

Processo Ação Social (ASO)

Subprocesso Alojamento (ALO)

Relatório de avaliação do inquérito de satisfação

Ano Letivo 2021/2022

1. Introdução

O presente relatório enquadra-se no processo de auscultação do nível de satisfação e recolha de opiniões/sugestões dos estudantes 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

Os inquéritos de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Área de Alojamento foram disponibilizados através do *Google forms* e enviados por email aos estudantes alojados nas diversas Residências.

Foram enviados dois inquéritos: um aos estudantes alojados nas residências geridas diretamente pelos SASIPVC, incluindo as residências protocoladas e outro aos estudantes alojados na residência Erasmus.

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 Satisfeito”.

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.

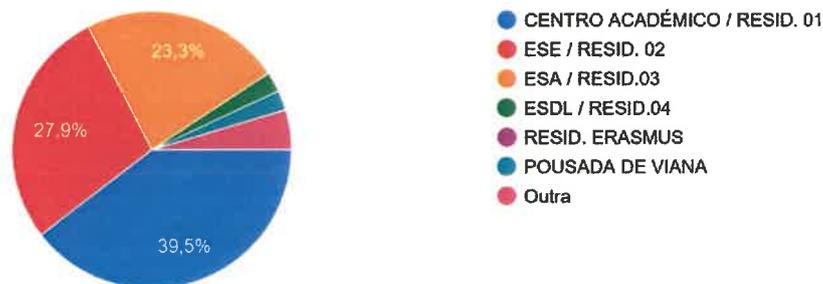
3. Apresentação dos resultados

Residências dos SAS (incluindo as protocoladas)

O inquérito foi disponibilizado para a totalidade das residências geridas pelos SAS-IPVC e protocoladas. obtendo-se uma maior percentagem de respostas da R.CA e menor da R. ESDL (gráfico abaixo).

LOCAL DE ALOJAMENTO:

43 respostas



Grau de Satisfação - 3,40



Grau de Satisfação - 3,65

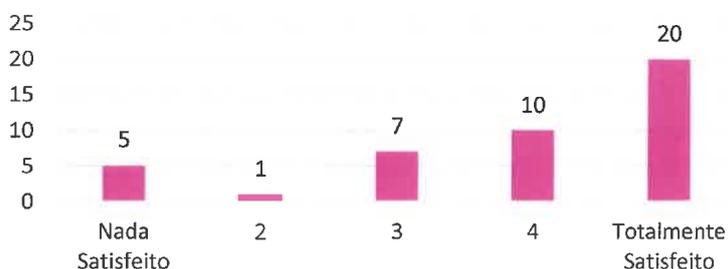


Grau de Satisfação - 3,02



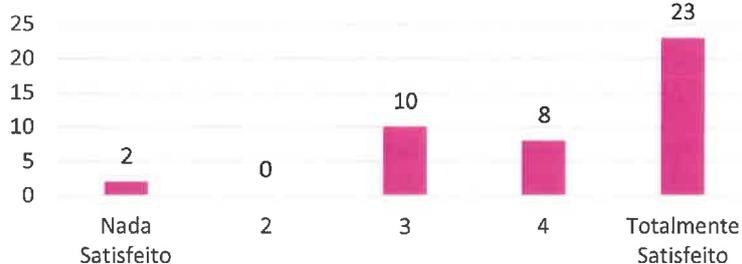
Grau de Satisfação - 3,79

5.2. Operadoras de Lavandaria



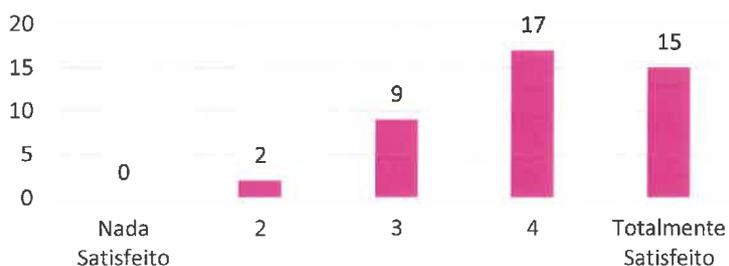
Grau de Satisfação - 3,91

5.3. Governante de Residência

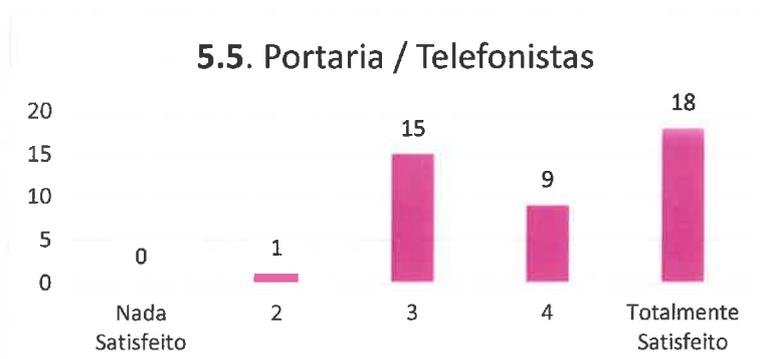


Grau de Satisfação - 4,16

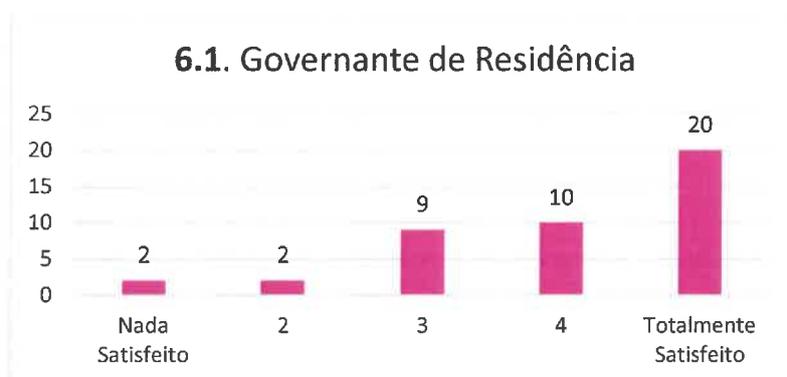
5.4. Portaria / Guardas - Nocturnos



Grau de Satisfação - 4,05



Grau de Satisfação - 4,02



Grau de Satisfação - 4,02



Grau de Satisfação - 4,07



Grau de Satisfação - 4,12

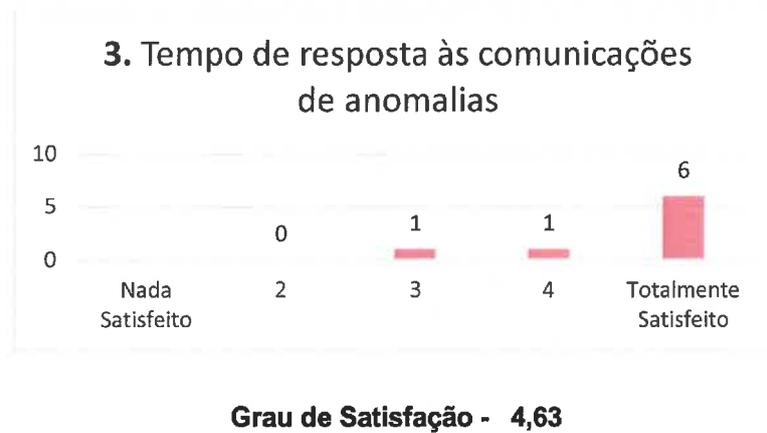


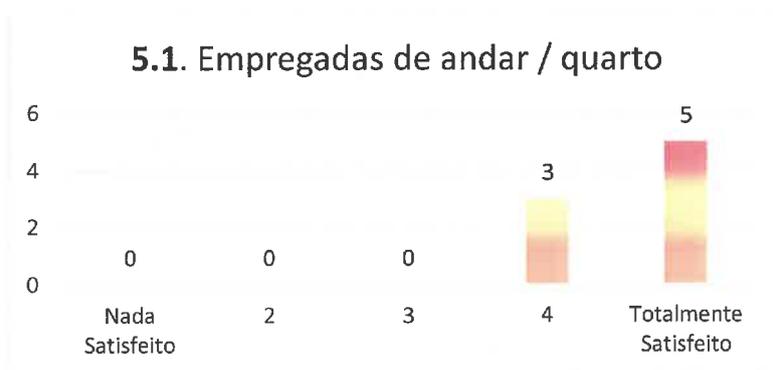
Grau de Satisfação - 3,74

Residência ERASMUS

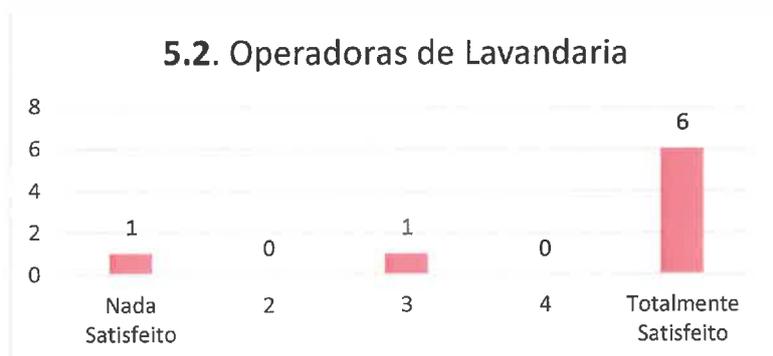


Grau de Satisfação - 3,50

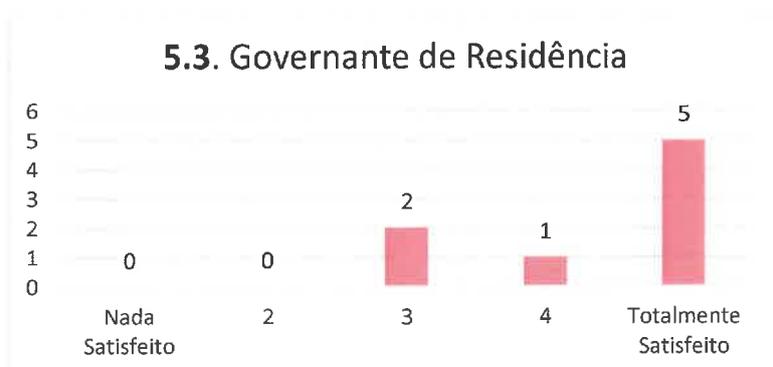




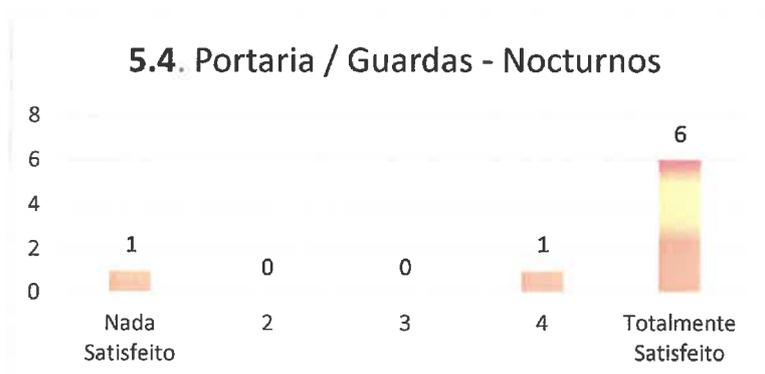
Grau de Satisfação - 4,63



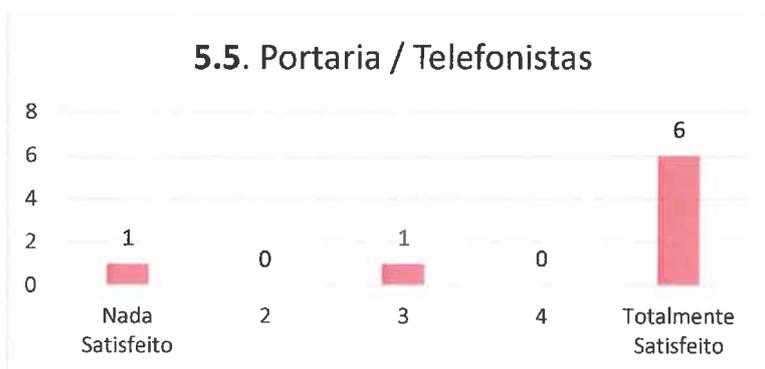
Grau de Satisfação - 4,25



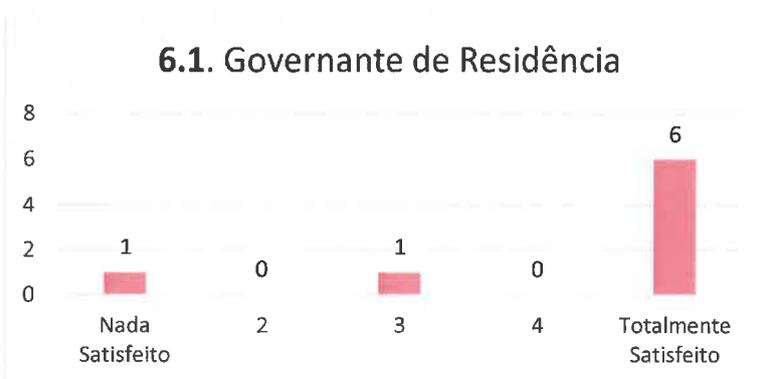
Grau de Satisfação - 4,38



Grau de Satisfação - 4,38



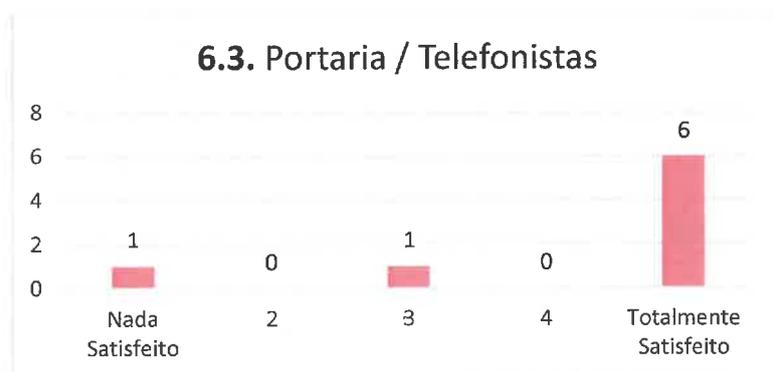
Grau de Satisfação - 4,25



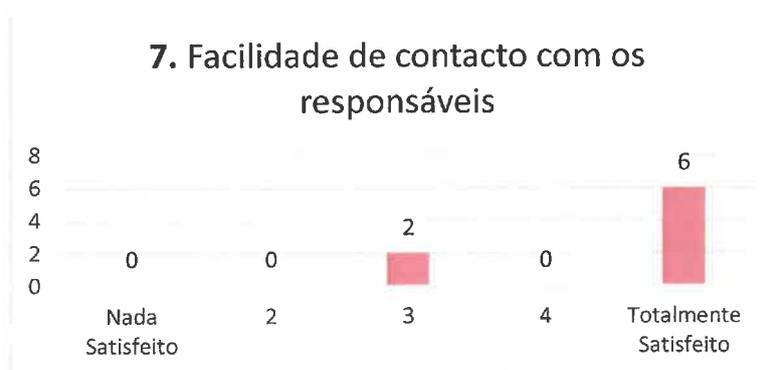
Grau de Satisfação - 4,25



Grau de Satisfação - 4,38



Grau de Satisfação - 4,25



Grau de Satisfação - 4,50

Tabela 1- Comparação do Grau de Satisfação das Residências

PARÂMETROS	Média dos Graus de Satisfação (1 a 5)		
	R. SAS	R. Erasmus	Média total
1. Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)	3,40	3,50	3,45
2. Higiene e limpeza	3,65	3,88	3,60
3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias	3,02	4,63	3,82
4. Tratamento e lavagem de roupa	3,79	4,00	3,90
5.1. Empregadas de andar / quarto	4,65	4,63	4,64
5.2. Operadoras de Lavandaria	3,91	4,25	4,08
5.3. Governante de Residência	4,16	4,38	4,27
5.4. Portaria / Guardas - Noturnos	4,05	4,38	4,21
5.5. Portaria / Telefonistas	4,02	4,25	4,14
6.1. Governante de Residência	4,02	4,25	4,14
6.2. Portaria / Guardas - Noturnos	4,07	4,38	4,22
6.3. Portaria / Telefonistas	4,12	4,25	4,18
7. Facilidade de contacto com os responsáveis	3,74	4,50	4,12
GRAU MÉDIO TOTAL GERAL	3,89	4,25	4,05

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 estudantes alojados nas várias residências geridas pelos SAS, protocoladas e da residência ERASMUS, obtendo-se desta forma conhecimento da perceção que os estudantes têm da qualidade do serviço de alojamento prestado e, em consequência, aplicar medidas de melhoria neste serviço de alojamento. Este relatório apresenta os resultados do inquérito por questionário, realizado junto de todos os estudantes beneficiários deste apoio, o qual se constitui como uma mais-valia económica para o estudante e suas famílias.

Em relação às residências geridas diretamente pelos SAS-IPVC, incluindo as protocoladas, podemos verificar que os resultados melhoraram quando comparados com o ano letivo anterior (3,78 – 3,89). O parâmetro com menor grau de satisfação foi “Tempo de resposta às comunicações de anomalias” (3,02) e com maior grau de satisfação “Empregadas de andar / quarto” (4,65).

É de salientar que, aproximadamente 80% dos inquiridos ficaram satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento prestado Residências geridas diretamente pelos SAS (tabela 2).

Tabela 2 - Dados das Residências geridas diretamente pelos SAS

DADOS	Nº	%
Nº CAMAS OCUPADAS	470	100,00
Nº INQUÉRITOS RESPONDIDOS	43	9,1
INSATISFEITO (1)	29	4,65
POUCO SATISFEITO (2)	32	5,13
SATISFEITO (3)	127	20,35
MUITO SATISFEITO (4)	153	24,52
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	218	34,94

Este ligeiro aumento verificado no grau de satisfação dos alunos alojados nas residências, também se verificou na Residência EASMUS (4,19 – 4,25). Nesta residência o parâmetro com avaliação menos positiva foi “Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)” (3,50) e com maior grau de satisfação foi “Empregadas de andar / quarto” (4,63).

É de salientar que, aproximadamente 92% dos inquiridos ficaram satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento prestado Residências geridas diretamente pelos SAS (tabela 2).

Tabela 4 - Dados da Residência Erasmus

DADOS	Nº	%
Nº CAMAS OCUPADAS	47	100,00
Nº INQUÉRITOS RESPONDIDOS	8	17,02
NADA SATISFEITO (1)	7	7,69
POUCO SATISFEITO (2)	1	0,96
SATISFEITO (3)	16	15,38
MUITO SATISFEITO (4)	15	14,42
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	65	62,50

A média total de grau de satisfação geral dos estudantes é de 4.07, verificando-se um aumento na satisfação dos utilizadores este serviço de apoio. O Parâmetro com menor grau de satisfação (3,45), é o “Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)”, com maior evidência no grau das residências dos SAS e protocoladas. Com maior grau

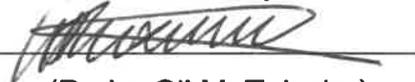
de satisfação, constata-se o parâmetro “Empregadas de andar / quarto” com um grau de satisfação de 4,64.

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.

Verifica-se que os estudantes valorizam com maior grau de satisfação o funcionamento dos recursos humanos nos diversos parâmetros, o que se torna muito relevante para os utilizadores e a Área do Alojamento.

A Área de Alojamento,



(Pedro Gil M. Teixeira)

Despacho do Administrador

Data: 18 / 10 / 22

O Administrador,



(Luís Ceia)