

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO  
AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ESEJD

---

2021/2022





## Dados estruturantes da análise:

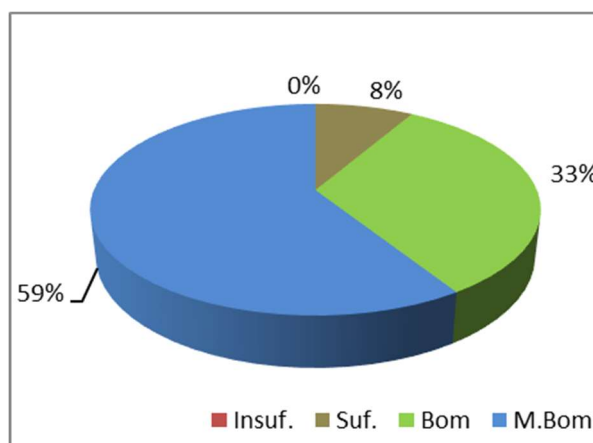
- Ano letivo: 2020-2021
- N.º de questionários esperados: 219
- N.º de questionários recolhidos: 84
- Taxa de sucesso: 38,4%

## Serviços prestados pela instituição

### 1. Atendimento

Recolhidos:	Resposta média
83	3,5

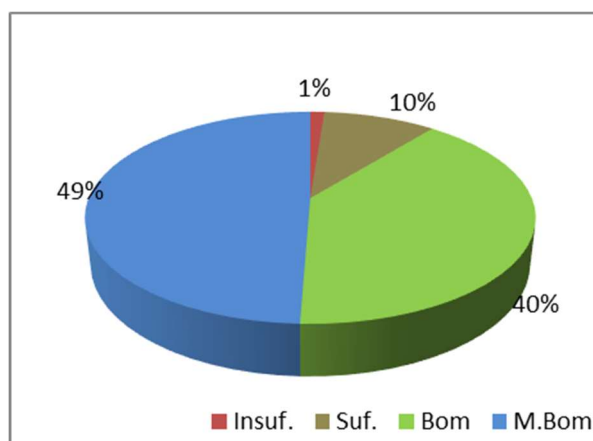
Distribuição na escala			
1	2	3	4
0	7	27	49



### 2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria

Recolhidos:	Resposta média
83	3,4

Distribuição na escala			
1	2	3	4
1	8	33	41

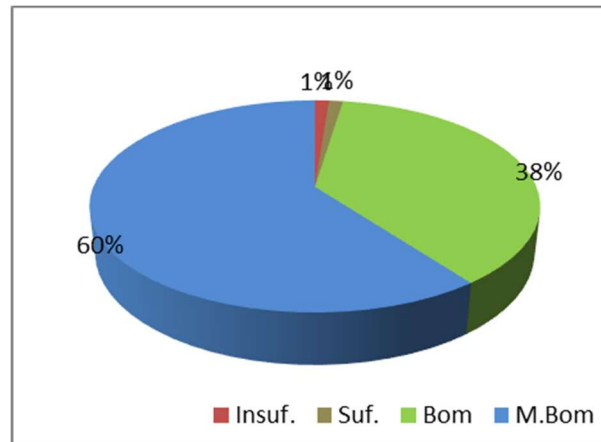




### 3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca

Recolhidos:	Resposta média
83	3,6

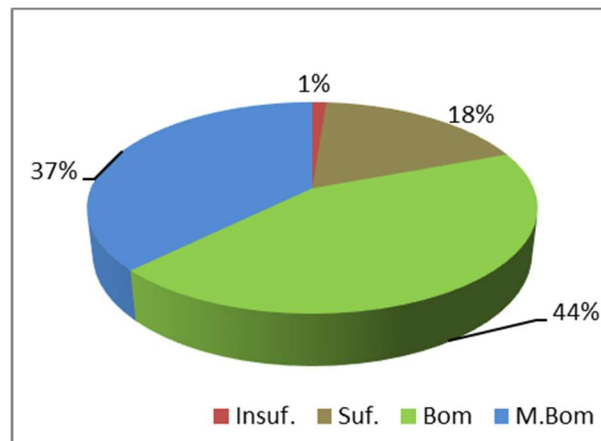
Distribuição na escala			
1	2	3	4
1	1	31	50



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

Recolhidos:	Resposta média
83	3,2

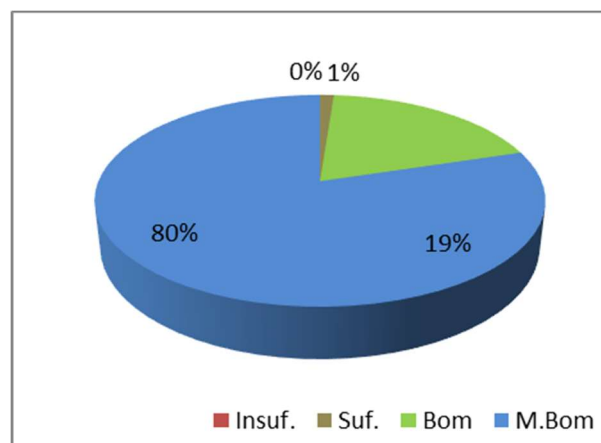
Distribuição na escala			
1	2	3	4
1	15	36	31



### 5. Limpeza da escola

Recolhidos:	Resposta média
84	3,8

Distribuição na escala			
1	2	3	4
0	1	16	67

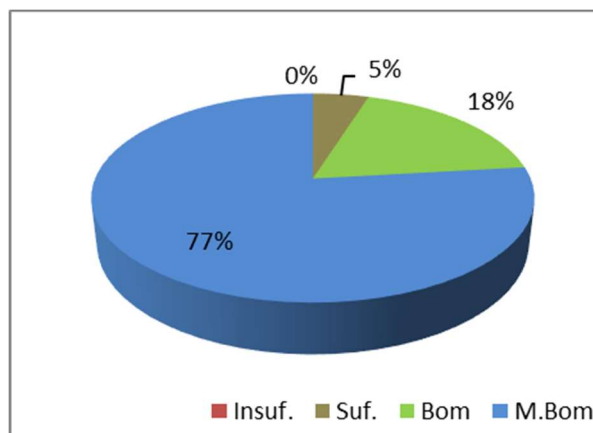




## 6. Serviço de bar

Recolhidos:	Resposta média
82	3,7

Distribuição na escala			
1	2	3	4
0	4	15	63



## 7. Propostas de melhoria dos serviços prestados, apresentadas pelos estudantes:

### **Audiovisual e biblioteca**

*Melhoria da Internet na sala de estudo (q32;)*

*Serviços de apoio audiovisual em permanência e boas condições tecnológicas (q44)*

*Serviço de biblioteca com orientação e apoio à fotocopiadora (q57)*

### **Secretariado e administrativo**

*Baixar mensalidade (q32;)*

*Atendimento na secretaria nas horas de almoço (q42;)*

*Melhor atendimento e eficiência da secretaria nas informações prestadas (q79; q80; q81)*

### **Bar, apoio de cozinha e limpeza**

*Diversificar oferta de bar (q32;)*

*Permitir pagamentos em dinheiro (q32;)*

*Aumentar funcionários no bar em períodos críticos de atendimento (q39; q66)*

*Frigorífico não funciona (q68)*

*Melhorar a limpeza do ginásio e dos seus equipamentos (q82)*



## Conclusões

A avaliação aos serviços prestados pela ESEJD apresenta um resultado de 3,53, numa escala de 1 a 4, com 5 dos 6 indicadores a registarem uma avaliação de 3,4 ou mais.

Comparativamente com o ano anterior, 2020-2021, verificam-se resultados idênticos, exceto na descida de 3,4 para 3,2 no indicador - Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual, e uma subida de 3,5 para 3,7 no serviço de bar, conforme quadro seguinte:

<b>Indicador</b>	<b>Avaliação em 2019-2020</b>	<b>Avaliação em 2020-2021</b>	<b>Avaliação em 2021-2022</b>
Atendimento	3,2	3,5	3,5
Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria	3,2	3,4	3,4
Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca	3,4	3,6	3,6
Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual	3,1	3,4	3,2
Limpeza da escola	3,7	3,8	3,8
Serviço de bar	3,3	3,5	3,7



## **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							