

# INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO NA RESIDÊNCIA DE ESTUDANTES DE SANTIAGO



Instituto Politécnico de Setúbal  
2007/2008

## **Resumo dos resultados**

### **1. Qualidade das Instalações**

1.1 Cozinhas – 62% Satisfeito/Muito satisfeito

1.2 Quartos – 71% Satisfeito/Muito satisfeito

1.3 Bar – 55% Satisfeito/Muito satisfeito

1.4 Sala de Convívio – 77% Satisfeito/Muito satisfeito

1.5 WC's – 67% Satisfeito/Muito satisfeito

### **2. Qualidade de Equipamento**

2.1 Cozinhas – 48% Satisfeito/Muito satisfeito

2.2 Quartos – 63% Satisfeito/Muito satisfeito

2.3 Bar – 54% Satisfeito/Muito satisfeito

2.4 Sala de Convívio – 75% Satisfeito/Muito satisfeito

2.5 WC's – 64% Satisfeito/Muito satisfeito

### **3. Quantidade de Equipamento**

3.1 Cozinhas – 32% Satisfeito/Muito satisfeito

3.2 Quartos – 60% Satisfeito/Muito satisfeito

3.3 Bar – 51% Satisfeito/Muito satisfeito

3.4 Sala de Convívio – 68% Satisfeito/Muito satisfeito

3.5 WC's – 69% Satisfeito/Muito satisfeito

### **4. Decoração**

4.1 Decoração – 53% Satisfeito/Muito satisfeito

### **5. Limpeza dos Espaços Exteriores**

5.1 Limpeza dos Espaços Comuns – 60% Satisfeito/Muito satisfeito

### **6. Qualidade dos Espaços Exteriores**

6.1 Campo de Jogos – 68% Satisfeito/Muito satisfeito

6.2 Jardins – 74% Satisfeito/Muito satisfeito

## **7. Processo de Atribuição de Alojamento**

7.1 Processo de atribuição – 62% Satisfeito/Muito satisfeito

## **8. Desempenho dos Funcionários**

8.1 Desempenho dos Funcionários - 65 % Satisfeito/Muito satisfeito

## **9. Rapidez na Resolução de Problemas**

9.1 Rapidez na Solução de Problemas – 42% Satisfeito/Muito satisfeito

## **10. Desempenho dos Seguranças**

10.1 Desempenho dos Seguranças – 72% Satisfeito/Muito satisfeito

## **11. Desempenho da Comissão de Residentes**

11.1 Desempenho da Comissão - 52% de Satisfeito/Muito satisfeito

## **12. Regras de Funcionamento**

12.1 Regras de Funcionamento – 43% de Satisfeito/Muito satisfeito

## **13. Relação Qualidade/Preço**

13.1 Relação Qualidade/Preço – 71% Satisfeito/Muito satisfeito

## **14. Análise de Conteúdo das perguntas abertas**

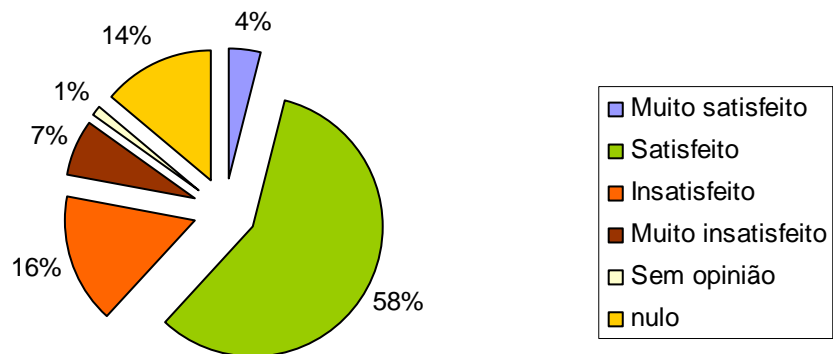
14.1 Pontos Positivos

14.2 Pontos Negativos

14.3 Sugestões

# 1 - QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

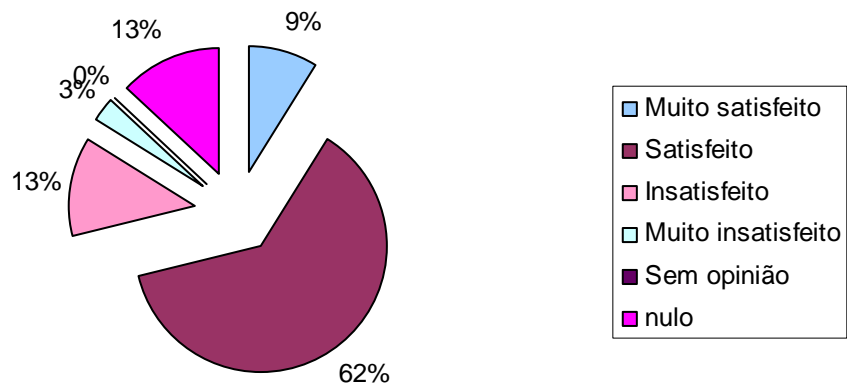
## 1.1 - COZINHAS



Muito satisfeito	8
Satisfeito	109
Insatisfeito	30
Muito insatisfeito	13
Sem opinião	2
nulo	25
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>



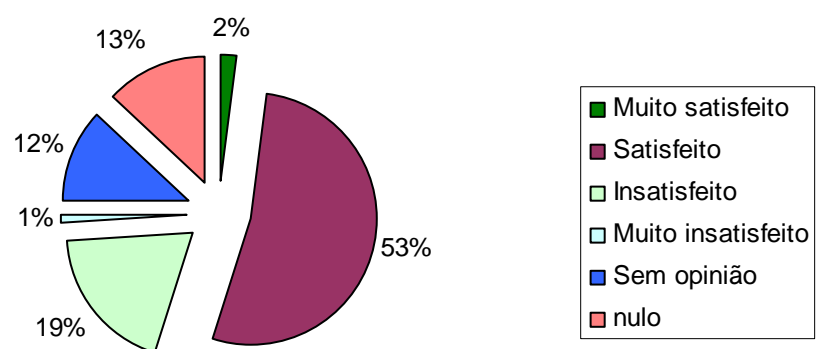
## 1.2 - QUARTOS



Muito satisfeito	18
Satisfeito	116
Insatisfeito	24
Muito insatisfeito	5
Sem opinião	0
nulo	24
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

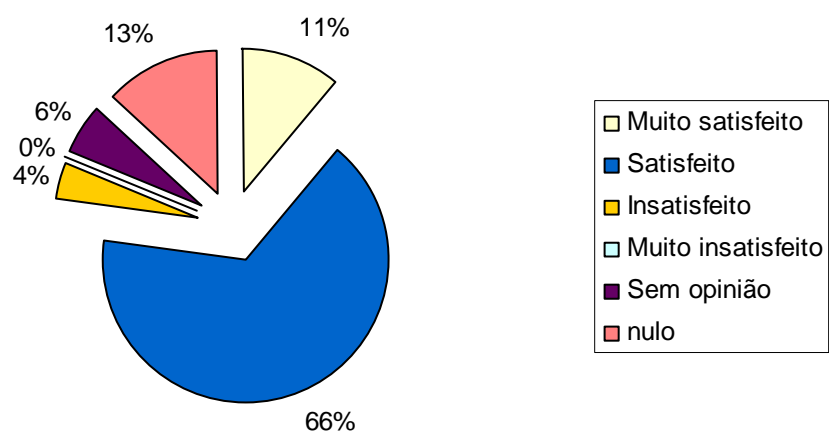


### 1.3 - BAR



Muito satisfeito	4
Satisfeito	100
Insatisfeito	35
Muito insatisfeito	2
Sem opinião	22
nulo	24
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

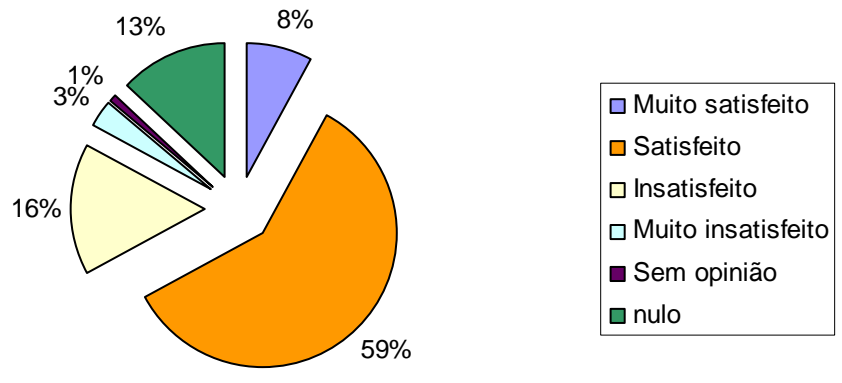
## 1.4 - SALA DE CONVIVIO



Muito satisfeito	20
Satisfeito	124
Insatisfeito	7
Muito insatisfeito	0
Sem opinião	12
nulo	24
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>



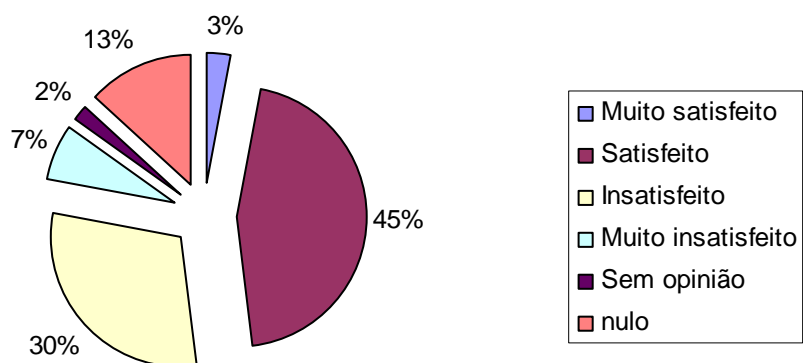
### 1.5 - WC's



Muito satisfeito	15
Satisfeito	111
Insatisfeito	29
Muito insatisfeito	6
Sem opinião	1
nulo	25
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

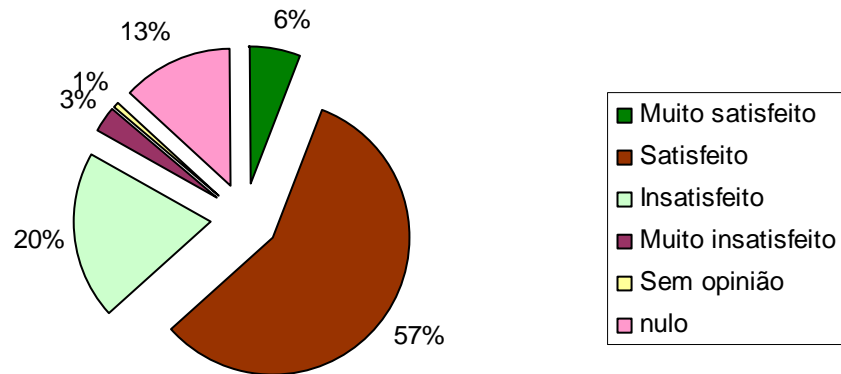
## 2 - QUALIDADE DE EQUIPAMENTO

### 2.1 - COZINHAS



Muito satisfeito	5
Satisfeito	84
Insatisfeito	57
Muito insatisfeito	13
Sem opinião	4
nulo	24
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

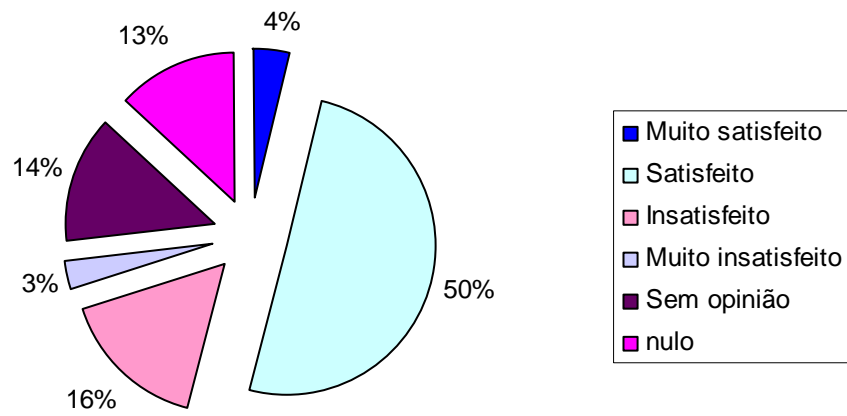
## 2.2 - QUARTOS



Muito satisfeito	12
Satisfeito	106
Insatisfeito	37
Muito insatisfeito	5
Sem opinião	2
nulo	25
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>



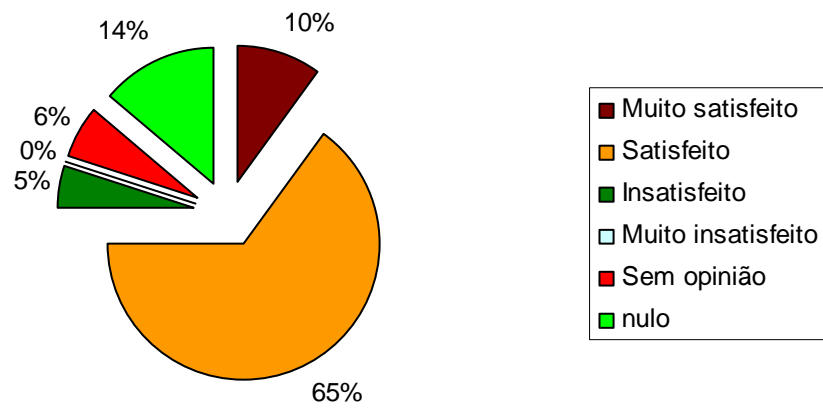
## 2.3 - BAR



Muito satisfeito	8
Satisfeito	93
Insatisfeito	31
Muito insatisfeito	5
Sem opinião	26
nulo	24
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

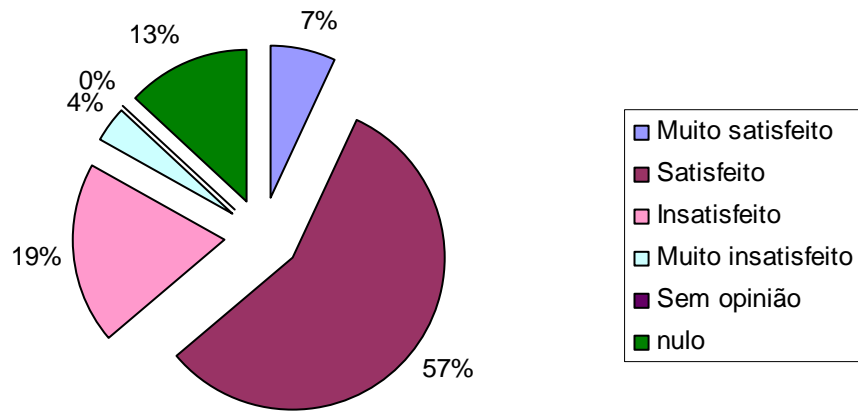


## 2.4 - SALA CONVIVIO



Muito satisfeito	19
Satisfeito	121
Insatisfeito	10
Muito insatisfeito	0
Sem opinião	11
nulo	26
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

## 2.5 - WC's

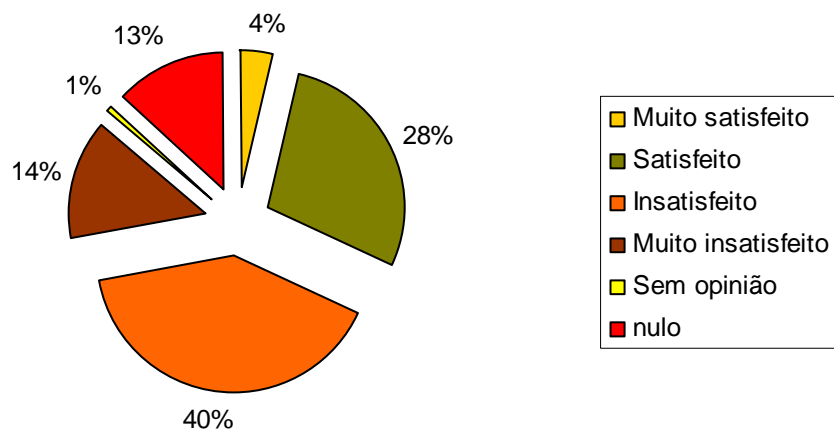


Muito satisfeito	13
Satisfeito	106
Insatisfeito	35
Muito insatisfeito	8
Sem opinião	0
nulo	25
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>



### 3 - QUANTIDADE DE EQUIPAMENTO

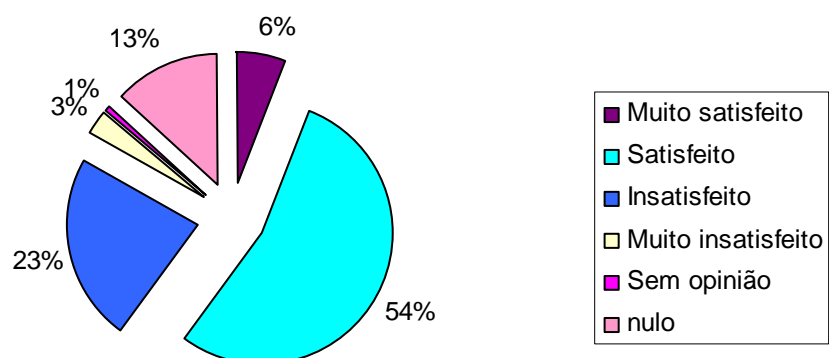
#### 3.1 - COZINHAS



Muito satisfeito	7
Satisfeito	52
Insatisfeito	75
Muito insatisfeito	27
Sem opinião	2
nulo	24
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

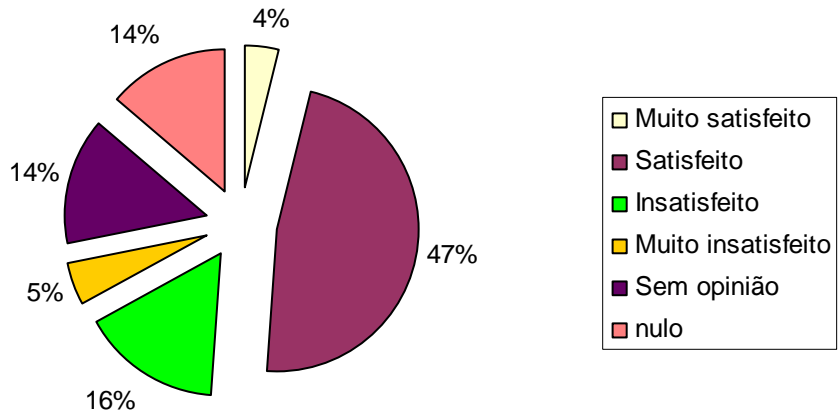


### 3.2 - QUARTOS



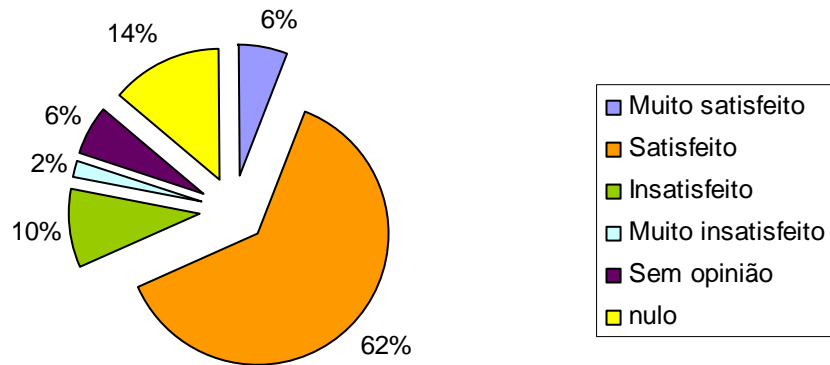
Muito satisfeito	11
Satisfeito	102
Insatisfeito	43
Muito insatisfeito	5
Sem opinião	1
nulo	25
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

### 3.3 - BAR



Muito satisfeito	7
Satisfeito	88
Insatisfeito	29
Muito insatisfeito	9
Sem opinião	27
nulo	27
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

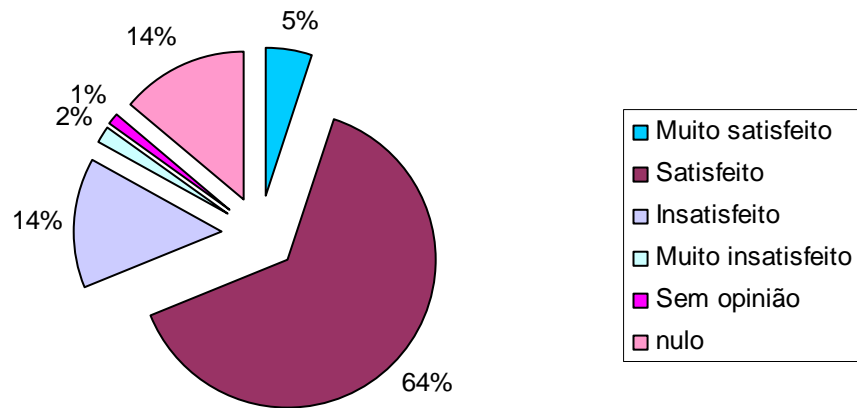
### 3.4 - SALA CONVIVIO



Muito satisfeito	12
Satisfeito	115
Insatisfeito	19
Muito insatisfeito	4
Sem opinião	11
nulo	26
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>



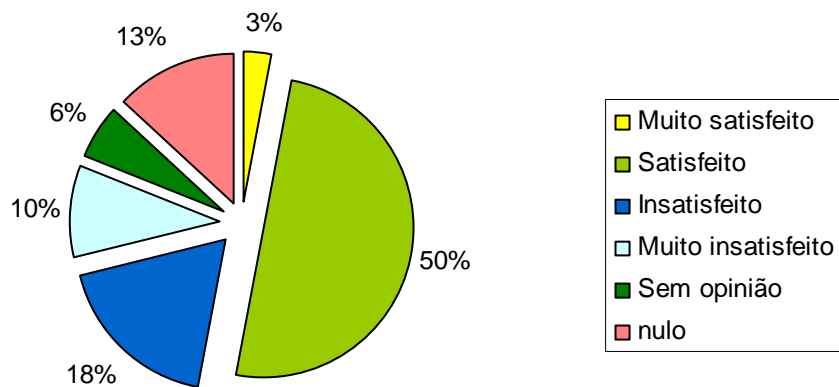
### 3.5 - WC's



Muito satisfeito	10
Satisfeito	120
Insatisfeito	25
Muito insatisfeito	4
Sem opinião	2
nulo	26
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

## 4 - DECORAÇÃO

### DECORAÇÃO

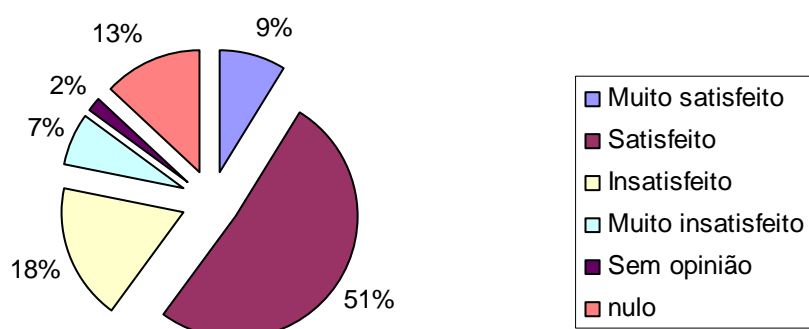


Muito satisfeito	6
Satisfeito	93
Insatisfeito	34
Muito insatisfeito	18
Sem opinião	12
nulo	24
TOTAL	187



## 5 - LIMPEZA DOS ESPAÇOS EXTERIORES

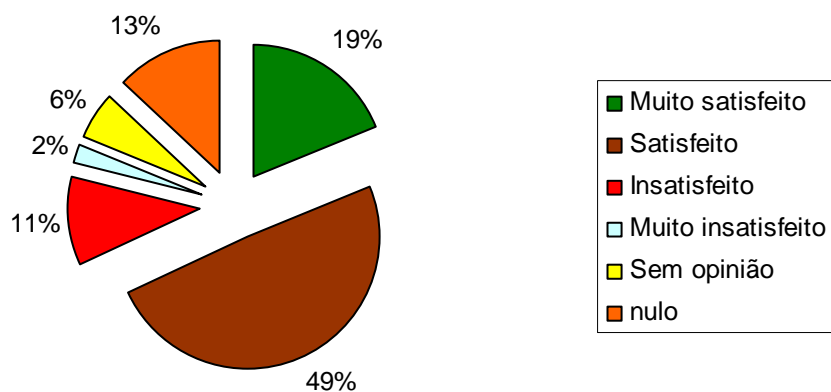
### LIMPEZA DOS ESPAÇOS COMUNS



Muito satisfeito	17
Satisfeito	95
Insatisfeito	34
Muito insatisfeito	14
Sem opinião	3
nulo	24
TOTAL	187

## 6 - QUALIDADE DOS ESPAÇOS EXTERIORES

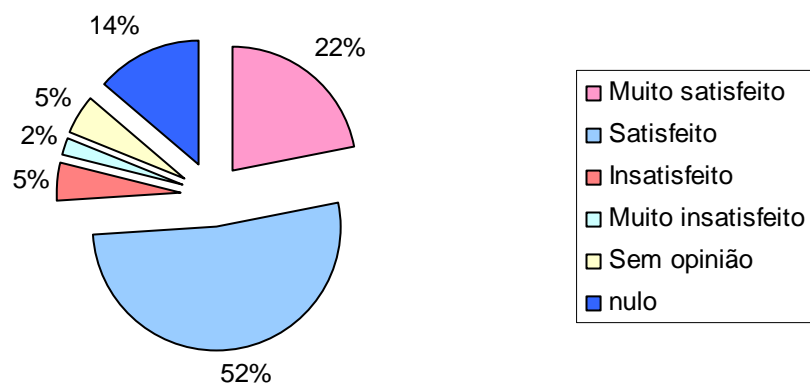
### 6.1 - CAMPO DE JOGOS



Muito satisfeito	35
Satisfeito	91
Insatisfeito	21
Muito insatisfeito	5
Sem opinião	11
nulo	24
TOTAL	187



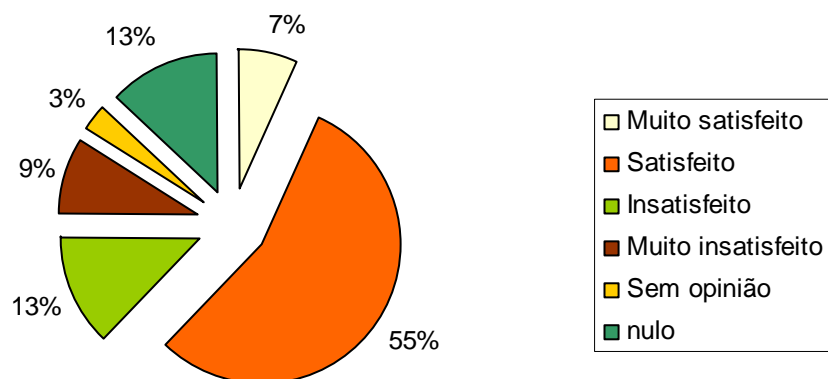
## 6.2 - JARDINS



Muito satisfeito	42
Satisfeito	98
Insatisfeito	9
Muito insatisfeito	3
Sem opinião	9
nulo	26
TOTAL	187

## 7 - PROCESSO DE ATRIBUIÇÃO DE ALOJAMENTO

### PROCESSO DE ATRIBUIÇÃO DE ALOJAMENTO

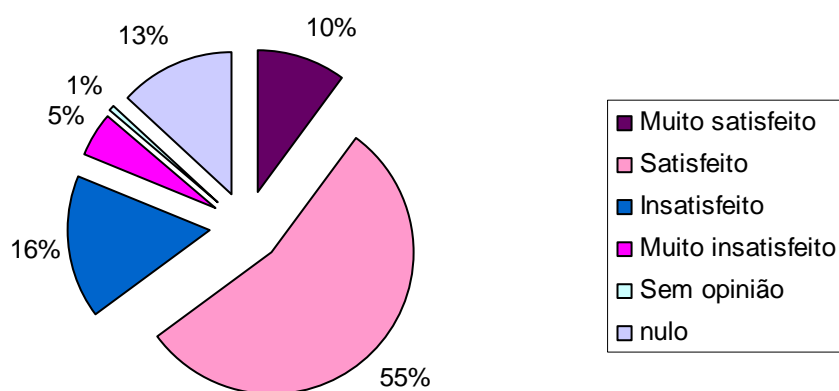


Muito satisfeito	12
Satisfeito	103
Insatisfeito	25
Muito insatisfeito	17
Sem opinião	5
nulo	25
TOTAL	187



## 8 - DESEMPENHO DOS FUNCIONÁRIOS

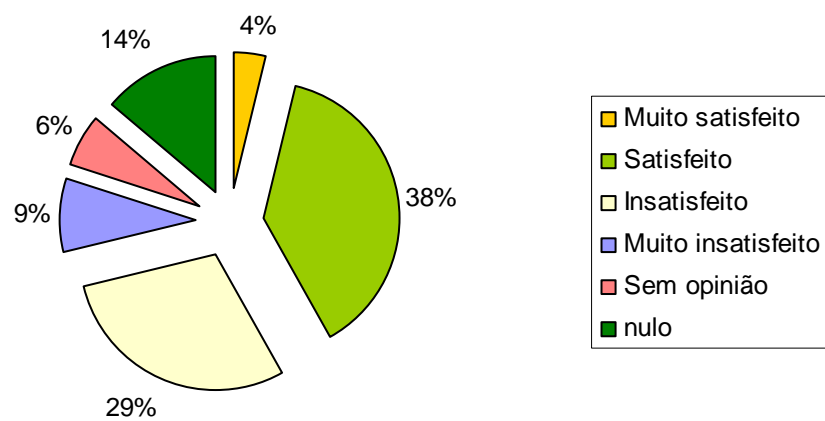
### DESEMPENHO DOS FUNCIONÁRIOS



Muito satisfeito	19
Satisfeito	103
Insatisfeito	29
Muito insatisfeito	10
Sem opinião	1
nulo	25
TOTAL	187

## 9 - RAPIDEZ NA SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS

### RAPIDEZ NA SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS

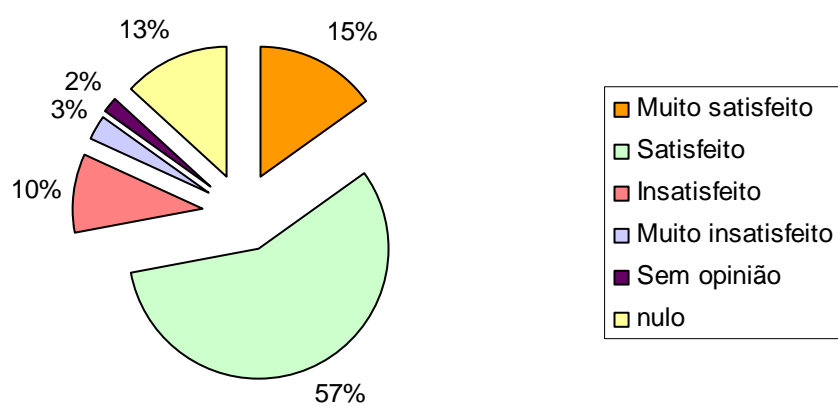


Muito satisfeito	7
Satisfeito	71
Insatisfeito	54
Muito insatisfeito	17
Sem opinião	11
nulo	27
TOTAL	187



## 10 - DESEMPENHO DOS SEGURANÇAS

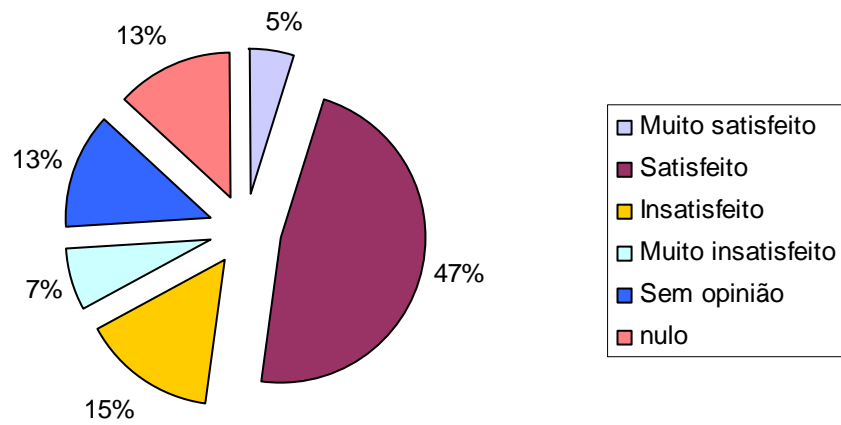
### DESEMPENHO DOS SEGURANÇAS



Muito satisfeito	29
Satisfeito	107
Insatisfeito	19
Muito insatisfeito	5
Sem opinião	3
nulo	24
TOTAL	187

## 11 - DESEMPENHO DA COMISSÃO DE RESIDENTES

### DESEMPENHO DA COMISSÃO DE RESIDENTES

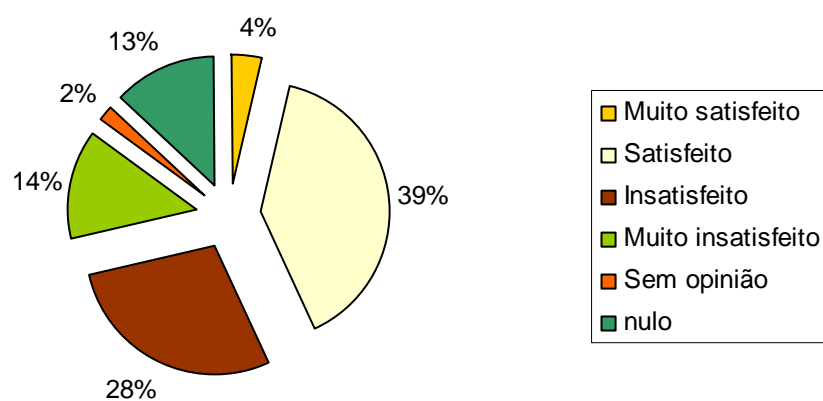


Muito satisfeito	9
Satisfeito	88
Insatisfeito	28
Muito insatisfeito	13
Sem opinião	24
nulo	25
TOTAL	187



## 12 - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

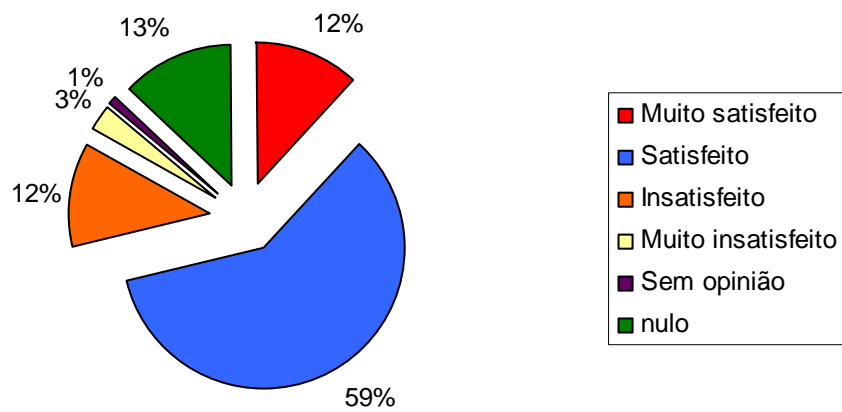
### REGRAS DE FUNCIONAMENTO



Muito satisfeito	8
Satisfeito	72
Insatisfeito	53
Muito insatisfeito	26
Sem opinião	4
nulo	24
TOTAL	187

## 13 - RELAÇÃO QUALIDADE/PREÇO

### RELAÇÃO QUALIDADE/PREÇO

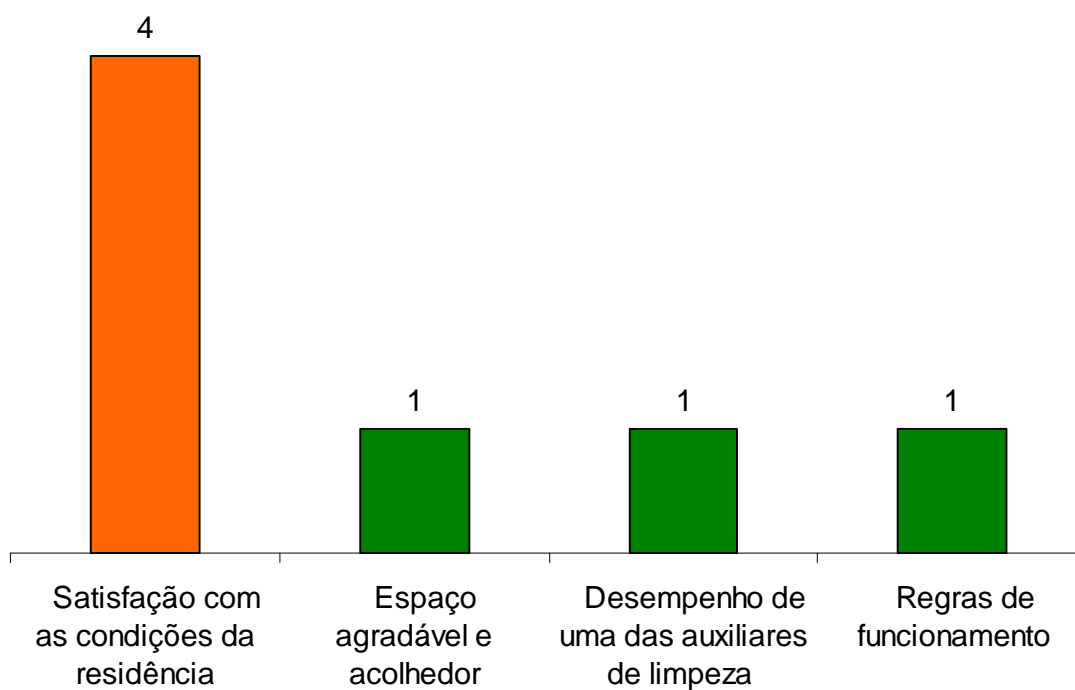


Muito satisfeito	23
Satisfeito	111
Insatisfeito	23
Muito insatisfeito	5
Sem opinião	1
nulo	24
TOTAL	187

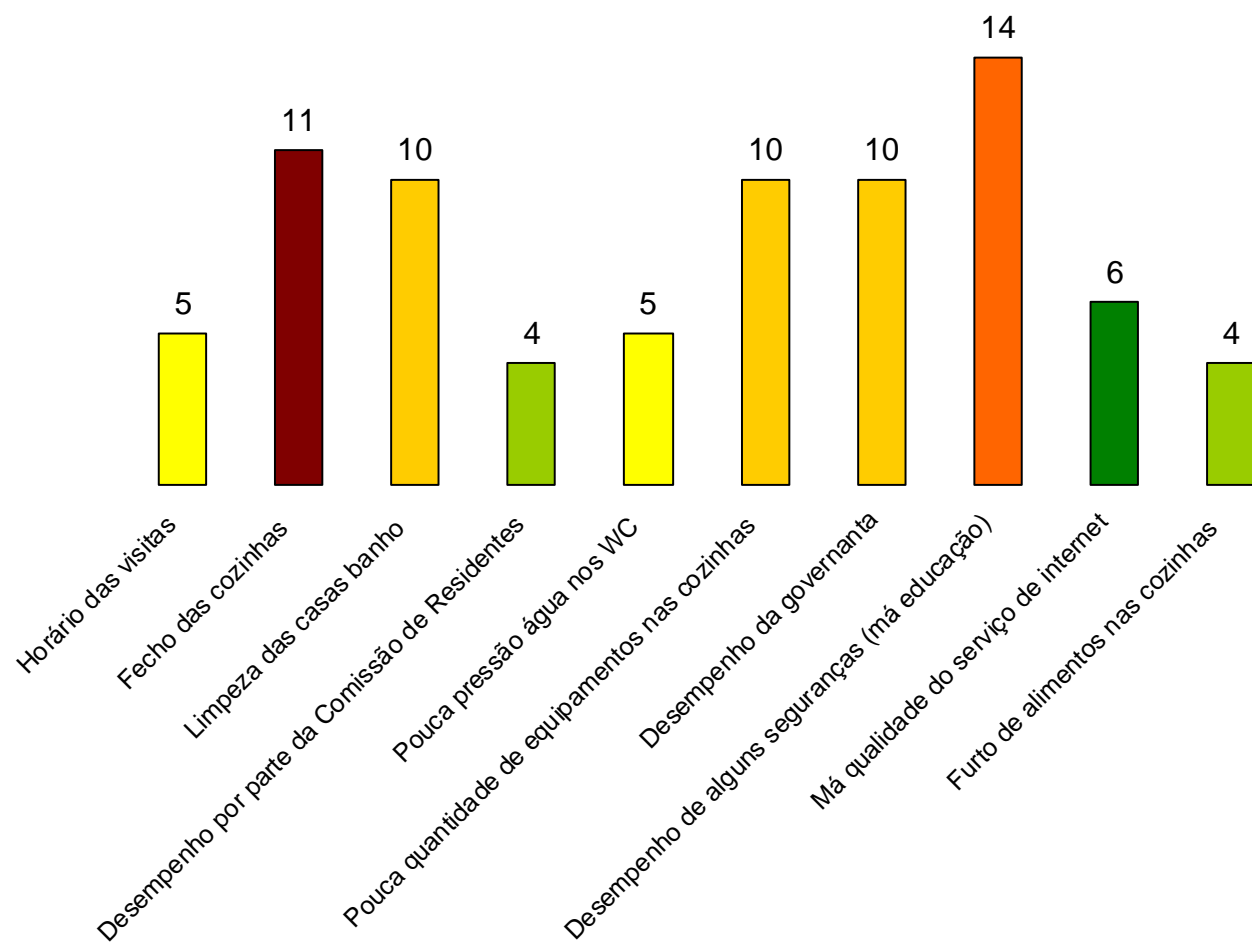


## 14 – ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS PERGUNTAS ABERTAS

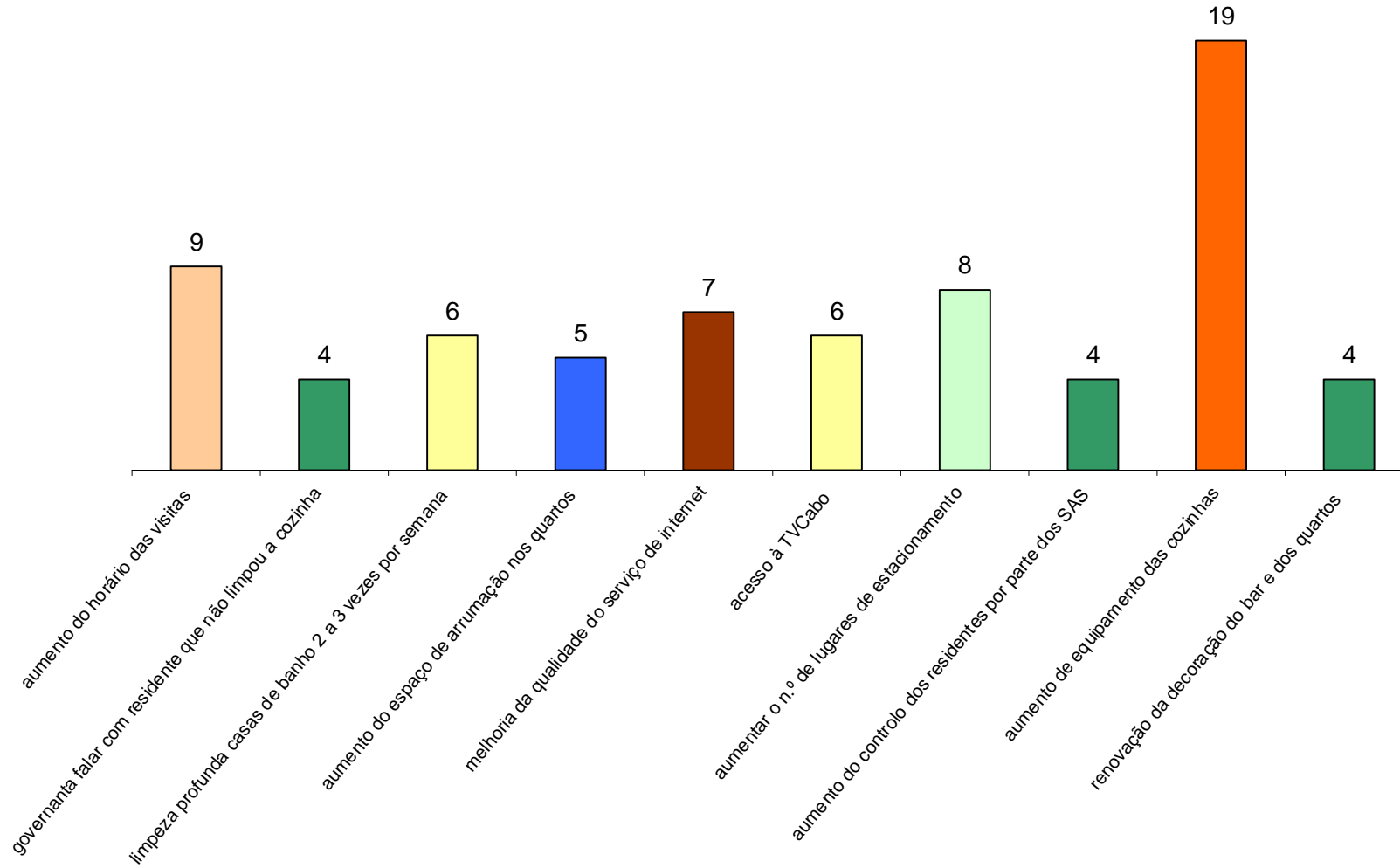
### 14.1 - PONTOS POSITIVOS



## 14.2 - PONTOS NEGATIVOS



### 14.3 - SUGESTÕES



## **ANEXO I**

### **Caracterização da Residência de Estudantes de Santiago**

## *Caracterização da Residência de Estudantes de Santiago*

*Capacidade máxima - 294 utentes ( 3 blocos)*

*Nº quartos duplos - 90*  
*Nº quartos individuais - 114*

*Nº quartos por bloco - 54*

*Nº quartos no piso 1 - 18*

*Nº quartos no piso 2 - 18*

*Nº quartos no piso 3 - 18*

*Nº quartos RPD - 2*

*Nº quartos individuais no piso 1 - 9*

*Nº de quartos duplos no piso 1 - 9*

*Capacidade máxima do piso 1 - 27 utentes*

*Capacidade máxima do piso 2 ou 3 - 36 utentes*

*Capacidade máxima por bloco - 99 utentes*

*Capacidade máxima por piso, bloco D - 32 utentes*

*Nº total de cozinhas - 24*

*Nº de cozinhas por piso (bloco A e bloco C) - 2*

*Nº de cozinhas por piso (bloco D) - 4*

*Nº M de utentes por cozinha (bloco D por piso) - 8*

*Nº M de utentes por cozinha (piso 1) - 13/14*

*Nº M de utentes por cozinha (piso 2 ou 3) - 18*

*Nº de wc por piso (para utentes) - 10 (A/C) 16 (D)*

*Nº total de wc (para utentes) - 108*

*salas de estudo: 7*

*sala de convívio: 1*

*bar: 1*