



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS RESIDENTES DA RESIDÊNCIA ESEL 2012

Relatório

Realização:

Alexandre Boavida Vicente
Ana Paula Fontinha
Bruno Ramos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO

A Residência Escolar ESEL, adiante designada por Residência, disponibiliza 172 camas, organizadas da seguinte forma:

Tipologia		Nº de Quartos	Lotação
Individuais		16	16
Duplos	Femininos	45	90
	Masculinos	6	12
Tripos	Femininos	12	36
	Masculinos	6	18
TOTAL		85	172

Encontra-se localizada na Avenida Professor Egas Moniz e está inserida no complexo do polo Calouste Gulbenkian da ESEL.

Devido à sua localização privilegiada, junto da cidade universitária de Lisboa, aloja estudantes de várias instituições de ensino superior, nacionais e internacionais, para além dos estudantes da ESEL.

Desde 2010, têm sido operados vários trabalhos de beneficiação e requalificação, tanto das instalações como dos equipamentos, como o intuito de melhorar as condições de habitabilidade dos residentes. Em agosto de 2011, realizaram-se intervenções no 4º andar da Residência, a destacar:

- a) Pintura dos quartos e áreas comuns;
- b) Pintura das camas e portas dos roupeiros;
- c) Colocação de novas secretárias;
- d) Substituição de cadeiras;
- e) Colocação de armários para arrumação;
- f) Colocação de iluminação nas secretárias;
- g) Confeção de cortinados e colchas;
- h) Colocação de placas identificativas nas portas.

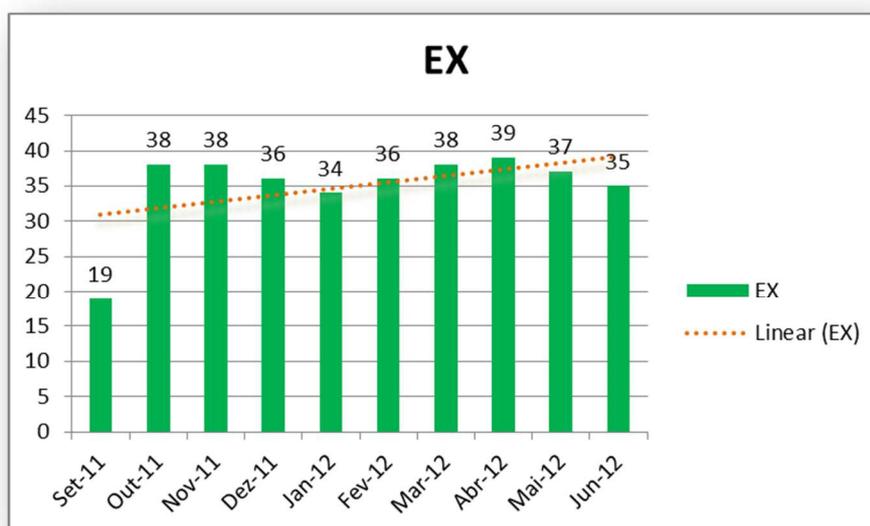
Procedeu-se ainda à remodelação da copa do 1º andar com a instalação de novos armários de cozinha e estantes de arrumação, bem como, à substituição das mesas e cadeiras das copas dos restantes andares.

A Residência encontra-se, assim, dotada de um conjunto de serviços e equipamentos, de forma a garantir o bem-estar dos seus ocupantes. Estes têm ao seu dispor:

- Acesso *wireless*;
- Aquecimento central;
- Copas de preparação de refeições ligeiras;
- Lavandaria (roupa de cama e banho);
- Limpezas bissemanais nos quartos;
- Receção 24h;
- Salas de Estudo;
- Zonas de lavar e engomar roupa.

As melhorias nas condições de habitabilidade baseiam o aumento da taxa de ocupação no presente ano letivo, tendo-se registando uma média de 91,59%, face aos 86,71% verificados no ano letivo 2010/2011. Importa também sublinhar o aumento da taxa de ocupação dos estudantes ERASMUS, na ordem dos 50%.

A notoriedade tem vindo a cimentar-se, apurando-se uma maior procura de alojamento por parte dos estudantes externos (nacionais e internacionais), consequência da divulgação junto de outras Instituições de Ensino Superior. Esta tendência crescente pode ser observada no gráfico abaixo:



2) METODOLOGIA

Como estratégia metodológica foi elaborado um questionário de avaliação da satisfação, tendo sido aplicado a todos os Residentes no período de 1 a 18 de maio. Considerando, a existência de residente após este período, o questionário foi ainda aplicado a quem procedeu à admissão posterior à data de 18 de maio prolongando-se até 14 de julho.

Pela primeira vez, foi disponibilizado o questionário em inglês, de forma a recolher a opinião dos residentes internacionais.

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.

A resposta ao questionário foi realizada da forma eletrónica, através de formulário desenvolvido para o efeito. A resposta ao mesmo foi estimulada através de correio eletrónico enviado semanalmente no período em que decorreu o estudo, tendo sido registadas 92 respostas.

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.

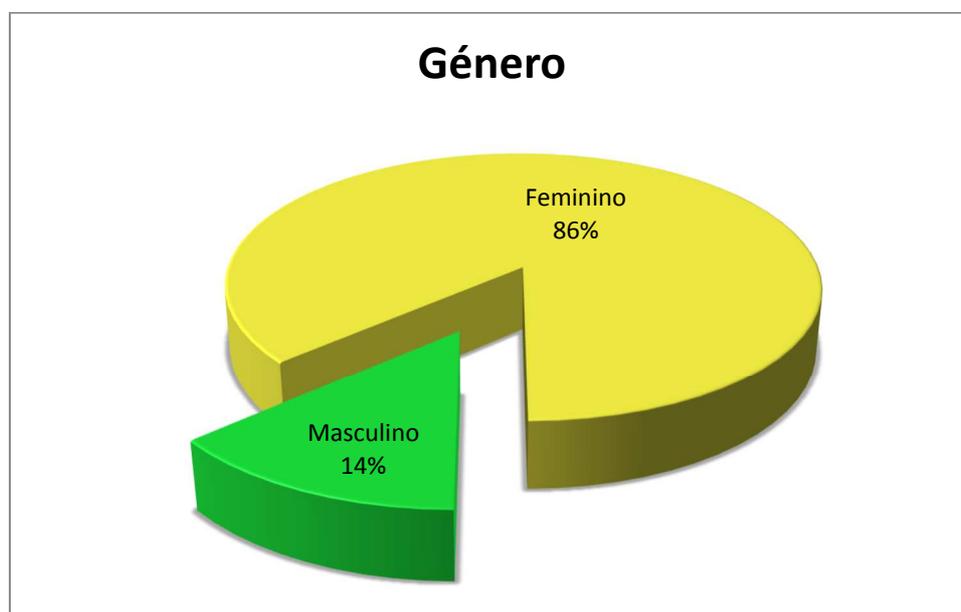
3) ANÁLISE

3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

As 92 participações no inquérito representam uma adesão de 58%, considerando os 160 residentes existentes no período de realização do estudo.

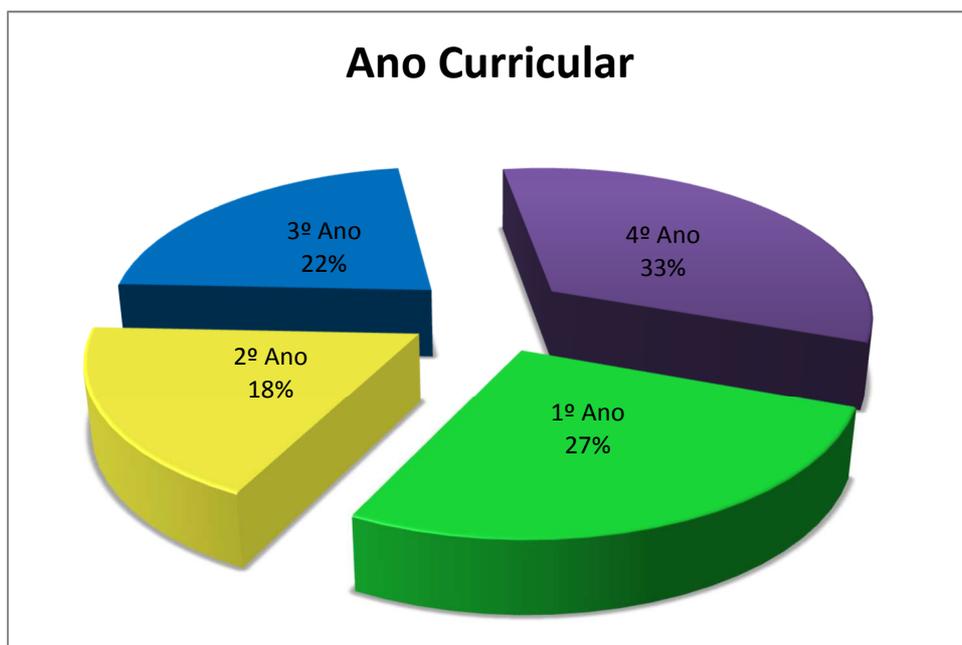
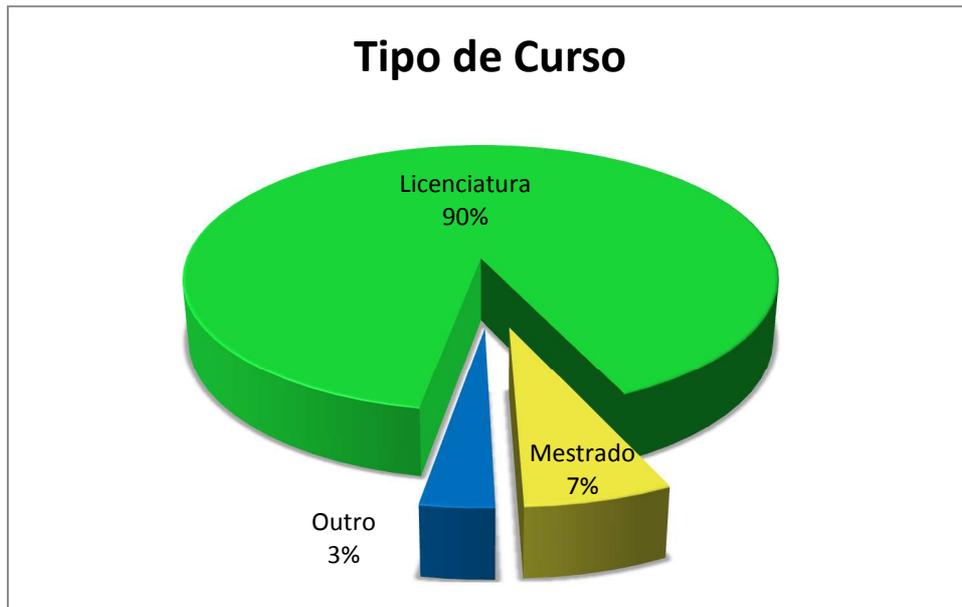
Os inquiridos foram maioritariamente do género feminino, com idades compreendidas entre os 18 e os 79 anos, com uma média etária de aproximadamente 22.

Idades					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	92	18	79	21,85	7,102

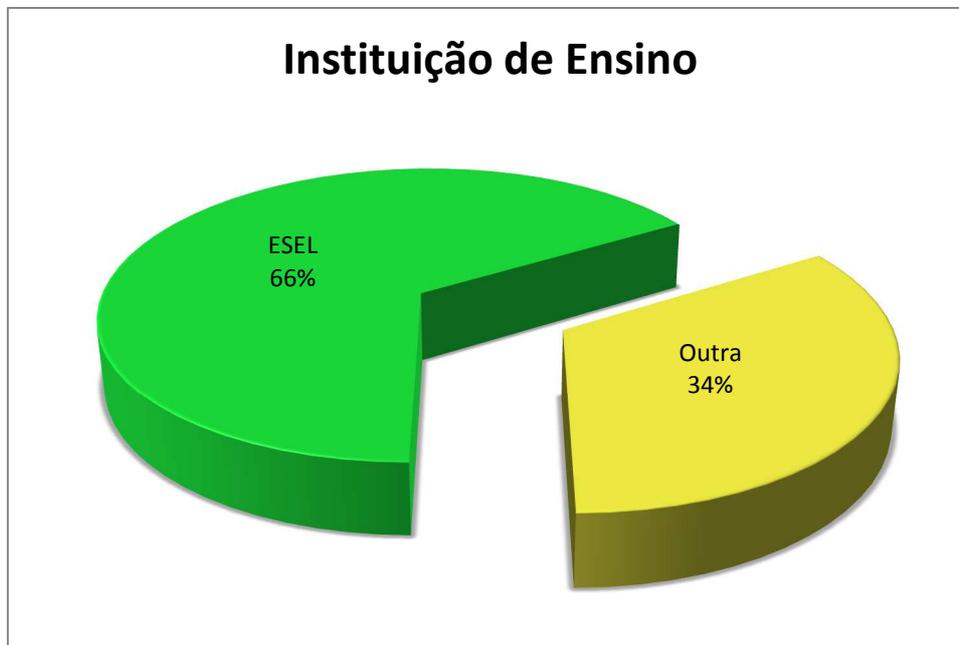


Os residentes são, na esmagadora maioria (90%), estudantes de licenciatura, havendo ainda 3% que se encontram em outras situações como é o caso de profissionais de enfermagem e alunos de outras Instituições de Ensino Superior a realizar estágios curriculares.

Estes frequentam maioritariamente o 4º ano com 32%, seguindo-se o 1º ano com 27%.



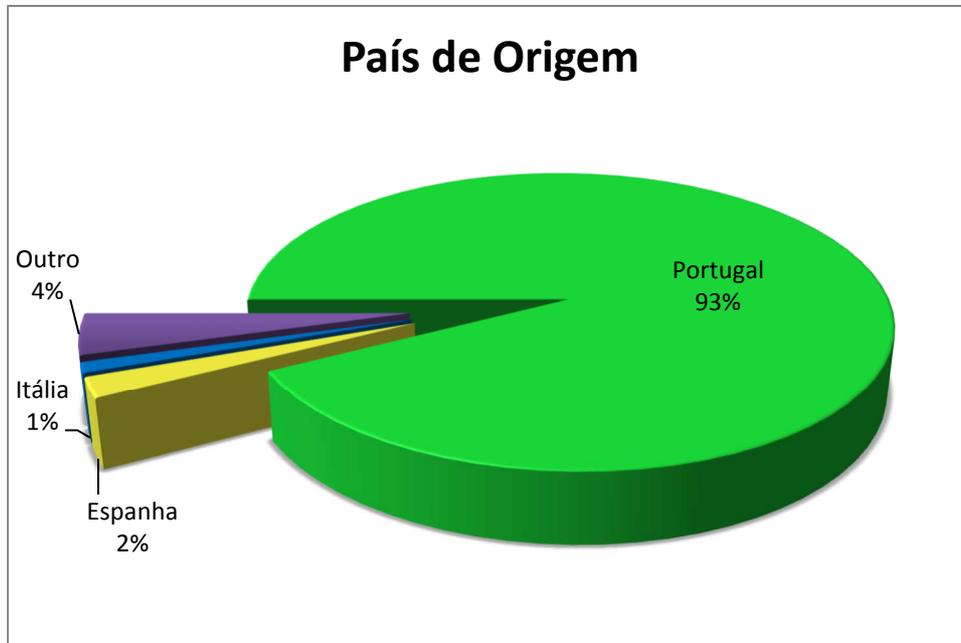
A instituição de ensino mais frequentemente referida foi a ESEL representando 66% da amostra, encontrando-se as restantes instituições mencionadas na lista abaixo.



Instituição de Origem

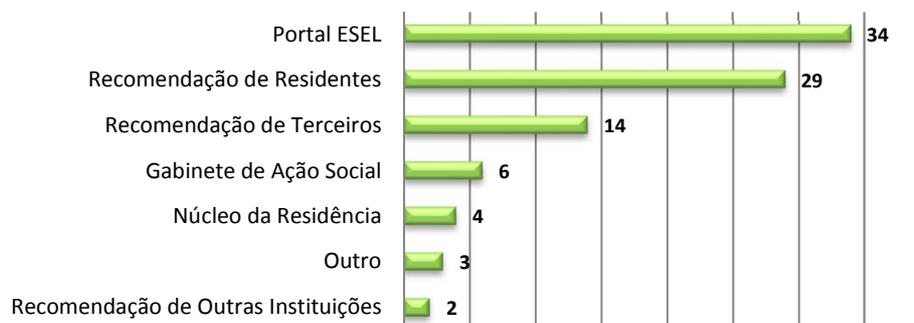
Escola Superior de Educação de Coimbra
Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto
Escola Superior de Saúde de Beja
Escola Superior de Saúde de Leiria
Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa
Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa
Faculdade de Medicina de Lisboa
ISCTE - IUL
Instituto Politécnico de Leiria
UMa - Universidade da Madeira
Universidade Autónoma
Universidade Aberta de Lisboa
Universidade Católica Portuguesa
Universidade de Évora - Escola Superior de Enfermagem São João de Deus
Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Outra (Instituições de Ensino Superior Internacionais)

Os inquiridos são maioritariamente naturais de Portugal, com a sua residência oficial na Grande Lisboa e Ilhas.



O portal institucional foi o principal motivo de tomada de conhecimento da Residência ESEL, seguindo-se a recomendação por parte de residentes.

Conhecimento Através

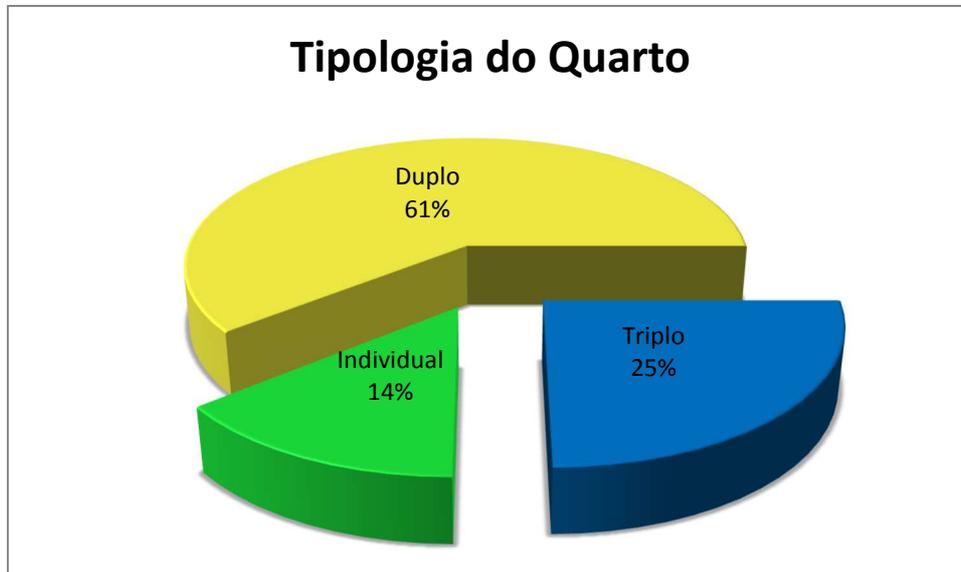


Para a escolha da Residência ESEL, os principais motivos foram a localização da mesma e fatores económicos.

Motivos de Escolha da Residência ESEL

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Localização	92	2	4	3,49	,655
Fatores Económicos	92	1	4	3,35	,777
Dificuldade em Conciliar Transportes	92	1	4	2,91	,957
Serviços Disponibilizados	92	1	4	2,77	,853
Ambiente Propício ao Estudo	92	1	4	2,71	,920
Instalações	92	1	4	2,72	,816
Ambiente Estudantil	92	1	4	2,62	,875

Mais de metade dos participantes (61%) encontra-se em quarto duplo sendo a opinião destes, portanto, aquela que mais influencia a média das avaliações.



3.2) AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS

Os diversos aspetos de caracterização dos serviços e funcionários foram avaliados positivamente, com exceção do “*Respeito pela Privacidade do Residente*”, havendo contudo, bastante dispersão na avaliação deste critério.

A “*Cortesia no Atendimento*” obteve a classificação média mais elevada, seguindo-se da “*Ajuda na Resolução de Problemas*”.

Os residentes em quartos triplos foram quem melhor avaliou a maioria destes critérios.

Avaliação dos Serviços e Funcionários

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Qualidade do Serviço	92	1	4	2,87	,730	2,85	2,91	2,78
Cortesia no Atendimento	92	1	4	2,96	,824	3,08	2,88	3,09
Ajuda na Resolução de Problemas	92	1	4	2,88	,796	2,85	2,77	3,17
Competência e Profissionalismo dos Funcionários	92	1	4	2,79	,833	2,85	2,73	2,91
Assistência e Acompanhamento ao Residente	92	1	4	2,86	,859	2,85	2,79	3,04
Divulgação de Informação	92	1	4	2,77	,757	2,92	2,66	2,96
Respeito pela Privacidade do Residente	92	1	4	2,24	1,042	2,23	2,13	2,52
Eficiência no Tratamento de Solicitações e Requerimentos	92	1	4	2,70	,835	3,00	2,63	2,70
Eficiência no Tratamento de Reclamações	92	1	4	2,64	,872	2,77	2,57	2,74
Média Global				2,75				

Os serviços de lavandaria (piso -1) foram avaliados de forma bastante positiva, com destaque para a “*Cortesia no Atendimento*”.

Avaliação dos Serviços de Lavandaria

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Cortesia no atendimento	92	1	4	3,52	,671	3,62	3,61	3,26
Horário de Funcionamento	92	1	4	2,93	,912	3,08	3,04	2,61
Qualidade do Serviço	92	2	4	3,41	,632	3,46	3,38	3,48
Média Global				3,29				

3.3) AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Na avaliação dos quartos, o “Acesso à Internet” foi o critério com melhor avaliação, por sua vez, a “limpeza” e o “mobiliário” foram avaliados negativamente. De referir que nos dois estudos efetuados anteriormente, a limpeza dos quartos sempre foi o critério com avaliação mais baixa. Pese embora, as alterações que têm sido operadas no seu sistema de funcionamento, ou seja, a limpeza uma vez por semana, que foi considerada insuficiente pelos inquiridos, foi reforçada a partir de 2011 através de limpezas bissemanais, mantem-se negativo. Apesar do esforço desenvolvido pela empresa de limpeza, observa-se que nos dias definidos, os residentes não disponibilizam os quartos para se proceder a uma limpeza adequada e não são mantidas as condições de higiene.

Considera-se que o mobiliário existente nos quartos é desadequado para a guarda de bens pessoais e material escolar, o que facilitaria a limpeza dos quartos, no entanto, a falta de verbas tem limitado a aquisição de novo mobiliário.

Avaliação dos Quartos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	92	1	4	2,09	,979	2,08	2,07	2,13
Espaço	92	1	4	2,64	,735	2,77	2,68	2,48
Manutenção	92	1	4	2,51	,719	2,85	2,48	2,39
Mobiliário	92	1	4	2,28	,816	2,38	2,20	2,43
Acesso à Internet	92	1	4	2,83	,859	2,62	2,79	3,04
Média Global				2,47				

Já nas copas, os “Espaços para Reciclagem” foram o fator com melhor avaliação, tendo este sido avaliado de forma bastante positiva pelos residentes em quartos duplos e triplos, e de forma negativa pelos residentes em quartos individuais, não tendo sido possível aferir os motivos através do presente estudo, nem recolher propostas de melhoria.

Avaliação das Copas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	91	1	4	2,56	,819	3,00	2,45	2,59
Espaço	92	1	4	2,71	,672	2,92	2,64	2,74
Manutenção	92	1	4	2,75	,689	3,23	2,68	2,65
Mobiliário	92	1	4	2,60	,696	3,00	2,54	2,52
Utilidade dos Equipamentos	92	1	4	2,70	,737	2,92	2,66	2,65
Espaços para Reciclagem	92	1	4	2,90	,865	2,38	2,96	3,04
Média Global				2,70				

A avaliação das instalações sanitárias revela que, tanto a “Limpeza” como a “Manutenção” apresentam valores baixos de classificação.

Avaliação das Instalações Sanitárias

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	92	1	4	2,32	,925	2,23	2,20	2,65
Manutenção	92	1	4	2,36	,779	2,46	2,29	2,48
Média Global				2,34				

Por sua vez, os diversos aspetos das salas de estudo foram avaliadas de forma positiva, com destaque para o “Acesso à Internet” e “Mobiliário”.

Avaliação das Salas de Estudo

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	92	1	4	2,95	,776	2,92	2,98	2,87
Espaço	92	1	4	3,02	,726	3,00	3,04	3,00
Manutenção	92	1	4	3,07	,723	3,15	3,13	2,87
Mobiliário	92	1	4	3,08	,745	3,00	3,13	3,00
Acesso à Internet	92	1	4	3,10	,813	3,15	3,07	3,13
Média Global				3,04				

Também as lavandarias dos pisos foram avaliadas de forma positiva em todos os critérios, com realce para o “Espaço”.

Os residentes em quartos individuais foram quem melhor avaliou todos os critérios.

Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	92	1	4	2,85	,784	3,00	2,79	2,91
Espaço	92	1	4	3,00	,741	3,23	2,96	2,96
Manutenção	92	1	4	2,95	,732	3,23	2,89	2,91
Média Global				2,93				

Uma vez mais, as avaliações feitas pelos residentes foram positivas e foi a “Segurança Interna” o fator mais valorizado.

Avaliação de Outros Critérios

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Espaços de Lazer	92	1	4	2,77	,743	3,00	2,66	2,91
Segurança Interna	92	1	4	2,84	,855	3,00	2,82	2,78
Segurança Externa	92	1	4	2,70	,861	2,69	2,66	2,78
Média Global				2,77				

Por fim, todos os residentes demonstraram-se 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.

Avaliação Geral

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Avaliação Geral	92	1	4	2,84	,730	3,08	2,77	2,87

3.4) AVALIAÇÃO DA COMISSÃO DE RESIDENTES

A esmagadora maioria dos inquiridos não pertencia à Comissão de Residentes (CR), 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 diretamente relacionados com a gestão e funcionamento da Residência.



A Comissão de Residentes (CR) foi avaliada positivamente em todos os critérios, com médias a situarem-se ligeiramente acima do valor central.

Avaliação da Comissão de Residentes

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Não pertence à CR					
Desempenho	88	1	4	2,69	,701
Ajuda na Resolução de Problemas	88	1	4	2,59	,753
Representação da Ala	88	1	4	2,61	,850

Por sua vez, os 4 elementos da CR que participaram no estudo fizeram uma avaliação (média) positiva da comunicação com a responsável da residência. A comunicação com a Técnica do Núcleo da Residência, por sua vez, apresenta valores de insatisfação e com a Diretora dos Serviços Académicos um valor neutro.

Avaliação da Comunicação

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Pertence à CR					
Responsável da Residência	4	2	4	3,50	1,000
Técnica do Núcleo da Residência	4	1	4	2,00	1,414
Diretora dos Serviços Académicos	4	1	4	2,50	1,291

3.5) SUGESTÕES

Sugestões Mais Frequentes

Funcionários	<p>Maior respeito pela privacidade, incluindo bater à porta dos quartos antes de entrar</p> <p>Maior fluência em inglês</p>
Serviço de lavandaria	<p>Horário mais alargado no período da tarde e em épocas de ensino clínico</p>
Quartos	<p>Maior rigor na limpeza</p> <p>Haver mais espaço/ mobiliário para arrumação</p>
Copas	<p>Maior rigor na limpeza</p> <p>Garantir a correta reciclagem</p> <p>Mais espaço, tanto para arrumação como para cozinhar</p>
Instalações sanitárias	<p>Melhorar a manutenção das instalações e equipamentos</p> <p>Maior frequência e rigor da limpeza</p>
Salas de estudo	<p>Criar mais salas de estudo</p> <p>Aumentar as condições de silêncio</p>
Lavandarias por piso	<p>Colocação de fechaduras nos armários</p>
Outras Sugestões	<p>Haver mais iluminação exterior e funcionários no período da noite</p> <p>Respeito pelo silêncio, no período noturno</p> <p>Revisão do horário de encerramento noturno</p>

4) COMPARATIVO COM A AVALIAÇÃO DE 2011

Comparando a taxa de resposta em 2011 que se cifrou nos 51%, observa-se um aumento em 2012, passando para os 58%. Este valor registou-se devido ao período alargado em que decorreu o estudo, bem como, ao envio de correio eletrónico semanal, estimulando o aumento das respostas.

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

No que respeita ao comparativo de médias interestudos, destaca-se um ligeiro decréscimo em todos os itens avaliados. Esta realidade poderá ser justificada pelo amortecimento do impacto causado pelas melhorias das condições de habitabilidade operadas em 2011, ou seja, sendo expectável que as melhorias operadas elevem o ponto de partida para a avaliação em 2012, relativamente ao ano anterior.

A diminuição da avaliação global pode ser consequência do clima de mau estar vivido na Residência, devido à instabilidade causada por um grupo de residentes no período em que decorreu este estudo.

Salienta-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, excetuando-se o 1º andar, onde a falta de espaço impossibilita a sua criação

À semelhança da tendência verificada na avaliação de 2010/2011, as variáveis relativas aos quartos e às instalações sanitárias, registaram avaliações mais baixas, atingindo valores abaixo da média em 2012.

No que respeita aos quartos, os resultados refletem as avaliações negativas atribuídas à limpeza e ao mobiliário. Estes resultados podem ser justificados pela falta de espaço que se verifica nos quartos triplos e pelo 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 é negativa. 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.

Com base nas principais sugestões dos residentes no estudo de 2010/2011, foram implementadas medidas que destacamos no quadro abaixo:

	Principais sugestões de 2010/11	Medidas Implementadas no Ano de 2011/12
Quartos	<p>Conversão de todos os quartos triplos em duplos Melhoria na qualidade das limpezas efetuadas Revisão do sistema e horário das limpezas Aquisição de mobiliário para arrumação Continuidade no investimento de melhorias</p>	<p>Conversão dos quartos triplos em duplos no 4º andar Requalificação do 4º andar (pinturas dos quartos e do mobiliários) Aquisição de móveis para arrumação (4º andar) Colocação de novas secretárias no 2º, 3º e 4º andar</p>
Instalações Sanitárias	<p>Melhoria na qualidade das limpezas efetuadas Obras de requalificação das instalações</p>	<p>Substituição das bases de duche (4º andar) Implementação de sistema economizador nas descargas sanitárias Aquisição de cestos para duche (1º andar) Manutenção de limpezas duas vezes por dia</p>
Copas	<p>Renovação do mobiliário das copas Disponibilização de mais placas elétricas</p>	<p>Instalação de armários para arrumação Implementação da reciclagem Substituição do mobiliário das copas em todos os andares Aquisição de frigorífico</p>
Lavandaria	<p>Revisão do horário da lavandaria do piso -1 Colocação de fechaduras nos armários das lavandarias</p>	<p>Manutenção da isenção de pagamento da utilização das máquinas de lavar a roupa e ferros de engomar</p>
Funcionários	<p>Formação dos funcionários</p>	<p>Frequência de ações de formação (Interpessoal e Inglês) Realização de reuniões trimestrais com superior hierárquico Criação do mapa de ronda</p>
Outras	<p>Divulgação da Residência junto de outras Instituições de Ensino Superior</p>	<p>Implementação da campanha Residência Verde com medidas para poupança energética Disponibilização de impressora durante o fim de semana Reuniões semestrais com a Comissão de Residentes Visitas a outras Instituições de Ensino Superior Atualização dos conteúdos no portal institucional Disponibilização dos conteúdos da Residência em inglês Divulgação da Residência ESEL no portal do ISCTE</p>

5) CONCLUSÕES

Os residentes de quartos duplos, pela sua proporção relativamente aos restantes, são aqueles cuja avaliação mais influencia a média. À semelhança do universo da ESEL, a Residência apresenta uma proporção de estudantes femininos e masculinos de 86% e 14% respetivamente, podendo considerar-se a amostra como sendo representativa relativamente ao género.

Mantem-se a tendência dos utentes da Residência ESEL serem 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.

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.

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 com as atividades letivas, agravado pelo aumento do valor dos títulos de transporte.

Com exceção dos quartos e instalações sanitárias, todas as restantes categorias de instalações obtiveram avaliações globais positivas, ainda que inferiores às médias do estudo realizado no ano anterior.

Os itens que obtiveram maior avaliação em 2012, foram o serviço de lavandaria prestado pelas funcionárias do Núcleo da Residência e as salas de estudo.

A nível de critérios individuais, o destaque positivo vai para a *“Cortesia no Atendimento”* e *“Qualidade do Serviço”* prestado também na lavandaria do piso -1.

Por sua vez, 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.

Finalmente, as sugestões remetem sobretudo para o incentivo ao respeito dos funcionários pela privacidade dos residentes. Uma atuação mais assertiva da Comissão de Residentes na mediação de conflitos entre os residentes e o Núcleo da Residência, melhorias da gestão e execução da limpeza nas diversas instalações e manutenção das instalações sanitárias, são sem dúvida aspetos a melhorar. Outra sugestão bastante frequente, remete para supervisão da reciclagem, como forma de garantir que a mesma é realmente realizada pelas funcionárias da limpeza.

RECOMENDAÇÕES

A requalificação das instalações e equipamentos permanece como a principal recomendação, sendo esta também uma pretensão da ESEL, de acordo com os limites orçamentais estabelecidos, sendo a beneficiação do 3º andar uma realidade já em curso.

Em termos do instrumento utilizado, a qualidade dos estudos futuros beneficiaria da introdução de um item de “avaliação global” para cada grupo de avaliações, uma vez que melhora o rigor das comparações entre os estudos, bem como possibilita uma avaliação exterior aos fatores avaliados.

Considerando a volatilidade dos utentes da Residência seria pertinente implementar o questionário de avaliação após a data de saída dos residentes, de forma a captar a sua opinião, após usufruto dos serviços.

A continuidade da divulgação da Residência junto de outras Instituições de Ensino Superior seria uma mais-valia no reconhecimento da Residência como uma referência no alojamento universitário em Lisboa.

Seria pertinente considerar a divulgação da Residência junto de instituições de ensino superior estrangeiras, como forma de rentabilizar as instalações nos períodos com menores taxas de ocupação. A tradução dos conteúdos da Residência no portal foi uma medida de relevância para a concretização desta recomendação.

A promoção de melhores condições de habitabilidade nos quartos deverá ser observada, através da conversão dos quartos triplos em duplos no 3º andar.

A Comissão de Residentes deverá assumir uma presença mais ativa na resolução de problemas, na divulgação de informação aos residentes e na promoção de iniciativas tornando-se o elo de ligação entre os residentes e o Núcleo da Residência.

A revisão do sistema de limpeza urge, sendo este um dos aspetos com classificação negativa em todos os estudos de avaliação realizados e que provoca maior desagrado junto dos residentes. À semelhança de outras instituições de ensino, poderá ser ponderada a adoção de um sistema de limpeza uma vez por semana ou a limpeza da responsabilidade de cada residente. No entanto, a alteração do sistema em vigor carece e está dependente da negociação do caderno de encargos com a empresa de limpeza.

A qualidade do serviço de limpeza prestado deverá ser outro aspeto a rever com a empresa prestadora deste serviço, sendo aconselhável investir na formação das funcionárias e numa gestão de proximidade das mesmas. Será aconselhável realizar relatórios mensais e estabelecer um contacto direto entre a Responsável do Núcleo da Residência e o representante da empresa de limpeza.

A colocação de mais eletrodomésticos nas copas (forno, arca frigorífico, fogão e exaustor) sugerida pelos inquiridos, não é viável, devido à falta de condições favoráveis a nível das infraestruturas e da capacidade energética para suporte do aumento de potência.

A prossecução da campanha “Residência Verde” e a sensibilização de residentes e funcionários para a continuidade da redução de custos energéticos, deverá manter-se para o próximo ano letivo.

A nível de segurança interna seria importante a implementação do Plano de Segurança, com o objetivo de informar e instruir residentes e funcionários dos procedimentos a adotar numa situação de emergência. De momento já se encontra adjudicada a implementação de um Plano de Emergência para a ESEL.

Recomenda-se a continuidade da formação aos funcionários dotando-os de competências para um melhor desempenho das suas funções e dos serviços prestados aos residentes.

A manutenção da atualização dos conteúdos no portal institucional deverá ser observada, visto ser o principal meio de divulgação da Residência.

EXTRATO DE SUGESTÕES DOS INQUIRIDOS E COMENTÁRIOS DO APOIO TÉCNICO DO NÚCLEO DA RESIDÊNCIA

Funcionários

“Quero referir que os funcionários são sempre atenciosos e interessados nas solicitações dos residentes”

“Learning English little bit”

“Mensagens, avisos, instruções de utilização também em INGLÊS (nomeadamente no 2º andar - ERASMUS)”

A formação profissional, foi uma das apostas da ESEL para 2012, tendo sido organizadas formações de inglês adaptado ao contato com o público, comunicação interpessoal e acordo ortográfico da língua portuguesa.

Serviços de Lavandaria

“São excelentes na flexibilidade de horários para os estudantes principalmente em estágio.”

“O horário é curto, não tendo muitos períodos de atendimento no horário da tarde, sendo difícil para quem faz turno de manhã no hospital (das 8h às 16h).”

“Em épocas de estágio deve ser encontrada outra estratégia”.

O horário da Lavandaria foi definido tendo em consideração, o horário de trabalho e o desempenho das funções das duas funcionárias deste serviço, assim a limitação de recursos humanos torna impeditivo o alargamento do horário disponível aos residentes.

Quartos

“A limpeza é péssima. As senhoras só passam a vassoura entre as camas e mal e não limpam o pó mesmo quando o espaço fica pronto para tal”

“A limpeza dos quartos podia ser feita com mais tempo, com menos pressa e mais dedicação.”

“Os quartos duplos, têm bom espaço para cada um dos ocupantes, mas quanto aos quartos triplos, têm muito pouco espaço, já para não falar da arrumação, que é mínima, tratando-se de quartos para estudantes, o que implica a existência de livros, sebatas, dossiers, entre outros, e na realidade espaço para a colocação dos mesmos.”

A má qualidade das limpezas é um dos fatores mais referidos pelos residentes. A revisão do atual sistema de limpeza e do caderno de encargos com a empresa prestadora deste serviço torna-se imprescindível, de forma a melhorar a qualidade do serviço.

Copas

“Aumento do espaço para cozinhar”

“Forno elétrico. Verificar se a reciclagem é MESMO feita pelas senhoras da limpeza (deitam tudo no mesmo saco preto e quando questionadas disseram que fazem a separação junto do Ecoponto - tenho as minhas dúvidas.).”

As limitações espaciais impedem a extensão do espaço para cozinhar. Salienta-se ainda, que a potência do quadro elétrico da Residência não é viável com a colocação de novos eletrodomésticos (forno, fritadeira, torradeira, etc), podendo originar sobrecarga elétrica e consequentes cortes de energia.

Tem sido e pretende manter-se a sensibilização das funcionárias da limpeza para a prática da reciclagem.

Instalações Sanitárias

“A limpeza de manha depois de as funcionárias as efetuarem, esta razoável, mas pouco tempo depois desculpem a expressão mas muitas vezes esta um "nojo", é verdade que a culpa é das residentes que não têm o mínimo de cuidado, encontra-se desde chuveiros em que o chão está preto, bidés idem aspas, cabelos, sanitas imundas. o Ideal era haver maior cuidado por parte dos residentes. Não sei se torna muito dispendioso financeiramente, mas haver uma limpeza mais superficial a meio do dia das casas de banho seria bom! Quanto à manutenção é um pouco deficitária, pois existem banheiras completamente entupidas, autoclismos que não funcionam, chuveiros que pingam, e a meu ver são coisas que devem ser arranjadas o mais rapidamente possível, pois acaba por haver um maior gasto de água, ja para não falar da falta de higiene quando as banheiras estão entupidas.”

“Garantir disponibilidade de papel higiénico e toalhetes de papel, principalmente durante o fim de semana (deixar a mais na sexta feira ou assim).”

“Gostaria que a limpeza realizada aos sanitários fosse mais eficaz.”

Mais uma vez, a má qualidade das limpezas é referida pelos residentes. A revisão do atual sistema de limpeza e do caderno de encargos com a empresa prestadora do serviço torna-se imprescindível, de forma a melhorar a qualidade deste serviço.

Outras sugestões

“Acabar com a limitação de horário entre as 4 e as 5e30.”

“PARABENS! Gosto muito de aqui estar! Tenho muita pena de ter de sair (porque vou terminar o curso) ”

“Destaque para o bom atendimento e trabalho das funcionárias da residência. O bar e a cantina deveriam ter, também, um horário mais alargado.”

No que respeita ao horário de encerramento noturno, torna-se inevitável, pois a legislação laboral remete para pausa obrigatória no decurso do período laboral. No entanto, o período de encerramento ser revisto e aplicado no início do próximo ano letivo.

Os horários de funcionamento do bar e do refeitório não são da competência do Núcleo da Residência, pelo que devem ser requeridos aos órgãos que os tutelam, nomeadamente à Presidência da ESEL.

O Núcleo da Residência tem efetivado esforços para garantir melhores condições de habitabilidade aos seus residentes, sendo estimulante o reconhecimento do desempenho dos funcionários que compõem este núcleo, por aqueles que utilizam e fazem da Residência a sua “casa”.

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO de SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL ASSESSMENT OF USERS SATISFACTION ABOUT ESEL SCHOOL RESIDENCE

Este questionário destina-se a avaliar e melhorar os serviços prestados pela Residência da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.
As respostas são totalmente anónimas, pelo que pedimos que responda com sinceridade às questões colocadas.

This questionnaire is intended to evaluate and improve the services provided by the Escola Superior de Enfermagem de Lisboa School Residence.
Responses are completely anonymous, so please respond honestly to questions.

(*) Campos de Preenchimento Obrigatório / Required Form Fields

1. Dados Pessoais / Personal Information

Idade: * **Género:** * Masculino/Male

Curso: * Licenciatura/Graduation **Ano Curricular:** * 1º ano/1st year **Instituição de Ensino:** * ESEL

Se Escolheu "Outra" indique Qual:

If you have chosen "Other" please indicate which

País de Origem: * Portugal **Área de Residência:** Outra / Other

Country of Origin

If you have chosen "Portugal" please indicate which Residence Area

2. Motivos de Escolha / Reasons for Choosing

2.1 Conhecimento da Residência Através: * Portal ESEL/ESEL Website

Knowledge of ESEL School Residence Through

Se Escolheu "Outro" indique Qual:

If you have chosen "Other" please indicate which

2.2 Motivos de Escolha da Residência ESEL: *
Reasons for Choosing ESEL School Residence

Irrelevante Unrelevant	Pouco Importante Not Very Important	Muito Importante Very Important	Essencial Essential	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Localização / Location
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dificuldade em Conciliar Transportes / Difficulty in Reconciling Transportation
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ambiente Estudantil / Student Environment
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ambiente Propício ao Estudo / Study Environment
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Fatores Económicos / Economic Reasons
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Instalações / Facilities
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Serviços Disponibilizados / Provided Services
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Outro / Other

Se Escolheu "Outro" indique Qual:

If you have chosen "Other" please indicate which

Tipologia de Quarto: * **Individual** / Single **Duplo** / Double **Tripla** / Triple

Accommodation Type

3. Avaliação dos Serviços e Funcionários / Services and Staff Evaluation

3.1 Avaliação dos Serviços e Funcionários: *
Evaluation of Services and Staff

Mau Bad	Razoável Reasonable	Bom Good	Muito Bom Very Good	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Qualidade do Serviço / Quality of Service
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Cortesia no Atendimento / Courtesy of the Staff
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ajuda na Resolução de Problemas / Help to Solve Problems
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Competência e Profissionalismo dos Funcionários / Competence and Professionalism of Staff
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Assistência e Acompanhamento ao Residente / Assistance and Support to the Resident
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Divulgação de Informação / Information Disclosure
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Respeito pela Privacidade do Residente / Respect for the Resident's Privacy
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Eficiência no Tratamento de Solicitações e Requerimentos / Efficiency Handling Requests
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Eficiência no Tratamento de Reclamações / Efficiency Handling Complaints

Sugestões Relativamente a Serviços e Funcionários:

Suggestions about Services and Staff

3.2 Avaliação dos Serviços de Lavandaria:*

Laundry Services Evaluation

Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Bad	Reasonable	Good	Very Good
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Cortesia no atendimento / Staff Courtesy

Horário de Funcionamento / Operation Schedule

Qualidade do Serviço / Service Quality

Sugestões Relativamente aos Serviços de Lavandaria:

Suggestions about Laundry Services

4. Avaliação das Instalações / Facility's Evaluation

4.1 Avaliação dos Quartos:*

Room Evaluation

Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Bad	Reasonable	Good	Very Good
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Limpeza / Cleaning

Espaço / Areas

Manutenção / Maintenance

Mobiliário / Furniture

Acesso à Internet / Internet Access

Sugestões Relativamente aos Quartos:

Suggestions about Rooms

4.2 Avaliação das Copas:*

Pantries Evaluation

Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Bad	Reasonable	Good	Very Good
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Limpeza / Cleaning

Espaço / Areas

Manutenção / Maintenance

Mobiliário / Furniture

Utilidade dos Equipamentos / Utility of Equipments

Espaços para Reciclagem / Recycling Sites

Sugestões Relativamente às Copas e Equipamentos:

Suggestions about Pantries and Utilities

4.3 Avaliação das Instalações Sanitárias:*

WC's Evaluation

Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Bad	Reasonable	Good	Very Good
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Limpeza / Cleaning

Manutenção / Maintenance

Sugestões Relativamente às Instalações Sanitárias:

Suggestions about the WC's

4.4 Avaliação das Salas de Estudo:*

Study Rooms Evaluation

Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Bad	Reasonable	Good	Very Good
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Limpeza / Cleaning

Espaço / Areas

Manutenção / Maintenance

Mobiliário / Furniture

Acesso à Internet / Internet Access

Sugestões Relativamente às Salas de Estudo:

Suggestions about Study Rooms

4.5 Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso:*

Shared Floor Laundry Room Evaluation

Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	
Bad	Reasonable	Good	Very Good	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Limpeza / Cleaning
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Espaço / Areas
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Manutenção / Maintenance

Sugestões Relativamente às Lavandarias Partilhadas:

Suggestions about Shared Laundry Room

4.6 Avaliação Outros:*

Evaluation Other

Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	
Bad	Reasonable	Good	Very Good	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Espaços de Lazer / Lounge Areas
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Segurança Interna / Internal Security
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Segurança Externa / External Security

Outras Sugestões:

Other Suggestions

4.7 Avaliação Geral:*

General Evaluation

Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Bad	Reasonable	Good	Very Good
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sugestões Gerais:

General Suggestions

4.8 Aconselharia a Residência a Outros Estudantes?*

Would You Recommend the Residence to Other Students?

Sim / Yes **Não / No**

4.9 Se a Sua Resposta foi "Sim" que Razões Utilizaria:*

If Your Answer is "Yes" Which Reasons Would You Use

- Localização / Location**
- Ambiente Estudantil / Student Environment**
- Ambiente Propício ao Estudo / Study Environment**
- Preço / Price**
- Instalações / Facilities**
- Serviços Disponibilizados / Provided Services**
- Outra / Other**

Outra Razão:

Other Reason

5. Avaliação da Comissão de Residentes / Residents Committee Evaluation

5.1 É Membro da Comissão de Residentes?*

You're Member of the Residents Committee?

- Sim / Yes** **Responda apenas à questão 6.1 e envie o seu questionário / Answer only to question 6.1 and send your form**
- Não / No** **Responda apenas à questão 5.2 e envie o seu questionário / Answer only to question 5.2 and send your form**

5.2 Avaliação da Comissão de Residentes

Residents Committee Evaluation

Mau **Razoável** **Bom** **Muito Bom**

Bad Reasonable Good Very Good

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Desempenho / Performance

Ajuda na Resolução de Problemas / Help Solving Problems

Representação da Ala / Wing Representation

Sugestões para a Comissão de Residentes:

Suggestions for the Residence Committee

6. Avaliação da Comunicação / Communication Evaluation

6.1 Avaliação da Comunicação com o Núcleo da Residência

Evaluation of the Communication with the Residence Staff

Mau **Razoável** **Bom** **Muito Bom**

Bad Reasonable Good Very Good

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Responsável da Residência / General Officer

Técnica do Núcleo da Residência / Residence Office Staff

Diretora dos Serviços Académicos / Head Academic Services Department

Sugestões:

Suggestions

Enviar / Send

Limpar / Reset