

ANEXO 1



**escola superior de dança
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA**

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

Ano de 2014

Índice

Introdução	70
1. APRECIAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS	71
1.1. Recolha de informação.....	71
1.2. Análise dos resultados.....	71
1.2.1. Serviços Administrativos e Financeiros (SADM).....	72
1.2.2. Serviços Auxiliares (SAUX).....	74
1.2.3. Centro de Documentação e Informação (CDI)	77
1.2.4. Centro de Produção (CP)	79
1.2.5. Gabinete de Massoterapia (GM)	80
1.2.6. Sugestões de melhoria apresentadas pelos utentes dos serviços	82
2. COMPARAÇÃO COM AVALIAÇÕES ANTERIORES	84
3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS ALUNOS	85
4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS DOCENTES.....	87
5. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES	87
6. INSTALAÇÕES	88
7. PONTOS FORTES E PONTOS FRACOS DO FUNCIONAMENTO DA ESD	89
8. RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA	90
9. IDENTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS A INCLUIR NUM PORTEFÓLIO DE PRÁTICAS RELEVANTES.....	92
ANEXOS	93
Gráficos representativos do nível médio de satisfação dos utentes com o funcionamento dos serviços da ESD	93

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 2013/2014.

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, pela Diretora de Serviços, a refletir sobre os resultados apurados nos inquéritos, respeitantes ao Setor em que cada um está afeto, e a 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. APRECIAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

1.1. Recolha de informação

Ao longo dos meses de outubro e novembro de 2014, 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 e as instalações da ESD.

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

Os Serviços a apreciar foram os seguintes:

- a) Os Serviços Administrativos e Financeiros;
- 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 e Financeiros, os Serviços Auxiliares, o Centro de Documentação e Informação, o Centro de Produção e o Gabinete de Massoterapia e, ainda com as instalações da ESD.

A escala de medida utilizada para avaliar a satisfação dos utentes foi: 1 - Muito desadequado; 2 - Desadequado; 3 - Razoável; 4 - Adequado; 5 - Muito Adequado. 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 do inquérito obteve-se um total de 169 respondentes, correspondente a uma taxa de resposta de 72%.

1.2.1. Serviços Administrativos e Financeiros (SADM)

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

Os indicadores avaliados quanto ao atendimento prestado foram:

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

Os indicadores avaliados quanto aos serviços prestados foram:

1. Secretaria Virtual;
2. Informações disponíveis *online*;
3. Formulários disponíveis *online*;
4. Celeridade na emissão de certidões/declarações;
5. Matrículas/inscrições;
6. Esclarecimento de dúvidas;
7. Funcionamento geral dos Serviços Administrativos e Financeiros.

Quadro A1. SADM: atendimento prestado

Indicadores	Média	Média global
Cortesia dos funcionários	4,5	4,1
Competência dos funcionários	4,2	
Rapidez no atendimento	4,0	
Horário de atendimento	3,8	

De acordo com a escala já mencionada (**nível 1** - *Muito desadequado*; **nível 2** - *Desadequado*; **nível 3** - *Razoável*; **nível 4** - *Adequado*; **nível 5** - *Muito adequado*) verifica-se (quadro A1) que os utentes dos Serviços Administrativos e Financeiros, de uma forma global (média global de 4,1) e em todos os indicadores referidos, consideram o atendimento adequado. O indicador com a média mais alta é a *cortesia dos funcionários* (4,5) e com a média mais baixa é o *horário de atendimento* (3,8).

Quadro A2. SADM: serviços prestados

Indicadores	Média	Média do funcionamento geral
Secretaria Virtual	4,0	4,0
Informações disponíveis <i>online</i>	4,0	
Formulários disponíveis <i>online</i>	4,0	
Emissão de Certidões/Declarações	3,9	
Matrículas/inscrições	3,8	
Esclarecimento de dúvidas	4,0	

Analizando a média do funcionamento geral com os Serviços Administrativos e Financeiros, e dos vários indicadores apresentados no questionário, verifica-se que os utentes, de uma forma geral (média do funcionamento geral de 4) e em todos os indicadores referidos, consideram os serviços prestados como adequados.

Os indicadores com a média mais alta são a *Secretaria Virtual*, as *informações e formulários disponíveis online* e o *esclarecimento de dúvidas* (todos com média de 4). O indicador com a média mais baixa são as *matrículas/inscrições* (3,8).

1.2.2. Serviços Auxiliares (SAUX)

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

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

- as arrumações e a limpeza dos vestiários, instalações sanitárias, estúdios e salas de aula;
- a reposição de consumíveis nos vestiários e instalações sanitárias;
- o atendimento e os serviços prestados pela Vigilância;
- o atendimento e os serviços prestados pelo Serviço de Guarda-roupa;
- o bar e o refeitório;
- o acesso às salas de aula/estúdios.

Quadro B1. SAUX: limpeza

Indicadores	Média	Média do grau de satisfação em geral
Vestiários	3,4	3,4
Instalações sanitárias	3,5	
Estúdios	3,0	
Salas de aula	3,5	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B1, verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com a limpeza é de 3,5. Os indicadores com a média mais alta são a *limpeza das instalações sanitárias e das salas de aula* (3,5) e o indicador com a média mais baixa é a *limpeza dos estúdios* (3).

Quadro B2. SAUX: satisfação com a reposição de consumíveis

Indicadores	Média	Média do grau de satisfação em geral
Vestiários	3,8	3,9
Instalações sanitárias	3,9	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B2, verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com a reposição de consumíveis é de 3,9. Os respondentes consideraram a *reposição de consumíveis nos vestiários* com uma média de 3,8 e a *reposição de consumíveis nas instalações sanitárias* com uma média de 3,9.

Quadro B3. SAUX: arrumação

Indicadores	Média	Média do grau de satisfação em geral
Vestiários	3,7	3,6
Instalações sanitárias	3,5	
Estúdios	3,6	
Salas de aula	3,7	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B3, verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com a arrumação é de 3,6. Os indicadores com a média mais alta são a *arrumação dos vestiários e das salas de aula* (3,7) e o indicador com a média mais baixa é a *arrumação dos estúdios* (3,5).

Quadro B4. SAUX: Vigilância - atendimento

Indicadores	Média	Média global
Horário de atendimento	4,1	4,2
Cortesia	4,2	
Competência	4,2	
Rapidez	4,1	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B4 verifica-se que os respondentes, de uma forma global (média global de 4,2) e em todos os indicadores referidos, consideram o atendimento adequado. Os indicadores com a média mais alta são a *cortesia e a competência* (4,2) e com a média mais baixa são o *horário de atendimento e a rapidez* (4,1).

Quadro B5. SAUX: Vigilância - serviços prestados

Indicadores	Média	Média do grau de satisfação em geral
Qualidade	4,1	4,2
Disponibilidade	4,2	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B5, verifica-se que os utentes consideram os serviços prestados pela Vigilância como adequados (média do grau de satisfação em geral de 4,2). Os respondentes consideram a *qualidade dos serviços prestados* com uma média de 4,1 e a *disponibilidade* com uma média de 4,2.

Quadro B6. SAUX: Guarda-roupa - atendimento

Indicadores	Média	Média global
Horário de atendimento	4,2	4,5
Cortesia	4,6	
Competência	4,6	
Rapidez	4,5	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B6, verifica-se que a média de satisfação global dos utentes com o atendimento do Serviço de Guarda-Roupa é de 4,5. Os indicadores com a média mais alta são a *cortesia* e a *competência* (ambos com média de 4,6) e o indicador com a média mais baixa é o *horário de atendimento* (4,2).

Quadro B7. SAUX: Guarda-roupa - serviços prestados

Indicadores	Média	Média do grau de satisfação em geral
Qualidade	4,1	4,2
Disponibilidade	4,3	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B7, verifica-se que os utentes consideram os serviços prestados pelo Guarda-Roupa como adequados (média do grau de satisfação em geral de 4,2).

Os respondentes consideram a *qualidade dos serviços prestados* com uma média de 4,1 e a *disponibilidade* com uma média de 4,3.

Quadro B8. SAUX: Bar e refeitório

Indicadores	Média	Média do grau de satisfação em geral
Horário de funcionamento	3,4	2,8
Cortesia no atendimento	3,8	
Rapidez no atendimento	2,9	
Satisfação com o espaço	2,4	
Qualidade das refeições/produtos	2,6	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro B8, verifica-se que a média do grau de satisfação em geral com o Bar e Refeitório é de 2,8, e como tal, desadequado.

Contudo, os utentes avaliam os itens relativos ao Bar e Refeitório de forma desigual. A *cortesia no atendimento* e o *horário de funcionamento* são os indicadores considerados com a média mais alta (respetivamente, 3,8 e 3,4), e como tal, razoáveis. Por outro lado, a qualidade das refeições/produtos (média de 2,6) e o *espaço relativo ao Bar e Refeitório* (média de 2,4) são considerados desadequado pelos utentes.

Quadro B9. SAUX: acesso às salas de aula/estúdios

Indicadores	Média	Média global
Acesso às chaves das salas de aula/estúdios	3,4	3,4

Os respondentes consideram o *acesso às chaves das salas de aula/estúdios* razoável (média de 3,4).

1.2.3. Centro de Documentação e Informação (CDI)

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

- o atendimento prestado;
- aspectos específicos do CDI, nomeadamente, *website*, *facebook*, *newsletter*, empréstimo de documentos, acesso aos computadores, impressão e digitalização de documentos, apoio na pesquisa e acesso à informação, Biblioteca do Conhecimento Online (B-on), utilização do catálogo de pesquisa (KOHA);
- as coleções;
- o espaço e as instalações.

Quadro C1. CDI: atendimento prestado

Indicadores	Média	Média global
Cortesia do funcionário	4,1	4,1
Competência do funcionário	4,3	
Rapidez no atendimento	4,2	
Resposta às necessidades	4,2	
Horário de atendimento	3,8	

Analizando a média dos 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 4,1) e em todos os indicadores referidos, consideram o atendimento adequado. O indicador com a média mais alta é a *competência do funcionário* (4,3) e o indicador com a média mais baixa é o “*horário de atendimento*” (3,8).

Quadro C2. CDI: serviços prestados

Indicadores	Média	Média do funcionamento geral
Website do CDI	4,1	4,0
Facebook do CDI	4,0	
Newsletter do CDI	4,1	
Empréstimo de documentos	4,1	
Acesso aos computadores	4,0	
Impressão de documentos	3,1	
Digitalização de documentos	3,2	
Apoio na pesquisa e no acesso à informação	4,1	
B-on: Biblioteca do Conhecimento Online	4,1	
Utilização do catálogo de pesquisa (KOHA)	4,1	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro C2 verifica-se que os respondentes, de uma forma geral (média do funcionamento geral de 4,0) e na maioria dos indicadores referidos, consideram os serviços prestados pelo CDI adequados. A maioria dos indicadores tem uma média entre 4 e 4,1, com exceção da *impressão e digitalização de documentos* que registam as médias mais baixas, respetivamente, 3,1 e 3,2.

Quadro C3. CDI: coleções

Indicadores	Média	Média global
A quantidade de documentos	3,9	4,0
A pertinência de documentos	4,0	
Acessibilidade das coleções	4,0	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro C3 verifica-se que os respondentes, de uma forma global (média global de 4) e em todos os indicadores referidos, consideram as coleções do CDI adequadas.

A pertinência de documentos e a acessibilidade das coleções são considerados com uma média de 4 e *a quantidade de documentos* com uma média de 3,9.

Quadro C4. CDI: espaço

Indicadores	Média	Média global
Espaço confortável e convidativo	3,5	3,6
Zona silenciosa para trabalho individual	3,7	
Zona para atividades de ensino/aprendizagem em grupo	3,6	
Facilidade de circulação e acesso aos serviços e coleções	3,8	
Illuminação	3,7	
Climatização	3,5	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro C4 verifica-se que a média de satisfação global com o espaço do Centro de Documentação e Informação é de 3,6.

O indicador com a média mais alta é a *facilidade de circulação e acesso aos serviços e coleções* (3,8), enquanto os indicadores com a média mais baixa são o *espaço confortável e convidativo* e a *climatização* (3,5).

1.2.4. Centro de Produção (CP)

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

- a publicação no site da ESD referente a: 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: publicação no site da ESD referente a ...

Indicadores	Média	Média global
Agendas mensais	3,8	4,0
Calendário com atividades da Escola	3,9	
Divulgação de Espetáculos/workshops/audições	3,9	
Informação sobre a Escola e respetivas regras	4,0	
Informação sobre o corpo docente da Escola	4,0	
Legislação sobre os cursos lecionados	4,0	
Plano de estudos dos cursos lecionados	4,1	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro D1 verifica-se que os respondentes consideram que a publicação no site da ESD referente aos itens indicados é adequada (média global de 4).

O indicador com a média mais alta é a publicação no site do *plano de estudos dos cursos lecionados* (4,1), enquanto o indicador com a média mais baixa é a publicação no site de *agendas mensais* (3,8).

Quadro D2. CP: serviços e produtos

Indicadores	Média	Média global
Apoio técnico ao material audiovisual e manutenção dos estúdios	3,4	3,7
Apoio técnico aos Ciclos de espetáculos	3,5	
Gestão da página de Facebook	3,8	
Gestão do site da Escola	3,8	
Canais de comunicação (email institucional, placard,...)	3,9	

Analizando a média dos 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 é de 3,7. O indicador com a média mais alta é referente aos *canais de comunicação* (3,9) enquanto o indicador com a média mais baixa é o *apoio técnico ao material audiovisual e manutenção dos estúdios* (3,4).

1.2.5. Gabinete de Massoterapia (GM)

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

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

Quadro E1. GM: atendimento prestado

Indicadores	Média	Média global
Horário de atendimento	4,1	4,1
Atendimento telefónico	4,1	
Símpatia e cortesia	4,4	
Competência e profissionalismo	4,3	
Rapidez no atendimento	4,1	
Acompanhamento da lesão	4,3	
Acompanhamento na sala de musculação	3,5	

Analizando a média dos 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 4,1) e em todos os indicadores referidos, consideram adequado o atendimento prestado.

O indicador com a média mais alta é a *simpatia e cortesia* (4,4), enquanto o indicador com a média mais baixa é o *acompanhamento na sala de musculação* (3,5).

Quadro E2. GM: serviços prestados

Indicadores	Média	Média do grau de satisfação em geral
Qualidade	4,2	4,2
Disponibilidade	4,2	

Analizando a média dos 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 é de 4,2.

Os respondentes consideram, igualmente, a *qualidade dos serviços prestados* e a *disponibilidade* com uma média de 4,2.

Quadro E3. GM: conservação/limpeza

Indicadores	Média	Média global
Gabinete	4,3	4,3
Macas/marquesas	4,3	
Material	4,2	

Analizando a média dos 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 4,3) e em todos os indicadores referidos, consideram a conservação/limpeza adequada.

A *conservação/limpeza do gabinete e das macas/marquesas* são considerados com uma média de 4,3 e a *conservação/limpeza do material* com uma média de 4,2.

Quadro E4. GM: acessibilidade

Indicadores	Média	Média global
Às marcações	4,0	4,0
Às instalações do Gabinete	4,1	
Atendimento por email	4,0	

Analizando a média dos vários indicadores apresentados no questionário e no quadro E4 verifica-se que os respondentes, de uma forma global (média global de 4) e em todos os indicadores referidos, consideram adequada a acessibilidade ao Gabinete de Massoterapia.

A *acessibilidade às instalações do gabinete* é considerada com uma média de 4,1 e a *acessibilidade às marcações e o atendimento por email* com uma média de 4.

Conclusão

Face aos resultados apurados, concluímos que dos 89 itens avaliados 51 foram considerados adequados, 38 razoáveis e 3 desadequados. Os 3 itens que apresentam níveis de insatisfação/desadequação referem-se ao Bar e Refeitório, designadamente:

- à rapidez no atendimento - média de 2,9;
- à satisfação com o espaço - média de 2,4;
- à qualidade das refeições/produtos - média de 2,6.

1.2.6. Sugestões de melhoria apresentadas pelos utentes dos serviços

Nos inquéritos realizados foram registadas sugestões, da parte dos utentes, como possíveis medidas de melhoria dos Serviços da Escola Superior de Dança.

No que concerne aos **Serviços Administrativos**:

Estatuto do respondente	Comentários/ Sugestões
Aluno	Tenho a acrescentar que achava mais adequado que os horários de almoço das funcionárias responsáveis pelos serviços administrativos deviam ser coordenados, de modo a que estes serviços não estivessem fechados durante a hora do almoço. Pois é durante esta hora que os alunos têm maior disponibilidade para tratar dos seus assuntos.
Aluno	melhorar a plataforma da secretaria virtual, por vezes há erros relativos aos pagamentos de propinas, matrículas, dívidas.
Aluno	gostaria também de poder efectuar pagamentos em dinheiro, em vez de utilizar só o multibanco.
Aluno	Apesar da secretaria estar aberta à hora de almoço, não funciona no seu pleno porque os pagamentos só poderão ser feitos com apenas uma funcionária.
Docente	Funcionárias competentes e sempre disponíveis. Grande demonstração de competência profissional e capacidade relacional.

Os utentes do **Centro de Documentação e Informação** apontaram como medidas de melhoria:

Estatuto do respondente	Comentários/ Sugestões
Aluno	a biblioteca deveria ter um horário mais alargado

No que se refere ao **Centro de Produção**, os respondentes sugeriram:

Estatuto do respondente	Comentários/ Sugestões
Aluno	O site da escola precisa de revisao. Esta muito pouco claro y e dificil encontrar la informacao.
Aluno	Deveria ser feito mais trabalho de divulgação fora da escola.

Os utentes do **Gabinete de Massoterapia** apontaram como medidas de melhoria:

Estatuto do respondente	Comentários/ sugestões
Aluno	Uma zona com acesso para quem estiver de muletas ou cadeira de rodas.
Aluno	Não façam mais cortes nesta área porque ao deixarmos de tratar de uma lesão pelo valor que ela implica, é o nosso futuro que está em risco.
Aluno	aumentar o espaço do gabinete de massoterapia, permitindo mais atendimentos em simultâneo.

Quanto aos **Serviços Auxiliares**, os inquiridos sugeriram:

Estatuto do respondente	Comentários/ Sugestões
Aluno	<ul style="list-style-type: none"> - Fantástica ajuda e simpatia tanto do Senhor Manuel como a Amália. - O acesso aos estúdios deveria ser mais fácil pois existem situações como o estúdio estar "ocupado" por um grupo e afinal o grupo não se encontra no estúdio. - A limpeza do bar deve ser reforçada.
Aluno	<p>BAR- O n.º de alunos/professores que compram almoço no bar, não é tão grande que justifique o tempo que se perde à espera de ser atendido. Ou se cria um sistema mais eficaz para a funcionária ser mais rápida ou deveria haver uma segunda pessoa que desse apoio durante essa hora. A funcionária estar mais atenta aos pedidos, fazia com que cometesse menos erros, tornando o serviço mais rápido e eficaz.</p> <p>REFEIÇÕES - É inaceitável às 13h já não haver almoço, acontece todas as semanas, pelo menos uma ou duas vezes. Relativamente à reserva de refeições, a maioria das pessoas decide em casa, quando preparam as coisas para dia seguinte que não quer fazer almoço e por isso vai comer na escola. Mas se querem que haja realmente um maior n.º de reservas, seria óptimo que essa reserva se possa fazer pela internet (como já acontece em muitas escolas/faculdades do país, através de um quiosque online), indicando a preferência até uma certa hora (ex. até às 23h ou meia noite). Ainda quanto a este assunto, muitas vezes as refeições não corresponderem à ementa pelo que considero incoerente idealizar-se que haja uma maioria a reservar o almoço no dia anterior.</p> <p>LIMPEZA - Por vezes entre as 8h e o primeiro intervalo ainda há sítios onde o papel não foi reposto. Às 8,15h quando chegam os primeiros alunos temos de esperar que se termine a limpeza dos balneários para podermos usa-los, bastava uma melhor coordenação nas prioridades em termos do que é que se limpa primeiro, faz a diferença para os que chegam mais cedo. Sabemos que as possibilidades da escola não permitem uma limpeza 100% eficaz, mas seria também muito bom que estúdios pudessem ser limpos ao final do dia, há sempre uma acumulação de cabelos muito grande durante a semana, o que é muito desagradável.</p> <p>ACESSO AOS ESTÚDIOS - Por vezes há estúdios livres, por que as pessoas não puderam ensaiar naquele dia ou simplesmente porque não foi marcado nada para aquele sítio e neste caso acho que devia ser facilitado o acesso, porque nem sempre encontramos o professor responsável pelos horários ou da disciplina para nos autorizar o estúdio para ensaiar. Por isso, porque não dar esse poder ao segurança, quando os estúdios estão desocupados? Para que a situação continua-se a estar controlada ficava o registo do requisitante, o motivo da requisição e a disciplina para que se quer trabalhar.</p> <p>Relativamente ao material de apoio que tem desaparecido, sugiro, que se um dia voltar a ser reposto (quando houver condições financeiras para isso), não seja deixado na sala; para os alunos/professores os utilizarem tenham de requisitá-los, tal como acontece com os estúdios. Assim já não nos esquecímos de os devolver, e se desaparecessem havia um responsável.</p>
Aluno	Relativamente ao bar e à máquina de venda automática, a qualidade e quantidade dos produtos é insuficiente, chegando mesmo a ser desadequada, na medida em que numa escola de dança, em que os alunos e professores gastam energia e precisam de a repôr da melhor maneira.
Aluno	Deveria ter mais casas de banho (sanitários) e as salas com as cortinas lavadas (pó e cheiro)
Aluno	Entre cada aula em estúdio poderia ser passada uma mopa para retirar os cabelos do chão.
Aluno	Aumentar a quantidade de funcionários na cantina/bar para um atendimento mais eficaz

2. COMPARAÇÃO COM AVALIAÇÕES ANTERIORES

No ano de 2014, comparativamente com os resultados obtidos em 2013, constata-se um aumento geral no nível de satisfação. Em 2013, em 86 itens avaliados 49 apresentavam avaliação positiva e os restantes itens avaliação negativa. Em 2014, os níveis de insatisfação são em número muito inferior a 2013, e reportam-se apenas a três itens relacionados com o funcionamento do bar, espaço do bar/refeitório e à qualidade das refeições/produtos.

3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS ALUNOS

No âmbito de um inquérito aplicado estritamente aos alunos, no segundo semestre do ano letivo de 2013/2014, 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 1-Muito Desadequado e 5-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 e a respetiva média.

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

Indicadores	MD	D	R	A	MA	Média
Instalações e serviços da Escola	21%	39%	28%	9%	2%	2,3
Disponibilidade de locais para estudar	8%	17%	43%	24%	8%	3,1
Facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais)	3%	17%	35%	39%	6%	3,3
Funcionamento do Bar e Refeitório	7%	17%	51%	19%	6%	3,0

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

Num total de 108 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 21% dos alunos e desadequados por 39%, os restantes alunos têm opinião positiva, resultando numa média de 2,3;
- a disponibilidade de locais para estudar foi considerada muito desadequada por 8% dos alunos e desadequada por 17%, os restantes alunos têm opinião positiva, resultando numa média de 3,1;
- a facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais) foi considerada muito desadequada por 3% dos alunos e desadequada para 17%, os restantes alunos têm opinião positiva, resultando numa média de 3,3;
- o funcionamento do Bar e Refeitório foi considerado muito desadequado por 7% dos alunos e desadequado para 17%, os restantes alunos têm opinião positiva, resultando numa média de 3,0.

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

Indicadores	MD	D	R	A	MA	Média
Instalações e serviços da Escola	0%	14%	52%	29%	5%	3,2
Disponibilidade de locais para estudar	0%	10%	43%	24%	10%	3,4
Facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais)	0%	19%	38%	29%	5%	3,2
Funcionamento do Bar e Refeitório	5%	14%	29%	33%	5%	2,9

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

Num total de 21 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 desadequados por 14%, os restantes alunos têm opinião positiva, resultando numa média de 3,2;
- a disponibilidade de locais para estudar foi considerada desadeuada por 10% dos alunos, os restantes alunos têm opinião positiva, resultando numa média de 3,4;
- a facilidade no acesso e uso de equipamentos (informáticos, audiovisuais) foi considerada desadeuada para 19 %, os restantes alunos têm opinião positiva, resultando numa média de 3,2;
- o funcionamento do Bar e Refeitório foi considerado muito desadequado por 5% dos alunos e desadequado para 14%, os restantes alunos têm opinião positiva, resultando numa média de 2,9.

4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DOS DOCENTES

No âmbito de um inquérito aplicado estritamente aos docentes, no segundo semestre do ano letivo de 2013/2014, 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 universo de 24 docentes, que na sua totalidade responderam ao inquérito, registaram-se as seguintes médias:

- a) Condições de trabalho docente – 3,4;
- b) Disponibilidade de materiais e recursos pedagógicos (documentais, laboratoriais e informáticos) – 3,4;
- c) Adequação de espaços físicos de lecionação – 3,0;
- d) Qualidade dos espaços pessoais de trabalho – 3,3;
- e) Acessibilidade a áreas virtuais de trabalho – 4,0.

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 2013/2014, 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 10 funcionários não docentes, que na sua totalidade responderam ao inquérito, registaram-se as seguintes médias:

- a) Adequação das instalações às tarefas a desempenhar – 3,3;
- b) Acesso aos meios informáticos – 3,2.

6. INSTALAÇÕES

Os resultados supra apresentados sugerem níveis de insatisfação no que se refere às instalações da escola, com particular ênfase da parte do 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, 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 percepções 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 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.

Pontos fracos:

- Alguns espaços não se revelam adequados ao estudo e ao trabalho, carecendo de obras de remodelação;
- O funcionamento do serviço do bar e a qualidade das refeições continua a suscitar a insatisfação de muitos utentes.

8. RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA

Face aos resultados apurados, na qualidade de Diretora de Serviços, apresentamos as seguintes recomendações e propostas de melhoria:

8.1 - Quanto ao Centro de Produção:

- Envolver o Centro de Produção na criação de um novo site da ESD, a concretizar no primeiro trimestre de 2015, com uma estrutura mais amigável e atualizada dos diversos setores e áreas de atuação da escola;
- Promover a formação profissional da colaboradora afeta a este setor de modo a desenvolver competências no domínio de ferramentas relacionadas com a construção e gestão do site da Escola;
- Melhorar a iluminação das instalações deste Centro.

8.2 - Quanto ao Centro de Documentação e Informação:

A colaboradora afeta ao Centro de Produção apresentou algumas sugestões que passamos a reproduzir:

- Aquisição de uma máquina de impressões/fotocópia que funcione em regime *self-service*;
- A Sala de Atendimento e Leitura bem como a Sala Multimédia do CDI precisam de ter mais elementos de conforto, com devida utilidade, próprios de biblioteca, de forma a tornar o ambiente mais acolhedor e convidativo.

8.3 - Quanto aos Setores académico/tesouraria:

- 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*;
- Promover a formação profissional das funcionárias, fundamental para um adequado desenvolvimento de competências, com particular acuidade para as de maior antiguidade dado que não têm, ultimamente, efetuado formação.

8.4 - Quanto ao Gabinete de Massoterapia:

- Renegociar o seguro escolar de modo a acautelar os interesses dos alunos de forma mais abrangente, em caso de sinistro.

8.5 - Quanto ao serviço de guarda - roupa

- A colaboradora afeta a este Setor sugeriu que se procedesse à limpeza das máquinas de costura utilizadas na confeção do guarda - roupa da Escola.

8.6 - Quanto às instalações:

- Deverá dar-se continuidade à recuperação/manutenção das instalações.

8.7 - Quanto ao Bar:

- Deve dar-se conhecimento aos Serviços de Ação Social do IPL dos resultados apurados sobre o funcionamento do serviço do bar e qualidade das refeições, que continuam a suscitar insatisfação dos seus utentes, de modo a que seja efetuado um maior acompanhamento e monitorização destes Serviços e, em conformidade, se atinja um nível superior de qualidade.

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

- a) Dar continuidade às sessões de informação sobre o funcionamento dos diversos Serviços, direcionadas aos novos alunos, na abertura do ano letivo.
- b) Dada a falta de recursos financeiros para custear uma adequada formação profissional de todos os funcionários, deve dar-se continuidade a ações de formação ministradas, internamente, pelos funcionários mais habilitados, em áreas de maior necessidade, nomeadamente:
 - I) Conceitos básicos de línguas estrangeiras que permitam o atendimento de públicos estrangeiros, entre os quais estudantes *incoming*, em mobilidade ERASMUS;
 - II) Domínio de programas/ferramentas informáticas;
 - III) Elaboração de ofícios.

Dezembro de 2014

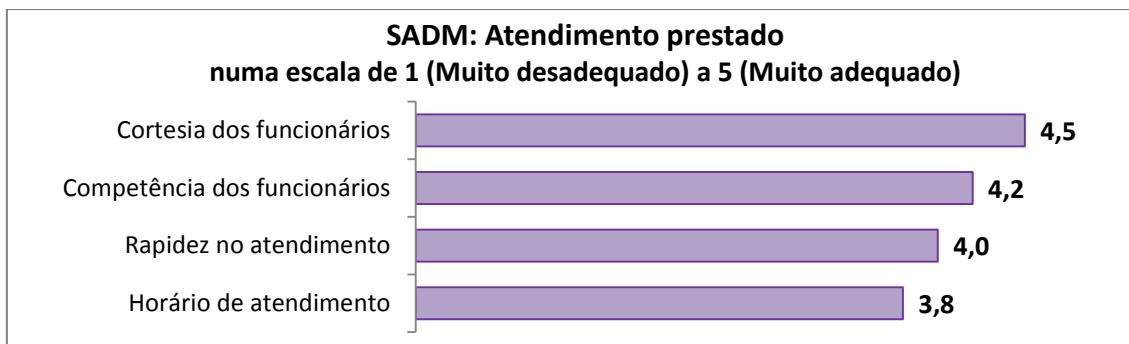
A Diretora de Serviços da Escola Superior de Dança

Joaquina Antónia Pinto Correia

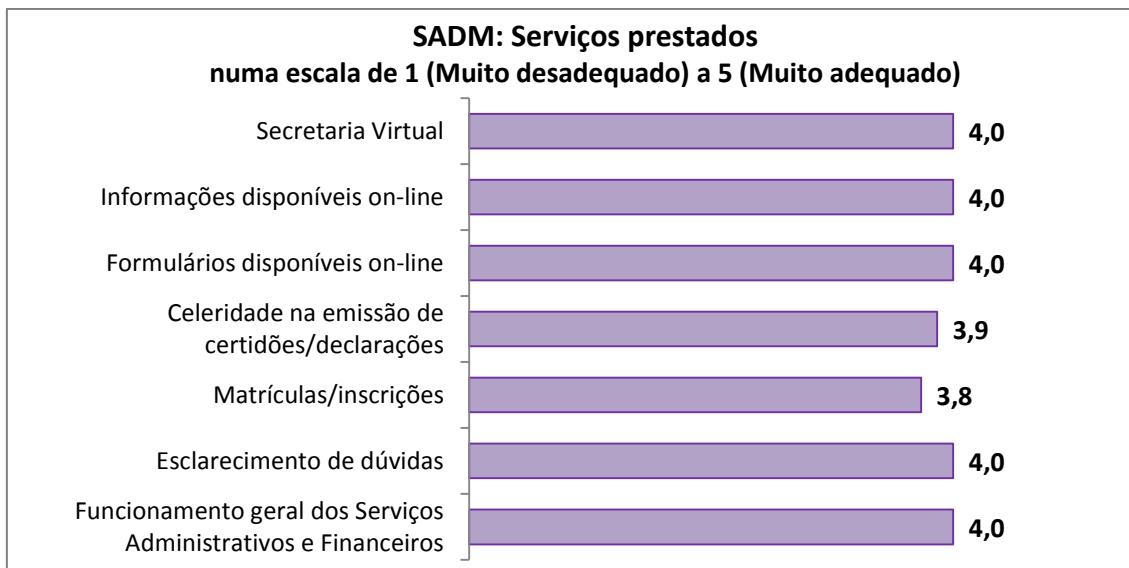
ANEXOS

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

1. Serviços Administrativos e Financeiros (SADM)



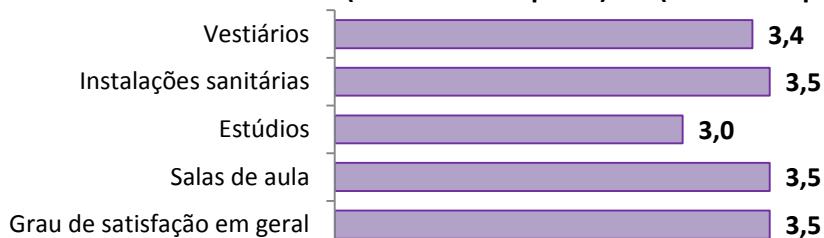
A cortesia dos funcionários dos serviços administrativos e financeiros foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,5. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,8, foi o horário de atendimento.



A maioria dos itens relativos aos serviços prestados pelos Serviços Administrativos e Financeiros obteve uma média de 4. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 3,9 e 3,8, foram, respetivamente, a celeridade na emissão de certidões/declarações e as matrículas/inscrições.

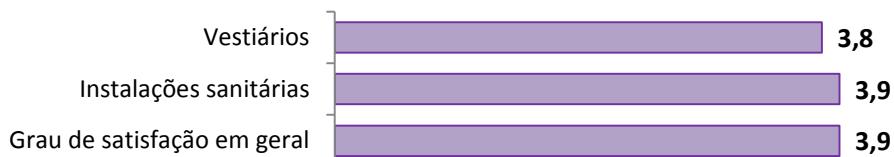
2. Serviços Auxiliares (SAUX)

SAUX: Limpeza
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



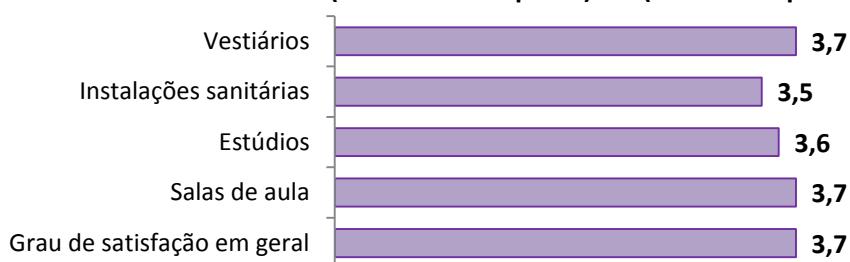
A maioria dos itens relativos à limpeza obteve uma média de 3,5. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 3,4 e 3, foram, respetivamente, a limpeza dos vestiários e dos estúdios.

SAUX: Reposição de consumíveis
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



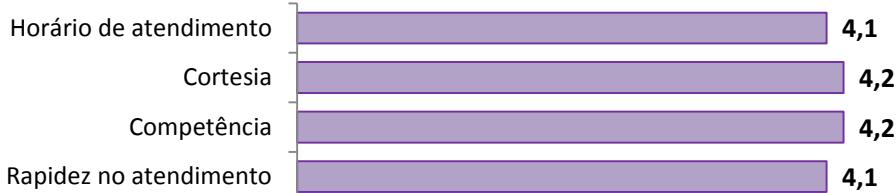
A reposição de consumíveis nas instalações sanitárias e o grau de satisfação em geral com a reposição de consumíveis foram os aspetos considerados com uma média mais alta, de 3,9. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,8, foi a reposição de consumíveis nos vestiários.

SAUX: Arrumações
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



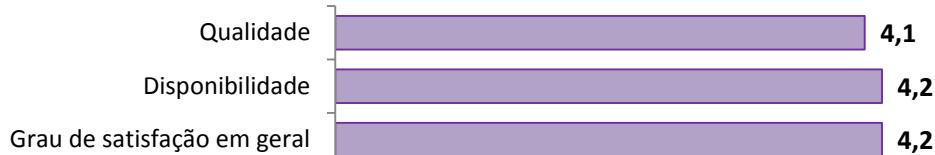
A maioria dos itens relativos à arrumação obteve uma média de 3,7. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 3,6 e 3,5, foram, respetivamente, a arrumação dos estúdios e das instalações sanitárias.

Vigilância: Atendimento
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



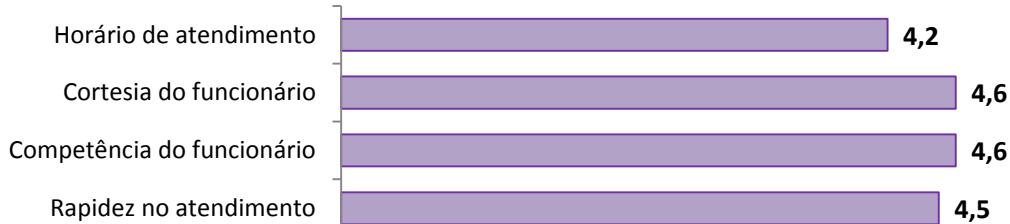
Relativamente ao atendimento prestado pelo serviço de vigilância, a cortesia e a competência do vigilante foram os aspetos a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,2. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 4,1, foram a rapidez no atendimento e o horário de atendimento.

Vigilância: Serviços prestados
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



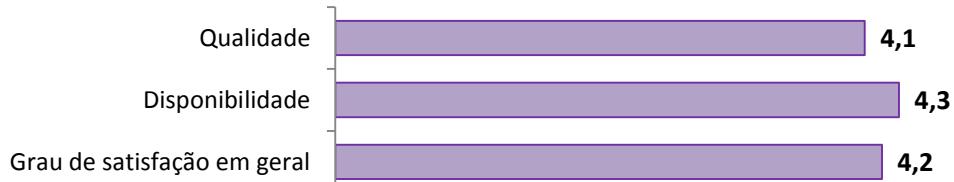
A disponibilidade do vigilante e o grau de satisfação em geral com a vigilância foram os aspetos a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,2. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 4,1, foi a qualidade dos serviços prestados pelo vigilante.

Guarda-roupa para trabalhos dos alunos/espetáculos: Atendimento
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



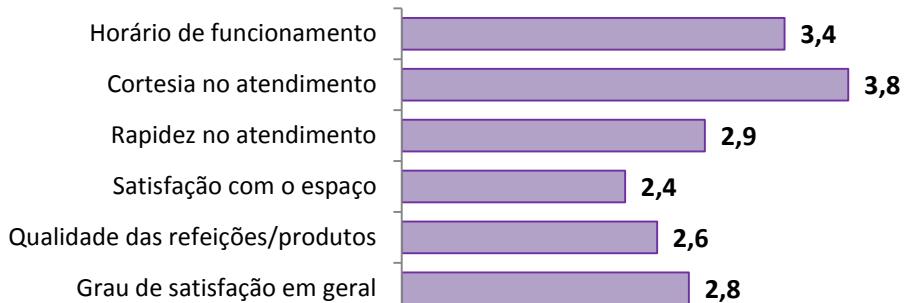
A competência e a cortesia do funcionário foram os aspetos relativos ao atendimento prestado no Setor de Guarda-roupa, que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,6. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 4,5 e 4,2, foram, respetivamente, a rapidez no atendimento e o horário de atendimento.

Guarda-roupa para trabalhos dos alunos/espetáculos:
Serviços prestados
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



Relativamente aos serviços prestados pelo Setor de Guarda-roupa, a disponibilidade foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,3. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 4,1, foi a qualidade dos serviços prestados.

Bar e refeitório
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



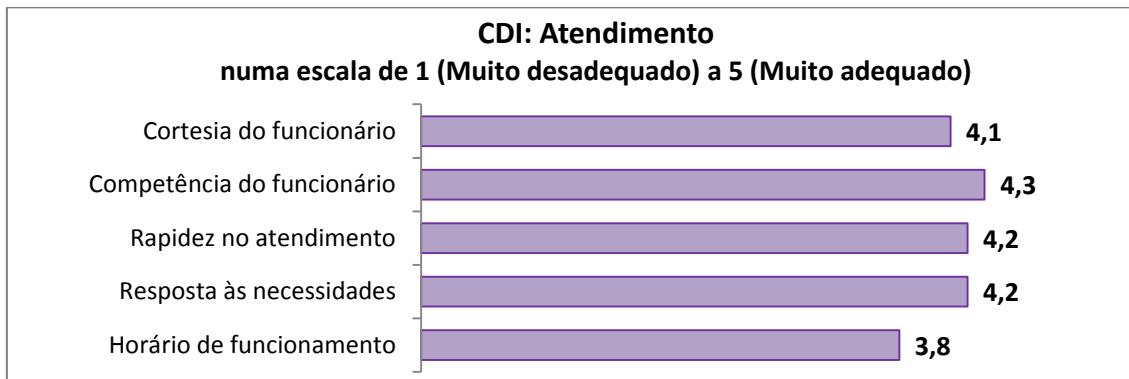
Os itens relativos ao Bar e Refeitório a que os respondentes atribuíram uma média mais alta foram a cortesia no atendimento e o horário de funcionamento, respetivamente, 3,8 e 3,4. Por outro lado, os aspetos que registaram uma média mais baixa foram a qualidade das refeições/produtos e a satisfação com o espaço, respetivamente, 2,6 e 2,4.

Acesso às salas de aula/estúdios
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)

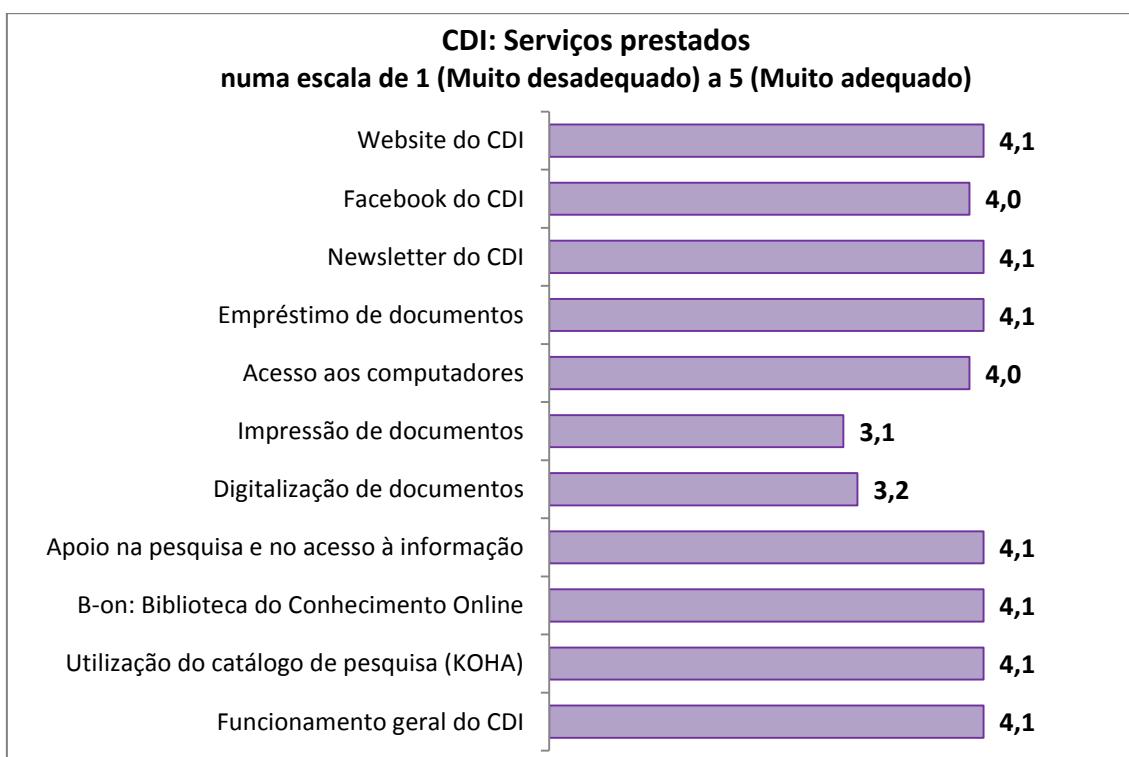


O acesso às chaves das salas de aula/estúdios registou uma média de 3,4.

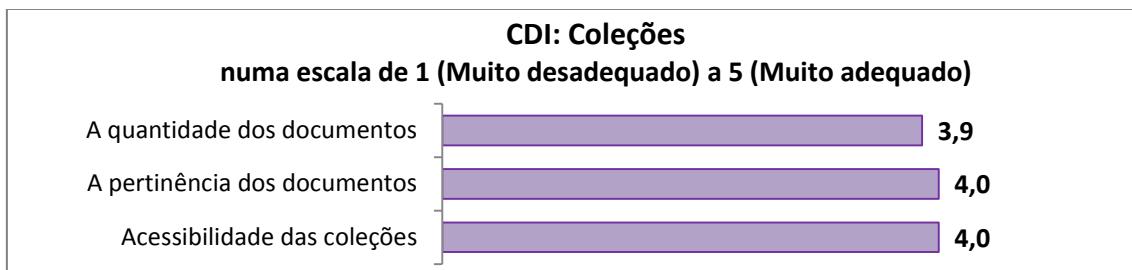
3. Centro de Documentação e Informação (CDI)



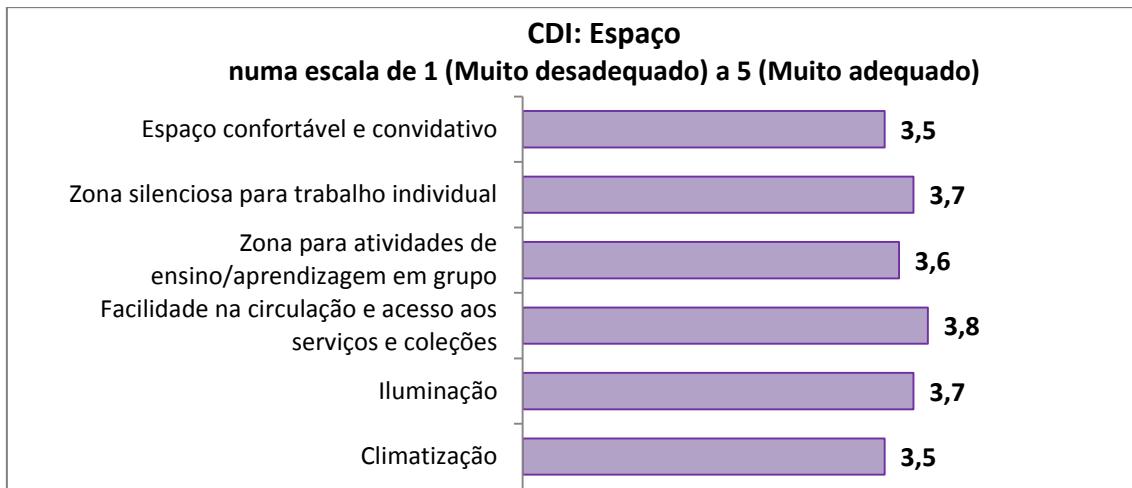
A competência do funcionário do Centro de Documentação e Informação foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,3. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,8, foi o horário de funcionamento.



A maioria dos itens relativos aos serviços prestados pelo Centro de Documentação e Informação registou uma média superior ou igual a 4. Apenas dois itens, a impressão de documentos e o acesso aos computadores, registaram uma média inferior a 4, respetivamente, 3,2 e 3,1.



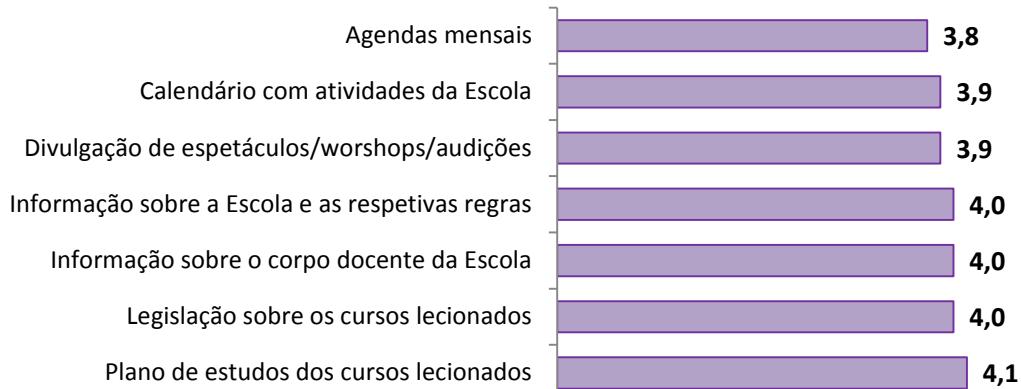
Relativamente às coleções, a pertinência de documentos nas coleções do CDI e a acessibilidade das coleções foram os aspetos a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4. O aspetto que registou uma média mais baixa, de 3,9, foi a quantidade de documentos nas coleções do CDI.



Quanto ao espaço do CDI, a facilidade na circulação e acesso aos serviços e coleções foi o aspetto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 3,8. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 3,5, foram o espaço confortável e convidativo e a climatização.

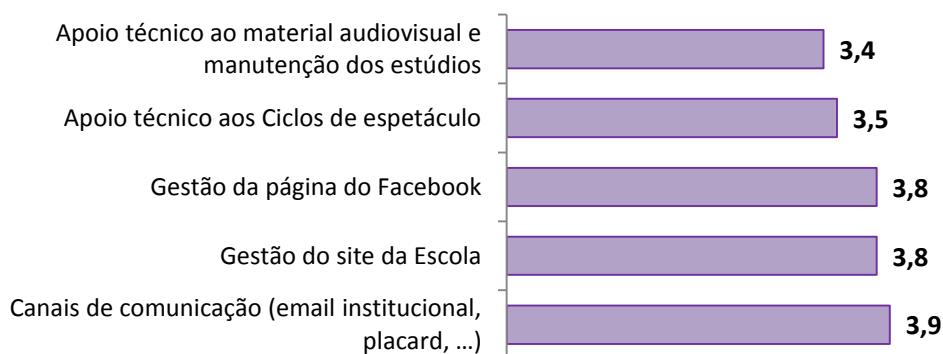
4. Centro de Produção (CP)

CP: Publicação no site da ESD referente a...
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



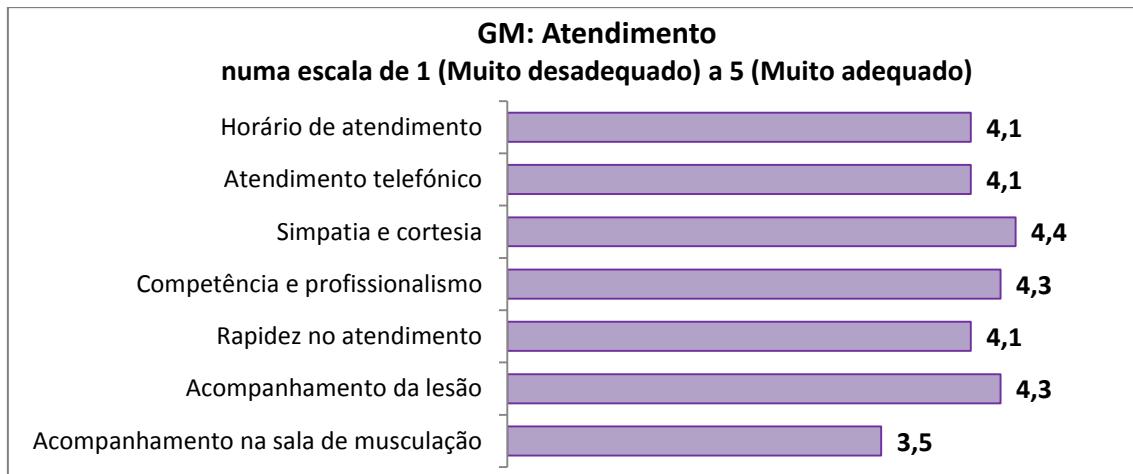
A publicação no *site* da ESD referente ao plano de estudos dos cursos lecionados foi o aspetto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,1. O aspetto que registou uma média mais baixa, de 3,8, foi a publicação no *site* referente a agendas mensais.

CP: Serviços e produtos
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)

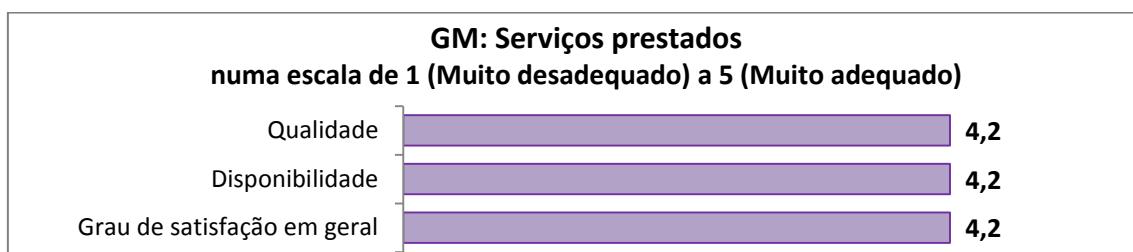


No que se refere aos serviços e produtos de Centro de Produção, os canais de comunicação utilizados foi o aspetto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta de 3,9. Por outro lado, o aspetto que registou uma média mais baixa, de 3,4, foi o apoio técnico ao material audiovisual e manutenção dos estúdios.

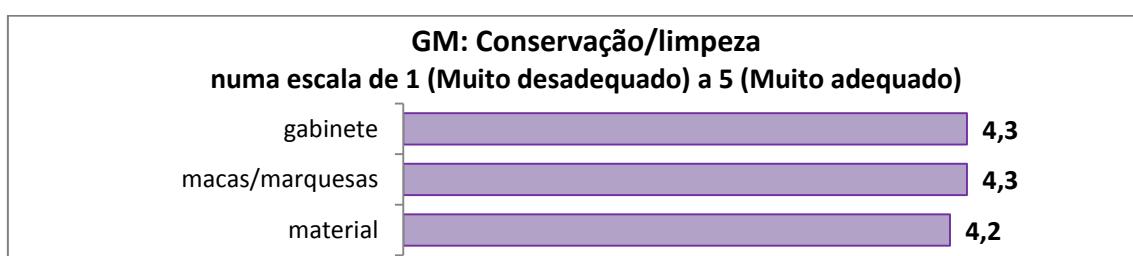
5. Gabinete de Massoterapia (GM)



A simpatia e cortesia no atendimento prestado pelo Gabinete de Massoterapia foi o aspeto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,4. O aspeto que registou uma média mais baixa, de 3,5, foi o acompanhamento na sala de musculação.

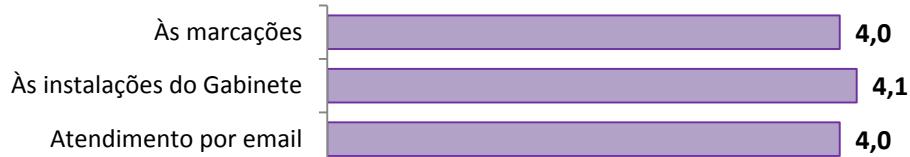


Todos os itens relativos aos serviços prestados pelo Gabinete de Massoterapia foram considerados com uma média de 4,2.



A conservação/limpeza dos gabinetes e macas/marquesas foram considerados com uma média de 4,3, e a conservação/limpeza do material foi considerada com uma média de 4,2.

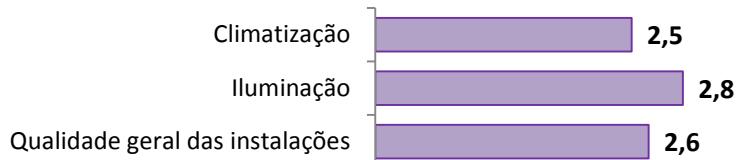
GM: Acessibilidade
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



As instalações do Gabinete foi o aspetto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 4,1. Os aspetos que registaram uma média mais baixa, de 4, foram a acessibilidade às marcações e o atendimento por *email*.

6. Instalações da ESD

Instalações da ESD
numa escala de 1 (Muito desadequado) a 5 (Muito adequado)



No que se refere às instalações da ESD, a iluminação foi o aspetto a que os respondentes atribuíram uma média mais alta, de 2,8.

A qualidade geral das instalações foi considerada com uma média de 2,6.

O aspetto que registou uma média mais baixa, de 2,5, foi a climatização.