

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

---

2016-2017





## Dados estruturantes da análise:

- N.º de questionários esperados: 129
- N.º de questionários recolhidos: 111
- Taxa de sucesso: 86%

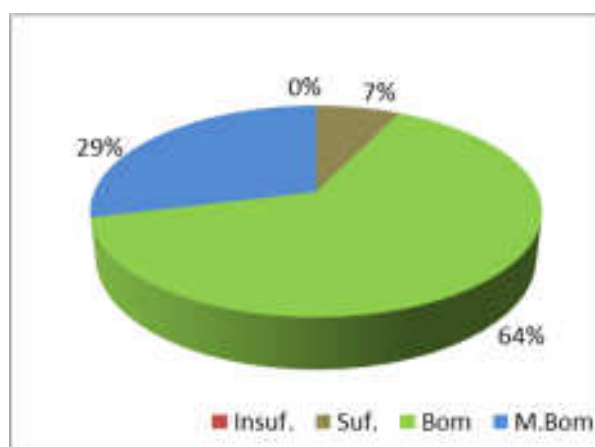
## Serviços prestados pela instituição

### 1. Atendimento

Recolhidos:	Resposta média
111	3,2

#### Distribuição na escala

1	2	3	4
0	8	71	32

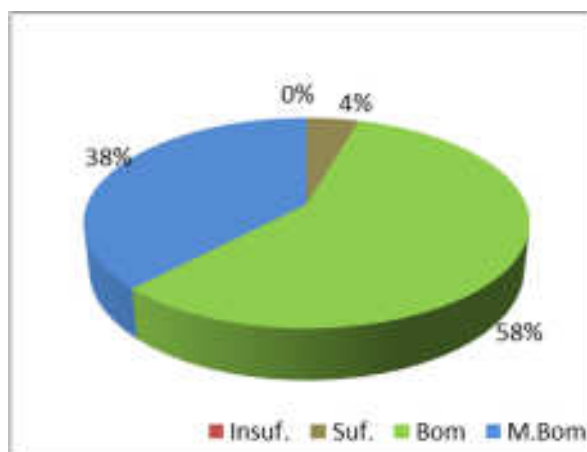


### 2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria

Recolhidos:	Resposta média
111	3,3

#### Distribuição na escala

1	2	3	4
0	5	64	42



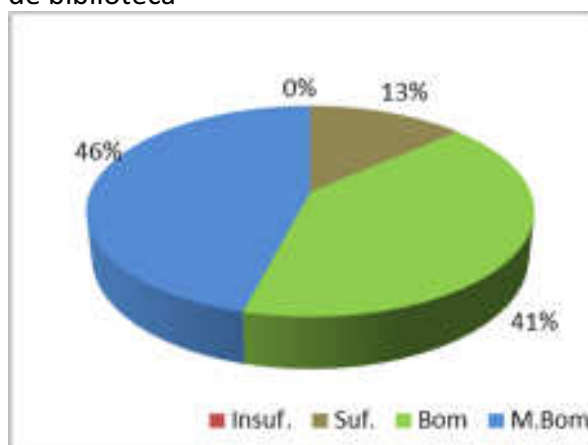


### 3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca

Recolhidos:	Resposta média
111	3,3

#### Distribuição na escala

1	2	3	4
0	15	45	51

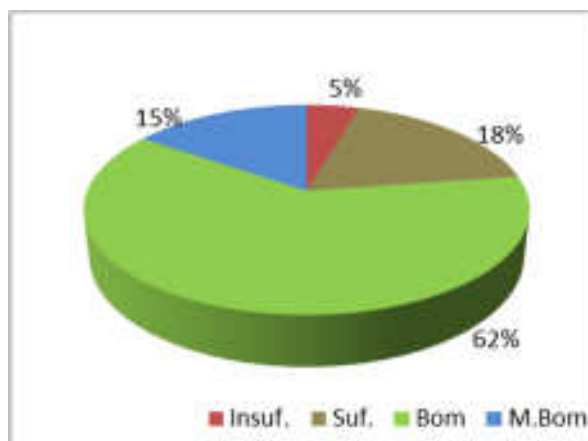


### 4. Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual

Recolhidos:	Resposta média
110	2,9

#### Distribuição na escala

1	2	3	4
5	20	68	17

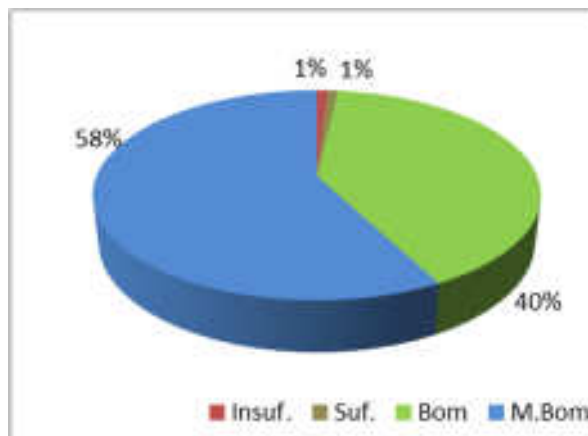


### 5. Limpeza da escola

Recolhidos:	Resposta média
111	3,5

#### Distribuição na escala

1	2	3	4
1	1	45	64



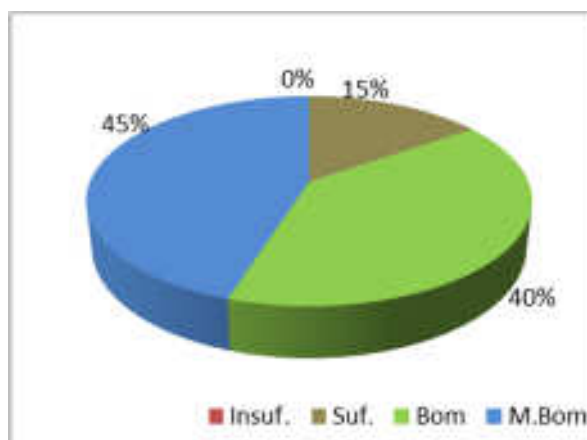


## 6. Serviço de bar

Recolhidos:	Resposta média
111	3,3

### Distribuição na escala

1	2	3	4
0	17	44	50



## 7. Propostas de melhoria dos serviços prestados

Baixar mensalidade (1q1, 1q5)

Mais impressoras e tinteiros (1q1, 1q61)

Não haver faltas (1q4, 1q6, 1q8, 1q21)

Espaços pequenos (1q14)

Mais simpatia na secretaria (1q20)

Bar, mais rápido o atendimento (1q58)

Horários da biblioteca nem sempre cumpridos (2q61, 2q65, 2q76)

Mais tempo de horário na biblioteca (incluir hora de almoço: 2q72, 2q79, 2q80)

Bar com mais alimentos e melhorar método do cartão (3q97)

(1qN = Licenciatura do EB; 2qN = Mestrados profissionalizantes; 3qN = Cursos TeSP)



## **Conclusões**

Globalmente, a avaliação dos estudantes ao funcionamento dos serviços da Escola Superior de Educação é de bom nível, com destaque para a Limpeza da escola (3,5), numa escala de 1 a 4, para o Serviço de Bar (3,3), Apoio e disponibilidade do serviço de Biblioteca (3,3) e Apoio a Disponibilidade do serviço de secretaria (3,3).

Comparativamente à avaliação do ano passado, verifica-se uma melhoria na maioria dos indicadores, com destaque para os serviços de Bar (melhorou de 2,6 para 3,3).



## **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	<input type="checkbox"/>	Muito Bom
2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Muito Bom
3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Muito Bom
4. Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Muito Bom
5. Limpeza da escola	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Muito Bom
6. Serviço de bar	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Muito Bom
		Insu Suf.   Bom M.Bom	
7. Propostas de melhoria dos serviços prestados			
<hr/>			
<hr/>			