



# **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL 2013**

**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, tem como missão oferecer alojamento de cariz social a estudantes universitários, incluindo os de mobilidade, durante o período em que decorrem as atividades letivas, respeitando os direitos e liberdades fundamentais dos residentes, propiciando um ambiente agradável e de saudável convivência, tolerância e respeito mútuo.

Dispõem de 86 quartos, dos quais 17 são individuais, 56 duplos e 13 triplos.

Desde 2010, a Residência têm sido alvo de requalificações tanto a nível das infraestruturas como dos equipamentos com o intuito de a dotar de melhores condições de habitabilidade, adaptadas às necessidades dos seus ocupantes.

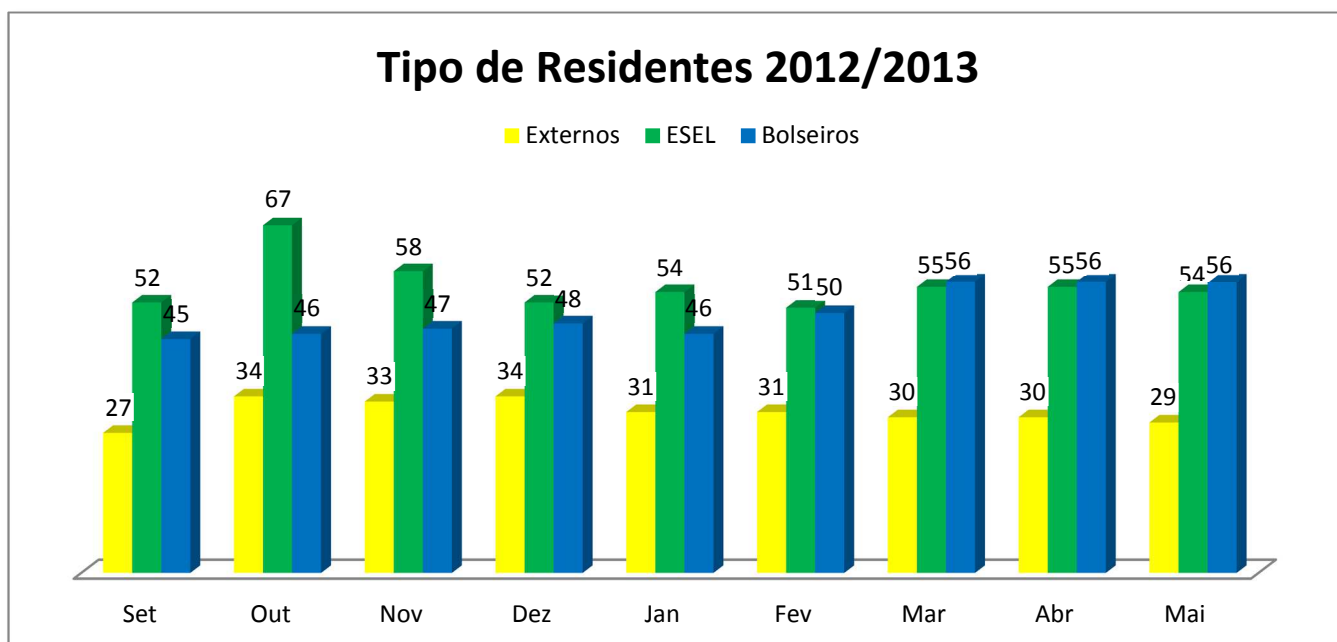
Foram já requalificados o 4º andar, 3º andar e a copa do 1º andar, destacando-se as seguintes intervenções:

- a) Pintura dos quartos e áreas comuns;
- b) Pintura das camas e portas dos roupeiros;
- c) Colocação de novas secretárias e cadeiras;
- d) Colocação de iluminação nas secretárias
- e) Colocação de armários para arrumação;
- f) Confeção de cortinados e colchas;
- g) Substituição do mobiliário das copas;
- h) Aquisição de eletrodomésticos (micro-ondas, frigoríficos e máquinas de lavar a roupa);
- i) Substituição das bases de duches;

Em 2013, está prevista a requalificação do 2º andar nos mesmos moldes dos operados nos restantes andares já requalificados.

A população de residentes é heterogénea, composta por estudantes da ESEL e de outras Instituições de Ensino Superior situadas nas zonas limítrofes, destacando-se a Universidade de Lisboa (Faculdade de Medicina) e o ISCTE.

A maioria dos residentes faz a sua admissão em setembro permanecendo até ao final do ano letivo, verificando-se ténues oscilações na taxa de ocupação, como se observa no quadro abaixo:



A Residência é cada vez mais uma alternativa para quem procura alojamento em Lisboa, oferecendo um conjunto de serviços que a destaca das demais Residências Universitárias em Lisboa, sendo já uma referência neste segmento.

O residente pode usufruir dos seguintes serviços:

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

## 2) METODOLOGIA

Foi desenvolvido um questionário de avaliação da satisfação bilingue (português e inglês) através do *software Lime Survey*, que permitiu aferir a opinião dos residentes relativamente aos serviços prestados, aos funcionários, às instalações e à Comissão de Residentes.

Na parte final do questionário foi contemplada uma questão aberta, reservada a Sugestões/Recomendações, de forma a melhor compreender as expectativas e as necessidades dos inquiridos.

O preenchimento do questionário foi realizado de forma eletrónica, entre os dias 14 e 28 de maio, e a resposta ao mesmo foi incentivada e estimulada através de dois correios eletrónicos.

O tratamento das informações recolhidas foi efetuado de forma global e não individualizada, garantindo a confidencialidade das respostas e o anonimato dos inquiridos.

No seu total foram recebidas 91 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 55%.

Uma vez que as questões quantitativas apresentam uma escala fixa de 1 a 4, considera-se o valor central como 2 sendo os valores inferiores considerados negativos e os superiores como positivos.

Ressalva-se que os comparativos das médias de avaliação por tipologia de quarto são apenas indicativos, uma vez que não apresentam significância estatística.

Os dados quantitativos foram analisados através do *software* SPSS e os qualitativos categorizados e agrupados de acordo com a sua relevância, conteúdo e frequência.

### 3) ANÁLISE

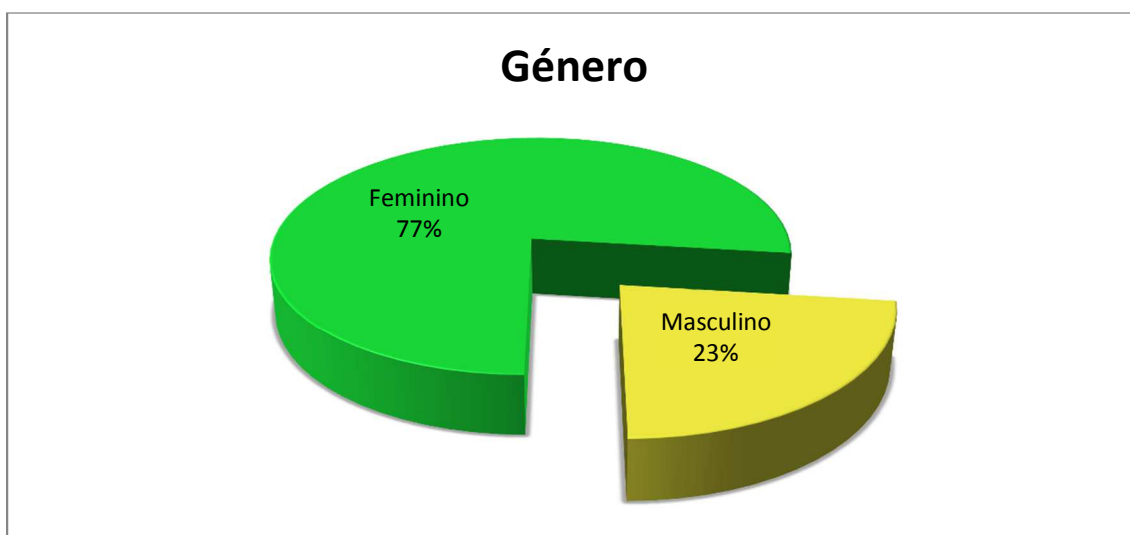
#### 3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

As 91 participações no inquérito representam uma adesão de 55%, considerando os 164 residentes que estão ou já estiveram alojados, até à data da realização do questionário.

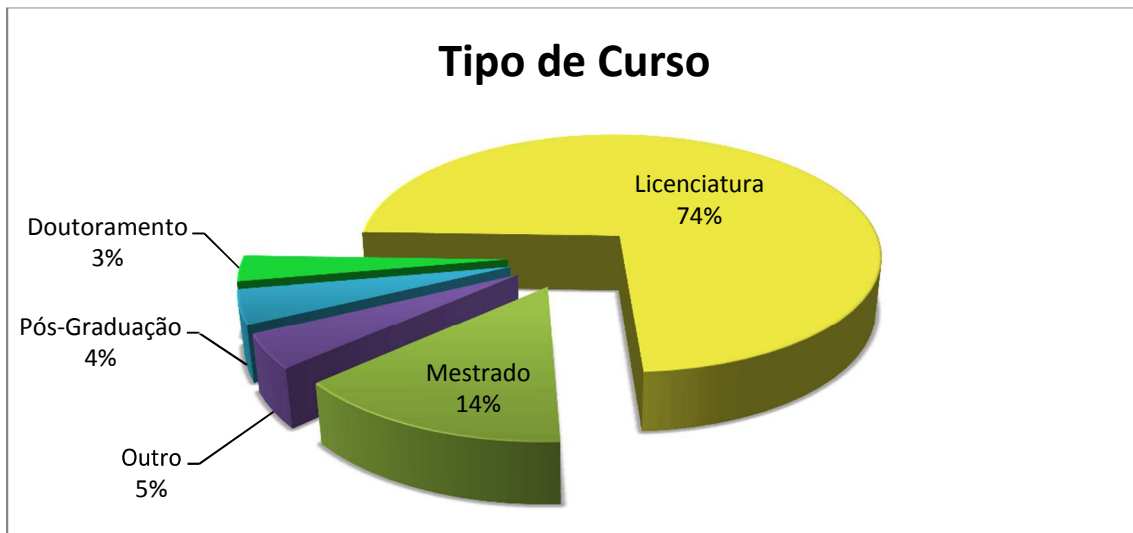
Os inquiridos foram maioritariamente do género feminino (77%), com idades compreendidas entre os 18 e os 38 anos, com uma média etária de aproximadamente 22 anos.

No tratamento estatístico deste item foi suprimida uma resposta que apresentava o valor da idade de 99 anos, partindo-se do pressuposto da inexistência de residentes com essa idade.

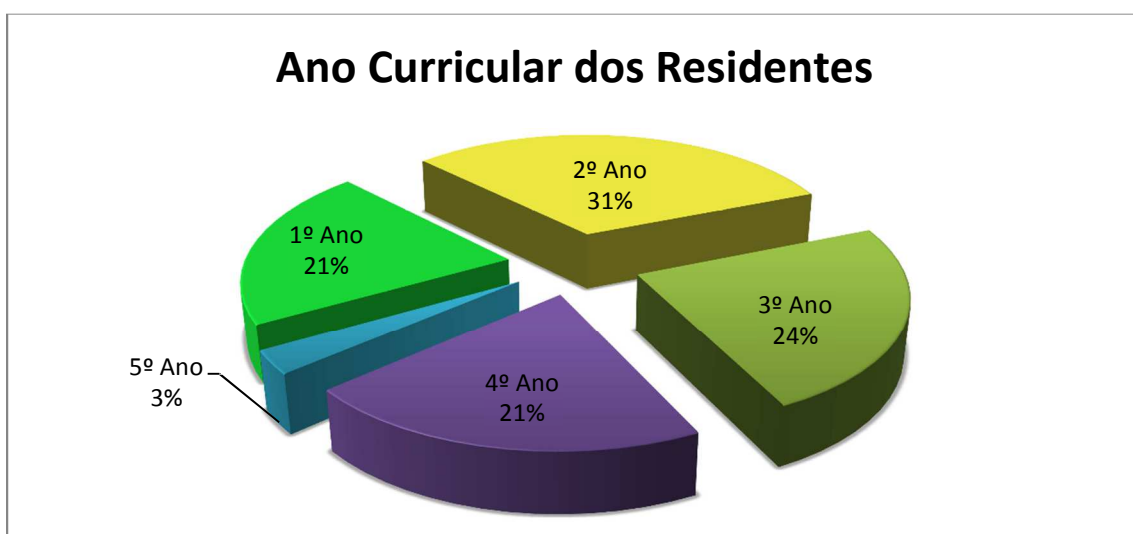
Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	90	18	38	21,80	3,881



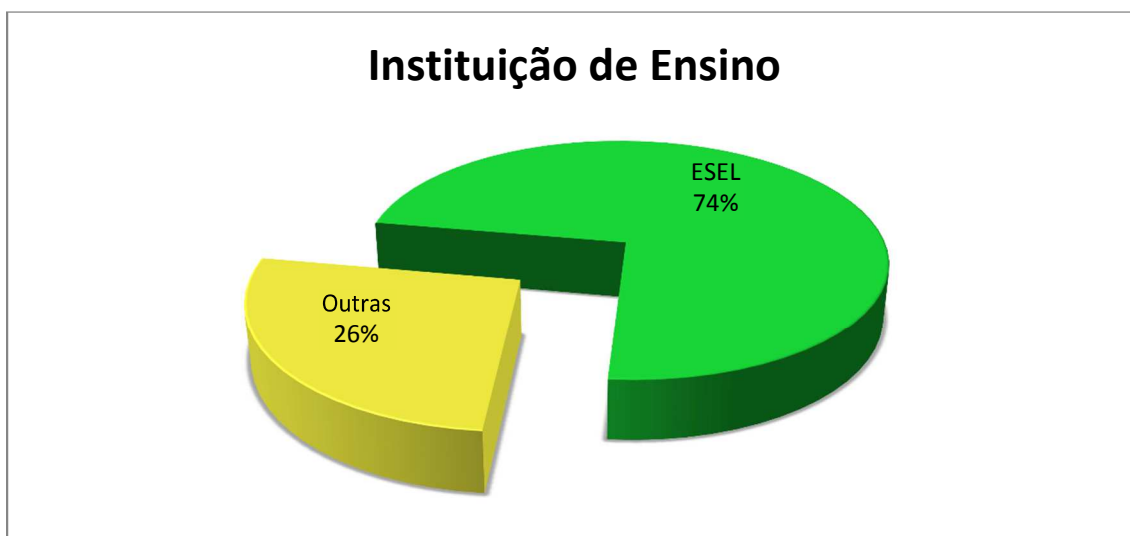
Os residentes são, na sua maioria (74%), estudantes de licenciatura, seguindo-se de mestrandos (14%). Existem ainda 5% que se encontram em outras situações como é o caso de profissionais de enfermagem e alunos de outras Instituições de Ensino Superior a realizar estágios curriculares na zona de Lisboa.



Estes frequentam maioritariamente o 2º ano com 31%, seguindo-se o 3º ano com 24%. Verifica-se ainda, a existência de 3% dos inquiridos que frequentam 5º ano (residentes externos).



A instituição de ensino mais frequentemente referida foi a ESEL representando 74% da amostra.



Da totalidade dos inquiridos, 26% são estudantes de outras Instituições de Ensino nacionais e internacionais:

**Outras Instituições de Origem**

---

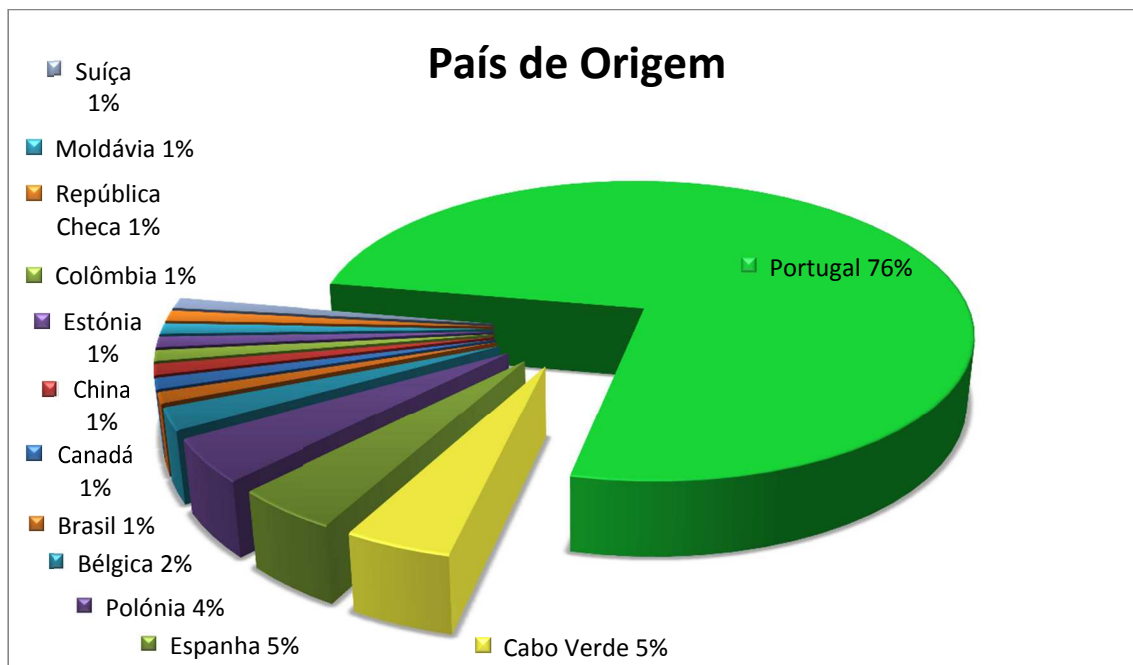
---

Escola Superior de Saúde de Beja  
Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa  
Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa  
Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa  
Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa  
ISCTE - IUL  
ISPA – Instituto Universitário  
Instituto Superior Técnico  
Universidade de Évora - Escola Superior de Enfermagem São João de Deus  
Outra (Instituições de Ensino Superior Internacionais)

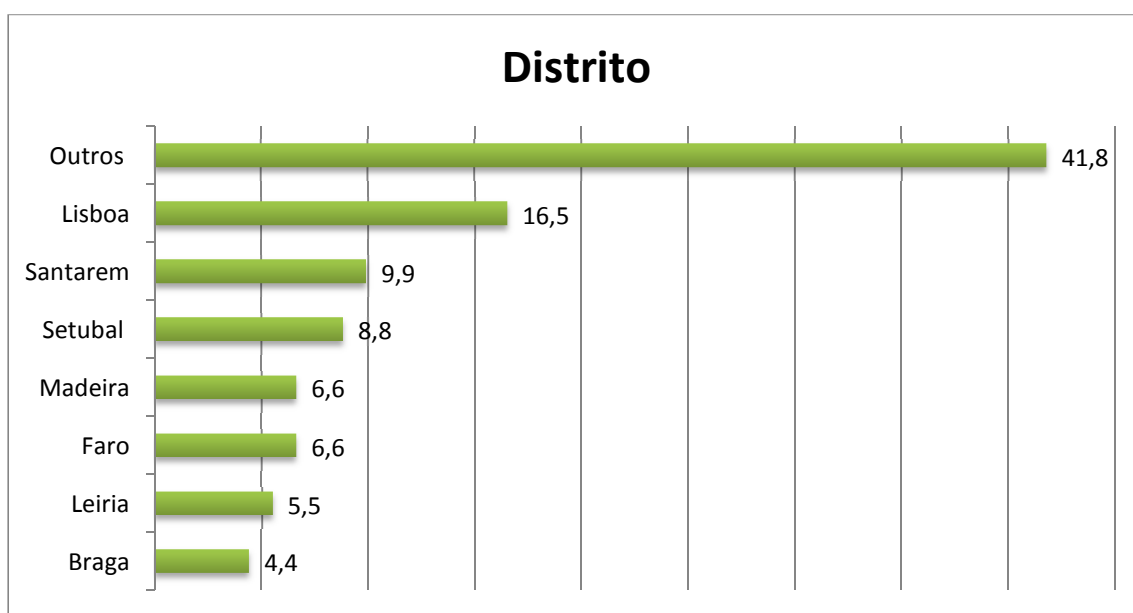
---

---

O país de origem mais representativo foi Portugal (76%), verificando-se igualmente, uma diversidade de nacionalidades.

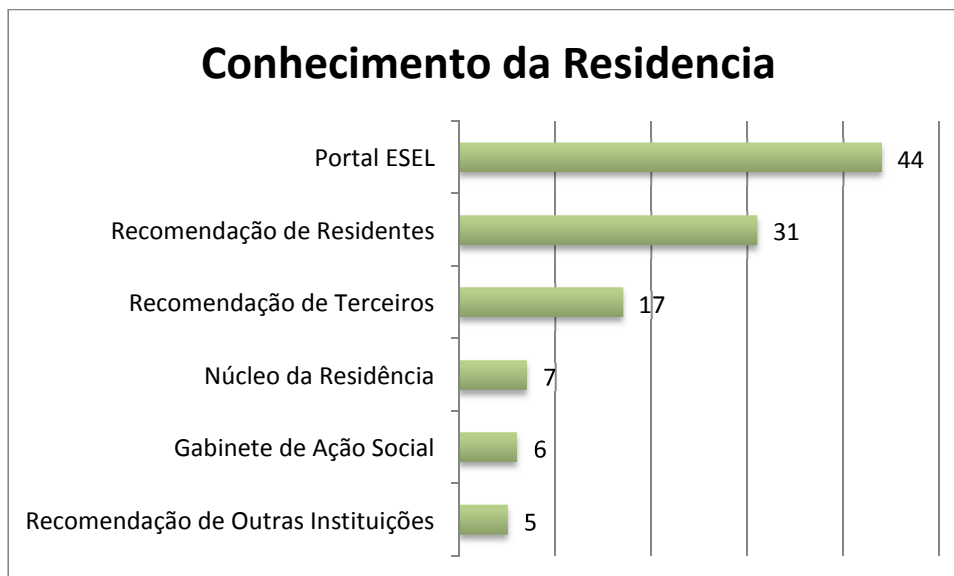


No que respeita aos inquiridos portugueses, a sua residência oficial é maioritariamente dos distritos de Lisboa (16,5%), Santarém (9,9%) e Setúbal (8,8%).

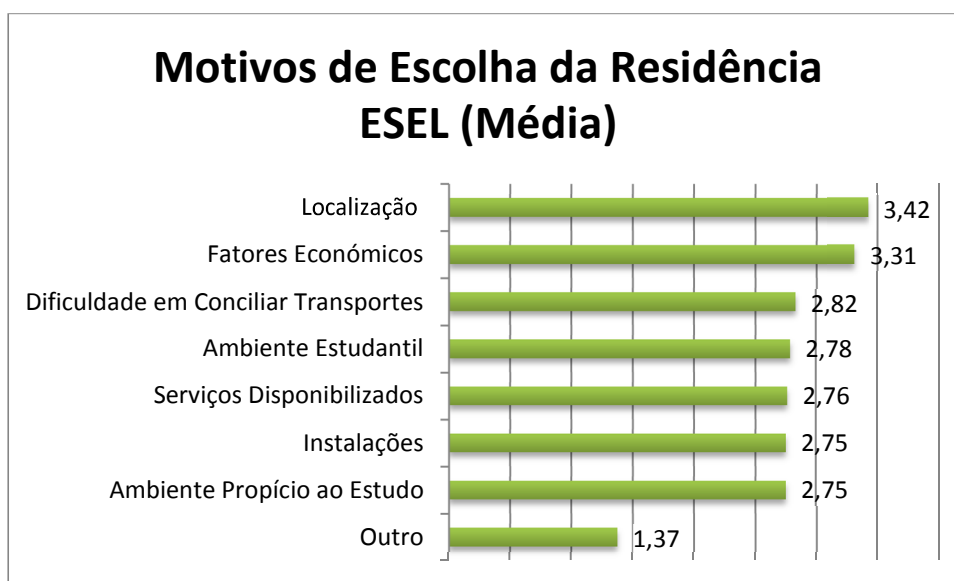




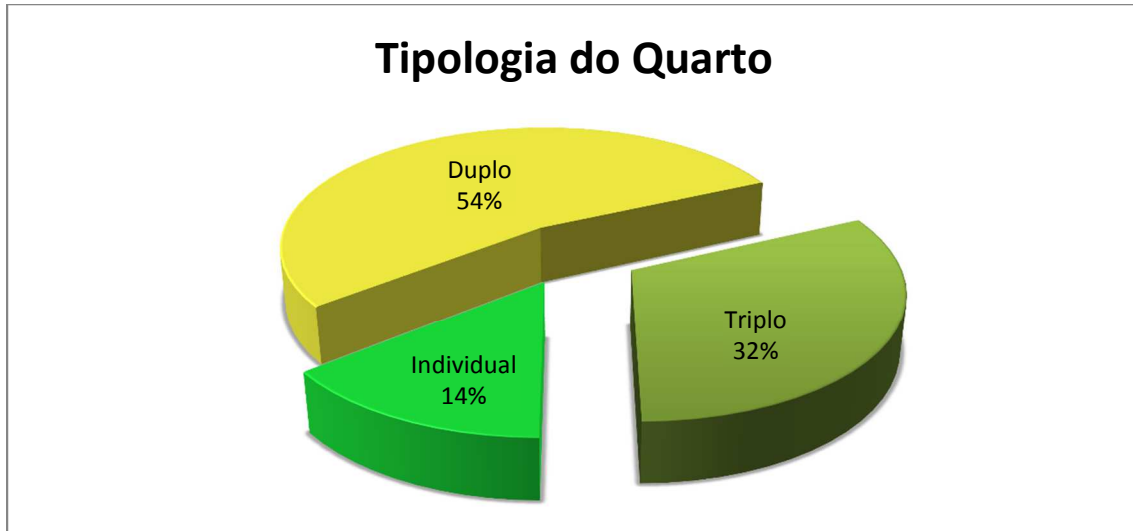
O portal institucional foi o principal meio de conhecimento da Residência (44 participantes), seguindo-se a recomendação por parte de residentes (31 participantes).



Na escolha da Residência, os motivos mais referidos foram a sua localização (3,42) e os fatores económicos (3,31).



Cerca de 54% dos inquiridos, encontra-se em quarto duplo sendo a opinião destes, 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* com um valor médio de 2,47, havendo, contudo, bastante dispersão na avaliação deste critério.

A *Cortesia no Atendimento* obteve a classificação média mais elevada (3,27), seguindo-se a *Assistência e Acompanhamento ao Residente* (3,14).

Salienta-se que os residentes em quarto triplo foram quem melhor avaliou os Serviços e Funcionários, em oposição às avaliações atribuídas pelos residentes em quartos individuais.

#### Serviços e Funcionários

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Qualidade do Serviço	91	1	4	3,02	,614	2,77	2,94	3,28
Cortesia no Atendimento	91	2	4	3,27	,684	3,08	3,12	3,62
Ajuda na Resolução de Problemas	91	1	4	3,04	,773	2,62	3,00	3,31
Competência e Profissionalismo dos Funcionários	91	2	4	3,00	,699	2,54	2,86	3,45
Assistência e Acompanhamento ao Residente	91	2	4	3,14	,692	2,77	3,10	3,38
Divulgação de Informação	91	1	4	2,68	,828	2,31	2,63	2,93
Respeito pela Privacidade do Residente	91	1	4	2,47	,911	1,92	2,33	2,97
Eficiência no Tratamento de Solicitações e Requerimentos	91	1	4	2,82	,783	2,38	2,78	3,10
Eficiência no Tratamento de Reclamações	91	1	4	2,67	,844	2,31	2,57	3,00
<b>Média Global</b>				<b>2,90</b>				

Os serviços de lavandaria (pisos -1) foram avaliados de forma bastante positiva, com destaque para a *Cortesia no Atendimento* (3,53).

#### Serviços de Lavandaria

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Cortesia no atendimento	91	2	4	3,53	,565	3,46	3,45	3,69
Horário de Funcionamento	91	1	4	2,93	,800	2,54	2,88	3,21
Qualidade do Serviço	91	1	4	3,20	,749	3,08	3,04	3,52
<b>Média Global</b>				<b>3,22</b>				

### 3.3) AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Na avaliação dos quartos, o *Acesso à Internet* (3,08) foi o critério com melhor avaliação, por sua vez, a *Limpeza* (2,12) foi avaliada negativamente por todas as tipologias.

Salienta-se que os inquiridos em quartos individuais avaliaram negativamente, tanto o espaço (2,08) como o mobiliário (2,15%).

Quartos									
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)	
Limpeza	91	1	4	2,12	,828	2,00	1,98	2,41	
Espaço	91	1	4	2,64	,823	2,08	2,84	2,55	
Manutenção	91	1	4	2,67	,761	2,23	2,76	2,72	
Mobiliário	91	1	4	2,59	,830	2,15	2,69	2,62	
Acesso à Internet	91	1	4	3,08	,778	2,54	3,20	3,10	
<b>Média Global</b>				<b>2,62</b>					

Já nas copas, a *Manutenção* (2,93) foi o fator com melhor avaliação, seguindo-se dos *Espaços para Reciclagem* (2,89). Nenhum dos critérios foi avaliado de forma negativa.

Copas									
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)	
Limpeza	91	1	4	2,68	,828	2,62	2,59	2,86	
Espaço	91	1	4	2,88	,743	2,38	2,92	3,03	
Manutenção	91	1	4	2,93	,712	2,46	2,92	3,17	
Mobiliário	91	1	4	2,79	,796	2,54	2,78	2,93	
Utilidade dos Equipamentos	91	1	4	2,75	,754	2,31	2,69	3,03	
Espaços para Reciclagem	91	1	4	2,89	,823	2,62	2,90	3,00	
<b>Média Global</b>				<b>2,82</b>					

A avaliação das instalações sanitárias revela que, tanto a *Limpeza* (2,52) como a *Manutenção* (2,59) apresentam valores de classificação positivos.

#### Instalações Sanitárias

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	91	1	4	2,52	,923	2,46	2,33	2,86
Manutenção	91	1	4	2,59	,869	2,23	2,45	3,00
<b>Média Global</b>				<b>2,55</b>				

Por sua vez, os diversos aspetos das salas de estudo foram avaliados de forma positiva, com destaque para o *Acesso à Internet* (3,19) e a *Manutenção* (3,07). Nenhum critério foi avaliado negativamente.

#### Salas de Estudo

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	91	1	4	2,92	,806	3,15	2,84	2,97
Espaço	91	1	4	2,95	,765	2,92	2,82	3,17
Manutenção	91	1	4	3,07	,629	3,00	2,98	3,24
Mobiliário	91	1	4	2,96	,714	2,85	2,88	3,14
Acesso à Internet	91	1	4	3,19	,682	2,92	3,33	3,07
<b>Média Global</b>				<b>3,02</b>				

Também as lavandarias dos pisos foram avaliadas de forma positiva em todos os critérios, com realce para a *Limpeza* (2,88).

#### Lavandarias Partilhadas no Piso

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Triplo)
Limpeza	91	1	4	2,88	,728	2,92	2,82	2,97
Espaço	91	1	4	2,74	,814	2,38	2,69	2,97
Manutenção	91	1	4	2,78	,827	2,54	2,63	3,14
<b>Média Global</b>				<b>2,80</b>				

No que respeita aos espaços de lazer e segurança, as avaliações foram positivas, sendo os *Espaços de Lazer* (2,82) o fator mais valorizado.

<b>Outros</b>									
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Tripla)	
Espaços de Lazer	91	1	4	2,82	,709	2,54	2,71	3,14	
Segurança Interna	91	1	4	2,81	,829	2,77	2,63	3,14	
Segurança Externa	91	1	4	2,68	,905	2,85	2,47	2,97	
<b>Média Global</b>				<b>2,77</b>					

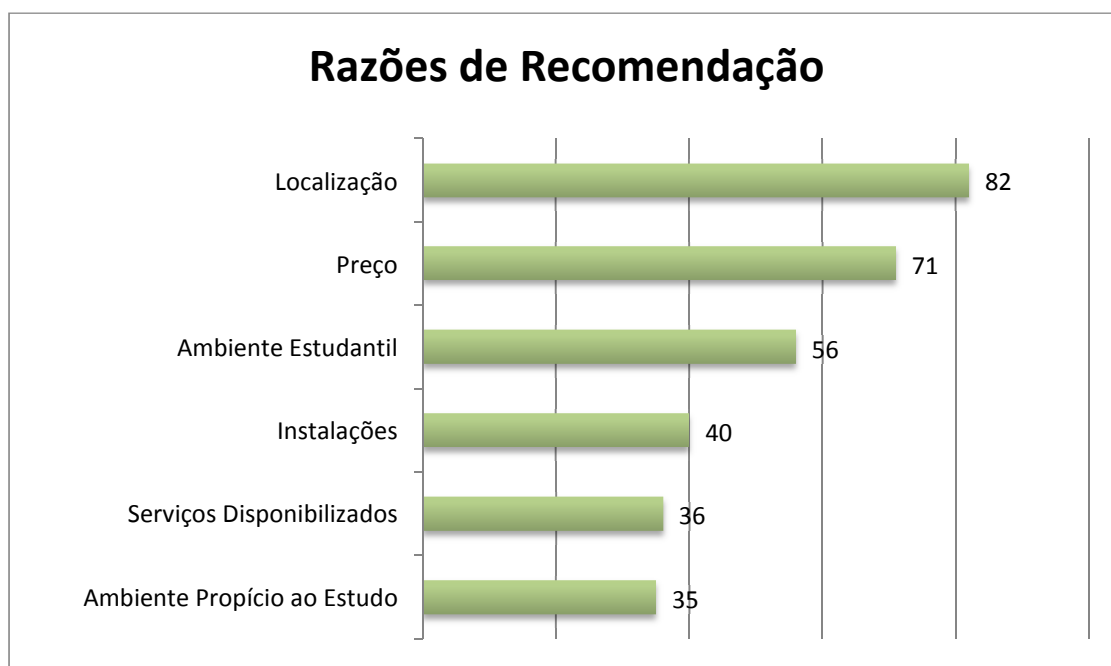
De forma geral, todos os inquiridos mostram-se bastante satisfeitos com a Residência ESEL, obtendo-se uma média de 2,90 na avaliação geral.

Verifica-se que os inquiridos em quartos triplos são quem melhor avalia os diversos itens.

Salienta-se que nenhum dos participantes atribuiu classificação de 1 neste critério.

<b>Avaliação Geral</b>									
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Média (Indiv.)	Média (Duplo)	Média (Tripla)	
Avaliação Geral	91	2	4	2,90	,597	2,46	2,88	3,14	

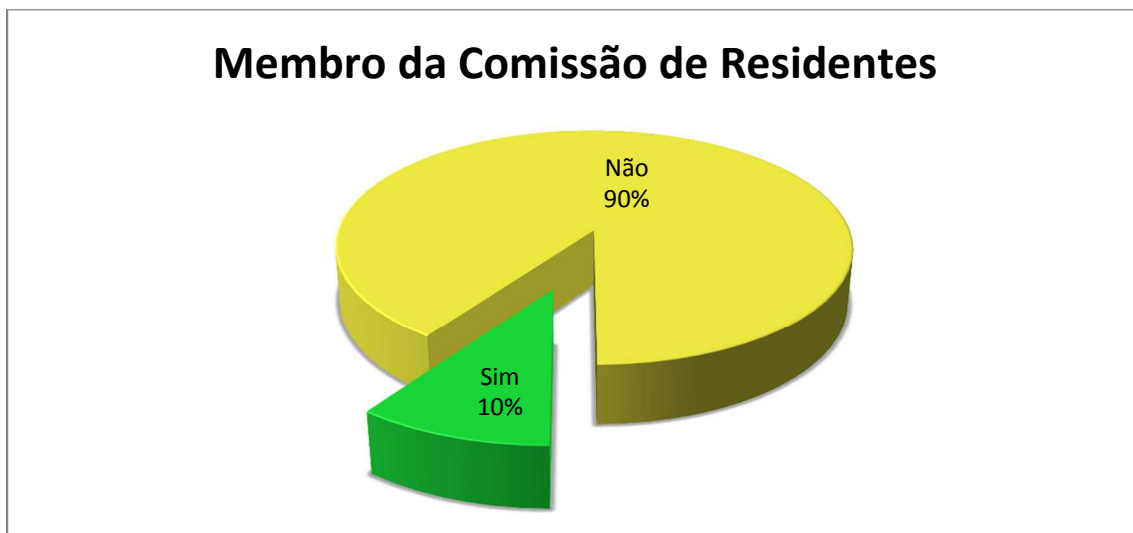
A esmagadora maioria (95%) afirma que recomendaria a Residência ESEL a outros estudantes, principalmente devido à sua *Localização* (82 participantes) e *Preço* (71 participantes).



### 3.4) AVALIAÇÃO DA COMISSÃO DE RESIDENTES

A esmagadora maioria dos inquiridos (90%) não pertence 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 que não pertencem à Comissão de Residentes avaliaram a prestação da mesma, enquanto os membros da Comissão avaliaram a comunicação entre a CR e os recursos humanos da ESEL diretamente relacionados com a gestão e funcionamento da Residência.



A Comissão de Residentes (CR) foi avaliada positivamente em todos os critérios, com destaque positivo para a *Representação da Ala* (2,80).

**Avaliação da Comissão de Residentes**

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Não pertence à CR	Desempenho	1	4	2,70	,679
	Ajuda na Resolução de Problemas	1	4	2,65	,822
	Representação da Ala	1	4	2,80	,728



Por sua vez, os 9 inquiridos pertencentes à CR avaliaram positivamente a comunicação com os diferentes recursos humanos do Núcleo da Residência, com destaque positivo para a Responsável da Residência, com uma média de 3,44.

**Avaliação da Comunicação**

		N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Pertence à CR	Responsável da Residência	9	2	4	3,44	,726
	Técnica do Núcleo da Residência	9	1	4	2,78	,833
	Diretora dos Serviços Académicos	9	1	4	2,56	1,014

### 3.5) SUGESTÕES

#### Sugestões Mais Frequentes

Funcionários	<p>Maior respeito pela privacidade, incluindo bater à porta dos quartos antes de entrar</p>
Quartos	<p>Rever sistema de limpeza</p> <p>Limpeza ser da responsabilidade dos residentes</p> <p>Mais espaço / mobiliário para arrumação</p> <p>Manutenção mais eficaz do mobiliário</p> <p>Isolar as janelas</p> <p>Colocar cabides e caixotes do lixo</p>
Copas	<p>Recolha do lixo mais frequente</p> <p>Garantir a correta reciclagem</p> <p>Colocar exaustores e novas placas elétricas</p> <p>Colocar forno elétrico</p> <p>Penalizar quem não mantenha as condições de higiene</p>
Instalações sanitárias	<p>Limpeza supervisionada por funcionária da Residência</p> <p>Maior frequência e rigor da limpeza</p> <p>Substituir as cortinas de banho por proteções em vidro</p> <p>Colocar tomadas elétricas</p>
Salas de estudo	<p>Acesso condicionado a residentes e a visitas devidamente acompanhadas e identificadas</p>
Lavandarias por piso	<p>Rever o procedimento de utilização em vigor</p>
Outras Sugestões	<p>Controlar a entrada de pessoas externas no 1º andar</p> <p>Aumentar o alojamento para o género masculino</p>

#### 4) COMPARATIVO COM A AVALIAÇÃO DE 2012

A taxa de resposta em 2013 decresceu para os 55%, comparativamente aos 58% registados no ano letivo transato. Pese embora, o estímulo à resposta tenha sido intensificado com o envio de correio eletrónico, a proximidade *inter* estudos da Direção de Serviços Académicos poderá ter ditado a diminuição de participantes.

Comparativo das Médias			
	Avaliações 2010/11	Avaliações 2011/12	Avaliações 2012/13
Serviços e Funcionários	2,83	↓ 2,75	↑ 2,90
Quartos	2,56	↓ 2,47	↑ 2,62
Instalações Sanitárias	2,51	↓ 2,34	↑ 2,56
Copas	2,62	↑ 2,70	↑ 2,82
Serviço de Lavandaria (andar -1)	3,31	↓ 3,29	↓ 3,22
Lavandaria Partilhada	2,95	↓ 2,93	↓ 2,80
Salas de Estudo	2,98	↑ 3,04	↓ 3,02
Outros Critérios	3,00	↓ 2,77	→ 2,77
Avaliação Geral	3,03	↓ 2,84	↑ 2,90
<b>Média Global</b>	<b>2,87</b>	<b>↓ 2,79</b>	<b>↑ 2,85</b>

Analisando o quadro comparativo das médias das avaliações, pode-se afirmar que em 2012/2013, a maioria dos valores apurados registaram uma ligeira subida face aos estudos anteriores, nomeadamente a avaliação dos serviços e funcionários, dos quartos, das instalações sanitárias e das copas. Este aumento é a consequência do prosseguimento da requalificação das instalações e equipamentos que têm proporcionado uma melhoria nas condições de habitabilidade, e da aposta na qualificação dos funcionários em 2012 com a frequência de ações de formação (interpessoal e inglês), dotando-os de novas qualificações para o exercício das suas funções.

Observa-se um ligeiro decréscimo, ainda que mantendo os valores acima da média, na avaliação das salas de estudo, dos serviços de lavandaria e das lavandarias partilhadas, reflexo dos novos procedimentos implementados, nestas últimas.

No que respeita à avaliação da segurança interna e externa e dos espaços de lazer, englobados no item Outros Critérios, a atual avaliação mantém o mesmo valor de 2011/2012.

Salienta-se que nenhum dos itens avaliados em 2012/2013 registou valores abaixo de 2.

A avaliação das instalações sanitárias registou a avaliação mais baixa no conjunto das médias em 2012/2013, demonstrando que a limpeza e a manutenção necessitam de ser melhoradas e adaptadas às necessidades dos 168 residentes.

Em suma, constata-se que as médias foram ligeiramente superiores no presente ano letivo, destacando-se o aumento do valor da avaliação geral, reflexo da consolidação da opinião dos residentes, no seguimento da alteração de procedimentos e equipamentos da Residência que têm vindo a ser operadas desde 2010.

## 5) CONCLUSÕES

Os residentes de quartos duplos, pela sua proporção relativamente aos restantes (54%), são aqueles cuja avaliação mais influencia a média.

Mantem-se a tendência dos utentes da Residência ESEL serem maioritariamente do género feminino (77%), com uma média de 22 anos, a residir em quarto duplo, que frequentam o 2º e o 3º ano curricular na ESEL e possuem residência oficial na área da grande Lisboa.

O portal institucional assume especial relevância como veículo de divulgação da Residência, sendo uma prioridade a atualização dos conteúdos disponíveis. Salienta-se que, os conteúdos estão também disponíveis em inglês, de forma a serem consultados pelos residentes ERASMUS e internacionais.

A recomendação dos residentes e de terceiros são outra das formas de conhecimento da Residência, sendo este um indicador bastante positivo da satisfação dos utentes, constituindo uma forma de divulgação bastante genuína, assente na experiência pessoal de cada residente.

A localização privilegiada junto ao *campus* universitário de Lisboa constitui o principal motivo de escolha da Residência. Os fatores económicos assumem também especial destaque na escolha do alojamento, nesta conjuntura, onde os agregados familiares se debatem com dificuldades financeiras para assegurar a continuidade dos estudos dos seus educandos deslocados. Pese embora, a tabela de preços do alojamento seja revista e indexada anualmente ao Índice de Preços ao Consumidor, é considerado o cariz social do alojamento.

Os itens que obtiveram maior avaliação em 2013, foram o serviço de lavandaria do piso -1 e as salas de estudo.

No que concerne à Avaliação dos Serviços de Lavandaria do piso -1, o destaque vai para a “*Cortesia no Atendimento*”, **sendo o mérito dos recursos humanos que colaboram neste serviço.**

Na Avaliação dos Serviços e Funcionários, o destaque positivo vai para a *“Cortesia no Atendimento”* e *“Assistência e Acompanhamento ao Residente”*, **destacando-se o profissionalismo e a atenção dispensada pelas funcionárias da Residência no acompanhamento dos residentes**. O item relativo ao *“Respeito pela Privacidade do Residente”* mereceu avaliação negativa dos inquiridos.

Na avaliação das instalações, os critérios com menores níveis de satisfação foram a *“Limpeza”* dos quartos e instalações sanitárias, à semelhança dos estudos anteriores.

Salienta-se que, o item da *“Limpeza”* dos quartos tem sido alvo de **descontentamento generalizado**, obtendo avaliações negativas em todos os estudos de opinião realizados desde 2010. Como forma de inverter estes resultados, foi realizado em março de 2013, um questionário de avaliação do sistema de limpeza da Residência, que permitiu aferir a opinião dos residentes sobre o atual sistema de limpeza e ponderar a alteração do sistema vigente. (Relatório entregue a 9 de abril de 2013)

Em contrapartida os critérios com melhor avaliação foram o *“Acesso à Internet”* nos quartos e sala de estudo e a *“Manutenção”* das copas e salas de estudo.

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.

A grande maioria dos inquiridos (95%) **recomenda a Residência a terceiros, sendo os motivos mais referidos a *“Localização”* e o *“Preço”***.

A nível global, registou-se um aumento na maioria dos itens avaliados, nomeadamente, os serviços e funcionários, as copas, a limpeza dos quartos e instalações sanitárias. No presente estudo, verifica-se que nenhum item obteve avaliação média negativa, reflexo da consolidação da opinião dos residentes face aos procedimentos que têm vindo a ser implementados desde 2010.

A criação de melhores condições de habitabilidade, foi também, reconhecida pelos residentes, através das avaliações atribuídas, contribuindo igualmente, para o aumento da média dos itens avaliados em 2012.

Finalmente, as sugestões mais frequentes incidem na alteração do atual sistema de limpeza dos quartos passando a ser da competência de cada residente a execução da mesma e do aumento de placas elétricas nas copas, tendo em consideração o aumento do número de residentes que prepara as suas refeições na copa. Outra sugestão bastante frequente é a revisão do atual procedimento de utilização das lavandarias dos andares.

## RECOMENDAÇÕES

Em termos de metodologia a utilizar em estudos futuros, a aplicação do questionário deveria ser coincidente com a data de saída do residente, potenciando a qualidade dos dados e o número de participantes. Os resultados obtidos deveriam ser compilados num relatório único.

O atual sistema de limpeza dos quartos é um aspeto prioritário a rever, devendo ser ponderados sistemas alternativos, nomeadamente, a limpeza dos quartos ser assegurada por cada residente, estimulando o seu sentido de responsabilidade e compromisso para com os demais ocupantes do quarto.

As funcionárias devem verificar as limpezas efetuadas (quartos e espaços comuns) de forma eficaz, reportando as não conformidades à Coordenadora da Residência, que as deverá comunicar mensalmente à empresa Interlimpe.

A garantia da privacidade dos residentes deverá ser assegurada, não sendo recomendável a entrada de funcionários nos quartos sem a presença dos seus ocupantes, salvo se por necessidade de serviço ou de controlo.

A continuidade da requalificação das instalações e equipamentos deverá ser observada, pese embora as restrições orçamentais, dotando a Residência de melhores condições de habitabilidade e evitando a degradação progressiva das suas estruturas decorrente do envelhecimento.

A colocação de novas placas elétricas ou fornos elétricos nas copas é inexequível, não estando reunidas as condições de segurança para aumento da carga elétrica nas copas. Aliás, recomenda-se a utilização moderada e faseada de aparelhos elétricos (cafeteiras elétricas, fornos, fritadeira, entre outros), de forma de evitar as sobrecargas elétricas.



O controlo do acesso à Residência através do 1º andar, deveria ser observado, de forma a evitar a entrada de pessoas estranhas nas imediações das instalações, colocando em causa a segurança dos residentes e seus bens.

O acesso às lavandarias dos andares deveria ser revisto, adotando-se a entrada sem restrições.

Os residentes devem ser sensibilizados a adotar uma postura mais ativa na defesa dos seus interesses, aumentando a sua participação nos estudos de avaliação da satisfação, reuniões gerais e reuniões com a Comissão de Residentes.

A Comissão de Residentes deverá, igualmente, assumir ativamente as suas competências, nomeadamente na representação dos residentes junto do Núcleo da Residência, na análise de problemas/conflitos de interesse geral e na dinamização dos demais residentes para participarem ativamente em atividades coletivas.

Considerando as mutações económicas e sociais dos agregados familiares, seria pertinente considerar a realização de uma entrevista aos residentes externos admitidos, como forma de aferir o seu contexto familiar, necessidades e expectativas.

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

*“Substituir ou adquirir outros fogões. 2 bicos de fogão por copa, por cerca de 20 pessoas é muito pouco e gera dificuldade na gestão de almoços e jantares.”*

*“Apesar de ser uma banalidade, seria bom cada copa ter acesso a um forno eléctrico.”*

As copas destinam-se a preparar refeições ligeiras, não estando capacitadas de infraestruturas que permitam a colocação de exaustores ou o aumento de locais de aquecimento. Importa também referir que a capacidade energética da Residência torna inexecutável a colocação de mais aparelhos elétricos nas copas.

*“que no próximo ano sejam mudadas as condições de limpeza dos quartos e se chegue a um acordo de limpeza efectuada pelo próprio residente “*

*“A limpeza de quartos ser encarregue dos próprios residentes”*

O Núcleo da Residência equaciona a alteração do atual sistema de limpeza, no entanto qualquer alteração carece da aprovação da Presidência da ESEL e a renegociação do caderno de encargos com a empresa fornecedora deste serviço.

*“A política das lavandarias fechada.”*

*“Sistema alternativo no que se refere ao praticado pelo espaço Lavandaria dos diferentes pisos.”*

*“Quanto às lavandarias, o actual sistema utilizado é muito incomodo para as nossas rotinas do dia-a-dia, por diversos factores, que os residentes exprimiram na passada reunião de Residência”*

Salienta-se que o atual sistema de utilização das lavandarias foi implementado após as reclamações de vários residentes do roubo de vestuário dos estendais. Este sistema visa salvaguardar os bens dos residentes, sendo o Núcleo da Residência alheio aos furtos.

*“A nível de segurança externa, penso que o controle das pessoas que entram pelo 1º andar (entrada de acesso à escola) deveria ser maior visto que qualquer aluno pode entrar facilmente na residência sem ninguém dar conta.”*

*“passarem a ter mais atenção as pessoas que vêm a residência, com os roubos que acontecem.”*

O controlo do acesso através do 1º andar da Residência implica a mobilização de recursos humanos para o local, nem sempre possível de assegurar, considerando o número de funcionários e as tarefas diárias que têm de realizar.

*“Do not throw kitchen stuff (pan, tuperware,...) in the garbage.”*

*“Inform the students that they can not let their kitchen stuff dry in the kitchen (Because I didn't knew and they threw away mt stuff 2 times).”*

O residente é inteiramente responsável pela limpeza e guarda dos seus utensílios de cozinha. Os residentes são advertidos antecipadamente pelas funcionárias para acautelarem os seus bens. Não se verificando, os bens são retirados das copas, podendo ser reclamados *à posteriori*.

*“Uma melhor e mais justa divisão dos frigoríficos e congeladores”*

O Núcleo da Residência é alheio à distribuição do espaço nos frigoríficos e congeladores. Devem os residentes coordenar entre si a distribuição do espaço de forma equitativa.

*“Creio que as grades na janela da copa do andar são desnecessárias e de certo que acrescentaram despesas desnecessárias também. Agora um(a) funcionário(a) tem de ir sempre fechar as grades durante a noite, bastava que fechasse os estores.”*

A colocação de grades na copa do 1º andar assegura as condições de segurança das instalações, residentes e funcionários, evitando o acesso de pessoas externas à Residência.

*“The residence is perfect place for living!”*

Saber que proporcionámos condições para uma agradável permanência e convivência é um estímulo à continuidade do nosso desempenho.

## QUESTIONÁRIO

### Avaliação da Satisfação dos Utentes da Residência ESEL

Este inquérito 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.

Existem 27 perguntas neste inquérito

#### 1. Dados Pessoais

##### 1 1.1 Idade \*

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

##### 2 1.2 Género \*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Feminino  
 Masculino

##### 3 1.3 Curso \*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Licenciatura  
 Pós-Graduação  
 Mestrado  
 Doutoramento  
 Outro

**4 1.4 Ano curricular \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:  
Answer was 'Licenciatura' at question '3 [A3]' (1.3 Curso)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- 1º Ano
- 2º Ano
- 3º Ano
- 4º Ano
- 5º Ano

**5 1.4 Semestre Curricular \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:  
Answer was NOT 'Licenciatura' at question '3 [A3]' (1.3 Curso)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- 1º Semestre
- 2º Semestre
- 3º Semestre
- 4º Semestre

**6 1.5 Instituição de Ensino \***

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- ESEL
- Outro

**7 1.6 País de Origem \***

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Andorra
- Emirados Árabes Unidos
- Afeganistão
- Antígua e Barbuda
- Anguilla
- Albânia
- Armênia
- Angola

- Wallis e Futuna
- Samoa (Samoa Ocidental)
- Iémen
- Mayotte
- África do Sul
- Zâmbia
- Zimbabwe
- Outro

#### 8 1.6.1 Área de Residência \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:  
Answer was 'Portugal' at question 7 [A6] (1.6 País de Origem)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Abrantes
- Águeda
- Aguiar da Beira
- Alandroal
- Albergaria-a-Velha
- Albufeira
- Alcácer do Sal
- Alcanena
- Alcobaca
- Alcochete
- Alcoutim
- Alenquer
- Alfândega da Fé
- Alijó
- Aljezur
- Ajustrel
- Almada
- Almeida
- Almeirim
- Almodôvar
- Alpiarça
- Alter do Chão
- Alvaiázere
- Alvão

## 2. Motivos de Escolha

### 9 2.1 Conhecimento da Residência Através \*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Portal ESEL
- Gabinete de Ação Social
- Núcleo da Residência
- Recomendação de Residentes
- Recomendação de Terceiros
- Recomendação de Outras Instituições
- Outro:

### 10 2.2 Motivos de Escolha da Residência ESEL \*

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Irrelevante	Pouco Importante	Muito Importante	Essencial
Localização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificuldade em Conciliar Transportes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente Estudantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ambiente Propício ao Estudo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fatores Económicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviços Disponibilizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 11 2.2.1 Se Escolheu "Outro" indique Qual \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

Answer was NOT 'Irrelevante' at question '10 [B2]' (2.2 Motivos de Escolha da Residência ESEL)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

### 12 2.3 Tipologia de Quarto \*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Individual
- Duplo
- Triplo

### 3. Avaliação dos Serviços e Funcionários

#### 13 3.1 Avaliação dos Serviços e Funcionários \*

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Qualidade do Serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia no Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajuda na Resolução de Problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência e Profissionalismo dos Funcionários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistência e Acompanhamento ao Residente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Divulgação de Informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeito pela Privacidade do Residente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficiência no Tratamento de Solicitações e Requerimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficiência no Tratamento de Reclamações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 14 3.2 Avaliação dos Serviços de Lavandaria \*

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Cortesia no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de Funcionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do Serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



#### 4. Avaliação das Instalações

##### 15 4.1 Avaliação dos Quartos: \*

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 16 4.2 Avaliação das Copas: \*

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidade dos Equipamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaços para Reciclagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 17 4.3 Avaliação das Instalações Sanitárias \*

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 18 4.4 Avaliação das Salas de Estudo \*

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiliário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**19 4.5 Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso \***

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espaço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**20 4.6 Avaliação Outros \***

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Espaços de Lazer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança Interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança Externa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**21 4.7 Avaliação Geral \***

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Avaliação Geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Recomendação**

**22 5.1 Aconselharia a Residência a Outros Estudantes? \***

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**23 5.1.1 Que Razões Utilizaria \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:  
Answer was 'Sim' at question '22 [E8]' (5.1 Aconselharia a Residência a Outros Estudantes?)

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Localização  
 Ambiente Estudantil  
 Ambiente Propício ao Estudo  
 Preço  
 Instalações  
 Serviços Disponibilizados  
 Outro:

## 6. Avaliação da Comissão de Residentes

### 24 6.1 É Membro da Comissão de Residentes? \*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim  
 Não

### 25 6.1.1 Avaliação da Comissão de Residentes \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:  
Answer was 'Não' at question '24 [F1]' (6.1 É Membro da Comissão de Residentes?)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajuda na Resolução de Problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Representação da Ala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. Avaliação da Comunicação

### 26 7.1 Avaliação da Comunicação com o Núcleo da Residência \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:  
Answer was 'Sim' at question '24 [F1]' (6.1 É Membro da Comissão de Residentes?)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom
Responsável da Residência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Técnica do Núcleo da Residência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diretora dos Serviços Académicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 8. Sugestões

### 27 8.1 Sugestões / Recomendações

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Submeter o seu inquérito  
Obrigado por ter concluído este inquérito.