

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

2018/2019





Inquérito por questionário aplicado em junho de 2019

Dados estruturantes da análise:

- N.º de questionários esperados: 199
- N.º de questionários recolhidos: 68
- Taxa de sucesso: 34%

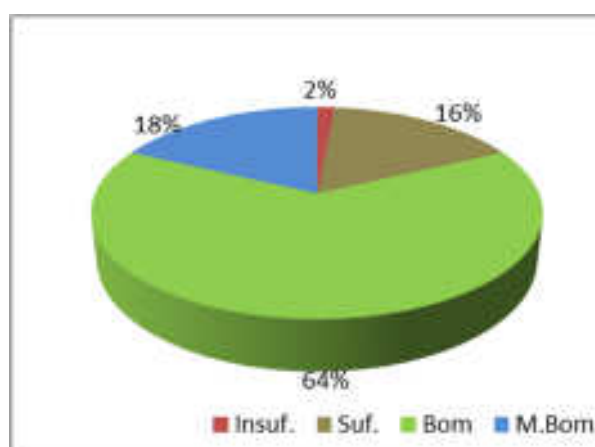
Serviços prestados pela instituição

1. Atendimento

Recolhidos:	Resposta média
67	3,0

Distribuição na escala

1	2	3	4
1	11	43	12

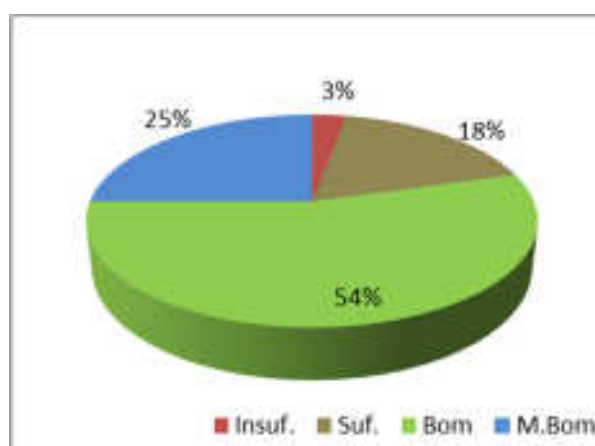


2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria

Recolhidos:	Resposta média
68	3,0

Distribuição na escala

1	2	3	4
2	12	37	17



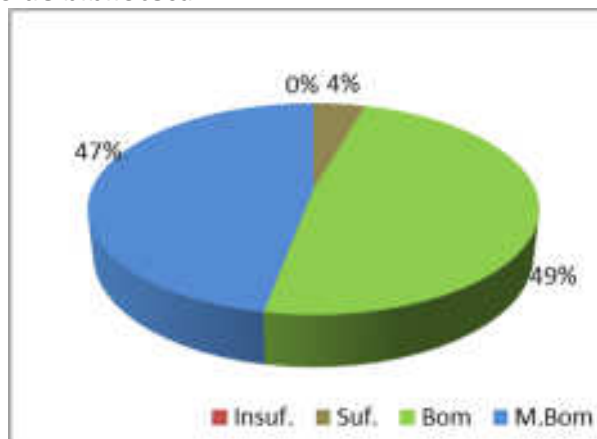


3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca

Recolhidos:	Resposta média
68	3,4

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	3	33	32

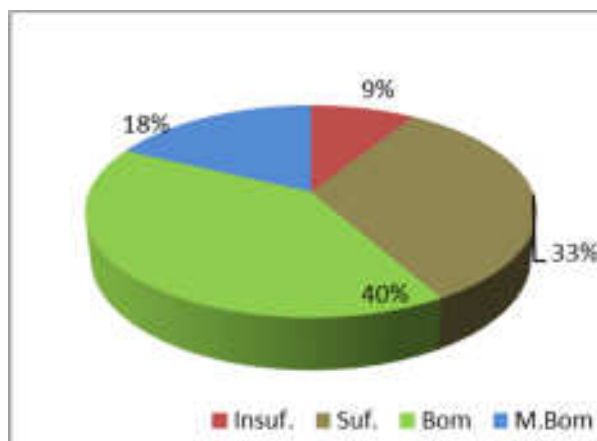


4. Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual

Recolhidos:	Resposta média
67	2,7

Distribuição na escala

1	2	3	4
6	22	27	12

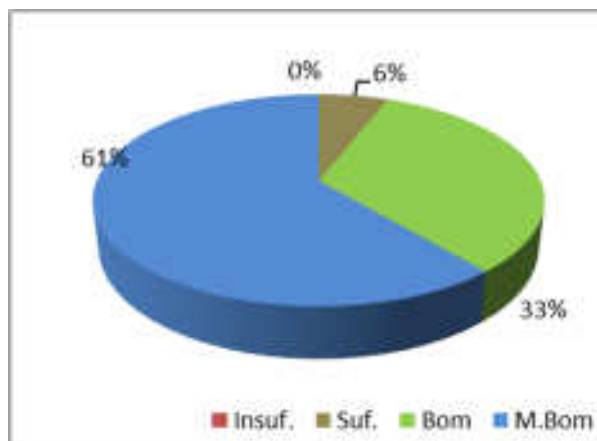


5. Limpeza da escola

Recolhidos:	Resposta média
67	3,6

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	4	22	41



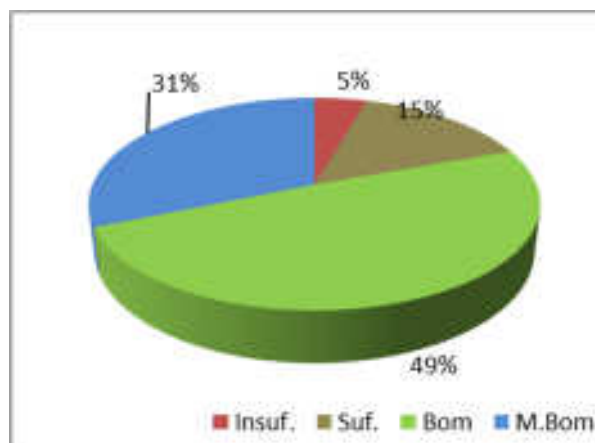


6. Serviço de bar

Recolhidos:	Resposta média
67	3,1

Distribuição na escala

1	2	3	4
3	10	33	21



7. Propostas de melhoria dos serviços prestados:

Bar: - Baixar preços do bar (4 inquiridos); Se não há cartão, utilizar caderno de conta corrente para pagamento mensal do aluno (1); Evitar uso de telemóvel no bar enquanto se atendem os alunos (1); Em certos dias colocar mais funcionários a atender no bar (2); Melhorar higiene do bar (2)

Secretaria: Horário mais flexível com abertura às 8h30 (1); Melhorar a comunicação da secretaria com os alunos (1)

Biblioteca: Atualizar publicações na biblioteca e adquirir mais livros (3)

Outros: Baixar preços das fotocópias (2); alterar o sistema de carregamentos mínimos no cartão: baixar valor (12); Colocar colunas de som para apresentações multimédia (1); Compatibilizar cabos para HDMI para projetores com os jardins-escolas (1); Melhorar o apoio audiovisual (1)

8. Conclusões

Globalmente, os resultados da avaliação aos serviços prestados na Escola Superior de Educação João de Deus situam-se num nível Bom (acima de 3, numa escala de 1 a 4),



exceto o Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual (2,7), um resultado semelhante ao ano anterior.

Com a finalidade de introdução de melhorias, os resultados deste questionário devem transmitidos ao Diretor, aos conselheiros, em reuniões de Conselho Técnico-Científico, Conselho Pedagógico, aos estudantes (em reuniões dos respetivos cursos), publicitar no sítio da WEB, destinado à divulgação dos resultados de autoavaliação da ESEJD.

Lisboa, em 8 de julho de 2019

A Equipa de Autoavaliação da ESEJD



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