

## **Estudo**

Para aferir a opinião dos residentes foi realizado, através da plataforma *software Lime Survey*, um questionário *on-line*, disponibilizado em português e inglês, ao universo de residentes do ano letivo 2015/2016.

O questionário foi disponibilizado, de 16 a 30 de maio, acompanhado de uma mensagem inicial da abertura do mesmo. Foram ainda enviados lembretes, sobre a importância do preenchimento do questionário, em 23 e 27 de maio.

## **Amostra**

Os inquiridos foram maioritariamente do género feminino (74%), com idades compreendidas entre os 18 e os 37 anos, apresentando uma média etária de 21 anos e nacionalidade portuguesa. Frequentam o 3º ano da Licenciatura na ESEL e estão alojadas em quartos duplos. A maior parte da amostra (84%) é representada por *estudantes ESEL*, destacando-se, contudo, que (16%) são estudantes de *Outras Instituições de Ensino Superior*.

## **Conhecimento da Residência ESEL**

O principal meio de conhecimento da Residência foi o portal institucional (52%). Seguidamente, os participantes no estudo referiram que tomaram conhecimento da Residência por recomendação de residentes (31%) e por recomendação de terceiros (20%).

## **Motivos de escolha**

Os motivos de escolha da Residência mais referidos pelos inquiridos são a sua localização (3,51%), bem como, os fatores económicos (3,36%). Regista-se que, o principal meio de conhecimento da Residência foi o *Portal Institucional*, seguindo-se a *Recomendação de Outros Residentes*.

A *Localização* constitui um dos principais motivos de escolha da Residência, pois o facto de estar situada dentro do edifício da ESEL, a proximidade ao *campus* universitário de Lisboa, bem como, a acessibilidade e rede de transportes, são fatores a favor para a escolha desta.

Os *fatores económicos* como outro dos motivos mais referidos na escolha da Residência, considerando-se este um indicador do contexto económico dos residentes inquiridos e respetivos agregados familiares. Importa salientar que, o alojamento ESEL apresenta uma elevada relação qualidade/preço, considerando-se sempre a atualização da tabela de preços da Residência com base na variância do Índice de Preços ao Consumidor.

## **Resultados da avaliação**

Os *Serviços de Lavandaria do piso -1*, registaram a melhor média de avaliação do estudo, destacando-se a avaliação da *Cortesia no Atendimento*, característica da equipa que colabora neste serviço.

Também na Avaliação dos *Serviços e Funcionários* o item referente à *Cortesia no Atendimento* é o critério que aponta maior avaliação, considerando-se este, como um indicador da qualidade do atendimento prestado pelos funcionários. Em contrapartida, o item *Respeito pela Privacidade do Residente* obteve a avaliação mais baixa.

Relativamente à avaliação das instalações, as lavandarias dos andares foram o critério com média global de avaliação mais alta, seguindo-se a avaliação das salas de estudo, com destaque para a *Manutenção e o Mobiliário*. A avaliação das instalações sanitárias apresenta-se com uma média de avaliação mais baixa no item referente à *Manutenção*.

A esmagadora maioria dos inquiridos aconselha a Residência a terceiros, sendo a sua *Localização* e o *Preço* os motivos mais apontados.

## Comparativo das Médias

Comparativo das Médias de Avaliação					
	2012/13		2013/14		2015/16
Avaliação dos Serviços e Funcionários	2,90	↓	2,88	↓	2,60
Avaliação dos Serviços de Lavandaria	3,22	→	3,22	↓	3,07
Avaliação dos Quartos	2,62	↑	2,71	↓	2,59
Avaliação das Copas	2,82	↓	2,68	↓	2,60
Avaliação das Instalações Sanitárias	2,56	↓	2,44	↑	2,55
Avaliação das Salas de Estudo	3,02	↓	2,87	↓	2,85
Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso	2,80	↑	2,90	↓	2,87
Avaliação Outros	2,77	↑	2,84	↓	2,50
Avaliação Geral	2,90	↓	2,88	↓	2,70
<b>Média Global</b>	<b>2,85</b>	<b>↓</b>	<b>2,82</b>	<b>↓</b>	<b>2,70</b>

Da análise das médias de avaliação registadas nos últimos três estudos, tem-se verificado uma diminuição da média global.

Regista-se que, as médias de avaliação em 2014 diminuíram de forma generalizada face a 2013, nomeadamente a avaliação dos Serviços e Funcionários, Copas, Salas de Estudo e da Avaliação Geral.

Assinala-se também que, as médias de avaliação em 2016 diminuíram face ao último estudo, relativamente a todos os itens, nomeadamente a avaliação dos Serviços e Funcionários, da Lavandaria, dos Quartos, das Copas, das Instalações Sanitárias, das Salas de Estudo, das Lavandarias Partilhadas no Piso e Outros.

Regista-se que, a avaliação das *Instalações Sanitárias* são um dos itens com menor avaliação nos estudos em referência, tendo ainda assim, obtido uma avaliação positiva.

## Sugestões Mais Frequentes

<b>Quartos</b>	<p>Garantir o respeito pela privacidade dos residentes (bater à porta e pedir licença antes de entrar)</p> <p>Colocação de quadro de cortiça, possibilitando a personalização do espaço (para colocação de fotografias, desenhos, ...)</p> <p>Manutenção e colocação de mais armários</p>
<b>Copas</b>	<p>Aumentar a capacidade das placas elétricas (números de bicos)</p> <p>Colocar forno elétrico</p> <p>Garantir a eficiência da reciclagem</p>
<b>Instalações sanitárias</b>	<p>Colocar bancos de apoio nos WC / Colocar tomadas na casa de banho</p> <p>Substituir as cortinas da casa de banho por proteções de vidro</p>
<b>Salas de estudo</b>	<p>Aumentar o número de salas para estudar</p>
<b>Lavandaria Piso -1</b>	<p>Possibilitar a troca de roupa para todos os residentes durante os 2 dias da semana para o efeito</p>
<b>Lavandarias por piso</b>	<p>Aumentar o número de estendais</p> <p>Colocar fechaduras nos armários</p>
<b>Limpezas</b>	<p>Garantir que as limpezas são realizadas com eficiência e eficácia</p> <p>Melhorar a limpeza dos espaços comuns, utilizando produtos de limpeza e panos diferentes</p> <p>Garantir o respeito da privacidade dos residentes por parte das empregadas de limpeza</p>
<b>Outras Sugestões</b>	<p>Incrementar a segurança interna e externa</p> <p>Garantir que a reciclagem é realizada corretamente</p> <p>Alargar o horário das visitas</p> <p>Garantir o respeito pela privacidade dos residentes por parte das funcionárias da residência</p> <p>Reforçar a rede elétrica</p> <p>Respeitar o horário de descanso</p> <p>Melhorar o acesso <i>Wireless</i></p> <p>Implementar mecanismos para diminuir os roubos de alimentos nas copas</p>

**Realização:** Carla Paiva

**Disponibilização de dados estatísticos:** Bruno Ramos

**Coordenação:** Alexandra Tavares de Moura