



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE RESIDÊNCIAS DOS SASUTAD

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão

A afixar em local
de visibilidade ao público.
Analisar formalmente os
sugestões/reclames.
atp no
âmbito do
PNM01.



SERVIÇOS DE
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO

ÍNDICE

1- INTRODUÇÃO.....	2
2- ÂMBITO DO ESTUDO.....	2
3-METODOLOGIA.....	2
3.2- CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E RESULTADOS.....	3
3.2.1 – RESIDÊNCIA DE CODESSAIS “DAE1”.....	3
3.2.2 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO A “DAE2A”.....	14
3.2.3 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO B “DAE2B”.....	26
3.2.4 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO C “DAE2C”.....	38
3.2.5 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO D “DAE2D”.....	50
4- AMOSTRAGEM GLOBAL E RESULTADOS GERAIS.....	62
5 – SUGESTÕES RELATIVAS AOS SERVIÇOS PRESTADOS*.....	76
6- ANÁLISE DOS DADOS.....	84
7 – AÇÕES A DESENVOLVER.....	85
8 – CONCLUSÕES.....	86
9 – ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE NAS RESIDÊNCIAS DOS SASUTA.....	87

1- INTRODUÇÃO

Cada vez mais perto do processo de certificação, esta ferramenta de monitorização do nosso Sistema de Gestão da Qualidade é fundamental para manter o Sistema sustentável e ser possível a melhoria no caminho da satisfação das expectativas do cliente.

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

A estadia dos nossos estudantes, que vêm de fora, e precisam de alojamento, é uma preocupação dos SAS. Somos sensíveis à necessidade de disponibilização de instalações confortáveis e cómodas para minorar o impacto da deslocalização do seu *habitat* natural. É um objetivo complexo pela diversidade de gostos e costumes que cada um trás consigo, o que torna fundamental estarmos atentos às suas manifestações de agrado ou insatisfação.

2- ÂMBITO DO ESTUDO

Este inquérito pretende abranger todo o universo de infraestruturas de alojamento sob a tutela dos SAS. É um universo que está subdividido por dois polos da cidade em áreas geográficas de fácil comunicação entre si. São áreas com arquiteturas e *layouts* muito distintos, o que se repercute na vivência estudantil. Temos duas Unidades: Residência de Codessais – um monobloco em altura com 7 pisos residenciais; e uma outra Unidade com quatro Blocos Residenciais - Complexo Residencial de Além-Rio.

A localização geográfica implica necessariamente algumas diferenças 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 a estarem atentos a todas as necessidades e ocorrências que se verifiquem 24 horas por dia.

3-METODOLOGIA

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

A amostragem continua muito reduzida em face do potencial universo de residentes.

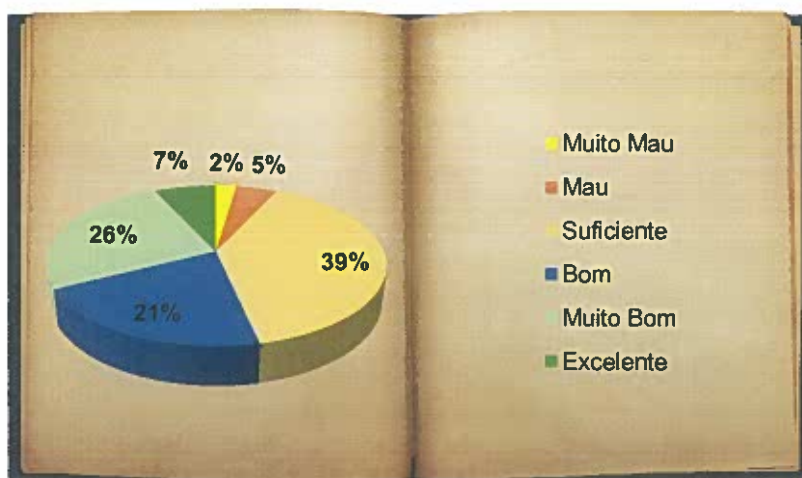
3.2- CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E RESULTADOS

3.2.1 – RESIDÊNCIA DE CODESSAIS “DAE1”

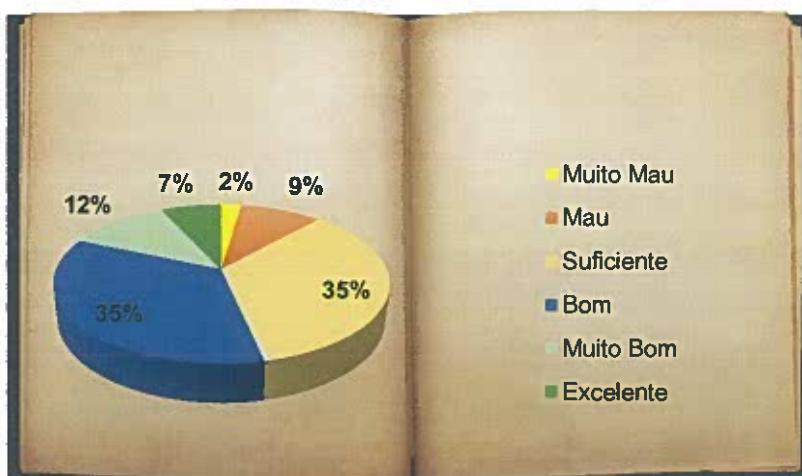
Amostragem	890
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	De dezembro de 2015 a março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	890
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	293
Percentagem	33%
Total de Inquéritos Trabalhados	43
Percentagem	5%

	MMau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
6 - Localização	1	2	17	9	11	3
7 - Acessibilidade a transportes públicos	1	4	15	15	5	3
8 - Acessibilidade a comércio e serviços	1	3	4	16	14	5
9 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	0	1	10	16	12	4
10 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	6	8	12	12	4	1
11 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	0	1	4	14	9	15
12 - Espaços Comuns	0	2	14	16	8	3
13 - Salas de Convívio	1	1	17	15	6	3
14 - Salas de Estudo	2	3	13	13	8	4
15 - Kitchenettes / Cozinhas	8	8	11	9	4	3
16 - Lavandarias	7	6	14	7	7	2
17 - Espaços Verdes	0	1	10	15	9	8
18 - Privacidade	6	10	10	9	6	2
19 - Cumprimento do Regulamento/Regras	2	6	10	12	10	3
20 - Hospitalidade/Orientação/Integração	2	2	6	12	15	6
21 - Informações (Avisos / Editais)	1	2	11	7	15	7
22 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	0	3	9	12	11	8
23 - Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral	0	1	6	10	12	14
24 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene	0	1	6	13	7	16
25 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança	1	1	3	14	11	13
26 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	4	2	8	18	7	4
27 - Higiene e limpeza programada dos WC	4	5	6	15	8	5
28 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	8	8	13	6	4	4
29 - Acesso à internet e tv	8	6	11	10	4	4
30 - Critérios de Atribuição	4	0	8	18	7	6
31 - Preços	2	3	14	10	8	6
32 - Mobiliário	4	3	17	10	6	3
33 - Roupa de Cama / Atoalhados	3	1	13	13	8	5
34 - Iluminação / Luminosidade	2	7	12	10	8	4
35 - Isolamento Acústico	14	9	9	8	2	1
36 - Isolamento Térmico / Aquecimento	7	7	8	11	6	4
37 - Instalações sanitárias	5	6	13	11	5	3

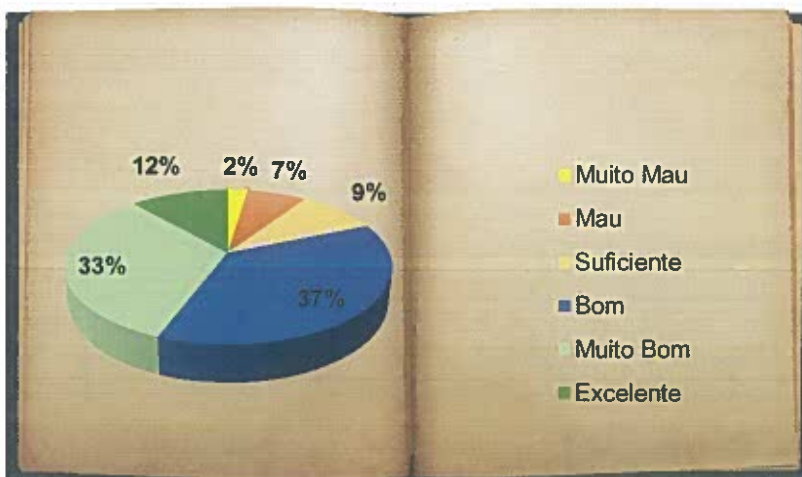
6- Localização?

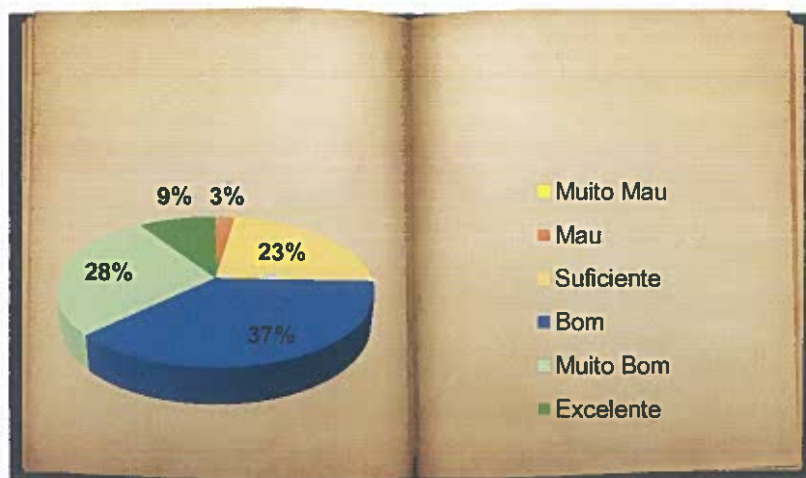
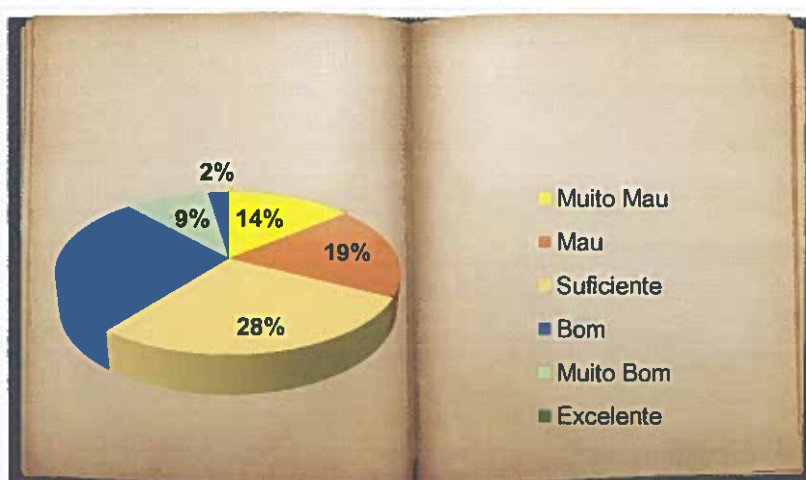
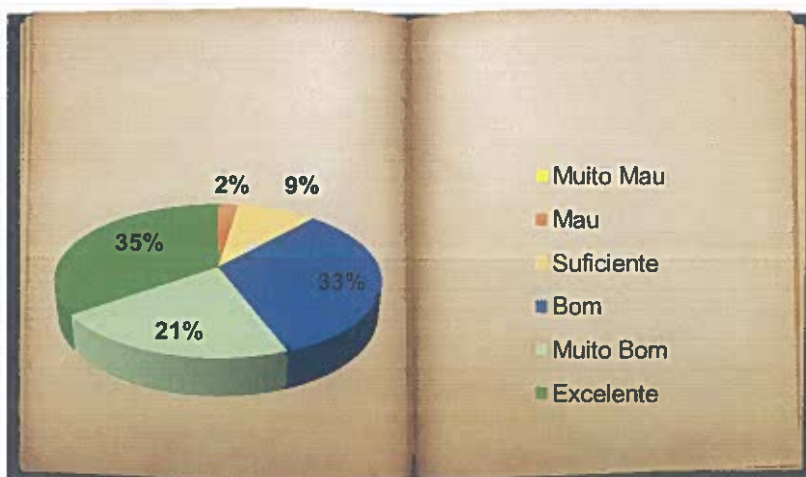


7- Acessibilidade a transportes públicos?

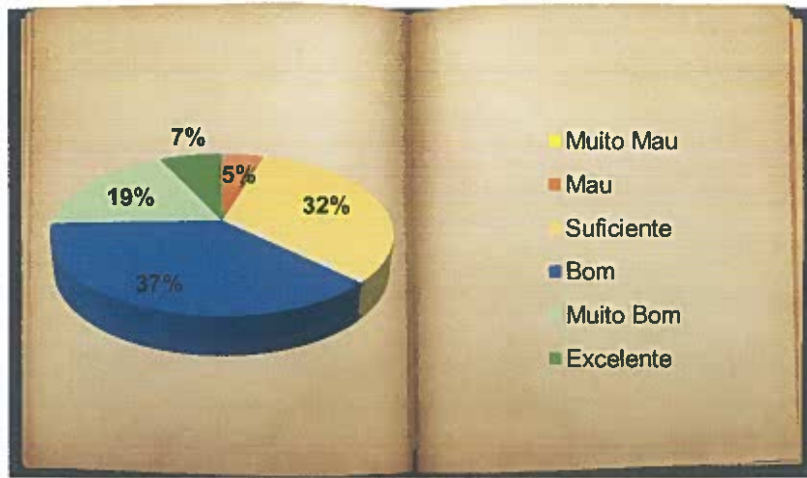


8- Acessibilidade a comércio e serviço?

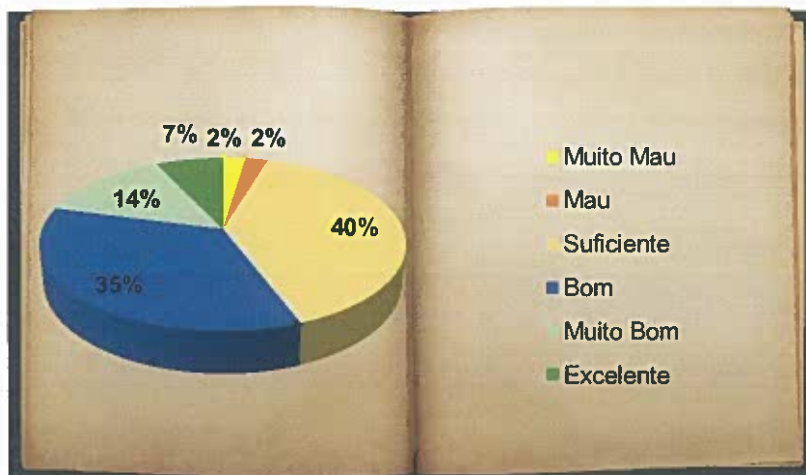


9- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?**10- Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?****11- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?**

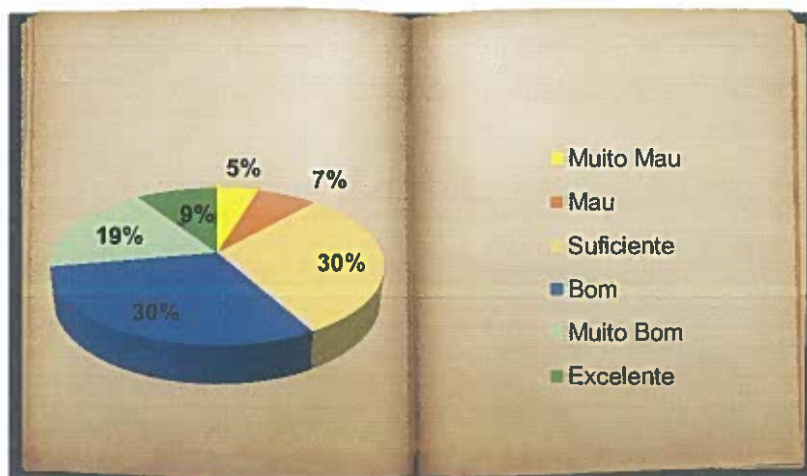
12- Espaços Comuns?



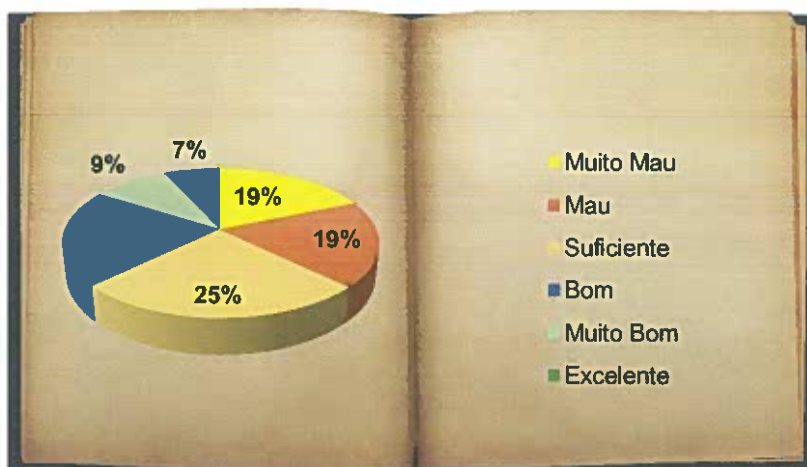
13- Salas de Convívio?



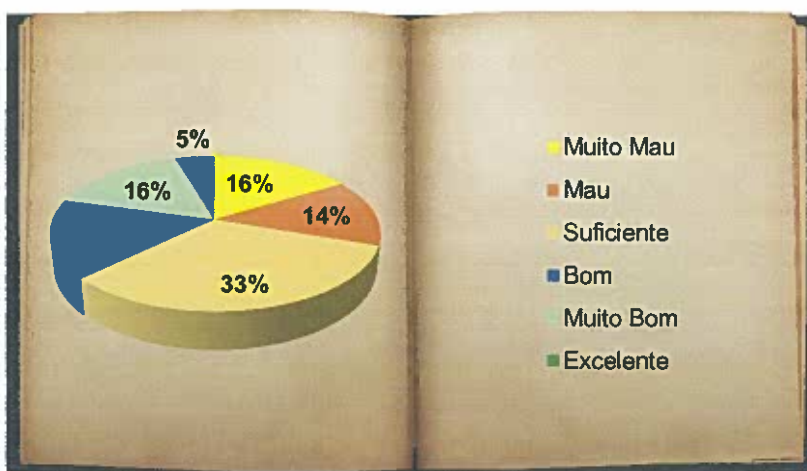
14- Salas de Estudo?



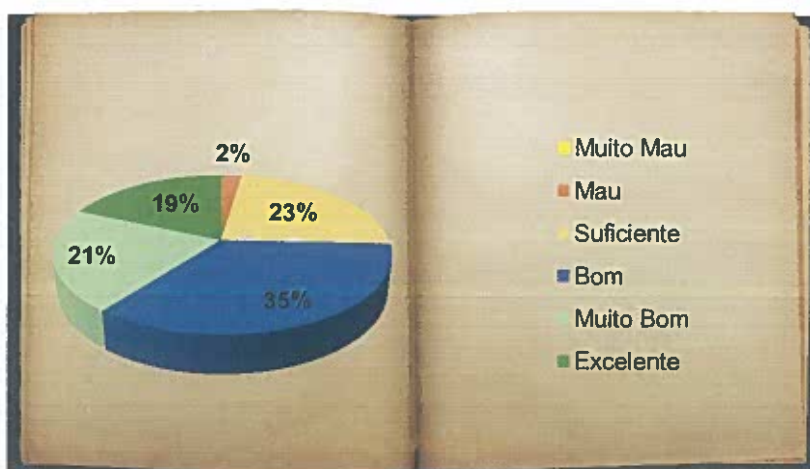
15- Kitchenettes/Cozinhas?



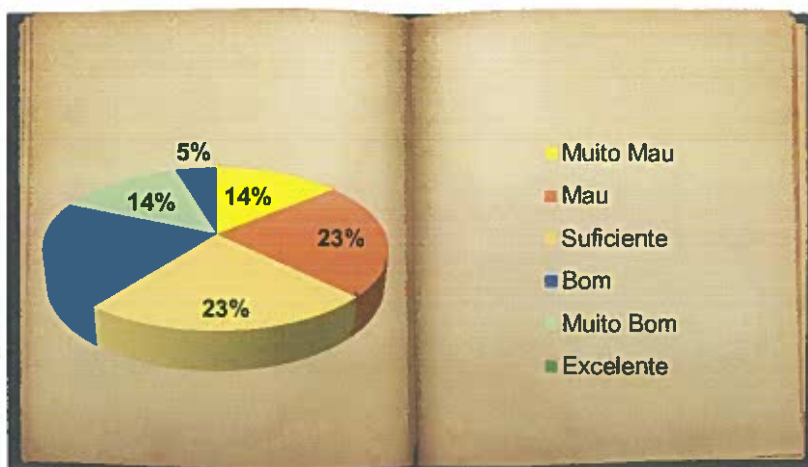
16- Lavandaria?



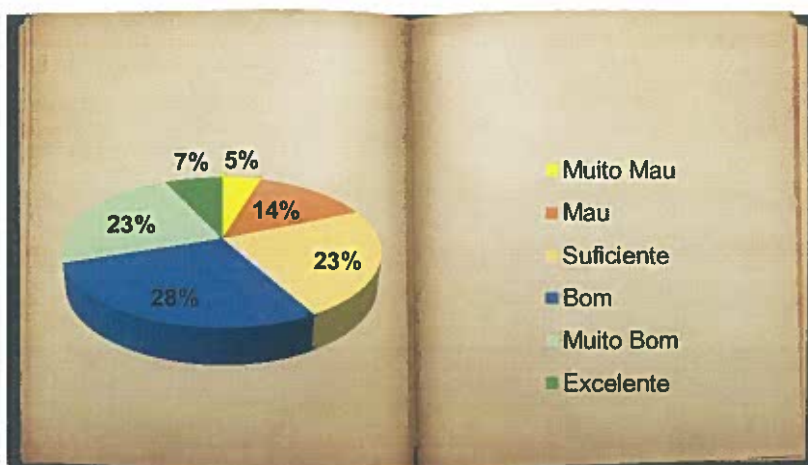
17- Espaços Verdes?



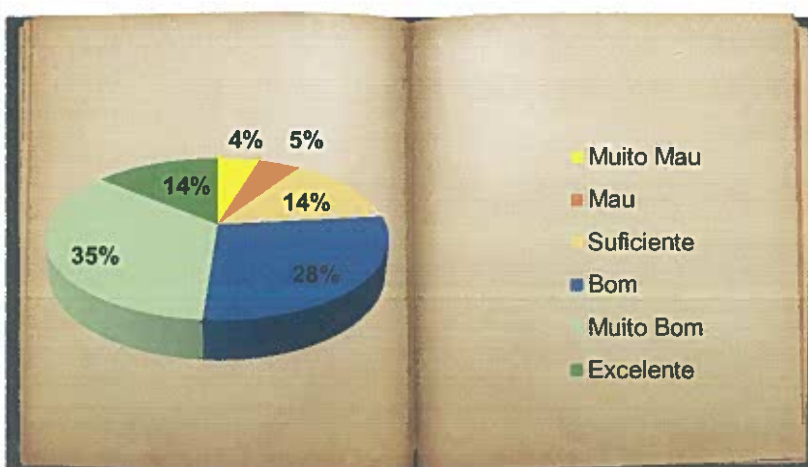
18- Privacidade?



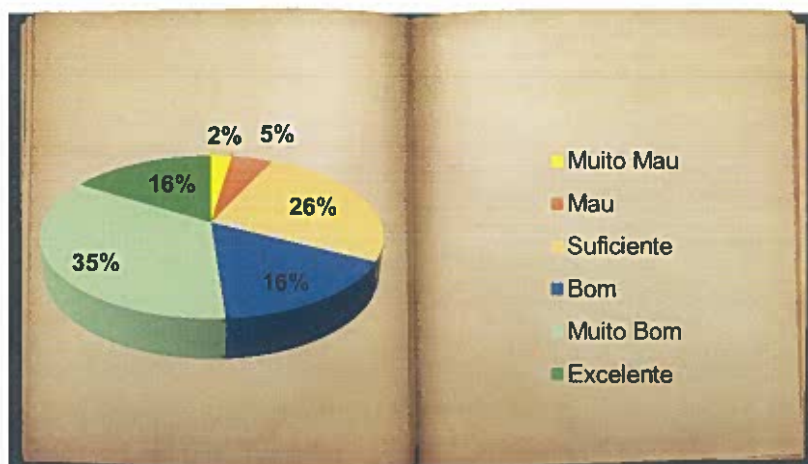
19-Cumprimento do Regulamento/Regras?



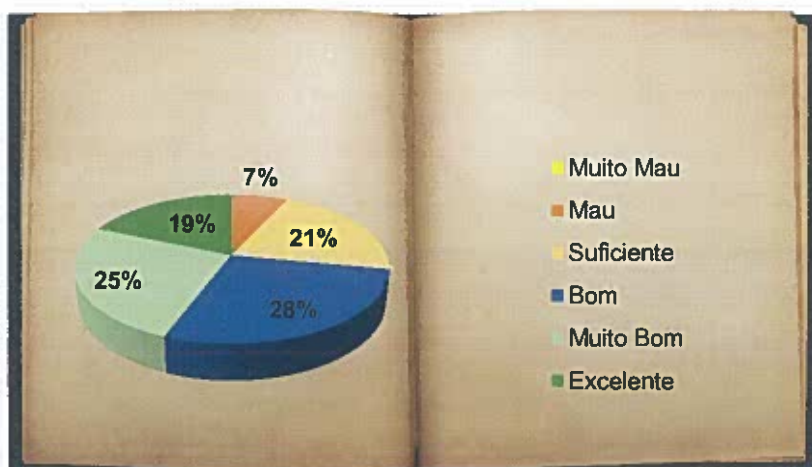
20- Hospitalidade/Orientação/Integração?



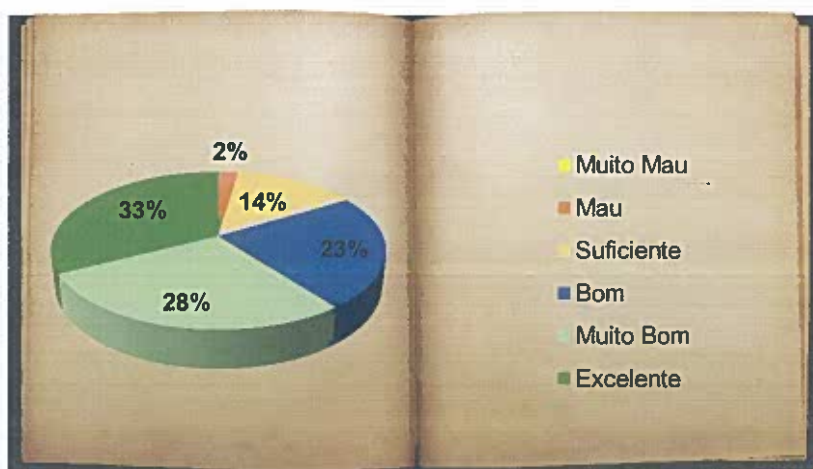
21- Informações (Avisos/Editais)?

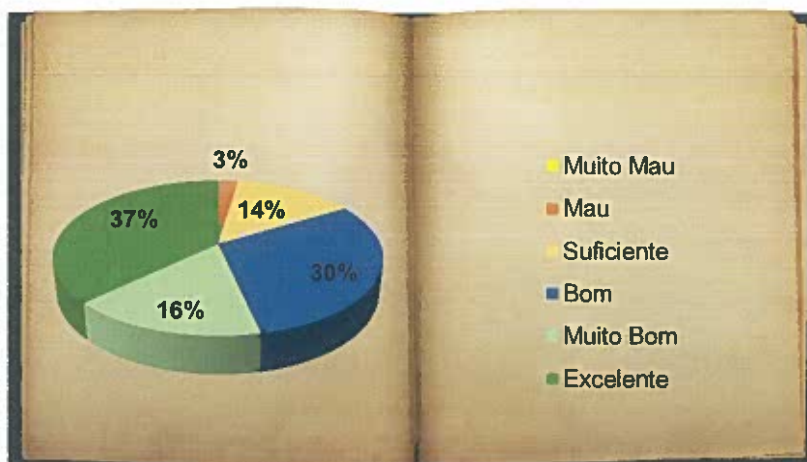
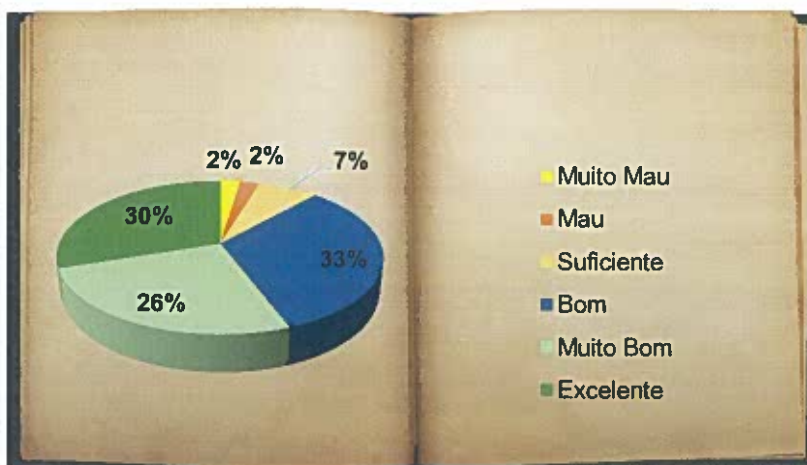
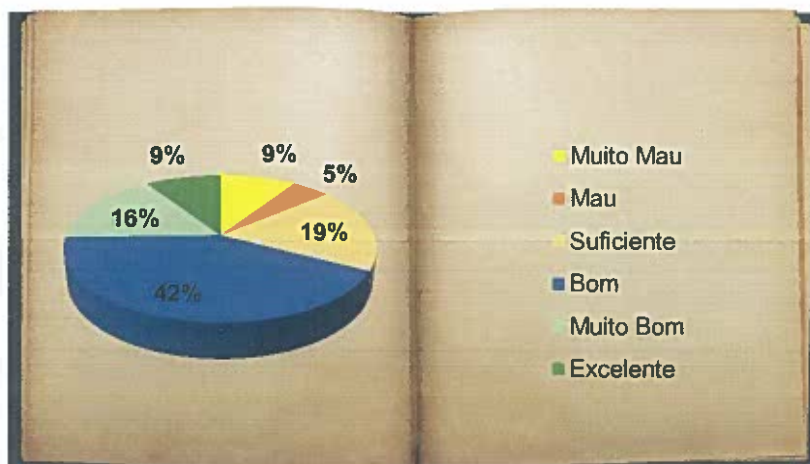


22- Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?

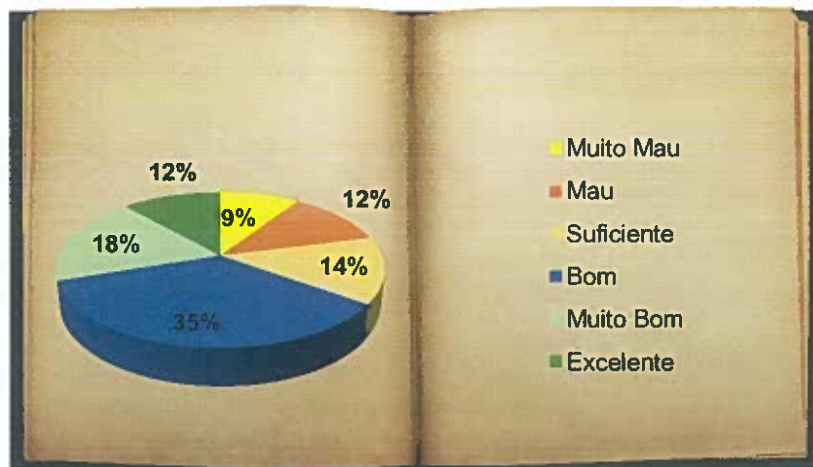


23- Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral?

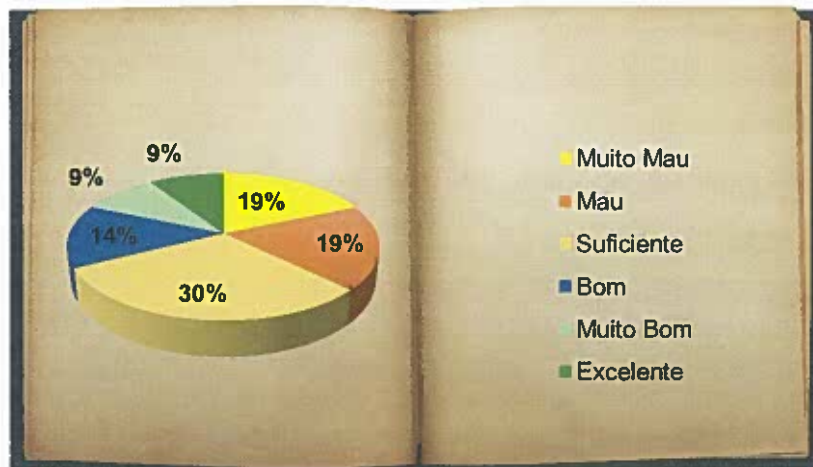


24- Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene?**25- Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança?****26- Higiene e limpeza dos espaços comuns?**

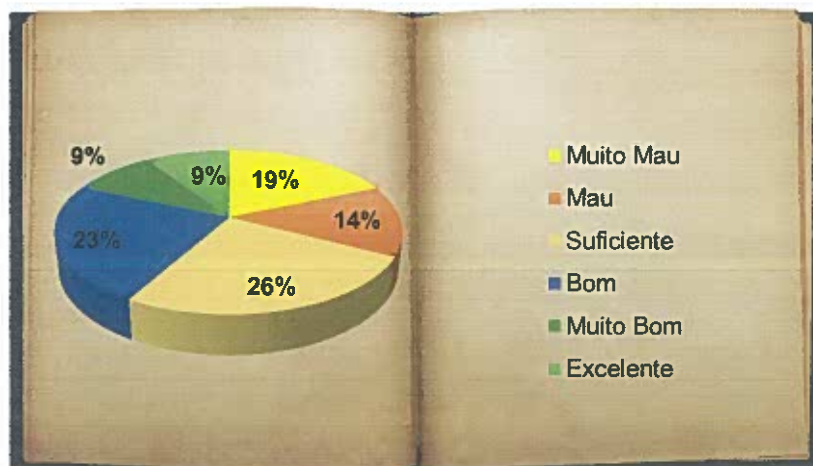
27- Higiene e limpeza programada do WC?



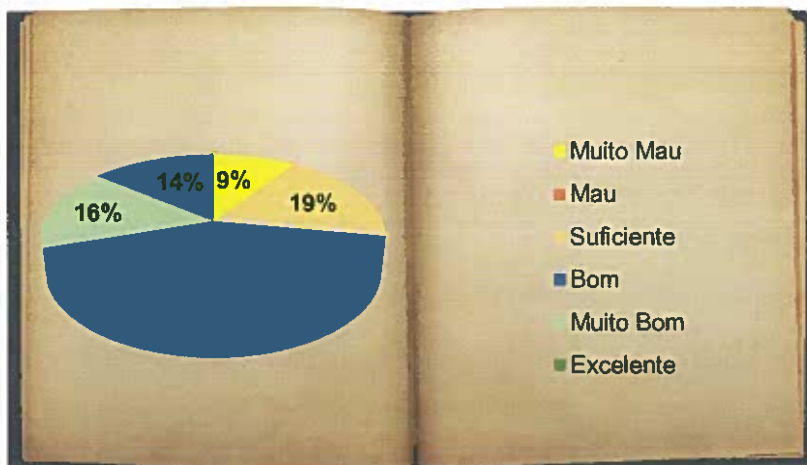
28- Tempo de resposta á comunicação de anomalias?



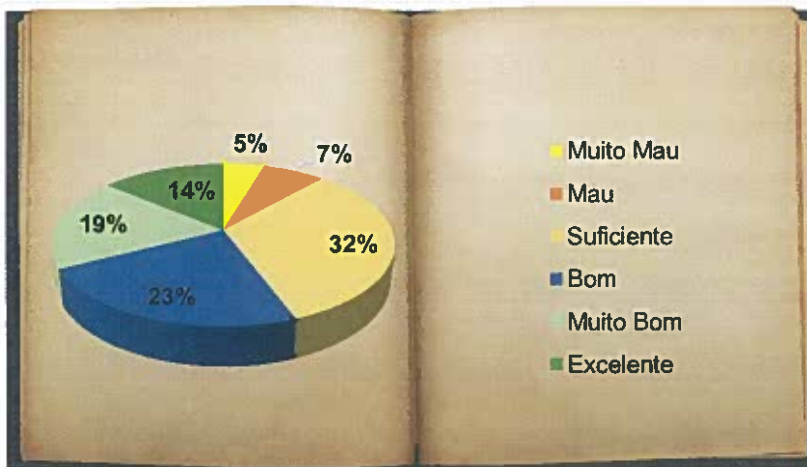
29- Acesso á Internet e tv?



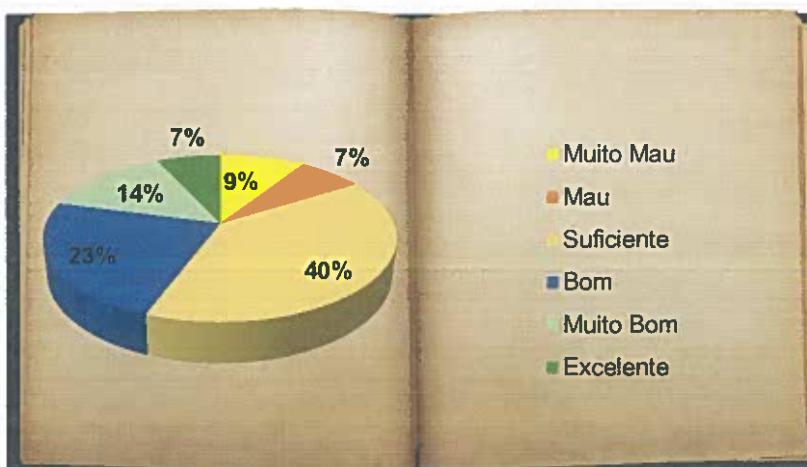
30- Critérios de Atribuição?



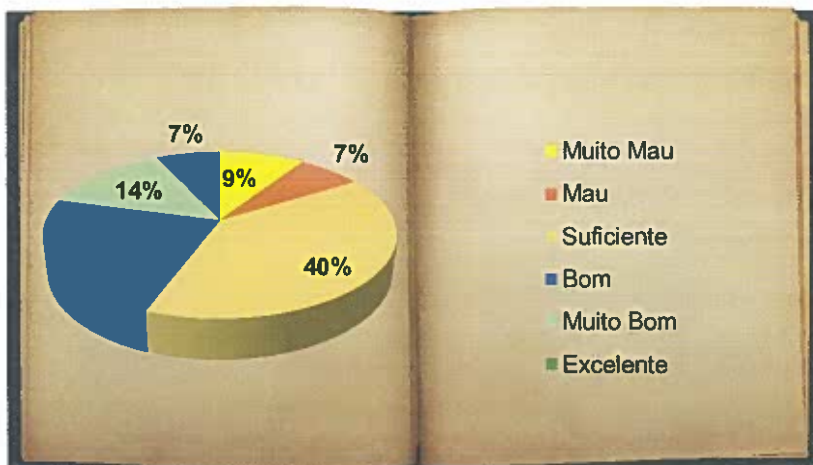
31- Preços?



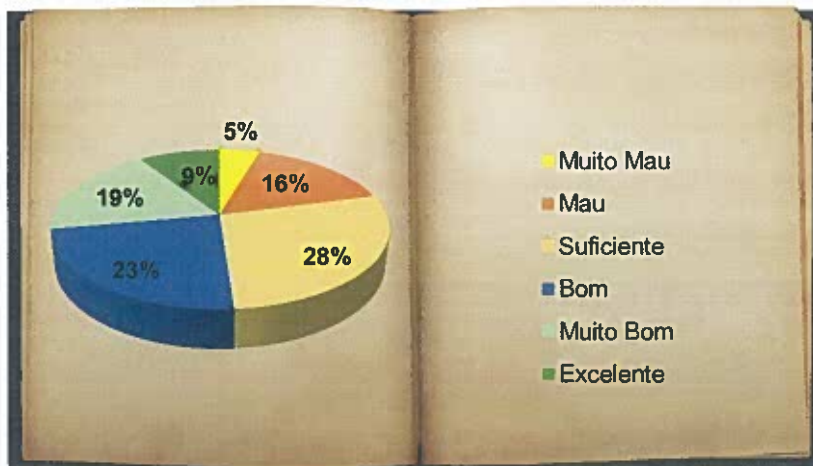
32- Mobiliário?



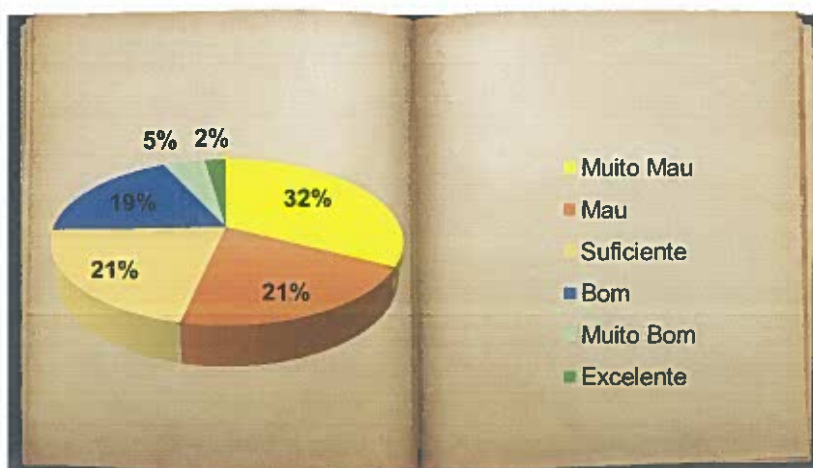
33- Roupa de Cama/Atoalhados?



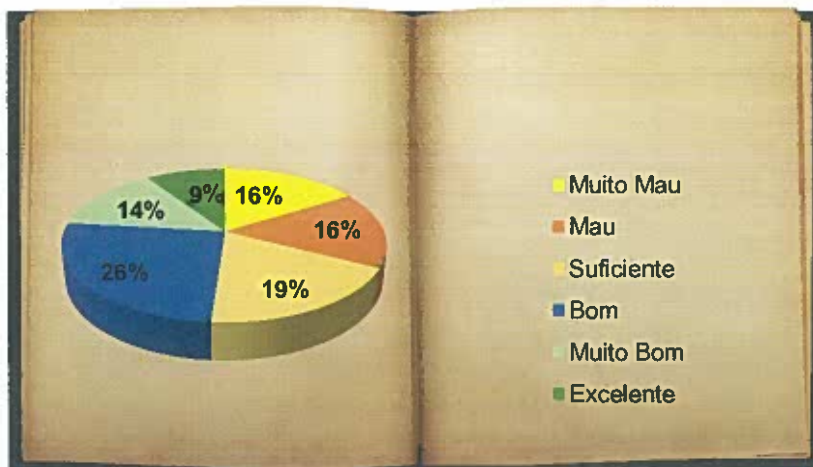
34- Iluminação/Luminosidade?



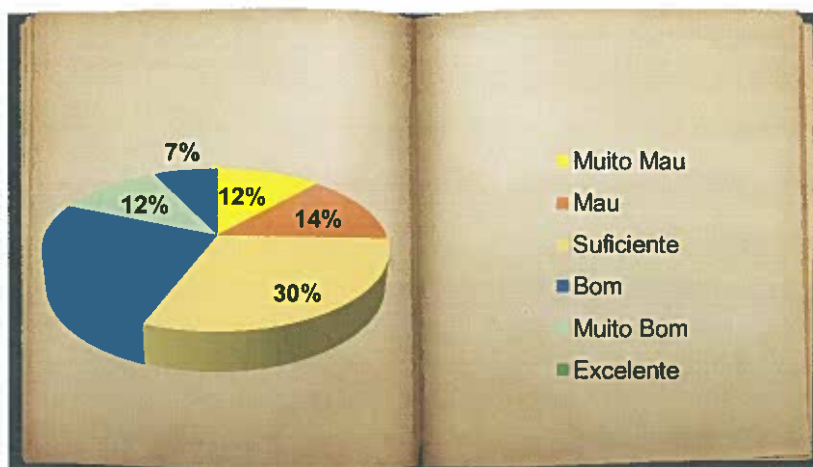
35- Isolamento Acústico?



36- Isolamento Térmico/Aquecimento?



37- Instalações sanitárias?

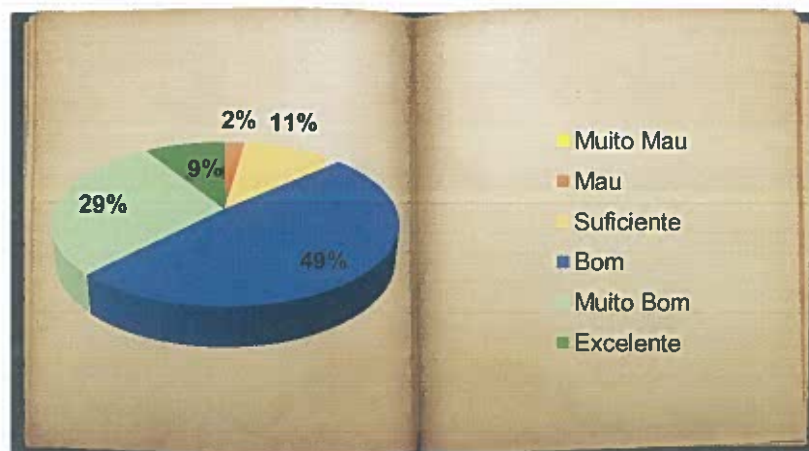


3.2.2 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO A “DAE2A”

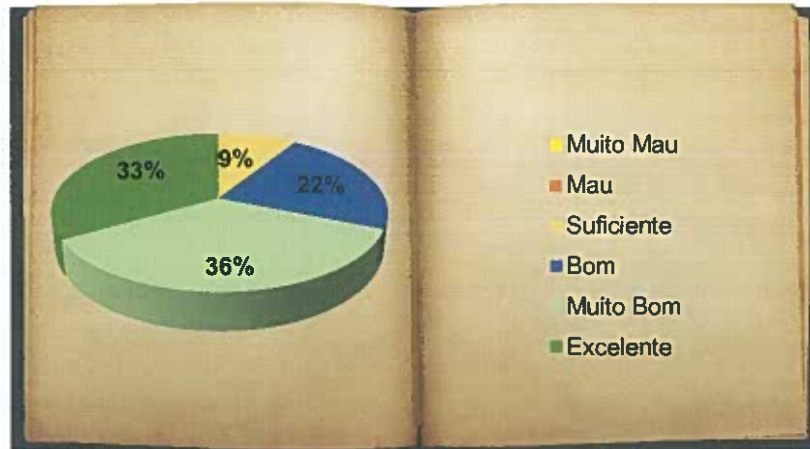
Amostragem	890
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	De dezembro de 2015 a março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	890
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	293
Percentagem	33%
Total de Inquéritos Trabalhados	45
Percentagem	5%

	Muito Mau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
6 - Localização	0	1	5	22	13	4
7 - Acessibilidade a transportes públicos	0	0	4	10	16	15
8 - Acessibilidade a comércio e serviços	0	0	3	6	22	14
9 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	3	3	5	17	14	3
10 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	2	2	10	22	6	3
11 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	1	1	4	9	12	18
12 - Espaços Comuns	3	4	10	15	8	5
13 - Salas de Convívio	2	2	10	15	12	4
14 - Salas de Estudo	3	3	13	11	9	6
15 - Kitchenettes / Cozinhas	12	9	7	9	6	2
16 - Lavandarias	1	3	8	17	7	9
17 - Espaços Verdes	3	2	9	12	11	8
18 - Privacidade	6	3	7	11	14	4
19 - Cumprimento do Regulamento/Regras	4	3	3	13	14	8
20 - Hospitalidade/Orientação/Integração	2	2	5	14	11	11
21 - Informações (Avisos / Editais)	2	1	10	13	12	7
22 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	3	2	4	16	11	9
23 - Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral	2	0	6	9	15	13
24 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene	3	1	6	9	14	12
25 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança	2	0	5	7	14	17
26 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	6	3	8	13	9	6
27 - Higiene e limpeza programada dos WC	6	3	8	10	10	8
28 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	5	5	12	10	8	5
29 - Acesso à internet e tv	9	16	12	5	1	2
30 - Critérios de Atribuição	5	0	12	11	11	6
31 - Preços	5	7	12	11	6	4
32 - Mobiliário	0	3	12	17	9	4
33 - Roupa de Cama / Atoalhados	1	2	12	12	11	7
34 - Iluminação / Luminosidade	1	2	9	13	8	12
35 - Isolamento Acústico	9	5	14	9	4	4
36 - Isolamento Térmico / Aquecimento	3	5	5	14	9	9
37 - Instalações sanitárias	1	2	13	16	8	5

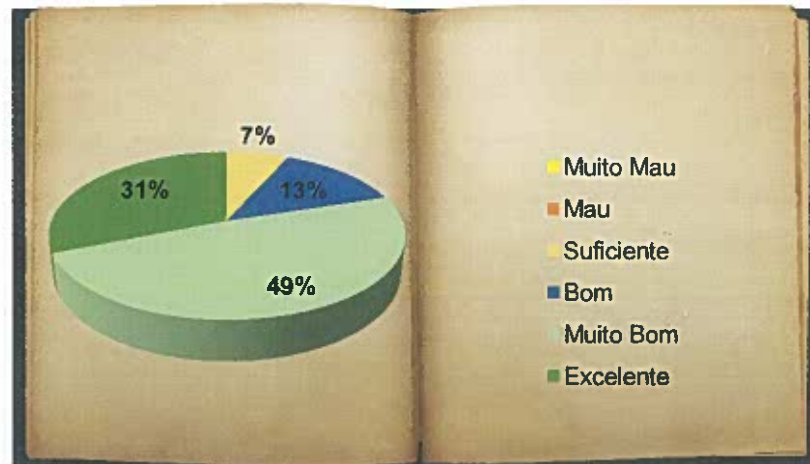
6- Localização?



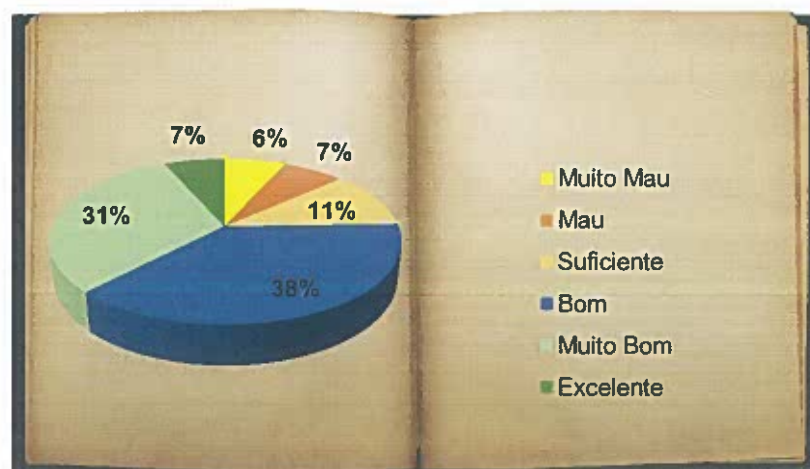
7-Acessibilidade a transportes públicos?



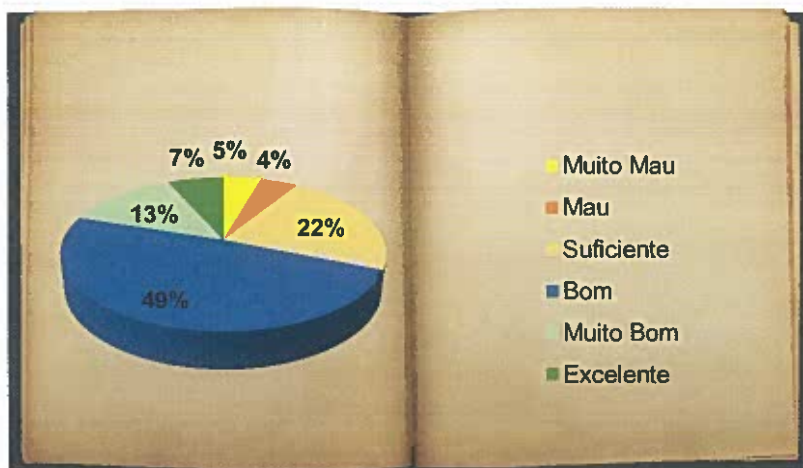
8-Acessibilidade a comércio e serviço?



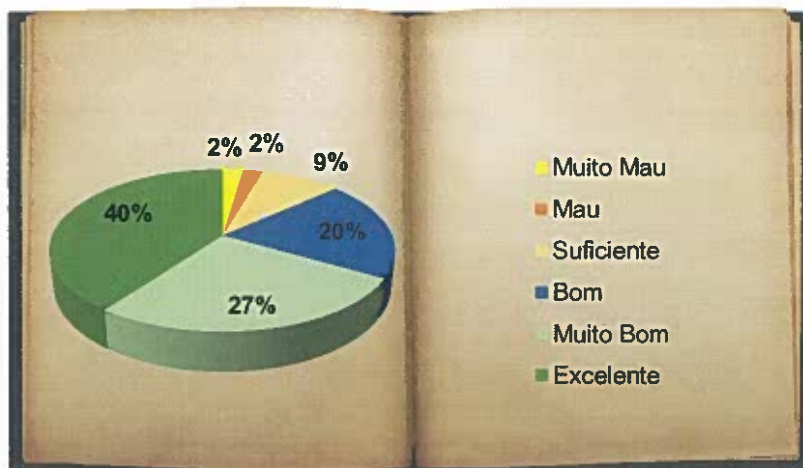
9- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?



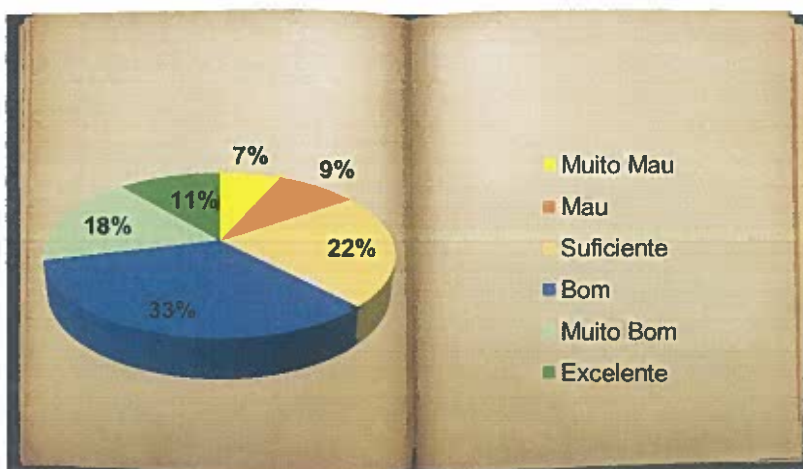
10- Como classifica a localização da Residência relativamente á Escola que frequenta?



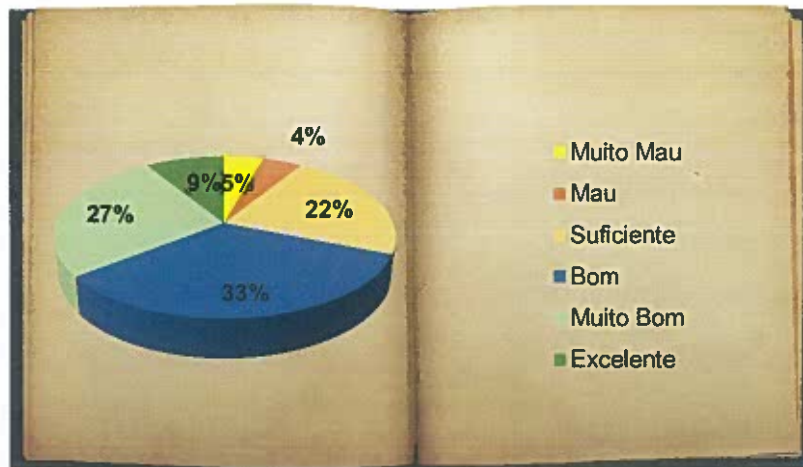
11- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?



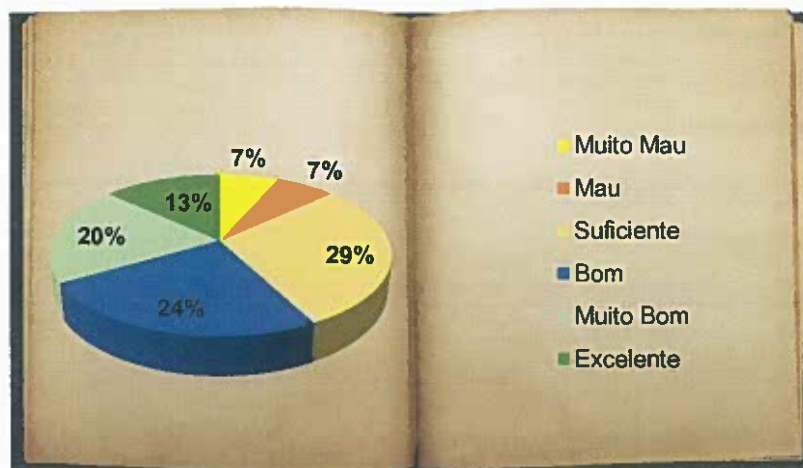
12- Espaços Comuns?



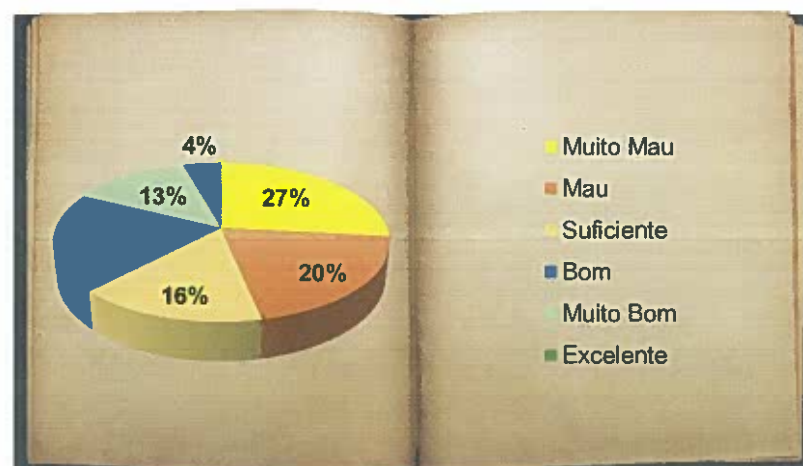
13- Salas de Convívio?



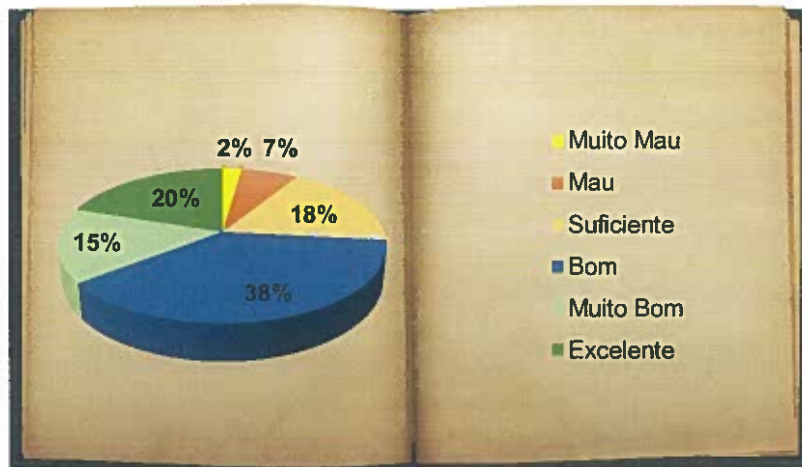
14- Salas de Estudo?



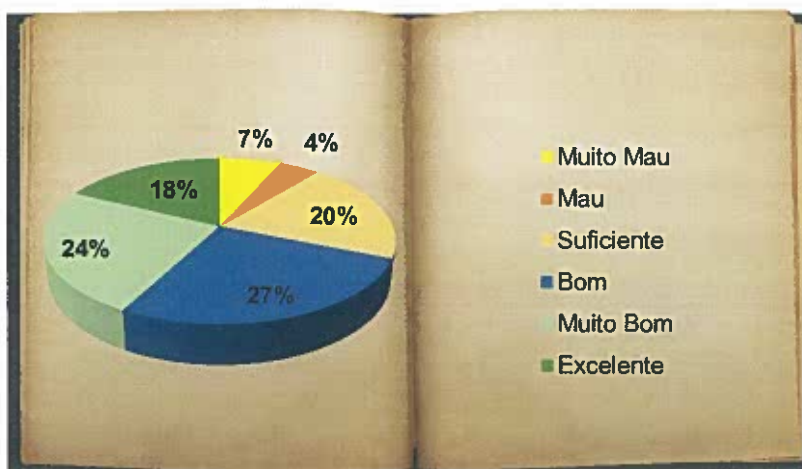
15- Kitchenettes/Cozinhas?



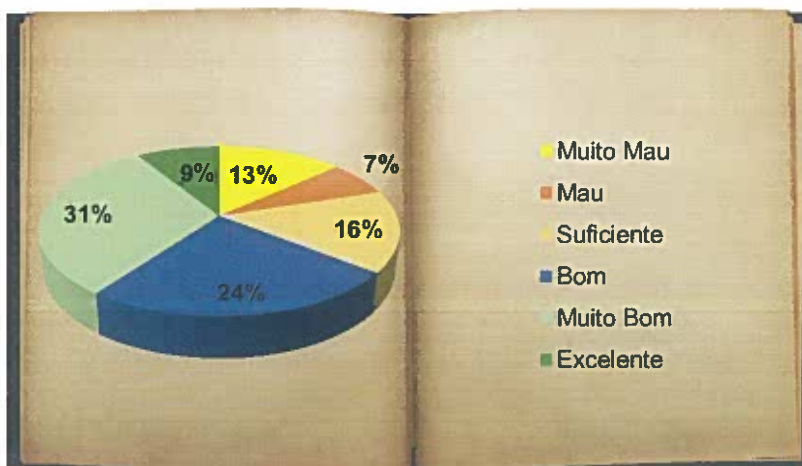
16- Lavandaria?



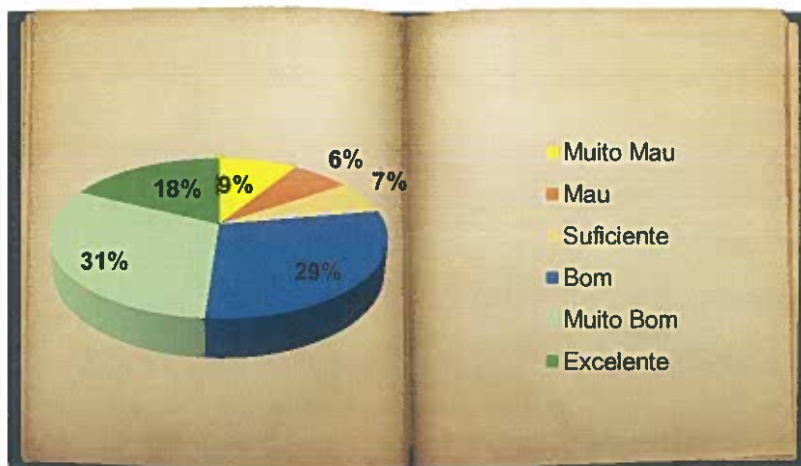
17- Espaços Verdes?



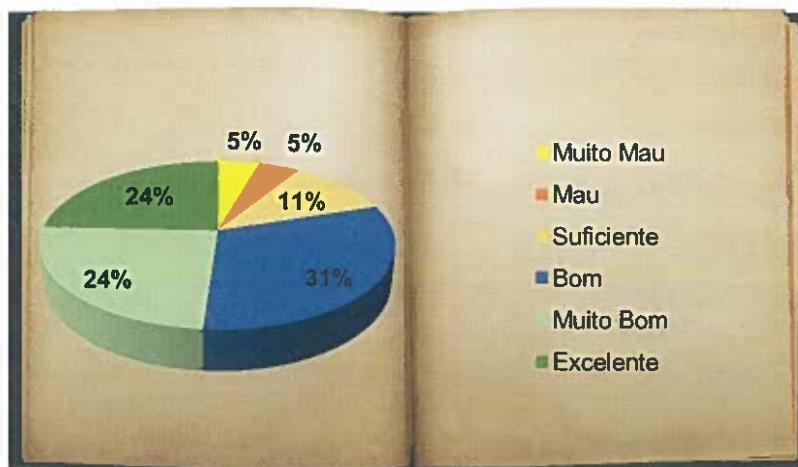
18- Privacidade?



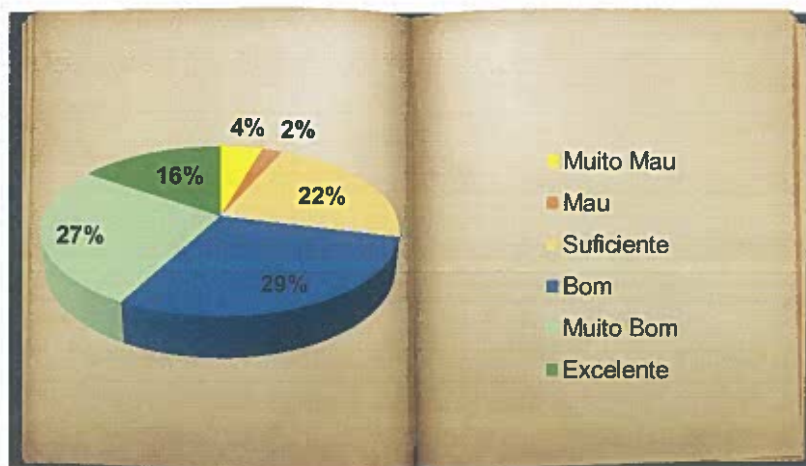
19- Cumprimento do Regulamento/Regras?



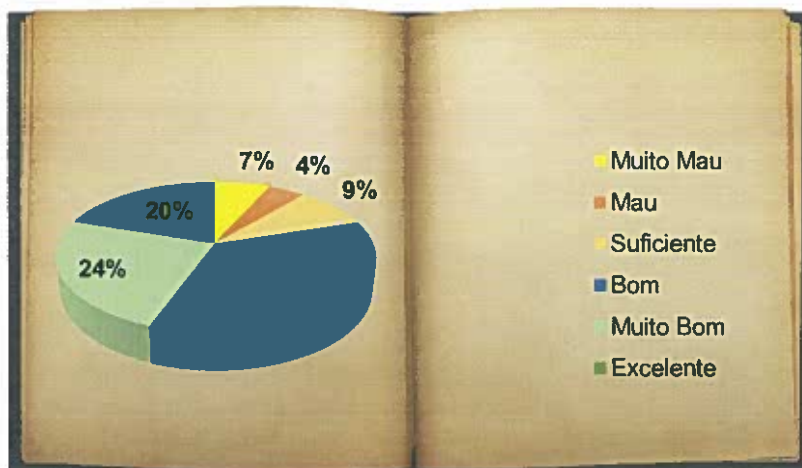
20- Hospitalidade/Orientação/Integração?



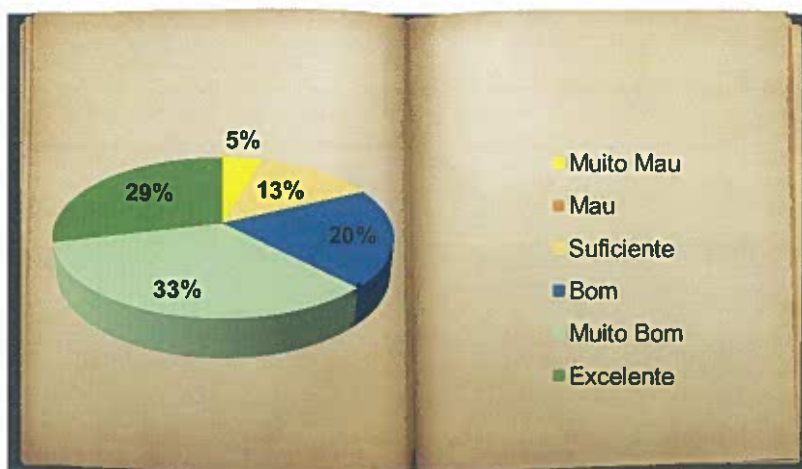
21- Informações (Avisos/Editais)?



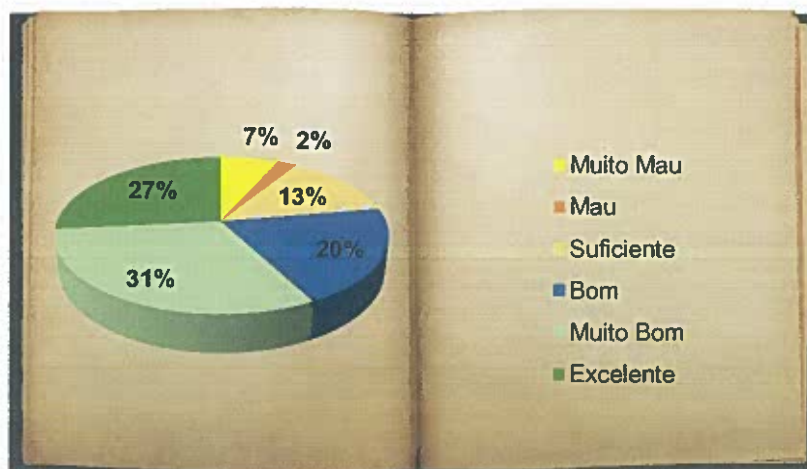
22- Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?



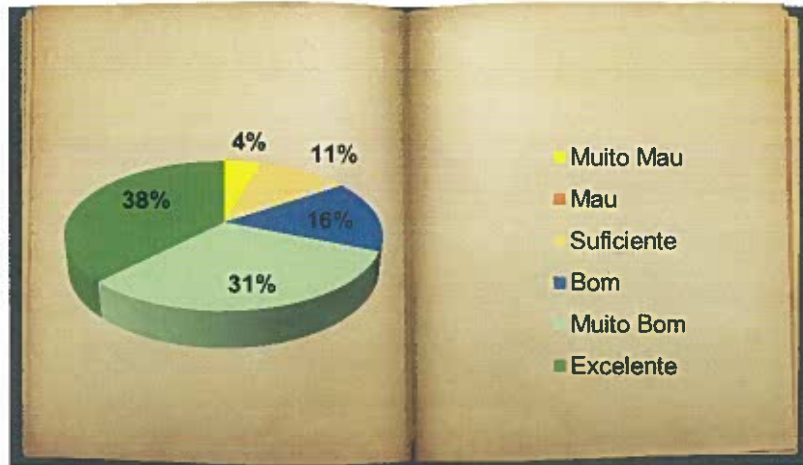
23- Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral?



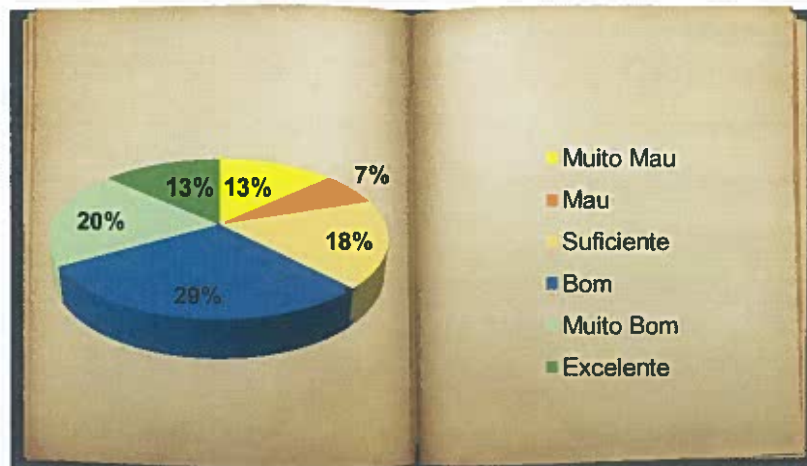
24- Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene?



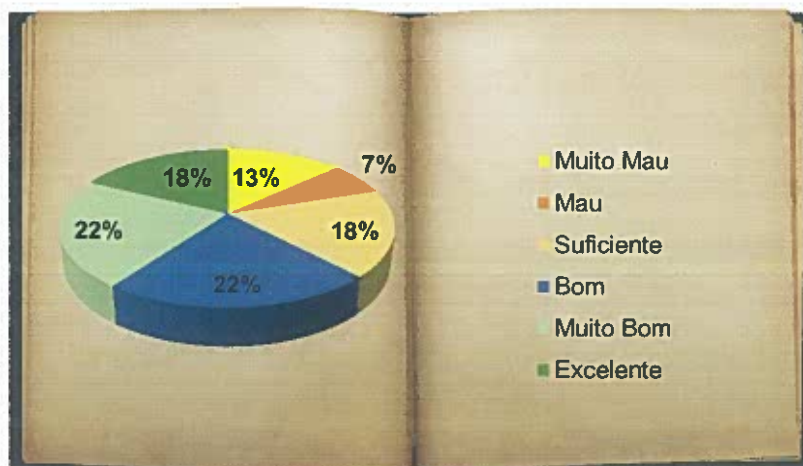
25- Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança?



26- Higiene e limpeza dos espaços comuns?

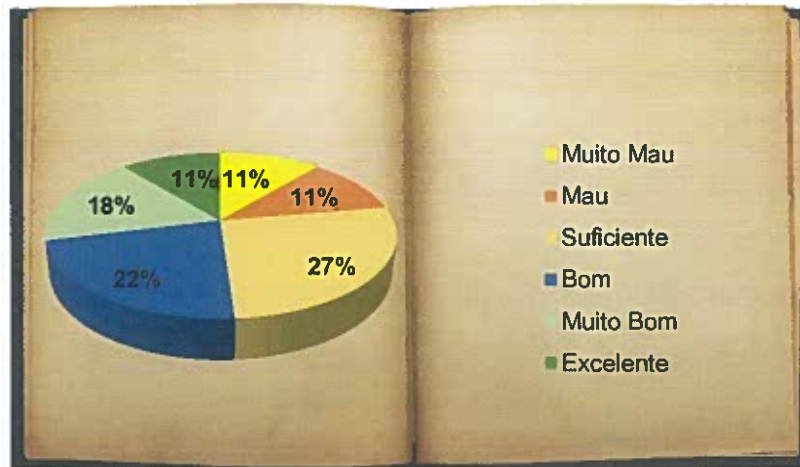


27- Higiene e limpeza programada do WC?

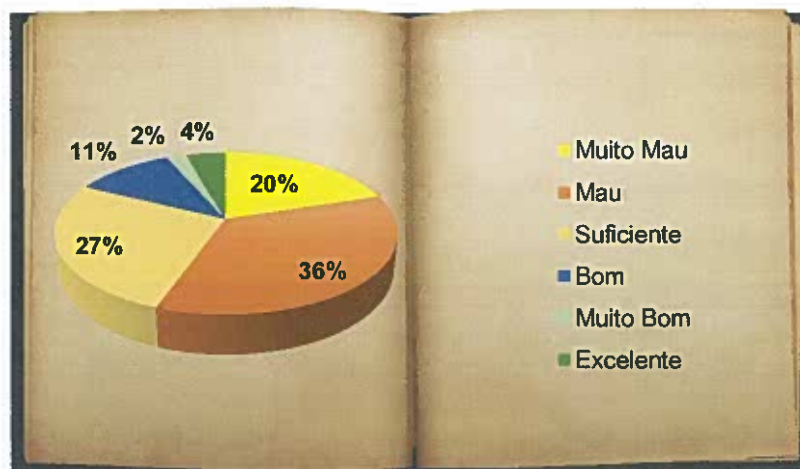




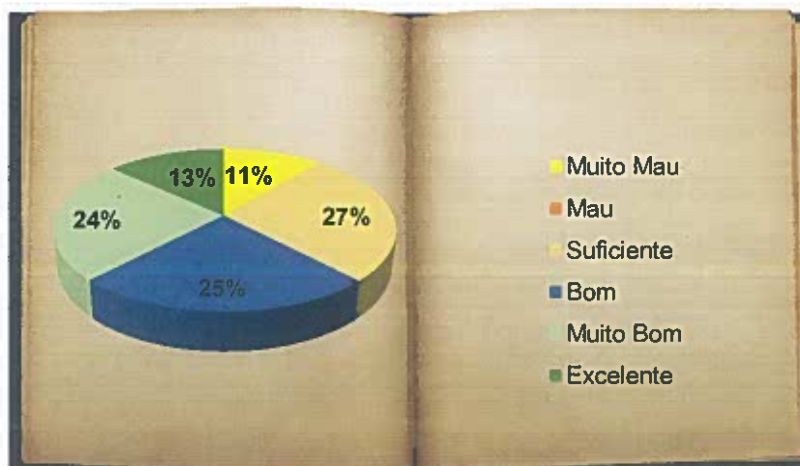
28- Tempo de resposta á comunicação de anomalias?



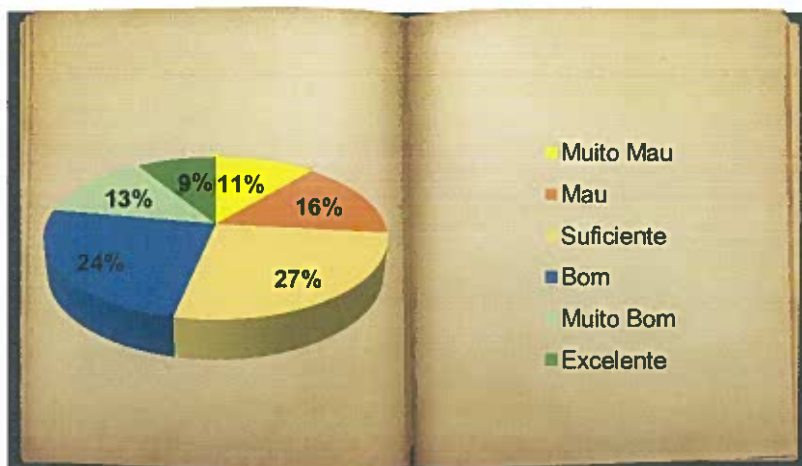
29- Acesso á Internet e tv?



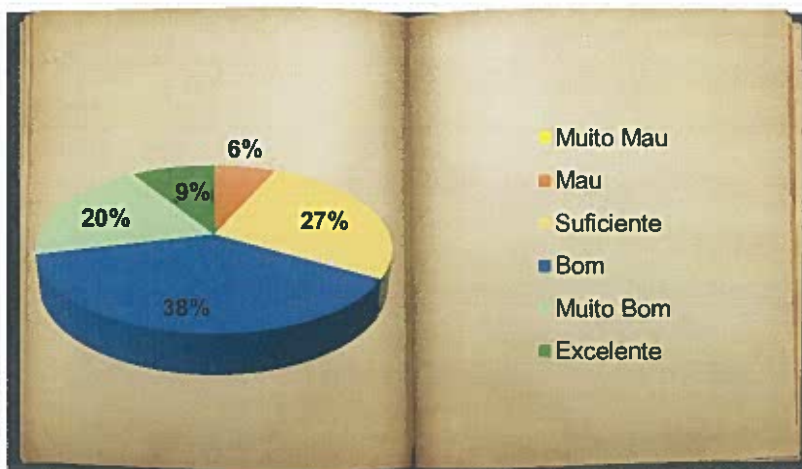
30- Critérios de Atribuição?



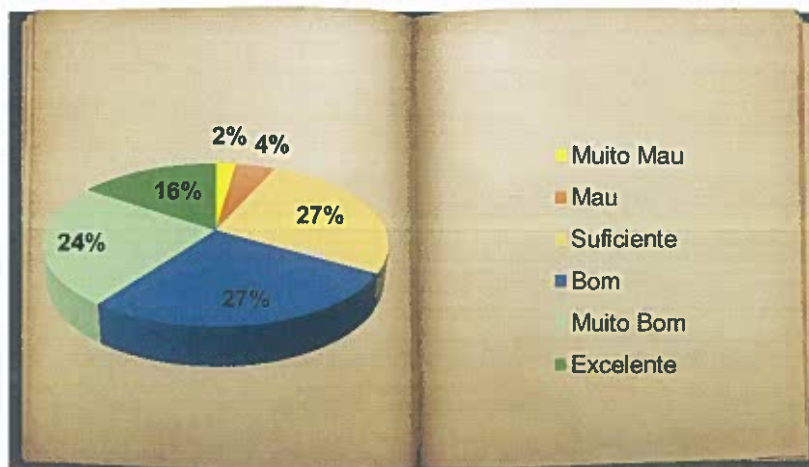
31- Preços?



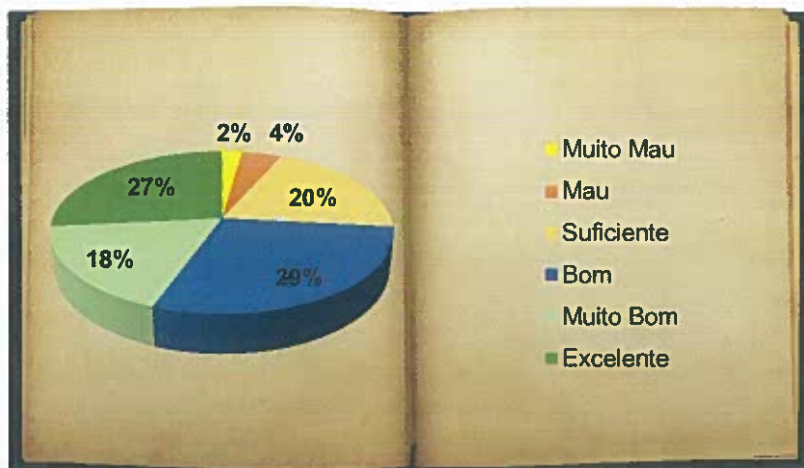
32- Mobiliário?



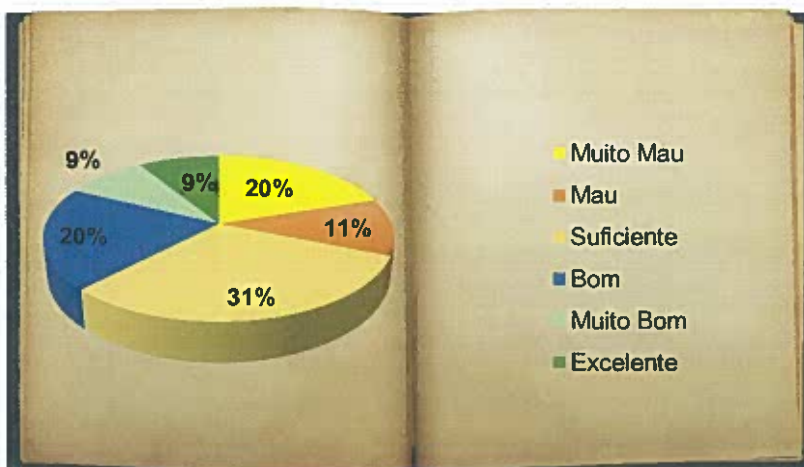
33- Roupa de Cama/Atoalhados?



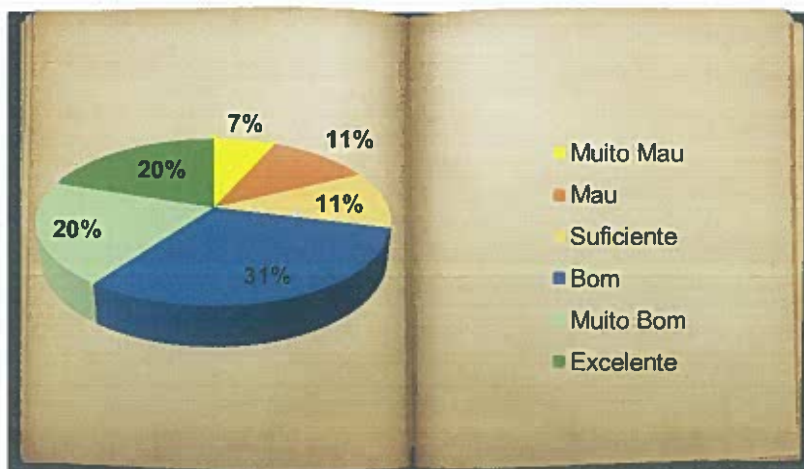
34- Iluminação/Luminosidade?



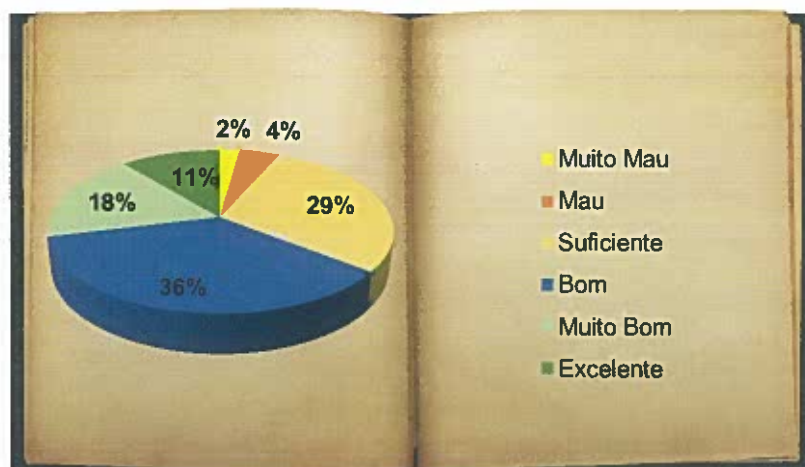
35- Isolamento Acústico?



36- Isolamento Térmico/Aquecimento?



37- Instalações sanitárias?



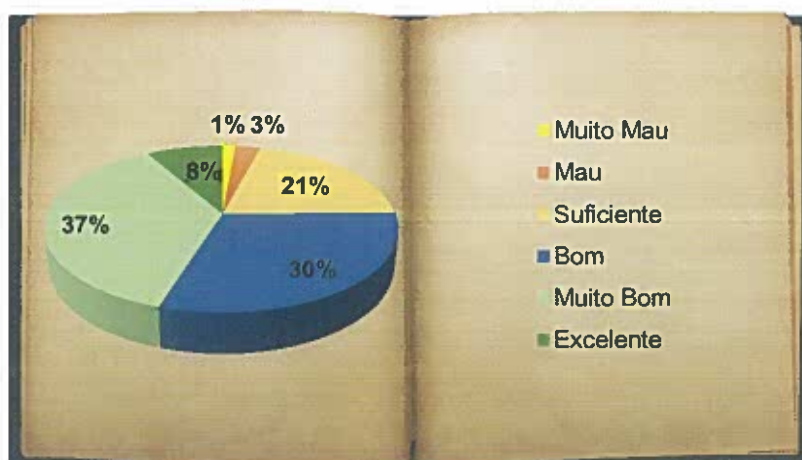
3.2.3 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO B “DAE2B”

Amostragem	890
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	De dezembro de 2015 a março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	890
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	293
Percentagem	33%
Total de Inquéritos Trabalhados	73
Percentagem	8%

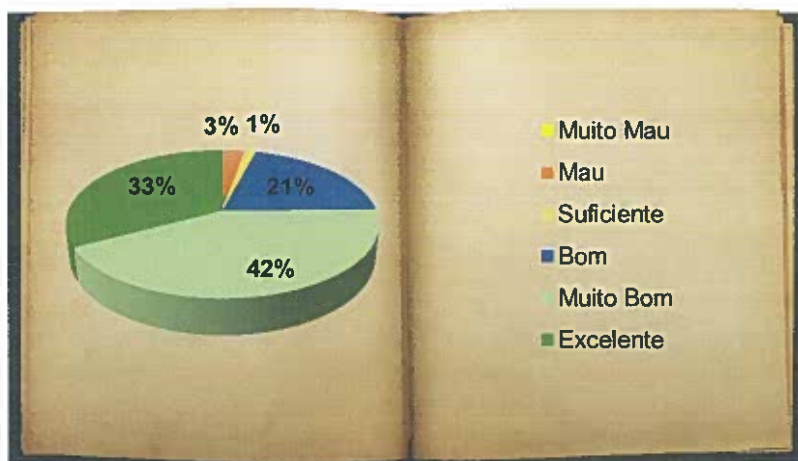
	Muito Mau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
6 - Localização	0	2	1	15	31	24
7 - Acessibilidade a transportes públicos	0	1	5	18	30	19
8 - Acessibilidade a comércio e serviços	1	4	13	29	17	9
9 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	2	14	21	16	15	5
10 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	0	4	8	14	25	22
11 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	5	6	23	21	13	5
12 - Espaços Comuns	5	13	22	16	14	3
13 - Salas de Convívio	19	15	16	11	8	4
14 - Salas de Estudo	3	2	25	26	13	4

15 - Kitchenettes / Cozinhas	0	2	16	21	23	11
16 - Lavandarias	11	16	19	16	9	2
17 - Espaços Verdes	5	10	17	20	16	5
18 - Privacidade	1	8	19	21	16	8
19 - Cumprimento do Regulamento/Regras	2	4	15	33	11	8
20 - Hospitalidade/Orientação/Integração	2	4	15	33	11	8
21 - Informações (Avisos / Editais)	3	4	14	29	17	6
22 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	0	3	12	20	25	13
23 - Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral	0	3	8	19	27	16
24 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene	0	2	5	15	35	16
25 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança	1	6	16	27	14	9
26 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	1	8	13	26	19	6
27 - Higiene e limpeza programada dos WC	14	12	17	20	7	3
28 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	15	20	19	13	6	0
29 - Acesso à internet e tv	1	4	18	28	17	5
30 - Critérios de Atribuição	2	6	20	23	14	8
31 - Preços	9	12	29	12	8	3
32 - Mobiliário	2	3	19	25	19	5
33 - Roupa de Cama / Atoalhados	1	5	17	22	21	7
34 - Iluminação / Luminosidade	21	21	13	11	5	2
35 - Isolamento Acústico	9	8	11	20	15	10
36 - Isolamento Térmico / Aquecimento	4	5	21	23	14	6
37 - Instalações sanitárias	0	2	1	15	31	24

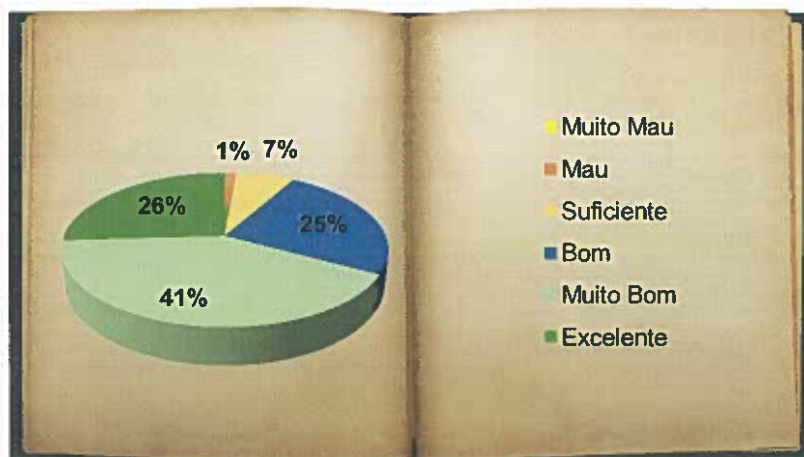
6- Localização?



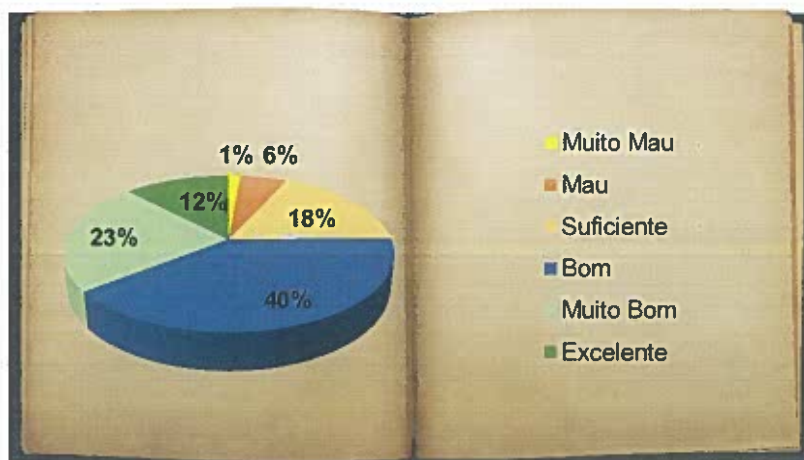
7- Acessibilidade a transportes públicos?



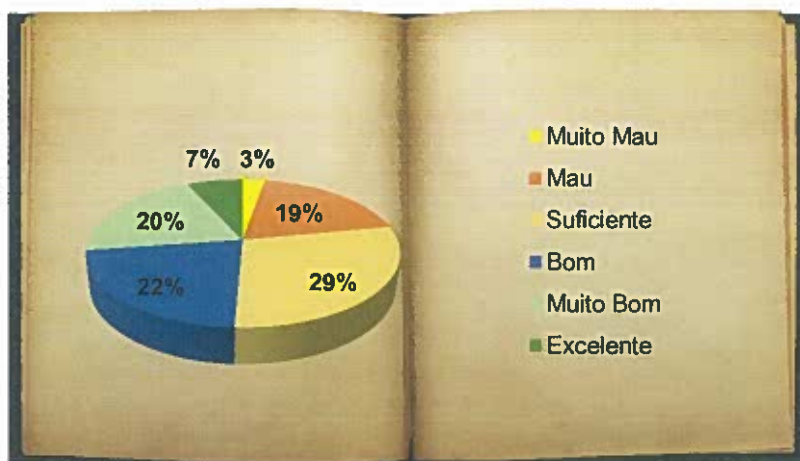
8- Acessibilidade a comércio e serviço?



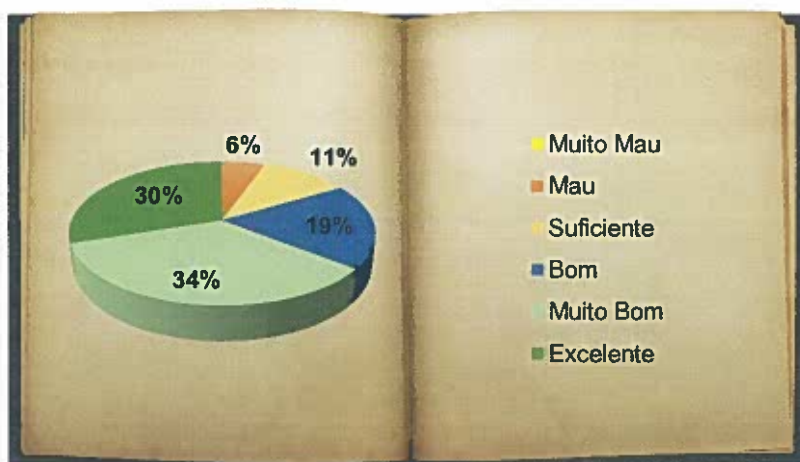
9- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?



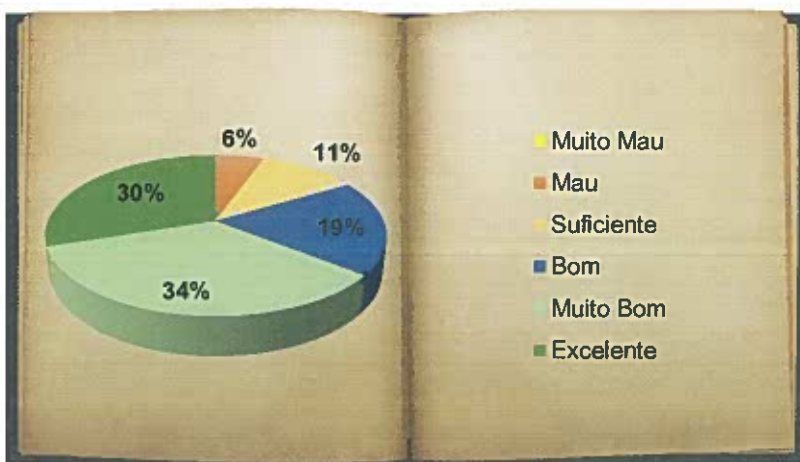
10-Como classifica a localização da Residência relativamente á Escola que frequenta?



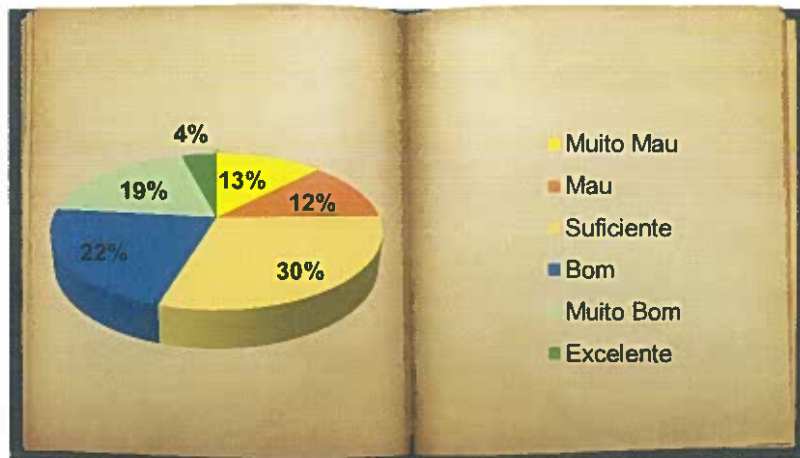
11- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?



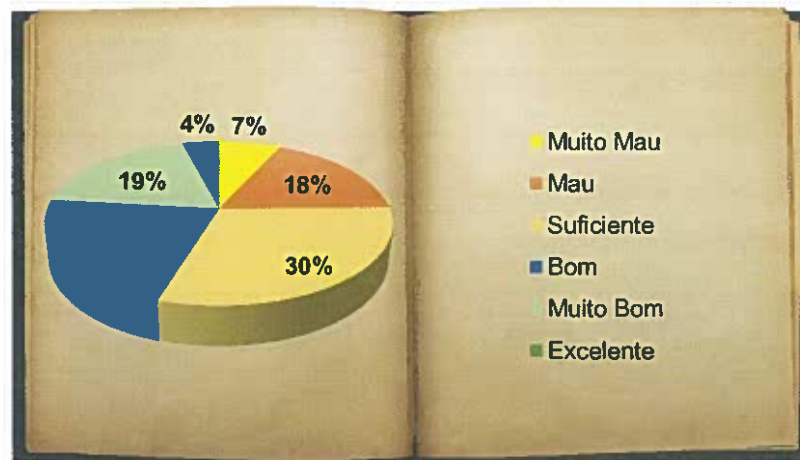
12- Espaços Comuns?



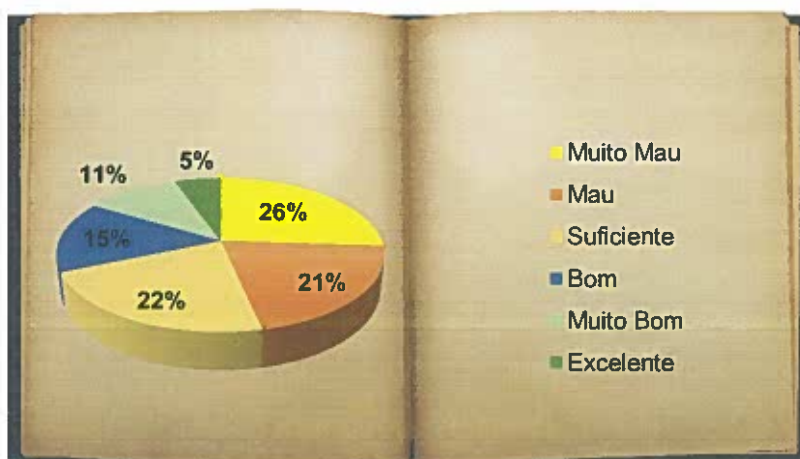
13- Salas de Convívio?



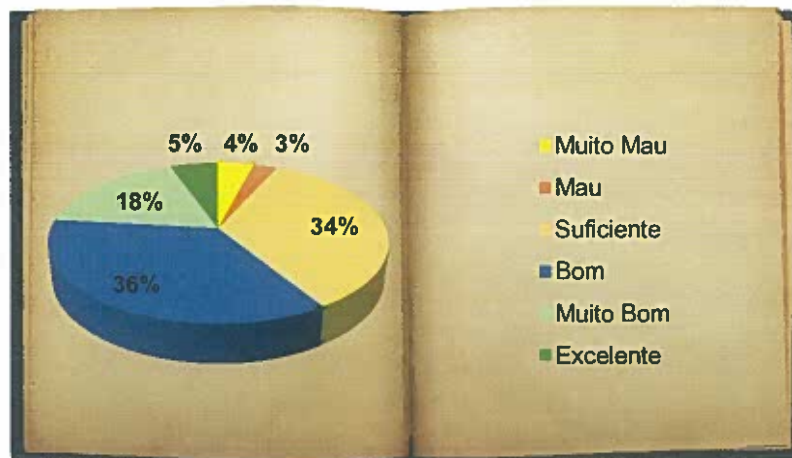
14- Salas de Estudo?



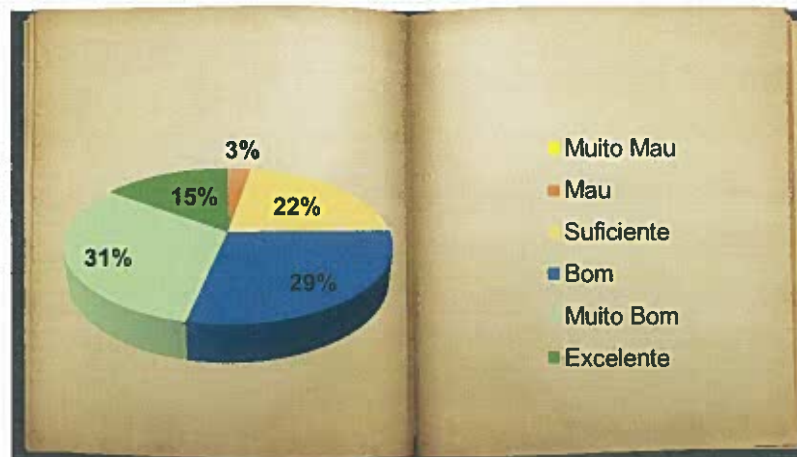
15- Kitchenettes/Cozinhas?



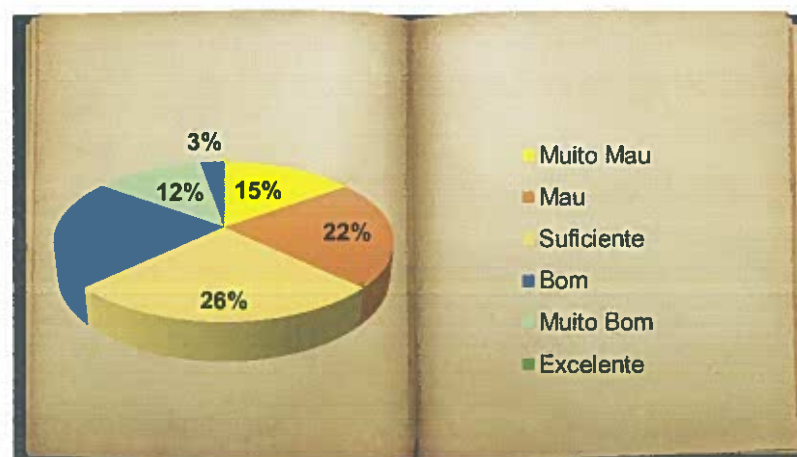
16- Lavandaria?



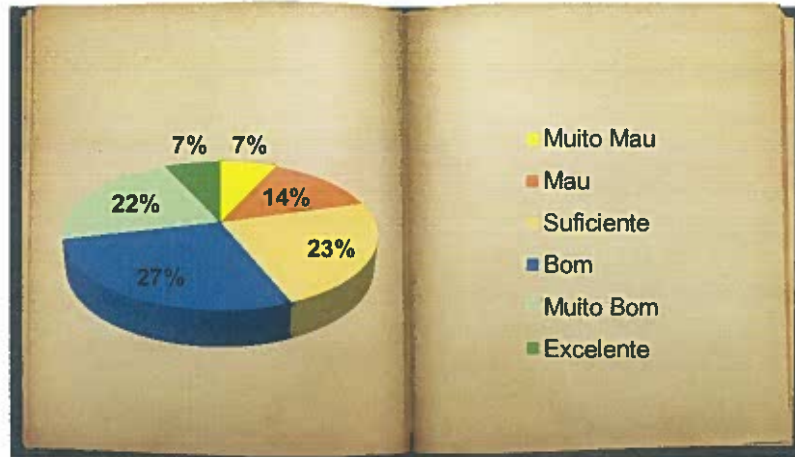
17- Espaços Verdes?



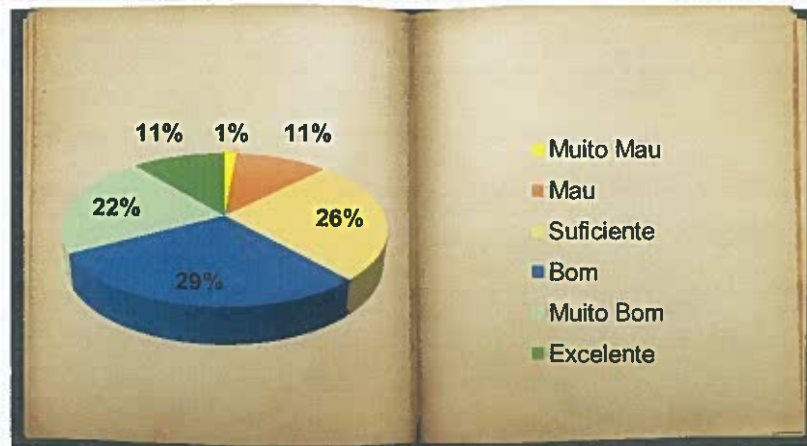
18- Privacidade?



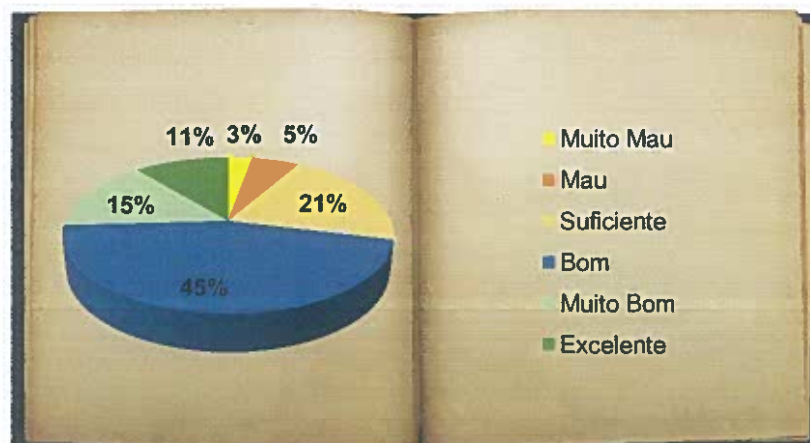
19- Cumprimento do Regulamento/Regras?



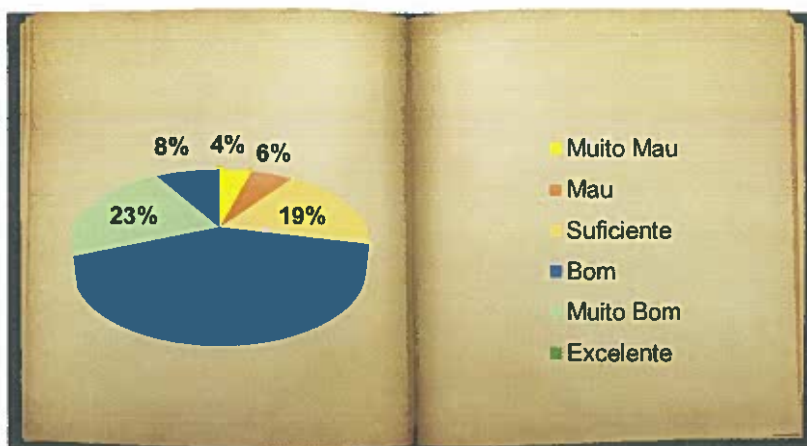
20- Hospitalidade/Orientação/Integração?



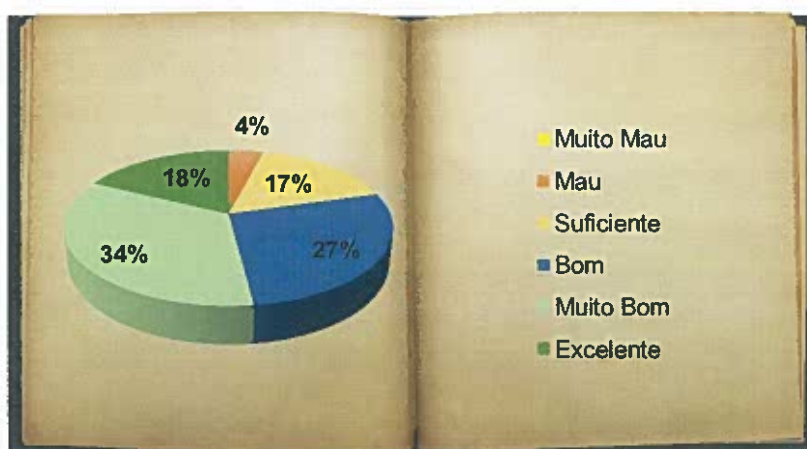
21- Informações (Avisos/Editais)?



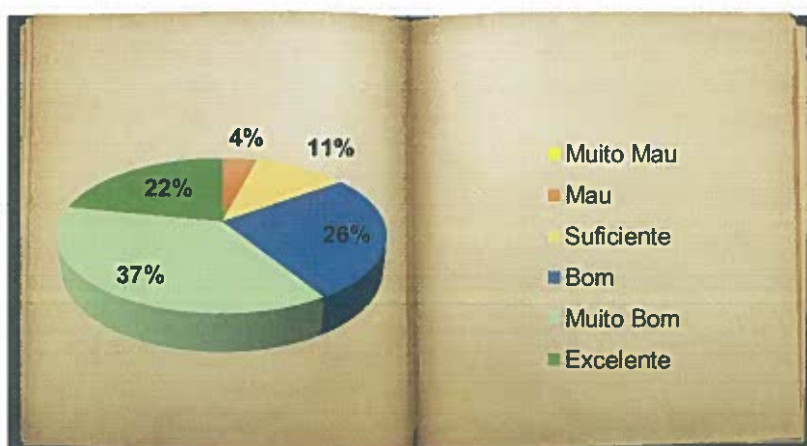
22- Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?



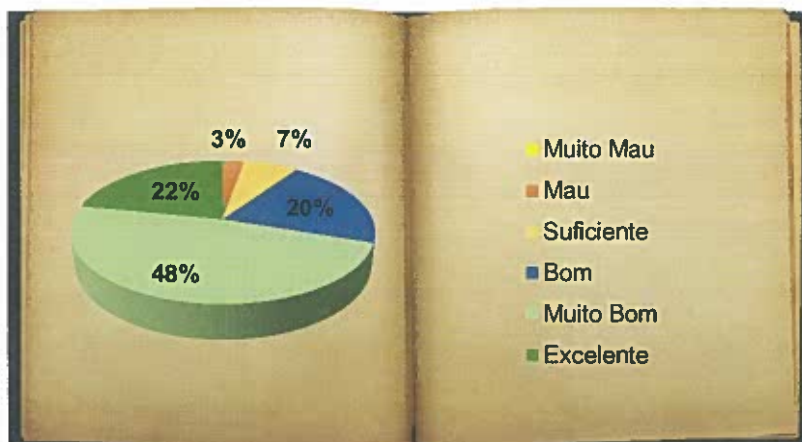
23- Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral?



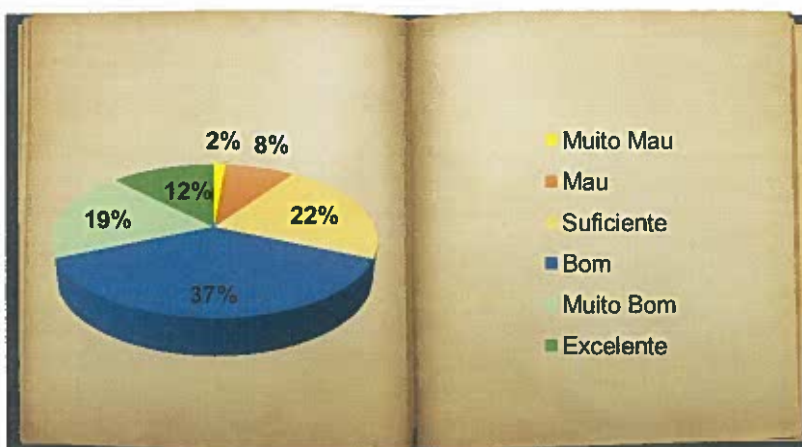
24- Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene?



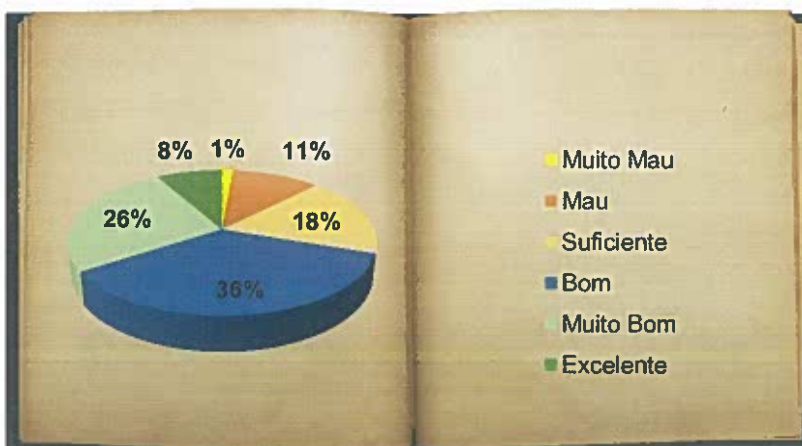
25- Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança?



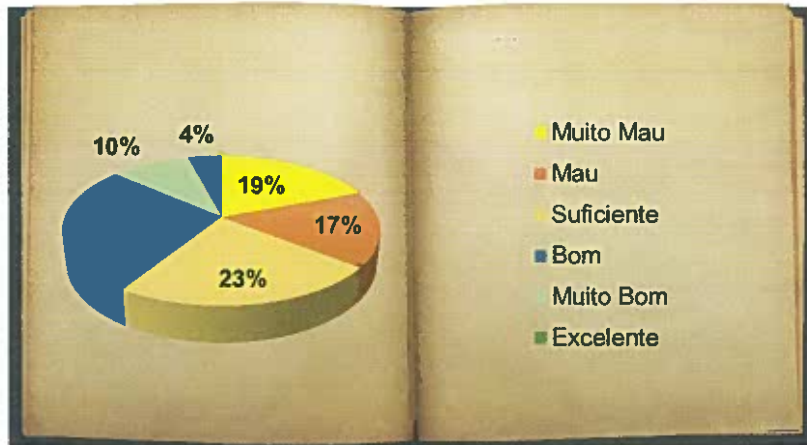
26- Higiene e limpeza dos espaços comuns?



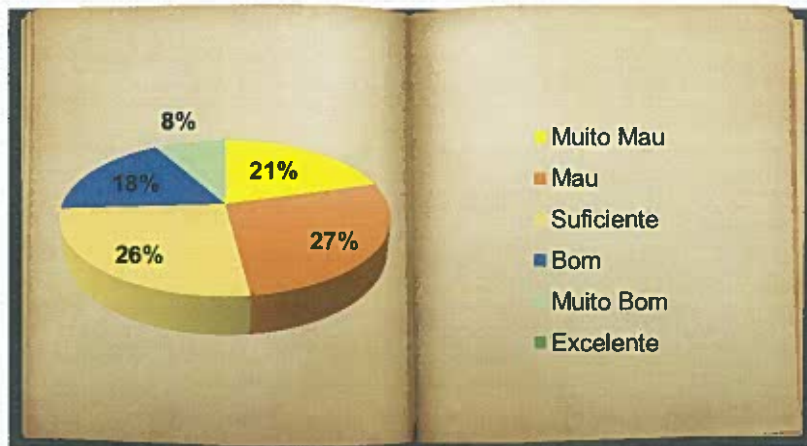
27- Higiene e limpeza programada do WC?



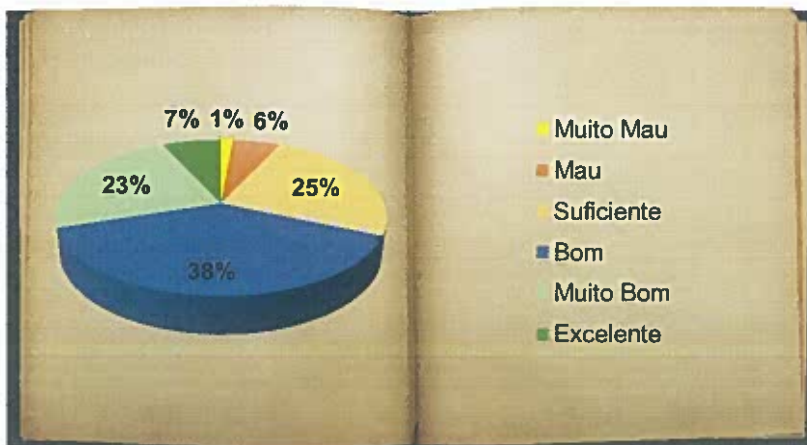
28- Tempo de resposta á comunicação de anomalias?



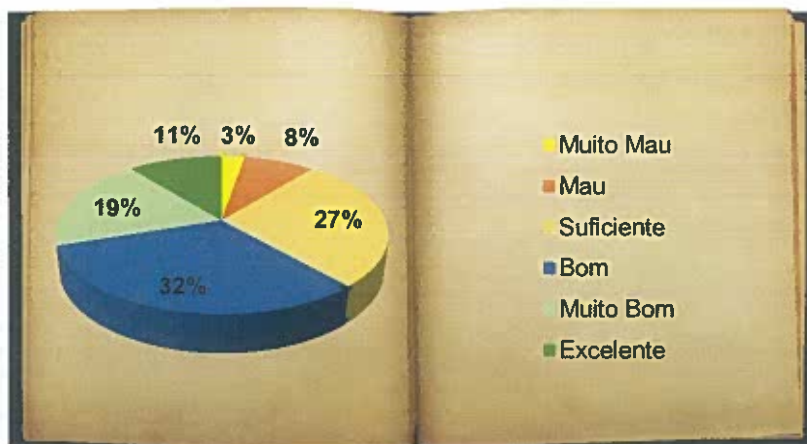
29- Acesso à internet e tv



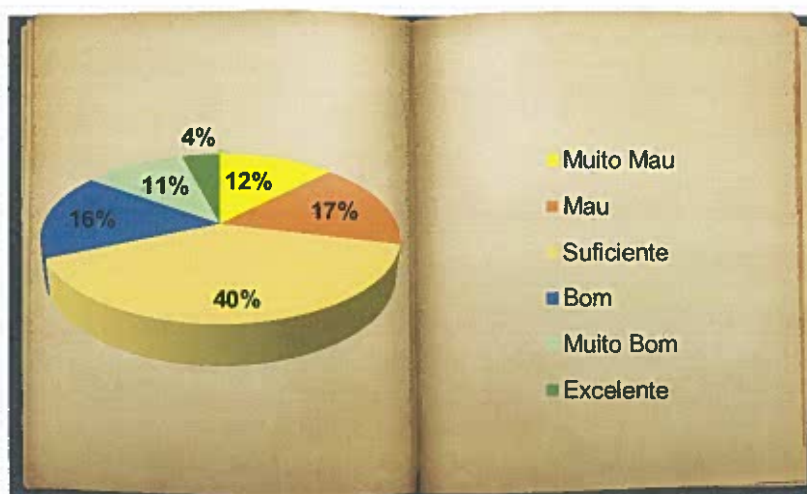
30- Critérios de Atribuição?



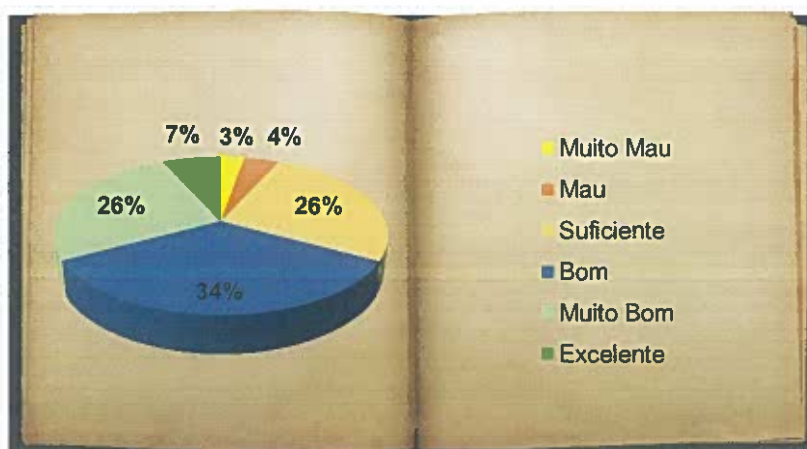
31- Preços?



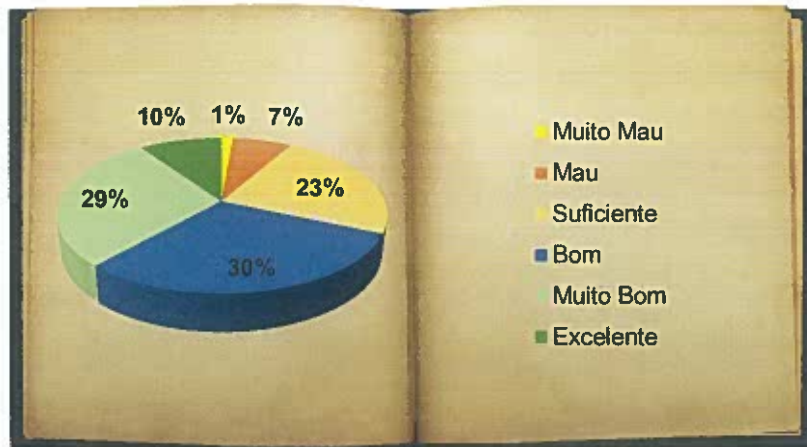
32 - Mobiliário?



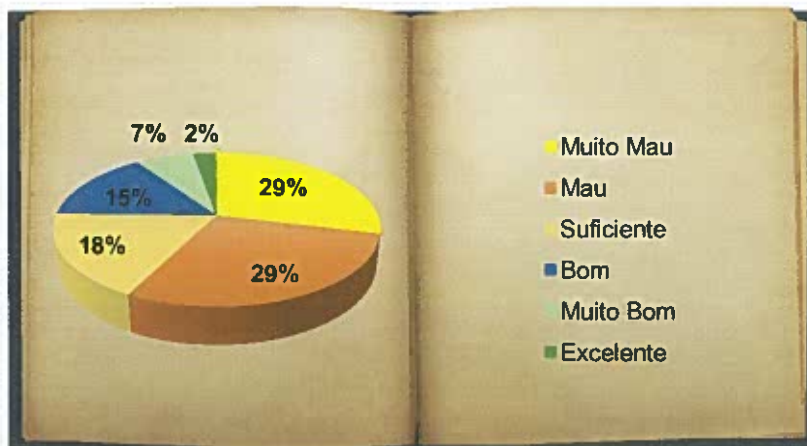
33- Roupa de Cama/Atoalhados?



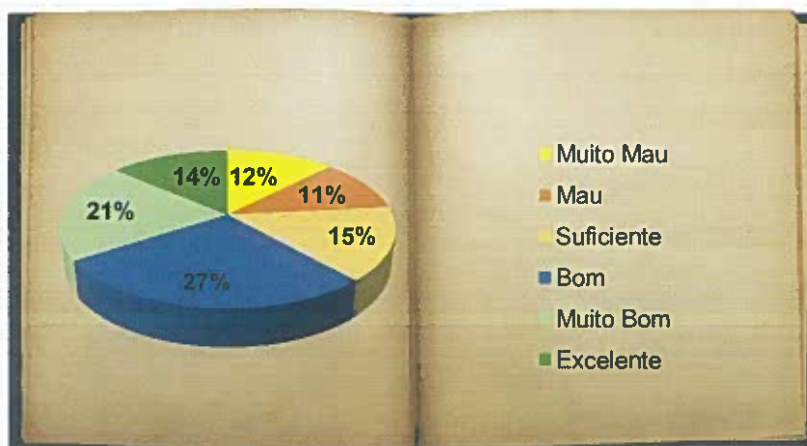
34- Iluminação/Luminosidade?



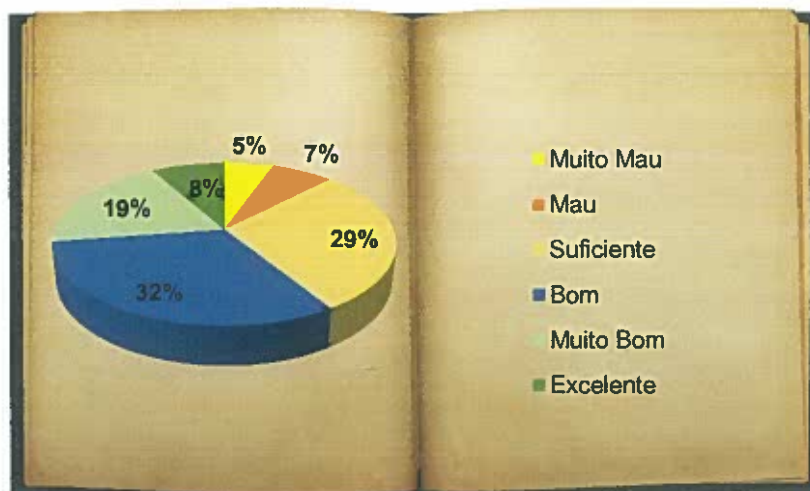
35- Isolamento Acústico?



36- Isolamento Térmico/Aquecimento?



37- Instalações sanitárias?



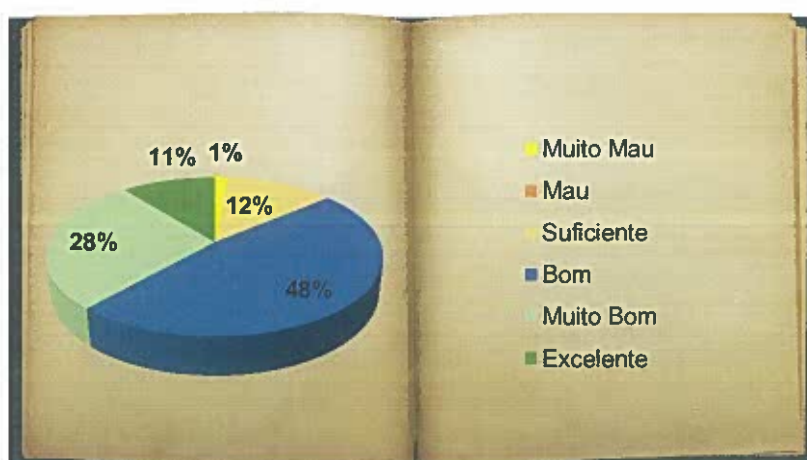
3.2.4 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO C “DAE2C”

Amostragem	890
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	De dezembro de 2015 a março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	890
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	293
Percentagem	33%
Total de Inquéritos Trabalhados	65
Percentagem	7%

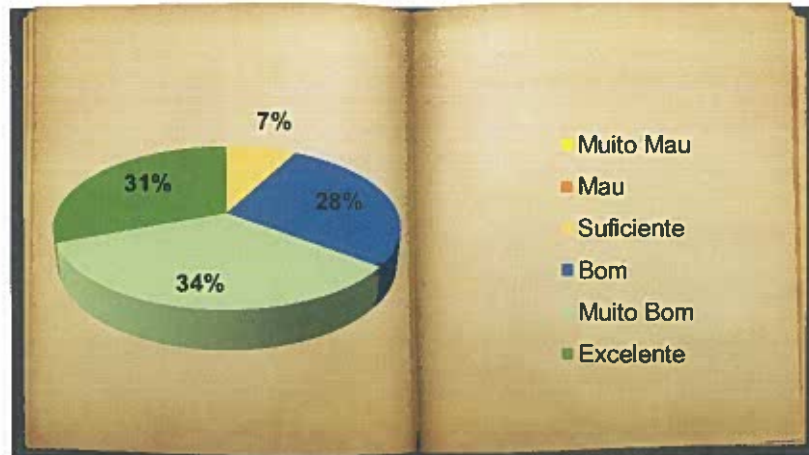
	Muito Mau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
6 - Localização	1	0	8	31	18	7
7 - Acessibilidade a transportes públicos	0	0	5	18	22	20
8 - Acessibilidade a comércio e serviços	1	0	4	24	25	11
9 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	3	4	15	23	17	3
10 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	1	8	18	24	10	4
11 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	0	2	11	15	20	17
12 - Espaços Comuns	5	6	17	22	14	1
13 - Salas de Convívio	11	5	19	22	6	2
14 - Salas de Estudo	5	13	20	17	6	4

15 - Kitchenettes / Cozinhas	16	12	19	11	5	2
16 - Lavandarias	7	14	17	21	3	3
17 - Espaços Verdes	1	1	18	19	14	12
18 - Privacidade	14	15	15	12	8	1
19 - Cumprimento do Regulamento/Regras	7	7	20	19	9	3
20 - Hospitalidade/Orientação/Integração	5	9	15	15	17	4
21 - Informações (Avisos / Editais)	3	5	13	29	12	3
22 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	4	2	14	26	13	6
23 - Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral	1	5	15	19	15	10
24 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene	6	13	13	17	10	6
25 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança	1	2	6	20	25	11
26 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	8	12	20	17	5	3
27 - Higiene e limpeza programada dos WC	13	13	14	14	6	5
28 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	14	8	22	16	2	3
29 - Acesso à internet e tv	7	27	15	9	4	3
30 - Critérios de Atribuição	4	3	25	20	7	6
31 - Preços	5	8	19	20	8	5
32 - Mobiliário	7	13	24	13	5	3
33 - Roupa de Cama / Atoalhados	3	7	17	23	9	6
34 - Iluminação / Luminosidade	2	7	17	21	11	7
35 - Isolamento Acústico	13	15	18	12	5	2
36 - Isolamento Térmico / Aquecimento	6	7	13	14	15	10
37 - Instalações sanitárias	1	10	24	18	9	3

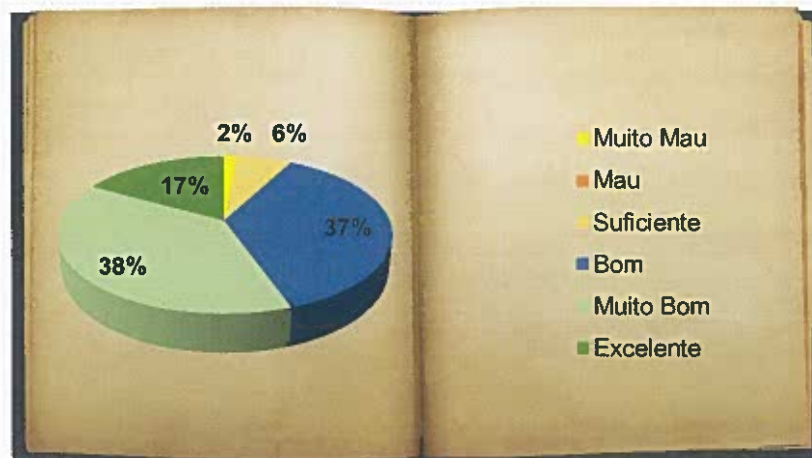
6- Localização



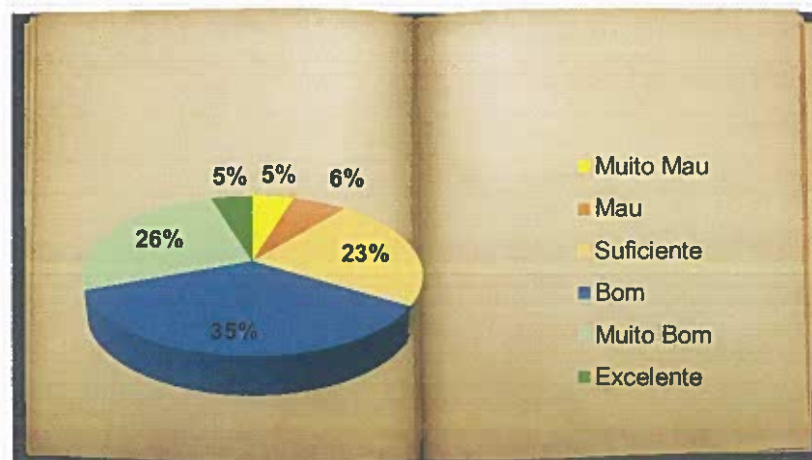
7- Acessibilidade a transportes públicos?



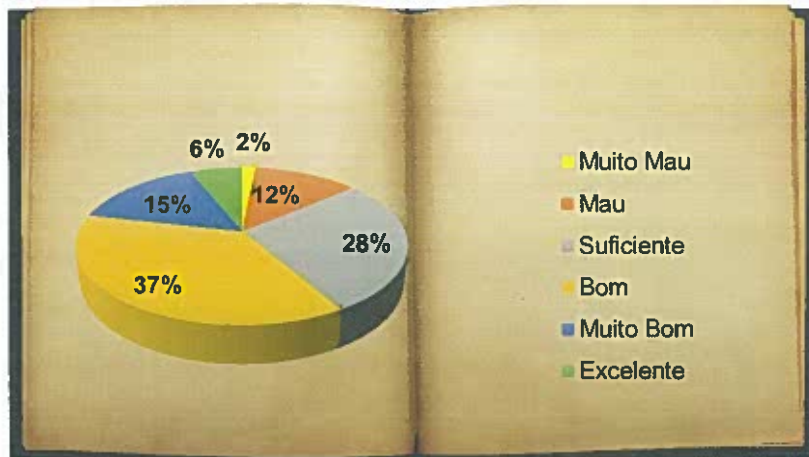
8- Acessibilidade a comércio e serviço?



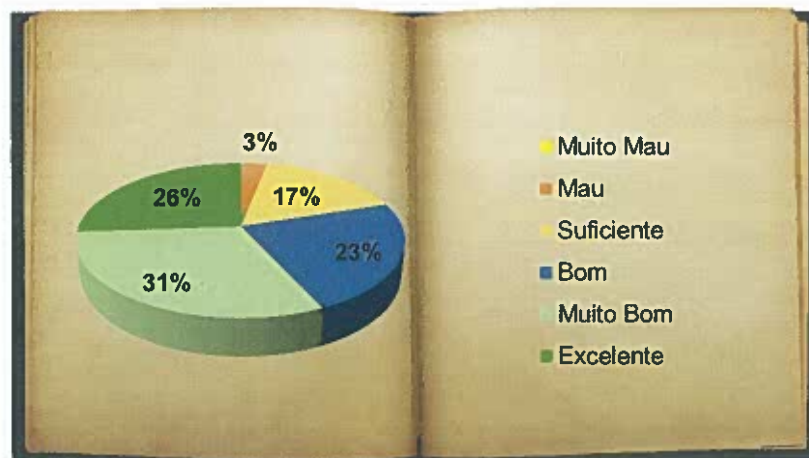
9- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?



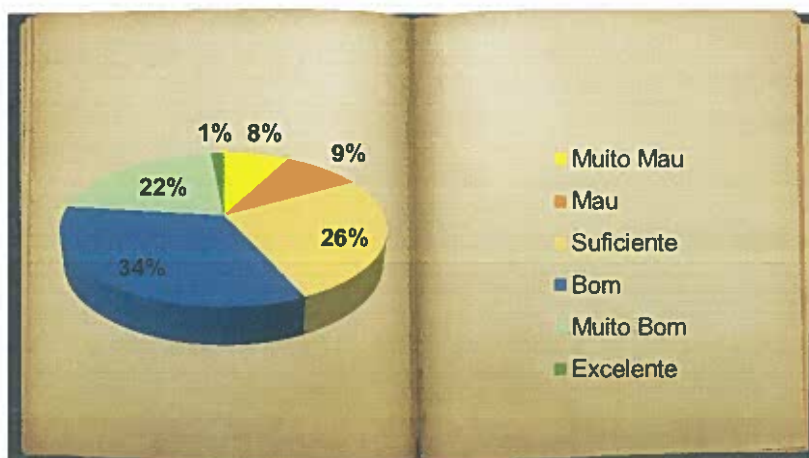
10- Como classifica a localização da Residência relativamente á Escola que frequenta?



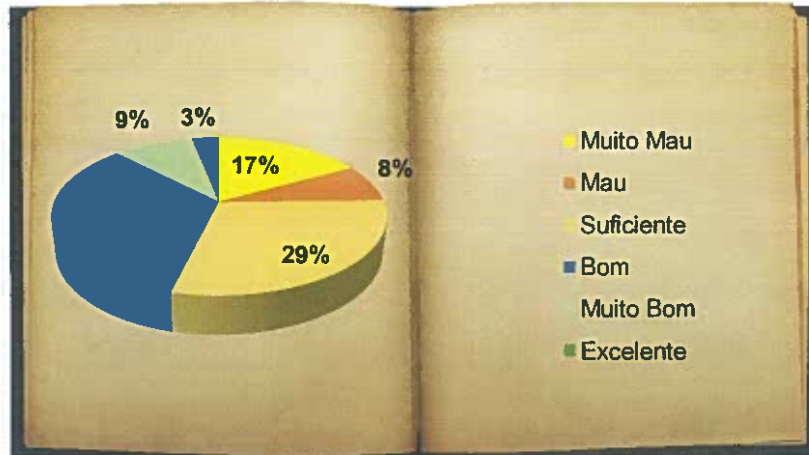
11- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?



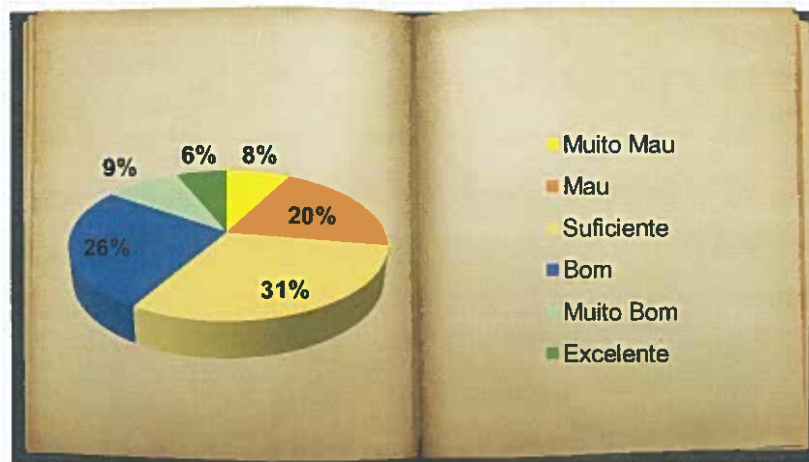
12- Espaços Comuns?



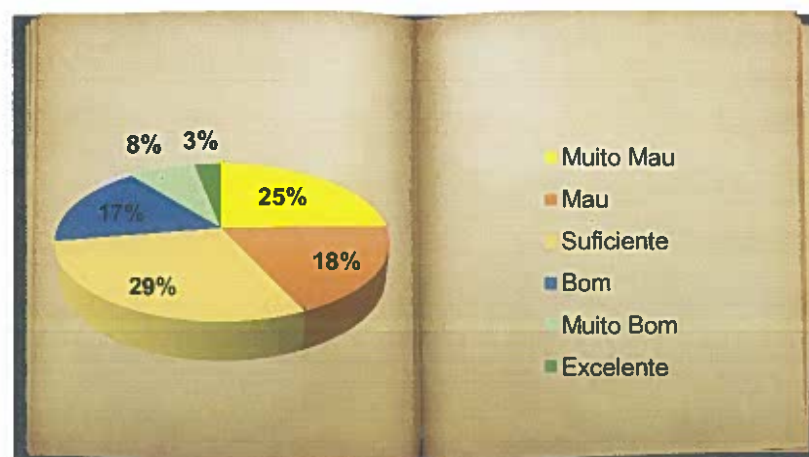
13- Salas de Convívio?



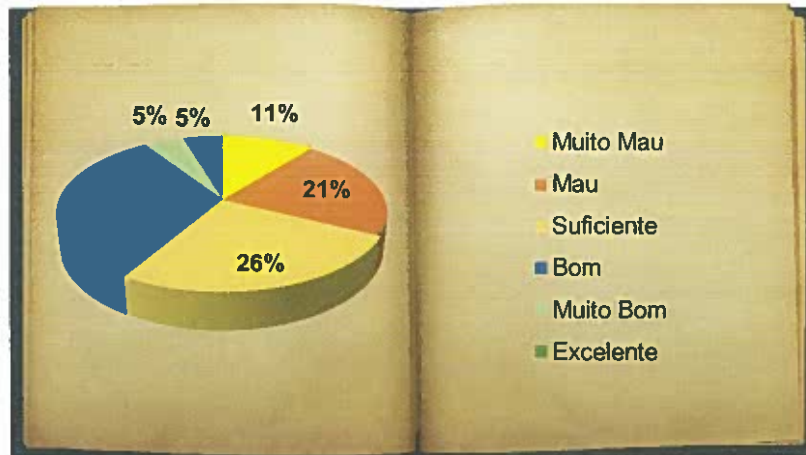
14- Salas de Estudo?



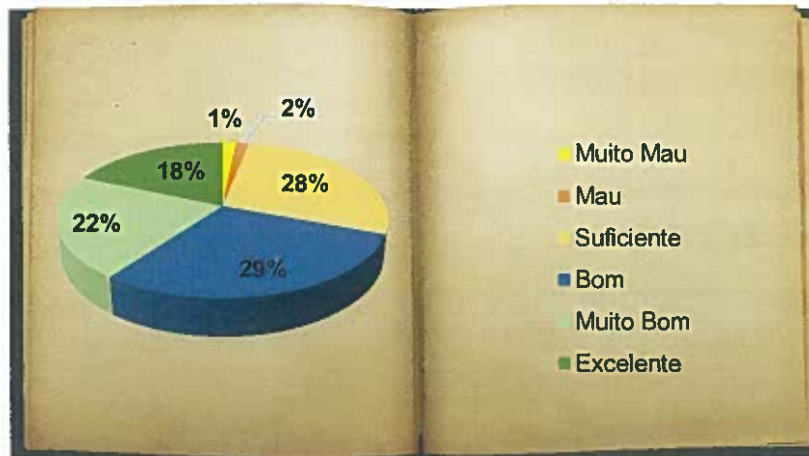
15- Kitchenettes/Cozinhas?



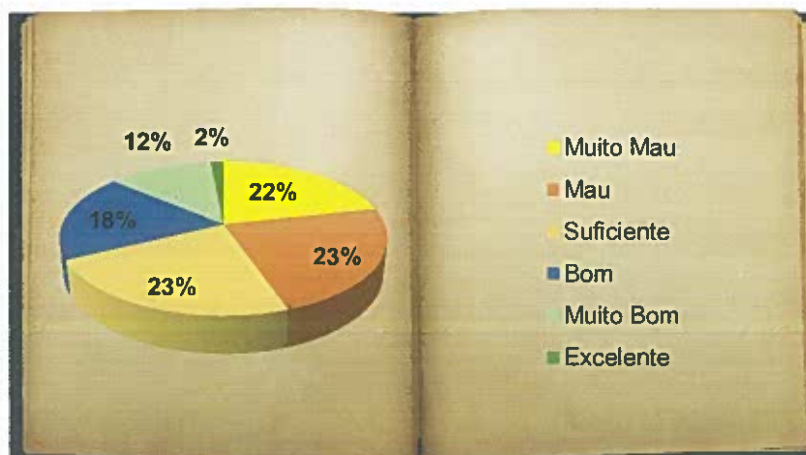
16- Lavandaria?



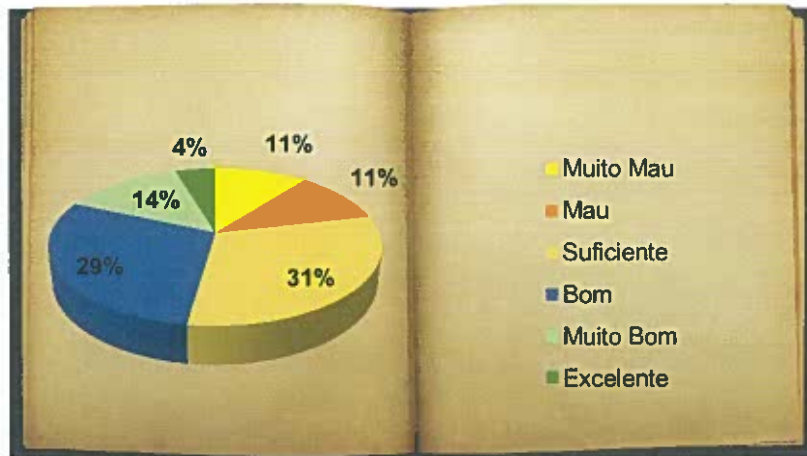
17- Espaços Verdes?



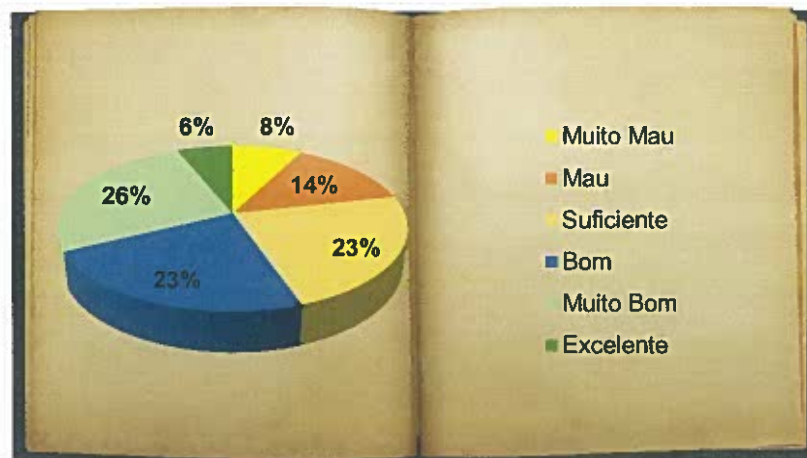
18- Privacidade?



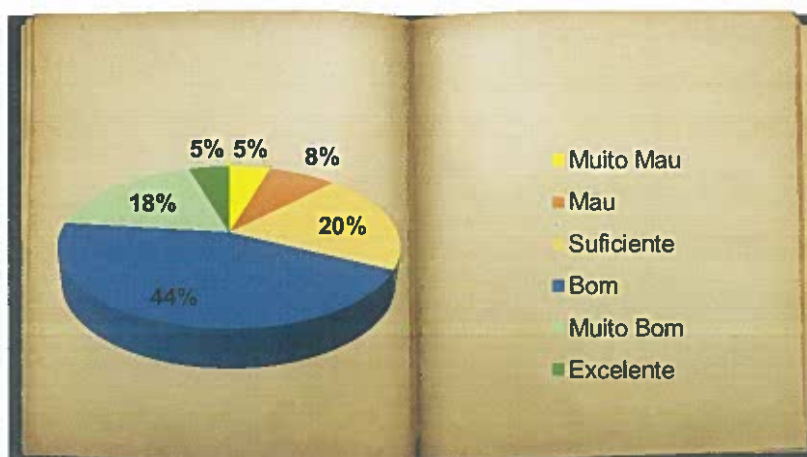
19- Cumprimento do Regulamento/Regras?



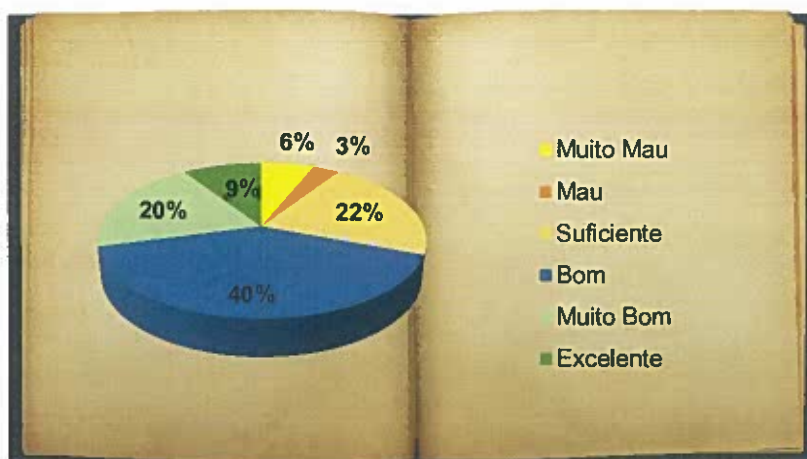
20- Hospitalidade/Orientação/Integração?



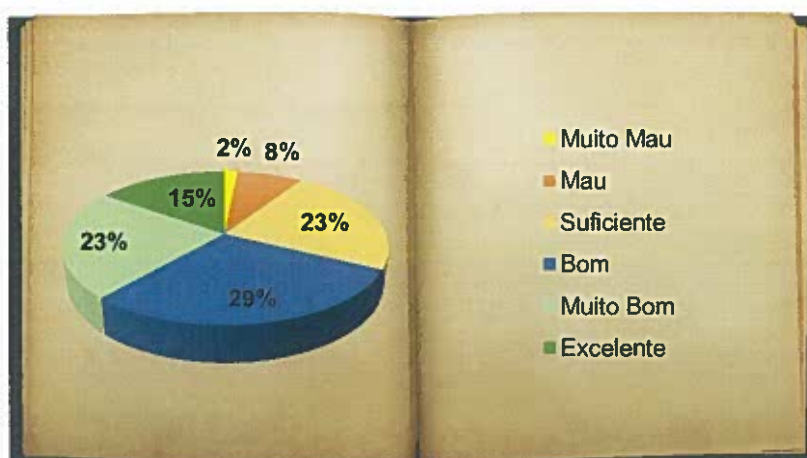
21- Informações (Avisos/Editais)?



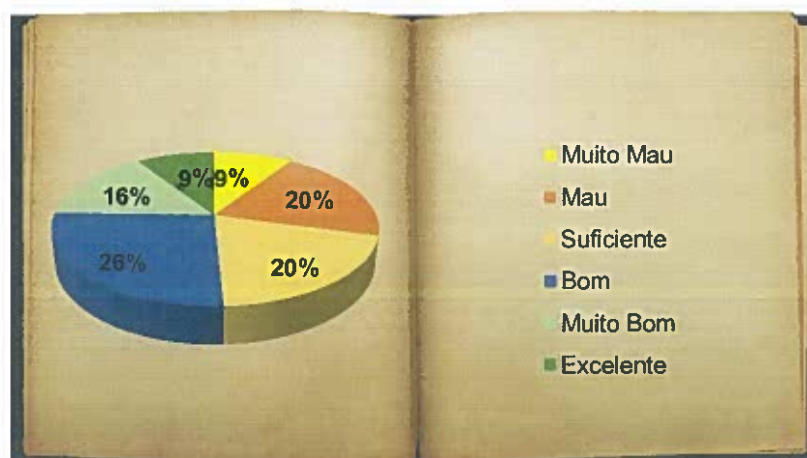
22- Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?



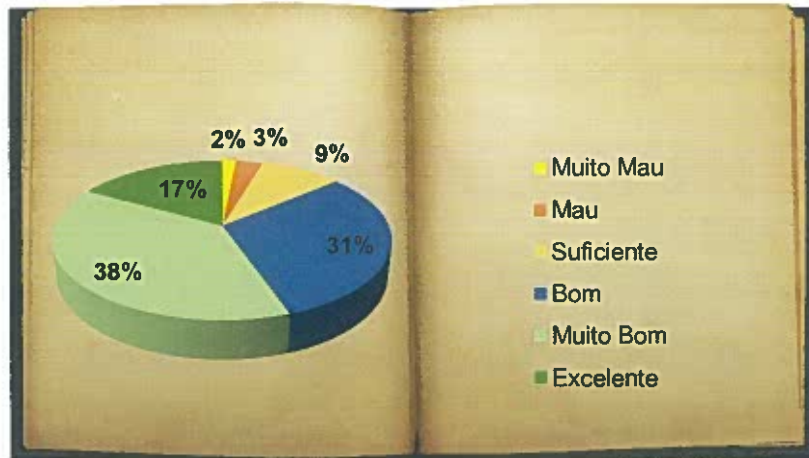
23- Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral?



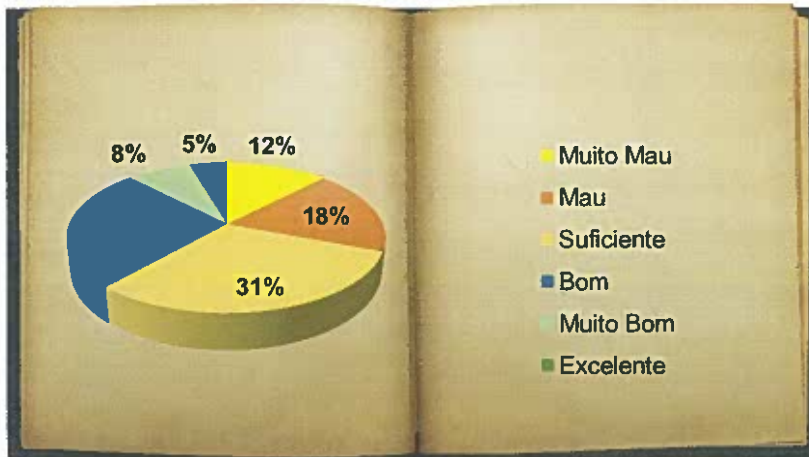
24- Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene?



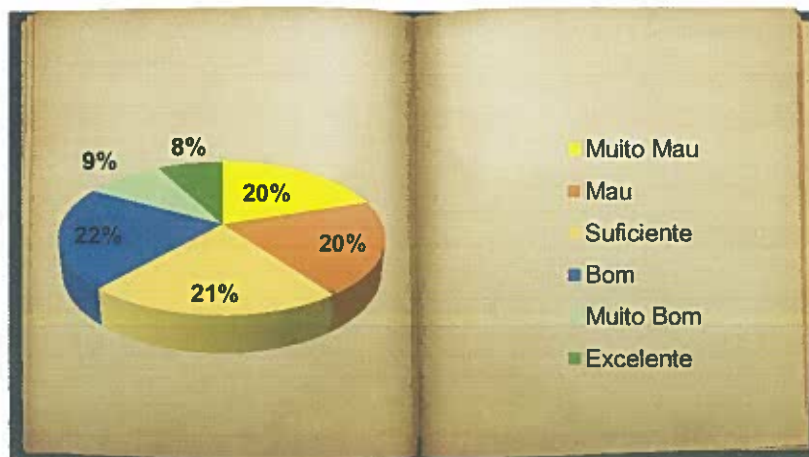
25- Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança?



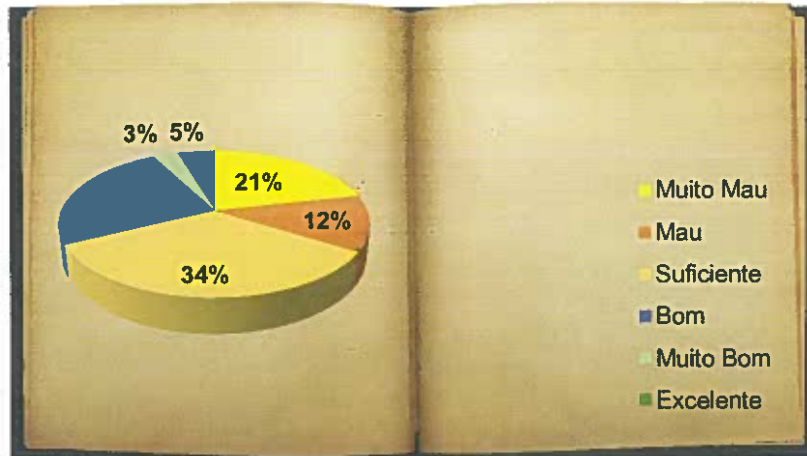
26-Higiene e limpeza dos espaços comuns?



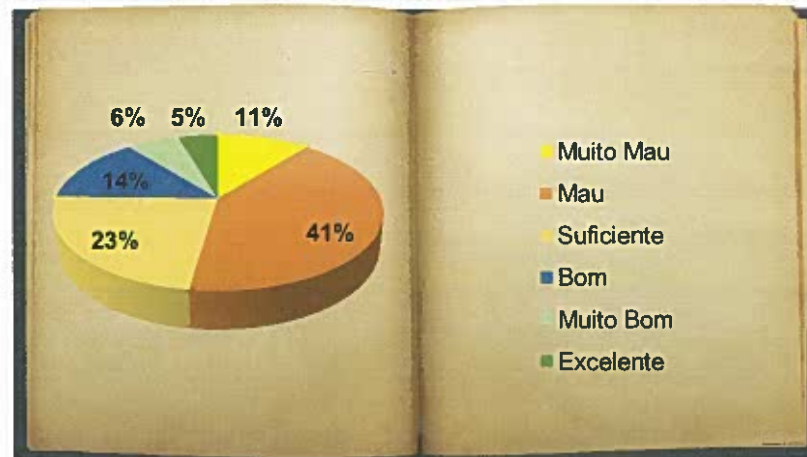
27- Higiene e limpeza programada do WC?



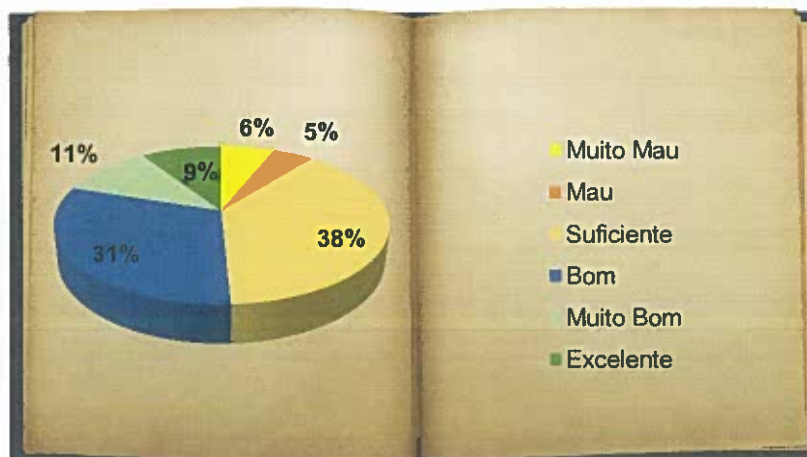
28- Tempo de resposta á comunicação de anomalias?



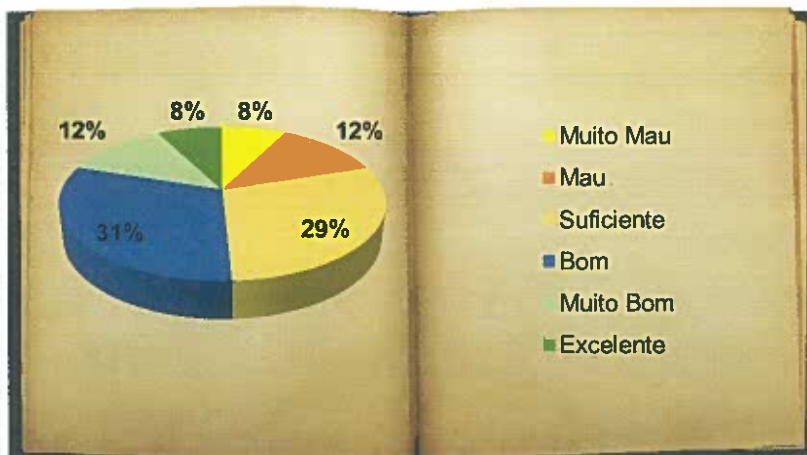
29-Acesso á Internet e tv?



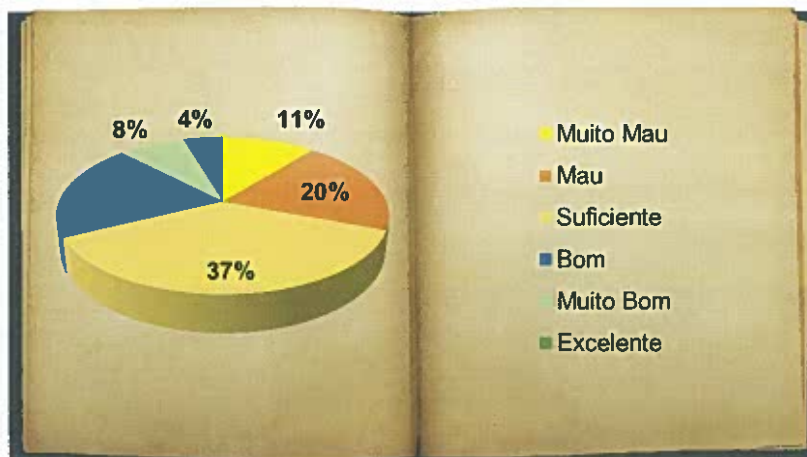
30- Critérios de Atribuição?



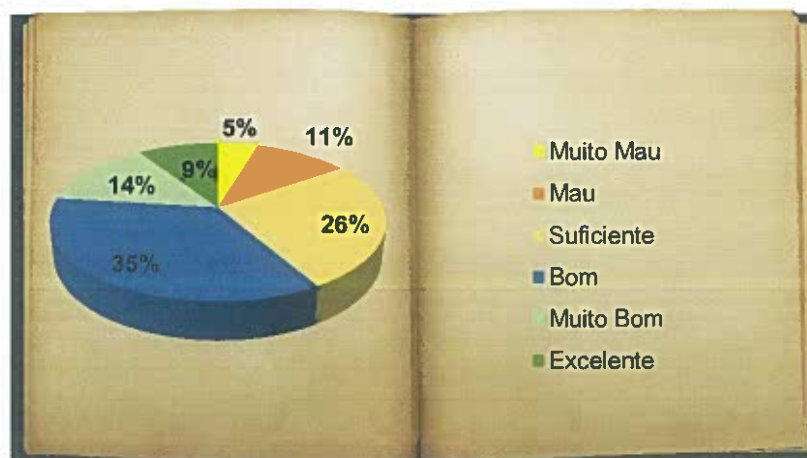
31- Preços?



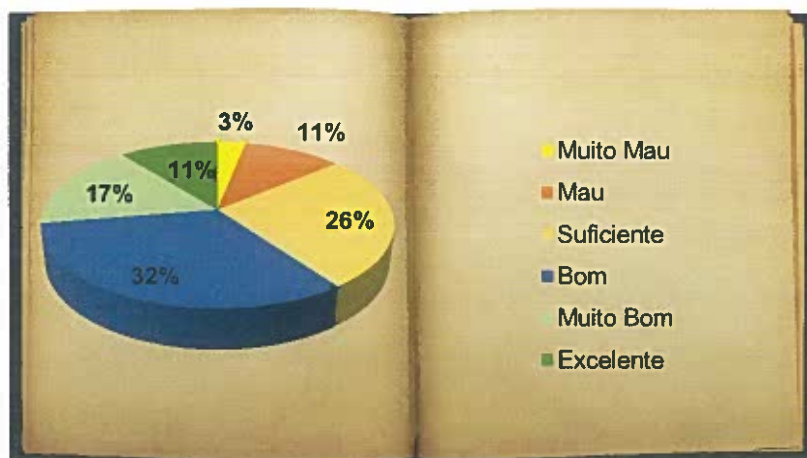
32- Mobiliário?



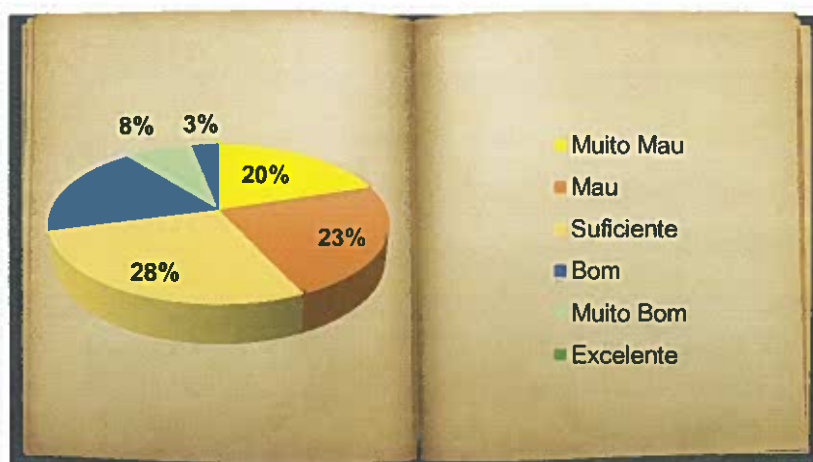
33- Roupa de Cama/Atoalhados?



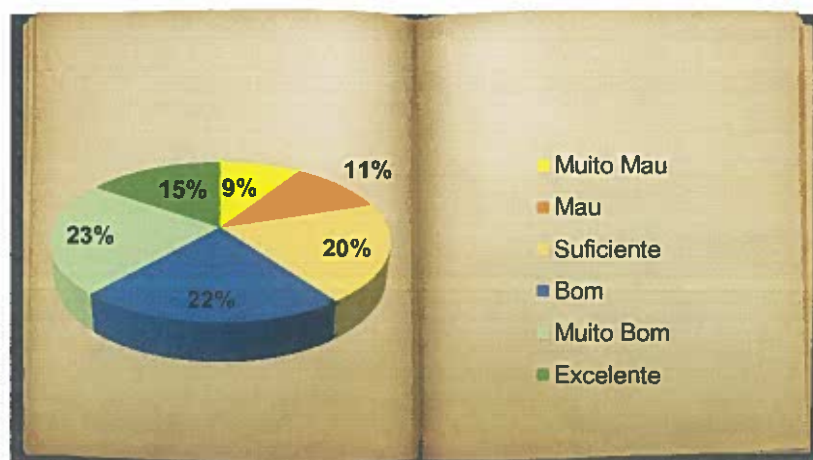
34- Iluminação/Luminosidade?



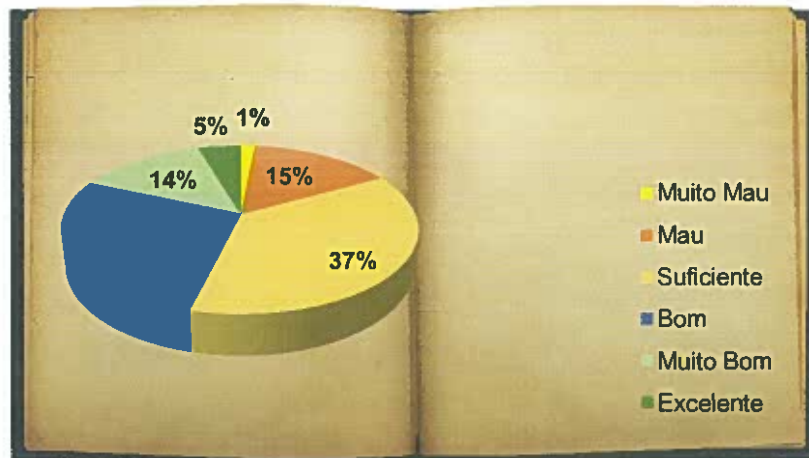
35- Isolamento Acústico?



36- Isolamento Térmico/Aquecimento?



37- Instalações sanitárias?



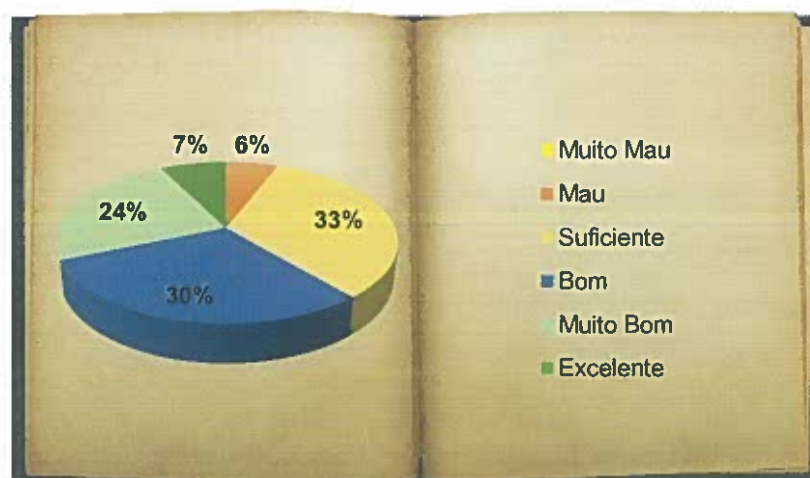
3.2.5 – COMPLEXO RESIDENCIAL ALÉM-RIO BLOCO D “DAE2D”

Amostragem	890
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	De dezembro de 2015 a março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	890
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	293
Percentagem	33%
Total de Inquéritos Trabalhados	67
Percentagem	7,5%

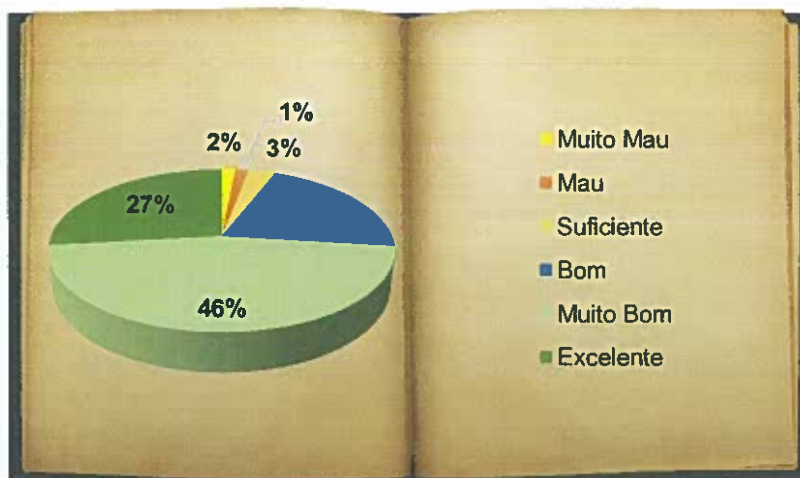
	Muito Mau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
6 - Localização	0	4	22	20	16	5
7 - Acessibilidade a transportes públicos	1	1	2	14	31	18
8 - Acessibilidade a comércio e serviços	0	0	6	17	24	20
9 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	2	6	17	23	16	3
10 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	3	15	13	28	6	2
11 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	1	0	10	20	19	17
12 - Espaços Comuns	2	7	28	17	10	3
13 - Salas de Convívio	8	7	30	11	10	1
14 - Salas de Estudo	11	13	20	14	8	1

15 - Kitchenettes / Cozinhas	15	16	19	11	6	0
16 - Lavandarias	9	5	25	21	5	2
17 - Espaços Verdes	1	0	19	24	15	8
18 - Privacidade	15	11	20	16	5	0
19 - Cumprimento do Regulamento/Regras	5	4	20	25	12	1
20 - Hospitalidade/Orientação/Integração	5	6	21	18	11	6
21 - Informações (Avisos / Editais)	2	4	17	25	16	3
22 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	6	6	19	18	13	5
23 - Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral	1	4	14	15	22	11
24 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene	3	6	8	17	20	13
25 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança	1	5	6	22	21	12
26 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	9	8	12	22	10	6
27 - Higiene e limpeza programada dos WC	9	8	19	13	10	8
28 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	12	12	15	16	10	2
29 - Acesso à internet e tv	19	20	15	9	3	1
30 - Critérios de Atribuição	3	5	22	24	8	5
31 - Preços	6	15	17	14	8	7
32 - Mobiliário	11	12	22	14	6	2
33 - Roupa de Cama / Atoalhados	5	7	24	18	9	4
34 - Iluminação / Luminosidade	8	11	16	13	13	6
35 - Isolamento Acústico	20	20	13	11	2	1
36 - Isolamento Térmico / Aquecimento	10	10	13	9	16	9
37 - Instalações sanitárias	6	10	22	18	9	2

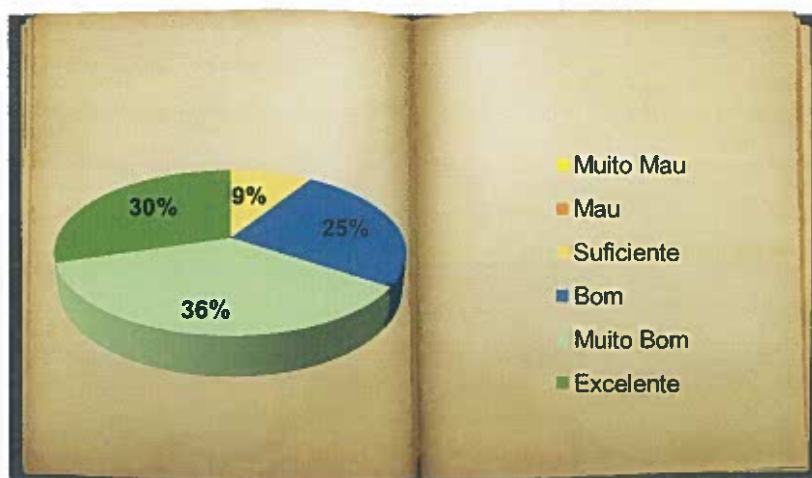
6- Localização?



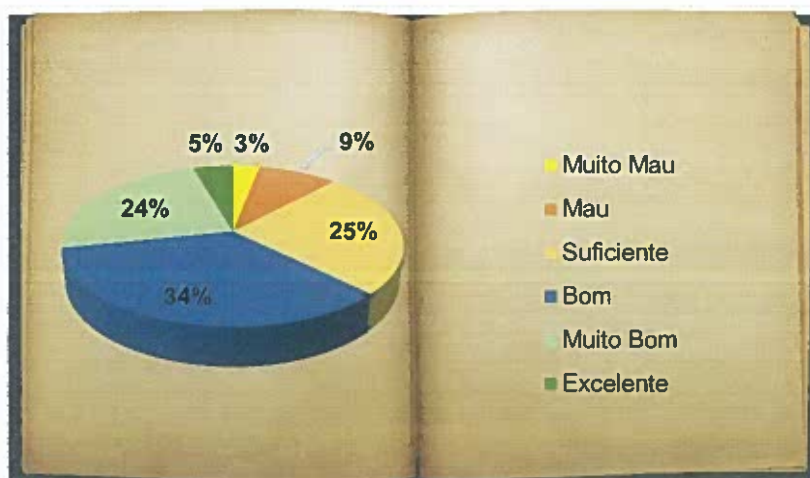
7- Acessibilidade a transportes públicos?



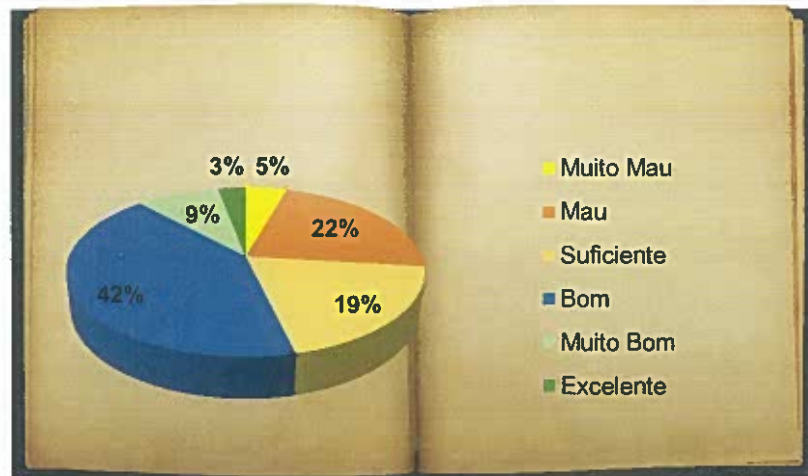
8- Acessibilidade a comércio e serviço?



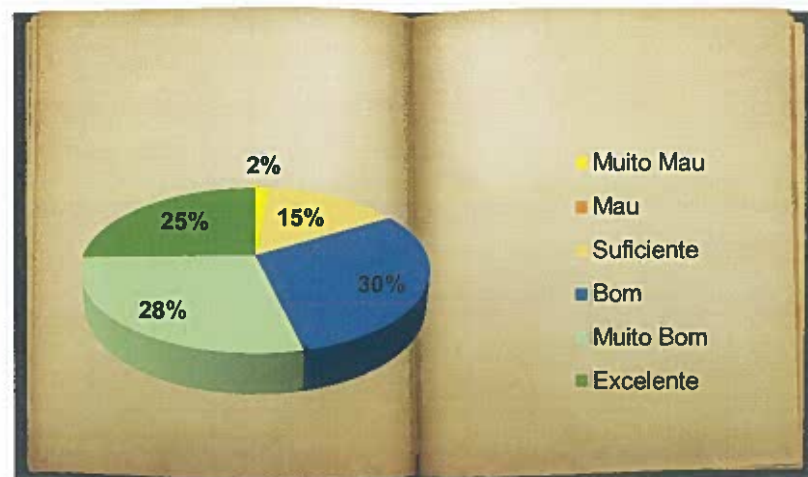
9- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?



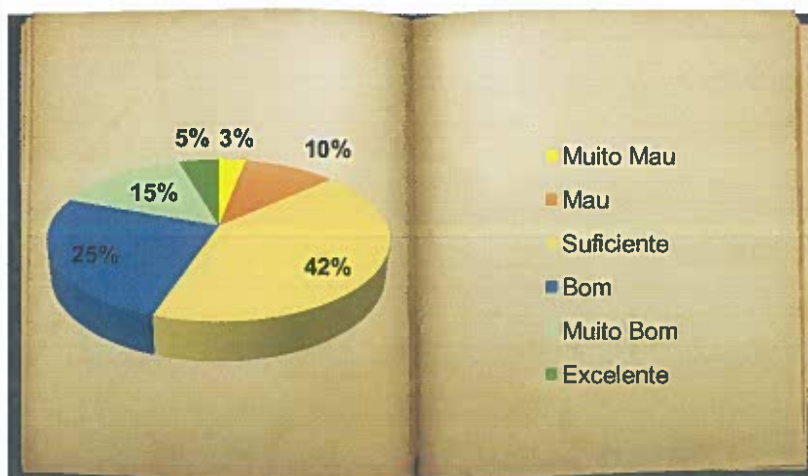
10- Como classifica a localização da Residência relativamente á Escola que frequenta?



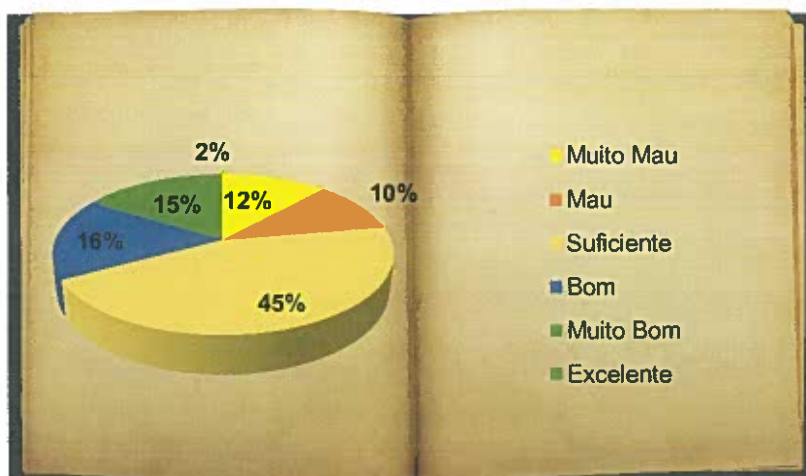
11- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?



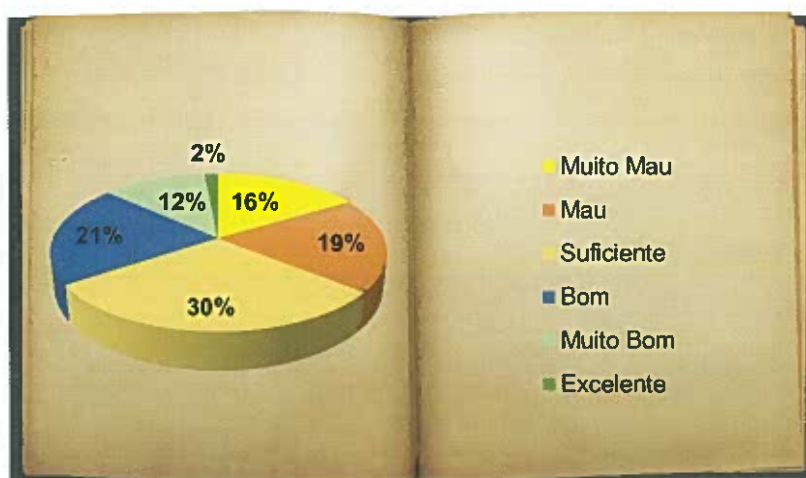
12- Espaços Comuns?



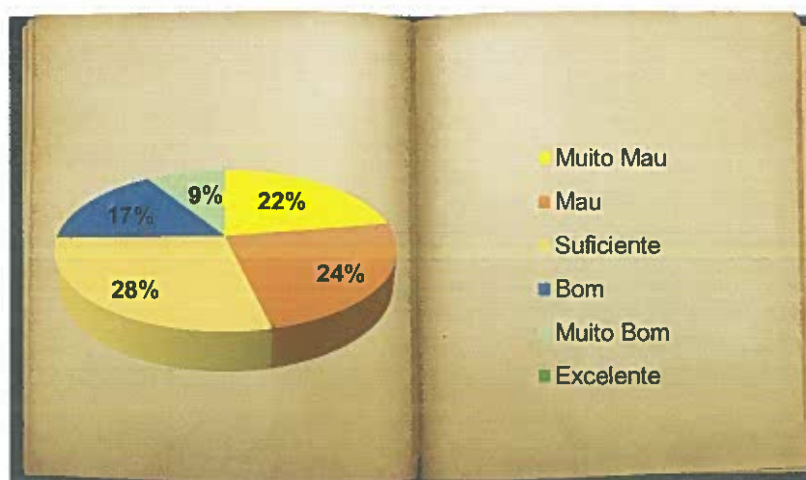
13- Salas de Convívio?



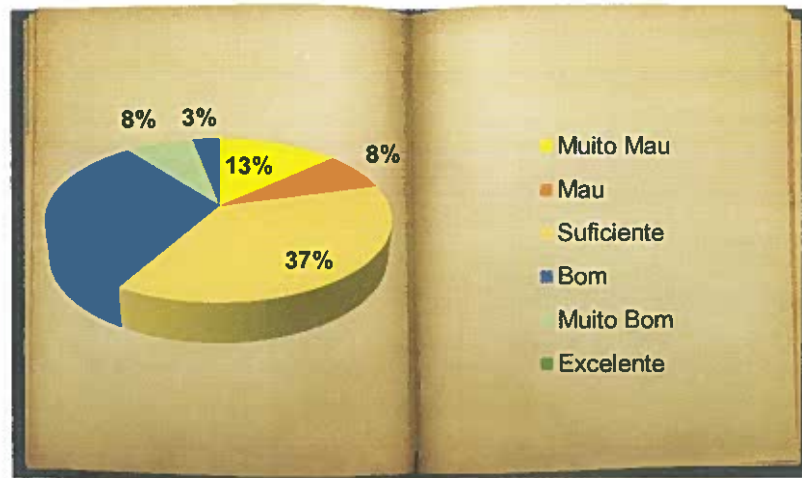
14- Salas de Estudo?



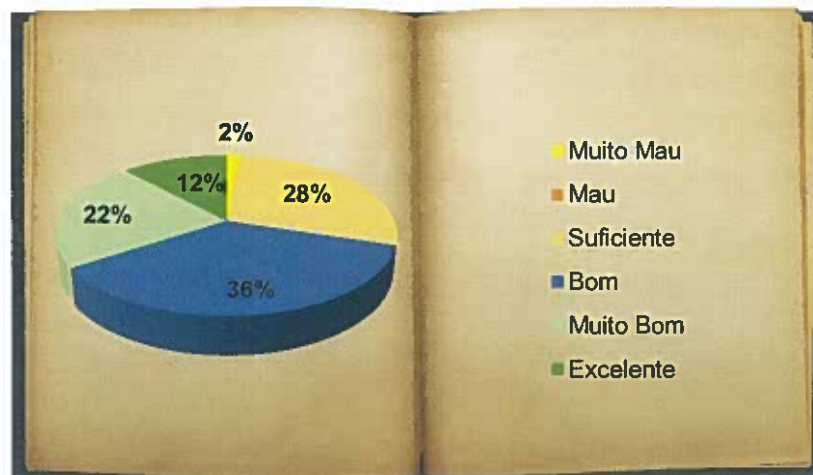
15- Kitchenettes/Cozinhas?



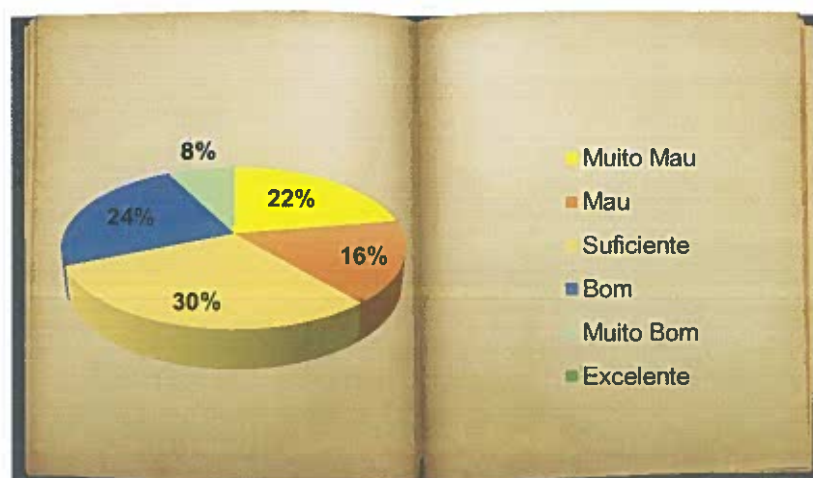
16- Lavandaria?



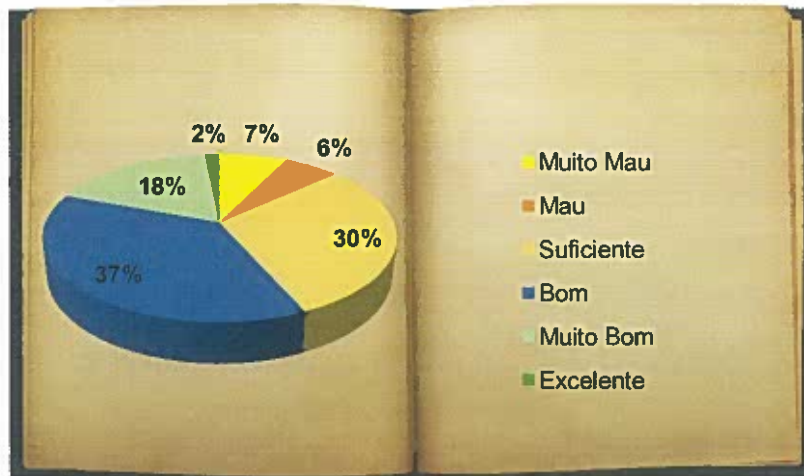
17- Espaços Verdes?



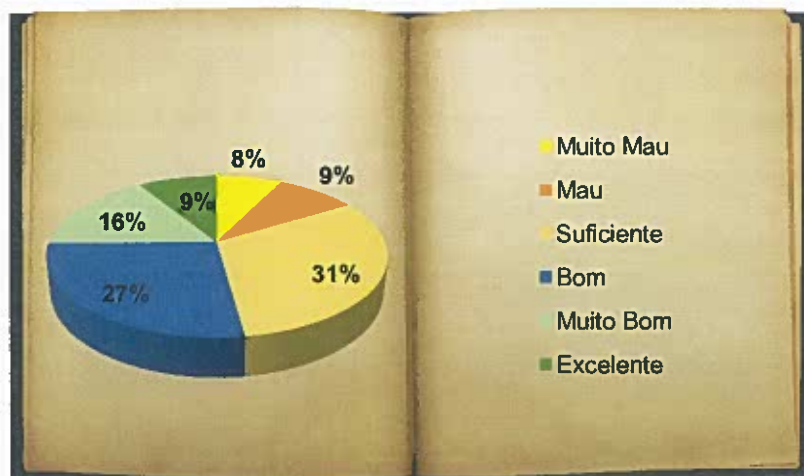
18- Privacidade?



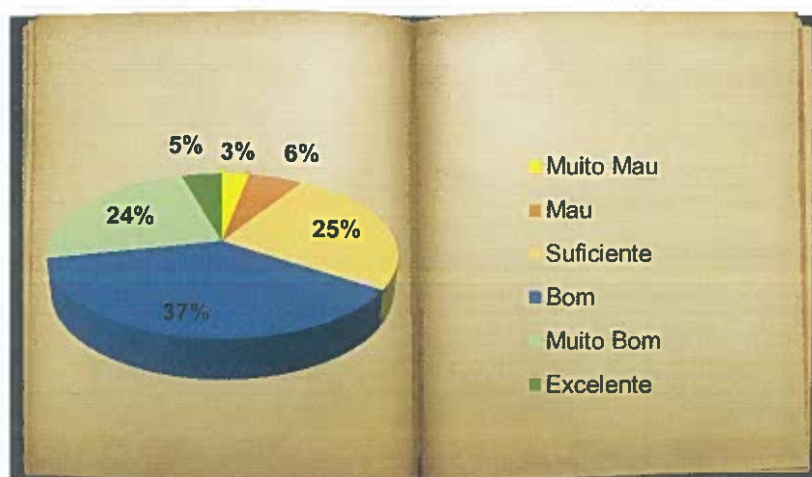
19- Cumprimento do Regulamento/Regras?



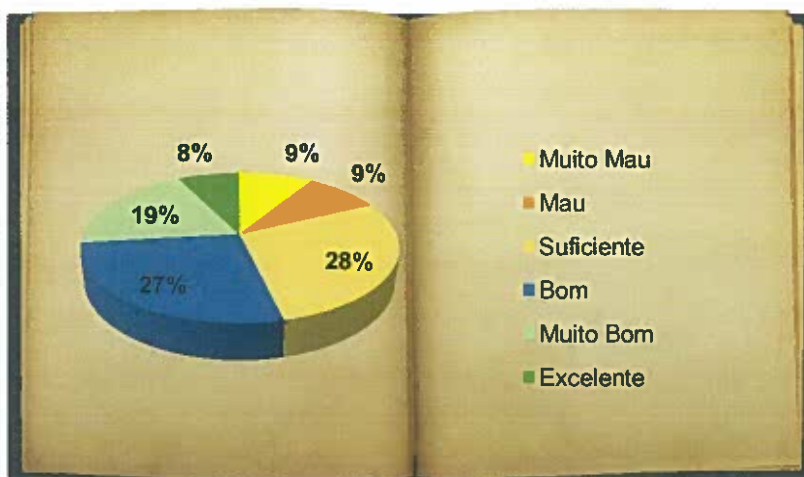
20- Hospitalidade/Orientação/Integração?



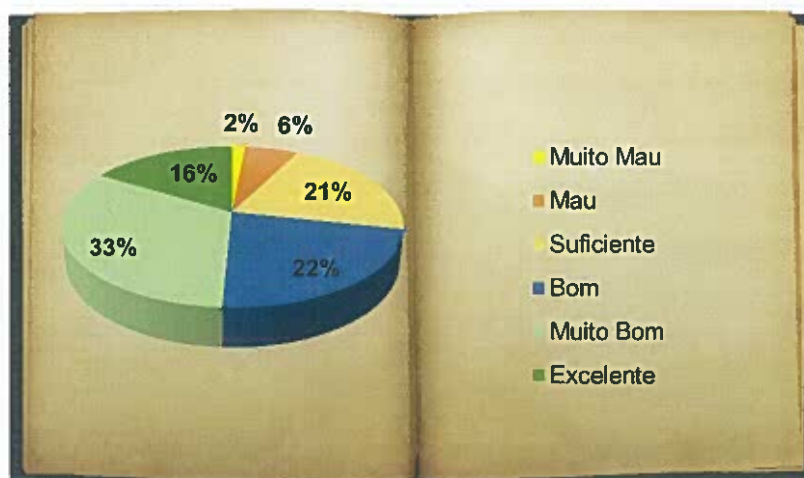
21- Informações (Avisos/Editais)?



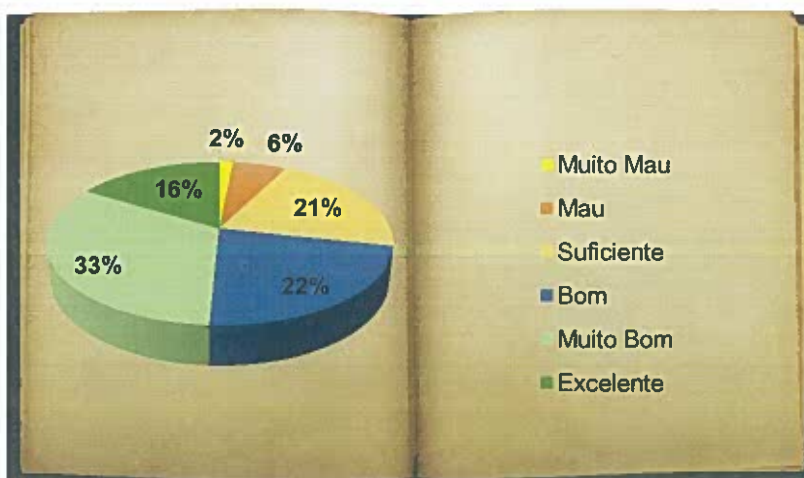
22- Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?



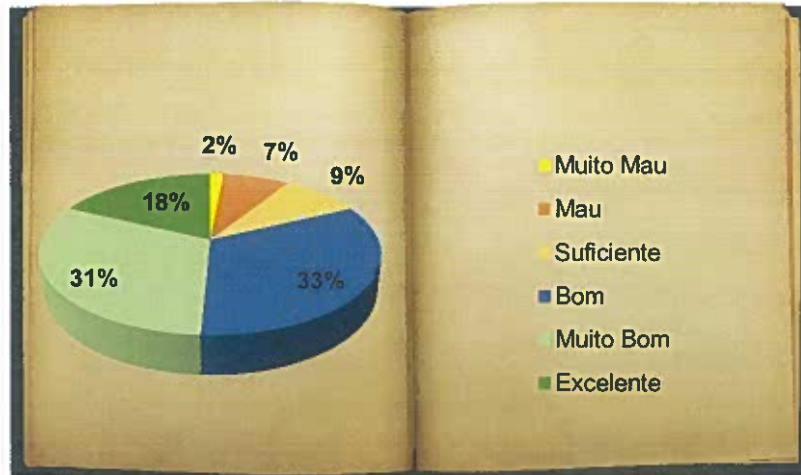
23- Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral?



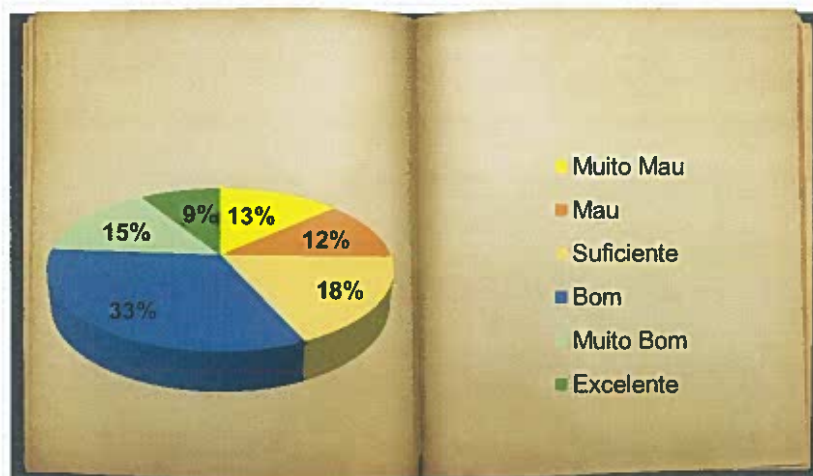
24- Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene?



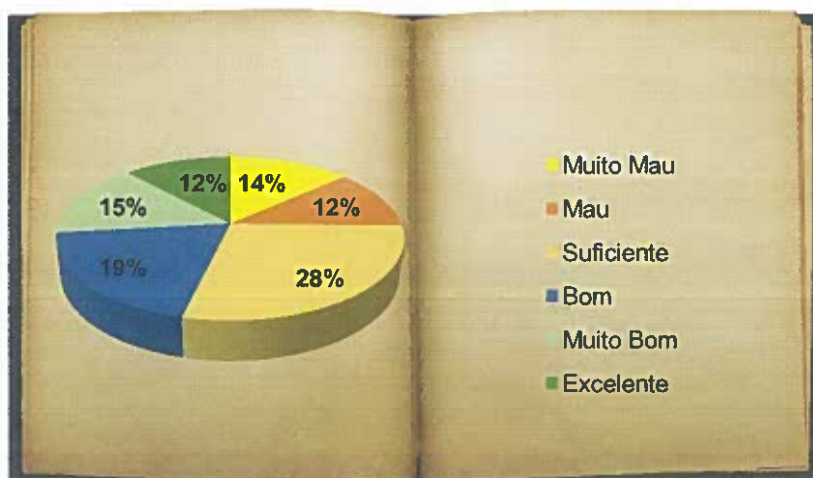
25- Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança?



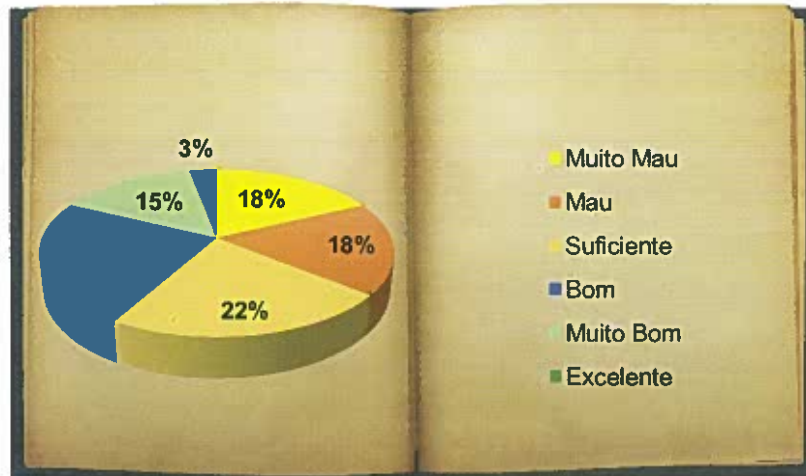
26- Higiene e limpeza dos espaços comuns?



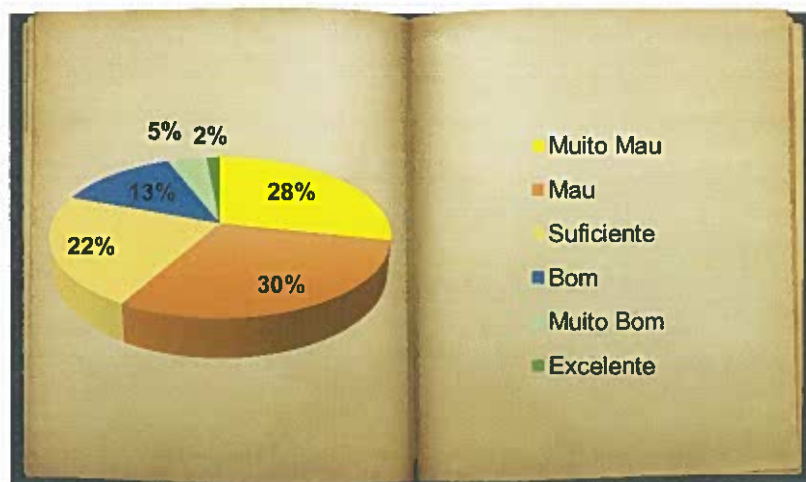
27- Higiene e limpeza programada do WC?



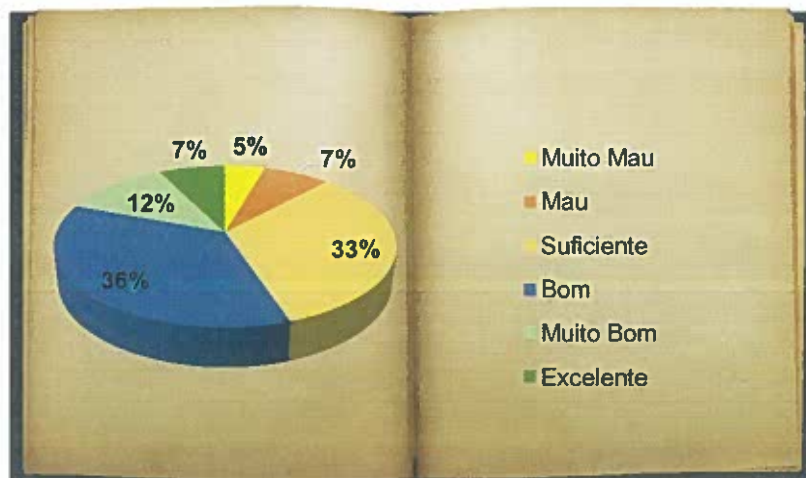
28- Tempo de resposta á comunicação de anomalias?



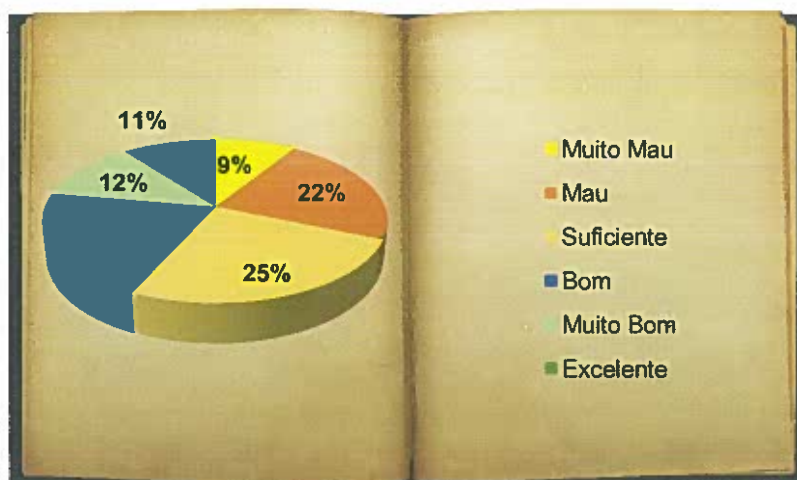
29- Acesso á Internet e tv?



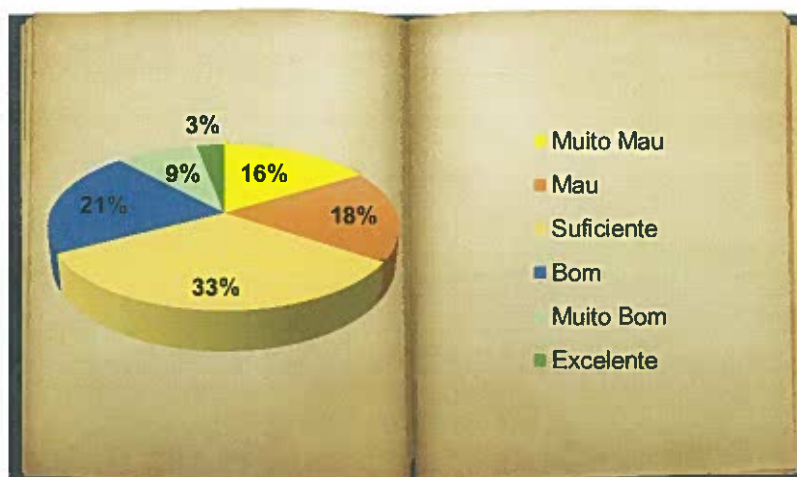
30- Critérios de Atribuição?



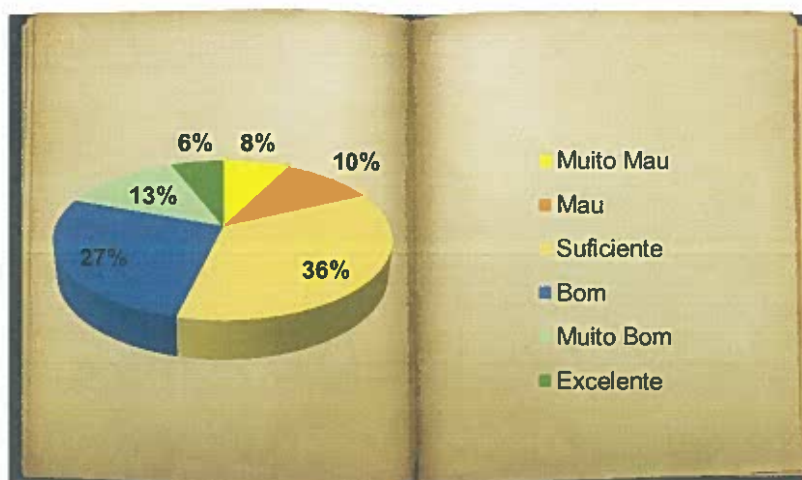
31- Preços?



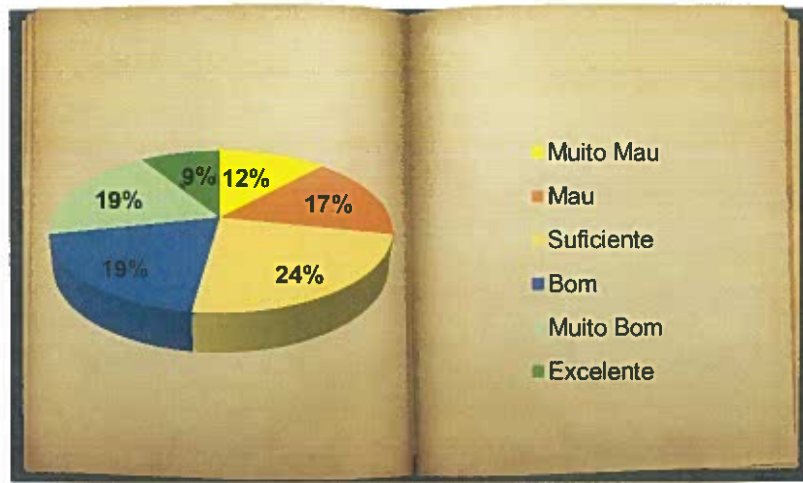
32- Mobiliário?



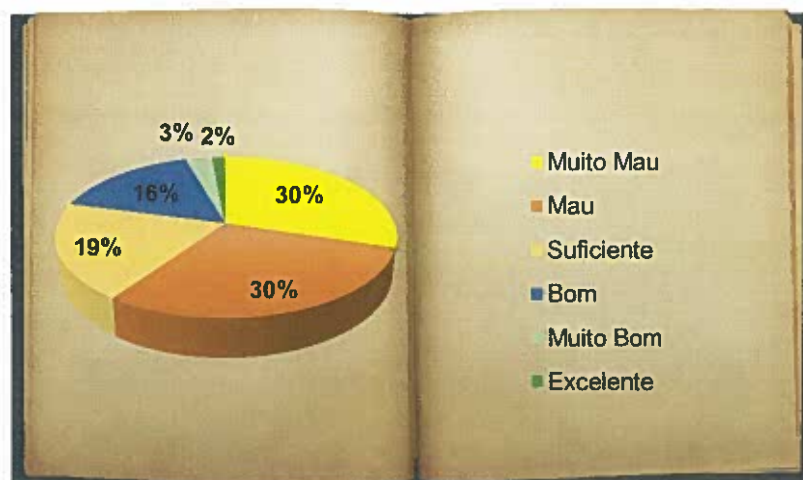
33- Roupa de Cama/Atoalhados?



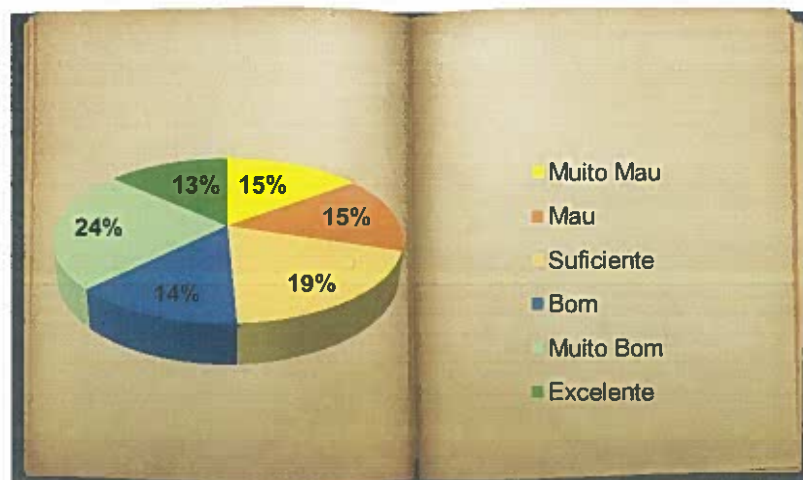
34- Iluminação/Luminosidade?



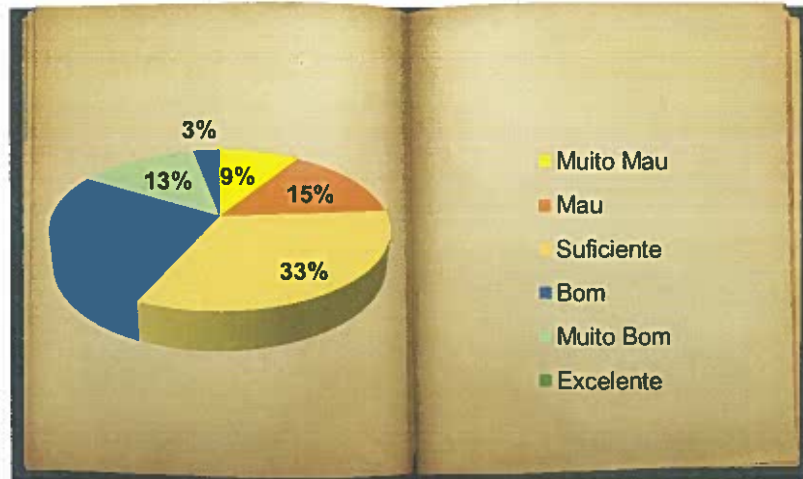
35- Isolamento Acústico?



36- Isolamento Térmico/Aquecimento?



37- Instalações sanitárias?



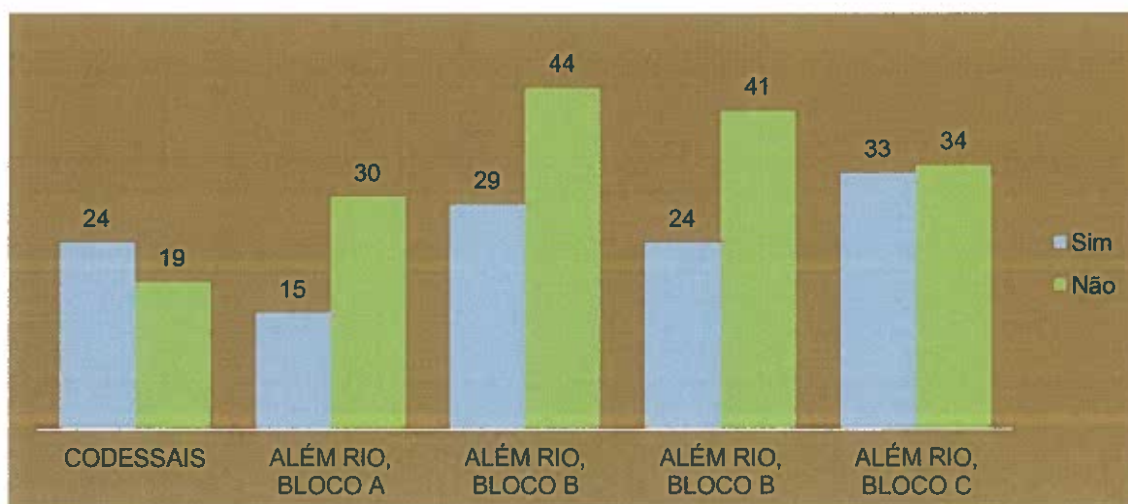
4- AMOSTRAGEM GLOBAL E RESULTADOS GERAIS

Amostragem	890
Impresso de Origem	DQ40
Período de Recolha de Dados	De dezembro de 2015 a março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	890
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	293
Percentagem	33%

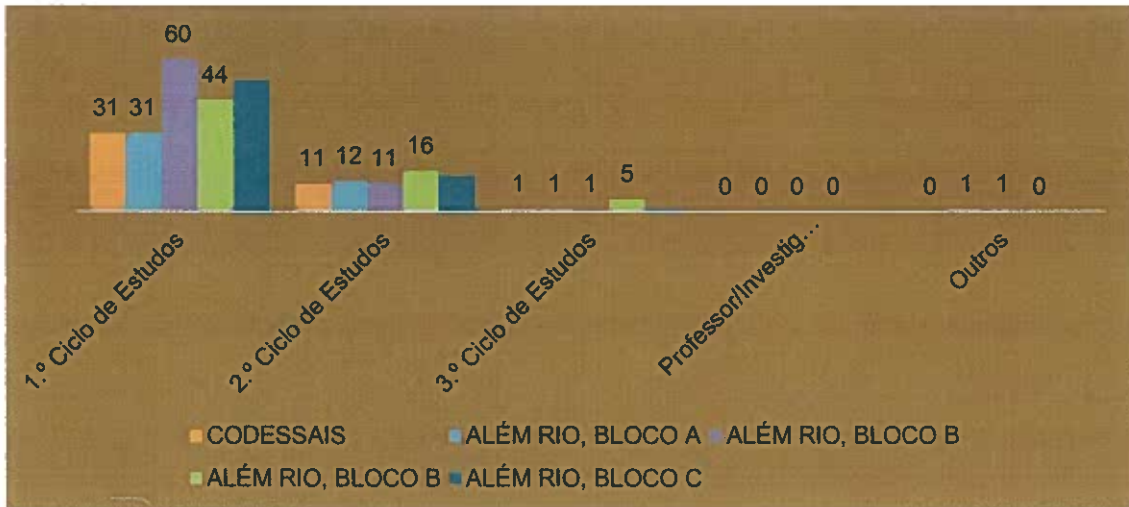
	Muito Mau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
6 - Localização	3	9	67	104	85	25
7 - Acessibilidade a transportes públicos	2	7	27	72	105	80
8 - Acessibilidade a comércio e serviços	2	4	22	81	115	69
9 - De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?	9	18	60	108	76	22
10 - Como classifica a localização da Residência relativamente à Escola que frequenta?	14	47	74	102	41	15
11 - Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?	2	8	37	72	85	89
12 - Espaços Comuns	15	25	92	91	53	17
13 - Salas de Convívio	31	24	98	79	48	13
14 - Salas de Estudo	26	45	88	71	45	18

15 - Kitchenettes / Cozinhas	70	60	72	51	29	11
16 - Lavandarias	27	30	89	92	35	20
17 - Espaços Verdes	5	6	72	91	72	47
18 - Privacidade	52	55	71	64	42	9
19 - Cumprimento do Regulamento/Regras	23	30	70	89	61	20
20 - Hospitalidade/Orientação/Integração	15	27	66	80	70	35
21 - Informações (Avisos / Editais)	10	16	66	107	66	28
22 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?	16	17	60	101	65	34
23 - Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral	4	13	53	73	89	61
24 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene	12	24	41	75	78	63
25 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança	5	10	25	78	106	69
26 - Higiene e limpeza dos espaços comuns	28	31	64	97	45	28
27 - Higiene e limpeza programada dos WC	33	37	60	78	53	32
28 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias	53	45	79	68	31	17
29 - Acesso à internet e tv	58	89	72	46	18	10
30 - Critérios de Atribuição	17	12	85	101	50	28
31 - Preços	20	39	82	78	44	30
32 - Mobiliário	31	43	104	66	34	15
33 - Roupa de Cama / Atoalhados	14	20	85	91	56	27
34 - Iluminação / Luminosidade	14	32	71	79	61	36
35 - Isolamento Acústico	77	70	67	51	18	10
36 - Isolamento Térmico / Aquecimento	35	37	50	68	61	42
37 - Instalações sanitárias	17	33	93	86	45	19

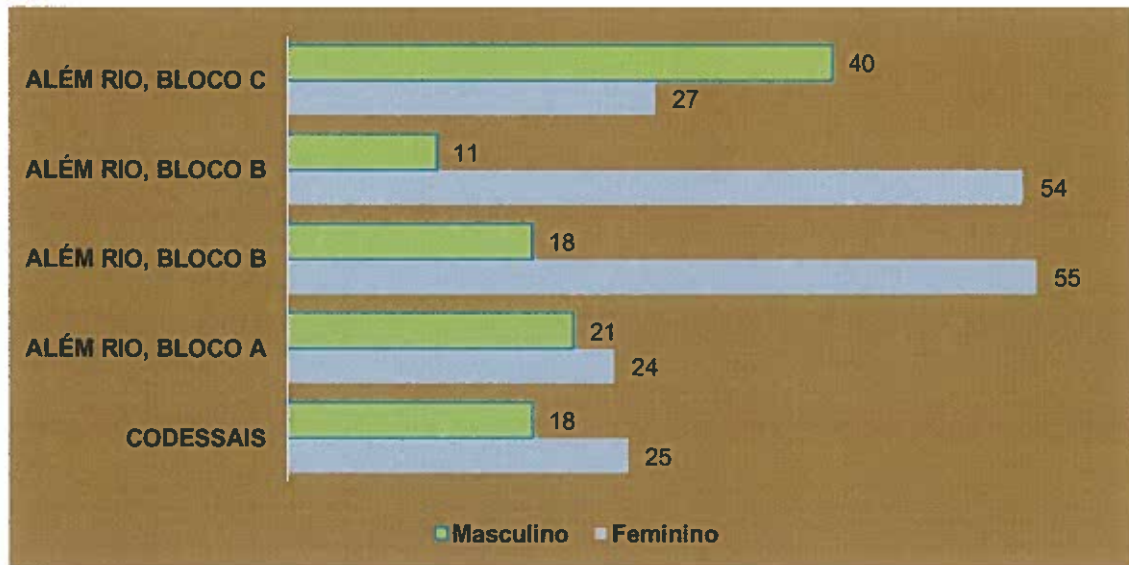
2- É a primeira vez que está/esteve alojado(a) numa Residência Universitária?



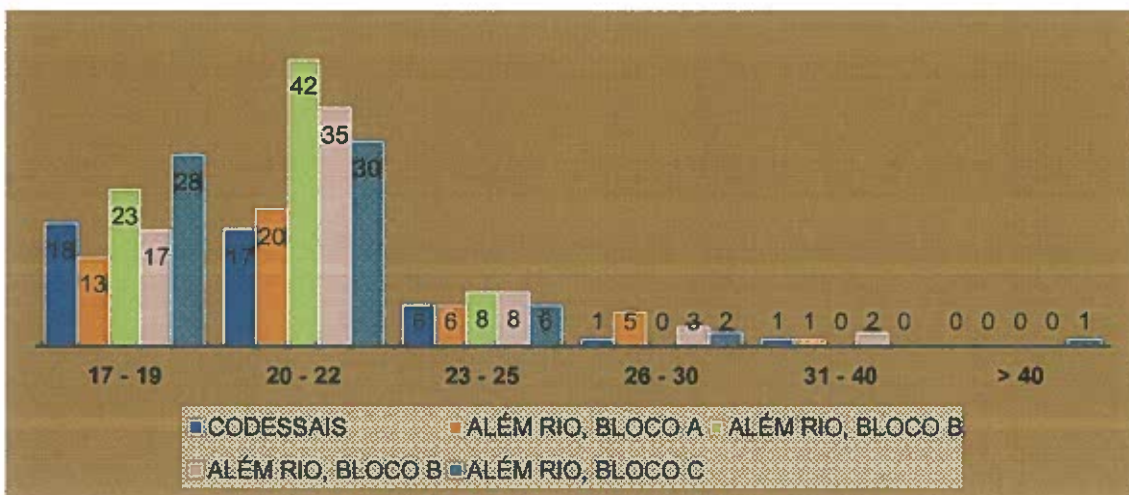
3- Ciclo de Estudos?



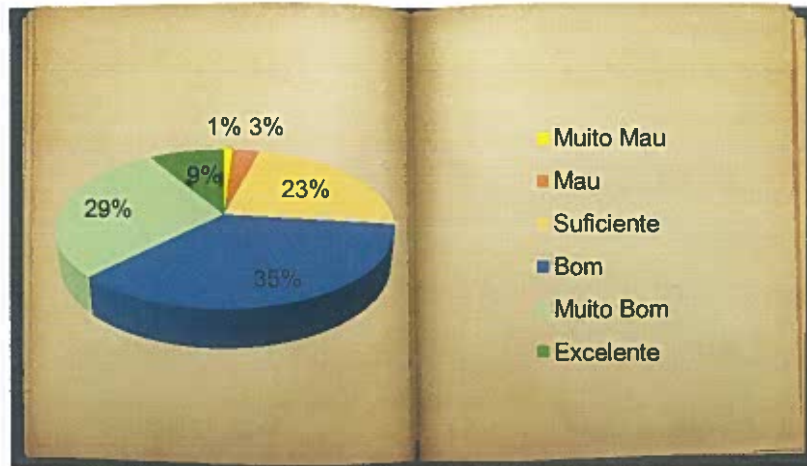
4- Género?



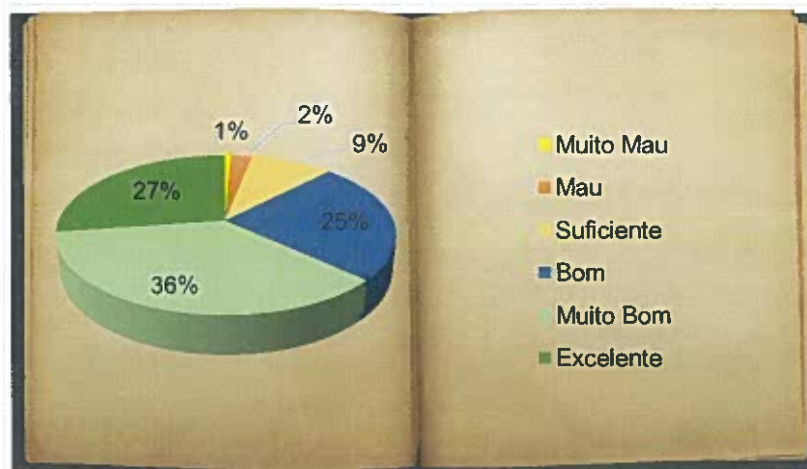
5 - Faixa Etária?



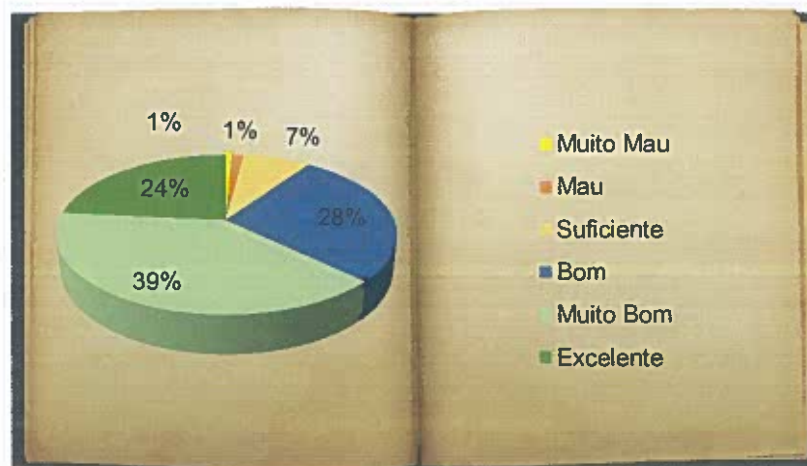
6- Localização?

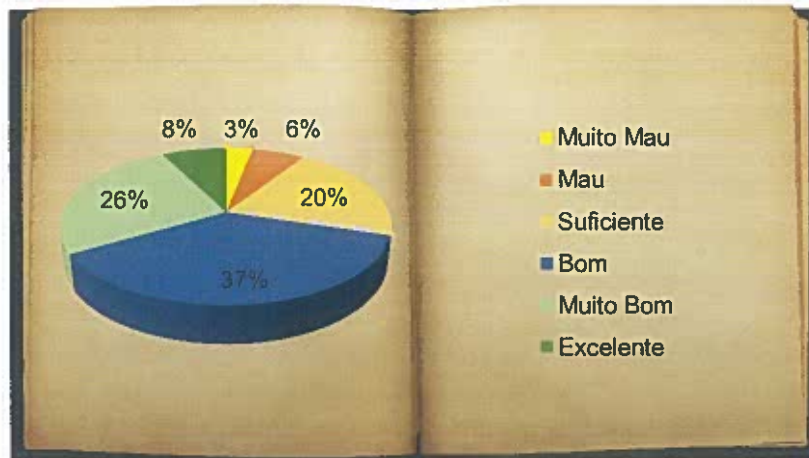
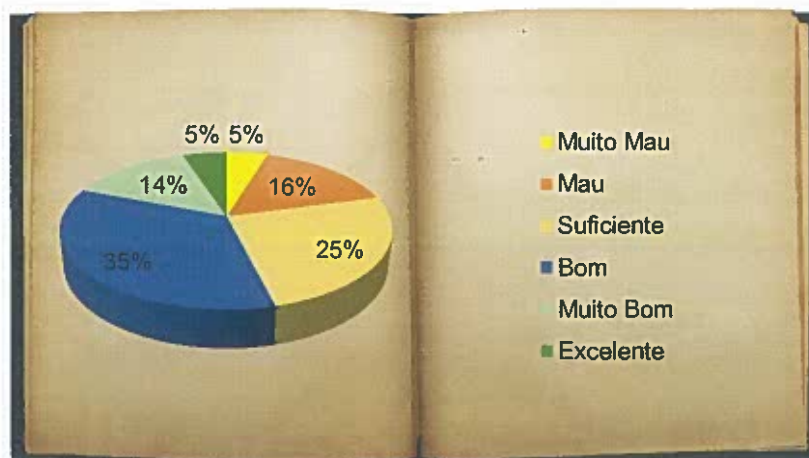
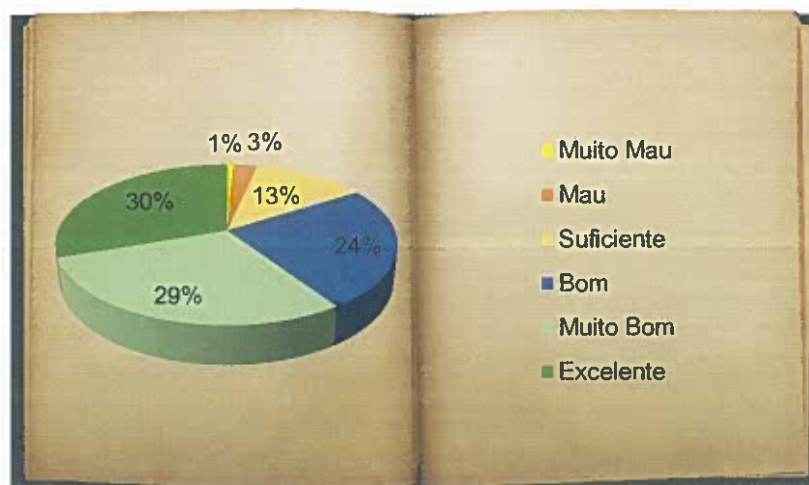


7- Acessibilidade a transportes públicos?

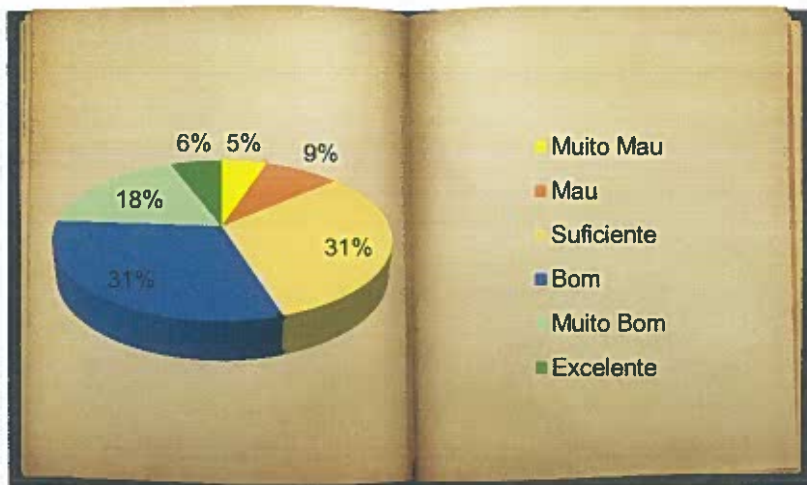


8- Acessibilidade a comércio e serviço?

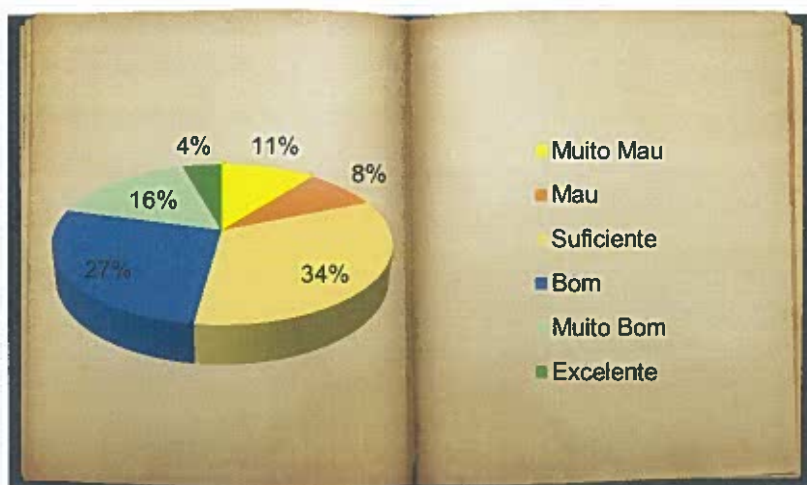


9- De uma forma geral, como classifica o ambiente vivido na Residência?**10- Como classifica a localização da Residência relativamente á Escola que frequenta?****11- Como classifica os espaços verdes disponíveis na envolvente da Residência?**

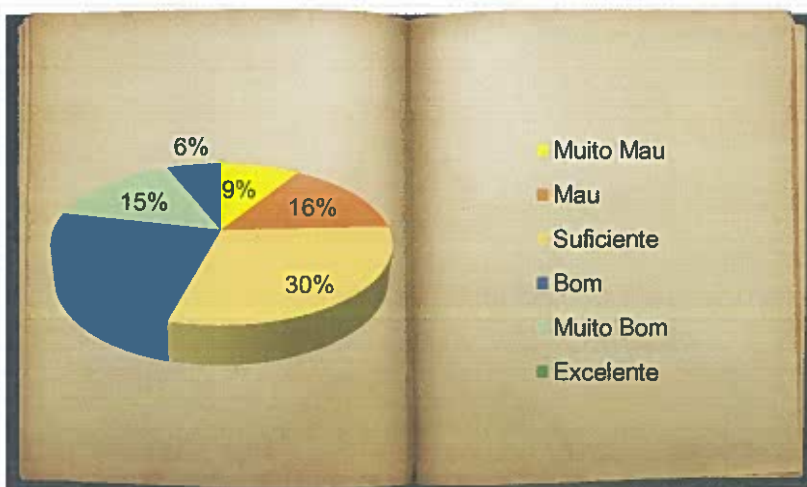
12- Espaços Comuns?



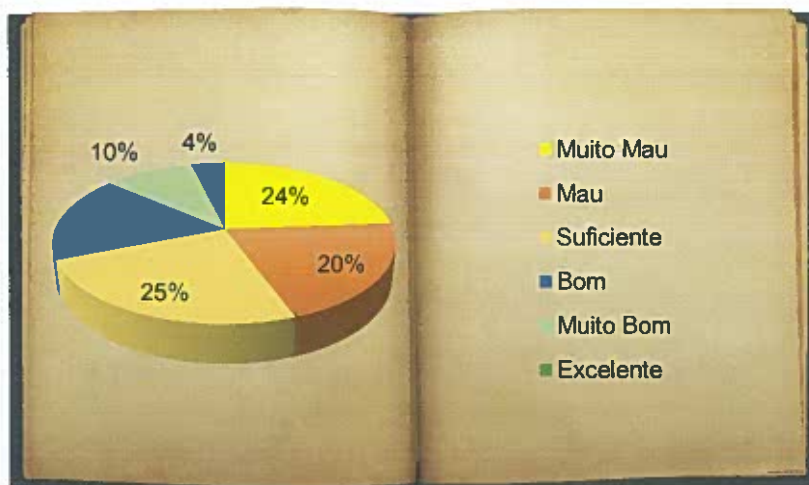
13- Salas de Convívio?



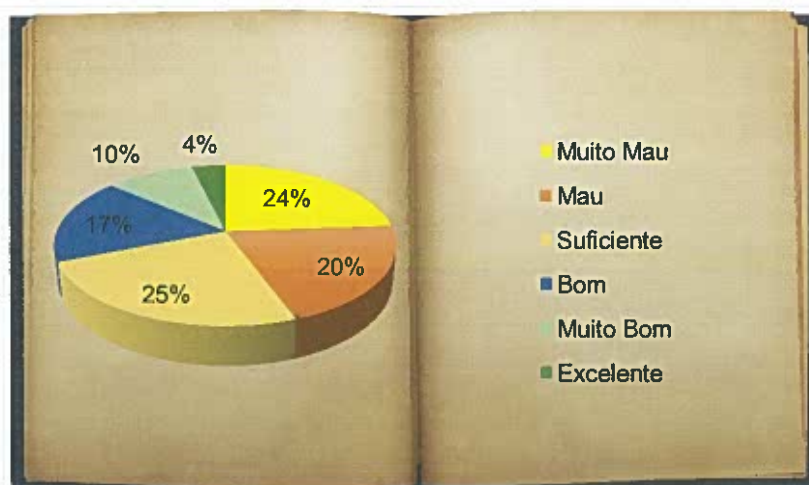
14- Salas de Estudo?



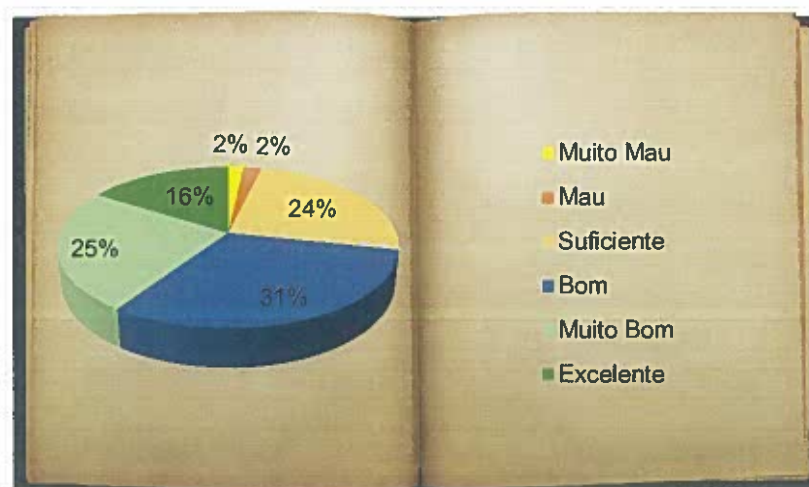
15- Kitchenettes/Cozinhas?



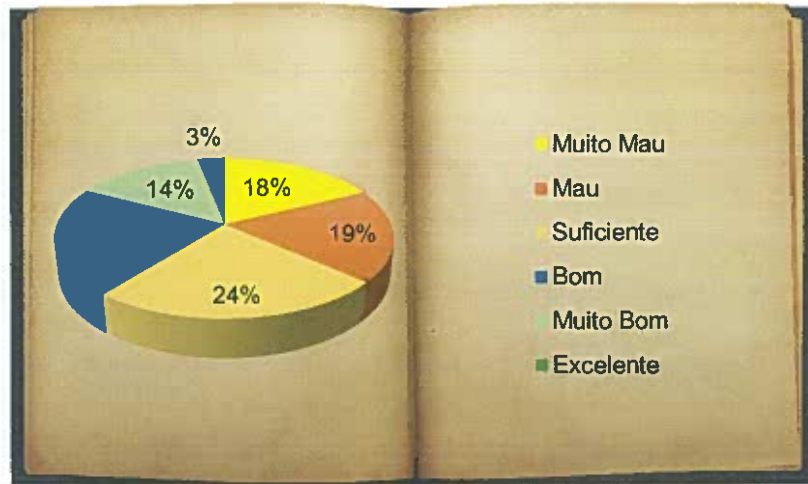
16-Lavandaria?



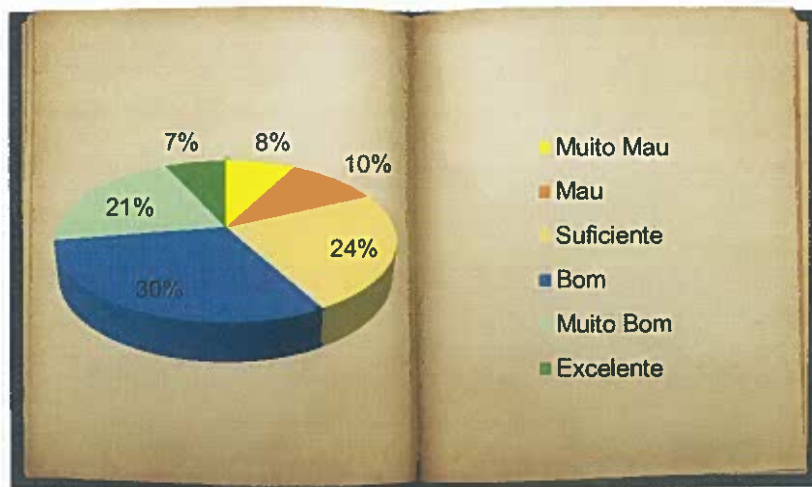
17- Espaços Verdes?



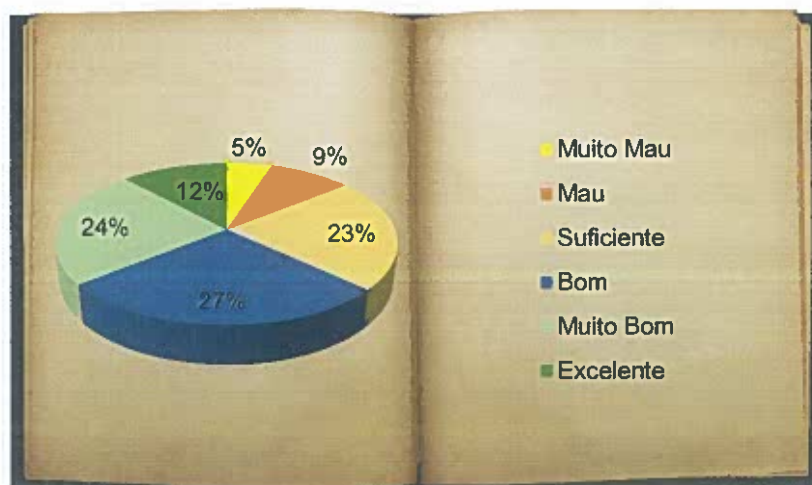
18- Privacidade?



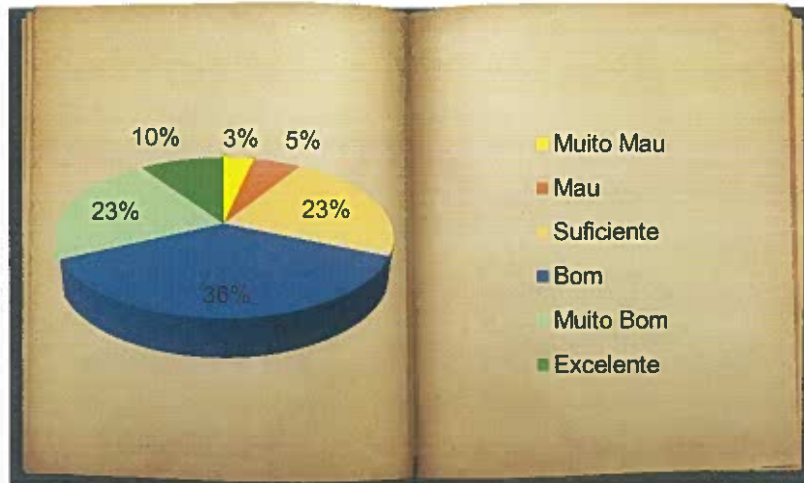
19- Cumprimento do Regulamento/Regras?



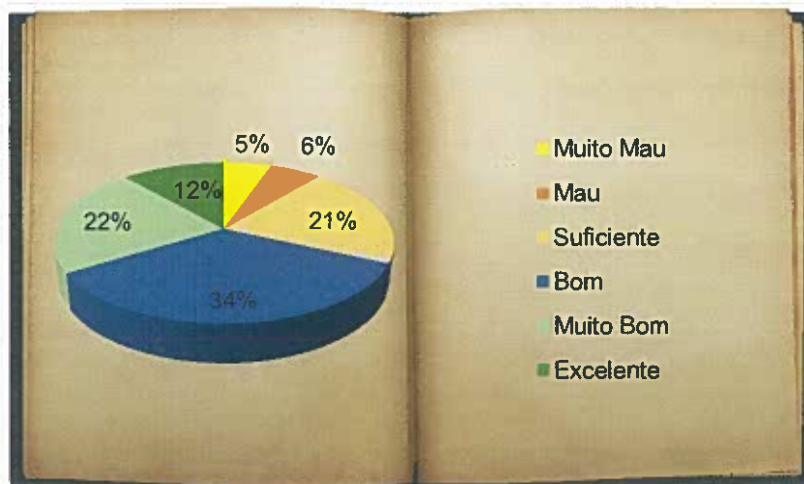
20- Hospitalidade/Orientação/Integração?



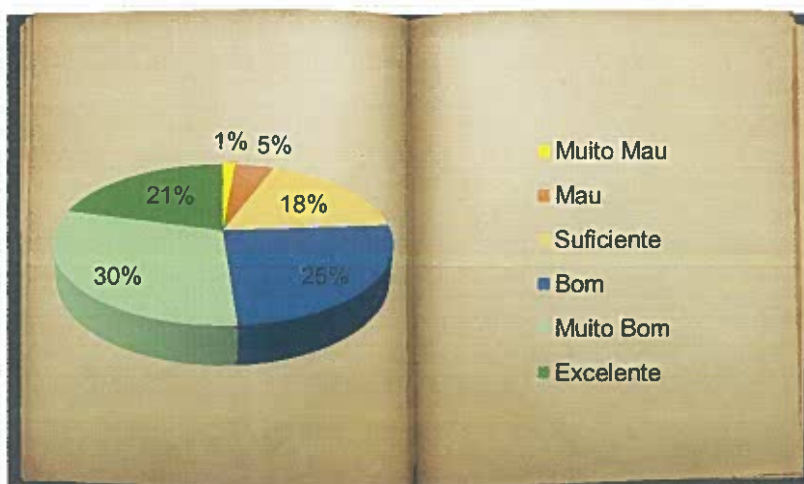
21- Informações (Avisos/Editais)?



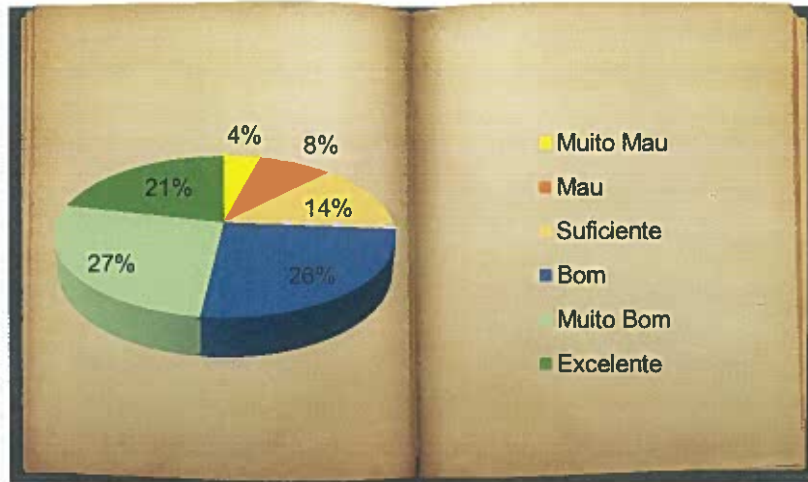
22- Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada?



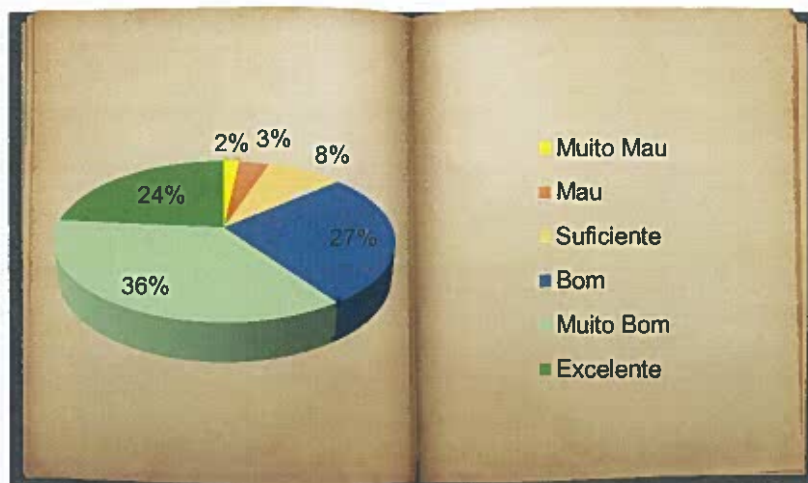
23- Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral?



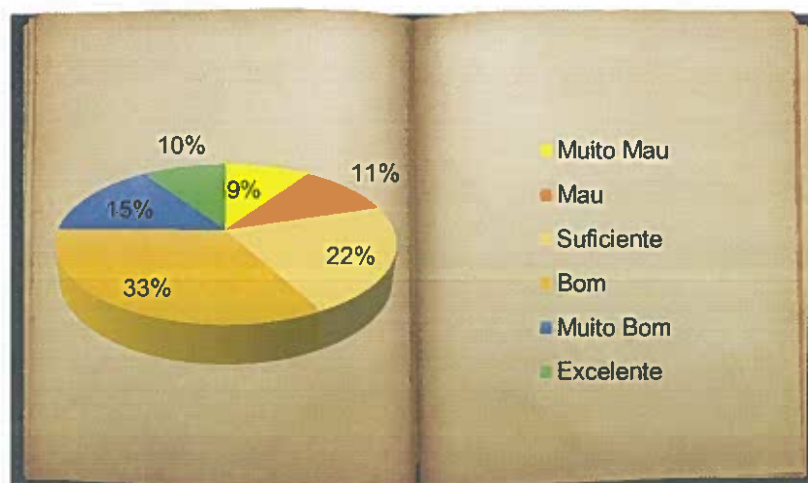
24- Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene?



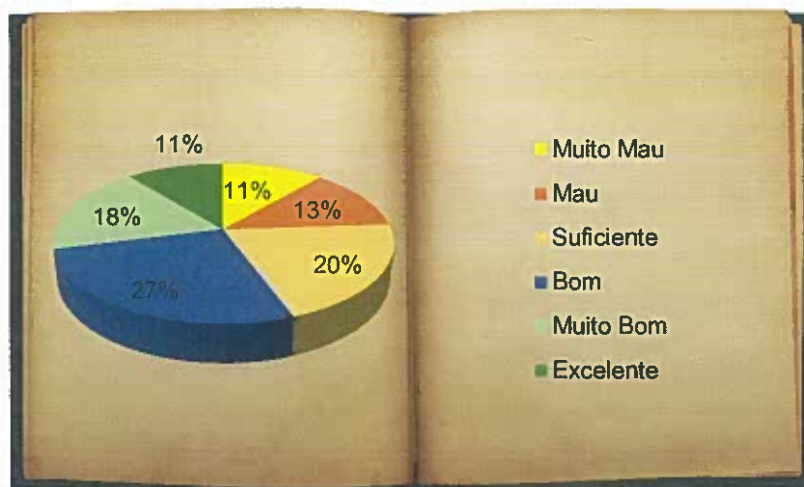
25- Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança?



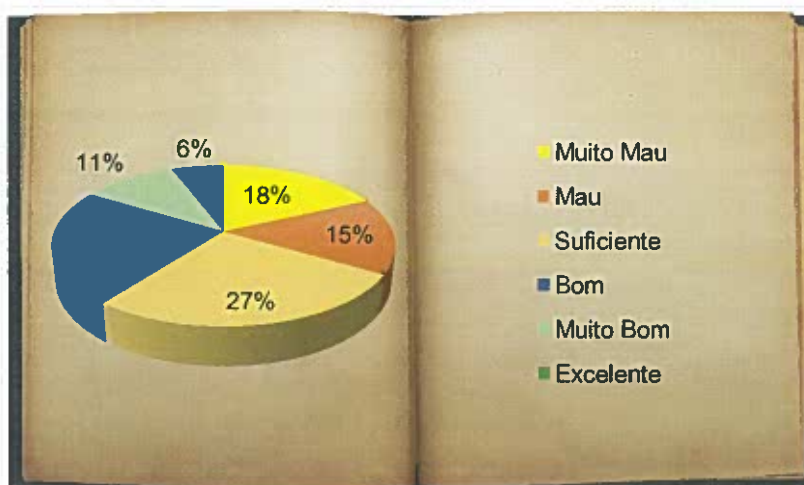
26- Higiene e limpeza dos espaços comuns?



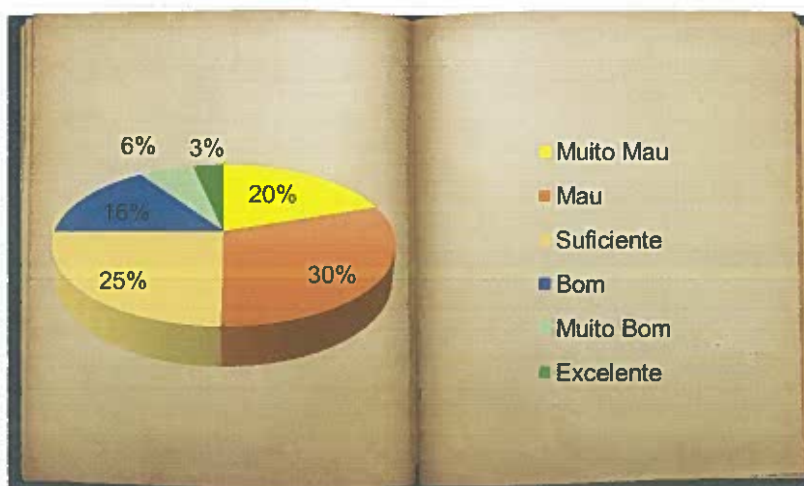
27- Higiene e limpeza programada do WC?



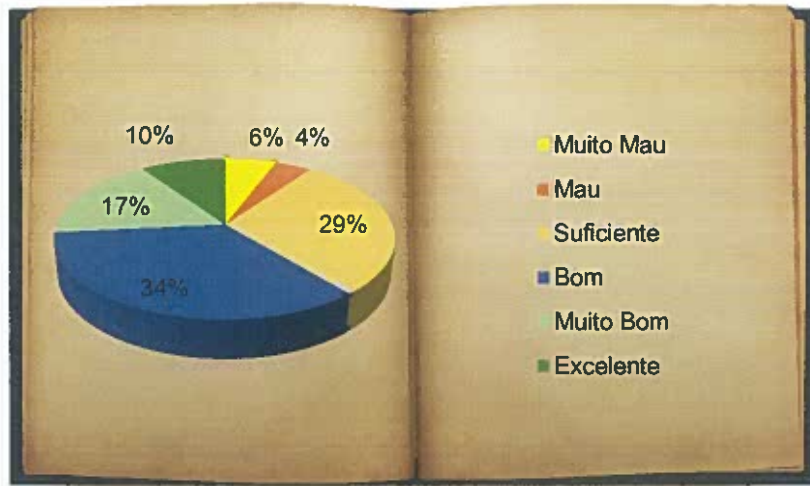
28- Tempo de resposta á comunicação de anomalias?



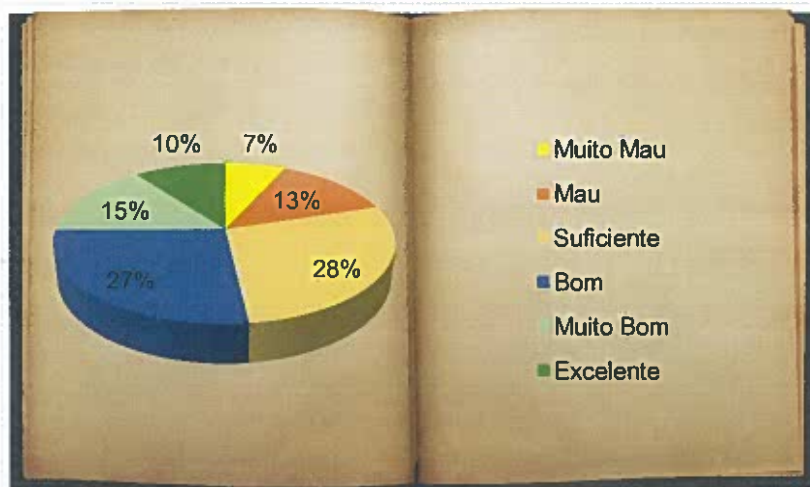
29- Acesso á Internet e tv?



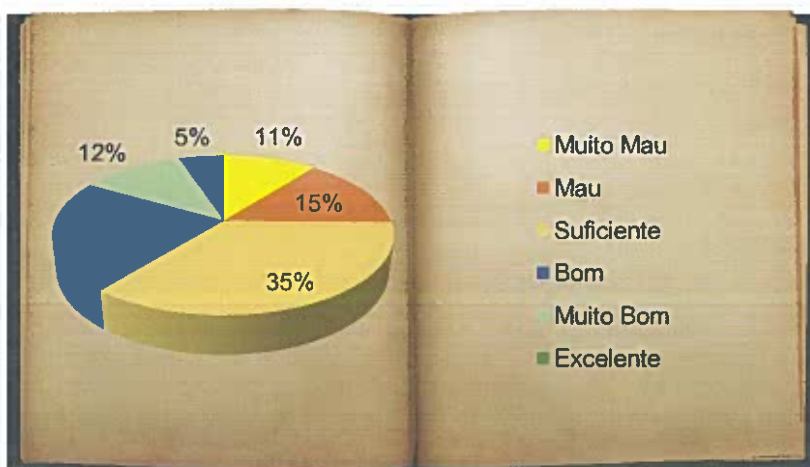
30- Critérios de Atribuição?



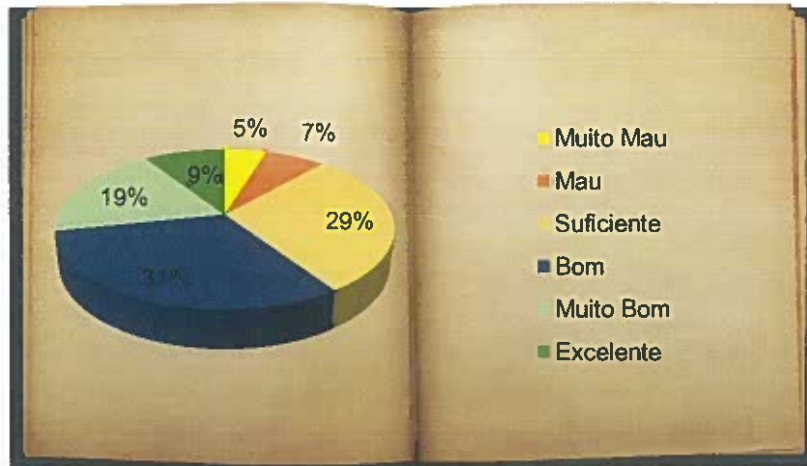
31- Preços?



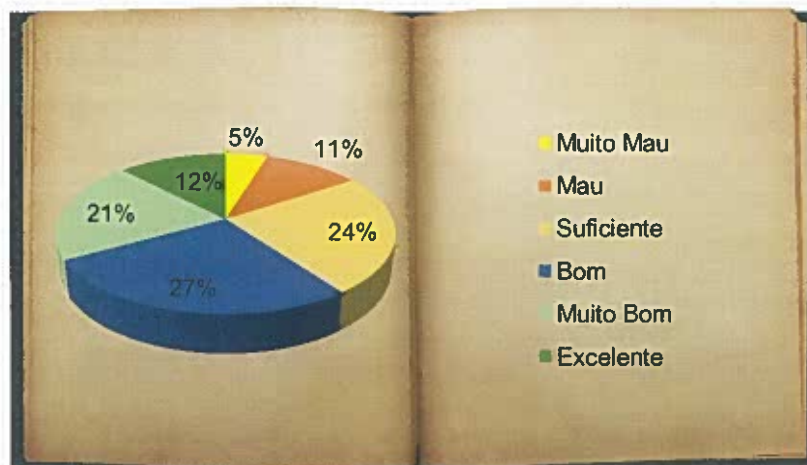
32- Mobiliário?



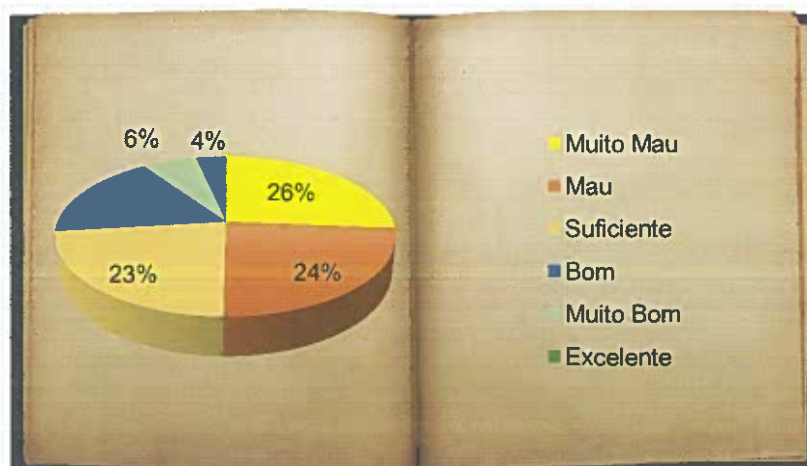
33- Roupa de Cama/Atoalhados?



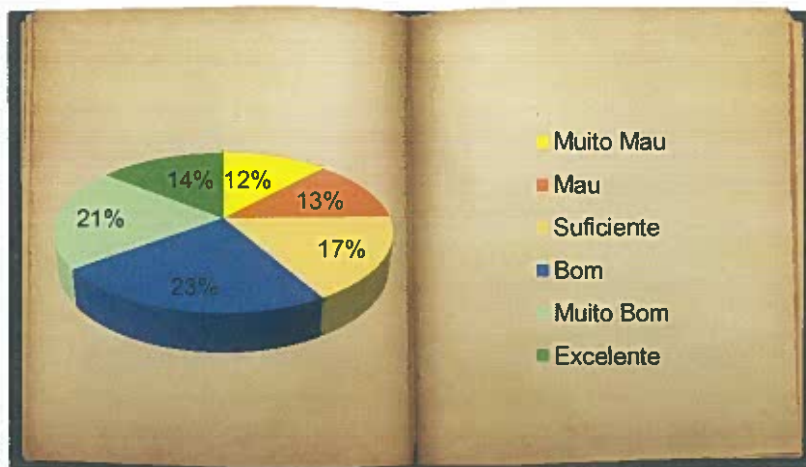
34- Iluminação/Luminosidade?



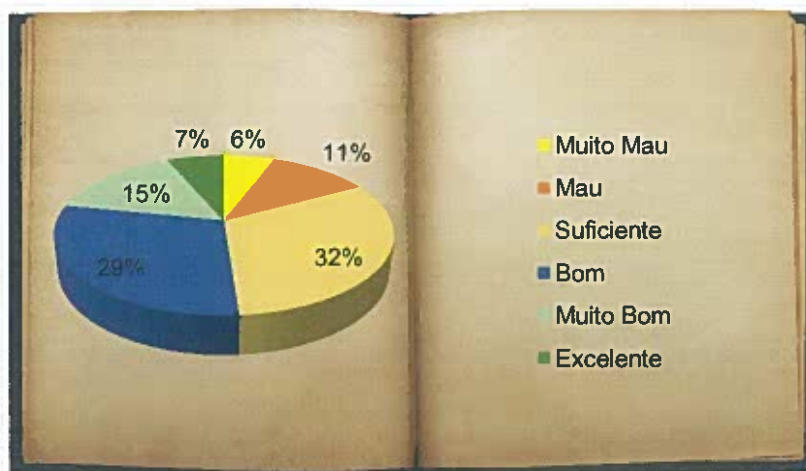
35- Isolamento Acústico?



36- Isolamento Térmico/Aquecimento?



37- Instalações sanitárias?



5 – SUGESTÕES RELATIVAS AOS SERVIÇOS PRESTADOS*

30	“Possibilidade de cozinhar e medidas preventivas de furtos nas cozinhas e zonas comuns”
70	“Tendo em conta a privacidade de cada um, sempre que fosse necessário entrarem nos quartos, devíamos ser avisados previamente.”
84	“mini frigoríficos nos quartos de forma a evitar possíveis desaparecimentos;”
107	“Uma cozinha que só tem frigorífico e micro-ondas é ridículo”
126	“Casa de banho pública por andar/ cozinhas equipadas com fogão e forno/ utilização gratuita das máquinas de lavar e secar/ trocar de roupa de cama e atalhados quinzenalmente e gratuitamente”
156	“Aquecimento ligado mais cedo; internet mais rápida”
157	“Melhorar a Internet e o aquecimento, bem como os electrodomésticos da cozinha”
162	“A cozinha continua muito precária, não há armários para guardar absolutamente nada. Não há torradeira, chaleira, fogão... Sei que querem rentabilizar a cantina mas as cozinhas estão muito aquém das expectativas. A internet é muito instável e só alguns quartos conseguem ter acesso.”
190	“Colocar uma rampa na entrada do Bloco A para facilitar a subida com malas de viagem, e até mesmo para os deficientes (para não terem de subir a rua toda para entrar pelas traseiras).”
195	“Equiparem as cozinhas com o mínimo indispensável como uma torradeira e uma cafeteira para aquecer água. e não entrarem nos quartos sem a nossa presença”
203	“Arranjar funcionária de limpeza nova”
208	“Muito mais privacidade em relação aos quartos, É incrível a forma como "entram e saem". A residência é vossa, mas o espaço é nosso.”
222	“É urgente que se resolva a situação da internet. A maior parte de nós só podemos estudar e fazer trabalhos aqui na residência (já que não temos carro para ir a uma biblioteca). A cozinha, se só nos dão dois microondas por andar, e dois frigoríficos, penso que o mínimo exigido é que funcionem perfeitamente (o que não é o caso). Por fim, é impraticável que os preços da lavanderia continuem assim tão altos; não é normal sermos obrigados a gastar NO MÍNIMO 5 € por semana. Obrigada”
235	“Construção de uma rampa nas escadas para a entrada da cantina e do bloco A, quer para os deficientes quer para as pessoas que carregam malas. Podia-se dividir as escadas, de modo a que metade continuasse a ser escada, enquanto a outra metade seria uma rampa.”

237	“A propina do Doutoramento está muito cara uma vez que as condições entre os quartos são as mesmas e a Internet na além Rio, bloco A, é péssima (PÉSSIMA MESMO).”
263	“Poderiam desbloquear a Steam da internet porque no meu contrato vem lá que tenho direito a internet e eu gostaria de a usar como quero.”
2	“Deveríamos voltar a ter acesso aos diversos equipamentos da cozinha que tínhamos anteriormente!”
3	“Cozinhas equipadas, visto que o preço que se paga não difere muito do que pagaria numa casa.”
5	“Cozinhas equipadas, visto que o preço que se paga não difere muito do que pagaria numa casa.”
14	“Renovar o sistema de aquecimento de água do Bloco B”
16	“Deviam ter mais consideração pelos alunos. O facto de retirarem a Chaleira elétrica e a torradeira não foi benéfico para nenhum estudante. E deviam também ser mais prestáveis e mais eficientes na resolução dos problemas dos alunos.”
18	“Deveriam estar mais atentos às condições dos alunos. Nomeadamente à água quente”
19	“Igualdade para todos os utentes, há pisos que têm tv cabo e outros que nem pilhas para o comando têm. e depois de diversas reclamações durante 2 ou 3 anos a situação continua igual.”
20	“Arranjem a internet pois está sempre a cair.”
36	“Pedia que verificassem melhor o barulho noturno e os quartos duplos das residencias, que existem alguns que não são duplos, sao triplos, quadroplos e por ai fora. Existem tambem 3 pessoas a morar em qualquer duplos.”
79	“Ter atenção na forma como tratam os alunos, é uma residencia de acao social tem a obrigacao de acolher e tratar bem os alunos. Acho que é muito importante voltarem a dar nos as torradeiras e as chaleiras para termos as minimas condicoes. Ter ainda mais atenção as queixas da manutenção nomeadamente a falta de aquecimento e agua quente bem como problemas que aparecem.”
91	“o aquecimento, pelo menos no meu quarto, não está a aquecer muito bem. Deviam limpar duas vezes por semana as casas de banhos. Internet mais rápida. Na cozinhas mais eletrodomesticos(como torradeira). a água para tomar banho/do chuveiro por vezes está fria e estamos no inverno!!! o preço na cantina está mais alto do que noutra residencia. mais notas de cinco euros no multibanco.”
92	“O aquecimento era mais eficiente no ano anterior, tanto a nível do quarto como a nível da água.”
93	“Faltam cortinas nas salas de estudo”
95	“Faltam cortinas nas salas de estudo, o aquecimento é fraco, a internet vai abaixo muitas vezes, os cobetores sao pequenos, existem pequenos furtos de comida”

101	“Nada a apontar”
110	“Água mais quente para o duche; a internet falha muitas vezes, podia ser um ponto a melhorar.”
124	“voltar a colocar as torradeiras e chaleiras”
133	“A internet tem bastantes falhas e por vezes esta vários dias sem funcionar.”
136	“Precisamos de fogão, torradeira, outros instrumentos possíveis à utilização da cozinha com devida dignidade”
150	“Água fria com demora de resolução, água da torneira casas de banho, muito má”
153	“Melhoria da velocidade da Internet”
160	“deviam repor as cafeteiras eletricas, as torradeiras e tostadeiras na cozinha”
165	“Acho que deveria haver fogões para se poder preparar as refeições e deviam voltar a colocar a torradeira. A internet falha bastantes vezes. Há pouca privacidade na partilha de quarto. O isolamento sono é muito mau.”
176	“Pela avaliação feita já se tira as conclusões suficientes.”
188	“Cozinha pequena para tanta gente num só piso. Poucos armários, frigorífico pequeno. Falta de tostadeiras e torradeiras.”
225	“Deveriam estar mais atentos à condição dos quartos pois durante 2 anos vivi num quarto com humidades e o chão a levantar e nada foi feito mesmo eu tendo chamado à atenção.”
252	“Melhoramento serviço Internet, colocação cortinas em todas as janelas das salas de estudo, colocação torradeiras e chaleiras.”
265	2Colocar fechaduras nos armários da cozinha. Colocar a internet para beneficio de todos os quartos visto que todos são obrigados a pagar o mesmo pelo quarto e só alguns tem beneficio de apanhar a internet. Ligar o aquecimento mais tempo durante o dia.”
22	“faltam equipamentos na cozinha (torradeira, fogão elétrico)”
28	“Permitir cozinhar”
35	“Melhor qualidade de internet, salas de estudos e cozinha”
64	“Na minha opini”
88	“é de salientar que me encontro nas residencias à 5 anos e nunca aconteceu o que esta acontecer este ano. Desde que ligaram o aquecimento que no bloco C 4º Piso que só tivemos aquecimento cerca de 1 semana completa fazemos reclamação e as coisas continuam iguais. as casas de banho nao sao limpas, simplesmente assinam.”

90	“nao temos onde cozinhar, e comida aquecida mts vezes seguidas torna-se cansativo, e as casas de banho deviam de ser, melhor limpas”
106	“Sugiro que, visto que retiraram as torradeiras e tostadeiras diminuam o preço da mensalidade;”
109	“Em 3 anos que estive aqui este é o pior, não tenho aquecimento ha mais de 2 semanas, faço reclamação todos os dias e nada! é ridículo!! nao temos torradeiras, as empregadas nao limpam, nao ha condições!”
113	“É inadmissível , o ambiente nas residências é cada vez pior ! Desde as empregadas que não fazem o trabalho que lhes compete , aos alunos serem mal educados e não cumprirem com as horas, em que se deve fazer ou não barulho !! Tenho colegas com quem partilho cozinha , que chega a ser uma da manhã e elas estão aos gritos neste mesmo local ! Nos pagamos um serviço, acho que devíamos ser mais respeitados ! Eu sou bolseira , mas não mereço viver em condições como estas ! Até formigas no meu quarto tenho , e não , não tenho comida no quarto ! Para não falar que também as há na cozinha onde estão os nossos alimentos !! Por favor , pensem bem o que andam a fazer com os alunos !”
115	“As senhoras da limpeza não fazem a separação do lixo. Nós separamos e elas juntam. Isto deve-se ao facto de os ecopontos de rua não facilitarem o trabalho, pois têm uma abertura muito pequena e as empregadas têm de colocar um elemento de cada vez, demorando, assim, imenso tempo. Solicitava-se a troca dos mesmos por uns mais funcionais.”
170	“Falta de fogões”
197	“O acesso à internet deveria ser melhor, muitas vezes o sinal é fraco bem como deixa de funcionar muitas vezes.”
202	“Falha constante do aquecimento dos quartos no bloco C, 4º andar, nas residências Além-Rio. Não se puder lavar roupa em todos os blocos e ter de ir para o bloco A. Não tem lógica absolutamente nenhuma. Duas máquinas de lavar e secar por bloco seria o suficiente.”
236	“voltar a fornecer torradeira, (cafeteira)fervedora, um fogão elétrico. e desinfestação principalmente nas cozinhas”
264	“A relação Qualidade-Preço não se justifica (120eur é demasiado para estas condições); Deveriam ser colocados avisos/informações em INGLÊS para os alunos estrangeiros; Deveriam ser avisados de que cada aluno tem que trazer os próprios utensilios (para evitar que os estrangeiros utilizem coisas que nao lhe pertencem); A reciclagem do lixo deve ser feita devidamente por parte das funcionárias; A limpeza das WC não deveria ser feita pela manha pois existem alunos que tem estudos e estágios até mais tarde e não deveriam ser incomodados; o aquecimento deveria ser mais intenso pela manha e pela noite, para não termos que andar de quispo na cozinha.”
268	“Devido às instalações serem antigas, a manutenção nos alojamentos, em especial, nas tubulações são necessárias para evitar maiores transtornos aos alunos. O valor cobrado acho incompatível com os espaços oferecidos, os quartos são muito pequenos e, ainda, para duas pessoas.”
276	“Deveriam ter mais atenção ao aquecimento nos dias mais frios e também deveriam limpar melhor as casas de banho, especificamente os espelhos.”

280	“Beliche”
34	“Criar cozinha”
40	“A internet esta sempre a falhar, o aquecimento devia estar ligado mais tempo a noite e a cozinha podia estar equipada com outros eletrodomesticos. O piso 4, tem plasma com todos os canais enquanto os outros pisos só tem os 4 canais.”
44	“A internet está constantemente a falhar, em alturaa de frequência e elaboração e posteriormente entrega de trabalhos académicos, complica a vida ao residentes. O Aquecimento no meu quarto situado no bloco D não é o de todo o melhor. O aquecedor está constantemente a desligar-se não havendo sequer tempo para que o quarto aqueça por completo. Já fui a outros quartos de colegas minhas e esses mesmo quartos eram muito quentes, não percebendo assim o porquê do meu não o ser.”
45	“As cozinhas deveriam ter tanto cafeteiras como torradeiras como antigamente. em termos de isolamento acústico deveria ser melhorado uma vez que qualquer barulho/despertadores que se faça é ouvido no piso todo”
53	“Deveria haver mais utensílios culinários nas cozinhas”
63	“nao retirar da cozinha utensilios comoa chaleira e a torradeira uma vez que como nao existe fogão , era bom se aos menos voltassem a "devolver" esses utensilios.”
73	“Existir renovação de mobiliario e melhorar isolamento acústico e térmico”
75	“a cozinha poderia estar mais equipada, principalmente com um electrodoméstico, uma placa de indução, de modo a termos mais formas de preparar as nossas refeições diárias,visto que as radiações microondas são prejudiciais à saúde e a maior parte dos residentes não tem possibilidade de almoçar na cantina. os armários da cozinha poderiam ter uma fechadura para proporcionar mais segurança aos bens materiais de cada residente. nem todos os pisos têm televisão com os mesmos canais e com a mesma qualidade. por fim a internet poderia ter maior qualidade.”
78	“Fogão, torradeira e tostadeira na cozinha”
105	“É lamentável a falha sucessiva de Internet nas residências e mesmo dentro do Campus Universitário. Senão o problema mais relevante a resolver, certamente um dos mais relevantes. O percurso académico exige pesquisa e investigação em 90% dos cursos e sem Internet consistente nas residências não só afeta a produção laboral do aluno mas também a comodidade do local de estudo sobretudo no Inverno onde se torna mais difícil a deslocação para espaços de Wireless que não provenientes pela Universidade.”
127	“Saí por não terem cozinha. Coloquem cozinhas por favor”
143	“Não há acesso a internet no quarto e o aquecimento está desligado muitas vezes”
146	“Devíamos ter acesso a uma maior rede de internet visto que muitas vezes não conseguimos aceder à internet e concluir os trabalhos”

163	“Internet no quarto dava jeito”
164	“Quarto mal organizado: sem condições de estudo. Resolveriam este problema com um beliche e uma secretária grande em vez de duas camas e duas secretárias que só servem para mesinha de cabeceira. A internet também não tem sido constante.”
172	“O facto de a residência universitária não ter cozinha e a maioria dos residentes ser de longe, faz com que seja necessário de gasto de muito mais dinheiro para a alimentação, por isso acho que seria necessário pelo menos uma cozinha por bloco de maneira a diminuir as despesas de cada um.”
193	“Os quartos são muito pequenos para dividir!”
194	“Os quartos são muito pequenos para dividir! Os sanitários não deviam ser divididos! A água dos lavatórios sai laranja e é bastante desagradável!”
198	2As mesas que estão nos quartos deviam ser um pouco maiores; o aquecimento devia estar ligado mais tempo e nas horas adequadas; melhorar o acesso à internet preferencialmente no interior dos quartos.”
205	“Arranjar máquinas de lavar e secar a roupa, instalar fogões nas cozinhas, melhorar a limpeza da cozinha e casas de banho. Quartos pouco espaçosos e sem qualquer isolamento de som”
207	“A minha sugestão vai para o aquecimento! É verdade que todos têm aquecimento disponível no entanto no bloco onde estou, o bloco D, o aquecimento tem um “nível” inferior aos dos outros blocos. Enquanto que outros blocos têm o aquecimento ligado mais tempo, nós temos menos. A temperatura de outros quartos é superior aos nossos quartos. A sugestão que daria era reverem os horários em que são ligados e desligados os aquecimentos de todos os blocos para que todos tenhamos as mesmas condições e falo, claro da temperatura. Porque um aquecimento que fique ligado com uma temperatura baixa, não é suficiente para aquecer um quarto. Outra questão é a incoerência de se ligar ou desligar um aquecimento em relação à temperatura exterior. se um dia está mais frio, o aquecimento deve estar ligado mais tempo. A duração do aquecimento e a temperatura a que ficam os aquecedores não pode ser a mesma todos os dias. Deve sempre estar em conformidade com a temperatura que se sente no exterior. Espero que tomem nota disso porque por vezes esta questão é ignorada mesmo avisando os funcionários e porteiros.”
232	“Gostaria que me fosse solicitada a internet no meu quarto tal como acontece com os outros residentes todos”
248	“Não tenho Internet desde que vim para a residência e mesmo depois de ter dito umas 8/9 vezes que não tinha internet não fizeram nada para o mudar (Bloco D, Piso 1 corredor direito)”
253	“Se continuar assim, pensando que têm razão em tudo que acontece e que os alunos é que são os que estragam sempre tudo e etc, vão perder muita gente nas residências também como o respeito. Para ser respeitado tem-se de respeitar primeiro.”

254	“a internet no bloco D e muito instável.”
25	“Mais Material de cozinha”
27	“Epah um fogão na "cozinha" dava jeito! por amor de deus, se não fogão não é uma cozinha, mas uma sala de refeições. e deviam avisar especificamente que não ha fogoes na pagina online dos SAUTAS. Segundo a internet falha constantemente, no sec XXI é uma falha gravissima. Terceiro, electricidade falha, nem vou comentar mais”
43	“Devem ser remodelados os espaços comuns tais como sala de estudo e equipada a cozinha, bem como a melhoria dos wc (chuveiros e autoclismos), tambem deve ser tida em consideração o acesso fraco a internet”
67	“Lavandaria precisa de máquinas novas.”
102	“Quando é solicitado o arranjo de alguma coisa urgente esse arranjo devia ser mais rápido, os espaços comuns como a cozinha e sala de estudo deveriam ter mais higiene e por fim penso que haveria de haver mais televisões.”
116	“Aumentar o aquecimento”
140	“Renovamento do quadro eletrico da residencia e instalação de routers mais apropriados”
142	“Compor o teto da Sala de Estudo, pois chove lá dentro. Tornar os espaços mais agradáveis e moderniza-lo”
149	“o dormitório 1.1 não chega o aquecimento”
175	“Colocação de estores. mais tomadas visto que num quarto de 3 pessoas apenas estão disponiveis 2 tomadas em todo o quarto.”
223	“As funcionárias da limpeza deveriam limpar melhor as casas de banho e a cozinha. É necessário mais equipamentos para a cozinha (torradeira, cafeteira elétrica, etc), para aumentar o conforto. As funcionárias da limpeza deveriam fechar as portas do quarto quando vão limpar e não as deixarem abertas como usualmente fazem. Quando se solicitar que arranjem alguma coisa do quarto, deveriam arranjar e não ser necessário solicitar mais vezes para o mesmo problema.”
275	“Chove dentro dos corredores que dão acesso aos quartos. Nem sequer há uma torradeira na cozinha. Duvido muito que já alguma vez limpam as caldeiras e os tubos que levam o ar quente aos quartos. Os elevadores ficam constantemente fora de funcionamento durante demasiado tempo, neste momento faz duas ou mais semanas que um deles não funciona. Por vezes não existe uma chave mestra dos quartos, já houve situações em que a mesma era necessária e tiveram que pedir a da funcionaria da limpeza. Neste momento apenas existe três microondas para cerca de cento e tal alunos a residir na residência. Não posso me queixar muito uma vez que foram muito hospitaleiros, quer funcionários da segurança, do SAS-utad, da limpeza. Os quartos a nivel geral não são maus, há outras residências universitárias em que as condições são piores, por isso os meu parabéns pelo trabalho que vão fazendo, permitindo ter uma estadia



	de alguma qualidade. OBRIGADA e tentem resolver os outros problemas para que a qualidade seja melhor ainda.”
287	“Melhoria do aquecimento; aumento de quartos duplos e triplos; cafeteira/fervedor na cozinha”

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

6- ANÁLISE DOS DADOS

Esta análise considera quer as Unidades Residenciais parcelarmente, quer a síntese dos resultados destas mesmas unidades numa perspetiva global.

Codessais – DAE1

Os resultados de uma forma geral oscilam entre o BOM, MUITO BOM e o EXCELENTE. Os aspetos é que a tendência é para o SUFICIENTE, ou ainda em pequena percentagem para níveis inferiores, são nos seguintes itens:

- *Kitchenetts/Cozinhas*
- Lavandaria
- Privacidade
- Acesso à Internet e Tv
- Tempo de resposta à comunicação de avarias
- Mobiliário
- Roupa de Cama e Atoalhados
- Isolamento Térmico
- Instalações sanitárias

Complexo Residencial Além-Rio – Bloco A (DAE2A)

Os resultados de uma forma geral oscilam entre o BOM, o MUITO BOM e o EXCELENTE. Os aspetos é que a tendência é para o SUFICIENTE ou ainda em pequena percentagem para níveis inferiores são nos seguintes itens:

- Acesso à Internet e Tv
- Isolamento acústico

Complexo Residencial Além-Rio – Bloco B (DAE2B)

Os resultados de uma forma geral oscilam entre o BOM, o MUITO BOM e o EXCELENTE. Os aspetos é que a tendência é para o SUFICIENTE ou ainda em pequena percentagem para níveis inferiores são nos seguintes itens:

- *Kitchenetts/Cozinhas*
- Tempo de resposta à comunicação de avarias
- Acesso à Internet e Tv
- Isolamento acústico

Complexo Residencial Além-Rio – Bloco C (DAE2C)

Os resultados de uma forma geral oscilam entre o BOM, o MUITO BOM e o EXCELENTE. Os aspetos é que a tendência é para o SUFICIENTE ou ainda em pequena percentagem para níveis inferiores são nos seguintes itens:

- *Kitchenetts/Cozinhas*
- Acesso à Internet e Tv

Complexo Residencial Além-Rio – Bloco D (DAE2D)

Os resultados de uma forma geral oscilam entre o BOM, o MUITO BOM e o EXCELENTE. Os aspetos é que a tendência é para o SUFICIENTE ou ainda em pequena percentagem para níveis inferiores são nos seguintes itens:

- *Kitchenetts/Cozinhas*
- Acesso à Internet e Tv
- Lavandarias
- Privacidade
- Tempo de resposta a anomalias

Análise Global:

No global, o que mereceu uma avaliação menos positiva foram sobretudo os parâmetros:

- Salas de Convívio
- Salas de Estudo
- *Kitechenettes/Cozinhas*
- Lavandarias
- Privacidade
- Tempo de resposta à comunicação de avarias

7 – AÇÕES A DESENVOLVER

As medidas a tomar e ações a desenvolver devem olhar prioritariamente para os seguintes aspetos:

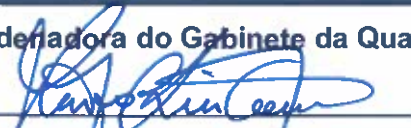
- À fraca adesão de respostas, o que dificulta a perceção da realidade com rigor. Devem procurar-se outras alternativas de perceção da qualidade dos residentes, nomeadamente ações de sensibilização para a importância das opiniões que emitem;
- Aos resultados menos favoráveis que refletem as áreas de insatisfação dos alunos;
- Às sugestões/reclamações que foram feitas nos inquéritos que devem ser olhadas com atenção pela pertinência que algumas delas apresentam, e em outras situações denunciam práticas que invadem a privacidade do cliente;
- Nos resultados mais positivos é importante manter a qualidade atingida pelo que devem de igual modo continuar a ser alvo de constante atenção.

8 – CONCLUSÕES

É muito gratificante que os resultados traduzam um bom nível de satisfação, quer parcial, por Unidade Residencial, quer no Global. Este facto leva-nos a concluir estarmos no bom caminho e que têm valido a pena os investimentos pessoais e físicos que se têm colocado e que procuramos melhorar continuamente.

Dá consistência aos resultados o facto de a análise global refletir de forma paralela, quer os aspetos positivos quer os aspetos menos positivos, encontrados parcelarmente.

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



(Dra. Maria João Carneiro)
(28-04-2016)

APROVADO

A Administradora



(Dra. Elsa Justino)
(28-04-2016)

9 – ANEXO: Inquérito de Satisfação de Cliente NAS RESIDÊNCIAS DOS SASUTA

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 para lhes agradar, e cada vez mais ir ao encontro das suas expectativas.

Esperamos a sua colaboração para melhor percecionarmos 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
 3.º Ciclo de Estudos
 Professor/Investigador
 Outros

DQ 40/01

Revisão:

Página 1 de 6

**4 - Género ***

- Feminino
 Masculino

5 - Faixa Etária ***CARATERIZAÇÃO DA RESIDÊNCIA**

CONSIDERE 1 - Muito Mau, 2 - Mau, 3 - Suficiente, 4 - Bom, 5 - Muito Bom, 6 - Excelente

6 - Localização *

1 2 3 4 5 6

 7 - Acessibilidade a transportes públicos *

1 2 3 4 5 6

 8 - Acessibilidade a comércio e serviços *

1 2 3 4 5 6

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

1 2 3 4 5 6

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

1 2 3 4 5 6

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

1 2 3 4 5 6

AMBIENTE NA RESIDÊNCIA

12 - Espaços Comuns *

1 2 3 4 5 6

13 - Salas de Convívio *

1 2 3 4 5 6

14 - Salas de Estudo *

1 2 3 4 5 6

15 - Kitchenettes / Cozinhas *

1 2 3 4 5 6

16 - Lavandarias *

1 2 3 4 5 6

17 - Espaços Verdes *

1 2 3 4 5 6

**18 - Privacidade ***

1 2 3 4 5 6

 19 - Cumprimento do Regulamento/Regras *

1 2 3 4 5 6

 20 - Hospitalidade/Orientação/Integração *

1 2 3 4 5 6

 SERVIÇOS**21 - Informações (Avisos / Editais) ***

1 2 3 4 5 6

 22 - Informações prestadas pelos funcionários e documentação disponibilizada? *

1 2 3 4 5 6

 23 - Simpatia e cordialidade dos funcionários no geral *

1 2 3 4 5 6

 24 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de limpeza e higiene *

1 2 3 4 5 6

25 - Simpatia e cordialidade dos funcionários de segurança *

1 2 3 4 5 6

26 - Higiene e limpeza dos espaços comuns *

1 2 3 4 5 6

27 - Higiene e limpeza programada dos WC *

1 2 3 4 5 6

28 - Tempo de resposta à comunicação de anomalias *

1 2 3 4 5 6

29 - Acesso à internet e tv *

1 2 3 4 5 6

ALOJAMENTO

30 - Critérios de Atribuição *

1 2 3 4 5 6

31 - Preços *

1 2 3 4 5 6

32 - Mobiliário *

1 2 3 4 5 6

 33 - Roupa de Cama / Atoalhados *

1 2 3 4 5 6

 34 - Iluminação / Luminosidade *

1 2 3 4 5 6

 35 - Isolamento Acústico *

1 2 3 4 5 6

 36 - Isolamento Térmico / Aquecimento *

1 2 3 4 5 6

 37 - Instalações sanitárias *

1 2 3 4 5 6

 38 - Sugestões / Observações



Ficha Técnica

Elaboração

Maria João Carneiro

Bruno Oliveira

Ilda Fernandes

Sistematização da Informação

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão

.....