

O quarto estudo de avaliação da satisfação dos utentes da Residência decorreu no período de 2 a 30 de junho.

A recolha de opinião dos utentes foi realizada através da resposta a um questionário *on-line*, disponibilizado em português e inglês, ao universo de 201 residentes alojados durante o ano letivo 2013/2014, tendo-se obtido 74 participações, representando uma taxa de resposta de 36,82%.

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

## **Amostra**

Os inquiridos deste estudo apresentam um perfil sociodemográfico semelhante ao dos estudos anteriores, mantendo-se a predominância do género feminino (74%), com uma média de idade de 21 anos, nacionalidade portuguesa e residência oficial na zona Oeste e Centro.

Frequentam o 3º ano da Licenciatura na ESEL e estão alojadas em quartos duplos.

## **Conhecimento da Residência ESEL**

A recomendação de outros residentes assume-se como o principal veículo de divulgação da Residência, constituindo uma publicidade genuína, assente na vivência pessoal de cada residente.

## **Motivos de escolha**

Os fatores económicos são o motivo mais referido, sendo este um indicador da contexto económica dos estudantes e dos seus agregados, que cada vez mais procuram um alojamento, onde a relação qualidade preço é privilegiada, permitindo às famílias suportarem esta despesa.

A localização constitui o segundo motivo de escolha da Residência, beneficiando da sua centralidade e proximidade ao *campus* universitário de Lisboa, bem como das boas acessibilidades e rede de transportes.

## **Resultados da avaliação**

Na avaliação dos Serviços e Funcionários a *“Cortesia no Atendimento”* é o critério que reúne a maior avaliação, indicador da qualidade do atendimento prestado pelos funcionários.

Em sentido contrário, o item *“Eficiência no tratamento de Reclamações”* obteve a avaliação mais baixa.

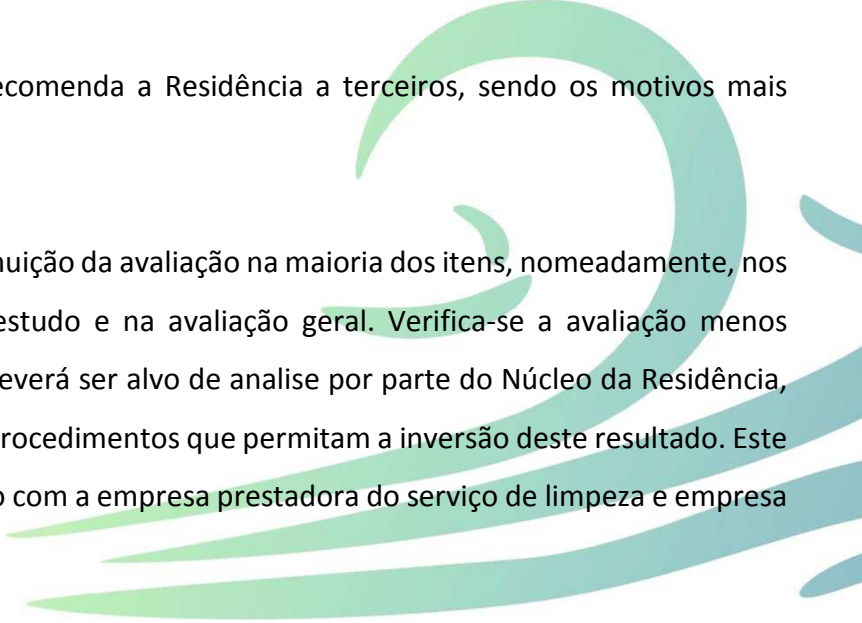
Na avaliação das instalações, as lavandarias dos andares foram o critério com a melhor média de avaliação.

A *“Limpeza das salas de estudo”* é o item com maior média de avaliação, seguindo-se a *“Verificação das limpezas”* dos quartos, sinal evidente da satisfação dos inquiridos face à implementação do novo sistema de limpeza dos quartos, que inverteu a opinião negativa dos inquiridos relativamente ao item *“Limpeza”* dos quartos, alvo de avaliações menos favoráveis em todos os estudos de opinião realizados desde 2010.

Em contrapartida, os critérios com menores níveis de satisfação foram o *“Acesso à Internet”* nos quartos e a *“Manutenção”* das instalações sanitárias.

A grande maioria dos inquiridos (89%) recomenda a Residência a terceiros, sendo os motivos mais referidos a *“Localização”* e o *“Preço”*.

A nível global, registou-se uma ligeira diminuição da avaliação na maioria dos itens, nomeadamente, nos serviços e funcionários, copas, salas de estudo e na avaliação geral. Verifica-se a avaliação menos favorável das Instalações Sanitárias, que deverá ser alvo de análise por parte do Núcleo da Residência, de forma a serem adotados e/ou revistos procedimentos que permitam a inversão deste resultado. Este resultado deverá ser partilhado e analisado com a empresa prestadora do serviço de limpeza e empresa de manutenção.



## Comparativo das Médias

<b>Comparativo das Médias de Avaliação</b>			
	2011/12	2012/13	2013/14
Avaliação dos Serviços e Funcionários	2,75	↑ 2,90	↓ 2,88
Avaliação dos Serviços de Lavandaria	3,29	↓ 3,22	→ 3,22
Avaliação dos Quartos	2,47	↑ 2,62	↑ 2,71
Avaliação das Copas	2,70	↑ 2,82	↓ 2,68
Avaliação das Instalações Sanitárias	2,34	↑ 2,56	↓ 2,44
Avaliação das Salas de Estudo	3,04	↓ 3,02	↓ 2,87
Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso	2,93	↓ 2,80	↑ 2,90
Avaliação Outros	2,77	→ 2,77	↑ 2,84
Avaliação Geral	2,84	↑ 2,90	↓ 2,88
<b>Média Global</b>	<b>2,79</b>	<b>↑ 2,85</b>	<b>↓ 2,82</b>

Através da análise das médias de avaliação dos três últimos estudos, observa-se uma diminuição da média global no estudo 2014 face ao estudo do ano anterior.

Para esta diminuição dos resultados contribuíram as avaliações negativas atribuídas ao Acesso *Wireless* nos quartos e ao espaço disponível nos quartos individuais e triplos.

Também 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.

Em oposição, regista-se um aumento em 2014 da **avaliação dos quartos**, resultado da alteração do sistema de limpeza implementado em setembro de 2013 e que se refletiu na avaliação francamente positiva do item “*Verificação da Limpeza*”. De destacar ainda, o aumento da avaliação dos **Outros**, onde se avalia os Espaços de Lazer, a Segurança Interna e Externa, reflexo da renovação da sala de convívio do polo Calouste Gulbenkian e da colocação das portas corta-fogo nos acessos às alas, no âmbito da implementação do Plano de Segurança da Residência.

As *Instalações Sanitárias* são o item com a menor avaliação nos estudos em referência, sendo o critério com avaliação mais baixa em 2014.

## Sugestões Mais Frequentes

<b>Quartos</b>	Mudar o soalho
	Substituir a caixilharia
	Colocar mais um armário nos quartos duplos
<b>Copas</b>	Colocar forno elétrico
	Colocar exaustor
	Alterar o horário das limpezas (10h30 e as 12h00)
<b>Instalações sanitárias</b>	Substituir as cortinas da casa de banho por proteções de vidro
	Colocar caixotes do lixo nos WC
	Colocar tomadas na casa de banho
<b>Salas de estudo</b>	Acesso condicionado aos residentes de cada andar
<b>Lavandaria Piso -1</b>	Possibilitar a troca de roupa durante o fim de semana
<b>Lavandarias por piso</b>	Aumentar o número de estendais
	Colocar fechaduras nos armários
<b>Limpezas</b>	Garantir a eficiência e o respeito da privacidade dos residentes por parte das empregadas de limpeza
	Melhorar a limpeza dos espaços comuns
	Garantir que a reciclagem é feita corretamente.
<b>Outras Sugestões</b>	Respeitar o horário de descanso (a partir das 23H)
	Melhorar o acesso <i>Wireless</i>
	Incrementar a segurança interna
	Implementar mecanismos para diminuir os roubos de alimentos nas copas
	Controlar a entrada de elementos externos pelo 1º andar

### **Realização:**

Ana Paula Fontinha

### **Disponibilização de dados estatísticos:**

Bruno Ramos

### **Coordenação:**

Alexandra Tavares de Moura