



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL 2014

Realização:

Ana Paula Fontinha

Disponibilização de dados estatísticos:

Bruno Ramos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



RESUMO.....	3
AMOSTRA.....	3
CONHECIMENTO DA RESIDÊNCIA.....	3
MOTIVOS DE ESCOLHA	3
RESULTADOS DA AVALIAÇÃO	4
COMPARATIVO DAS MÉDIAS DE AVALIAÇÃO.....	5
SUGESTÕES MAIS FREQUENTES	6
RELATÓRIO.....	7
1) INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO	7
2) METODOLOGIA.....	8
3) ANÁLISE	9
3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	9
3.2) AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS	15
3.3) AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	17
3.4) AVALIAÇÃO DA COMISSÃO DE RESIDENTES.....	22
3.5) SUGESTÕES.....	24
4) COMPARATIVO <i>INTER</i> MÉDIAS DE AVALIAÇÃO	25
5) CONCLUSÕES	27
ANEXO 1.....	1
RECOMENDAÇÕES	1
ANEXO 2.....	1
EXTRATO DE SUGESTÕES DOS INQUIRIDOS E COMENTÁRIOS DO APOIO TÉCNICO DO NÚCLEO DA RESIDÊNCIA.....	1
ANEXO 3.....	1
QUESTIONÁRIO	1

RESUMO

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

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

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

AMOSTRA

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

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

CONHECIMENTO DA RESIDÊNCIA

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

MOTIVOS DE ESCOLHA

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

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

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

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

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

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

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

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

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

A nível global, registou-se uma ligeira diminuição da avaliação na maioria dos itens, nomeadamente, nos serviços e funcionários, copas, salas de estudo e na avaliação geral. Verifica-se a avaliação média negativa das Instalações Sanitárias, que deverá ser alvo de análise por parte do Núcleo da Residência,

de forma a serem adotados e/ou revistos procedimentos que permitam a inversão deste resultado. Este resultado deverá ser partilhado e analisado com a empresa prestadora do serviço de limpeza e empresa de manutenção.

COMPARATIVO DAS MÉDIAS DE AVALIAÇÃO

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

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

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

Também as médias de avaliação em 2014 diminuíram de forma generalizada face a 2013, nomeadamente a avaliação dos Serviços e Funcionários, Copas, Salas de Estudo e da Avaliação Geral.

Em oposição, regista-se um aumento em 2014 da **avaliação dos quartos**, resultado da alteração do sistema de limpeza implementado em setembro de 2013 e que se refletiu na avaliação francamente positiva do item “*Verificação da Limpeza*”. De destacar ainda, o aumento da avaliação dos **Outros**,

onde se avalia os Espaços de Lazer, a Segurança Interna e Externa, reflexo da renovação da sala de convívio do polo Calouste Gulbenkian e da colocação das portas corta-fogo nos acessos às alas, no âmbito da implementação do Plano de Segurança da Residência.

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

SUGESTÕES MAIS FREQUENTES

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

RELATÓRIO

1) INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO

O estudo da avaliação da satisfação dos utentes da Residência tem vindo a realizar-se desde 2010, constituindo um instrumento fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Núcleo da Residência.

O presente estudo teve como principal objetivo avaliar a satisfação dos utentes da Residência, face aos serviços prestados, aos funcionários, às instalações e à Comissão de Residentes.

A Residência ESEL disponibiliza alojamento de cariz social a estudantes universitários, incluindo os de mobilidade, durante o período em que decorrem as atividades letivas.

Dispõem de 86 quartos, distribuídos da seguinte forma:

Piso	Quartos Individuais	Quartos Duplos	Quartos Triplos	Total Quartos	Total Camas
1º	17	0	0	17	17
2º Ala Dta.	0	5	6	11	28
2º Ala Esq. Masculina	0	5	7	12	31
3º	0	23	0	23	46
4º	0	23	0	23	46
Sala Estudo	3(1 por piso)				
TOTAL				86	168

A Residência tem vindo a assumir-se como uma opção de alojamento quer para os estudantes da ESEL quer para os estudantes de outras universidades, contribuindo para tal, a melhoria das condições de habitabilidade proporcionadas pela requalificação das infraestruturas e equipamentos que têm vindo a ser realizada desde 2010.

A sua localização privilegiada, a escassa oferta de alojamento universitário nas zonas limítrofes e os testemunhos de residentes e ex-residentes, têm contribuído para a divulgação da Residência junto

da comunidade universitária, contribuindo para o progressivo aumento das taxas de ocupação desde 2010.

2) METODOLOGIA

A recolha de opinião dos utentes da Residência foi realizada através da resposta a um questionário *on-line*, disponibilizado através da plataforma *software Lime Survey* em português e inglês, ao universo de residentes do ano letivo 2013/2014

O questionário foi estruturado de forma a aferir:

- ✓ A caracterização do perfil sociodemográfico dos residentes;
- ✓ A identificação dos motivos de escolha da Residência ESEL;
- ✓ A satisfação dos utentes relativamente aos serviços e funcionários;
- ✓ A satisfação dos utentes relativamente às instalações;
- ✓ A satisfação dos utentes relativamente 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.

Pela primeira vez, o questionário foi disponibilizado aos residentes, após a sua data de saída, e durante o período de 2 a 16 de junho, aos restantes residentes, ainda alojados na Residência.

Pese embora, a resposta tenha sido incentivada e estimulada com o envio de correio eletrónico, a taxa de resposta registou-se reduzida, originado o prolongamento do questionário até 30 de junho.

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

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.

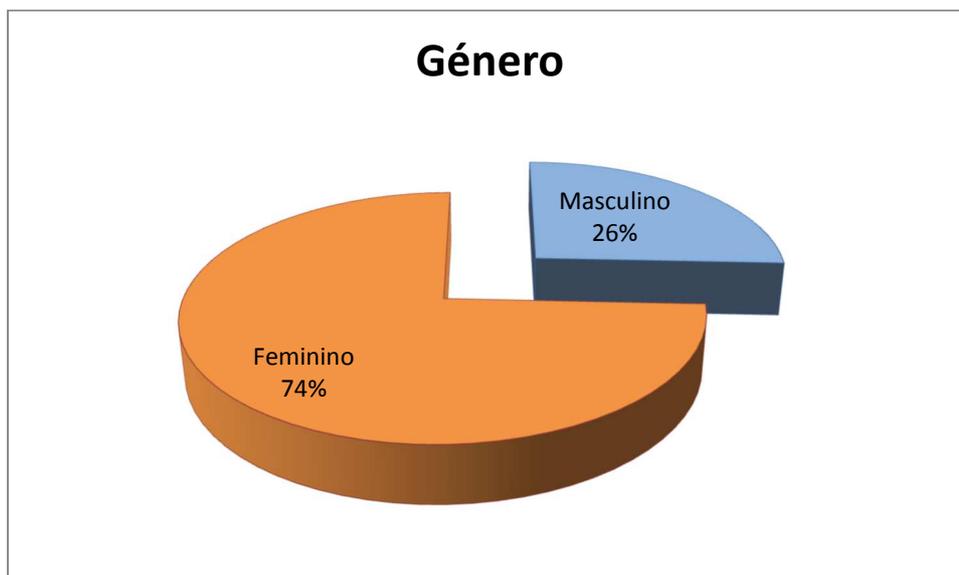
3) ANÁLISE

3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

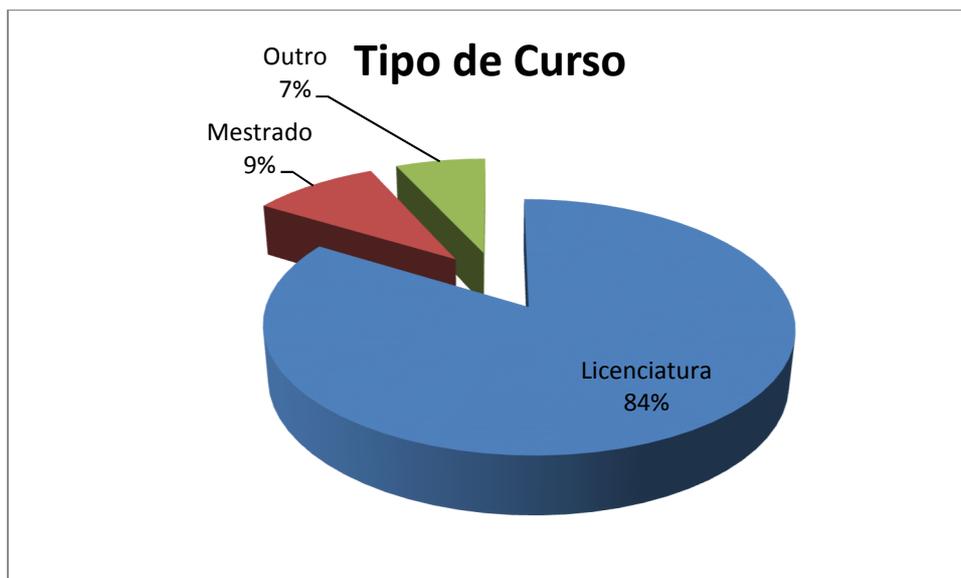
No total foram recebidas 74 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 36,82%, considerando que o universo de residentes alojados durante o ano letivo 2013/2014 foi no total de 201.

Os inquiridos foram maioritariamente do género feminino (74%), com idades compreendidas entre os 18 e os 62 anos, com uma média etária de 21 anos.

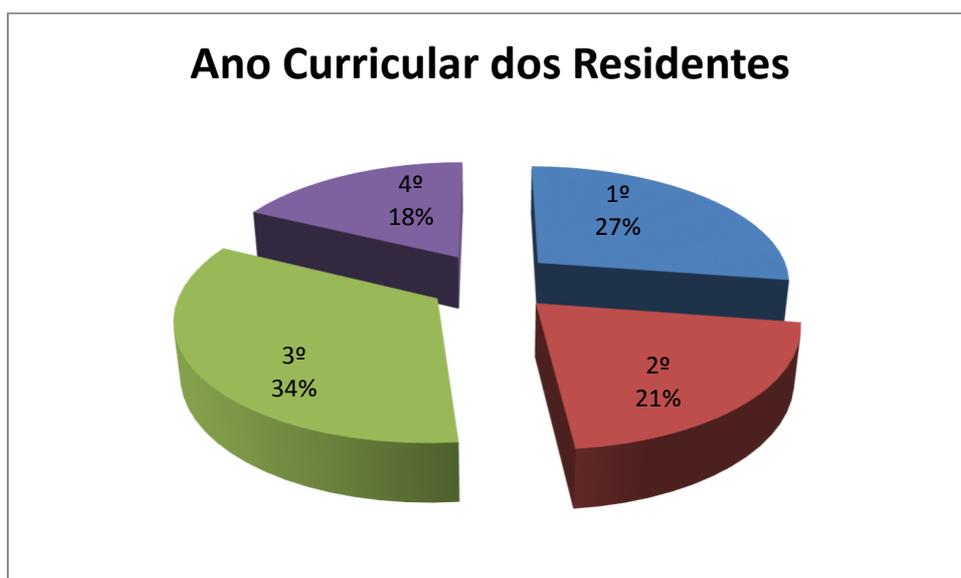
Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	74	18	62	21,49	5,97



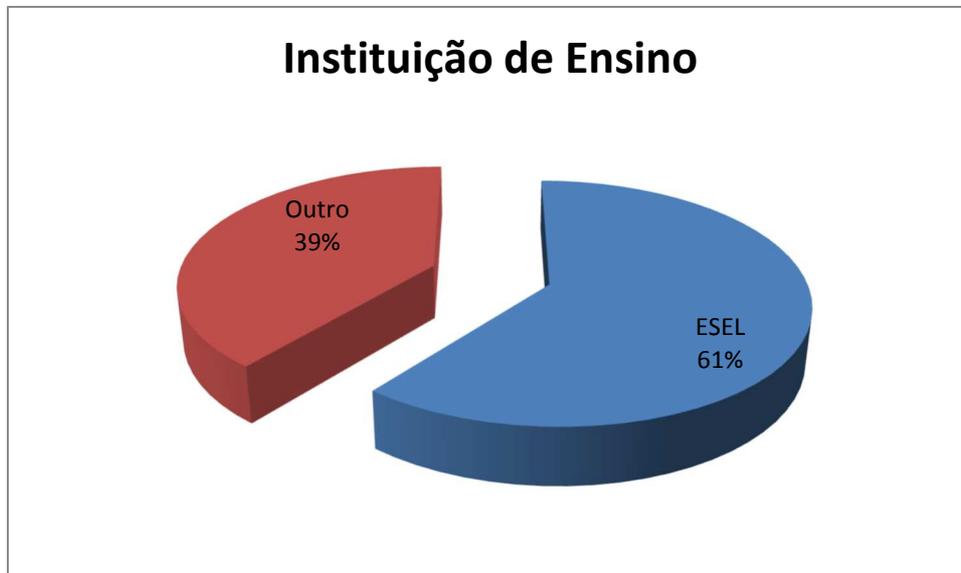
Os estudantes a frequentar a Licenciatura são os mais representativos do estudo (84%), seguindo-se os de Mestrado com 9% da amostra. Do total, 7% responderam Outros (Mestrado Integrado e Curso de Formação Profissional).



Os inquiridos frequentam maioritariamente o 3º ano (34%) e o 1º ano (27%) curricular.



A ESEL é instituição de ensino mais frequente, representando 61% da amostra, seguindo-se Outras Instituições de Ensino Superior (39%) onde se destacam:



Outras Instituições de Origem

Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa

ISCTE - IUL

Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa

Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa

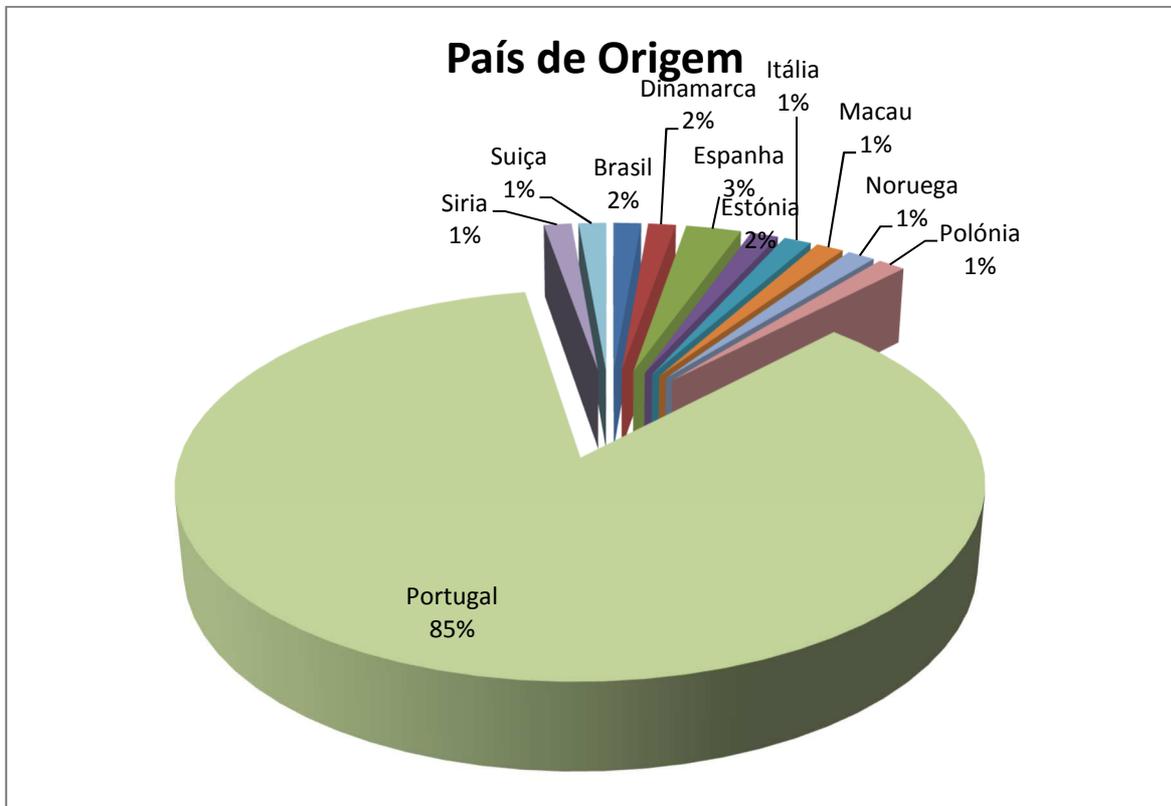
Instituto Superior Técnico

Faculdade de Ciência Médicas da Universidade Nova de Lisboa

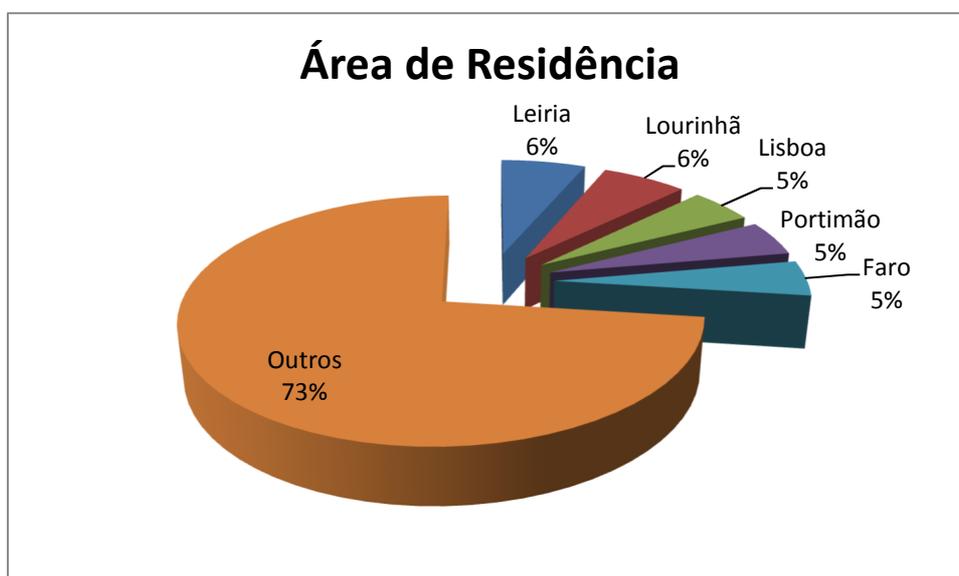
Instituições de Ensino Superior Internacionais

Outra (Instituições de Ensino Superior Internacionais)

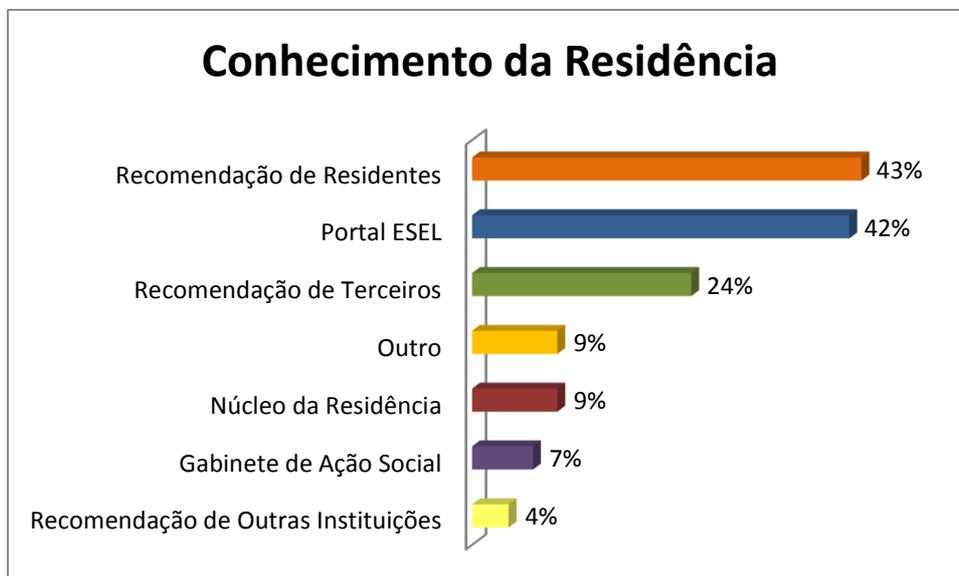
O país de origem mais representativo é Portugal (85%), observando-se no entanto, uma diversidade de nacionalidades entre os inquiridos.



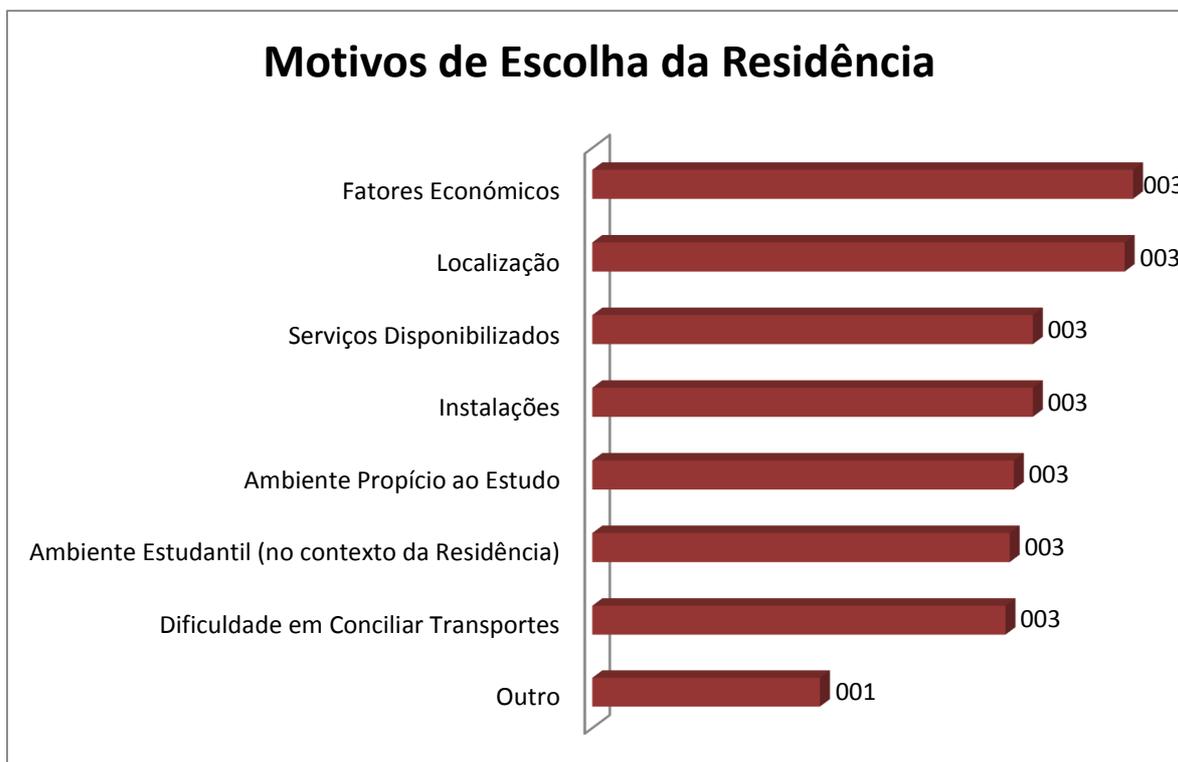
Relativamente à área da residência oficial, destaca-se Leiria e Lourinhã com 6,35% das respostas, seguindo-se área da grande Lisboa, Portimão e Faro com 4,76% das respostas.



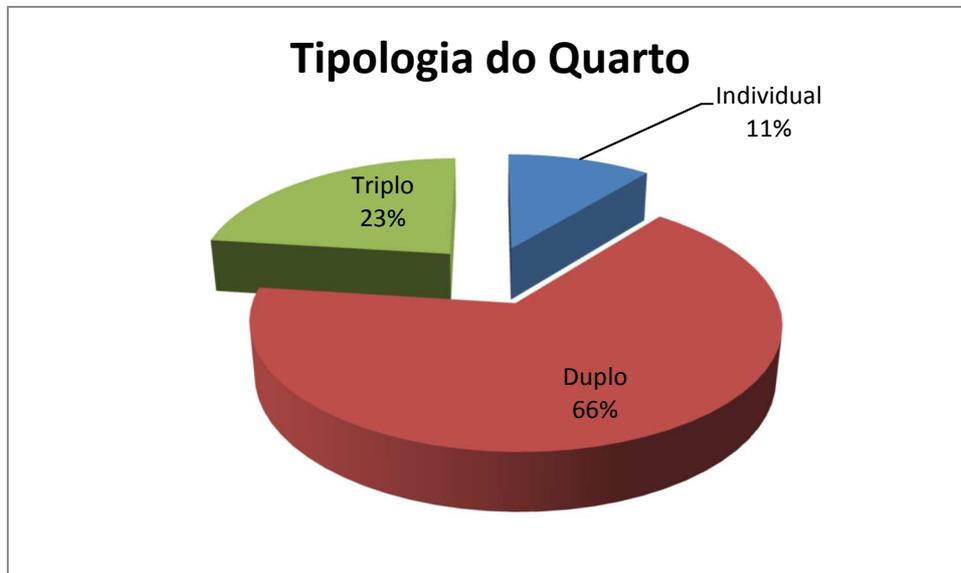
Os participantes no estudo referiram que tomaram conhecimento da Residência através da recomendação de residentes (43%) seguindo-se o portal da ESEL com 42% das respostas.



Nos motivos de escolha da Residência, os inquiridos privilegiam os fatores económicos (3,47) e a localização (3,42) da Residência.



Dos inquiridos, 66% encontra-se alojado em quarto duplo sendo a sua opinião, aquela que mais influencia a média das avaliações.



3.2) AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS

Os serviços e funcionários foram avaliados positivamente, com uma média global de 2,88. De salientar que, nenhum dos itens foi avaliado abaixo do valor médio de referência (2).

A *Cortesia no Atendimento* obteve a classificação média mais elevada (3,20), seguindo-se o item *Assistência e Acompanhamento ao Residente* (3,05). Em oposição ao *Respeito pela Privacidade do Residente*, item que reuniu a avaliação mais baixa (2,64).

A nível global, são os residentes em quarto individual quem melhor avalia os Serviços e Funcionários.

Serviços e Funcionários

		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Qualidade do Serviço	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	49	2,90	,823	1	4
	Triplo	17	2,88	,781	1	4
	Total	74	2,91	,797	1	4
Cortesia no Atendimento	Individual	8	3,63	,518	3	4
	Duplo	49	3,16	,773	1	4
	Triplo	17	3,12	,697	2	4
	Total	74	3,20	,740	1	4
Ajuda na Resolução de Problemas	Individual	8	3,50	,756	2	4
	Duplo	49	2,88	,927	1	4
	Triplo	17	3,18	,728	2	4
	Total	74	3,01	,884	1	4
Competência e Profissionalismo dos Funcionários	Individual	8	3,38	,518	3	4
	Duplo	49	2,92	,786	1	4
	Triplo	17	2,88	,857	2	4
	Total	74	2,96	,784	1	4
Assistência e Acompanhamento ao Residente	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	49	3,06	,775	1	4
	Triplo	17	3,00	,707	2	4
	Total	74	3,05	,738	1	4
Divulgação de Informação	Individual	8	2,88	,641	2	4
	Duplo	49	2,82	,808	1	4
	Triplo	17	2,59	,939	1	4
	Total	74	2,77	,820	1	4

Respeito pela Privacidade do Residente	Individual	8	2,50	,926	1	4
	Duplo	49	2,53	,960	1	4
	Triplo	17	3,00	1,000	1	4
	Total	74	2,64	,973	1	4
Eficiência no Tratamento de Solicitações e Requerimentos	Individual	8	3,25	1,035	1	4
	Duplo	49	2,78	,771	1	4
	Triplo	17	2,71	,686	1	4
	Total	74	2,81	,788	1	4
Eficiência no Tratamento de Reclamações	Individual	8	2,63	1,061	1	4
	Duplo	49	2,53	,844	1	4
	Triplo	17	2,65	,862	1	4
	Total	74	2,57	,861	1	4
Média Global			2,88			

A média global da avaliação dos serviços de lavanderia (piso -1) foi francamente positiva (3,22), destacando-se o item *Cortesia no Atendimento* avaliado com 3,47.

Serviços de Lavanderia

		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Cortesia no atendimento	Individual	8	3,75	,463	3	4
	Duplo	49	3,47	,581	2	4
	Triplo	17	3,35	,702	2	4
	Total	74	3,47	,602	2	4
Horário de Funcionamento	Individual	8	3,38	,518	3	4
	Duplo	49	2,92	,838	1	4
	Triplo	17	3,00	,791	2	4
	Total	74	2,99	,802	1	4
Qualidade do Serviço	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	49	3,22	,771	1	4
	Triplo	17	3,18	,728	2	4
	Total	74	3,20	,740	1	4
Média Global			3,22			

3.3) AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Na avaliação dos quartos, foram os residentes alojados em quarto duplo quem melhor avaliou os vários itens, em oposição aos residentes em quarto individual, com as médias de avaliação mais baixas.

A *Verificação da Limpeza* (2,89) foi o critério com melhor avaliação, por sua vez, o *Acesso à Internet* obteve o valor mais baixo (2,46) pelos inquiridos de tipologia individual e triplo.

À exceção do item *Verificação da Limpeza*, os residentes em quarto individual atribuíram avaliação negativa a todos os itens, destacando-se a avaliação do *Acesso à Internet* com 1,88.

		Quartos				
		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Verificação da Limpeza	Individual	8	2,88	,991	1	4
	Duplo	49	2,98	,750	1	4
	Triplo	17	2,65	,862	1	4
	Total	74	2,89	,804	1	4
Espaço	Individual	8	2,25	,707	1	3
	Duplo	49	2,92	,759	1	4
	Triplo	17	2,35	,786	1	4
	Total	74	2,72	,803	1	4
Manutenção	Individual	8	2,38	,744	1	3
	Duplo	49	2,88	,857	1	4
	Triplo	17	2,65	,931	1	4
	Total	74	2,77	,869	1	4
Mobiliário	Individual	8	2,13	,991	1	4
	Duplo	49	2,88	,781	1	4
	Triplo	17	2,59	,712	1	4
	Total	74	2,73	,816	1	4
Acesso à Internet	Individual	8	1,88	1,126	1	4
	Duplo	49	2,63	,809	1	4
	Triplo	17	2,24	,970	1	4
	Total	74	2,46	,909	1	4
Média Global		2,71				

A média global da avaliação das copas foi de 2,68 com o *Espaço* a reunir a melhor média de avaliação (2,77), e os *Espaços para Reciclagem* o item com avaliação média mais baixa (2,59).

Copas

		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Limpeza	Individual	8	2,75	,886	2	4
	Duplo	49	2,55	,679	1	4
	Triplo	17	2,76	,831	1	4
	Total	74	2,62	,735	1	4
Espaço	Individual	8	2,88	,835	2	4
	Duplo	49	2,73	,811	1	4
	Triplo	17	2,82	,728	1	4
	Total	74	2,77	,786	1	4
Manutenção	Individual	8	2,88	,835	2	4
	Duplo	49	2,67	,718	1	4
	Triplo	17	2,71	,920	1	4
	Total	74	2,70	,772	1	4
Mobiliário	Individual	8	2,75	,707	2	4
	Duplo	49	2,67	,658	1	4
	Triplo	17	2,53	,800	1	4
	Total	74	2,65	,691	1	4
Utilidade dos Equipamentos	Individual	8	2,88	1,126	1	4
	Duplo	49	2,84	,746	1	4
	Triplo	17	2,41	,618	1	3
	Total	74	2,74	,777	1	4
Espaços para Reciclagem	Individual	8	2,75	1,165	1	4
	Duplo	49	2,55	1,022	1	4
	Triplo	17	2,65	,862	1	4
	Total	74	2,59	,992	1	4
Média Global			2,68			

As instalações sanitárias foram avaliadas com uma média global de 2,44 com o item *Manutenção* a reunir a avaliação mais baixa (2,38).

Instalações Sanitárias

		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Limpeza	Individual	8	2,63	1,061	1	4
	Duplo	49	2,29	,890	1	4
	Triplo	17	3,06	,748	1	4
	Total	74	2,50	,925	1	4
Manutenção	Individual	8	2,75	1,035	1	4
	Duplo	49	2,20	,841	1	4
	Triplo	17	2,71	,686	1	4
	Total	74	2,38	,855	1	4
Média Global			2,44			

Por sua vez, as salas de estudo foram avaliados de forma positiva (2,87), com destaque para a *Limpeza* (2,97) e a *Manutenção* (2,96). Nenhum critério foi avaliado negativamente.

Salas de Estudo

		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Limpeza	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	49	2,96	,611	1	4
	Triplo	17	3,00	,866	2	4
	Total	74	2,97	,682	1	4
Espaço	Individual	8	3,25	,707	2	4
	Duplo	49	2,80	,676	1	4
	Triplo	17	2,82	,809	1	4
	Total	74	2,85	,715	1	4
Manutenção	Individual	8	3,25	,707	2	4
	Duplo	49	2,96	,576	1	4
	Triplo	17	2,82	,728	2	4
	Total	74	2,96	,629	1	4
Mobiliário	Individual	8	3,13	,641	2	4

	Duplo	49	2,78	,715	1	4
	Triplo	17	2,94	,659	2	4
	Total	74	2,85	,696	1	4
Acesso à Internet	Individual	8	2,63	,916	1	4
	Duplo	49	2,78	,771	1	4
	Triplo	17	2,59	,795	1	4
	Total	74	2,72	,785	1	4
Média Global			2,87			

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	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Limpeza	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	49	2,86	,707	1	4
	Triplo	17	2,94	,659	2	4
	Total	74	2,91	,686	1	4
Espaço	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	49	2,90	,743	1	4
	Triplo	17	2,76	,664	2	4
	Total	74	2,89	,713	1	4
Manutenção	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	49	2,90	,586	1	4
	Triplo	17	2,76	,664	2	4
	Total	74	2,89	,610	1	4
Média Global			2,90			

Os espaços de lazer e segurança foram avaliados com uma média global de 2,84, sendo os *Espaços de Lazer* (2,86) o critério com melhor avaliação.

Outros

		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Espaços de Lazer	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	49	2,86	,612	1	4
	Triplo	17	2,82	,728	1	4
	Total	74	2,86	,648	1	4
Segurança Interna	Individual	8	3,00	1,069	1	4
	Duplo	49	2,71	,842	1	4
	Triplo	17	3,00	1,000	1	4
	Total	74	2,81	,902	1	4
Segurança Externa	Individual	8	3,13	,991	1	4
	Duplo	49	2,67	,922	1	4

Triplo	17	3,18	,636	2	4
Total	74	2,84	,892	1	4

Média Global 2,84

A *Avaliação Geral* da Residência é positiva com uma média global de 2,88, reflexo do grau de satisfação dos inquiridos nas várias tipologias.

Avaliação Geral

	N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Individual	8	3,00	,756	2	4
Duplo	49	2,90	,743	1	4
Triplo	17	2,76	,831	1	4
Total	74	2,88	,758	1	4
Média Global		2,88			

O grau de satisfação dos inquiridos reflete-se na resposta à questão “*Aconselharia a Residência a Outros Residentes?*”, com 66 dos inquiridos a responderem que recomendariam a Residência a outros estudantes, sendo a localização (89%), o preço (74%) e o ambiente estudantil (no contexto da Residência) (62%), os principais argumentos de recomendação.





3.4) AVALIAÇÃO DA COMISSÃO DE RESIDENTES

Do total dos inquiridos, apenas 8% pertence à Comissão de Residentes (CR), mediante a resposta (*pertence e não pertence*), foram avaliados diferentes critérios:

Os Inquiridos que não pertencem à Comissão de Residentes avaliaram a prestação da mesma;

Os membros da Comissão avaliaram a comunicação entre a CR e os recursos humanos do Núcleo da Residência com responsabilidades na gestão e funcionamento.



A Comissão de Residentes (CR) foi avaliada por 68 dos inquiridos, com uma média global de 2,88, com o critério *Representação da Ala* (2,87) com a melhor média de avaliação.

Avaliação da Comissão de Residentes

Não pertence à CR	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
	Desempenho	68	1	4	2,63
Ajuda na Resolução de Problemas	68	1	4	2,56	,887
Representação da Ala	68	1	4	2,87	,862
Média Global		2,88			

Os 9 inquiridos pertencentes à CR avaliaram positivamente a comunicação com os diferentes recursos humanos da Residência, registando-se uma média global de 2,94.

Avaliação da Comunicação com o Núcleo da Residência

Pertence à CR	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
	Responsável da Residência	6	1	4	3,00
Técnica do Núcleo da Residência	6	1	4	3,17	1,169
Diretora dos Serviços Académicos	6	1	4	2,67	1,033
Média Global		2,94			

3.5) SUGESTÕES

Sugestões Mais Frequentes

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

4) COMPARATIVO *INTER* MÉDIAS DE AVALIAÇÃO

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

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

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

Também as médias de avaliação em 2014 diminuíram de forma generalizada face a 2013, nomeadamente a avaliação dos Serviços e Funcionários, Copas, Salas de Estudo e da Avaliação Geral.

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

Os Serviços de Lavandaria (piso -1) mantêm a avaliação atribuída em 2013, demonstrando os níveis de satisfação dos residentes face ao funcionamento e aos funcionários deste serviço.

As *Instalações Sanitárias* são o item com a menor avaliação nos estudos em referência, sendo o critério com avaliação mais baixa em 2014. Estes resultados demonstram que deve ser analisado este valor com a empresa prestadora do serviço de limpeza e de manutenção, de forma a incrementar a qualidade dos serviços prestados adaptando-os às necessidades dos residentes.

5) CONCLUSÕES

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

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

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

Na escolha da Residência, os fatores económicos são o motivo mais referido, sendo este um indicador da contexto económica dos estudantes e dos seus agregados, que cada vez mais procuram um alojamento, onde a relação qualidade preço é privilegiada, permitindo às famílias suportarem esta despesa. Salienta-se o cariz social do alojamento providenciado pela Residência e a indexação do seu preço ao Índice de Preços ao Consumidor.

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

Os *Serviços de Lavandaria do piso -1*, merecem a melhor média de avaliação do estudo, destacando-se a avaliação da *“Cortesia no Atendimento”*, **mérito dos recursos humanos que colaboram neste serviço**.

Também na Avaliação dos Serviços e Funcionários a *“Cortesia no Atendimento”* é o critério que reúne a maior avaliação, indicador da qualidade do atendimento prestado pelos funcionários. Em sentido contrário, o item *“Eficiência no tratamento de Reclamações”* obteve a avaliação mais baixa.

Salienta-se que, nenhum dos itens em avaliação obteve avaliação negativa.

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

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

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

O desempenho dos elementos da Comissão de Residentes foi avaliado pelos pares de forma positiva, com destaque para a *representação de ala*.

A comunicação com os órgãos de gestão da Residência foi avaliado de forma positiva pelos inquiridos pertencentes à Comissão de Residentes.

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

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

Destaca-se a alteração do sistema de limpeza dos quartos reconhecida pelos inquiridos, através das avaliações atribuídas, contribuindo assim para o aumento da média da avaliação dos quartos.

Finalmente, as sugestões mais frequentes incidem na **substituição da caixilharia dos quartos**, melhorando as condições de habitabilidade dos quartos, **na colocação de caixotes do lixo nos WC's** evitando problemas de entupimentos e na **promoção do respeito da privacidade dos residentes** e da **eficácia da empresa de limpeza** no desempenho das suas funções. A **colocação de placas elétricas** nas copas é também bastante recorrente entre as sugestões, tendo em consideração o aumento do número de residentes que prepara as suas refeições na copa. Outra sugestão bastante frequente é a garantia que a **reciclagem é feita corretamente** e a **melhoria do acesso *Wirless***.

RECOMENDAÇÕES

A aplicação do questionário deverá ser bianual de forma a permitir uma monitorização do grau de satisfação dos utentes da Residência fornecendo linhas de orientação para a melhoria contínua dos serviços e desempenho dos funcionários.

O acesso *Wirless* é um aspeto prioritário a rever, devendo ser solicitada a intervenção ao Suporte Informático da ESEL, responsável pela disponibilização do serviço.

Também prioritário, é rever o procedimento das manutenções das instalações sanitárias e verificar a existência de manutenções por efetuar, bem como analisar a necessidade de reforçar as limpezas das instalações sanitárias, devendo as funcionárias da Residência adotar uma postura de intervenção sempre que seja necessário.

Recomenda-se que, as funcionárias verifiquem que as limpezas (espaços comuns) são efetuadas de forma eficaz, reportando as não conformidades à Coordenadora da Residência, que as deverá comunicar mensalmente à empresa *Interlimpe*.

A Coordenadora da Residência deverá sensibilizar a responsável pelas funcionárias da *Interlimpe*, para a realização da reciclagem de acordo com as regras de separação seletiva.

A manutenção do atual sistema de limpeza dos quartos e a verificação mensal deverá permanecer, potenciando a responsabilidade da manutenção das condições de higiene e salubridade de cada residente, relativamente ao espaço que ocupa.

A continuidade da requalificação dos equipamentos deverá ser observada, com o intuito de prosseguir a dotação da Residência de melhores condições de habitabilidade.

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 mesmo ocorre com a colocação de tomadas elétricas nas instalações sanitárias, visto não haver estrutura elétrica que viabilize esta operação.

O controlo do acesso à Residência através do 1º andar e a colocação de sistema de videovigilância nos acessos às escadas de emergência, deveriam ser observados, de forma a evitar a entrada de pessoas estranhas nas imediações das instalações, colocando em causa a segurança dos residentes e seus bens.

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

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

“Recomendo, caso haja possibilidade monetária, a alteração das janelas dos quartos pois a madeira está toda a desfazer-se e quem dorme no lado da janela apanha demasiado frio e vento de noite, o que se torna incomodativo.”

“(…) Mudar o pavimento dos quartos para algo mais lavável, o chão dos quartos está a levantar.”

Mediante disponibilidade financeira, a ESEL continuará a dotar a Residência de melhores condições de habitabilidade, através da requalificação das suas instalações e equipamentos. Para 2014, está já prevista a substituição da caixilharia do 4º andar.

“Melhorar a internet”

“Mudar os routers do segundo andar. Por vezes com tanta gente a utilizar a internet, ela torna-se lenta, e por vezes inutilizável.”

“Recomendo a melhoria dos equipamentos de internet, uma vez que esta está sempre a ir a baixo.”

“Melhoria dos acessos à internet, pois em muitos períodos verificou-se que esta não estava acessível e mostrou-se contra produtivo em muitas alturas de trabalhos onde o acesso a esta é imperativo.”

O Núcleo da Residência irá solicitar a intervenção do Suporte Informático da ESEL na melhoria do serviço *Wirless* disponibilizado aos residentes.

“Uma vez que existem espaços para a prática da reciclagem, esta deve ser efetivada. Se os residentes separam o lixo, a equipa de limpeza também deve fazer essa separação, caso contrário não tem lógica a existência desses espaços.”

“(…) Nós temos caixotes de reciclagem, e uma vez que os residentes fazem essa separação do lixo, o ideal era que a reciclagem realmente se concretizasse, o que nunca acontece, uma vez que vai tudo ter ao lixo comum.”

O Núcleo da Residência, através da sua campanha “Residência Verde” tem fomentado a poupança energética e a reciclagem. Assim, todos os intervenientes, desde a equipa de limpeza, funcionários e residentes devem participar no processo de separação seletiva dos detritos.

“(…) A limpeza da bancada da copa, entre as 8h e as 9h, muitas vezes atrasa-nos para as aulas.”

O Núcleo da Residência procede à limpeza das copas entre as 8h e as 9h de forma a proporcionar aos residentes um ambiente limpo e higienizado, no entanto, irá equacionar a viabilidade da alteração do horário.

“(…) Controlar a entrada de estranhos durante o dia que entram pela escola.”

“Arranjar alguma forma de segurança para a cozinha e para as lavandarias.”

“(…) Maior segurança interna”.

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

A instalação de um circuito interno de televisão, também não é exequível, visto implicar com os direitos de imagem dos residentes e acarretar um forte investimento financeiro.

“(…) Deixar definido que os residentes do 1º andar podem usar as salas de estudo da residência. Muitos residentes “não têm conhecimento” desse facto.”

Os residentes têm direito à utilização das todas as áreas comuns da Residência, independentemente do andar e ala ou estão alojados, de acordo com o descrito no ponto 3 do artigo 6º do Regulamento da Residência.

“Obrigado por tudo, especialmente a las funcionarias que me trataron como si fueran madres y a las señoras que trabajan en la limpieza y la lavandería, su esfuerzo hace que estemos como en casa, tanto los estudiantes portugueses como los que venimos de fuera. Me llevo un recuerdo muy bueno de todos voces”.

“Gosto muito de viver na residência, é um sítio calmo, económico e muito perto da minha faculdade. Todas as funcionárias são muito queridas.”

“(…)a existência de Instituições como esta (Residência ESEL), permitiu-me fazer uma formação que, de outro modo, não teria possibilidade de realizar, não apenas devido a factores económicos, mas também porque o ambiente existente, sem ser monástico, é bastante tranquilo e fortemente propício ao estudo.

De realçar a abertura de espírito dos responsáveis pela gestão que sabem ponderar situações diferentes do habitual, não as excluindo liminarmente, antes acolhendo-as com compreensão, permitindo desse modo a concretização de projectos de outro modo irrealizáveis ou muito dificilmente concretizáveis.”

O Núcleo da Residência agradece as palavras de apreço manifestadas pelos inquiridos.

Saber que proporcionámos condições para a progressão dos estudos e para uma agradável convivência constitui um estímulo à continuidade do nosso desempenho, motivando-nos a fazer mais e melhor!

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 *

Only integer value may be entered in this field.

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:
A resposta for 'Licenciatura' na pergunta '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:
A resposta não for 'Licenciatura' na pergunta '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
- Antigua e Barbuda
- Anguilla
- Albânia
- Armênia
- Angola

- Antárctida
 - Argentina
 - Samoa Americana
 - Áustria
 - Austrália
 - Aruba
 - Åland, Ilhas
 - Azerbaijão
 - Bósnia e Herzegovina
 - Barbados
 - Bangladesh
 - Bélgica
 - Burkina Faso
 - Bulgária
 - Bahrain
 - Burundi
 - Benim
 - São Bartolomeu
 - Bermudas
 - Brunei
 - Bolívia
 - Bonaire
 - Brasil
 - Bahamas
 - Butão
 - Bouvet, Ilha
 - Botswana
 - Bielorrússia
 - Belize
 - Canadá
 - Cocos, Ilhas
 - Congo, República Democrática do (antigo Zaire)
 - Centro-Africana, República
 - Congo, República do
 - Suíça
 - Costa do Marfim
 - Cook, Ilhas
 - Chile
 - Camarões
- www.esel.pt/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/surveyid/721434/lang/pt

(...)

<p><input type="radio"/> Wallis e Futuna</p> <p><input type="radio"/> Samoa (Samoa Ocidental)</p> <p><input type="radio"/> Iémen</p> <p><input type="radio"/> Mayotte</p> <p><input type="radio"/> África do Sul</p> <p><input type="radio"/> Zâmbia</p> <p><input type="radio"/> Zimbabwe</p> <p><input type="radio"/> Outro <input type="text"/></p>
<p>8 1.6.1 Área de Residência *</p> <p>Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras: A resposta for 'Portugal' na pergunta 7 [A6] (1.6 País de Origem)</p> <p>Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:</p> <p><input type="radio"/> Abrantes</p> <p><input type="radio"/> Águeda</p> <p><input type="radio"/> Aguiar da Beira</p> <p><input type="radio"/> Alandroal</p> <p><input type="radio"/> Albergaria-a-Velha</p> <p><input type="radio"/> Albufeira</p> <p><input type="radio"/> Alcácer do Sal</p> <p><input type="radio"/> Alcanena</p> <p><input type="radio"/> Alcobaça</p> <p><input type="radio"/> Alcochete</p> <p><input type="radio"/> Alcoutim</p> <p><input type="radio"/> Alenquer</p> <p><input type="radio"/> Alândega da Fé</p> <p><input type="radio"/> Alijó</p> <p><input type="radio"/> Aljezur</p> <p><input type="radio"/> Aljustrel</p> <p><input type="radio"/> Almada</p> <p><input type="radio"/> Almeida</p> <p><input type="radio"/> Almeirim</p> <p><input type="radio"/> Almodôvar</p> <p><input type="radio"/> Alpiarça</p> <p><input type="radio"/> Alter do Chão</p> <p><input type="radio"/> Alvaiázere</p> <p><input type="radio"/> Alvão</p>

(...)

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:

A resposta não for 'irrelevante' na pergunta '10 [B2]' (2,2 Motivos de Escolha da Residência ESEL (Outro))

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
Verificação da 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:
A resposta for "Sim" na pergunta "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:
A resposta for 'Não' na pergunta '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:
A resposta for 'Sim' na pergunta '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.