



**SERVIÇOS
DE ACÇÃO
SOCIAL**

**Inquérito Satisfação
Unidades Alimentares /
Bares/Cafetarias
SAS/IPL**

4º Trimestre 2017

Sistema de Gestão da Qualidade

Índice

<i>Introdução.....</i>	<i>3</i>
<i>Perfil</i>	<i>4</i>
<i>Avaliação da Satisfação dos utentes das UA ´s.....</i>	<i>8</i>
<i>Avaliação da Satisfação dos utentes dos Bares/Cafetarias</i>	<i>11</i>
<i>Avaliação da Satisfação dos utentes com os micro-ondas das UA ´s.....</i>	<i>13</i>
<i>Avaliação da Satisfação dos utentes dos Espaços Comida de Casa</i>	<i>14</i>
<i>Conclusões.....</i>	<i>16</i>

Introdução

Os SAS/IPL asseguram, através das UA's localizadas nas respetivas Escolas e Institutos do IPL, o fornecimento de refeições aos estudantes, que os frequentam. Podem também utilizar as UA's os trabalhadores do universo IPL.

O direito de concessão das diferentes UA's (ESCS, ESELx; ESTC; ESD, ESTeSL, ISCAL e ISEL) dos SAS/IPL é detido pela empresa GESTYREST – Restauração, Gestão Alimentar e Serviços de Catering, LDA., selecionada na sequência de procedimento de Concurso Público, nos termos da Lei.

Na ESML a concessão é detida, desde outubro de 2016, pela empresa VARIUS TEMPERUS ACTIVIDADES HOTELEIRAS, LDA.

Na ESELx, a concessão do Bar/Cafetaria é detida, desde setembro de 2017, pela empresa TITULO GULOSO, LDA.

Na ESCS, a concessão do Bar/Cafetaria do Piso -1, é detida, desde setembro de 2017, pela empresa, CATARINA ALEXANDRA MARQUES APOLINÁRIO SOARES.

Na ESTeSL, a concessão do Bar/Cafetaria, é detida, desde março de 2016, pela empresa GESTYREST – Restauração, Gestão Alimentar e Serviços de Catering, LDA.

Na ESCS, ISCAL e ISEL, funcionam os Espaços Comida de Casa, equipados com mobiliário e micro-ondas para utilização dos utentes que pretendam trazer comida de casa.

Nas UA's, a refeição padrão servida, é composta por sopa, prato principal (carne, peixe ou ovolactovegetariano à escolha), sobremesa (fruta, doce ou iogurte à escolha), bebida (um copo de sumo, água ou chá à escolha) e pão. O preço da refeição social para os estudantes é de 2,65€.

No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, um dos seus objetivos estratégicos definidos para 2017 foi o de "melhorar a qualidade dos serviços de atendimento".

Neste âmbito, foram definidos diversos objetivos operacionais, nomeadamente no que refere à satisfação dos utentes nas UA's, cuja medição assentou num indicador: a percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação. A fonte de verificação deste indicador é um inquérito, realizado com a aplicação de questionários, *Limesurvey*, aos utentes das UA's do SAS/IPL, no segundo e quarto trimestre de cada ano. O presente inquérito realizou-se no 4º trimestre (3ª e 4ª semana de novembro).

Foram enviados convites, por *correio electrónico*, a todos os utilizadores do universo IPL¹. O questionário esteve disponível de 17 a 30 de novembro. Obtiveram-se 1091 respostas, das quais 939 foram completas. As respostas incompletas não foram consideradas para a análise (157).

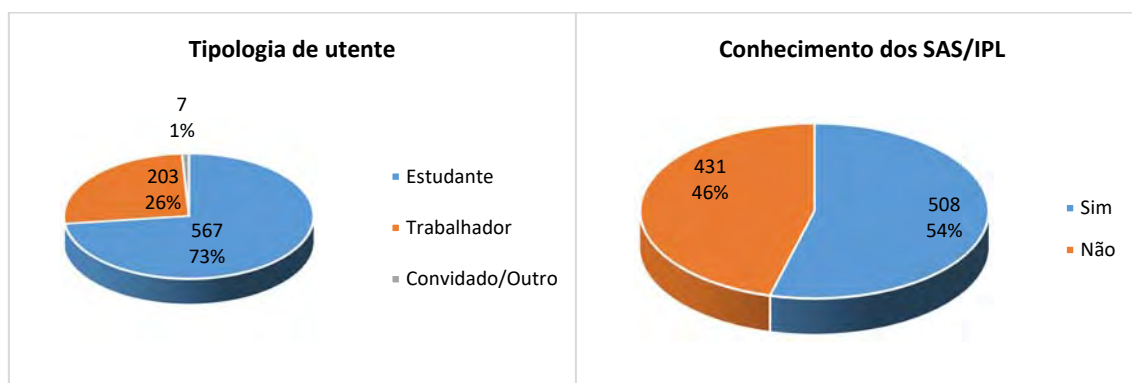
Pretendeu-se avaliar o grau de satisfação, em que 1 correspondia a um grau de satisfação menor e 4 a um grau de satisfação maior.

Muito Satisfeito – 4, Satisfeito – 3, Insatisfeito – 2 e Muito Insatisfeito - 1.

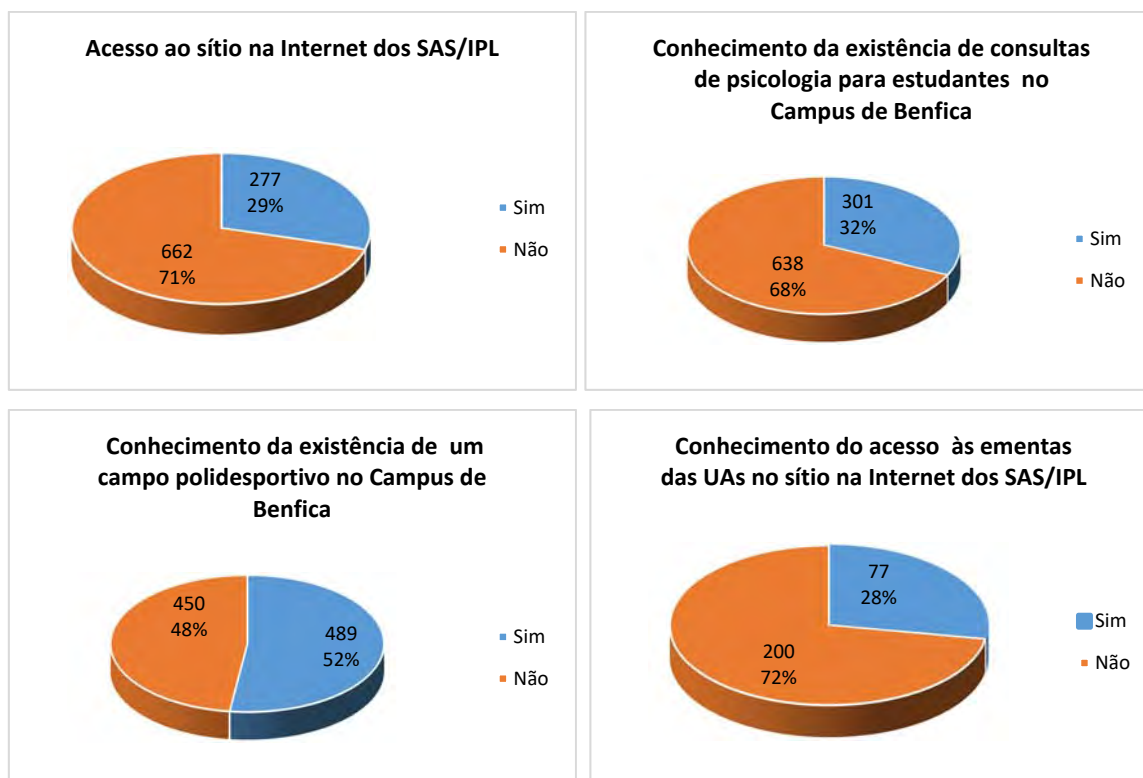
¹ Refere-se que o inquérito é enviado para listas de endereço eletrónico de docentes, discentes e funcionários, correspondente a 31774 caixas (que incluem ex-alunos do IPL cujas contas ainda estão ativas e caixas de correio de Departamentos). Face a este universo não é possível apurar uma taxa de resposta correta. O universo de utentes/ refeições servidas/ dia, das UA's, situa-se nos 1000.

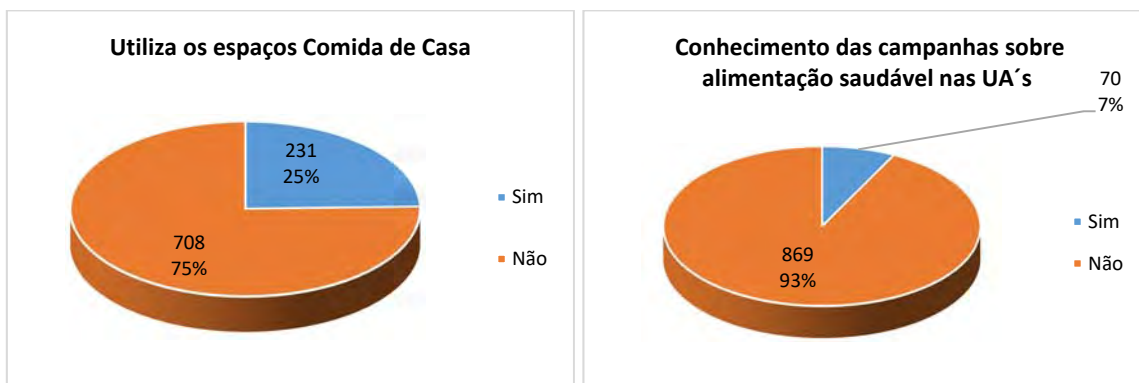
Perfil

No perfil do utente das UA's e Bares/Cafetarias, verifica-se que, do número de respostas completas obtidas, 73% são estudantes, 26% são trabalhadores e 1% são convidados. Aumentaram as respostas dos estudantes e diminuíram as dos trabalhadores, poderá ser causa a redução de trabalhadores a frequentar as UA's. São 54% os que conhecem os SAS/IPL, também neste item houve uma redução (no inquérito anterior foi 62%), deverão considerar-se novas formas de divulgação dos SAS/IPL.



Deste universo, 29% já acederam ao sítio dos SAS/IPL na internet, 52% têm conhecimento da existência do campo polidesportivo no Campus do IPL, 32% estão a par da existência de consultas de psicologia gratuitas para estudantes, 28% conhecem o acesso às ementas programadas para cada UA, na página da internet, e 25% são utilizadores dos Espaços Comida de Casa, este último item teve uma subida de 20% face ao ano anterior.

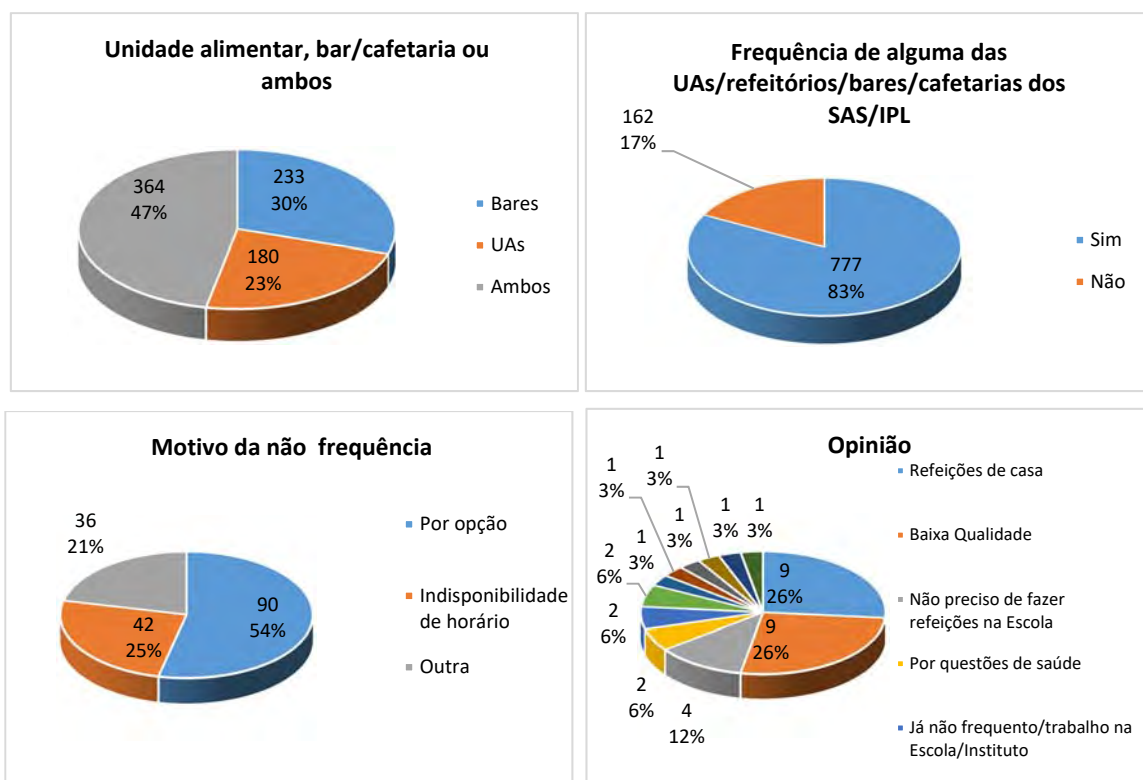




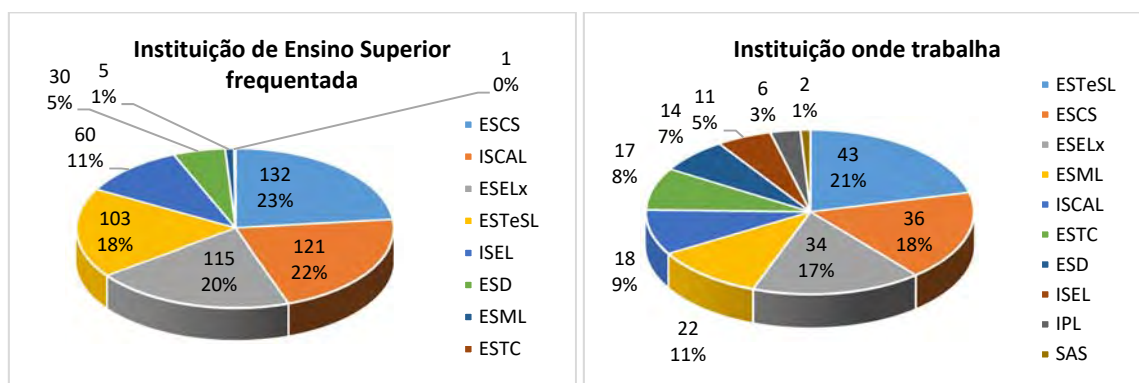
Os SAS/IPL desenvolveram, nas UA's, campanhas mensais sobre alimentação saudável, mas só 7% do universo dos inquiridos teve conhecimento, manifestando ser uma ação "Muito interessante" e uma "Melhoria". Melhorar a ação da campanha, na própria linha de serviço.

Das respostas obtidas, 81% afirmam frequentar alguma UA, ou Bares/Cafetarias dos SAS/IPL sendo que, deste universo, 47% frequentam as duas tipologias de espaços de refeição, 23% apenas as UA's e 30% apenas os Bares/Cafetarias (G9)

Os que não frequentam a maior percentagem de respostas foi de 54% por opção, e entre os motivos apontados os mais citados são a utilização de refeições de casa e a baixa qualidade das refeições com 26% cada.



Quanto às UA's/Bares/Cafetarias frequentados, para os estudantes a maior taxa de resposta foi de 23% da ESCS, e para os trabalhadores a maior percentagem de respostas foi de 21% da ESTeSL.



Os quadros seguintes apresentam o nº de respostas por unidade alimentar/ refeitório e Bares/Cafeterias nos 2º trimestre 2016 e 4º trimestre de 2017:

Número de respostas por Unidade Alimentar/ Refeitório e Bar /Cafeteria no 4º trimestre 2017:

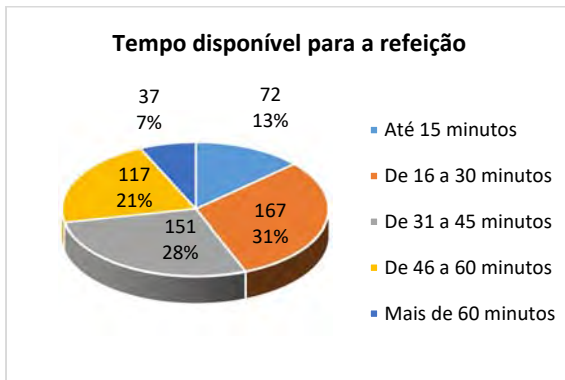
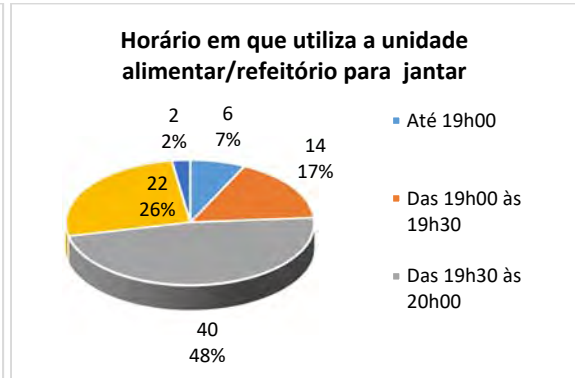
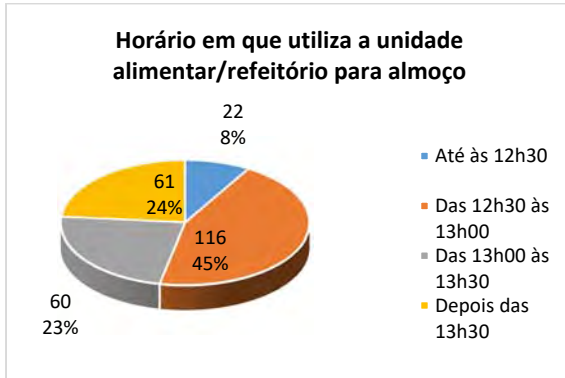
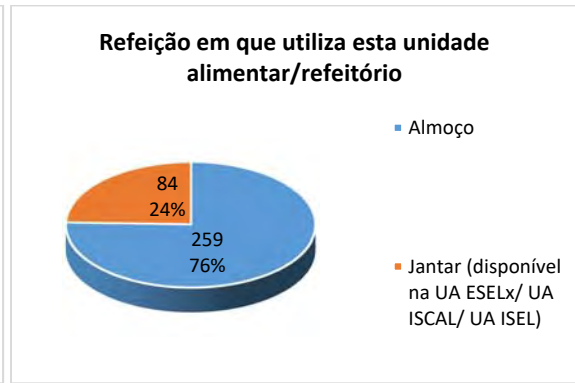
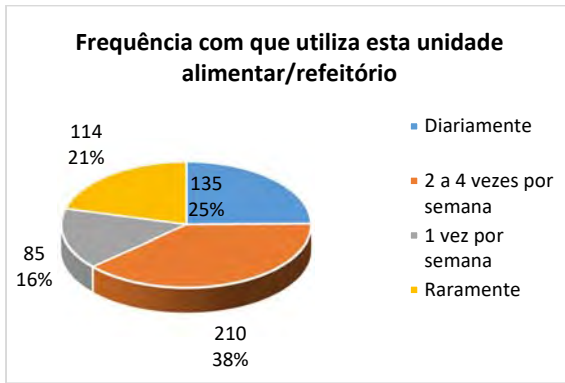
	ESCS		ESD	ESELx		ESML	ESTC	ESTeSL	ISCAL	ISEL	Total
	(P. -1)			(Refeitório)	(Fora)						
Bar/Cafeteria	(P. -1)	145	30	(Refeitório)	74	30	17	122	100		597
				(Fora)	79						
UA		71	32		143		17	101	114	66	544

Número de respostas por Unidade Alimentar/ Refeitório e Bar /Cafeteria no 2º trimestre 2016:

	ESCS		ESD	ESELx		ESML	ESTC	ESTeSL	ISCAL	ISEL	Total
	(P. -1)			(Refeitório)	(Sr. Soares)						
Bar/Cafeteria	(P. -1)	25	30	(Refeitório)	17	7	5	32	70		225
				(Sr. Soares)	39						
UA		15	24		41		4	75	69	18	246

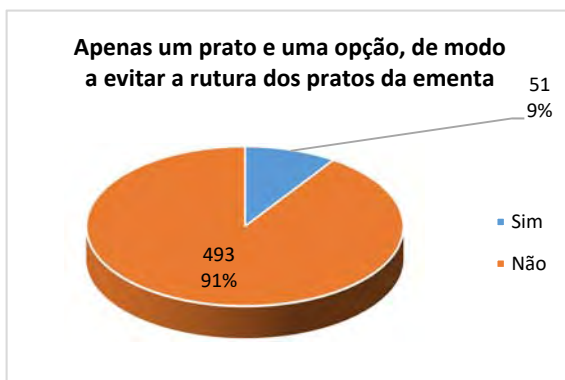
Comparando com o quadro idêntico do ano anterior, constata-se que em todas as UA´s e Bares subiram o nº de respostas ao inquérito. Com uma grande percentagem a frequentar ambas as tipologias.

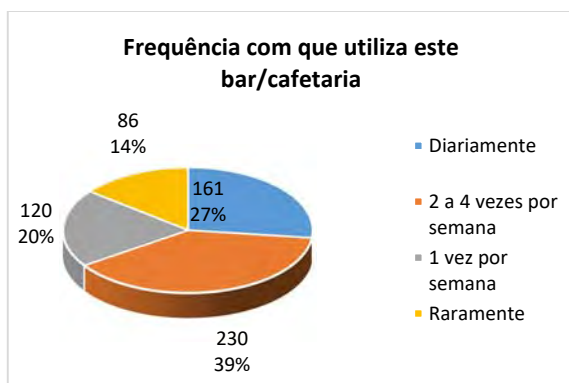
Utentes das UA´s: frequentam-nas, maioritariamente, com 38% de respostas, 2 a 4 vezes por semana, essencialmente ao almoço com 76% de respostas. No horário de almoço, 45% dão prioridade ao período das 12h30 à 13h e ao jantar, 40% fazem-no no período das 19h30 às 20h. O tempo que têm disponível para a refeição, para 31% dos utentes situa-se nos "De 16 a 30 minutos".



A existência de apenas um prato e uma opção na ementa, ainda que para evitar a rutura dos pratos, é a escolha de 9% dos utentes. No entanto 60% assumem estar dispostos a adquirir senha de refeição com antecedência para efetuar a reserva do prato da ementa pretendido.

Utentes dos Bares/Cafetarias: frequentam-nos, maioritariamente, com 39% de respostas 2 a 4 vezes por semana.



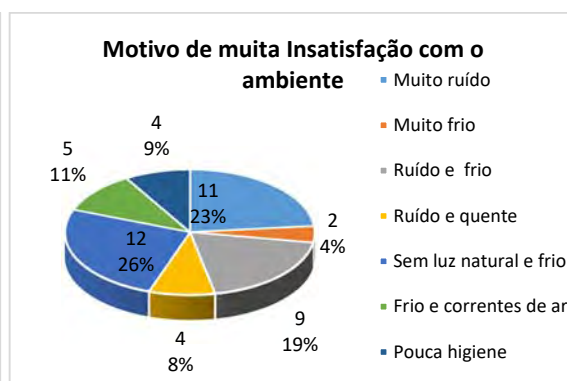
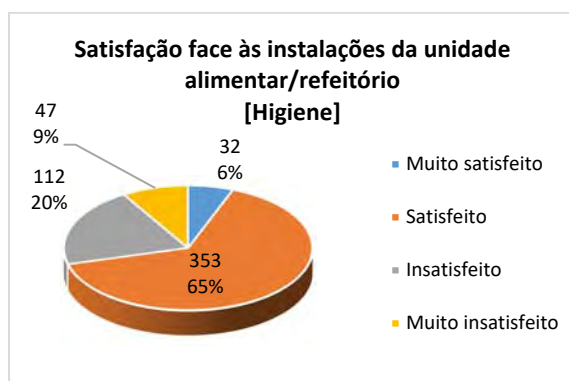
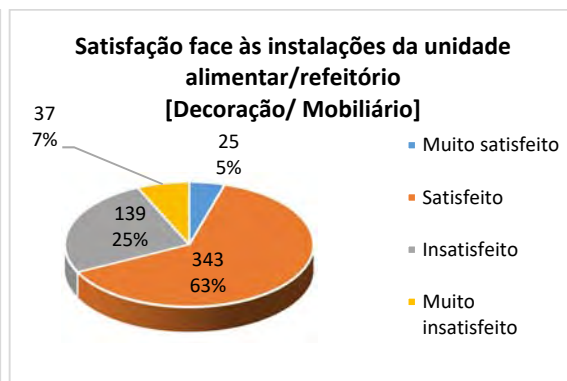
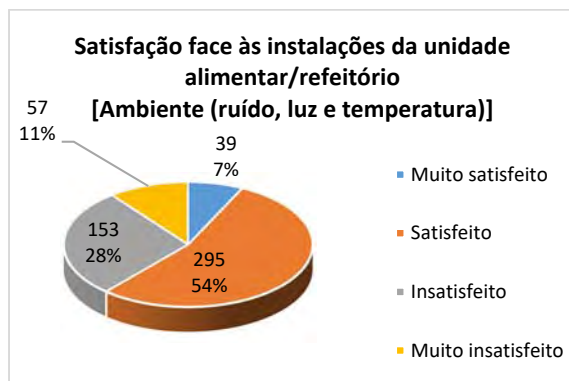


Avaliação da Satisfação dos utentes das UA's

De entre todos os inquiridos com respostas completas foi apurado o grau de satisfação em: Instalações:

- *Ambiente (ruído, luz e temperatura)* - 61% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Decoração/Mobiliário* - 68% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Higiene* - 71% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito".

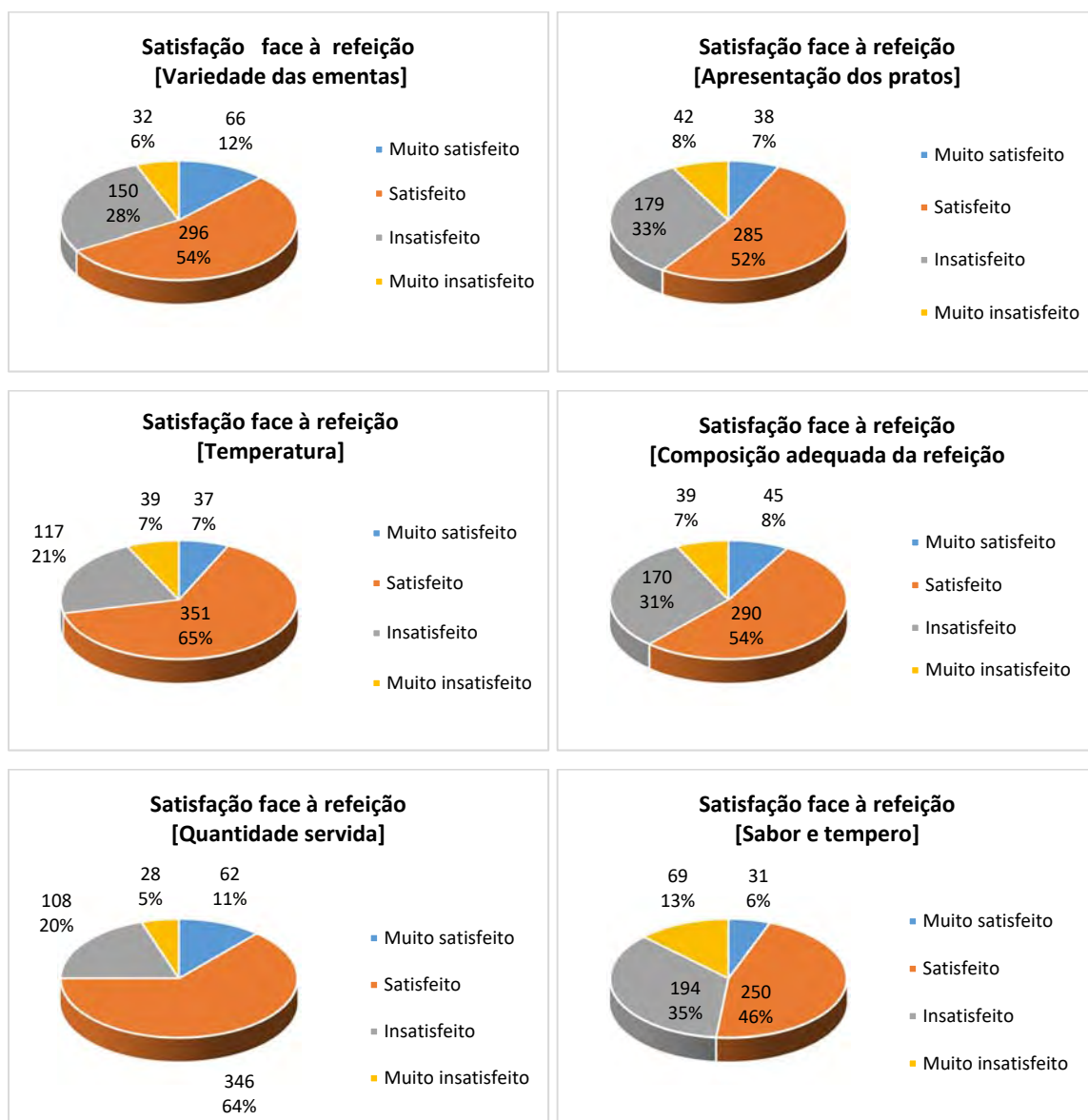
A percentagem de "Muito Insatisfeito" atingiu os 11% no item ambiente, analisados os motivos invocados, referem-se à falta de luz natural e frio, e muito ruído.

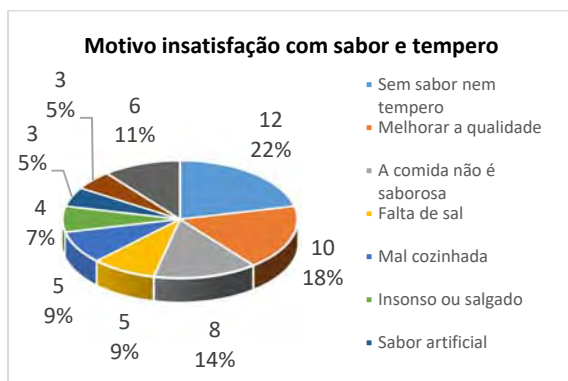


Refeição:

- *Variedade das ementas* - 66% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Apresentação dos pratos* – 59% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Temperatura* - 72% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Composição adequada da refeição* - 62% afirmaram estar Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Quantidade servida* - 75% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Sabor e tempero* - 52% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito".

A percentagem de "Muito Insatisfeito" atingiu os 13%, no item *Sabor e Tempero* da *Refeição*, analisados os motivos invocados, referem-se à comida sem sabor de pouca qualidade.

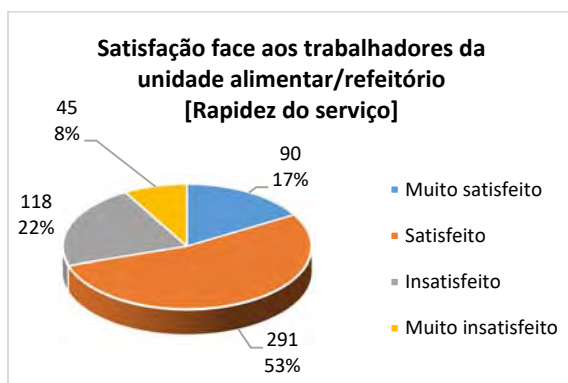
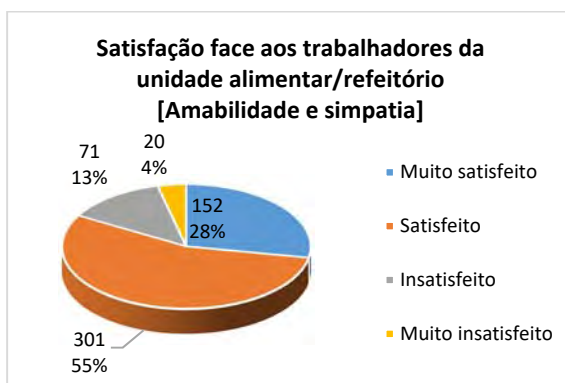
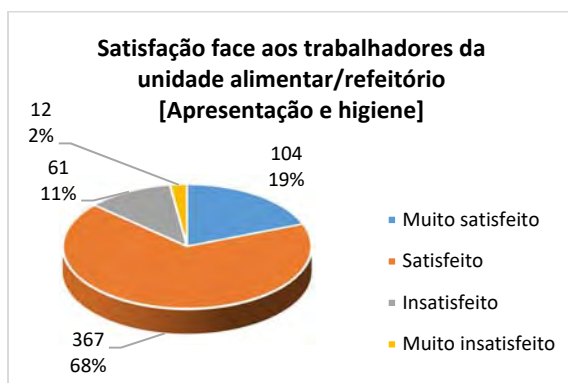




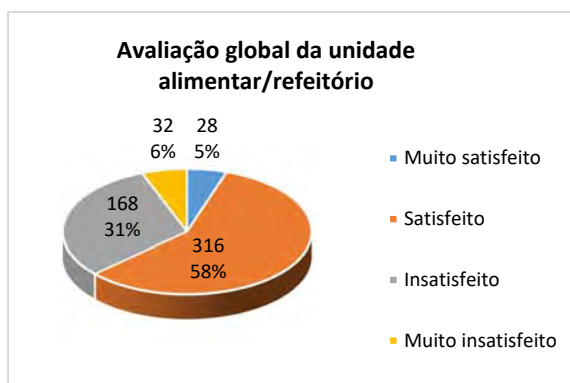
Trabalhadores da UA 's:

- *Apresentação e higiene* – 87% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”;
- *Amabilidade e simpatia* - 83% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”;
- *Rapidez do serviço* - 70% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”.

A percentagem de “Muito Insatisfeito” não atingiu os 10%, em nenhum dos itens dos *Trabalhadores*.



A avaliação global das UA's obteve 58% de respostas de "Satisfeito", 31% de "Insatisfeito"; 5% de "Muito Satisfeito" e 6 % "Muito Insatisfeito".

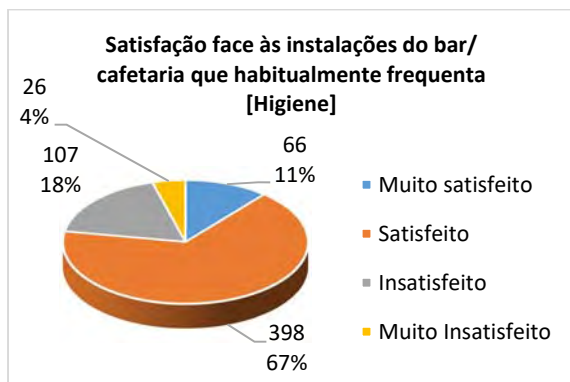
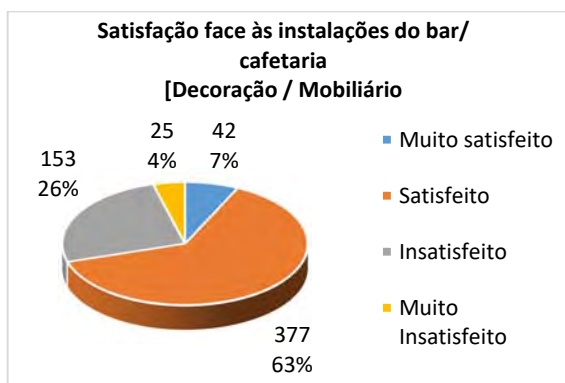
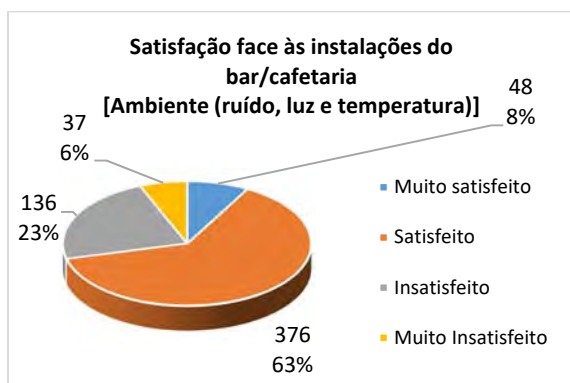


Avaliação da Satisfação dos utentes dos Bares/Cafetarias

De entre todos os inquiridos com respostas completas foi apurado o grau de satisfação em: Instalações:

- Ambiente (ruído, luz e temperatura) - 71% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- Decoração/ Mobiliário - 70% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- Higiene 78 % afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito".

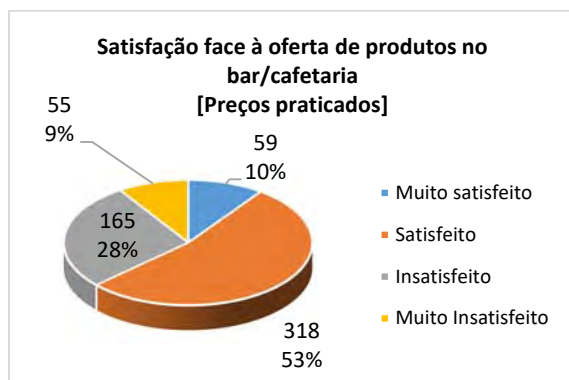
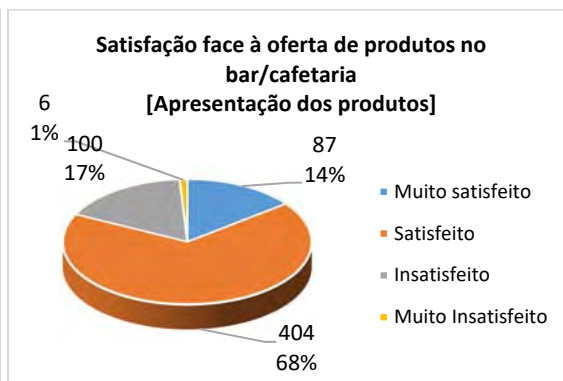
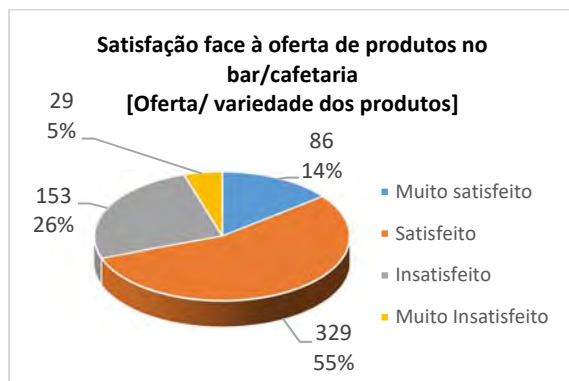
A percentagem de "Muito Insatisfeito" não atingiu os 10 em nenhum dos itens das *Instalações*.



Produtos:

- *Variedade de produtos* - 69% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Apresentação de produtos* - 82% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Preços praticados* - 63% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";

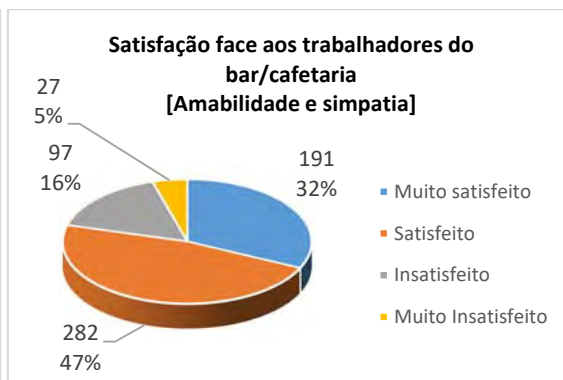
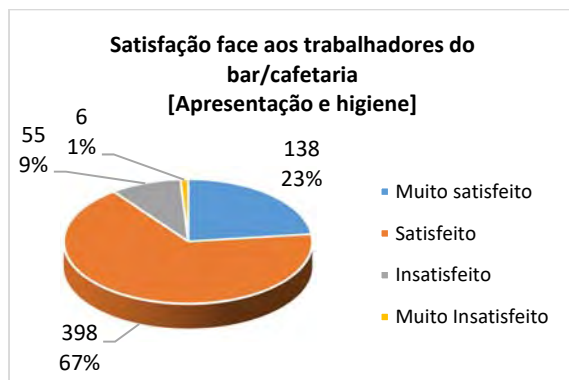
A percentagem de "Muito Insatisfeito" não atingiu os 10% em nenhum dos itens dos *Produtos*.

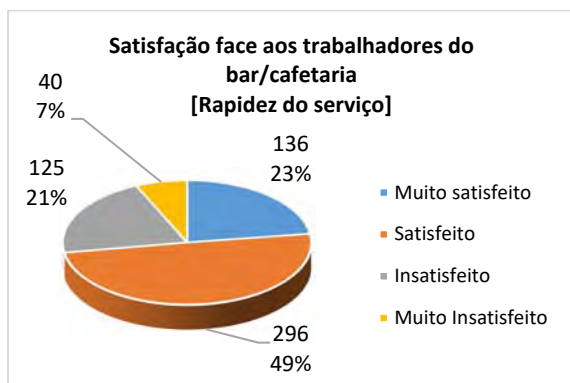


Trabalhadores dos Bares/Cafeterias:

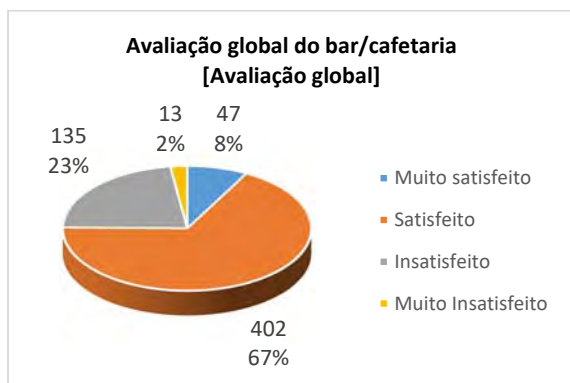
- *Apresentação e higiene* - 90% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Amabilidade e simpatia* - 79% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- *Rapidez do serviço* - 72% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito".

A percentagem de "Muito Insatisfeito" não atingiu os 10%, em nenhum dos itens dos *Trabalhadores*.





A avaliação global dos Bares/Cafeterias obteve 67% de respostas de "Satisfeito", 23% de "Insatisfeito"; 8% de "Muito Satisfeito" e 2 % "Muito Insatisfeito".



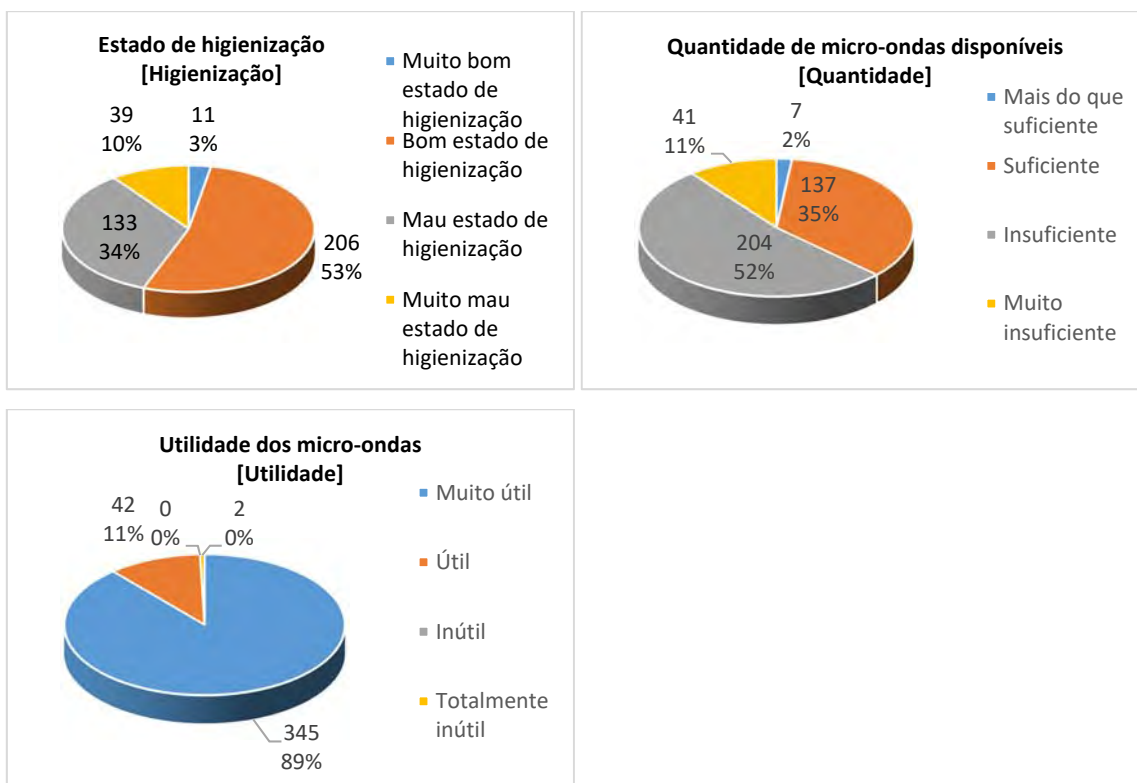
Avaliação da Satisfação dos utentes com os micro-ondas das UA's

Das respostas completas obtidas, foram 97% os que responderam afirmativamente à *Disponibilização de Micro-ondas*. Quanto à sua *Utilização* foram 50% os que afirmaram utilizar o Micro-ondas.



De entre todos os inquiridos com respostas completas, face à disponibilização dos micro-ondas nos refeitórios das UA's, foi apurado o grau de satisfação em:

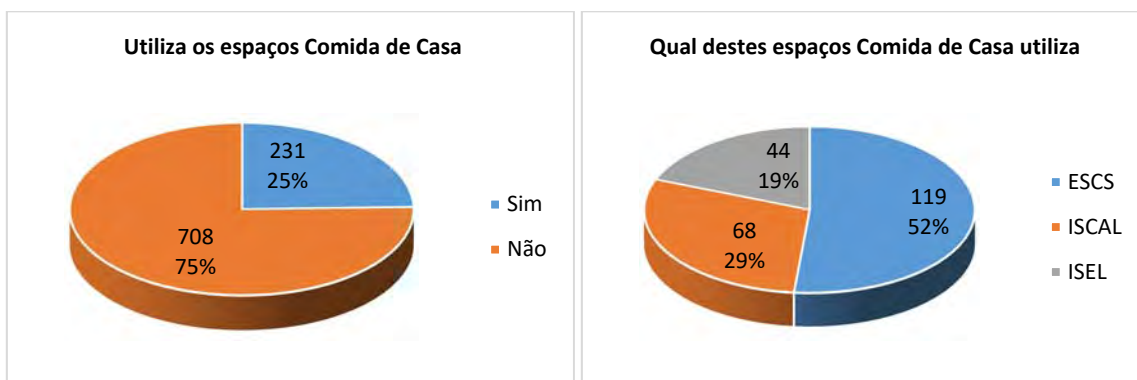
- *Higienização* - 56% afirmaram que os micro-ondas estavam em "Muito Bom estado de higienização / Bom estado de higienização;
- *Quantidade* - 37% afirmaram que a quantidade disponível era "Mais do que suficiente/Suficiente";
- *Utilidade* - 89% consideram ser "Muito útil".



A percentagem de "Muito Insatisfeito" atingiu os 10%, no item Higienização e na Quantidade para os Micro-ondas disponibilizados nas UA's.

Avaliação da Satisfação dos utentes dos Espaços Comida de Casa

De entre os utilizadores dos Espaços Comida de Casa, 52% frequentam o Espaço da ESCS, 29% o do ISCAL e 19% o Espaço do ISEL.

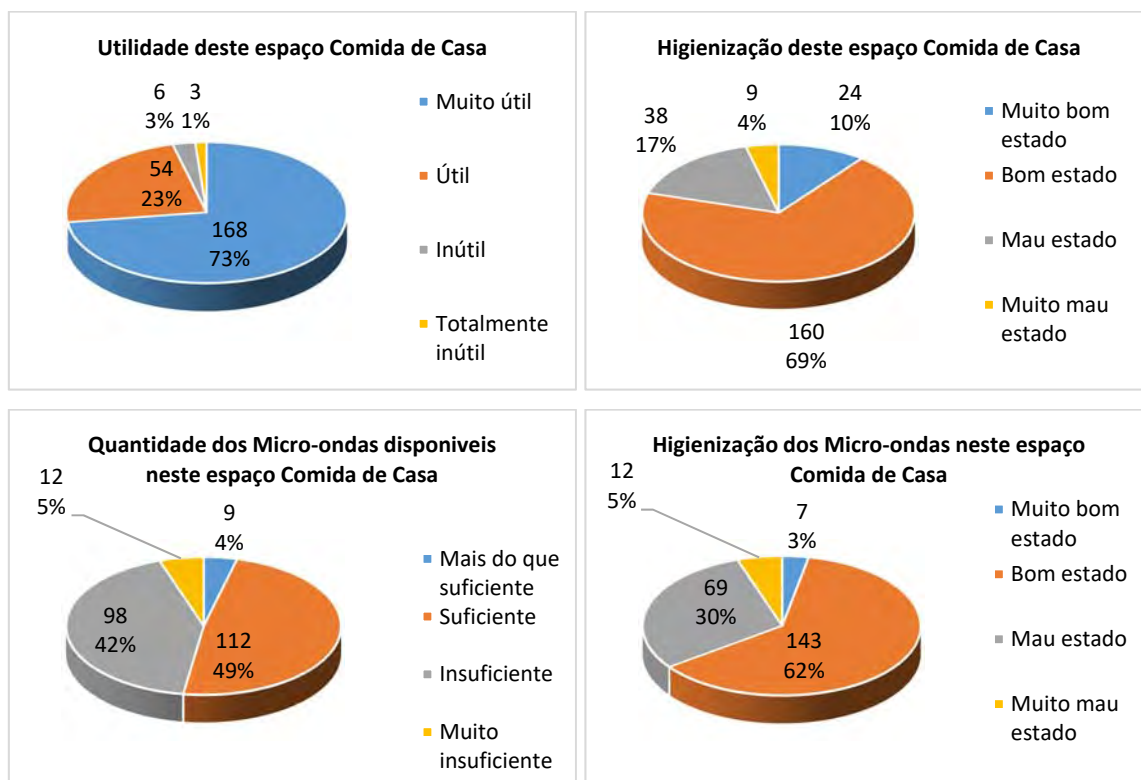


De entre todos os inquiridos com respostas completas, face ao Espaço Comida de foi apurado o grau de satisfação em:

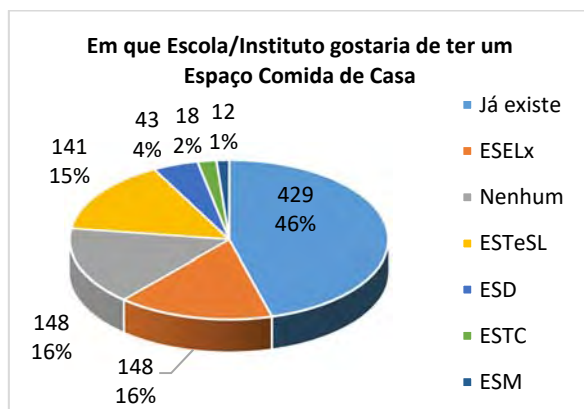
- *Utilidade* - Destes, são 96% os que o avaliam como "Muito Útil/Útil".
- *Higienização* - 79% afirmaram que o Espaço estava em "Muito Bom estado de higienização / Bom estado de higienização";
- *Quantidade* - 53% afirmaram que a quantidade de Micro-ondas disponível no Espaço era "Mais do que suficiente/Suficiente";

Quanto à avaliação do estado de higienização dos Micro-ondas dos Espaços Comida de Casa foram 65% os que consideraram em "Muito bom estado/Bom estado";

A percentagem de "Muito Insatisfeito" não atingiu os 10%, em nenhum dos itens.



Quanto às UA's em que gostariam de ver um Espaço Comida de Casa foram a ESELx com 16% e a ESTeSL com 15%



Conclusões

Os pontos fortes nas UAS podem considerar-se: A higiene nas *Instalações*, a quantidade servida na refeição e a Apresentação e higiene dos trabalhadores

Como pontos fracos: o ambiente nas *Instalações* com os motivos invocados relativos à falta de luz natural, frio e muito ruído. E o *Sabor e Tempero na Refeição* que indicam ser por comida sem sabor e de pouca qualidade.

Os pontos fortes nos Bares/Cafetarias podem considerar-se: A higiene nas *Instalações*, a apresentação dos *Produtos* e a apresentação e higiene dos *Trabalhadores*. Não há indicação de pontos fracos que atinjam uma insatisfação acima dos 10%

Comparado com o inquérito do 2º trimestre de 2016, esta avaliação manteve-se igual em pontos fortes e fracos em ambas as tipologias

A disponibilização dos micro-ondas é amplamente bem recebida por 97% das respostas dos inquiridos. Mas só metade destes utiliza os micro-ondas disponíveis nas UA's. A sua utilidade é o ponto forte mas a sua higienização e a quantidade disponível atingem os 10% de insatisfação.

Os Espaços Comida de Casa são utilizados por 52% dos inquiridos na ESCS, 29% no ISCAL e 19% no Espaço do ISEL. A utilidade destes Espaços é considerada como o ponto forte no grau de avaliação de satisfação com 96% dos utentes a avaliarem como "Muito Útil/Útil". Sendo inexistentes pontos fracos nos itens de avaliação de satisfação.

Propostas de 2016:

Face à redução do número de respostas aos inquéritos foi decidido alterar a periodicidade de realização de bienal para anual. Isto foi concretizado e houve um acréscimo de respostas.

Sugeriu-se uma intervenção com vista à melhoria das condições de ambiente, decoração e higiene das instalações no Bar/Cafetaria da ESD (serviço de refeitório) que obtêm resultados do dobro em avaliação negativa face à positiva. Decorreu uma intervenção no sistema de exaustão com vista à alteração da variedade da ementa disponível. A Unidade da ESD foi entretanto encerrada. O seu estado obrigava a obras profundas que se consideravam desajustadas ao serviço ali prestado. Se não se mudasse o mais certo seria encerrar o bar por falta de condições

A UA ESEL foi alvo de uma remodelação na linha de *selfe* reapetrechamento, já após a realização do inquérito de avaliação de satisfação.

Propostas a avaliar 2018:

Os inquéritos serão uniformizados numa plataforma comum a SAS e IPL, enviados em simultâneo ao Universo IPL evitando a sobrecarga de inquéritos por forma a melhorar as taxas de resposta.

Houve uma redução do nº de respostas de utilizadores que conhecem os SAS/IPL, a divulgação dos SAS/IPL junto dos alunos irá efetuar-se com: deslocações as unidades orgânicas, em parceria com as AE e FAIPL. Foram efetuadas ações com as AE's e com as direções das Escolas, nomeadamente com a ESD, o ISEL e a ESML. Com a alteração da direção da FAIPL esta não dinamizou a atividade que vinha dos dois anos anteriores. Estas ações são para manter.

Os SAS/IPL desenvolveram, nas UA's, campanhas mensais sobre alimentação saudável, mas só 7% do universo dos inquiridos teve conhecimento, manifestando ser uma ação "Muito interessante" e uma "Melhoria". Esta ação a prosseguir em 2018 deverá manter-se, eventualmente em colaboração com a ESTeSL no Programa das ECO-ESCOLAS.

No ano de 2017 foram efetuados melhorias ao nível dos equipamentos em diversas unidades. No momento de aplicação do questionário a maior parte dessas benfeitorias estava em curso, não refletindo portanto, a satisfação dos utentes.

Será aberto procedimento de concurso público para remodelação completa da UA do ISEL com evidentes melhorias no seu conforto e funcionalidade.

SIGLAS

UA's – Unidades Alimentares

IPL – Instituto Politécnico de Lisboa

SAS/IPL – Serviços de Acção Social do IPL

ESCS - Escola Superior de Comunicação

ESELx - Escola Superior de Educação de Lisboa

ESML – Escola Superior de Música de Lisboa

ESTC - Escola Superior de Teatro e Cinema

ESD - Escola Superior de Dança

ESTeSL - Escola Superior de Tecnologias e Saúde de Lisboa

ISCAL – Instituto Superior de Contabilidade de Lisboa

ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

GESTYREST – Restauração, Gestão Alimentar e Serviços de Catering, LDA

VARIUS TEMPERUS - Atividades Hoteleiras, LDA.

G - Gráficos