

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ESEJD

2023/2024





Dados estruturantes da análise:

- N.º de questionários esperados:
- N.º de questionários recolhidos: 140
- Taxa de sucesso: ??%

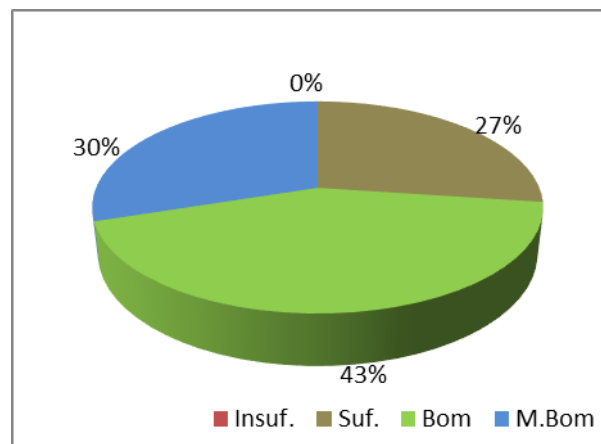
Serviços prestados pela instituição

1. Atendimento

Recolhidos:	Média
140	3,0

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	38	60	42

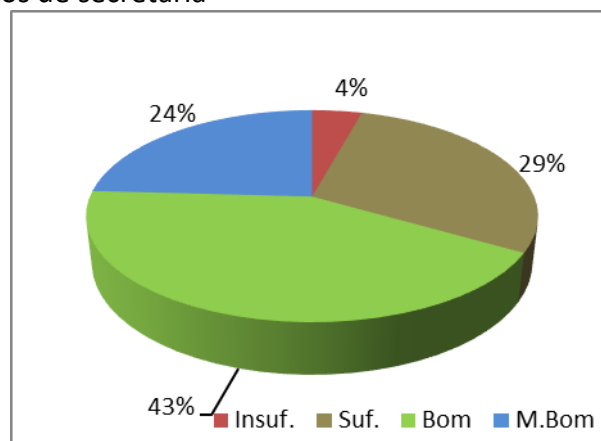


2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria

Recolhidos:	Média
141	2,9

Distribuição na escala

1	2	3	4
6	41	60	34



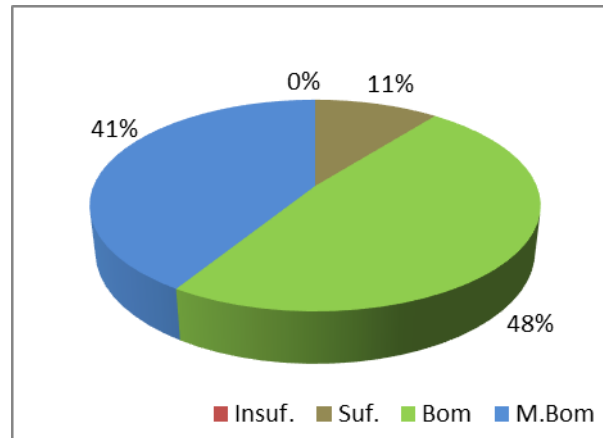


3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca

Recolhidos:	Média
141	3,3

Distribuição na escala

1	2	3	4
0	15	68	58

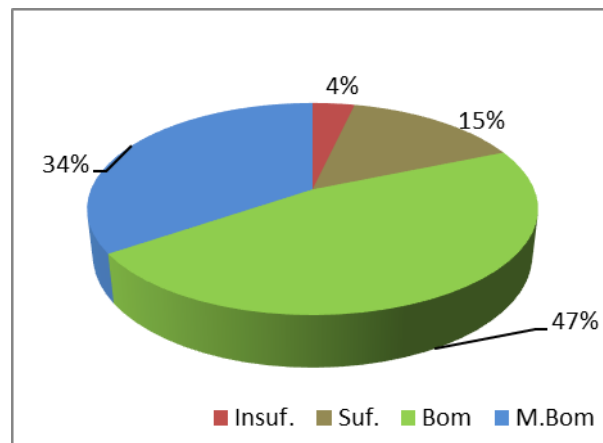


4. Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual

Recolhidos:	Média
139	3,1

Distribuição na escala

1	2	3	4
5	21	65	48

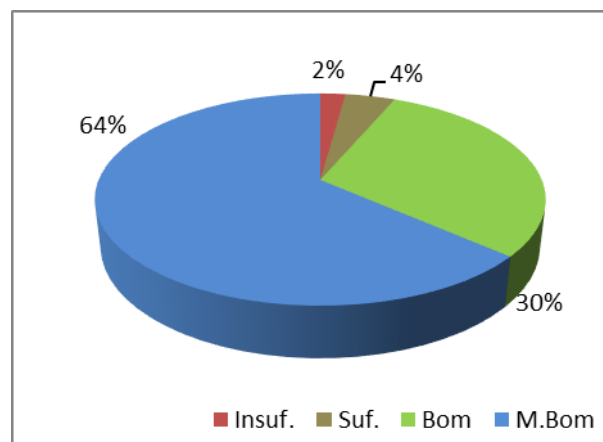


5. Limpeza da escola

Recolhidos:	Média
140	3,5

Distribuição na escala

1	2	3	4
3	6	42	89



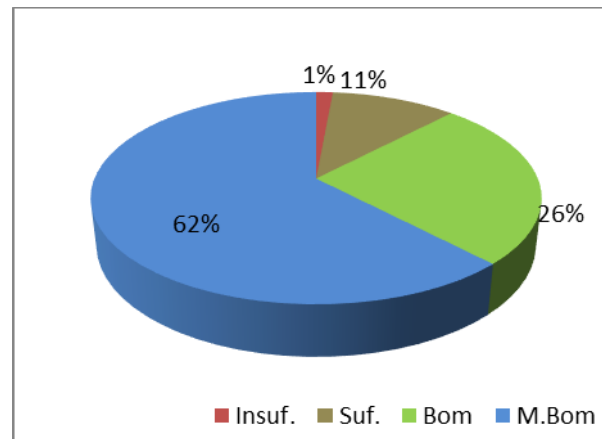


6. Serviço de bar

Recolhidos:	Média
140	3,4

Distribuição na escala

1	2	3	4
2	15	36	87



7. Propostas de melhoria dos serviços prestados

Audiovisual e biblioteca

Mais livros disponíveis na biblioteca (I59; I137)

Melhorar apoio técnico e audiovisual (I21)

Secretariado e administrativo

Plataforma para secretaria virtual (I3; I10; I83)

Melhorar comunicação e atendimento da secretaria (I26; I35; I50; I54; I59; I65; I134; I137)

Melhorar contacto da secretaria com locais de estágio (I76; I103)

Por vezes diminuir tempos de espera no atendimento de secretaria (I115)

Bar, apoio de cozinha e limpeza

Recolha mais frequente de alguns resíduos (I34; I36)

Mais papel nas casas de banho e limpeza de mãos (I139)

Facilitar, diversificar ou melhorar formas de pagamentos no bar; algumas sugestões também de pagar em dinheiro (I3; I17; I23; I48; I104; I105; I106)

Mais opções de menu ou alimentos saudáveis no bar (I28; I33; I85; I97)

Preços mais acessíveis em menus ou alguns produtos (I48; I63; I65; I85; I93; I97; I98; I102; I103; I113; I137)

Outros

Melhorar a Internet (I15; I29; I31; I32; I38; I50; I85; I111)

Computadores melhores (I29; I36; I85; I114)

Problemas e avarias com ar condicionado (I3; I7; I8; I9; I10; I102, I139)

Novos micro-ondas (I29; I31; I32; I36)

Mais chapéus de sol – sombras (I29; I31; I36)

Melhorar a zona da estufa (I31; I34)

Acesso a materiais para realização de trabalhos (I114)

Não serem cobradas fotocópias /impressões (I114)



8. Conclusões

A avaliação aos serviços prestados pela ESEJD apresenta um resultado de nível BOM (3,2), numa escala de 1 a 4, com 2 dos 6 indicadores a registarem uma avaliação de 3,4 ou mais. Comparativamente com o ano anterior, 2022-2023, verifica-se uma ligeira descida nos resultados (3,4 de média no ano anterior), conforme a informação analítica do quadro seguinte:

Indicador	Avaliação em 2020-2021	Avaliação em 2021-2022	Avaliação em 2022-2023	Avaliação em 2023-2024
Atendimento	3,5	3,5	3,3	3,0
Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria	3,4	3,4	3,3	2,9
Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca	3,6	3,6	3,4	3,3
Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual	3,4	3,2	3,2	3,1
Limpeza da escola	3,8	3,8	3,7	3,5
Serviço de bar	3,5	3,7	3,5	3,4

O Relatório de avaliação aos serviços no ano letivo 2023-2024 deverá ser divulgado e analisado pelos diferentes órgãos da escola, assim como a pelos estudantes e proceder à sua disponibilização no WEBSITE da ESEJD.

Lisboa, em 4 de julho de 2024

A Equipa de Autoavaliação



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							