

Processo Ação Social (ASO)

Subprocesso Alojamento (ALO)

Relatório de avaliação do inquérito de satisfação

Ano Letivo 2024/2025

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”.

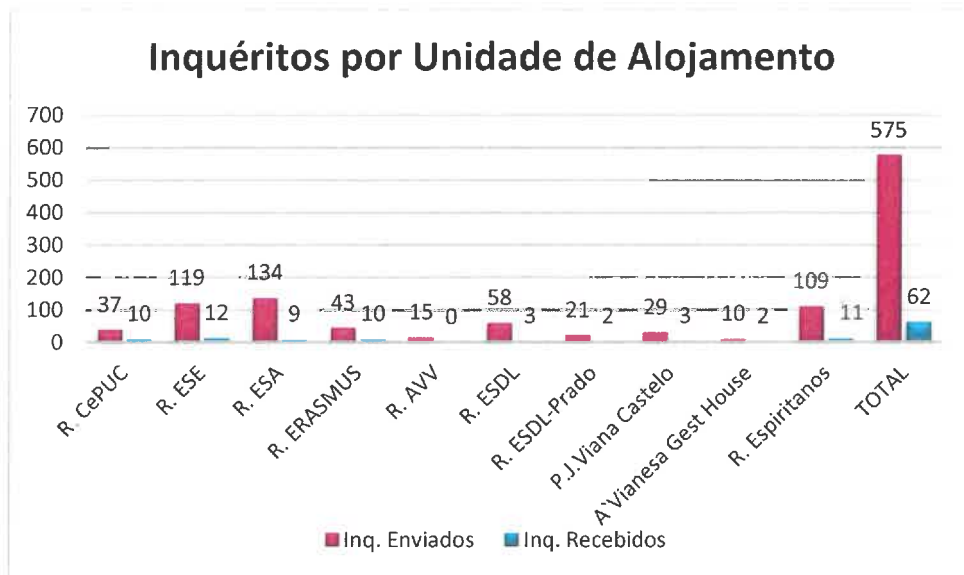
O tratamento dos dados recolhidos foi efetuado de uma forma global e não individualizada, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos inquiridos.

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 575 inquéritos, obtendo-se 62 respostas (9,27%).

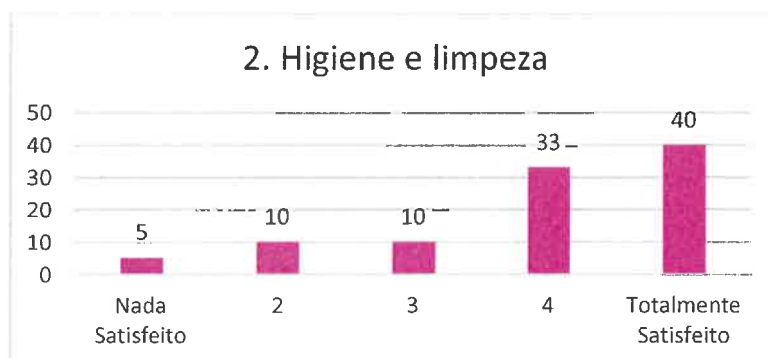
O gráfico abaixo, apresenta o nº de inquéritos respondido por unidade de alojamento.



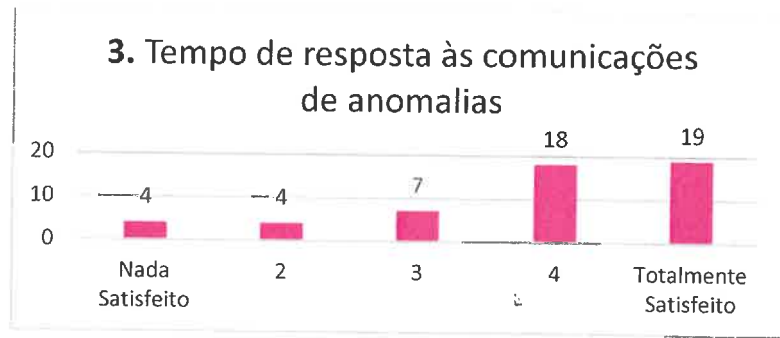
RESIDÊNCIAS SAS



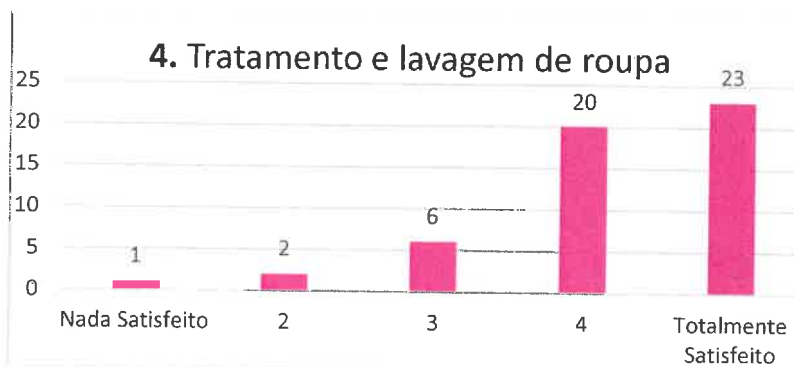
Grau de Satisfação - 3,62



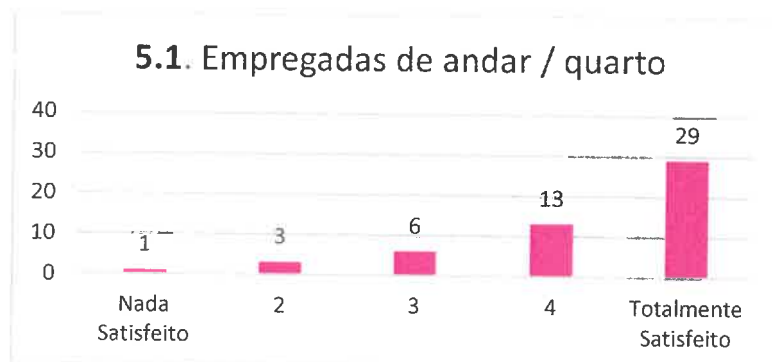
Grau de Satisfação - 4,04



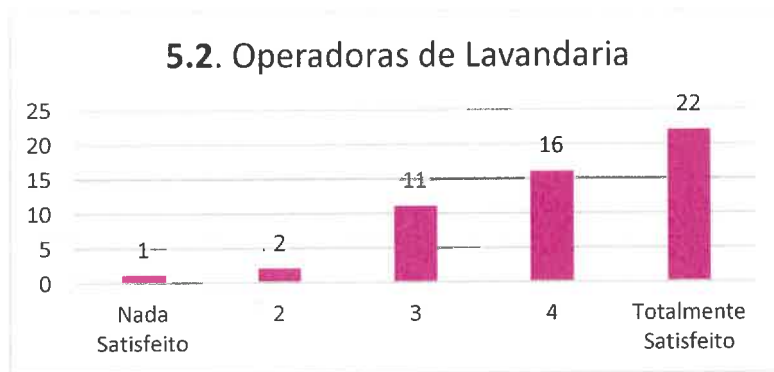
Grau de Satisfação - 3,85



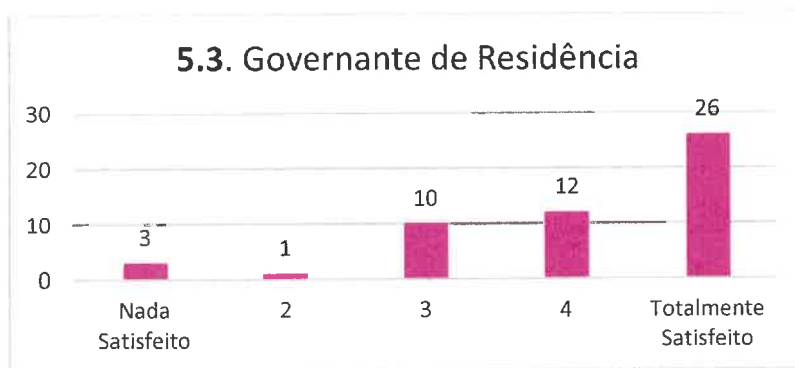
Grau de Satisfação - 4,19



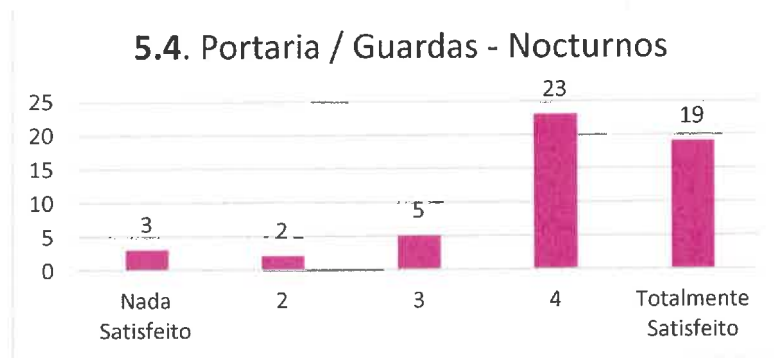
Grau de Satisfação - 4,27



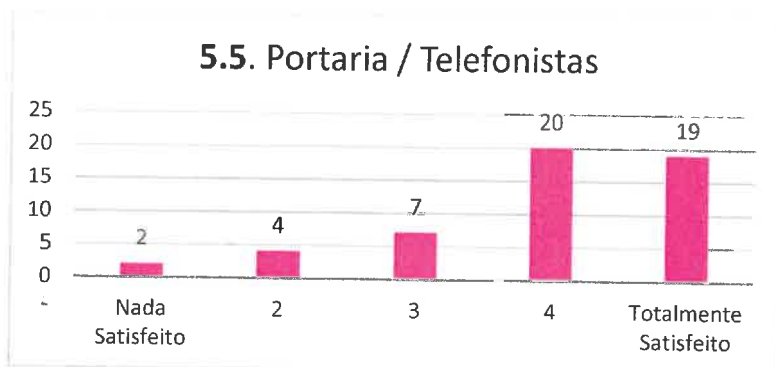
Grau de Satisfação - 4,08



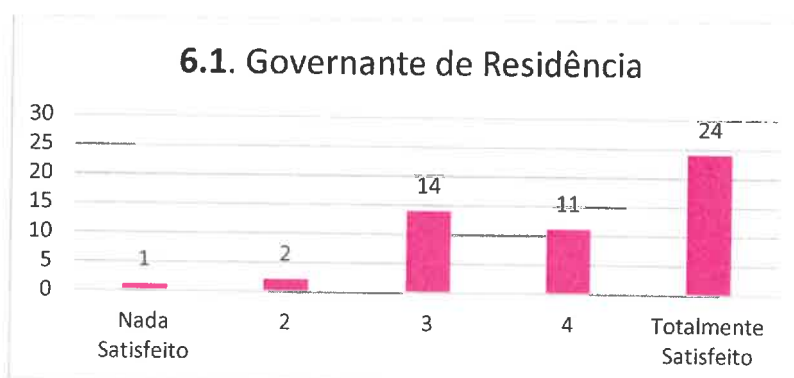
Grau de Satisfação - 4,10



Grau de Satisfação - 4,02



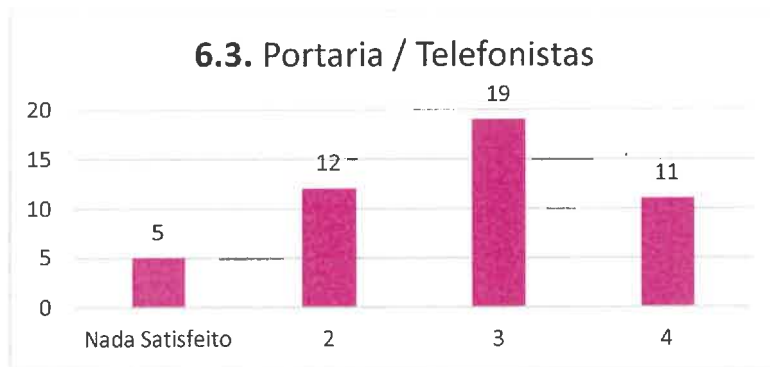
Grau de Satisfação - 3,96



Grau de Satisfação - 4,06



Grau de Satisfação - 4,06

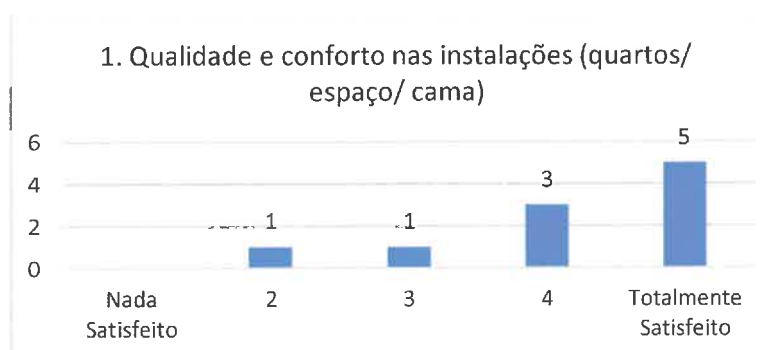


Grau de Satisfação - 3,50

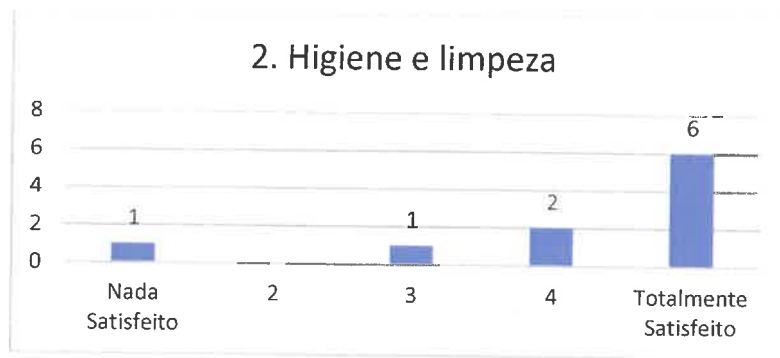


Grau de Satisfação - 4,08

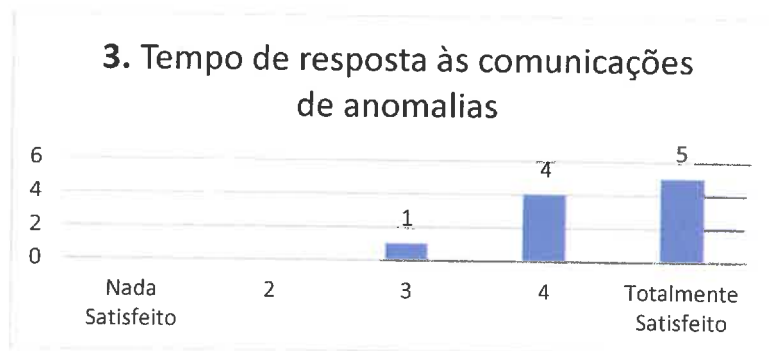
RESIDÊNCIA ERASMUS



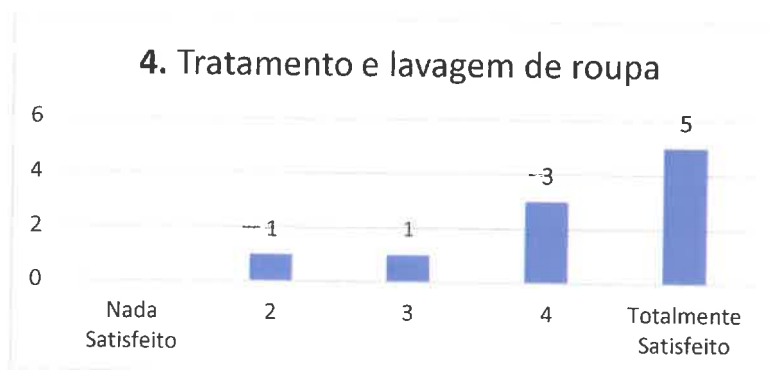
Grau de Satisfação - 4,20



Grau de Satisfação - 4,20



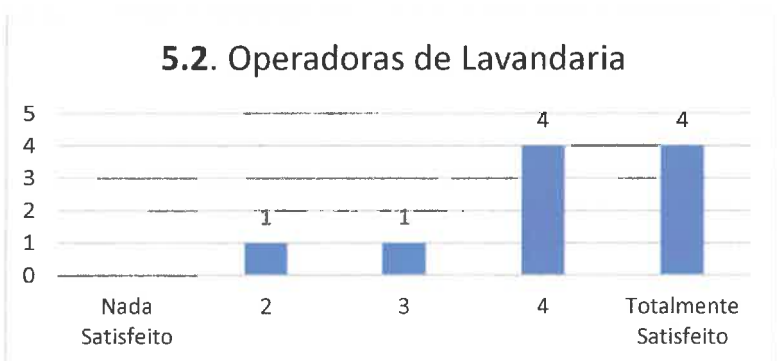
Grau de Satisfação - 4,40



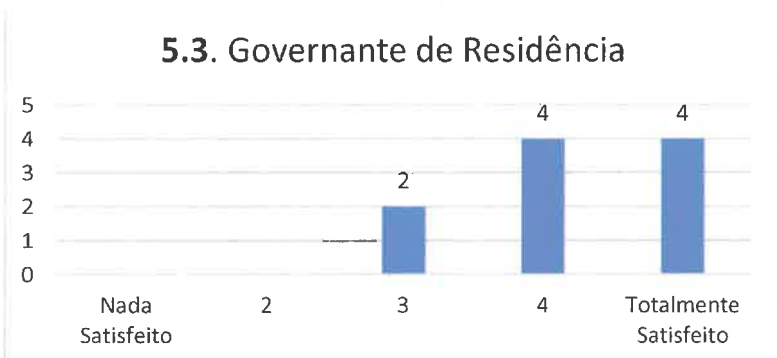
Grau de Satisfação - 4,20



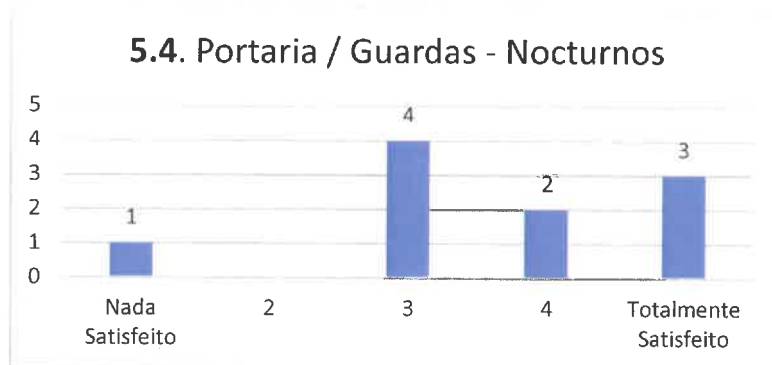
Grau de Satisfação - 3,10



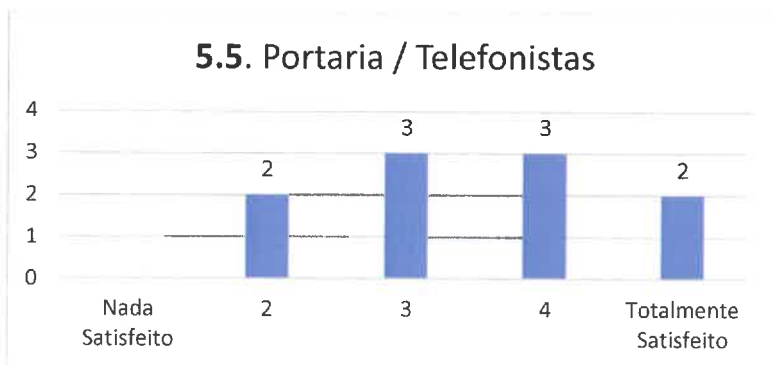
Grau de Satisfação - 4,10



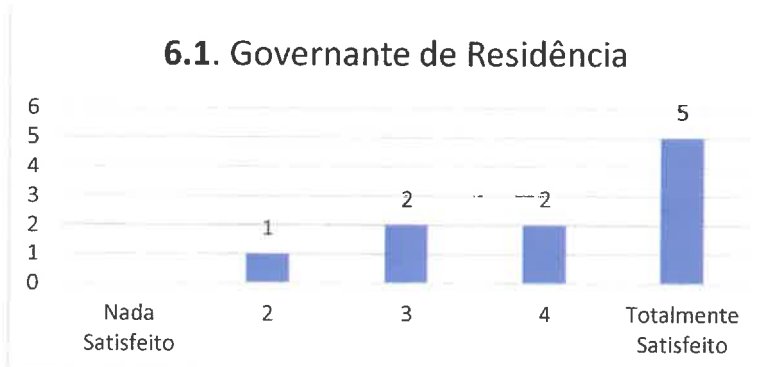
Grau de Satisfação - 4,20



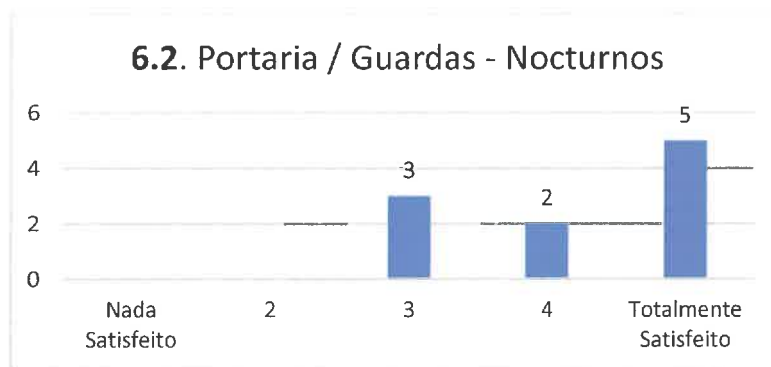
Grau de Satisfação - 3,60



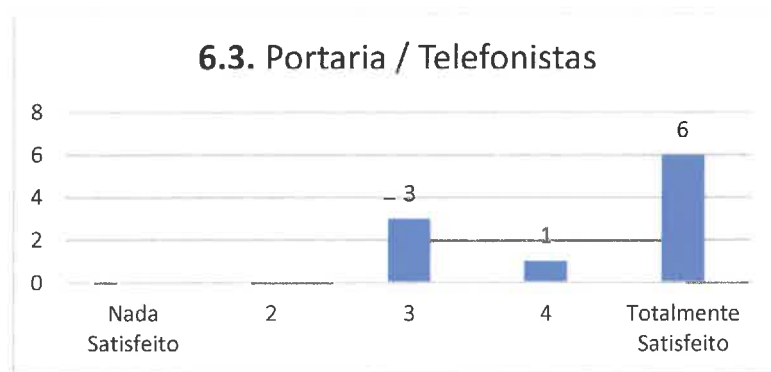
Grau de Satisfação - 3,50



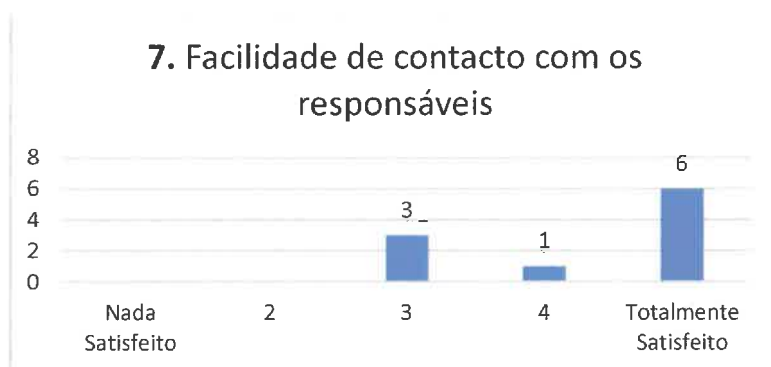
Grau de Satisfação - 4,10



Grau de Satisfação - 4,20



Grau de Satisfação - 4,30



Grau de Satisfação - 4,30

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

- Simplicidade
- Suite por cada quarto e salas de estudo
- A respostas rápidas
- A simpatia e disponibilidade dos funcionários

Residência ERASMUS

- “La limpieza semanal”

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

- Limpeza das áreas comuns, aquecimento não era ligado, não haver produtos para limpar, má comunicação por parte da senhoria, partilha de casa banho com 7 pessoas
- Conforto, tamanho das copas, frigoríficos, mobília
- As condições miseráveis que temos face as subidas absurdas dos preços

Residência ERASMUS

- “Una cocina para tantas personas, la suciedad que se acumula a causa de la multitud de gente. El ruido por las noches.”

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)	3,62	4,20	3,91
2. Higiene e limpeza	4,04	4,20	4,12
3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias	3,85	4,40	4,12
4. Tratamento e lavagem de roupa	4,19	4,20	4,20
5.1. Empregadas de andar / quarto	4,27	3,10	3,68
5.2. Operadoras de Lavandaria	4,08	4,10	4,09
5.3. Governante de Residência	4,10	4,20	4,15
5.4. Portaria / Guardas-Noturnos	4,02	3,60	3,81
5.5. Portaria / Telefonistas	3,96	3,50	3,73
6.1. Governante de Residência	4,06	4,10	4,08
6.2. Portaria / Guardas-Noturnos	4,06	4,20	4,13
6.3. Portaria / Telefonistas	3,50	4,30	3,90
7. Facilidade de contacto com os responsáveis	4,08	4,30	4,19
GRAU MÉDIO TOTAL GERAL	3,99	4,03	4,01

4. Discussão Geral

No âmbito do processo de Ação Social (ASO), pretende-se avaliar a satisfação dos estudantes alojados nas diversas residências académicas, com o objetivo de obter uma perceção clara da

qualidade do serviço de alojamento prestado. Com base nessa informação, serão implementadas medidas de melhoria destinadas a eliminar ou mitigar os problemas ou dificuldades identificadas ao longo do período de alojamento.

Em comparação com os resultados do ano letivo anterior, verifica-se a manutenção de um elevado nível de satisfação, apesar de uma ligeira diminuição no grau médio global, que passou de 4,11 para 4,01.

Nas residências dos SAS, obteve-se um grau médio global de satisfação de 3,99, enquanto na Residência ERASMUS esse valor foi ligeiramente superior, atingindo os 4,03.

Na Residência ERASMUS, o parâmetro com maior grau de satisfação foi o “3. Tempo de resposta às comunicações de anomalias”, com uma média de 4,40. O parâmetro com menor grau de satisfação foi o “5.1. Empregadas de andar/quarto”, com 3,10.

Já nas residências dos SAS, o parâmetro com maior grau de satisfação foi também o “5.1. Empregadas de andar/quarto”, com uma média de 4,27, enquanto o menos valorizado foi o “6.3. Portaria/Telefonistas”, com 3,50.

De acordo com a Tabela 2, cerca de 90,38% dos inquiridos nas residências dos SAS declararam estar satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento prestado.

Tabela 2 - Dados das Residências geridas diretamente pelos SAS

DADOS	Nº	%
Nº CAMAS OCUPADAS	573	100,00
Nº INQUÉRITOS RESPONDIDOS	52	9,0
INSATISFEITO (1)	25	3,70
POUCO SATISFEITO (2)	40	5,92
SATISFEITO (3)	118	17,46
MUITO SATISFEITO (4)	230	34,02
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	263	38,91

Na Residência ERASMUS, gerida pelo Centro Social e Paroquial de Santa Maria Maior (CSPSMM), aproximadamente 91,54% dos inquiridos declararam estar satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento prestado (Tabela 3). No entanto, verifica-se uma diminuição face ao período homólogo, em que o nível de satisfação era de 98,92%.

Tabela 3 - Dados da Residência ERASMUS

DADOS	Nº	%
INSATISFEITO (1)	43	100,00
POUCO SATISFEITO (2)	10	23,26
SATISFEITO (3)	3	2,31
MUITO SATISFEITO (4)	8	6,15
TOTALMENTE SATISFEITO (5)	29	22,31
INSATISFEITO (1)	32	24,62
POUCO SATISFEITO (2)	58	44,62


5. Conclusão

Conclui-se que, apesar de o número de inquéritos respondidos não ser significativo, os estudantes inquiridos revelam estar, de forma geral, satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço de alojamento.

Verifica-se, no entanto, uma diminuição no nível de satisfação face ao ano anterior, a qual poderá ser justificada pelas alterações que têm vindo a ocorrer no serviço de alojamento.

A Área de Alojamento,


(Pedro Gil Teixeira)

Despacho do Administrador	
<i>Concluído</i>	
	O Administrador,
Data: <u>25/08/26</u>	_____
	(Luís Ceia)