

esec

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO



INSTITUTO POLITÉCNICO
DE COIMBRA

Departamento de Comunicação e Ciências Empresariais

Mestrado em Comunicação Organizacional: Cidadania, Confiança e
Responsabilidade Social

Perceção da Qualidade e Bem-estar Subjetivo

na

Residência de uma Escola Superior de Enfermagem

Maria Clara Gaspar Simões

Coimbra, 2018

esec

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO



INSTITUTO POLITÉCNICO
DE COIMBRA

Maria Clara Gaspar Simões

Perceção da Qualidade e Bem-estar Subjetivo

na

Residência de uma Escola Superior de Enfermagem

Dissertação de Mestrado em Comunicação Organizacional: Cidadania, Confiança e Responsabilidade Social, apresentada ao Departamento de Comunicação e Ciências Empresariais da Escola Superior de Educação de Coimbra para obtenção do grau de Mestre

Constituição do júri

Presidente: Professor Doutor José Pedro Cerdeira Coelho e Silva

Arguente: Professora Doutora Maria Cláudia Perdigão Silva Maendes Andrade

Orientadora: Professora Doutora Paula Maria Mendes da Costa Neves

Junho, 2018

AGRADECIMENTOS

Um Mestrado é um caminho longo, por vezes plano, por vezes tortuoso, algumas vezes fácil outras pensamos não conseguir chegar ao fim, mas o caminho faz-se caminhando (Ruiz, 1910) e ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar (Freire, 2000).

Foi neste caminho que aprendi muitas coisas, sobretudo com os estudantes alojados na residência da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra: indaguei e ouvi-os e aprendi a ver e a sentir como eles. Por isso o meu primeiro agradecimento vai para aqueles que diariamente constroem o terreno onde eu caminho.

Em segundo lugar, agradeço à Professora Doutora Paula Neves, por me ter dado a mão e amparado neste percurso, tirando comigo as pedras e espinhos, ajudando-me a caminhar e a construir o caminho.

Ao professor Doutor José Pedro Cerdeira, o meu sincero reconhecimento, porque no momento em que eu quis voltar para trás e não terminar o caminho, não me deixou desistir, dando-me força e alternativas para esta caminhada.

A todos os professores do Mestrado de Comunicação Organizacional, que me transmitiram ensinamentos preciosos para a construção de Organizações mais Sustentáveis, com novos paradigmas de Responsabilidade Social, o meu muito obrigado.

A todos os elementos do Conselho de Gestão da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, que deliberaram apoiar a frequência deste Mestrado, e particularmente à senhora Presidente, Professora Maria da Conceição Bento, que foi a primeira pessoa a motivar-me a voltar a estudar e com quem tanto aprendi no âmbito da Comunicação Organizacional.

À Professora Doutora Irma Brito, agradeço pela sua sincera amizade e pelo apoio e incentivo que me deu para terminar este estudo.

A Todos e Todas as colegas da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, que partilham diariamente comigo a sua vida profissional e amizade e que têm sido importantes pares na minha aprendizagem.

Ao meu marido, que sempre me incentivou a terminar este Mestrado.

Por último, o meu agradecimento vai para a minha filha, Ana Carolina, que me incentivou e “ancorou” em todos os momentos mais difíceis e será sempre a âncora da minha vida.

A Todos o meu mais profundo e sincero Obrigada.

RESUMO

As Instituições do Ensino Superior estão cada vez mais preocupadas com as questões que dizem respeito à qualidade, pelo que nos últimos anos assistimos a grandes progressos relativamente à qualidade e adequação dos planos de estudos, na formação de docentes e discentes e na modernização dos espaços pedagógicos. No entanto, a área de alojamento em residências universitárias não tem sido alvo de igual forma destas preocupações e investimentos. Assim, este estudo teve por objetivo avaliar a perceção da qualidade que os estudantes alojados numa residência do ensino superior têm dos espaços privados e comuns e simultaneamente conhecer os níveis de bem-estar subjetivo que têm relativamente a algumas vivências do dia-a-dia, os quais se refletem na sua qualidade de vida.

Com uma amostra de 108 estudantes alojados na residência da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, iniciou-se o estudo com a realização de reuniões exploratórias com todos os residentes, e com base nestas, construiu-se um questionário que foi aplicado a todos os estudantes alojados no momento.

Os resultados obtidos relativamente à perceção da qualidade são discutidos no âmbito de intervenções e investimentos conducentes a maior satisfação com o alojamento e os resultados obtidos relativos ao bem-estar, são discutidos no âmbito da saúde física e mental dos estudantes universitários.

Os resultados demonstram que apesar de rapazes e raparigas estarem alojados nas mesmas condições, na maior parte dos casos, as raparigas revelam níveis de satisfação mais baixos do que os rapazes.

Relativamente às várias dimensões do Bem-estar, não existem diferenças significativas entre comportamentos e sentimentos de rapazes e raparigas, evidenciando-se níveis de bem-estar pessoal inferiores nas raparigas sobretudo no que se relaciona com a sua individualidade e privacidade.

Palavras-chave – Satisfação, Qualidade, Bem-estar subjetivo, Residência Universitária,

ABSTRACT

The growing concern with quality in higher education institutions has led to major advances in the past few years in the quality and adequacy of the programmes, teachers and students' training, and the modernization of pedagogical spaces. However, accommodation in university housing has not received the same attention in terms of concerns and investment. Thus, this study aimed to assess the perceptions of students accommodated in a higher education residence about the quality of the private and common areas, as well as to determine the levels of subjective well-being regarding some day-to-day experiences, which are reflected in their quality of life.

The sample was composed of 108 students accommodated in the student residence of the Nursing School of Coimbra, Portugal. Exploratory meetings were held with all of the residents and a questionnaire was designed based on these results. The questionnaire was applied to all students who were accommodated during the data collection period. Finally, a database was built and percentage results were obtained.

The results on the perception of quality will be discussed in terms of interventions and investments which can improve satisfaction with accommodation. The results on well-being will be discussed in terms of the students' physical and mental health.

The results show that although boys and girls are housed under the same conditions, in most cases girls show lower levels of satisfaction than boys. With respect to the various dimensions of well-being, there are no significant differences between the behaviors and feelings of boys and girls, showing lower levels of personal well-being among girls, especially in relation to their individuality and privacy.

Keywords: Satisfaction, Quality; Subjective well-being; Student residence; Social responsibility

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	1
PARTE 1	5
ENQUADRAMENTO TEÓRICO	5
CAPÍTULO I	7
ENSINO SUPERIOR E QUALIDADE	7
1 - ENSINO SUPERIOR E QUALIDADE.....	9
1.1-Conceito de Qualidade.....	15
1.2 - Conceito de Bem-estar Subjetivo	16
1.3 – A Influência da Qualidade no Bem-estar Subjetivo.....	18
CAPÍTULO 2.....	21
O ALOJAMENTO DE ESTUDANTES NA ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA	21
2 – O ALOJAMENTO DE ESTUDANTES NA ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA	23
Parte II	27
ESTUDO EMPIRICO.....	27
CAPÍTULO 3.....	29
3.1– OBJETIVOS	31
3.2 - METODOLOGIA	32
3.3 – INSTRUMENTOS.....	32
3.3.1 Reuniões Exploratórias	32
3.3.2 Construção de um questionário.....	33
3.4 – PROCEDIMENTOS	33
3.4.1- Aplicação dos Questionários	33
3.4.2 - Procedimentos Éticos	34
3.5 – AMOSTRA.....	35

CAPÍTULO 4	39
RESULTADOS E DISCUSSÃO	39
4.1– FATORES QUE INFLUENCIARAM A ESCOLHA DA RESIDÊNCIA PARA MORAR.....	41
4.2 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO.....	41
4.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS RELATIVOS À SATISFAÇÃO COM OS ESPAÇOS COMUNS, PRIVADOS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS GERAIS E DE SEGURANÇA.	42
4.3.1 Satisfação com as Condições do quarto	42
4.3.2 Satisfação com as Condições da Lavandaria.....	45
4.3.3 Satisfação com as Condições da Copa.....	49
4.3.4 Satisfação com as Condições da Casa-de-banho	53
4.3.5 Satisfação com as Condições dos Espaços de Convívio	56
4.3.6 Satisfação com as Condições dos Espaços de Estudo	58
4.3.7 Satisfação com a Equipa do Serviço de Receção	61
4.3.8 Satisfação com o Serviço da Equipa de Apoio Geral	62
6.3 Nível de Bem-Estar	65
6.3.1-Dimensão - Integração Comunitária	69
6.3.2 Dimensão Comportamentos Saudáveis	70
6.3.3 Dimensão Vivência Comunitária	71
6.3.4 Comportamento de Responsabilidade Social	72
6.3.5.Bem-estar Pessoal.....	74
6.4 Questões de Âmbito Geral	79
6.4.1 – Avaliação do momento de entrada na residência.....	79
6.4.2Avaliação Global da Residência	80
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	81
BIBLIOGRAFIA	85
ANEXOS	89

INDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Caracterização da Amostra

Quadro 2 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições *do quarto* da Amostra global

Quadro 3 - Médias e Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições *do quarto por sexo*

Quadro 4 – Médias, Desvio padrão e t test dos dados recolhidos relativos à satisfação com as condições do quarto por tipologia de quarto.

Quadro 5 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições *da lavandaria* da amostra global

Quadro 6-* Médias e Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições *do Lavandaria por sexo

Quadro 7- Médias, Desvio padrão e t test dos dados recolhidos relativos à satisfação com as condições da lavandaria por tipologia de quarto.

Quadro 8 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições *da copa* da amostra global

Quadro 9* - Médias e Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições *do copa por sexo

***Quadro 10* - Médias, Desvio padrão e t test dos dados recolhidos relativos à satisfação com as condições da copa por tipologia de quarto.**

Quadro 11 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições *da casa-de-banho* da Amostra global

Quadro 12* - Médias e Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições *da casa-de-banho por sexo

Quadro 13 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições *dos espaços de convívio* da amostra global

Quadro 14--* Médias e Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições dos espaços de convívio *por sexo

Quadro 15 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições *dos espaços de convívio* da amostra global

Quadro 16 – Médias e Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições dos espaços de estudo por sexo

Quadro 17 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com a equipa de receção da amostra global

Quadro 18 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com a equipa de apoio geral da amostra global

Quadro 19 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à satisfação com a equipa de apoio geral por sexo

Quadro 20 – Dimensões Consideradas e itens do questionário

Quadro 21 - Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre a Dimensão Integração Comunitária (DIC) da amostra global

Quadro 22- Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre Comportamentos Saudáveis (DCS) da amostra global

Quadro 23- Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre a Dimensão Vivência Comunitária (DVC) da amostra global

Quadro 24 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à Dimensão Vivência Comunitária (DVC) por tipologia de quarto

Quadro 25- Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre a Dimensão Comportamentos DE RS da amostra global

Quadro 26 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à Dimensão Comportamentos de RS) por sexo

Quadro 27 – Médias, Desvio padrão à Dimensão Comportamentos de RS da amostra global

Quadro 28 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à Dimensão Bem-estar Pessoal por sexo

Quadro 29 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à Dimensão Bem-estar Pessoal por tipologia de quarto

Quadro 30 – Questões de Âmbito Geral

Gráficos

Gráfico 1 – Avaliação Geral da residência por sexo

Gráfico 2 – Avaliação geral da residência

ABREVIATURAS

A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

BES – Bem-estar Subjetivo

DBESP – Dimensão bem-estar Pessoal

DCS – Dimensão Comportamentos Saudáveis

DIC – Dimensão integração Comunitária

DRS- Dimensão da Responsabilidade Social

DVC – Dimensão de Vivências Comunitárias

ESEnfC – Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

GQ - Gestão da Qualidade

IE – Instituições de Ensino

IES – Instituições de Ensino Superior

OCDE -Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OMS – Organização Mundial da Saúde

ORSIS - Observatório da Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior

RS – Responsabilidade Social

RSO – Responsabilidade Social Organizacional

STIESG - Serviços Técnicos de Instalações Equipamentos e Serviços Gerais

INTRODUÇÃO

A adaptação ao Ensino Superior (ES) é um momento complexo da vida dos jovens, o qual é influenciado por fatores interpessoais e contextuais, afirmando-se que o impacto depende das características desenvolvimentais do aluno e das exigências e/ou apoio às novas situações (Santos & Almeida, 2001, cit. in Imaginário & Vieira, 2011).

Para muitos estudantes universitários, essa é a primeira vez que vão estar afastados de casa, indo morar na maior parte dos casos, em apartamentos partilhados com outros estudantes ou em residências universitárias.

O ingresso no ensino superior fora da sua área de residência, gera mudanças significativas no dia-a-dia do estudante, proporcionando novas amizades, novas experiências, a necessidade de cuidar de si de forma mais autónoma, sendo para muitos deles, a primeira vez que têm a responsabilidade de gerir um orçamento para os seus gastos académicos e alimentação.

Nesta fase, a perceção do estudante em relação à sua qualidade de vida e bem-estar é influenciada por todo o novo contexto em que vive e pelos sentimentos que experiencia, sendo necessário dar maior atenção à sua qualidade de vida, proporcionando um ambiente físico saudável, melhorar o meio onde o estudante vive, disponibilizar equipamentos básicos e apoios que possibilitem o desenvolvimento de hábitos psicossociais saudáveis, proporcionando se possível também atividades de lazer (Silva & Heleno, 2012).

Assim, é importante estudar a qualidade de vida e o bem-estar nas residências universitárias, porque estes estudos tornam-se importantes para o conhecimento das condições de vida, estilo de vida e necessidades dos estudantes, facilitando a implementação de ações de prevenção e promoção da saúde aos mesmos (Oliveira, 2006; Benjamim, 1994, cit. in. Silva & Heleno, 2012).

Deste modo, propus-me conceber um projeto que tem na base as opiniões e informações expressas pelos estudantes alojados na Residência da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (ESEnfC), com vista a planear intervenções focadas na satisfação das suas necessidades e expectativas, visando elevar os níveis de qualidade

percecionada e o bem-estar, mas também, elevar o compromisso com a Responsabilidade Social (RS) da instituição.

Assim, perspetiva-se que um estudo desta natureza, reforce a reputação da ESEnfC, aumente a confiança que os estudantes depositam na instituição que os acolhe, e dê diretrizes aos órgãos de gestão para agirem de acordo com as expectativas dos estudantes residentes.

Esperamos também, dar a conhecer melhor a toda a comunidade académica, docentes, não docentes e discentes, o campo de estudo em foco, abrindo se possível, a possibilidade de Todos ficarem mais próximos desta comunidade de estudantes residentes.

Relativamente aos estudantes alojados, esperamos que o estudo facilite aos órgãos de gestão implementar ações mais direcionadas às suas expectativas, oferecendo-lhes melhores condições de habitabilidade, maior satisfação e conseqüentemente níveis mais elevados da qualidade percecionada, tornando a comunidade de residentes mais desperta para os valores da cidadania, da vida em comunidade e da sustentabilidade.

No âmbito das Instituições do Ensino Superior (IES), e concretamente no âmbito das residências de estudantes que administram, que possa servir de *Benchmarking* para outros projetos, possibilitando a replicação e ou adaptação a outras residências de estudantes.

Este estudo insere-se no âmbito do Mestrado em Comunicação Organizacional: Cidadania, Confiança e Responsabilidade Social e no exercício das minhas funções profissionais, enquanto coordenadora dos Serviços Técnicos de Instalações Equipamentos e Serviços Gerais (STIESG), e tem como ponto de partida o conhecimento em contexto profissional de algumas situações de insatisfação dos estudantes residentes, relativas aos espaços e equipamentos, deficiências nos processos de comunicação interna, nos comportamentos de cidadania e de vida em comunidade, bem como em necessidades de integração e apoio social por vezes identificadas.

O relatório desta pesquisa encontra-se estruturado em duas partes, além da Introdução e da Conclusão.

I Parte – Enquadramento Teórico

Capítulo 1 – Revisão da literatura sobre ensino superior e qualidade, conceitos de qualidade e bem-estar subjetivo e a influência da qualidade no bem-estar subjetivo.

Capítulo 2 – Apresentação da Residência da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra e evolução histórica desde o nascimento até à atualidade.

II Parte – Estudo Empírico

Capítulo 3 – Apresenta-se a questão de investigação, objetivos e metodologia, instrumentos, procedimentos e caracterização da amostra. Na metodologia incluiu-se a operacionalização das variáveis em estudo e os procedimentos de recolha e análise de dados, assim como os procedimentos éticos necessários à realização desta pesquisa

Capítulo 4 – Apresentam-se os resultados e discussão relativos à perceção da qualidade e aos níveis de Bem-estar relativos às cinco dimensões investigadas, Dimensão Integração Comunitária (DIC), Dimensão Comportamentos Saudáveis (DCS), Dimensão Vivência Comunitária (DVC), Dimensão Responsabilidade Social (DRS), Dimensão Bem-estar pessoal (DBEP).

Para se elaborar este estudo procedeu-se a pesquisas documentais e reuniões exploratórias seguidas da aplicação de um questionário e respetiva análise dos dados.

PARTE 1

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO I

ENSINO SUPERIOR E QUALIDADE

1 - ENSINO SUPERIOR E QUALIDADE

A Qualidade é um tema atual, transversal a todos os domínios em que as organizações pretendem evidenciar a excelência dos seus produtos ou serviços, objetivo que também no Ensino Superior em Portugal se tem vindo a evidenciar.

Para Deming (1990) cit. in. (Nunes, Barbosa, & Lins, 2007) a qualidade do serviço público não é mensurável pela “conquista de um mercado de clientes” uma vez que os clientes já estão definidos. É no entanto consensual que, um serviço público deve ser executado com qualidade, pois pagamos por ele, e no que diz respeito à qualidade de uma instituição do ensino superior, esta pode ser definida pelo desempenho global e pelo grau de satisfação das exigências e expectativas técnicas e humanas, (Faria, 2004 cit. in Nunes, Barbosa, & Lins, 2007).

Conscientes que estamos inseridos num campo europeu de ensino, no qual não podemos ficar para trás, estamos a dar passos importantes e sólidos no âmbito da garantia da qualidade no ES, no entanto, o percurso feito e a preocupação com a qualidade neste, nem sempre foi assim, ativa e visível, podendo afirmar-se que foi com a Lei de Bases do Sistema Educativo Português, Lei nº 46/86, que se começa a evidenciar a preocupação com a qualidade no ensino, ainda que de uma forma muito abstrata e pouco sustentada, refere que o estado deve:... criar as condições que garantam aos cidadãos a possibilidade de frequentar o ensino superior, independentemente das desigualdades económicas, regionais e ou sociais, e que os serviços de ação escolar seriam o garante do acesso ao ensino para todos, nomeadamente de alojamento,...” mas neste campo nada é referido sobre critérios de qualidade.

Em 1994, com a Lei nº 38/94, Lei da Avaliação do Ensino Superior, evidencia-se a preocupação com a qualidade e ensino do mesmo, evidenciando a avaliação pedagógica e científica como o principal foco da avaliação, referindo entre outros mas de forma muito mais marginal a avaliação do estado das instalações.

Com a Lei nº1/2003, a qual aprova o Regime Jurídico do desenvolvimento e da Qualidade do Ensino Superior, é notório o reforço do termo “Qualidade”, que aparece frequentemente aliado a várias vertentes e contextos. Relativamente às

instalações, refere unicamente que as instalações deverão ter a qualidade e dignidade exigíveis à ministração de ensino universitário, não contemplando nunca preocupações de qualidade com o alojamento de estudantes, apesar de no artigo 11º, Ação Social, referir que o Estado assegura a igualdade de oportunidades, incluindo o alojamento de estudantes.

Finalmente com a lei nº 38/2007, que aprovou o regime jurídico da avaliação do Ensino Superior, referem-se claramente os parâmetros de avaliação sobre os quais a qualidade deve ser observada, nomeadamente o ensino ministrado e o seu nível científico, as metodologias de ensino e a qualificação do corpo docente, a cooperação internacional, a eficiência da organização e da gestão, e os mecanismos de ação social (artigo 4º, alínea i).

Observa-se assim, um desenvolvimento acentuado relativamente à descrição dos parâmetros de avaliação da qualidade, uma vez que, ao contrário do que se verificava nos diplomas anteriores, não refere apenas a qualidade científica e pedagógica mas passa a incluir outros mecanismos, como é o caso da ação social.

Assim, podemos dizer que se abre um campo de intervenção na ação social, onde se podem incluir as residências de estudantes, deixando ao critério e criatividade das instituições de ensino, o desenvolvimento de processos de qualidade.

A qualidade ganha de tal forma importância no Ensino Superior, que o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, cria através do Decreto-Lei n.º 369/2007 de 5 de Novembro, a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), entidade que tem como missão, *“garantir a qualidade do ensino superior em Portugal, através da avaliação e acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, bem como no desempenho das funções inerentes à inserção de Portugal no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior”* (A3ES), a qual tem como foco principal a análise da qualidade nos processos diretamente ligados a mecanismos pedagógicos, científicos, investigação, internacionalização, administrativos e de comunicação, e ressalva que tem como intuito apoiar as instituições na implementação dos seus sistemas internos de garantia de qualidade, tendo por base estudos comparativos a nível europeu, sem prejuízo no entanto das instituições terem a flexibilidade necessária para o desenvolvimento de

abordagens inovadoras que possam surgir no âmbito do exercício da autonomia institucional, (A3ES, 2013).

Durante este percurso, vários foram os autores que alertaram para o conceito redutor da qualidade no ES, tendo-se registado opiniões críticas ao conceito redutor da qualidade nas IES, como afirmam Moraes, Almeida, & Montenegro, (2006), ... *a qualidade tem tido um lugar de destaque, tanto nas preocupações dos decisores políticos, como na literatura especializada, estando focada sobretudo na qualidade da formação ministrada e na competitividade que esta fomenta entre as IES.* Também Mendonça (1999) cit. in. (Lopes & Capricho, 2007) considera que a qualidade ao nível do ensino, tem uma apreciação numa perspetiva da organização curricular e das metodologias dos cursos, e que nestes conceitos de qualidade, deveriam ser incluídos valores humanos, ambientais e a cooperação entre os agentes envolvidos e a sociedade, pelo que podemos dizer estarmos a vislumbrar um novo vetor de preocupação e de valorização, o qual podemos enquadrar na RS das IES.

Neste percurso histórico de valorização e implementação da qualidade nas IES, vimos que os focos de ação inicialmente inclinavam-se principalmente para a adequação dos planos de estudo ao mercado de trabalho e para o desempenho docente, sendo neste caso ouvidas tanto as entidades recetoras dos profissionais como os próprios estudantes, opiniões destes que são aceites como um indicador válido do desempenho dos docentes e simultaneamente constituem-se como uma medida de satisfação discente no contexto universitário (Moraes, Almeida, & Montenegro, 2006), assim, questionamos a pertinência de incluir nos momentos de avaliação das IES pelos discentes, as questões da qualidade relativa a outros aspetos como por exemplo, as estruturas de apoio existentes no âmbito da ação social, nomeadamente o alojamento proporcionado pelas residências das IES.

Em Portugal registam-se recomendações às Instituições do Ensino Superior ou mesmo emissão legislativa como os exemplos já referidos, no entanto no que diz respeito à garantia de qualidade na área de ação social e concretamente ao nível do alojamento, não se encontram recomendações ou legislação clara sobre as condições mínimas de alojamento a serem garantidas aos estudantes alojados em residências.

As IE devem ir mais além do seu papel principal de ensino, pelo que (Sobrinho, 2012 cit.in Leite & Fernandes, 2014), afirma que a qualidade existe “...só quando uma instituição alia em alto grau as suas funções científico-formativas com as realidades concretas da sociedade na qual está inserida, ou seja, quando conhecimento e formação se enlaçam com os projetos pessoais e sociais de construção da cidadania pública...”, tendo o mesmo afirmado anteriormente, que “...a universidade é uma instituição social complexa com atribuições precisas de fazer ciência e produzir conhecimentos teóricos e práticos, em sentido amplo pelo que deve promover a formação humana e, inseparavelmente, desenvolver a sociedade e que a Universidade é uma instituição social (Nunes, Barbosa, & Lins, 2007).

Nas últimas décadas surgiu a necessidade por parte das IES de disponibilizarem algumas infraestruturas sociais, como por exemplo as residências universitárias, com o objetivo de diminuir as dificuldades socioeconómicas dos seus estudantes e promover apoios de várias ordens, sem esquecer o respeito pela individualidade de cada um e o crescimento pessoal e social das comunidades académicas (Ferraz & al, 2012). Apesar desta afirmação, se analisarmos as estruturas físicas da maior parte das residências em Portugal e tendo em consideração alguns estudos arquitetónicos, em muitos casos não é garantida a individualidade de cada um, nem o crescimento harmonioso da comunidade académica residente, nem mesmo condições para salvaguardar a confeção económica e saudável das suas refeições. Segundo (Delabrida, 2014), “...o ambiente residencial não é apenas um invólucro neutro, mas claramente exerce influência nos indivíduos e é igualmente modificado pelos mesmos, e varia é a literatura que associa o bem-estar à qualidade do ambiente residencial (Amole,2008; Campbell, 1998; Gregorika, 2013; Lawless, 2012; Oishi, 2010).

Também Kawakame & Miyadahira (2005), referem a visão de qualidade de vida que a OMS tem, parafraseando a qualidade de vida como a “...perceção do individuo da sua posição na vida no contexto da cultura e sistemas de valores, nos quais ele vive em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações...” afirmando estas que a qualidade de vida é a sensação de bem-estar de uma pessoa que deriva da satisfação ou insatisfação com as áreas da vida que são importantes para ela.

Segundo (Silva & Heleno, 2012), este conceito é um dos mais utilizados para o entendimento do termo qualidade de vida, por englobar vários aspetos relacionados à qualidade de vida, como a inter-relação entre aspetos ambientais, relacionais, psicológicos e físicos.

Neste âmbito, podemos considerar que as residências universitárias podem também ser um suporte de apoio aos estudantes deslocados de casa, capazes de lhes proporcionar as melhores condições de alojamento e satisfação com o mesmo, qualidade de vida, e tal como afirma Rodrigues & al, (2012) serem uma forma de apoio, com a finalidade de proporcionar aos estudantes alojados, condições de estudo e de bem-estar tendentes a facilitar a integração.

Nesta lógica, Oliveira, (2006); Benjamim, (1994),cit. in Silva & Heleno, (2012) referem que o estudo da qualidade de vida em estudantes universitários é importante, pois tal permite-nos conhecer as condições de vida, estilo vida e necessidades, e podemos planear de ações de prevenção e promoção da saúde aos mesmos.

Além da qualidade pedagógica nas IE, é necessário dar mais atenção a outros fatores que interferem na qualidade de vida dos estudantes, (Benjamim,1994 cit, in Silva, 2012), *...é necessário dar maior destaque aos estudos de qualidade de vida em estudantes universitários, tendo em vista a pouca literatura a respeito...*” a afirmação é feita pelo próprio, depois de ter feito uma revisão de estudos publicados sobre a temática, qualidade de vida em estudantes universitários, tendo sugerido a seguinte definição: *“Perceção de satisfação e felicidade, por parte dos estudantes, em relação a múltiplos domínios de vida, à luz de fatores psicossociais e contextuais relevantes e estruturas de significados pessoais, afirmando também que é necessário dar maior atenção à qualidade de vida dos estudantes universitários, principalmente no domínio do meio ambiente, sendo necessário que ocorram melhorias no meio em que o estudante vive, o qual deve proporcionar oportunidades para realizarem atividades de lazer, condições de estudo e de descanso, oferta de suporte social, condições para o estabelecimento de boas relações sociais e a existência de equipamentos básicos e redes de apoio que possibilitem o desenvolvimento de hábitos saudáveis”*.

Também o Instituto Português da Qualidade, ciente da importância da Qualidade no Ensino Superior em Portugal, criou a comissão setorial para a educação e formação, a qual integra um grupo de trabalho direcionado para o Ensino Superior, tendo como principal objetivo a divulgação de boas práticas na área da gestão da qualidade no ensino superior, visando simultaneamente motivar e entusiasmar outras IES a aderirem às mesmas.

Este grupo de trabalho é constituído por representantes de Universidades, Politécnicos, Associações e Escolas do Ensino Superior, tendo elaborado em 2014 uma análise Swot do Ensino Superior Português, visando a identificação de oportunidades, desafios e estratégias de qualidade, fundamentando esta análise em recomendações da OCDE, que instiga a que o sistema de ES Português deve dar passos não no sentido da expansão, mas no sentido de fazer melhor e mais eficiente uso dos recursos já existentes. Este trabalho visou identificar os vetores influentes na qualidade das IES Portuguesas, nomeadamente da oferta formativa, da política de investigação, da internacionalização, e, de uma forma menos visível mas também importante e complementar das anteriores, a qualidade nos serviços de apoio e ação social. Recomendam ainda que as políticas das IES devem ter em conta a agenda 2020, bem como a partilha e divulgação de boas práticas no âmbito da responsabilidade social, promovendo a cooperação entre instituições o que permite um reforço das redes colaborativas, aumentando deste modo a qualidade nas IES.

Assim, tendo em conta as afirmações anteriores dos diferentes autores, podemos dizer que lentamente emergiu e evoluiu a problemática da qualidade nas IES, mas é cada vez mais valorizada e evidenciada, não só a qualidade dos ciclos de estudos e da capacitação do corpo docente, mas uma série de outros fatores que se integram naquilo que é a Responsabilidade Social das Organizações, e em particular das Instituições do Ensino Superior, e que contribuem para o bem-estar dos estudantes e consequentemente alargam a abrangência dos fatores a serem avaliados numa perspetiva de qualidade versus Responsabilidade Social.

Numa nova visão da importância dos diferentes papéis das IES, terminamos com a afirmação, “...é importante incluir não somente a qualidade do ensino universitário...mas também as políticas e serviços prestados pela universidade à comunidade em cumprimento do seu papel social” (Nunes, Barbosa, & Lins, 2007).

1.1- Conceito de Qualidade

A melhor forma de se entender qualidade hoje, é tudo o que alguém faz ao longo de um processo para garantir que um cliente, fora ou dentro da organização, obtenha exatamente aquilo que deseja, em termos de características intrínsecas, custo e atendimento (Lobos, 1991 cit.in Nunes, Barbosa, & Lins, 2007) é um conceito de qualidade centrado no cliente.

De acordo com Ventura, Ferreira, & Loureiro, (2009) qualidade e excelência são desafios inadiáveis que se colocam às organizações, decorrente da era competitiva que vivem, pelo que os investimentos que fizerem na área da qualidade podem ser determinante para se evidenciarem no mercado por uma imagem de excelência.

A qualidade de vida envolve o bem-estar físico, psicológico e emocional, mas refere-se também ao “conforto e bens materiais de uma dada população” (Catunda, Ruiz, 2008 cit. in Martins G. H., Martins, Prates, & Martins, 2012)., pelo que podemos afirmar que a satisfação com algo influi a percepção da qualidade relativamente a essa mesma coisa.

Podemos ainda analisar o conceito de qualidade para as instituições de ensino superior, segundo Faria (2004) cit. in (Nunes, Barbosa, & Lins, 2007), a qualidade das instituições de ensino superior, pode ser definida pelo grau até o qual o desempenho global da escola satisfaz as exigências e expectativas técnicas e humanas, essas que são fixadas tanto pelo mundo exterior quanto pelos próprios dirigentes da instituição de ensino.

Também Ventura, Ferreira, & Loureiro, (2009) referem que no processo de implementação da qualidade, as organizações devem instituir processos que garantam a auto-reflexão e a auto-avaliação, afirmando que a avaliação das escolas deve ser entendida como um processo que visa submeter a escola a uma análise aprofundada com o objetivo de introduzir melhorias em todos os aspetos do seu funcionamento, proporcionando os dados recolhidos identificar o que a escola faz bem e as áreas suscetíveis de serem melhoradas.

O Brasil é um exemplo de múltiplos estudos na área do alojamento de estudantes, os quais segundo Garrido, (2015) visam encontrar estratégias com vista a enriquecer a experiência estudantil nas residências, tais como adequação da arquitetura e

organização do mobiliário com a finalidade de criar condições favoráveis à vida social, e melhorias do ambiente físico que resultam na qualidade de vida dos estudantes. Afirma ainda que, os estudos revelam que o investimento realizado nessas residências, trazem implicações para os que ali vivem, nomeadamente aumento do rendimento académico e persistência no ensino superior, além de maior consciencialização de vida em comunidade e com os pares, defendendo que o ambiente facilita a socialização e inclusive diminui a timidez.

Um aluno sentir-se-á mais competente e capaz para o desempenho e realização das suas tarefas, quanto melhores forem as condições que lhe são oferecidas pela IES que frequenta, (Monteiro & Gonçalves, 2011), pelo que o desempenho parece depender também da satisfação e perceção da qualidade que os estudantes têm dos serviços da instituição, pelo que as IES devem ter uma preocupação constante com a qualidade das suas instalações e serviços, mantendo assim os estudantes satisfeitos com as condições que lhes são oferecidas usufruindo em contrapartida de divulgação gratuita da mesma e criação de uma imagem de boa reputação.

1.2 - Conceito de Bem-estar Subjetivo

Ao longo da história, vários foram os filósofos e pensadores que se debruçaram sobre a questão da felicidade, considerando este como o objetivo último e motor da motivação humana (Diener, 1984 cit. in. Assunção, 2014).

Apesar do Bem-estar Subjetivo (BES), ser um conceito recente, podemos afirmar que as suas raízes remontam ao século XVIII, período do iluminismo, onde o desenvolvimento pessoal e a felicidade se tornaram valores centrais, (Galinha I., 2008).

Terá sido em 1960 que surgiram os primeiros estudos sobre este conceito, Wilson, (1967) propôs-se estudar duas hipóteses de Bem-estar, as quais relacionou com os conceitos de satisfação e de felicidade, tendo concluído que o grau de satisfação necessário para produzir felicidade, depende da adaptação ou do nível de aspiração, o qual é influenciado sobretudo pelas experiências passadas, pelas comparações que faz e pelos valores pessoais (Galinha I., 2008).

Inicialmente, bem-estar estava relacionado com o bem-estar material, avaliando-se o bem-estar de acordo com os rendimentos do indivíduo e os bens materiais que

poderia adquirir com o seu rendimento. Porém, rapidamente se passou a ter outra perspetiva, afirmando-se que a quantidade de bens materiais não era sinónimo de felicidade ou qualidade de vida. Deste modo, passou-se para uma outra perspetiva, a de que o bem-estar está de facto relacionado com a felicidade que os bens materiais proporcionam, mas também com a qualidade de vida experimentada (Galinha & Ribeiro, 2005).

Assim, podemos afirmar que a qualidade de vida está relacionada com a nossa saúde, com a relação afetiva, satisfação com o trabalho, liberdade política entre outros sendo por isso um conceito que agrega múltiplas dimensões, e conforme refere Novo,(2003) cit. in (Galinha I.,2008), o conceito de bem-estar, assume uma dimensão global, de bem-estar na vida como um todo, valorizando outras dimensões da vida dos indivíduos.

Também a Comissão Europeia, tem vindo a evidenciar a sua preocupação com o Bem-estar, e exemplo disso é o documento “Uma estratégia da U.E para a juventude – Investir e Mobilizar”, no qual evidencia a necessidade de investir na juventude, atribuindo mais recursos ao desenvolvimento das áreas que afetam a vida quotidiana dos jovens, com o objetivo de melhorar o seu bem-estar, justificando que muitos jovens correm riscos de saúde causados pelo stress, alimentação deficiente e falta de exercício físico, devendo-se investir no que contribui para a saúde física e bem-estar psicológico dos jovens e cidadãos, afirmando que o desporto tem uma dimensão educativa e desempenha um papel social importante (Europeias, 2009). Neste âmbito, podemos afirmar que o bem-estar subjetivo (BES) é a avaliação que cada um de nós faz da sua vida, tendo em conta os seus valores e critérios pessoais (Rosin, Zanon, & Teixeira, 2014), esta avaliação é feita em duas dimensões, uma é de natureza cognitiva e está relacionada com o julgamento da satisfação com a vida em geral, e a outra é de natureza emocional e diz respeito ao equilíbrio entre afetos positivos e negativos vivenciados pela pessoa (Diener, 2000, cit.in. Rosin, Zanon, & Teixeira, 2014).

Podemos dizer que atualmente há unanimidade entre vários autores relativamente ao conceito de BES, sendo considerado um conceito multidimensional, influenciado por uma dimensão cognitiva, que resulta num juízo avaliativo e é traduzido na forma

como avaliamos a vida, e uma dimensão afetiva, a qual se apresenta sob a forma de afetividade positiva ou afetividade negativa (Galinha I.,2008).

As diferenças no Bem-estar Subjetivo podem ser ocasionadas por variáveis como idade, género, classe social, nível económico, grau de escolaridade, saúde física, vizinhança, suporte social, tipo de relações sociais, uso de estratégias de autorregulação, e autocontrolo, entre outras (Coleta & Coleta, 2006).

De acordo com Diener, et al., (1999) cit in (Assunção, 2014), os sujeitos reagem de formas diversas às mesmas condições, fruto da sua experiência subjetiva, valores e expectativas.

Assim, e neste sentido, podemos dizer que a avaliação que determinado grupo de pessoas faz das condições de vida que tem e da satisfação que percebe, ainda que sejam as mesmas, poderá resultar em resultados diferentes, influenciados pelas características pessoais de cada um.

Torna-se por isso importante conhecer os aspetos que proporcionam bem-estar a cada um, e encontrar patamares de satisfação quando se trata de satisfação de necessidades comuns.

1.3 – A Influência da Qualidade no Bem-estar Subjetivo

Ishikawa (1995) cit.in (Lopes & Capricho, 2007) refere que deve ser tido em conta quando se lida com a garantia da qualidade dos produtos ou serviços, três princípios; garantir a qualidade que atenda aos requisitos dos consumidores; garantir que todos os produtos atendem às exigências de qualidade nacionais e internacionais, e garantir que todos os responsáveis e gestores reconhecem a importância da garantia da qualidade, garantindo que toda a empresa está verdadeiramente empenhada em atingir esse objetivo comum. A organização não pode descurar o facto de que o cliente define qualidade em termos da sua experiência, no todo, com a empresa. (Jorge F. S. Gomes & Rego, 2006)

De acordo com Lovelock, Vandermerwe e Lewis (1999) cit. in. (Jorge F. S. Gomes & Rego, 2006), a gestão dos recursos humanos faz parte integrante da filosofia de qualidade a implementar numa organização, pelo que numa organização, a qualidade deve ser analisada em todos os aspetos da organização, instalações, circuitos administrativos, qualificação dos seus agentes, entre outros, abrangendo todos os

cargos, desde a base às chefias de topo, assegurando deste modo a completa satisfação do cliente, assegurando assim uma sensação de bem-estar pelo serviço prestado.

Segundo Bank (1998) cit. in (Lopes & Capricho, 2007) a filosofia da gestão da qualidade está centrada na satisfação completa das exigências do cliente, o que é algo subjetivo torna-se particularmente difícil de implementar sobretudo na área da prestação de serviços, e que organizações “excelentes” focalizam-se nos seus clientes, focalizam-se na satisfação das suas necessidades, promovendo a responsabilidade social e a sustentabilidade.

Quando se trata de Instituições de Ensino, (Browne & Kaldenberg, 1998, cit.in Pedro, 2013), defendem que a expressão da satisfação global com uma Universidade, não tem só em conta a qualidade do curso, tem implícito um conjunto de outros fatores relacionados com a Universidade, defendem inclusive que um estudante que recomenda a sua instituição de ensino, é influenciado pela interação com o staff da Universidade.

Mas a experiência positiva de bem-estar com a conseqüente avaliação de qualidade experienciada pelos estudantes, não termina quando os mesmos concluem o curso. Segundo Pedro, (2013) a satisfação com os serviços influencia a fidelização dos estudantes, quando estes expressam níveis elevados de satisfação com a instituição de ensino que frequentaram, tendem a voltar à mesma quando decidem frequentar outros cursos, a fidelização dos estudantes às universidades onde estudam é originada por intermédio de um conjunto de experiências que se acumulam ao longo do tempo na universidade (Yu & Kim, 2008). Assim, a avaliação do bem-estar subjetivo permite investigar a experiência individual de avaliação da vida, e essa compreensão permite encontrar contribuições para a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar dos indivíduos (Giacomoni, 2004 cit. in Silva & Heleno, 2012).

Oliveira (2006) cit.in. (silva & Heleno, 2012), refere que fatores de vida positivos melhoram a qualidade de vida, e, portanto podem ser criadas estratégias para mantê-los ou melhorá-los e para os fatores que forem negativos podem ser utilizadas estratégias para retirá-los ou minimizá-los.

Por esse motivo (Oliveira, 2006, Benjamim, 1994 cit. in. Silva & Heleno, 2012), afirmam que o estudo da qualidade de vida em estudantes universitários permite a implantação de ações de prevenção e promoção da saúde.

Segundo Pedro (2013), a satisfação dos estudantes é o resultado de experiências repetidas continuamente na vida do campus universitário, o que acontece com os estudantes nas salas de aula não é independente de todas as outras experiências relacionadas com a vida no campus (Elliot & Shin, 2002), pelo que, tal como refere Sirgy et al (2007), a qualidade de vida académica pode ser avaliada de acordo com os sentimentos de satisfação global que o estudante tem relativamente à universidade que frequenta.

Deste modo, a insatisfação ou satisfação dos estudantes com o meio académico, incluindo as infraestruturas e o apoio social, tendem a ser difundidas pelos mesmos, tanto para o exterior como para os seus pares, tornando-se esta comunicação numa importante ferramenta de divulgação e competitividade da instituição de ensino.

O Bem-estar subjetivo que um indivíduo experiencia em determinado momento, condiciona sem dúvida a avaliação que o próprio faz de determinada situação ou serviço que lhe é prestado, pelo que devemos estar atentos a fatores que condicionem de forma negativa o Bem-estar subjetivo, pois tal situação terá como consequência uma perceção da qualidade em todas as outras vertentes.

CAPÍTULO 2

O ALOJAMENTO DE ESTUDANTES NA ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA

2 – O ALOJAMENTO DE ESTUDANTES NA ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA

Nas últimas décadas assistimos a um crescendo constante do número de estudantes que entram no ensino superior, e muitos destes, devido às suas particularidades socioeconómicas exigiu das IES apoios sociais direcionados, nomeadamente através da construção de residências de estudantes, oferta de bolsas de estudo estatais e institucionais, entre outros.

Apesar da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra ter iniciado a sua atividade em 1881, nem sempre contou com a residência para estudantes, só com a reestruturação do ensino é que surge essa necessidade uma vez que o curso funcionava num sistema de internato obrigatório para as raparigas, tendo surgido em 1949 o LAEC (Lar das Enfermeiras de Coimbra). Essa Residência, não tinham somente o objetivo de alojar as estudantes, tinha também uma política de formação pessoal e social, que era considerada imprescindível na formação das enfermeiras, tal como hábitos de higiene, gestão do espaço habitacional, ou mesmo ensino de posturas consideradas importantes no relacionamento social e profissional.

Em 1978 foi inaugurado o edifício que funciona ainda hoje como residência de estudantes, mas com uma organização funcional diferente da atual.

A Residência da ESEnfC, no atual edifício, tem cerca de 40 anos de existência, teve inicialmente um modelo de gestão onde existia a figura da governanta, a qual vivia no edifício residencial, e que exercia o controlo de estudantes residentes e funcionárias que exerciam funções naquele espaço, algumas das quais também viviam no mesmo edifício residencial.

Algumas das normas internas que chegaram até aos dias de hoje, apresentam-se numa forma pouco formal, parecendo serem mais instruções familiares de organização doméstica do que propriamente documentos de regulamentação internam.

Há cerca de 20 anos atrás e apesar da figura da governanta ter desaparecido, o controle da hora de chegada ainda permanecia, sendo a 1h da manhã a hora de fecho da porta e encerramento do edifício.

Hoje os estudantes residentes são completamente independentes, não existindo controlo sobre a vida diária dos mesmos, existindo apenas controlo na entrada de não residentes, de modo a assegurar a segurança e privacidade dos que aí residem.

No entanto, a residência da ESEnfC tem uma estrutura de apoio que é mais protetora do estudante do que se o mesmo vivesse num apartamento, está dotada no mesmo edifício, nos serviços de ação social, de uma enfermeira e uma médica, que em caso de doença súbita, o estudante residente poderá numa primeira observação ser visto no seu quarto. Numa situação de doença como foi referido, pode ainda contar com o apoio dos serviços de apoio geral, os quais facilitam o acesso à alimentação ou outros cuidados necessários e ainda o acompanhamento próximo e ligação à família durante o período de doença.

Atualmente a residência da ESEnfC, tem por objetivo proporcionar aos estudantes da Escola, com prioridade para os alunos bolsheiros, uma habitação condigna e facilitar a sua inserção no meio académico, situando-se num dos três edifícios que constituem a instituição, tendo capacidade para acolher cerca de 170 estudantes, dos dois sexos, os quais são alojados por seis alas (no presente ano uma de rapazes e cinco de raparigas).

Ao nível das infraestruturas, existe ainda no edifício o “Centro de Estudo e Promoção do Bem-estar” /Ginásio, o qual está disponível até às 22 h para a prática de exercício físico, bem como um campo de jogos dotado de iluminação para ser possível utilizar também à noite.

As residências de estudantes, ao priorizarem o alojamento de estudantes bolsheiros, está a ser também a garantia da igualdade de oportunidades no que diz respeito à frequência do ES, tendo por outro lado a oportunidade de concretizar ações no âmbito da Responsabilidade Social. De acordo com Zaffaroni (2007), cit. in. (Felicetti, Cabrera, & Costa-Morosini, 2014), o impacto social acontece quando a IES abre as suas portas e recebe estudantes dos setores mais desfavorecidos da população e assume a responsabilidade dos seus alunos.

O ingresso no ensino superior, a frequência universitária e sobretudo a adaptação a tarefas relativas à sua vida pessoal, podem tornar esta fase em algo desafiante para muitos jovens, mas para outros pode revestir-se de uma fase das suas vidas mais angustiante. O afastamento da família e do seu espaço, e a integração numa família

mais alargada num espaço que terá que ser partilhado, vai interferir na forma como se sentem e avaliam a sua vida.

De acordo com Harvey (2003) cit.in (Pedro, 2013), recolher feedback dos estudantes relativamente à sua satisfação com as diferentes áreas, quer sejam as que se relacionam com os aspetos académicos quer sejam as que se relacionam com as infraestruturas físicas e sociais, nomeadamente o alojamento estudantil, tem uma importância crucial na avaliação da qualidade de vida académica.

Daí que avaliar a satisfação com múltiplos setores da IES, é avaliar também a qualidade e Bem-estar Subjetivo na residência da Escola Superior de Enfermagem, e torna-se uma problemática de pesquisa relevante porque permitirá conhecer as necessidades dos estudantes e planear intervenções de melhoria, assumindo que a qualidade das instalações e equipamentos é promotora da qualidade de vida.

Roldão & Ribeiro, (2007,) cit.in (Pereira & Carvalho, 2014) afirmam que a Gestão da Qualidade (GQ) é uma variável de gestão estratégica, que influencia positivamente a competitividade das organizações, a qual é conseguida pela melhoria da eficiência das pessoas no desempenho das suas funções, pela implementação de melhorias contínuas e pela fidelização dos clientes. Deste modo a instituição evolui e adapta-se em função das novas realidades num processo dinâmico e partilhado, proporcionando uma aprendizagem coletiva, através dos grupos que integram, das relações sociais, dos objetivos que pretendem alcançar e da visão e missão da instituição, afirmando ainda que esta aprendizagem de grupo promove a aprendizagem da organização no sentido da inovação e mudança, criando vantagem competitiva.

A qualidade de vida envolve o bem-estar físico, mental, psicológico e emocional, mas refere-se também ao conforto e bens materiais de uma dada população, (Catunda; Ruiz, 2008, p. 23, cit. in Martins G. H., Martins, Prates, & Martins, 2012), afirmando também que, a distância da família, as condições precárias de moradia em grupo, relacionamentos pouco concretos, a sobrecarga por vezes de estudos e um trabalho em paralelo, acaba por se constituir num estilo de vida que influencia negativamente a qualidade de vida, comprometendo os hábitos alimentares saudáveis, pondo em causa a saúde física e mental e conseqüentemente o bem-estar.

Por fim, fundamentamos este estudo, tendo por base a afirmação de que o ingresso no ensino superior gera mudanças no quotidiano do estudante, proporcionando novas experiências associadas a novos sentimentos, o que influencia a perceção do estudante relativamente à sua qualidade de vida e bem-estar, pelo que só conhecendo a perceção da qualidade de vida e do bem-estar, é possível conceber programas direcionados, que tenham como objetivo a qualidade de vida e o aumento do bem-estar (Silva & Heleno, 2012).

Parte II

ESTUDO EMPIRICO

CAPÍTULO 3

QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO

3.1– OBJETIVOS

O presente trabalho desenvolveu-se na residência de estudantes da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, sendo justificado por vários motivos: pela oportunidade do trabalho académico; pela função que desempenho na ESEnfC; pela importância de conhecer melhor a satisfação dos estudantes residentes relativamente aos espaços privados e comuns; porque permitirá conhecer comportamentos e sentimentos relativamente a algumas dimensões do bem-estar (BES), e consequentemente permitirá intervir para elevar os níveis de satisfação e de Bem-estar dos estudantes residentes.

Através do enquadramento teórico, percebemos como a satisfação condiciona a perceção da qualidade e condiciona algumas dimensões do Bem-estar, pelo que acreditamos que um trabalho desta natureza, será um guia orientador e terá uma utilidade prática no campo em estudo.

Pretende-se que este seja um processo contínuo, monitorizado e ajustado ciclicamente com a participação dos estudantes residentes, com a convicção de que a qualidade dos espaços e equipamentos é promotora de melhor qualidade de vida e bem-estar.

Assim, formulou-se a seguinte questão de investigação:

Qual é o nível de Satisfação e de Bem-estar Subjetivo dos estudantes alojados na residência de estudantes da ESEnfC.

Neste âmbito formularam-se os seguintes objetivos específicos:

- Avaliar a satisfação dos estudantes residentes relativamente aos espaços comuns e privados e seus equipamentos;
- Avaliar a satisfação com as equipas de funcionários de apoio à residência;
- Avaliar algumas dimensões do Bem-estar (BES) dos residentes;
- Verificar se há diferenças entre os níveis de satisfação dos rapazes e das raparigas nos diferentes aspetos considerados;

- Verificar se há diferenças entre os níveis de satisfação dos residentes que ocupam quartos duplos e triplos
- Identificar comportamentos e vivências diárias que influenciam algumas dimensões do Bem-estar;
- Conhecer a avaliação global que os estudantes fazem da Residência da EsenfC.

3.2 - METODOLOGIA

Para a presente investigação optou-se por um estudo descritivo transversal e de abordagem quantitativa. A opção por este estudo relaciona-se com o facto de termos como objetivo identificar e conhecer uma realidade, ou seja, a satisfação relativamente às condições da residência e os níveis de bem-estar subjetivo nalgumas dimensões, mas também oferecer à comunidade educativa da EsenfC (docentes, discentes e não docentes) a possibilidade de terem acesso a uma investigação de fácil interpretação.

É um estudo transversal porque retrata a realidade num determinado período. Os fenómenos que se estudam são colhidos num determinado momento (Fortin, 2009).

3.3 – INSTRUMENTOS

3.3.1 Reuniões Exploratórias

A primeira fase do presente trabalho, teve como ferramenta orientadora, a realização de reuniões exploratórias com todos os estudantes da residência, as quais foram realizadas por alas, para que o número de participantes não fosse muito elevado, permitindo desse modo que todos tivessem o tempo que pretendessem para verbalizar tanto os aspetos negativos como os positivos, relacionados com o alojamento e ainda possibilitar o levantamento das pretensões e necessidades dentro da residência, bem como a identificação de potencialidades do espaço e da comunidade.

Durante o decurso das mesmas, foi também objetivo encontrar referências a comportamentos e necessidades pessoais, para possível enquadramento em estudo de investigação.

Para as referidas reuniões, foi construído um guião de assuntos a abordar, para que todas as reuniões realizadas com os residentes fossem o mais parecidas possíveis nos assuntos abordados (Anexo 1).

Outros assuntos abordados que não constavam no guião, foram também registados. Durante as reuniões, percebeu-se que situações iguais eram analisadas e problematizadas de forma diferente pelos estudantes, chegando mesmo a existir situações em que eram extremadas as suas opiniões sobre o mesmo assunto.

3.3.2 Construção de um questionário

Após as reuniões exploratórias, foi construído um questionário que incorporou todos os assuntos abordados nas reuniões exploratórias o qual foi traduzido também para inglês para os estudantes da mobilidade (Anexo 2). Tem de ser aqui senão parece o guião

Antes da aplicação solicitou-se a um estudante que o lesse e tentasse responder, o que possibilitou o afinamento de algumas questões.

Para avaliar a satisfação com os espaços comuns e privados e respetivos equipamentos, o questionário apresentava quatro opções, sendo elas, 1-Nada satisfeito, 2- Pouco satisfeito, 3-Satisfeito, e 4-Muito satisfeito.

Para avaliar o Bem-estar (BES) nas várias dimensões a estudar, o questionário apresentava três opções de escolha, 1- Nunca, 2-Quase Sempre e 3- Sempre.

3.4 – PROCEDIMENTOS

3.4.1- Aplicação dos Questionários

Foi elaborada uma lista com os nomes de todos os residentes e foi entregue em mão a cada um deles um questionário, com a indicação que após o seu preenchimento o deveria colocar na urna que se encontrava na portaria da Residência.

Os questionários foram sendo colocados na urna fechada com cadeado, posicionada na portaria do edifício, dando-se baixa do nome de cada residente que colocasse o seu questionário na urna.

Foram entregues questionários a todos os estudantes alojados à data, 131 estudantes, tendo-se recebido 108 questionários preenchidos.

Na presente investigação, e logo no início das reuniões exploratórias, foi comunicado aos estudantes residentes que estas teriam dupla função, seriam a base para um trabalho académico e simultaneamente serviriam para propor à Presidência da Escola melhorias estruturais, aquisições de equipamentos e apoios de outra natureza se tal necessidade se viesse a verificar., pelo que certamente esta informação foi motivadora para a sua voluntária adesão ao estudo.

3.4.2 - Procedimentos Éticos

Na conceção do projeto de investigação, foram assegurados os procedimentos éticos que garantissem o respeito por todos os que colaboraram neste trabalho e a preparação dos participantes para respeitarem, ouvirem e aceitarem as opiniões dos outros. Nas reuniões exploratórias todos souberam ouvir, dialogar, e propor soluções, apesar de se identificarem níveis de conhecimento e envolvimento diferentes.

Houve a preocupação na inclusão e promoção da igualdade entre os estudantes, promovendo a igualdade de oportunidade de participação no processo de pesquisa. Procurou-se que todos os participantes contribuíssem significativamente e para isso foram feitas reuniões por alas, para que o número de elementos presentes em cada reunião exploratória não fosse demasiado alto e todos tivessem a oportunidade de darem a sua opinião sem condicionamentos de tempo ou de número de participantes. Foram utilizados diferentes métodos de recolha de dados que contribuíram para o aperfeiçoamento do questionário, além das reuniões exploratórias recorreu-se a registos escritos de reclamações/sugestões provenientes de cada ala, documentos que servem para semanalmente serem corrigidas algumas deficiências identificadas pelos residentes, exposições escritas de incidentes críticos e contatos informais que ocorrem diariamente e que também evidenciam alguns problemas.

A recolha dos dados só foi possível após aprovação pela Presidente da EsenfC.

Na aplicação dos questionários, os sujeitos envolvidos foram informados novamente acerca do estudo, objetivos pretendidos, e informação sobre confidencialidade anonimato e privacidade, pelo que foi entregue um questionário a cada estudante

alojado na residência e dada a informação de que após o seu preenchimento deveriam colocar numa urna em acrílico fechada a cadeado que se encontrava na receção.

3.5 – AMOSTRA

A amostra deste estudo é constituída por estudantes do Curso de Licenciatura em Enfermagem, alojados na Residência da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

Sexo e idade - 108 respondentes

O estudo incidiu sobre uma amostra de 108 estudantes, 85 (79%) do sexo feminino e 23 (21%) do sexo masculino, percentagens que também refletem a feminização do curso de enfermagem, situando-se as idades das raparigas entre os 18 e 43 anos e as dos rapazes entre os 18 e 31 anos, sendo que 91 % destes se situam entre os 18 e 24 anos, estudantes que integram sobretudo o curso de licenciatura e 9% têm entre 25 e 43 anos, os quais pertencem aos cursos de Mestrado ou pós-graduação.

Nacionalidade - 107 respondentes

Nesta amostra, a maioria dos estudantes têm Nacionalidade Portuguesa, (92), 86%, tendo os restantes 15, (14%), nacionalidade Brasileira, (6), Cabo Verdiana; (2), S. Tomense (2), Cubana (1), Grega (1), Nepalesa (1), Chinesa (1) e por último de Espanhola (1).

Local de Residência - 102 respondentes

Relativamente ao local de residência (domicilio familiar), 88 estudantes, 86% reside em Portugal, e 14 estudantes (14%) reside no estrangeiro.

Em Portugal residem em Aveiro (14), Porto (13), Braga (12), Coimbra (9), Faro (7), (6),Viseu (5), Santarém (5), Lisboa (4), Castelo Branco (4), Madeira (3), Guarda (2) Viana do Castelo (2), Vila Real (1) e Setúbal (1).

No estrangeiro residem no Brasil (5), em Cabo Verde (3), Finlândia (2), São Tomé (2), Grécia (1), e em Espanha (1).

Curso que Frequenta- 104 respondentes

Relativamente ao Curso que frequenta, a maior percentagem é proveniente da licenciatura, 92 (88%) e 12 (12%) são provenientes de outros cursos (mestrado e pós-graduação).

Ano da Licenciatura que frequenta- 102 respondentes

Fazendo uma análise ao ano da licenciatura em que se encontram, verificamos um decréscimo do número de residentes de acordo com o ano do curso, do 1º ano, 36 estudantes (35%), do 2º ano 31 (30%), do 3º ano 19 (19%) e do 4º ano 16 estudantes (16%)

Como teve conhecimento da Residência- 104 respondentes

O canal de divulgação da existência da Residência da Esenfç, como uma das opções de local para morar que mais chega aos estudantes, é a internet e os serviços académicos, representado uma taxa de 43% e 28%, respetivamente.

A divulgação dentro do grupo de colegas e amigos representa 23%, através do programa de mobilidade 5%, e através de um professor 1%.

Tipologia do quarto que ocupa – 108 respondentes

A maior parte dos estudantes, 65 (60%) estão em quartos duplos, em quarto triplo estão alojados 42 (39%) e somente 1(1%) está alojado em quarto com W/C Privativa.

Tempo como residente – 108 respondentes

As maiores percentagens dos estudantes residentes encontram-se no 1º ano do Curso de enfermagem, mas à medida que vão progredindo, vão saindo.

Foi solicitada esta informação em termos de somatório, pelo facto dos estudantes de enfermagem ao longo do curso realizarem estágios cada vez mais longos, por vezes distantes de Coimbra, o que os leva a saírem da residência por vezes durante meses.

Menos de 1 ano, 60%, entre 1 e 2 anos, 19%, entre 2 e 3 anos, 12%, entre 3 e 4 anos, 6% e mais de 4 anos 3%.

Quadro 1 - Caracterização da Amostra

	Nº de respondentes	Porcentagem
<i>Sexo</i>		
Feminino	85	79%
Masculino	23	21%
<i>Grupo Etário</i>		
18-24	98	91%
25-43	10	9%
<i>Nacionalidade</i>		
Portuguesa	92	86%
Outra	15	14%
<i>Residência</i>		
Portugal	88	86%
Outra	14	14%
<i>Curso</i>		
Licenciatura	92	88%
Outros Cursos	12	12%
<i>Ano da Licenciatura que frequenta</i>		
1º Ano	36	35%
2º Ano	31	30%
3ºano	19	19%
4º ano	16	16%
<i>Tipologia de quarto que ocupa</i>		
Triplo	42	39%
Duplo	65	60%
Duplo com WC Privativo	1	1%
<i>Tempo de Residente (somatório)</i>		
Menos de 1 ano	65	60%
Entre 1 e 2 anos	20	19%
Entre 2 e 3 anos	13	12%
Entre 3 e 4 anos	7	6%
Mais de 4 anos	3	3%
<i>Como teve conhecimento da Residência</i>		
Internet	45	43%
Serviços Académicos	29	28%
Colegas/Amigos	24	23%
Programa de Mobilidade	5	5%
Professor	1	1%
<i>Fatores que influenciaram a escolha (possibilidade de selecionar vários)</i>		
Localização	94	21%
Ambiente entre os residentes	81	19%
Fatores económicos	99	23%
Instalações oferecidas	94	21%
Falta de transporte	60	14%
Outro	8	2%

CAPÍTULO 4

RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1– FATORES QUE INFLUENCIARAM A ESCOLHA DA RESIDÊNCIA PARA MORAR

Nos questionários aplicados, os estudantes residentes podiam assinalar vários fatores como mais determinantes para terem escolhido a residência para morar, nomeadamente a localização, ambiente entre os residentes, fatores económicos, condições das instalações oferecidas, falta de transporte, ou outro que quisessem referir. Os dados recolhidos indicam que o motivo mais referido para a escolha da residência foi de índole económica 23%, seguindo-se as condições oferecidas 21%, a localização 21%, o ambiente entre os residentes 19%, a falta de transporte para deslocação para a escola 14% e 2% referem que foi por outros fatores.

Em outros fatores foram referidos outros aspetos que foram determinantes, como o fato de oferecer acesso à internet, (2), não conhecer ninguém para partilhar casa (1) e não conhecer a oferta de alojamento na área (2), o fato de conhecer novas pessoas e trocar apontamentos, (1) Convívio (1) Estar sempre acompanhada (1) por carência económica e não ter outra alternativa (1)

4.2 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Os estudantes alojados na residência de estudantes, foram questionados sobre a satisfação com os diferentes espaços que ocupavam, e no âmbito destes, os equipamentos e várias componentes oferecidas, sendo também possível apresentarem sugestões de melhoria para cada um deles.

Considerando que os estudantes do sexo feminino e do sexo masculino ocupam alas de alojamento específicas para rapazes e raparigas, mas exatamente iguais no que diz respeito aos espaços e equipamentos, foi realizada uma avaliação da satisfação por sexo e por tipologia de quarto.

Assim, relativamente à satisfação com a residência como local para morar bem como à satisfação com as condições dos quartos, lavandaria, copas, casa-de-banho, espaços de convívio, espaços de estudo, serviços de receção e equipa de apoio geral, apresentaram os seguintes níveis de satisfação e propostas de melhoria.

4.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS RELATIVOS À SATISFAÇÃO COM OS ESPAÇOS COMUNS, PRIVADOS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS GERAIS E DE SEGURANÇA.

Os quadros que se seguem apresentam os resultados dos níveis de satisfação, com cada espaço privado e/ou comuns e respetivos equipamentos, sendo paralelamente evidenciados os resultados por sexo e tipologia de quarto.

4.3.1 Satisfação com as Condições do quarto

Relativamente às condições globais do quarto foi colocado à avaliação dos estudantes, a satisfação com o número de estudantes no quarto, o tipo de mobiliário, conforto da cama, privacidade proporcionada, segurança dos seus bens, segurança pessoal, condições para estudar, silêncio para descansar e espaço.

Os resultados indicam que os residentes estão genericamente satisfeitos com as condições globais do quarto que ocupam (M=3,16; DP=,588) (Quadro 2)

Quadro 2 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições do quarto da Amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Número de estudantes no quarto</i>	107	3,16	,729
<i>Tipo de mobiliário</i>	108	3,18	,653
<i>Conforto da cama</i>	106	2,89	,760
<i>Privacidade que proporciona</i>	108	2,60	,748
<i>Segurança dos seus bens</i>	108	2,97	,742
<i>Segurança pessoal</i>	108	3,31	,618
<i>Condições para estudar</i>	107	2,71	,714
<i>Silêncio para descansar</i>	108	2,35	,789
<i>Espaço</i>	106	3,03	,683
Condições do Quarto - Totais	106	3,16	,588

É referido maior índice de satisfação com a Segurança Pessoal (M=3,31; DP=,618), ou seja, a grande maioria dos residentes está muito satisfeita e sente que a residência é um lugar que lhes garante segurança pessoal.

Os níveis de satisfação menos elevados são os que se referem à possibilidade de ter silêncio para descansar (M=2,35, DP=,789), privacidade proporcionada (M=2,60; DP=,748), condições para estudar (M=2,71; DP=,714) e conforto da cama (M=2,89; DP=,760).

No sentido de procurar evidenciar diferenças na satisfação relacionadas com o sexo, foram comparados os resultados do grupo dos rapazes e o grupo das raparigas com utilização do t test (quadro 3).

Quadro 3 - Médias e Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições do quarto por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>N^a de estudantes no quarto</i>	84	3,17	,077	23	3,13	,170	,210	,834
<i>Tipo de mobiliário</i>	85	3,15	,072	23	3,26	,129	-,701	,485
<i>Conforto da cama</i>	84	2,96	,080	22	2,59	,170	2,084	,040*
<i>Privacidade que proporciona</i>	85	2,52	,080	23	2,91	,153	-2,293	,024*
<i>Segurança dos seus bens</i>	85	2,96	,079	23	3,00	,166	-,201	,841
<i>Segurança pessoal</i>	85	3,24	,068	23	3,57	,106	-2,316	,022*
<i>Condições para estudar</i>	85	2,67	,077	22	2,86	,151	-1,132	,260
<i>Silêncio para descansar</i>	85	2,29	,083	23	2,57	,176	-1,470	,145
<i>Espaço</i>	83	2,99	,072	23	3,17	,162	-1,158	,249
Condições do Quarto - Totais	83	3,13	,064	23	3,26	,129	-,926	,357

***p < 0.05**

Os dados evidenciam algumas diferenças entre os níveis de satisfação das raparigas e dos rapazes, no que diz respeito ao conforto das camas, as raparigas evidenciam maior satisfação (M=2,96; DP=,080) do que os rapazes (M=2,59; DP=,170), sendo que esta diferença entre as médias, testada através do t teste, evidenciou significado estatístico (p<0,05). Os rapazes estão claramente menos satisfeitos do que as

raparigas com o conforto que a cama lhes proporciona, o que provavelmente estará relacionado com o tamanho das camas (individuais) e com a estrutura física dos rapazes, mais altos/musculados do que as raparigas.

Relativamente à privacidade que o quarto proporciona, as raparigas evidenciam menor satisfação ($M=2,52$; $DP=,080$) do que os rapazes ($M=2,91$; $DP=,153$), verificando-se o mesmo com a segurança pessoal, apresentando as mesmas menor satisfação ($M=3,24$; $DP=,068$) do que os rapazes ($M=3,57$; $DP=,106$), sendo que estas diferenças entre as médias, testadas através do t teste, têm significado estatístico ($p<0,05$).

Ao fazermos a análise por tipologia de quarto, duplo ou triplo, quadro 4, verificamos que os/as estudantes alojados em quartos duplos estão francamente mais satisfeitos com as condições do quarto que ocupam ($M=3,30$; $DP=,496$), relativamente aos estudantes alojados em quartos triplos ($M=2,95$; $DP=,661$), sendo que esta diferença entre as médias, testada através do t teste, evidenciou significado estatístico ($p \leq 0,05$).

Quadro 4 – Médias, Desvio padrão e t test dos dados recolhidos relativos à satisfação com as condições do quarto por tipologia de quarto.

	Duplo			Triplo			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Número de estudantes no quarto</i>	65	3,38	,604	42	2,88	,739	3,611	,001*
<i>Tipo de mobiliário</i>	66	3,34	,594	42	2,93	,677	3,207	,002*
<i>Conforto da cama</i>	65	2,88	,766	41	2,90	,768	-,179	,859
<i>Privacidade que proporciona</i>	66	2,69	,635	42	2,48	,890	1,465	,146
<i>Segurança dos seus bens</i>	66	2,97	,728	42	2,98	,780	-,046	,963
<i>Segurança pessoal</i>	66	3,22	,649	42	3,43	,547	-1,827	,071
<i>Condições para estudar</i>	65	2,67	,757	42	2,79	,645	-,829	,409
<i>Silêncio para descansar</i>	66	2,29	,785	42	2,48	,773	-1,195	,235
<i>Espaço</i>	64	3,19	,592	42	2,79	,750	2,940	,004*
Condições do quarto - Totais	64	3,30	,496	42	2,95	,661	2,919	,005*

***p ≤ 0.05**

O quadro 4, evidencia que relativamente ao número de estudantes por quarto, também estão mais satisfeitos os que estão alojados em quarto duplo (M=3,38; DP=,604) do que os que estão em quarto triplo (M=2,88; DP=,739), o mesmo acontece relativamente ao mobiliário em que os dos duplos estão mais satisfeitos (M=3,34; DP=,594) do que nos triplos (M=2,93; DP=,677) e ao espaço dos quartos, também estão mais satisfeitos os alojados em quarto duplo (M=3,19; DP=,592) do que os alojados em quarto triplo (M=2,79; DP=,750), sendo que estas diferenças entre as médias, testada através do T teste, evidenciam para todas estes itens significado estatístico ($p < 0,05$).

Tendo em conta as dimensões dos quartos, que são iguais tanto no quarto duplo como no triplo, é provável que os estudantes dos quartos triplos sintam mais limitações no espaço disponível, bem como no mobiliário para arrumar os seus bens pessoais.

Propostas de melhoria para os quartos apresentadas pelos estudantes residentes

Melhorar o acesso à internet (14), colocação de frigoríficos no quarto (7); camas maiores (7), ter mais espaço livre (3), colocação de espelho de corpo inteiro (3), ter televisão (3), ficha elétrica junto à cama (2), existirem quartos individuais (2).

Dados Mais Relevantes para Análise

- Os dados que são mais relevantes para análise pela positiva, é a segurança pessoal que tanto rapazes como raparigas referem sentir.
- Os dados mais relevantes para análise pela negativa, é a baixa percentagem de satisfação com a privacidade e silêncio proporcionado para descansar, referido pelas raparigas, e a baixa satisfação com o conforto das camas referido pelos rapazes.

4.3.2 Satisfação com as Condições da Lavandaria

Relativamente às condições globais da lavandaria foi colocado à avaliação dos estudantes, o número de máquinas de lavar; e qualidade/eficiência das mesmas, número das máquinas de secar e qualidade/eficiência das mesmas; número das tábuas

e ferros de passar roupa e qualidade das mesmas, segurança da sua roupa e limpeza do espaço.

De acordo com o quadro 5, os resultados indicam que os residentes estão pouco satisfeitos com as condições globais da lavandaria que está adstrita ao seu quarto, ($M=2,89$; $DP=,709$).

Quadro 5 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições da lavandaria da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Número de máquinas de lavar</i>	106	2,66	,872
<i>Qualidade/eficiência da máq. de lavar</i>	105	3,08	,730
<i>Número de máquinas de secar</i>	106	2,80	,774
<i>Qualidade/eficiência da máq. de secar</i>	106	3,20	,624
<i>Número de tábuas e ferros para passar a roupa</i>	106	2,70	,886
<i>Qualidade das tábuas e ferros de passar a roupa</i>	106	2,71	,816
<i>Segurança da sua roupa</i>	106	2,61	,857
<i>Limpeza</i>	105	2,92	,817
Condições da lavandaria - TOTAIS	104	2,89	,709

Os maiores índices de satisfação são com a qualidade e eficiência das máquinas de secar ($M=3,20$; $DP=,624$ e de lavar ($M=3,08$; $DP=,730$).

Os níveis de satisfação menos elevados são os que se referem à segurança da sua roupa ($M=2,61$; $DP=,857$) e número de máquinas de lavar ($M=2,66$; $DP=,872$), o que poderá estar relacionado com o facto de terem roupas parecidas (sobretudo gangas) e facilmente ocorrerem trocas e por vezes registam-se desaparecimentos, quando secam nos estendais.

No sentido de procurar encontrar diferenças na satisfação relacionadas com o sexo, foram comparados os resultados do grupo dos rapazes e do grupo das raparigas com utilização do t test (quadro 6), no entanto, na satisfação global com as condições da lavandaria, não se encontraram diferenças significativas entre os dois sexos.

Quadro 6- Médias e Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições do Lavandaria por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Número de máquinas de lavar</i>	84	2,57	,095	22	3,00	,174	-2,085	,039*
<i>Qualidade/eficiência da máq. de lavar</i>	84	3,05	,079	21	3,19	,164	-,801	,425
<i>Número de máquinas de secar</i>	84	2,77	,084	22	2,91	,173	-,729	,468
<i>Qualidade/eficiência da máq. de secar</i>	84	3,15	,069	22	3,36	,124	-1,405	,163
<i>Número de tábuas e ferros para passar a roupa</i>	84	2,60	,096	22	3,09	,173	-2,389	,019*
<i>Qualidade das tábuas e ferros de passar a roupa</i>	84	2,60	,091	22	3,14	,119	-2,862	,005*
<i>Segurança da sua roupa</i>	84	2,50	,095	22	3,05	,139	-2,738	,007*
<i>Limpeza</i>	83	2,88	,091	22	3,09	,160	-1,080	,283
Condições da lavandaria - TOTAIS	83	2,84	,079	21	3,10	,136	-1,461	,147

*p ≤ 0.05

O Quadro evidencia algumas diferenças nalguns itens avaliados, entre os níveis de satisfação das raparigas e dos rapazes, estando elas menos satisfeitas relativamente ao número de máquinas de lavar, (M=2,57; DP=,095) do que os rapazes (M=3,00;DP=,174), verificando-se o mesmo com o número de tábuas e ferros para passar roupa, apresentando elas (M=2,60; DP=,096) e os rapazes (M=3,09; DP=,173), bem como na qualidade das tabuas e ferros e segurança da sua roupa, em que as raparigas também apresentam menor satisfação, tendo-se obtido respetivamente para os dois itens avaliados, as raparigas (M=2,60; DP=,091) e (M=2,50; DP=,095) e os rapazes (M=3,14; DP=,119) e (M=3,05;DP=,139) sendo que estas diferenças entre as médias, testadas através do t teste, evidenciou para as mesmas ter significado estatístico ($p \leq 0,05$).

O fato das raparigas estarem menos satisfeitas do que os rapazes com as condições globais das lavandarias, poderá estar relacionado com um maior volume de roupa e diversidade de roupa e de tecidos que usam e que é claramente visível no local.

Fazendo a análise por tipologia de quarto (quadro 7) verificamos que não há diferenças estatisticamente significativas na satisfação global, com as condições da lavandaria, entre os residentes dos quartos duplos e dos quartos triplos,

Quadro 7- Médias, Desvio padrão e t test dos dados recolhidos relativos à satisfação com as condições da lavandaria por tipologia de quarto.

	Duplo			Triplo			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Número de máquinas de lavar</i>	66	2,45	,811	40	3,03	,862	-3,418	,001*
<i>Qualidade/eficiência da máq. de lavar</i>	66	3,00	,791	39	3,21	,615	-1,476	,143
<i>Número de máquinas de secar</i>	66	2,77	,745	40	2,88	,822	-,663	,509
<i>Qualidade/eficiência da máq. de secar</i>	66	3,22	,625	40	3,18	,636	,318	,751
<i>Nº de tábuas e ferros para passar a roupa</i>	66	2,57	,918	40	2,90	,810	-1,930	,057
<i>Qualid. das tábuas e ferros de passar a roupa</i>	66	2,54	,849	40	2,98	,698	-2,732	,007*
<i>Segurança da sua roupa</i>	66	2,43	,901	40	2,90	,709	-2,802	,006*
<i>Limpeza</i>	65	2,80	,820	40	3,13	,791	-2,030	,045*
Condições da Lavandaria - Totais	64	2,78	,750	40	3,05	,597	-1,937	,055

***p < 0.05**

Apesar de não haver diferenças na avaliação global, de acordo com o mesmo quadro, os estudantes dos quartos duplos, estão menos satisfeitos com a segurança da sua roupa (M=2,43; DP=,901) do que os dos quartos triplos (M=2,90; DP=,709), passando-se o mesmo nos níveis de satisfação com a limpeza, em que os dos quartos duplos apresentam níveis inferiores de satisfação (M=2,80; DP=,820) relativamente aos estudantes dos quartos triplos (M=3,13; DP=,791), sendo que estas diferenças entre as médias, testada através do t teste, evidenciam significado estatístico ($p < 0,05$) para as situações referidas.

Também estão menos satisfeitos os residentes dos quartos duplos com o número de máquinas de lavar (M=2,45; DP,811) relativamente aos triplos (M=3,03; DP=,862)

e qualidade de tabuas e ferros de passar roupa, em que também os estudantes dos quartos duplos apresentam níveis de satisfação inferiores ($M=2,54$; $DP=,849$) relativamente aos dos quartos triplos, em que estão mais satisfeitos ($M=2,98$; $DP=,698$). Tendo em conta as máquinas existentes em cada lavandaria, mais uma máquina de lavar e outra de secar, na ala dos quartos triplos, pode justificar o facto dos estudantes dos quartos triplos estarem mais satisfeitos do que os dos quartos duplos.

Propostas de melhoria para as lavandarias apresentadas pelos estudantes residentes

- Colocar mais uma máquina de lavar (12), mais uma máquina de secar (6), mais estendais (2).

Dados Mais Relevantes para Análise

- Os dados que são mais relevantes para análise pela positiva, é satisfação que os rapazes dizem ter relativamente aos itens da lavandaria.
- Os dados que são mais relevantes para análise pela negativa, é referido pelas raparigas, e é o número de máquinas de lavar e a segurança da sua roupa.

4.3.3 Satisfação com as Condições da Copa

Relativamente às condições da copa foi colocado à avaliação dos estudantes, a adequabilidade da placa vitrocerâmica, do micro-ondas, dos frigoríficos, das arcas congeladoras, o número de mesas e de cadeiras, os móveis para a guarda de bens alimentares, o trem de cozinha, segurança de bens alimentares e limpeza.

De acordo com o quadro 8, os resultados indicam que os residentes estão globalmente satisfeitos com as condições da copa que está adstrita ao seu quarto, ($M=3,02$; $DP=,696$).

Os maiores índices de satisfação são com adequabilidade da placa vitrocerâmica, ($M=3,37$; $DP=,694$) e do micro-ondas ($M=3,11$; $DP=,756$).

Quadro 8 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições da copa da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Adequabilidade da placa de vitrocer.</i>	107	3,37	,694
<i>Adequabilidade do micro-ondas</i>	107	3,11	,756
<i>Adequabilidade do/s Frigorífico/s</i>	107	2,49	,840
<i>Adequabilidade da/s arca/s congelad.</i>	106	2,37	,898
<i>Número de mesas</i>	107	2,83	,707
<i>Número de cadeiras</i>	107	2,88	,669
<i>Móvel para guarda de bens aliment.</i>	106	2,84	,782
<i>Trem de Cozinha (nº de panelas e tachos disponíveis)</i>	107	2,15	,775
<i>Segurança de bens alimentares</i>	107	1,97	,884
<i>Limpeza</i>	105	2,57	,842
Condições da Copa - Totais	104	3,02	,696

Os dados apurados revelam insatisfação relativamente à segurança de bens alimentares (M=1,97; DP=,884) e trem de cozinha (M=2,15; DP=,775), o que poderá estar relacionado com o facto de não terem os bens alimentares acondicionados nos frigoríficos e arcas devidamente identificados e poderem ocorrer inconscientemente (?) trocas de alimentos.

No sentido de procurar evidenciar diferenças na satisfação relacionadas com o sexo, foram comparados os resultados do grupo dos rapazes e o grupo das raparigas com utilização do t test (quadro 9).

É evidenciado pelo quadro que elas estão menos satisfeitas do que os rapazes, sendo mais visível esta diferença na satisfação com a adequabilidade das arcas congeladoras, em que as raparigas claramente estão muito menos satisfeitas (M=2,20; DP=,098) do que os rapazes (M=3,00; DP=,114), sendo que esta diferença entre as médias, testadas através do t teste, evidenciou para as mesmas ter significado estatístico ($p < 0,05$).

Quadro 9 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições da copa por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Adequabilidade da placa de vitrocer.</i>	84	3,29	,077	23	3,70	,117	-2,576	,011*
<i>Adequabilidade do micro-ondas</i>	84	3,06	,085	23	3,30	,132	-1,381	,170
<i>Adequabilidade do/s Frigorífico/s</i>	84	2,39	,097	23	2,83	,102	-3,067	,003*
<i>Adequabilidade da/s arca/s congelad.</i>	84	2,20	,098	22	3,00	,114	-5,297	,000*
<i>Número de mesas</i>	84	2,75	,074	23	3,13	,158	-2,334	,021*
<i>Número de cadeiras</i>	84	2,77	,071	23	3,26	,129	-3,229	,002*
<i>Móvel para guarda de bens aliment.</i>	84	2,71	,086	22	3,32	,121	-3,379	,001*
<i>Trem de Cozinha (nº de panelas e tachos disponíveis)</i>	84	2,06	,080	23	2,48	,176	-2,345	,021*
<i>Segurança de bens alimentares</i>	84	2,04	,095	23	1,74	,191	1,432	,155
<i>Limpeza</i>	82	2,63	,091	23	2,35	,184	1,449	,150
Condições da Copa - Totais	82	2,96	,078	22	3,23	,130	-1,590	,115

*p < 0.05

Também nos moveis para guarda de bens alimentares, elas estão muito menos satisfeitas (M=2,71; DP=,086) do que os rapazes (M=3,32; DP=,121), bem como na adequabilidade da placa de vitrocerâmica, também estão menos satisfeitas (M=3,29; DP=077) do que eles (M=3,70; DP,117), sendo que estas diferenças entre as médias, testadas através do t teste, evidenciou para as mesmas ter significado estatístico (p<0,05).

Ao fazermos a análise por tipologia de quarto, duplo ou triplo, quadro 10, a satisfação global com a copa não apresenta diferenças estatisticamente significativas, no entanto constatamos que os estudantes alojados em quartos duplos estão menos

satisfeitos com os frigoríficos ($M=2,32$; $DP=,868$) do que os dos quartos triplos ($M=2,73$; $DP=,742$), bem como com as arcas congeladoras, em que os alojados nos quartos duplos apresentam níveis de satisfação inferiores ($M=2,11$; $DP=,886$) do que os alojados nos quartos triplos ($M=2,78$; $DP=,768$), sendo que esta diferença em ambas as situações, testada através do t teste, evidenciou significado estatístico ($p<0,05$).

Quadro 10 - Médias, Desvio padrão e t test dos dados recolhidos relativos à satisfação com as condições da copa por tipologia de quarto.

	Duplo			Triplo			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Adequabilidade da placa vitrocerâmica</i>	66	3,37	,651	41	3,39	,771	-,145	,885
<i>Adequabilidade do micro-ondas</i>	66	3,08	,735	41	3,17	,803	-,605	,547
<i>Adequabilidade do/s Frigorífico/s</i>	66	2,32	,868	41	2,73	,742	-2,583	,011*
<i>Adequabilidade da/s arca/s congel.</i>	66	2,11	,886	40	2,78	,768	-4,076	,000*
<i>Número de mesas</i>	66	2,88	,650	41	2,76	,799	,852	,396
<i>Número de cadeiras</i>	66	2,94	,634	41	2,78	,725	1,146	,255
<i>Móvel para guarda de bens alimentares</i>	66	3,02	,696	40	2,55	,846	3,063	,003*
<i>Trem de Cozinha (nº de panelas e tachos disponíveis)</i>	66	2,18	,748	41	2,10	,831	,546	,587
<i>Segurança de bens alimentares</i>	66	1,97	,901	41	1,98	,880	-,036	,971
<i>Limpeza</i>	64	2,49	,821	41	2,71	,873	-1,258	,212
Condições da Copa - Totais	64	3,08	,703	40	2,93	,694	1,095	,277

***p < 0.05**

Uma possibilidade de justificação, poderá ser o fato das copas dos quartos triplos estarem reforçadas com mais frigoríficos e arcas do que as dos quartos duplos o que provavelmente facilita o arrumo dos bens alimentares e consequente identificação dos mesmos com redução de casos de trocas.

Relativamente ao móvel para guarda de bens alimentares, os estudantes alojados nos quartos duplos estão mais satisfeitos, ($M=3,01$; $DP=,696$) do que os alojados nos quartos triplos ($M=2,55$; $DP=,846$), no entanto não foi possível apurar uma

justificação para tal, uma vez que os moveis individuais são iguais para todos os residentes, sendo que estas diferenças entre as médias, testada através do t teste, evidenciou significado estatístico ($p < 0,05$).

Propostas de melhoria apresentadas pelos estudantes residentes:

Colocar mais frigoríficos (15), mais arcas congeladoras (13), colocar forno (4), mais espaços de arrumação/móveis (7), mais mesas e cadeiras (4), mais segurança na guarda de alimentos (4), e colocar televisão (3);

Dados Mais Relevantes para Análise

- Os dados que são mais relevantes para análise pela positiva, são a adequabilidade da placa de vitrocerâmica, do micro-ondas e do móvel para guarda de bens alimentares, que tanto é referido por rapazes como raparigas
- Os dados que são mais relevantes para análise pela negativa, é a pouca satisfação com o trem de cozinha e a segurança de bens alimentares, também referido por ambos os sexos.

4.3.4 Satisfação com as Condições da Casa-de-banho

Relativamente às condições da casa-de-banho foi colocado à avaliação dos estudantes, o número de lavatórios de chuveiros e de sanitas, o estado de limpeza, a disponibilidade de consumíveis e a privacidade.

Quadro 11 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições da casa-de-banho da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Número de lavatórios</i>	107	3,42	,630
<i>Número de chuveiros</i>	107	3,30	,676
<i>Número de sanitas</i>	107	3,23	,681
<i>Limpeza</i>	107	2,87	,790
<i>Disponibilidade/qual. toalhetes e papel-higiénico</i>	106	3,19	,732
<i>Disponibilidade/qualidade de sabonete</i>	107	3,13	,702
<i>Privacidade</i>	105	3,13	708
Condições da Casa-de-Banho – Total	104	3,17	,660

De acordo com o quadro 11, os resultados indicam que os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com as condições da casa-de-banho que está adstrita ao seu quarto, (M=3,17; DP=,660).

Os maiores índices de satisfação são com o número de lavatórios (M=3,42; DP=,630) e de chuveiros disponíveis (M=3,30; DP=,676).

Os níveis de satisfação menos elevados são os que se referem à limpeza (M=2,87; DP=,790).

No sentido de procurar evidenciar diferenças na satisfação relacionadas com o sexo, foram comparados os resultados do grupo dos rapazes e o grupo das raparigas com utilização do t test (quadro 12).

Globalmente as raparigas estão menos satisfeitas com as condições globais das casas-de-banho (M=3,08; DP=,073) do que os rapazes (M=3,52; DP=,112), sendo que esta diferença entre as médias, testada através do t teste, evidenciou ter significado estatístico ($p < 0,05$)-

Quadro 12 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições da casa-de-banho por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Número de lavatórios</i>	84	3,32	,070	23	3,78	,088	-4,099	,000*
<i>Número de chuveiros</i>	84	3,23	,076	23	3,57	,106	-2,168	,032*
<i>Número de sanitas</i>	84	3,20	,075	23	3,35	,135	-,907	,367
<i>Limpeza</i>	84	2,82	,090	23	3,04	,133	-1,197	,234
<i>Disponibilidade/qualidade de toalhetes e papel-higiénico</i>	83	3,14	,082	23	3,35	,135	-1,181	,240
<i>Disponibilidade/qualidade de sabonete</i>	84	3,04	,077	23	3,48	,124	-2,763	,007*
<i>Privacidade</i>	82	3,02	,078	23	3,52	,124	-3,098	,003*
Condições da Casa-de-Banho – Total	83	3,08	,073	21	3,52	,112	-2,816	,006*

***p < 0.05**

As raparigas também estão menos satisfeitas com o número de lavatórios, (M=3,32; DP=,070) do que os rapazes (M=3,78; DP=,088), com os chuveiros, em que elas apresentam (M=3,23; DP=,076) e eles (M=3,57; DP=,106) e com a privacidade, também elas estão muito menos satisfeitas (M=3,02; DP=,078) do que os rapazes (M=3,52; DP=,124) sendo que esta diferença entre as médias, testadas através do t teste, evidenciou para todos esses itens ter significado estatístico ($p < 0,05$)

É provável que a menor satisfação com as casas-de-banho por parte das raparigas, poderá estar relacionada com o facto de elas demorarem mais tempo a arranjar-se, maquilhagem e arranjo de cabelos do que os rapazes, o que origina maior concentração de estudantes naquele espaço em determinados períodos, principalmente da parte da manhã.

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas relativos à tipologia de quarto que ocupam (duplos ou triplos), com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos, os residentes, independentemente da tipologia do quarto que ocupam relatam níveis elevados de satisfação.

Propostas de melhoria para as casas de banho apresentadas pelos estudantes residentes

Colocar tomadas elétricas (5), pintura das paredes mais frequentes (4), mais civismo relativamente à limpeza (2),

Dados Mais Relevantes para Análise

- Os dados que são mais relevantes para análise pela positiva, é que a satisfação das casas-de-banho é bastante elevada tanto para os estudantes dos quartos triplos como dos quartos duplos.
- Os dados que são mais relevantes para análise pela negativa, é o item da limpeza que apresenta o nível de satisfação mais baixo.

4.3.5 Satisfação com as Condições dos Espaços de Convívio

Relativamente às condições dos espaços de convívio, foi colocado à avaliação dos estudantes, a satisfação com o espaço disponível, com o mobiliário/equipamentos, privacidade, horário limite, segurança e possibilidade de convidar amigos.

O quadro 13, mostra que os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com as condições dos espaços de convívio disponíveis, ($M=3,26$; $DP=,557$).

Quadro 13 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições dos espaços de convívio da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Espaço disponível</i>	105	3,29	,661
<i>Mobiliário/equipamentos disponíveis (mesas, sofás, cadeiras...)</i>	104	3,26	,654
<i>Privacidade para o grupo que convive</i>	105	3,01	,714
<i>Horário limite para término do convívio</i>	105	3,08	,716
<i>Segurança durante o convívio</i>	105	3,36	,667
<i>Possibilidade de convidar amigos para o convívio</i>	105	2,94	,908
Condições dos espaços de convívio (Sala da Televisão, campo de jogos, refeitório... TOTAIS	104	3,26	,557

Os maiores índices de satisfação são com a segurança que sentem ter durante os convívios, ($M=3,36$; $DP=,667$) e com o espaço disponível para os realizarem ($M=3,29$; $DP=,661$). Os níveis de satisfação menos elevados são os que se referem à possibilidade de convidar amigos para esses momentos, ($M=2,94$; $DP=,908$), tal insatisfação deve-se talvez à proibição de entrarem na residência pessoas que não sejam estudantes alojados.

No sentido de procurar evidenciar diferenças na satisfação relacionadas com o sexo, foram comparados os resultados do grupo dos rapazes e o grupo das raparigas com utilização do t test (quadro 14).

O quadro evidencia algumas diferenças entre os níveis de satisfação das raparigas e dos rapazes, estando elas globalmente menos satisfeitas ($M=3,17$; $DP=,060$) do que os rapazes ($M=3,59$; $DP=,107$), sendo que esta diferença entre as médias, testada através do t test tem significado estatístico ($p<0,05$).

Quadro 14—Médias, Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições dos espaços de convívio por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Espaço disponível</i>	82	3,18	,074	23	3,65	,102	-3,134	,002*
<i>Mobiliário/equipamentos disponíveis (mesas, sofás, cadeiras...)</i>	81	3,16	,073	23	3,61	,104	-3,015	,003*
<i>Privacidade para o grupo que convive</i>	82	2,93	,081	23	3,30	,117	-2,287	,024*
<i>Horário limite para término do convívio</i>	82	3,00	,076	23	3,35	,162	-2,090	,039*
<i>Segurança durante o convívio</i>	82	3,28	,074	23	3,65	,119	-2,417	,017*
<i>Possibilidade de convidar amigos para o convívio</i>	82	2,85	,100	23	3,26	,180	-1,926	,057
Condições dos espaços de convívio (Sala da Televisão, campo de jogos, refeitório...)	82	3,17	,060	22	3,59	,107	-3,286	,001*
TOTAIS								

***p < 0.05**

As raparigas também estão menos satisfeitas relativamente ao espaço disponível, ($M=3,18$; $DP=,074$) do que os rapazes ($M=3,65$; $DP=,102$), com o mobiliário dos referidos espaços, também apresentam menor satisfação ($M=3,16$; $DP=,073$) do que os rapazes ($M=3,61$; $DP=,104$), com a privacidade para o grupo, apresentam também satisfação inferior ($M=2,93$; $DP=,081$) à dos rapazes ($M=3,30$; $DP=,117$) mostrando-se também menos satisfeitas com o horário limite para término do convívio ($M=3,00$; $DP=,076$) do que os rapazes ($M=3,35$; $DP=,162$), e ainda com a segurança durante o convívio elas apresentam um nível menos satisfatório ($M=3,28$; $DP=,074$) do que eles ($M=3,65$; $DP=,119$), sendo que estas diferenças entre as médias, para

todos estes itens, testadas através do t teste, evidenciou ter significado estatístico ($p < 0,05$).

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas e ainda por tipologia de quarto que ocupam (duplos ou triplos), com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos, ou seja, os residentes, independentemente do quarto que ocupam relatam níveis elevados de satisfação com todos os itens avaliados, evidenciando-se entre eles a segurança que lhes é garantida durante o convívio.

Propostas de melhoria para os espaços de convívio apresentadas pelos estudantes residentes

- Deixarem entrar amigos que não são do curso (12), mais mesas (2),

Dados Mais Relevantes para Análise

- Os dados que são mais relevantes para análise pela positiva, o facto de na globalidade os estudantes estarem bastante satisfeitos com os espaços disponíveis para convívios.

- Os dados mais relevantes para análise pela negativa, é o item em que se mostram menos satisfeitos e que se relaciona com a possibilidade de convidarem amigos que não sejam estudantes residentes.

4.3.6 Satisfação com as Condições dos Espaços de Estudo

Relativamente às condições do espaço de estudo (Sala de Informática), foi colocado à avaliação dos estudantes, a satisfação com o espaço disponível, com os computadores, mesas e cadeiras disponíveis, Privacidade, Silêncio e acesso à internet.

De acordo com o quadro 15, os resultados indicam que os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com os espaços de estudo existentes na residência, ($M=3,14$; $DP=,645$).

Quadro 15 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com as condições dos espaços de convívio da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Espaço disponível</i>	107	3,16	,716
<i>Computadores disponíveis</i>	107	3,11	,718
<i>Mesas/cadeiras disponíveis</i>	107	3,22	,634
<i>Privacidade</i>	107	2,98	,789
<i>Silêncio</i>	107	2,77	,808
<i>Acesso à Internet</i>	107	2,39	1,053
Espaços de estudo (Sala de Informática - Polo C/Residência) TOTAL	104	3,14	,645

Os maiores índices de satisfação são com o mobiliário existente para o efeito, mesas e cadeiras, (M=3,22; DP=,634), mas também o espaço disponível (M=3,16; DP=,716) e os computadores existentes (M=3,11;DP,718).

Os níveis de satisfação menos elevados são os que se referem ao acesso à Internet (M=2,39;DP=1,053), e o silêncio (M=2,77;DP=,808), sendo provável que a justificação da dificuldade de acesso à internet por Wireless, seja devido à grande quantidade de acessos à noite em simultâneo (computadores pessoais e telemóveis).

Comparando os níveis de satisfação entre rapazes e raparigas, o quadro 16, mostra que os níveis de satisfação global das raparigas com as condições dos espaços de estudo, são inferiores (M=3,04; DP=,070), relativamente aos rapazes (M=3,57; DP=,119), bem como a avaliação que as raparigas fazem da privacidade, é claramente menos satisfatória (M=2,83; DP=,086) do que a avaliação feita pelos rapazes (M=3,52;DP=,106). Sendo que estas diferenças entre as médias, testada através do t teste, para estes itens, evidenciou ter significado estatístico ($p < 0,05$).

Quadro 16 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à satisfação com as condições dos espaços de estudo por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Espaço disponível</i>	84	3,04	,078	23	3,61	,104	-3,587	,001*
<i>Computadores disponíveis</i>	84	3,04	,073	23	3,39	,175	-1,877	,070
<i>Mesas/cadeiras disponíveis</i>	84	3,13	,067	23	3,57	,123	-3,020	,003*
<i>Privacidade</i>	84	2,83	,086	23	3,52	,106	-3,956	,000*
<i>Silêncio</i>	84	2,70	,091	23	3,00	,141	-1,778	,083
<i>Acesso à Internet</i>	84	2,36	,108	23	2,52	,266	-,574	,570
Espaços de estudo (Sala de Informática - Polo C/Residência) TOTAL	83	3,04	,070	21	3,57	,111	-3,589	,001*

*p < 0.05

Relativamente ao espaço disponível, as raparigas também apresentam um nível de satisfação menor (M=3,04;DP=,078) do que os rapazes (M=3,61;DP=,104), estando também menos satisfeitas com as mesas e cadeiras disponíveis (M=3,13; DP=,067) do que os rapazes (M=3,57;DP=,123), e ainda com a privacidade, (M=2,83; DP=,086) muito menos do que os rapazes (M=3,52; DP,106). Todas estas diferenças entre as médias, testadas através do t teste, evidenciaram significado estatístico (p<0,05).

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas relativos à tipologia de quarto que ocupam (duplos ou triplos), com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos, ou seja, .os residentes, independentemente da tipologia do quarto que ocupam não evidenciam diferenças com significado estatístico.

Propostas de melhoria para os espaços de estudo apresentadas pelos estudantes residentes

Melhorar o acesso à internet (10),melhores computadores (4), mais espaços para estudo (2).

Dados Mais Relevantes para Análise

- Os dados que são mais relevantes para análise pela positiva, é que globalmente os estudantes estão bastante satisfeitos com os espaços disponíveis para estudarem.
- Os dados que são mais relevantes para análise pela negativa, é referido também globalmente por rapazes e raparigas e é sobre a dificuldade de acesso à internet.

4.3.7 Satisfação com a Equipa do Serviço de Receção

Relativamente à avaliação global do serviço de receção, foi colocado à avaliação dos estudantes, a satisfação com o profissionalismo da equipa, com a simpatia, disponibilidade e segurança que proporciona.

De acordo com o quadro 17, os resultados indicam que os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com o serviço de receção (M=3,44; DP=,570).

O maior índice de satisfação é com a segurança que proporcionam (M=3,56; DP=,536), mas todos os outros itens são avaliados com níveis bastante elevados de satisfação.

Quadro 17 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com a equipa de receção da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Profissionalismo</i>	106	3,42	,616
<i>Simpatia</i>	106	3,46	,588
<i>Disponibilidade</i>	106	3,45	,571
<i>Segurança que proporciona</i>	105	3,56	,536
Serviço de receção - TOTAL	105	3,44	,570

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas e ainda relativos à tipologia de quarto que ocupam (duplos ou triplos), com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos. Ou seja os residentes, independentemente do seu sexo ou da tipologia do quarto que ocupam relatam níveis

elevados se satisfação com todos os itens avaliados, evidenciando-se entre eles a segurança que a equipa proporciona.

Propostas de melhoria para a equipa de receção apresentadas pelos estudantes residentes

- Todos terem critérios uniformes na entrada de não residentes (5)

Dados Mais Relevantes para Análise

- Os dados que são mais relevantes para análise pela positiva, é o fato de os estudantes residentes evidenciarem altos níveis de satisfação com o serviço de receção e em todos os itens avaliados.

4.3.8 Satisfação com o Serviço da Equipa de Apoio Geral

Relativamente à avaliação global do serviço da equipa de apoio geral, foi colocado à avaliação dos estudantes, o profissionalismo, a disponibilidade, o apoio na resolução de problemas, a supervisão e manutenção dos espaços e a segurança que proporcionam.

Os resultados apresentados no quadro 18 indicam que os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com o serviço de apoio geral (M=3,33; DP=,531)

Quadro 18 - Médias e Desvio padrão relativos à satisfação com a equipa de apoio geral da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Profissionalismo</i>	107	3,37	,541
<i>Disponibilidade</i>	107	3,33	,595
<i>Apoio na resolução de problemas</i>	107	3,17	,651
<i>Supervisão/manutenção dos espaços</i>	107	3,22	,649
<i>Segurança que proporcionam</i>	106	3,37	,558
Equipa de Apoio Geral - Total	105	3,33	,531

Os maiores índices de satisfação são com o profissionalismo que demonstram (M=3,37; DP=,541), e com a segurança que proporcionam (M=3,37; DP=,558), mais uma vez é evidenciada a segurança que percebem.

Os níveis de satisfação menos elevados são os que se referem ao apoio na resolução de problemas (M=3,17; DP,651), mas ainda assim, podemos considerar um bom nível de satisfação com a equipa no apoio e resolução de problemas.

O quadro 19 evidencia que globalmente as raparigas estão menos satisfeitas (M=3,28; DP=,057) do que os rapazes (M=3,55; DP=,114)

Quadro 19 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à satisfação com a equipa de apoio geral por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Profissionalismo</i>	85	3,32	,058	22	3,59	,107	-2,146	,034*
<i>Disponibilidade</i>	85	3,27	,066	22	3,55	,109	-1,956	,053
<i>Apoio na resolução de problemas</i>	85	3,09	,070	22	3,45	,127	-2,363	,020*
<i>Supervisão/manutenção dos espaços</i>	85	3,16	,071	22	3,45	,127	-1,890	,061
<i>Segurança que proporcionam</i>	84	3,35	,062	22	3,45	,109	-,817	,416
Equipa de Apoio Geral - Total	85	3,28	,057	20	3,55	,114	-2,059	,042*

***p < 0.05**

As maiores diferenças entre os níveis de satisfação dos rapazes e das raparigas, manifesta-se com a avaliação que fazem do apoio na resolução de problemas, item em que evidenciam claramente menos satisfação (M=3,09; DP=,070) do que os rapazes (M=3,45; DP=,127), e no profissionalismo da equipa, em que também evidenciam menor satisfação (M=3,32; DP=,058) relativamente aos rapazes (M=3,45; DP=,127), sendo que estas diferenças entre as médias, testadas através do t test, evidenciaram significado estatístico (p<0,05).

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas relativos à tipologia de quarto que ocupam (duplos ou triplos), com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos, ou seja, os residentes, independentemente da tipologia do quarto que ocupam relatam níveis elevados de satisfação com todos os itens avaliados, evidenciando-se entre eles a segurança que a equipa proporciona e o profissionalismo.

Propostas de melhoria para o serviço da equipa de apoio geral, apresentadas pelos estudantes residentes

- Deviam punir os responsáveis pelos roubos (3), não controlam o barulho (2), falta de apoio na resolução de problemas, (1);

Dados Mais Relevantes para Análise

- Os dados que são mais relevantes para análise pela positiva, é o facto de os estudantes residentes evidenciarem altos níveis de satisfação com o serviço da equipa de apoio geral em todos os itens avaliados.

6.3 Nível de Bem-Estar

O questionário aplicado foi construído com base nas reuniões exploratórias realizadas com os residentes, tendo também em conta literatura referente a fatores que influenciam o bem-estar de uma população com estas características.

Este estudo visou avaliar a satisfação que os estudantes alojados tinham relativamente aos espaços e equipamentos da residência, e simultaneamente conhecer as suas vivências diárias e algumas dimensões do seu bem-estar.

Nas reuniões exploratórias que foram realizadas no início do estudo, os estudantes foram também questionados sobre alguns aspetos do seu dia-a-dia, uns que eram observáveis, nomeadamente a separação de lixos, a utilização do ginásio, a gestão dos espaços comuns e os desperdícios de água entre outros.

Durante estas reuniões e de forma informal, os estudantes residentes iam verbalizando os seus hábitos, mas também os dos seus pares, situações que foram sendo registadas, levantavam questões que não estavam previstas no guião da reunião (anexo1), como por exemplo a residência ser como a sua casa, o de se sentirem melhor ou pior nesta do que em casa, o de gostarem de ter sempre pessoas à sua volta ou não, entre outras, tendo sido tudo registado para posterior análise.

Durante o decurso das reuniões, percebeu-se que havia opiniões extremadas, sobre as mesmas situações, umas referentes a comportamentos do dia-a-dia, outras referentes a sentimentos.

Assim, e uma vez que se pretendia investigar a satisfação com os espaços privados, comuns e seus equipamentos, entendeu-se ser oportuno avaliar também os aspetos que estavam relacionados com o bem-estar subjetivo de cada estudante e que tinham impacto na sua qualidade de vida.

Assim, as afirmações e ou temáticas mais evidenciadas nas reuniões exploratórias, foram listadas e analisadas e entendeu-se que poderiam ser agrupadas em dimensões tendo em conta literatura consultada e normas de boas práticas geralmente aceites e também instituídas na EsenfC.

Deste modo, mediante a listagem de frases triadas e elencadas, foram agrupadas em cinco dimensões, assentando todas elas em parâmetros de bem-estar, para o próprio

estudante ou para os outros, e que no seu todo influenciam o bem-estar subjetivo de cada residente e do conjunto de toda a comunidade de estudantes, repercutindo-se no bem-estar e na qualidade de vida de todos os estudantes alojados na residência da ESEnfC.

De forma resumida, apresenta-se cada uma das dimensões tendo em conta a sua aplicabilidade a uma residência de estudantes universitários.

Integração Comunitária – A entrada numa residência universitária é um momento da vida do jovem estudante que pode ser particularmente difícil. A saída da casa dos pais, a perda do seu quarto e do seu espaço privado e a adaptação a uma “nova família”, pode tornar-se um dos momentos mais difíceis das suas vidas, e em jovens menos extrovertidos, pode mesmo colocar em causa a sua continuidade na residência e continuidade da frequência da licenciatura ou mestrado.

Deste modo e de acordo com o que foi referido pelos estudantes nas reuniões exploratórias, foram selecionadas uma série de afirmações de modo a conhecer como se sentem relativamente à partilha do espaço, que relações sociais e culturais estabeleceram, o que fazem para contribuir para a integração de outros estudantes e se conseguiram a integração desejável ou se ainda se sentem diferentes dos outros residentes. Deste modo procurou-se conhecer o seu bem-estar “social”.

Comportamentos Saudáveis – Muitos dos jovens estudantes até saírem de casa, tinham poucos hábitos e preocupações com a sua alimentação, uma vez que eram os pais que a providenciavam, pelo que quando pela primeira vez têm que assumir a preparação da sua alimentação, optam pelo mais fácil e rápido, comidas pré-confeccionadas e pouco saudáveis.

Também a regularidade de tomarem o pequeno-almoço antes das aulas da manhã, por vezes perde-se, ao levantarem-se tarde e sem tempo de comer, facilmente optam por iniciarem o seu dia sem pequeno-almoço, tomando-o só a meio da manhã, o que por vezes leva a baixa concentração e mesmo desmaios por falta de açúcar.

Vários estudos relatam que esta é uma fase em que o jovem muitas vezes ganha peso, pelo que o exercício físico além de ajudar a manter a imagem e saúde desejável, diminui também os seus níveis de stress, o que contribuirá para o bem-

estar ao nível da sua saúde física, situação que é referida por vários autores, (Luz 2015; Ribeiro & Fernandes, 2010)

Vivência Comunitária – Viver numa residência de estudantes, pode gerar conflitos na comunidade de estudantes pela dificuldade da adaptação aos espaços comuns e privados. A apropriação do espaço que não é só seu mas de todos, a utilização dos equipamentos e utensílios comuns, o respeito pelo silêncio e descanso a que todos têm direito e a falta de hábitos de limpeza e arrumação, pode gerar mal-estar para o próprio e para os outros estudantes, pelo que é necessária uma certa aprendizagem para viver na comunidade de estudantes residentes, o que por vezes não é imediato, refletindo-se no bem-estar “comunitário”.

Comportamentos de Responsabilidade Social (RS) - Os comportamentos de RS, numa residência de estudantes, podem ser um campo de intervenção vasto, mas no caso da Residência da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, ainda está pouco desenvolvido, tendo-se implementado algumas práticas muito básicas a este nível. Neste âmbito, a panóplia de aspetos que podem ser trabalhados na residência de estudantes é enorme, mas consciente que os aspetos da RS estão a dar os primeiros passos neste campo de trabalho, consideramos que seria importante abordar numa primeira intervenção aqueles que são mais reconhecidos pelos jovens e que têm grande impacto a nível ambiental e financeiro.

Bem-estar Pessoal – O bem-estar de cada estudante residente, nem sempre é conhecido pelos pais numa situação de distanciamento, nem mesmo pela instituição que é responsável pela residência onde moram, mas considerando que é uma nova fase da vida, pretendeu-se conhecer como se sentem relativamente a uma “nova casa”, novas necessidades, desempenho de novas atividades, estabelecimento de laços de amizade e proximidade, sentimentos sobre o uso de espaços comuns e de que forma esta nova experiência é transformadora. Deste modo tentou-se aferir sobre o bem-estar pessoal/psicológico dos estudantes residentes.

Os estudantes foram convidados a responder às questões que recolhem informação sobre as dimensões descritas, em três níveis, 1-Nunca, 2-Quase Sempre e 3-Sempre.

Quadro 20 – Dimensões Consideradas e itens do questionário

Dimensão Integração Comunitária	Sinto que respeitam o meu espaço
	Na residência tenho colegas que gostam de conversar sobre as mesmas coisas que eu gosto
	Na residência convivo com colegas com hábitos culturais iguais aos meus
	Tento conhecer/experimentar hábitos culturais diferentes dos meus
	Apoio o acolhimento de outros estudantes
	Sinto que sou diferente dos outros residentes
Dimensão Comportamentos Saudáveis	Preocupo-me em tomar o pequeno-almoço
	Cozino para mim
	Frequento o refeitório da Escola
	Faço exercício físico
Dimensão Vivência Comunitária	Lavo/arrumo utensílios e espaços comuns
	Tenho cuidado em não fazer barulho
	Peço autorização para usar objetos que não são meus
	Respeito o espaço dos outros
Dimensão Comportamento de Responsabilidade Social	Faço separação de lixos
	Preocupo-me em poupar eletricidade
	Preocupo-me em poupar água
Dimensão Bem-estar Pessoal	Sinto-me mais autónomo na residência do que em casa
	Sinto que os outros residentes gostam de mim
	Sinto-me como se estivesse em casa
	Sinto-me pior na residência do que em casa
	Sinto-me melhor na residência do que em casa
	Sinto falta da Família
	Apetece-me ir a casa aos fins-de-semana
	Quando preciso desabafar, tenho alguém na residência com quem o posso fazer
	Sinto um excesso de pessoas à minha volta
	Sinto falta de um quarto só meu
	Sinto que estou diferente por estar na residência

6.3.1-Dimensão - Integração Comunitária

A integração comunitária é muitas vezes um fator decisivo na continuidade ou abandono do curso, pelo que segundo Dinis (2013), o envolvimento constitui um fator importante para o sucesso académico, e a integração académica deve ser entendida como crucial, porque, havendo envolvimento e integração, haverá a garantia da adaptação académica, uma vez que a adaptação académica resulta do equilíbrio entre apoio social e emocional, relações interpessoais e envolvimento social, entre outros.

Quadro 21 - Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre a Dimensão Integração Comunitária (DIC) da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Sinto que respeitam o meu espaço</i>	107	2,22	,663
<i>Na residência tenho colegas que gostam de conversar sobre as mesmas coisas que eu gosto</i>	106	2,43	,552
<i>Na residência convivo com colegas com hábitos culturais iguais aos meus</i>	107	2,37	,591
<i>Tento conhecer/experimentar hábitos culturais diferentes dos meus</i>	107	2,31	,605
<i>Apoio o acolhimento de outros estudantes</i>	106	2,58	,534
<i>Sinto que sou diferente dos outros residentes</i>	107	1,58	,701

No quadro 21, podemos perceber que globalmente os residentes têm níveis elevados na perceção de integração comunitária, integração que se espelha na sua própria integração mas também na integração que fazem aos outros estudantes. Os níveis mais altos registam-se na situação em que referem ter colegas na residência com quem gostam de conversar sobre as mesmas coisas que eles gostam (M=2,43; DP=,552) e no acolhimento que fazem a outros estudantes (M=2,58; DP=,534).

O valor mais baixo, refere-se a uma questão pela negativa, ou seja, questiona se se sente diferente dos outros residentes, e na globalidade obteve-se um valor baixo, (M=1,58; DP=,701) o que para a questão aplicada é positivo este sentimento de não se sentir diferente, o que leva a concluir que houve a integração na comunidade de residentes.

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas e ainda relativos à tipologia de quarto que ocupam (duplos e triplos), com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos, ou seja, os residentes, independentemente do seu sexo ou da tipologia do quarto que ocupam relatam níveis elevados de Integração Comunitária, evidenciando-se o apoio que dão na integração de novos residentes e o facto de na residência terem colegas que gostam de conversar sobre as mesmas coisas que eles.

6.3.2 Dimensão Comportamentos Saudáveis

Segundo a DGS (Direção-Geral da Saúde) e (Bastos, Graça, Santos, & Ferreira, 2015) a entrada para o Ensino Superior pode representar alterações significativas nos hábitos alimentares, tendo sido observadas sobretudo em estudantes que saem da casa dos pais e ficam alojados em quartos ou residências de estudantes. Assim, afirma-se que as instituições do ensino superior têm um papel importante na formação de hábitos alimentares e de saúde dos seus estudantes pelo que devem definir uma estratégia alimentar/nutricional para as residências universitárias.

Quadro 22- Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre Comportamentos Saudáveis (DCS) da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Preocupo-me em tomar o pequeno-almoço</i>	107	2,48	,664
<i>Cozinho para mim</i>	107	2,31	,621
<i>Frequento o refeitório da Escola</i>	106	1,60	,643
<i>Faço exercício físico</i>	107	2,00	,740

O quadro 22, mostra que globalmente os residentes têm resultados elevados nos itens sobre Comportamentos Saudáveis, sobretudo na preocupação de tomar o pequeno-almoço (M=2,48; DP=,664), bem como confeccionar as suas refeições (M=2,31; DP=,621).

Apesar destes resultados, a frequência do refeitório é baixa (M=1,60; DP=,643) o que nos leva a questionar se têm refeições completas e equilibradas, sobretudo

porque provavelmente estão numa fase em que pela primeira vez estão diariamente responsáveis pela preparação da sua alimentação.

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas e ainda relativos à tipologia de quarto que ocupam (duplos e triplos), com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos, ou seja, os residentes, independentemente do seu sexo ou da tipologia do quarto que ocupam relatam níveis elevados de comportamentos saudáveis, sobretudo quando afirmam que se preocupam em tomar o pequeno-almoço e em cozinhar para si próprios, no entanto podemos questionar se fazem as três principais refeições de forma equilibrada, situação que não foi possível testar.

A adesão ao exercício físico também é evidenciado num nível alto, no entanto considerando que têm ginásio no próprio edifício da residência bem como campo relvado e amplos espaços no jardim, fica um pouco aquém do desejável.

6.3.3 Dimensão Vivência Comunitária

Na residência de estudantes, deixa-se de ter espaços próprios, pessoais, para usar espaços e equipamentos comuns, pelo que a perceção do espaço individual e coletivo nem sempre é vista da mesma forma pela comunidade de residentes. Deste modo, a apropriação do espaço, a territorialidade e privacidade, podem ser vistas e vividas de forma diferenciada, chegando por vezes a ser conflituosas.

No quadro 23, podemos perceber que globalmente os residentes referem níveis elevados na dimensão Vivência Comunitária, sobretudo na utilização de objetos que não são seus, pedindo autorização para os usar ($M=2,91$; $DP=,292$) e no respeito pelo espaço dos outros ($M=2,94$; $DP=,231$),

Quadro 23- Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre a Dimensão Vivência Comunitária (DVC) da amostra global

	N	Total	
		Média	DP
<i>Lavo/arrumo utensílios e espaços comuns</i>	106	2,84	,394
<i>Tenho cuidado em não fazer barulho</i>	107	2,66	,513
<i>Peço autorização para usar objetos que não são meus</i>	107	2,91	,292
<i>Respeito o espaço dos outros</i>	107	2,94	,231

Os dados apurados relativamente aos itens estudados, sugerem que os residentes estão adaptados à vida em comunidade.

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos, independentemente do seu sexo relatam níveis elevados relativamente à Dimensão Vivência Comunitária.

No sentido de procurar evidenciar diferenças na Dimensão Vivência Comunitária (DVC) por tipologia de quarto foram comparados os resultados por tipologia de quarto com utilização do t test (quadro 24).

Quadro 24 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à Dimensão Vivência Comunitária (DVC) por tipologia de quarto

	Duplo			Triplo			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Lavo/arrumo utensílios e espaços comuns</i>	66	2,91	,292	40	2,73	,506	2,349	,021*
<i>Tenho cuidado em não fazer barulho</i>	66	2,71	,491	41	2,59	,547	1,195	,235
<i>Peço autorização para usar objetos que não são meus</i>	66	2,91	,292	41	2,90	,300	,089	,929
<i>Respeito o espaço dos outros</i>	66	2,92	,269	41	2,98	,156	-1,136	,259

***p < 0.05**

Ao fazermos a análise do quadro 24, no item, Lavo/arrumo utensílios e espaços comuns, os estudantes dos quartos duplos preocupam-se mais em lavar e arrumar utensílios e espaços comuns (M=2,91; DP=,292) do que os dos quartos triplos (M=2,73; DP=,506), sendo que esta diferença entre as médias, testada através do t teste, evidenciou significado estatístico (p<0,05).

6.3.4 Comportamento de Responsabilidade Social

Segundo a norma ISO 26000, Responsabilidade Social Organizacional (RSO) é a responsabilidade de uma organização pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e bem-estar da sociedade, tendo em conta as expectativas das partes interessadas, a

legislação aplicável, as normas internacionais e a integre e pratique nas suas relações (ISO 26000, 2010).

Também o Observatório da Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior (ORSIS), justifica a sua ação com o papel relevante que as IES desempenham na sociedade, que além de produtoras de conhecimento devem integrar na sua missão científica e académica a sua vocação social e cívica, assumindo princípios e desenvolvendo ações de responsabilidade social. (ORSIS, 2017).

Quadro 25- Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre a Dimensão Comportamentos DE RS da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
<i>Faço separação de lixos</i>	106	1,82	,741
<i>Preocupo-me em poupar eletricidade</i>	107	2,51	,502
<i>Preocupo-me em poupar água</i>	107	2,60	,493

No quadro 25, observamos que globalmente os residentes referem níveis satisfatórios na adesão aos Comportamentos de RS estudados, apesar que na separação de lixos consideramos ser muito baixa esta preocupação (M=1,82; DP=,741), evidenciando-se mais a preocupação da poupança de água (M=2,60; DP,493).e da eletricidade (M=2,51; DP=,502).

Quadro 26 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à Dimensão Comportamentos de RS por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
<i>Faço separação de lixos</i>	84	1,85	,736	22	1,73	,767	,663	,509
<i>Preocupo-me em poupar eletricidade</i>	85	2,58	,497	22	2,27	,456	2,733	,010*
<i>Preocupo-me em poupar água</i>	85	2,64	,484	22	2,45	,510	1,544	,126

***p < 0.05**

Ao compararmos os comportamentos de rapazes e raparigas, o quadro mostra que as raparigas apresentam maior preocupação com a poupança da água ($M=2,58$, $DP,497$) relativamente aos rapazes ($M=2,27$; $DP,456$). sendo que a diferença entre as médias, testada através do T teste tem significado estatístico ($p<0,05$).

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas relativos à tipologia de quarto que ocupam (duplos ou triplos), com recurso ao t test, não se encontraram diferenças com significados estatísticos.

6.3.5. Bem-estar Pessoal

O Bem-estar encontra-se dividido em duas dimensões: bem-estar psicológico e bem-estar subjetivo (Galinha & Ribeiro, 2005)

O bem-estar psicológico está relacionado com a perceção que o individuo tem das suas capacidades para enfrentar os desafios no seu quotidiano (Siqueira & Padovam, 2008) e o bem-estar subjetivo diz respeito à avaliação que o individuo faz relativamente à satisfação com a vida, emoções agradáveis e desagradáveis (Diener & Biswas-diener, 2000) cit. in (Imaginário S. S., 2011).

Refere ainda que o bem-estar pode ser avaliado a um nível global ou específico dependendo dos objetivos da investigação (Diener, Suh & Oishi, 1997).

Quadro 27- Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre a Dimensão Bem-estar Pessoal da amostra global

	Total		
	N	Média	DP
Sinto-me mais autónomo na residência do que em casa	105	2,37	,737
Sinto que os outros residentes gostam de mim	106	2,23	,574
Sinto-me como se estivesse em casa	106	1,99	,669
Sinto-me pior na residência do que em casa	106	1,77	,784
Sinto-me melhor na residência do que em casa	104	1,27	,544
Sinto falta da Família	107	2,33	,626
Apetece-me ir a casa aos fins-de-semana	105	2,48	,708
Quando preciso desabafar, tenho alguém na residência com quem o posso fazer	107	2,42	,701
Sinto um excesso de pessoas à minha volta	106	1,65	,731
Sinto falta de um quarto só meu	106	1,98	,805
Sinto que estou diferente por estar na residência	106	1,91	,823

O quadro 27, possibilita analisar questões referentes a situações diferentes do dia-a-dia, que se relacionam diretamente com o próprio estudante e que resulta em sentimentos, emoções e desejos que se refletem no Bem-estar subjetivo (BES), umas que se relacionam com estruturas de suporte e apoio interno e outras com fatores pessoais de personalidade e vínculos familiares.

Relativamente às de suporte e apoio interno, prende-se com fatores intrínsecos à personalidade do próprio estudante e a condições e circunstâncias na residência como seja, *Sinto-me mais autónomo na residência do que em casa* (M=2,37; DP=,737), *Sinto que os outros residentes gostam de mim* (M=2,23; DP=,574) e *quando preciso desabafar, tenho alguém na residência com quem o posso fazer* (M=2,42; DP=,701), todas estas questões obtiveram respostas com níveis elevados, de bem-estar positivo, pelo que podemos dizer estes resultados contribuem de forma muito satisfatória para o BES dos estudantes residentes.

Relativamente às questões que pretenderam apurar de que forma o afastamento do meio familiar os afeta, percebemos que apesar de sentirem muito a falta da família (M=2,33; DP=,626) e de terem muita vontade de ir a casa ao fim-de-semana (M=2,48; DP=,708), quando questionados se se sentem pior na residência do que em casa, (pergunta pela negativa) não refletem tal nas respostas (M=1,77; DP=,784), o que provavelmente significa que apesar das saudades que sentem da família, de gostarem de ir a casa aos fins-de-semana para apaziguar estas saudades, no entanto, não se sentem mal na residência, o que pode significar que apesar de estarem longe da família e terem saudades, também é satisfatória a experiência de estarem alguns períodos afastados.

Na mesma perspetiva de conhecer a falta do meio familiar, à questão *Sinto um excesso de pessoas à minha volta*, apresentam também um valor baixo (M=1,65; DP=,731), o mesmo acontecendo com a questão *Sinto falta de um quarto só meu* (M=1,98; DP=,805), em que o valor evidencia que não sentem muito a falta de um quarto só para si. Estas duas questões também evidenciam que se adaptaram à nova realidade de viver numa residência de estudantes, mesmo que perdendo alguma privacidade e espaço só para si.

Ao compararmos os comportamentos de rapazes e raparigas, o quadro 28, mostra algumas diferenças significativas, principalmente na autonomia que os rapazes dizem sentir mais na residência (M=2,77; DP=,429) do que as raparigas (M=2,77; DP=,429),

Quadro 28 – Médias, Desvio padrão e t test relativos à Dimensão Bem-estar Pessoal por sexo

	Raparigas			Rapazes			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
Sinto-me mais autónomo na residência do que em casa	83	2,27	,766	22	2,77	,429	-4,086	,000*
Sinto que os outros residentes gostam de mim	84	2,21	,603	22	2,27	,456	-,424	,673
Sinto-me como se estivesse em casa	84	1,95	,619	22	2,14	,834	-,968	,342
Sinto-me pior na residência do que em casa	84	1,82	,794	22	1,59	,734	1,230	,221
Sinto-me melhor na residência do que em casa	83	1,18	,472	21	1,62	,669	-1,293	,199
Sinto falta da Família	85	2,40	,581	22	2,05	,722	2,421	,017*
Apetece-me ir a casa aos fins-de-semana	83	2,54	,668	22	2,23	,813	1,876	,063
Quando preciso desabafar, tenho alguém na residência com quem o posso fazer	85	2,41	,695	22	2,45	,739	-,254	,800
Sinto um excesso de pessoas à minha volta	84	1,75	,742	22	1,27	,550	3,347	,002*
Sinto falta de um quarto só meu	84	2,07	,788	22	1,64	,790	2,304	,023*
Sinto que estou diferente por estar na residência	84	1,82	,824	22	2,23	,752	-2,093	,039*

***p < 0.05**

Relativamente à falta da família, as raparigas dizem sentir mais (M=2,40; DP=,581) do que os rapazes (M=2,05; DP=,722), também no excesso de pessoas que sentem à sua volta, em que as raparigas (M=1,75, DP=,742) sentem mais do que os rapazes (M=1,27; DP=,550), além da falta do quarto individual em que as raparigas sentem

mais do que os rapazes, e a diferença nos próprios por estarem na residência, neste caso são os rapazes, como mostra o quadro que sentem mais essa diferença em si próprios, sendo que a diferença entre as médias, testada através do t teste tem significado estatístico ($p < 0,05$) para todas estas situações.

Em resumo, podemos dizer que apesar dos estudantes sentirem a mudança de espaço, a falta da família e a perda de espaços mais privados, também valorizam os ganhos em autonomia, e conseguem estabelecer novos vínculos de amizade na residência, sentindo que novas pessoas gostam deles e são desejados na comunidade de residentes.

Quadro 29- Médias e Desvio padrão dos dados recolhidos sobre a Dimensão Bem-estar Pessoal da amostra global por tipologia de quarto

	Duplo			Triplo			t	p
	N	Média	DP	N	Média	DP		
Sinto-me mais autónomo na residência do que em casa	65	2,50	,667	40	2,18	,813	2,122	,037*
Sinto que os outros residentes gostam de mim	65	2,14	,587	41	2,39	,494	-2,344	,021*
Sinto-me como se estivesse em casa	65	1,86	,639	41	2,20	,679	-2,529	,013*
Sinto-me pior na residência do que em casa	65	1,78	,786	41	1,76	,799	,158	,875
Sinto-me melhor na residência do que em casa	64	1,30	,586	40	1,23	,480	,724	,471
Sinto falta da Família	66	2,35	,623	41	2,27	,633	,681	,497
Apetece-me ir a casa aos fins-de-semana	66	2,38	,744	39	2,62	,633	-1,684	,096
Quando preciso desabafar, tenho alguém na residência com quem o posso fazer	66	2,32	,752	41	2,61	,542	-2,116	,037*
Sinto um excesso de pessoas à minha volta	65	1,69	,732	41	1,61	,737	,529	,599
Sinto falta de um quarto só meu	66	2,00	,829	40	1,93	,764	,473	,638
Sinto que estou diferente por estar na residência	66	2,00	,829	40	1,75	,809	1,524	,131

***p < 0.05**

Ao fazermos a análise do quadro 29, em que analisamos os resultados pela tipologia de quarto, os estudantes dos quartos duplos dizem sentir-se mais autónomos na residência do que em casa ($M=2,50$; $DP=,667$), relativamente aos dos quartos triplos ($M=2,18$; $DP=,813$). Os dados obtidos, indicam também que os estudantes dos quartos triplos têm níveis de sentimentos como se estivessem em casa ($M=2,20$; $DP=,679$) superiores aos que estão em quartos duplos ($M=1,86$; $DP=,639$), bem como o sentimento de que os outros residentes gostam dele, é superior nos quartos triplos ($M=2,39$; $DP=,494$) relativamente aos estudantes dos quartos duplos, que é mais baixo ($M=2,14$; $DP=,587$).

Na questão se quando precisam de desabafar têm alguém na residência com quem o podem fazer, os estudantes dos quartos triplos apresentam níveis superiores ($M=2,61$; $DP=,542$) superiores aos dos quartos duplos ($M=2,32$; $DP=,752$), sendo que a diferença entre as médias, testada através do T teste tem significado estatístico ($p<0,05$) para todas estas situações.

6.4 Questões de Âmbito Geral

6.4.1 – Avaliação do momento de entrada na residência

Foram colocadas questões de âmbito mais geral, tais como, se conhece o chefe de ala e se na entrada pela primeira vez alguém lhe mostrou os diferentes espaços.

Quadro 30 - Questões de Âmbito Geral

Questões Finais		Sexo		Total
		Feminino	Masculino	
Sabe quem é o chefe de ala da ala onde está alojado?	Sim	63,5%	47,8%	60,2%
	Não	36,5%	52,2%	39,8%
Quando entrou pela primeira vez na Residência, alguém lhe mostrou os diferentes espaços e equipamentos?	Sim	84,7%	91,3%	86,1%
	Não	15,3%	8,7%	13,9%

Foram ainda questionados sobre se sabiam quem era o chefe de ala referente ao quarto onde está alojado, tendo a maior parte referido que sim, 60,2%, mas 39,8% não sabe quem é.

Tratando-se de uma figura regulamentada e que pode apoiar os estudantes em situações de necessidade, entendemos ser necessário divulgar mais a existência e função da mesma, bem como apoiar os estudantes na sua eleição, o que nem sempre se concretiza.

Relativamente à apresentação da residência quando entrou pela primeira vez, 86,1% refere que sim, mas 13,9% não teve essa apresentação, pelo que será necessário analisar em que circunstâncias entram, que não proporciona essa apresentação geral.

Também se questionou a avaliação que faziam da generalidade da residência,

6.4.2 Avaliação Global da Residência

Como o quadro evidencia, a maior parte dos estudantes, 65,4% considera a residência como um local Bom para morar, e 18,7% considera-a mesmo muito boa, pelo que 84,1% tem uma satisfação elevada do local onde habita.

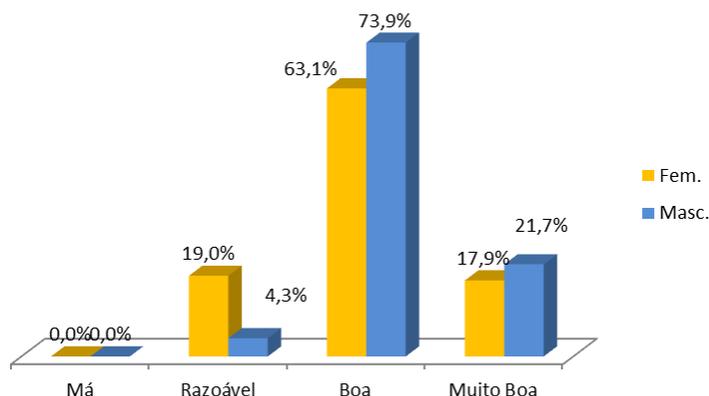


Gráfico 1 – Avaliação Geral da Residência por sexo

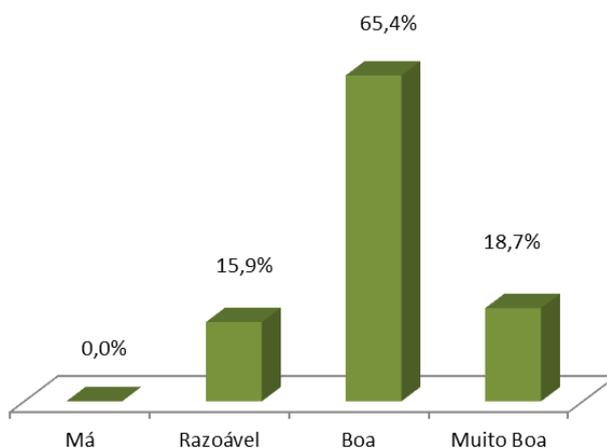


Gráfico 2 – Avaliação Geral da Residência

Podemos dizer que obtivemos um nível de satisfação com a residência de estudantes bastante elevado.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente estudo permitiu aferir os níveis de satisfação dos estudantes residentes, relativamente a espaços privados, comuns e respetivos equipamentos da residência de estudantes da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, possibilitando conhecer a satisfação por sexo mas também por tipologia de quartos que ocupam.

Relativamente aos quartos, os resultados indicam que os residentes estão genericamente satisfeitos com as condições globais do quarto que ocupam, há algumas diferenças entre os níveis de satisfação das raparigas e dos rapazes, elas valorizam mais aspetos que preservem a sua individualidade e privacidade e eles valorizam os aspetos de conforto, sobretudo das camas onde dormem. Ambos os sexos evidenciam a segurança proporcionada. Os estudantes alojados em quartos duplos, também evidenciam mais itens em que se sentem satisfeitos do que os dos quartos triplos.

No que diz respeito às Lavandarias adstritas ao seu quarto, os resultados indicam que os residentes globalmente estão pouco satisfeitos, nomeadamente os dos quartos duplos referem poucas máquinas de lavar e secar, bem como outros equipamentos, o que estará certamente relacionado com o facto das lavandarias dos quartos triplos já estarem reforçadas com mais equipamentos por estarem ao serviço de mais estudantes.

Na avaliação que fizeram das copas os resultados indicam que os residentes estão globalmente satisfeitos com as condições da copa que está adstrita ao seu quarto, Verificando-se os maiores níveis de satisfação com adequabilidade da placa vitrocerâmica. A maior insatisfação manifesta-se relativamente à segurança de bens alimentares.

Quando se analisa os dados por tipologia de quarto, constatamos que os residentes dos quartos triplos estão mais satisfeitos, o que poderá estar relacionado com o reforço de frigoríficos e arcas congeladoras nas copas dos quartos triplos.

Relativamente às casas-de-banho os resultados indicam que os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com as condições da casa-de-banho que está adstrita ao seu quarto registando-se os maiores índices de satisfação com o número de

lavatórios e de chuveiros disponíveis. Os níveis de satisfação menos elevados são os que se referem à limpeza.

Globalmente as raparigas estão menos satisfeitas com as condições globais das casas-de-banho.

No que diz respeito aos espaços de convívio, os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com as condições dos espaços de convívio disponíveis

Os maiores índices de satisfação são com a segurança que sentem ter durante os convívios, com o espaço disponível para realizarem e os níveis de satisfação menos elevados são os que se referem à possibilidade de convidar amigos para esses momentos,

Ao compararmos a satisfação dos rapazes e das raparigas, elas estão globalmente menos satisfeitas do que eles e também em quase todos os itens avaliados.

Relativamente aos espaços de estudo os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com os espaços de estudo existentes na residência, o nível de satisfação mais baixa relaciona-se com o acesso à internet.

Comparando os níveis de satisfação entre rapazes e raparigas, os níveis de satisfação global das raparigas com as condições dos espaços de estudo, são inferiores relativamente aos rapazes.

No que diz respeito à satisfação com a equipa de receção, os resultados indicam que os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com o serviço de receção, sendo o maior índice de satisfação com a segurança que proporcionam.

Comparados os resultados obtidos pelo grupo dos rapazes e das raparigas e ainda relativos à tipologia de quarto que ocupam (duplos ou triplos), não se encontram diferenças.

Relativamente à equipa de apoio geral os residentes estão globalmente bastante satisfeitos com o serviço de apoio geral. Os maiores índices de satisfação são com o profissionalismo que demonstram e com a segurança que proporcionam

Do presente estudo, concluímos que relativamente à satisfação com os espaços privados e comuns, existem espaços que devem ser alvo de atenção e se possível de melhoria de forma a garantir a individualidade e privacidade.

Relativamente aos quartos deveriam deixar de existir quartos triplos devido às dimensões dos mesmos, e as camas deveriam ser maiores principalmente na ala de rapazes

Nas copas deveria haver mais supervisão ao nível das limpezas e arrumação e uma consciencialização dos estudantes para uma gestão mais adequada dos equipamentos, e limpeza após cada utilização.

As lavandarias deveriam ser reforçadas em termos de máquinas de lavar e secar e também mais estendais.

Os espaços de convívio deveriam ser mais abertos a estudantes não residentes, e com permissão de pontualmente receberem amigos, mesmo que externos, para desta forma sentirem-se mais em casa.

Os espaços de estudo, deviam ser estruturados de outra forma, mais adequada ao objetivo, de estudo, dotando-os de mobiliário mais adequado.

Relativamente aos serviços de receção, aponta-se como única correção a fazer a uniformização de critérios de entrada de não residentes.

A Equipa de Apoio Geral é muito insuficiente, apesar de apoiar em quase tudo os que os estudantes necessitam, deveria ser reforçada de modo a manter uma constante supervisão dos espaços, e identificação e apoio a problemas de diversa natureza.

Relativamente à garantia do bem-estar, podem ocorrer situações de dificuldades de adaptação e nem sempre serem detetados, o que pode levar o estudante a desistir e voltar para casa.

Relativamente aos comportamentos de Responsabilidade Social, identificam-se preocupações desse âmbito, no entanto identifica-se uma fragilidade na adesão em coisas tão simples como a separação de lixos.

Relativamente ao Bem-estar, consideramos de forma global existe um bom nível de bem-estar, no entanto, é a área que mais facilmente poderá ser melhorada com pequenos projetos e baixas implicações financeiras.

Pelos resultados obtidos, podemos considerar que a residência de estudantes é uma estrutura com boas condições de habitabilidade, no entanto há espaço para a tornar numa residência universitária de referência no ensino universitário de Portugal.

Seria também uma mais-valia para a residência de estudantes o estudo e implementação de projetos no âmbito do Bem-estar, aproveitando as potencialidades já existentes.

BIBLIOGRAFIA

- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (2013). *Missão*. Acedido em 9 de Outubro de 2017, de <http://www.a3es.pt/pt/o-que-e-a3es/missao>.
- Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (2016). *Manual para o processos de auditoria*. Acedido em 9 de Outubro de 2017, de http://www.a3es.pt/sites/default/files/A3ES_ManualAuditoria_1.2_201610
- Assunção, C. M. (2014). *O bem-estar subjectivo na adolescência: Contributo das variáveis sociodemográficas e psicológicas*. Dissertação de Mestrado - Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação. Universidade de Coimbra,
- Bastos, S., Graça, P., Santos, C. T., & Ferreira, J. C. (2015). *Linhas de Orientação para a oferta alimentar em residências universitárias*. Lisboa. Direção-Geral da Saúde.
- Beurn, I. M., & Santos, V. (2012). Perceção de justiça organizacional na avaliação de desempenho de controllers. *Universidade Estadual do Maringá*, 31, 53-72.
- Brasileiro, A. D., & Duarte, C. R. (2004). Alojamento dos estudantes da UFRJ: quartos iguais, espaços diferentes. *Cadernos do Proarq*, 8, 2-22.
- Coleta, J. A., & Coleta, M. F. (2006). Felicidade, bem-estar subjetivo e comportamento académico de estudantes universitários. *Psicologia em Estudo*, 11, 533-539.
- Colquit, J. A., Conlon, D. E., Wessom, M. J., Porter, C.O. & Ng K.Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*. 86, (3), 425-445.
- Delabrida, Z. N. (2014). Variáveis individuais, sociais e do ambiente físico em residências universitárias. *Psico*, 45, 10-20.
- Diário da República (1986). Lei nº 46/86. Lei de Bases do Sistema Educativo Português.
- Diário da República (1994). Lei nº 38/94, Lei da avaliação do ensino superior.
- Diário da República (2003). Lei nº1/2003. Regime jurídico do desenvolvimento e da qualidade do ensino superior.
- Diário da República (2007). Lei nº 38/2007. Regime jurídico da avaliação do Ensino Superior.

- Diário da República (2007). Decreto-Lei n.º 369/2007. Criação da agência de avaliação e acreditação do ensino superior.
- Dinis, A. C. (2013). *Adaptação académica, apoio social e bem-estar subjetivo dos estudantes do ensino superior: Um estudo nas residências universitárias*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia. Universidade de Coimbra.
- Felicetti, V.L., Cabrera, A. F., & Costa-Morosini, M. (2014). Aluno ProUni: impacto na instituição de educação superior e na sociedade. *Revista Iberoamericana de Educação Superior*, 5, 21-39.
- Ferraz, N., & al, (2012). A vida na residência universitária como amortecedor das adversidades. Apoio psicológico no ensino superior: um olhar sobre o futuro (207-215). *Livro de resumos do II congresso nacional da RESAPES*. Porto. Instituto Superior de Contabilidade e de Administração do Porto
- Fortin, M.F. (2009). *Fundamentos e etapas no processo de investigação*. Lusodidacta.
- Freire, P. (2000). *Pedagogia da esperança*. São Paulo: Paz e Terra.
- Galinha, I. (2008). *Bem-estar subjetivo - Fatores cognitivos, afetivos e contextuais*. Coimbra: Ed. Quarteto.
- Galinha, I. C., & Ribeiro, J. L. (2005). História e evolução do conceito de bem-estar subjetivo. *Revista Psicologia, Saúde & Doenças*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, 203-214.
- Garrido, E. N. (2015). A experiência da moradia estudantil universitária: Impactos sobre os seus moradores. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35 (3), 726-739.
- Guterres, A. (2011). *Responsabilidade social empresarial em Portugal*. Lisboa. *Bnomics*,
- Imaginário, S. S. (2011). Bem-estar subjetivo e ajustamento académico em alunos do ensino superior. *Sapienta*. Repositório da Universidade do Algarve.
- Imaginário, S., & Vieira, L. S. (2011). Bem-estar subjectivo, integração social e vivências académicas numa amostra de estudantes da universidade do Algarve. *Revista Amazônica*, VII, 40-60.
- Jorge F. S. Gomes, M. P., & Rego, A. (2006). Comportamento organizacional e gestão: XXI temas e debates para o século XXI. *Comportamento Organizacional e Gestão*. 10, (1), 5-41.
- Kawakame, P. M., & Miyadahira, A. M. (2005). Qualidade de vida de estudantes de graduação em enfermagem. *Revista da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo*. 39 (2), 164-172.

- Leal, A. S., Caetano, J., Brandão, N. G., Duarte, S. E., & Gouveia, T. R. (2011). *Responsabilidade social empresarial em Portugal*. Lisboa. Bnomics.
- Leite, C., & Fernandes, P. (2014). Avaliação, qualidade e equidade. *Avaliação*. 421-438.
- Lira, M., & Silva, V. P. (2014). Siadap: Estarão os trabalhadores satisfeitos com este sistema de avaliação?. *Instituto Politécnico de Coimbra e Universidade Aberta. Coimbra*
- Lopes, A., & Capricho, L. (2007). *Manual de gestão da qualidade*. Lisboa: RH, Lda.
- Luz, T. D. (2015). *Análise e atividade física e qualidade de vida em estudantes de ciências do desporto*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Coimbra.
- Martins, G. H., Martins, R. D., Prates, M. E., & Martins, G. C. (2012). Análise dos parâmetros de qualidade e estilo de vida de universitários. *Revista Mackenze de Educação Física e Esporte*, 11, 22-30.
- Monteiro, A. M., & Gonçalves, C. M. (2011). Desenvolvimento vocacional no ensino superior: Satisfação com a formação e desempenho académico. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*. 12, 23-24.
- Morais, N., Almeida, L., & Montenegro, M. I. (2006). Perceções do ensino pelos alunos: Uma proposta de instrumento para o ensino superior. *Análise Psicológica*, 1, 73-86.
- Nunes, C., Barbosa, J. D., & Lins, M. T. (2007). Gestão do bem-estar estudantil. VII Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária da América do Sul. Argentina
- ORSIS. (2017). *Grandes Linhas de Desenvolvimento*. Observatório da responsabilidade social e instituições de ensino superior.
- Parlamento Europeu (2010). *Uma estratégia da UE para a Juventude - Investir e Mobilizar*. Bruxelas. Relatório da Comissão da Cultura e da Educação. Bruxelas
- Patrício, M. F. (1997). *Crescer na escola imerso na cultura. Jovens em mudança. Actas do Congresso International Growing up Between Centre and Periphery*. Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.
- Pedro, E. M. (2013). *Fatores determinantes da qualidade de vida académica e suas implicações no desempenho: Recomendação e fidelização de estudantes nas universidades públicas portuguesas*. Dissertação de Mestrado. Universidade da Beira Interior. Covilhã
- Pereira, H. L., & Carvalho, L. (2014). Das competências em gestão da qualidade à aprendizagem organizacional em contexto de ensino superior politécnico. *Revista Lusófona de Educação*. 27, 59-74.

- Ribeiro, M., & Fernandes, A. (2010). Atividade física em jovens alunos do ensino superior público do concelho de Bragança. *Contributos para a saúde no séc. XXI*. Instituto Politécnico de Bragança.534-544.
- Rodrigues, M., & al, (2012). Supervisão do processo de ajuda em residências universitárias. *RESAPES*, 94-102.
- Rosin, A. B., Zanon, C., & Teixeira, M. A. (2014). Bem-estar subjectivo, personalidade e vivências académicas em estudantes Universitários. *Interação Psicol.* 1-12.
- Ruiz, A. M. (1910). Campos de Castilha: Proverbios y Cantares.
- Santos, S. M. (2013). *Aferição da qualidade no ensino superior, Exemplos de Boas práticas*. Universidade Aberta.
- Silva, É. C., & Heleno, M. G. (2012). Qualidade de vida e bem-estar subjetivo de estudantes universitários. *Revista de Psicologia e Saúde*. 4, 69-76.
- Ventura, M. C., Ferreira, M. M., & Loureiro, C. R. (2009). Qualidade e auto-avaliação no ensino superior-validação de escalas de opinião dos estudantes de uma escola superior de enfermagem. *Revista Referência*, 57- 64.

ANEXOS

Anexo 1

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA

Reunião com estudantes residentes

Data ___/___/___ **Piso** _____ **Ala** _____ **nº de estudantes Presentes**

Assunto	Descritivo	Observações
1-Instalações		
2-Quartos		
3-Copas		
4-Casas-de-banho		
5-Limpeza		
6- Espaços de lazer		
7 - Internet		

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA

Reunião com estudantes residentes

Data ___/___/___ **Piso** _____ **Ala** _____ **nº de estudantes Presentes**

Assunto	Descritivo	Observações
8-Funcionários		
9-Atendimento		
10-Manutenção		
11-Segurança		

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA

Reunião com estudantes residentes

Data ___/___/___ **Piso** ___ **Ala** ___ **nº de estudantes Presentes** ___

Assunto	Descritivo	Observações
12 - Integração		
13-Ambiente estudantil		
14-Ambiente propicio ao estudo		
15-Apoio na resolução de problemas		

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE COIMBRA

Reunião com estudantes residentes

Data ___/___/___ **Piso** _____ **Ala** _____ **nº de estudantes Presentes**

Assunto	Descritivo	Observações
16-Representante de ala		
17 – Pontos Fortes		
18- Pontos Fracos		
19 - Outros		



Anexo 2

QUESTIONÁRIO

Caro estudante

No âmbito do Mestrado em Comunicação Organizacional que estou a realizar, venho solicitar a sua colaboração no preenchimento do presente questionário, o qual se destina a um trabalho de investigação no âmbito da Qualidade mas cujos resultados servirão para melhorar as condições da Residência da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

Depois de preenchido agradeço que o coloque na urna que se encontra na receção.

1 – Idade _____

2 – Sexo Feminino Masculino

3 – Curso (assinale a ou as situações em que se enquadra)

4 -Nacionalidade_____

Licenciatura Protocolos de

Se reside em Portugal, Distrito do seu domicílio (Casa própria ou dos Pais) _____

Cooperação

Mestrado Mobilidade Erasmus

Pós-graduação Mobilidade Vasco da

Se reside no estrangeiro País _____

Gama

Ano do Curso que está a frequentar _____

5 – Como teve conhecimento da existência da Residência da Esenfnc? _____

6 -Tipo de quarto que ocupa

Duplo com casa de banho

Duplo

Triplo

privativa

7 – Há quanto tempo está na Residência? (somatório aproximado)

Menos de 1 ano

Entre 1 e 2 anos

Entre 2 e 3 anos

Entre 3 e 4 anos Mais de 4 anos

8 – Em que medida os seguintes factores o/a levaram a escolher a Residência da Esenfç?

Nada Satisfeito/a 1	Pouco Satisfeito/a 2	Satisfeito/a 3	Muito Satisfeito/a 4
Localização			1 2 3 4
Ambiente entre os residentes			1 2 3 4
Fatores económicos			1 2 3 4
Condições/instalações oferecidas			1 2 3 4
Falta de transporte			1 2 3 4
Outro			1 2 3 4

Se assinalou outro, indique qual ou quais

9 - Em que medida se sente satisfeito/a com os seguintes itens

Nada Satisfeito/a 1	Pouco Satisfeito/a 2	Satisfeito/a 3	Muito Satisfeito/a 4
Condições do quarto			1 2 3 4
Número de estudantes no quarto			1 2 3 4
Tipo de mobiliário			1 2 3 4
Conforto da cama			1 2 3 4
Privacidade que proporciona			1 2 3 4
Segurança dos seus bens			1 2 3 4
Segurança pessoal			1 2 3 4
Condições para estudar			1 2 3 4
Silêncio para descansar			1 2 3 4
Espaço			1 2 3 4

Sugestões de melhoria para o quarto

Condições da Lavandaria	1	2	3	4
Número de máquinas de lavar	1	2	3	4
Qualidade/eficiência da máquina de lavar	1	2	3	4
Número de máquinas de secar	1	2	3	4
Qualidade/eficiência da máquina de secar	1	2	3	4
Número de tábuas e ferros para passar a roupa	1	2	3	4
Qualidade das tábuas e ferros de passar a roupa	1	2	3	4
Segurança da sua roupa	1	2	3	4
Limpeza	1	2	3	4
Sugestões de melhoria para a lavandaria				

Condições da Copa	1	2	3	4
Adequabilidade da placa de vitrocerâmica	1	2	3	4
Adequabilidade do micro-ondas	1	2	3	4
Adequabilidade do/s Frigorífico/s	1	2	3	4
Adequabilidade da/s arca/s congeladora/s	1	2	3	4
Número de mesas	1	2	3	4
Número de cadeiras	1	2	3	4
Móvel para guarda de bens alimentares	1	2	3	4
Trem de Cozinha (nº de panelas e tachos disponíveis)	1	2	3	4
Segurança de bens alimentares	1	2	3	4
Limpeza	1	2	3	4
Sugestões de melhoria para a copa				

Em que medida se sente satisfeito/a com os seguintes itens

Nada Satisfeito/a	Pouco Satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito Satisfeito/a
1	2	3	4

Condições das casas-de-banho	1	2	3	4
Número de lavatórios	1	2	3	4
Número de chuveiros	1	2	3	4
Número de sanitas	1	2	3	4
Limpeza	1	2	3	4
Disponibilidade/qualidade de toalhetes e papel-higiénico	1	2	3	4
Disponibilidade/qualidade de sabonete	1	2	3	4
Privacidade	1	2	3	4

Sugestões de melhoria para as casas-de-banho

Condições dos espaços de convívio (Sala da Televisão, campo de jogos, refeitório...	1	2	3	4
Espaço disponível	1	2	3	4
Mobiliário/equipamentos disponíveis (mesas, sofás, cadeiras...)	1	2	3	4
Privacidade para o grupo que convive	1	2	3	4
Horário limite para términus do convívio	1	2	3	4
Segurança durante o convívio	1	2	3	4
Possibilidade de convidar amigos para o convívio	1	2	3	4

Sugestões de melhoria para os espaços de convívio

Espaços de estudo (Sala de Informática - Polo C/Residência)	1	2	3	4
Espaço disponível	1	2	3	4
Computadores disponíveis	1	2	3	4
Mesas/cadeiras disponíveis	1	2	3	4
Privacidade	1	2	3	4
Silêncio	1	2	3	4
Acesso à Internet	1	2	3	4

Sugestões de melhoria para os espaços de estudo

Serviço de recepção	1	2	3	4
Profissionalismo	1	2	3	4
Simpatia	1	2	3	4
Disponibilidade	1	2	3	4
Segurança que proporciona	1	2	3	4

Sugestões de melhoria para a recepção

Em que medida se sente satisfeito/a com os seguintes itens

	Nada Satisfeito/a 1	Pouco Satisfeito/a 2	Satisfeito/a 3	Muito Satisfeito/a 4
Equipa de Apoio Geral				1 2 3 4
Profissionalismo				1 2 3 4
Disponibilidade				1 2 3 4
Apoio na resolução de problemas				1 2 3 4
Supervisão/manutenção dos espaços				1 2 3 4
Segurança que proporcionam				1 2 3 4
Sugestões de melhoria para a equipa de Apoio Geral				
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				

10 -Dia -a- dia na residência

	Nunca	Quase Sempre	Sempre
Preocupo-me em tomar o pequeno-almoço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cozinho para mim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequento o refeitório da Escola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavo/arrumo utensílios e espaços comuns	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenho cuidado em não fazer barulho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peço autorização para usar objetos que não são meus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeito o espaço dos outros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoio o acolhimento de outros estudantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faço separação de lixos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preocupo-me em poupar eletricidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preocupo-me em poupar água	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faço exercício físico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto-me como se estivesse em casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto-me pior na residência do que em casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto-me melhor na residência do que em casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto falta da Família	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quando preciso desabafar, tenho alguém na residência com quem o posso fazer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto-me mais autónomo na residência do que em casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apetece-me ir a casa aos fins-de-semana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto um excesso de pessoas à minha volta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto falta de um quarto só meu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sinto que respeitam o meu espaço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto que os outros residentes gostam de mim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na residência tenho colegas que gostam de conversar sobre as mesmas coisas que eu gosto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na residência convivo com colegas com hábitos culturais iguais aos meus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tento conhecer/experimentar hábitos culturais diferentes dos meus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto que estou diferente por estar na residência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto que sou diferente dos outros residentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 - Sabe quem é o/a chefe de ala do quarto onde está alojado? Sim Não

Se sim, diga-nos se já recorreu ao/à mesmo/a para expor algum problema? Sim

Não

12 - Quando entrou pela primeira vez na Residência, alguém lhe mostrou os diferentes espaços

e equipamentos? Sim Não se respondeu sim, quem

foi? _____

13 - Aconselharia outros estudantes a escolherem a residência da Esenfç?

Sim Porquê?

Não Porquê?

14 - Como avalia na generalidade a Residência?

Muito Má Má Razoável Boa Muito Boa

Sugestões:

Muito obrigada pela sua participação.