

O estudo de avaliação da satisfação da Residência decorreu no período de 1 a 18 de maio, tendo sido igualmente respondido por quem procedeu à admissão posterior à data de 18 de maio, prolongando-se assim até 14 de julho. Salienta-se a disponibilização do questionário em inglês, com o objetivo de recolher a opinião dos residentes estrangeiros.

A resposta ao questionário foi realizada da forma anónima e eletrónica, através de formulário desenvolvido para o efeito, tendo sido registadas 92 respostas.

Com o referido questionário pretendeu-se aferir o nível de satisfação dos inquiridos relativamente aos serviços prestados, aos funcionários, às instalações e à Comissão de Residentes.

Amostra

Os inquiridos são maioritariamente do género feminino, com uma média de 22 anos, a residir em quarto duplo que frequentam o 1º e 4º ano na ESEL e possuem Residência oficial na área de Lisboa.

Conhecimento da Residência ESEL

As principais formas de conhecimento da Residência foram o portal institucional e a recomendação de residentes, sendo este um indicador bastante positivo da satisfação dos utentes.

Motivos de escolha

Os principais motivos de escolha foram a sua localização, próxima de diversas instituições de ensino superior, a necessidade derivada de fatores económicos, cada vez mais acentuada nos agregados familiares e a dificuldade em conciliar os transportes públicos

Resultados da avaliação

Todos os itens em avaliação obtiveram avaliações globais positivas.

Os itens que obtiveram maior avaliação, foram o serviço de lavandaria prestado pelas funcionárias do Núcleo da Residência e as salas de estudo.

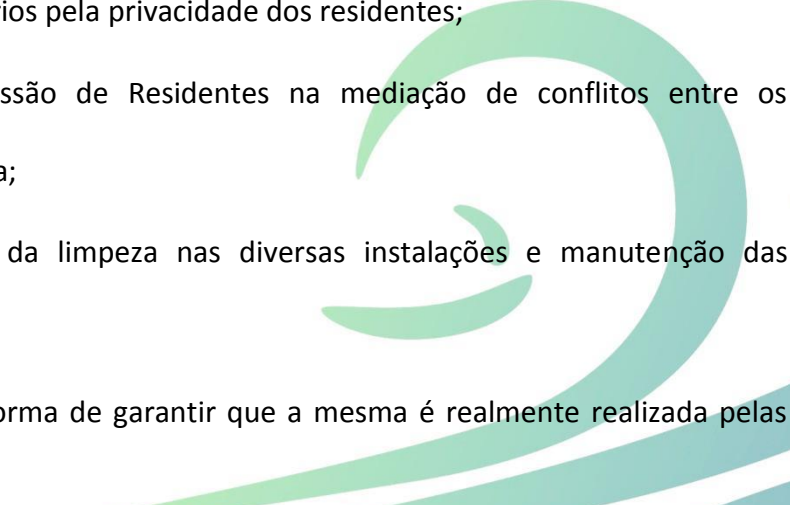
A avaliação dos funcionários foi positiva, salientando-se a *“Cortesia no Atendimento”* que obteve a classificação média mais elevada, seguindo-se da *“Ajuda na Resolução de Problemas”*.

Na avaliação dos serviços de lavandaria do piso -1, o destaque positivo vai para a *“Cortesia no Atendimento”* e *“Qualidade do Serviço”* que atingiram médias francamente positivas.

Na avaliação das instalações, os critérios com menores níveis de satisfação foram a *“Limpeza”* dos quartos e instalações sanitárias e o *“Respeito pela Privacidade do Residente”*.

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.

Sugestões

- ✓ Incentivo ao respeito dos funcionários pela privacidade dos residentes;
 - ✓ Atuação mais assertiva da Comissão de Residentes na mediação de conflitos entre os residentes e o Núcleo da Residência;
 - ✓ Melhoria da gestão e execução da limpeza nas diversas instalações e manutenção das instalações sanitárias;
 - ✓ Supervisão da reciclagem, como forma de garantir que a mesma é realmente realizada pelas funcionárias da limpeza.
- 

Comparativo entre 2011 e 2012

Comparativo de Médias

	Avaliações 2010/11	Avaliações 2011/12
Serviços e Funcionários	2,83	2,75
Quartos	2,56	2,47
Instalações Sanitárias	2,51	2,34
Copas	2,62	2,70
Serviço de Lavandaria (andar-1)	3,31	3,29
Lavandaria Partilhada	2,95	2,93
Salas de Estudo	2,98	3,04
Outros Critérios	3,00	2,77
Avaliação Geral	3,03	2,84

Verifica-se o aumento nas avaliações das copas e salas de estudo, reflexo da renovação do mobiliário existente em todas as copas e da criação de salas de estudo em todos os andares

As variáveis relativas aos quartos e às instalações sanitárias, registaram as avaliações mais baixas, atingindo valores abaixo da média em 2012.

No que respeita aos quartos, os resultados refletem as avaliações mais baixas atribuídas à limpeza e ao mobiliário. Estes resultados pode ser justificados pela falta de espaço que se verifica nos quartos triplos e pelo de mobiliário existente nos quartos que se mostra desadequado para colocação de material escolar e bens pessoais.

Não obstante das beneficiações que têm sido efetuadas nas instalações sanitárias, do incremento da manutenção e do reforço das limpezas para duas vezes por dia, a avaliação ainda é baixa. A falta de cuidado de alguns residentes na manutenção das condições de higiene, influencia estas avaliações.

As contingências orçamentais que a Residência tem sofrido têm limitado os trabalhos de requalificação das instalações, equipamentos e mobiliário.

Em suma, o presente estudo revela um ligeiro decréscimo nas médias em todos os itens avaliados. À semelhança da tendência verificada na avaliação de 2010/2011, as variáveis relativas aos quartos e às instalações sanitárias, registaram as avaliações mais baixas. No entanto, pode-se afirmar que os residentes se encontram satisfeitos com a Residência, dado que a avaliação geral é de 2,84.

Realização:

Alexandre Boavida Vicente

Ana Paula Fontinha

Bruno Gonçalves Ramos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura

