



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL 2016

Relatório

Realização:

Carla Paiva

Disponibilização de dados estatísticos:

Bruno Ramos

Coordenação:

Alexandra Tavares de Moura



1) INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO

A Residência Escolar da ESEL, proporciona alojamento de cariz social, durante o período em que decorrem as atividades letivas. O seu funcionamento obedece a normas e princípios que garantam o respeito pelos direitos e liberdades fundamentais do indivíduo, assim como, a garantia de um ambiente agradável e de saudável convivência, tolerância e respeito mútuo.

Considerando-se que constitui um instrumento fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Núcleo da Residência, realizou-se uma vez mais o estudo da avaliação da satisfação dos utentes da Residência, com o objetivo de avaliar a satisfação dos utentes da Residência, face aos serviços prestados, aos funcionários, às instalações e à Comissão de Residentes.

Deste inquérito é elaborado o presente relatório anual que permite visualizar quais os pontos a melhorar, e as ações que deverão ser desenvolvidas para proporcionar um melhor serviço aos utentes.

A Residência ESEL dispõe de 86 quartos, distribuídos da seguinte forma:

Individual - 17

Duplo: Feminino - 51; Masculino - 5

Tripla: Feminino - 6; Masculino - 7

A melhoria das condições de habitabilidade proporcionadas pela requalificação das infraestruturas e equipamentos que tem vindo a ser realizada desde 2010, continua a ser uma preocupação, uma vez que a Residência tem vindo a atrair quer os estudantes da ESEL, quer para os estudantes de outras universidades, como opção de alojamento.

2) METODOLOGIA

Para aferir a opinião dos residentes foi realizado, através da plataforma *software Lime Survey*, um questionário *on-line*, disponibilizado em português e inglês, ao universo de residentes do ano letivo 2015/2016.

O questionário foi estruturado de forma a avaliar:

- ✓ 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.

Dá-se nota que, de forma a melhor compreender as expectativas e as necessidades dos inquiridos, está ainda contemplada uma questão aberta, reservada a Sugestões/Recomendações.

O questionário foi disponibilizado aos residentes, de 16 a 30 de maio, acompanhado de uma mensagem inicial da abertura do mesmo. Foram ainda enviados lembretes, sobre a importância do preenchimento do questionário, em 23 e 27 de maio.

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.

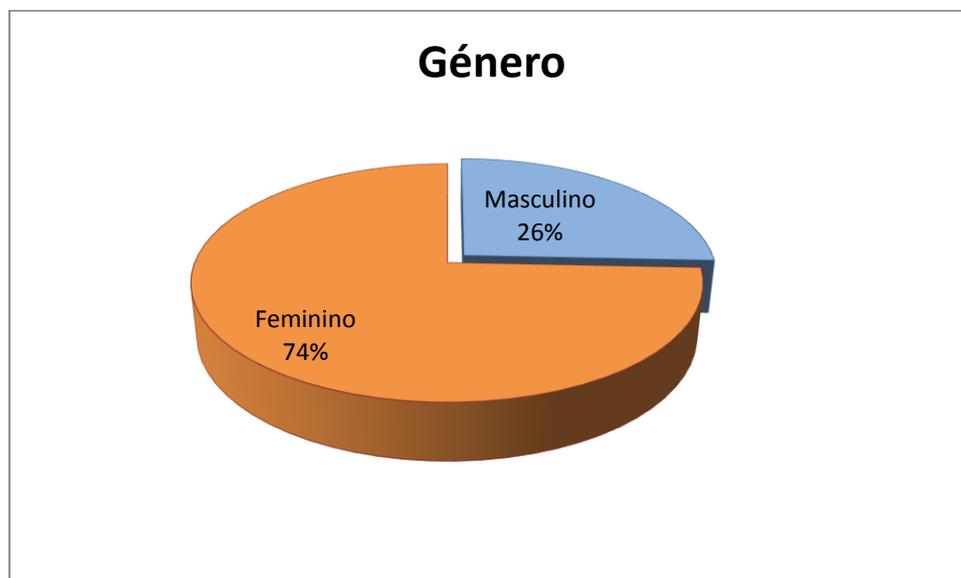
3) ANÁLISE

3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

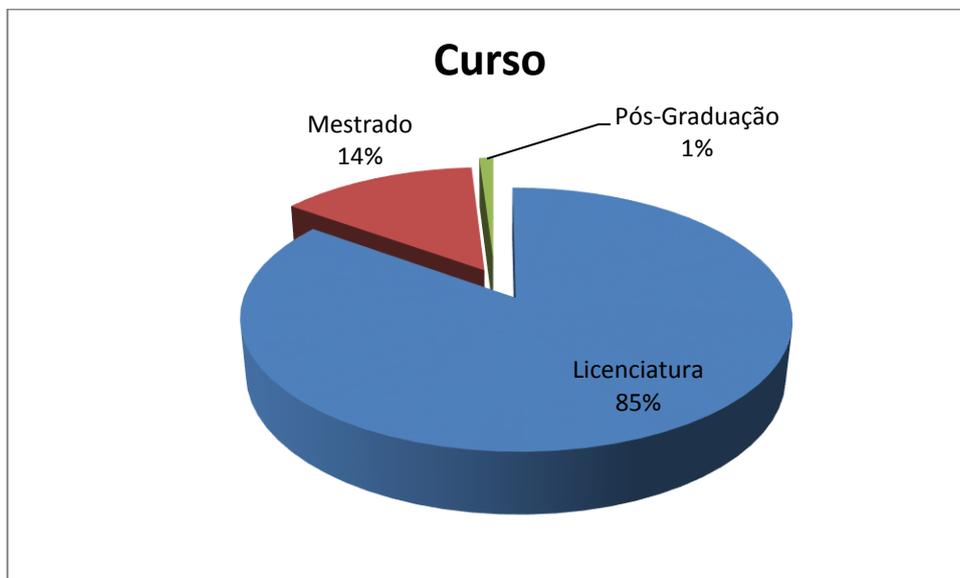
Considerando o universo de 213 residentes alojados durante o ano letivo 2015/2016, foram obtidas 87 respostas, o que exprime uma taxa de resposta de 40,84%.

Os inquiridos foram maioritariamente do género feminino (74%), com idades compreendidas entre os 18 e os 37 anos, apresentando uma média etária de 21 anos.

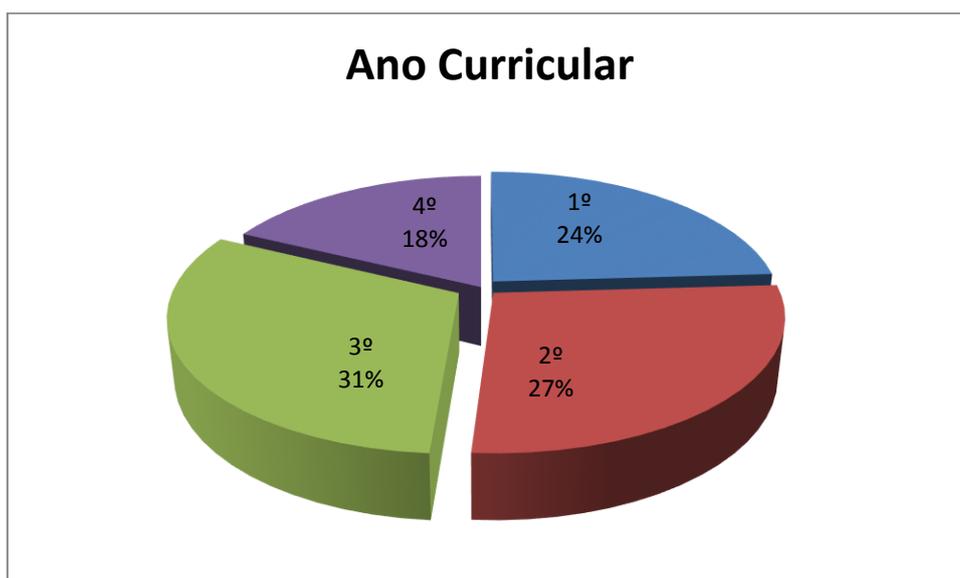
Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	87	18	37	21,11	2,98



Dos respondentes, os estudantes a frequentar o Curso de Licenciatura são os mais representativos do estudo (85%), seguindo-se os de Mestrado com 14% da amostra e 1% os estudantes de Pós-Graduação.



Regista-se que, os inquiridos frequentam maioritariamente o 3º ano (31%), seguindo-se os que frequentam o 2º ano (27%).



A maior parte da amostra (84%) é representada pela ESEL, seguindo-se Outras Instituições de Ensino Superior com 16% onde se destacam:



Outras Instituições de Origem

ISCTE – IUL

Faculdade de Ciências Médicas de Lisboa

Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa

Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa

Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa

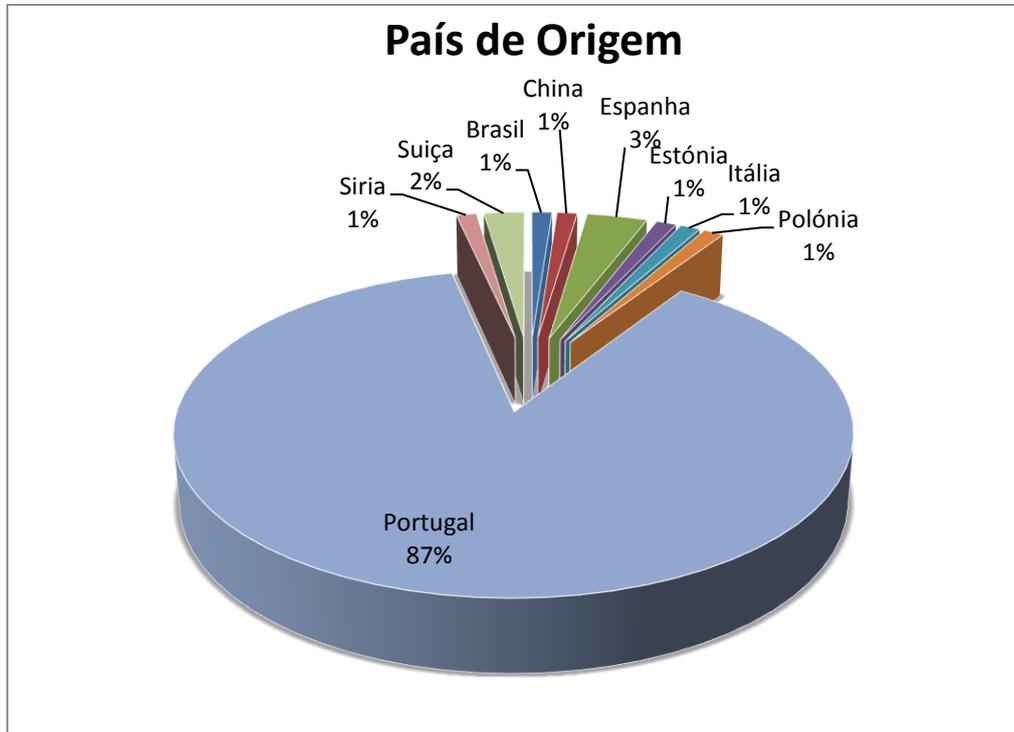
Instituto Superior Técnico

Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa

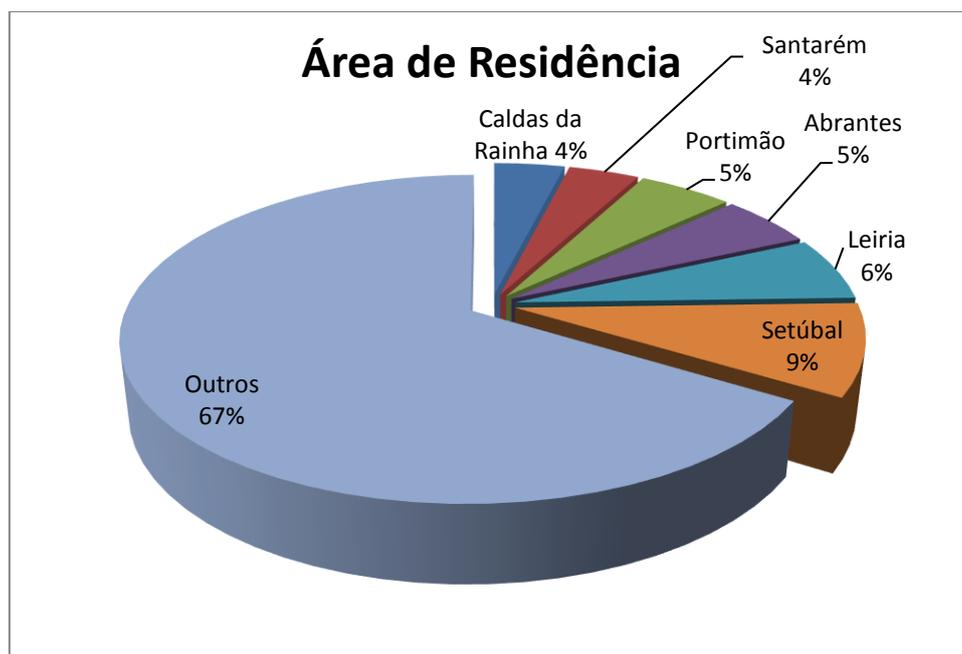
Instituições de Ensino Superior Internacionais

Outra (Instituições de Ensino Superior Internacionais)

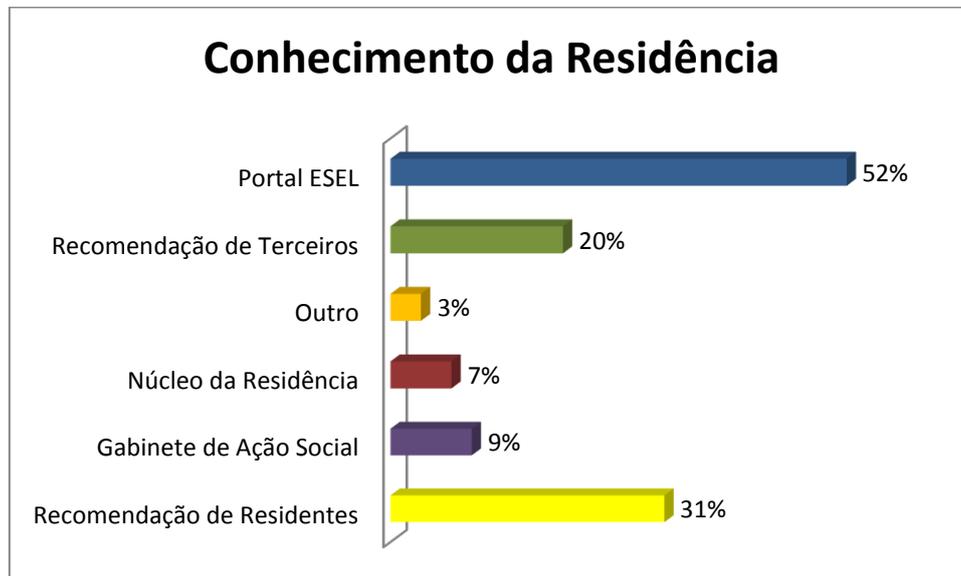
Dos inquiridos regista-se que, o país de origem mais representativo é Portugal (87%), observando-se, contudo, uma diversidade de nacionalidades.



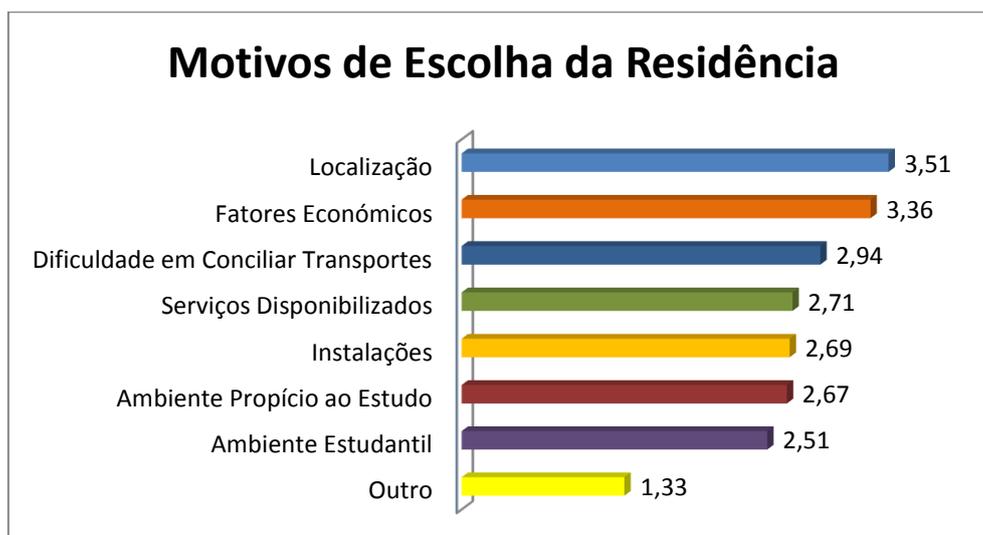
No que diz respeito à área da residência oficial mais representativa regista-se Setúbal (9%), Leiria (6%), Abrantes e Portimão (5%) das respostas, seguindo-se Santarém e Caldas da Rainha.



O principal meio de conhecimento da Residência foi o portal institucional (52%). Seguidamente, os participantes no estudo referiram que tomaram conhecimento da Residência por recomendação de residentes (31%) e por recomendação de terceiros (20%).



Os motivos de escolha da Residência mais referidos pelos inquiridos são a sua localização (3,51), bem como, os fatores económicos (3,36%).



Assinala-se que (68%) dos inquiridos encontram-se alojados em quarto duplo, sendo assim a sua opinião aquela que, mais influencia a média das avaliações.



3.2) AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS

Regista-se que os serviços e funcionários foram avaliados positivamente, com uma média global de 2,60.

A *Cortesia no Atendimento* obteve a classificação média mais elevada (3,06), seguindo-se o item *Assistência e Acompanhamento ao Residente* (2,86). Dos itens avaliados abaixo do valor central de referência (2,5) indica-se, o *Respeito pela Privacidade do Residente* (2,14) e a *Eficiência no Tratamento de Reclamações* (2,20).

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

		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Qualidade do Serviço	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	59	2,63	,667	1	4
	Triplo	20	2,70	,657	2	4
	Total	87	2,68	,673	1	4
Cortesia no Atendimento	Individual	8	3,50	,756	2	4
	Duplo	59	3,02	,731	1	4
	Triplo	20	3,00	,725	1	4
	Total	87	3,06	,737	1	4
Ajuda na Resolução de Problemas	Individual	8	3,25	,463	3	4
	Duplo	59	2,51	,917	1	4
	Triplo	20	2,70	,865	1	4
	Total	87	2,62	,892	1	4
Competência e Profissionalismo dos Funcionários	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	59	2,81	,706	2	4
	Triplo	20	2,50	,827	1	4
	Total	87	2,76	,747	1	4
Assistência e Acompanhamento ao Residente	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	59	2,90	,759	1	4
	Triplo	20	2,70	,801	1	4
	Total	87	2,86	,765	1	4
Divulgação de Informação	Individual	8	2,75	,886	2	4
	Duplo	59	2,58	,835	1	4
	Triplo	20	2,55	,887	1	4
	Total	87	2,59	,843	1	4

Respeito pela Privacidade do Residente	Individual	8	2,63	1,061	1	4
	Duplo	59	1,93	,926	1	4
	Triplo	20	2,55	,945	1	4
	Total	87	2,14	,979	1	4
Eficiência no Tratamento de Solicitações e Requerimentos	Individual	8	3,25	,707	2	4
	Duplo	59	2,37	,740	1	4
	Triplo	20	2,60	,754	1	4
	Total	87	2,51	,776	1	4
Eficiência no Tratamento de Reclamações	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	59	2,08	,816	1	4
	Triplo	20	2,20	,894	1	3
	Total	87	2,20	,860	1	4
Média Global			2,6			

Assinala-se uma média global positiva (3,07) na avaliação dos serviços de lavandaria (piso -1), destacando-se o item *Cortesia no Atendimento* avaliado com (3,54), em oposição o item *Horário de Funcionamento* que reuniu a avaliação mais baixa (2,24).

Avaliação dos Serviços de Lavandaria						
		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Cortesia no atendimento	Individual	8	3,38	,518	3	4
	Duplo	59	3,68	,600	1	4
	Triplo	20	3,20	,696	1	4
	Total	87	3,54	,643	1	4
Horário de Funcionamento	Individual	8	2,75	1,035	1	4
	Duplo	59	2,24	1,104	1	4
	Triplo	20	2,05	,999	1	4
	Total	87	2,24	1,078	1	4
Qualidade do Serviço	Individual	8	3,38	,744	2	4
	Duplo	59	3,46	,625	2	4
	Triplo	20	3,35	,745	1	4
	Total	87	3,43	,658	1	4
Média Global			3,07			

3.3) AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

No que se refere à avaliação dos quartos, foram os residentes alojados em quarto individual quem melhor avaliou os vários itens.

O *Espaço* (2,86) e o *Mobiliário* (2,87) foram os critérios com melhor avaliação. Em contrapartida, o *Acesso à Internet* (1,90) foi avaliado negativamente pelos inquiridos de todas as tipologias de quarto (individual, duplo e triplo).

Avaliação dos Quartos						
		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Verificação da Limpeza	Individual	8	3,00	,535	2	4
	Duplo	59	2,47	,858	1	4
	Triplo	20	2,95	,759	1	4
	Total	87	2,63	,837	1	4
Espaço	Individual	8	3,00	,535	2	4
	Duplo	59	3,05	,705	1	4
	Triplo	20	2,25	,639	1	4
	Total	87	2,86	,750	1	4
Manutenção	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	59	2,73	,665	1	4
	Triplo	20	2,50	,827	1	4
	Total	87	2,70	,717	1	4
Mobiliário	Individual	8	2,88	,641	2	4
	Duplo	59	2,98	,601	2	4
	Triplo	20	2,55	,759	1	4
	Total	87	2,87	,661	1	4
Acesso à Internet	Individual	8	1,75	,886	1	3
	Duplo	59	1,90	,803	1	4
	Triplo	20	1,95	1,099	1	4
	Total	87	1,90	,876	1	4
Média Global			2,59			

Por sua vez, a média global da avaliação das copas foi de 2,60.

Também nesta questão, o *Espaço* (2,84) e o *Mobiliário* (2,69) foram os critérios com melhor avaliação. Já os *Espaços para Reciclagem*, apresenta-se como o item com avaliação média mais baixa (2,44).

Avaliação das Copas

		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Limpeza	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	59	2,36	,804	1	4
	Triplo	20	2,80	,951	1	4
	Total	87	2,53	,860	1	4
Espaço	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	59	2,81	,730	1	4
	Triplo	20	2,85	,671	2	4
	Total	87	2,84	,713	1	4
Manutenção	Individual	8	3,00	,535	2	4
	Duplo	59	2,54	,678	1	4
	Triplo	20	2,45	,826	1	4
	Total	87	2,56	,710	1	4
Mobiliário	Individual	8	2,88	,354	2	3
	Duplo	59	2,73	,691	1	4
	Triplo	20	2,50	,607	2	4
	Total	87	2,69	,653	1	4
Utilidade dos Equipamentos	Individual	8	2,88	,641	2	4
	Duplo	59	2,58	,814	1	4
	Triplo	20	2,40	,681	1	4
	Total	87	2,56	,773	1	4
Espaços para Reciclagem	Individual	8	2,38	1,061	1	4
	Duplo	59	2,44	1,038	1	4
	Triplo	20	2,45	1,099	1	4
	Total	87	2,44	1,042	1	4
Média Global			2,6			

As instalações sanitárias foram avaliadas com uma média global de (2,55) com o item *Manutenção* a reunir a avaliação mais baixa (2,51), valor próximo da neutralidade.

Avaliação das Instalações Sanitárias						
		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Limpeza	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	59	2,41	,873	1	4
	Triplo	20	2,90	,718	2	4
	Total	87	2,59	,857	1	4
Manutenção	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	59	2,42	,855	1	4
	Triplo	20	2,50	,889	1	4
	Total	87	2,51	,861	1	4
Média Global			2,55			

No que diz respeito à avaliação das salas de estudo, foi obtida uma classificação positiva (2,85). Com destaque para a *Manutenção* e o *Mobiliário* (3,05). Mais uma vez o critério *Acesso à Internet* foi o pior avaliado (2,20).

Avaliação das Salas de Estudo						
		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Limpeza	Individual	8	2,88	,835	2	4
	Duplo	59	2,97	,694	1	4
	Triplo	20	3,05	,826	1	4
	Total	87	2,98	,731	1	4
Espaço	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	59	3,05	,775	1	4
	Triplo	20	2,85	,875	1	4
	Total	87	3,01	,785	1	4
Manutenção	Individual	8	3,00	,756	2	4
	Duplo	59	3,03	,615	1	4
	Triplo	20	3,10	,788	1	4
	Total	87	3,05	,663	1	4
Mobiliário	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	59	3,00	,719	1	4
	Triplo	20	3,15	,671	2	4
	Total	87	3,05	,697	1	4

	Individual	8	1,75	,886	1	3
Acesso à Internet	Duplo	59	2,15	,784	1	4
	Triplo	20	2,50	,889	1	4
	Total	87	2,20	,833	1	4
Média Global			2,85			

Regista-se que as lavandarias dos pisos foram avaliadas de forma positiva em todos os critérios, apresentando como média global (2,87).

Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso						
		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Limpeza	Individual	8	3,25	,463	3	4
	Duplo	59	2,76	,703	1	4
	Triplo	20	3,10	,641	2	4
	Total	87	2,89	,689	1	4
Espaço	Individual	8	3,25	,463	3	4
	Duplo	59	2,88	,672	1	4
	Triplo	20	2,85	,671	1	4
	Total	87	2,91	,658	1	4
Manutenção	Individual	8	3,25	,463	3	4
	Duplo	59	2,75	,801	1	4
	Triplo	20	2,90	,553	2	4
	Total	87	2,83	,735	1	4
Média Global			2,87			

Os *Espaços de Lazer* foi o critério com melhor avaliação (2,67). Assinalando-se que os *Espaços de Lazer*, *Segurança Interna* e *Segurança Externa* foram avaliados com classificação de 2,5.

Avaliação Outros						
		N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Espaços de Lazer	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	59	2,56	,836	1	4
	Triplo	20	2,80	,523	2	4
	Total	87	2,67	,773	1	4
Segurança Interna	Individual	8	2,88	,991	1	4
	Duplo	59	2,22	,948	1	4
	Triplo	20	2,70	,865	1	4
	Total	87	2,39	,957	1	4
Segurança Externa	Individual	8	3,13	,641	2	4
	Duplo	59	2,24	,916	1	4

	Triplo	20	2,80	,768	1	4
	Total	87	2,45	,912	1	4
Média Global			2,5			

A *Avaliação Geral* da Residência apresenta uma média global positiva (2,7). Pese embora, este valor médio não seja muito alto, considera-se que este reflete o grau de satisfação dos inquiridos nas várias tipologias. Assim, verifica-se que os inquiridos da tipologia de quarto individual são quem melhor avalia os diversos itens.

Avaliação Geral					
	N	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Individual	8	3,13	,641	2	4
Duplo	59	2,69	,623	1	4
Triplo	20	2,55	,686	2	4
Total	87	2,70	,649	1	4
Média Global		2,7			

O grau de satisfação dos inquiridos reflete-se na resposta à questão “*Aconselharia a Residência a Outros Residentes?*”, onde a esmagadora maioria dos inquiridos (91%) respondeu positivamente à questão.



Salienta-se que a localização (89%), o preço (82%) e o ambiente estudantil no contexto da Residência (47%) são os principais argumentos de recomendação desta a outros estudantes.

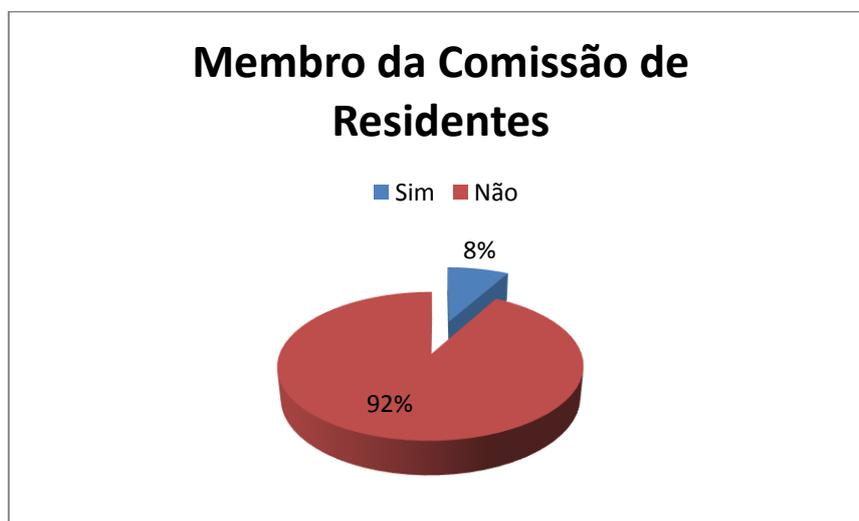
Argumento de Recomendação



3.4) AVALIAÇÃO DA COMISSÃO DE RESIDENTES

Do total dos inquiridos, assinala-se que apenas 8% pertence à Comissão de Residentes (CR), mediante a resposta (*pertence e não pertence*), tendo sido avaliados os 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 80 dos inquiridos, com uma média global de 2,6 com o critério *Representação da Ala* (2,81) com a melhor média de avaliação.

Avaliação da Comissão de Residentes (Não Pertencente à CR)					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Desempenho	80	1	4	2,53	,729
Ajuda na Resolução de Problemas	80	1	4	2,53	,811
Representação da Ala	80	1	4	2,81	,843
Média Global				2,62	

Regista-se uma média global de 2,94 avaliada pelos 6 inquiridos pertencentes à CR, verificando-se assim uma avaliação positiva da comunicação com a equipa de funcionárias da Residência.

Avaliação da Comunicação com o Núcleo da Residência (Pertencente à CR)

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Responsável da Residência	6	1	4	3,00	1,095
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	<p>Garantir o respeito pela privacidade dos residentes (bater à porta e pedir licença antes de entrar)</p> <p>Colocação de quadro de cortiça, possibilitando a personalização do espaço (para colocação de fotografias, desenhos, ...)</p> <p>Manutenção dos armários</p> <p>Colocação de mais armários</p>
Copas	<p>Aumentar a capacidade das placas elétricas (números de bicos)</p> <p>Colocar forno elétrico</p> <p>Garantir a eficiência da reciclagem</p>
Instalações sanitárias	<p>Colocar bancos de apoio nos WC</p> <p>Colocar tomadas na casa de banho</p> <p>Substituir as cortinas da casa de banho por proteções de vidro</p>
Salas de estudo	<p>Aumentar o número de salas para estudar</p>
Lavandaria Piso -1	<p>Possibilitar a troca de roupa para todos os residentes durante os 2 dias da semana para o efeito</p>
Lavandarias por piso	<p>Aumentar o número de estendais</p> <p>Colocar fechaduras nos armários</p>
Limpezas	<p>Garantir que as limpezas são realizadas com eficiência e eficácia</p> <p>Melhorar a limpeza dos espaços comuns, utilizando produtos de limpeza e panos diferentes</p> <p>Garantir o respeito da privacidade dos residentes por parte das empregadas de limpeza</p>
Outras Sugestões	<p>Incrementar a segurança interna e externa</p> <p>Garantir que a reciclagem é realizada corretamente</p> <p>Alargar o horário das visitas</p> <p>Garantir o respeito pela privacidade dos residentes por parte das funcionárias da residência</p> <p>Reforçar a rede elétrica</p> <p>Respeitar o horário de descanso</p> <p>Melhorar o acesso <i>Wireless</i></p> <p>Controlar a entrada de elementos externos pelo 1º andar</p> <p>Implementar mecanismos para diminuir os roubos de alimentos nas copas</p>

4) COMPARATIVO *INTER* MÉDIAS DE AVALIAÇÃO

Comparativo das Médias de Avaliação					
	2012/13		2013/14		2015/16
Avaliação dos Serviços e Funcionários	2,90	↓	2,88	↓	2,60
Avaliação dos Serviços de Lavandaria	3,22	→	3,22	↓	3,07
Avaliação dos Quartos	2,62	↑	2,71	↓	2,59
Avaliação das Copas	2,82	↓	2,68	↓	2,60
Avaliação das Instalações Sanitárias	2,56	↓	2,44	↑	2,55
Avaliação das Salas de Estudo	3,02	↓	2,87	↓	2,85
Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso	2,80	↑	2,90	↓	2,87
Avaliação Outros	2,77	↑	2,84	↓	2,50
Avaliação Geral	2,90	↓	2,88	↓	2,70
Média Global	2,85	↓	2,82	↓	2,70

Da análise das médias de avaliação registadas nos últimos três estudos, tem-se verificado uma diminuição da média global.

Regista-se que, 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.

Assim assinala-se que, também as médias de avaliação em 2016 diminuíram face ao último estudo, relativamente a todos os itens, nomeadamente a avaliação dos Serviços e Funcionários, da Lavandaria, dos Quartos, das Copas, das Instalações Sanitárias, das Salas de Estudo, das Lavandarias Partilhadas no Piso e Outros.

Regista-se que, a avaliação das *Instalações Sanitárias* são um dos itens com menor avaliação nos estudos em referência, tendo ainda assim, obtido uma avaliação positiva. Estes resultados têm apontado para uma preocupação do Núcleo da Residência e por conseguinte, tem sido realizada a verificação destas instalações, após a limpeza realizada pela empresa prestadora do serviço de limpeza e de manutenção, de forma a verificar a qualidade dos serviços prestados.

5) CONCLUSÕES

À semelhança dos estudos anteriores, os inquiridos do universo de residentes, mantêm o perfil sociodemográfico, verificando-se a predominância do *género feminino* (74%), com uma média de idade de 21 anos e de nacionalidade portuguesa.

Os estudantes a frequentar o *Curso de Licenciatura* são os mais representativos do estudo (85%), frequentam maioritariamente o *3º ano* do curso (31%) e estão alojadas em *quartos duplos* (68%).

A maior parte da amostra (84%) é representada por *estudantes ESEL*, destacando-se, contudo, que (16%) são estudantes de *Outras Instituições de Ensino Superior*.

Constatou-se que, o principal meio de conhecimento da Residência foi o *Portal Institucional*, seguindo-se a *Recomendação de Outros Residentes*.

A *Localização* constitui um dos principais motivos de escolha da Residência, pois o facto de estar situada dentro do edifício da ESEL, a proximidade ao *campus* universitário de Lisboa, bem como, a acessibilidade e rede de transportes, são fatores a favor para a escolha desta.

Salientam-se também, os *fatores económicos* como outro dos motivos mais referidos na escolha da Residência, considerando-se este um indicador do contexto económico dos residentes inquiridos e respetivos agregados familiares. Importa salientar que, o alojamento ESEL apresenta uma elevada relação qualidade/preço, considerando-se sempre a atualização da tabela de preços da Residência com base na variância do Índice de Preços ao Consumidor.

Os *Serviços de Lavandaria do piso -1*, registaram mais uma vez a melhor média de avaliação do estudo, destacando-se a avaliação da *Cortesia no Atendimento*, característica da equipa que colabora neste serviço.

Também na Avaliação dos Serviços e Funcionários o item referente à *Cortesia no Atendimento* é o critério que aponta maior avaliação, considerando-se este, como um indicador da qualidade do atendimento prestado pelos funcionários. Em contrapartida, o item *Respeito pela Privacidade do Residente* obteve a avaliação mais baixa.

Relativamente à avaliação das instalações, as lavandarias dos andares foram o critério com média global de avaliação mais alta, seguindo-se a avaliação das salas de estudo, com destaque para a *Manutenção e o Mobiliário*.

O critério *Acesso à Internet*, nos quartos e salas de estudo, foi mais uma vez avaliado negativamente.

A avaliação das instalações sanitárias apresenta-se com uma média de avaliação mais baixa no item referente à *Manutenção*.

Importa salientar que, a esmagadora maioria dos inquiridos aconselha a Residência a terceiros, sendo a sua *Localização* e o *Preço* os motivos mais apontados.

O desempenho dos elementos da Comissão de Residentes foi avaliado de forma positiva, com destaque para a *Representação de Ala*.

Também a comunicação com os órgãos de gestão da Residência foi avaliada de forma positiva pelos inquiridos pertencentes à Comissão de Residentes.

Registou-se de uma forma geral, na maioria dos itens, uma ligeira diminuição da média global das avaliações, nomeadamente, nos serviços e funcionários, copas, salas de estudo e na avaliação geral. Verifica-se, no entanto, uma subida na avaliação média das Instalações Sanitárias, embora com um valor ainda próximo da neutralidade. Assim, de forma a serem adotados procedimentos que permitam a subida deste resultado, considera-se que esta situação deverá ser alvo de análise por parte do Núcleo da Residência, com a observação frequente das instalações após limpeza, devendo

ainda ser dado conhecimento do resultado à empresa prestadora do serviço de limpeza e empresa de manutenção.

No que diz respeito às sugestões mais frequentes, sublinha-se a melhoria das condições de habitabilidade dos quartos, bem como, a colocação de quadros de cortiça nos quartos, de forma a possibilitar a personalização do espaço. Ora, no que diz respeito a esta situação, importa esclarecer que, o Núcleo da Residência permite que os residentes tenham molduras ou quadros de cortiça nos quartos com fotografias, não consentindo, no entanto, é que estes estejam fixados nas paredes, como forma de não as danificar.

Também a promoção do respeito da privacidade dos residentes, e a eficácia da empresa de limpeza no desempenho das suas funções foram aqui apontadas. A colocação de placas elétricas e forno elétrico nas copas é também uma sugestão comum, assinalando-se que muitos dos residentes preparam as suas refeições na copa. Outras sugestões consideradas frequentes são ainda, a colocação bancos de apoio nos WC, possibilitar a troca de roupa para todos os residentes durante os 2 dias designados, a melhoria do acesso Wireless, a garantia que a reciclagem é feita corretamente e incrementar a segurança interna e externa.

RECOMENDAÇÕES

De forma a permitir uma monitorização do grau de satisfação dos utentes da Residência, bem como a obtenção de linhas de orientação que permitam a melhoria contínua dos serviços e desempenho dos funcionários, procede-se à aplicação do questionário bianualmente.

O acesso *Wireless* continua a ser um aspeto prioritário a melhorar, já tendo sido solicitada a intervenção ao Suporte Informático da ESEL, responsável pela disponibilização do serviço.

Também a manutenção das instalações sanitárias deverá ser tida como prioritária, devendo-se verificar a existência de manutenções por efetuar, bem como, assinalar-se as necessidades existentes de forma a contribuir para as melhores condições das instalações.

Assinala-se similarmente o reforço das limpezas das instalações sanitárias, devendo as funcionárias verificar diariamente os espaços, reportando as não conformidades detetadas à Coordenadora da Residência, que por sua vez as deverá comunicar à empresa prestadora de serviços *Interlimpe*.

Dar continuidade à sensibilização das funcionárias da *Interlimpe*, para a importância da correta realização da reciclagem, de acordo com as regras de separação seletiva.

Regista-se a manutenção do atual sistema de limpeza dos quartos realizada pelos residentes, reforçando-se a verificação por parte das funcionárias. Assim, importa referir que, as vistorias mensais passam a ser realizadas quinzenalmente, no sentido de responsabilizar o estudante e zelar pela conservação do património, potenciando a manutenção das condições de higiene e salubridade dos quartos.

À semelhança do sistema de limpeza dos quartos realizada pelos residentes, passará também a ser tido o mesmo procedimento para as copas, devendo o espaço ser limpo após cada utilização.

Dar continuidade à observação e conseqüente requalificação dos equipamentos, com o objetivo de contribuir para melhores condições de habitabilidade da Residência.

Regista-se a inexecuibilidade da colocação de novas placas elétricas ou fornos elétricos nas copas, uma vez que não estão reunidas as condições de segurança para aumento da carga elétrica. Pois, de modo a evitar as sobrecargas elétricas, recomenda-se a utilização moderada e faseada de aparelhos elétricos (cafeteiras elétricas, fornos, fritadeira, entre outros).

Assim, também a colocação de tomadas elétricas nas instalações sanitárias é inviabilizada, uma vez que, a estrutura elétrica não permite esta intervenção.

Referidos alguns aspetos relacionados com a importância que deverá ser dada à segurança do edifício, bem como dos bens pessoais dos residentes, constatando-se a existência das portas de emergência adstritas a cada ala da Residência e dada a existência de uma porta no 1º piso que dá acesso a toda a Residência, facilitando assim de forma pouco controlada, a circulação de residentes e não residentes dentro do edifício, recomenda-se que seja verificada a possibilidade de encerramento da porta (do 1º piso).

Por fim considera-se que, a Comissão de Residentes deverá assumir, integralmente as suas competências, designadamente na mediação de conflitos entre residentes e na representação dos residentes junto do Núcleo da Residência. Considera-se ainda pertinente a sua participação na análise de problemas e/ou conflitos de interesse geral, bem como, 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

“Sugeria, relativamente aos horários da lavandaria que, ao invés de haver um dia para quartos com número par e outro para quartos com número ímpar, fossem disponibilizados para todos os residentes ambos os dias.”

A lavandaria do Núcleo da Residência procede à troca da roupa em dois dias designados, de forma a proporcionar aos residentes um serviço mais eficiente e organizado, equacionando-se, contudo, a viabilidade da alteração do horário, caso considere-se favorável.

“A internet tem sido ao longo deste ano letivo um grande problema geral de toda a residência, deve-se melhorar a capacidade da mesma, velocidade e a distribuição da mesma.”

Importa referir que já foi solicitada a intervenção do Suporte Informático da ESEL na melhoria do serviço Wireless, disponibilizado aos residentes.

“Se a reciclagem não é realizada, não sendo o lixo que é separado nas alas, colocado nos devidos contentores mas antes despejado no mesmo saco do lixo orgânico, então seria preferível retirarem os caixotes da reciclagem e colocar mais um caixote normal e grande.”

Com base na campanha “Residência Verde” o Núcleo da Residência, tem estimulado a poupança energética, bem como, a realização da reciclagem. Assim importa que, todos os intervenientes envolvidos neste processo (residentes, equipa de limpeza e funcionários) participem corretamente no processo de separação dos resíduos.

“Pedir licença antes de entrar nos quartos. Bater à porta e abri-la de seguida sem esperar resposta não é considerado privacidade. Fazer visitas inesperadas para saber se o quarto está arrumado/limpo também não reflete privacidade. Se não estiver no quarto, ficarei sempre na dúvida se não mexeram ou levaram alguma coisa minha.”

O Núcleo da Residência realiza periodicamente vistorias aos quartos, com o objetivo de verificar se a limpeza está a ser devidamente efetuada, e se as condições de higiene e salubridade ou a conservação do património, estão garantidas. Assim, neste processo será necessário que a equipa

do Núcleo da Residência tenha o cuidado de bater com mais força às portas dos quartos e aguardar pela resposta dos residentes.

“Devia haver muito mais segurança, porque qualquer pessoa pode entrar na residência, através das escadas do primeiro andar. De noite não há segurança: não é uma funcionária da receção que vai impedir algum bandido de lá entrar e assaltar os quartos que quiser, acabando por sair pelas portas de emergência dos pisos, que nem trancadas estão.”

Face à relevância que deverá ser dada à segurança do edifício, bem como, dos bens pessoais dos residentes, e o fácil acesso, de forma pouco controlada, de residentes e não residentes dentro do edifício, o Núcleo da Residência compromete-se a explicar aos órgãos competentes a situação, para que seja verificada a possibilidade de encerramento da porta (do 1º piso), dado que a instalação de um circuito interno de câmaras, não é exequível, pois além de se traduzir num grande investimento financeiro, compromete os direitos de imagem dos residentes.

“Agradeço também o apoio tanto a nível de serviços, como emocional de algumas funcionárias. (...) sinto que não têm preferidos, mas sim conseguem perceber a situação de cada pessoa e tentam facilitar a mesma.”

O Núcleo da Residência pretende proporcionar condições que garantam um ambiente agradável e de saudável convivência, tolerância e respeito mútuo, preservando assim, o respeito pelos direitos e liberdades fundamentais de cada indivíduo.

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
- Arménia
- 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

survey.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"/> Alfindega da Fé</p> <p><input type="radio"/> Aljô</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"/> Alvaiáze</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"/>
Directora 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.