

**INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO  
AOS ESTUDANTES ALOJADOS EM RESIDÊNCIAS DOS  
SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL**



**2012**

## INTRODUÇÃO

Os Serviços de Ação Social dispõem de três residências de estudantes. Uma no campus Andaluz, com 150 camas, outra no campus da Quinta do Galinheiro, Escola Superior Agrária, com 100 camas e uma outra, a residência Pedro Álvares Cabral, com capacidade para 25 estudantes, que resultou da recuperação e adaptação de um edifício do século XVI, no Centro Histórico de Santarém.

## FICHA TÉCNICA

O inquérito foi realizado pelo Setor de Alojamento dos Serviços de Ação Social para aferir o grau de satisfação dos estudantes alojados nas residências de estudantes.

A amostra deste inquérito foi constituída por 275 estudantes. Foram obtidas 214 respostas, correspondente a uma taxa 78%.

A data de realização foi de 14 de maio a 22 de junho de 2012.

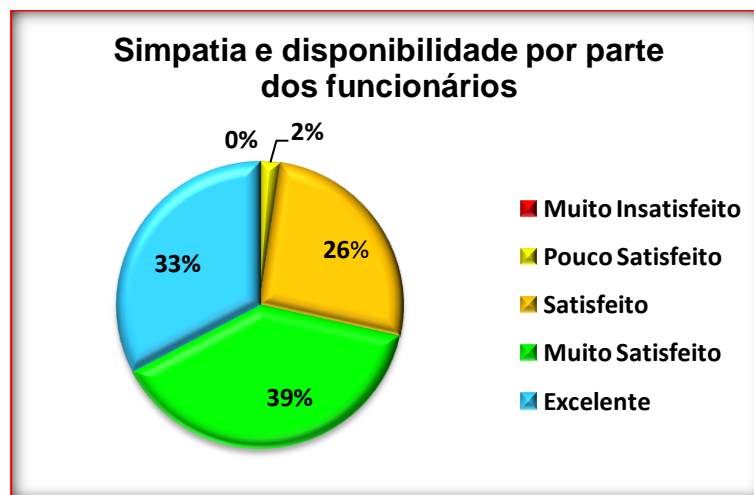
Foi utilizada uma escala de *Likert* de 5 pontos, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 pouco satisfeito, 3 satisfeito, 4 muito satisfeito e 5 excelente.

## RESULTADOS

### A - ATENDIMENTO

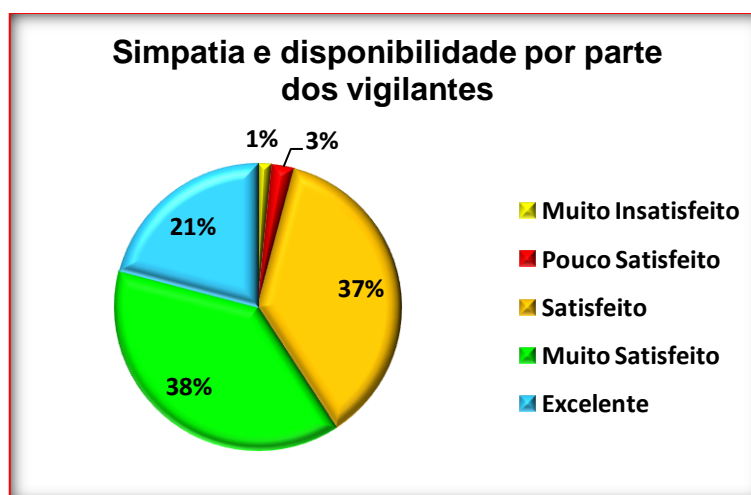
#### **Residências de estudantes**

##### **1. Simpatia e disponibilidade por parte dos funcionários**



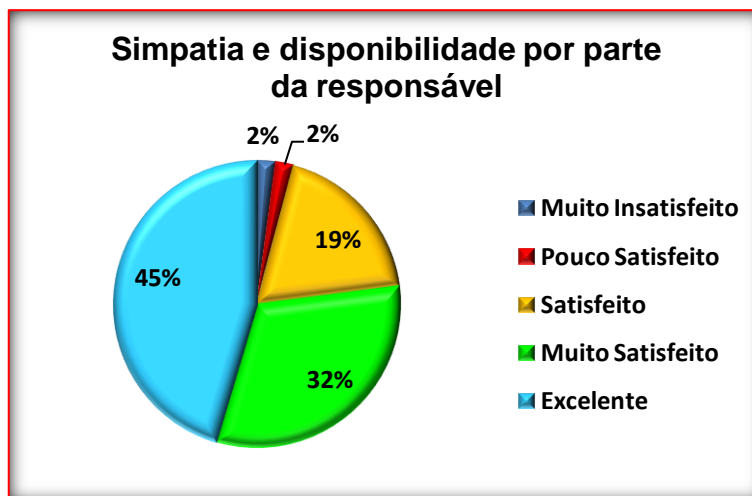
Verifica-se que relativamente a este ponto, 39% da população inquirida considera-se muito satisfeita, 33% considera excelente, 26% satisfeita e apenas 2% pouco satisfeita.

## 2. Simpatia e disponibilidade por parte dos vigilantes



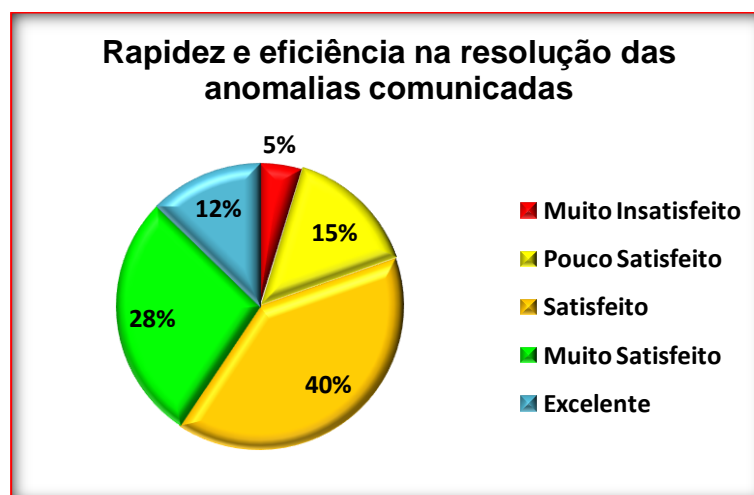
No que concerne à simpatia e disponibilidade por parte dos vigilantes, 38% dos estudantes, considera-se muito satisfeito, 37% satisfeito, 21% excelente, 3% pouco satisfeito e 1% muito insatisfeito.

### 3. Simpatia e disponibilidade por parte da responsável



Relativamente a este ponto 45% dos estudantes inquiridos responderam excelente à simpatia e disponibilidade por parte da responsável, 32% muito satisfeitos, 19% satisfeitos, 2% pouco satisfeitos e também 2% muito insatisfeitos.

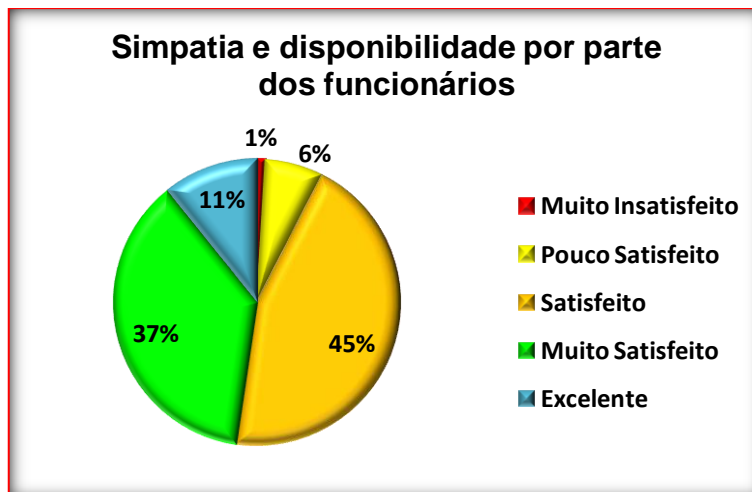
### 4. Rapidez e eficiência na resolução das anomalias comunicadas



Quanto à rapidez e eficiência na resolução das anomalias comunicadas, podemos observar que 40% dos inquiridos revelou estar satisfeito, 28% muito satisfeito, 15% pouco satisfeito, 12% excelente e 5% muito insatisfeito.

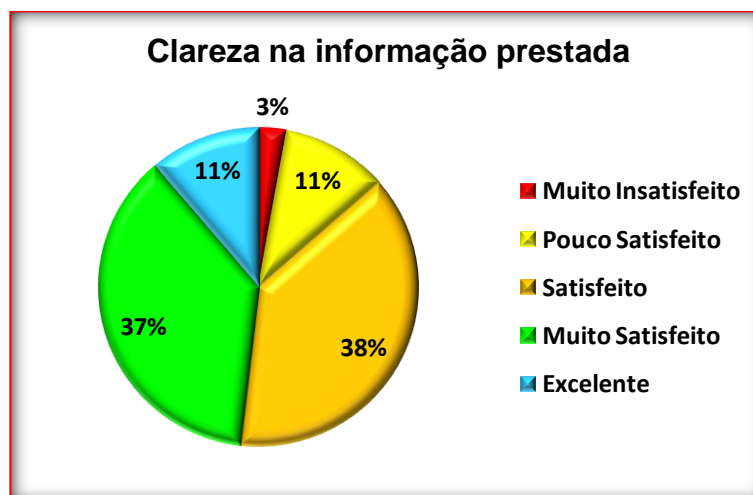
## Serviços de Ação Social

### 1. Simpatia e disponibilidade por parte dos funcionários



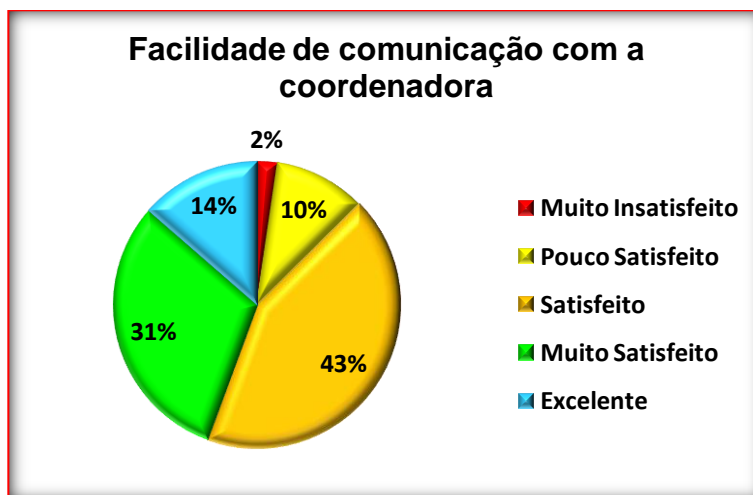
Neste gráfico podemos observar que 45% dos inquiridos estão satisfeitos, 37% muito satisfeito, 11%, considera excelente, 6% está pouco satisfeito e apenas 1% muito insatisfeito.

### 2. Clareza na informação prestada



Relativamente à clareza na informação prestada, verifica-se que 38% está satisfeito, 37% muito satisfeito, 11% considera excelente, também 11% pouco satisfeito e 3% muito insatisfeito.

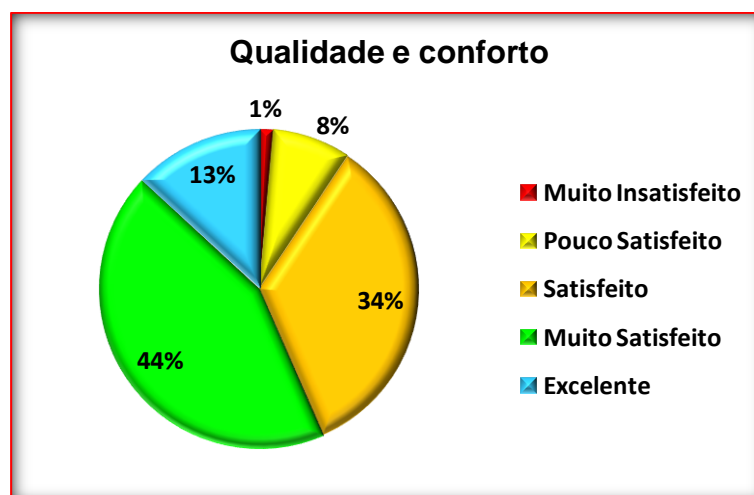
### 3. Facilidade de Comunicação com a coordenadora



Neste ponto, podemos observar que 43% está satisfeito, 31% muito satisfeito, 14% excelente, 10%, pouco satisfeito e 2% muito insatisfeito.

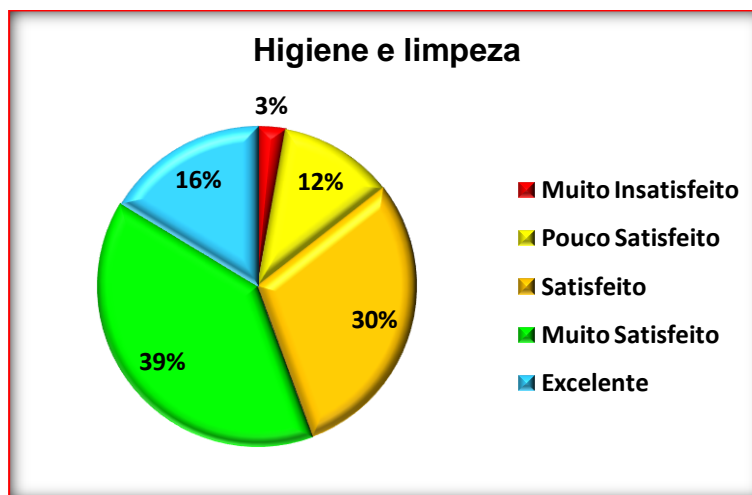
## B – INSTALAÇÕES

### 1. Qualidade e Conforto



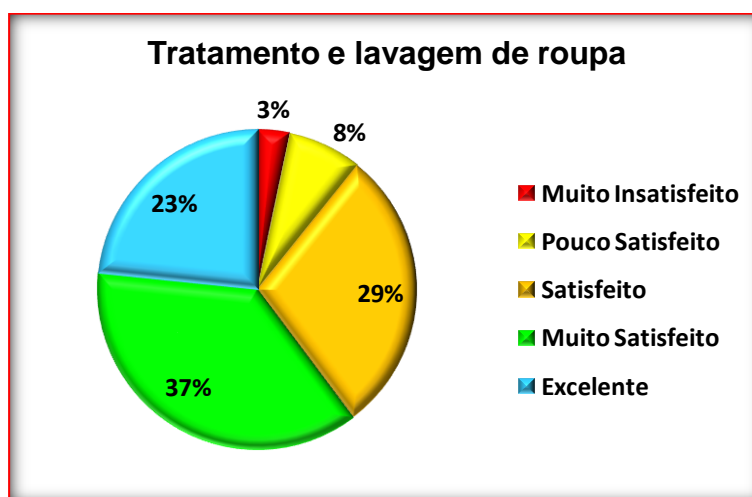
Quanto à qualidade e conforto das instalações, 44% responderam estarem muito satisfeitos, 34% satisfeitos, 13%, excelente, 8% pouco satisfeitos e apenas 1% muito insatisfeitos.

## 2. Higiene e limpeza



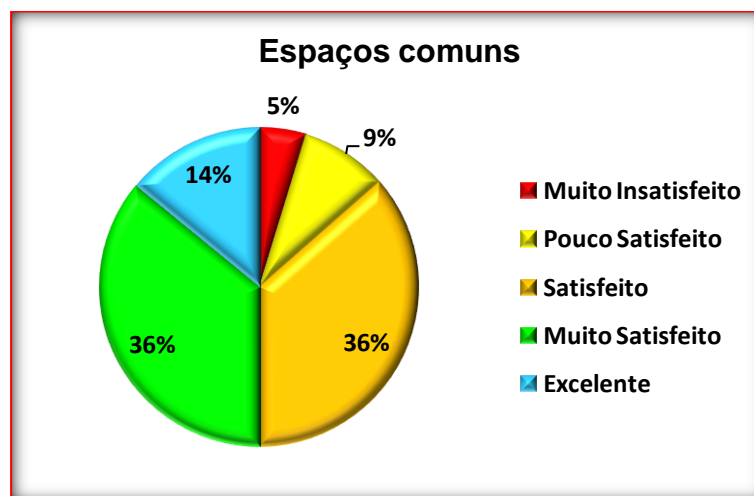
Relativamente a este ponto podemos observar que 39% está muito satisfeito, 30% satisfeito, 16% considera excelente, 12% pouco satisfeito e 3% muito insatisfeito.

## 3. Tratamento e lavagem de roupa



Verifica-se que relativamente a esta questão, 37% dos residentes responderam estarem muito satisfeitos, 29% satisfeitos, 23% excelente, 8% pouco satisfeitos e 3% muito insatisfeitos.

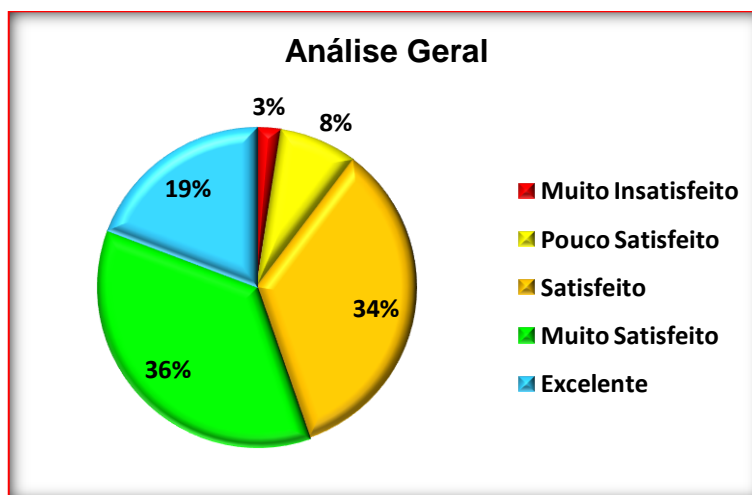
#### 4. Espaços comuns



Neste campo, podemos constatar que existe a mesma percentagem, 36%, muito satisfeitos e satisfeitos, 14%, respondeu excelente, 9% pouco satisfeito e 5% muito insatisfeito.

#### C – CONCLUSÕES

Podemos inferir que do resultado de todas as questões respondidas no referido inquérito, 89 % dos estudantes faz uma avaliação positiva das residências, enquanto apenas 11% faz uma avaliação negativa.





Analisando todas as respostas no geral, verificamos que 36% dos residentes se encontram muito satisfeitos, 34% satisfeitos, 19% excelente, 8% pouco satisfeitos e apenas 3% muito insatisfeitos, o que dá um grau de satisfação de 3,62.