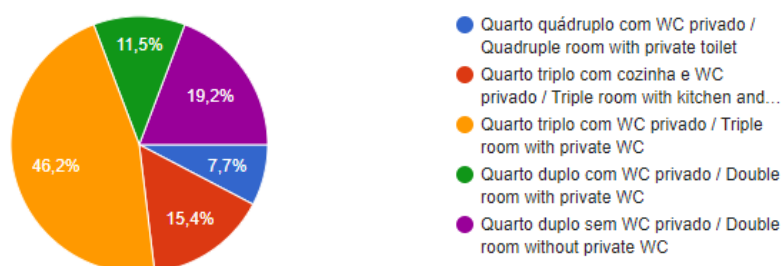




Análise do Inquérito Residência Iscte - Instituto Universitário de Lisboa

Com o objetivo de fundamentar as propostas de melhoria das condições oferecidas pelo serviço de residência do Iscte – Instituto Universitário de Lisboa, a AEISCTE-IUL desenvolveu um inquérito online de satisfação dirigido a estudantes que aqui residiam à data em que disponibilizamos o mesmo. A Residência Universitária José Pinto Rodrigues é a única residência universitária do Iscte, sendo constituída por 37 quartos, divididos por 5 tipologias e tem capacidade para 104 estudantes. Localiza-se no Convento Santos-o-Novo em Santa Apolónia e foi construída com o intuito de alojar estudantes, investigadores e docentes que por diversas razões, não podem residir com o agregado familiar e necessitam de apoio ao nível de alojamento. As questões colocadas tiveram como objetivo final compreender as falhas do serviço, bem como os processos que já estivessem a ser abordados da forma correta. O inquérito realizado através do Google Forms foi respondido por 26 estudantes, tanto nacionais como internacionais. Dos quais 61,5% eram do sexo feminino, 34,6% do sexo masculino e 3,8% optou por não especificar. Metade dos inquiridos (50%) eram bolseiros, 19,2% estavam num programa de mobilidade e os restantes 30,8% não estavam em nenhuma destas situações.

Gráfico 1 – Tipologia do quarto onde reside

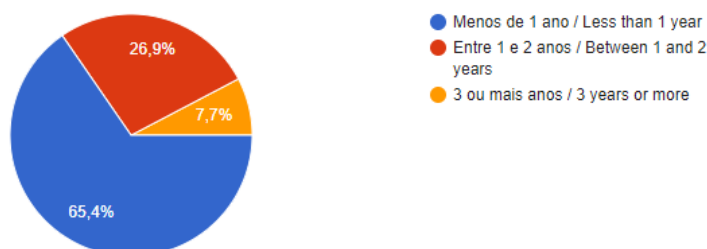


Relativamente ao tipo de quarto em que residem, 46,2% dos inquiridos habitam num quarto triplo com WC privado; 19,2% vivem num quarto duplo sem WC privado; 15,4% estão em quartos triplos com cozinha e WC privado; apenas 3 (11,5%) inquiridos



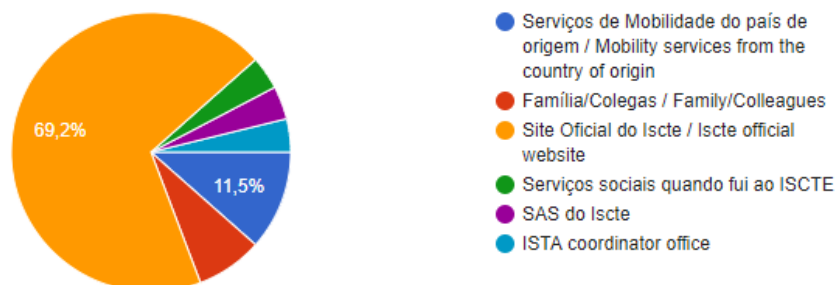
afirmam residir num quarto duplo com WC privado; e, por fim, a minoria vive num quarto quádruplo com WC.

Gráfico 2 – Tempo de estadia



No que toca ao tempo de estadia dos estudantes que responderam ao inquérito, a grande maioria (65,4%) estão nas suas residências há menos de 1 ano; 26,9% vivem nas respetivas há mais de 1 ano e menos de 2 anos; e os restantes 7,7% já estão residem há mais de 3 anos.

Gráfico 3 – Como tomou conhecimento da Residência Universitária do Iscte?



A grande maioria dos inquiridos (69,2%) afirma ter tomado conhecimento da Residência Universitária do Iscte através do site oficial do Iscte, sendo os serviços de Mobilidade do país de origem a segunda grande fonte utilizada para encontrar a residência do Iscte (11,5%). Apenas 2 estudantes (7,7%) tomaram conhecimento da residência através da família, amigos ou colegas e, as restantes fontes apenas tiveram uma resposta cada, isto é, através do SAS, dos Serviços Sociais e do ISTA Coordinator Office.



Gráfico 4 – A residência universitária do Iscte foi a primeira opção de alojamento?

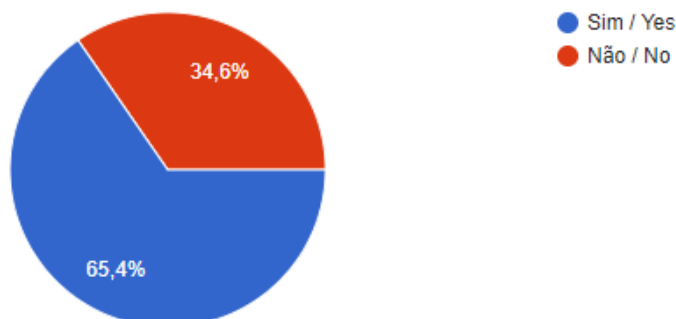
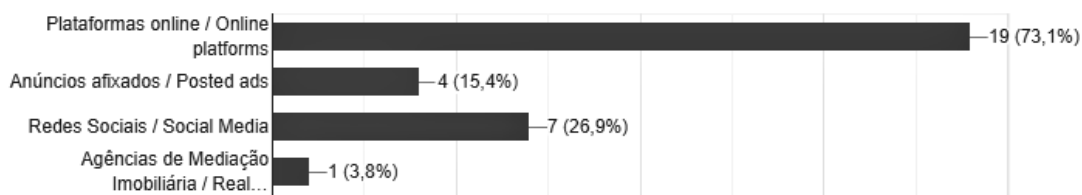
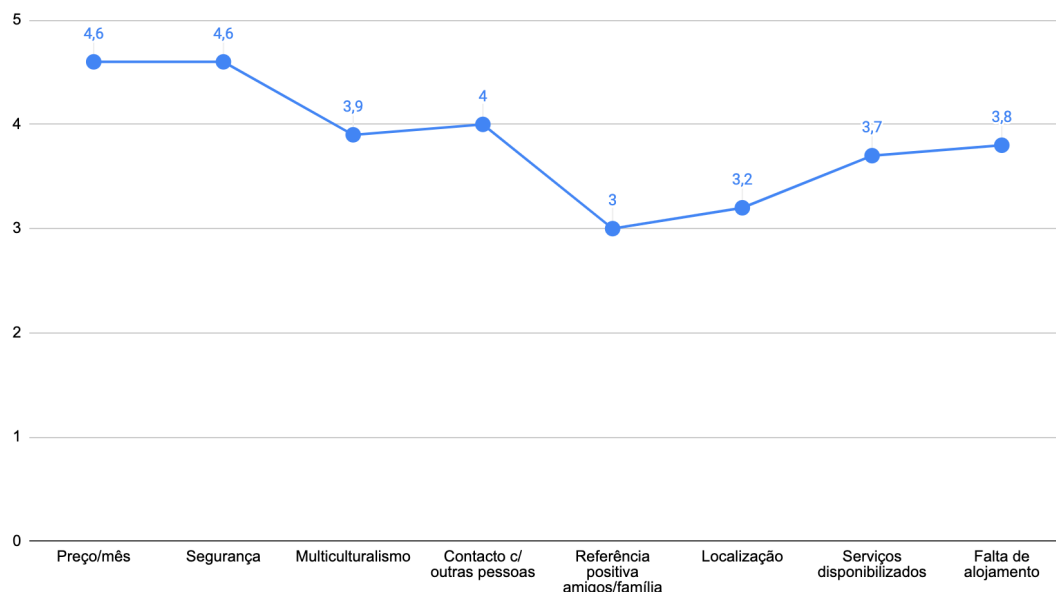


Gráfico 5 – Se não, quais foram as fontes de procura utilizadas previamente à escolha da residência?



Dos 26 inquiridos, 17 (65,4%) escolheram a residência universitária do Iscte como primeira opção. As plataformas online (73,1%), seguidas das redes sociais (26,9%), foram as fontes mais utilizadas para a escolha da residência; 15,4% utilizaram anúncios afixados; e 3,8% utilizaram agências de mediação imobiliária.

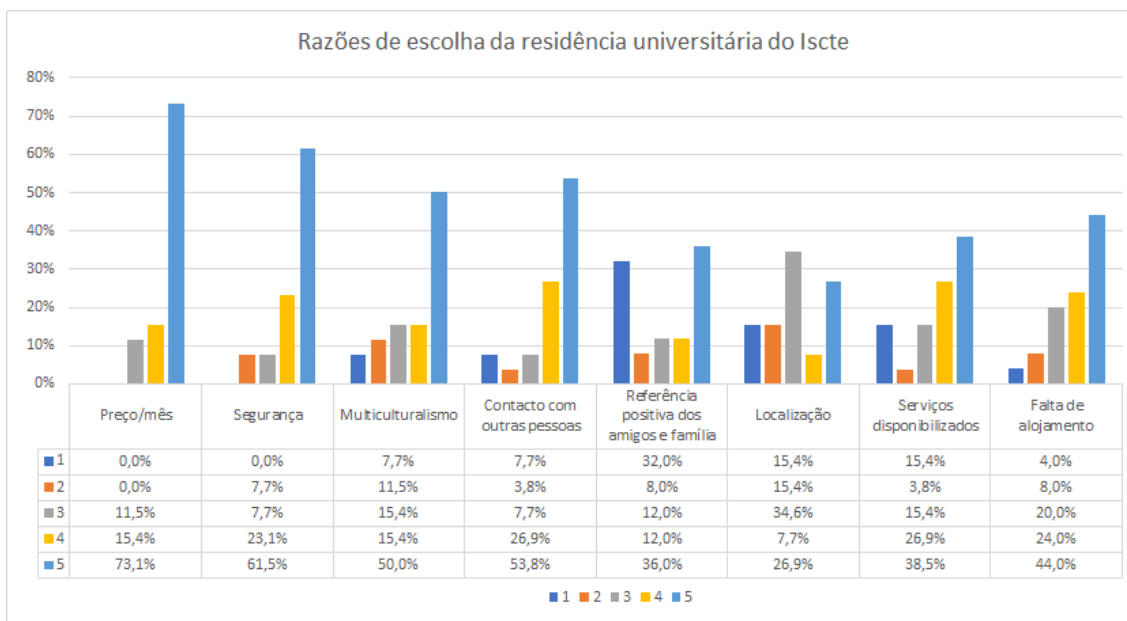
Gráfico 6 - Análise das razões para a escolha da residência universitária do Iscte (Avaliação de 1 a 5)



De acordo com a gráfico 6, que indica as médias das respostas dadas pelos inquiridos às questões acerca das razões para a escolha da residência universitária do Iscte, é possível perceber que os fatores que os estudantes têm mais em consideração são o preço mensal do quarto (4,6), a segurança (4,6) e contacto com as pessoas (4). No entanto, pelos valores relativamente altos, conclui-se que todos os fatores mencionados são tidos em conta.



Gráfico 7 - Razões de escolha da Residência Universitária do Iscte



Em relação às razões da escolha da residência universitária do Iscte, é notório que a grande maioria dos inquiridos (73,1%) considera o preço mensal um fator muito importante. De realçar que o aumento do valor mensal pago pelos utentes não corresponde ao aumento esperado da qualidade das infraestruturas, dado que estas se mantiveram iguais, não sendo visível um aumento de qualidade.

No que se refere à segurança, grande parte dos inquiridos (61,5%) considera ser uma razão muito importante para a escolha da residência do Iscte. No que toca ao multiculturalismo, este fator demonstra ser também, maioritariamente, muito importante (50%) na escolha da residência universitária, ainda que menos que as razões referidas anteriormente.

No que concerne ao contacto com outras pessoas, há novamente uma predominância da resposta “muito importante” (53,8%) como razão para a escolha da residência do Iscte. A referência positiva dos amigos e família é vista tanto como uma razão muito importante (36%) como nada importante (32%), sendo a primeira predominante na opção pela residência universitária.

A localização, ao contrário das outras razões referidas, é a única cuja resposta predominante não é “muito importante”, mas sim “mais ou menos importante” (34,6%), demonstrando não ser uma das principais razões em conta na escolha da residência



universitária. Segundo dados de aplicações que visam a otimização de transportes, nomeadamente Google Maps, a duração do percurso entre a Residência e o Iscte é de, pelo menos, 30 minutos.

Os serviços disponibilizados são um aspeto considerado muito importante para grande parte dos inquiridos (38,5%). Por fim, a falta de alojamento também demonstra ser um fator a ter em conta na escolha da residência, sendo a resposta predominante, mais uma vez, "muito importante" (44%).

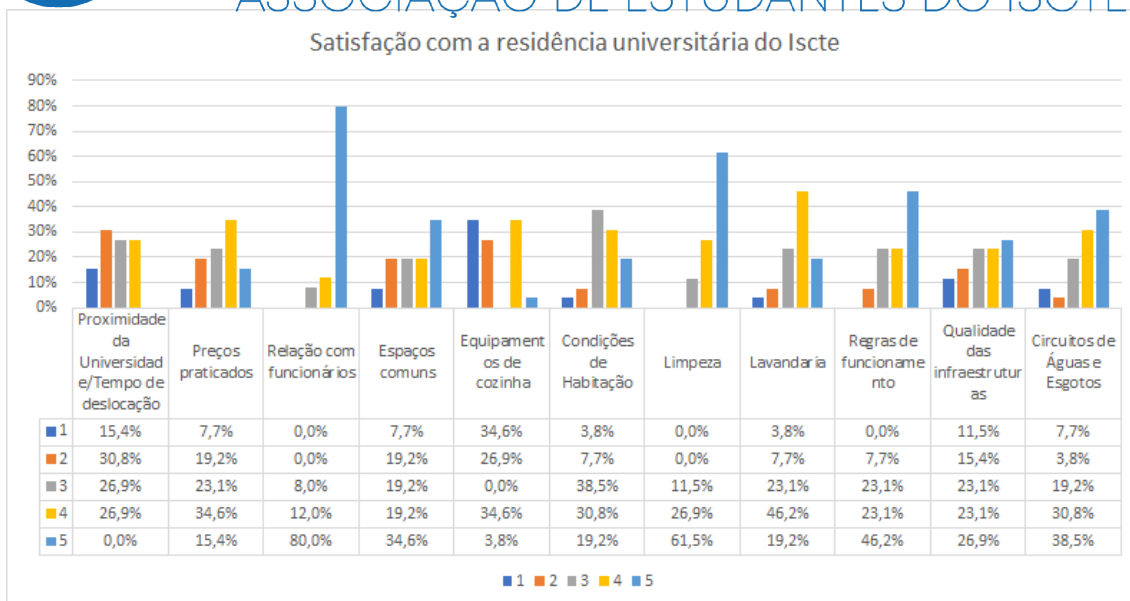
Para além dos fatores supramencionados (preço/mês, segurança, multiculturalismo, contacto com outras pessoas, referência positiva dos amigos ou família, localização, serviços disponibilizados, falta de alojamento em Lisboa), foi perguntado aos estudantes se havia mais algum que considerassem relevante, tendo sido referida a necessidade de melhorar a cozinha e equipamentos disponíveis na mesma.

Satisfação com a Residência Universitária (Condições da Residência). Classifica de 1 – “Extremamente Insatisfeito” a 5 – “Extremamente Satisfeito” os seguintes fatores:

Segue-se neste capítulo uma análise referente à satisfação relativa às condições da residência do Iscte. Estes parâmetros foram classificados pelos inquiridos (n=26) numa escala de 5 pontos a variar entre 1 – “Extremamente Insatisfeito” a 5 – “Extremamente Satisfeito”, relativamente ao ano letivo de 2020/21.

De acordo com o gráfico 8, é possível perceber que as categorias que aparentam causar mais insatisfação por parte dos estudantes que vivem na residência universitária do Iscte, e consequentemente mais urgentes de ser revistos e melhorados, são os equipamentos de cozinha (2,5), a proximidade à universidade e o tempo de deslocação (2,7), os preços praticados (3,3) e a qualidade das infraestruturas (3,4).

Gráfico 8 - Satisfação com a residência universitária do Iscte



Os resultados apresentados destacam a não satisfação dos inquiridos com a proximidade da residência universitária do *campus* do Iscte devido ao tempo de deslocação, sendo verificado um valor nulo na resposta “extremamente satisfeito”, e sendo a resposta predominante “pouco satisfeito” (30,8%). A insatisfação dos inquiridos poderá ser justificada pelo facto de, como já mencionado anteriormente, demorarem, pelo menos, 30 minutos no percurso, durante o qual é necessário andar mais de 1,5km, sujeito às condições atmosféricas.

Em relação aos preços praticados pela residência universitária do Iscte, é possível verificar que a maior parte dos inquiridos estão muito satisfeitos (34,6%), apesar de as restantes percentagens demonstrarem uma maior insatisfação do que satisfação com este fator. No que se refere à relação com funcionários, os inquiridos demonstram, maioritariamente, estar extremamente satisfeitos (80%) com os mesmos.

Os inquiridos de um modo geral demonstram-se satisfeitos com os espaços comuns da residência do Iscte, sendo a predominância dos que afirmam estar extremamente satisfeitos (34,6%). Não obstante, e aquando a este tópico, é importante referir que apesar de existirem espaços comuns com boas áreas estes não se encontram aproveitados da melhor forma, segundo observações de inquiridos.



Em relação aos equipamentos de cozinha, é notória uma grande insatisfação por parte dos inquiridos, destacando-se as respostas “extremamente insatisfeito” e “muito satisfeito” com 34,6%, seguindo-se os que se encontram muito insatisfeitos com 26,9%. Sendo importante referir que a insatisfação existente é consequência de diversos fatores, tais como o défice e mau aproveitamento de equipamentos existentes.

Os inquiridos estão, maioritariamente, satisfeitos (38,5%) com as condições de habitação da residência universitária do Iscte, seguindo-se os que se encontram muito satisfeitos (30,8%).

A maioria dos inquiridos demonstram estar extremamente satisfeitos (61,5%) com a limpeza da residência do Iscte.

Relativamente à lavandaria, os inquiridos afirmam, na sua grande maioria, estar muito satisfeitos (46,2%) com a mesma na residência universitária do Iscte. De notar que apesar de os equipamentos existentes estarem em boas condições não existem em número suficiente para colmatar as necessidades da totalidade dos residentes, dado que apenas se encontram à disposição uma máquina de lavar, uma máquina de secar e um ferro de engomar.

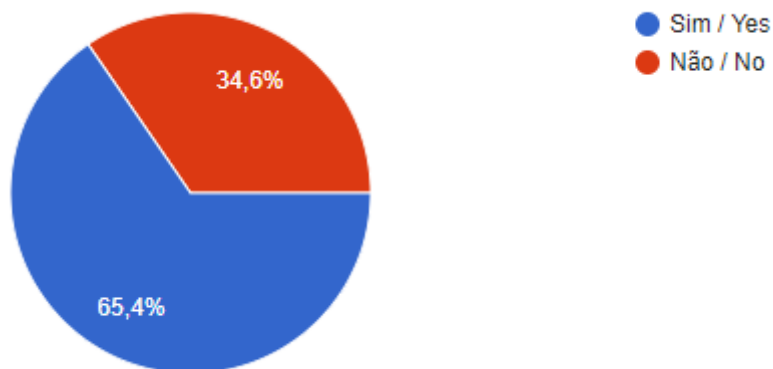
Os inquiridos revelam, predominantemente, estar extremamente satisfeitos (46,2%) com as regras de funcionamento da residência do Iscte.

Quanto à qualidade das infraestruturas, os inquiridos deram respostas muito diferenciadas, podendo revelar que este fator depende dos vários espaços de residência.

No entanto, é notória a predominância na satisfação do que na insatisfação, no geral. Contudo, é de extrema importância atentar às condições dos quartos do piso superior, piso maioritariamente constituído por bolseiros, uma vez que parte destes se encontram com infiltrações e, a grande maioria, com problemas relativos a humidade.

Para concluir o grau de satisfação, no que se refere ao circuito das águas e esgotos, os inquiridos afirmam estar, na sua maioria satisfeitos com o mesmo, destacando-se a resposta “extremamente satisfeitos” (38,5%).

Gráfico 9 – Tem intenção de sair da residência no final do presente ano letivo?



A grande maioria dos inquiridos (65,4%) tem intenção de sair da residência no final do presente ano letivo. Os que responderam que pretendem sair, referiram motivos como ser difícil renovar o contrato; os preços elevados; o final do programa de Erasmus e o final de curso.

Foi questionado aos estudantes, com opção de resposta ou não, se de acordo com a sua experiência na residência do Iscte gostavam de apresentar alguma proposta/sugestão para a melhoria da mesma. Foi sugerido para a residência universitária do Iscte, novamente, uma maior e melhor oferta dos equipamentos de cozinha (substituição dos mais antigos por mais recentes; melhor aproveitamento do frigorífico) e condições da mesma, permitindo reduzir as filas de espera para fazer refeições; o aumento do número de camas disponíveis, mais especificamente um maior rede de alojamento estudantil; e uma maior defesa e atenção pelas necessidades dos estudantes. Foi referida a necessidade de melhorar os espaços de estudos por serem pequenos, e por terem infiltrações e falta de aquecimento, o que acontece também nos quartos, casas de banho, hall de entrada e cozinhas, principalmente infiltrações devido à chuva, que poderão vir a afetar os equipamentos eletrónicos. No que se refere aos espaços comuns, foi sugerido que se complementasse a falta de espaço que existe na cozinha, com mais espaços de estudo; e a transformação do espaço de transição para o piso superior num suplemento para a cozinha que, como foi referido, oferece poucos recursos. Os estudantes do Iscte que vivem na residência universitária referem que o aumento dos preços dos quartos não justifica as condições dos mesmos e propõem que estes façam jus à oferta, acrescentando que consideram que devem ser avisados de quaisquer subidas de valores pois nem todos têm as mesmas condições económicas.



Conclusões:

Dos estudantes que pretendem sair da residência no final do presente ano letivo, a maioria justifica os preços praticados e a dificuldade em assegurar a sua estadia por esse motivo, e o fim do seu ciclo de estudos/mobilidade.

Entre as sugestões deixadas pelos estudantes foi referido o aumento da oferta de eletrodomésticos na cozinha e um maior espaço para a mesma, e o aumento do número de camas, garantindo uma maior defesa e interesse pelas necessidades dos estudantes. Foi sugerida a melhoria das salas e espaços de estudo, pois apresentam atualmente infiltrações e não têm aquecimento. Alguns residentes mencionaram a necessidade de melhorar os serviços de lavandaria.

Na realização deste inquérito foram separadas as duas realidades subjacentes à vivência dos estudantes na residência. O primeiro retrata o processo de escolha do alojamento e quais os fatores que os estudantes têm em consideração. O segundo assenta nos fatores que melhor ou pior contribuem para a sua estadia na residência do Iscte.

No processo de escolha da residência universitária José Pinto Peixoto, os estudantes valorizam o preço/mês, a segurança, a possibilidade de contactar com outras pessoas, apreciando um ambiente multicultural, e quais os serviços que têm à sua disposição. A falta de alojamento em Lisboa representa um fator para a escolha da residência do Iscte.

Quanto à satisfação com a residência destacam-se como pontos positivos a relação com os funcionários, a limpeza das instalações e o respeito pelas regras de funcionamento. No que se refere aos pontos a considerar na melhoria das condições da atual residência e para futuras residências, aconselha-se:

- Priorizar a localização;
- Aumentar o número de equipamentos de cozinha e/ou construir uma cozinha por piso, tendo sempre em atenção a manutenção das mesmas;
- Criação de mais espaços de lavandaria, uma vez o número de eletrodomésticos existentes no momento presente não se apresenta suficiente para dar resposta a todos os residentes;



- Praticar preços mais acessíveis para os estudantes;
- Melhorar as condições de habitação dos residentes, pois estes revelam estar pouco satisfeitos com as mesmas;
- Manutenção e melhoria da qualidade das infraestruturas, tendo em atenção o circuito de águas e esgotos, visto existir muitas infiltrações devido à chuva que acabam por afetar os equipamentos eletrónicos como computadores e aquecedores necessários à qualidade de vida dos residentes;
- Aumentar o número de camas a preços acessíveis disponibilizadas para os estudantes do Iscte;
- Aumentar os espaços de estudo e/ou criar espaços para este efeito, e nesta altura de pandemia os estudantes têm de se manter na residência sem terem condições para ter aulas ou estudar;

Quando comparando os resultados entre o presente inquérito e o seu homólogo do ano letivo anterior é possível constatar um aumento da base amostral, em termos absolutos, de 21 para 26 inquiridos. Verifica-se que em relação às razões para escolha da residência universitária do Iscte todas as categorias foram alvo de um aumento da média. Na matéria inerente à satisfação com a residência é possível observar que as categorias “Relação com os funcionários”, “Espaços comuns” e “Equipamentos de cozinha” sofreram uma ligeira redução da satisfação, não obstante é de referir que a categoria “Relação com os funcionários”, à semelhança da categoria “Limpeza” dispõem da média mais alta, sendo este valor de 4,5/5. Sendo ainda importante mencionar que, apesar do acréscimo da média, as categorias “Proximidade da Universidade/Tempo de deslocação” e “Equipamentos de cozinha” continuam a apresentar os valores mais baixos de entre todas as categorias abordadas. Na realização do inquérito do presente ano foram adicionadas as categorias “Qualidade das infraestruturas” e “Circuitos de águas e esgotos”, não existindo, portanto, base comparativa. Após esta comparação é possível constatar que apesar das melhorias apresentadas ainda são necessários aprimoramentos para se atingir uma residência em que todos os seus residentes disponham de condições ideais para o desempenho das suas funções como estudantes, investigadores ou docentes.