ipvc sas Serviços de Ação Social

Processo Ação Social (ASO)

Subprocesso Alojamento (ALO)

Relatório de avaliação do inquérito de satisfação

Ano Letivo 2022/2023

julho de 2023

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".

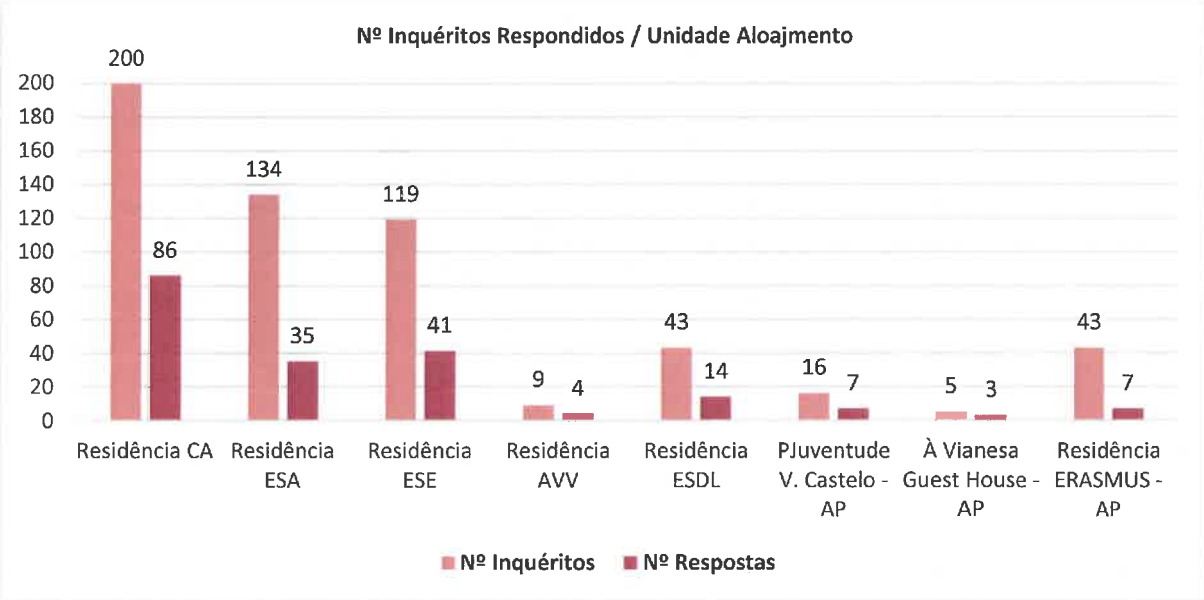
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma global e não individualizada, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

A construção do inquérito, o tratamento e a análise dos dados, foram da responsabilidade da Área de Alojamento.

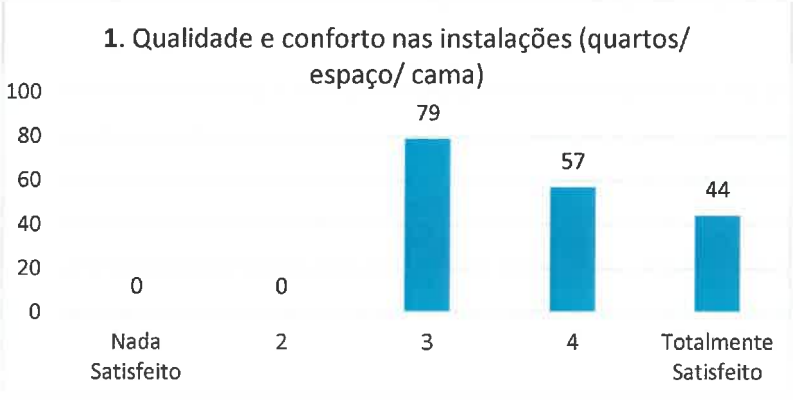
3. Apresentação dos resultados

O inquérito foi disponibilizado para a totalidade dos estudantes alojados nas residências geridas pelos SAS-IPVC e protocoladas (569 inquéritos), obtendo-se 189 respostas (34,62%).

No gráfico abaixo, demonstra o nº de inquéritos respondido por unidade de alojamento.

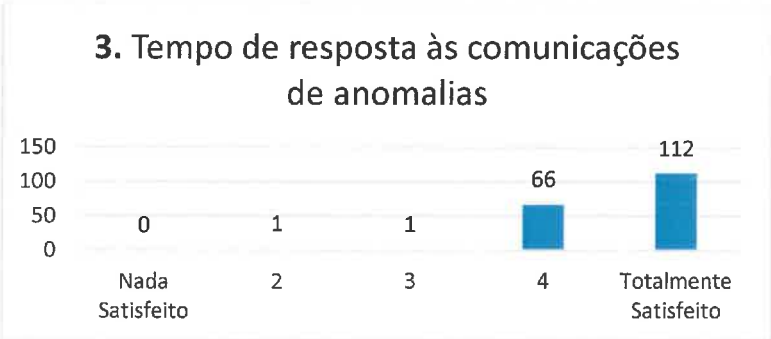


Residências dos SAS

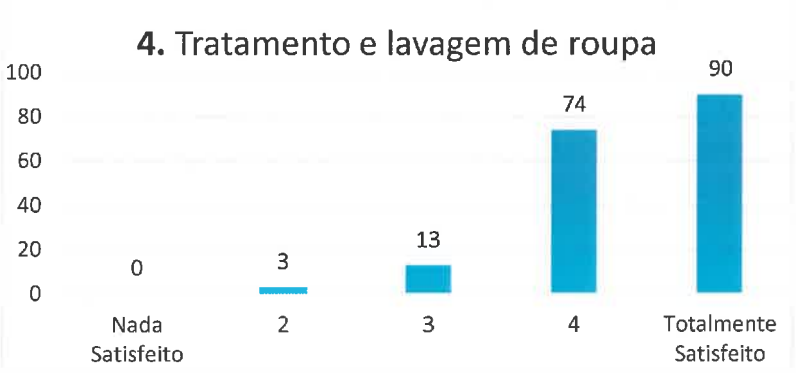


Grau de Satisfação - 3,81

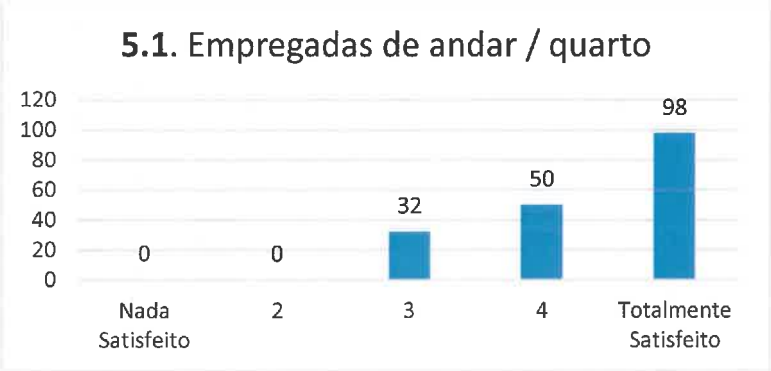
Grau de Satisfação - 4,13



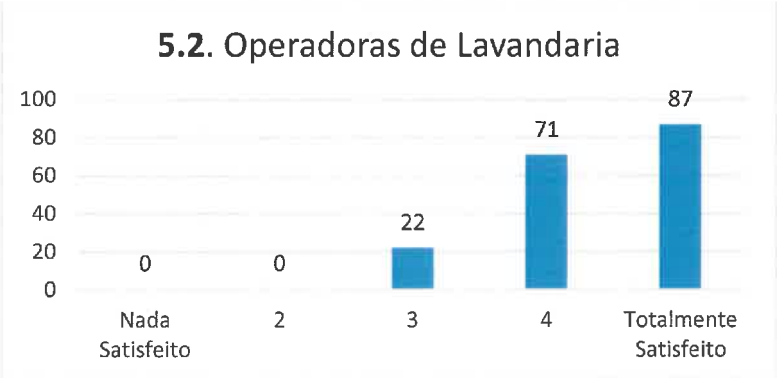
Grau de Satisfação - 4,61



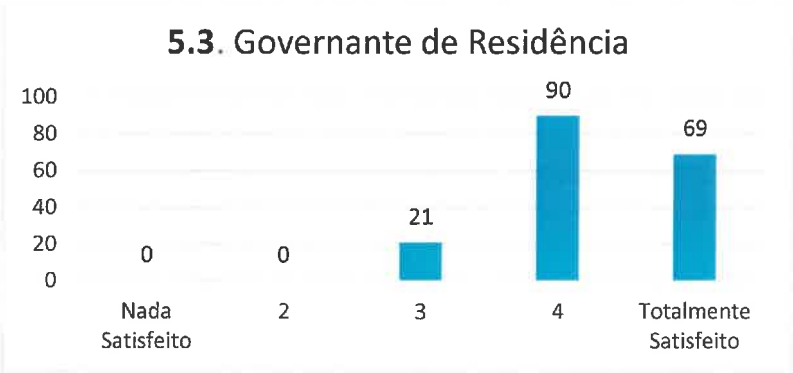
Grau de Satisfação - 4,39



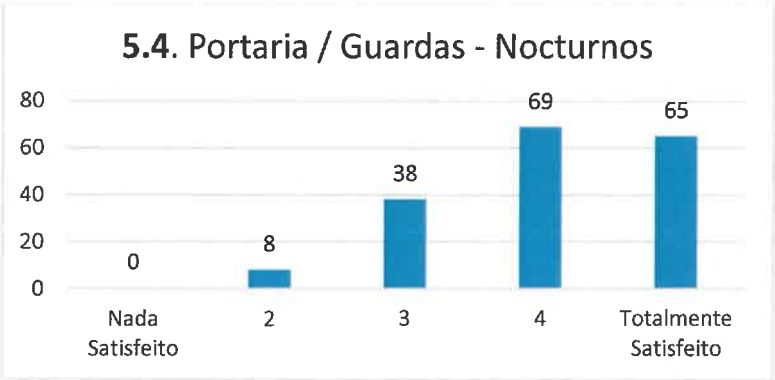
Grau de Satisfação - 4,37



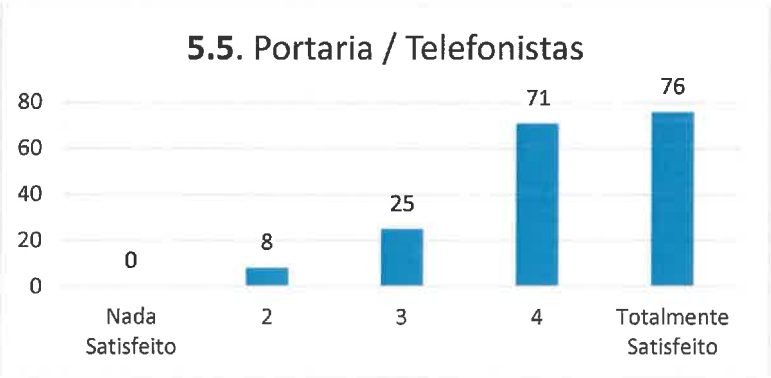
Grau de Satisfação - 4,36



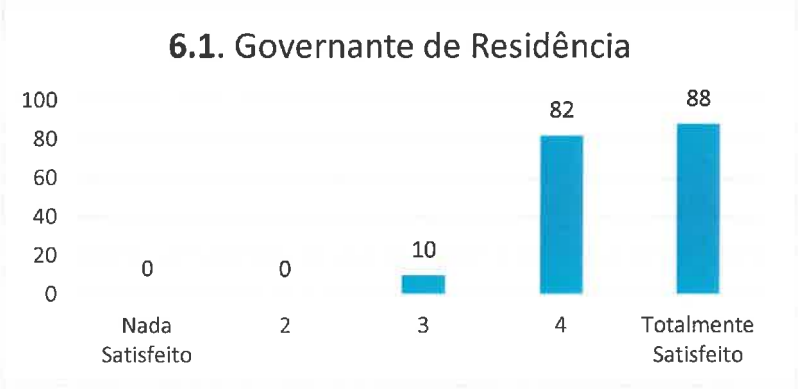
Grau de Satisfação - 4,27



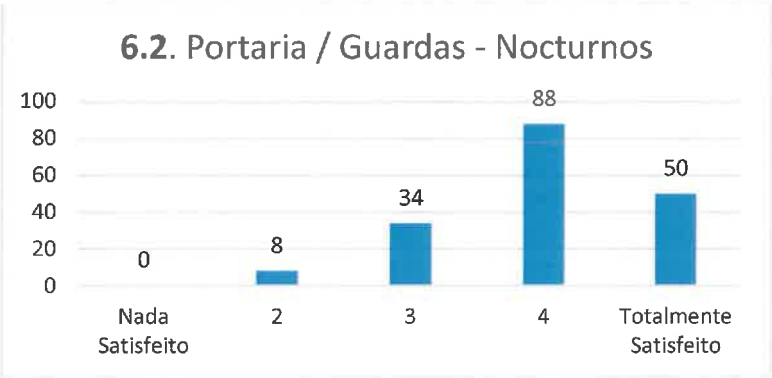
Grau de Satisfação - 4,06



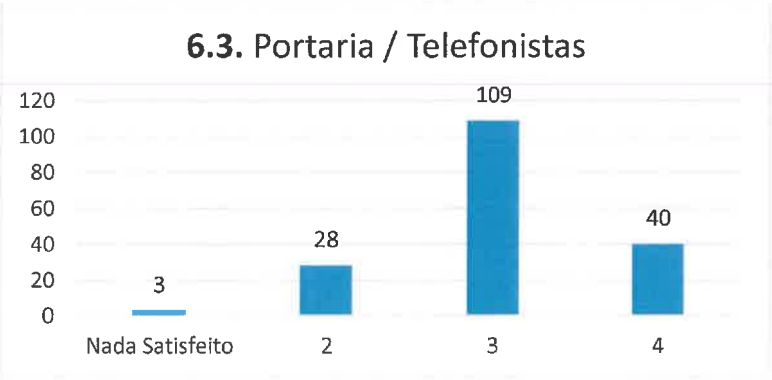
Grau de Satisfação - 4,19



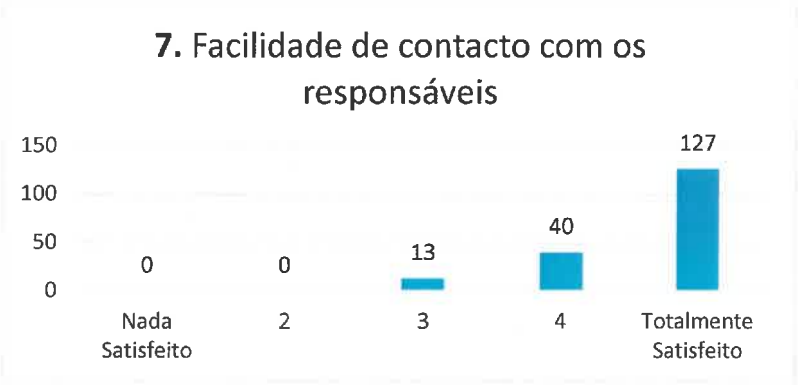
Grau de Satisfação - 4,43



Grau de Satisfação - 4,00

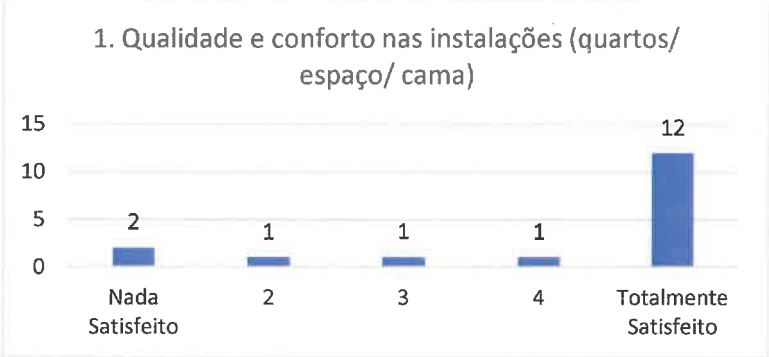


Grau de Satisfação - 4,03



Grau de Satisfação - 4,63

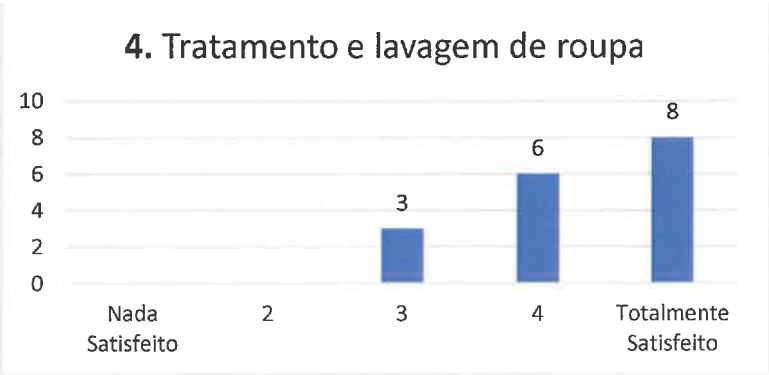
Residência Protocoladas com Gestão da Entidade



Grau de Satisfação - 4,18

Grau de Satisfação - 3,71

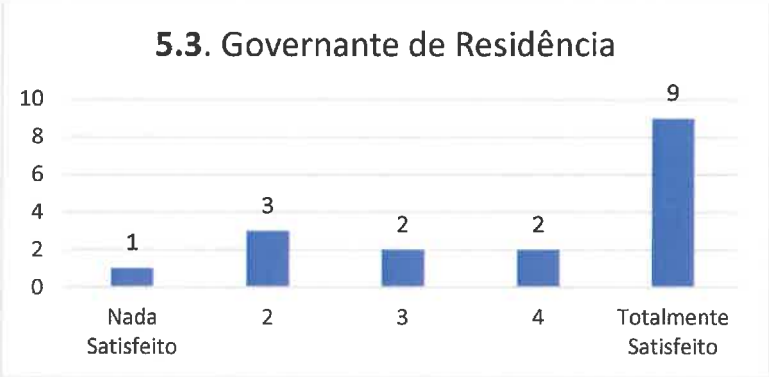
Grau de Satisfação - 3,82



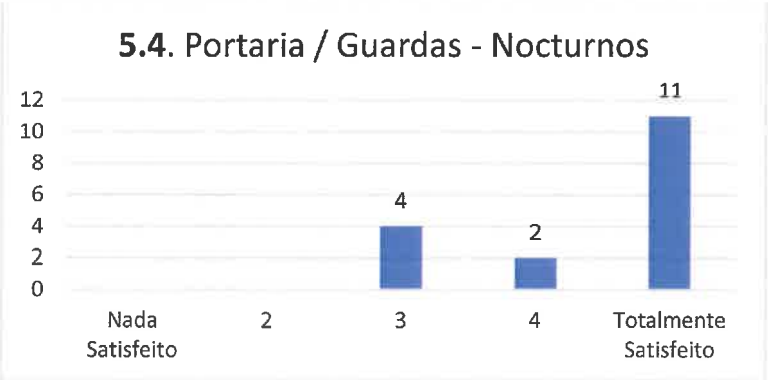
Grau de Satisfação - 4,29

Grau de Satisfação - 4,12

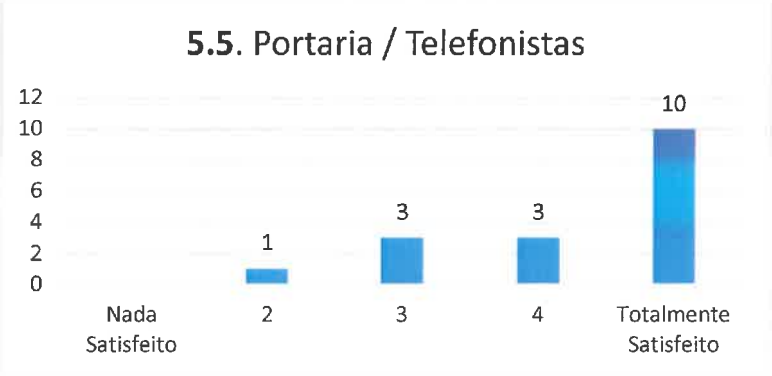
Grau de Satisfação - 3,82



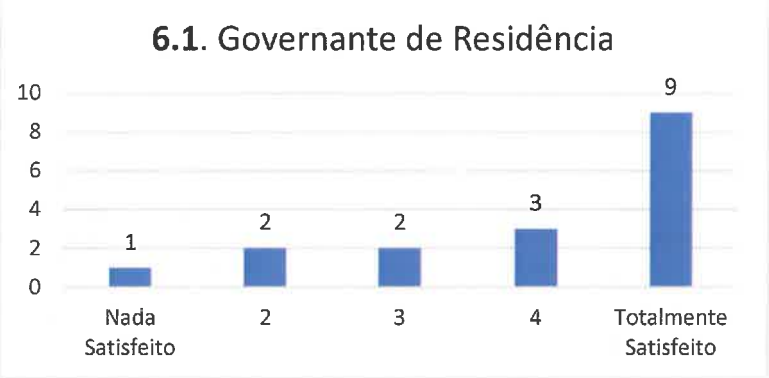
Grau de Satisfação - 3,88



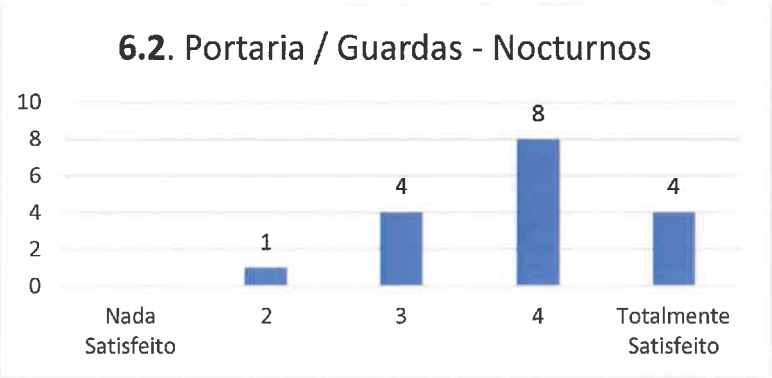
Grau de Satisfação - 4,41



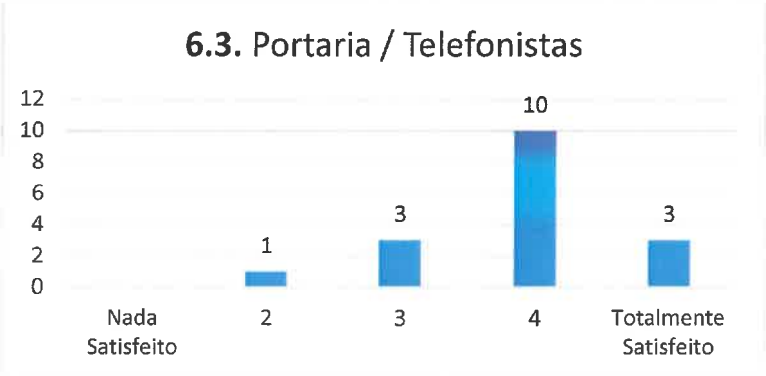
Grau de Satisfação - 4,29



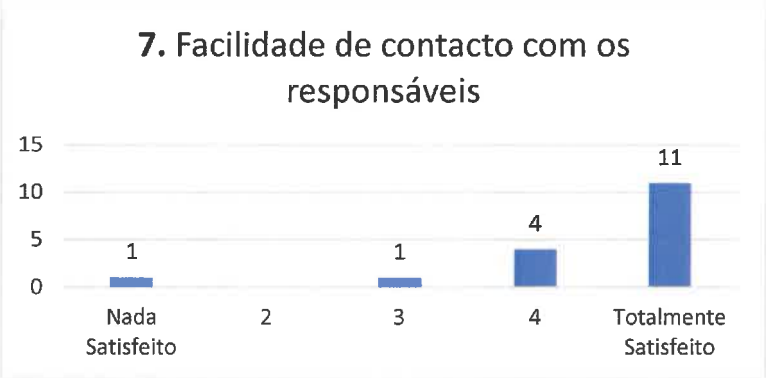
Grau de Satisfação - 4,00



Grau de Satisfação - 3,88



Grau de Satisfação - 3,88



Grau de Satisfação - 4,41

Tabela 1- Comparação do Grau de Satisfação das Residências

PARÂMETROS	Média dos Graus de Satisfação (1 a 5)		
	R. SAS	R. Protocoladas	Média total
1. Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)	3,81	4,18	3,99
2. Higiene e limpeza	4,13	3,71	3,92
3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias	4,61	3,82	4,21
4. Tratamento e lavagem de roupa	4,39	4,29	4,34
5.1. Empregadas de andar / quarto	4,37	4,12	4,24
5.2. Operadoras de Lavandaria	4,36	3,82	4,09
5.3. Governante de Residência	4,27	3,88	4,07
5.4. Portaria / Guardas - Noturnos	4,06	4,41	4,24
5.5. Portaria / Telefonistas	4,19	4,29	4,24
6.1. Governante de Residência	4,43	4,00	4,22
6.2. Portaria / Guardas - Noturnos	4,00	3,88	3,94
6.3. Portaria / Telefonistas	4,03	3,88	3,96
7. Facilidade de contacto com os responsáveis	4,63	4,41	4,52
GRAU MÉDIO TOTAL GERAL	**4,25**	**4,05**	**4,15**

4. Discussão Geral

Os inquéritos foram desenvolvidos pelos Serviços de Ação Social, no âmbito do processo Acão Social (ASO) a fim de avaliar a Satisfação dos estudantes alojados nas várias residências geridas pelos SAS e as protocoladas geridas pela entidade, 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 (4.05 – 4.15). O parâmetro com menor grau de satisfação foi "Higiene e limpeza" (3.92) e com maior grau de satisfação "Facilidade de contacto com os responsáveis" (4.52).

Nas residências dos SAS, obteve-se um grau médio total de satisfação de 4.25 e nas protocoladas 4.05. Verificou-se que o parâmetro com menor grau de satisfação foi "Qualidade e conforto nas instalações (quartos/ espaço/ cama)" (3.81) e com maior foi "Tempo de resposta às comunicações de anomalias" (4.61). Nas residências protocoladas o menor grau foi obtido no parâmetro "Higiene e limpeza" (3.71) e maior grau foi "Portaria / Guardas – Noturnos" e "Facilidade de contacto com os responsáveis" (4.41).

Como se pode verificar na tabela 2, nas residências geridas diretamente pelos SAS, aproximadamente 98,5 % dos inquiridos ficaram satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento prestado.

Tabela 2 - Dados das Residências geridas diretamente pelos SAS

DADOS	Nº	%
Nº CAMAS OCUPADAS	505	100,00
Nº INQUÉRITOS RESPONDIDOS	180	35,6
INSATISFEITO (1)	0	0,00
POUCO SATISFEITO (2)	32	1,37
SATISFEITO (3)	354	15,13
MUITO SATISFEITO (4)	944	40,34
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	1010	43,16

Nas residências protocoladas geridas diretamente pela própria entidade, aproximadamente 92% dos inquiridos ficaram satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento prestado (tabela 3).

Tabela 3 - Dados da Residência Protocoladas

DADOS	Nº	%
Nº CAMAS OCUPADAS	64	100,00
Nº INQUÉRITOS RESPONDIDOS	17	26,56
NADA SATISFEITO (1)	6	2,71
POUCO SATISFEITO (2)	11	4,98
SATISFEITO (3)	37	16,74
MUITO SATISFEITO (4)	78	35,29
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	89	40,27

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.

Melhorou-se significativamente nas respostas às anomalias nas residências, entre outras situações, avaliado sistematicamente pelos estudantes ao longo dos últimos anos com menor grau.

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 destes serviços de alojamento.

A Área de Alojamento,

(Pedro Gil M. Teixeira)

Despacho do Administrador

O Administrador,

Data: 06/09/23

(Luís Ceia)