

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA
ESEJD
2020/2021





Dados estruturantes da análise:

- Ano letivo: 2020-2021
- N.º de questionários esperados: 101
- N.º de questionários recolhidos: 53
- Taxa de sucesso: 53%

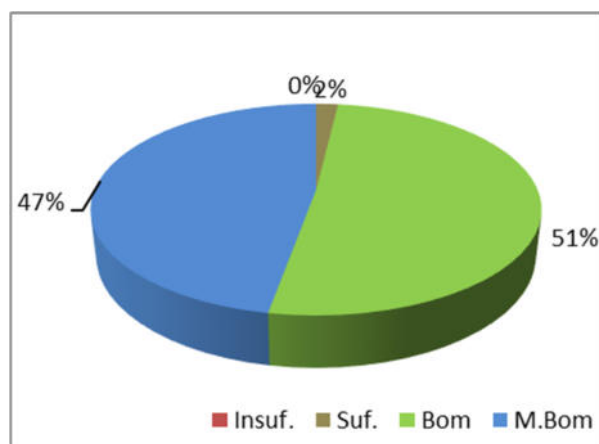
Serviços prestados pela instituição

1. Atendimento

Recolhidos:	Resposta média
53	3,5

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	1	27	25

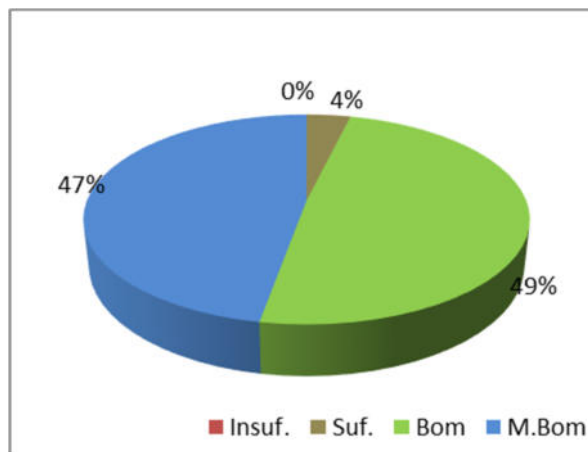


2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria

Recolhidos:	Resposta média
53	3,4

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	2	26	25



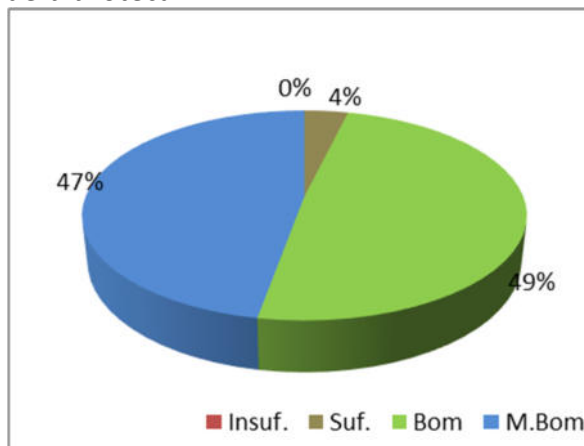


3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca

Recolhidos:	Resposta média
53	3,6

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	1	19	33

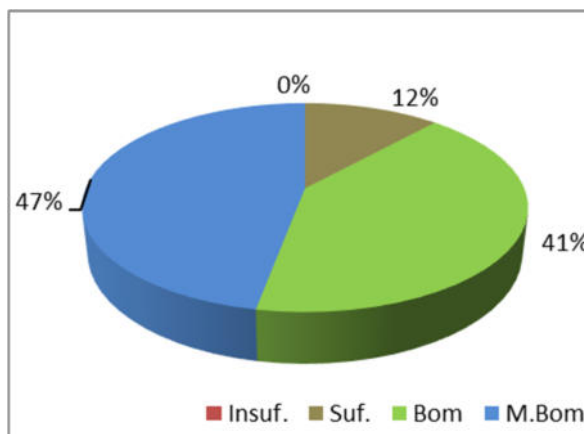


4. Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual

Recolhidos:	Resposta média
51	3,4

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	6	21	24

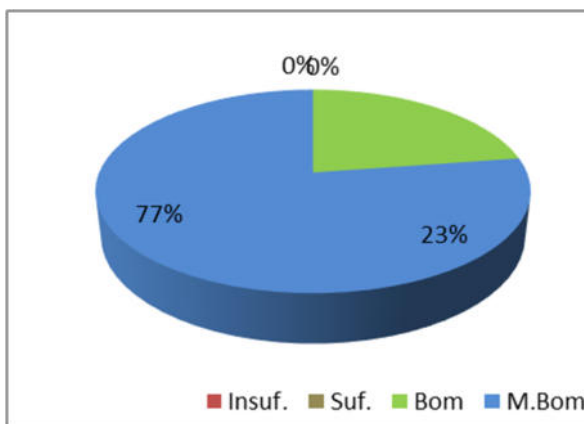


5. Limpeza da escola

Recolhidos:	Resposta média
53	3,8

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	0	12	41



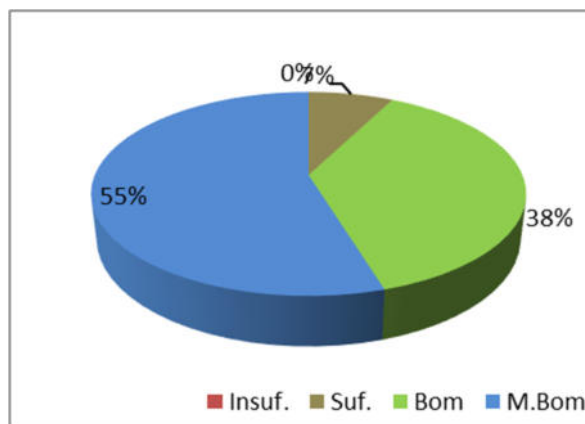


6. Serviço de bar

Recolhidos:	Resposta média
53	3,5

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	4	20	29



7. Propostas de melhoria dos serviços prestados

- Impressora disponível em formato A3 (Q11; Q13; Q47);
- Diminuir o valor de carregamento do cartão para bar e fotocópias (Q13 e Q17);
- Ter direito a um plafond no cartão (Q47);
- Melhor organização a nível da secretaria para requisição de materiais (Q48);
- Opções de alimentação mais saudável (Q18 e Q29);
- Melhorar o atendimento do bar (Q26; Q29).



Conclusões

A avaliação aos serviços prestados pela ESEJD apresenta um resultado de 3,53, numa escala de 1 a 4, com os 6 indicadores a registarem uma avaliação de 3,4 ou mais.

Comparativamente com o ano anterior, 2019-2020, verifica-se uma melhoria em todos os 6 indicadores, conforme quadro seguinte:

Indicador	Avaliação em 2019-2020	Avaliação em 2020-2021
Atendimento	3,2	3,5
Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria	3,2	3,4
Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca	3,4	3,6
Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual	3,1	3,4
Limpeza da escola	3,7	3,8
Serviço de bar	3,3	3,5



ANEXO 1 – Inquérito por questionário utilizado



Escola Superior de Educação João de Deus Questionário de Avaliação dos Serviços

Ano letivo de

CURSO:	Ano e Turma:
--------	--------------

Classifique com um X na coluna da escala apresentada.

QS Serviços prestados:		-----	1	2	3	4	-----
1. Atendimento	Insuficiente						Muito Bom
2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria	Insuficiente						Muito Bom
3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca	Insuficiente						Muito Bom
4. Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual	Insuficiente						Muito Bom
5. Limpeza da escola	Insuficiente						Muito Bom
6. Serviço de bar	Insuficiente						Muito Bom
			Insu.	Suf.	Bom	M.Bom	
7. Propostas de melhoria dos serviços prestados							