

Em 2013, realizou-se o 3º estudo de avaliação da satisfação dos utentes da Residência.

Para o efeito foi desenvolvido um questionário bilingue (português e inglês), que permitiu aferir a opinião dos residentes relativamente aos Serviços e Funcionários, às Instalações e à Comissão de Residentes.

O preenchimento do questionário foi realizado de forma eletrónica, entre os dias 14 e 28 maio, participaram 91 residentes, representando uma taxa de resposta de 55%.

As respostas foram tratadas de forma global e não individualizada, garantindo a confidencialidade das respostas e o anonimato dos inquiridos.

#### **Amostra**

Os inquiridos são maioritariamente do género feminino, de nacionalidade portuguesa, com uma média de idade de 22 anos e possuem residência oficial na área de Lisboa.

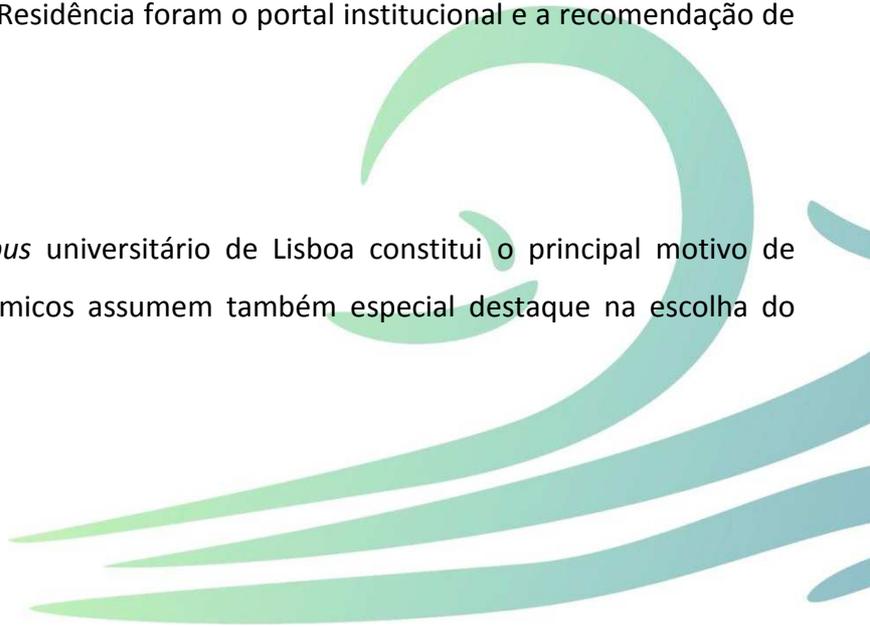
Predominam os estudantes da ESEL, a frequentar o 2º e o 3º ano e a residir em quarto duplo.

#### **Conhecimento da Residência ESEL**

As principais formas de conhecimento da Residência foram o portal institucional e a recomendação de residentes e de terceiros.

#### **Motivos de escolha**

A localização privilegiada junto ao *campus* universitário de Lisboa constitui o principal motivo de escolha da Residência. Os fatores económicos assumem também especial destaque na escolha do alojamento.



### **Resultados da avaliação**

Todos os itens obtiveram uma avaliação média positiva, destacando-se a avaliação do serviço de Lavandaria do piso -1 e das salas de estudo.

Na Avaliação dos Serviços e Funcionários, o destaque positivo vai para a *“Cortesia no Atendimento”* e *“Assistência e Acompanhamento ao Residente”*, **destacando-se o profissionalismo e a atenção dispensada pelas funcionárias da Residência no acompanhamento dos residentes.**

O item relativo ao *“Respeito pela Privacidade do Residente”* mereceu avaliação negativa.

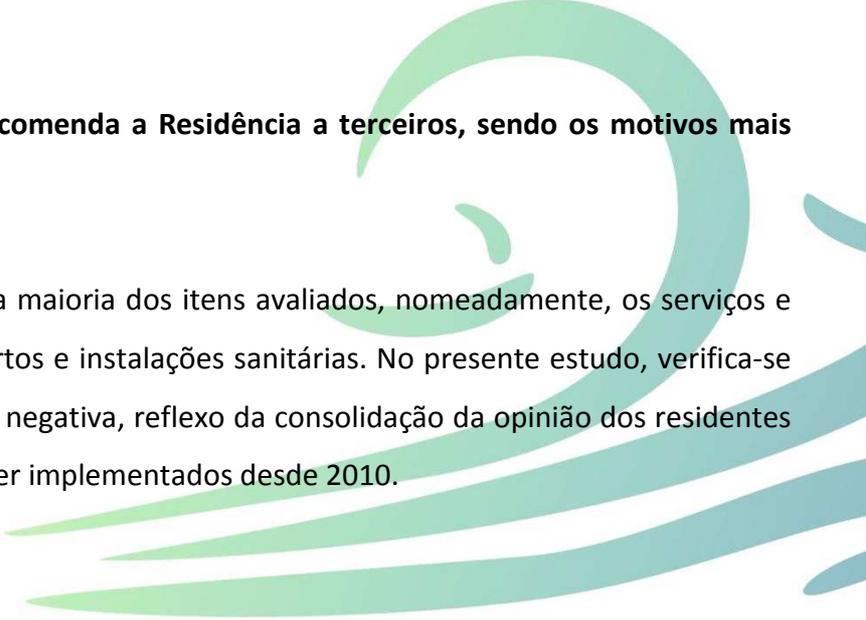
Na avaliação das instalações, os critérios com menores níveis de satisfação foram a *“Limpeza”* dos quartos e instalações sanitárias, à semelhança dos estudos anteriores.

Em contrapartida os critérios com melhor avaliação foram o *“Acesso à Internet”* nos quartos e sala de estudo e a *“Manutenção”* das copas e salas de estudo.

O desempenho dos elementos da Comissão de Residentes foi também avaliado de forma ligeiramente positiva, tendo estes avaliado da mesma forma, a comunicação com os órgãos de gestão da Residência.

A grande maioria dos inquiridos (95%) **recomenda a Residência a terceiros, sendo os motivos mais referidos a “Localização” e o “Preço”.**

A nível global, registou-se um aumento na maioria dos itens avaliados, nomeadamente, os serviços e funcionários, as copas, a limpeza dos quartos e instalações sanitárias. No presente estudo, verifica-se que nenhum item obteve avaliação média negativa, reflexo da consolidação da opinião dos residentes face aos procedimentos que têm vindo a ser implementados desde 2010.



## Comparativo das Médias

Comparativo das Médias			
	Avaliações 2010/11	Avaliações 2011/12	Avaliações 2012/13
Serviços e Funcionários	2,83	↓ 2,75	↑ 2,90
Quartos	2,56	↓ 2,47	↑ 2,62
Instalações Sanitárias	2,51	↓ 2,34	↑ 2,56
Copas	2,62	↑ 2,70	↑ 2,82
Serviço de Lavandaria (andar -1)	3,31	↓ 3,29	↓ 3,22
Lavandaria Partilhada	2,95	↓ 2,93	↓ 2,80
Salas de Estudo	2,98	↑ 3,04	↓ 3,02
Outros Critérios	3,00	↓ 2,77	→ 2,77
Avaliação Geral	3,03	↓ 2,84	↑ 2,90
<b>Média Global</b>	<b>2,87</b>	<b>↓ 2,79</b>	<b>↑ 2,85</b>

Na avaliação de 2012/2013, a maioria dos valores apurados registaram uma ligeira subida face aos estudos anteriores, nomeadamente a avaliação dos serviços e funcionários, dos quartos, das instalações sanitárias e das copas.

Observa-se um ligeiro decréscimo, ainda que mantendo os valores acima da média, na avaliação das salas de estudo, dos serviços de lavandaria e das lavandarias partilhadas.

No que respeita à avaliação da segurança interna e externa e dos espaços de lazer, englobados no item Outros Critérios, a atual avaliação mantém o mesmo valor de 2011/2012.

A nível global, registou-se um aumento na maioria dos itens avaliados, nomeadamente, os serviços e funcionários, as copas, a limpeza dos quartos e instalações sanitárias. No presente estudo, verifica-se que nenhum item obteve avaliação média negativa, reflexo da consolidação da opinião dos residentes face aos procedimentos que têm vindo a ser implementados desde 2010.

## Sugestões dos inquiridos

Funcionários	Maior respeito pela privacidade, incluindo bater à porta dos quartos antes de entrar
Quartos	Rever sistema de limpeza
	Limpeza ser da responsabilidade dos residentes
	Mais espaço / mobiliário para arrumação
	Manutenção mais eficaz do mobiliário
	Isolar as janelas
Copas	Colocar cabides e caixotes do lixo
	Recolha do lixo mais frequente
	Garantir a correta reciclagem
	Colocar exaustores e novas placas elétricas
	Colocar forno elétrico
Instalações sanitárias	Penalizar quem não mantenha as condições de higiene
	Limpeza supervisionada por funcionária da Residência
	Maior frequência e rigor da limpeza
	Substituir as cortinas de banho por proteções em vidro
Salas de estudo	Colocar tomadas elétricas
	Acesso condicionado a residentes e a visitas devidamente acompanhadas e identificadas
Lavandarias por piso	Rever o procedimento de utilização em vigor
Outras Sugestões	Controlar a entrada de pessoas externas no 1º andar
	Aumentar o alojamento para o género masculino

### Realização:

Alexandre Boavida Vicente

Ana Paula Fontinha

Bruno Gonçalves Ramos

### Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura

