Escola Superior de Educação João de Deus

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ESEJD

2025-2026



Dados estruturantes da análise:

- N.º de questionários esperados: 195
- N.º de questionários recolhidos: 137
- Taxa de sucesso: 70%

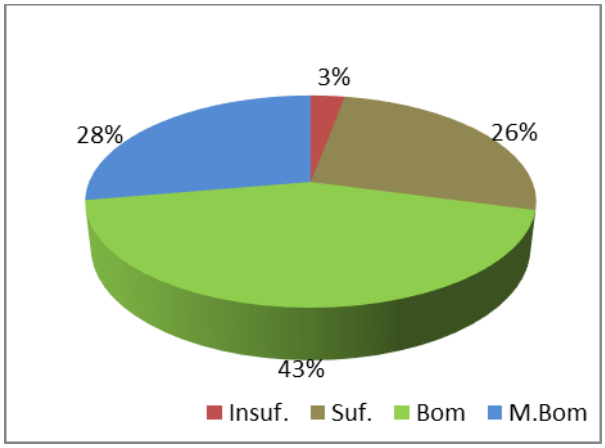
Serviços prestados pela instituição

1. Atendimento

Recolhidos:	Resposta média
137	2,9

Distribuição na escala

1	2	3	4
4	36	59	38

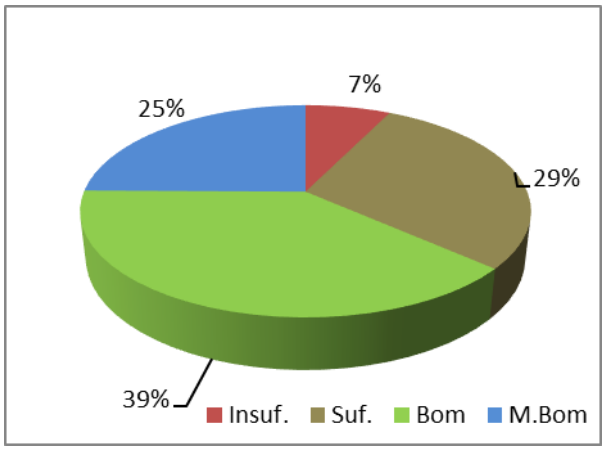


2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria

Recolhidos:	Resposta média
137	2,8

Distribuição na escala

1	2	3	4
10	40	53	34

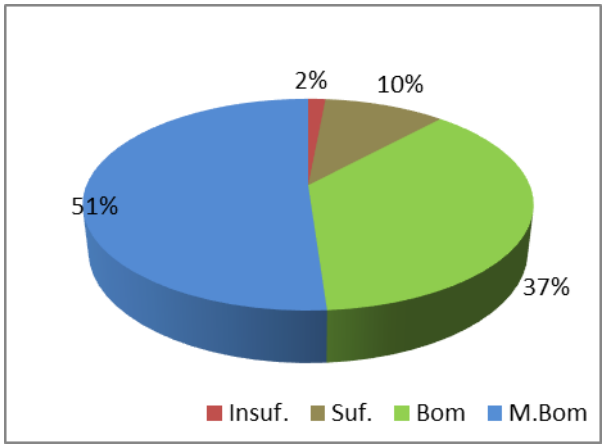


3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca

Recolhidos:	Resposta média
135	3,4

Distribuição na escala

1	2	3	4
2	14	50	69

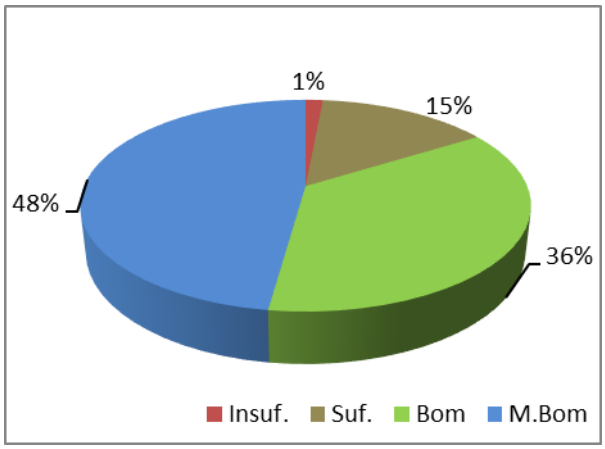


4. Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual

Recolhidos:	Resposta média
136	3,3

Distribuição na escala

1	2	3	4
2	20	49	65

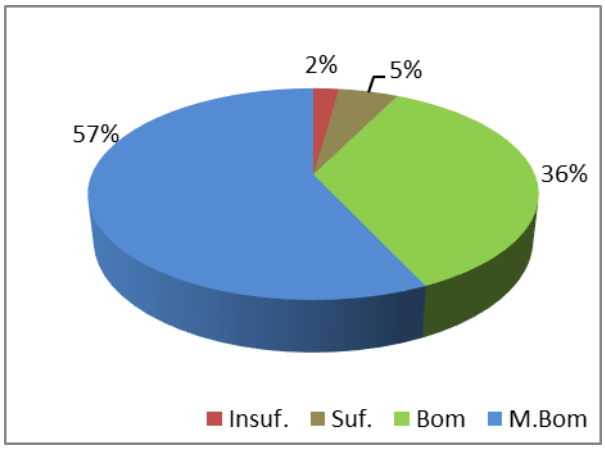


5. Limpeza da escola

Recolhidos:	Resposta média
137	3,5

Distribuição na escala

1	2	3	4
3	7	49	78

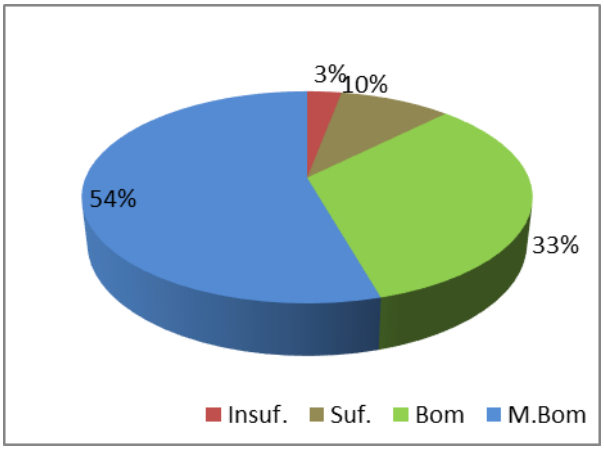


6. Serviço de bar

Recolhidos:	Resposta média
136	3,3

Distribuição na escala

1	2	3	4
4	13	45	74



7. Propostas de melhoria dos serviços prestados

Secretaria e questões administrativas

Falta de informações na secretaria [a propósito de atividades fora da ESEJD] (i7)
Melhorar comunicação digital (emails, convites…) (i11, i75)
Melhorar rapidez no atendimento (i48, 92)
Uso de plataforma digital administrativa para apoio ao estudante (i46, i51, i52, i53, i56, i60, i95, i96,i116, i117, i118, i119, i120, i121, i122, i123, i124, i125, i126)
Melhor comunicação entre todos os profissionais e a secretaria para melhorar coerência de informações (i52, i55, i56, i57, i58, i9, i75, i78, i82, i129)
Melhorar organização da secretaria (i61)
"Não aumentar propinas, pois estão muito altas" (i63)
Articulação dos serviços administrativos com os professores, no tocante aos relatórios do processo individual do aluno (i23).
"Informações muitas vezes incorretas dadas na secretaria e por vezes indelicadas apesar de não serem todas" (i86)
Melhorar a distribuição de horários e equilibrar alunos em turmas (i127, i128)

Audiovisual e biblioteca

Bom funcionamento de apoio técnico e audiovisual (i81)

Bar, apoio de cozinha e limpeza

Todos os serviços prestados são de "ótima condição" (i100, i101)
Pagamentos a dinheiro ou meios bancários no bar (i25, i62, i9, i93, i108)
Melhorar preços do bar (i78, i108, i133, i134)
Reforçar a observação de falta de papel de mãos nas casas de banho (i134)

Opiniões genéricas e sobre espaços escolares

Melhorar limpeza do recinto (i6)
Serviço de fotocopias gratuito [para atividades letivas] (i25, i88, i108, i112, i113, i114)
Arranjar teto da sala 1: chove dentro da sala (i31, i34) e cortinados do ginásio (i31)

8. Conclusões

A avaliação aos serviços prestados pela ESEJD apresenta um resultado de nível BOM (3,21), numa escala de 1 a 4, com 4 dos 6 indicadores a registarem uma avaliação de 3,3 ou mais. Comparativamente com o ano anterior, 2024-2025, verifica-se um resultado global semelhante, com uma ligeira subida nos indicadores 4, 5 e 6, e uma ligeira descida nos indicadores 1 e 2, conforme a informação analítica do quadro seguinte:

Tabela 1

Quadro comparativo com a avaliação dos últimos 5 anos

Indicador	Avaliação em 2021-2022	Avaliação em 2022-2023	Avaliação em 2023-2024	Avaliação em 2024-2025	**Avaliação em 2025-2026**
1.Atendimento	3,5	3,3	3,0	3,1	**2,9**
2.Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria	3,4	3,3	2,9	2,8	**2,8**
3.Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca	3,6	3,4	3,3	3,3	**3,4**
4.Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual	3,2	3,2	3,1	3,2	**3,3**
5.Limpeza da escola	3,8	3,7	3,5	3,4	**3,5**
6.Serviço de bar	3,7	3,5	3,4	3,1	**3,3**

Os resultados dos indicadores 1 e 2 têm vindo a baixar de satisfação ao longo dos últimos 5 anos, situação que deve merecer reflexão e tarefas de melhoria.
O Relatório de avaliação aos serviços no ano letivo 2025-2026 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 23 de junho de 2026

A Equipa de Autoavaliação |SIGQualidade
José Almeida
Jaime Santos
Ana Nunes