

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO NÚCLEO DA RESIDÊNCIA (NR) 2018

O questionário de avaliação da satisfação da residência, realizou-se pela sexta vez, tendo por objetivo avaliar a satisfação dos utentes, bem como, aferir os pontos a melhorar e as ações a desenvolver para proporcionar um melhor serviço.

Este estudo obteve 45 respostas, representado 29% da amostra de residentes, sendo a sua maioria estudantes do 1º ciclo da ESEL, do género feminino e com uma média de idade de 21 anos.

A maioria dos inquiridos tem nacionalidade portuguesa, e referiu ter conhecimento da residência através do portal institucional. Mantém-se a tendência dos estudos anteriores, com a localização e os fatores económicos a serem apontados como os principais motivos de escolha deste alojamento.

Dada a tipologia dominante, foram os residentes em quarto duplo quem mais participou neste estudo.

Dos itens em apreço, os serviços de lavandaria mereceram a melhor avaliação, contribuindo para tal, o desempenho dos funcionários deste serviço. Contrariamente às instalações sanitárias, cuja avaliação apresentou valores mais baixos, assim como a avaliação dos “os quartos”, com todos os critérios avaliados abaixo do valor de referência, sendo o espaço e o mobiliário as únicas exceções. No que respeita às copas, observa-se que o critério da limpeza mereceu a avaliação mais baixa deste estudo, pese embora, a responsabilidade da limpeza seja dos residentes (alteração implementada em 2017).

No cômputo geral, a residência foi avaliada positivamente pelos inquiridos, sendo que a maioria destes a aconselha a terceiros, com a localização e o preço a merecer destaque nos motivos mais referidos.

Comparativamente aos estudos anteriores (2014 e 2016), observa-se que a generalidade dos critérios em avaliação aumentou a média de avaliação em 2018 face a 2016, ainda assim permanecem abaixo das avaliações médias obtidas no estudo de 2014.

No que respeita às sugestões que devem ser tidas em consideração salienta-se a melhoria da limpeza das instalações sanitárias e a eficácia da empresa de limpeza no **desempenho das suas funções**.

Sugere-se a leitura do relatório em www.esel.pt.