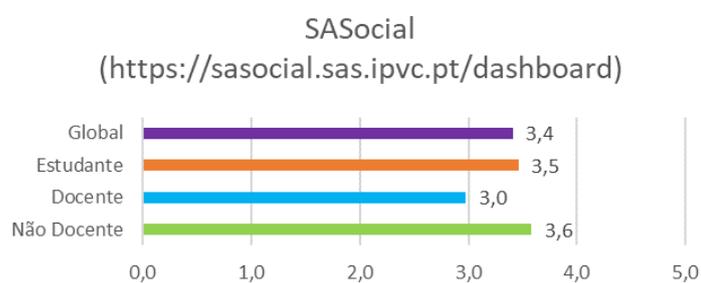
Portal SAS (<https://www.ipvc.pt/ipvc/servicos-de-acao-social/>)



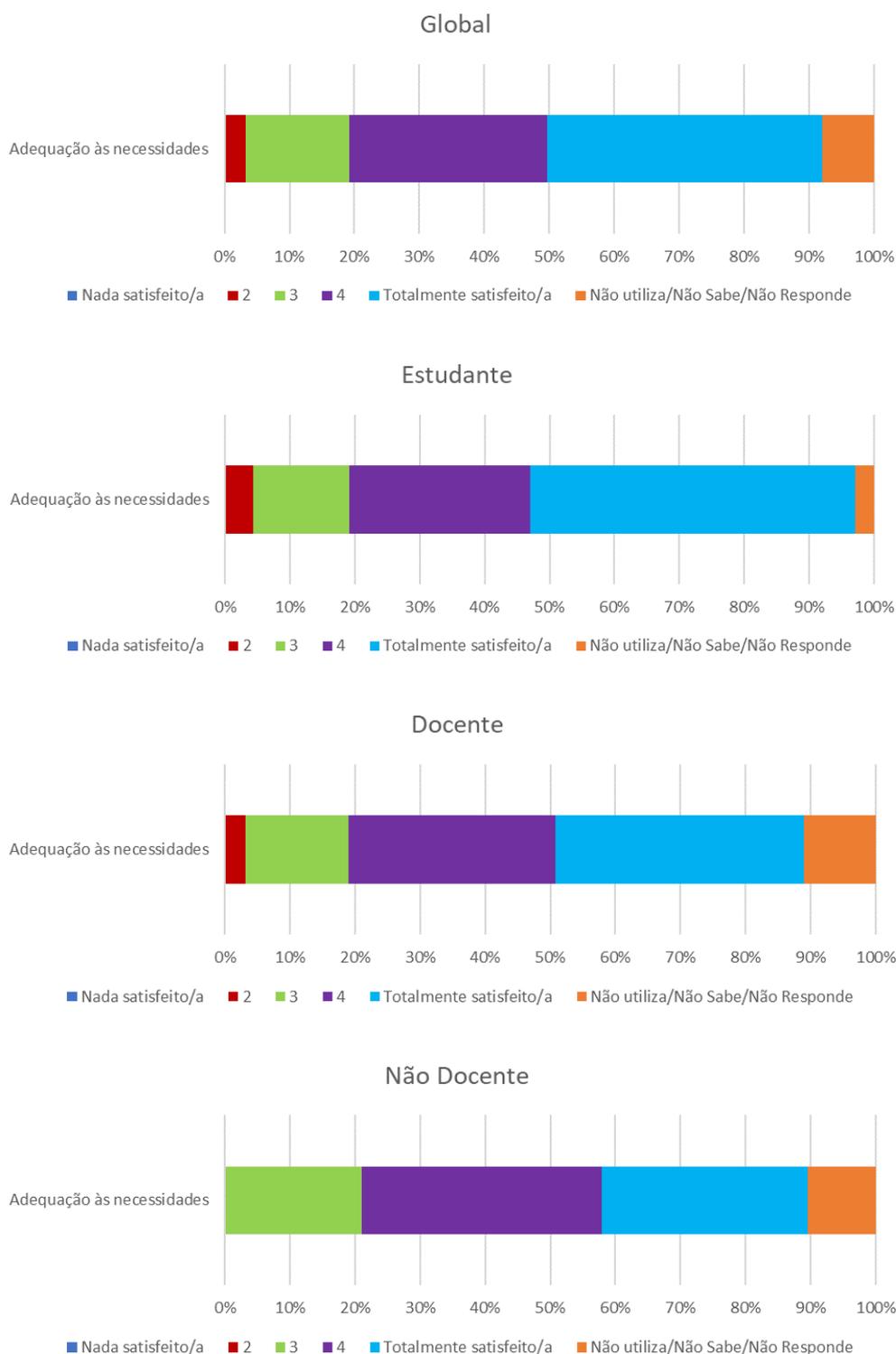
- SASocial (<https://sasocial.sas.ipvpc.pt/dashboard>)



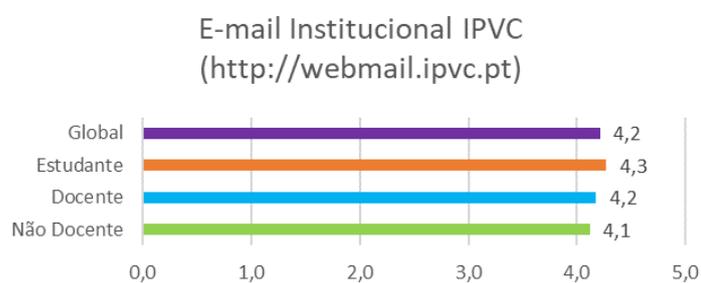
Índice Médio:



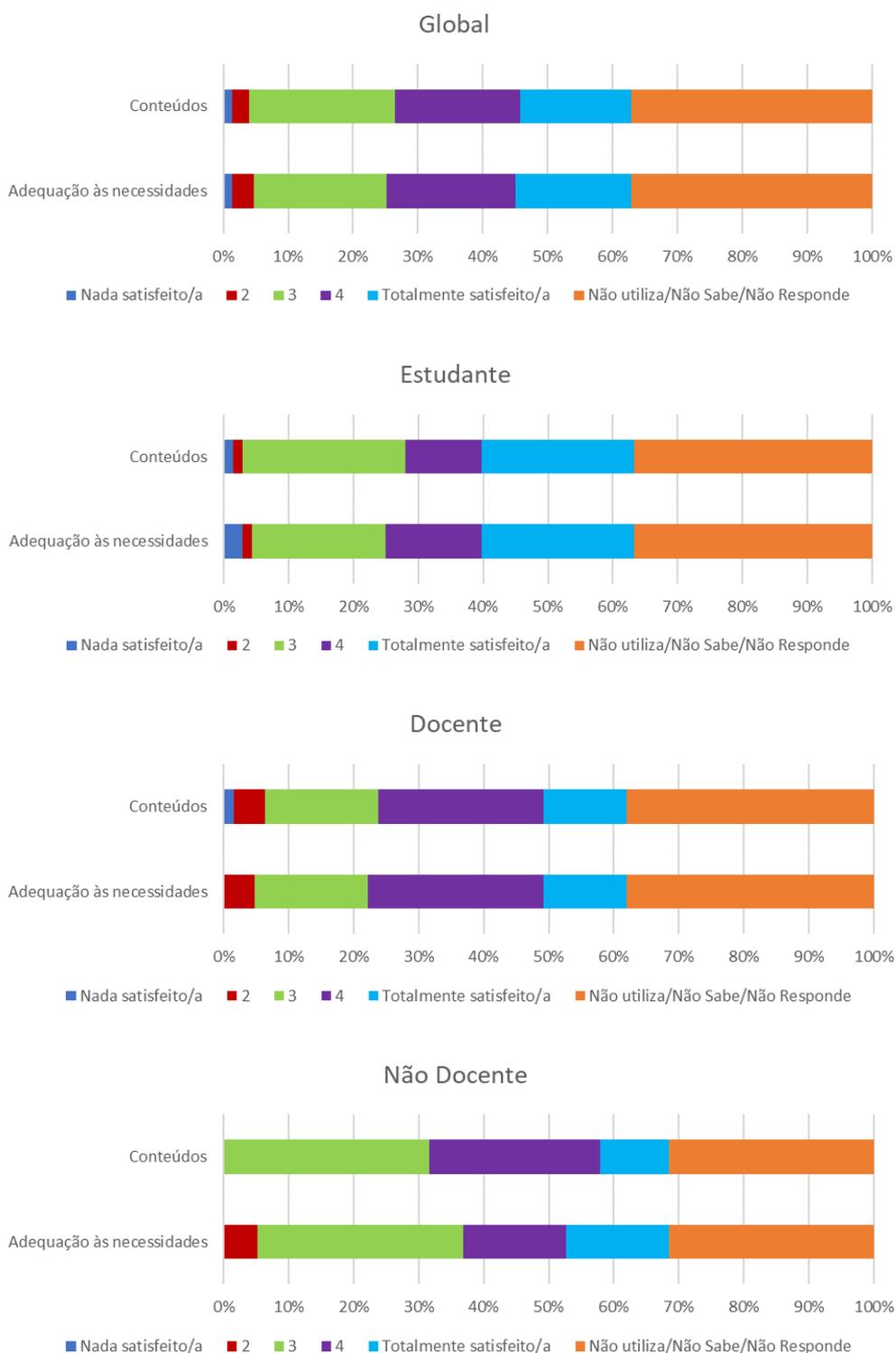
- E-mail Institucional IPVC (<http://webmail.ipvc.pt>)



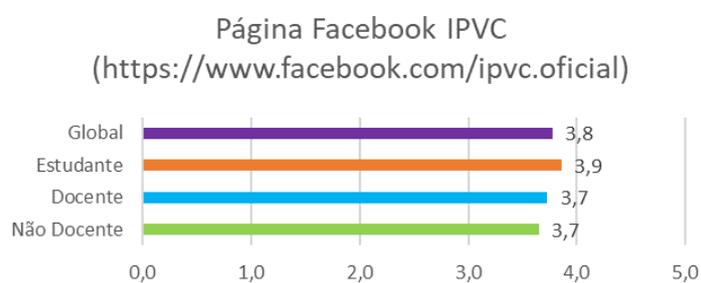
Índice Médio:



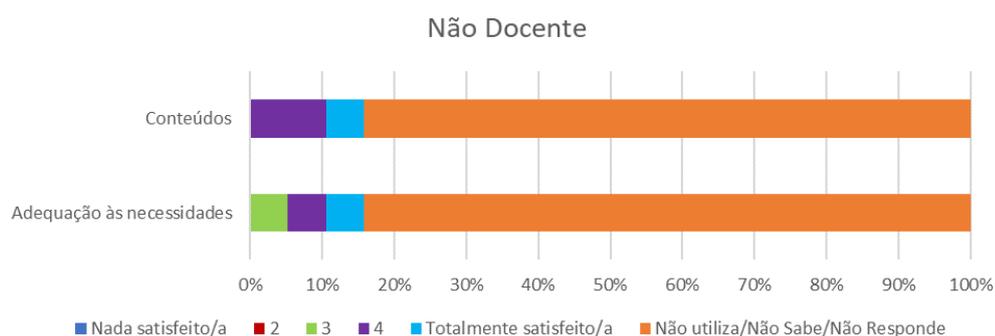
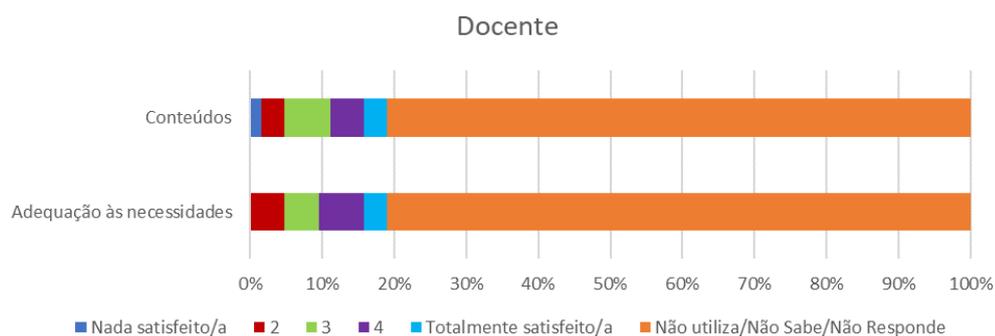
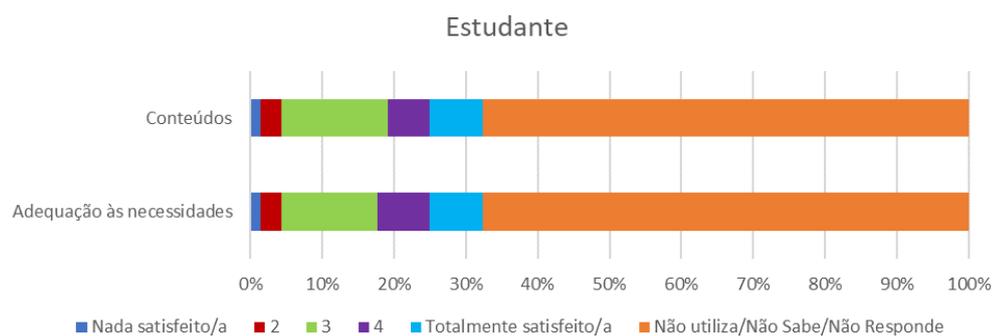
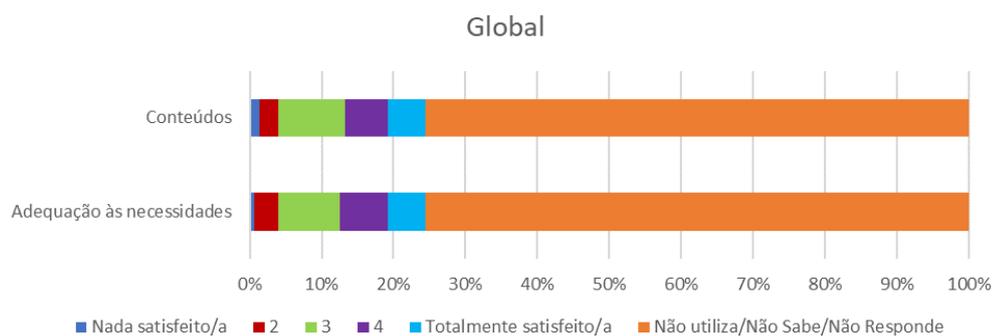
- Página Facebook IPVC (<https://www.facebook.com/ipvc.oficial>)



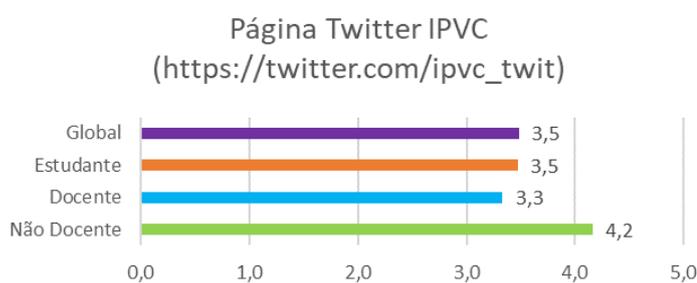
Índice Médio:



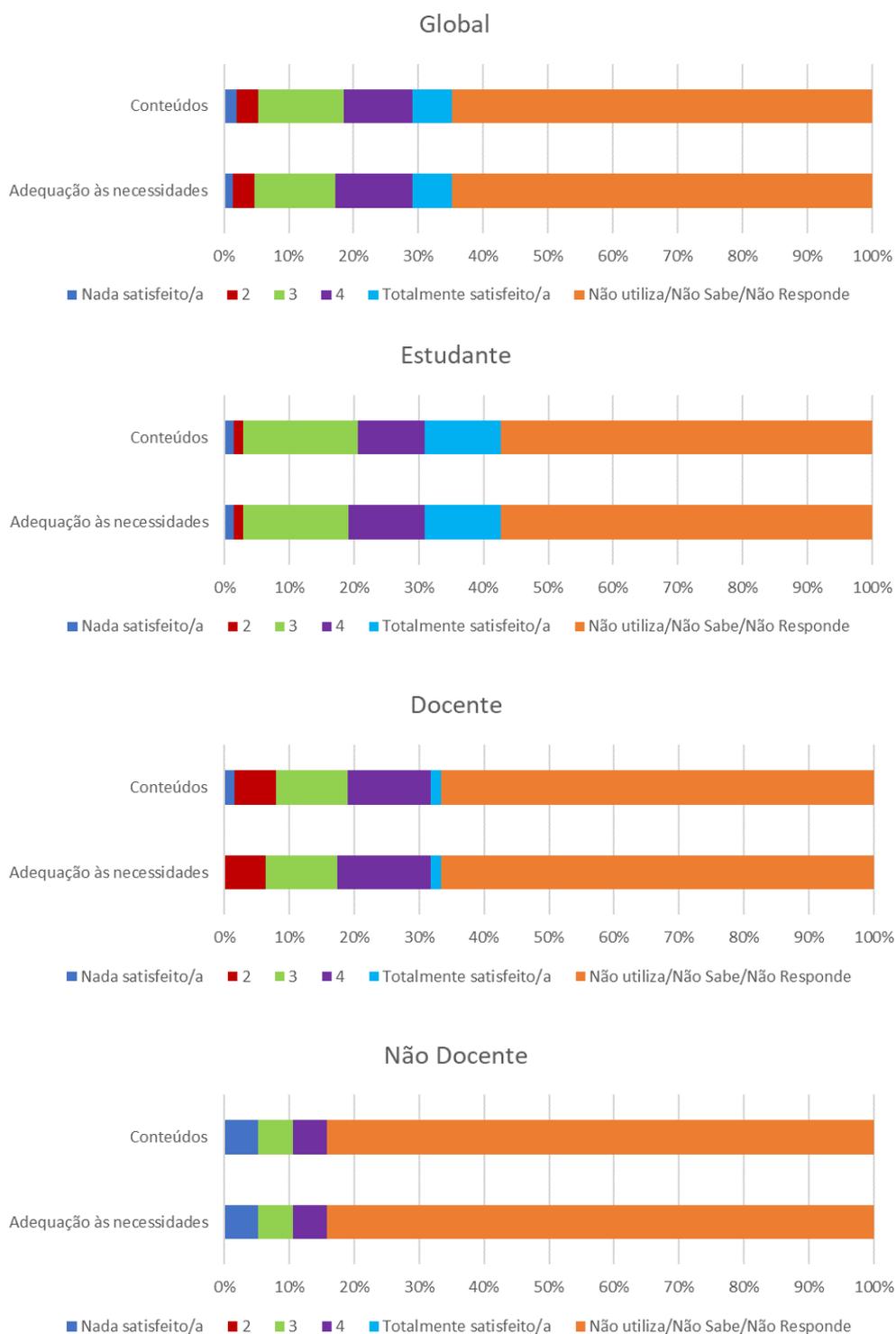
- Página Twitter IPVC ([https://twitter.com/ipvc\\_twit](https://twitter.com/ipvc_twit))



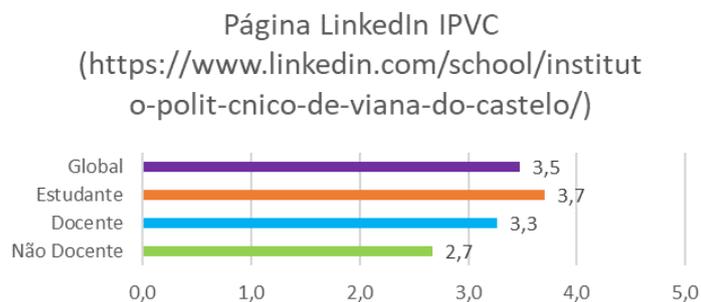
Índice Médio:



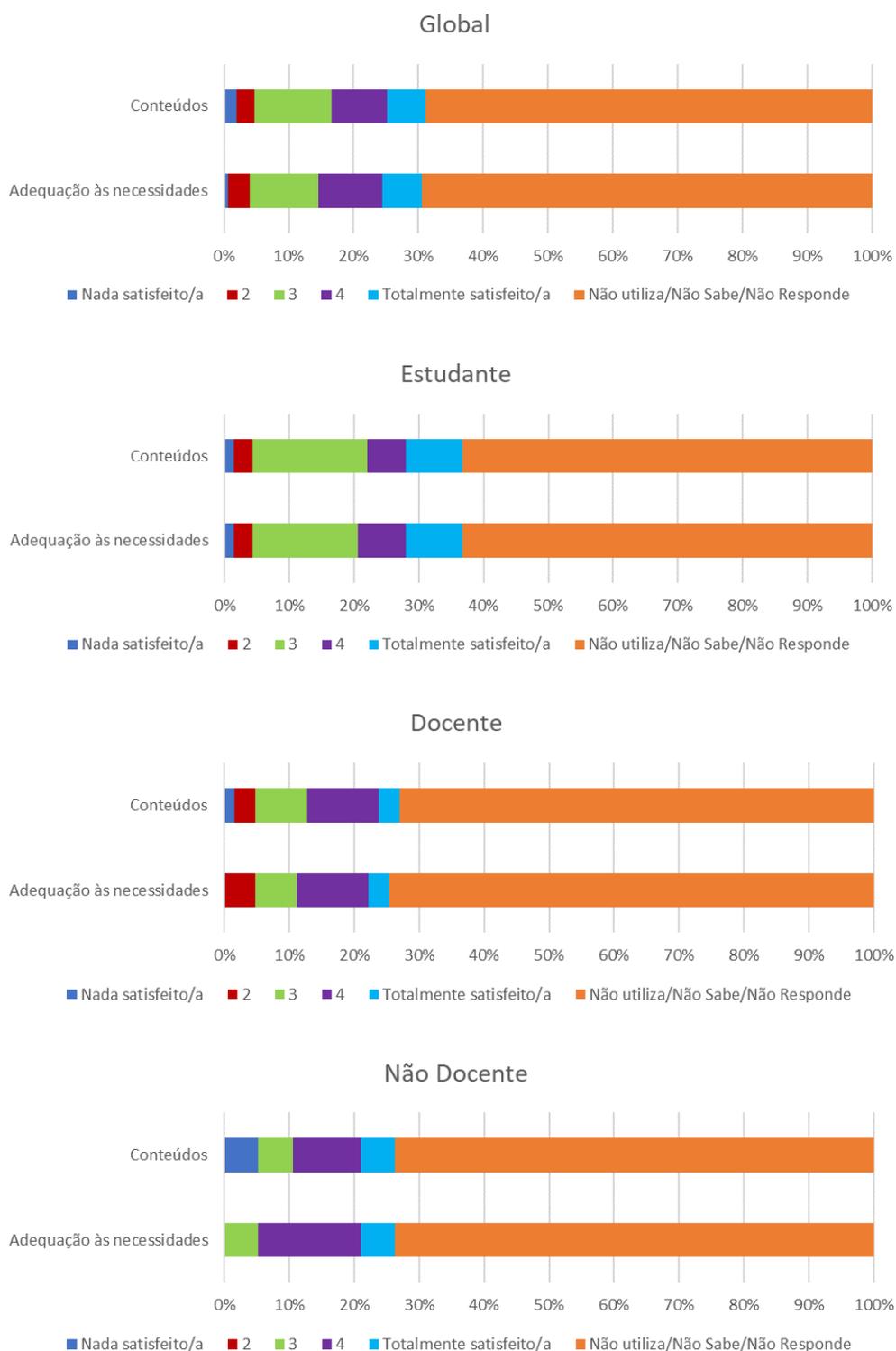
- Página LinkedIn IPVC (<https://www.linkedin.com/school/instituto-polit-cnico-de-viana-do-castelo/>)



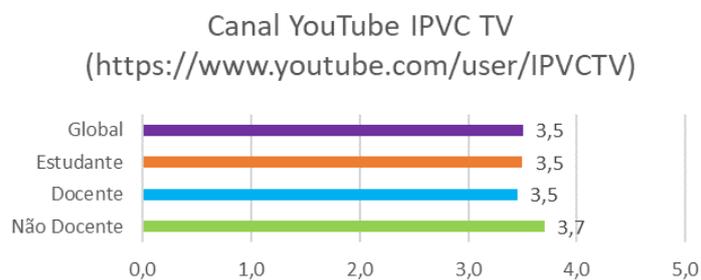
Índice Médio:



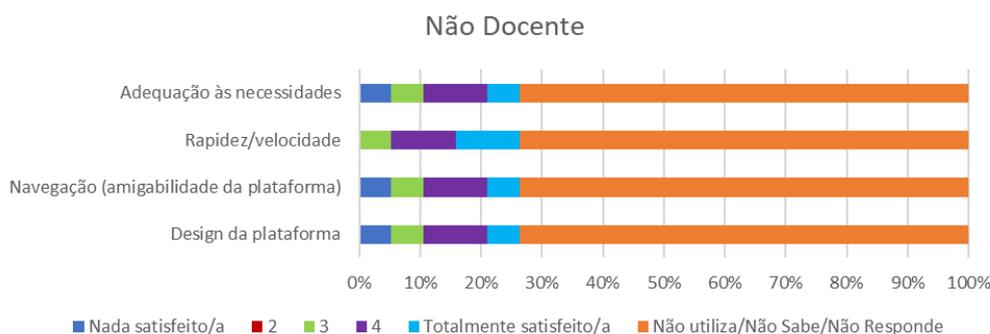
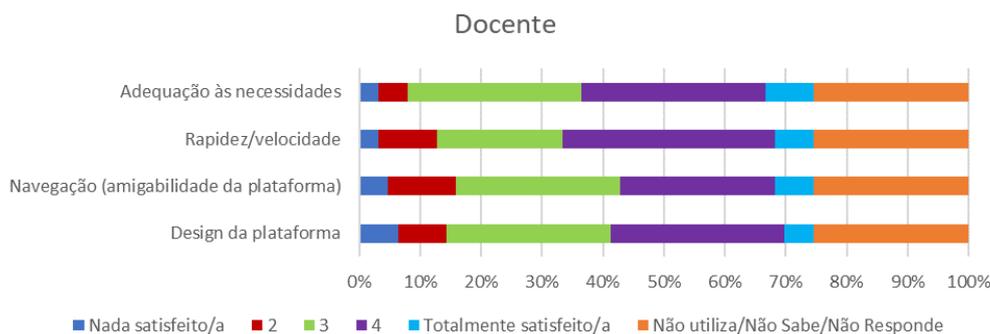
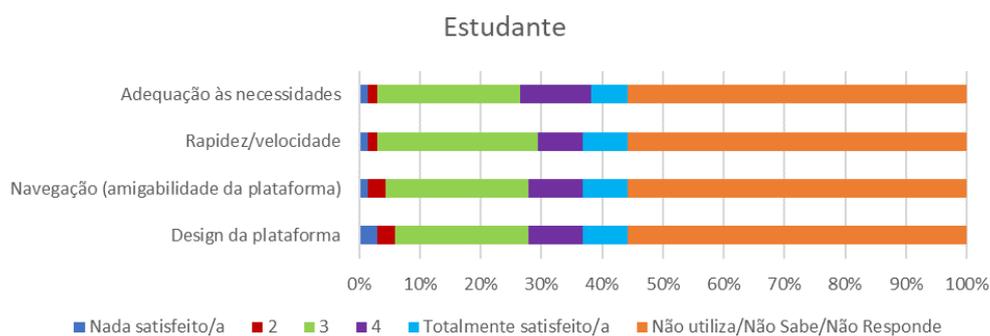
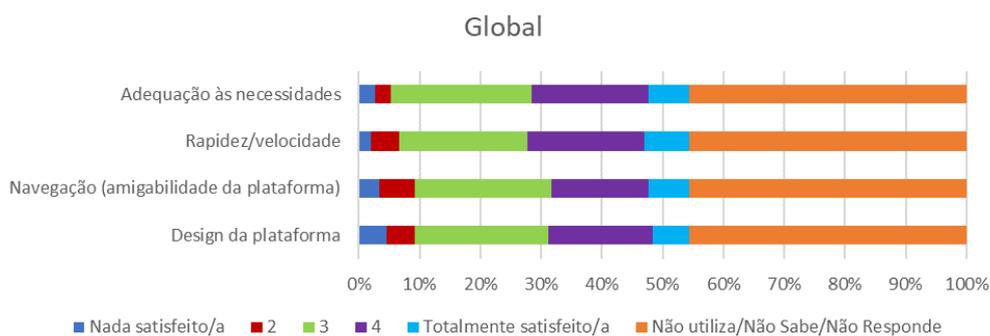
- Canal YouTube IPVC TV (<https://www.youtube.com/user/IPVCTV>)



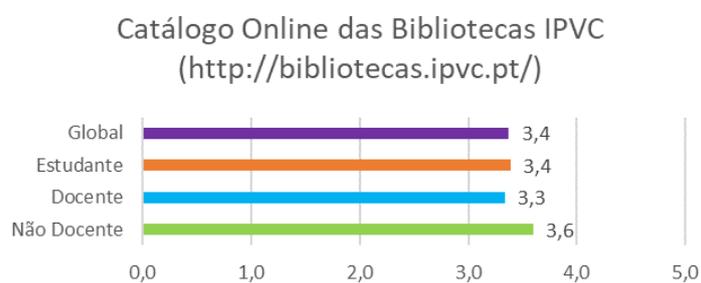
Índice Médio:



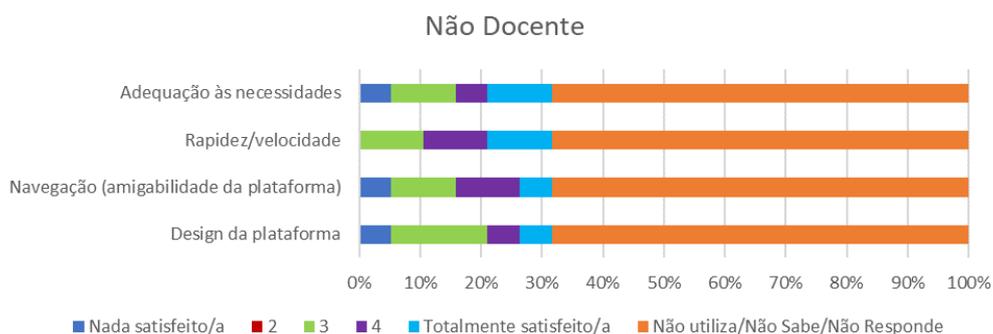
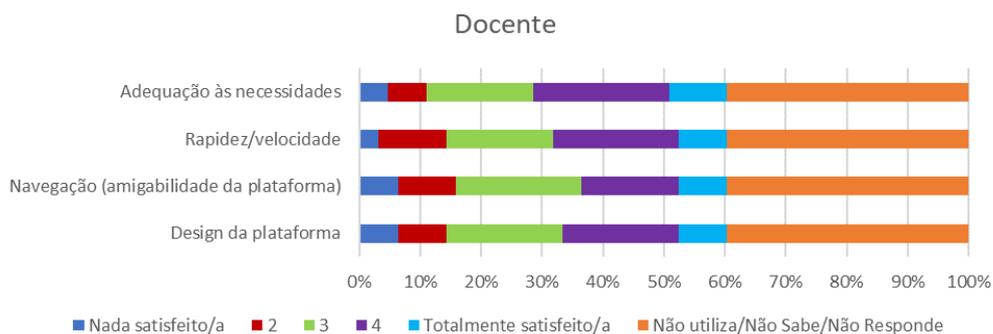
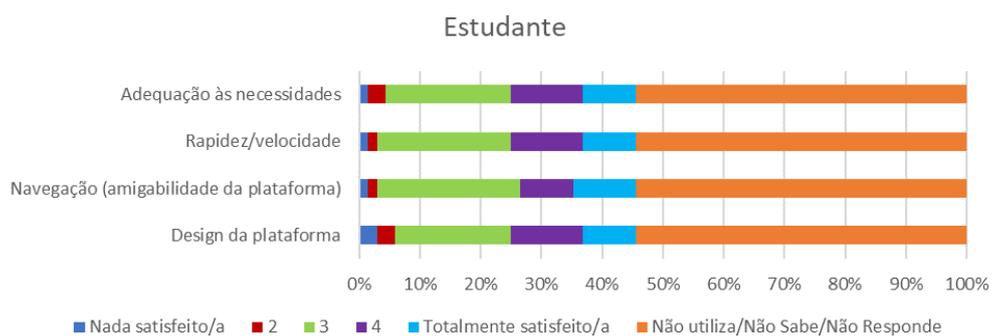
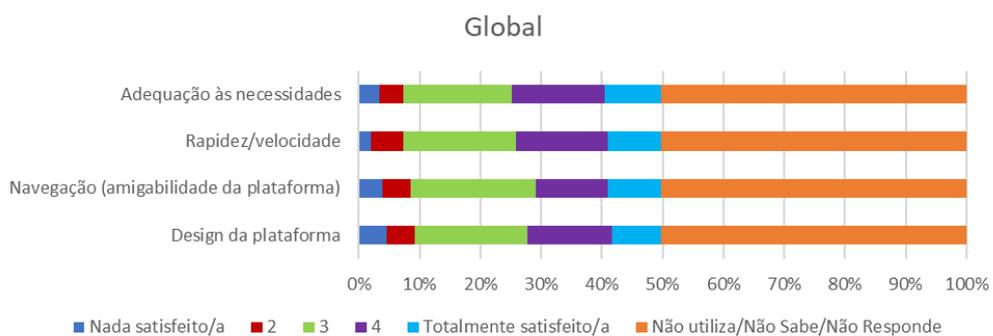
- Catálogo Online das Bibliotecas IPVC (<http://bibliotecas.ipvc.pt/>)



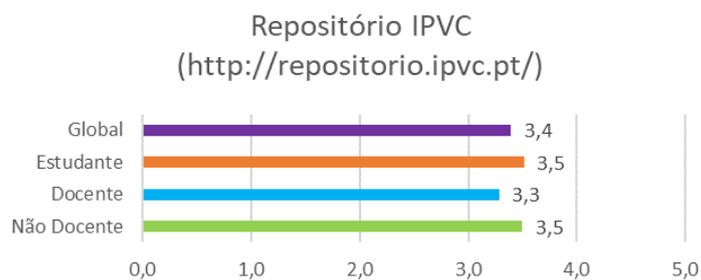
Índice Médio:



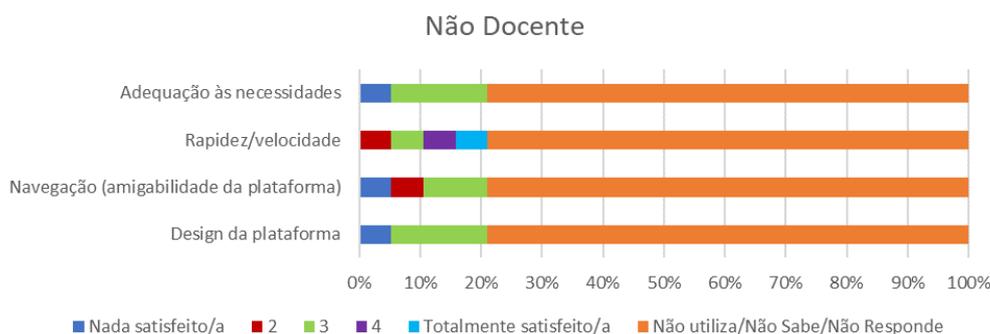
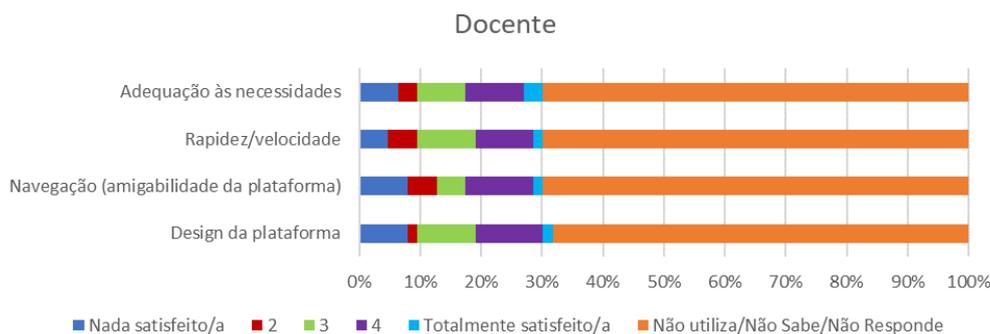
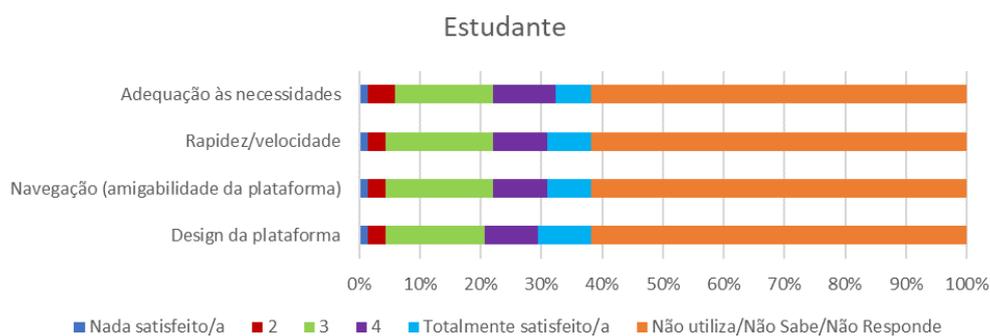
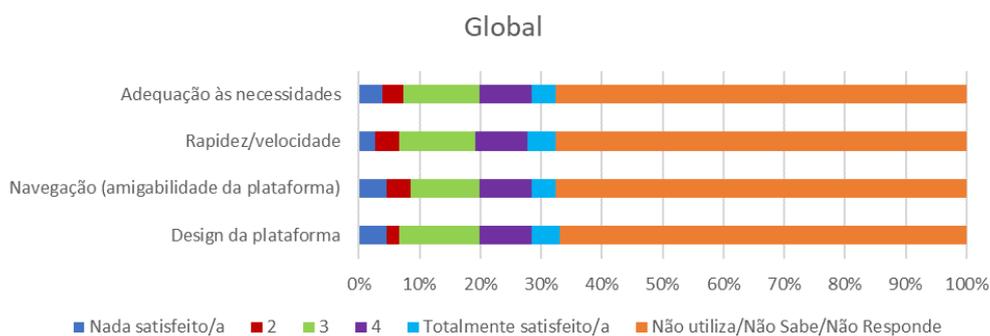
- Repositório IPVC (<http://repositorio.ipvc.pt/>)



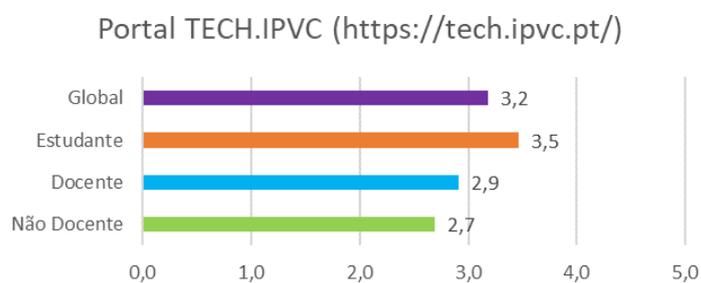
Índice Médio:



- Portal TECH.IPVC (<https://tech.ipvc.pt/>)



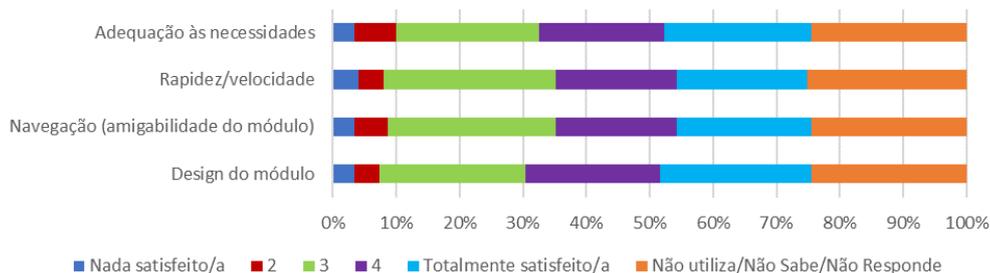
Índice Médio:



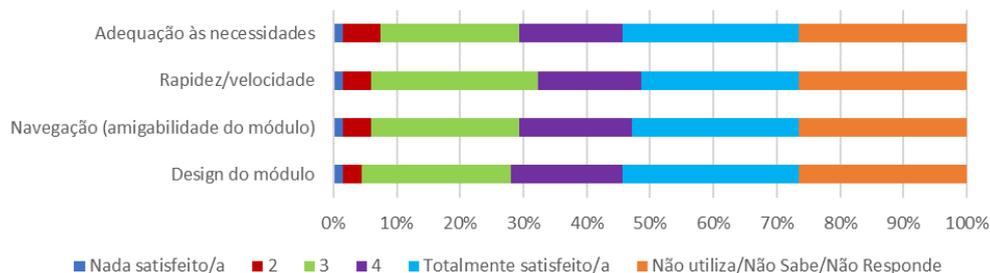
## 2|2 CLASSIFICAÇÃO DOS MÓDULOS NA PLATAFORMA ON.IPVC

- Distribuição de serviço docente (DSD)

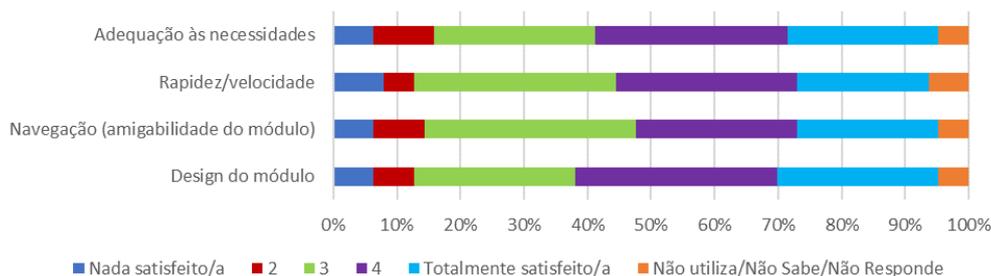
### Global



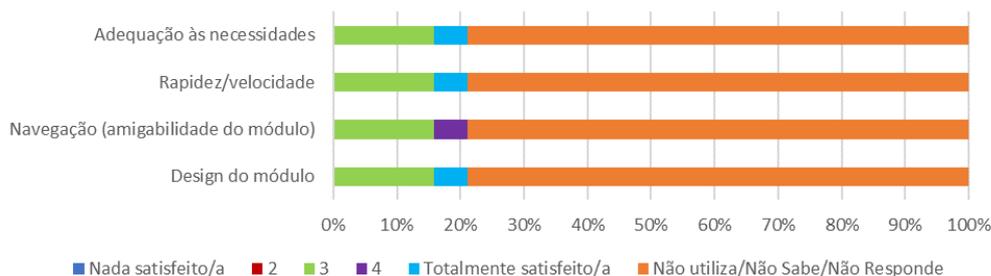
### Estudante



### Docente

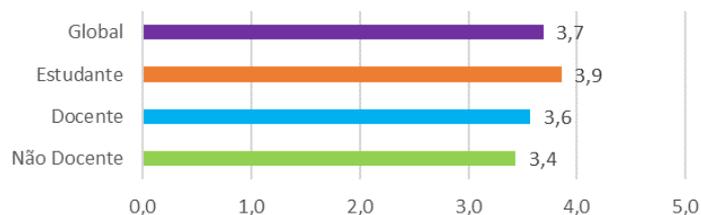


### Não Docente

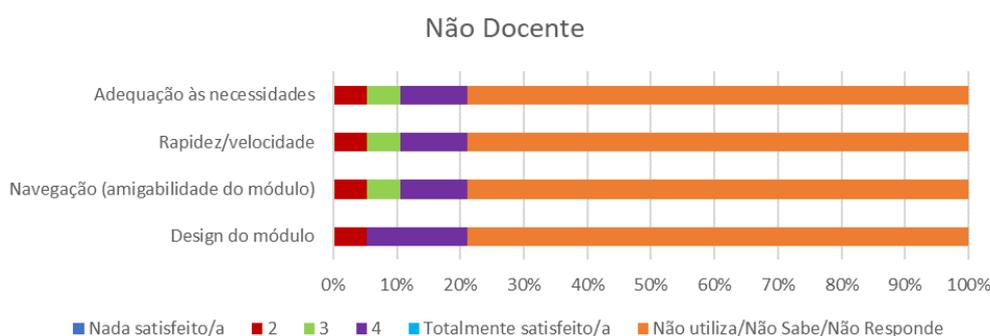
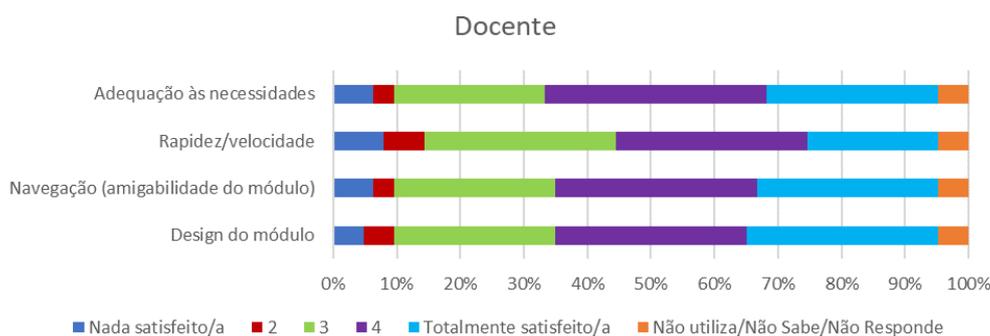
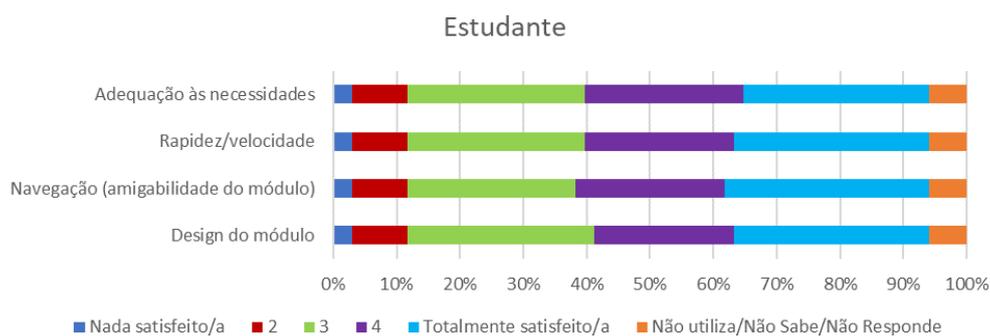
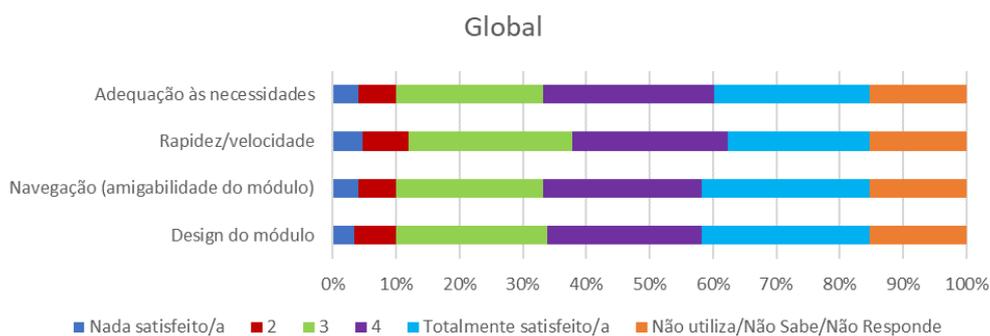


Índice Médio:

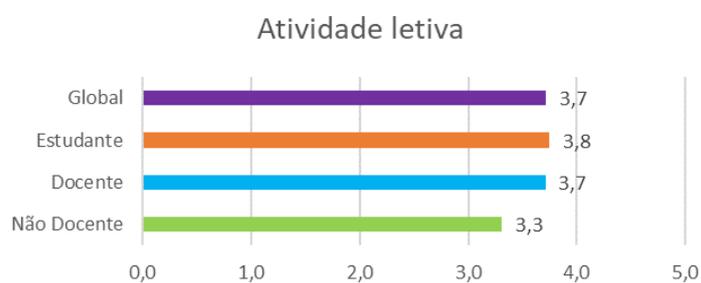
### Distribuição de serviço docente (DSD)



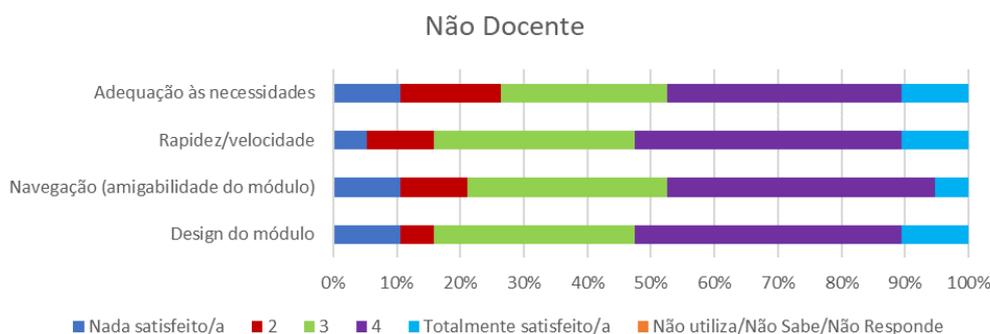
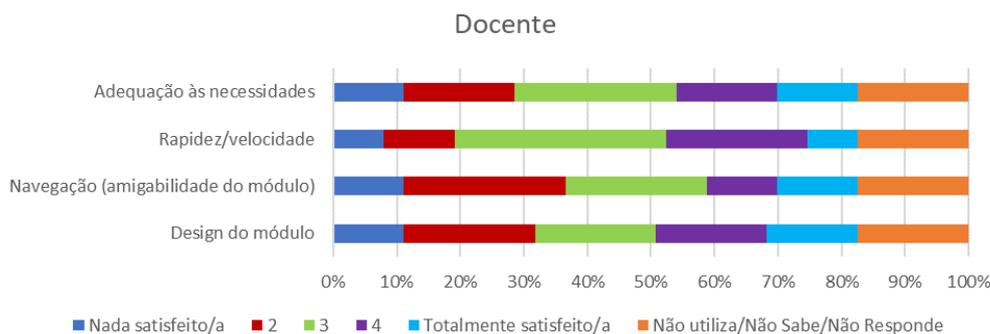
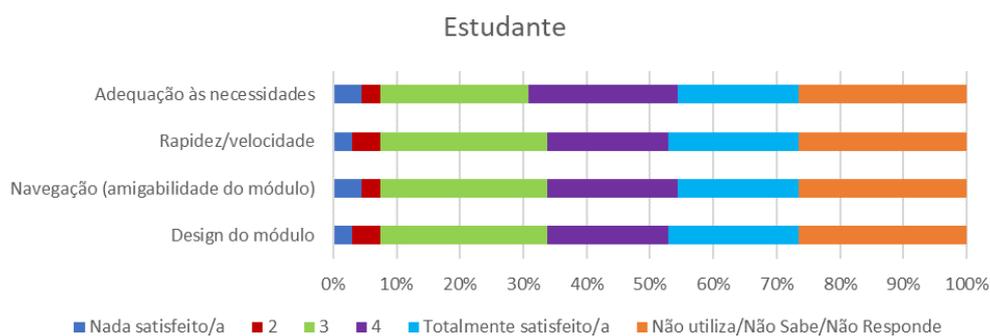
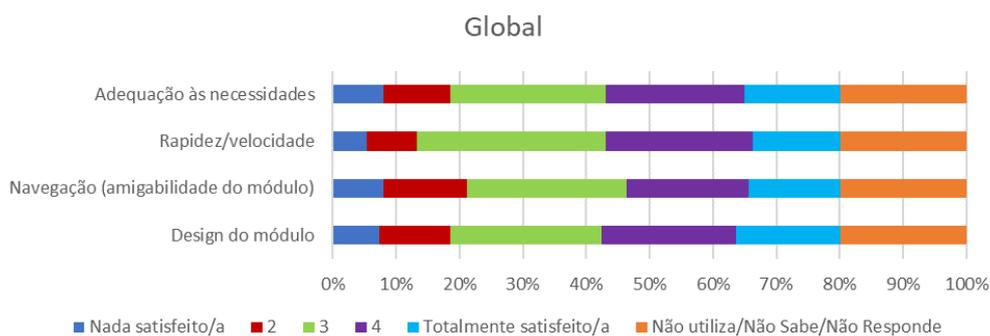
• Atividade letiva



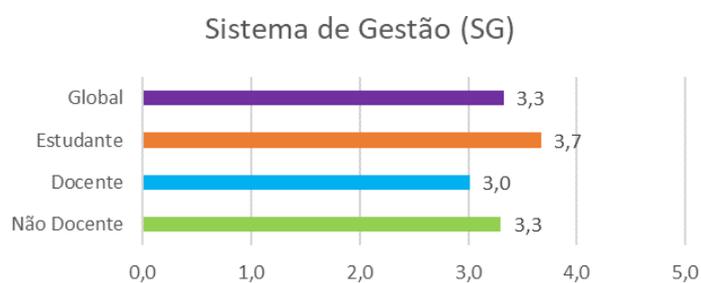
Índice Médio:



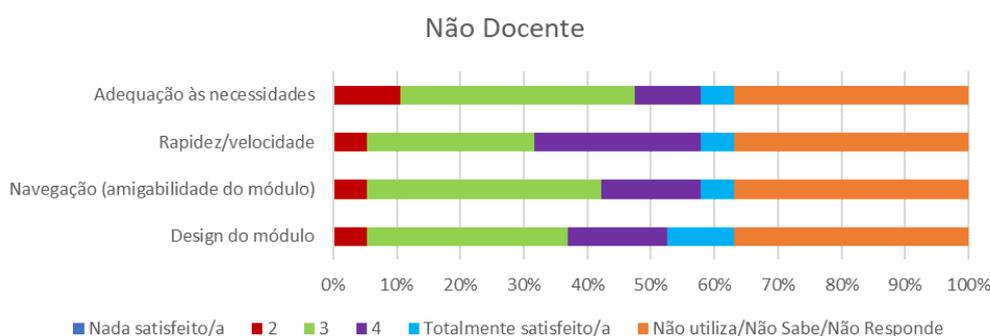
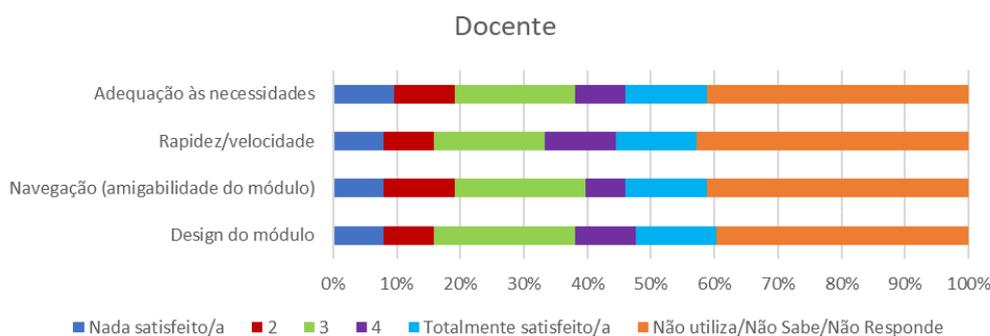
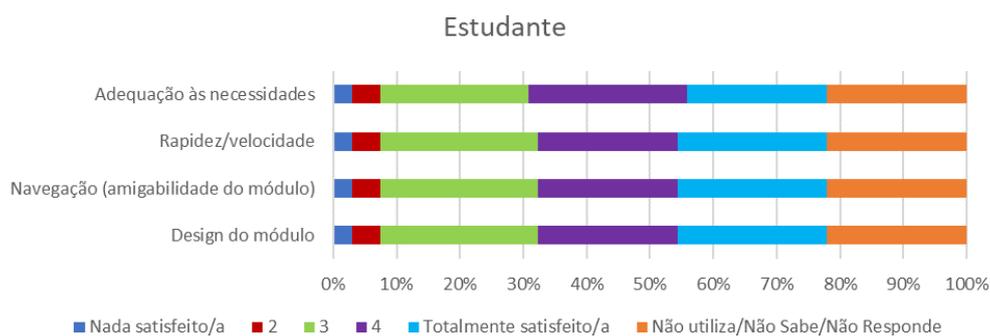
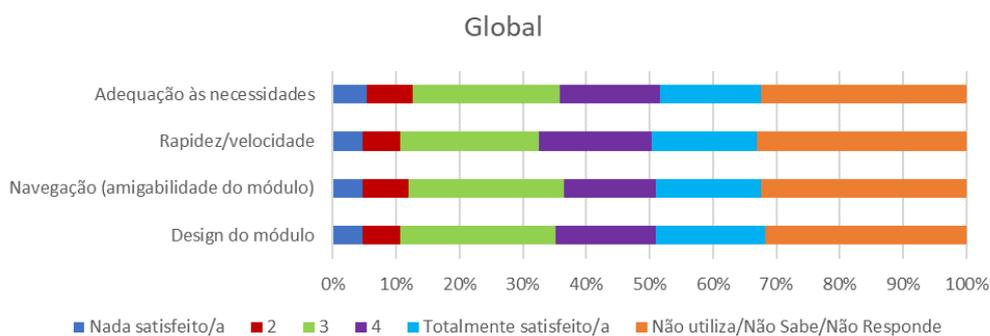
• Sistema de Gestão (SG)



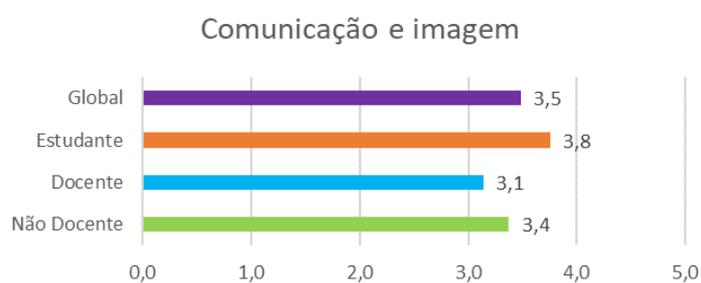
Índice Médio:



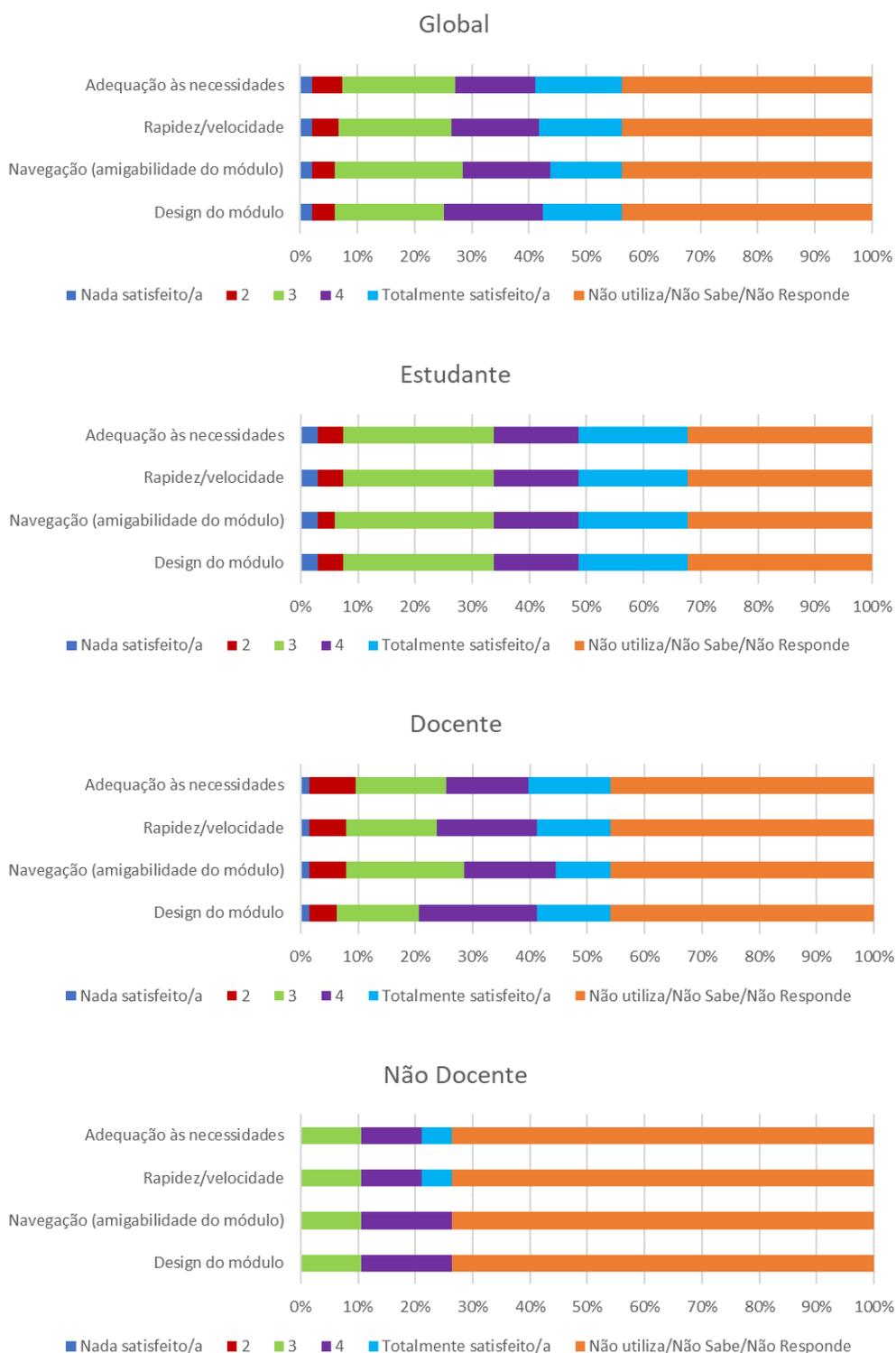
• Comunicação e imagem



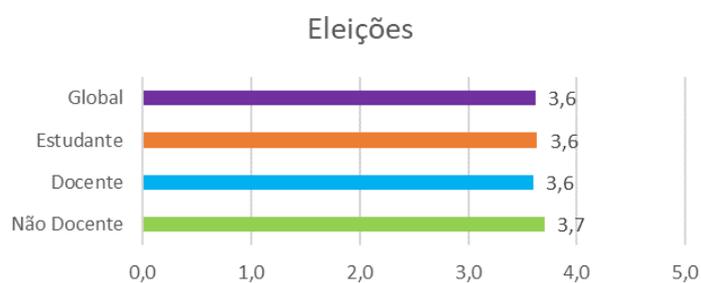
Índice Médio:



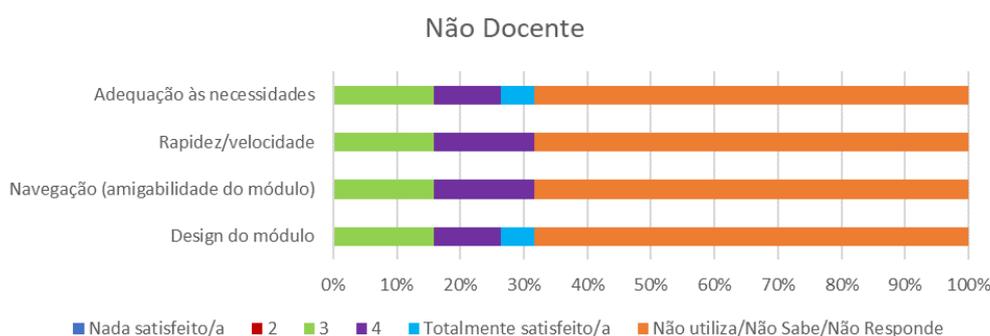
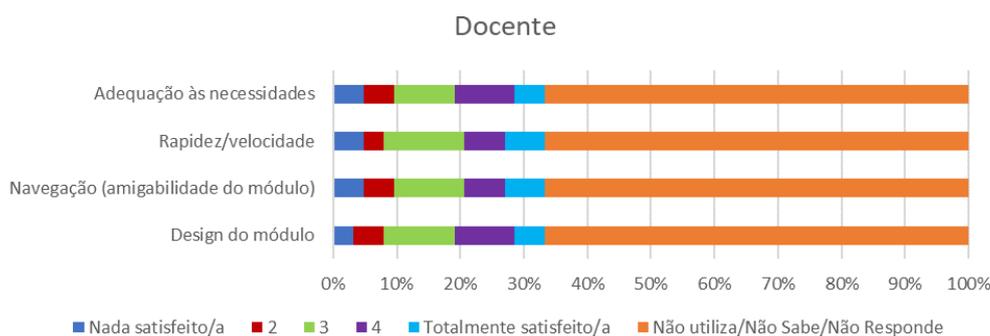
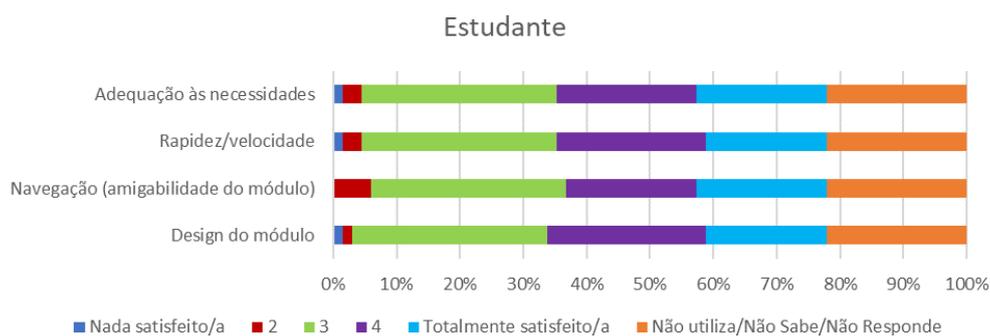
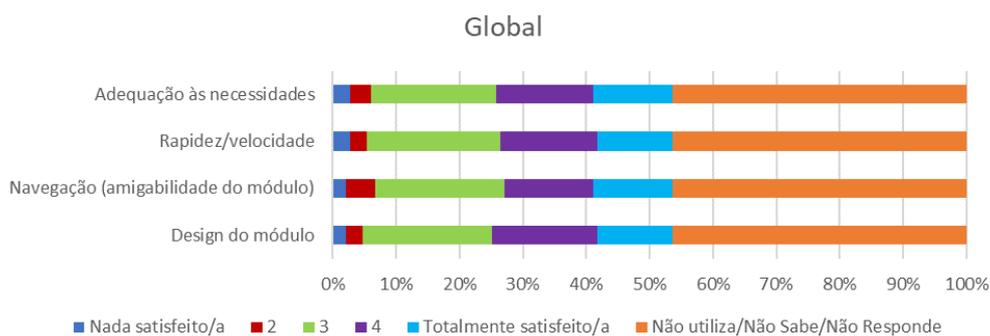
• Eleições



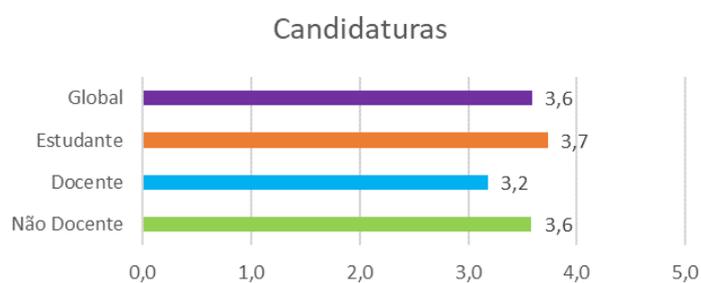
Índice Médio:



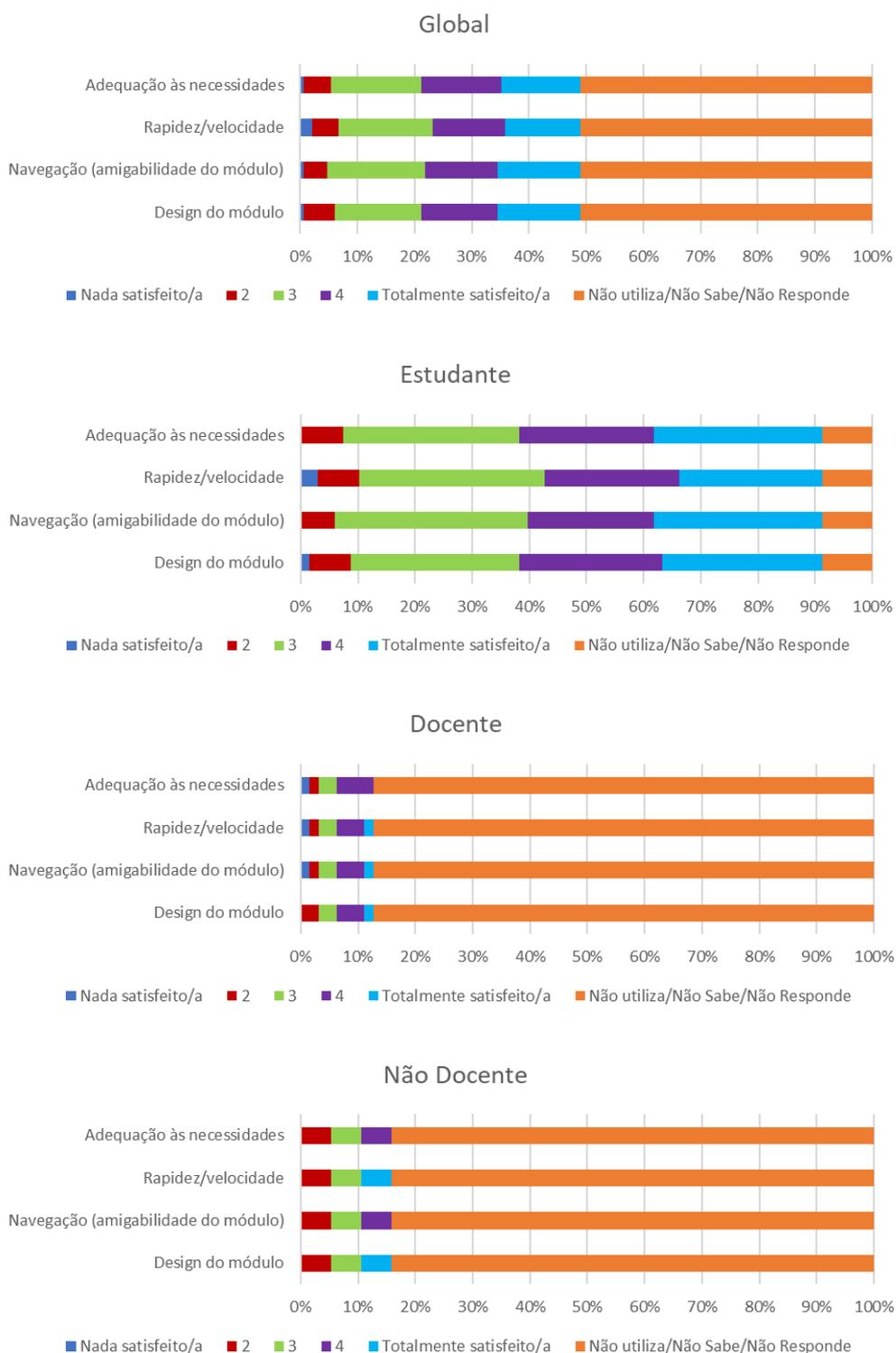
• Candidaturas



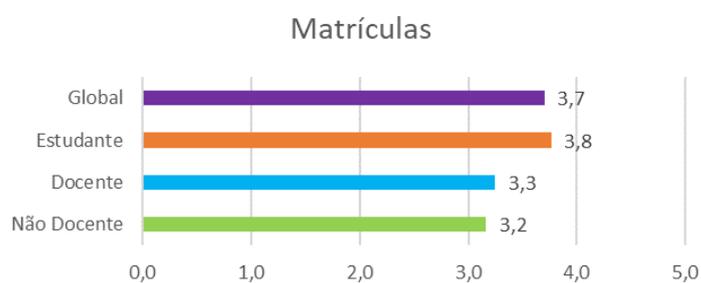
Índice Médio:



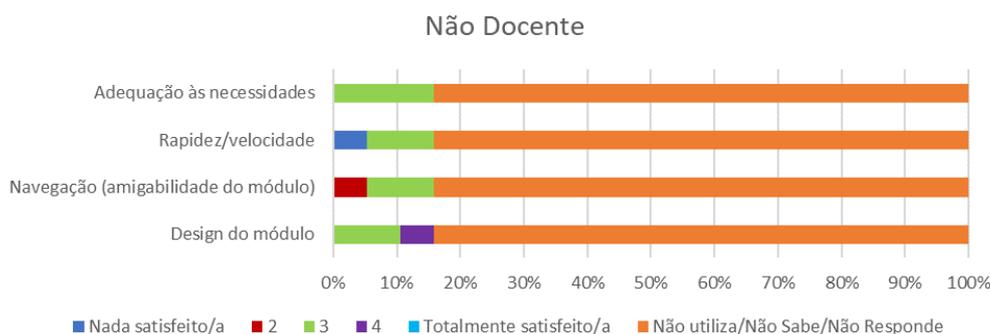
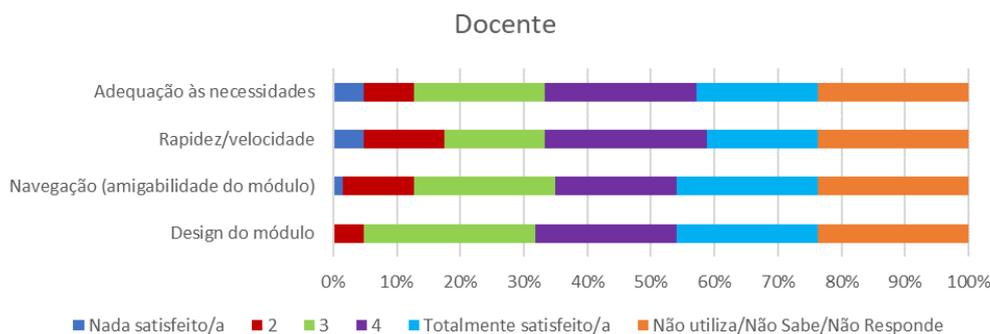
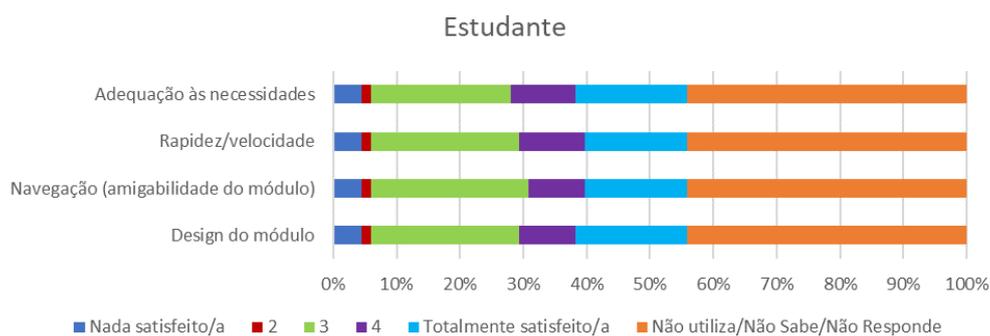
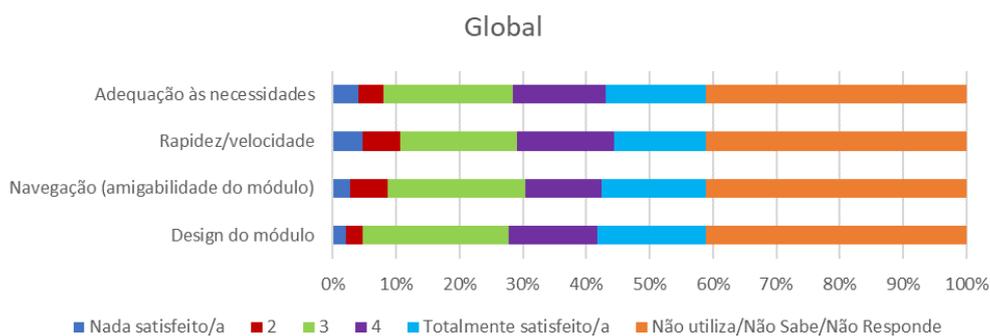
• Matrículas



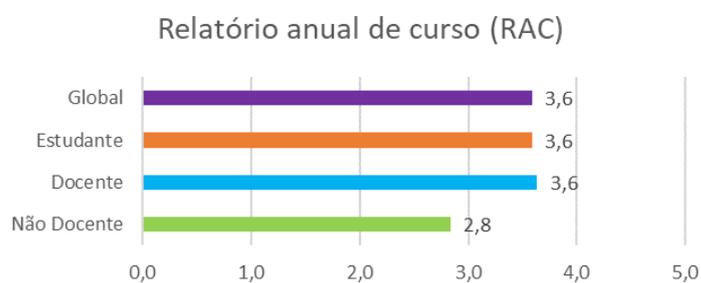
Índice Médio:



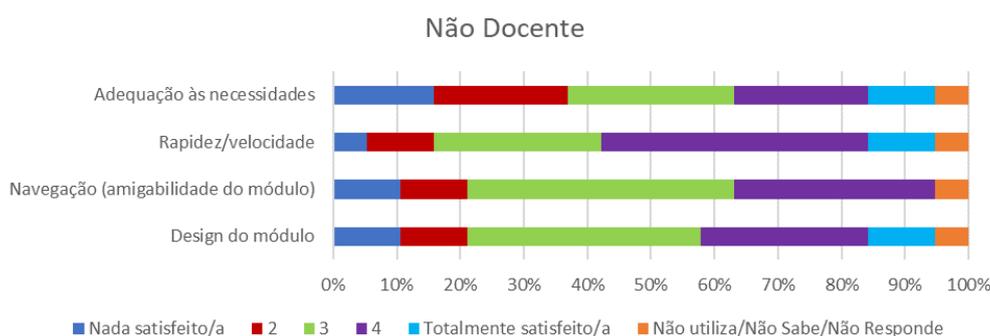
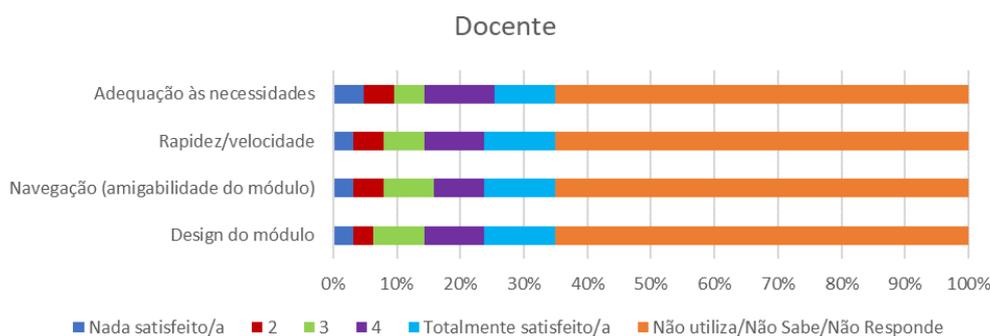
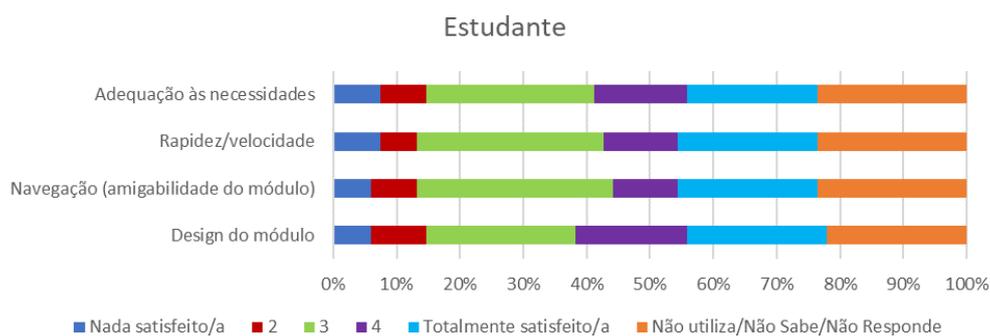
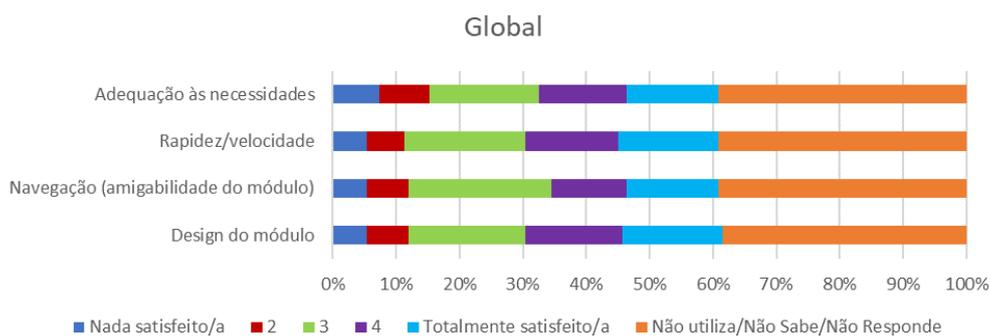
• Relatório anual de curso (RAC)



Índice Médio:



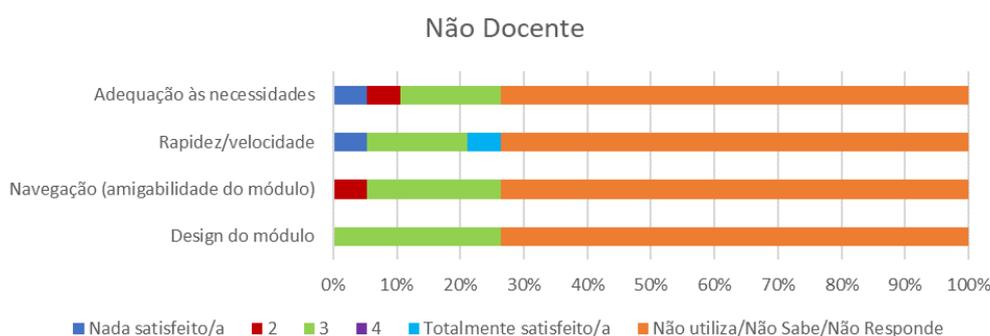
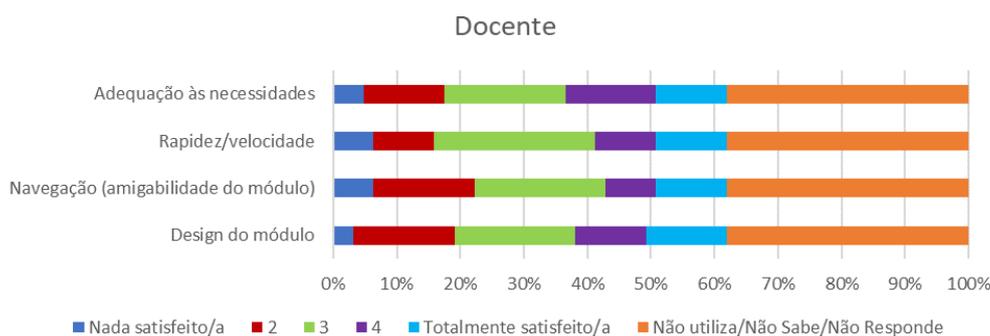
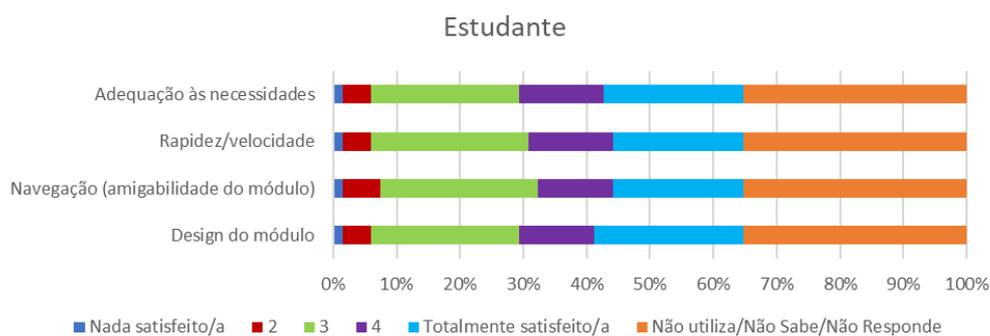
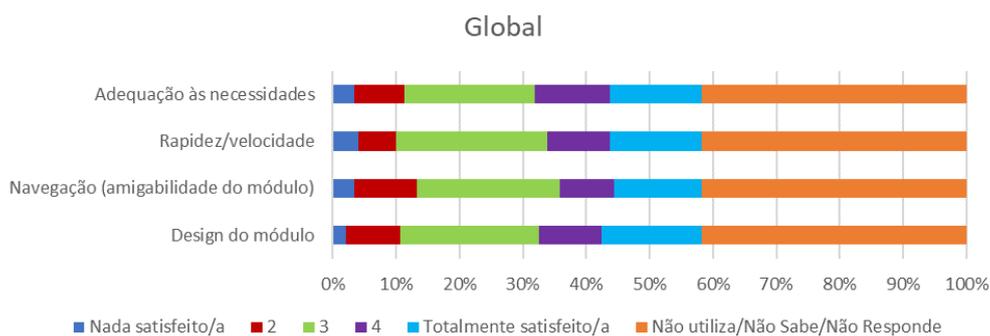
• Organização de tempo de trabalho



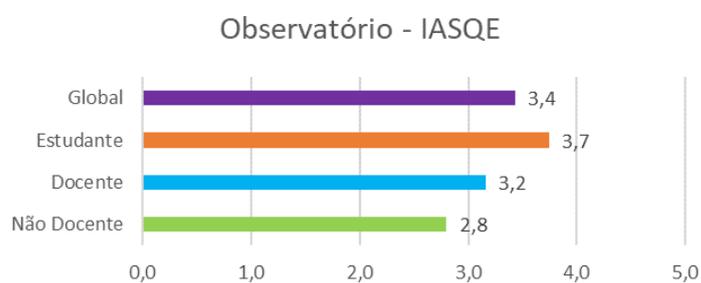
Índice Médio:



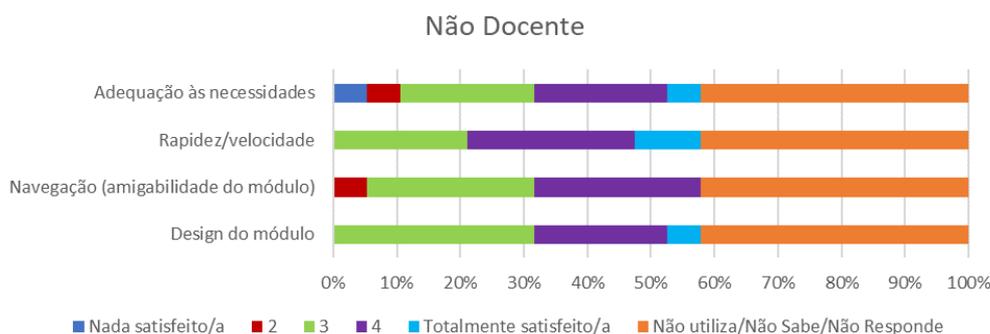
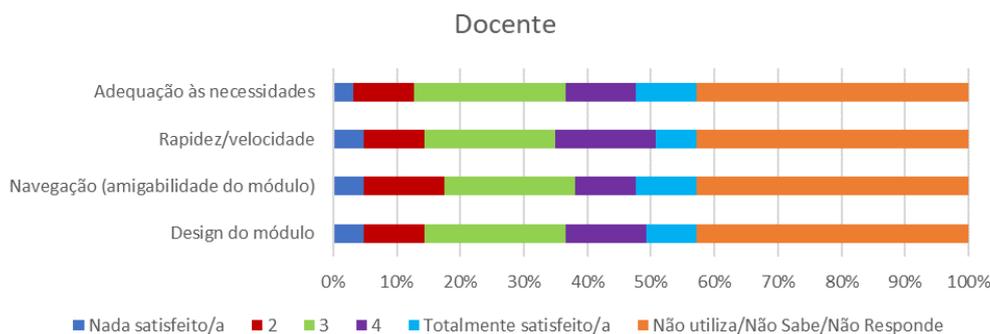
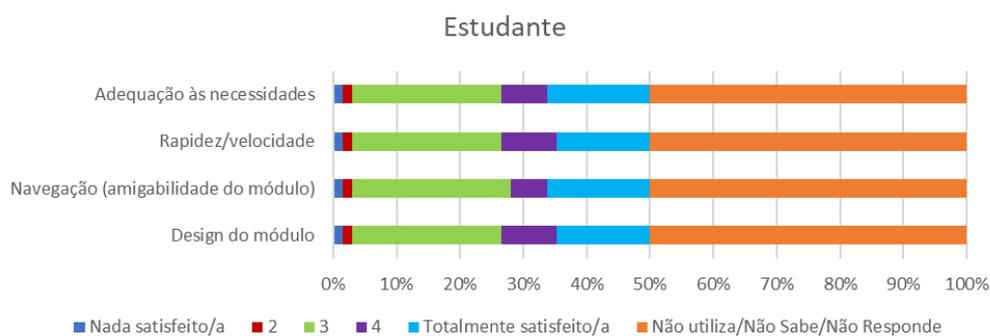
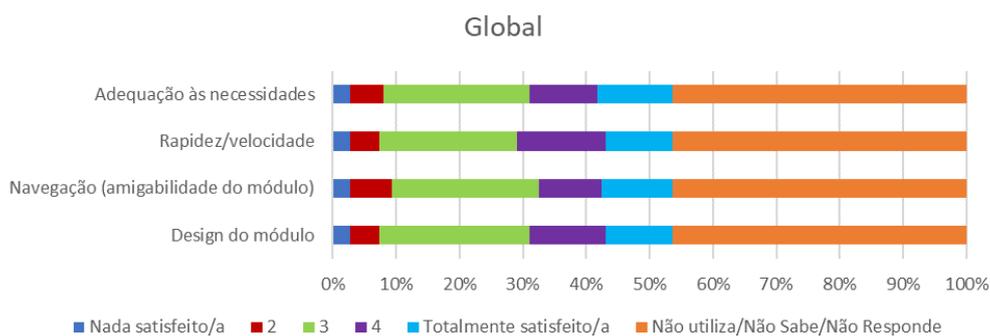
• Observatório – IASQE



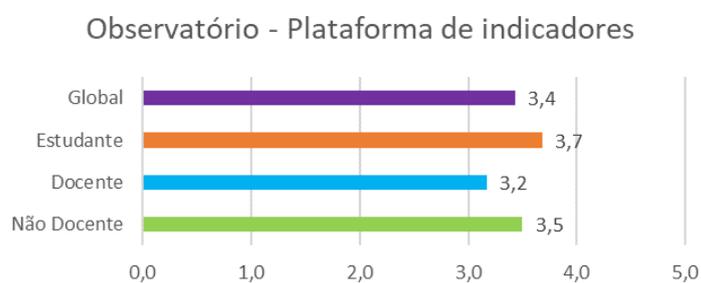
Índice Médio:



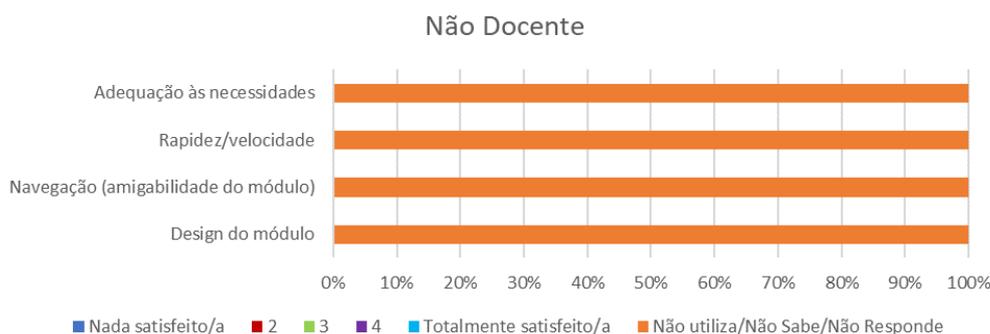
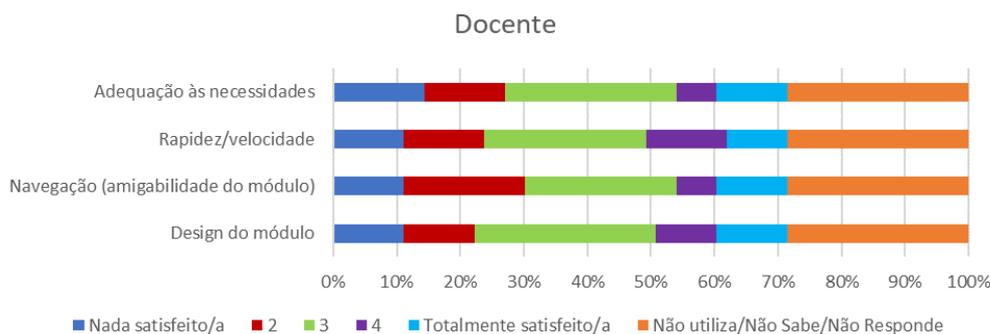
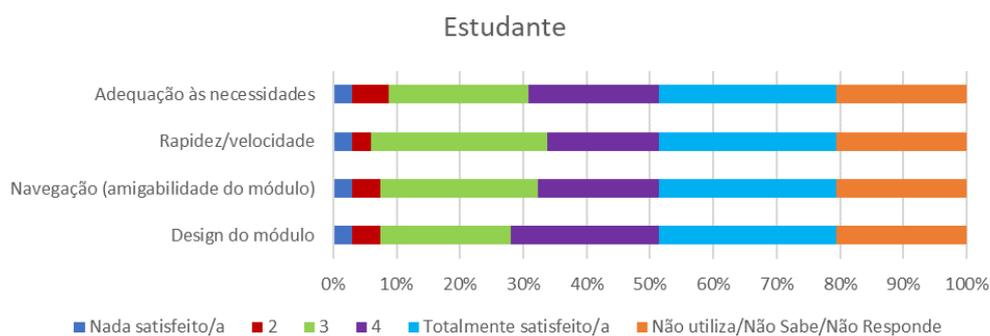
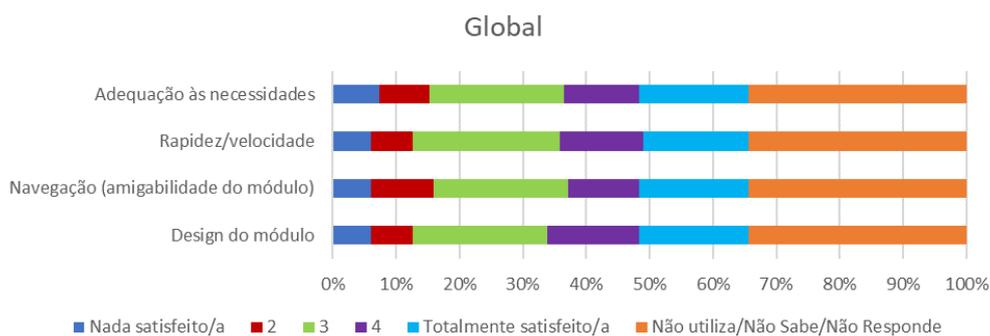
• Observatório - Plataforma de indicadores



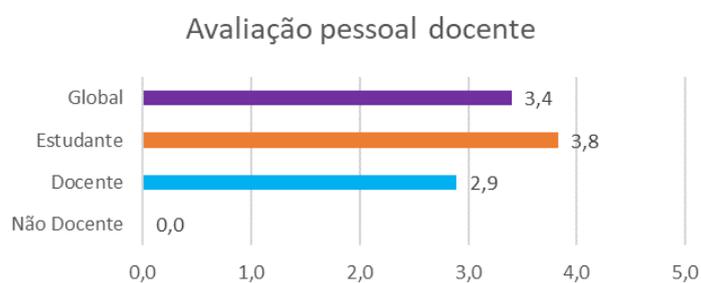
Índice Médio:



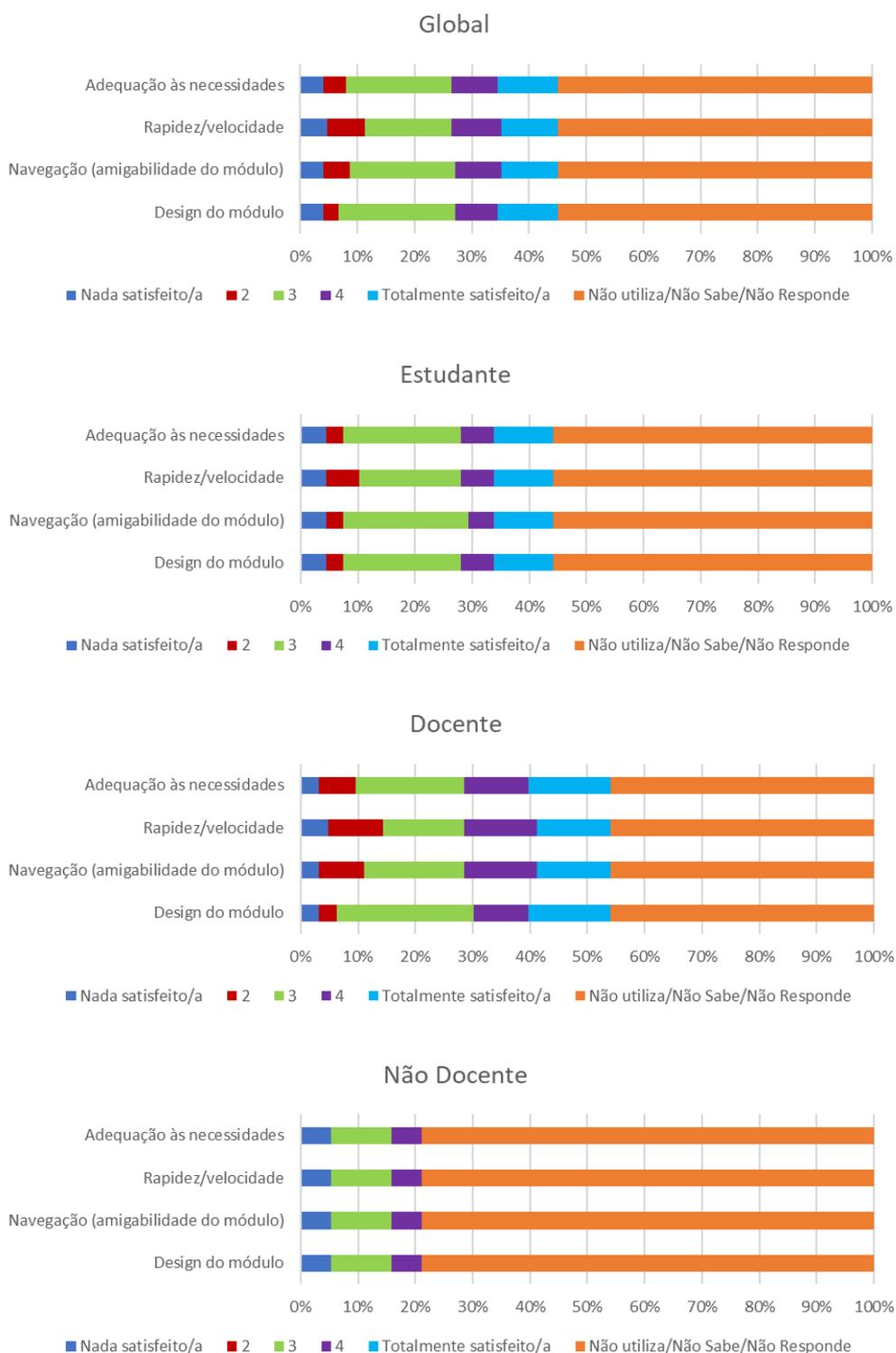
• Avaliação pessoal docente



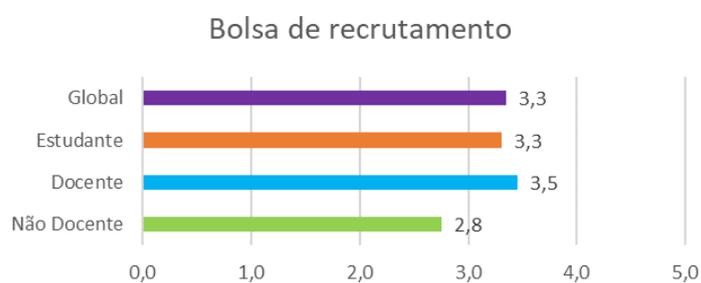
Índice Médio:



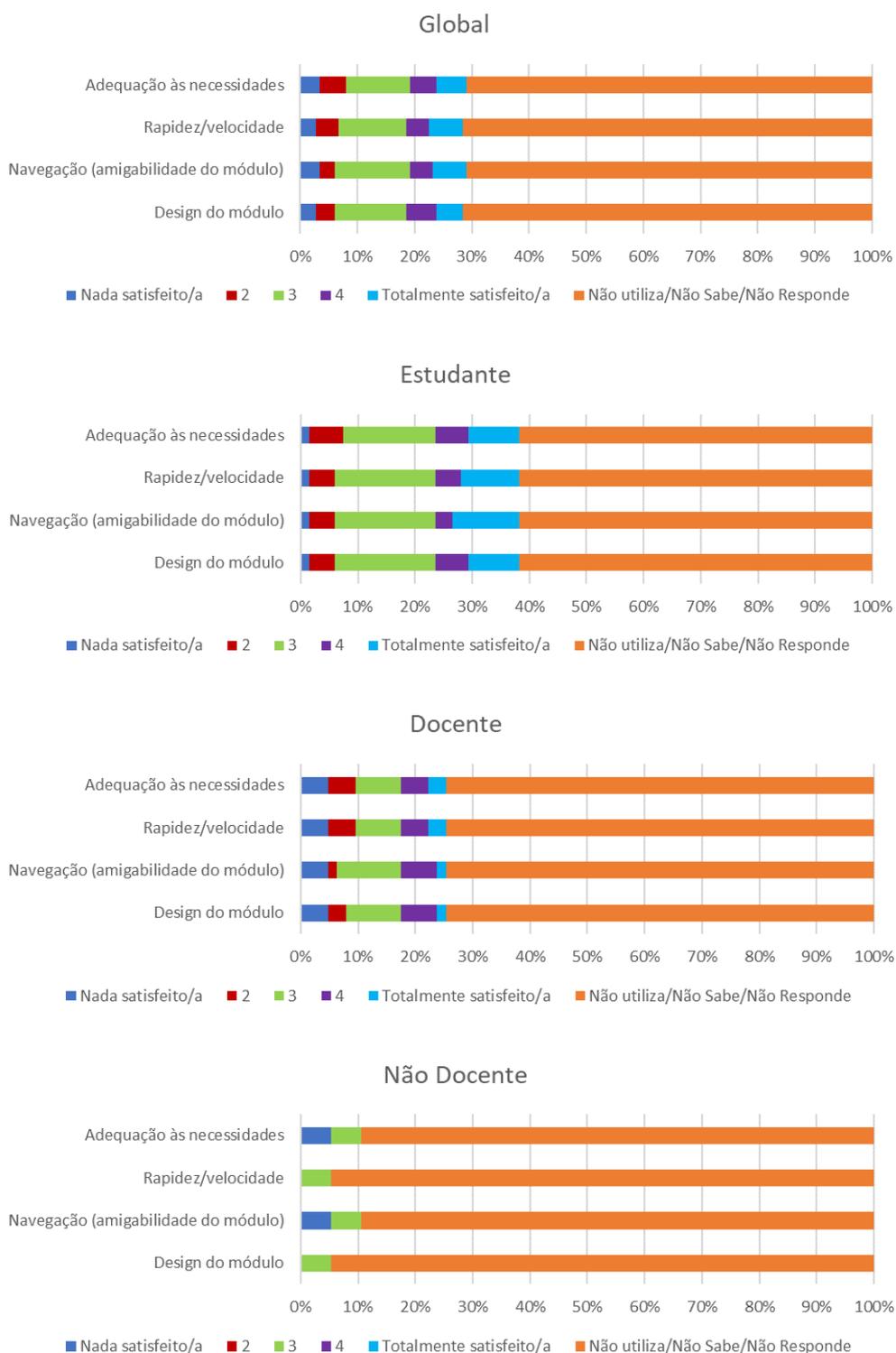
• Bolsa de recrutamento



Índice Médio:



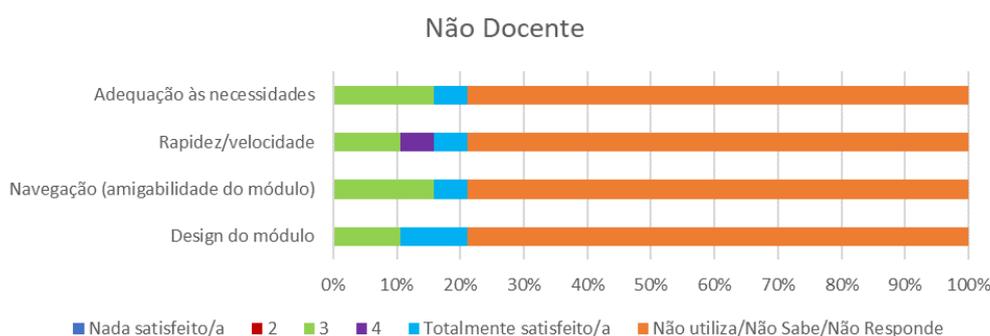
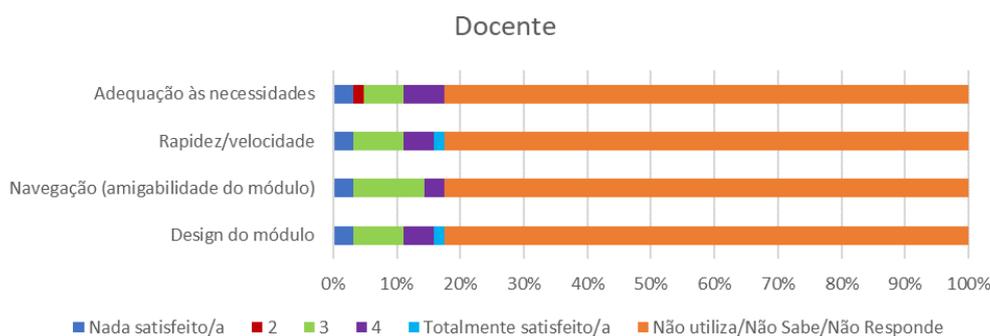
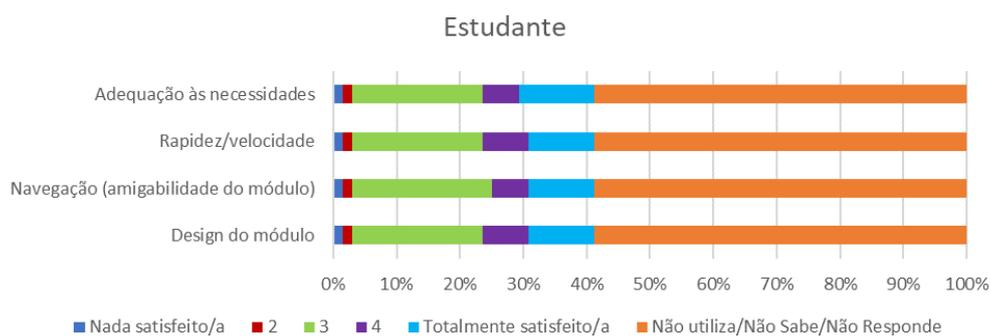
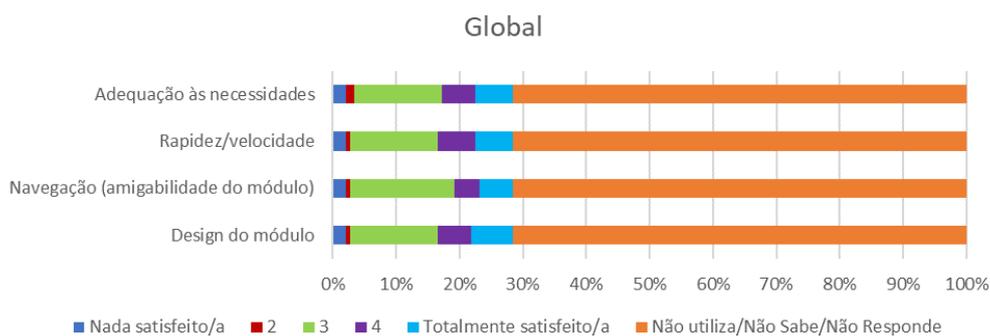
• Internacional



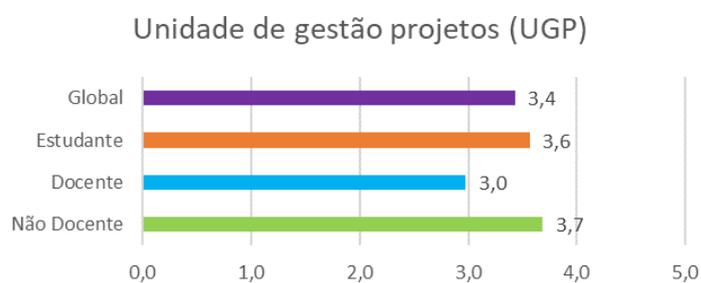
Índice Médio:



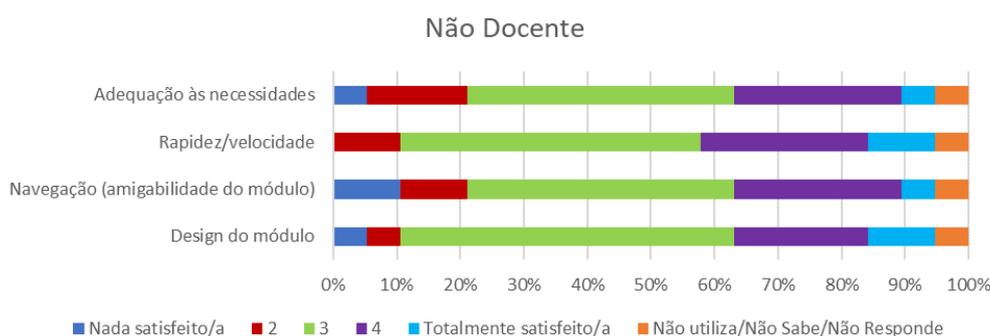
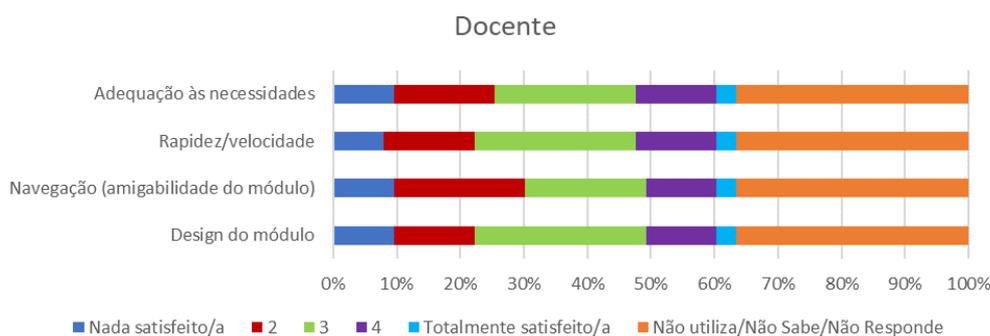
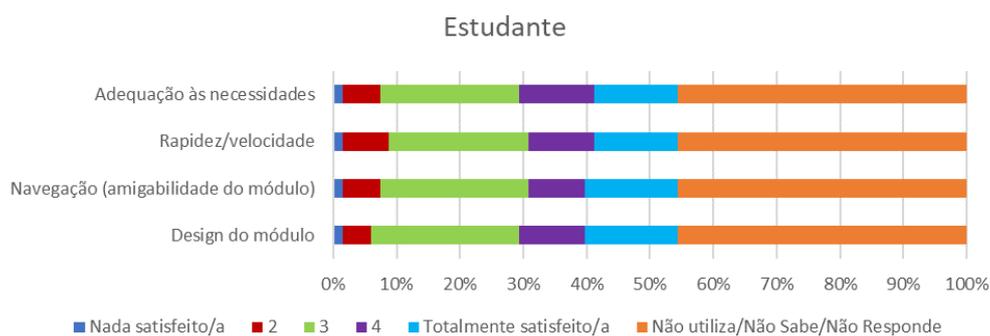
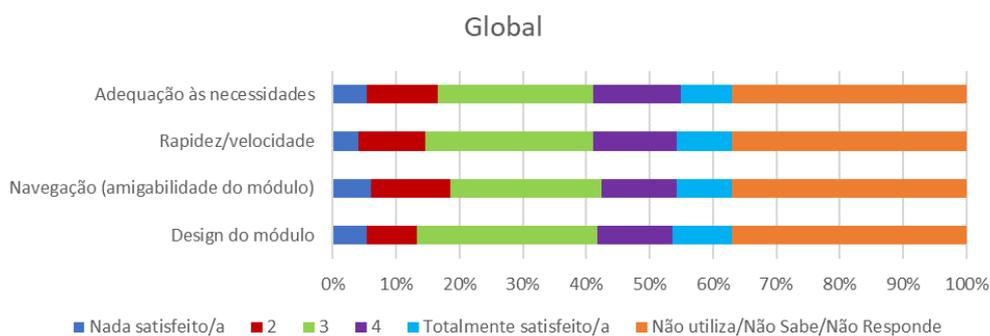
- Unidade de gestão projetos (UGP)



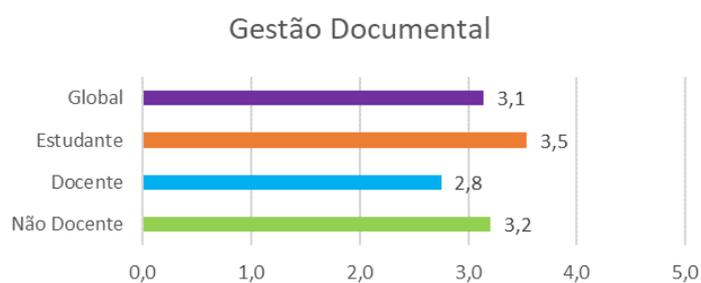
Índice Médio:



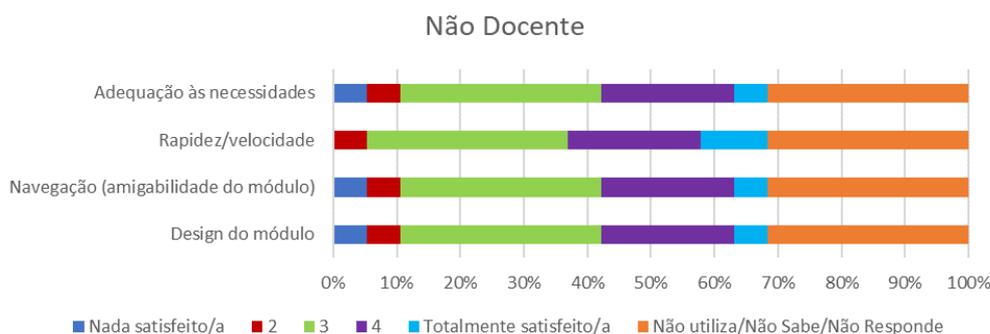
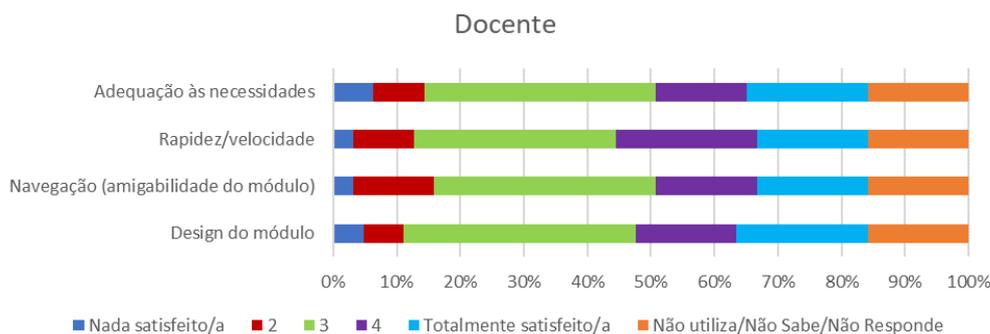
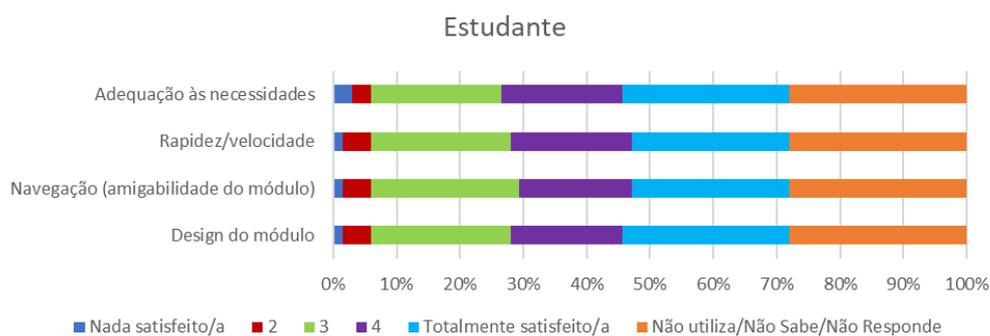
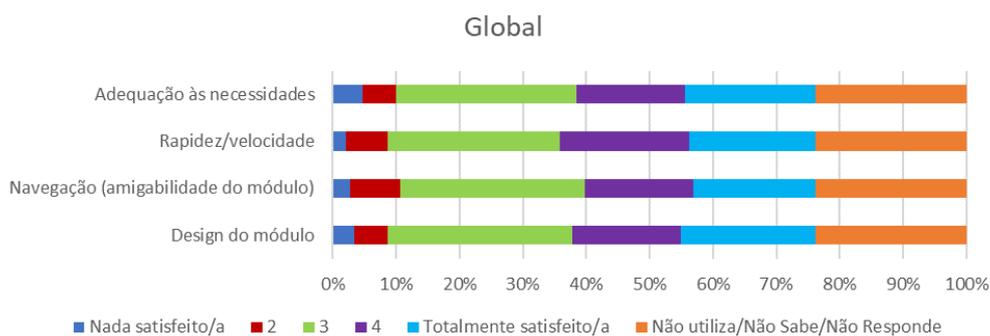
• Gestão Documental



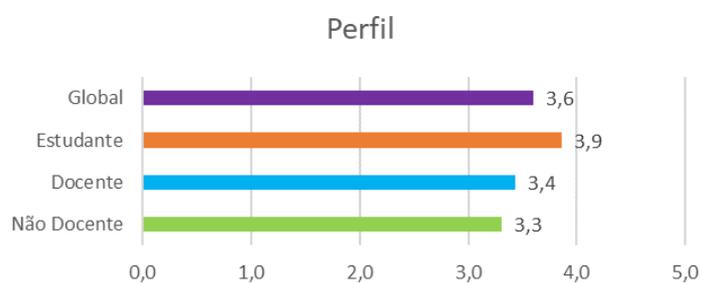
Índice Médio:



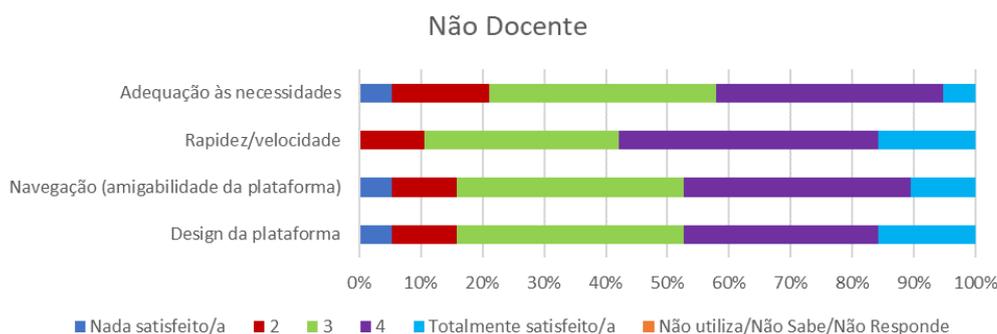
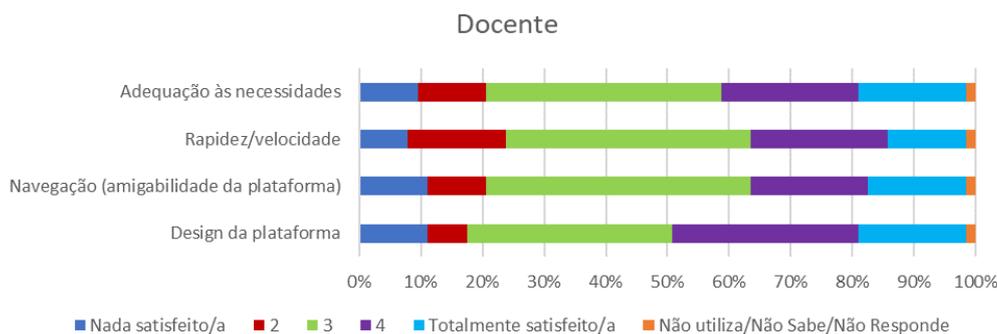
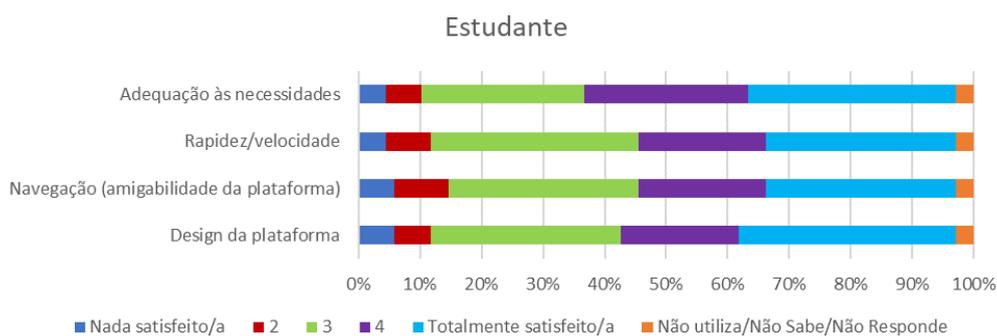
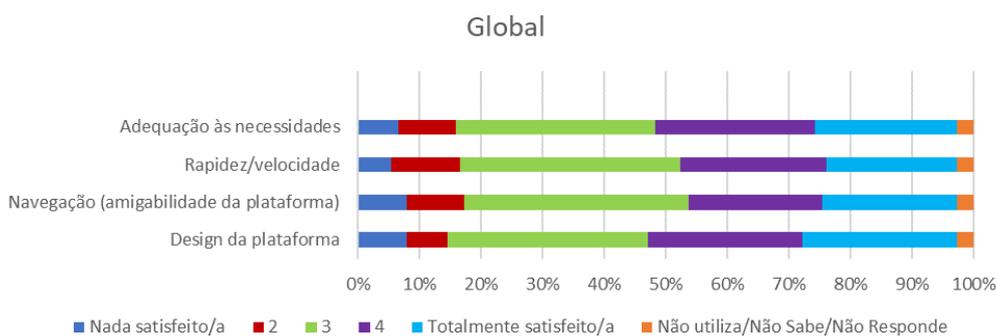
• Perfil



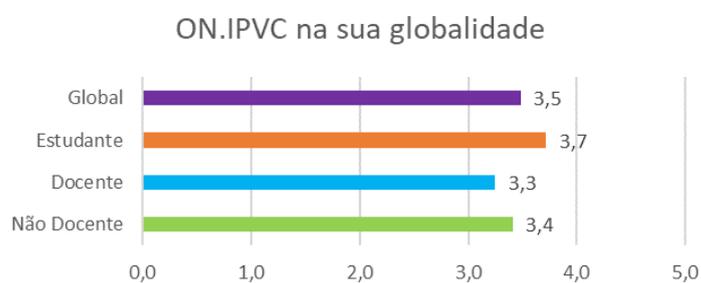
Índice Médio:



- ON.IPVC (<https://on.ipvc.pt/>)



Índice Médio:

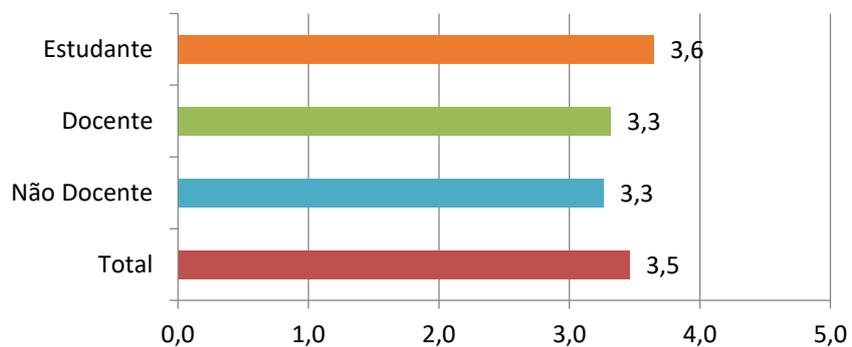


## 2|3 SUGESTÕES DE MELHORIA INDICADAS NAS QUESTÕES CUJA CLASSIFICAÇÃO FOI DE 1 OU 2:

- Melhorar tempos de resposta no IASQE; Melhorar plataforma de indicadores com mais indicadores e tendências; melhorar tempos de resposta dos serviços às solicitações via ON.IPVC; renovar portal internacional ou atualizar o existente; rever gestão documental, nomeadamente fichas de ocorrência e pesquisa das mesmas; incluir interligação do portal IPVC com reclamações, elogios, sugestões e observações na ON.IPVC
- Evitar sobreposição de passos/trabalho repetido/desnecessário
- Diminuir as etapas para aprovação de um contrato de trabalho
- Adaptar diversas plataformas numa única (moodle, académicos, on)
- A informação disponibilizada não está atualizada e muito instável
- Plataformas mais amigáveis, fáceis de navegar e mais rápidas. Não ser preciso fechar para atualizar informação. Eventualmente um moodle por escola
- plataformas muito lentas, mesmo durante a noite.
- Neste momento não me lembro muito bem em que aspeto indiquei 2
- Com período de aulas on-line o moodle era praticamente impossível de abrir as 9 da manhã
- Na minha opinião enquanto aluno e consumidor dos serviços do IPVC, no que toca à comunicação e imagem, deixa muito a desejar! Não quero de todo pôr em casa o trabalho nem as competências da senhora e do senhor que fazem os lives e entrevistas no Instagram/Facebook, mas essa comunicação deveria ser feita de JOVENS PARA JOVENS! O ipvc está com boas ideias e iniciativas, no entanto não aproveita os seus alunos e prefere colocar pessoal do quadro que tem uma comunicação que pouco ou nada cativa os jovens. Eu como membro muito ativo do associativismo e pertencente ao departamento de comunicação e imagem não posso simplesmente assobiar para o lado enquanto isso acontece. Somos uma academia jovem e é dos jovens que serão os futuros adultos de amanhã que continuarão o caminho certo!
- Design, colocar uma plataforma mais intuitiva e responsiva, e melhorar a rapidez.
- Na avaliação de desempenho, seria absolutamente crucial que pudesse ir sendo feita ao longo do tempo, anexando mais eventos à medida do alcançado, sem ter de apagar anexos anteriores para acrescentar mais um
- Deitar fora e começar de novo. A plataforma on.ipvc é pouco intuitiva. O visual do novo site do IPVC e das escolas é fraco e difícil de utilizar para procurar informações (as animações são parecidas com as do site da volkswagen).
- Melhor designs e UI(user interface) mais fácil de utilizar
- Principalmente melhorar o design do moodle, e o acesso por smartphone aos "academicos"
- Na rapidez da resposta nos documentos
- A plataforma moodle tem um desempenho muito baixo, a realização de tarefas simples demoram minutos até se concretizarem, isto provoca uma má experiência na utilização e descaracteriza o serviço. Em termos gerais, as restantes plataformas, existe alguma dificuldade para se atingir os objetivos da sua utilização, isto é, quando se pretende realizar uma tarefa nem sempre é claro onde se encontra essa funcionalidade.
- Inquéritos a alunos que utilizam as plataformas de forma a tentar perceber qual o problema existente
- Pensamento na redução de papel e implementar de forma eficaz impressos digitais.

- Serem mais rápidos nas respostas e avaliações
- Tornar a navegação mais amigável.
- No novo site do IPVC nem sempre é fácil de encontrar informação que antes estava mais acessível; por exemplo: era mais fácil encontrar o calendário de avaliação de cada época. No site dos Serviços Académicos, deveria ser mais fácil fazer pesquisas de alunos, UC, pautas de avaliação ne candidatos a exames (recurso, trabalhador-estudante e tantos outros),
- A plataforma On.IPVC deveria agregar toda a gestão documental em tempo real dos processos de trabalho. Deveria ter uma area pessoal associada aos processo envolvidos, uma nuvem de trabalho onde os documentos que não apenas os puc, sumários, dsd pudessem ser armazenados, trabalhados. A documentação que precisamos para os processos de gestão deveria estar organizada não em cada gestor de processo, mas sim na sua nuvem, dentro do sistema de gestão de qualidade. Todos os resultados, projetos em empresas, estágios, eventos, jornadas deviam estar organizados por interesses e colaborações de cada docente, vertendo depois em indicadores globais por escola e por ipvc/ou unidade de investigação.
- "A nova plataforma do IPVC é confusa, é difícil encontrar o que se pretende.
- Devia haver uma integração de vários serviços numa única plataforma, por exemplo ON, Moodle e académicos. A informação está dispersa e muitas vezes duplicada."
- Pouco intuitivas. Muito desactualizadas. Pessoas que tenham pouca experiência com qualquer um dos módulos ( gestão documental/ SG/ actividade lectiva, etc..) tem sempre muita dificuldade em usar os mesmos, exemplo da plataforma SG é confusa e nada prática, devia ser um local em que de forma rápida se tenha acesso a impressos actualizados mas só se conseguem tirar dores de cabeça, a plataforma observatório não tem qualquer dado reportado entre muitas outras problemas, não encontrei nenhuma plataforma para UGP e não tenho acessos a plataformas de bolsa de recrutamento. O esforço em conseguir plataformas próprias é de valorizar mas até que ponto é compensatório e viável.
- Por exemplo, no módulo de Gestão documental, quando se está a preparar PSN para submissão, poder ser guardado temporariamente a informação, pois muitas vezes temos que interromper a sua elaboração e quando voltamos temos que começar tudo de novo (passa o tempo de validade do login); e também poder voltar a trás, antes de submeter a versão final para correção de erros que se detetam), caso contrário temos que pedir anulação do processo.
- Acesso aos processos não é intuitivo
- Criar um pequeno livro de instruções sobre a sua utilização e onde podemos encontrar determinados documentos/informações.
- Os processos de candidaturas são poucos amigáveis, lentos e o acesso às plataformas que mais utilizo como docente são demasiado lentas.
- Dentro dos sites, haver mais indicação para mudar pelos diversos temas.
- Alguma forma de fazer inscrições as turmas de forma automática e amigável
- Melhorar acessibilidade, inteligibilidade, legibilidade, organização e disposição dos conteúdos

## 2|4 CLASSIFICAÇÃO GLOBAL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC, COM BASE NA EXPERIÊNCIA DE UTILIZADOR:



---

#3

# COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

- Já há muito tempo que vejo que os professores de informática do IPVC fazem plataformas bastante más, quando comparadas com as plataformas de outras instituições de ensino superior.
- É importante melhorar as plataformas de divulgação de serviços de apoio e cursos aos alunos. Os processos internos devem ser todos informatizados para aumentar o desempenho e eliminar burocracias.
- Sites demasiados carregados com informação por página e letra muito pequena o que dificulta a navegação.
- Simplificar leitura e organização dos diversos elementos de forma a facilitar a leitura, compreensão e operacionalidade dos conteúdos presentes no site (mais intuitivos, mais disponíveis).
- Motor de busca mais eficiente
- Estrutura operativa do site mais facilmente compreensível.
- Adequação do site ao conceito da imagem da ""marca"" IPVC
- RELACIONAR TODAS AS PLATAFORMAS DO IPVC DE FORMA A QUE A SUA OPERACIONALIDADE SEJA IDÊNTICA EM TODAS ELAS. (operacionalidade (modo de uso) e interrelacionalidade entre elas, de forma a se poderem fazer transferências ou links partilhados, entre as diversas plataformas)
- Uniformização da imagem entre plataformas
- Formação sobre plataforma digital

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância da Avaliação como cultura deve ser uma prioridade para a Instituição. Seguramente, este é um passo importante para consolidar e desenvolver, devendo ser um documento a avaliar, interpretar, discutir e implementar por todos os interessados.

Uma das funções do GAQ-IPVC é promover a participação e debate das partes interessadas, colaborar na sua estruturação e disponibilizar todas as ferramentas para valorizar e interpretar resultados. Caberá aos órgãos responsáveis envolver a comunidade IPVC nessa “cultura de avaliação” e tomar as medidas adequadas com base na informação obtida.

## Gabinete de Avaliação e Qualidade

Instituto Politécnico de Viana do Castelo  
Rua Escola Industrial e Comercial de Nun'Álvares, n.º 34  
4900-347 Viana do Castelo • PORTUGAL  
Tel. +351 258 809 610

[www.ipvc.pt](http://www.ipvc.pt) • [on.ipvc.pt](mailto:on.ipvc.pt)

