



# **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS RESIDENTES DA RESIDÊNCIA ESEL**



## 1) INTRODUÇÃO

A Residência ESEL está localizada no pólo Calouste Gulbenkian disponibilizando alojamento de cariz social a estudantes tanto da ESEL como de outras instituições de ensino superior, nacionais e internacionais.

Esta unidade é composta por 4 andares, cada um dividido em duas alas, dispondo de 88 quartos (com uma lotação máxima de 186 residentes) distribuídos da seguinte forma:

Tipo		Nº de Quartos	Lotação
Individuais		16	16
Duplos	Femininos	40	80
	Masculinos	6	12
Triplos	Femininos	20	60
	Masculinos	6	18

Esta estrutura conta com 14 colaboradores distribuídos da seguinte forma:

- 1 Responsável da Residência;
- 3 Colaboradores na Recepção;
- 8 Colaboradores nos Andares;
- 2 Colaboradores na Lavandaria

A Residência dispõe de um conjunto de serviços com vista a proporcionar um ambiente propício ao bem-estar dos seus ocupantes como:

- Copas de preparação de refeições ligeiras;
- Lavandaria (roupa de cama e banho);
- Limpezas bissemanais nos quartos;
- Zona de lavar e engomar roupa;
- Acesso à Internet;

---

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

Em Maio de 2010 foi realizado um questionário de avaliação da satisfação dos residentes, onde se destacaram factores como a deficiente limpeza dos quartos, instalações sanitárias e áreas comuns, o mau funcionamento das canalizações e equipamentos sanitários, má gestão dos recursos humanos e as más condições de habitabilidade.

O presente estudo pretende avaliar as medidas implementadas no actual ano lectivo, aferindo o grau de satisfação dos residentes em relação às instalações, serviços e funcionários da Residência.

## 2) METODOLOGIA

Para o presente estudo foi desenvolvido um questionário específico, com o objectivo de avaliar a satisfação e opinião dos residentes da Residência ESEL relativamente a um conjunto de critérios.

O mesmo, foi respondido *on-line* de forma anónima pelos residentes que desejaram participar no estudo. Esta avaliação decorreu entre de 07 a 21 de Abril, obtendo-se um total de 87 respostas, sendo que no respectivo período, a Residência dispunha de 170 residentes.

Devido à dispersão de idades e importância da realização de correlações entre variáveis, procedeu-se a uma categorização das mesmas, obtendo-se 3 grupos com dimensões aproximadas.

A escala de avaliação utilizada foi: 1 (Mau), 2 (Razoável), 3 (Bom) e 4 (Muito Bom). Considera-se que a partir do valor 2 a avaliação é positiva. O tratamento dos dados foi realizado através do SPSS.

## 3) ANÁLISE

### 3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

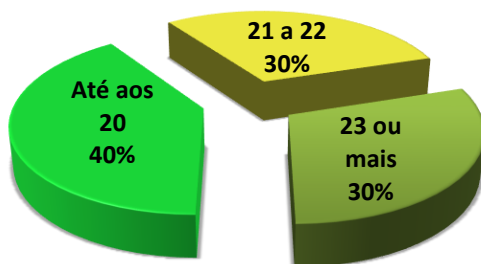
As 87 participações no inquérito representam uma adesão de 51%, considerando os 170 residentes existentes no período de realização do estudo.

Os inquiridos foram maioritariamente do género feminino, com idades compreendidas entre os 18 e os 48 anos, com uma média etária de 22.

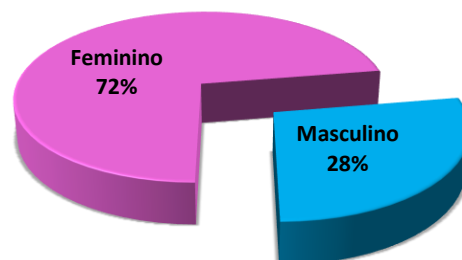
A maioria encontrava-se alojada em quartos duplos, representando estes, mais de metade dos participantes.

Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	86	18	48	22,27	4,598

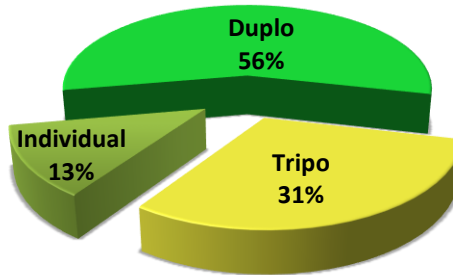
### Idades Categorizadas



### Género

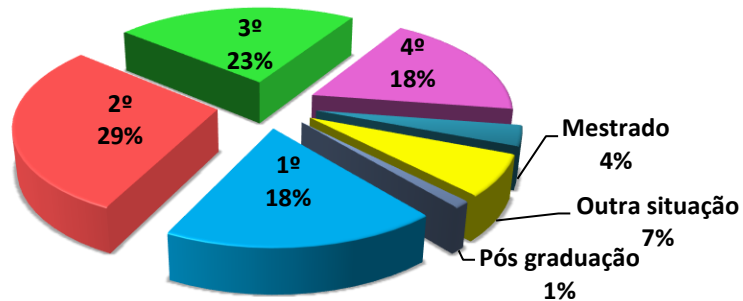


## Tipo de Quarto



Os residentes são principalmente estudantes a frequentar o 2º e 3º ano, havendo ainda 7% que se encontram em outras situações como é o caso de profissionais de enfermagem e alunos de outras zonas do país a realizar estágios curriculares.

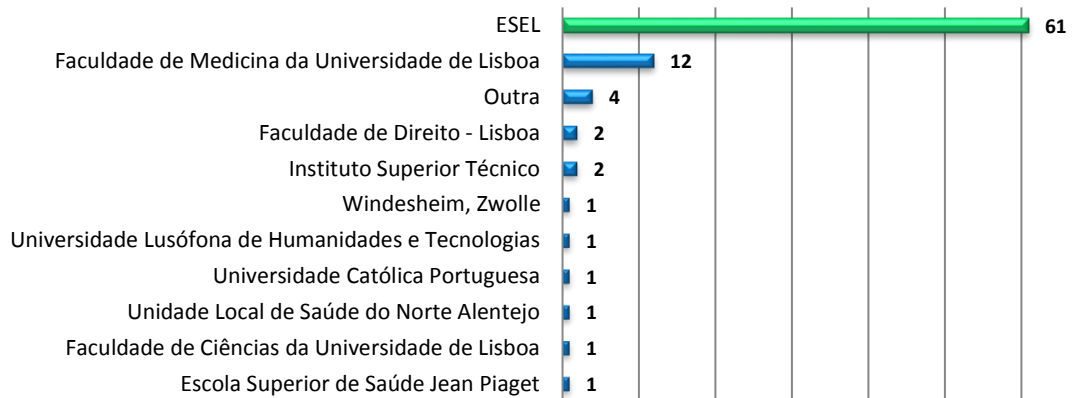
## Ano Curricular



## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

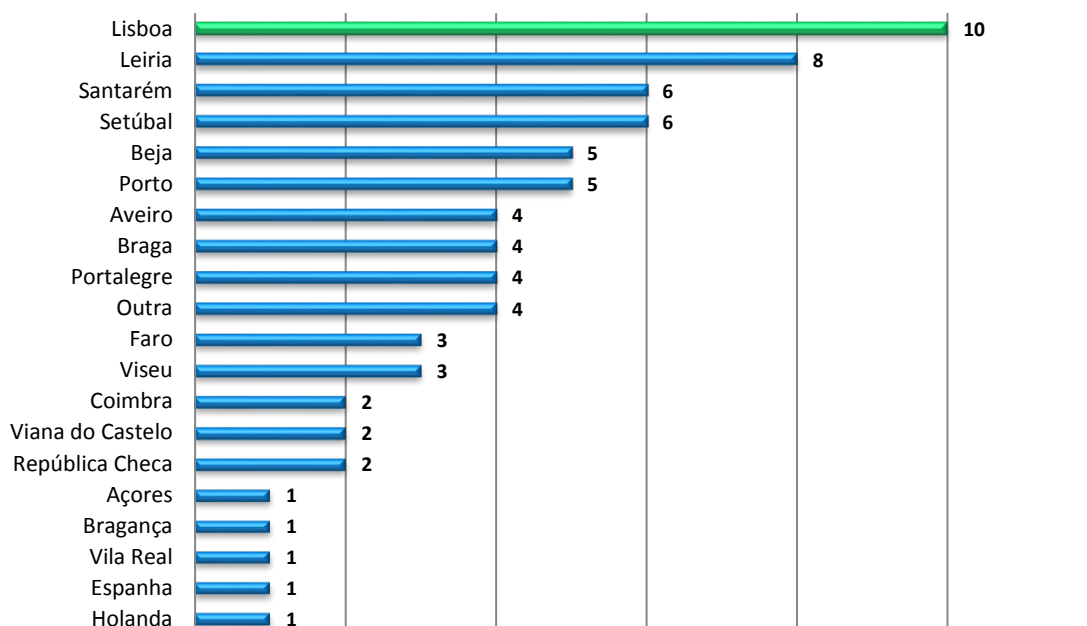
A instituição de ensino mais frequentemente referida foi a ESEL, seguindo-se a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa.

### Instituição de Ensino



Os inquiridos possuem Residência oficial nos concelhos de Lisboa e Leiria, e tiveram conhecimento da Residência através do portal institucional da ESEL.

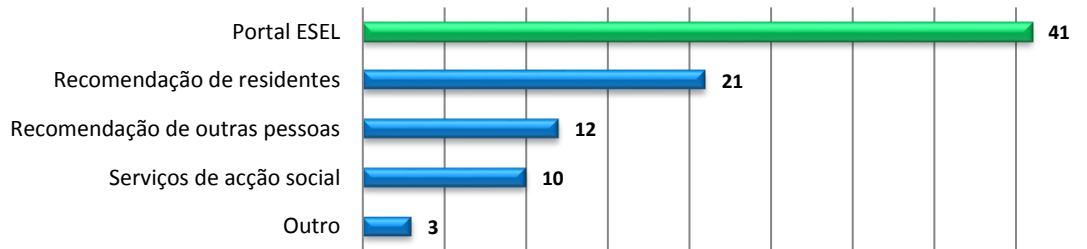
### Residência Oficial



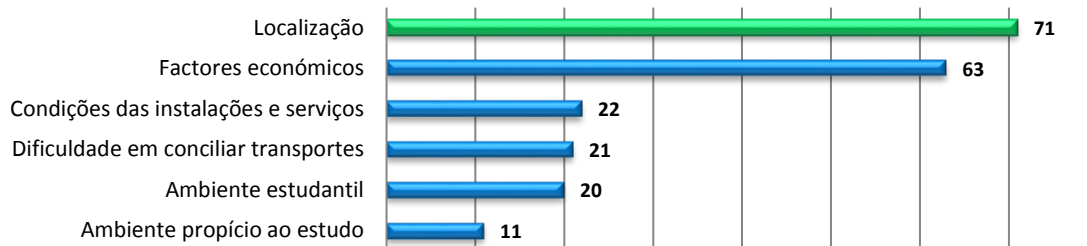
## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

Os principais motivos, nomeados para o recurso à Residência, foram a localização da mesma e factores económicos.

### Conhecimento da Residência Através



### Motivos de Escolha





## 3.2) AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS

Os diversos aspectos de caracterização dos serviços e funcionários foram avaliados positivamente, com excepção do *respeito pela privacidade do residente*.

A *cortesia no atendimento* obteve a classificação média mais elevada, seguindo-se da disponibilidade de *ajuda na resolução de problemas*.

Os residentes em quartos individuais foram quem melhor avaliou todo o referido conjunto de critérios sendo, por oposição, os residentes em quartos duplos quem pior os classificou.

**Avaliação dos Serviços e Funcionários por Tipologia**

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Qualidade do serviço	87	1	4	2,83	,702	3,18	2,63	3,04
Cortesia no atendimento	87	1	4	3,10	,716	3,55	2,88	3,33
Ajuda na resolução de problemas	87	1	4	2,95	,791	3,55	2,76	3,07
Competência e profissionalismo	87	1	4	2,85	,771	3,55	2,53	3,15
Assistência e acompanhamento ao Residente	87	1	4	2,86	,780	3,09	2,69	3,07
Divulgação de informação	87	1	4	2,87	,775	3,36	2,76	2,89
Respeito pela privacidade do Residente	87	1	4	2,31	1,027	3,18	1,92	2,67
<b>Média Global</b>				<b>2,83</b>				

### 3.3) AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Na avaliação dos quartos, a *limpeza* e *mobiliário* tem avaliações mais baixas mas positivas, especialmente pelos residentes em quarto duplo. No geral, os quartos foram avaliados de forma ligeiramente positiva.

#### Avaliação dos Quartos por Tipologia

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	86	1	4	2,22	,987	2,55	2,08	2,33
Espaço	86	1	4	2,71	,749	2,73	2,65	2,81
Manutenção	86	1	4	2,69	,724	2,73	2,52	2,96
Mobiliário	86	1	4	2,24	,811	2,55	2,08	2,41
Acesso à internet	86	1	4	2,92	,923	3,36	2,88	2,81
<b>Média Global</b>				<b>2,56</b>				

Já nas copas, a *utilidade dos equipamentos* foi o factor com melhor classificação e os *espaços para reciclagem* o único a obter uma avaliação mais baixa.

Novamente, os residentes em quartos individuais foram quem maior classificação atribuiu à generalidade dos critérios.

#### Avaliação das Copas por Tipologia

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	86	1	4	2,53	,904	3,09	2,25	2,81
Espaço	86	1	4	2,81	,759	3,18	2,67	2,93
Manutenção	86	1	4	2,79	,769	3,00	2,63	3,00
Mobiliário	86	1	4	2,65	,891	2,55	2,60	2,78
Utilidade dos equipamentos	86	1	4	2,88	,788	3,09	2,77	3,00
Espaços para reciclagem	86	1	4	2,02	,994	3,36	1,81	1,85
<b>Média Global</b>				<b>2,62</b>				

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

A avaliação das instalações sanitárias, por tipologia de alojamento revela que, tanto a *limpeza* como a *manutenção* apresentam valores de classificação próximos da neutralidade, sobressaindo que os residentes em quartos duplos avaliaram os critérios com valores mais baixos, contrariando a avaliação dos residentes de outras tipologias.

### Avaliação das Instalações Sanitárias por Tipologia

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	86	1	4	2,55	,916	3,27	2,21	2,85
Manutenção	86	1	4	2,47	,904	3,00	2,25	2,63
<b>Média Global</b>				<b>2,51</b>				

Por sua vez, os diversos aspectos das salas de estudo foram avaliadas de forma bastante positiva, com destaque para a *limpeza*, sendo novamente os residentes em quartos individuais aqueles que atribuíram notas mais elevadas.

### Avaliação das Salas de Estudo por Tipologia

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	86	1	4	3,06	,725	3,55	2,90	3,15
Espaço	86	1	4	2,95	,796	3,55	2,77	3,04
Manutenção	86	1	4	3,01	,711	3,55	2,81	3,15
Mobiliário	86	1	4	2,85	,847	3,45	2,60	3,04
Acesso à internet	86	1	4	3,01	,790	3,64	2,94	2,89
<b>Média Global</b>				<b>2,98</b>				

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

Também as lavandarias foram avaliadas de forma positiva em todos os critérios, com realce para a *cortesia no atendimento*, sendo o serviço de lavandaria geral a instalação que obteve a média global mais elevada.

### Avaliação do Serviço de Lavandaria (andar -1) por Tipologia

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Cortesia no atendimento	86	2	4	3,51	,628	3,82	3,48	3,44
Horário de funcionamento	86	1	4	2,94	,912	2,73	2,96	3,00
Qualidade do serviço	86	2	4	3,48	,608	3,64	3,44	3,48
<b>Média Global</b>				<b>3,31</b>				

### Avaliação da Lavandaria Partilhada (por andar) por Tipologia

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	86	1	4	2,99	,775	3,18	2,94	3,00
Manutenção	86	1	4	2,90	,686	3,09	2,85	2,89
Meios disponíveis	86	1	4	2,98	,751	3,18	2,98	2,89
<b>Média Global</b>				<b>2,95</b>				

Uma vez mais, as avaliações feitas pelos residentes foram positivas, sobretudo pelos residentes de quartos individuais, sendo a *segurança interna* o factor mais valorizado.

### Avaliação de Outros Critérios por Tipologia

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Espaços de lazer	86	1	4	2,83	,814	3,45	2,60	2,96
Segurança interna	86	1	4	3,20	,779	3,64	3,04	3,30
Segurança externa	86	1	4	2,98	,958	3,36	2,77	3,19
<b>Média Global</b>				<b>3,00</b>				

Por fim, todos os residentes se demonstraram satisfeitos, de forma geral, com a Residência ESEL. Os mais satisfeitos foram os residentes em quartos individuais e os mais insatisfeitos os que utilizam quartos duplos.

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

Apesar de em menor número, foram os indivíduos do género masculino quem mais satisfeito se apresenta com a Residência. Por sua vez, os residentes da ESEL avaliaram a Residência de forma menos positiva que os estudantes de outras instituições.

### Avaliação Geral por Tipologia

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Tripla)
Satisfação geral	86	2	4	3,03	,694	3,45	2,83	3,22

### Satisfação Geral por Género

Género	N	Média	Desvio Padrão
Feminino	62	2,94	,698
Masculino	24	3,29	,624
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>3,03</b>	<b>,694</b>

### Satisfação Geral por Instituição de Ensino

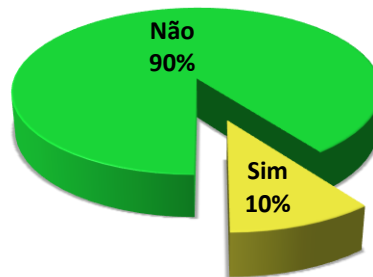
Instituição	N	Média	Desvio Padrão
ESEL	60	2,92	,671
Outra	26	3,31	,679
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>3,03</b>	<b>,694</b>

### 3.4) AVALIAÇÃO DA COMISSÃO DE RESIDENTES

A esmagadora maioria dos inquiridos não pertencia à Comissão de Residentes, sendo que, cada um destes estatutos (*pertence e não pertence*), esteve sujeito a diferentes critérios de avaliação.

Assim, os residentes da Residência ESEL que não pertencem à Comissão de Residentes avaliaram a prestação da mesma, enquanto os restantes, por sua vez, procederam à avaliação da comunicação entre a CR e os funcionários da ESEL directamente relacionados com a gestão e funcionamento da Residência.

#### Pertence à Comissão de Residentes



## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

Novamente, todos os critérios foram avaliados de forma positiva, com destaque para a comunicação com a *responsável da Residência*, tendo os residentes em quartos individuais atribuído melhor classificação em todos os itens.

### Avaliação da Comissão de Residentes e Comunicação por Tipologia

		N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Não pertence à CR	Desempenho	74	1	4	2,89	,786	3,43	2,72	3,04
	Ajuda na resolução de problemas	73	1	4	2,89	,809	3,29	2,74	3,04
	Representação da ala	72	1	4	2,88	,992	3,14	2,67	3,18
	<b>Média Global</b>				<b>2,89</b>				
Pertence à CR	Responsável da Residência	9	2	4	3,33	,707	3,67	3,00	4,00
	Técnicas do GAS	9	1	4	3,00	1,118	3,67	2,40	4,00
	Chefe de divisão dos Serviços Académicos	9	1	4	3,11	1,054	3,67	2,60	4,00
	<b>Média Global</b>				<b>3,15</b>				

## 3.5) SUGESTÕES

As sugestões encontram-se agrupadas pelas instalações a que se referem, com destaque (a **bold**) para as mais frequentes.

### 3.5.1) SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS

- Melhorar a simpatia das funcionárias da recepção e andares;
- Os resultados das candidaturas deveriam ser conhecidos até Julho/Agosto de forma aos alunos poderem planear e organizar o alojamento;
- **Haver mais respeito pela privacidade dos residentes, devendo estas bater à porta antes de entrar e respeitar o cartão de “não incomodar”.**

### 3.5.2) QUARTOS

- **Mais limpeza e organização da mesma**, para evitar que estas sejam feitas em alturas inadequadas para os residentes, como por exemplo em período de ensino clínico;
- Melhorar o mobiliário dos quartos, nomeadamente, **secretárias um pouco maiores e cadeiras de estudo mais confortáveis**, espaço para arrumação de livros, portas dos roupeiros, estores e isolamento nas janelas;
- Melhorar o acesso à internet;
- Possibilidade de regular o aquecimento dos quartos.



### **3.5.3) COPAS**

- **Instalação/aquisição de fornos nas copas;**
- **O tamanho dos fogões/placas é insuficiente para a quantidade de residentes;**
- Substituição das mesas e cadeiras das copas;
- **Haver contentores para separar o lixo para reciclagem;**
- Melhorar a limpeza nas copas;
- Instalar cortinas nas copas.

### **3.5.4) INSTALAÇÕES SANITÁRIAS**

- Remodelar os chuveiros;
- **Manter desentupidas as canalizações dos chuveiros;**
- **Melhorar a frequência e qualidade da limpeza;**
- Realização da limpeza fora das horas mais movimentadas.

### **3.5.5) SALAS DE ESTUDO**

- Serem para uso exclusivo dos residentes;
- Haver mais espaços de estudo;
- Melhor organização de modo a rentabilizar o espaço.

### **3.5.6) SERVIÇO DE LAVANDARIA (ANDAR-1)**

- **Alargamento/flexibilização do horário**, nomeadamente ao fim da tarde, e tendo em consideração os períodos de estágio.

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

### **3.5.7) LAVANDARIAS PARTILHADAS (POR ANDAR)**

- **Haver mais espaço para pendurar a roupa;**
- Haver mais ferros para engomar;

### **3.5.8) SUGESTÕES GERAIS**

- Manter a possibilidade de visitas a pessoas externas à Residência;
- **Melhoria da limpeza e respectivos horários;**
- **Incentivo ao respeito pelo descanso e manutenção de ambiente tranquilo;**
- Manter, dentro do possível, a distribuição dos residentes tendo em conta o ano lectivo anterior.

## 4) CONCLUSÕES

Os residentes de quartos duplos, pela sua proporção relativamente aos restantes, são aqueles cuja avaliação mais influencia a média. Uma vez que a ESEL apresenta uma proporção de estudantes femininos e masculinos de 80% e 20% respectivamente, pode considerar-se a amostra como sendo representativa relativamente ao género.

Assim, os residentes da Residência ESEL são maioritariamente do género feminino, com cerca de 22 anos, a residir em quarto duplo que frequentam o 2º ano na ESEL e possuem Residência oficial na área de Lisboa.

A principal forma de conhecimento da Residência foi através do portal institucional, sendo os principais motivos de escolha, a localização e a necessidade derivada de factores económicos.

Todas as categorias de instalações, bem como os serviços e funcionários e aspectos relativos à Comissão de Residentes, obtiveram avaliações globais positivas. Pela positiva destacam-se as lavandarias, salas de estudo, outros serviços (*espaços de lazer e segurança*) e Comissão de Residentes, enquanto por outro lado, como avaliações mais baixas encontram-se as instalações sanitárias e quartos, com classificações médias muito próximas da neutralidade (ainda que positivas).

A nível de critérios individuais, avaliados com valores positivos baixos encontraram-se o *respeito pela privacidade do residente*, a *limpeza e mobiliário* dos quartos, os *espaços para reciclagem* nas copas e, por fim, a *manutenção* das instalações sanitárias.

Por sua vez, nas avaliações francamente positivas encontram-se a *cortesia no atendimento* feito pelos funcionários em geral e da lavandaria em particular, a *qualidade do serviço prestado* na lavandaria e a *segurança interna*.

A satisfação geral relativamente à Residência ESEL é portanto positiva, sendo esta maior em residentes de quartos individuais, do género masculino e estudantes de outras instituições.

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

Finalmente, as sugestões remetem sobretudo para o incentivo ao respeito dos funcionários pela privacidade dos residentes, melhorias da gestão e execução da limpeza nas diversas instalações, substituição de algum do mobiliário dos quartos, aquisição de fornos, placas de fogão e contentores de reciclagem para as copas, manutenção (principalmente desentupimento) dos chuveiros e alargamento do horário do serviço de lavandaria.

## 5) COMPARATIVO COM A AVALIAÇÃO DE 2010

Comparativamente com a avaliação realizada no ano anterior, a adesão dos residentes aumentou de forma significativa, passando de 38% para 51%. Este aumento pode significar um maior interesse dos residentes em melhorar o espaço que os rodeia, como também pode ter sido um incentivo resultante das melhorias que foram realizadas com base nas sugestões do estudo efectuado em 2010/11.

Ao analisar a comparação das médias obtidas na avaliação das diversas categorias, é fundamental salientar a diferença na escala utilizada.

No estudo decorrente em 2009/10 foi utilizada uma escala com 5 valores (1=Mau, 5=Bom) pelo que, neste caso, são considerados positivos os valores acima de 3. Por sua vez, em 2010/11 a escala utilizada para a mesma avaliação apresenta 4 valores (1=Mau, 4=Bom) sendo portanto, como referido anteriormente, considerados positivos os valores acima de 2.

Para ser possível uma comparação ponderada foi calculada a Média Relativa, que consiste no enquadramento da média absoluta na amplitude da escala, obtendo-se portanto um valor em percentagem.

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

Assim, é possível observar não só uma significativa melhoria na classificação em todas as áreas avaliadas, como o facto de que, na avaliação de 2010/11, todas as categorias obtiveram um resultado acima dos 60%, valor que não foi atingido em 2009/10 em nenhum dos factores.

### Comparativo de Médias

	Avaliação 2009/10 (escala 1-5)		Avaliação 2010/11 (escala 1-4)	
	Média Absoluta	Média Relativa (%)	Média Absoluta	Média Relativa (%)
Serviços e Funcionários	2,83	<b>57</b>	2,83	<b>71</b>
Quartos	2,41	<b>48</b>	2,56	<b>64</b>
Instalações Sanitárias	1,66	<b>33</b>	2,51	<b>63</b>
Copas	2,88	<b>58</b>	2,62	<b>66</b>
Serviço de Lavandaria (andar-1)	2,45	<b>49</b>	3,31	<b>83</b>
Lavandaria Partilhada	2,45	<b>49</b>	2,95	<b>74</b>
Salas de Estudo	-	-	2,98	<b>75</b>

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

Tendo em conta as sugestões fornecidas pelos residentes no estudo efectuado em 2010, foi implementado um conjunto de medidas, com vista a melhorar as condições de habitabilidade dos residentes.

	<b>Principais Sugestões de Melhoria no Estudo 2009/10</b>	<b>Medidas Implementadas no Ano de 2010/11</b>
<b>Quartos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conversão dos quartos triplos para duplos</li> <li>Limpeza mais cuidada e frequente</li> <li>Renovação dos lençóis de cama e toalhas de banho</li> <li>Respeito pela privacidade dos residentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limpeza bi-semanal, com definição de horário fixo para as mesmas</li> <li>Renovação de lençóis, colchas e roupa de banho</li> </ul>
<b>Instalações Sanitárias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limpeza mais cuidada e frequente</li> <li>Melhoria nas canalizações, nomeadamente autoclismos e chuveiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Substituição de banheiras por polibãs</li> <li>Renovação da canalização</li> <li>Substituição de torneiras, cortinas de duche e outros equipamentos sanitários</li> <li>Implementação de limpezas duas vezes ao dia</li> <li>Colocação de tampas nas sanitas e caixotes para o lixo</li> </ul>
<b>Copas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existência de mais espaço para arrumação</li> <li>Existência de mais 1 frigorífico em cada ala</li> <li>Melhorar a limpeza</li> <li>Manutenção dos fogões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalação de armários para arrumação</li> <li>Aquisição de frigoríficos e microondas</li> <li>Colocação de estores</li> <li>Substituição do mobiliário das copas no 1º andar</li> </ul>
<b>Lavandaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redução do preço das fichas da lavandaria</li> <li>Fichas para lavandaria insuficientes</li> <li>Falta de roupa de cama e toalhas de banho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquisição de novas máquinas de lavar</li> <li>Alteração do sistema de lavandaria com abolição do pagamento através de moedeiro</li> <li>Implementação de horário fixo para troca de roupas</li> </ul>
<b>Segurança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento da Segurança, especialmente nocturna</li> <li>Melhorar a iluminação no acesso à Residência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação de um sistema de controlo de acessos (cartões de residentes e visitantes)</li> </ul>
<b>Outras</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Permissão de visitantes externos</li> <li>Criação de Salas de Estudo</li> </ul>

Estas medidas, suprimiram algumas das principais razões de descontentamento manifestadas pelos residentes.

O presente estudo revelou a existência de novas necessidades, bem como de outras que se mantêm do estudo anterior.

## 6) RECOMENDAÇÕES

A principal recomendação remete para a continuação no investimento e melhorias na Residência ESEL, de forma a proporcionar um crescente bem-estar dos residentes, fazendo face às suas necessidades.

A divulgação da Residência perante outras universidades seria uma mais-valia (eventualmente através da elaboração de um plano de comunicação e desenvolvimento de parcerias), com vista a promovê-la, salientando a sua localização favorável junto a um grande núcleo universitário e respectivos recursos, contribuindo assim para um aumento da ocupação e sustentabilidade. Uma das conclusões que suportam esta necessidade é o facto da esmagadora maioria dos residentes da Residência ser estudantes da ESEL.

A nível interno, seria importante proceder a uma revisão do sistema e horários de limpeza, implementado um funcionamento que seja mais adequado às necessidades dos residentes, bem como de proceder à sensibilização dos mesmos para a obrigatoriedade das limpezas e necessidade das mesmas decorrerem nos horários estipulados, tendo em conta o horário contratado com a empresa de limpeza e a necessidade de garantir um adequado estado de conservação das instalações. Porém, uma reestruturação a este nível só é possível após a negociação com a empresa prestadora dos serviços de limpeza, e respectivo caderno de encargos.

Seria também importante proceder-se a um incremento da qualidade da limpeza nas instalações no geral, e nos sanitários em particular, uma vez que estas contribuem não só para o bem-estar dos residentes, mas como para a higiene e saúde dos mesmos. De momento já se encontra em fase de implementação um processo de desentupimento dos chuveiros, que várias vezes foi referido como necessário pelos inquiridos.



---

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL

A renovação de mobiliário nos quartos, de forma a proporcionar um ambiente de estudo mais adequado e cómodo, assim como nas copas, a substituição das mesas e cadeiras, são também reestruturações consideradas importantes. Por sua vez, a disponibilização de contentores para a reciclagem encontra-se actualmente a decorrer.

As sugestões relativas à disponibilização de fogões, apesar de relevante, não são de momento, viáveis devido à inexistência de infra-estruturas de suporte que permitam a instalação dos mesmos.

A revisão do horário da lavandaria no andar -1 que é mencionada pelos residentes, sugerindo o alargamento do mesmo, implicaria um aumento significativo dos custos associados ao referido serviço.

Recomenda-se também um investimento na formação dos funcionários, sendo esta indispensável para a melhoria do serviço e, conseqüentemente, da imagem da Residência, apresentando-se também como uma importante valorização curricular dos mesmos. Esta deveria assentar na comunicação inter-pessoal, aprendizagem da língua inglesa e aspectos operacionais, adaptadas às respectivas funções.

Por fim, o estudo realizado espelha a opinião dos residentes e fornece uma linha de orientação no planeamento das actividades da Residência para o próximo ano lectivo.

Porém, seria de crucial importância a realização de um estudo interno com o objectivo de avaliar a sustentabilidade (analisando os custos e receitas) e taxas de ocupação ao longo do ano. A realização de um estudo deste tipo apresentar-se-ia como uma mais-valia no apuramento da sustentabilidade, optimização dos recursos, e manutenção no futuro desta Unidade Orgânica.