



escola superior de dança
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

**RELATÓRIO SOBRE O FUNCIONAMENTO
DA
ESCOLA SUPERIOR DE DANÇA**

Ano de 2013

Índice

| | |
|--|----|
| Introdução | 3 |
| 1. APRECIÇÃO DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS | 4 |
| 1.1. Recolha de informação | 4 |
| 1.2. Análise dos resultados | 4 |
| 1.2.1. Média de Satisfação dos utentes com os Serviços Administrativos (SADM) | 5 |
| 1.2.2. Média de Satisfação dos utentes com os Serviços Auxiliares (SAUX) | 7 |
| 1.2.3. Média de Satisfação dos utentes com o Centro de Documentação e Informação (CDI) | 11 |
| 1.2.4. Média de Satisfação dos utentes com o Centro de Produção (CP) | 14 |
| 1.2.5. Média de Satisfação dos utentes com o Gabinete de Massoterapia (GM) | 16 |
| 1.2.6. Sugestões de melhoria apresentadas pelos utentes dos serviços | 19 |
| 2. RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA RELATIVAS A AVALIAÇÕES ANTERIORES | 20 |
| 2.1. Quadros comparativos entre os anos de 2010 e 2013 | 20 |
| 2.1.1. Média de Satisfação dos utentes com os Serviços Administrativos (SADM) .. | 20 |
| 2.1.2. Média de Satisfação dos utentes com os Serviços Auxiliares (SAUX) | 21 |
| 2.1.3. Média de Satisfação dos utentes com o Centro de Documentação e Informação (CDI) | 22 |
| 2.1.4. Média de Satisfação dos utentes com o Centro de Produção (CP) | 24 |
| 2.1.5. Média de Satisfação dos utentes com o Gabinete de Massoterapia (GM) | 25 |
| 3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS ALUNOS | 27 |
| 4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS DOCENTES | 30 |
| 5. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES .. | 30 |
| 6. INSTALAÇÕES | 31 |
| 7. PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS DO FUNCIONAMENTO DA ESD ... | 31 |
| 8. RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA | 32 |
| 9. IDENTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS A INCLUIR NUM PORTEFÓLIO DE PRÁTICAS RELEVANTES | 34 |
| ANEXOS | 35 |
| Gráficos representativos do nível médio de satisfação dos utentes com o funcionamento dos serviços da ESD | 35 |

RELATÓRIO SOBRE O FUNCIONAMENTO DA ESCOLA SUPERIOR DE DANÇA

Introdução

O presente relatório insere-se no âmbito dos procedimentos de autoavaliação da qualidade da Escola Superior de Dança (ESD), e reporta-se ao funcionamento desta escola no que concerne aos seus serviços de apoio e instalações, no ano letivo de 2012/2013.

Fontes de informação:

- Como principal fonte de informação foram considerados os resultados dos inquéritos aplicados à comunidade académica: alunos, docentes e pessoal não docente;
- Foram igualmente consideradas sugestões dos colaboradores que foram convidados, pelo Diretor de Serviços, a refletir sobre os resultados apurados nos inquéritos, respeitantes ao Setor em que cada um está afeto, e apresentar sugestões de melhoria.

Os objetivos que se pretendem alcançar são os seguintes:

- Proceder à apreciação do funcionamento da ESD com recomendações e propostas de melhoria relativas a avaliações anteriores;
- Proceder a uma reflexão sobre o grau de adequação das instalações à formação ministrada e às necessidades sentidas;
- Apresentar uma síntese dos pontos fortes e fracos do funcionamento da ESD;
- Apresentar recomendações para a melhoria da organização dos serviços e do funcionamento da ESD;
- Identificar Boas Práticas, suscetíveis de serem incluídas num portefólio de Práticas Relevantes.

1. APRECIACÃO DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

1.1. Recolha de informação

Ao longo dos meses de julho e agosto de 2013, foram auscultados, através de inquérito, os docentes, discentes e funcionários não docentes, de forma a conhecer o seu grau de satisfação sobre o funcionamento dos serviços.

Na aplicação do questionário foi garantida a confidencialidade e anonimato dos resultados.

Os Serviços a apreciar foram os seguintes:

- a) Os Serviços Administrativos;
- b) Os Serviços Auxiliares;
- c) O Centro de Documentação e Informação;
- d) O Centro de Produção; e
- e) O Gabinete de Massoterapia.

De uma forma geral, a avaliação incide sobre o atendimento e os serviços prestados e outros indicadores específicos de cada Serviço avaliado, os quais serão referenciados ao longo do relatório.

O questionário aplicado compreende ainda uma questão aberta para cada Serviço, de modo a que os utentes possam indicar sugestões de melhoria no desempenho.

1.2. Análise dos resultados

A análise visa medir o nível de satisfação dos utentes com os Serviços Administrativos, os Serviços Auxiliares, o Centro de Documentação e Informação, o Centro de Produção e o Gabinete de Massoterapia.

A escala de medida utilizada para avaliar a satisfação dos utentes foi: 1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito. No caso de não ter informação sobre o indicador em apreciação, o utente tinha a opção de escolher “desconhece o serviço/produto” (DS).

Como resultado da aplicação dos respetivos inquéritos foram obtidas, em média, 134 respostas em relação a cada Serviço.

1.2.1. Média de Satisfação dos utentes com os Serviços Administrativos (SADM)

Os quadros que a seguir se apresentam ilustram a satisfação dos utentes inquiridos com os Serviços Administrativos (SADM) medida pela média de satisfação com o atendimento (quadro A1) e os serviços prestados (quadro A2).

Os indicadores avaliados na satisfação com atendimento prestado foram:

1. Cortesia dos funcionários;
2. Competência dos funcionários;
3. Rapidez no atendimento;
4. Horário de atendimento.

Os indicadores avaliados na satisfação com os serviços prestados foram:

1. Secretaria Virtual;
2. Informações disponíveis on-line;
3. Formulários disponíveis on-line;
4. Emissão de Certidões/Declarações;
5. Matrículas/inscrições;
6. Serviços de Tesouraria;
7. Esclarecimento de dúvidas.

Quadro A1. SADM: satisfação com o atendimento prestado

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|------------------------------|-------|----------------------------|
| Cortesia dos funcionários | 3,52 | 3,3 |
| Competência dos funcionários | 3,36 | |
| Rapidez no atendimento | 3,16 | |
| Horário de atendimento | 2,98 | |

Recordando os quatro níveis de satisfação já referidos (**nível 1 - Muito Insatisfeito; nível 2 - Insatisfeito; nível 3 - Satisfeito; nível 4 - Muito Satisfeito**) verifica-se (quadro A1) que os utentes dos Serviços Administrativos, de uma forma global (média global de 3,3) e na maioria dos indicadores referidos, estão satisfeitos com o atendimento. O indicador que mais satisfaz os utentes é a “cortesia dos funcionários” (média de 3,52), sendo que o que menos satisfaz é o “horário de atendimento” (média de 2,98).

Quadro A2. SADM: satisfação com os serviços prestados

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|----------------------------------|-------|----------------------------|
| Secretaria Virtual | 3,22 | 3,1 |
| Informações disponíveis on-line | 2,98 | |
| Formulários disponíveis on-line | 3,01 | |
| Emissão de Certidões/Declarações | 2,98 | |
| Matrículas/inscrições | 3,11 | |
| Serviços de Tesouraria | 3,19 | |
| Esclarecimento de dúvidas | 3,24 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro A2 verifica-se que os utentes dos Serviços Administrativos, de uma forma global (média global de 3,1) e na maioria dos indicadores referidos, estão satisfeitos com os serviços prestados. O indicador que mais satisfaz os utentes é o “*esclarecimento de dúvidas*” (média de 3,24), sendo que os que menos satisfazem são as “*informações disponíveis on-line*” e a “*emissão de Certidões/Declarações*” (ambos com média de 2,98).

1.2.2. Média de Satisfação dos utentes com os Serviços Auxiliares (SAUX)

A satisfação com os Serviços Auxiliares foi avaliada em vários aspetos, concretamente, arrumação e limpeza, Segurança, Serviço de Guarda-Roupa reposição de consumíveis e acesso às salas de aula/estúdios.

Os quadros que a seguir se apresentam ilustram a satisfação dos utentes inquiridos com os Serviços Auxiliares medida pela média de satisfação com:

- as arrumações e a limpeza dos vestiários, casas de banho, estúdios, salas de aula e quadros das salas de aula;
- o atendimento e os serviços prestados pelo Segurança;
- o atendimento e os serviços prestados pelo Guarda-roupa;
- a reposição de consumíveis nos vestiários e casas de banho;
- o acesso às salas de aula/estúdios.

Quadro B1. SAUX: satisfação com as arrumações

| Indicadores | Média | Média do grau de satisfação em geral |
|---------------------------|-------|--------------------------------------|
| Vestiários | 2,55 | 2,6 |
| Casas de banho | 2,34 | |
| Estúdios | 2,42 | |
| Salas de aula | 2,50 | |
| Quadros das salas de aula | 2,74 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B1 verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com as arrumações foi de 2,6. O indicador que mais satisfaz os utentes é a arrumação dos “quadros das salas de aula” (média de 2,74), sendo que o que menos satisfaz é a arrumação das “casas de banho” (média de 2,34).

Quadro B2. SAUX: satisfação com a limpeza

| Indicadores | Média | Média do grau de satisfação em geral |
|---------------------------|-------|--------------------------------------|
| Vestiários | 2,56 | 2,5 |
| Casas de banho | 2,49 | |
| Estúdios | 2,24 | |
| Salas de aula | 2,59 | |
| Quadros das salas de aula | 2,78 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B2 verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com a limpeza foi de 2,5. O indicador que mais satisfaz os utentes é a limpeza dos “quadros das salas de aula” (média de 2,78), sendo que o que menos satisfaz é a limpeza dos “estúdios” (média de 2,24).

Quadro B3. SAUX: satisfação com o atendimento do Segurança

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|------------------------|-------|----------------------------|
| Horário de atendimento | 3,26 | 3,28 |
| Cortesia | 3,45 | |
| Competência | 3,26 | |
| Rapidez | 3,17 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B3 verifica-se que os respondentes, de uma forma global (média global de 3,28) e em todos os indicadores referidos, estão satisfeitos com o atendimento do Segurança. O indicador que mais satisfaz os utentes é a “cortesia” (média de 3,45), sendo que o que menos satisfaz é a “rapidez” (média de 3,17).

Quadro B4. SAUX: satisfação com os serviços prestados pelo Segurança

| Indicadores | Média | Média do grau de satisfação em geral |
|-----------------|-------|--------------------------------------|
| Qualidade | 3,25 | 3,27 |
| Disponibilidade | 3,34 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B4 verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com os serviços prestados pelo Segurança foi de 3,27. Os respondentes mostraram igualmente que estão satisfeitos com a “*qualidade*” (média de 3,25) e a “*disponibilidade*” (média de 3,34) do Segurança nos serviços que presta.

Quadro B5. SAUX: satisfação com o atendimento do Serviço de Guarda-roupa

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|------------------------|-------|----------------------------|
| Horário de atendimento | 3,18 | 3,53 |
| Cortesia | 3,66 | |
| Competência | 3,69 | |
| Rapidez | 3,58 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B5 verifica-se que os utentes do Serviço de Guarda-Roupa, de uma forma global (média global de 3,53) e em todos os indicadores referidos, estão satisfeitos com o atendimento. O indicador que mais satisfaz os utentes é a “*competência*” (média de 3,69), sendo que o que menos satisfaz é o “*horário de atendimento*” (média de 3,18).

Quadro B6. SAUX: satisfação com os serviços prestados pelo Guarda-roupa

| Indicadores | Média | Média do grau de satisfação em geral |
|-----------------|-------|--------------------------------------|
| Qualidade | 3,28 | 3,42 |
| Disponibilidade | 3,44 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B6 verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com os serviços prestados pelo Guarda-roupa foi de 3,42. Os respondentes mostraram igualmente que estão satisfeitos com a “*qualidade*” (média de 3,28) e a “*disponibilidade*” (média de 3,44) do Guarda-Roupa nos serviços que presta.

Quadro B7. SAUX: satisfação com a reposição de consumíveis

| Indicadores | Média | Média do grau de satisfação em geral |
|----------------|-------|--------------------------------------|
| Vestiários | 2,78 | 2,78 |
| Casas de banho | 2,72 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B7 verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com a reposição de consumíveis foi de 2,78. Os utentes dos Serviços Auxiliares consideraram a reposição de consumíveis nos “*vestiários*” com uma média de 2,78 e a reposição de consumíveis nas “*casas de banho*” com uma média de 2,72.

Quadro B8. SAUX: satisfação com o acesso às salas de aula/estúdios

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|----------------------------------|-------|----------------------------|
| Acesso às salas de aula/estúdios | 2,39 | 2,39 |

Os respondentes mostraram-se insatisfeitos com o “*acesso às salas de aula/estúdios*” (média de 2,39).

1.2.3. Média de Satisfação dos utentes com o Centro de Documentação e Informação (CDI)

Os quadros que a seguir se apresentam ilustram a satisfação dos utentes inquiridos com o Centro de Documentação e Informação (CDI) medida pela média de satisfação com:

- o atendimento prestado;
- aspetos específicos do CDI, concretamente, website, blogue, newsletter, empréstimo de documentos, postos de audiovisual, acesso aos computadores, impressão e digitalização de documentos, apoio na pesquisa e no acesso à informação, Biblioteca do Conhecimento Online (B-on);
- as coleções;
- o espaço e as instalações.

Quadro C1. CDI: satisfação com o atendimento prestado

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|----------------------------|-------|----------------------------|
| Cortesia do funcionário | 3,12 | 3,1 |
| Competência do funcionário | 3,35 | |
| Rapidez no atendimento | 3,18 | |
| Resposta às necessidades | 3,21 | |
| Horário de atendimento | 2,82 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro C1 verifica-se que os utentes do Centro de Documentação e Informação, de uma forma global (média global de 3,1) e na maioria dos indicadores referidos, estão satisfeitos com o atendimento. O indicador que mais satisfaz os utentes é a “*competência do funcionário*” (média de 3,35), sendo que o que menos satisfaz é o “*horário de atendimento*” (média de 2,82).

Quadro C2. CDI: satisfação com ...

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|--|-------|----------------------------|
| O website do CDI | 3,21 | 3,1 |
| O blogue do CDI | 3,16 | |
| Newsletter do CDI | 3,30 | |
| Empréstimo de documentos | 3,25 | |
| Postos de audiovisual | 2,99 | |
| Acesso aos computadores | 3,03 | |
| Impressão de documentos | 2,58 | |
| Digitalização de documentos | 2,74 | |
| Apoio na pesquisa e no acesso à informação | 3,18 | |
| B-on: Biblioteca do Conhecimento Online | 3,12 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro C2 verifica-se que os utentes do Centro de Documentação e Informação, de uma forma global (média global de 3,1) e na maioria dos indicadores referidos, estão satisfeitos. O indicador que mais satisfaz os utentes é a “*newsletter do CDI*” (média de 3,30), sendo que o que menos satisfaz é a “*impressão de documentos*” (média de 2,58).

Quadro C3. CDI: satisfação com as coleções

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|-----------------------------|-------|----------------------------|
| A quantidade de documentos | 3,00 | 3,1 |
| A pertinência de documentos | 3,21 | |
| Acessibilidade das coleções | 3,15 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro C3 verifica-se que os utentes do Centro de Documentação e Informação, de uma forma global (média global de 3,1) e em todos os indicadores referidos, estão satisfeitos com as coleções. O indicador que mais satisfaz os utentes é “*a pertinência de documentos*” (média de 3,21), sendo que o que menos satisfaz é “*a quantidade de documentos*” (média de 3,00).

Quadro C4. CDI: satisfação com o espaço e as instalações

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|---|-------|----------------------------|
| Espaço confortável e convidativo | 2,58 | 2,73 |
| Zona silenciosa para trabalho individual | 2,77 | |
| Zona para atividades de ensino/aprendizagem em grupo | 2,55 | |
| Facilidade de circulação e acesso aos serviços e coleções | 2,87 | |
| Iluminação | 2,90 | |
| Climatização | 2,71 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro C4 verifica-se que a média de satisfação global com o espaço e as instalações do Centro de Documentação e Informação foi de 2,73. O indicador que mais satisfaz os utentes é a “*iluminação*” (média de 2,90), sendo que o que menos satisfaz é a “*zona para atividades de ensino/aprendizagem em grupo*” (média de 2,55).

1.2.4. Média de Satisfação dos utentes com o Centro de Produção (CP)

Os quadros que a seguir se apresentam ilustram a satisfação dos utentes inquiridos com o Centro de Produção (CP) medida pela média de satisfação com:

- aspetos específicos do CP, concretamente, agendas mensais, calendário com atividades da Escola, divulgação de espetáculos/workshops/audições, informação sobre a Escola e respetivas regras, informação sobre o corpo docente da Escola, legislação sobre os cursos lecionados, plano de estudos dos cursos lecionados;
- os serviços e os produtos.

Quadro D1. CP: satisfação com ...

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|---|-------|----------------------------|
| Agendas mensais | 2,92 | 2,92 |
| Calendário com atividades da Escola | 2,92 | |
| Divulgação de Espetáculos/workshops/audições | 2,90 | |
| Informação sobre a Escola e respetivas regras | 2,87 | |
| Informação sobre o corpo docente da Escola | 2,87 | |
| Legislação sobre os cursos lecionados | 2,94 | |
| Plano de estudos dos cursos lecionados | 2,98 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro D1 verifica-se que a média de satisfação global com o Centro de Produção foi de 2,92. O indicador que mais satisfaz os utentes é o “*plano de estudos dos cursos lecionados*” (média de 2,98), sendo que os que menos satisfazem são a “*informação sobre a Escola e respetivas regras*” e a “*informação sobre o corpo docente da Escola*” (ambos com média de 2,87).

Quadro D2. CP: satisfação com os serviços e produtos

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|---|-------|----------------------------|
| Apoio técnico ao material audiovisual e manutenção dos estúdios | 2,73 | 2,9 |
| Apoio técnico aos Ciclos de espetáculos | 2,97 | |
| Gestão da página de Facebook | 2,90 | |
| Gestão do site da Escola | 2,85 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro D2 verifica-se que a média de satisfação global com os serviços e produtos do Centro de Produção foi de 2,9. O indicador que mais satisfaz os utentes é o “*apoio técnico aos Ciclos de espetáculos*” (média de 2,97), sendo que o que menos satisfaz é o “*apoio técnico ao material audiovisual e manutenção dos estúdios*” (média de 2,73).

1.2.5. Média de Satisfação dos utentes com o Gabinete de Massoterapia (GM)

Os quadros que a seguir se apresentam ilustram a satisfação dos utentes inquiridos com o Gabinete de Massoterapia (GM) medida pela média de satisfação com:

- o atendimento prestado;
- os serviços prestados;
- a conservação/limpeza;
- a acessibilidade.

Quadro E1. GM: satisfação com o atendimento prestado

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|--------------------------------------|-------|----------------------------|
| Horário de atendimento ao público | 3,38 | 3,4 |
| Atendimento telefónico | 3,31 | |
| Simpatia e cortesia | 3,62 | |
| Competência e profissionalismo | 3,51 | |
| Rapidez no atendimento | 3,36 | |
| Acompanhamento da lesão | 3,39 | |
| Acompanhamento na sala de musculação | 3,03 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro E1 verifica-se que os utentes do Gabinete de Massoterapia, de uma forma global (média global de 3,4) e em todos os indicadores referidos, estão satisfeitos com o atendimento prestado. O indicador que mais satisfaz os utentes é a “*simpatia e cortesia*” (média de 3,62), sendo que o que menos satisfaz é o “*acompanhamento na sala de musculação*” (média de 3,03).

Quadro E2. GM: satisfação com os serviços prestados

| Indicadores | Média | Média do grau de satisfação em geral |
|-----------------|-------|--------------------------------------|
| Qualidade | 3,40 | 3,43 |
| Disponibilidade | 3,47 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro E2 verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com os serviços prestados pelo Gabinete de Massoterapia foi de 3,43. Os respondentes mostraram igualmente que estão satisfeitos com a “*qualidade*” (média de 3,40) e a “*disponibilidade*” (média de 3,47) do Gabinete de Massoterapia nos serviços que presta.

Quadro E3. GM: satisfação com a conservação/limpeza

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|-----------------|-------|----------------------------|
| Gabinetes | 3,54 | 3,5 |
| Macas/marquesas | 3,54 | |
| Material | 3,50 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro E3 verifica-se que os utentes do Gabinete de Massoterapia, de uma forma global (média global de 3,5) e em todos os indicadores referidos, estão satisfeitos com a conservação/limpeza. Os indicadores que mais satisfazem os utentes são a conservação/limpeza dos “*gabinetes*” e das “*macas/marquesas*” (ambos com média de 3,54), sendo que o que menos satisfaz é a conservação/limpeza do “*material*” (média de 3,50).

Quadro E4. GM: satisfação com a acessibilidade

| Indicadores | Média | Média de satisfação global |
|----------------------------|-------|----------------------------|
| Às marcações | 3,39 | 3,3 |
| Às instalações do Gabinete | 3,38 | |
| Atendimento por e-mail | 3,24 | |

Analisando a média de satisfação com os vários indicadores apresentados no questionário e no quadro E4 verifica-se que os utentes do Gabinete de Massoterapia, de uma forma global (média global de 3,3) e em todos os indicadores referidos, estão satisfeitos com a acessibilidade. O indicador que mais satisfaz os utentes é a acessibilidade “às *marcações*” (média de 3,39), sendo que o que menos satisfaz é o “*atendimento por e-mail*” (média de 3,24).

Conclusão:

Face aos resultados apurados, concluímos que dos 86 itens avaliados 49 apresentam um nível médio de satisfação que varia entre 3 (satisfeito) e 4 (muito satisfeito).

Os itens que apresentam níveis de insatisfação referem-se:

- à arrumação de espaços - média global de satisfação 2,6;
- à limpeza dos espaços - média global de satisfação 2,5;
- à reposição de consumíveis nos balneários e wc - média global de satisfação 2,78;
- ao acesso às salas de aula e estúdios - média global de satisfação 2,39;
- ao espaço e instalações do CDI - média global de satisfação 2,73;
- ao funcionamento/serviços prestados pelo Centro de Produção - média global de satisfação 2,9.

1.2.6. Sugestões de melhoria apresentadas pelos utentes dos serviços

Nos inquéritos realizados foram registadas sugestões que apontam como possíveis medidas de melhoria dos Serviços da Escola Superior de Dança.

No que concerne aos **Serviços Administrativos**, os respondentes sugeriram o alargamento do horário de atendimento, a criação de um gabinete de apoio ao estudante e a melhoria de procedimentos administrativos, embora não identificados.

Quanto aos **Serviços Auxiliares**, os inquiridos sugeriram a melhoria da limpeza e higiene, o livre acesso aos estúdios e uma forma mais prática de requisição das chaves dos estúdios.

Os utentes do **Centro de Documentação e Informação** apontaram como medidas de melhoria: a disponibilização da sala de reuniões para os alunos, o aumento do número de computadores, a diminuição do preço das fotocópias, a criação de zonas (uma zona para atividades em grupo e outra dedicada aos alunos que queiram estudar/trabalhar em silêncio), a participação dos alunos (como voluntários) na recolha de informação, bem como, a melhoria do conforto e iluminação das instalações.

No que se refere ao **Centro de Produção**, os respondentes sugeriram uma maior divulgação da Escola e das suas atividades, a realização de parcerias e angariação de patrocínios para apoio dos espetáculos, a atualização do *website* da Escola, bem como o convite de outros bailarinos, coreógrafos e músicos.

Os utentes do **Gabinete de Massoterapia** apontaram como medidas de melhoria: o alargamento do horário de atendimento, a ampliação do espaço de musculação e um maior acompanhamento das atividades que nele se desenvolvem.

2. RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA RELATIVAS A AVALIAÇÕES ANTERIORES

2.1. Quadros comparativos entre os anos de 2010 e 2013

Apresenta-se, de seguida, uma análise comparativa entre os resultados dos inquéritos aplicados à comunidade académica da ESD, nos anos de 2010 (primeiro ano em que o inquérito foi aplicado) e 2013, sobre o funcionamento dos serviços.

2.1.1. Média de Satisfação dos utentes com os Serviços Administrativos (SADM)

Quadro 1. SADM: satisfação com o atendimento prestado

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|------------------------------|------------|------------|
| Cortesia dos funcionários | 3,5 | 3,5 |
| Competência dos funcionários | 3,3 | 3,4 |
| Rapidez no atendimento | 3,1 | 3,2 |
| Horário de atendimento | 3,0 | 3,0 |

A média de satisfação global com o atendimento prestado pelos Serviços Administrativos em 2013 foi de 3,3 e em 2010 de 3,2.

Quadro 2. SADM: satisfação com os serviços prestados

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|----------------------------------|------------|------------|
| Secretaria Virtual | 3,1 | 3,2 |
| Informações disponíveis on-line | 3,1 | 3,0 |
| Formulários disponíveis on-line | 3,1 | 3,0 |
| Emissão de Certidões/Declarações | 3,1 | 3,0 |
| Matrículas/inscrições | 3,2 | 3,1 |
| Serviços de Tesouraria | 3,2 | 3,2 |
| Esclarecimento de dúvidas | 3,1 | 3,2 |

A média de satisfação global com os serviços prestados pelo Setor Administrativo em 2013 foi de 3,1 e em 2010 foi igualmente de 3,1.

2.1.2. Média de Satisfação dos utentes com os Serviços Auxiliares (SAUX)

Quadro 3. SAUX: satisfação com a limpeza

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|---------------------------|------------|------------|
| Vestiários | 2,2 | 2,6 |
| Casas de banho | 2,4 | 2,5 |
| Estúdios | 2,0 | 2,2 |
| Salas de aula | 2,6 | 2,6 |
| Quadros das salas de aula | 2,8 | 2,8 |

A média do grau de satisfação em geral com a limpeza em 2013 foi de 2,5 e em 2010 de 2,4.

Quadro 4. SAUX: satisfação com o atendimento do Segurança

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|------------------------|------------|------------|
| Horário de atendimento | 3,1 | 3,3 |
| Cortesia | 3,2 | 3,5 |
| Competência | 3,1 | 3,3 |
| Rapidez | 3,0 | 3,2 |

A média de satisfação global com o atendimento do Segurança em 2013 foi de 3,3 e em 2010 de 3,1.

Quadro 5. SAUX: satisfação com os serviços prestados pelo Segurança

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|-----------------|------------|------------|
| Qualidade | 3,0 | 3,3 |
| Disponibilidade | 3,2 | 3,3 |

A média do grau de satisfação em geral com os serviços prestados pelo Segurança em 2013 foi de 3,3 e em 2010 de 3,0.

2.1.3. Média de Satisfação dos utentes com o Centro de Documentação e Informação (CDI)

Quadro 6. CDI: satisfação com o atendimento prestado

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|----------------------------|------------|------------|
| Cortesia do funcionário | 3,2 | 3,1 |
| Competência do funcionário | 3,3 | 3,4 |
| Rapidez no atendimento | 3,2 | 3,2 |
| Resposta às necessidades | 3,1 | 3,2 |
| Horário de atendimento | 2,7 | 2,8 |

A média de satisfação global com o atendimento do Centro de Documentação e Informação em 2013 foi de 3,1 e em 2010 foi igualmente de 3,1.

Quadro 7. CDI: satisfação com ...

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|--|------------|------------|
| O website do CDI | 3,2 | 3,2 |
| O blogue do CDI | 3,2 | 3,2 |
| Newsletter do CDI | 3,2 | 3,3 |
| Empréstimo de documentos | 3,2 | 3,3 |
| Postos de audiovisual | 2,9 | 3,0 |
| Acesso aos computadores | 3,0 | 3,0 |
| Impressão de documentos | 2,6 | 2,6 |
| Digitalização de documentos | 2,7 | 2,7 |
| Apoio na pesquisa e no acesso à informação | 3,2 | 3,2 |
| B-on: Biblioteca do Conhecimento Online | 3,1 | 3,1 |

A média de satisfação global com o Centro de Documentação e Informação em 2013 foi de 3,1 e em 2010 de 3,0.

Quadro 8. CDI: satisfação com as coleções

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|-----------------------------|------------|------------|
| A quantidade de documentos | 2,8 | 3,0 |
| A pertinência de documentos | 3,1 | 3,2 |
| Acessibilidade das coleções | 3,1 | 3,2 |

A média de satisfação global com as coleções do Centro de Documentação e Informação em 2013 foi de 3,1 e em 2010 de 3,0.

Quadro 9. CDI: satisfação com o espaço e as instalações

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Espaço confortável e convidativo | 2,2 | 2,6 |
| Zona silenciosa para trabalho individual | 2,4 | 2,8 |
| Zona para atividades de ensino/aprendizagem em grupo | 2,5 | 2,6 |
| Facilidade de circulação e acesso aos serviços e coleções | 2,8 | 2,9 |
| Iluminação | 2,7 | 2,9 |
| Climatização | 2,4 | 2,7 |

A média de satisfação global com o espaço e as instalações do Centro de Documentação e Informação em 2013 foi de 2,7 e em 2010 de 2,5.

2.1.4. Média de Satisfação dos utentes com o Centro de Produção (CP)

Quadro 10. CP: satisfação com ...

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|---|------------|------------|
| Agendas mensais | 3,1 | 2,9 |
| Calendário com atividades da Escola | 3,1 | 2,9 |
| Divulgação de Espetáculos/workshops/audições | (*) | 2,9 |
| Informação sobre a Escola e respetivas regras | 3,0 | 2,9 |
| Informação sobre o corpo docente da Escola | 2,9 | 2,9 |
| Legislação sobre os cursos lecionados | 3,0 | 2,9 |
| Plano de estudos dos cursos lecionados | 3,0 | 3,0 |

(*) Este indicador não fez parte do inquérito efetuado, em 2010, aos utentes dos Serviços da ESD.

A média de satisfação global com o Centro de Produção em 2013 foi de 2,9 e em 2010 de 3,0.

Quadro 11. CP: satisfação com os serviços e produtos

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|---|------------|------------|
| Apoio técnico ao material audiovisual e manutenção dos estúdios | (*) | 2,7 |
| Apoio técnico aos Ciclos de espetáculos | (*) | 3,0 |
| Gestão da página de Facebook | (*) | 2,9 |
| Gestão do site da Escola | 3,0 | 2,9 |

(*) Este indicador não fez parte do inquérito efetuado, em 2010, aos utentes dos Serviços da ESD.

A média de satisfação global com os serviços e produtos do Centro de Produção em 2013 foi de 2,9. O inquérito efetuado em 2010 aos utentes dos Serviços da ESD continha outros indicadores, dos quais apenas a “gestão do site da Escola” é comum aos dois inquéritos.

A média de satisfação com a “gestão do site da Escola” em 2013 foi de 2,9 e em 2010 de 3,0.

2.1.5. Média de Satisfação dos utentes com o Gabinete de Massoterapia (GM)

Quadro 12. GM: satisfação com o atendimento prestado

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Horário de atendimento ao público | 3,2 | 3,4 |
| Atendimento telefónico | 3,1 | 3,3 |
| Simpatia e cortesia | 3,6 | 3,6 |
| Competência e profissionalismo | 3,4 | 3,5 |
| Rapidez no atendimento | 3,1 | 3,4 |
| Acompanhamento da lesão | 3,2 | 3,4 |
| Acompanhamento na sala de musculação | 2,7 | 3,0 |

A média de satisfação global com o atendimento prestado pelo Gabinete de Massoterapia em 2013 foi de 3,4 e em 2010 de 3,2.

Quadro 13. GM: satisfação com os serviços prestados

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|-----------------|------------|------------|
| Qualidade | 3,3 | 3,4 |
| Disponibilidade | 3,3 | 3,5 |

A média do grau de satisfação em geral com os serviços prestados pelo Gabinete de Massoterapia em 2013 foi de 3,4 e em 2010 de 3,3.

Quadro 14. GM: satisfação com a conservação/limpeza

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|-----------------|------------|------------|
| Gabinetes | 3,3 | 3,5 |
| Macas/marquesas | 3,3 | 3,5 |
| Material | 3,4 | 3,5 |

A média de satisfação global com a conservação/limpeza no Gabinete de Massoterapia em 2013 foi de 3,5 e em 2010 de 3,3.

Quadro 15. GM: satisfação com a acessibilidade

| Indicadores | Média 2010 | Média 2013 |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Às marcações | 3,1 | 3,4 |
| Às instalações do Gabinete | 3,0 | 3,4 |
| Atendimento por e-mail | 3,0 | 3,2 |

A média de satisfação global com a acessibilidade ao Gabinete de Massoterapia em 2013 foi de 3,3 e em 2010 de 3,0.

Conclusão:

No ano de 2013, constata-se um aumento no nível de satisfação em 42 dos itens avaliados; em 15 itens o nível de satisfação manteve-se; em 6 itens o nível de satisfação decresceu.

3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS ALUNOS

No âmbito de um inquérito aplicado estritamente aos alunos, no segundo semestre do ano letivo de 2012/2013, sobre o funcionamento da Escola e dos Cursos, salientamos os resultados apurados em questões que se enquadram também no objeto de análise do presente relatório, e que respeitam ao nível de satisfação geral com:

- a) Instalações e serviços;
- b) Disponibilidade de locais para estudar e trabalhar;
- c) Facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais);
- d) Funcionamento do Bar e Refeitório.

A escala de medida utilizada para avaliar a satisfação dos alunos variou entre Muito Desadequado e Muito Adequado. No caso de não terem elementos suficientes para classificar o indicador em apreciação, os alunos tinham a opção de escolher “Não sabe/Não se aplica” (Ns/Na).

Os resultados apresentados foram separados por curso e indicam a percentagem de alunos que avaliaram os indicadores já referidos com um determinado nível de satisfação.

Quadro F1. Nível de satisfação dos alunos do curso de Licenciatura em Dança com...

| Indicadores | MD | D | R | A | MA | Ns/Na | Total |
|---|-----|------------|------------|-----|----|-------|-------|
| Instalações e serviços da Escola | 30% | 37% | 26% | 4% | 0% | 3% | 100% |
| Disponibilidade de locais para estudar | 20% | 31% | 32% | 13% | 2% | 2% | 100% |
| Facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais) | 13% | 24% | 40% | 14% | 5% | 4% | 100% |
| Funcionamento do Bar e Refeitório | 17% | 22% | 42% | 13% | 3% | 3% | 100% |

Legenda: MD – Muito Desadequado; D – Desadequado; R – Razoável; A – Adequado; MA – Muito Adequado

Num total de 100 alunos do curso de Licenciatura em Dança que deram a sua opinião verifica-se que:

- as instalações e serviços da Escola foram considerados muito desadequados por 30% dos alunos e desadequados por 37%; os restantes alunos têm opinião positiva;
- a disponibilidade de locais para estudar foi considerada muito desadequada por 20% dos alunos e desadequada por 31%; os restantes alunos têm opinião positiva;
- a facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais) foi considerada muito desadequada por 13% dos alunos e desadequada para 24%; os restantes alunos têm opinião positiva;
- o funcionamento do Bar e Refeitório foi considerado muito desadequado por 17% dos alunos e desadequado para 22%; os restantes alunos têm opinião positiva.

Quadro F2. Nível de satisfação dos alunos do curso de Mestrado em Ensino de Dança com...

| Indicadores | MD | D | R | A | MA | Ns/Na | Total |
|---|-----|------------|------------|-----|-----|-------|-------|
| Instalações e serviços da Escola | 10% | 23% | 33% | 23% | 7% | 3% | 100% |
| Disponibilidade de locais para estudar e trabalhar | 10% | 20% | 30% | 20% | 17% | 3% | 100% |
| Facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais) | 7% | 10% | 47% | 27% | 10% | 0% | 100% |
| Funcionamento do Bar e Refeitório | 17% | 33% | 14% | 20% | 7% | 7% | 100% |

Legenda: MD – Muito Desadequado; D – Desadequado; R – Razoável; A – Adequado; MA – Muito Adequado

Num total de 30 alunos do curso de Mestrado em Ensino de Dança que deram a sua opinião verifica-se que:

- as instalações e serviços da Escola foram considerados muito desadequados por 10% dos alunos e desadequados por 23%; os restantes alunos têm opinião positiva;
- a disponibilidade de locais para estudar foi considerada muito desadequada por 10% dos alunos e desadequada por 20%; os restantes alunos têm opinião positiva;
- a facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais) foi considerada muito desadequada por 7% dos alunos e desadequada para 10 %; os restantes alunos têm opinião positiva;
- o funcionamento do Bar e Refeitório foi considerado muito desadequado por 17% dos alunos e desadequado para 33%; os restantes alunos têm opinião positiva.

4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS DOCENTES

No âmbito de um inquérito aplicado estritamente aos docentes, no segundo semestre do ano letivo de 2012/2013, sobre a sua situação laboral, salientamos os resultados apurados em questões que se enquadram no objeto de análise do presente relatório, e que respeitam ao nível de satisfação geral sobre os recursos e as instalações da Escola.

A escala intercalar utilizada para registo de opinião variou entre 1 (Muito Desadequado) e 5 (Muito Adequado), havendo ainda a opção de escolher “Não sabe/Não se aplica” (Ns/Na).

Num total de 26 docentes, dos quais 18 manifestaram a sua opinião, registaram-se as seguintes médias:

- a) Condições de trabalho docente – 3,39;
- b) Disponibilidade de materiais e recursos pedagógicos (documentais, laboratoriais e informáticos) – 3,33;
- c) Adequação de espaços físicos de lecionação – 2,89;
- d) Qualidade dos espaços pessoais de trabalho – 3,53;
- e) Acessibilidade a áreas virtuais de trabalho – 3,94.

5. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES

No âmbito de um inquérito aplicado estritamente aos funcionários não docentes, no segundo semestre do ano letivo de 2012/2013, sobre a sua situação laboral, salientamos os resultados apurados em questões que se enquadram no objeto de análise do presente relatório, e que respeitam ao nível de satisfação geral sobre os recursos e as instalações da Escola.

A escala intercalar utilizada para registo de opinião variou, igualmente, entre 1 (Muito Desadequado) e 5 (Muito Adequado), havendo ainda a opção de escolher “Não sabe/Não se aplica” (Ns/Na).

Num universo de 11 funcionários não docentes, que na sua totalidade responderam ao inquérito, registaram-se as seguintes médias:

- a) Adequação das instalações às tarefas a desempenhar – 3,18;
- b) Acesso aos meios informáticos – 3,55.

6. INSTALAÇÕES

Os resultados supra apresentados sugerem níveis de insatisfação, com particular ênfase no corpo discente, pelo que devem ser objeto de uma profunda reflexão e despoletar um plano de ação e melhoria.

No sentido de promover a melhoria das instalações utilizadas pela ESD, a Direção tem vindo a solicitar ao Instituto Politécnico de Lisboa a realização de obras de manutenção do edifício, sobretudo no que diz respeito à reabilitação de estúdios de dança, melhoria das coberturas e outras obras. No entanto, estas intervenções ainda não são consideradas suficientes tendo em conta as condições ideais de funcionamento da Escola.

7. PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS DO FUNCIONAMENTO DA ESD

Os resultados acima expostos sobre as perceções da comunidade académica no que concerne ao funcionamento dos Serviços e instalações sugerem-nos, por um lado, a existência de algumas fragilidades, que deverão ser colmatadas, e por outro, pontos fortes que deverão ser potenciados, conforme passamos a indicar.

Pontos fracos:

- Redução da equipa de trabalhadores do Centro de Produção e do Centro de Documentação e Informação, registada nos últimos anos de exercício;
- Alguns espaços, nomeadamente, estúdios e salas de aulas carecem de obras de remodelação;
- Deficiente qualidade nos serviços de limpeza, contratualizados em regime de *outsourcing*, que nos tem forçado a constantes reuniões com a equipa de supervisão.

Pontos Fortes:

- Grande empenhamento e flexibilidade dos trabalhadores, em geral, no cumprimento das suas funções;
- Existência de um vasto número de regulamentos e formulários que tipificam e simplificam procedimentos;
- Existência de um Manual Académico (aprovado pelo IPL), que veio uniformizar um vasto elenco de procedimentos na área académica.

8. RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA

Face aos resultados apurados, apresentamos as seguintes recomendações e propostas de melhoria:

a) Quanto ao Centro de Produção:

- Reforçar a equipa de colaboradores afeta ao Centro de Produção de modo a permitir uma maior eficácia e celeridade no desempenho das suas tarefas, nomeadamente na atualização dos conteúdos publicados no *site* da ESD;
- Estabelecer um plano mensal de atualização dos conteúdos do *site* da ESD, com identificação de objetivos e metas a alcançar;
- Melhorar a iluminação das instalações deste Centro.

b) Quanto ao Centro de Documentação e Informação:

- Aumentar o equipamento informático e postos de audiovisual disponibilizados aos alunos, que se encontram sob a supervisão deste Centro;
- Melhorar a iluminação do espaço afeto ao CDI.

c) Quanto ao Setor académico:

- Criar um guichet de atendimento nos serviços de *front office*, de modo a proporcionar um atendimento mais personalizado aos seus utentes, e simultaneamente gerar um clima de trabalho de maior concentração e silêncio para os trabalhadores que partilham as mesmas instalações, em funções de *back office*.

d) Quanto ao Gabinete de Massoterapia:

- Aquisição de um computador e *software* adequado ao registo de consultas e tratamentos efetuados;
- Colocação de um novo piso na sala de atendimento.

e) Quanto aos Serviços de Higiene e Limpeza das Instalações:

- Reforçar o controlo e a supervisão no que respeita à qualidade da prestação de serviços de limpeza das instalações;
- Proceder, diariamente, à reposição de consumíveis dos balneários dos alunos e wc;
- Afixar na porta dos estúdios de dança as regras de higiene a respeitar pelos seus utentes, conforme regulamento já aprovado;
- Proceder à limpeza das naves da ESD (local que serve de acesso a alguns estúdios) com maior regularidade.

f) Para uma maior eficiência de recursos:

- Centralizar a impressão e fotocópia de documentos dos vários Setores no “*Workcentre*” que se encontra na sala de reprografia, para uma maior poupança de recursos, nomeadamente *toner*.

g) Quanto às instalações:

- Dar continuidade à reabilitação de espaços de estudo e de trabalho.

9. IDENTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS A INCLUIR NUM PORTEFÓLIO DE PRÁTICAS RELEVANTES

Dar continuidade às sessões de informação sobre o funcionamento dos diversos serviços, direcionadas aos novos alunos, na abertura do ano letivo.

20 de novembro de 2013

A Diretora de Serviços da Escola Superior de Dança

Joaquina Antónia Pinto Correia

ANEXOS

Gráficos representativos do nível médio de satisfação dos utentes com o funcionamento dos serviços da ESD

1. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS (SADM)

Gráfico A1. SADM: satisfação com o atendimento prestado numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

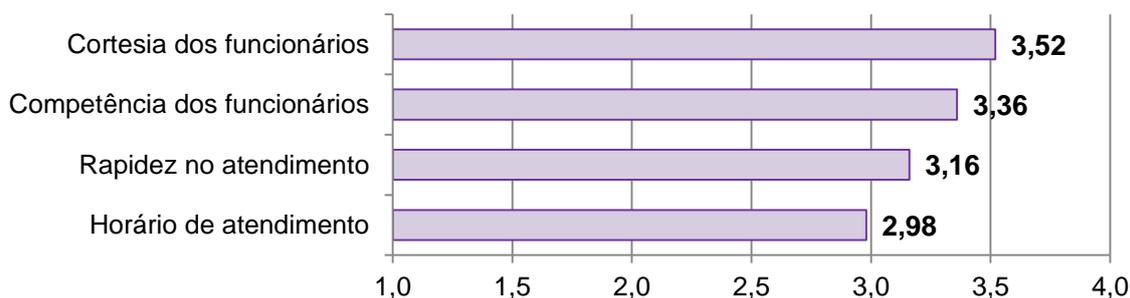


Gráfico A1. A **cortesia dos funcionários** dos serviços administrativos foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,52. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 2,98, foi o **horário de atendimento**.

Gráfico A2. SADM: satisfação com os serviços prestados numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

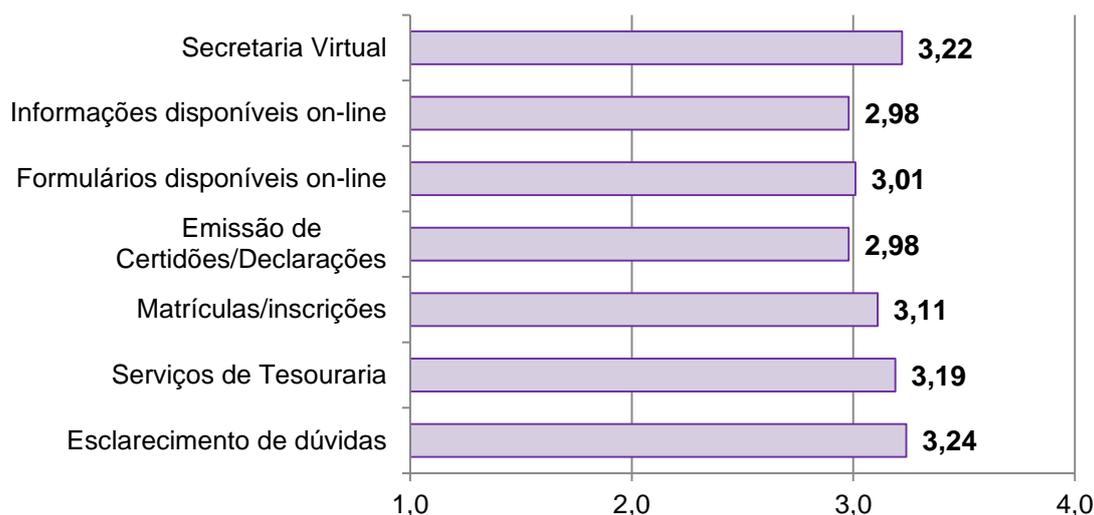


Gráfico A2. O **esclarecimento de dúvidas** e a **secretaria virtual** foram os aspetos a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,24 e 3,22, respetivamente. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 2,98, foram as **informações disponíveis on-line** e a **emissão de Certidões/Declarações**.

2. SERVIÇOS AUXILIARES (SAUX)

Gráfico B1. SAUX: satisfação com as arrumações numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

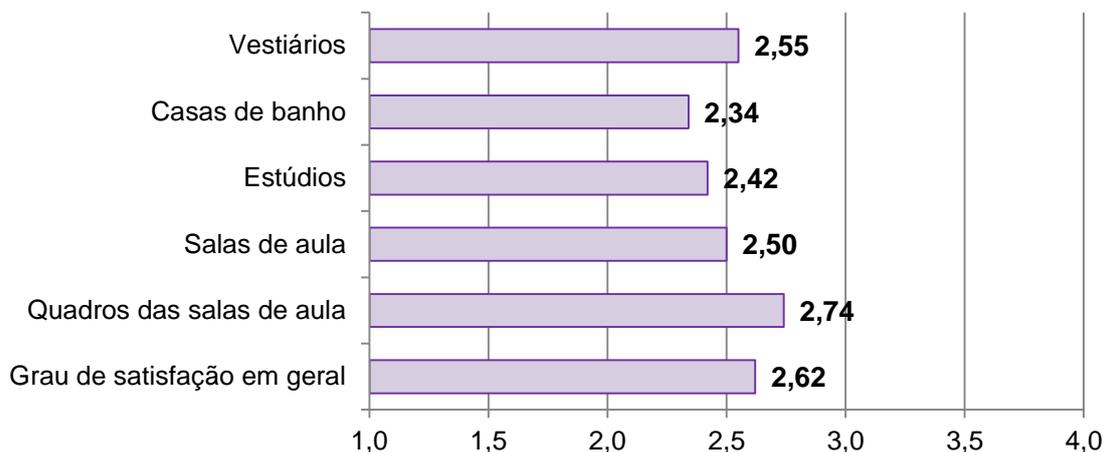


Gráfico B1. A **arrumação dos quadros das salas de aula** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 2,74. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 2,34, foi a **arrumação das casas de banho**.

Gráfico B2. SAUX: satisfação com as limpezas numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

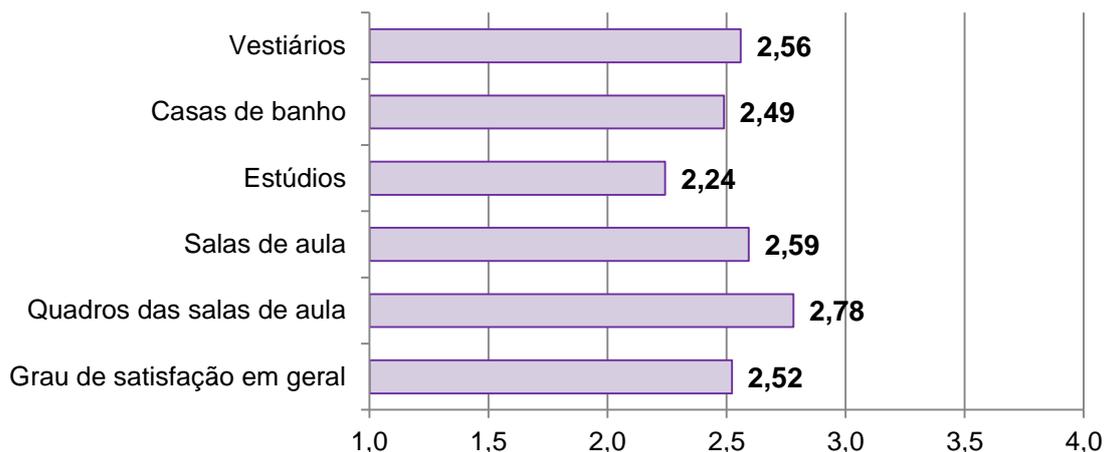


Gráfico B2. A **limpeza dos quadros das salas de aula** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 2,78. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 2,24, foi a **limpeza dos estúdios**.

Gráfico B3. SAUX: satisfação com o atendimento do Segurança numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

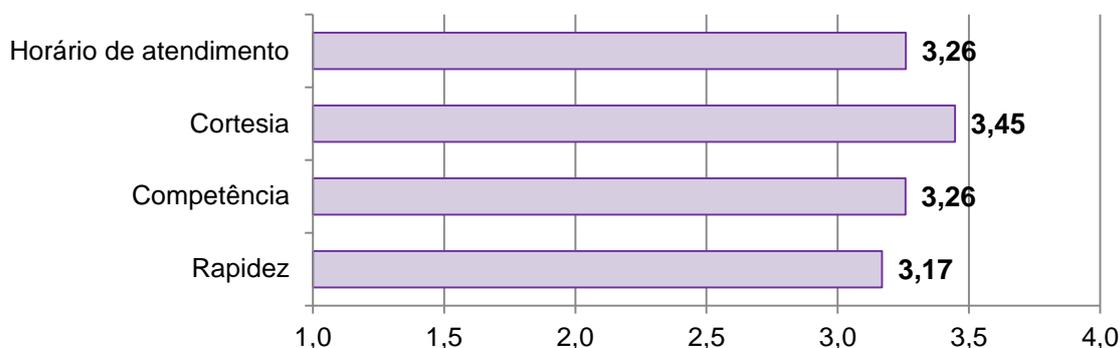


Gráfico B3. A **cortesia no atendimento prestado pelo Segurança** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,45. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,17, foi a **rapidez no atendimento**.

Gráfico B4. SAUX: satisfação com os serviços prestados pelo Segurança numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

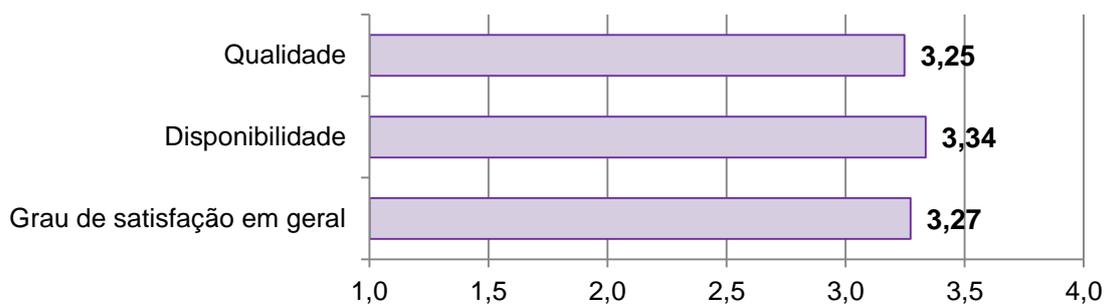


Gráfico B4. A **disponibilidade do Segurança** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,34. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,25, foi a **qualidade dos serviços prestados pelo Segurança**.

Gráfico B5. SAUX: satisfação com o atendimento prestado pelo Serviço de Guarda-roupa numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

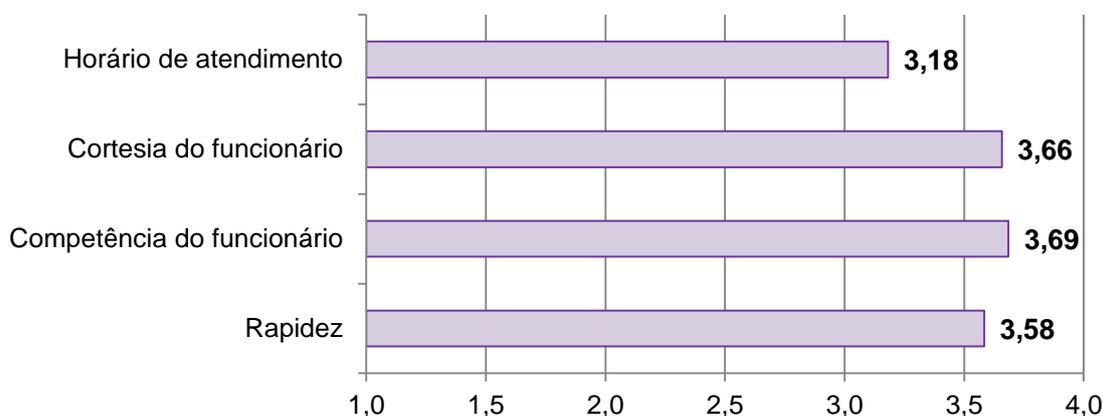


Gráfico B5. A **competência no atendimento prestado pelo Serviço de Guarda-roupa** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,69. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,18, foi o **horário de atendimento**.

Gráfico B6. SAUX: satisfação com os serviços prestados pelo Guarda-roupa numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

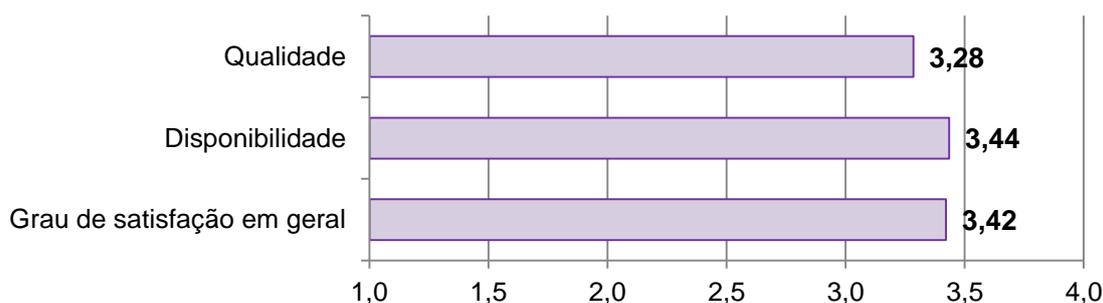


Gráfico B6. A **disponibilidade** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,44. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,28, foi a **qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Guarda-roupa**.

Gráfico B7. SAUX: satisfação com a reposição de consumíveis numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

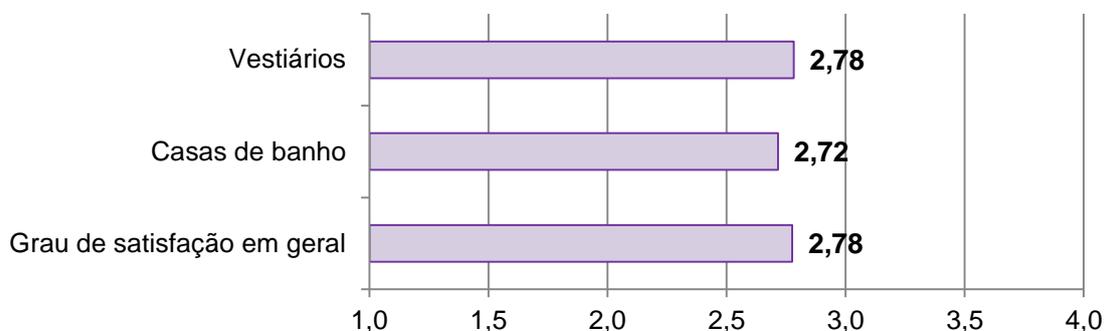


Gráfico B7. A **reposição de consumíveis nos vestiários** e o **grau de satisfação em geral com a reposição de consumíveis** foram os aspetos a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 2,78. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 2,72, foi a **reposição de consumíveis nas casas de banho**.

Gráfico B8. SAUX: satisfação com o acesso às salas de aula/estúdios numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)



Gráfico B8. A **satisfação com o acesso às salas de aula/estúdios** registou uma média de 2,39.

3. Centro de Documentação e Informação (CDI)

Gráfico C1. CDI: satisfação com o atendimento prestado numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

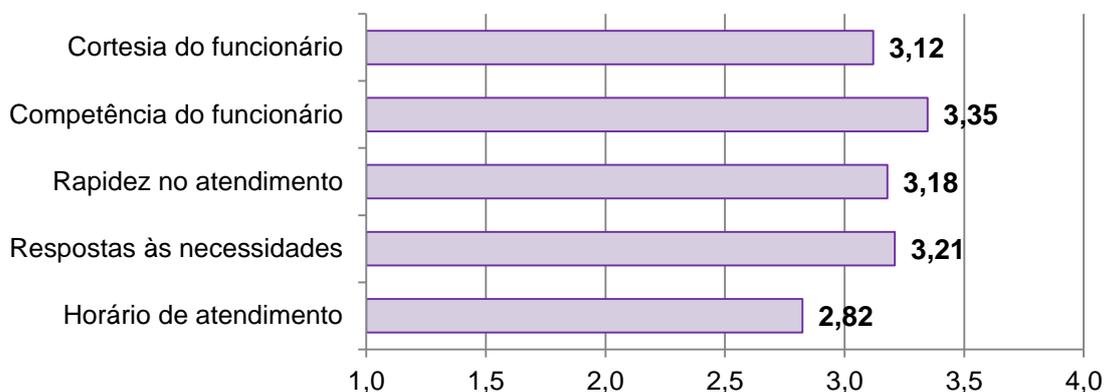


Gráfico C1. A **competência do funcionário do Centro de Documentação e Informação** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,35. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 2,82, foi o **horário de atendimento**.

Gráfico C2. CDI: satisfação com... numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

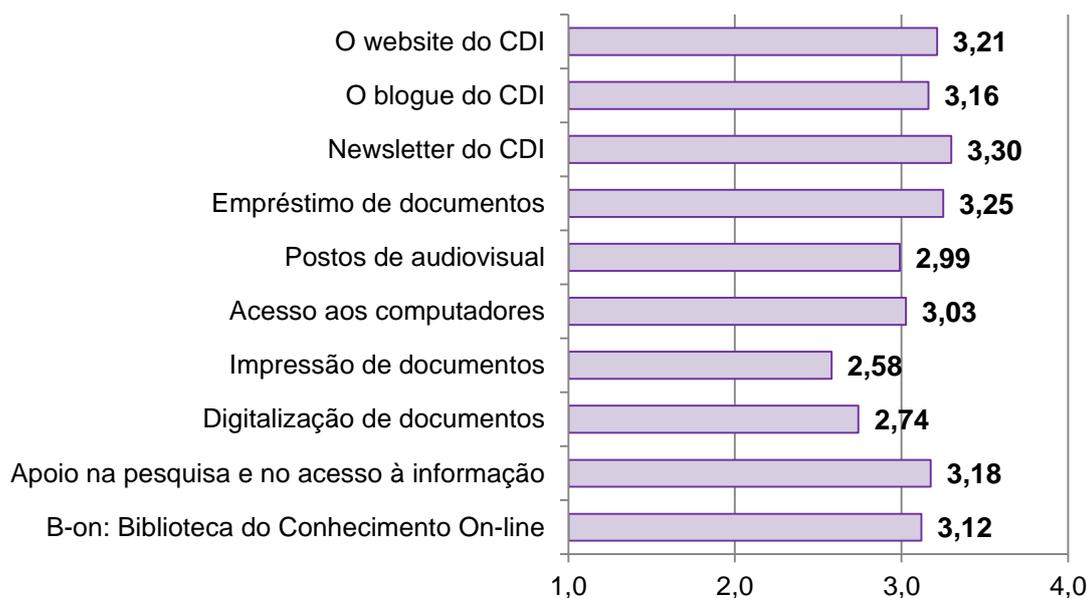


Gráfico C2. A **newsletter do Centro de Documentação e Informação** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, 3,30. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 2,58, foi a **impressão de documentos**.

Gráfico C3. CDI: satisfação com as coleções numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

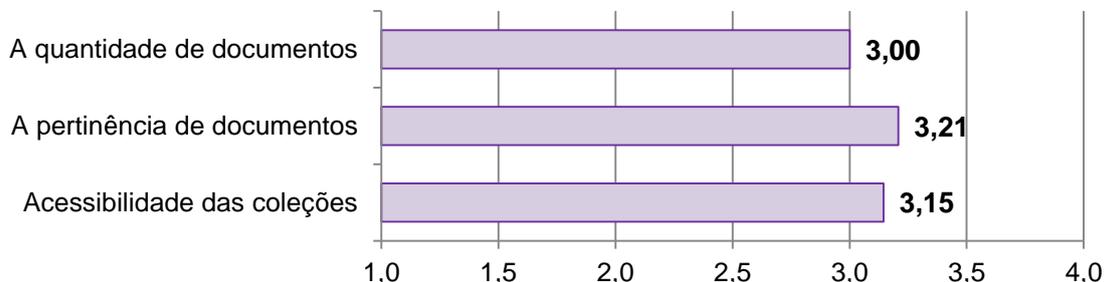


Gráfico C3. A **pertinência de documentos nas coleções do CDI** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,21. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,00, foi a **quantidade de documentos nas coleções do CDI**.

Gráfico C4. CDI: satisfação com o espaço e as instalações numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

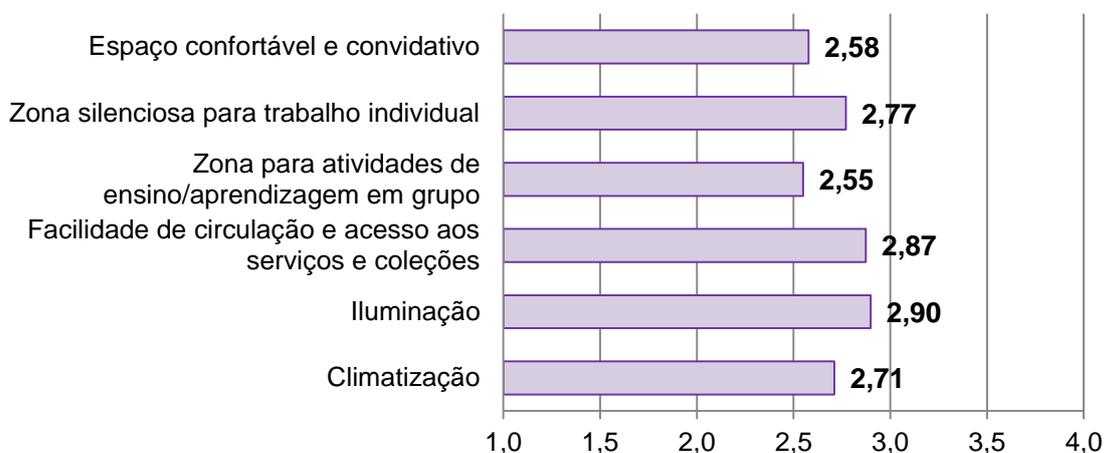


Gráfico C4. A **iluminação do CDI** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 2,90. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 2,55, foi a **zona para atividades de ensino/aprendizagem em grupo**.

4. CENTRO DE PRODUÇÃO (CP)

**Gráfico D1. CP: satisfação com...
 numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)**

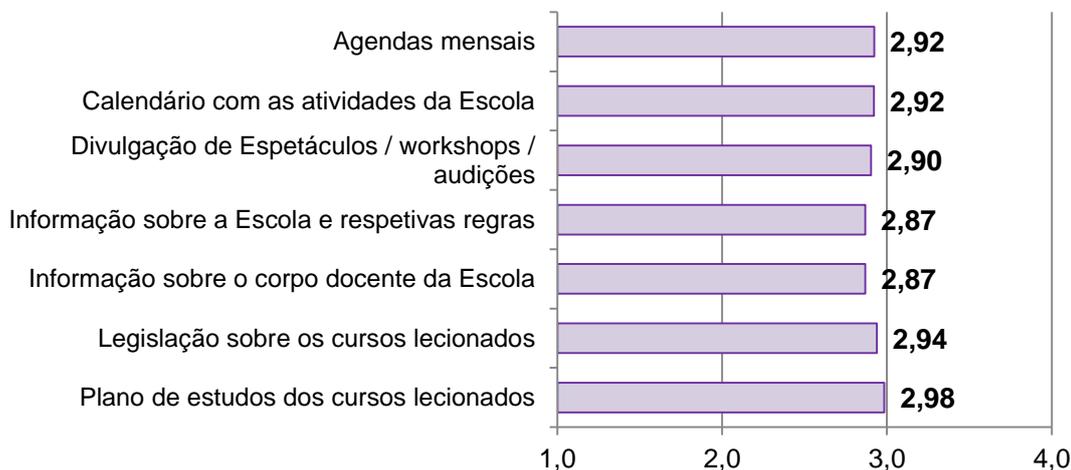


Gráfico D1. O **plano de estudos dos cursos lecionados** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 2,98. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 2,87, foram a **informação sobre a Escola e respetivas regras** e a **informação sobre o corpo docente da escola**.

**Gráfico D2. CP: satisfação com os serviços e produtos
 numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)**

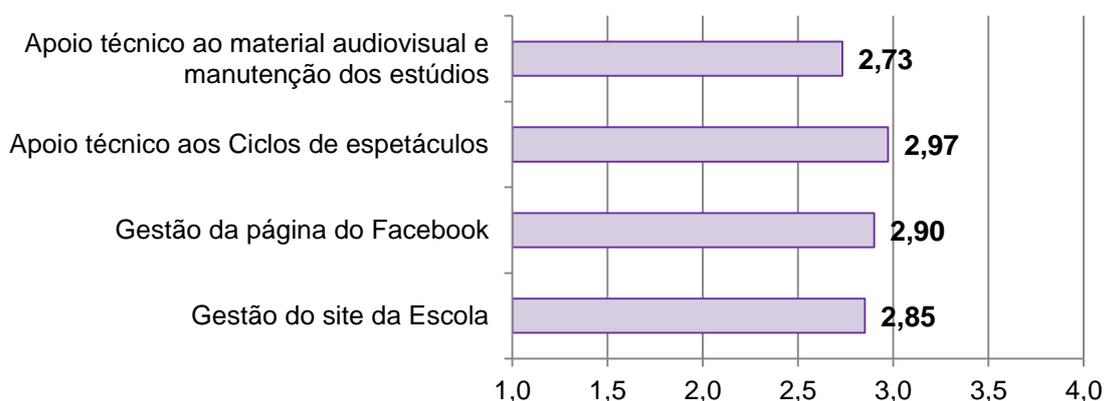


Gráfico D2. O **apoio técnico aos Ciclos de espetáculos** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 2,97. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 2,73, foi o **apoio técnico ao material audiovisual e manutenção dos estúdios**.

5. GABINETE DE MASSOTERAPIA (GM)

Gráfico E1. GM: satisfação com o atendimento prestado numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

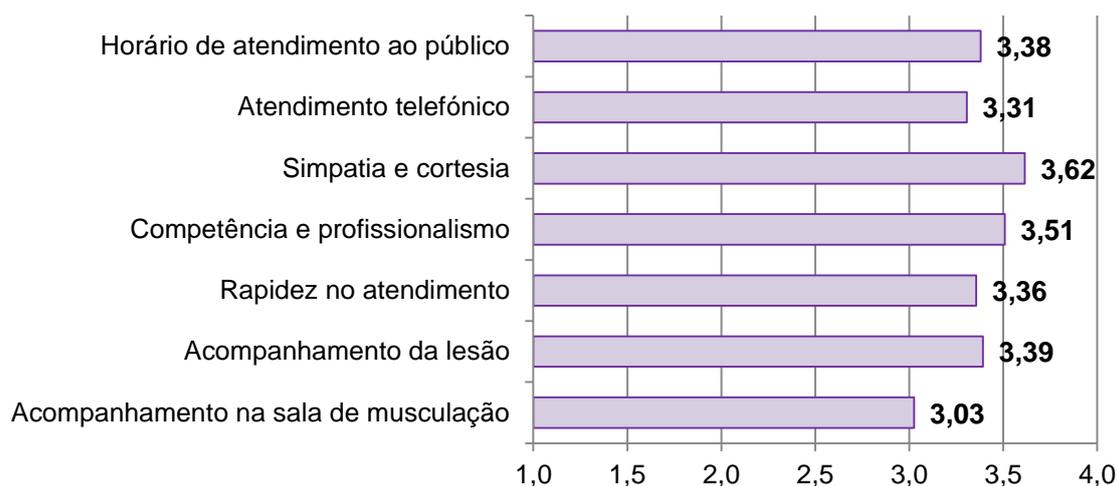


Gráfico E1. A **simpatia e cortesia no atendimento prestado pelo Gabinete de Massoterapia** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,62. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,03, foi o **acompanhamento na sala de musculação**.

Gráfico E2. GM: satisfação com os serviços prestados numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

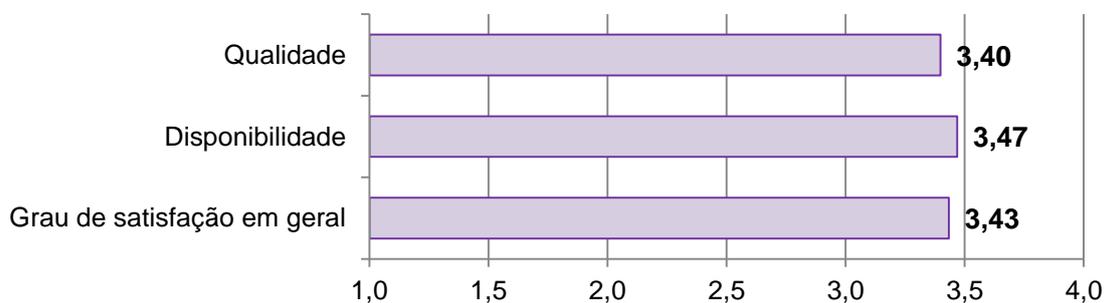


Gráfico E2. A **disponibilidade** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,47. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,40, foi a **qualidade dos serviços prestados**.

Gráfico E3. GM: satisfação com a conservação/limpeza numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

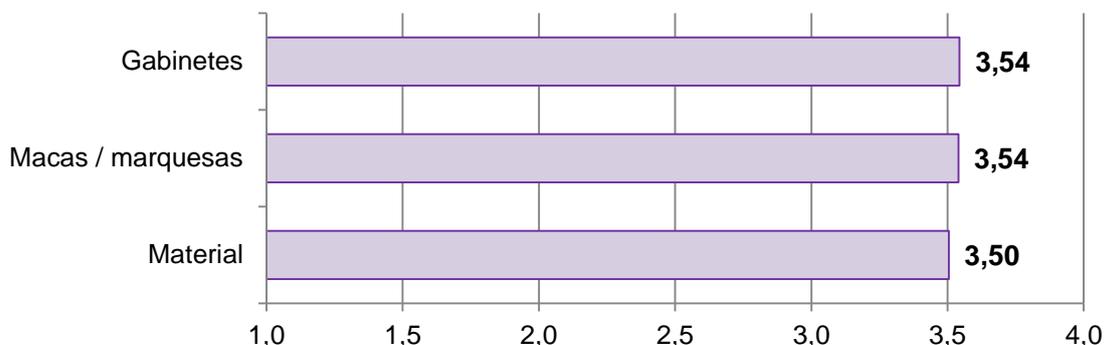


Gráfico E3. A **conservação/limpeza dos gabinetes e macas/marquesas** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,54. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,50, foi a **conservação/limpeza do material**.

Gráfico E4. GM: satisfação com a acessibilidade numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito)

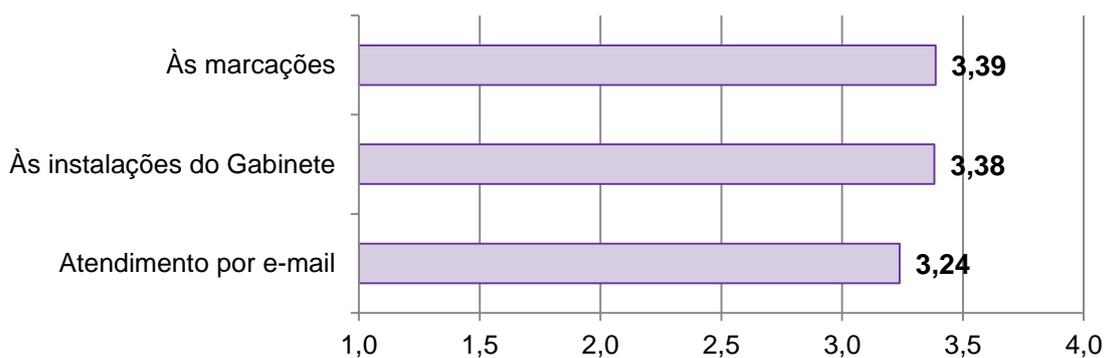


Gráfico E4. A **acessibilidade às marcações** foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,39. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,24, foi o **atendimento por e-mail**.