

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

2017/2018





Dados estruturantes da análise:

- N.º de questionários esperados: 172
- N.º de questionários recolhidos: 89
- Taxa de sucesso: 51,7%

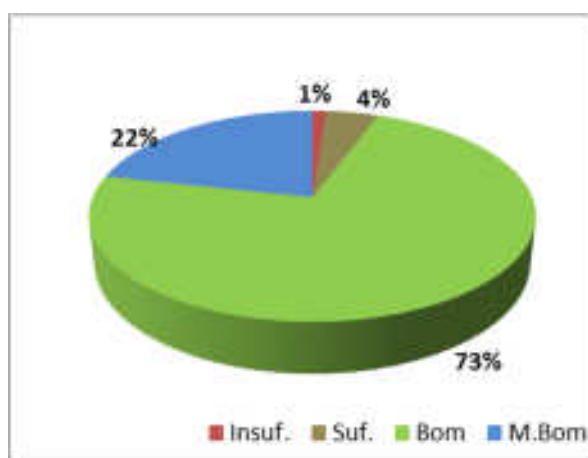
Serviços prestados pela instituição

1. Atendimento

| | |
|-------------|----------------|
| Recolhidos: | Resposta média |
| 88 | 3,1 |

Distribuição na escala

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|----|----|
| 1 | 4 | 64 | 19 |

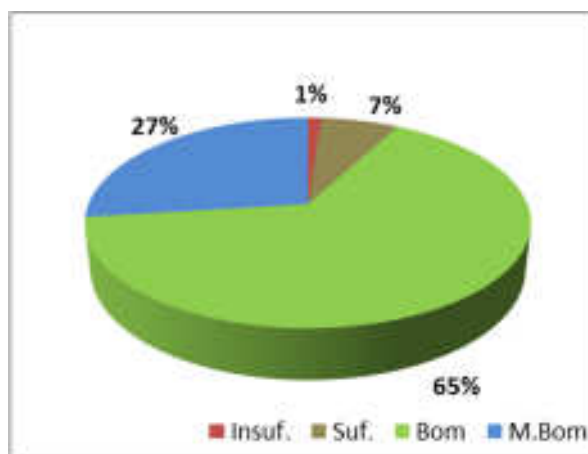


2. Apoio e disponibilidade dos serviços de secretaria

| | |
|-------------|----------------|
| Recolhidos: | Resposta média |
| 89 | 3,2 |

Distribuição na escala

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|----|----|
| 1 | 6 | 58 | 24 |



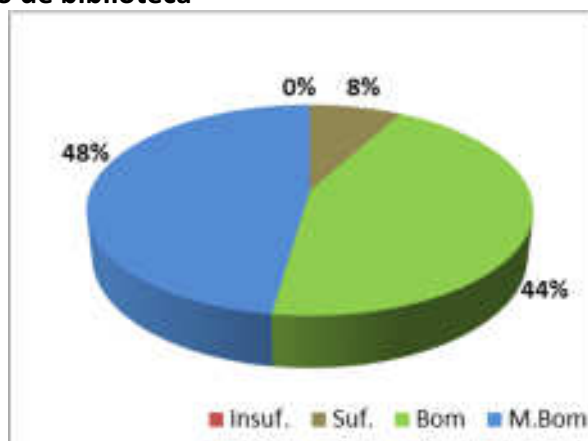


3. Apoio e disponibilidade do serviço de biblioteca

| | |
|-------------|----------------|
| Recolhidos: | Resposta média |
| 88 | 3,4 |

Distribuição na escala

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|----|----|
| 0 | 7 | 39 | 42 |

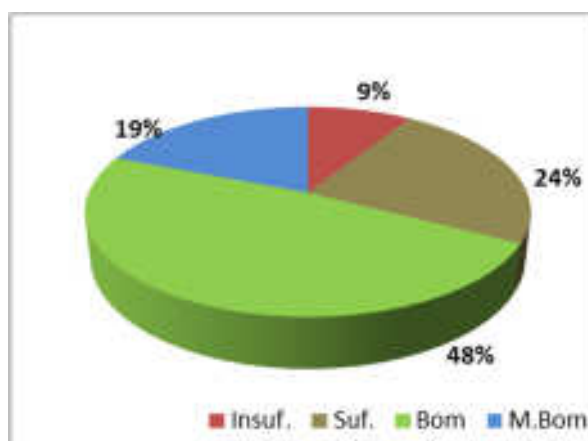


4. Apoio e disponibilidade dos serviços técnicos e de apoio audiovisual

| | |
|-------------|----------------|
| Recolhidos: | Resposta média |
| 89 | 2,8 |

Distribuição na escala

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|----|----|----|
| 8 | 21 | 43 | 17 |

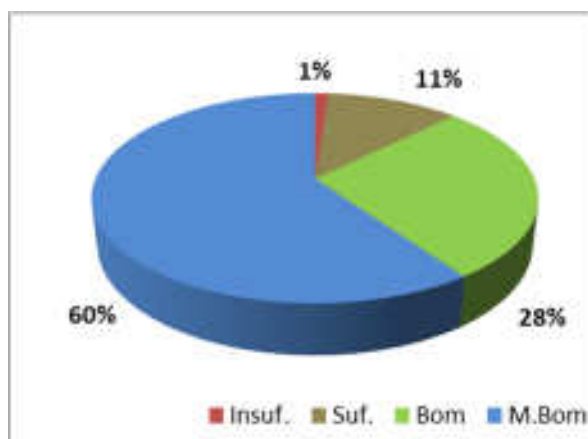


5. Limpeza da escola

| | |
|-------------|----------------|
| Recolhidos: | Resposta média |
| 87 | 3,5 |

Distribuição na escala

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|----|----|----|
| 1 | 10 | 24 | 52 |



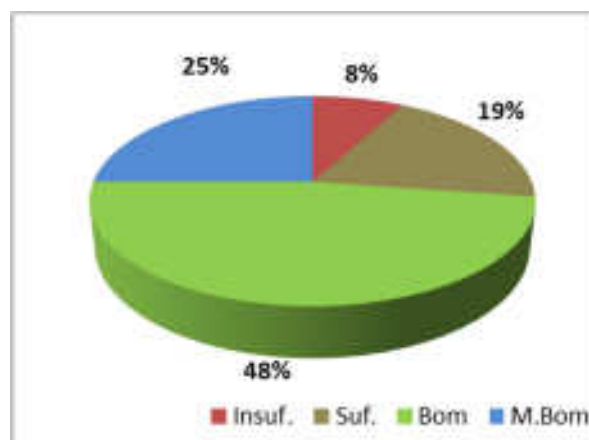


6. Serviço de bar

| | |
|-------------|----------------|
| Recolhidos: | Resposta média |
| 88 | 2,9 |

Distribuição na escala

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|----|----|----|
| 7 | 17 | 42 | 22 |



7. Propostas de melhoria dos serviços prestados

Secretaria: menos espera (1 inquirido)

Secretaria: mais simpatia (1)

Secretaria: mais eficácia (1)

Bar: Melhorar serviço de atendimento (7)

Limpeza: cuidar dos papéis na casa de banho (1)

Melhorar intervenção em algum audiovisual (2)

Melhorar, substituir equipamento audiovisual - sala 9 e ginásio são os mais referidos (12)

Bar: mais variedade (8)

Limpar melhor as mesas de refeitório (2)

Bar: melhores preços (4)

Mais espaço para almoço (1)

Haver máquina de carregar cartões; melhorar sistema de pagamentos (bar e cópias) (11)

Melhorar requisição do material de laboratório (2)

Aumentar tempo de atendimento da biblioteca (1)



Conclusões

Globalmente, a avaliação dos estudantes ao funcionamento dos serviços da Escola Superior de Educação é muito satisfatória, com destaque para a Limpeza da escola (3,5), numa escala de 1 a 4, Apoio e disponibilidade do serviço de Biblioteca (3,4) e Apoio a Disponibilidade do Serviço de Secretaria (3,2). Apenas os indicadores Serviço de Bar e Apoio e Disponibilidade dos Serviços Técnicos e de Apoio Audiovisual se situam abaixo de 3, com 2,9 e 2,8, respetivamente.



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/> | | | |