



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

d

Processo Ação Social (ASO)

Subprocesso Alojamento (ALO)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação

Ano Letivo 2019/2020

Viana do Castelo, 05 de novembro de 2020

1. Introdução

Na sequência do compromisso dos Serviços de Ação Social do IPVC com a procura contínua da excelência e com a melhoria da qualidade dos serviços, no ano letivo 2019/2020 foi realizado um Inquérito de Avaliação da Satisfação Qualidade dos Serviços de Alojamento.

À semelhança dos anos letivos anteriores, o referido inquérito assenta numa filosofia de aproximação e visa recolher dados de opinião que permitam evidenciar o grau de satisfação dos seus utilizadores.

O presente relatório enquadra-se no processo de auscultação do nível de satisfação e recolha de opiniões/sugestões dos alunos que usufruíram dos serviços da Área de Alojamento no referido ano letivo.

Neste sentido, para uma melhor e detalhada informação incluem-se gráficos com a variação de respostas ao longo de cada pergunta.

2. Metodologia

O inquérito de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Área de Alojamento dos SASIPVC foi disponibilizado em formato físico (Papel) e aplicado junto dos alunos que se encontram alojados nas várias Residências aquando da saída do alojamento, numa área reservada e inseridos numa urna.

O inquérito apresentava 13 questões agrupadas e 7 dimensões de análise:

1. Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)
2. Higiene e limpeza
3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias
4. Tratamento e lavagem de roupa
5. Simpatia e cordialidade dos funcionários
6. Informações e esclarecimento
7. Facilidade de contacto com os responsáveis

Nas questões relacionadas com o grau de satisfação e avaliação global dos serviços prestados, foi utilizada uma escala de avaliação entre 1 e 5, em que 1 corresponde a “Nada Satisfeito” e 5 a “Totalmente insatisfeito”.

O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma global e não individualizada, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

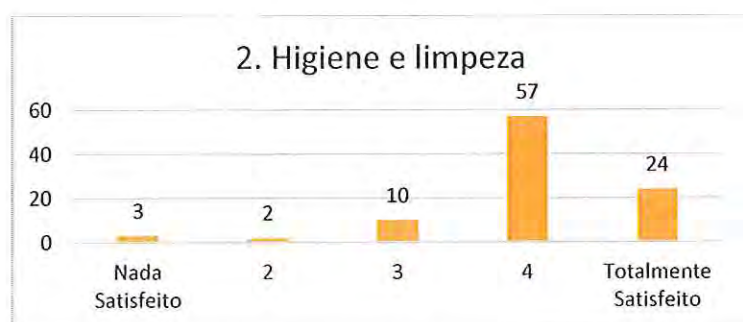
A construção do inquérito, o tratamento e a análise dos dados, assim como a conceção do relatório de avaliação foram da responsabilidade da Área de Alojamento.

3. Apresentação dos resultados

Residência CA (R.01):



Grau de Satisfação: 3,56

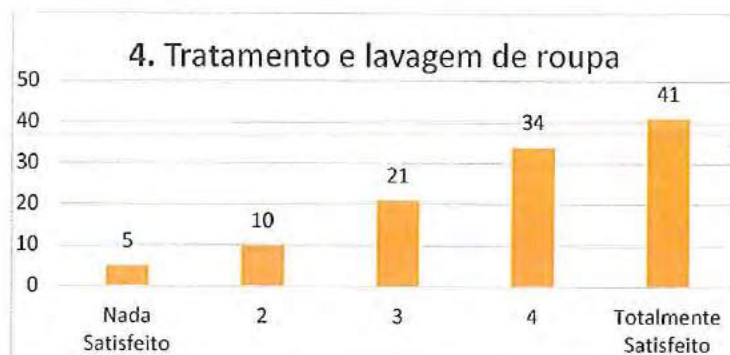


Grau de Satisfação: 4,01



Grau de Satisfação: 3,12

7



Grau de Satisfação: 3,86

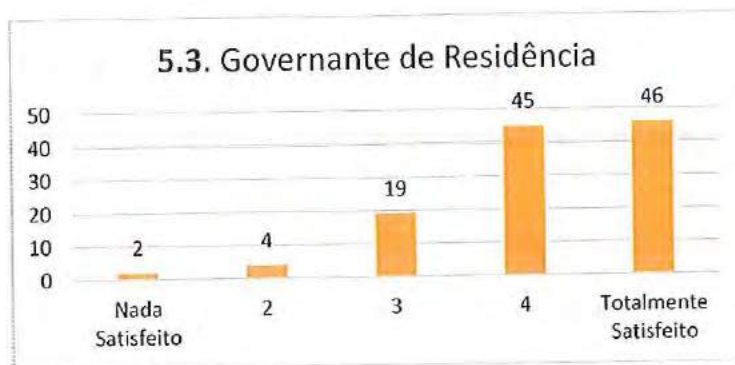
5. Simpatia e cordialidade dos funcionários (conforme aplicável)



Grau de Satisfação: 4,34



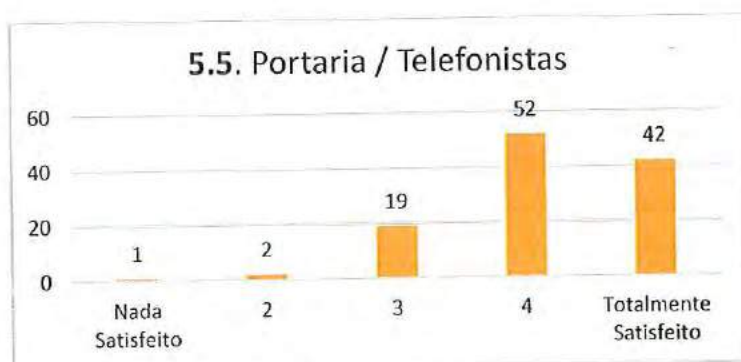
Grau de Satisfação: 3,83



Grau de Satisfação: 4,11

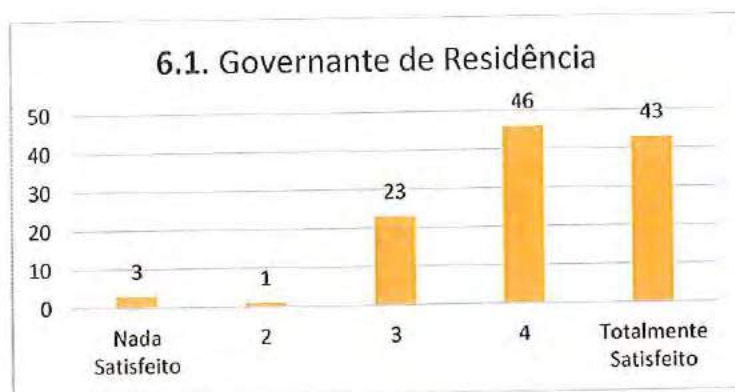


Grau de Satisfação: 4,14



Grau de Satisfação: 4,14

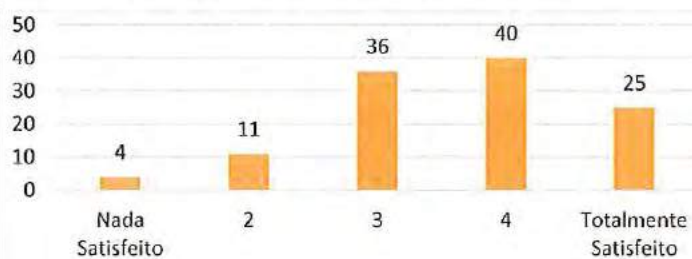
6. Informações e esclarecimento (conforme aplicável)



Grau de Satisfação: 4,08

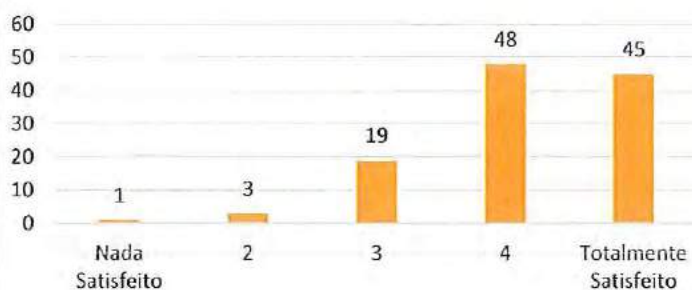
4

6.2. Portaria / Guardas - Nocturnos



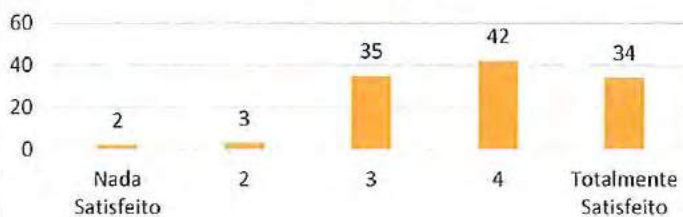
Grau de Satisfação: 3,61

6.3. Portaria / Telefonistas



Grau de Satisfação: 4,15

7. Facilidade de contacto com os responsáveis



Grau de Satisfação: 3,89

Residência ESE (R.02)



Grau de Satisfação: 4,20



Grau de Satisfação: 3,64

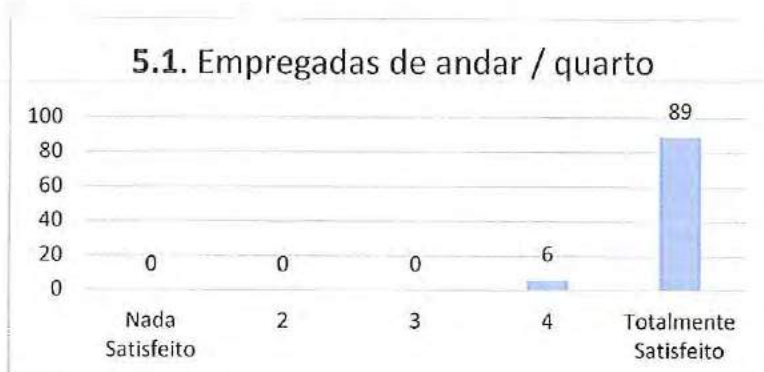


Grau de Satisfação: 3,91



Grau de Satisfação: 4,51

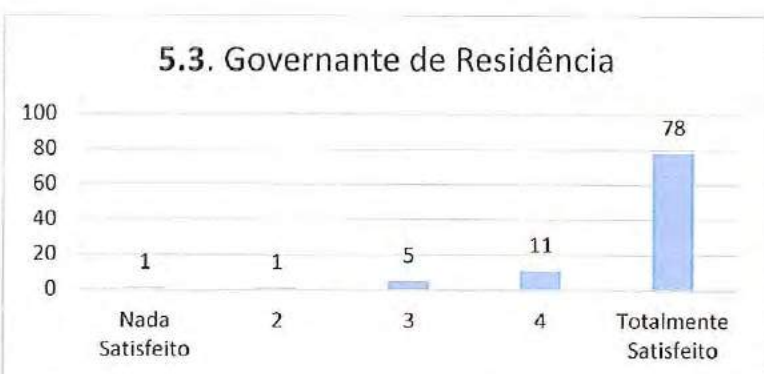
5. Simpatia e cordialidade dos funcionários (conforme aplicável)



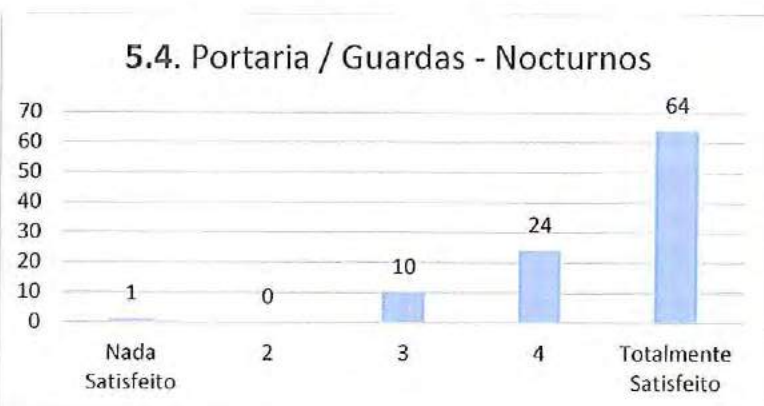
Grau de Satisfação: 4,94



Grau de Satisfação: 4,50

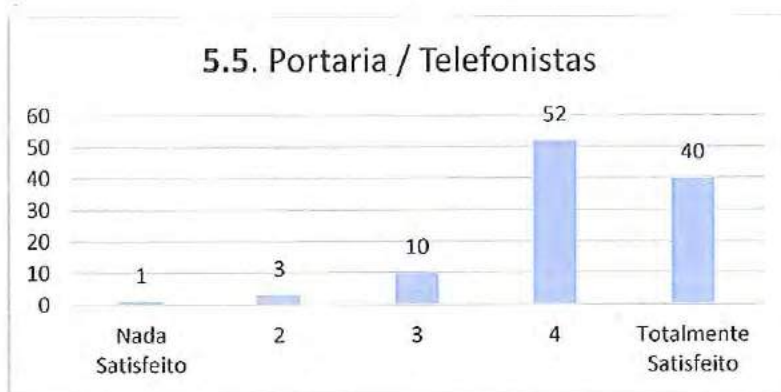


Grau de Satisfação: 4,71



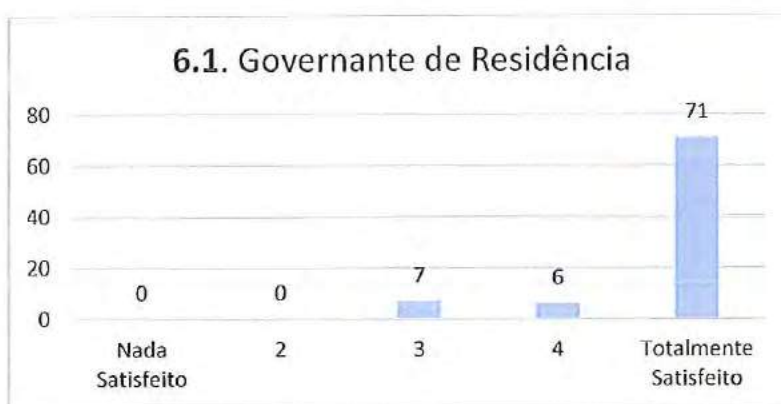
Grau de Satisfação: 4,52

6

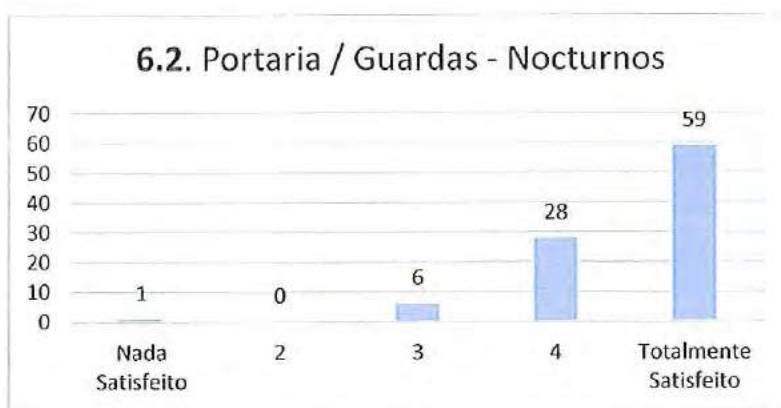


Grau de Satisfação: 4,20

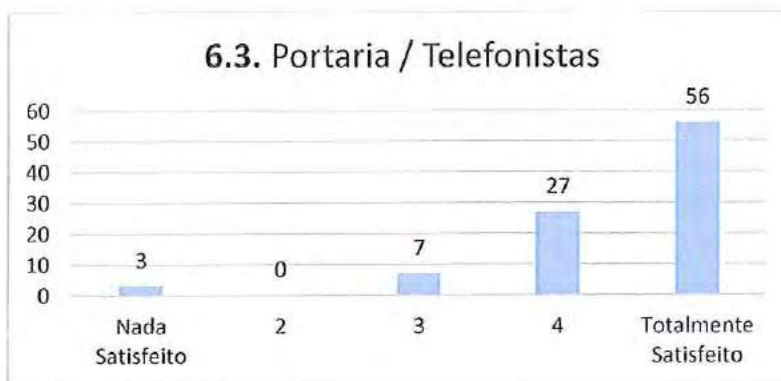
6. Informações e esclarecimento (conforme aplicável)



Grau de Satisfação: 4,76

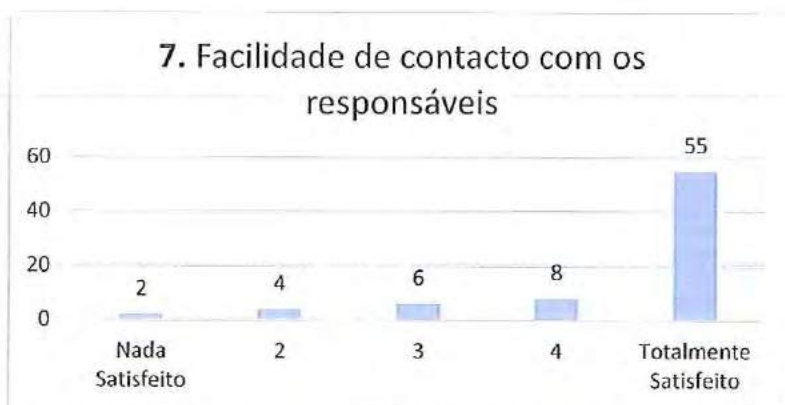


Grau de Satisfação: 4,53



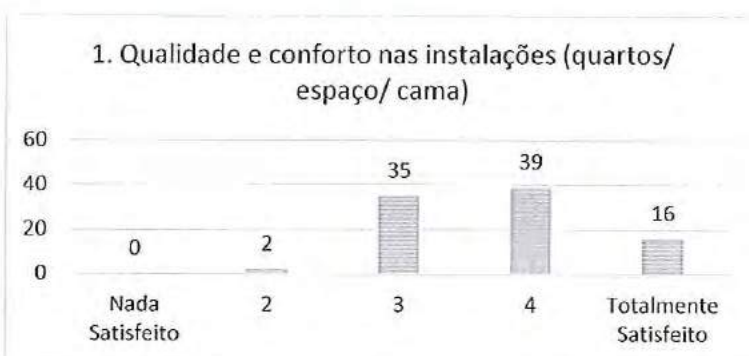
Grau de Satisfação: 4,43

d



Grau de Satisfação: 4,47

Residência ESA (R.03):

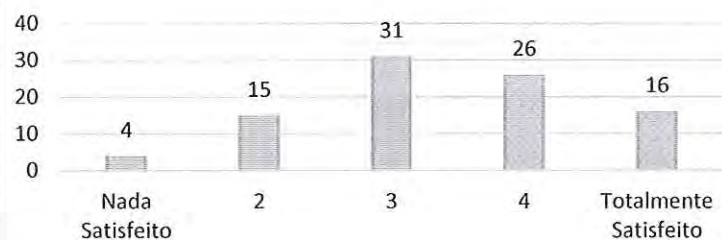


Grau de Satisfação: 3,75



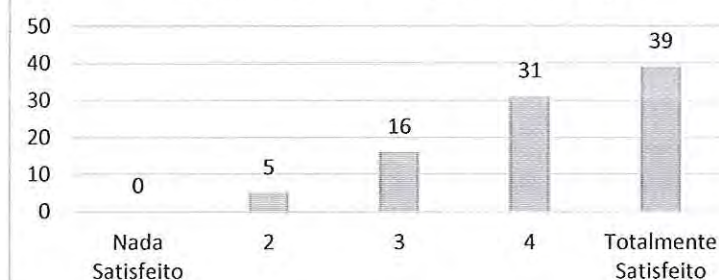
Grau de Satisfação: 4,20

3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias



Grau de Satisfação: 3,38

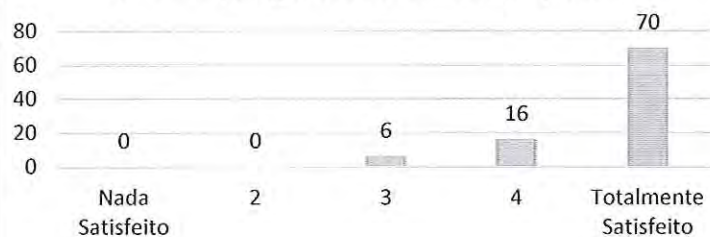
4. Tratamento e lavagem de roupa



Grau de Satisfação: 4,14

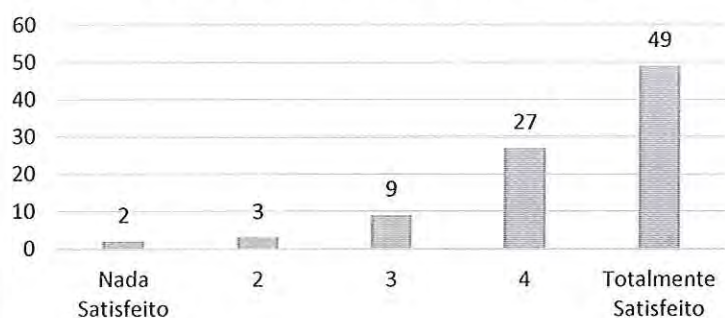
5. Simpatia e cordialidade dos funcionários (conforme aplicável)

5.1. Empregadas de andar / quarto



Grau de Satisfação: 4,70

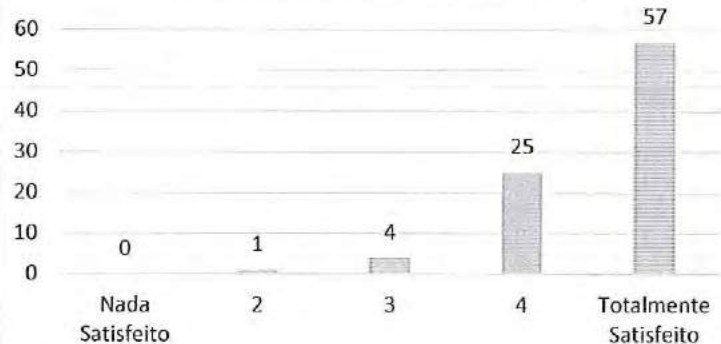
5.2. Operadoras de Lavandaria



Grau de Satisfação: 4,31

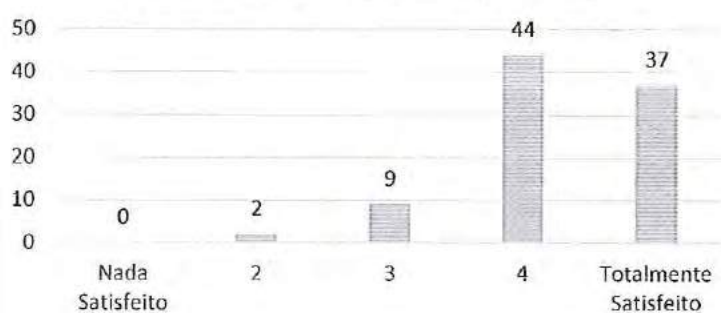
d

5.3. Governante de Residência



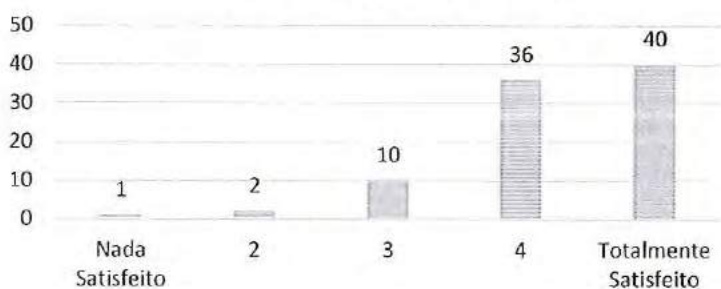
Grau de Satisfação: 4,59

5.4. Portaria / Guardas - Nocturnos



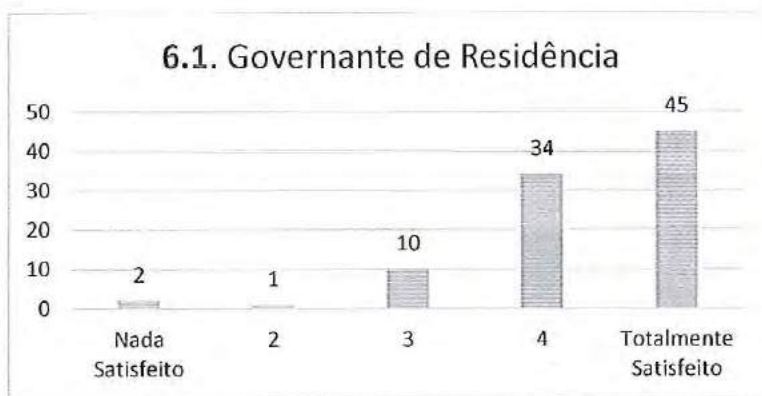
Grau de Satisfação: 4,26

5.5. Portaria / Telefonistas



Grau de Satisfação: 4,26

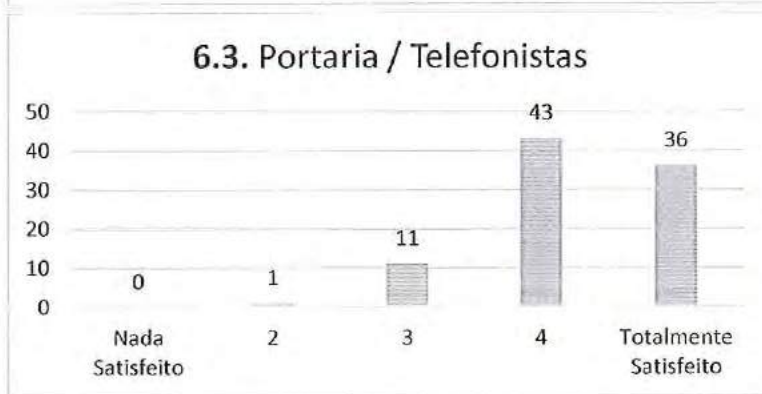
6. Informações e esclarecimento (conforme aplicável)



Grau de Satisfação: 4,29



Grau de Satisfação: 4,21



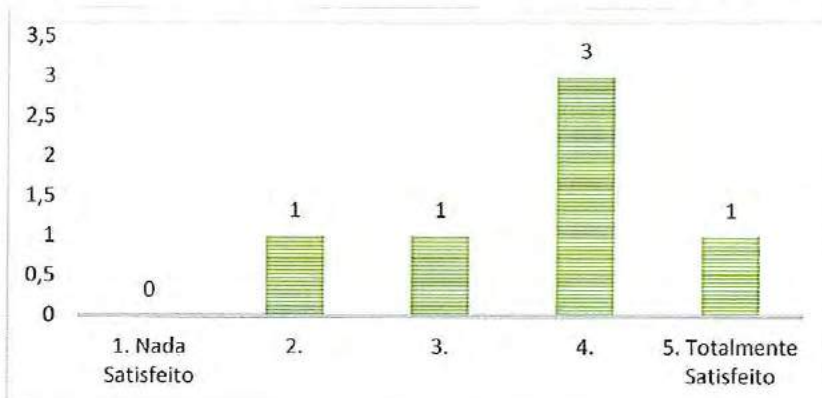
Grau de Satisfação: 4,25



Grau de Satisfação: 4,27

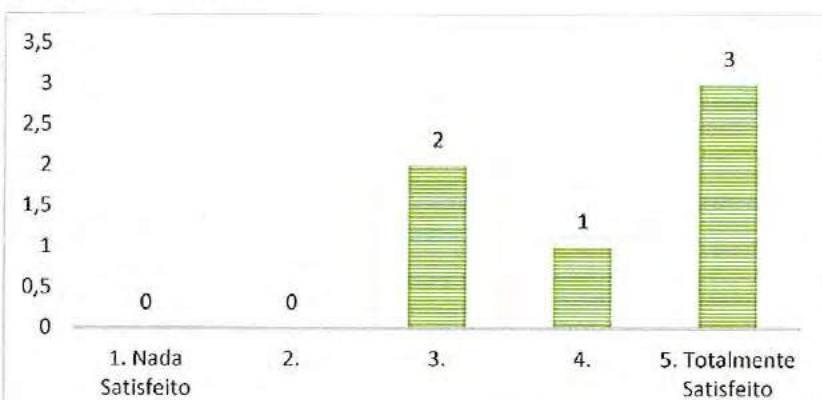
Pousada da Juventude de Melgaço:

1. Qualidade e conforto nas instalações (quarto, espaço e cama)



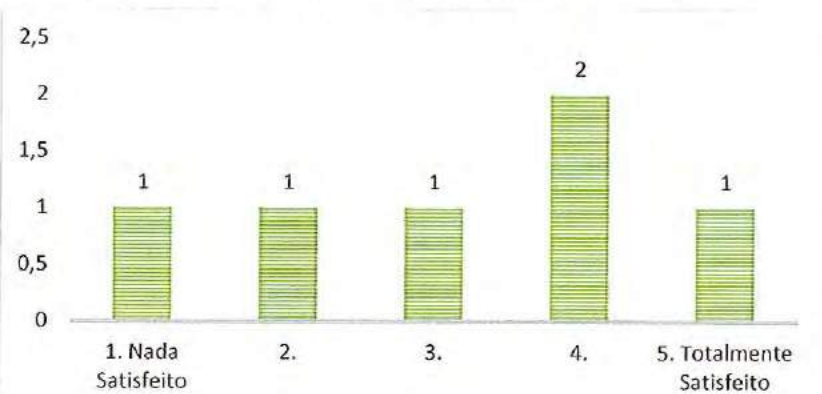
Grau de Satisfação: 3,67

2. Higiene e limpeza



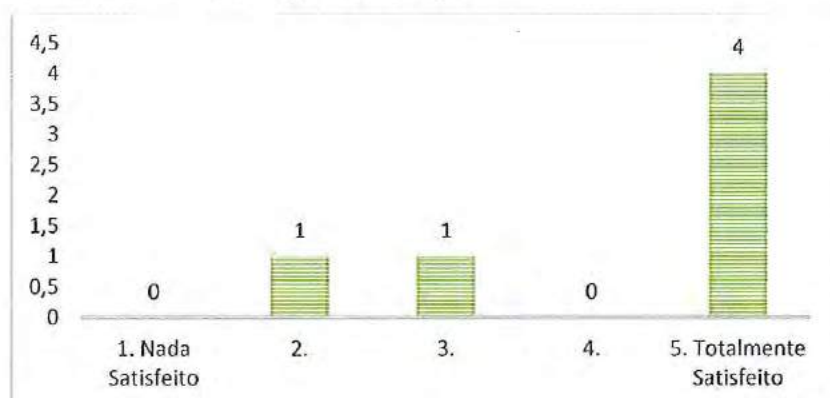
Grau de Satisfação: 4,17

3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias



Grau de Satisfação: 3,17

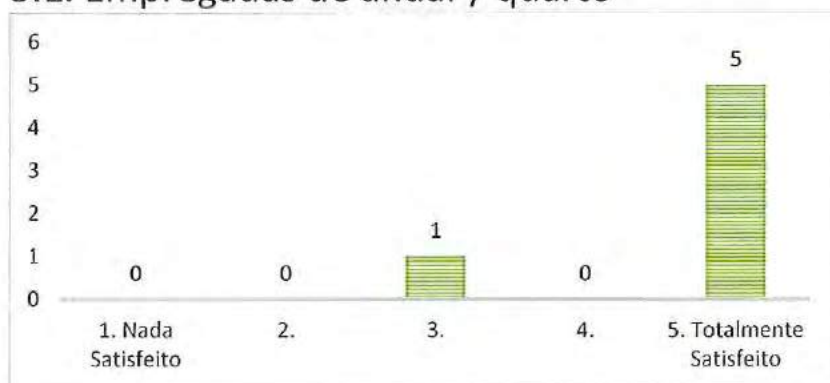
4. Tratamento e lavagem de roupa



Grau de Satisfação: 4,17

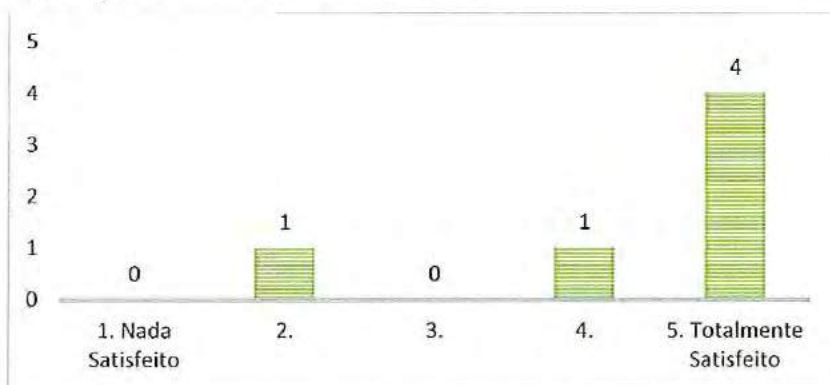
5. Simpatia e cordialidade dos funcionários (conforme aplicável)

5.1. Empregadas de andar / quarto



Grau de Satisfação: 4,67

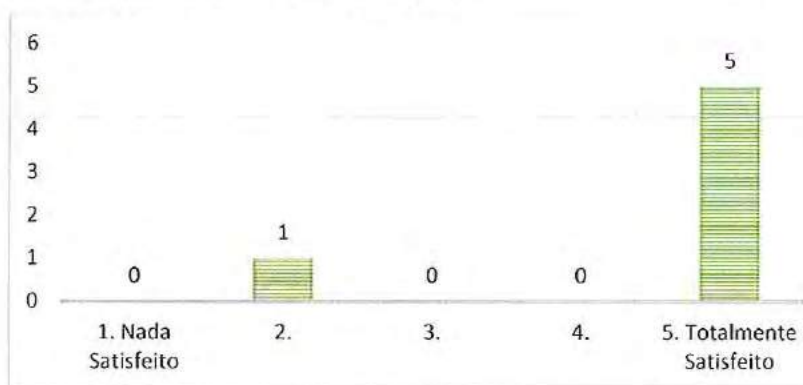
5.2. Operadoras de Lavandaria



Grau de Satisfação: 4,33

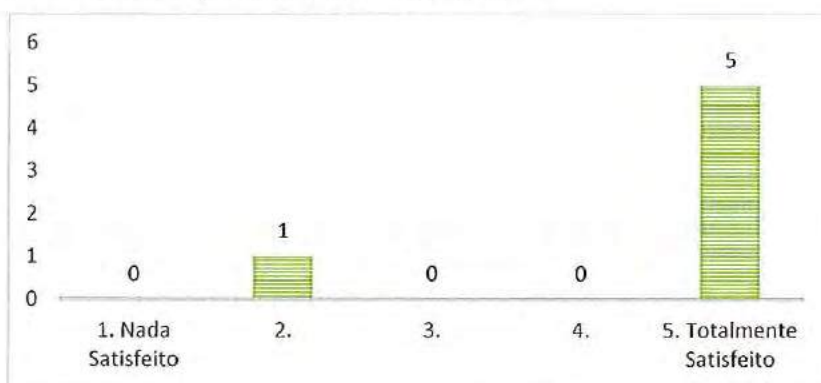
d

5.3. Governante de lavanderia



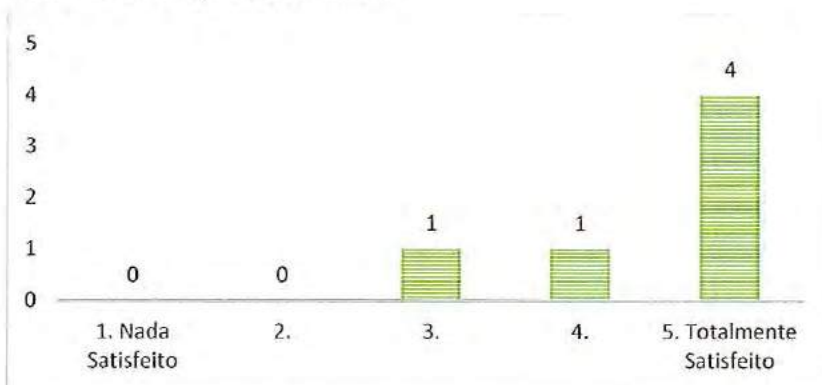
Grau de Satisfação: 4,50

5.4. Portaria / Guardas – Noturnos



Grau de Satisfação: 4,50

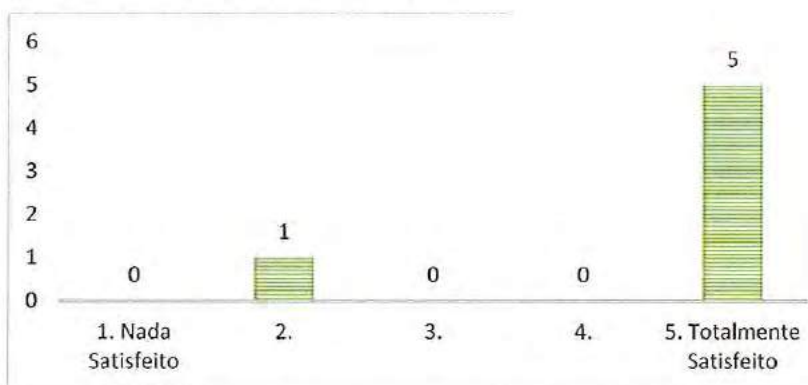
5.5. Portaria / Telefonista



Grau de Satisfação: 4,50

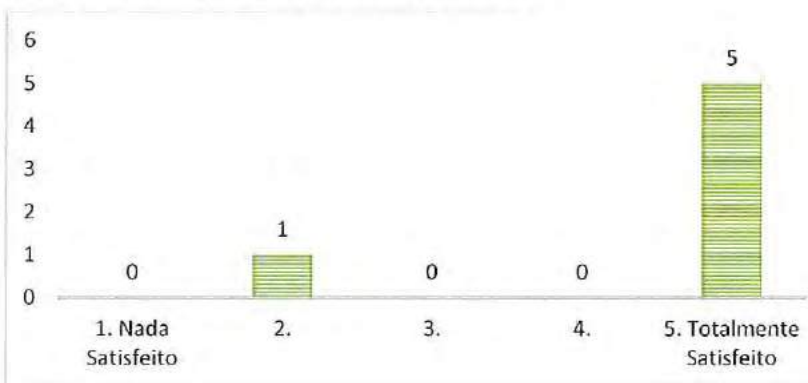
6. Informações e esclarecimento (conforme aplicável)

6.1. Governante de residência



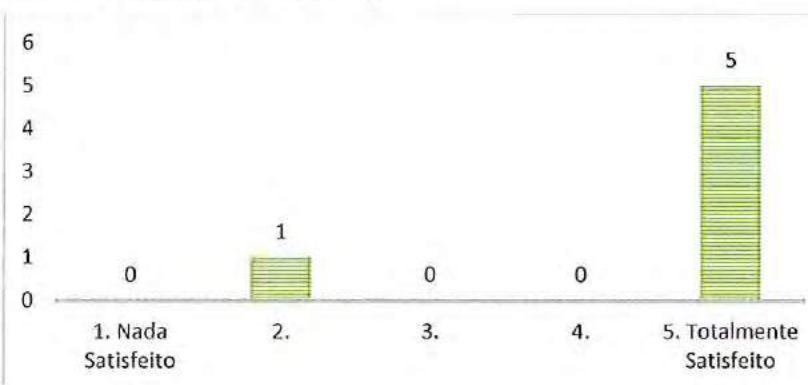
Grau de Satisfação: 4,50

6.2. Portaria / Guardas – Noturnos



Grau de Satisfação: 4,50

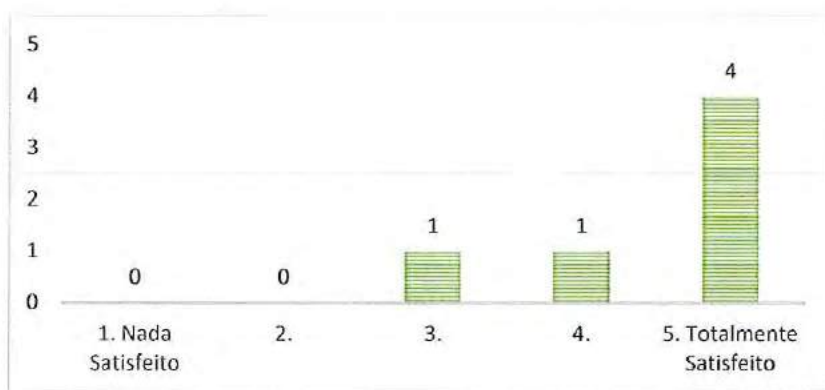
6.3. Portaria / Telefonista



Grau de Satisfação: 4,50

7. Facilidade de contacto com os responsáveis

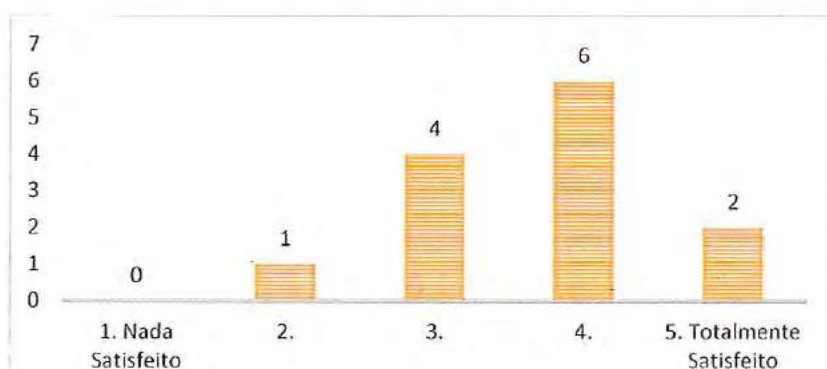
2



Grau de Satisfação: 4,50

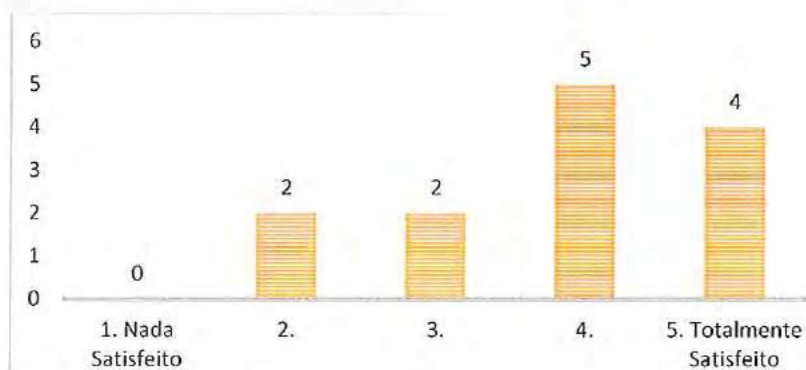
Residência Erasmus:

1. Qualidade e conforto nas instalações (quarto, espaço e cama)



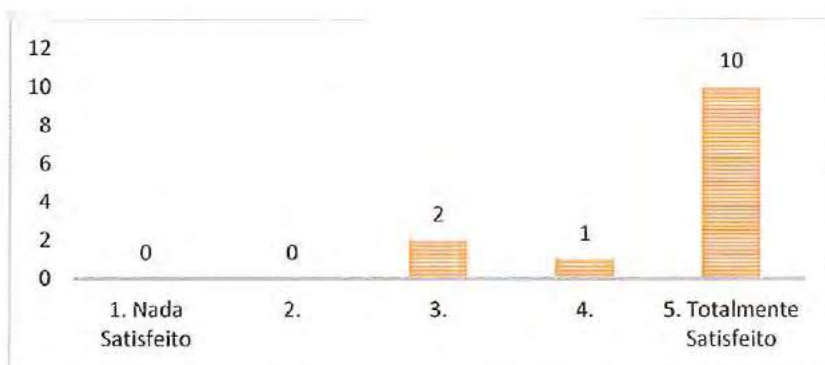
Grau de Satisfação: 3,69

2. Higiene e limpeza



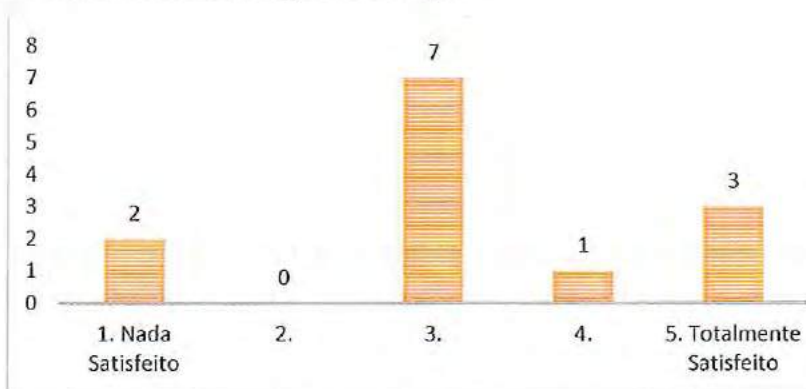
Grau de Satisfação: 3,85

3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias



Grau de Satisfação: 4,62

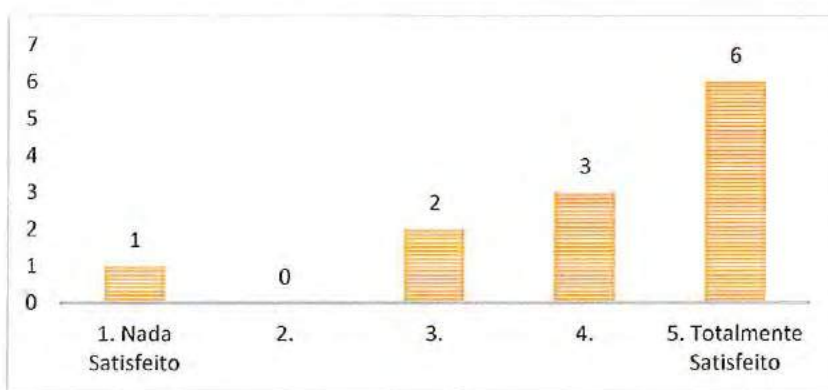
4. Tratamento e lavagem de roupa



Grau de Satisfação: 3,23

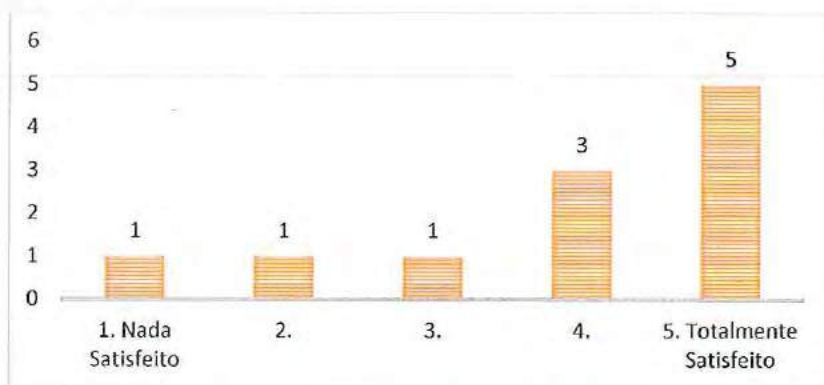
5. Simpatia e cordialidade dos funcionários (conforme aplicável)

5.1. Empregadas de andar / quarto



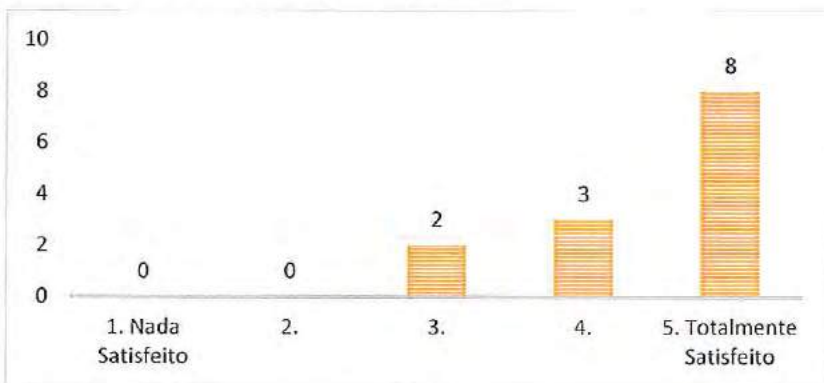
Grau de Satisfação: 4,08

5.2. Operadoras de Lavandaria



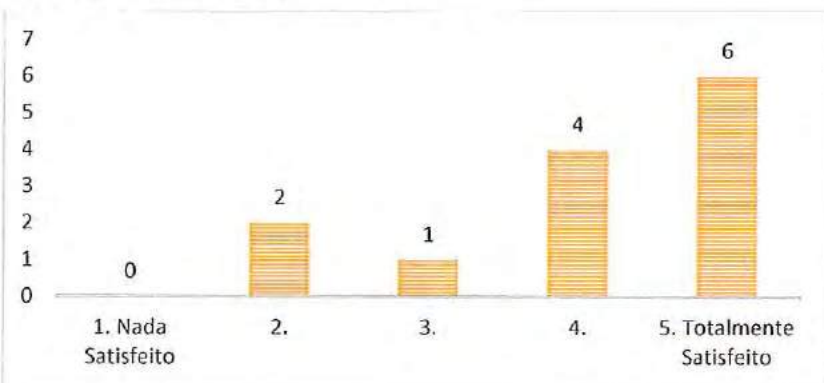
Grau de Satisfação: 3,91

5.3. Governante de lavandaria



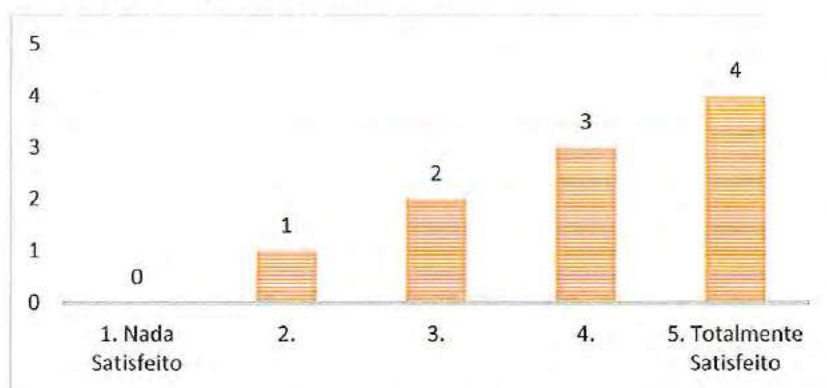
Grau de Satisfação: 4,46

5.4. Portaria / Guardas – Noturnos



Grau de Satisfação: 4,08

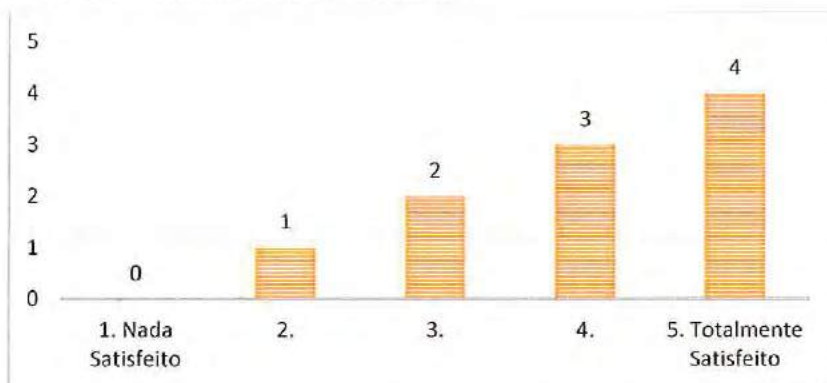
5.5. Portaria / Telefonista



Grau de Satisfação: 4,00

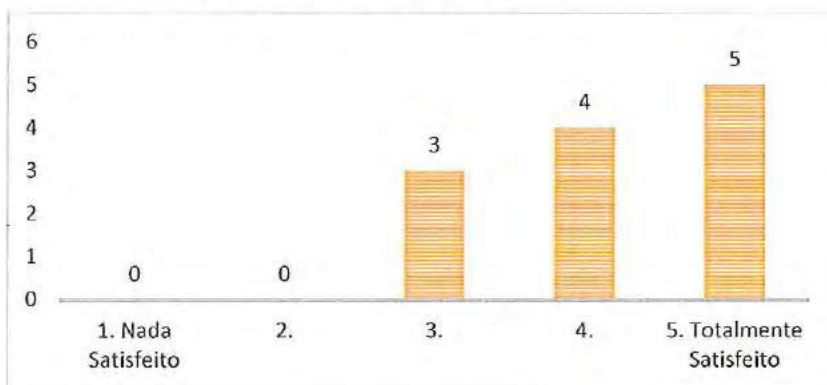
6. Informações e esclarecimento (conforme aplicável)

6.1. Governante de residência



Grau de Satisfação: 4,46

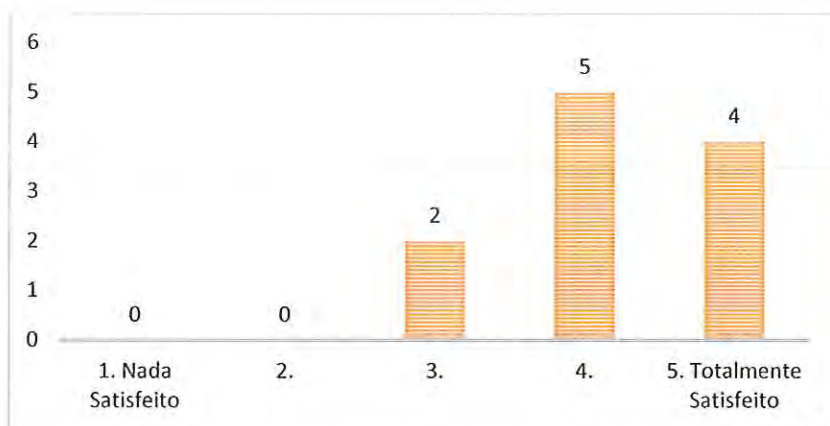
6.2. Portaria / Guardas – Noturnos



Grau de Satisfação: 4,17

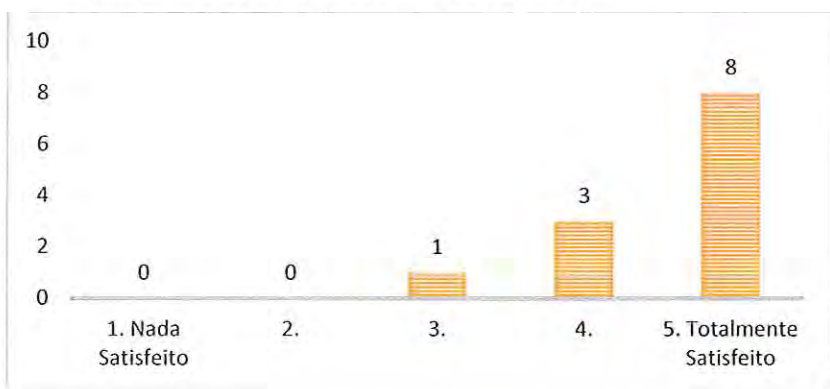
6.3. Portaria / Telefonista

d



Grau de Satisfação: 4,18

7. Facilidade de contacto com os responsáveis



Grau de Satisfação: 4,58

Tabela 1- Comparação do Grau de Satisfação de Todas as Residências

PARÂMETROS	Média dos Graus de Satisfação (1 a 5)				
	CA	ESE	ESA	Pousada	Erasmus
1. Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)	3,56	4,20	3,75	3,67	3,69
2. Higiene e limpeza	4,01	4,64	4,20	4,17	3,85
3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias	3,12	3,91	3,38	3,17	4,62
4. Tratamento e lavagem de roupa	3,86	4,51	4,14	4,17	3,23
5.1. Empregadas de andar / quarto	4,34	4,94	4,70	4,67	4,08
5.2. Operadoras de Lavandaria	3,83	3,50	4,31	4,33	3,91
5.3. Governante de Residência	4,11	4,71	4,59	4,50	4,46
5.4. Portaria / Guardas - Noturnos	4,14	4,52	4,26	4,50	4,08
5.5. Portaria / Telefonistas	4,14	4,20	4,26	4,50	4,00
6.1. Governante de Residência	4,08	4,76	4,29	4,50	4,46
6.2. Portaria / Guardas - Noturnos	3,61	4,53	4,21	4,50	4,17
6.3. Portaria / Telefonistas	4,15	4,43	4,25	4,50	4,18
7. Facilidade de contacto com os responsáveis	3,89	4,47	4,27	4,50	4,58
GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL	3.91	4,47	4,20	4,28	4,10

4. Discussão Geral

Os inquéritos foram desenvolvidos pelos Serviços de Ação Social, no âmbito do processo Ação Social (ASO) a fim de avaliar o Grau de Satisfação dos alunos alojados nas várias residências geridas pelos SAS, quer das geridas pelos SAS quer das protocoladas, obtendo-se desta forma conhecimento da perceção que os alunos têm da qualidade do serviço de alojamento prestado e, em consequência, aplicar medidas de melhoria mais pertinentes neste serviço. Este relatório apresenta os resultados do inquérito por questionário, realizado junto de todos os alunos beneficiários deste apoio, o qual se constitui como uma mais-valia económica para o aluno.

Relativamente à Residência do Centro Académico (R.01) dos 200 inquéritos distribuídos, foram entregues 116 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 58% e 3,91 de média total de grau de satisfação geral para. Nesta Residência 91,83% estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos (Tabela 2).

Tabela 2-dados CA

DADOS	Nº	%
Nº camas	200	100,00
Nº Inquiridos	116	58,00
INSATISFEITO (1)	40	2,79
POUCO SATISFEITO (2)	77	5,37
SATISFEITO (3)	308	21,49
MUITO SATISFEITO (4)	552	38,52
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	456	31,82

Relativamente à Residência da ESE, a média total de grau de satisfação geral dos alunos ronda os 4,47. É possível, a partir destes inquéritos, constatar que o trabalho realizado pelas colaboradoras da Residência tem sido de qualidade.

Quanto aos aspetos menos positivos verifica-se mais uma vez um menor grau de satisfação no parâmetro “Tempo de resposta às comunicações de anomalias” com um grau de 3,83 e “Operadoras de Lavandaria” 3,50.

Pode concluir-se que a satisfação geral dos alunos é bastante positiva relativamente a esta residência, dado que 96,81% dos alunos inquiridos, estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos (Tabela 3).

Como podemos verificar na Tabela abaixo, na residência da Escola Superior de Educação (R.02) foram inquiridos 119 alunos, dos quais 96 responderam ao inquérito o que se traduz numa taxa de respostas de 80,67%.

Tabela 3-dados ESE

DADOS	Nº	%
Nº camas	119	100,00
Nº Inquiridos	96	80,67
INSATISFEITO (1)	17	1,51
POUCO SATISFEITO (2)	19	1,68
SATISFEITO (3)	93	8,24
MUITO SATISFEITO (4)	292	25,89
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	707	62,68

Por fim, mas não menos importante, na **Residência da ESA**, a média total de grau de satisfação geral dos alunos é de 4.20, verificando-se uma melhoria relativamente à satisfação do ano letivo anterior, tendo apresentado o valor mais baixo de satisfação a nível geral.

Analisando cada um dos parâmetros, encontramos valores relativamente baixos, quando analisamos o “Tempo de resposta às comunicações de anomalias”, o qual apresenta um grau de satisfação de 3.35, indicando pouca satisfação, apresentando a “Qualidade e confortos nas instalações” um grau de satisfação de 3,78. Nesta residência, também se verificou uma melhoria nestes parâmetros relativamente ao ano letivo anterior.

Relativamente aos aspetos mais positivos desta residência, novamente encontramos as “empregadas de andar/quarto” com um grau elevado de 4,70 aumentando relativamente ao inquérito anterior.

Em conclusão, na Residência da Escola Superior Agrária 96,03% dos alunos inquiridos estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos (tabela 4).

Na Residência da Escola Superior Agrária (R.03), dos 134 alunos inquiridos, obtivemos 93 respostas o que se traduz numa taxa de respostas de 69,40% (Tabela 4).

Tabela 4-dados ESA

DADOS	Nº	%
Nº camas	134	100,00
Nº Inquiridos	93	69,40
INSATISFEITO (1)	11	0,93
POUCO SATISFEITO (2)	36	3,04
SATISFEITO (3)	176	14,88
MUITO SATISFEITO (4)	444	37,53
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	516	43,62

Em relação à **Pousada da Juventude** como podemos verificar os resultados são melhores que nas outras residências. A média total de grau de satisfação geral dos alunos ronda os 4,28 indicando que os alunos ali a residir estão bastante satisfeitos com o serviço de alojamento prestado.

Se verificarmos parâmetro a parâmetro, a que tem menor grau de satisfação (3,17), é o “Tempo de resposta às comunicações de anomalias”, demonstrando alguma insatisfação dos alunos. Com maior grau de satisfação, constata-se o parâmetro “Empregadas de andar / quarto” com um grau de satisfação de 4,67.

Na Pousada da Juventude em Melgaço, dos 30 inquéritos disponibilizados foram obtidas 9 respostas o que se traduz numa taxa de resposta de 30% (Tabela 5).

Analisando a Tabela 5, 87,20% dos alunos inquiridos estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos.

Tabela 5-Dados Pousada

DADOS	Nº	%
Nº camas	30	100,00
Nº Inquiridos	9	30,0
INSATISFEITO (1)	1	1,3
POUCO SATISFEITO (2)	9	11,5
SATISFEITO (3)	8	10,3
MUITO SATISFEITO (4)	9	11,5
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	51	65,4

Na **Residência Erasmus** onde se encontram alojados os alunos oriundos de outros países, os resultados são favoráveis. A média total de grau de satisfação geral ronda os 4,10, demonstrando-nos um grau de satisfação razoável com a residência e com os serviços prestados pelos colaboradores. Analisando parâmetro a parâmetro, o que tem menor grau de satisfação (3,23) é o ponto 4 “Tratamento e lavagem de roupa”, contudo este grau de satisfação deve-se ao facto de muitos alunos referirem que não usam, e como não há a opção de “não se aplica”, a maior parte colocou não satisfeito. O parâmetro que tem maior grau de satisfação é o ponto 3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias tem um grau de satisfação de 4,68.

Como podemos verificar na tabela 6, na globalidade 93% dos alunos inquiridos estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos com a residência.

Na residência de Erasmus, residência destinada apenas para alunos Erasmus, dos 30 alunos inquiridos apenas 8 responderam, traduzindo-se numa taxa de resposta de 26,67% (Tabela 6).

Tabela 6-Dados R. Erasmus

DADOS	Nº	%
Nº camas	30	100,00
Nº Inquiridos	8	26,67
INSATISFEITO (1)	4	2,5
POUCO SATISFEITO (2)	7	4,4
SATISFEITO (3)	32	20,1
MUITO SATISFEITO (4)	42	26,4
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	74	46,5

Contudo, é necessário ter como objetivo trabalhar os pontos mais fracos das residências e, se possível, melhorar a qualidade dos pontos fortes (ou mantê-la) para que no próximo ano letivo os parâmetros sejam avaliados com um grau de satisfação significativamente maior.

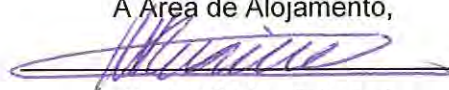
5. Conclusão

Tendo em conta os resultados das respostas do inquérito de avaliação de satisfação dos serviços prestados pela Área de Alojamento dos SAS-IPVC, podemos concluir que os estudantes inquiridos se encontram globalmente satisfeitos ou totalmente satisfeitos com as residências onde se encontram alojados, valorizando a Simpatia e cordialidade dos funcionários, informações e esclarecimentos prestados, Higiene e limpeza dos espaços comuns e de forma geral, as características dos quartos.

No que se refere ao funcionamento das residências, os inquiridos destacam a importância do “Qualidade e conforto nas instalações”. Mais uma vez, os alunos aproveitaram este momento de avaliação dos serviços para referir a urgência de introdução de melhorias do “Tempo de resposta às comunicações de anomalias”.

Concluindo, em termos gerais podemos dizer que os nossos alunos estão satisfeitos pelos serviços de Alojamento prestados pelos SAS-IPVC, constatando-se uma melhoria continua na satisfação dos alunos alojados em todas as residências, praticamente em todos os parâmetros.

A Área de Alojamento,



(Pedro Gil M. Teixeira)