



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA RESIDÊNCIA ESEL 2018

Relatório



Elaborado Por:

Núcleo da Residência

Alexandra Tavares de Moura

Diretora de Serviços

Ana Paula Fontinha

Técnica Superior

Filipa Andreia Rodrigues

Assistente Operacional

Disponibilização do Questionário:

Núcleo de Apoio Informático

Mário Lopes

Assistente Técnico

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

INDICE

1) INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO.....	4
2) METODOLOGIA.....	5
3) ANÁLISE	6
3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	6
3.2) AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS	11
3.3) AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES.....	13
3.4) SUGESTÕES.....	18
4) COMPARATIVO INTER MÉDIAS DE AVALIAÇÃO	20
5) CONCLUSÕES.....	21
6) RECOMENDAÇÕES	24

1) INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO

A Residência da ESEL, proporciona aos estudantes do ensino universitário alojamento de cariz social, durante o período em que decorrem as atividades letivas. Está regulado tendo o regulamento sofrido alterações que decorrem da necessidade de adaptação às necessidades e às reclamações existentes bem como à necessidade de agilizar o funcionamento dos serviços envolvidos.

Pretende-se garantir um ambiente agradável e de saudável convivência, tolerância e respeito mútuo.

Considerando-se que constitui um instrumento fundamental para a avaliação e 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 apreciar a satisfação dos utentes da Residência, face à oferta da ESEL.

O presente relatório permitirá visualizar quais pontos a melhorar, e as ações que deverão ser desenvolvidas para proporcionar um melhor serviço aos utentes.

Dispõe de 86 quartos, distribuídos por dezassete (17) quartos individuais e cinquenta e sete (57) quartos duplos femininos e doze (12) quartos masculinos.

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 mantém a atração para os estudantes da ESEL, e para estudantes de outras universidades, como opção de alojamento. De referir que a Residência da ESEL desde 2014, recebe estudantes sírios em colaboração estreita com a Casa do Regalo (Gabinete do Dr. Jorge Sampaio).

Por último ressalvamos que a Residência já não tem quartos triplos, pois a dimensão dos quartos demonstrava-se incompatível com uma convivência segura e saudável, e mantendo o mesmo número de camas para programas de mobilidade, optámos por distribuir estes estudantes em todas

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

as alas, promovendo assim, uma verdadeira integração, e diminuindo o foco de tensão que era habitual na ala onde estes quartos se concentravam.

2) METODOLOGIA

Realizou-se questionário on-line através da plataforma *software Lime Survey*, disponibilizado em português e inglês, ao universo de residentes do ano letivo 2017/2018.

Encontra-se 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 expetativas e as necessidades dos inquiridos, está ainda contemplada uma questão aberta, reservada a sugestões/recomendações.

O questionário foi disponibilizado aos residentes, de 04 a 17 de junho, acompanhado de uma mensagem inicial da abertura do mesmo. Foram ainda enviados lembretes a solicitar o preenchimento do questionário a 14 de junho.

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

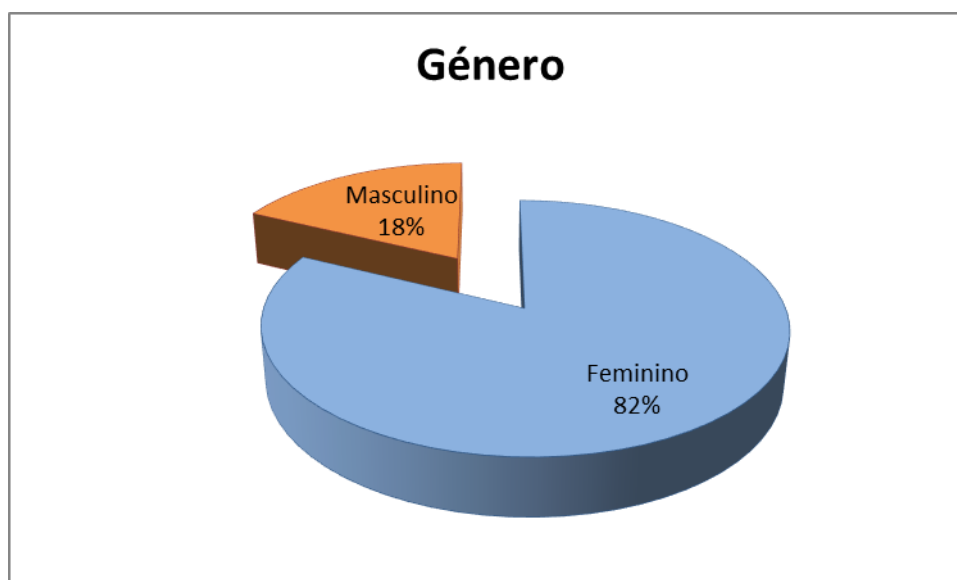
3.1) CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Considerando o universo de 155 residentes alojados durante o ano letivo 2017/2018 foram obtidas 45 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 29%.

Os inquiridos foram maioritariamente do género feminino (82%), com idades compreendidas entre os 18 e os 34 anos, apresentando uma média etária de 21 anos.

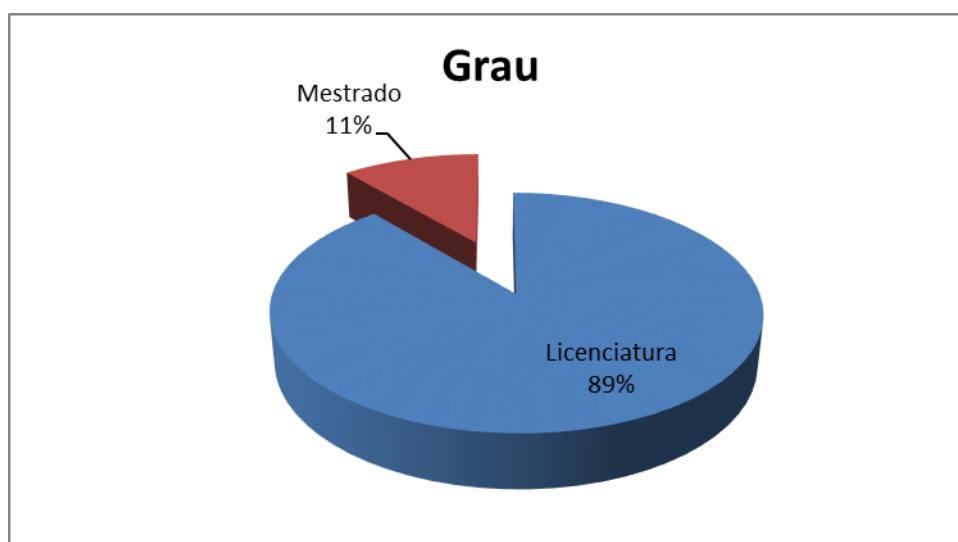
Idade

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	45	18	34	21,56	3,62

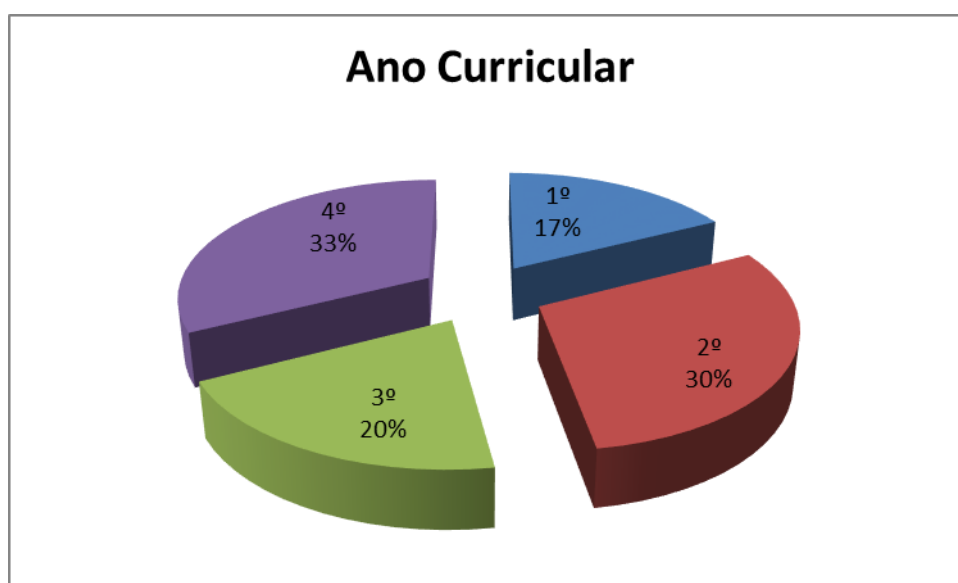


RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

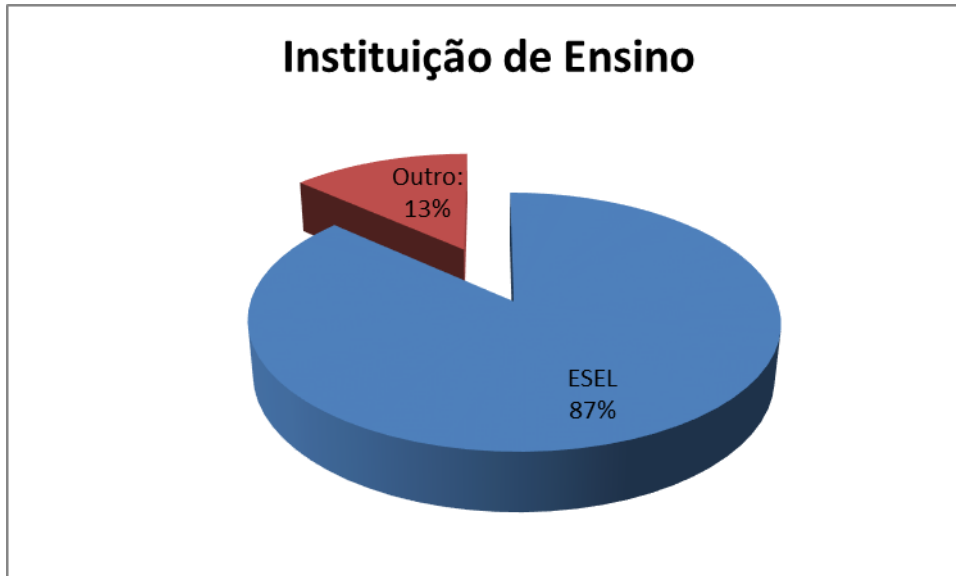
Dos respondentes, os estudantes a frequentar o 1º ciclo de estudos são os mais representativos do estudo (89%), seguindo-se os do 2º ciclo com 11%.



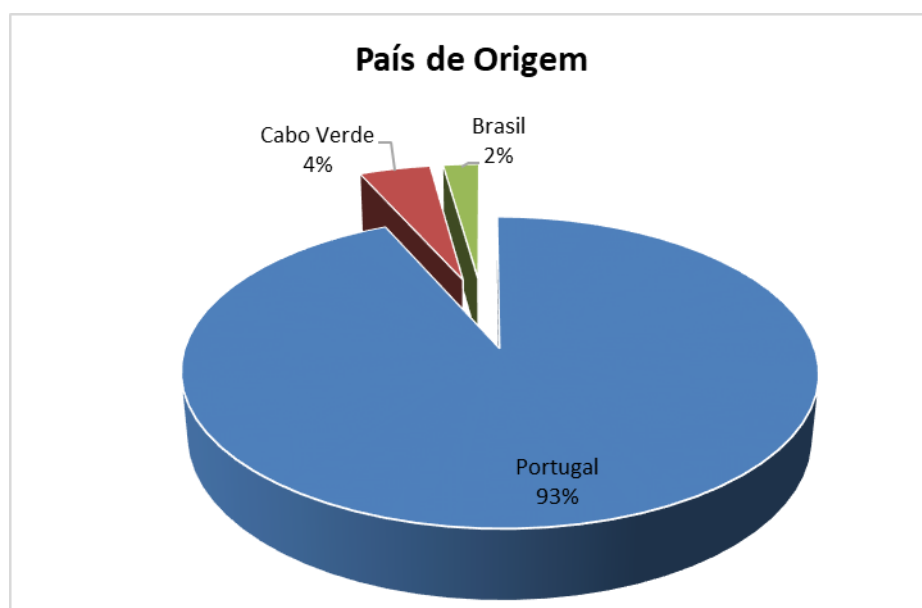
Regista-se que, os inquiridos frequentam maioritariamente o 4º ano do CLE (33%), seguindo-se os que frequentam o 2º ano (30%).



A maior parte da amostra (87%) é representada pela ESEL, seguindo-se Outras Instituições de Ensino Superior com 13% onde se destacam: ISPA; Universidade do Mindelo; Instituto Politécnico de Setúbal; Escola Superior de Saúde de Beja; Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa e Escola Superior de Saúde de Santarém.

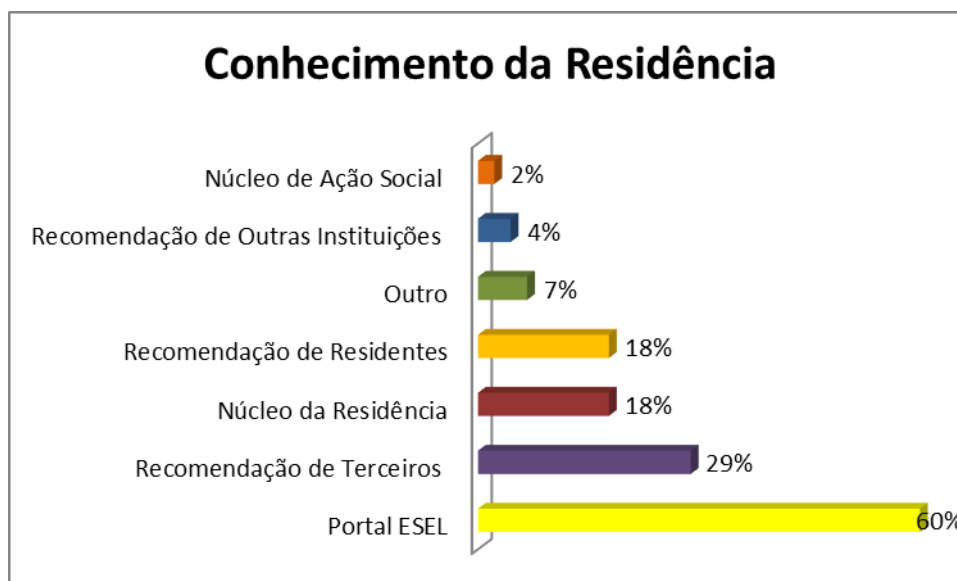


Dos inquiridos regista-se que Portugal é o país de origem mais representado (93%), observando-se, ainda assim, diversidade de nacionalidades.



RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Referem ter tido conhecimento da residência através do portal institucional (60%). Seguidamente, os participantes deste estudo referem que tomaram conhecimento da residência por recomendação de terceiros (29%).



Referem, também, como motivo de escolha da residência a sua localização (3,49), bem como, os fatores económicos (3,40).

Motivos de Escolha da Residência ESEL

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Localização	45	2	4	3,49	.626
Dificuldade em Conciliar Transportes	45	1	4	3,00	.879
Ambiente Estudantil	45	1	4	2,56	.813
Ambiente Propício ao Estudo	45	1	4	2,40	.863
Fatores Económicos	45	1	4	3,40	.751
Instalações	45	1	4	2,62	.747
Serviços Disponibilizados	45	1	4	2,67	.769
Outro	45	1	4	1,18	.684

Assinala-se que (93%) dos inquiridos encontram-se alojados em quarto duplo, sendo assim a sua opinião aquela que, mais influencia a média das avaliações.



RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

3.2) AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNCIONÁRIOS

Regista-se que os serviços e os funcionários foram avaliados positivamente, com uma média global de 2,78.

A *cortesia no atendimento* obteve a classificação média mais elevada (3,13), seguindo-se o item *assistência e acompanhamento ao residente* (2,89). Dos itens avaliados abaixo do valor central de referência (2,5) indica-se a ajuda na resolução de problemas com 2,47.

Avaliação dos Serviços e Funcionários

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Qualidade do Serviço	45	1	4	2.80	.726
Cortesia no Atendimento	45	1	4	3.13	.757
Ajuda na Resolução de Problemas	45	1	4	2.47	.991
Competência e Profissionalismo dos Funcionários	45	1	4	2.84	.796
Assistência e Acompanhamento ao Residente	45	1	4	2.89	.714
Eficiência no Tratamento de Solicitações/Requerimentos e Reclamações	45	1	4	2.49	1.014

Assinala-se uma média global positiva (3,20) na avaliação dos serviços de lavandaria (piso -1), destacando-se o item *cortesia no atendimento* avaliado com (3,49). Não se registaram avaliações negativas.

Avaliação dos Serviços de Lavandaria

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no atendimento	45	2	4	3.49	.549
Horário de Funcionamento	45	1	4	2.78	.795
Qualidade do Serviço	45	1	4	3.33	.674

Por último, avaliámos a comunicação com o núcleo da residência que tem um valor positivo.

Avaliação da Comunicação com o Núcleo da Residência

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Responsáveis da Residência	45	1	4	3.11	.832

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

3.3) AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Na avaliação dos quartos o *espaço* (2,73) e o *mobiliário* (2,58) foram os critérios com melhor avaliação.

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Vistorias	45	1	4	2.20	.991
Espaço	45	2	4	2.73	.720
Manutenção	45	1	4	2.47	.815
Mobiliário	45	1	4	2.58	.753
Acesso à Internet	45	1	4	2.44	.918

No que toca à avaliação das copas, os *espaços para a reciclagem* (2,78) e o *espaço* (2,44) foram os critérios com melhor avaliação. Importa referir que a limpeza regista uma avaliação de 1,93, dado que consideramos curioso pois a responsabilidade da limpeza diária das copas é dos residentes.

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Limpeza	45	1	4	1.93	.889
Espaço	45	1	4	2.44	.813
Manutenção	45	1	4	2.38	.834
Mobiliário	45	1	4	2.31	.793
Eletrodomésticos	45	1	4	2.00	.707
Espaços para Reciclagem	45	1	4	2.78	.876

As instalações sanitárias foram avaliadas com uma média global de (2,47) com o item *limpeza* a reunir a avaliação mais baixa (2,44), valor próximo da neutralidade.

Avaliação das Instalações Sanitárias					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Limpeza	45	1	4	2.44	.943
Manutenção	45	1	4	2.47	.894

No que diz respeito à avaliação das salas de estudo, foi obtida uma classificação positiva (2,91) com destaque para a limpeza (2,98) e para o *mobiliário* (2,91).

Avaliação das Salas de Estudo					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Limpeza	45	1	4	2.98	.723
Espaço	45	1	4	2.96	.706
Manutenção	45	1	4	2.96	.673
Mobiliário	45	1	4	2.91	.668
Acesso à Internet	45	1	4	2.76	.802

Regista-se que as lavandarias dos pisos foram avaliadas de forma positiva em todos os critérios, apresentando como média global (2,69).

Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Limpeza	45	1	4	2.71	.757
Espaço	45	1	4	2.78	.795
Manutenção	45	1	4	2.58	.866
Equipamentos					

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

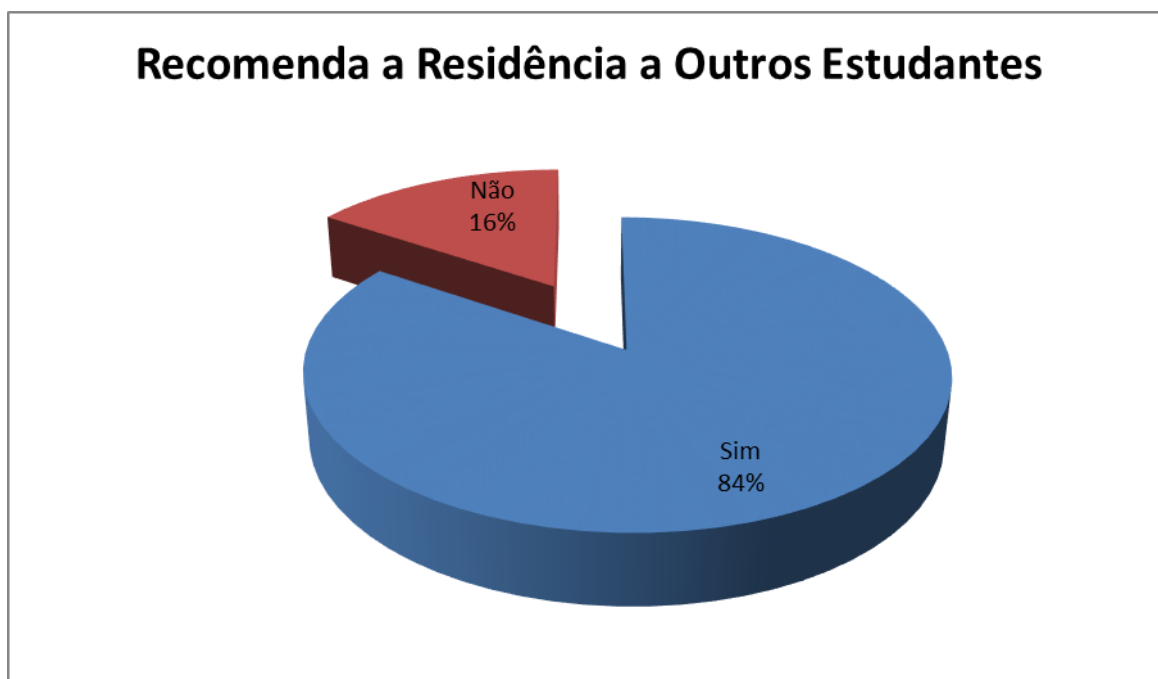
Na avaliação de outros critérios, os *espaços de lazer* foi o critério com melhor avaliação (2,78).

Avaliação - Outros					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Espaços de Lazer	45	1	4	2.78	.704
Segurança Interna	45	1	4	2.67	.853
Segurança Externa	45	1	4	2.64	.830

A *avaliação geral* da residência apresenta uma média global positiva (2,71). Considera-se que este reflete o grau de satisfação dos inquiridos.

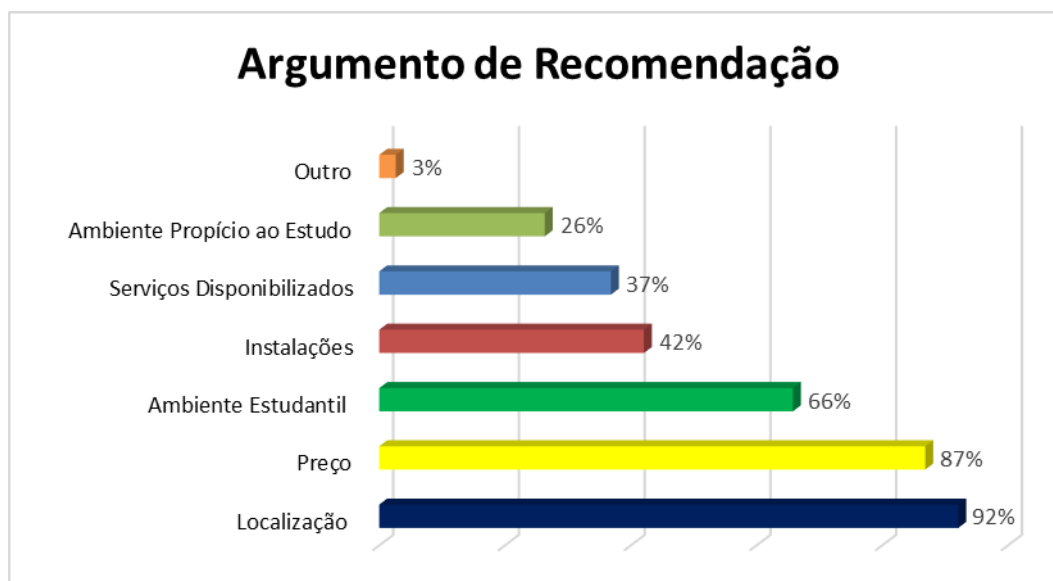
Avaliação Geral					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Avaliação Geral	45	1	4	2.71	.661

O grau de satisfação dos inquiridos reflete-se na resposta à questão “aconselharia a residência a outros residentes?”, com a esmagadora maioria dos inquiridos (84%) respondeu positivamente à questão, o que não deixa de ser, um dado curioso quando confrontado com os valores das diferentes avaliações que apesar de positivos na maioria dos itens avaliados, não são muito elevados.



RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Há semelhança de anos anteriores, salienta-se que a localização (92%), o preço (87%) e o ambiente estudantil no contexto da residência (66%) são os principais argumentos de recomendação desta a outros estudantes.



3.4) SUGESTÕES

Das sugestões realizadas pelos residentes abaixo listadas, importa referir que fazem parte de um plano de melhoria das instalações que tem vindo a ser implementado, no quadro das disponibilidades orçamentais da ESEL, razão pela qual iniciámos a requalificação dos WC's já em 2018.

O pedido de colocação de câmaras de videovigilância resulta de roubos / desaparecimentos de comida, que nos são relatados ao longo dos anos. No entanto, há que referir que a instalação destas câmaras obedece a regras muito rigorosas por parte da Comissão Nacional de Proteção de Dados e da pesquisa elaborada em outras residências universitárias, nenhuma tem sistema de videovigilância.

No que respeita à melhoria dos materiais de limpeza, importa referir que são da competência de empresa externa, pelo que iremos reportar a sugestão dos residentes.

Importa ainda clarificar que parte dos eletrodomésticos existentes foram adquiridos ao longo dos últimos anos.

Por último e merecedor de atenção são as sugestões relacionadas com a melhoria de competências de relacionamento interpessoal, ficando o registo da importância das funcionárias garantirem o respeito pela privacidade dos residentes.

Sugestões Mais Frequentes

Quartos	Garantir o respeito pela privacidade dos residentes (bater à porta e pedir licença antes de entrar) Instalação de mini-frigoríficos
Copas	Colocar câmaras de videovigilância Colocar mais fogões Renovar os eletrodomésticos Instalação de exaustores

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Instalações sanitárias	Substituição dos chuveiros
	Melhorar a limpeza
	Instalar tomadas elétricas
Limpezas	Melhorar a limpeza dos espaços comuns, utilizando produtos de limpeza e panos diferentes
	Garantir o respeito da privacidade dos residentes por parte das empregadas de limpeza
Outras Sugestões	Substituir as portas das alas
	Desbaratizações mais frequentes
	Alargar o horário das visitas
	Garantir o respeito pela privacidade dos residentes por parte das funcionárias da residência
	Respeitar o horário de descanso
	Melhorar o acesso <i>Wireless</i>
Implementar mecanismos para diminuir os roubos de alimentos nas copas	

4) COMPARATIVO INTER MÉDIAS DE AVALIAÇÃO

Comparativo das Médias de Avaliação					
	2013/14		2015/16		2017/2018
Avaliação dos Serviços e Funcionários	2,88	↓	2,60	↑	2,78
Avaliação dos Serviços de Lavandaria	3,22	↓	3,07	↑	3,2
Avaliação dos Quartos	2,71	↓	2,59	↓	2,48
Avaliação das Copas	2,68	↓	2,60	↑	2,78
Avaliação das Instalações Sanitárias	2,44	↑	2,55	↓	2,45
Avaliação das Salas de Estudo	2,87	↓	2,85	↑	2,91
Avaliação das Lavandarias Partilhadas no Piso	2,90	↓	2,87	↓	2,69
Avaliação Outros	2,84	↓	2,50	↑	2,7
Avaliação Geral	2,88	↓	2,70	↑	2,71
Média Global	2,82	↓	2,70	↑	2,74

Da análise das médias de avaliação registadas nos últimos três estudos, verifica-se um aumento da generalidade das médias de avaliação em 2018, comparativamente a 2016, mas ainda assim abaixo das avaliações registadas em 2014.

Registamos um aumento nas médias de avaliação dos serviços e funcionários, serviço de lavandaria, copas, salas de estudo, outros e da avaliação geral, contrariamente à avaliação média dos quartos, instalações sanitárias e lavandarias partilhadas que diminuíram face às avaliações médias do estudo de 2016.

A avaliação das *Instalações Sanitárias* é o item transversal aos três estudos com a avaliação média mais baixa. Esta avaliação mantém a tendência dos estudos anteriores, pese embora os procedimentos implementados pelo núcleo da residência, nomeadamente a monitorização das limpezas efetuadas pela empresa externa, pelas colaboradoras da residência.

No estudo atual, a avaliação dos quartos obteve uma avaliação abaixo do valor médio de referência, contrariamente aos estudos anteriores, apesar das alterações efetuadas, com a conversão dos quartos triplos em quartos duplos, para aumentar o espaço disponível garantindo melhores condições de habitabilidade.

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

Destaque, ainda, para as avaliações das copas e salas de estudos que em 2018, obtiveram a melhor avaliação média dos estudos em análise.

5) CONCLUSÕES

À semelhança dos estudos anteriores, os inquiridos do universo de residentes, mantêm o perfil sociodemográfico, verificando-se a predominância do *género feminino* (82%), 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 (89%), frequentam maioritariamente o *4º ano* do curso (33%) e encontram-se alojadas em quartos duplos (93%).

A maioria da amostra (87%) é representada por *estudantes ESEL*, destacando-se, contudo, que (13%) 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 terceiros*.

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 esta escolha.

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, mesmo com a atualização da tabela de preços da residência com base na variância do índice de preços ao consumidor.

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 *ajuda na resolução de problemas* obteve a avaliação mais baixa.

Também a comunicação com os funcionários da residência foi avaliada de forma positiva pelos inquiridos.

Os *serviços de lavandaria do piso -1*, mantêm a tendência da melhor média de avaliação do estudo, destacando-se a avaliação da *cortesia no atendimento*, característica da equipa que colabora neste serviço.

Relativamente à avaliação das instalações, as salas de estudo foram o critério com média global de avaliação mais alta, seguindo-se a avaliação das copas, com destaque para os *espaços para reciclagem*.

Os critérios *vistorias e acesso à internet*, foram os itens com as avaliações mais baixas nos quartos, sendo destacado o *espaço* com a melhor avaliação.

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

Importa salientar que, a esmagadora maioria dos inquiridos aconselha a residência a terceiros, sendo a sua *localização* e o *preço* os motivos mais destacados.

Registou-se de uma forma geral, uma avaliação positiva de todos os critérios em avaliação, com exceção da avaliação das instalações sanitárias, o único a merecer avaliação abaixo do valor médio de referência. considera-se que esta situação deverá ser alvo de reanálise por parte do núcleo da residência, com a continuação da monitorização 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 o respeito pela privacidade dos residentes, sendo uma das sugestões o aviso prévio da data da verificação dos quartos.

O incremento da limpeza das instalações sanitárias, a eficácia da empresa de limpeza no desempenho das suas funções foram apontadas pelos respondentes, com a sugestão para a utilização de produtos de limpeza mais eficazes. A colocação de placas elétricas e a renovação dos

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2018

eletrodomésticos são também sugestões comuns, assinalando-se que muitos dos residentes preparam as suas refeições na copa. Outras das sugestões apresentadas foi a colocação de fichas elétricas e a substituição dos chuveiros nos WC's. Por último, referem também as desbaratizações mais frequentes e o alargamento do horário das visitas.

6) RECOMENDAÇÕES

A privacidade dos residentes é um aspeto que o núcleo da residência tem em consideração na relação com os residentes. Embora posamos compreender as motivações dos residentes quando se referem à alegada privacidade nas vistorias, relembramos que as vistorias, foram implementadas por queixas de residentes que partilhavam os quartos, por falta de higiene / manutenção da limpeza dos quartos partilhados.

A requalificação das instalações sanitárias faz parte das prioridades deste núcleo. No presente ano, damos início a essa requalificação esperando que possa contribuir para uma melhoria das condições da residência.

Assinala-se a necessidade de manter as boas condições de limpezas das instalações sanitárias, devendo as colaboradoras continuar a verificação diária dos espaços, reportando as não conformidades detetadas à coordenadora da residência, que por sua vez as deverá comunicar ao núcleo de aprovisionamento que gere o contrato com a empresa prestadora de serviços Interlimpe.

Mantemos que a responsabilidade da limpeza das copas será realizada pelos residentes, alinhando as tarefas dos residentes com os valores definidos para a ESEL, sendo da responsabilidade do núcleo da residência a manutenção da verificação diária dos equipamentos, de forma a permitir uma rápida intervenção da empresa de manutenção.

Regista-se a inexequibilidade da colocação de exautores nas copas, uma vez que a estrutura do edifício não está equipada com tubagens de extração de fumos, assim, como a colocação de tomadas elétricas nas instalações sanitárias.

Por fim considera-se que, a eleição da comissão de residentes deverá ser retomada, assumindo esta um papel ativo na mediação de conflitos entre residentes, nomeadamente na questão dos roubos de comida e na representação dos residentes junto do núcleo da residência.