

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ESEJD

2024/2025





Dados estruturantes da análise:

- N.º de questionários esperados: 259
- N.º de questionários recolhidos: 155
- Taxa de sucesso: 60%

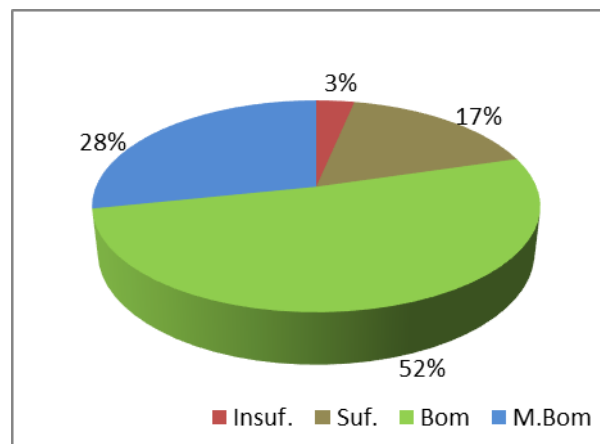
Serviços prestados pela instituição

1. Atendimento

Recolhidos:	Resposta média
152	3,1

Distribuição na escala

1	2	3	4
5	26	78	43

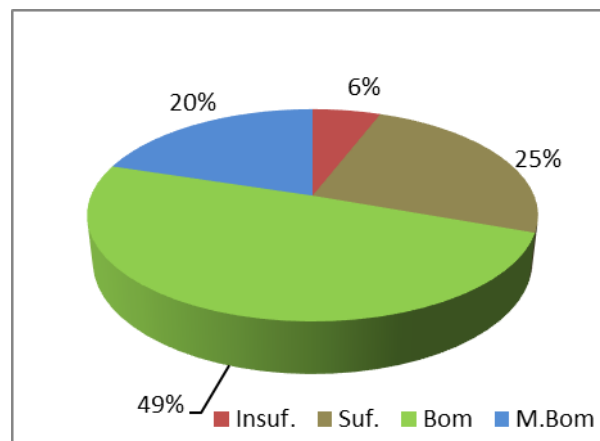


2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria

Recolhidos:	Resposta média
154	2,8

Distribuição na escala

1	2	3	4
9	38	76	31

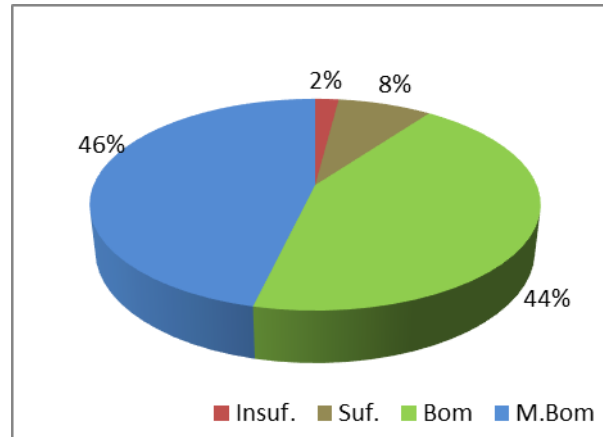




3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca

Recolhidos:	Resposta média
149	3,3

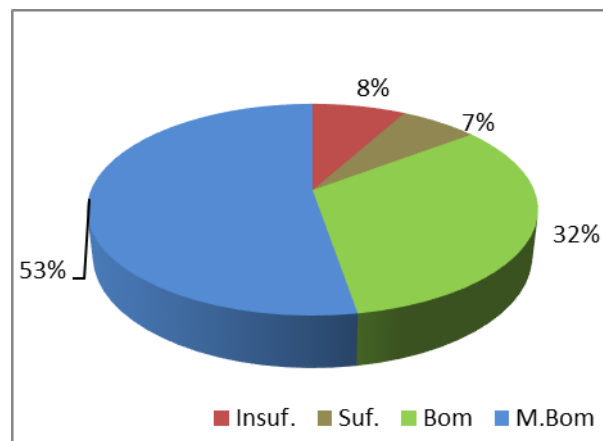
Distribuição na escala			
1	2	3	4
3	12	65	69



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

Recolhidos:	Resposta média
150	3,2

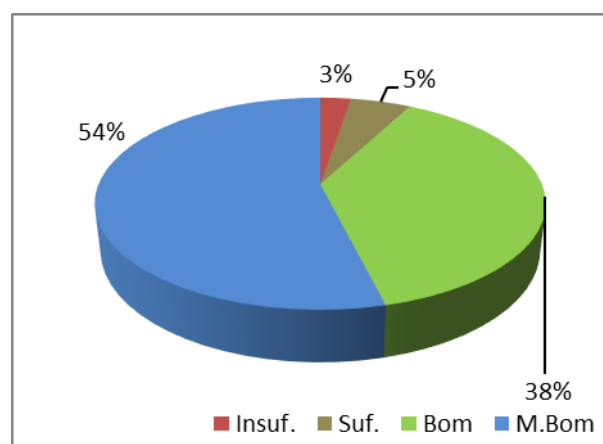
Distribuição na escala			
1	2	3	4
12	10	49	79



5. Limpeza da escola

Recolhidos:	Resposta média
154	3,4

Distribuição na escala			
1	2	3	4
4	8	59	83

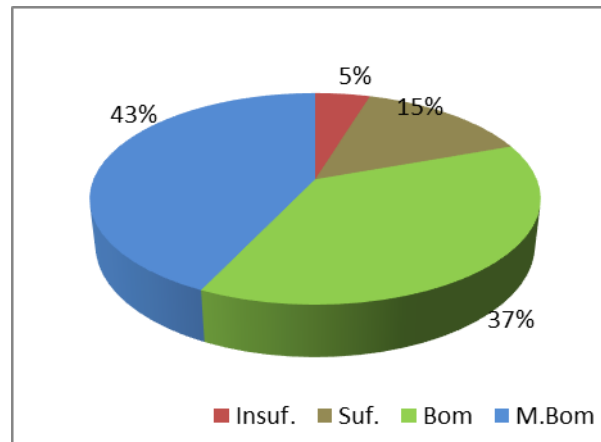




6. Serviço de bar

Recolhidos:	Resposta média
149	3,1

Distribuição na escala			
1	2	3	4
7	22	56	64



7. Propostas de melhoria dos serviços prestados

Respostas abertas dos estudantes:

Atendimento e Secretariado

- No geral, bom atendimento da secretaria (i61)
- Melhorar a rapidez de acesso às bolsas por parte da direção (i83)
- Melhorar comunicação e informação da direção para com os alunos (i42, i53)
- Melhorar simpatia na comunicação de atendimento (i6, i35, i66, i97, i147)
- Mais disponibilidade para ajudar os alunos (i47)
- Distribuir mais rapidamente o cartão aos alunos (i75)
- Não enviar emails repetidos ou desnecessários (i86)
- Melhorar a rapidez de atendimento na secretaria (i121)

Serviço de biblioteca

- Mais livros a mais atuais (i125, i133)

Serviço audiovisual e recursos tecnológicos

- Excelente qualidade no apoio técnico audiovisual (i61)
- Problemas e poucos recursos tecnológicos disponibilizados (i2, i3, i4, i137)
- Melhorar os computadores para uso livre (i98)
- Melhorar projetores ou a manutenção de qualidade da imagem dos projetores (i67, i89)
- Melhorar os micro-ondas (i89)
- Deveria ser gratuita ou facilitada a impressão de documentos para dar aulas (i2, i3, i97)

Serviço de limpeza

- Falta de papel higiénico (i60)
- Melhorar a privacidade nas casas de banho (i69)
- Não haver casas de banho mistas (i97)
- Limpeza de estores no bar (i126)
- Colocar papel na copa (i129, i130)

Serviço de bar

- Bom atendimento das funcionárias (i2, i99, i125)
- Reforço de atendimento no bar em dias de maior acumulação à hora de almoço (i125)
- Possibilitar o empréstimo de talheres e temperos para as refeições trazidas de fora (i1, i2, i3, i4, i5, i99)



Servir mais comida aos estagiários (i125)
Refeições e artigos expostos com preço elevado (i1, i2, i3, i4, i50, i97, i99, i133, i135, i147)
Melhorar conservação de frutas (i65)
Alargar horário de atendimento do bar (i88)
Serviço de bar com dinheiro (i97, i98, i103, i106, i107)

Sugestões:

Baixar os preços das declarações (i140, i141, i144)
Desinfetar colchões (i125, i126)
Abordar o tema da escola com todos os alunos, especialmente os WC (i147)
Sítios para guardar materiais volumosos dos alunos que sejam necessários para continuidade de aulas (i105)
Máquina de plastificar à disposição (i120)

8. Conclusões

A avaliação aos serviços prestados pela ESEJD apresenta um resultado de nível BOM (3,15), numa escala de 1 a 4, com 2 dos 6 indicadores a registarem uma avaliação de 3,3 ou mais. Comparativamente com o ano anterior, 2023-2024, verifica-se uma ligeira descida nos resultados (3,2 de média no ano anterior), conforme a informação analítica do quadro seguinte:

Indicador	Avaliação em 2021-2022	Avaliação em 2022-2023	Avaliação em 2023-2024	Avaliação em 2024-2025
Atendimento	3,5	3,3	3,0	3,1
Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria	3,4	3,3	2,9	2,8
Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca	3,6	3,4	3,3	3,3
Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual	3,2	3,2	3,1	3,2
Limpeza da escola	3,8	3,7	3,5	3,4
Serviço de bar	3,7	3,5	3,4	3,1

O Relatório de avaliação aos serviços no ano letivo 2024-2025 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 3 de julho de 2025

A Equipa de Autoavaliação



ANEXO: Matriz do questionário

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					