

Processo Ação Social (ASO)

Subprocesso Alojamento (ALO)

Relatório de avaliação do inquérito de satisfação

Ano Letivo 2023/2024

julho de 2024

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”.

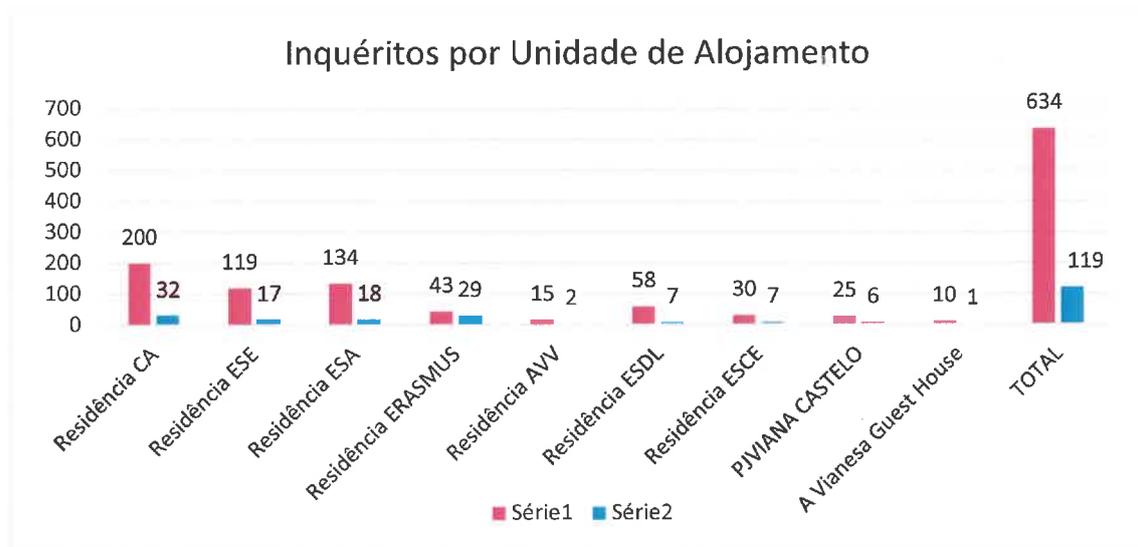
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma global e não individualizada, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

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 académicas dos SAS-IPVC e da residência ERASMUS com um total de 639 inquéritos, obtendo-se 109 respostas (16,9%).

O gráfico abaixo, apresenta o nº de inquéritos respondido por unidade de alojamento.



RESIDÊNCIAS DOS SAS



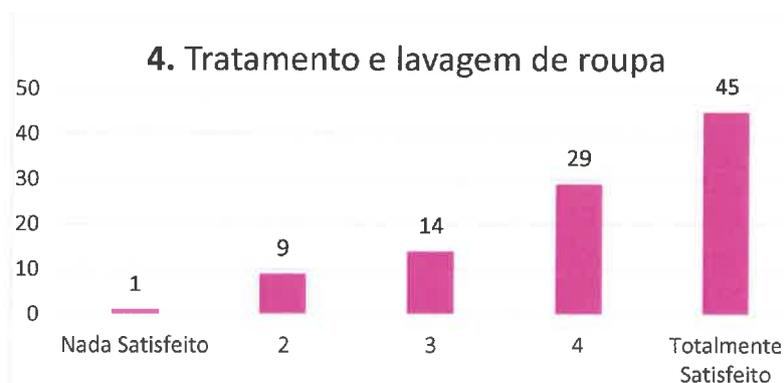
Grau de Satisfação - 3,73



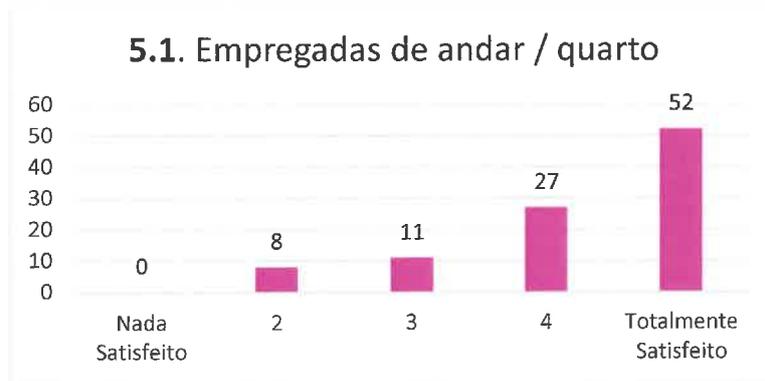
Grau de Satisfação - 3,95



Grau de Satisfação - 4,18



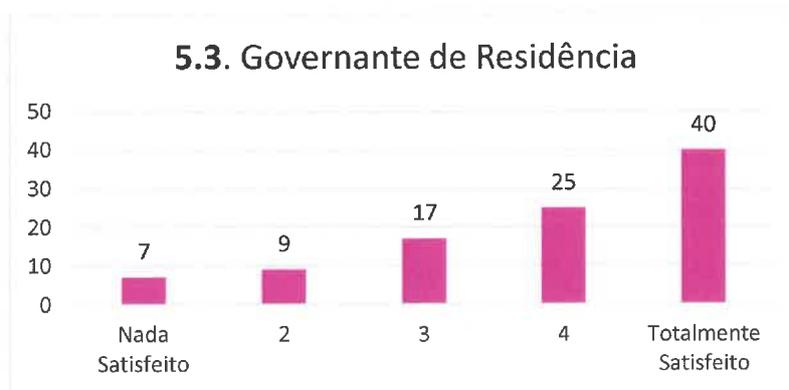
Grau de Satisfação - 4,10



Grau de Satisfação - 4,26



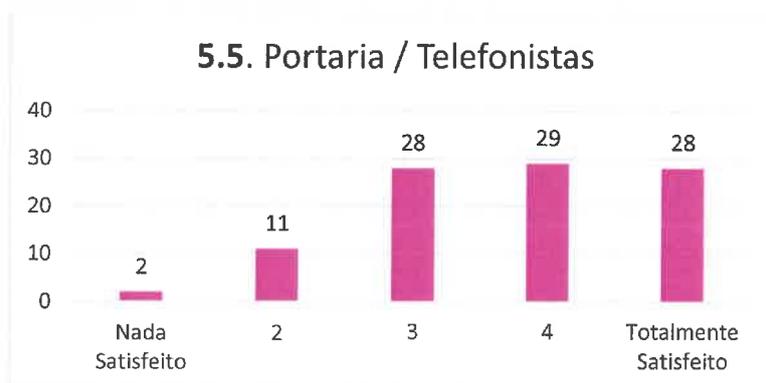
Grau de Satisfação - 4,10



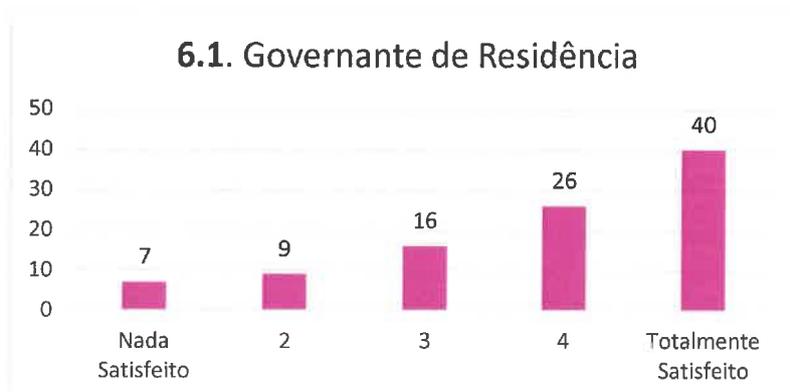
Grau de Satisfação - 3,84



Grau de Satisfação - 3,63



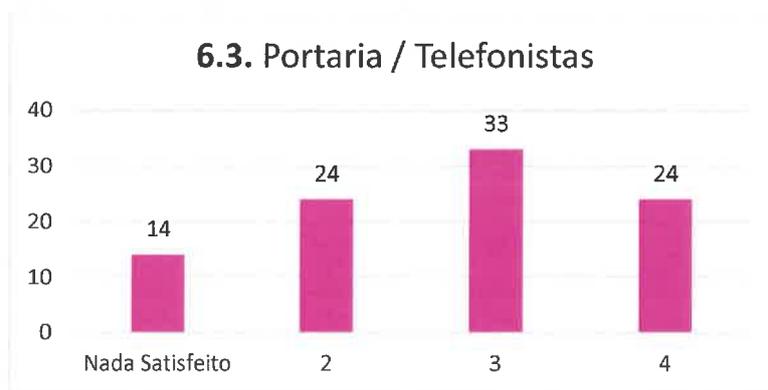
Grau de Satisfação - 3,71



Grau de Satisfação - 3,85



Grau de Satisfação - 3,83

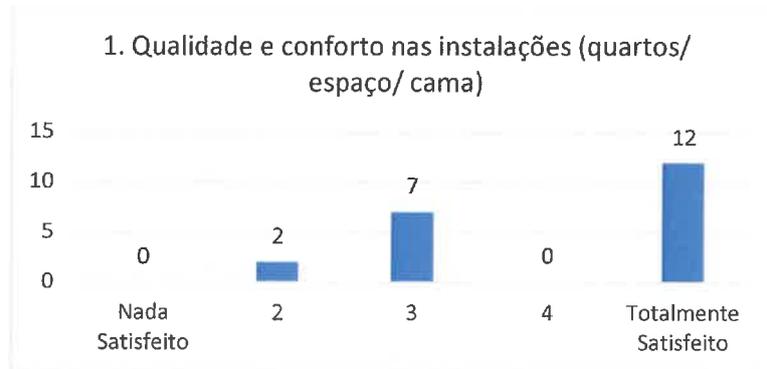


Grau de Satisfação - 3,62



Grau de Satisfação - 3,64

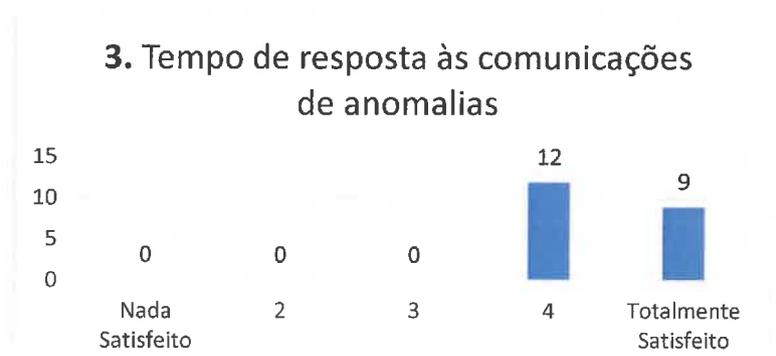
RESIDÊNCIA ERASMUS



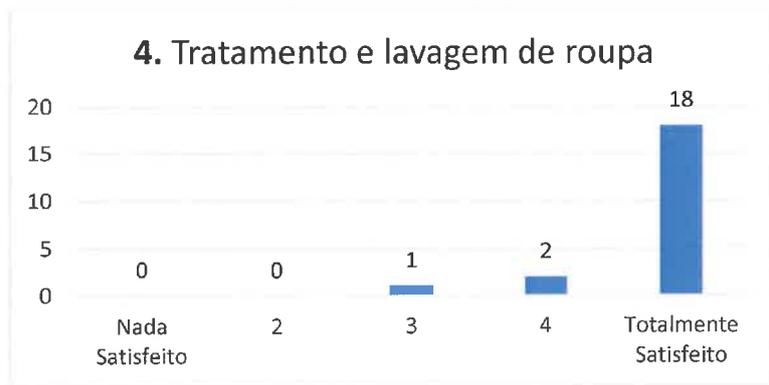
Grau de Satisfação - 4,05



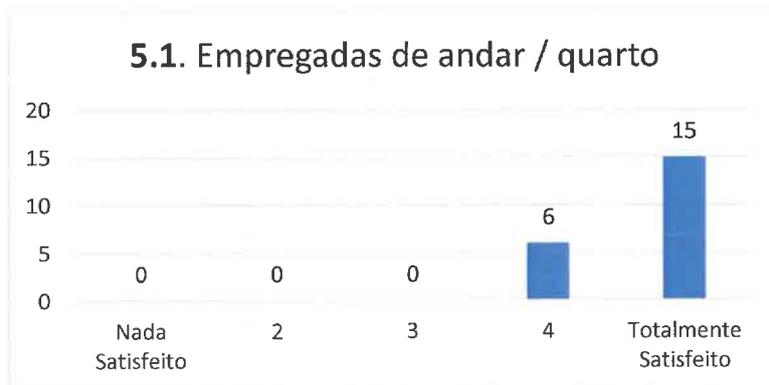
Grau de Satisfação - 3,86



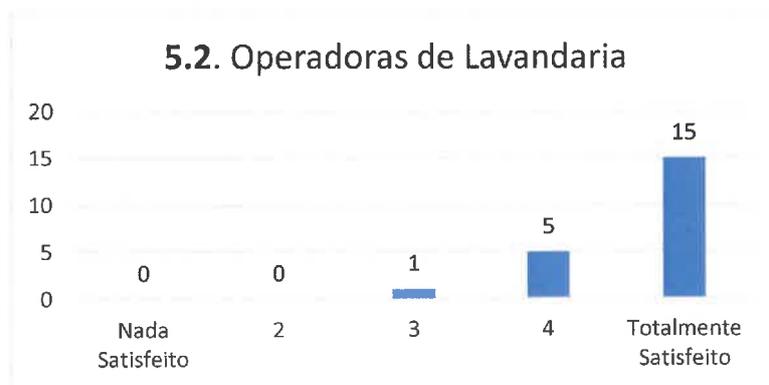
Grau de Satisfação - 4,43



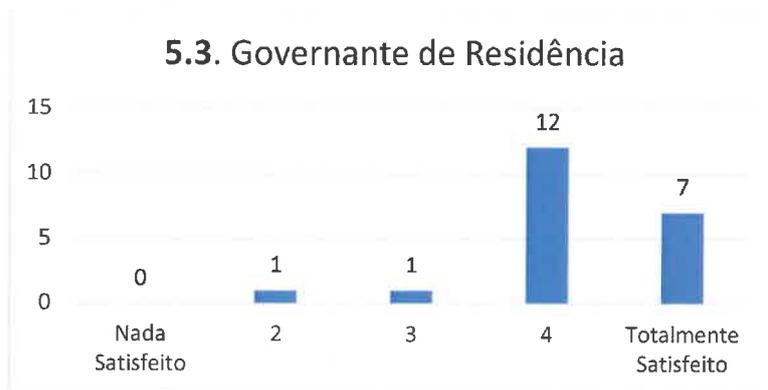
Grau de Satisfação - 4,81



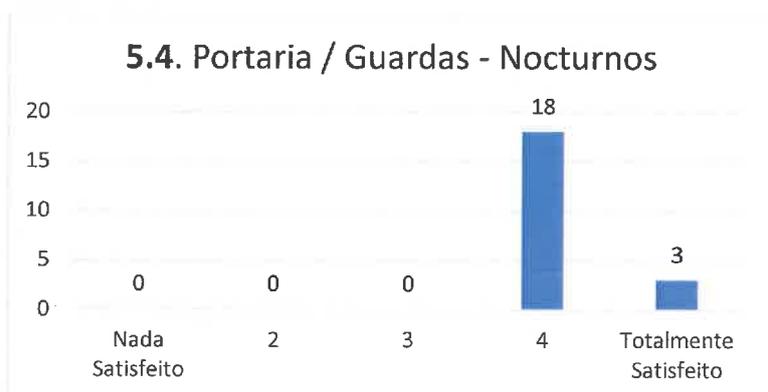
Grau de Satisfação - 4,71



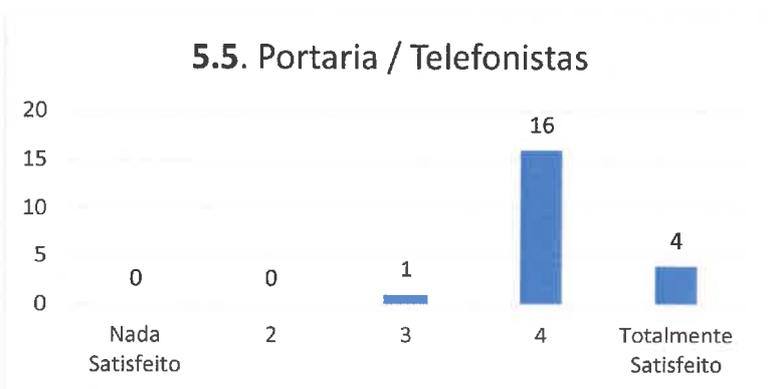
Grau de Satisfação - 4,67



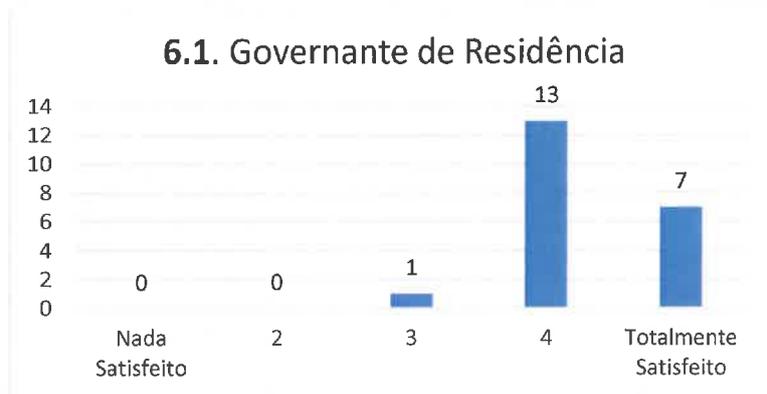
Grau de Satisfação - 4,19



Grau de Satisfação - 4,14



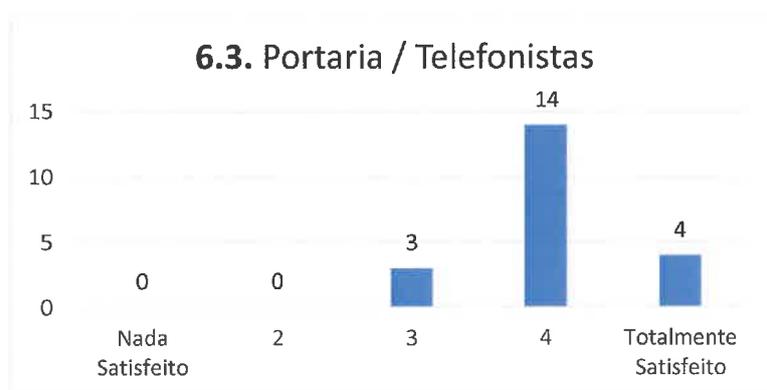
Grau de Satisfação - 4,14



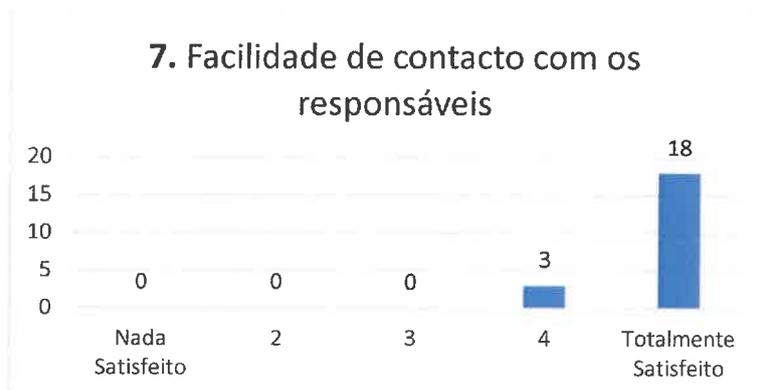
Grau de Satisfação - 4,29



Grau de Satisfação - 4,19



Grau de Satisfação - 4,05



Grau de Satisfação - 4,86

Avaliação Qualitativa

Algumas respostas, as mais significativas, relativamente às questões do inquérito são apresentadas abaixo:

8. Qual o aspeto que mais gosta no serviço de alojamento?

Residências dos SAS

▪ "Localização em relação á escola, ter sempre papel higiénico disponível, lençóis e toalhas sempre limpinhos "
▪ "O serviço de limpeza das áreas comuns é excelente, a recolha do lixo nos quartos e a roupa de cama e toalhas sempre limpas e a cheirar super bem."
▪ "O tratamento dos lençóis e das toalhas de banho"
▪ "Simpatia do atendimento"

Residência ERASMUS

▪ "boa localização"
▪ "Organização e limpeza."

9. Qual o aspeto que menos gosta no serviço de alojamento?

Residências dos SAS

▪ "A copa ser dividida por muitos quartos e o portão da entrada, á noite, estar muitas vez fechado, e ter-se de esperar fora da residência bastante tempo para o abrirem."
▪ "Falta de água quente muitas vezes"
▪ "Os quartos triplos são sufocantes, não existe espaço suficiente para 3 pessoas, o preço é exorbitante para as condições que nos são fornecidas."

Residência ERASMUS

▪ “Cozinha pequena e pouco espaço para cozinhar”
▪ “frio no quarto durante os meses de inverno”
▪ “Cozinha, móveis e utensílios antigos, poderia passar por uma reforça tota no espaço.”

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)	3,73	4,05	3,89
2. Higiene e limpeza	3,95	3,86	3,90
3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias	4,18	4,43	4,31
4. Tratamento e lavagem de roupa	4,10	4,81	4,46
5.1. Empregadas de andar / quarto	4,26	4,71	4,48
5.2. Operadoras de Lavandaria	4,10	4,67	4,38
5.3. Governante de Residência	3,84	4,19	4,01
5.4. Portaria / Guardas-Noturnos	3,63	4,14	3,89
5.5. Portaria / Telefonistas	3,71	4,14	3,93
6.1. Governante de Residência	3,85	4,29	4,07
6.2. Portaria / Guardas-Noturnos	3,83	4,19	4,01
6.3. Portaria / Telefonistas	3,62	4,05	3,84
7. Facilidade de contacto com os responsáveis	3,64	4,86	4,25
GRAU MÉDIO TOTAL GERAL	3,88	4,34	4,11

4. Discussão Geral

Os inquéritos foram desenvolvidos pelos Serviços de Ação Social, no âmbito do processo Ação Social (ASO) a fim de avaliar a Satisfação dos estudantes alojados nas várias residências dos SAS e 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.

Comparando-se com os resultados do ano letivo anterior, constata-se que se manteve um resultado de satisfação elevado, pese embora ter havido uma redução insignificante no grau médio total geral (4.15 – 4.11).

Nas residências dos SAS, obteve-se um grau médio total de satisfação de 3.88 e na de ERASMUS 4.34. O parâmetro com menor grau de satisfação foi “6.3. Portaria / Telefonistas” (3.84) e com maior grau de satisfação “5.1. Empregadas de andar / quarto” (4.48).

Na residência dos SAS o parâmetro com menor grau de satisfação foi “6.3. Portaria / Telefonistas” (3.62) e com maior grau de satisfação “5.1. Empregadas de andar / quarto” (4.26).

Na residência ERASMUS Verificou-se que o parâmetro com menor grau de satisfação foi “2. Higiene e limpeza” (3.86) e com maior foi “7. Facilidade de contacto com os responsáveis” (4.86).

Como se pode verificar na tabela 2, nas residências geridas diretamente pelos SAS, aproximadamente 84,62 % dos inquiridos ficaram satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento prestado (tabela 3). Contudo verifica-se uma diminuição de avaliação positiva comparado com período homologo.

Tabela 2 - Dados das Residências geridas diretamente pelos SAS

DADOS	Nº	%
Nº CAMAS OCUPADAS	634	100,00
Nº INQUÉRITOS RESPONDIDOS	98	15,5
INSATISFEITO (1)	43	3,38
POUCO SATISFEITO (2)	143	11,22
SATISFEITO (3)	226	17,74
MUITO SATISFEITO (4)	361	28,34
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	491	38,54

Na residência ERASMUS gerida pelo Centro Social e Paroquial de Santa Maria Maior (CSPSMM), aproximadamente 98,92 % dos inquiridos ficaram satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento prestado (tabela 3).

Tabela 3 - Dados da Residência ERASMUS

DADOS	Nº	%
Nº CAMAS OCUPADAS	55	100,00
Nº INQUÉRITOS RESPONDIDOS	21	38,18
NADA SATISFEITO (1)	0	0,00
POUCO SATISFEITO (2)	3	1,10
SATISFEITO (3)	19	6,96
MUITO SATISFEITO (4)	134	49,08
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	117	42,86

5. Conclusão

Podemos concluir que os estudantes inquiridos estão globalmente satisfeitos ou totalmente satisfeitos.

Melhorou significativamente a satisfação relativamente à resolução das anomalias nas residências.

Simultaneamente verifica-se que os utilizadores dos espaços de alojamento valorizam o bom funcionamento dos colaboradores nos diversos parâmetros.

A Área de Alojamento,



(Pedro Gil M. Teixeira)

Despacho do Administrador

Concordo.

Data: 31 / 07 / 24

O Administrador,



(Luís Ceia)

