



## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE NAS RESIDÊNCIAS DOS SASUTAD



SERVIÇOS DE  
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE  
DE TRÁS-OS-MONTES  
E ALTO DOURO

≡Relatório≡

2014

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão

## ÍNDICE

<b>1 – INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2 – ÂMBITO DO ESTUDO .....</b>	<b>2</b>
<b>3 – METODOLOGIA .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 – MÉTODOS DE RECOLHA DE DADOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3.2 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E RESULTADOS .....</b>	<b>4</b>
3.2.1 – RESIDÊNCIA DE CODESSAIS “DAE1” .....	4
3.2.2 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO A “DAE2A” .....	11
3.2.3 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO B “DAE2B” .....	18
3.2.4 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO C “DAE2C” .....	25
3.2.5 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO D “DAE2D” .....	32
<b>4 – AMOSTRAGEM GLOBAL E RESULTADOS GERAIS .....</b>	<b>39</b>
<b>5 – SUGESTÕES RELATIVAS AOS SERVIÇOS PRESTADOS* .....</b>	<b>48</b>
<b>6 – SUGESTÕES RELATIVAS AO QUARTO QUE LHE FOI ATRIBUÍDO* .....</b>	<b>53</b>
<b>7– ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>56</b>
<b>8 – ACÇÕES A DESENVOLVER.....</b>	<b>57</b>
<b>9 – CONCLUSÕES .....</b>	<b>58</b>
<b>10 – ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE NAS RESIDÊNCIAS DOS SASUTAD .....</b>	<b>59</b>

## 1 – INTRODUÇÃO

Este inquérito tem como objetivo perceber a satisfação dos estudantes relativamente à prestação de serviços de alojamento da DAE (Divisão de Apoio ao Estudante).

A oportunidade que esta avaliação permite no sentido da melhoria contínua, é uma pedra angular do nosso Sistema de Gestão da Qualidade.

A disponibilização de Unidades de Alojamento é uma forte componente da nossa prestação de serviços. É uma área naturalmente crítica. Predominantemente os estudantes alojados são ainda muito jovens, mas em algumas épocas/periódos, a origem destes estudantes é de diferentes nacionalidades e etnias o que exige uma atitude aberta e simultaneamente firme para que sejam cumpridas regras rígidas de habitabilidade comum, ordenada e disciplinada. É um aspeto que a irreverência juvenil nem sempre encara com tolerância, mas que não pode impedir que se abduquem de princípios e valores de respeito pelo espaço que lhes é atribuído e pelos espaços que têm que partilhar entre si.

## 2 – ÂMBITO DO ESTUDO

O universo de Unidades de Alojamento está localizado em dois polos da cidade embora que em áreas geográficas de fácil comunicação entre si. Em termos estruturais, são áreas com arquiteturas e *layouts* muito distintos, o que se repercute na vivência estudantil. Deste modo, temos duas Unidades denominados: (1) Residência de Codessais – um monobloco em altura com 7 pisos residenciais; e (2) uma outra Unidade com quatro Blocos Residenciais, sendo por este facto denominado de Complexo Residencial de Além-Rio.

Embora se procure que a Gestão e Controlo pelos responsáveis desta Divisão sejam conduzidos de forma uniforme, temos consciência que estas variações estruturais e logísticas possam implicar algumas diferenças no ambiente interno, que se podem fazer sentir na maior ou menor eficácia e eficiência com que as solicitações e reclamações dos alunos são atendidas. De qualquer forma, procura-se que os/as funcionárias do atendimento nas duas portarias, sejam sempre solícitos e disponíveis a atender o mais prontamente possível e estejam atentos a todas as necessidades e ocorrências que se verifiquem 24 horas por dia.

### 3 – METODOLOGIA

#### 3.1 – MÉTODOS DE RECOLHA DE DADOS

Os inquéritos foram elaborados numa plataforma *Google*, e enviados a partir do email do Gabinete da Qualidade para os emails dos residentes de forma confidencial (via Bcc).

O envio destes emails foi faseado em três períodos para permitir mais oportunidades de resposta e deste modo tentar uma maior adesão de respostas.

Mesmo assim, a amostragem é ainda muito reduzida face ao potencial universo de residentes. De qualquer forma, foram equalizadas as amostragens em todas as Unidades para permitir a sua comparabilidade. Na seleção da amostragem de cada Unidade foram eliminadas as respostas excessivamente positivas e as excessivamente negativas.

Concluída a fase de recolha de dados foi efetuado o seu tratamento que aqui se evidencia de forma precisa e fazendo o contraponto com as observações apresentadas no campo destinado para tal, podemos concluir como muito reproduzíveis e sustentados os resultados obtidos.

## 3.2 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E RESULTADOS

### 3.2.1 – RESIDÊNCIA DE CODESSAIS “DAE1”

Amostragem	575
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	10-12-2014 a 28-01-2015 28-01-2015 a 18-02-2015 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Distribuídos	575
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	519
Percentagem	90,3%
Total de Inquéritos Trabalhados	76
Percentagem	13,2%

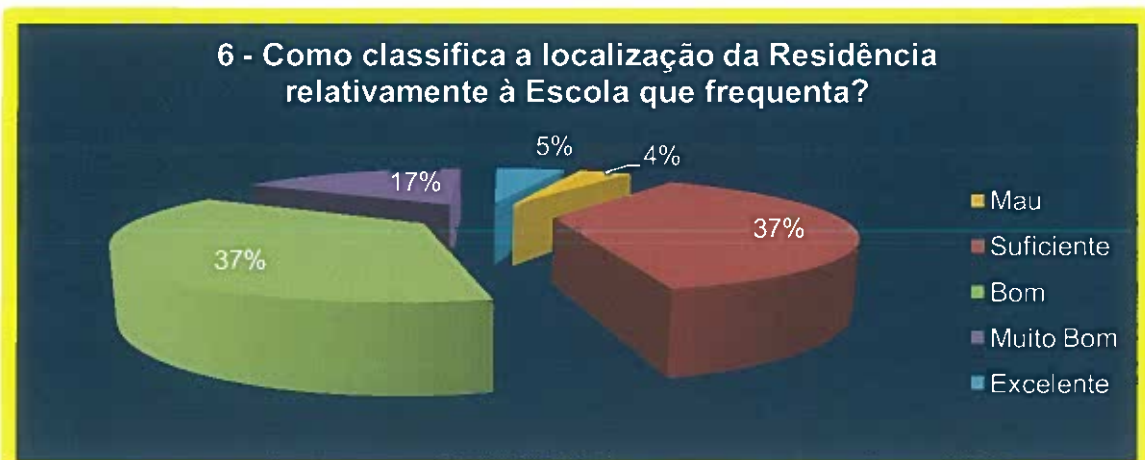
	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
5 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	1	6	21	35	13
6 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	3	28	28	13	4
7 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	1	2	20	21	32
8 - Salas de Convívio	1	17	23	26	9
9 - Salas de Estudo	1	12	17	33	13
10 - Kitchenettes / Cozinhas	7	22	27	15	5
11 - Lavandarias	5	23	31	13	4
12 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	1	8	26	24	17
13 - Simpatia e cordialidade dos funcionários	2	2	22	22	28
14 - Simpatia e cordialidade dos funcionários / segurança	1	6	17	24	28
15 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	4	14	23	25	10
16 - Higiene e limpeza programada dos WC privativos	7	8	19	27	15
17 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	18	12	19	19	8
18 - Acesso à internet e tv	15	24	19	13	5
20 - Mobiliário	2	20	20	21	13
21 - Iluminação / Luminosidade	5	17	24	19	11
22 - Aquecimento	18	14	15	18	11
23 - Instalações sanitárias	5	21	22	22	6



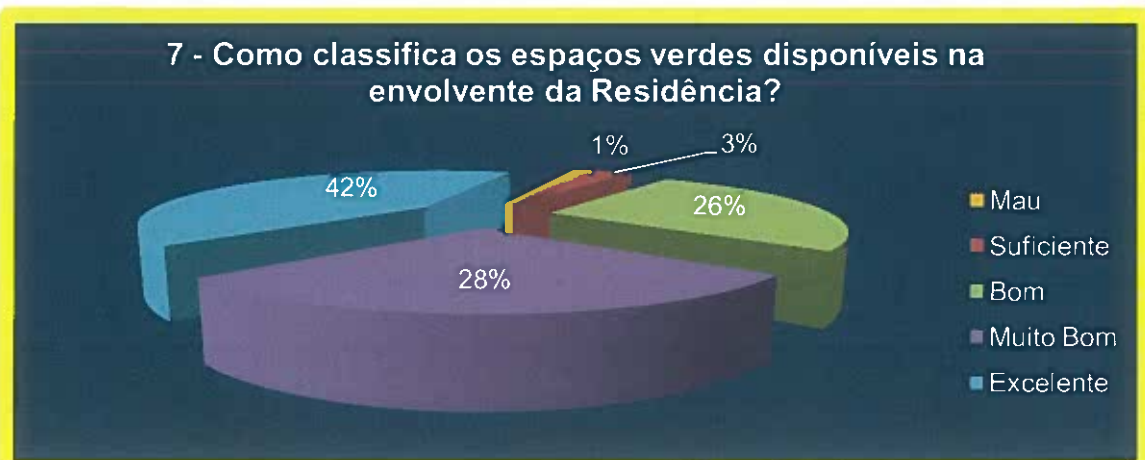
- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?



- Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?

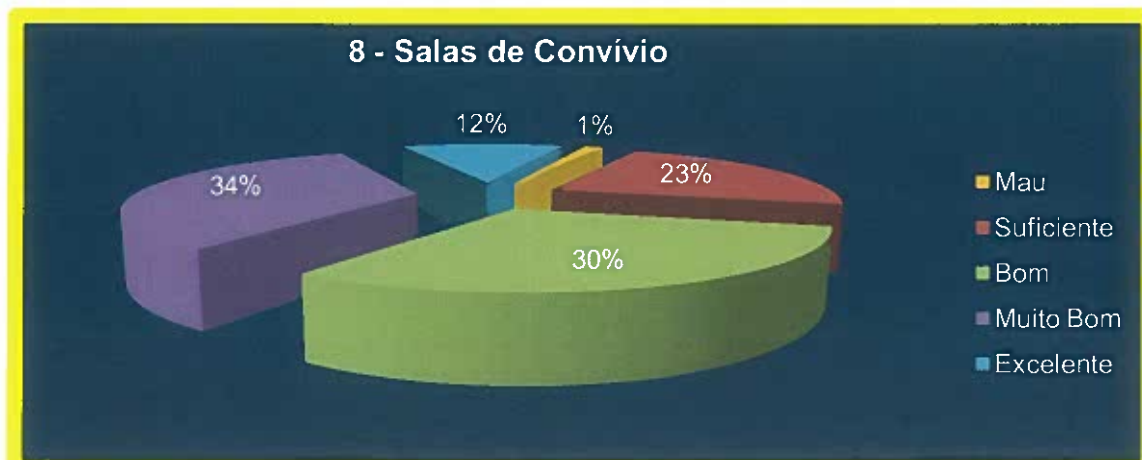


- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?

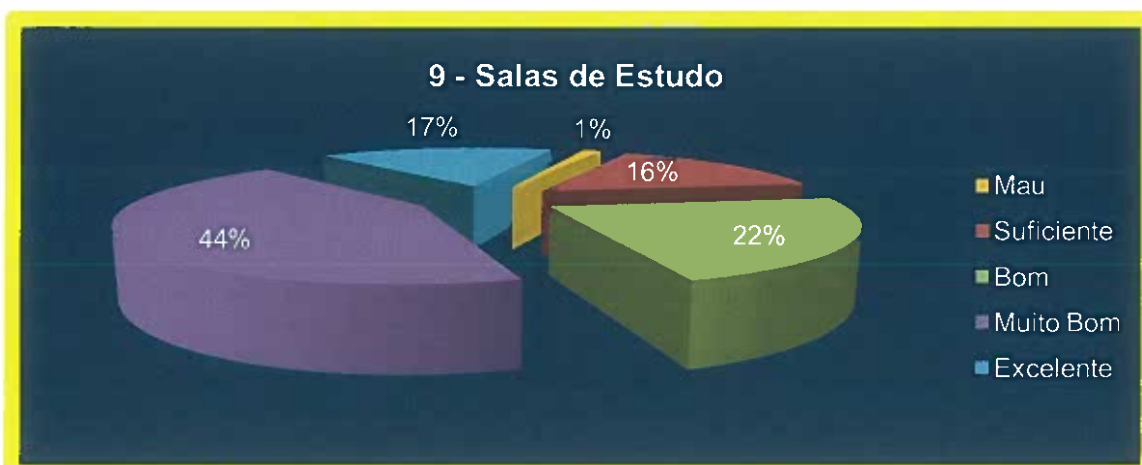




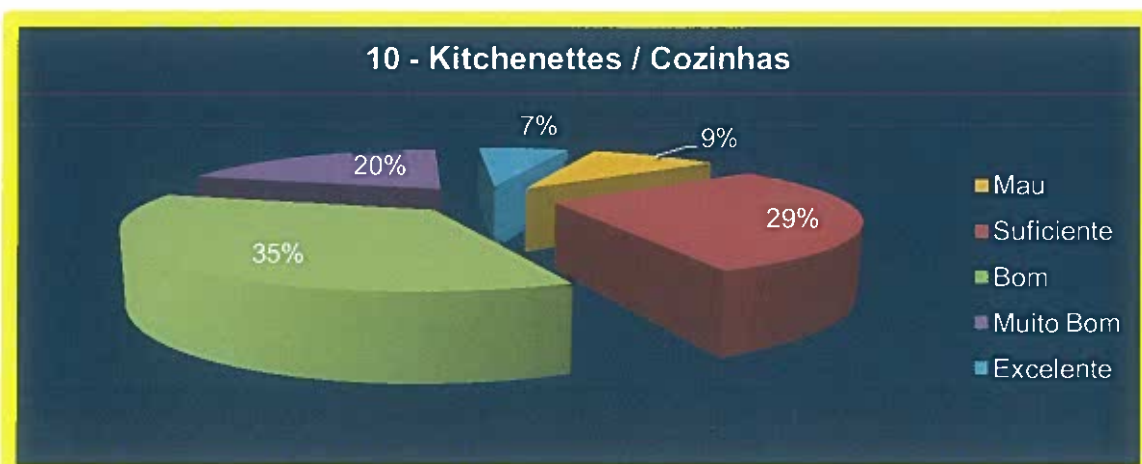
- Salas de Convívio



- Salas de Estudo



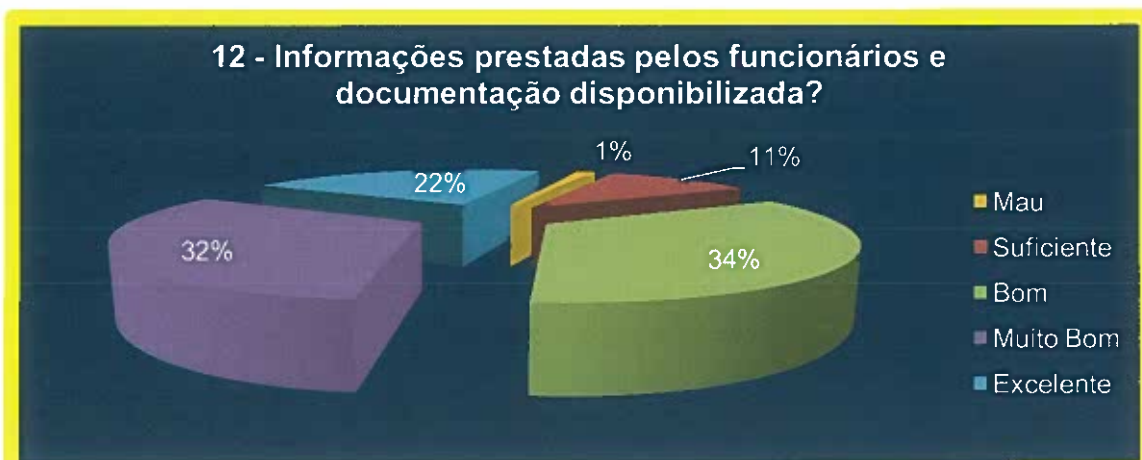
- Kitchenettes/Cozinhas



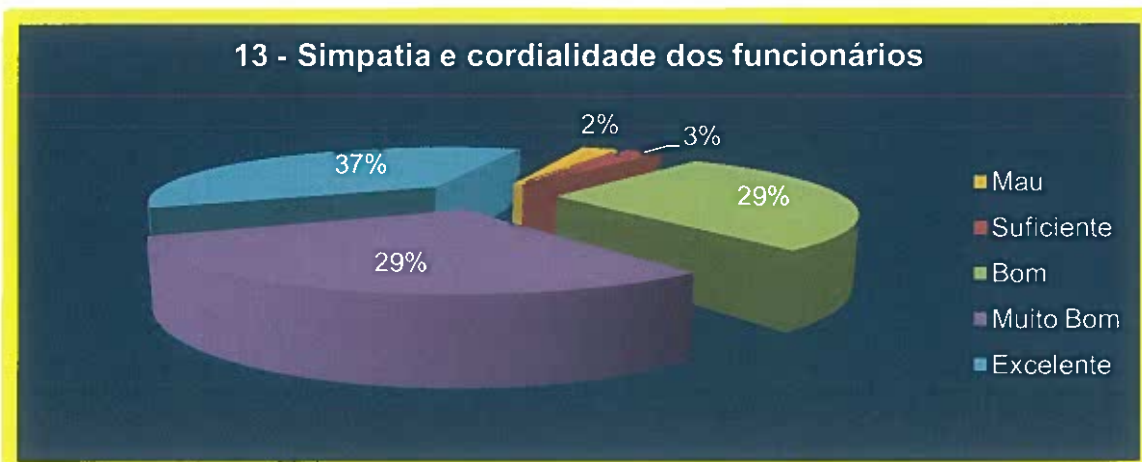
- **Lavandarias**



- **Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?**



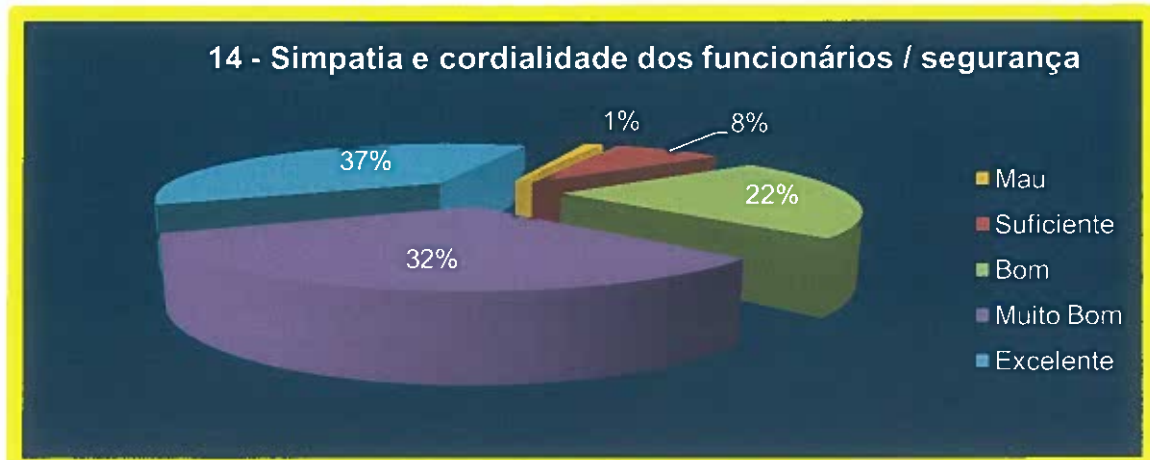
- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários**







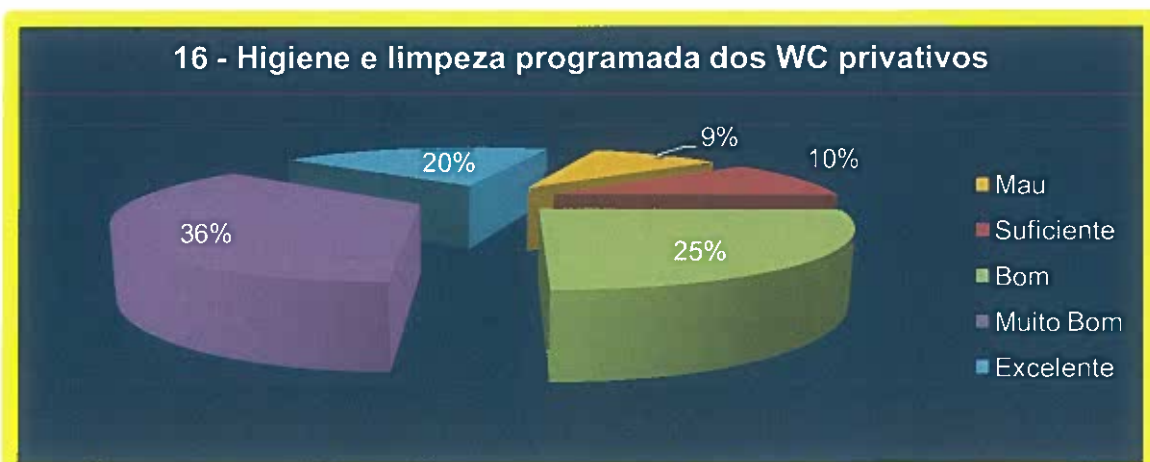
- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários/Segurança**



- **Higiene e limpeza dos espaços comuns**



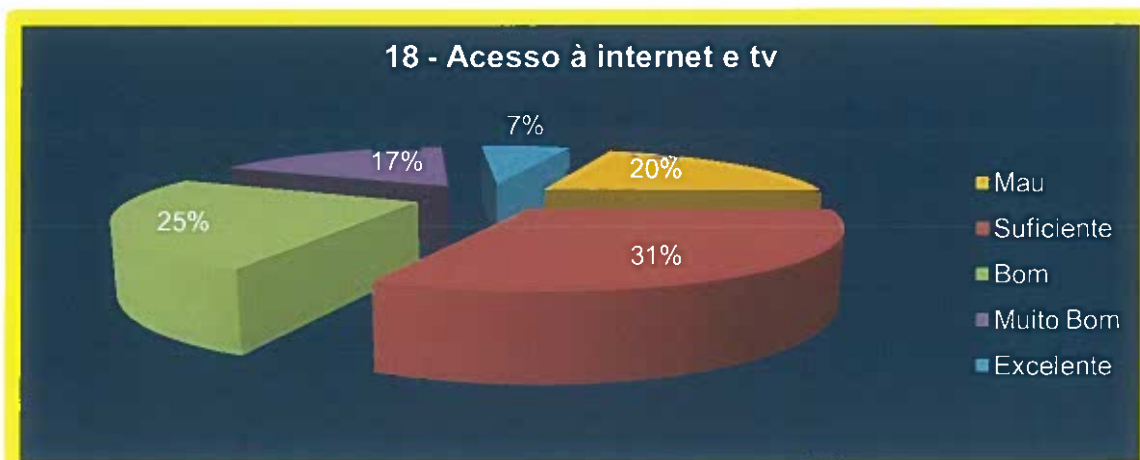
- **Higiene e limpeza programada dos WC privados**



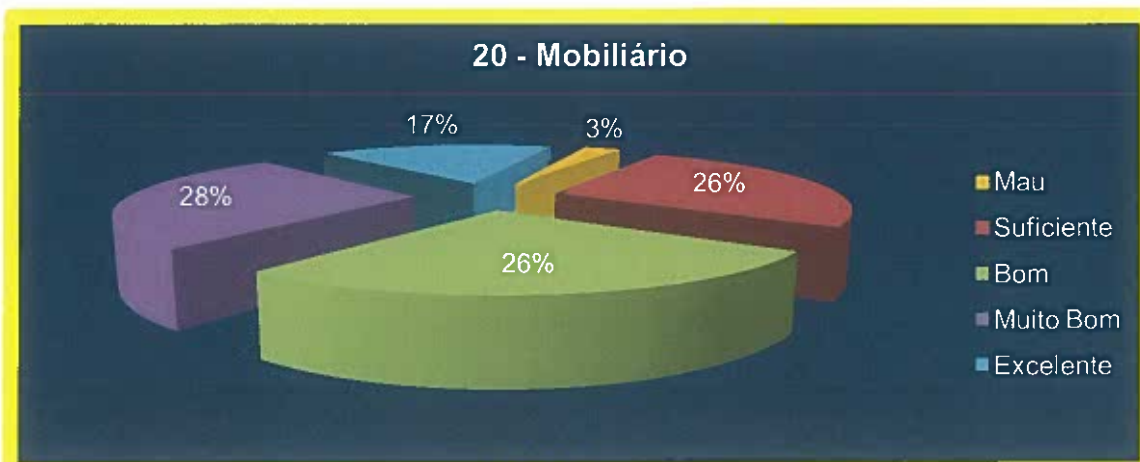
- Tempo de resposta à comunicação de anomalias



- Acesso à internet e tv



- Mobiliário

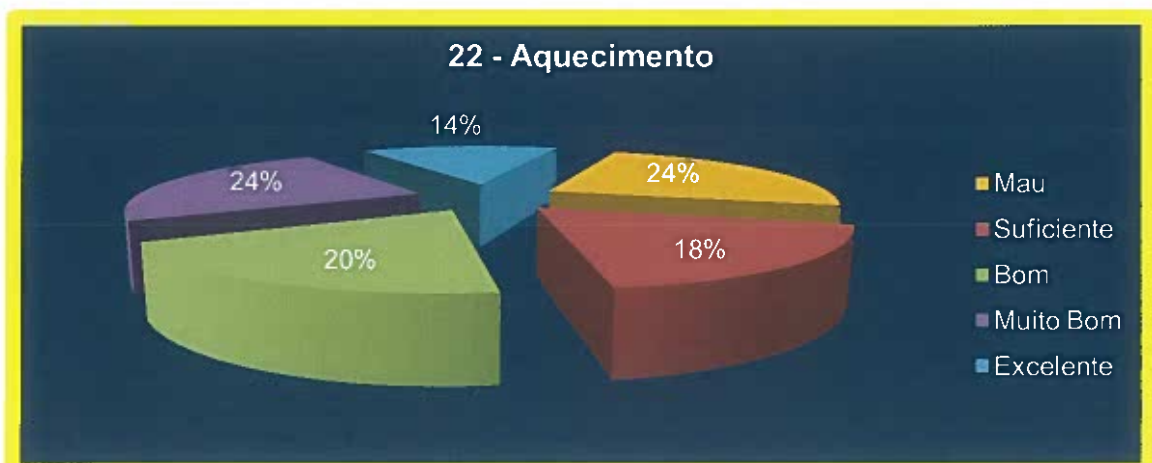




### • Iluminação/Luminosidade



### • Aquecimento



### • Instalações sanitárias



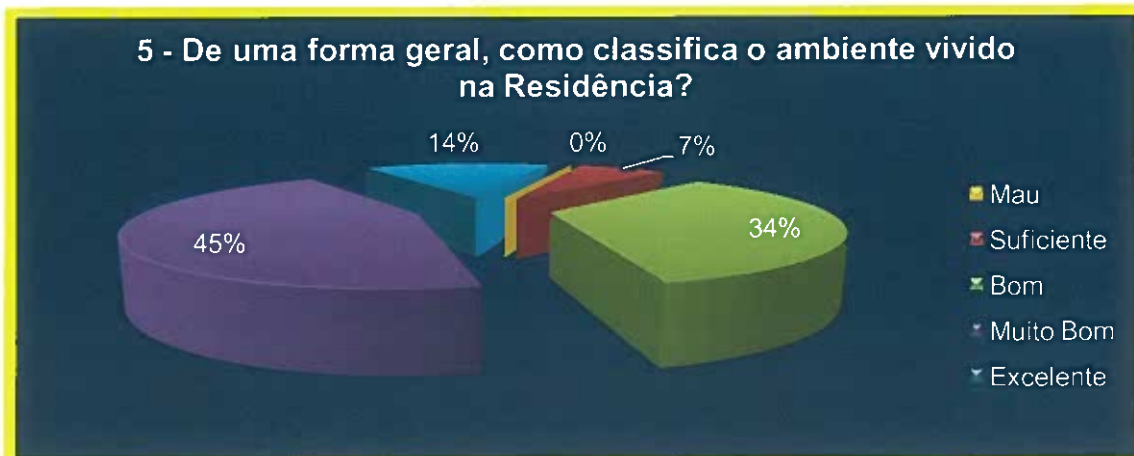
**3.2.2 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO A “DAE2A”**

Amostragem	575
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	10-12-2014 a 28-01-2015 28-01-2015 a 18-02-2015 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Distribuídos	575
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	519
Percentagem	90,3%
Total de Inquéritos Trabalhados	76
Percentagem	13,2%

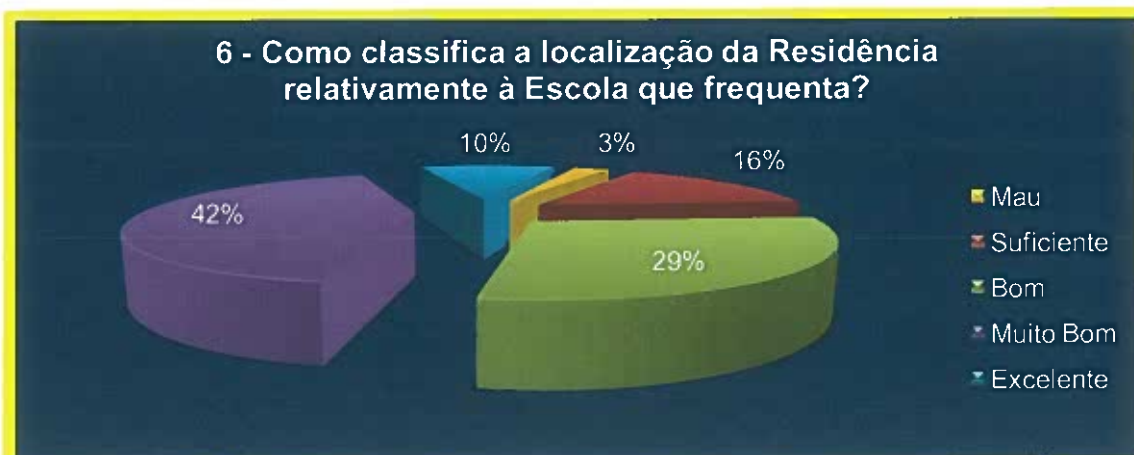
	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
<b>5 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?</b>	0	5	26	34	11
<b>6 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?</b>	2	12	22	32	8
<b>7 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?</b>	2	6	16	28	24
<b>8 - Salas de Convívio</b>	5	7	32	21	11
<b>9 - Salas de Estudo</b>	4	13	34	15	10
<b>10 - Kitchenettes / Cozinhas</b>	12	20	30	13	1
<b>11 - Lavandarias</b>	1	9	31	23	12
<b>12 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?</b>	4	4	12	37	19
<b>13 - Simpatia e cordialidade dos funcionários</b>	4	8	5	29	30
<b>14 - Simpatia e cordialidade dos funcionários / segurança</b>	1	4	7	31	33
<b>15 - Higiene e limpeza dos espaços comuns</b>	9	10	20	28	9
<b>16 - Higiene e limpeza programada dos WC privativos</b>	10	15	21	19	11
<b>17 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias</b>	6	15	22	25	8
<b>18 - Acesso à internet e tv</b>	22	26	14	10	4
<b>20 - Mobiliário</b>	1	5	14	32	24
<b>21 - Iluminação / Luminosidade</b>	2	7	17	25	25
<b>22 - Aquecimento</b>	4	7	18	25	22
<b>23 - Instalações sanitárias</b>	0	3	17	42	14



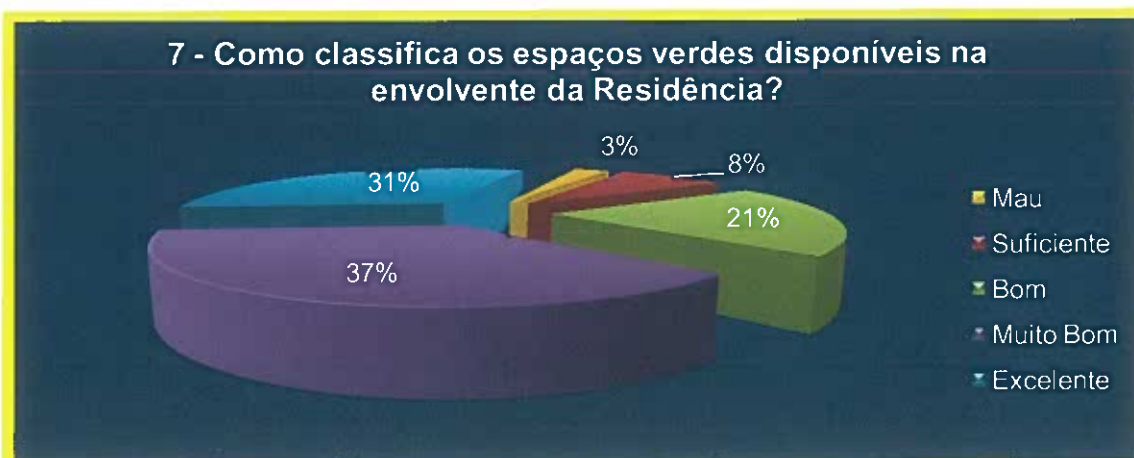
• De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?



• Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que Frequenta?



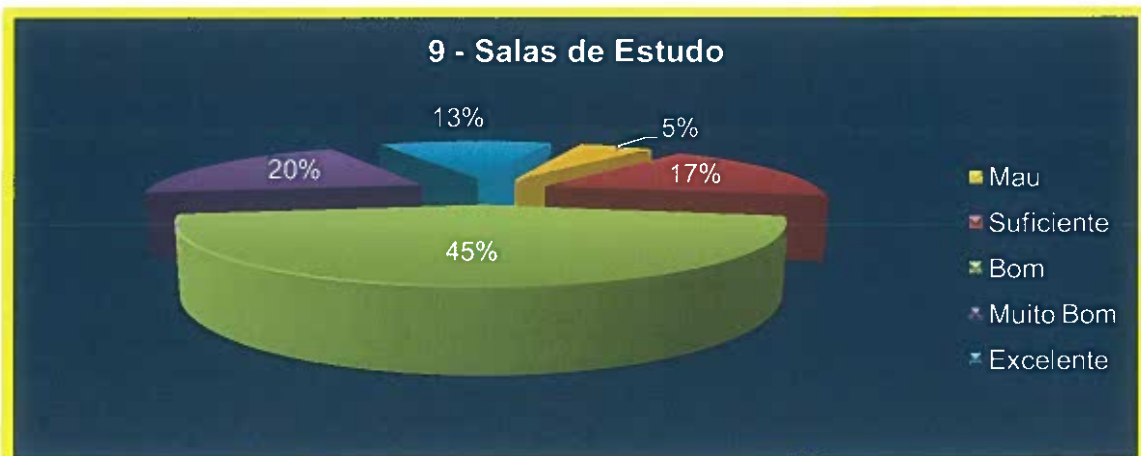
• Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?



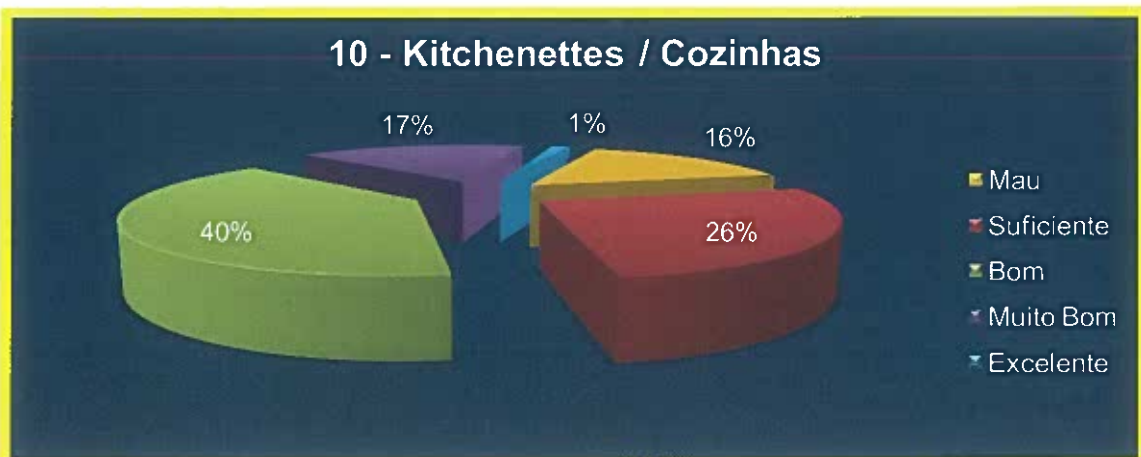
- Salas de Convívio



- Salas de Estudo

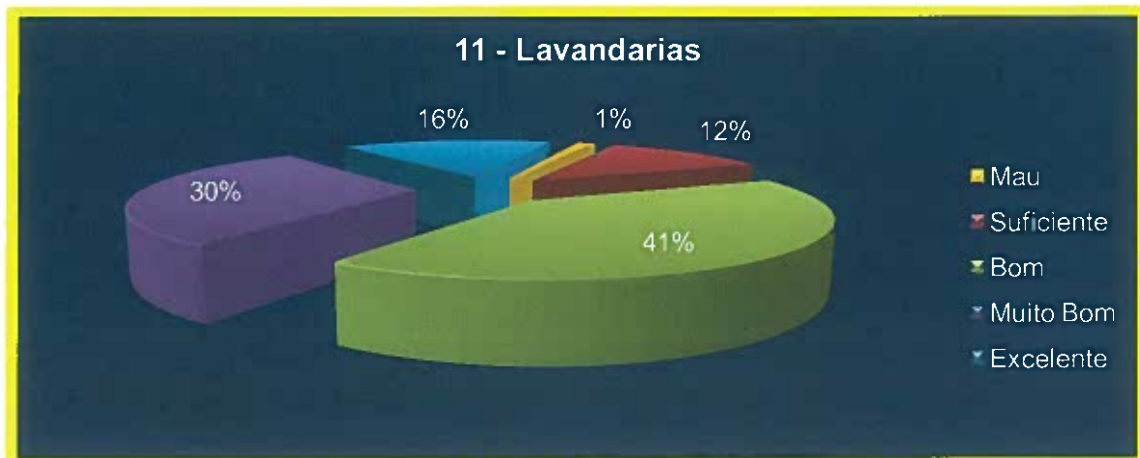


- Kitchenettes/Cozinhas

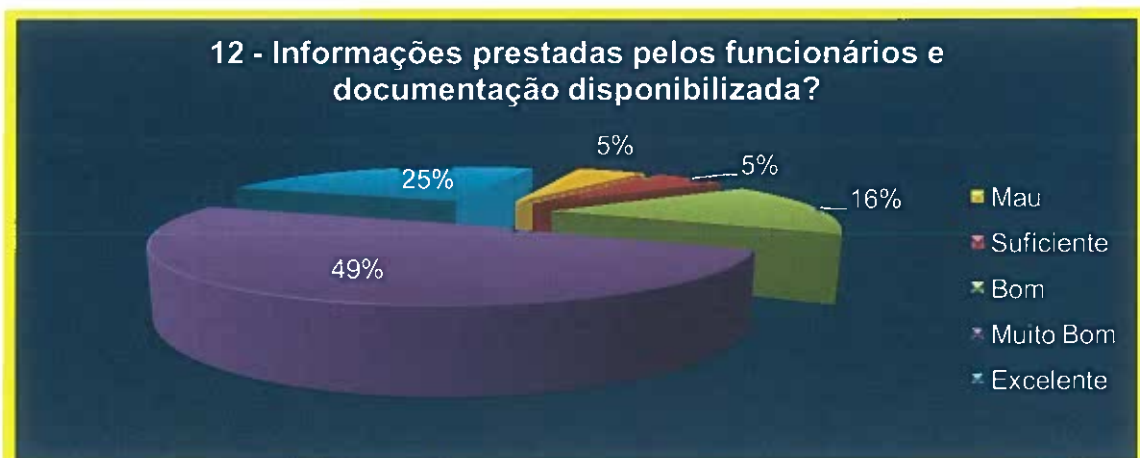




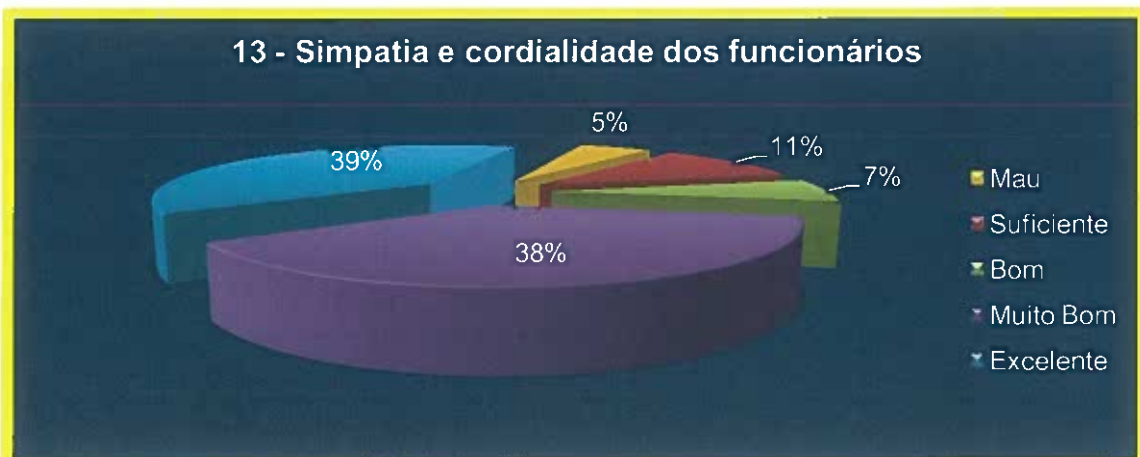
- **Lavandarias**



- **Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?**

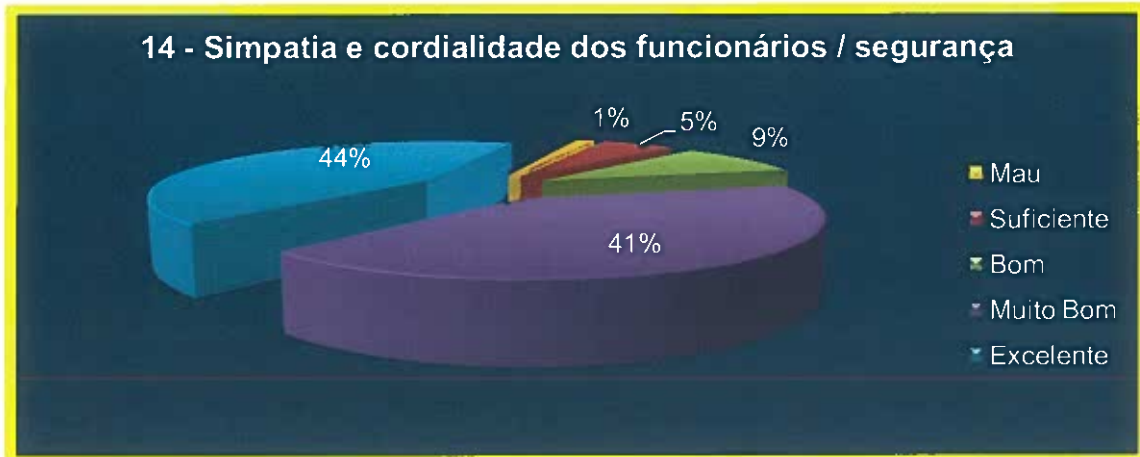


- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários**





• **Simpatia e cordialidade dos Funcionários/Segurança**



• **Higiene e limpeza dos espaços comuns**



• **Higiene e limpeza programada dos WC privativos**



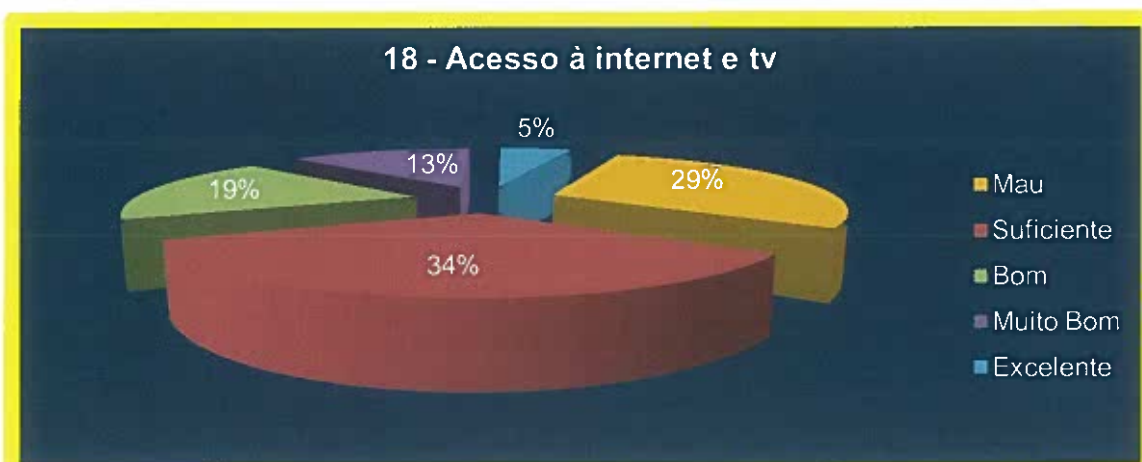




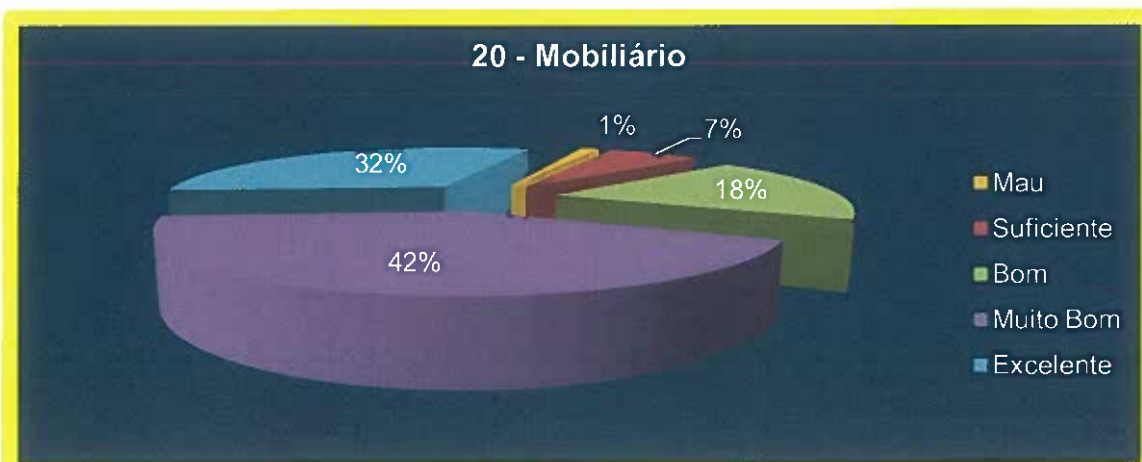
- Tempo de resposta à comunicação de anomalias



- Acesso à internet e tv

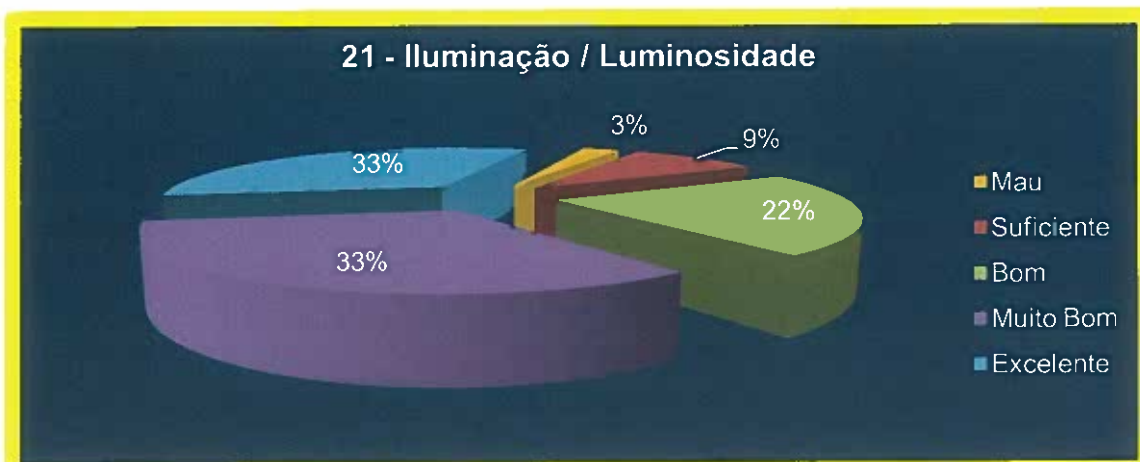


- Mobiliário

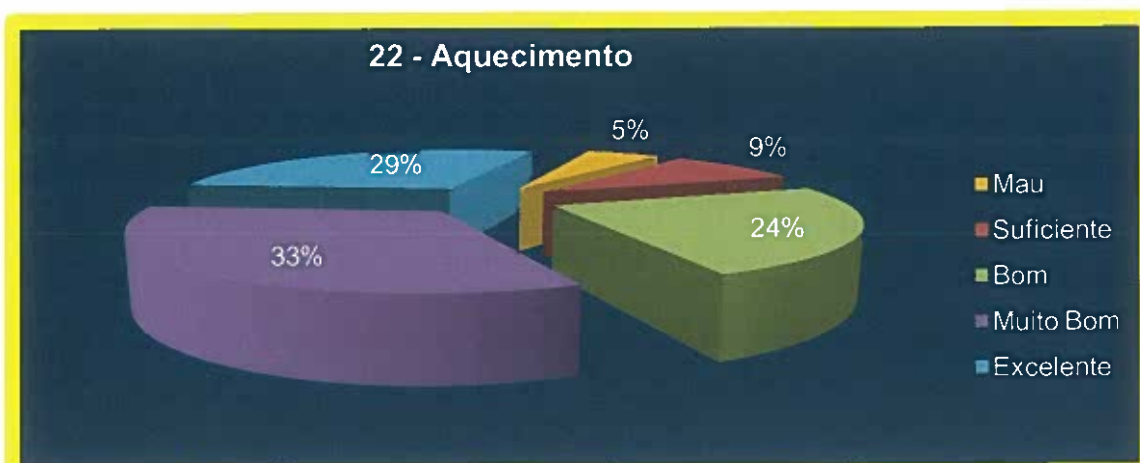




### • Iluminação/Luminosidade



### • Aquecimento



### • Instalações sanitárias



**3.2.3 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO B “DAE2B”**

Amostragem	575
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	10-12-2014 a 28-01-2015 28-01-2015 a 18-02-2015 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Distribuídos	575
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	519
Percentagem	90,3%
Total de Inquéritos Trabalhados	76
Percentagem	13,2%

	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
5 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	0	6	34	33	3
6 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	4	15	28	27	2
7 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	0	6	17	29	24
8 - Salas de Convívio	5	31	30	10	0
9 - Salas de Estudo	9	30	26	10	1
10 - Kitchenettes / Cozinhas	17	29	19	10	1
11 - Lavandarias	6	20	32	17	1
12 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	1	10	32	32	1
13 - Simpatia e cordialidade dos funcionários	0	12	20	38	6
14 - Simpatia e cordialidade dos funcionários / segurança	1	4	18	35	18
15 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	8	19	24	21	4
16 - Higiene e limpeza programada dos WC privativos	17	22	19	14	4
17 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	15	25	26	9	1
18 - Acesso à internet e tv	33	22	17	4	0
20 - Mobiliário	4	21	33	17	1
21 - Iluminação / Luminosidade	2	14	25	30	5
22 - Aquecimento	6	7	27	22	14
23 - Instalações sanitárias	2	15	31	25	3

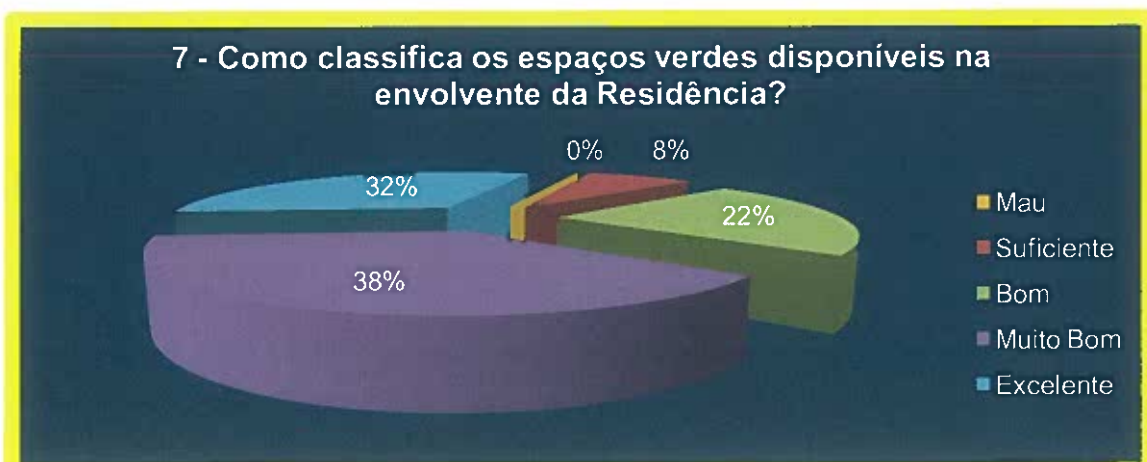
- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?



- Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que Frequenta?

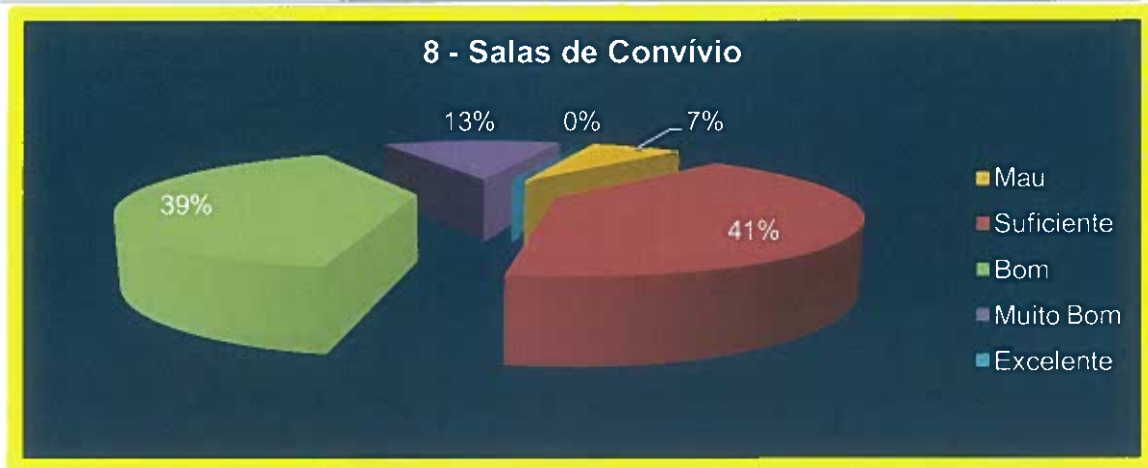


- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?





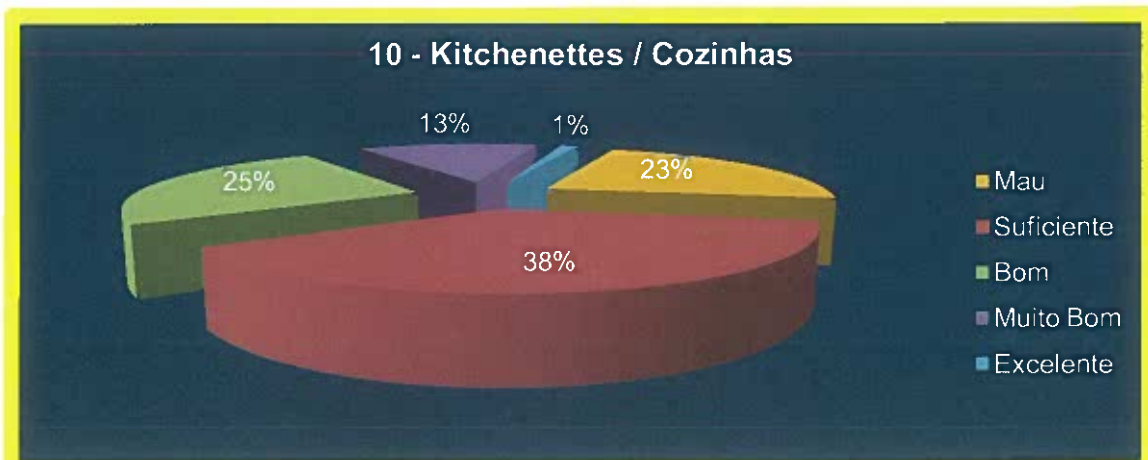
- Salas de Convívio



- Salas de Estudo

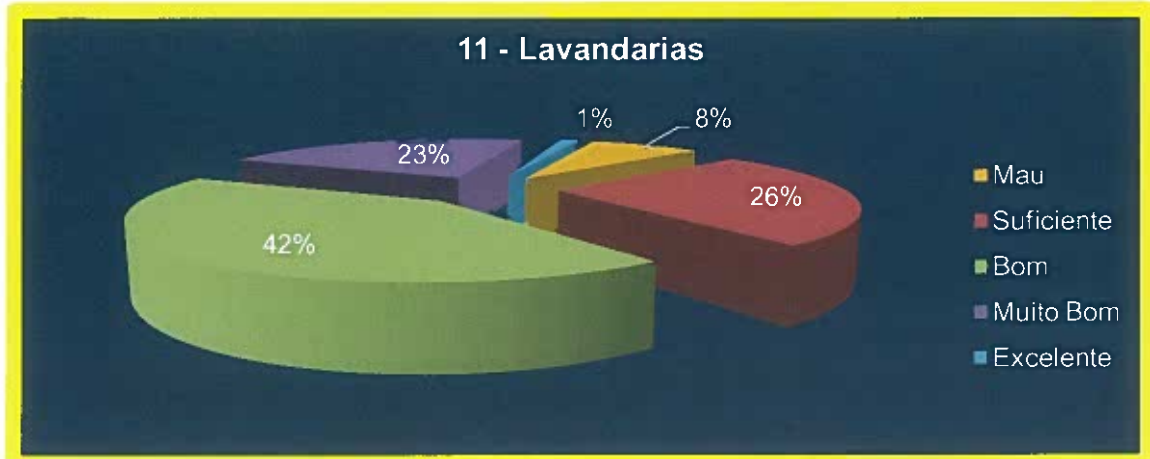


- Kitchenettes/Cozinhas

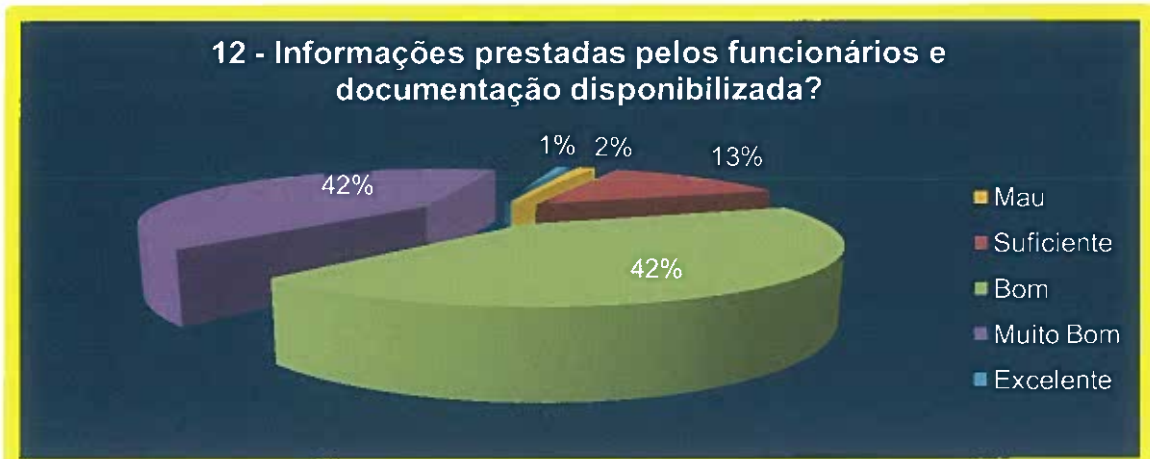




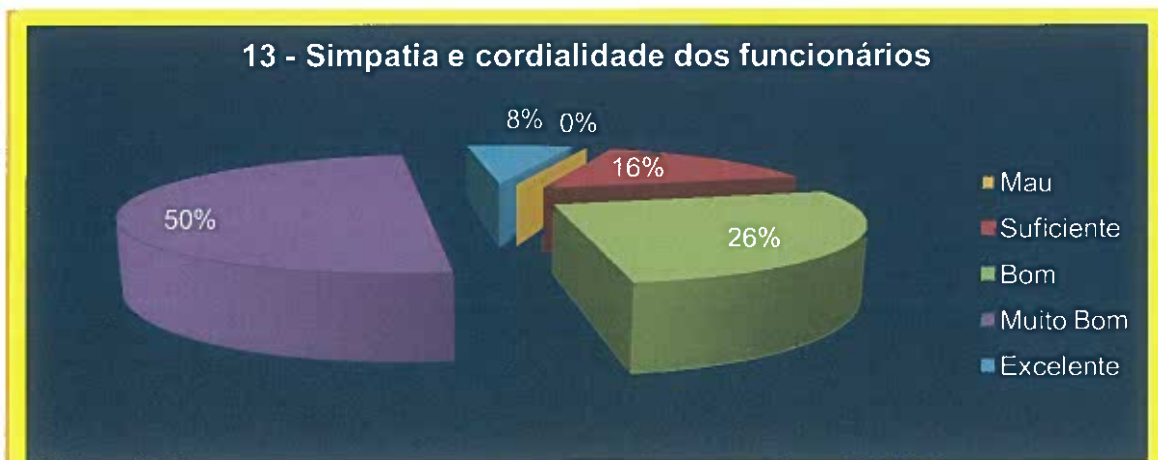
- **Lavandarias**



- **Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?**

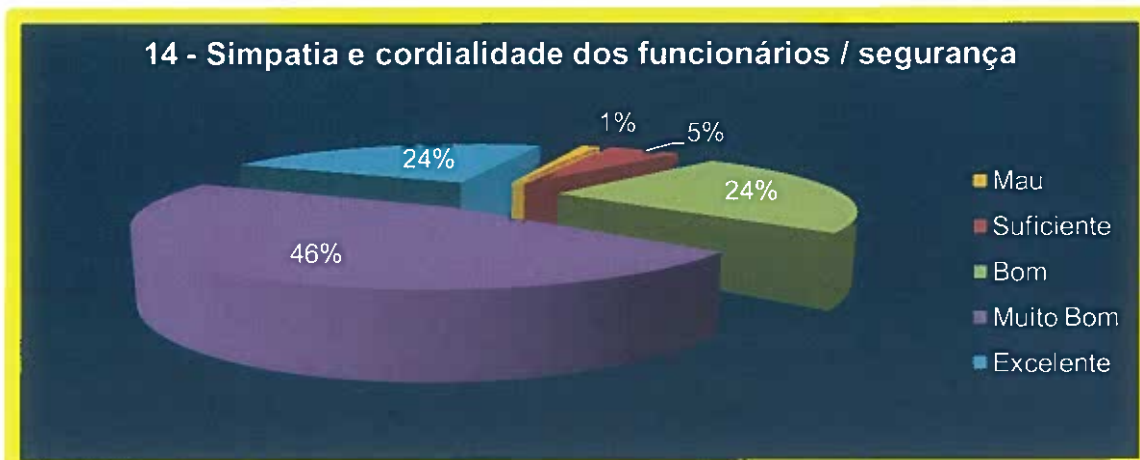


- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários**





- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários/Segurança**



- **Higiene e limpeza dos espaços comuns**



- **Higiene e limpeza programada dos WC privativos**

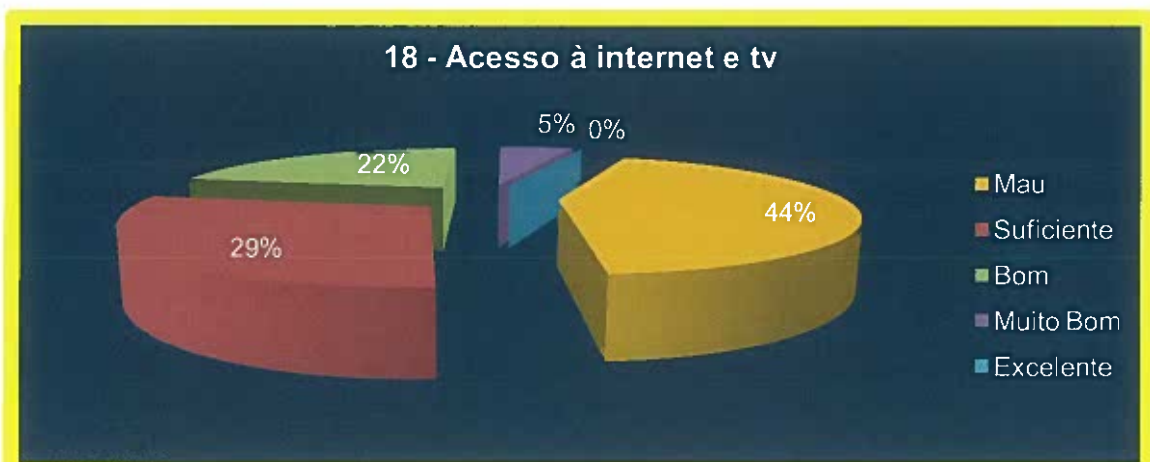




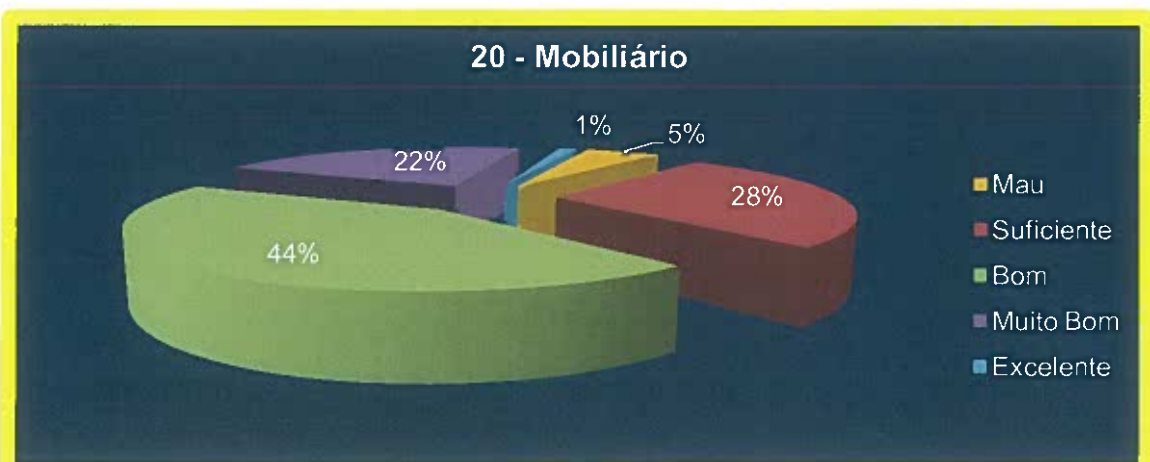
- Tempo de resposta à comunicação de anomalias



- Acesso à internet e tv



- Mobiliário



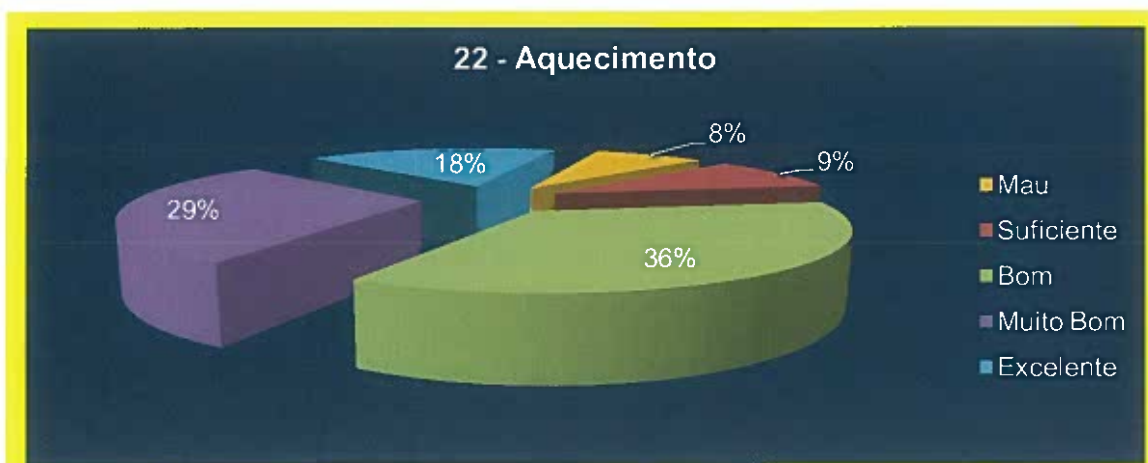




### • Iluminação/Luminosidade



### • Aquecimento



### • Instalações sanitárias



**3.2.4 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO C “DAE2C”**

Amostragem	575
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	10-12-2014 a 28-01-2015 28-01-2015 a 18-02-2015 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Distribuídos	575
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	519
Percentagem	90,3%
Total de Inquéritos Trabalhados	76
Percentagem	13,2%

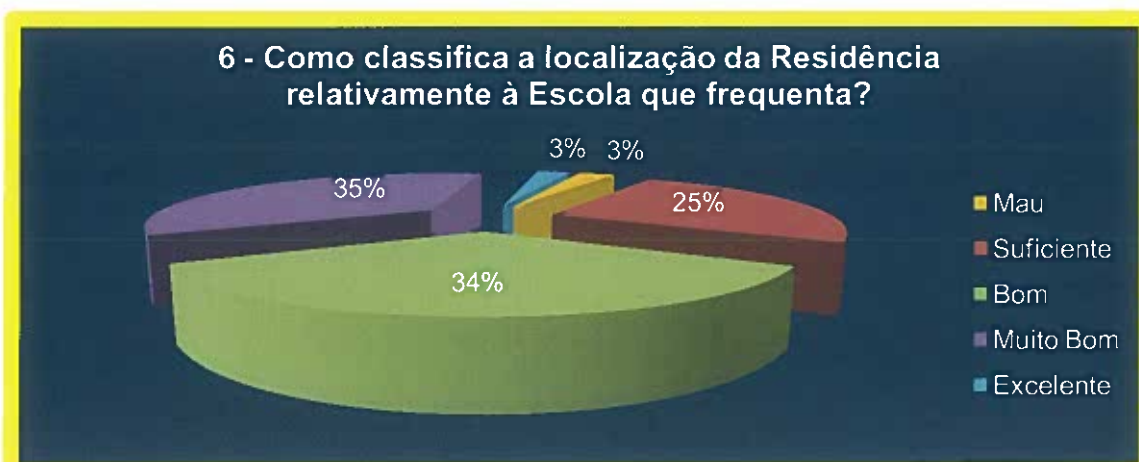
	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente
5 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	0	11	30	32	3
6 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	2	19	26	27	2
7 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	0	8	17	34	17
8 - Salas de Convívio	7	22	34	12	1
9 - Salas de Estudo	2	25	40	8	1
10 - Kitchenettes / Cozinhas	23	27	17	9	0
11 - Lavandarias	3	16	39	18	0
12 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	1	9	33	28	5
13 - Simpatia e cordialidade dos funcionários	1	11	27	29	8
14 - Simpatia e cordialidade dos funcionários / segurança	0	9	19	38	10
15 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	8	26	22	16	4
16 - Higiene e limpeza programada dos WC privativos	16	18	26	14	2
17 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	21	30	19	6	0
18 - Acesso à internet e tv	25	33	15	3	0
20 - Mobiliário	2	27	34	12	1
21 - Iluminação / Luminosidade	2	15	37	19	3
22 - Aquecimento	1	15	22	28	10
23 - Instalações sanitárias	0	18	37	21	0



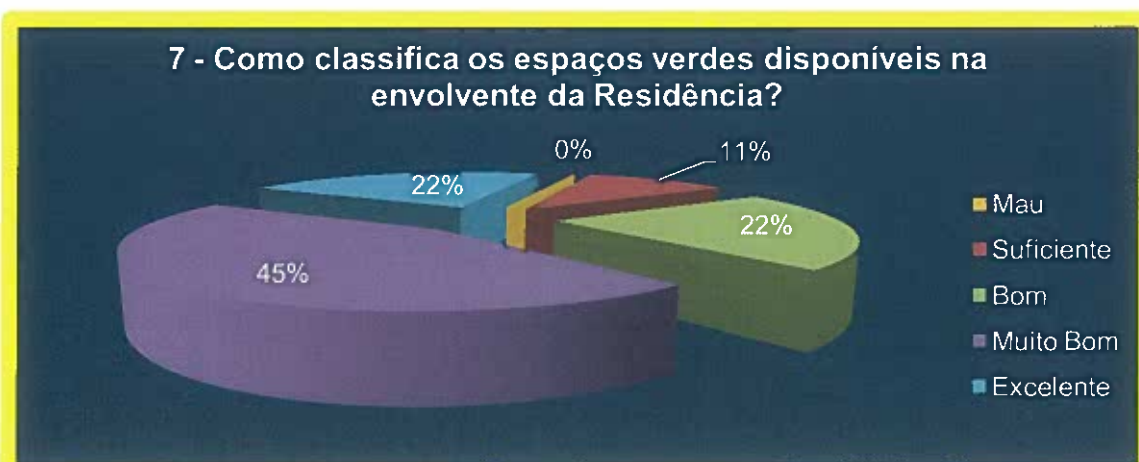
- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência



- Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que Frequenta?



- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?



A

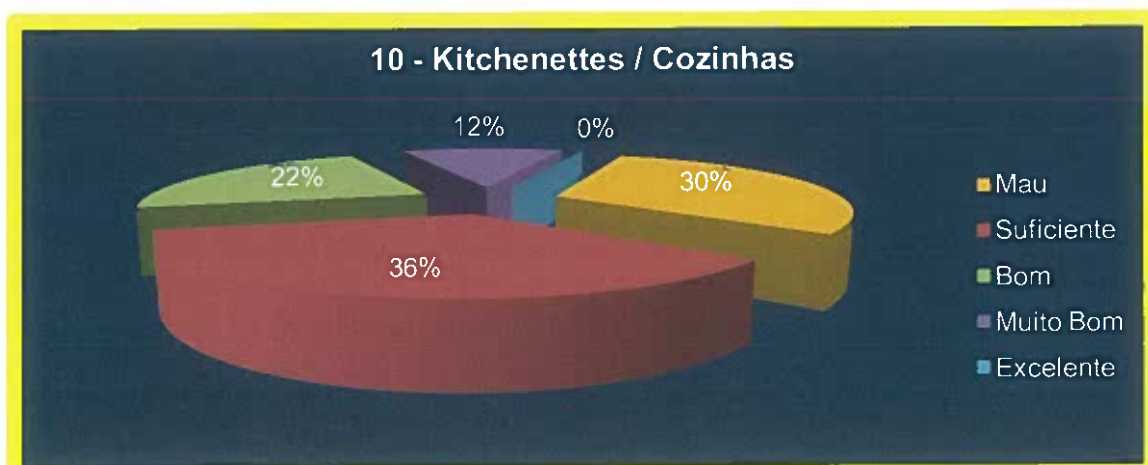
- Salas de Convívio



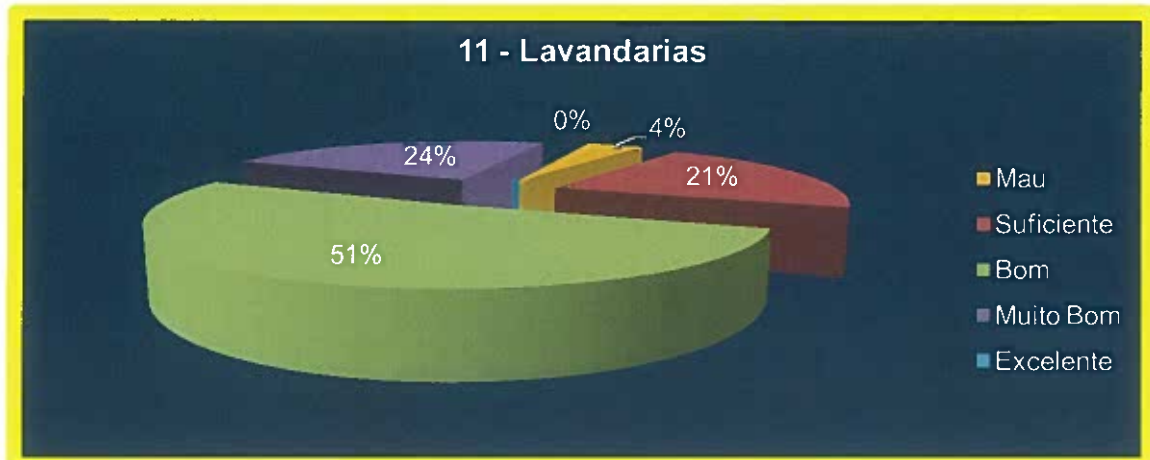
- Salas de Estudo



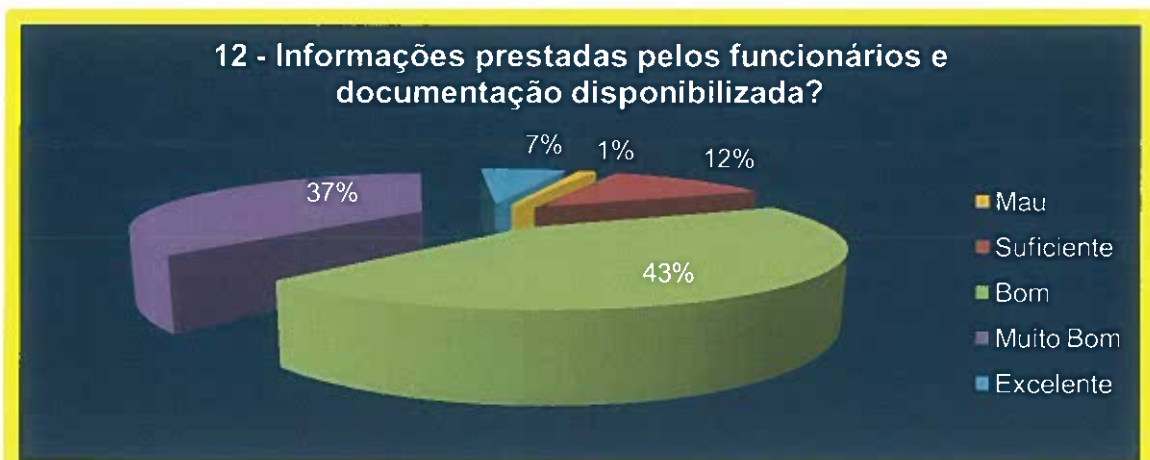
- Kitchenettes/Cozinhas



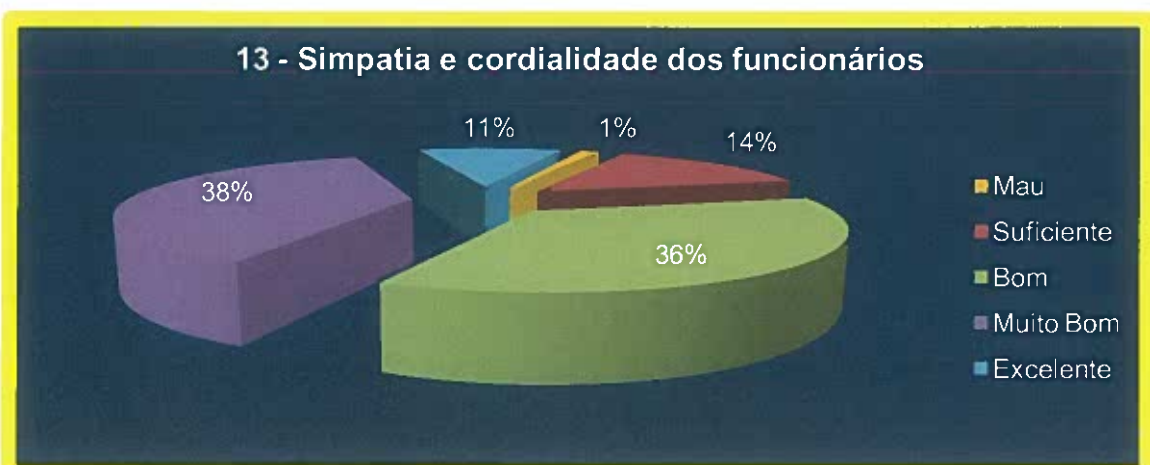
- **Lavandarias**



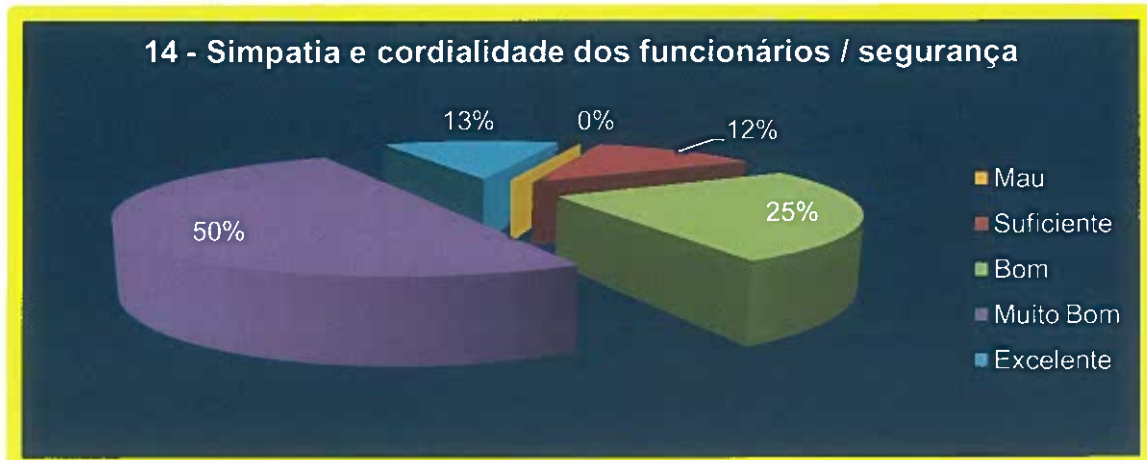
- **Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?**



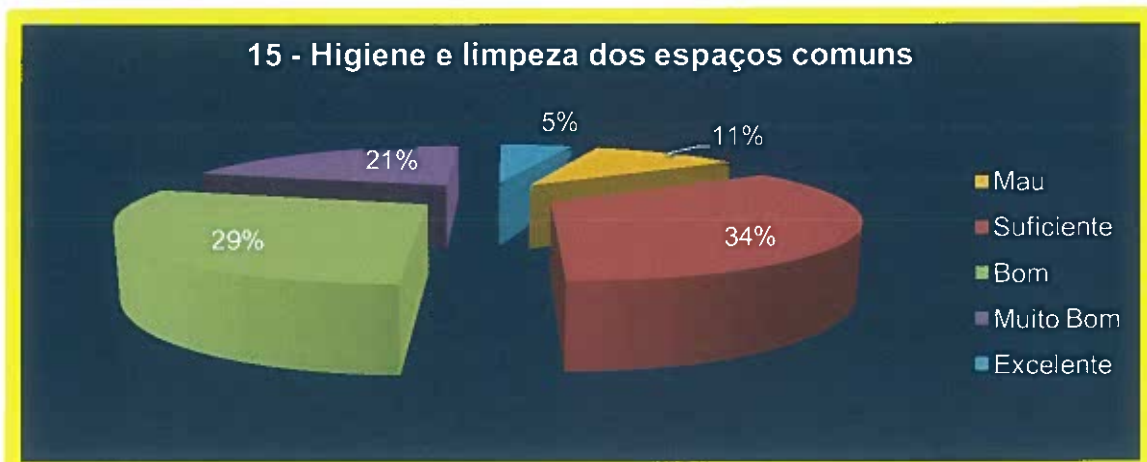
- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários**



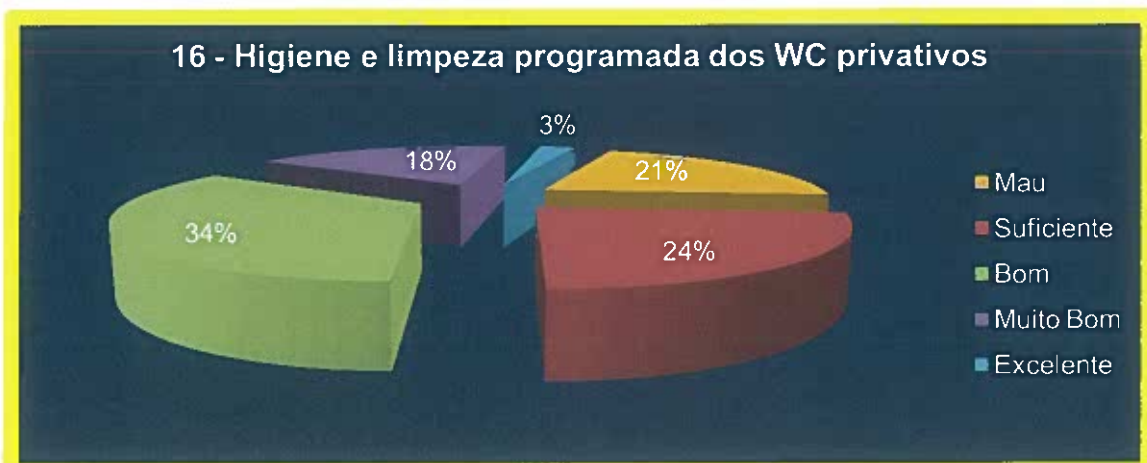
- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários/Segurança**



- **Higiene e limpeza dos espaços comuns**



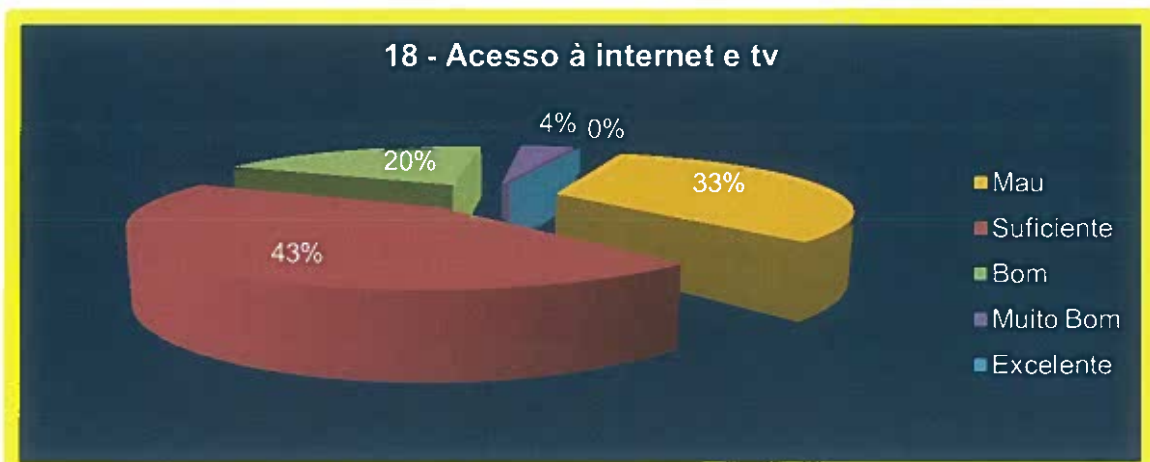
- **Higiene e limpeza programada dos WC privados**



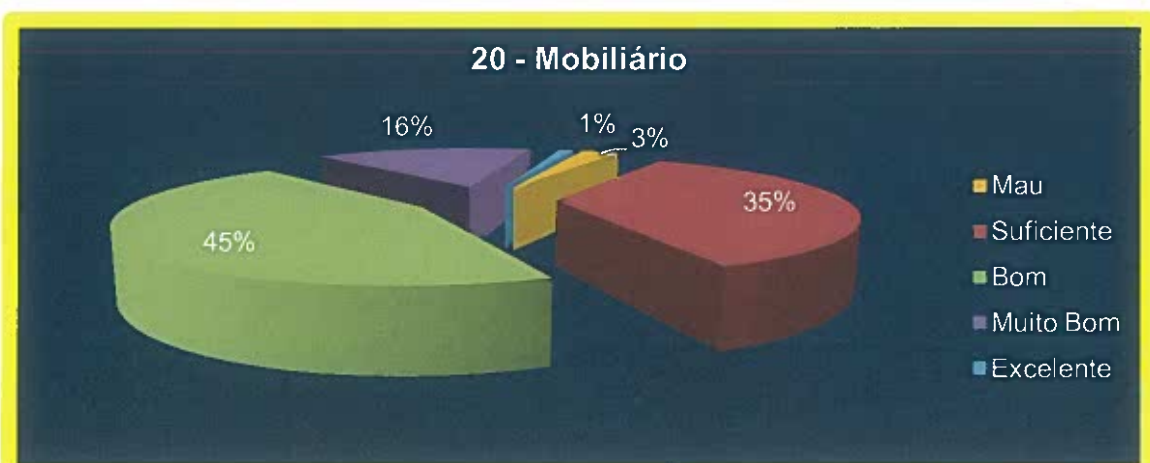
- Tempo de resposta à comunicação de anomalias



- Acesso à internet e tv



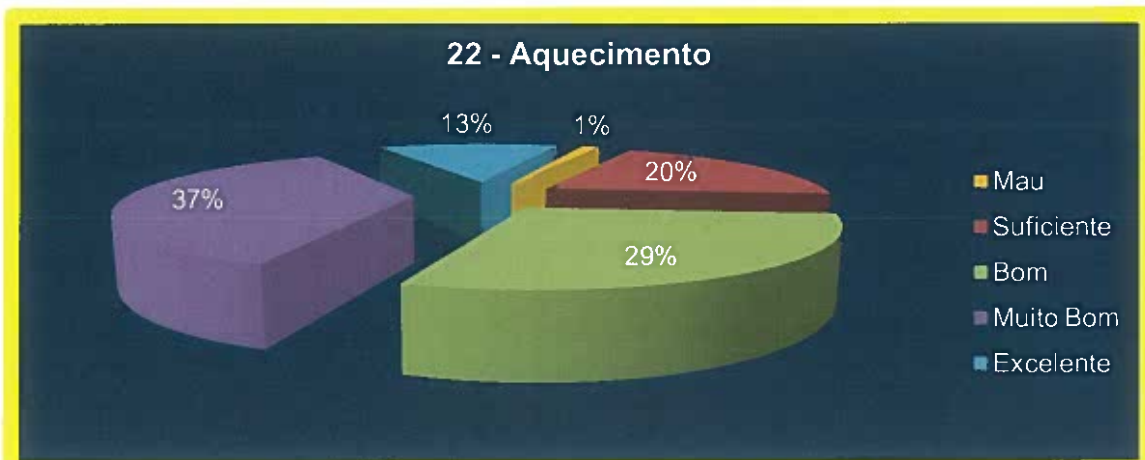
- Mobiliário



### • Iluminação/Luminosidade



### • Aquecimento



### • Instalações sanitárias



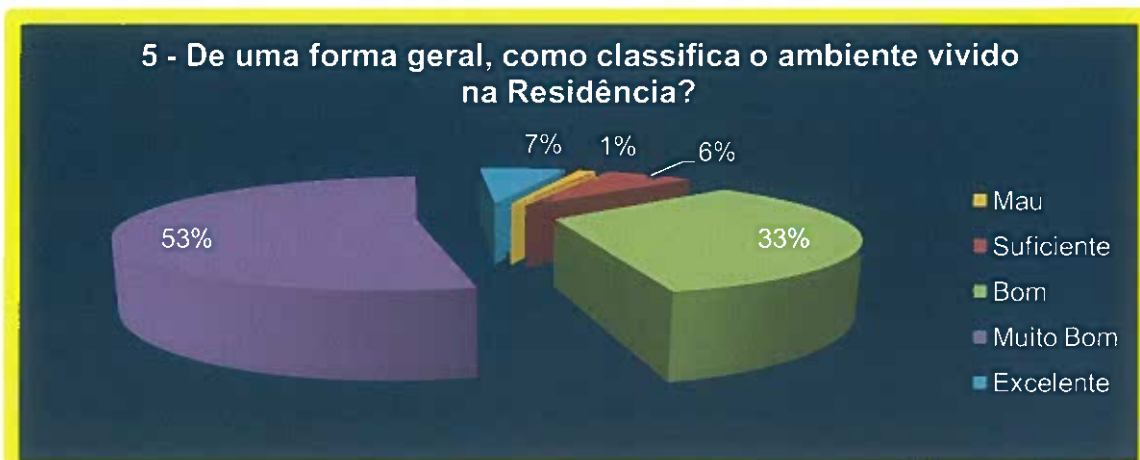



**3.2.5 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO D “DAE2D”**

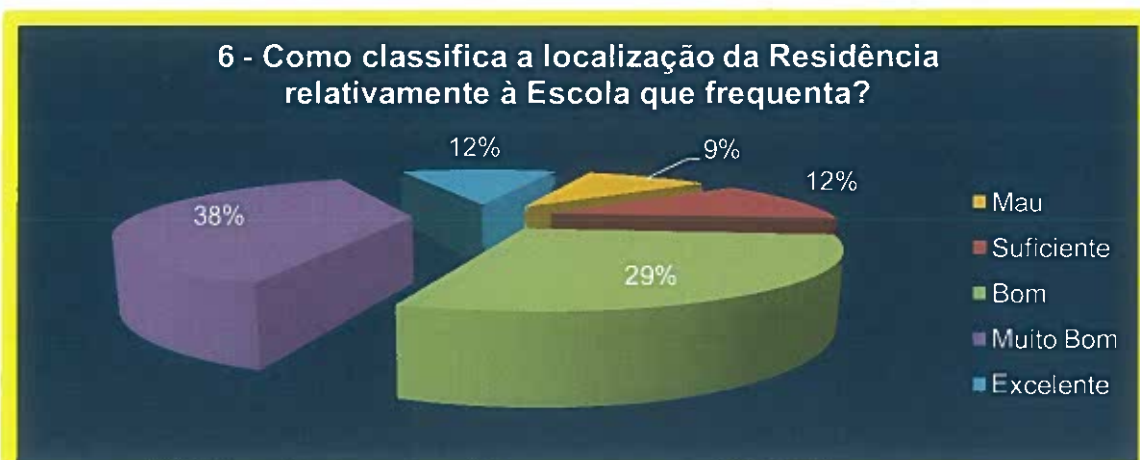
Amostragem	575
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	10-12-2014 a 28-01-2015 28-01-2015 a 18-02-2015 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Distribuídos	575
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	519
Percentagem	90,3%
Total de Inquéritos Trabalhados	76
Percentagem	13,2%

	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente
5 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	1	5	25	40	5
6 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	7	9	22	29	9
7 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	1	3	16	32	24
8 - Salas de Convívio	1	14	39	21	1
9 - Salas de Estudo	4	26	32	14	0
10 - Kitchenettes / Cozinhas	15	22	23	12	4
11 - Lavandarias	0	12	46	15	3
12 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	0	3	20	39	14
13 - Simpatia e cordialidade dos funcionários	0	2	20	31	23
14 - Simpatia e cordialidade dos funcionários / segurança	0	2	12	37	25
15 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	5	10	30	27	4
16 - Higiene e limpeza programada dos WC privativos	12	14	24	22	4
17 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	7	11	42	10	6
18 - Acesso à internet e tv	33	23	14	4	2
20 - Mobiliário	4	17	31	23	1
21 - Iluminação / Luminosidade	2	12	20	31	11
22 - Aquecimento	2	7	16	34	17
23 - Instalações sanitárias	0	13	25	30	8

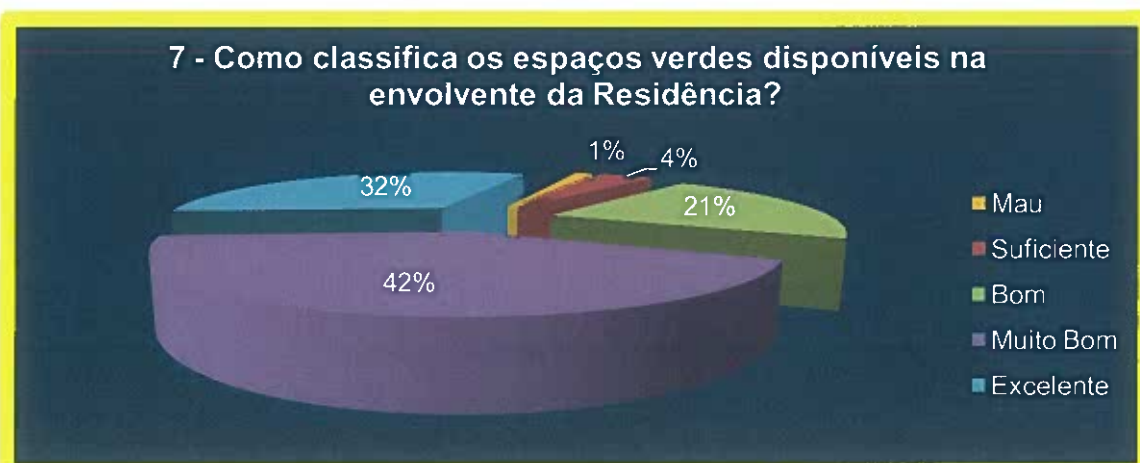
- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?



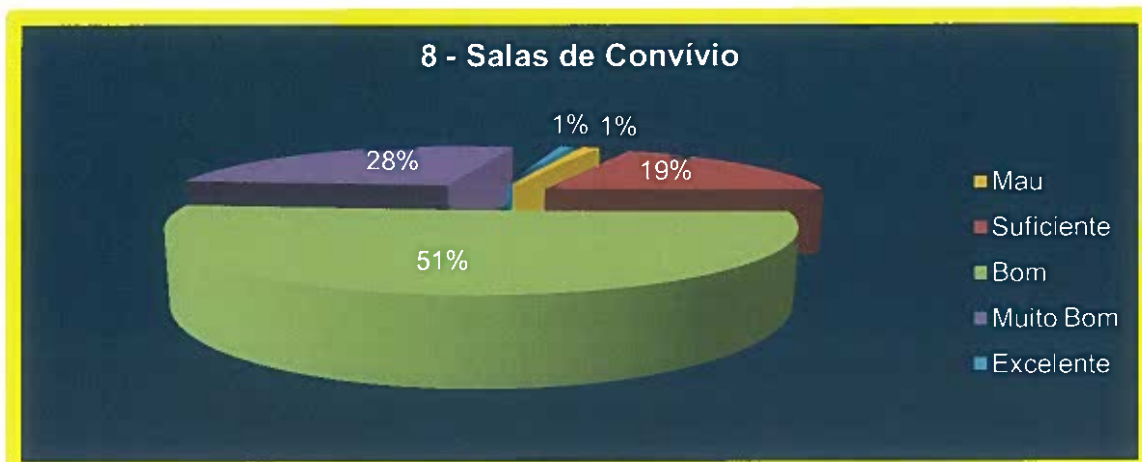
- Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que Frequenta?



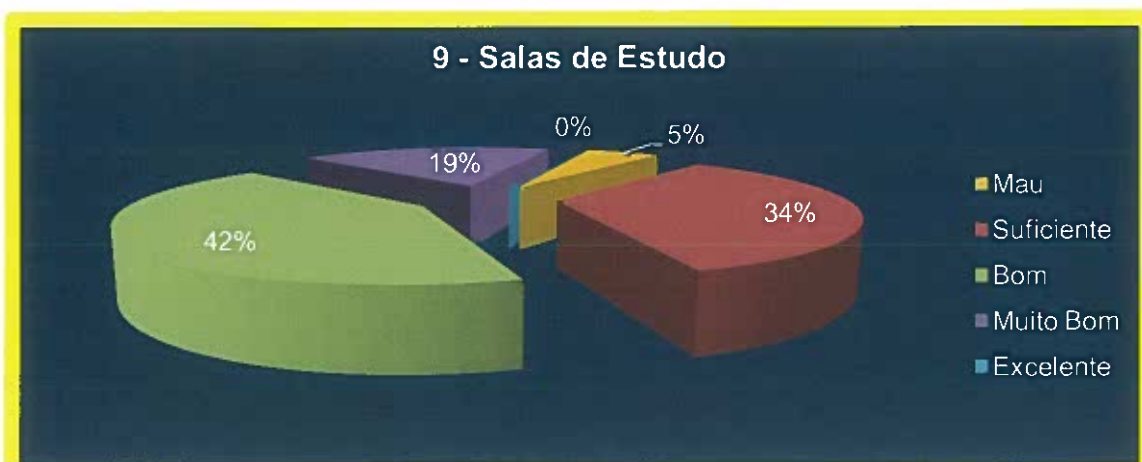
- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?



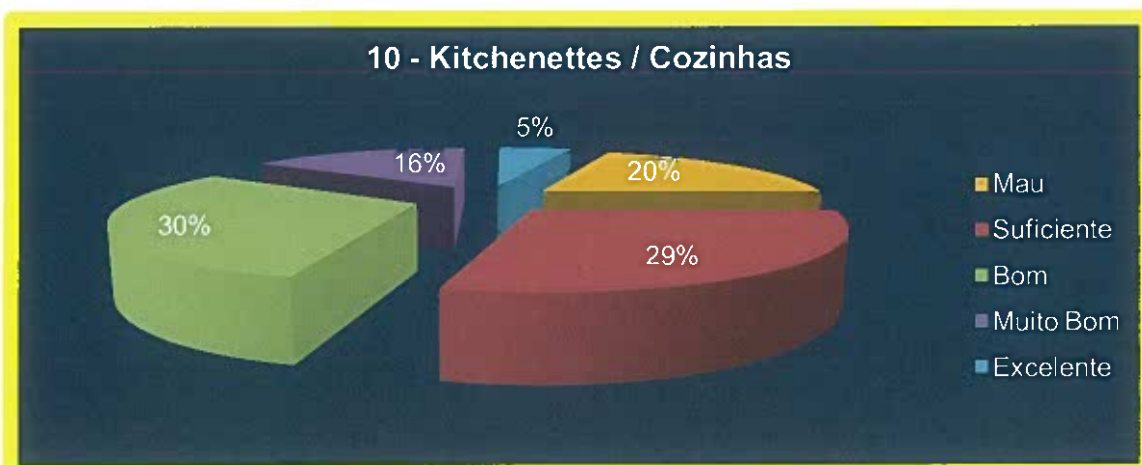
- Salas de Convívio



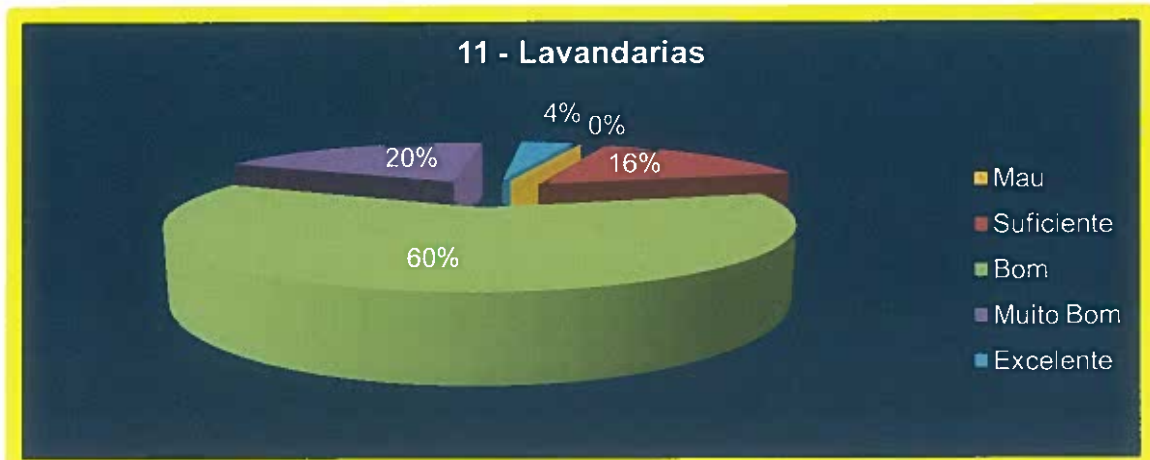
- Salas de Estudo



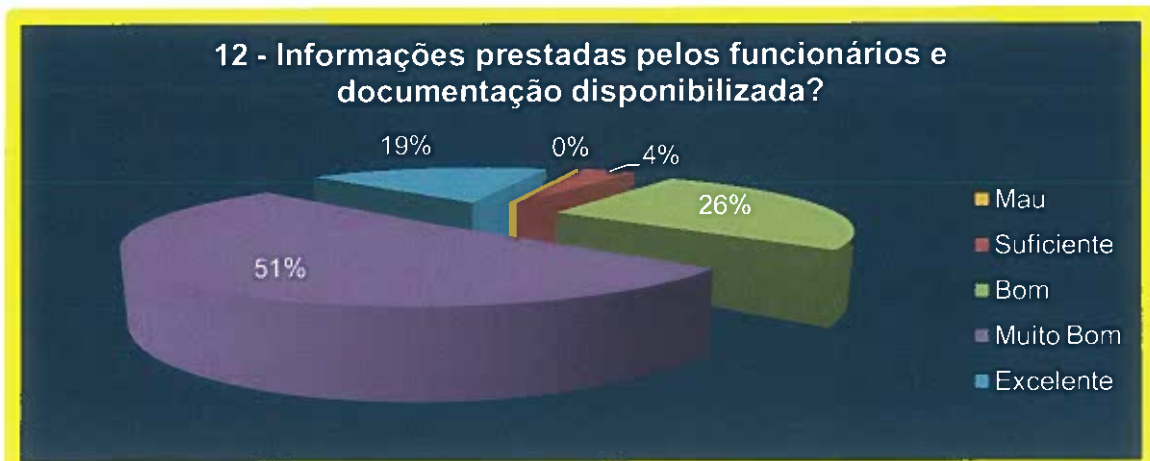
- Kitchenettes/Cozinhas



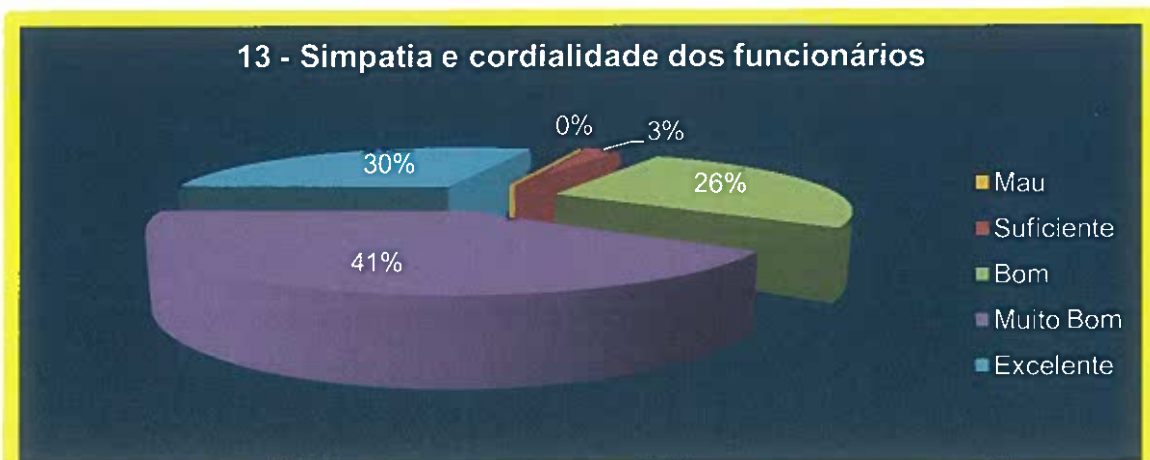
- **Lavandarias**



- **Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?**

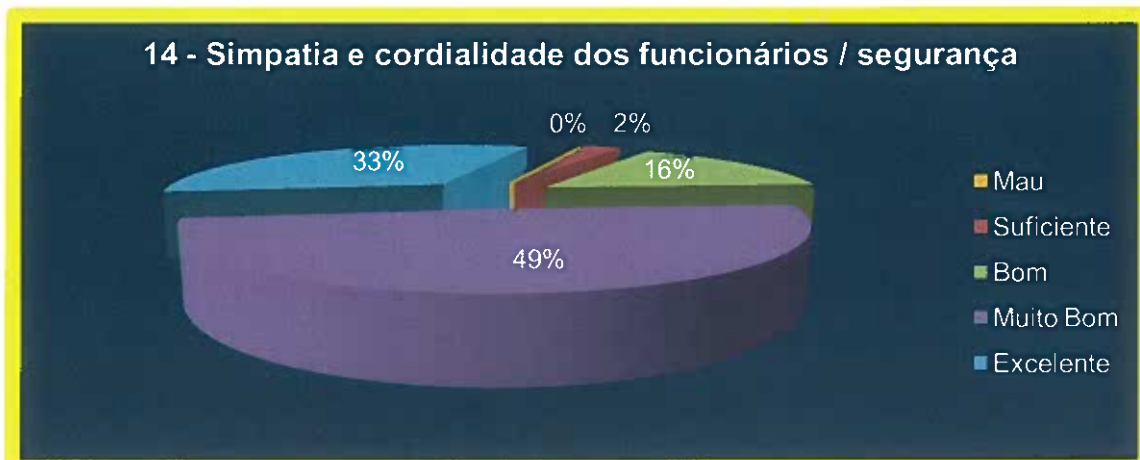


- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários**





- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários/Segurança**



- **Higiene e limpeza dos espaços comuns**



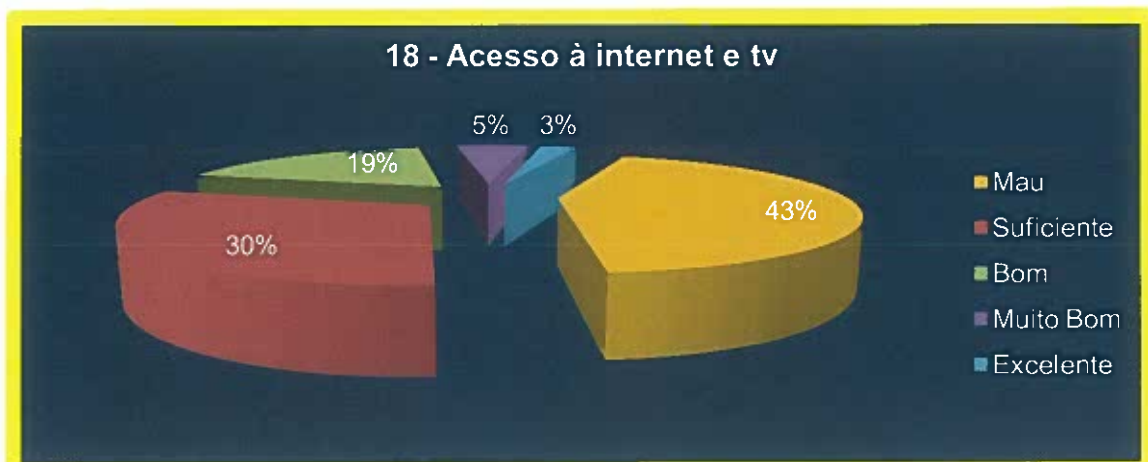
- **Higiene e limpeza programada dos WC privativos**



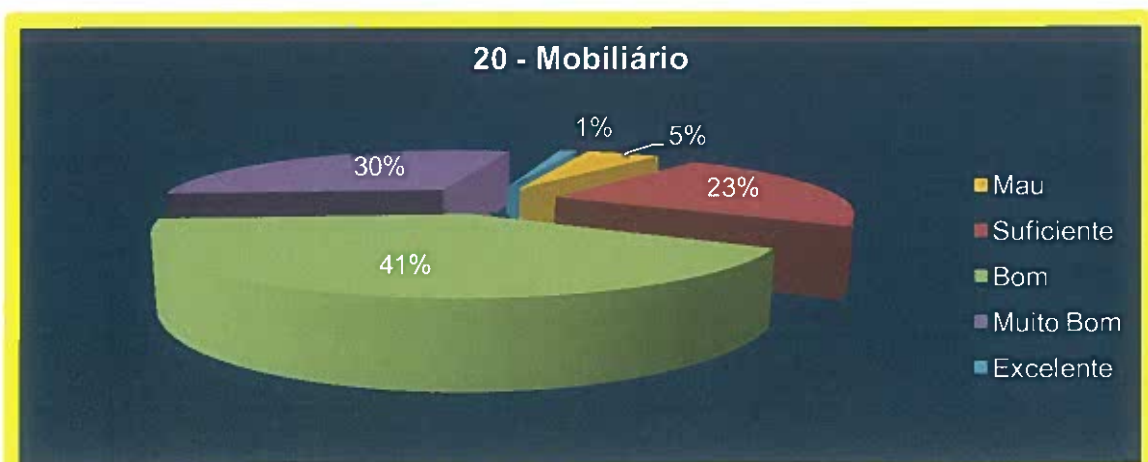
- Tempo de resposta à comunicação de anomalias



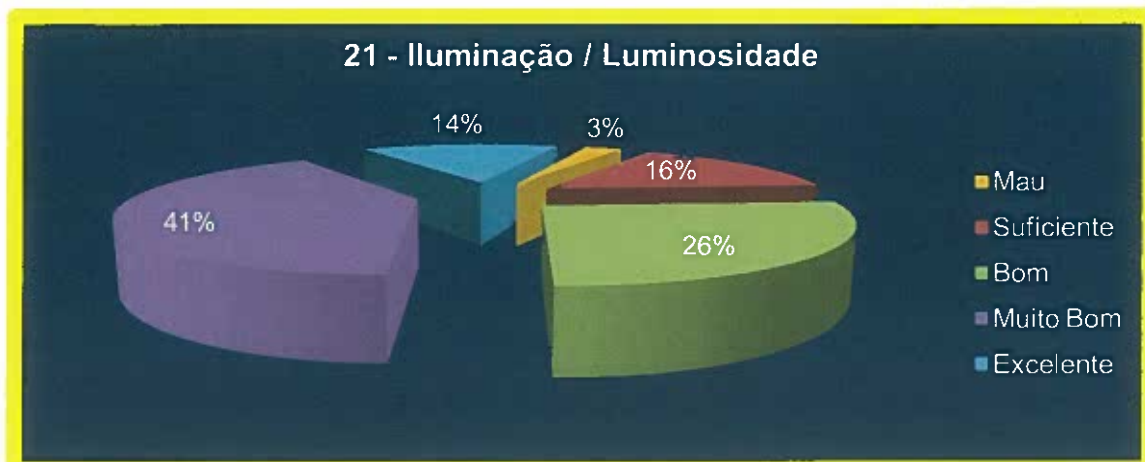
- Acesso à internet e tv



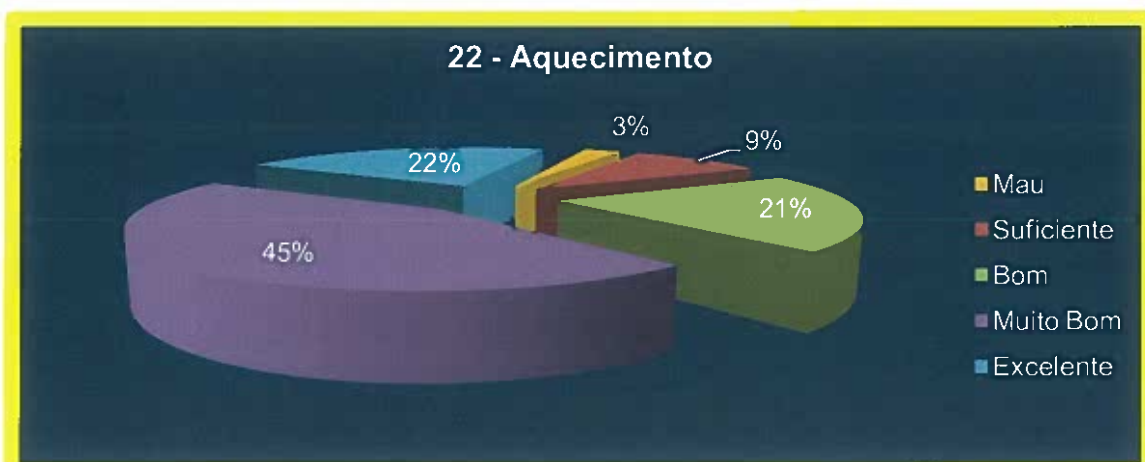
- Mobiliário



### • Iluminação/Luminosidade



### • Aquecimento



### • Instalações sanitárias



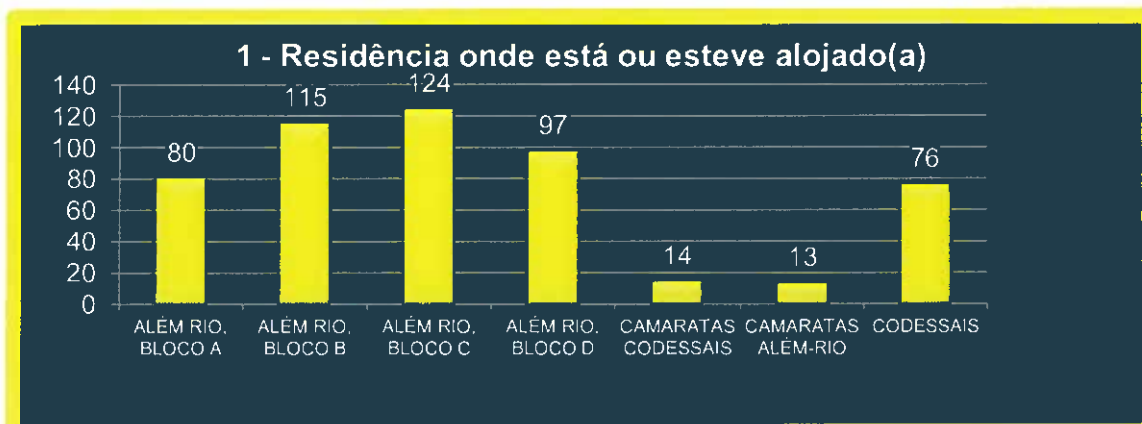
**4 – AMOSTRAGEM GLOBAL E RESULTADOS GERAIS**

Amostragem	575
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	10-12-2014 a 28-01-2015 28-01-2015 a 18-02-2015 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Distribuídos	575
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	519
Percentagem	90,3%

	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
5 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	12	50	176	216	65
6 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	37	108	158	164	52
7 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	8	35	104	179	193
8 - Salas de Convívio	42	124	186	124	43
9 - Salas de Estudo	48	133	189	108	41
10 - Kitchenettes / Cozinhas	119	155	139	85	21
11 - Lavandarias	36	105	228	114	36
12 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	15	56	157	191	100
13 - Simpatia e cordialidade dos funcionários	19	55	118	172	155
14 - Simpatia e cordialidade dos funcionários / segurança	7	41	91	193	187
15 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	69	98	143	151	58
16 - Higiene e limpeza programada dos WC privativos	102	102	137	116	62
17 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	123	112	152	91	41
18 - Acesso à internet e tv	202	147	104	47	19
20 - Mobiliário	33	127	169	125	65
21 - Iluminação / Luminosidade	25	102	146	150	96
22 - Aquecimento	46	70	126	153	124
23 - Instalações sanitárias	21	99	168	169	62



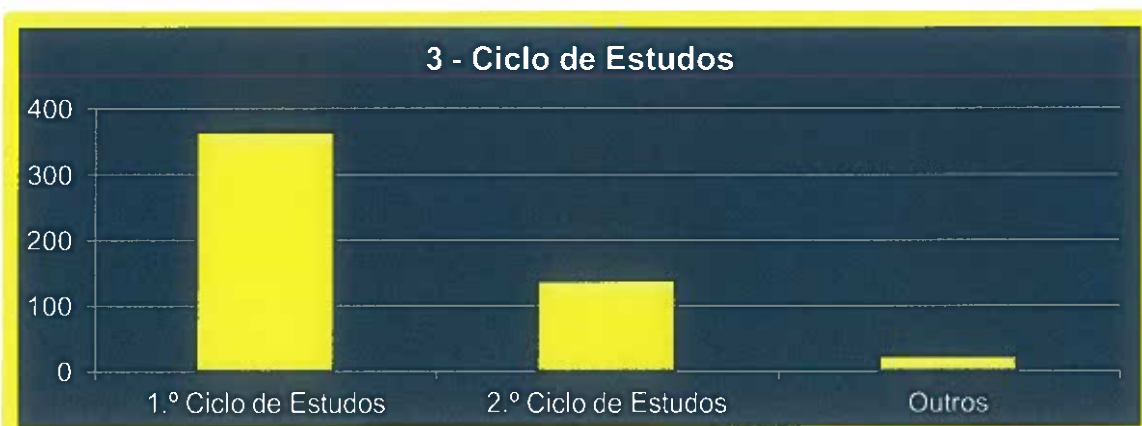
- **Residência onde está ou esteve alojado(a)**



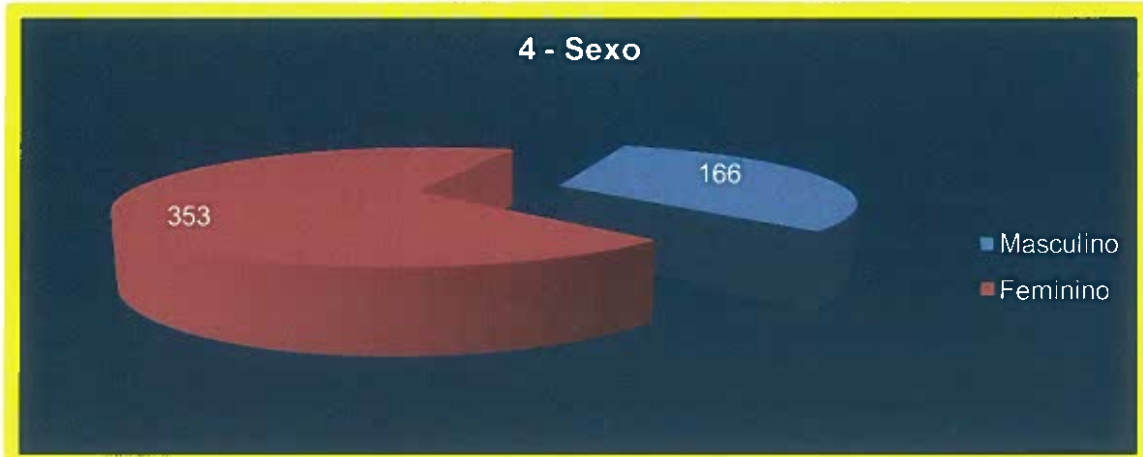
- **É a primeira vez que está/esteve alojado(a) numa Residência Universitária?**



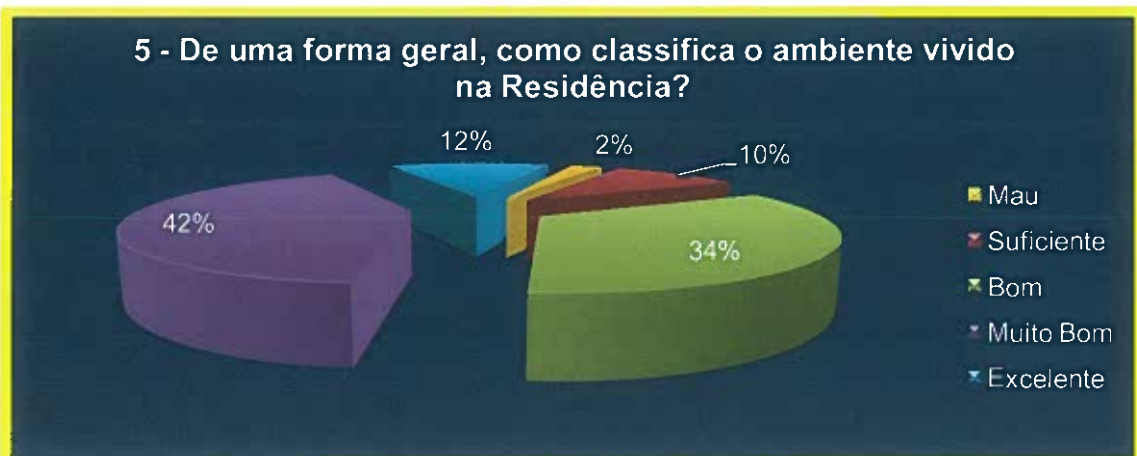
- **Ciclo de Estudos**



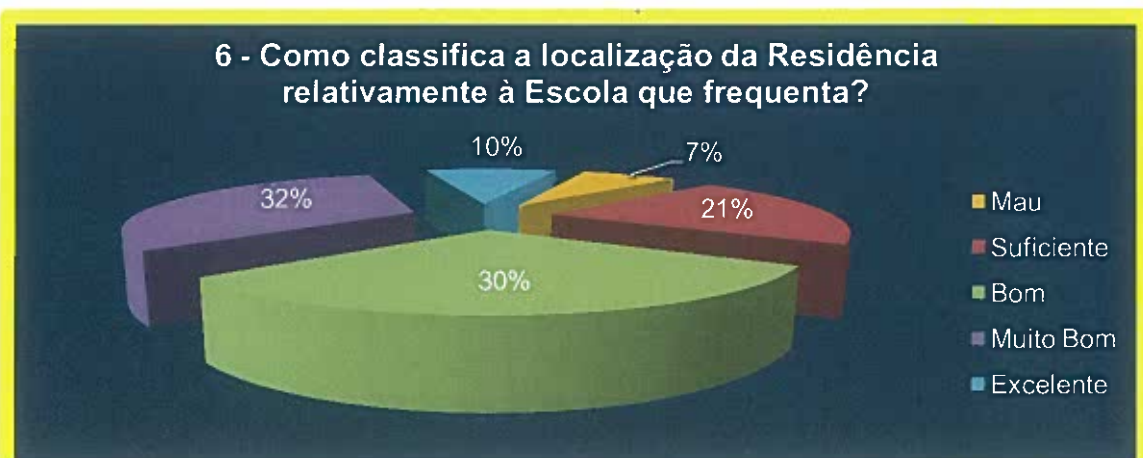
- **Sexo**



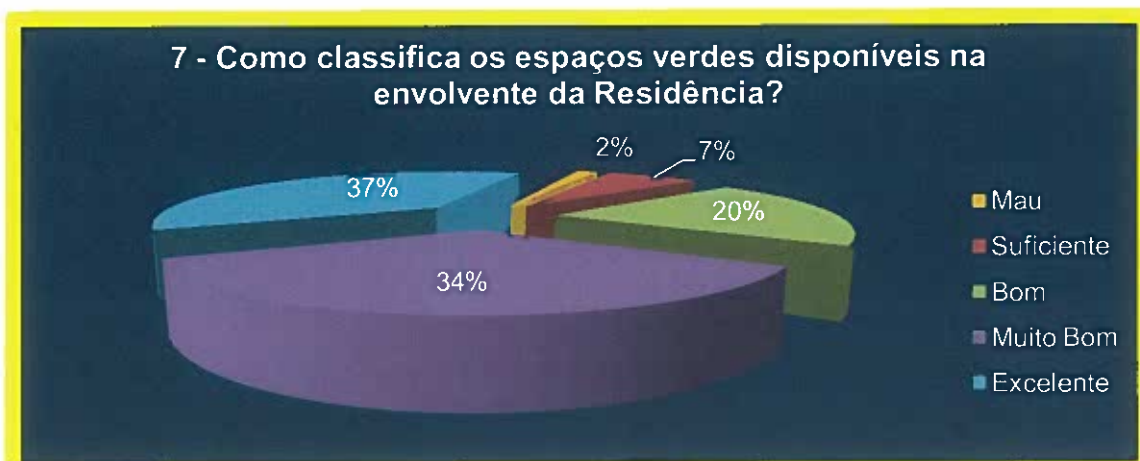
- **De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?**



- **Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que Frequenta?**



- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?



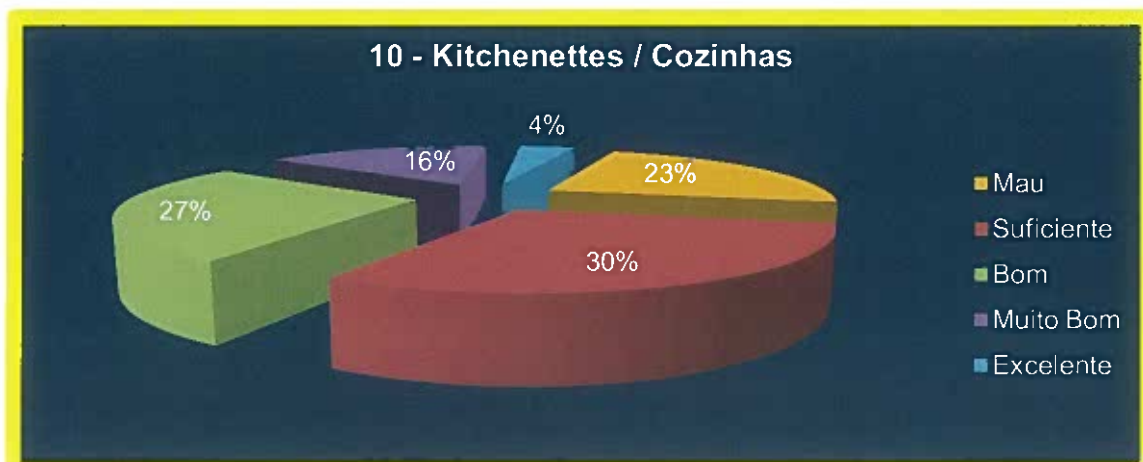
- Salas de Convívio



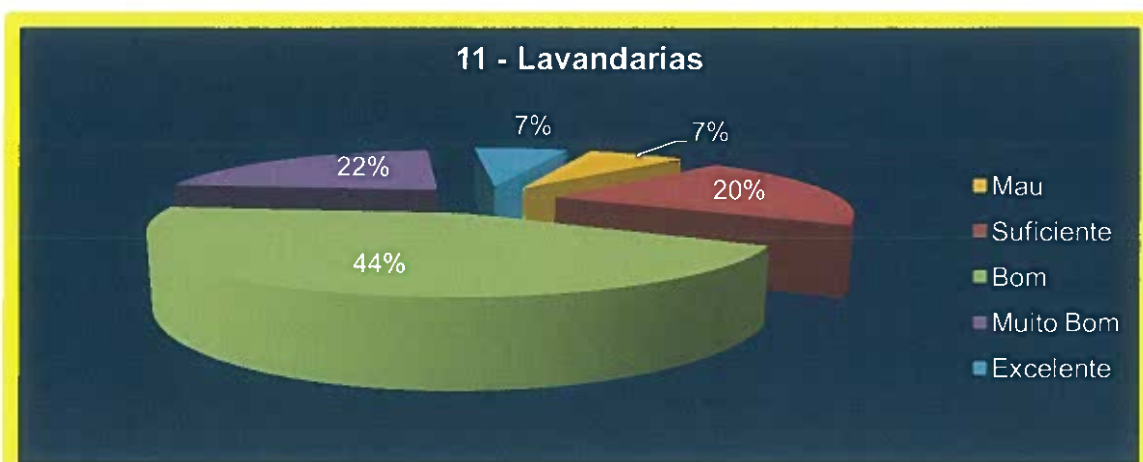
- Salas de Estudo



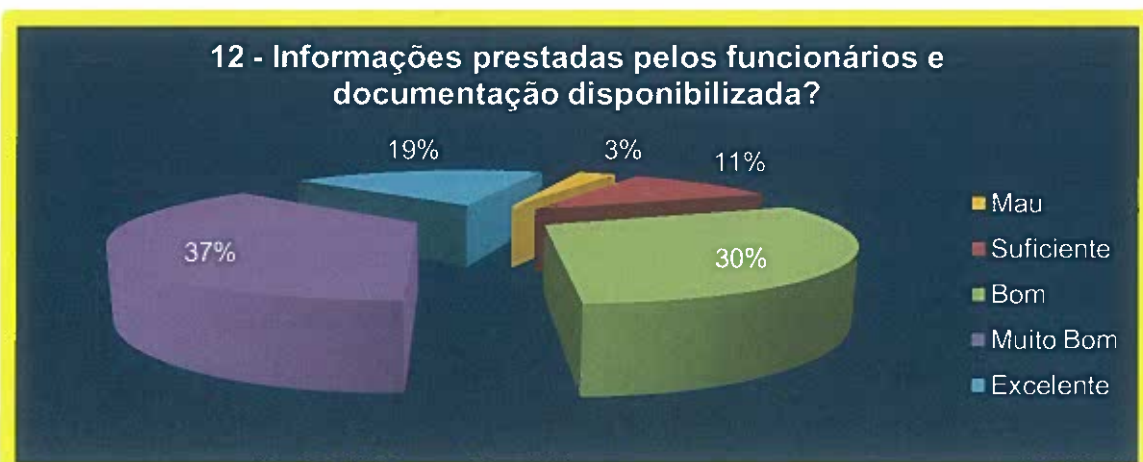
- **Kitchenettes/Cozinhas**



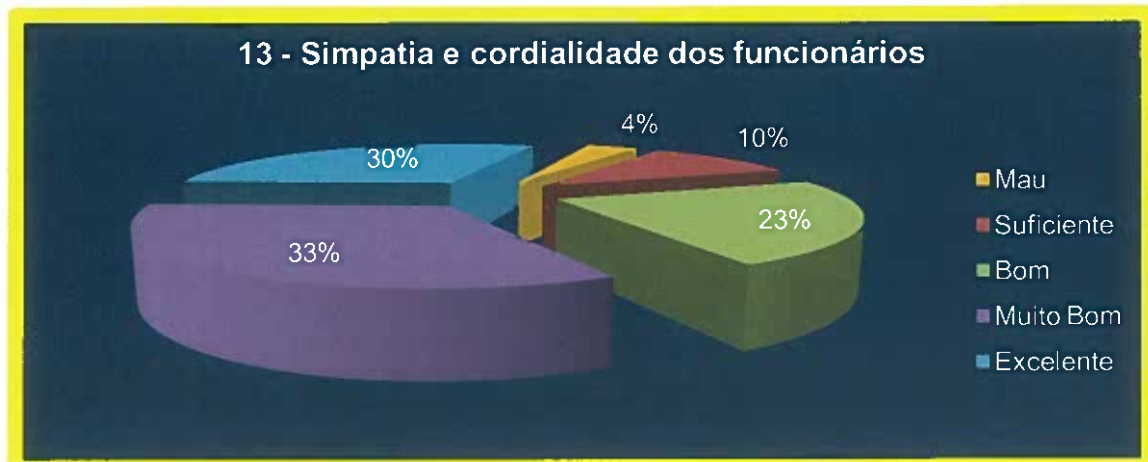
- **Lavandarias**



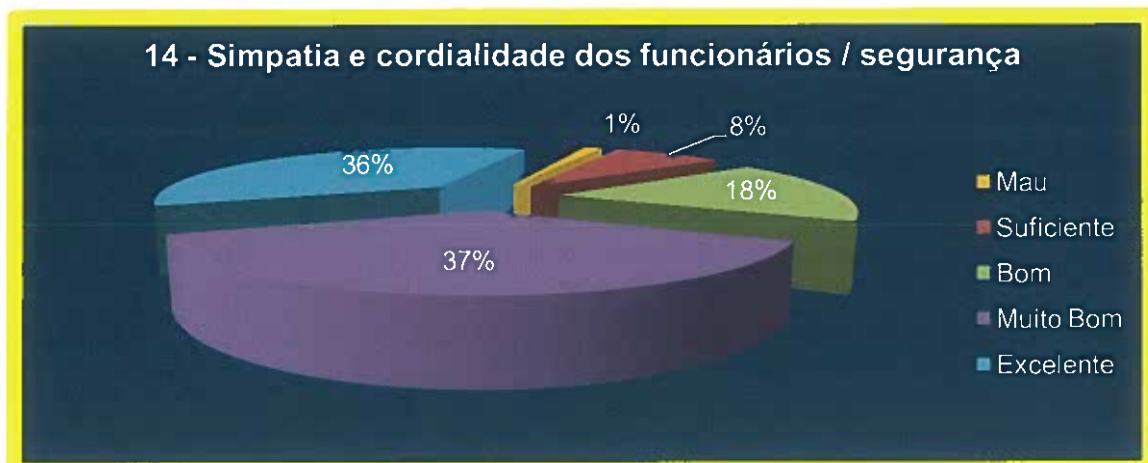
- **Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?**



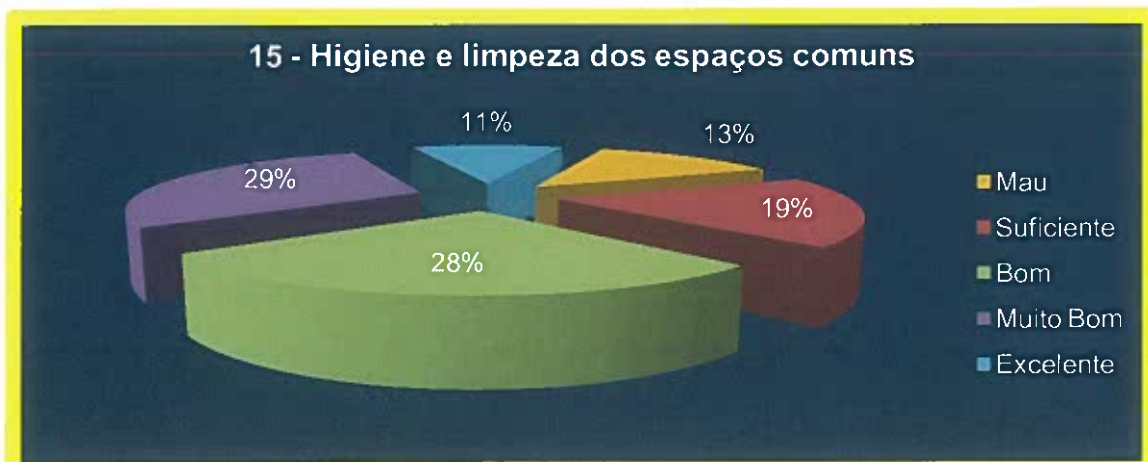
- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários**



- **Simpatia e cordialidade dos Funcionários/Segurança**



- **Higiene e limpeza dos espaços comuns**



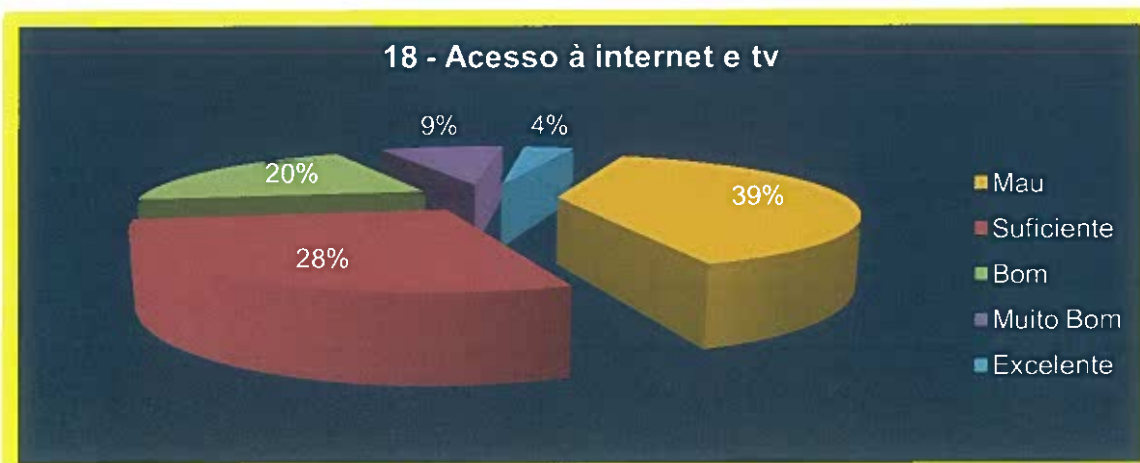
- **Higiene e limpeza programada dos WC privativos**

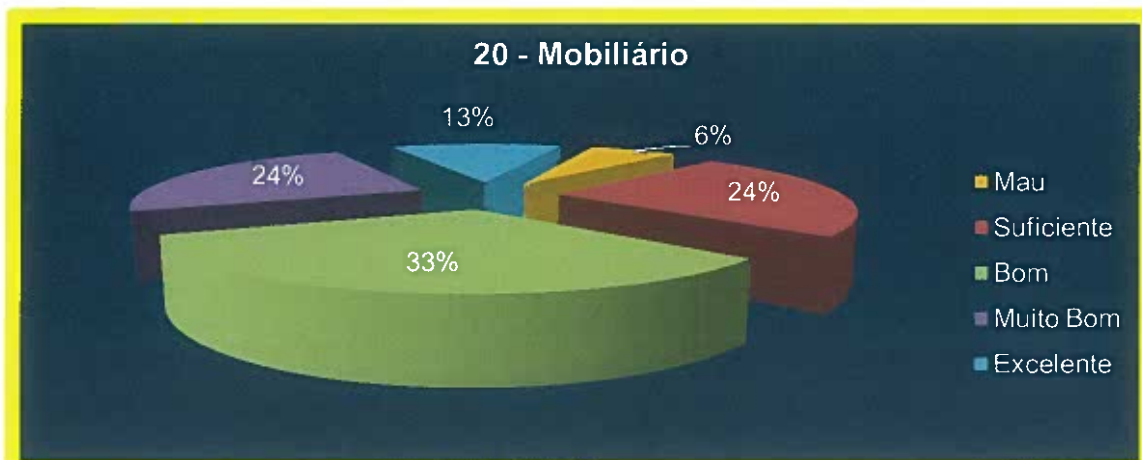
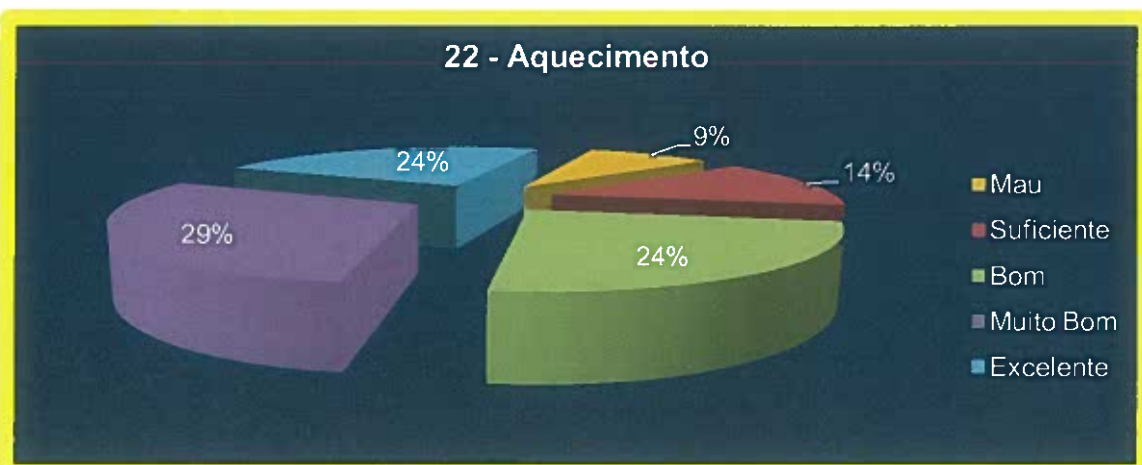


- **Tempo de resposta à comunicação de anomalias**



- **Acesso à internet e tv**



**• Mobiliário****• Iluminação/Luminosidade****• Aquecimento**

- Instalações sanitárias





**5 – SUGESTÕES RELATIVAS AOS SERVIÇOS PRESTADOS\***

1	"melhoras na Internet, aquecimento e limpeza das wc., papel higiénico ininsuficiente"
2	"Sugiro que não tratem os residentes como animais que não fazem uso do raciocínio. Somos pessoas e somos estudantes. Precisamos que nos assegurem as nossas necessidades. N"
4	"Melhor acesso à internet"
5	"Melhorar a internet, que raramente funciona."
6	"verificar que todos os pisos têm disponíveis as mesmas condições, como é o caso de alguns terem tv cabo e outros nem televisão terem disponível. é uma vergonha que paguem o mesmo no fim do mês, tenham bolsa ou não. prestar atenção ao barulho que é feito à noite, há pessoas que abusam, fazem barulho que se ouve até na zona do segurança e este consecutivamente ignoram os barulhos com que os residentes têm de aturar vezes e vezes sem conta."
7	"melhor acesso a internet nos quartos"
11	"Cuidados a ter com os equipamentos da cozinha como microondas, torradeiras e sandwicheiras"
12	"Devia melhorar a cobertura da rede de internet"
18	"A cozinha deveria estar mais equipada, comparando com a Além Rio temos muito menos equipamento (2 microondas? Estar meia hora à espera para aquecer a comida não tem qualquer sentido.)"
23	"Mais microondas ou um fogão"
26	"Melhoramento ao nível da Internet, porque em alguns quartos não é possível apanhar a Internet e não é justo uns terem e outros terem de se deslocar para a Cozinha para trabalhar, visto que no final do mês todos pagam o mesmo."
28	"A internet não funciona desde o início do ano letivo."
32	"Acrescentar a limpeza dos entoadados aos serviços já existentes."
34	"No que diz respeito à internet, esta não funciona corretamente desde o início do ano letivo. Está constantemente a falhar e ainda não conseguimos obter nenhuma solução para este problema. Isto dificulta a realização de trabalhos, estando a pagar por uma coisa da qual não usufruimos."
39	"Soluções para a falta de fogões (não há a possibilidade de fazer refeições saudáveis, especialmente porque a cantina é cara e não corresponde às necessidades de todos - vegetariano repetido, com muitos molhos, etc.); O entendimento entre residente e órgãos superiores deveria de ser mais facilitado (maior simpatia e dedicação à resolução dos problemas)"
41	"Vivo no bloco D4, não aparece a opção. desde que mudaram a internet para os corredores esta muito mais lenta, relativamente a outros anos. para além disso estamos sem televisão à 2 meses e não temos torradeira (mesmo depois das várias reclamações que fizemos). Todo o piso está bastante insatisfeito"
45	"Fogão na cozinha."
49	"O problema da falta de fogões devia de ser resolvido, uma vez que não há possibilidades de fazer refeições saudáveis. Ou seja, comemos ou comida cheia de radiações do micro-ondas ou então da cantina, que por acaso não é acessível a todos porque facilmente na cozinha se faz refeições abaixo do preço da cantina. E quem é vegetariano tem ainda mais dificuldades porque a comida é praticamente sempre a mesma e com bastantes molhos. Os funcionários deviam de ser mais dedicados, não as funcionárias que lidam connosco diariamente mas sim as de postos "mais acima" que por vezes parecem dar pouca atenção aos problemas diários, como por exemplo o fogão, no ano passado a internet no bloco C, avarias de electrodomésticos..."

54	"Deviam preocupar-se em fazer com que o sinal da internet seja apanhado de qualquer espaço da residência. É inadmissível em alguns quartos (meu caso) não apanhar internet e a partir de certa hora nem na cozinha serve. O único lugar que apanha o sinal todo o dia é nos sofás, sítio esse que não serve para estudar. As cozinhas deviam ser limpas diariamente."
58	"cozinha melhor equipada e sala de estudos menos barulhenta"
60	"Melhorar o serviço de internet prestado pois este está muito abaixo da qualidade normal de um serviço wifi."
66	"Melhorar as condições de acesso à internet."
67	"Podermos utilizar fogão seria bom visto que não temos cantina para jantar à noite"
69	"Ja me roubaram comida do frigorifico por varias vezes tal como aos meus colegas de piso e nunca foi feito nada para tentarem mudar a situação..."
70	"Mais routers internet/ material nas cozinhas desaparece assim como a comida"
76	"Melhoria da internet e aumento do número de vezes da limpeza dos WCs."
82	"Sendo a internet uma componente muito importante no nosso quotidiano e principalmente nos estudos, devia ser melhor do que é atualmente. A mesma tem muitas falhas, principalmente à noite."
87	"Melhorar a rede de Internet (hoje em dia é importante e sem ela não se faz nada e na residência é bastante lenta)"
88	"Infelizmente, o serviço de limpeza tem piorado cada vez mais."
91	"A Internet funciona muito mal"
93	"Serviço de Lavandaria com uma ficha por mes para cada residente. Abertura Cantina Codessais à noite"
94	"Devíamos ter uma internet mais rápida, e visto que não temos jantar na Cantina, poderíamos ter autorização de usar fogões para cozinharos"
96	"Não temos internet decente para a quantidade de utilizadores e estamos sem televisão à mais de 2 meses."
103	"melhorar a instabilidade da internet"
104	"Colocar internet muito melhor do que a actualmente existe, colocar TV Cabo."
106	"deveria haver fogoes nas cozinhas"
113	"Diminuir numero de refeições com batatas fritas. Aplicar consequências quando não respeitadas as regras de boas convivencias entre residentes ao inves de aplicar simples avisos que de nada ou quase nada valem."
115	"Melhor acesso à internet, possibilidade de utilização de mais electrodomésticos na cozinha, aquecimento nas salas de estudo, aquecimento activo durante o fim de semana, muito mais célere resolução de anomalias detectadas."
116	"Melhoramento da resposta a problemas e limpeza"
118	"Fogões na cozinha ou então deixarem trazer electrodomésticos, é triste comer comida congelada todos os dias. A internet tem que ser melhorada sem sombra de dúvidas. As anomalias demoram muito a ser resolvidas depois de serem comunicadas."
119	"A internet por vezes é lenta"
120	"Más condições de acesso à internet."
121	"Más condições de acesso à internet."
122	"Fazer isolamento sonoro dos quartos."
127	"Tem que melhorar a Internet"
139	"mudança de routers"
140	"Limpeza semanal nas casas de banho."
145	"Serviço de limpeza dos atoalhados"
146	"A internet poderia ter um sinal mais forte de modo a chegar a todos os quartos."
148	"Internet, limpezas das funcionárias, funcionários diurnos (não há comentários a nada disto pq haveria muito para dizer!)"

150	"As cozinhas deveriam ter fogão. A internet deve ser melhorada"
151	"Aumento no nível do aquecimento que pouco se faz sentir. Os técnicos que cá vêm/vieram medir a temperatura devem ter escolhido um momento "ideal" para medir, porque certamente se experimentassem estar sentados à secretária a trabalhar a partir do final da tarde, poderiam ver e medir o frio que se faz sentir."
152	"Apesar de a maioria dos estudantes não estarem na residência ao fim-de-semana, há quem fique. E vom temperaturas de 2º/3º o aquecimento está ligado no mínimo."
156	"colocação de um melhor sistema de internet, colocar câmaras de vigilância nas cozinhas para que não haja roubos (se não quiserem comprometer a privacidade ponham só a apontar para os frigoríficos)"
159	"Melhorar serviço de internet e serviços de limpeza"
161	"Mais limpeza nos espaços comuns"
164	"Fogão na cozinha"
165	"120euros mensais devia ser mais que suficiente para ter a Internet a funcionar 24horas!!!!"
166	"Instalação de fogões na cozinha"
169	"Soluções para a falta de fogões (não há a possibilidade de fazer refeições saudáveis, especialmente porque a cantina é cara e não combate as necessidades de todos - vegetariano repetido, com muitos molhos, etc.); O entendimento entre residente e órgãos superiores deveria ser mais facilitado (maior simpatia e dedicação à resolução dos problemas; até hoje, qualquer problema que existiu no meu piso nunca alguém se aprontou a querer resolvê-lo). Em relação à internet, meio imprescindível à nossa educação (trabalhos, documentos para donload, etc) está cada vez pior, e ninguém soluciona este problema que já vem há mais de um ano. Por fim, se deixassem de dar tanta importância a coisas de mínimas (o meu piso não poder ter uma mesa a mais que os outros) e se se comesçassem a focar em pontos mais importantes (mais de metade dos alunos que cá estudam por um ou dois ciclos de estudos, vão certamente ter cancro quando forem adultos devido à radiação de microondas que estão sempre demasiadamente expostos porque há-que ser realista - toda a gente cozinha nos microondas porque não têm dinheiro para ir à cantina e quem vai são sobretudo alunos não residentes."
170	"Televisão não temos á uns meses e internet 90% do tempo muito lenta ou indisponível"
174	"A internet nas ultimas 2 semanas tem estado muito fraca em termos de rede."
175	"A internet nas ultimas 2 semanas tem estado muito fraca em termos de rede."
176	"A internet é muito fraca ou quase inexistente!!!"
177	"Serviço de limpezas a quartos necessita de melhorias no pessoal"
181	"Não esquecer de que todos os residentes pagam o mesmo logo todos têm de ter acesso aos mesmos equipamentos disponíveis nas cozinhas"
184	"A internet nao está a funcionar da mesma forma que fuinciona no campus da UTAD, sendo que várias vezes chega até a não funcionar mesmo"
190	"Melhor acesso à internet"
198	"todos os alunos devuam de ter acesso a internet"
200	"Deviam fazer testes à internet pois apesar de existir sinal, mesmo com ele no máximo a internet não dá ou falha constantemente o que impede a utilização da mesma."
201	"Colocar uma televisão nova no 4º piso do bloco D visto que estamos sem televisão há mais de 2 meses. Colocar um internet em condições"
206	"Ter em atenção cada ponto de higiene nos WC privados, pois nem todos são executados"
208	"Falta de objetos nas cozinhas, são removidas cadeiras, torradeiras. A comida desaparece"
209	"Melhorar o acesso à internet"
210	"Melhorar o acesso à internet"
214	"colocação de fogões"
216	"Deviam demorar menos tempo a arranjar o que avaria nos quartos."
217	A internet não funciona desde o início do ano letivo."
220	"melhorar a Internet e a limpeza por parte das funcionarias"

222	"Melhorar o acesso à internet nos quartos"
224	"1) As salas de estudo deveriam ter aquecimento 2)As portas das cozinhas deveriam poder ser trancadas à chave, para evitar roubos (situações não pontuais)"
230	"Melhorar internet, mais canais nas televisões"
239	"Melhoria da internet. Igualdade na televisão por cabo em todos os pisos. Aquecimento ligado durante o dia e noite. Fogão nas resoectivas cozinhas"
240	"Fogões nas cozinhas. Comida de microondas faz mal à saúde e não há dinheiro para ir comer à cantina."
241	"Limpeza mais regular dos frigoríficos. Não é nada saudável termos os alimentos a estragarem-se devido à falta de higiene dos frigoríficos."
242	"Rever internet. Desde que foi implementado novo sistema internet piorou muito."
246	"Melhoramento do acesso à internet; melhor desinfecção das casas de banho"
254	"Melhorar a internet"
262	"Extrema dificuldade de acesso à internet e ausência de televisão no Bloco D 4 piso."
264	"Melhorar a internet de modo a que chegasse aos quartos mais afastados. Melhorar a localização dos Access Points/Routers"
265	"Melhoria nas limpezas nas WC"
266	"Melhorar as limpezas nas cozinhas; melhorar o acesso à internet"
267	"Uso de fogão"
269	"Arranjarem a internet no B2 raramente há"
271	"No bloco D os residentes já estão há dois meses sem tv! É um absurdo. A internet não dá para nada, precisámos de enviar trabalhos e temos de deslocar-nos ao café mais próximo."
276	"Deveriam ter mais cuidado e vigilancia sob a limpeza efectuada pelas funcionarias, muito simpaticas, mas também muito desleixadas, para isso mais vale a limpeza ficar da responsabilidade dos alunos."
291	"Cozinhas com fogão"
296	"Que os pisos tenham todos as mesmas condições. ridiculo haver pisos com televisão e tv cabo e outros nem televisão terem. Outra coisa são uns pisos nao terem tem tostadeira e outros terem."
303	"Limpeza programada do quarto"
308	"São necessários mais microondas na cozinha. Um microonda para tanta gente é incomportável."
309	"Melhor acesso a internet"
315	"Sugiro que as limpezas aos espaços comuns sejam feitas com mais cuidado e de acordo com o "supostamente programado", pois, por inúmeras vezes, as casas de banho ficam mais sujas depois da "limpeza" (com mau cheiro e mais resíduos do que aqueles que tinha, provavelmente, provenientes dos utensilios usados para a limpeza dos espaços limpos anteriormente), e nem todas as tarefas assinaladas como executadas (nos papelinhos com assinaturas), chegam a ser efetivamente cumpridas. Sugiro ainda que melhorem o acesso à internet, visto que no piso B2, são raras as vezes em que se consegue aceder (quando se consegue, é geralmente lenta e falha com frequência). Obrigada."
319	"Melhorar a distribuição da internet no edifício"
323	"Melhorem a internet. Deixem-nos ter animais de estimação de pequeno porte (peixes, pequenos répteis, etc.). Não ser necessário cobrar aos visitantes."
331	"para haver mais segurança, de modo a evitar roubos nas cozinhas do bloco, sugeria que cada residente de cada piso possuísse uma chave da cozinha e assim prevenia-se esses roubos de comida. Em termos de limpeza, cada piso deveria ter no mínimo 3 vassouras e não uma apenas na cozinha que dá para toda a gente. cada corredor deveria ter uma vassoura e a cozinha possuía outra."
341	"colocar fogões nas cozinhas"
342	"Nem todos os alunos residentes tem acesso a internet deviam dar mais atenção a esse assunto visto que a internet é essencial na realização de trabalhos pedidos pelos docentes e para a aquisição no side de material de estudo, as funcionárias limpam mal as casas de

	banho, se tem cabelos com cabelos ficam , dão uma limpeza superficial com a esfregona o que não remove os cabelos”
348	“Não obriguem os alunos a passarem 3 anos a comer comida de microondas. E muito menos os obriguem a gastar dinheiro numa cantina que só sabe fazer arroz cru. Apostem na colocação de fogões ou apostem em refeições mais baratas e de melhor qualidade na espécie de cantina que oferecem. E coloquem um serviço de internet em condições. Hoje os estudantes não estudam sem internet. Pensem seriamente nisso. Imaginem os vossos filhos no nosso lugar.”
354	“Deveriam limpar com mais frequencia as cozinhas e casas de banhos”
356	“melhor internet, fogoes para cozinhar”
357	“Melhorar o sistema de internet”
360	“Deveria ser resolvido o problema da internet.”
361	“Fogão”
365	“Fogões nas cozinhas”
366	“Melhorar a distribuição de rede e aumentar o controlo do barulho feito pelos colegas, pela madrugada”
375	“A cantina estar aberta á noite.”
376	“Só limpam as casas de banho mais ou menos de 3 em 3 semanas e demoram muito tempo a entregar o papel higiénico.”
377	“melhor limpeza e serviços fe internet”
381	“Não tem nada a ver com os serviços prestados, mas acho que deveriam colocar ecopontos na cantina de Além-rio, pois, na de Codessais já existem.”
383	“Nada”
387	“Funcionarias continuam a não cumprir relativamente ás limpezas, sugiro que a verificação do trabalho delas seja feita de forma a que estas não saibam o piso e a hora a que vão supervisionadas, visto só limparem adequadamente quando sabem que vão ser supervisionadas. Ponto nrº 2 - o tempo de resposta á colocação de equipamentos estragados, é realmente uma falta de ética e profissionalismo, como se não bastasse os alunos andarem a aquecer comida em microondas ( enferrujados), e ser nefasto para a saúde, após a avaria demoram no minimo uns 3 meses a colocar novos, e quem diz microondas diz, lâmpadas.”
405	“Aumentar a qualidade e rapidez de funcionamento da internet, em especial no bloco D que tem as piores condições no que toca ao serviço de internet.”
413	“deveriam atender de imediato a problema relacionados com as casas de banho, pois nao e de todo admissível haver uma casa de banho com duas sanitas e so uma estar operacional, da mesma maneira com os chuveiros que inundam a casa de banho inteira.”
414	“Melhorar a internet.”
415	“Fogão, e internet em condições de a poder usar em qualquer hora”
431	“internet sempre muito irregular”
437	“As pessoas da secretaria deveriam ter mais atenção como se dirigem ás pessoas principalmente as que realmente têm deificuldades e tem de aturar certas arrogâncias criada para com os alunos.2
439	“Haver mais um frigorífico em cada piso”
440	“Melhorar as condições de acesso à internet.”
444	“Melhorias na limpeza das casas de banho e espaços comuns. Melhoria na qualidade da Internet”
445	“Sistema de registo de eventos em cada utensilio na cozinha, Quadro branco escolar na sala de estudo para realizar esboços, Lavandarias gratuitas como em qualquer outra residencia nacional!”
459	“melhor internet”
467	“Na minha opinião acho que deveríamos de possuir no espaço de cozinha um fogão para podermos cozinhar, mesmo que não fosse disponibilizado pelos serviços, fosse permitido os residentes trazerem e assim serem responsáveis pelos mesmos. Assim como não ser permitido termos uma televisão no quarto.”

478	"Água quente"
481	"seria agradável a abertura da cantina de codessais ao jantar, bem como a implementação de mais microondas, torradeiras e chaleiras"
486	"Internet piorou imenso."
491	"Internet mais rápida. Aquecimento sempre."
496	"Melhoria da internet, tv e serviço de limpeza"
497	"A Internet é muito deficiente. Aliás, raramente há acesso à internet."
503	"Melhorar a internet nos quartos, colocar placa/fogão"
511	"A internet tem mostrado problemas"
512	"A internet tem-se verificado em más condições de ligação desde o início do ano. Já foram feitas várias queixas mas o problema continua sem ser resolvido. Estamos a uma semana sem conseguir uma ligação à internet com uma duração maior que 5 minutos. Sendo que é uma residência universitária, e que a ligação à internet é quase indispensável para os estudantes para a realização de pesquisas e trabalhos, e sendo que nas informações disponibilizadas no site Sasutad diz ter ligação à internet, acho inadmissível depois de tantas queixas desde o início do ano ainda não terem resolvido o problema. Saliento ainda que este questionário foi respondido num café, o qual me vi obrigada a frequentar porque a ligação à internet das residências não me permite desde o início do dia 5 minutos para o envio de um trabalho."
517	"providenciar uma melhor acessibilidade por parte dos quartos mais afastados do router à internet"
518	"Melhorar internet, mais canais de televisão e rever as limpezas dos wc privados"

\* **Nota:** Os erros gramaticais e linguísticos são propositadamente mantidos para evidenciar a rastreabilidade na passagem de informação.

## 6 – SUGESTÕES RELATIVAS AO QUARTO QUE LHE FOI ATRIBUÍDO\*

4	"Melhor iluminação (iluminação de presença em cada cama, uma vez que estive em camaratas)"
5	"Quarto com muita humidade."
6	"Todos os quartos deviam aumentar o tempo dos aquecedores ligados. está cada vez mais frio e o aquecimento pouco faz o que devia, aquecer efetivamente."
7	"fraca rede de internet"
9	"A zona do chuveiro poderia ter uma cortina"
18	"Colocar lâmpadas nos candeeiros porque afinal é para isso que servem; maçanetas nos armários e suportes para as toalhas inexistentes."
23	"Gostava que tivesse luz e um suporte para a toalha de banho."
28	"O quarto contém muita humidade e chove no mesmo. O chão está a sair devido às razões referidas anteriormente."
31	"Secretárias com tamanho de secretárias por favor."
32	"Maior isolamento das janelas."
34	"O quarto que me foi atribuído tem muita humidade, não tendo sido efectuadas obras para resolver o problema. Tal tem danificado objetos pessoais, como a roupa nos armários. Para além disso, chove no quarto e devido a todas estas questões, o chão está a sair."
36	"Aos fins de semana não ficam muitos alunos na residência, mas mesmo assim há quem fique, e com temperaturas de 2º/3º o aquecimento está no mínimo."
48	"tentar limpar a água dos lavatórios limpa, não com coloração"
54	"É inadmissível deixarem pessoas que não tem educação cívica habitarem a residência. Estive num quarto onde a pessoa que esteve lá anteriormente fumava lá dentro e que segundo a minha colega, vomitava na casa de banho. Também dividi a casa de banho com uma pessoa cujo quarto estava minado de lixo. Como é óbvio o cheiro passava "fronteiras". Acho que em

	certos casos, não há de todo um serviço adequado prestado nesta residência.”
56	“Manutenção anual dos quartos”
65	“substituir as camas por beliches para dar mais espaço livre ao quarto.”
67	“É preciso proceder a uma desinfetação das traças. Já me deparei várias vezes com este problema2
70	“Cabides nas paredes”
71	“Melhor bastante o aquecimento.”
75	“Como é possível numa residencia universitária não haver Internet.”
78	“deveriam ser maiores, como os de codessais, dado que se paga quase o mesmo”
93	“Necessário mais uma mesa de estudo/trabalho, requalificação de armários, tomadas eletricas e suportes de toalhas no WC”
94	“É preciso proceder a uma desinfetação das traças. Já me deparei várias vezes com este problema”
97	“secretarias maiores para poder estudar no quarto.”
98	“secretarias maiores para poder estudar no quarto.”
104	“A localização do aquecimento é muito má! A maior parte do calor fica debaixo da secretária!”
106	“deveria ser maior”
113	“Manutenção da tubagem da água pois passado 2 dias sem usar as torneiras é visível ferrugem na agua. Manutenção de aquecedores.”
115	“Melhores e maiores secretárias e cadeiras no quarto”
116	“Pouco espaço nos quartos duplos, sem local para estudo, beliches aumentaria o espaço num quarto tão pequeno.”
118	“As secretárias são completamente inutilizáveis para o estudo, muito desconfortáveis. Seria um ponto muito forte a resolver.”
123	“É preciso aumentar a temperatura nos quartos. Estes estão gelados, sobretudo no sétimo piso.2
127	“melhorar os Chuveiros”
137	“Secretárias maiores!”
140	“Alteração no formato da secretária que se encontra no quarto.”
145	“Isolamento das janelas”
147	“Maior número de armários”
149	“Às vezes não há água quente não sei o que acontece!”
165	“Apesar da arquitetura do edifício provavelmente não permitir, acho que os quartos deveriam ser mais protegidos da luz natural.”
169	“Nada a dizer quanto ao quarto. Apenas um comentário ao facto de ter que ter repetido este inquérito: não é pelo incómodo que me causa voltar a responder a este inquérito, mas sim porque repetir o mesmo inquérito, envia muito os dados.”
170	“Quarto com bastante humidade e o lavatório da casa de banho deita água com uma coloração amarela não normal em água para consumir na higiene diaria”
174	“As janelas deviam estar melhor isoladas.”
175	“As janelas deviam estar melhor isoladas.”
176	“O aquecimento no meu quarto é muito fraco!”
177	“Impossível de se estudar nas minúsculas "mesas””
190	“Iluminação individual (fiquei numa camarata)”
191	“as secretárias deveriam ser bastante maiores estas não dão jeito nenhum para estudar”
198	“faltam puxadores nas portas , não tem chave para trancar armários e as cortinas não se desviam , não tem cortina na banheira”
201	“Quando abrimos as torneiras das casas de banho a água sai sempre amarela”
202	“deveriam ser maiores, como os de codessais, dado que se paga quase o mesmo”

204	Colar estores nas janelas dos quartos!
206	"Ter em atenção que se deve ter sempre os aquecedores ligados a partir da hora que é imposta principalmente nas épocas frias como tem sido agora"
208	"Cabides nas paredes"
214	"verificar aquecimento e humidade no quarto"
216	"Os quartos duplos deviam voltar para os preços antigos, a residencia não fez nenhuma melhoria para ser mais caro. Deviam fazer uma revisão geral aos quartos."
217	"O quarto contém muita humidade e chove no mesmo. O chão está a sair devido às razões referidas anteriormente."
239	"As secretárias são muito pequenas para quem quer realmente estudar"
241	"Ter mais atenção à falta de papel higiénico."
242	"Persianas. As janelas grandes provocam uma luminosidade matinal muito grande."
256	"É necessário irer compor o aquecedor. O regulador estava avariado este ano que se passou."
258	"secretarias maiores para poder estudar no quarto."
271	"O meu quarto é humidade por todo o lado. deveriam por um isolador"
277	"expansão"
291	"Os aquecimentos são fracos em certos quartos e cozinhas, e as secretárias dos quartos péssimas"
301	"Os funcionários deviam limpar os chãos e os móveis como as secretárias dos quartos, pois ganham muito pó."
315	"Sugiro que comprem secretárias maiores e de tampo liso (sem as beiras nas laterais), pois torna-se impossível estudar num espaço tão pequeno e desconfortável e nem sempre a cozinha e as salas de estudo estão disponíveis e em silêncio. Sugiro também que seja feita manutenção aos tubos da água canalizada, pois muitas vezes a água sai cor-de-laranja, devido à ferrugem."
323	"As secretárias são muito pequenas."
342	"Não tem iluminação suficiente para estudar; não apanhamos internet ,só depois das 2h da manhã e não conseguimos esperar até essa hora para fazermos trabalhos etc, o que não se justifica uns terem e outros não, aumentem o sinal, façam alguma coisa pois já fizemos duas reclamações e nada, somos alunos mas levem-nos a sério; Os puxadores das portas dos armários não existem assim como as respetivas chaves para podermos ter as nossas coisas em segurança, não sei quem se responsabilizará se desaparecer alguma coisa de valor; as janelas abrem mal e as vezes nem conseguimos abri-las; é um quarto duplo e não tem "puxadores" suficientes nas paredes da WC para pendurarmos as duas as nossas toalhas, pois já caíram; o chuveiro não tem cortina o que faz com que a WC se inunde sempre que tomamos banho; a tampa da sanita não fica direita e está sempre a verter água depois de puxar o autoclismo e a WC está cheia de humidade, estando também os suportes onde metemos os nossos shamos e produtos de higiene cheios de ferrugem, em vez de passarem a vida na jardinagem que mandem os funcionários fazer estes pequenos arranjos que fazem toda a diferença ou então chamem profissionais."
344	"trocar o colchão!"
348	"O quarto encontra-se em degradação constante a cada dia que passa. A humidade está a arruinar a tinta e a fazer nascer um pó branco (proveniente da tinta) que me obriga diariamente a eliminá-lo."
354	"Deveriam no inverno ter sempre o aquecimento ligado"
366	"Remodelar o chuveiro (que não funciona há 4 anos) no D2.46"
374	"reparação na porta de entrada ( fechadura a precisar de conserto )"
383	"Nada."
387	"colocação de fogão ou um disco electrico por piso, ou num compartimento comum, com sistema de ligar/desligar automático."
393	"os últimos quartos do corredor são bastante frios porque a água dos radiadores não chega tão quente aos últimos quartos. Devia ser estudada uma alternativa para a diferença de



	temperaturas relativamente à cozinha não fosse tão notória.”
431	“aquecimento não chega ao quarto”
432	“Maior iluminação dos quartos.”
439	“Não tenho sugestões estou satisfeito”
444	“O aquecimento podia a estar melhor situado”
445	“Aplicar cortinas ou porta de plástico fusco no chuveiro,”
465	“Problemas de humidade. Poderiam reduzir o número de horas que a extração está ligada pois encontra-se a ligar muito cedo e uma vez que me encontro no 3º andar, ouve-se bastante o ruído da extração.”
467	“devia ter mais mobiliário de arrumos”
478	“Água quente”
481	“seria agradável a implementação de mais guarda-vestidos nas camaratas bem como portas na área de duche”
491	“Compôr chão, pois encontrasse em mau estado (mudei para o D1.46 ontem e estou a falar dele)”
492	“Falta fogões nas cozinhas.”
496	“Melhorar a qualidade do mobiliário (mesa de estudo e armários) ”
497	“Faco escoamento das banheiras, o que se torna embaraçoso quando se divide quarto. Chuveiro do quarto 3.1. com escassa pressão de água... a precisar de um chuveiro novo.”
502	“Acho que seria muito útil para todos os residentes que as janelas maiores tivessem persianas, para evitar que ao amanhecer o excesso de luz natural entrasse no quarto.”
511	“Procurar melhorar o isolamento das persianas e do chão por onde entram bichos e frio”
518	“Aumentar os armários e colocar mais gavetas nos próprios.”

\* **Nota:** Os erros gramaticais e linguísticos são propositadamente mantidos para evidenciar a rastreabilidade na passagem de informação.

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



(Dr. Maria João Carneiro)

(21 de Abril de 2015)

## 7- ANÁLISE DOS DADOS

**Codessais (DA1)** – Nesta residência, os níveis de satisfação oscilam entre o BOM e o MBOM. Há três dimensões em que esta predominância é desviada: “Tempo de resposta à comunicação de anomalias”, “Acesso à internet e TV” e “Aquecimento”. Estes são requisitos em que frequentemente ao longo do ano, os alunos, por sua iniciativa fazem reclamações e sugestões de melhoria no DQ..., o que faz com que efetivamente tenhamos que identificar a área da manutenção como um “alvo” de atividade em que prioritariamente

se impõe implementar melhorias após um diagnóstico cuidado das lacunas que levam a esta insatisfação e quebra da conformidade organizacional.

**Complexo Residencial Além-Rio – Bloco A (DAE2A)** – Também aqui a “mancha” de avaliação positiva predomina nos níveis BOM e MBOM. No entanto, as “*Kitchenettes/Cozinhas*”, apontam para uma percentagem muito significativa de insatisfação, bem como a “Higiene e Limpeza Programadas dos WC privativos” e o “Acesso à Internet e TV”. São portanto dimensões a tentar analisar no sentido de uma melhoria.

**Complexo Residencial Além-Rio – Bloco B (DAE2B)** – Neste Bloco são identificadas as mesmas “fragilidades” do Bloco DAE2A.

**Complexo Residencial Além-Rio – Bloco C (DAE2C)** – Os resultados neste Bloco são mais uma vez, de uma forma geral sobreponíveis aos resultados dos dois anteriores Blocos, se bem que com um ligeiro agravamento no que diz respeito a “Salas de Convívio” e “Salas de Estudo”.

**Complexo Residencial Além-Rio – Bloco D (DAE2D)** – Por último, os mesmos níveis de avaliação se repetem neste Bloco.

Numa análise global de todas as Residências, com o tratamento dos dados em conjunto, constata-se que os aspetos individualmente identificados como “não conformidades” se mantêm em realce o que dá consistência às respostas obtidas e ao respetivo tratamento das mesmas. Torna-se mais evidente a insatisfação com a dimensão “*Kitchenettes/Cozinhas*”, a problemática da higienização e de dificuldades nas respostas em termos de manutenção dos espaços físicos e da internet. Podemos ainda verificar pelos gráficos a origem das respostas obtidas. Por outro lado, embora com algumas oscilações, não há grande discrepância entre a adesão a estes inquéritos no que diz respeito a residentes alojados pela primeira vez e os que são residentes há mais tempo. É incontestável que os residentes são predominantemente estudantes do 1º Ciclo de Estudos e curiosamente ou porque na verdade existem em maioria mas efetivamente as respostas são em maior número de estudantes do sexo feminino.

## 8 – ACÇÕES A DESENVOLVER

Embora de uma maneira geral os resultados apontem para um nível de satisfação muito confortável, vemos como fundamental para o bem-estar dos estudantes, que as dimensões em que os residentes se manifestam de forma menos positiva ou até mesmo severa, sejam analisadas, para que nos casos que possível e aplicável, se tomem as devidas medidas no sentido de ir de encontro às suas expectativas. Há uma nítida perceção de que as

dimensões relacionadas com manutenção e higienização apresentam falhas que os residentes sentem de uma forma muito consistente e repetitiva. Entre outros aspetos que devem ser analisados com atenção e sentido de responsabilidade nas “5 – SUGESTÕES RELATIVAS AOS SERVIÇOS PRESTADOS” e nas “6 – SUGESTÕES RELATIVAS AO QUARTO QUE LHE FOI ATRIBUÍDO” em que estes dois aspetos estão presentes, todas as observações incluídas nestes dois campos do questionário devem ser levadas em consideração, mesmo que algumas delas nos possam parecer descabidas e sem sentido. Cabe a todos os responsáveis encontrar o ponto de equilíbrio, e se possível e aplicável, procurar resolver e agir, para que, progressivamente “no terreno” deixe de existir rasto de justificação, pelo menos para algumas delas subsistirem. Temos consciência de poder vir a melhorar e assim o “proclama” a nossa forma de estar e a nossa Política da Qualidade.

## 9 – CONCLUSÕES

Não são tranquilizadores os resultados obtidos, porque embora, quer parcelarmente, quer numa perspetiva global, apresentem níveis médios de satisfação relativamente elevados, não pode ser ignorado que onde existe a insatisfação, esta é um reflexo da falha de conformidade de requisitos que colidem com o bem-estar do residente e nomeadamente podem hipoteticamente interferir com a saúde pública. Fala-se em particular da dimensão avaliada ligada à higienização dos espaços físicos, mais especificamente, WCs e Cozinhas.

Por outro lado, há ainda a considerar as sugestões/reclamações apresentadas neste contexto, em que, não só muitas delas, são uma sobreposição de outras já a seu tempo apresentadas, como o surgimento de algumas outras, novas, têm neste contexto, em Sistemas de Gestão da Qualidade, uma força acrescida, e devem ser olhadas com cuidado e verificada no terreno a sua pertinência e possibilidade de resolução em definitivo.

A Administradora



(Dr. Elsa Justino)

(23 de Abril de 2015)

**10 – ANEXO: Inquérito de Satisfação de Cliente nas Residências dos SASUTAD**

## Inquérito de Satisfação - Residências Universitárias dos SASUTAD

Estimado Cliente,

Conscientes da importância de proporcionarmos boas condições de alojamento aos estudantes que se encontram deslocados da sua residência habitual, esforçamo-nos dia a dia para lhes agradar, e cada vez mais ir de encontro às suas expectativas.

Esperamos a sua colaboração para melhor percebermos o que pensa relativamente à qualidade das nossas ofertas residenciais. Pedimos-lhe uns breves minutos da sua atenção no preenchimento deste inquérito.

Seja exigente! A sua opinião é muito importante!  
Muito Obrigado.

\*Obrigatório

1 - Residência onde está ou esteve alojado(a) \*

2 - É a primeira vez que está / esteve alojado(a) numa Residência Universitária? \*

- Sim  
 Não

3 - Ciclo de Estudos \*

- 1.º Ciclo de Estudos  
 2.º Ciclo de Estudos  
 Outros

4 - Sexo \*

- Feminino  
 Masculino



## CARATERIZAÇÃO DA RESIDÊNCIA

(1 - Mau; 2 - Suficiente; 3 - Bom; 4 - Muito Bom, 5 - Excelente)

5 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência? \*

1 2 3 4 5

6 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta? \*

1 2 3 4 5

7 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência? \*

1 2 3 4 5

## AMBIENTE NA RESIDÊNCIA

RELATIVAMENTE AOS ESPAÇOS COMUNS, COMO AVALIA;  
(1 - Mau; 2 - Suficiente; 3 - Bom; 4 - Muito Bom; 5 - Excelente)

8 - Salas de Convívio \*

1 2 3 4 5

9 - Salas de Estudo \*

1 2 3 4 5

10 - Kitchenettes / Cozinhas \*

1 2 3 4 5

**11 - Lavandarias \***

1 2 3 4 5

## ATENDIMENTO

RELATIVAMENTE AOS SERVIÇOS PRESTADOS NAS RESIDÊNCIAS, COMO AVALIA:  
(1 - Mau; 2 - Suficiente; 3 - Bom; 4 - Muito Bom; 5 - Excelente)

**12 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada? \***

1 2 3 4 5

**13 - Simpatia e cordialidade dos funcionários \***

1 2 3 4 5

**14 - Simpatia e cordialidade dos funcionários / segurança \***

1 2 3 4 5

**15 - Higiene e limpeza dos espaços comuns \***

1 2 3 4 5

**16 - Higiene e limpeza programada dos WC privados \***

1 2 3 4 5

**17 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias \***

1 2 3 4 5

**18 - Acesso à internet e tv \***

1 2 3 4 5

**19 - Sugestões relativas aos serviços prestados (opcional)**

## CONDIÇÕES DE ALOJAMENTO

RELATIVAMENTE AO QUARTO QUE LHE FOI ATRIBUÍDO, COMO CLASSIFICA:  
(1 - Mau; 2 - Suficiente; 3 - Bom; 4 - Muito Bom; 5 - Excelente)

**20 - Mobiliário \***

1 2 3 4 5

**21 - Iluminação / Luminosidade \***

1 2 3 4 5



**22 - Aquecimento \***

1 2 3 4 5

    **23 - Instalações sanitárias \***

1 2 3 4 5

    **24 - Sugestões relativas ao quarto que lhe foi atribuído (opcional)**



## **Ficha Técnica**

### **Elaboração**

Elsa Justino

Maria João Carneiro

Bruno Oliveira

### **Sistematização da Informação**

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão

21/04/2015