



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

**2º Trimestre 2016**

**Sistema de Gestão da Qualidade**

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| 2º Trimestre 2016 .....  | 1         |
| <i>Introdução</i> .....  | <i>5</i>  |
| <i>Perfil</i> .....  | <i>6</i>  |
| <i>Avaliação da Satisfação dos utentes das UA´s</i> .....  | <i>7</i>  |
| <i>Avaliação da Satisfação dos utentes dos Bares/Cafetarias</i> .....                                | <i>8</i>  |
| <i>Avaliação da Satisfação dos utentes com os micro-ondas das UA´s</i> .....                         | <i>9</i>  |
| <i>Avaliação da Satisfação dos utentes dos Espaços Comida de Casa</i> .....                          | <i>9</i>  |
| <i>Conclusões</i> .....  | <i>10</i> |
| <i>Anexo I</i> .....   | <i>12</i> |
| <i>Gráficos de Perfil</i> .....  | <i>12</i> |
| G1 – Tipologia de utente.....  | 12        |
| G2 – Conhecimento dos SAS/IPL .....  | 12        |
| G3 - Acesso ao sítio na Internet dos SAS/IPL.....  | 13        |
| G4 - Conhecimento do acesso às ementas programadas para cada UA, no sítio na Internet dos SAS/IPL    | 13        |
| G5 - Conhecimento da existência do campo polidesportivo .....  | 14        |
| G6 – Conhecimento que os estudantes do IPL podem usufruir de consultas de psicologia gratuitas ..... | 14        |
| G7 - Utilização dos espaços Comida de Casa .....   | 14        |
| G8 - Frequência de UA´s/Bares/Cafetarias .....   | 15        |
| G8a - Motivo da não frequência.....  | 15        |
| G8b – outros motivos.....  | 15        |
| G9 – Frequência de UA, Bar/Cafeteria ou ambos.....   | 16        |
| G10 – Instituição de ensino que frequenta .....  | 16        |
| G11 - Instituição onde desempenha funções. ....  | 16        |
| G12 – UA frequentada .....   | 17        |
| G13 – Bar/Cafeteria frequentado .....  | 17        |
| G14 – Frequência com que utiliza a UA .....  | 18        |
| G14a – Frequência de utilização por UA .....   | 18        |
| G15 – Refeição em que utiliza a UA .....   | 19        |
| G15a – Refeição utilizada por UA.....  | 19        |
| G16 – Horário de almoço em que utiliza a UA.....   | 20        |
| G16a – Horário de almoço utilizado por UA .....  | 20        |
| G17 – Horário de jantar em que utiliza a UA.....   | 21        |
| G17a – Horário de jantar utilizado por UA .....  | 21        |
| G18 – Tempo disponível para a refeição.....  | 22        |
| G18a – Tempo disponível para a refeição por UA.....  | 22        |
| G19 – Existência na ementa diária de apenas um prato e uma opção, para evitar a rutura.....          | 23        |
| G19a – Preferência de apenas um prato e uma opção, por UA.....                                       | 23        |
| G20 – Aquisição de senha de refeição com antecedência .....  | 24        |
| G20a – Aquisição de senha de refeição com antecedência por UA.....                                   | 24        |
| G21 – Frequência de utilização de Bar/Cafeteria .....  | 25        |
| <i>Anexo II</i> .....  | <i>26</i> |

|  |    |
|--|----|
| <i>Gráficos da Avaliação da Satisfação com as UA´s</i> .....   | 26 |
| G22 – Grau de satisfação face ao ambiente das instalações das UA´s.....                                | 26 |
| G22a – Grau de satisfação face ao ambiente das instalações por UA.....                                 | 26 |
| G23 – Grau de satisfação face à decoração e mobiliário das instalações das UA´s.....                   | 27 |
| G23a – Grau de satisfação face à decoração e mobiliário das instalações por UA.....                    | 27 |
| G24 – Grau de satisfação face à higiene das instalações das UA´s.....                                  | 28 |
| G24a – Grau de satisfação face à higiene das instalações por UA.....                                   | 28 |
| G25 – Grau de satisfação face à refeição (Variedade das ementas) das UA´s.....                         | 29 |
| G25a – Grau de satisfação face à refeição (Variedade das ementas) por UA.....                          | 29 |
| G26 – Grau de satisfação face à refeição (Apresentação dos pratos) das UA´s.....                       | 30 |
| G26a – Grau de satisfação face à refeição (Apresentação dos pratos) por UA.....                        | 30 |
| G27 – Grau de satisfação face à refeição (Temperatura) das UA´s.....                                   | 31 |
| G27a – Grau de satisfação face à refeição (Temperatura) por UA.....                                    | 31 |
| G28 – Grau de satisfação face à refeição (Composição adequada da refeição) das UA´s.....               | 32 |
| G28a – Grau de satisfação face à refeição (Composição adequada da refeição) por UA.....                | 32 |
| G29 – Grau de satisfação face à refeição (Quantidade servida) das UA´s.....                            | 33 |
| G29a – Grau de satisfação face à refeição (Quantidade servida) por UA.....                             | 33 |
| G30 – Grau de satisfação face à refeição (Sabor e Tempero) das UA´s.....                               | 34 |
| G30a – Grau de satisfação face à refeição (Sabor e Tempero) das UA´s.....                              | 34 |
| G30b – Motivos de insatisfação face à refeição (Sabor e Tempero) das UA´s.....                         | 35 |
| G31 – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Apresentação e Higiene) das UA´s.....                 | 36 |
| G31a – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Apresentação e Higiene) das UA´s.....                | 36 |
| G32 – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Amabilidade e simpatia) das UA´s.....                 | 37 |
| G32a – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Amabilidade e simpatia) por UA.....                  | 37 |
| G33 – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Rapidez do serviço) das UA´s.....                     | 38 |
| G33a – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Rapidez do serviço) por UA.....                      | 38 |
| G34 – Avaliação global das UA´s.....   | 39 |
| G34a – Avaliação global por UA.....  | 39 |
| G35 – Análise de Satisfação global das UA´s.....   | 39 |
| <i>Anexo III</i> .....   | 40 |
| <i>Gráficos da Avaliação da Satisfação com os Bares/Cafetarias</i> .....                               | 40 |
| G36 – Grau de satisfação face ao ambiente das instalações dos Bares/Cafetarias.....                    | 40 |
| G36a – Grau de satisfação face ao ambiente das instalações por Bar/Cafeteria.....                      | 40 |
| G37 – Grau de satisfação face à decoração/mobiliário das instalações dos Bares/Cafetarias.....         | 41 |
| G37a – Grau de satisfação face à decoração/ mobiliário das instalações por Bar/cafetaria.....          | 41 |
| G38 – Grau de satisfação face á higiene das instalações dos Bares/Cafetarias.....                      | 42 |
| G38a – Grau de satisfação face à higiene das instalações por Bar/Cafeteria.....                        | 42 |
| G39 – Grau de satisfação face à oferta de produtos (Variedade) nos Bares/Cafetarias.....               | 43 |
| G39a – Grau de satisfação face à oferta de produtos (Variedade) por Bar/Cafeteria.....                 | 43 |
| G40 – Grau de satisfação face à oferta de produtos (Apresentação dos produtos) nos Bares/Cafetarias..  | 44 |
| G40a – Grau de satisfação face à oferta de produtos (Apresentação dos produtos) por Bar/Cafeteria..... | 44 |
| G41 – Grau de satisfação face à oferta de produtos (preços praticados) nos Bares/Cafetarias.....       | 45 |

|  |    |
|--|----|
| G41a – Grau de satisfação face à oferta de produtos (preços praticados) por Bar/Cafeteria.....     | 45 |
| G42 – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Apresentação e higiene) dos Bares/Cafetarias..... | 46 |
| G42a – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Apresentação e higiene) por Bar/Cafeteria .....  | 46 |
| G43 – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Amabilidade e simpatia) do Bar/Cafeteria .....    | 47 |
| G43a – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Amabilidade e simpatia) por Bar/Cafeteria .....  | 47 |
| G44 – Grau de satisfação face aos trabalhadores (rapidez do serviço) do Bar/Cafeteria.....         | 48 |
| G44a – Grau de satisfação face aos trabalhadores (rapidez do serviço) por Bar/Cafeteria.....       | 48 |
| G45 – Avaliação Global dos Bares/Cafetarias .....  | 49 |
| G45a – Avaliação Global por Bar/Cafeteria .....  | 49 |
| G46 – Análise do grau de Satisfação Geral dos Bares/Cafetarias .....                               | 50 |
| G47 – Disponibilização de micro-ondas nos refeitórios das UA´s.....                                | 50 |
| G47a – Disponibilização de micro-ondas nos refeitórios por UA.....                                 | 51 |
| G48 – Utilização de micro-ondas dos refeitórios das UA´s .....                                     | 51 |
| G48a – Utilização de micro-ondas nos refeitórios por UA .....                                      | 52 |
| G49 – Avaliação do estado dos micro-ondas dos refeitórios das UA´s .....                           | 52 |
| G49a – Avaliação do estado dos micro-ondas dos refeitórios por UA .....                            | 53 |
| G50 – Avaliação da quantidade de micro-ondas disponíveis nos refeitórios das UA´s .....            | 53 |
| G50a – Avaliação da quantidade de micro-ondas disponíveis nos refeitórios por UA.....              | 54 |
| G51 – Avaliação da utilidade dos micro-ondas disponíveis nos refeitórios das UA´s.....             | 54 |
| G51a – Avaliação da utilidade dos micro-ondas disponíveis nos refeitórios por UA .....             | 55 |
| G52 – Espaço Comida de Casa utilizado .....  | 55 |
| G52a –Espaço Comida de Casa utilizado por UA .....   | 56 |
| G53 – Utilidade do Espaço Comida de Casa .....   | 56 |
| G53a – Utilidade do Espaço Comida de Casa por UA .....   | 57 |
| G54 – Avaliação do estado de higienização dos micro-ondas dos Espaços Comida de Casa.....          | 57 |
| G54a – Avaliação do estado de higienização dos micro-ondas dos Espaços Comida de Casa por UA.....  | 58 |
| G55 – Avaliação da quantidade de micro-ondas disponíveis nos Espaços Comida de Casa .....          | 58 |
| G55a – Avaliação da quantidade de micro-ondas disponíveis nos Espaços Comida de Casa por UA .....  | 59 |
| G56 – Avaliação do estado de higienização dos Espaços Comida de Casa .....                         | 59 |
| G56a – Avaliação do estado de higienização dos Espaços Comida de Casa por UA .....                 | 59 |

## 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 e no Bar/Cafetaria do Piso -1 da ESCS a concessão é detida, desde dezembro 2012, pela empresa VARIUS TEMPERUS ACTIVIDADES HOTELEIRAS, LDA.

Na ESELx, a concessão do Bar/Cafetaria é detida, desde setembro de 2012, pelo empresário em nome individual Sr. Tiago Alexandre Marques Apolinário Soares.

Na ESCS, no Bar/Cafetaria do Piso 3 e no 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.

Nas UA's do SAS/IPL o preço da refeição social para os estudantes é de 2,90€, a não ser que a senha seja comprada de véspera a qual se mantém a 2,40€.

No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, um dos seus objetivos estratégicos definidos para 2016 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 2º trimestre (3ª e 5ª semana de junho).

Foram enviados convites, por *email*, a todos os utilizadores do universo IPL<sup>1</sup>. O questionário esteve disponível de 16 a 28 de junho. Obtiveram-se 497 respostas, das quais 441 foram completas. As respostas incompletas não foram consideradas para a análise (56).

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.

---

<sup>1</sup> Refere-se que o inquérito é enviado para lista de endereço eletrónico *everyone* correspondente a 18452 caixas. Face a este universo não é significativo apurar a taxa de resposta. 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, 68% são estudantes, 30% são trabalhadores e 2% são convidados (G1). São 62% os que conhecem os SAS/IPL (G2).

Deste universo, 32% já acederam ao sítio dos SAS/IPL na internet (G3), 37% conhecem o acesso às ementas programadas para cada UA nesse sítio (G4); 48% têm conhecimento da existência do campo polidesportivo (G5), 43% estão a par da existência de consultas de psicologia gratuitas para estudantes (G6) e 5% são utilizadores dos Espaços Comida de Casa (G7).

Das respostas obtidas, 76% afirmam frequentar alguma UA, ou Bares/Cafetarias dos SAS/IPL (G8) sendo que, deste universo, 54% frequentam as duas tipologias de espaços de refeição, 20% apenas as UA's e 26% apenas os Bares/Cafetarias (G9)

Os que não frequentam a maior percentagem de respostas foi de 69% por opção (G8a) e entre os motivos apontados são em 36% a fraca qualidade das UA's e 22% utilização das salas de micro-ondas (G8b)

Quanto às UA's/Bares/Cafetarias frequentados, para os estudantes a maior taxa de resposta foi de 35% do ISCAL, (G10), e para os trabalhadores a maior percentagem de respostas foi de 24% da ESTeSL. (G11)

No quadro seguinte apresenta-se o nº de respostas por unidade alimentar/ refeitório e Bares/Cafetarias no 2º trimestre 2016:

### 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) | 25 |              | (Refeitório) | 17 |      |      |        |       |      |       |
| 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   |

Quadro 1 - Tabela com o número de respostas por unidade alimentar/refeitório e bar/cafetaria, (G12) e (G13)

### Número de respostas por Unidade Alimentar/ Refeitório e Bar/Cafeteria no 2º trimestre 2015:

|               | ESCS    |    | ESD | ESELx        |    | ESML | ESTC | ESTeSL | ISCAL | ISEL | Total |
|---------------|---------|----|-----|--------------|----|------|------|--------|-------|------|-------|
|               | (P. -1) | 52 |     | (Refeitório) | 21 |      |      |        |       |      |       |
| Bar/Cafeteria | (P. -1) | 52 | 25  | (Refeitório) | 21 | 11   | 6    | 82     | 65    |      | 308   |
|               | (P.3)   | 2  |     | (Sr. Soares) | 44 |      |      |        |       |      |       |
| UA            | 37      |    | 20  | 70           |    |      | 9    | 125    | 81    | 54   | 396   |

Quadro 2 - Tabela com o número de respostas por unidade alimentar/refeitório e bar/cafetaria.

Comparando com o quadro idêntico do período homólogo, constata-se que em todas as UA´s, exceto a da ESD diminuíram o nº de respostas ao inquérito. Esta tendência mantém-se no que diz respeito aos Bares/Cafetarias onde se verifica que, diminuíram as respostas dos utentes dos Bares/Cafetarias, mas aumentaram no Bar/Cafetaria do ISCAL.

Utentes das UA´s: frequentam-nas, maioritariamente, com 44% de respostas, 2 a 4 vezes por semana, (G14), essencialmente ao almoço com 63% de respostas, (G15). No horário de almoço, 38% dão prioridade ao período depois das 13h30, (G16), e ao jantar, 43% fazem-no no período das 20h00 às 20h30, (G17). O tempo que têm disponível para a refeição, para 32% dos utentes situa-se nos "De 16 a 30 minutos". (G18).

A existência de apenas um prato e uma opção na ementa, ainda que para evitar a rutura dos pratos, não é a escolha de 89% dos utentes (G19). No entanto 58% assumem estar dispostos a adquirir senha de refeição com antecedência para efetuar a reserva do prato da ementa pretendido. (G20)

Utentes dos Bares/Cafetarias: frequentam-nos, maioritariamente, com 45% de respostas 2 a 4 vezes por semana. (G21)

## **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)* - 69% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito", (G22);
- *Decoração/Mobiliário* - 63% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito", (G23);
- *Higiene* - 74% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito", (G24).

A percentagem de "Muito Insatisfeito" não atingiu os 10% em nenhum item.

### Refeição:

- *Variedade das ementas* - 64% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito", (G25);
- *Apresentação dos pratos* – 63% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito", (G26);
- *Temperatura* - 70% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito" (G27);
- *Composição adequada da refeição* - 66% afirmaram estar Muito Satisfeito/Satisfeito" (G28);
- *Quantidade servida* - 74% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito" (G29);
- *Sabor e tempero* - 54% afirmaram estar "Muito Satisfeito/Satisfeito" (G30).

A percentagem de "Muito Insatisfeito" atingiu os 12%, no item *Sabor e Tempero da Refeição*, analisados os motivos invocados, referem-se à UA ESTeSL com comida sem sabor e excesso de sal ou sem sal. (G30b).

#### Trabalhadores da UA´s:

- *Apresentação e higiene* – 91% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G31);
- *Amabilidade e simpatia* - 82% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G32);
- *Rapidez do serviço* - 80% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito” (G33).

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

A avaliação global das UA´s obteve 60% de respostas de “Satisfeito”, 29% de “Insatisfeito”; 7% de “Muito Satisfeito” e 4 % “Muito Insatisfeito” (G34). Esta avaliação está em linha com a análise de satisfação global das UA´s que se apurou em 60% de respostas de “Satisfeito”, 23% de “Insatisfeito”; 11 % de “Muito Satisfeito” e 6 % “Muito Insatisfeito” (G35).

### **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)* - 69% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G36);
- *Decoração/ Mobiliário* - 64% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G37);
- *Higiene* 77% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G38).

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

#### Produtos:

- *Variedade de produtos* - 54% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G39);
- *Apresentação de produtos* - 76% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G40) ;
- *Preços praticados* - 63% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G41) ;

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

#### Trabalhadores dos Bares/Cafetarias:

- *Apresentação e higiene* - 88% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G42);
- *Amabilidade e simpatia* - 82% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G43) ;
- *Rapidez do serviço* - 76% afirmaram estar “Muito Satisfeito/Satisfeito”, (G44).

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

A avaliação global dos Bares/Cafetarias obteve 60% de respostas de “Satisfeito”, 26% de “Insatisfeito”; 8% de “Muito Satisfeito” e 6 % “Muito Insatisfeito” (G45). Esta avaliação está em linha com a análise de satisfação global dos Bares/Cafetarias que se apurou em 58% de respostas de “Satisfeito”, 22% de “Insatisfeito”; 14% de “Muito Satisfeito” e 6 % “Muito Insatisfeito”. (G46).



## 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*. (G47). A maioria de respostas obtidas foi da UA ESTeSL, UA ISCAL e UA ESEL respetivamente. (G47a) . Quanto à sua *Utilização* foram 48% os que afirmaram utilizar o Micro-ondas. (G48). Destes, a maioria de respostas obtidas foi UA ESTeSL, UA ISCAL e UA ESEL respetivamente. (G48a)

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* - 46% afirmaram que os micro-ondas estavam em "Muito Bom estado de higienização / Bom estado de higienização", (G49);
- *Quantidade* – 25% afirmaram que a quantidade disponível era "Mais do que suficiente/Suficiente", (G50);
- *Utilidade* - 97% consideram ser "Muito útil", (G51).

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

## Avaliação da Satisfação dos utentes dos Espaços Comida de Casa

De entre os utilizadores dos Espaços Comida de Casa, 46% frequentam o Espaço do ISEL e 54% o Espaço da ESCS (G52).

De entre todos os inquiridos com respostas completas, face à disponibilização dos micro-ondas nos Espaços Comida de Casa, foi apurado o grau de satisfação em:

- *Utilidade* - Destes, são 96% os que o avaliam como "Muito Útil/Útil" (G53).
- *Higienização* - 63% afirmaram que os micro-ondas estavam em "Muito Bom estado de higienização / Bom estado de higienização", (G54);
- *Quantidade* – 59% afirmaram que a quantidade disponível era "Mais do que suficiente/Suficiente", (G55);

Quanto à avaliação do estado de higienização do Espaço Comida de Casa foram 83% os que consideraram em " Muito bom estado/Bom estado", (G56);

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

## Conclusões

Face aos questionários do 2º trimestre de 2015 constata-se o seguinte:

Aumentou a percentagem dos que frequentam as duas tipologias de espaços de refeição, 54% vs. 44%, diminuíram os que frequentam apenas as UA´s 20% vs. 37% e aumentaram os utentes dos Bares/Cafetarias, 26% vs. 19%.

- Em todas as UA´s, exceto a do Bar/Cafetaria ESD (serviço refeitório) diminuiu o nº. respostas aos inquéritos. Esta tendência mantém-se no que diz respeito aos Bares/Cafetarias onde se verifica que apenas aumentaram as respostas dos utentes da ESD (serviço refeitório) e do ISCAL.

Note-se, nesta comparação, que o nº de respostas ao inquérito, face a idêntico período diminuiu 33%.

Os pontos fortes nas UAS podem considerar-se:

- Nas *Instalações - Higiene* obteve 74% de respostas "Muito satisfeito/Satisfeito";
- Na *Refeição - Quantidade servida* – obteve 74% de respostas "Muito Satisfeito/Satisfeito"
- Nos *Trabalhadores - Apresentação e higiene* obteve 91% de respostas "Muito Satisfeito / Satisfeito";

Como ponto fraco, apenas o item *Refeição em Sabor e Tempero* atingiu os 12% de "Muito Insatisfeito".

A avaliação global das UA´s obteve 67% de respostas de "Muito Satisfeito/Satisfeito" e 33% de "Muito Insatisfeito/ Insatisfeito", comparado com o inquérito do 2º trimestre de 2015, esta avaliação diminuiu pois tinha obtido valores de 71% e 29% respetivamente.

Os pontos fortes nos Bares/Cafetarias podem considerar-se:

- Nas *Instalações – a Higiene* obteve 77 % de "Muito Satisfeito/Satisfeito";
- Nos *Produtos - a Apresentação* obteve 76% "Muito satisfeito/Satisfeito";
- Nos *Trabalhadores - a Apresentação e higiene* obteve 88% de "Muito Satisfeito/Satisfeito".

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

A avaliação global dos Bares/Cafetarias obteve 68% de respostas de "Muito Satisfeito/Satisfeito" e 32% de "Muito Insatisfeito/Insatisfeito", comparado com o inquérito do 2º trimestre de 2015, esta avaliação diminuiu pois tinha obtido valores de 75% e 25% respetivamente.

A disponibilização dos micro-ondas é amplamente bem recebida por 97% das respostas dos inquiridos. Estes, usam-nos em maioria nas UA´s ESEL , ESTeSL e ISCAL.

Os pontos fortes dos micro-ondas podem considerar-se:

- A sua *Utilidade*; 91% consideraram "Muito útil"

Não foram atingidos os 10% de insatisfação em nenhum dos itens.

Os Espaços Comida de Casa são utilizados por 46% dos inquiridos no ISEL e por 54%, o da ESCS. A disponibilização dos micro-ondas nestes Espaços é considerada como o ponto forte no grau de avaliação de satisfação com 96% dos utentes a avaliaram como “Muito Útil/Útil”

Inexistência de pontos fracos nos itens de avaliação de satisfação.

### **Propostas a avaliar:**

Face à redução do número de respostas aos inquéritos será alterada a periodicidade de realização de bienal para anual.

Este relatório será dado a conhecer às várias empresas que detêm a concessão dos espaços para a melhoria dos itens que têm avaliações mais negativas. Tal como o grau de “Muito Insatisfeito” no item Sabor e Tempero da Refeição, na UA ESTeSL.

Sugere-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. Está a decorrer a intervenção no sistema de exaustão com vista à alteração da variedade da ementa disponível.

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

### **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

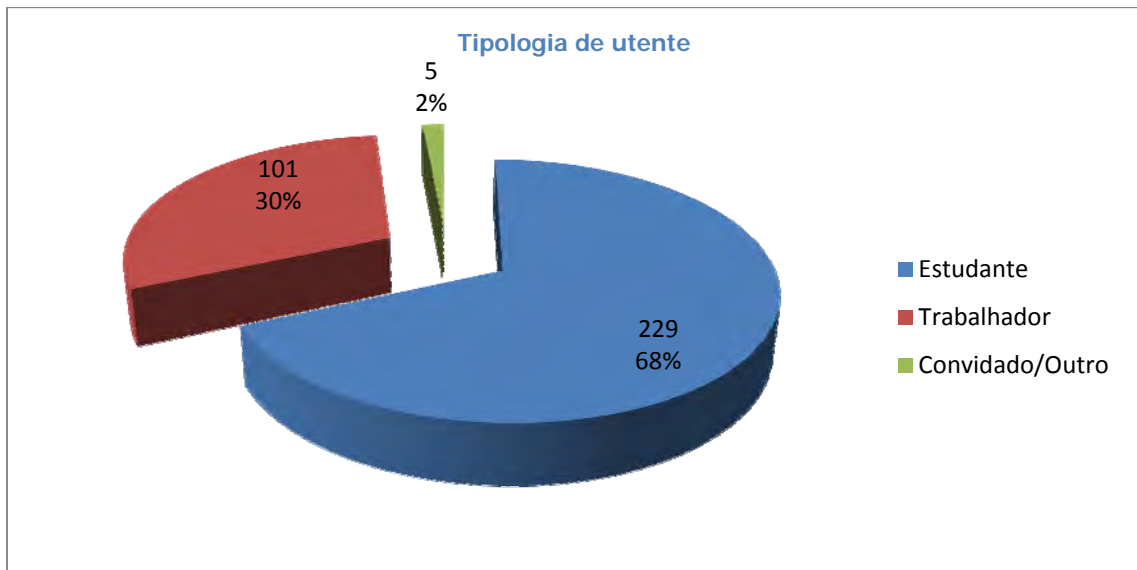
GESTYREST – Restauração, Gestão Alimentar e Serviços de Catering, LDA

VARIUS TEMPERUS - Atividades Hoteleiras, LDA.

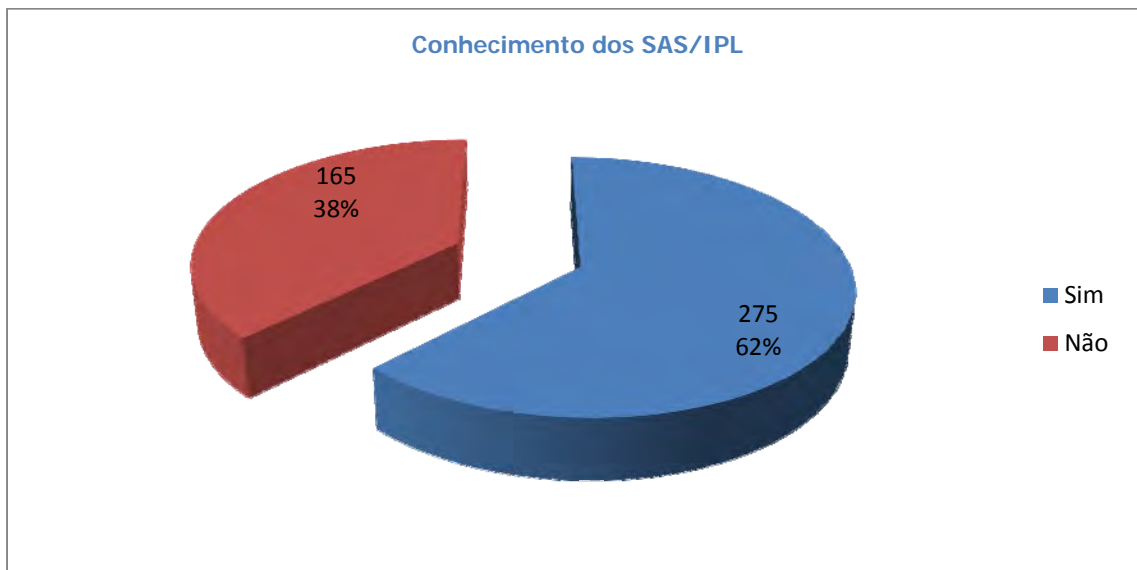
G - Gráficos

## Anexo I

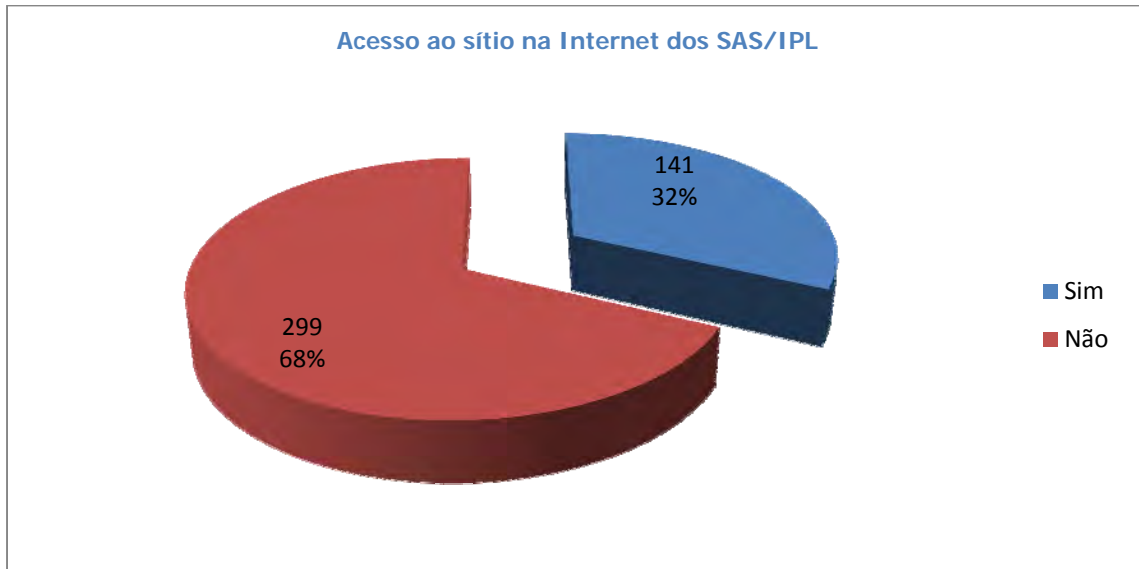
### Gráficos de Perfil



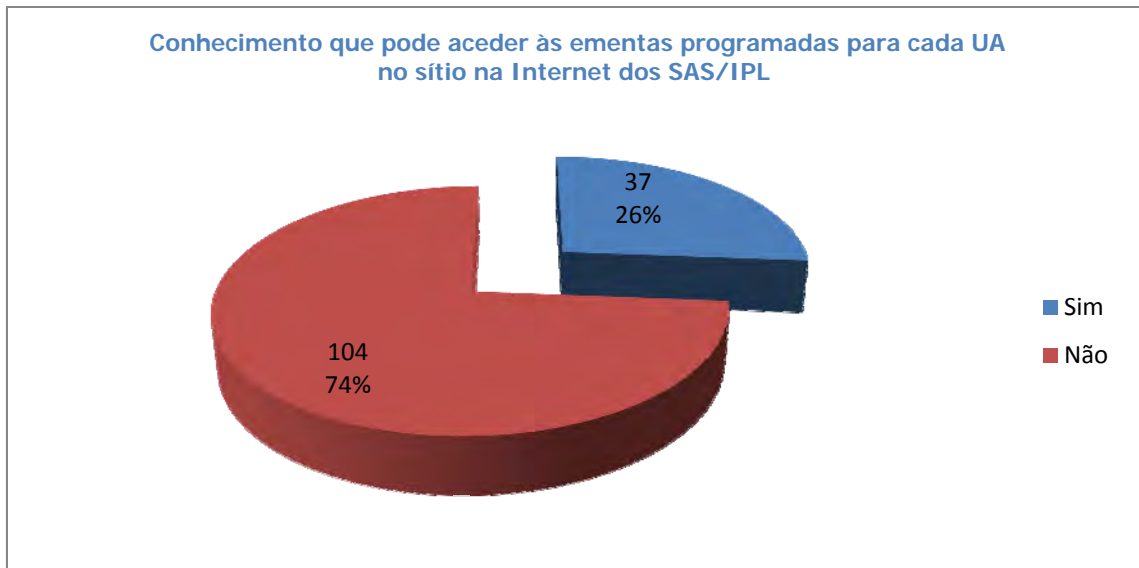
**G1** – Tipologia de utente



**G2** – Conhecimento dos SAS/IPL



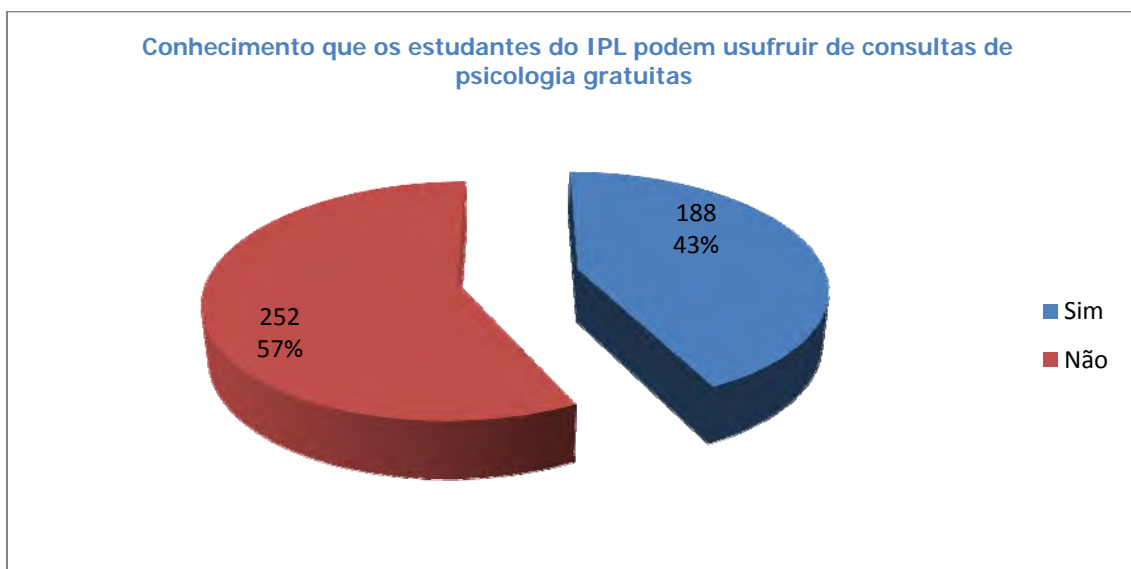
**G3** - Acesso ao sítio na Internet dos SAS/IPL



**G4** - Conhecimento do acesso às ementas programadas para cada UA, no sítio na Internet dos SAS/IPL



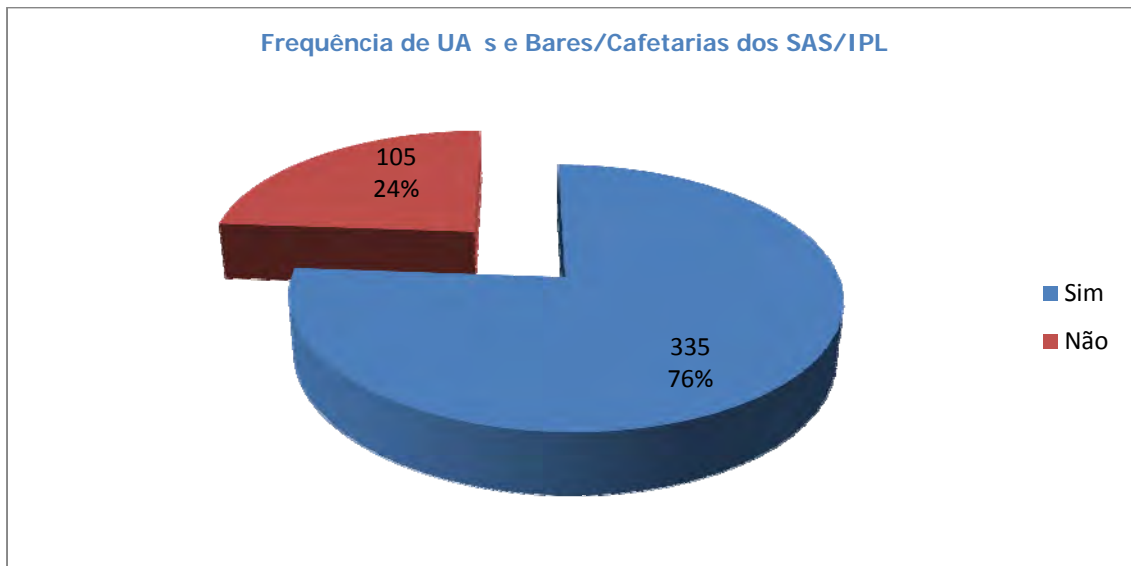
**G5** - Conhecimento da existência do campo poliesportivo



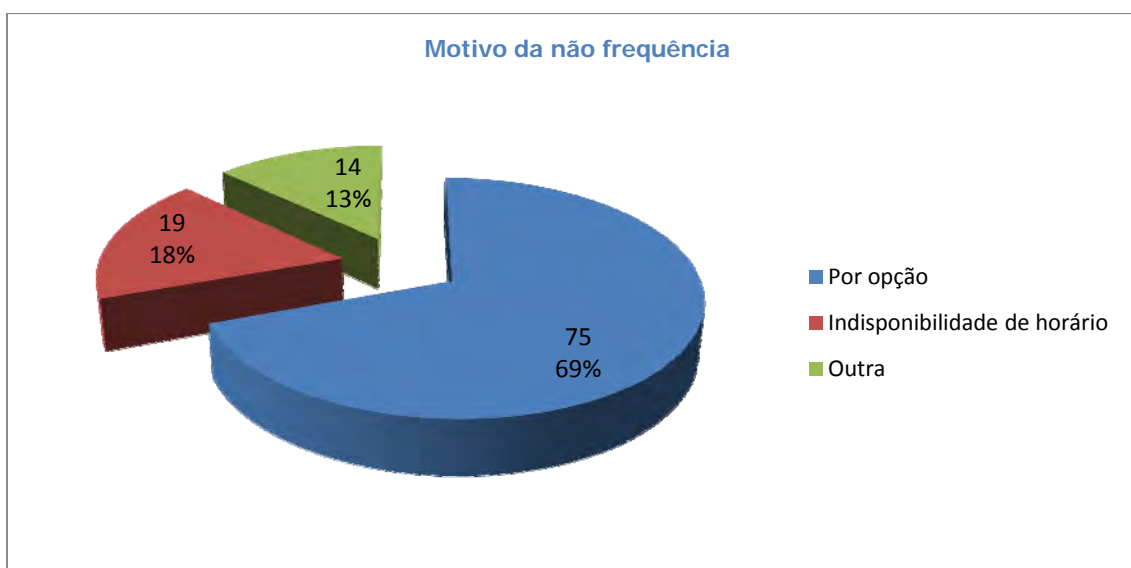
**G6** – Conhecimento que os estudantes do IPL podem usufruir de consultas de psicologia gratuitas



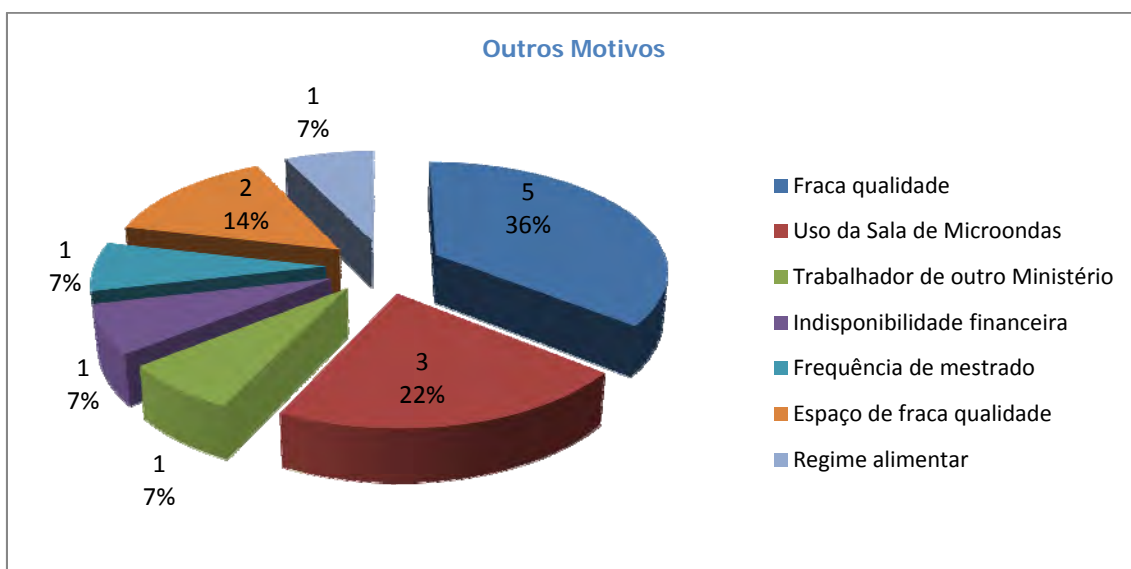
**G7** - Utilização dos espaços Comida de Casa



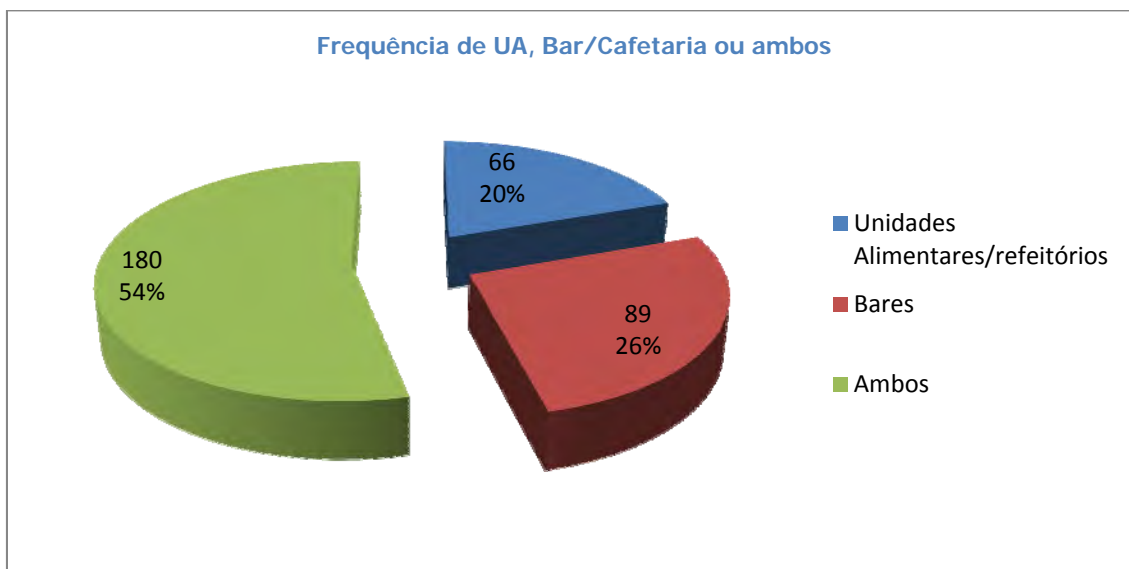
**G8** - Frequência de UAs/Bares/Cafeterias



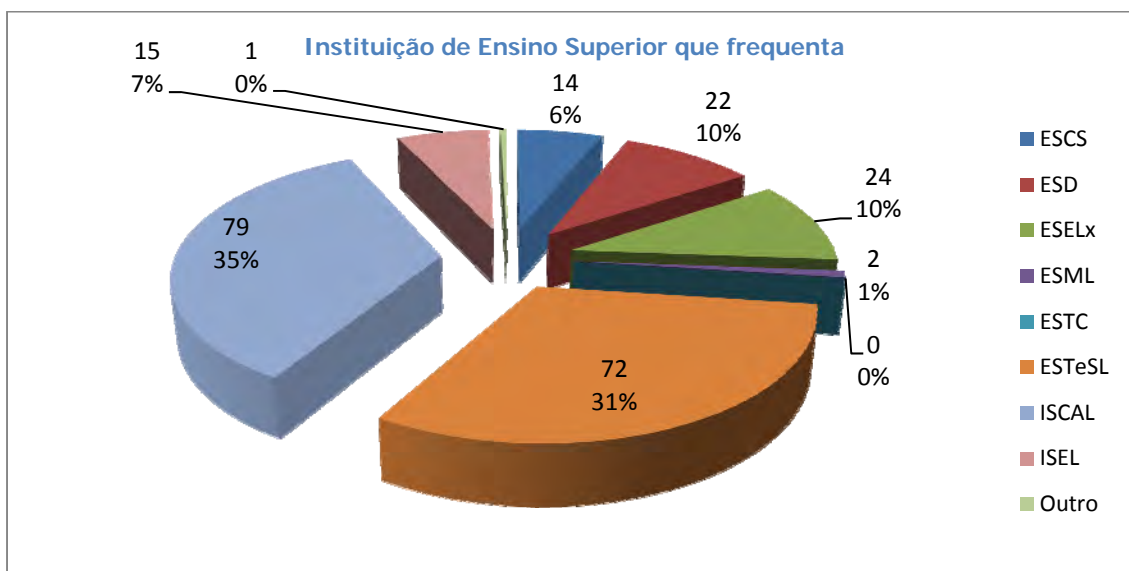
**G8a** - Motivo da não frequência



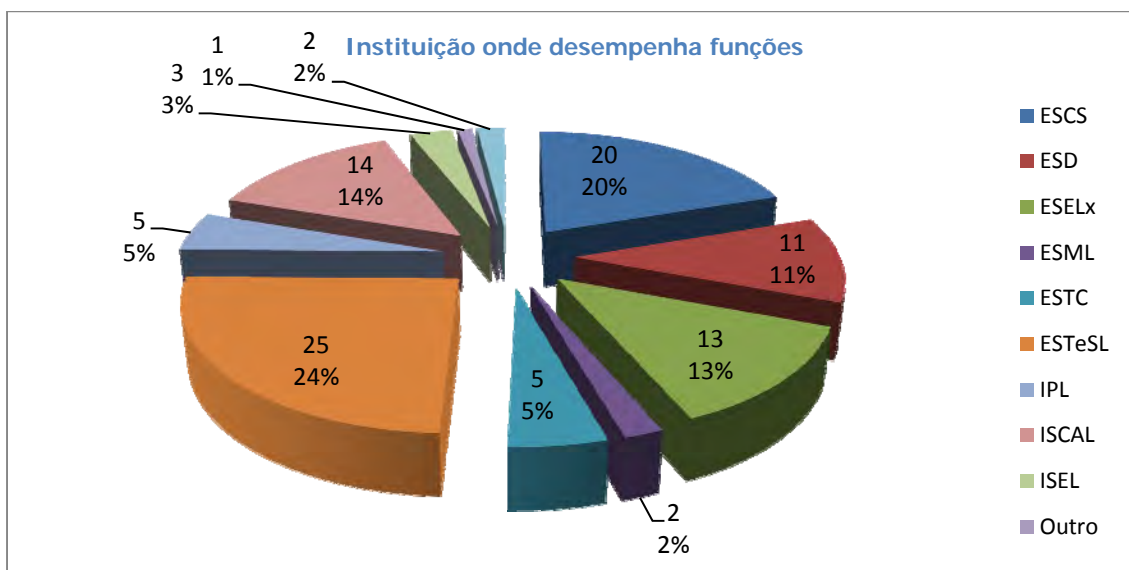
**G8b** – outros motivos



**G9** – Frequência de UA, Bar/Cafeteria ou ambos

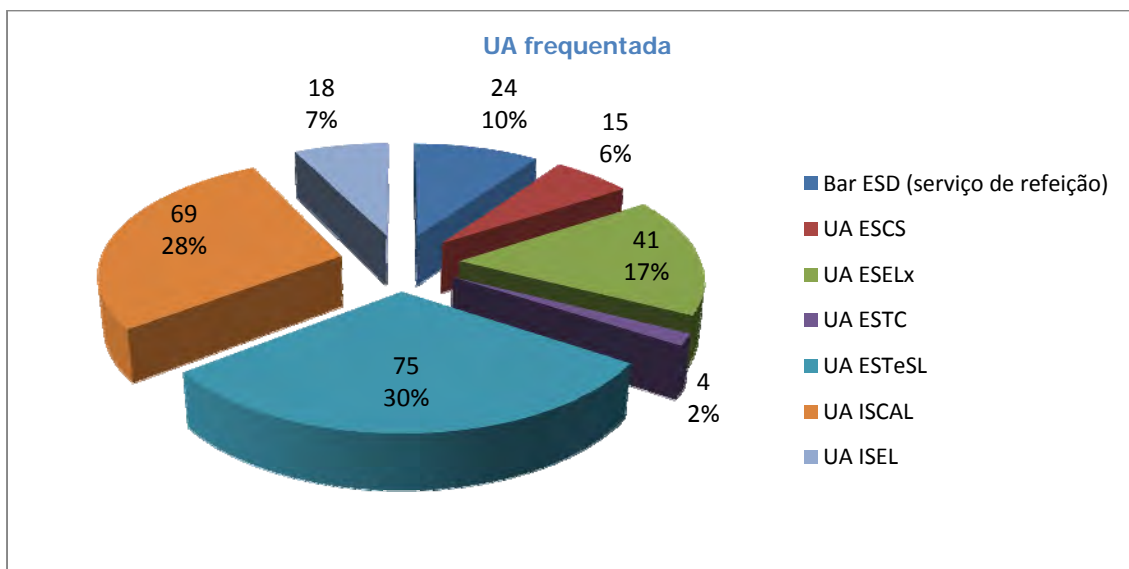


**G10** – Instituição de ensino que frequenta

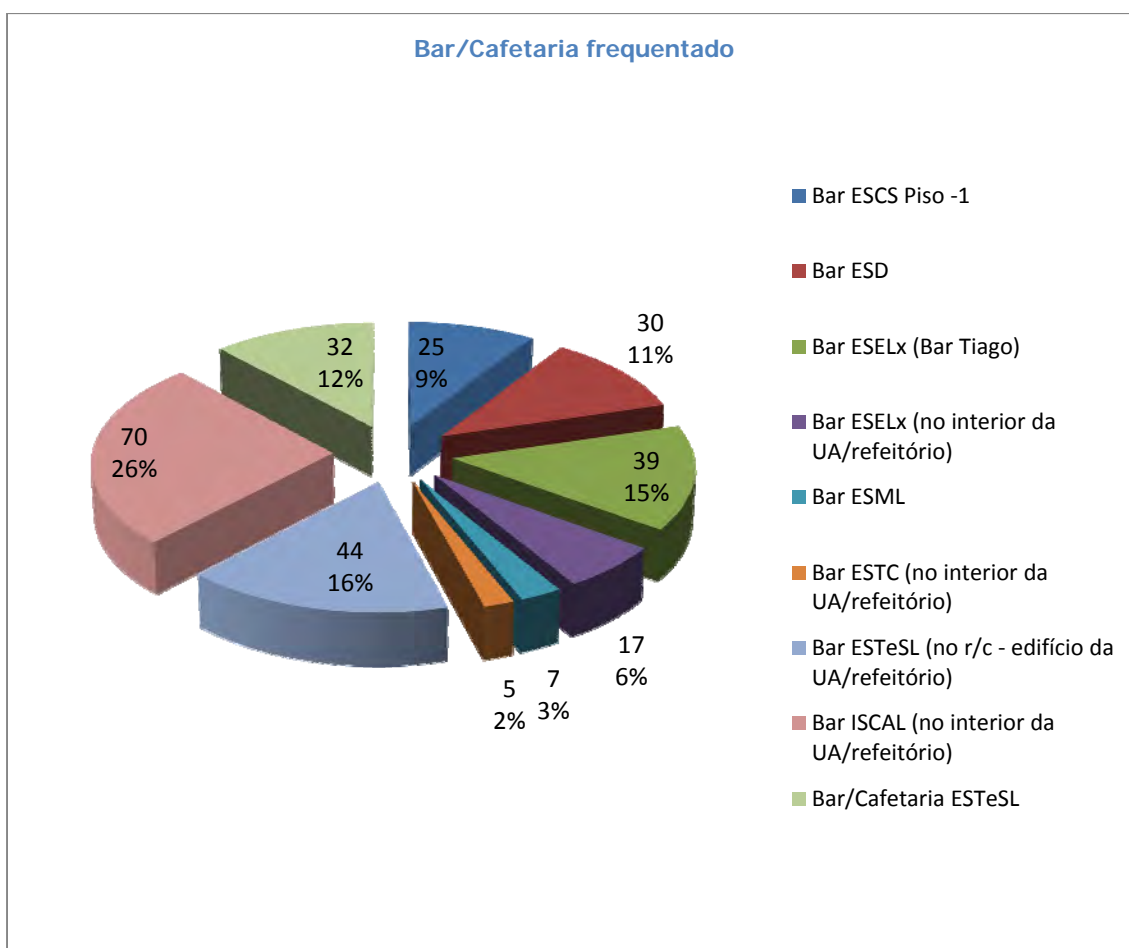


**G11** - Instituição onde desempenha funções.

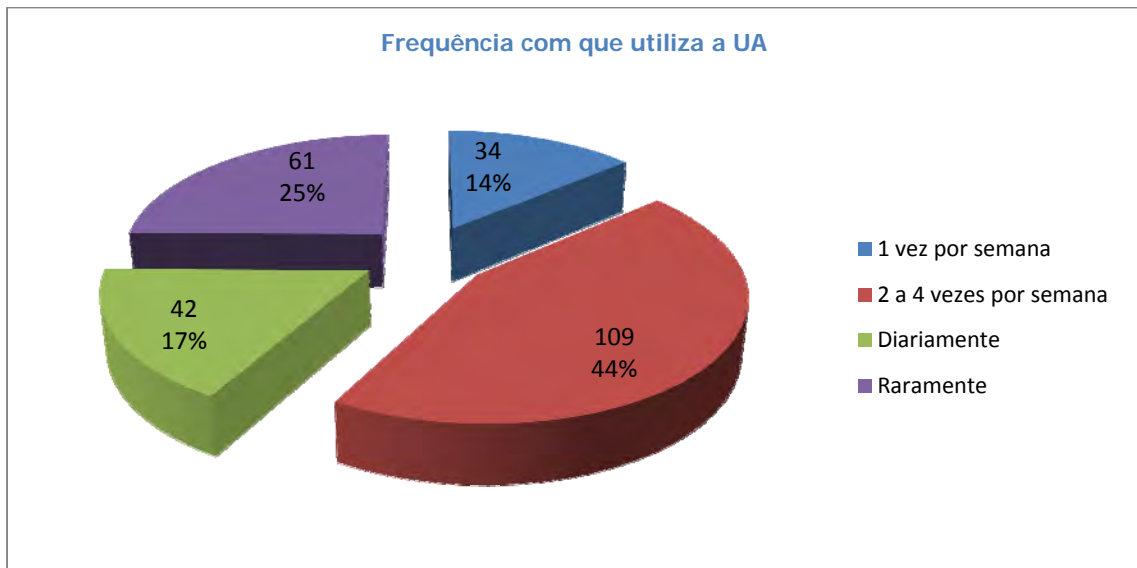




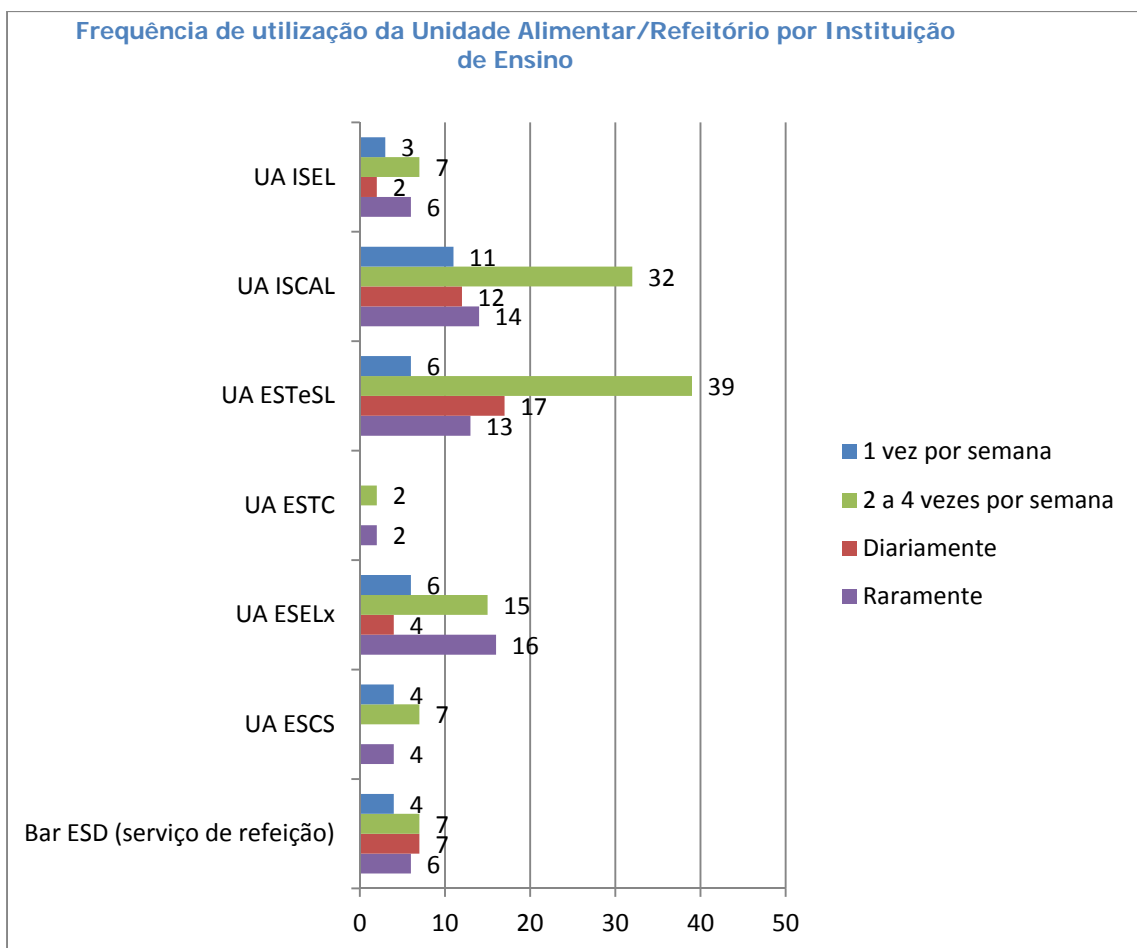
**G12** – UA frequentada



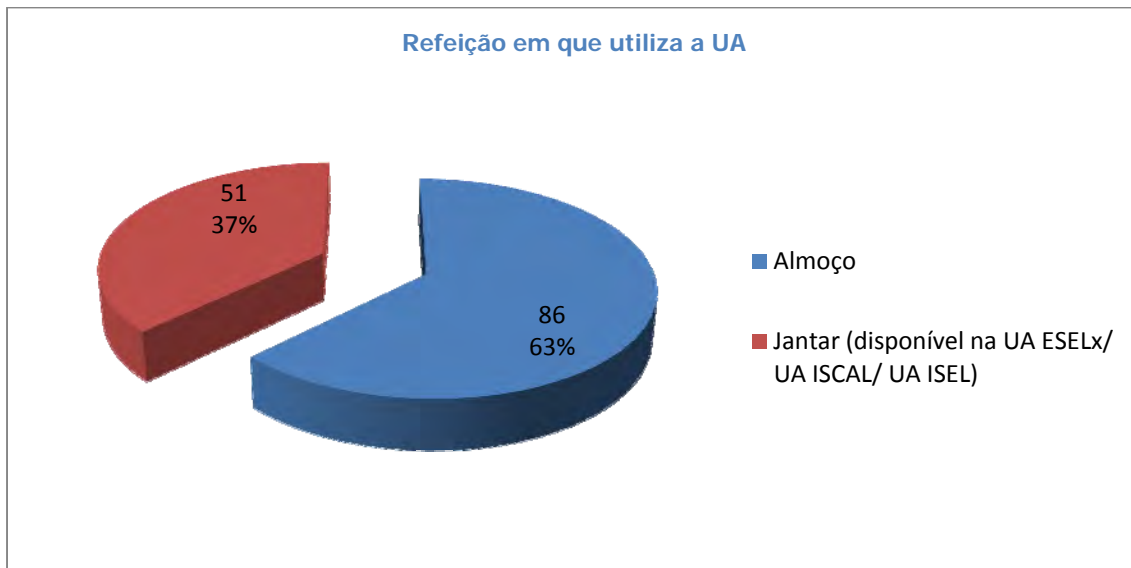
**G13** – Bar/Cafeteria frequentado



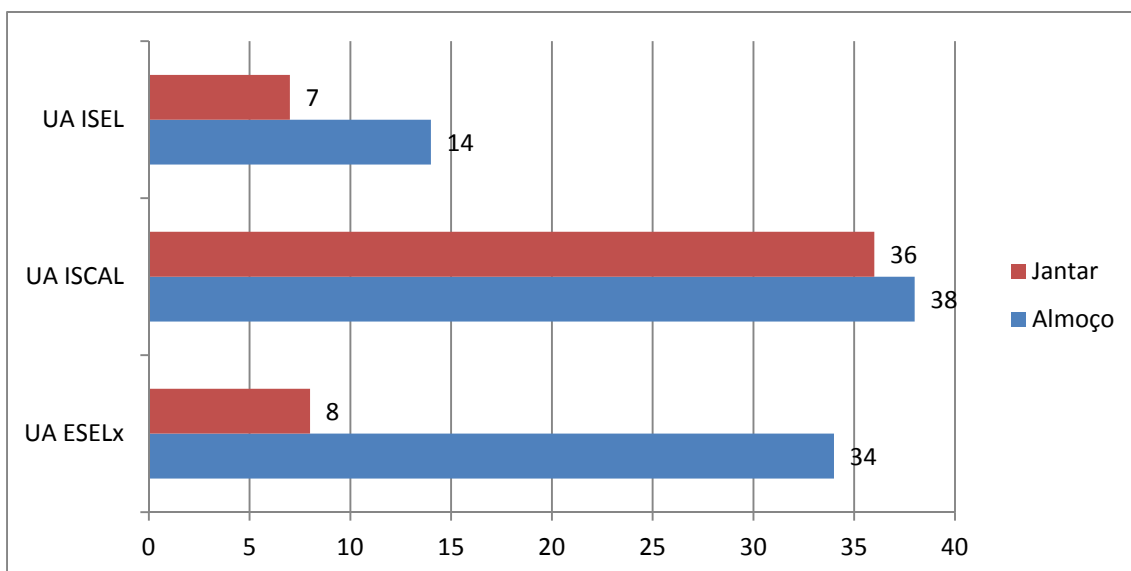
**G14** – Frequência com que utiliza a UA



**G14a** – Frequência de utilização por UA



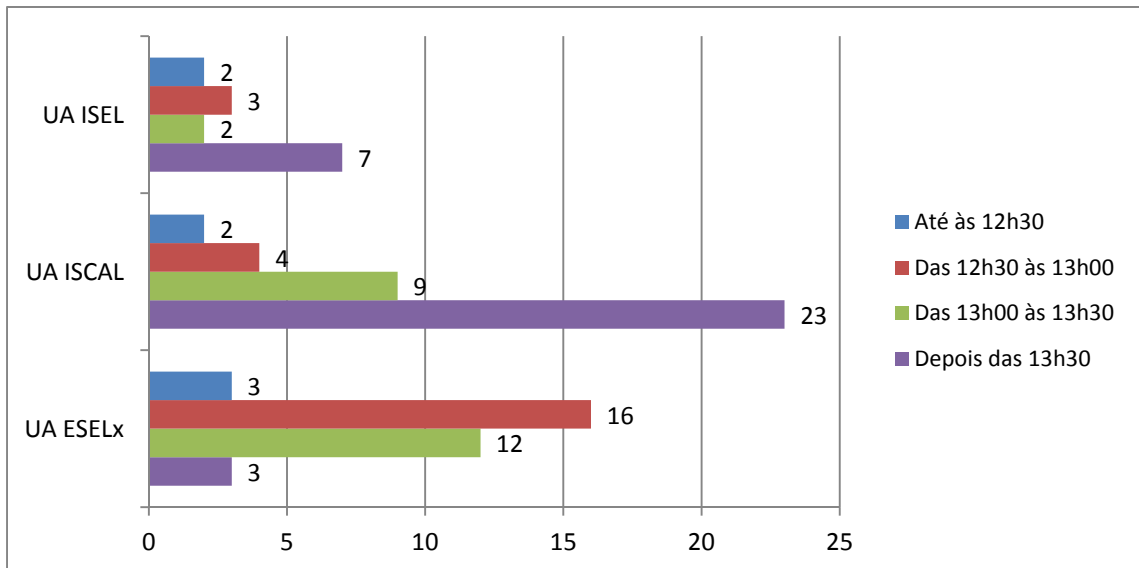
**G15** – Refeição em que utiliza a UA



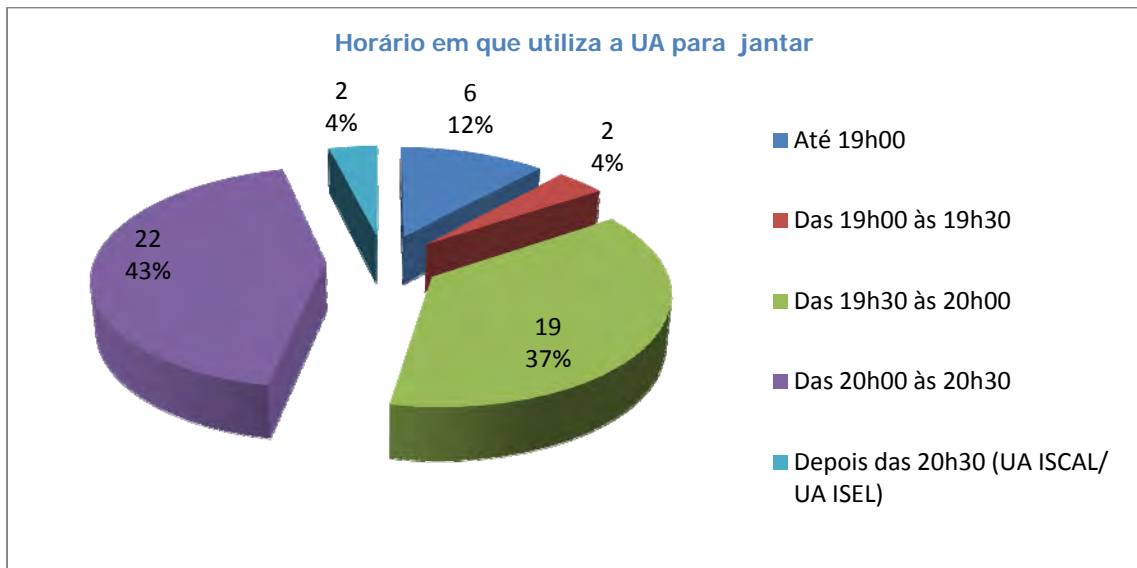
**G15a** – Refeição utilizada por UA



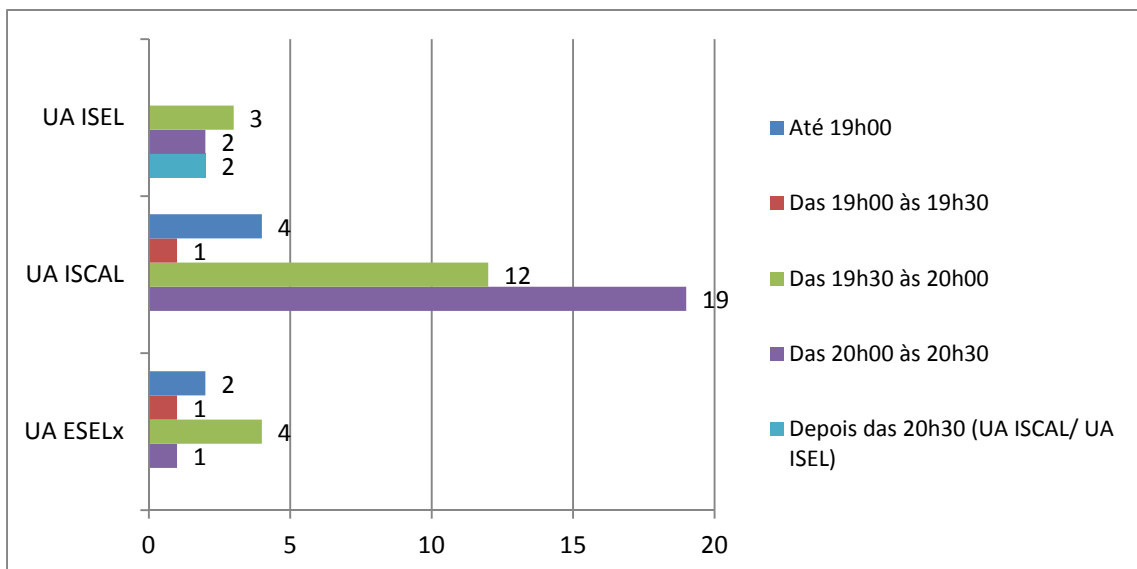
**G16** – Horário de almoço em que utiliza a UA



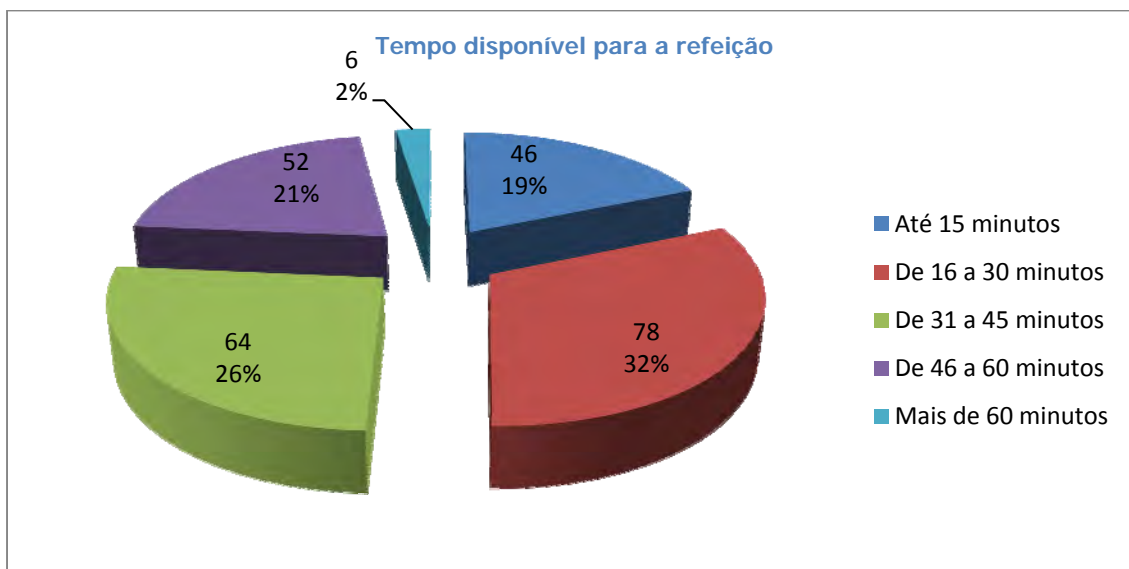
**G16a** – Horário de almoço utilizado por UA



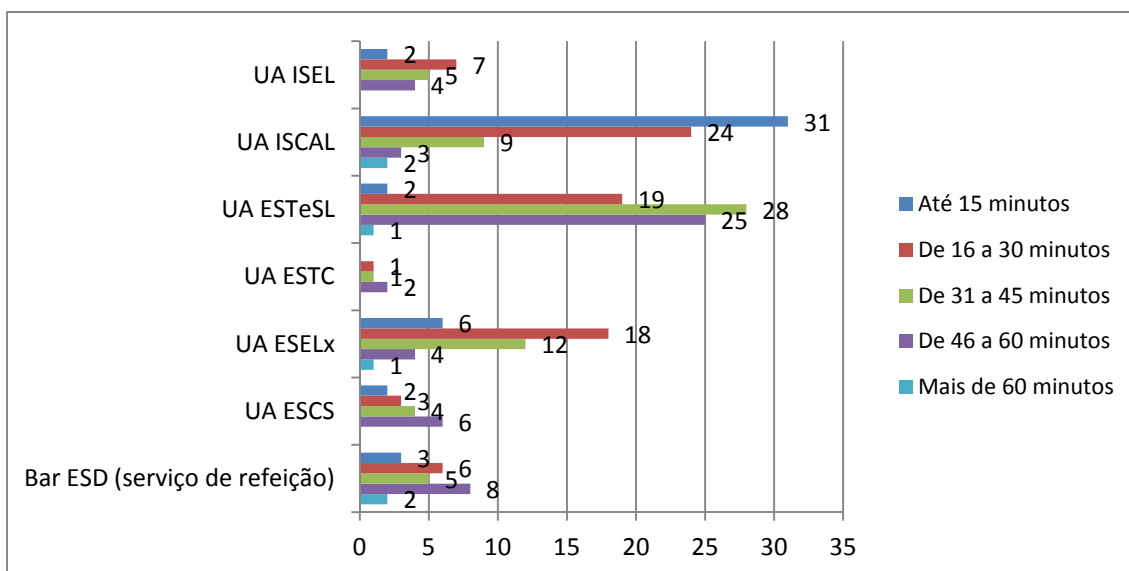
**G17** – Horário de jantar em que utiliza a UA



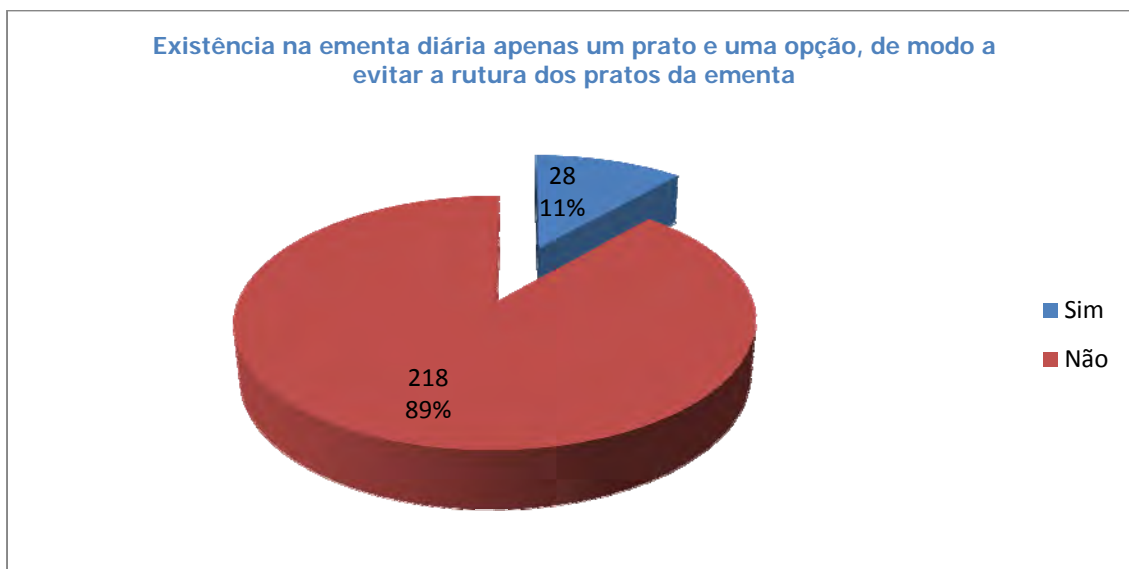
**G17a** – Horário de jantar utilizado por UA



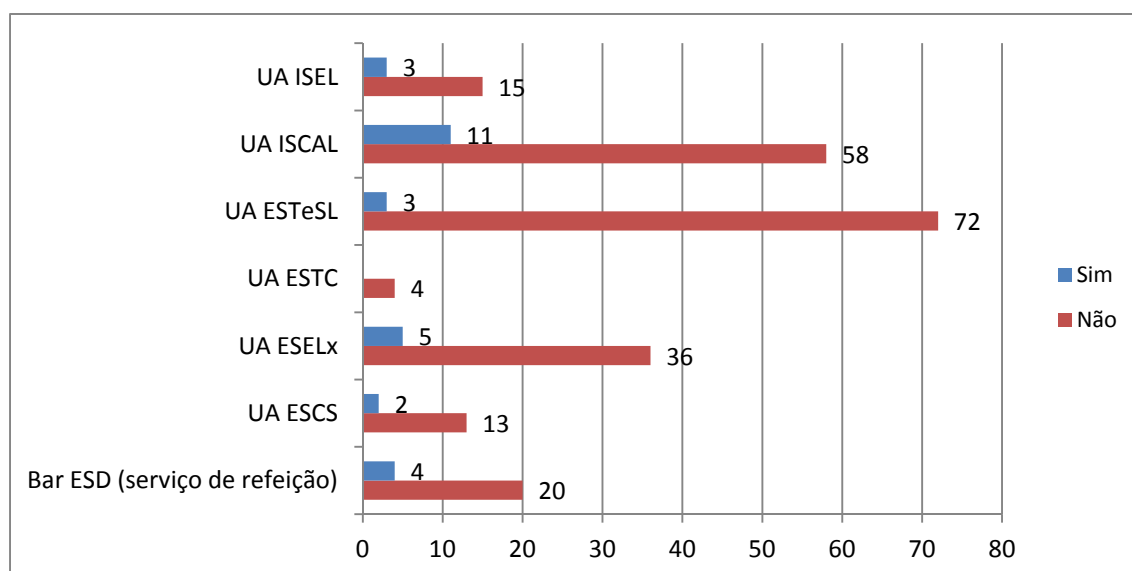
**G18** – Tempo disponível para a refeição



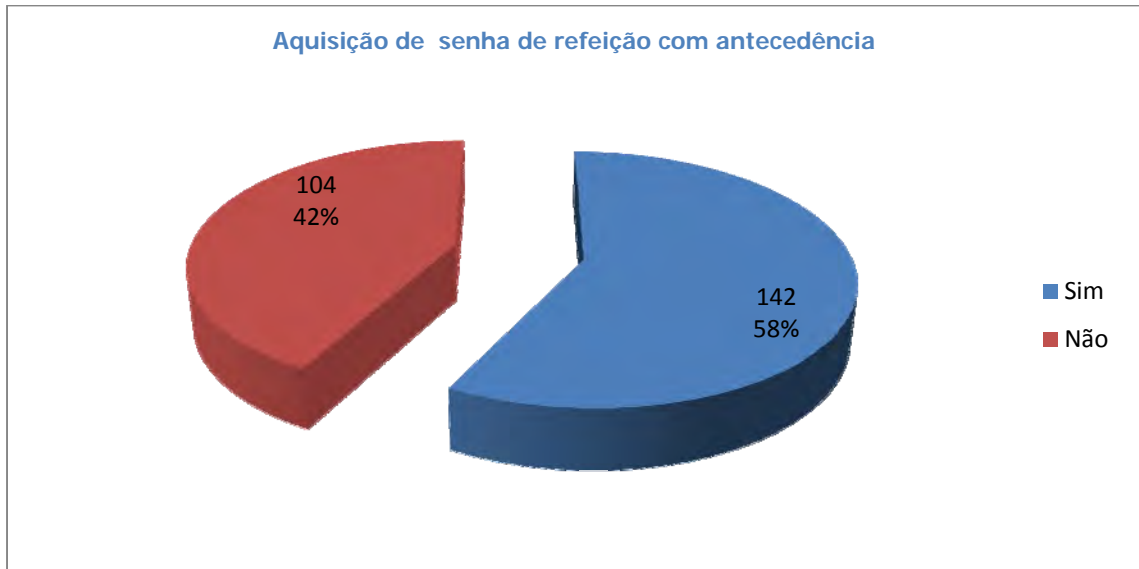
**G18a** – Tempo disponível para a refeição por UA



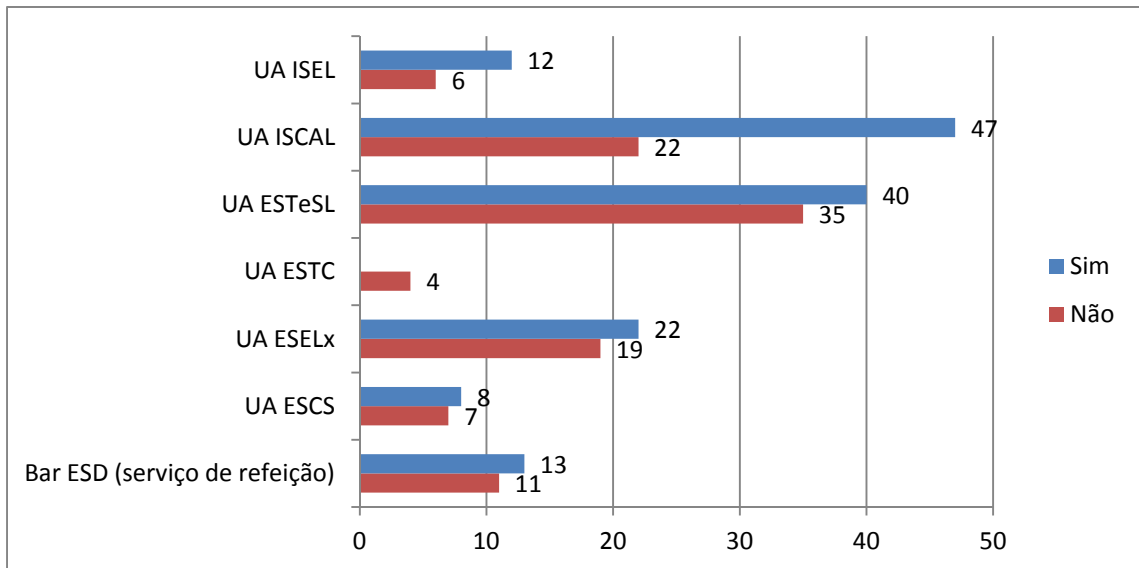
**G19** – Existência na ementa diária de apenas um prato e uma opção, para evitar a rutura



**G19a** – Preferência de apenas um prato e uma opção, por UA

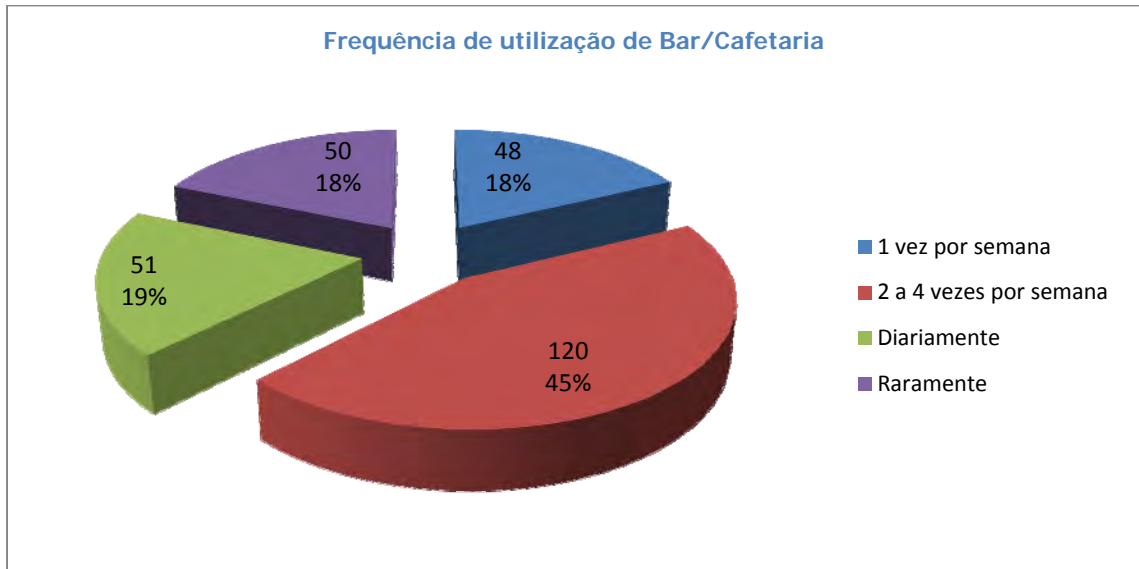


**G20** – Aquisição de senha de refeição com antecedência

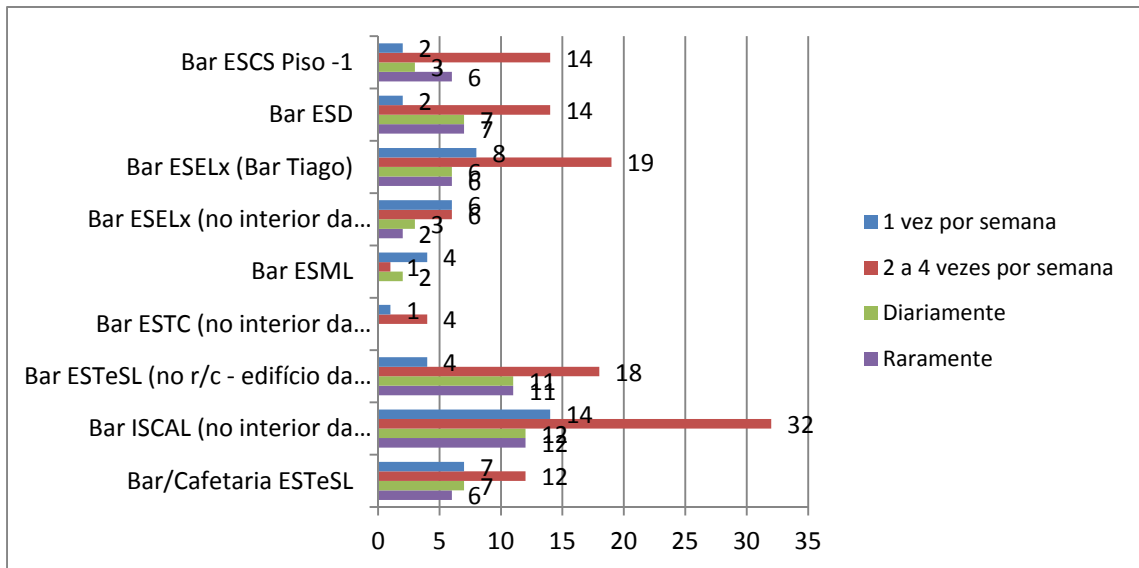


**G20a** – Aquisição de senha de refeição com antecedência por UA





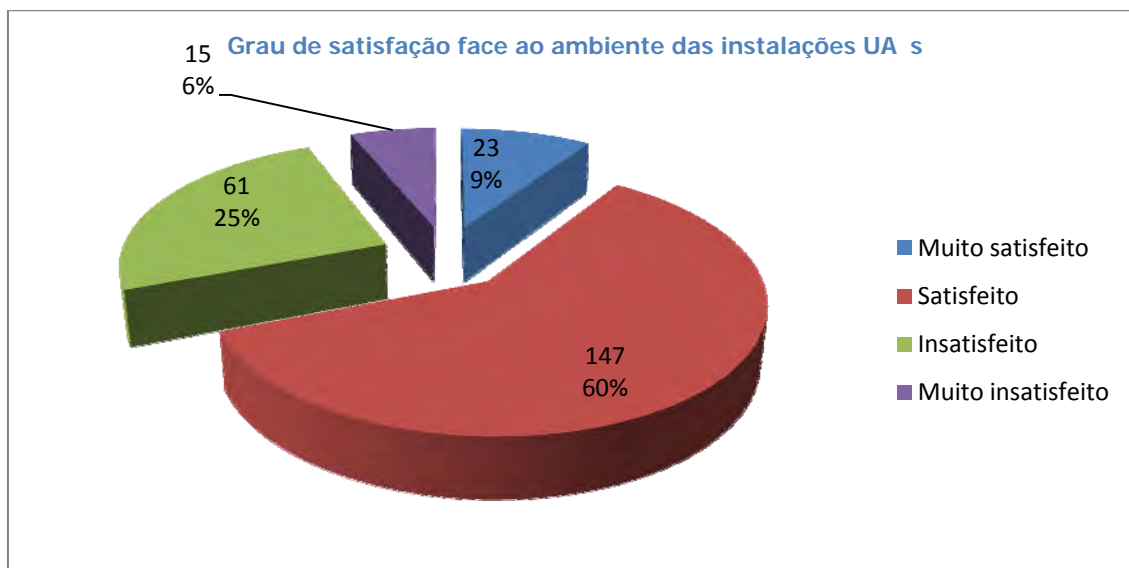
**G21** – Frequência de utilização de Bar/Cafetaria



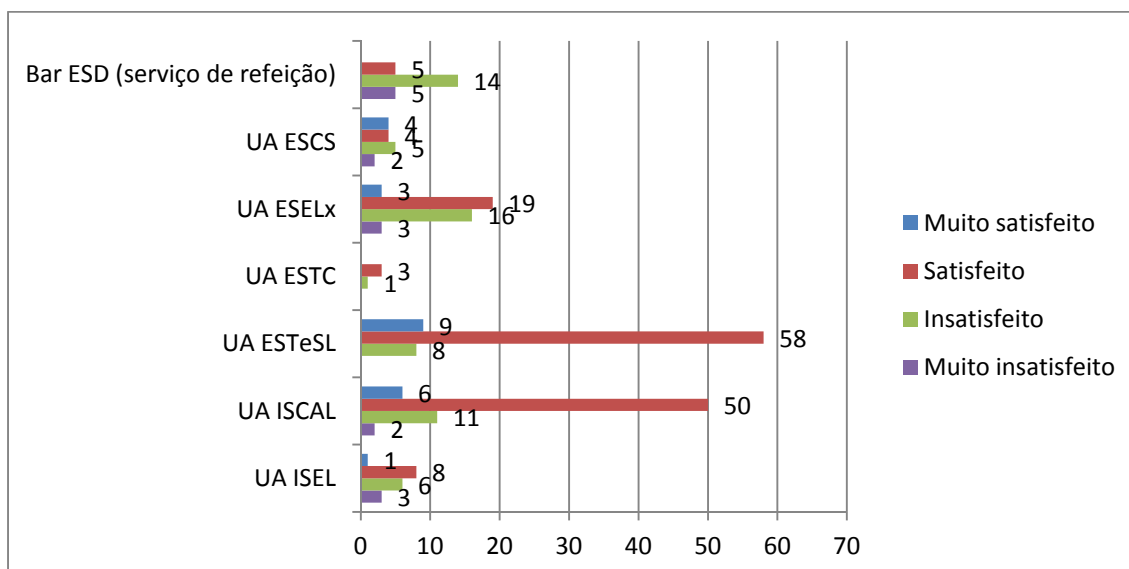
**G21a** – Frequência de utilização por Bar/Cafetaria

## Anexo II

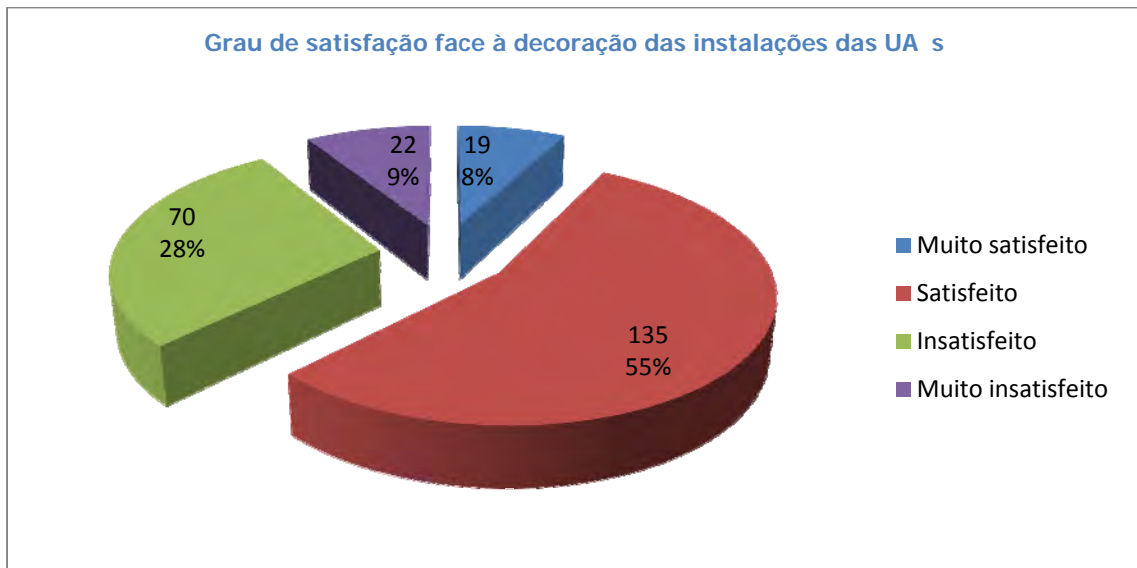
### Gráficos da Avaliação da Satisfação com as UA's



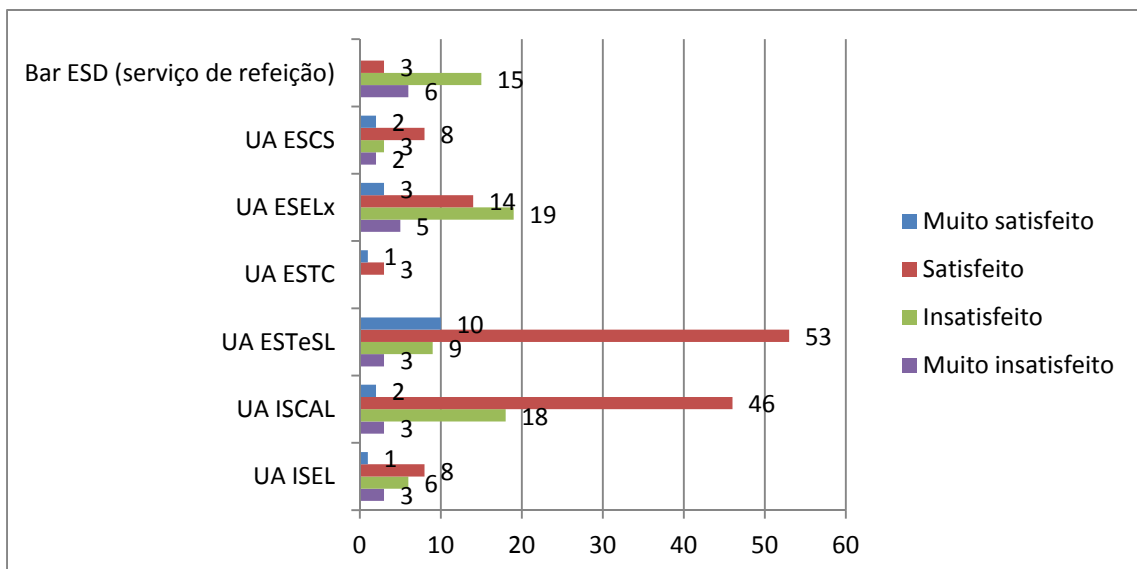
### G22 – Grau de satisfação face ao ambiente das instalações das UA's



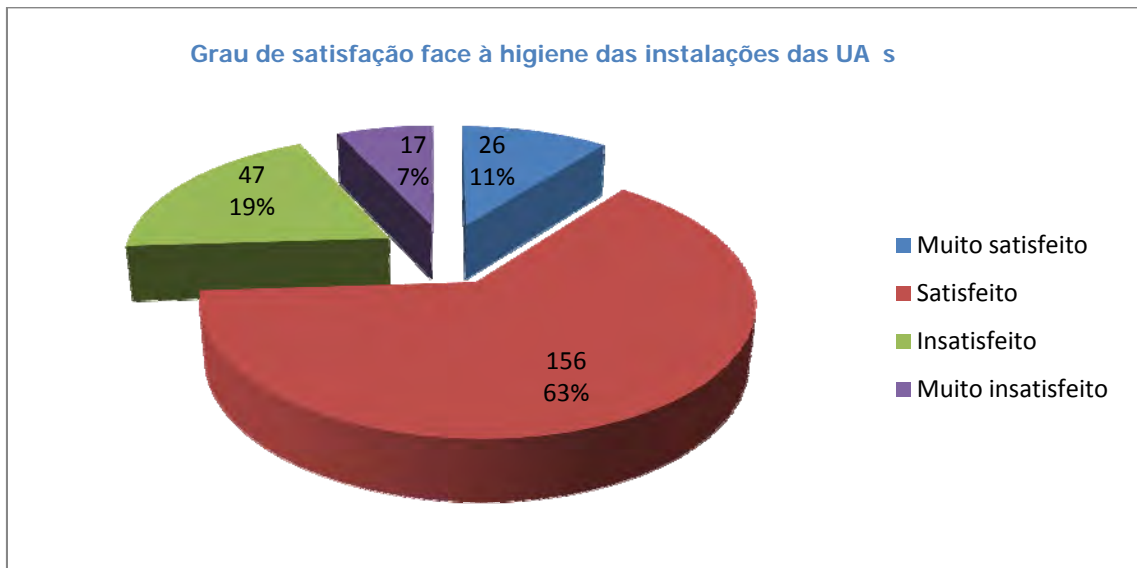
### G22a – Grau de satisfação face ao ambiente das instalações por UA



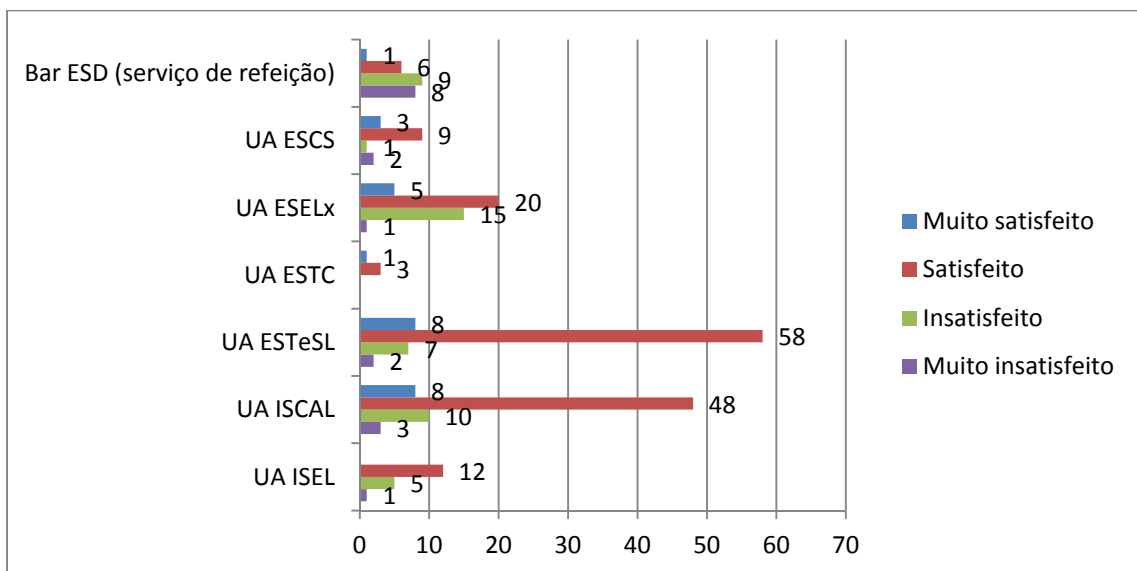
**G23** – Grau de satisfação face à decoração e mobiliário das instalações das UA's



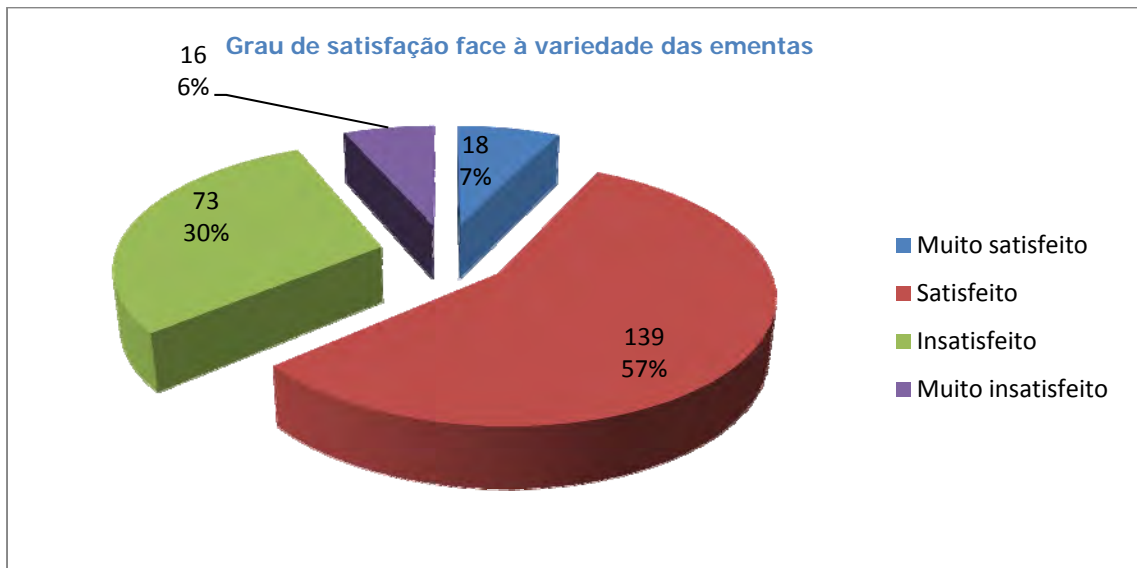
**G23a** – Grau de satisfação face à decoração e mobiliário das instalações por UA



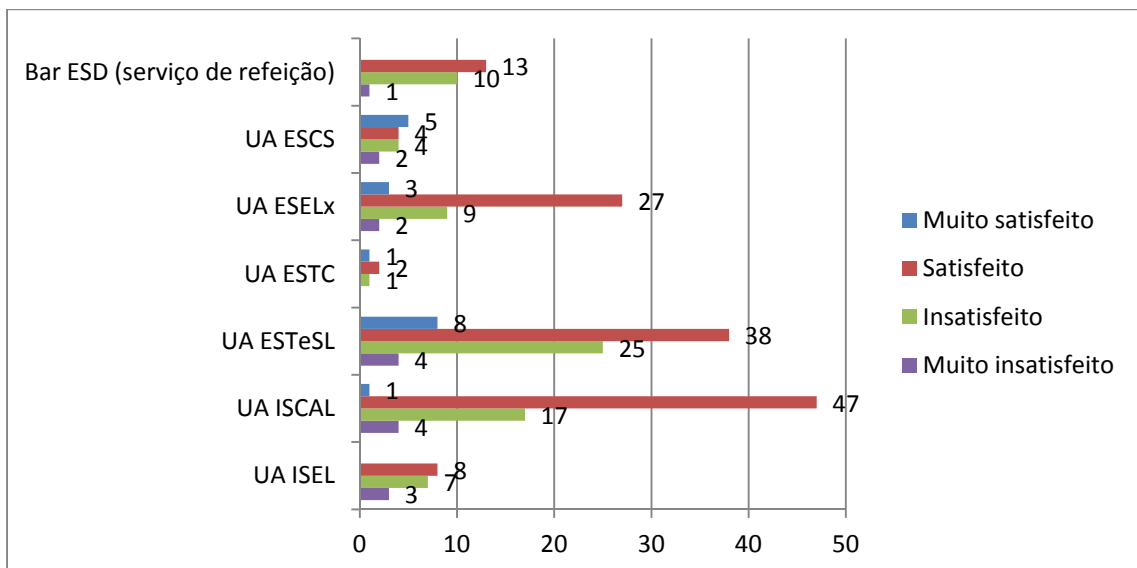
**G24** – Grau de satisfação face à higiene das instalações das UA´s



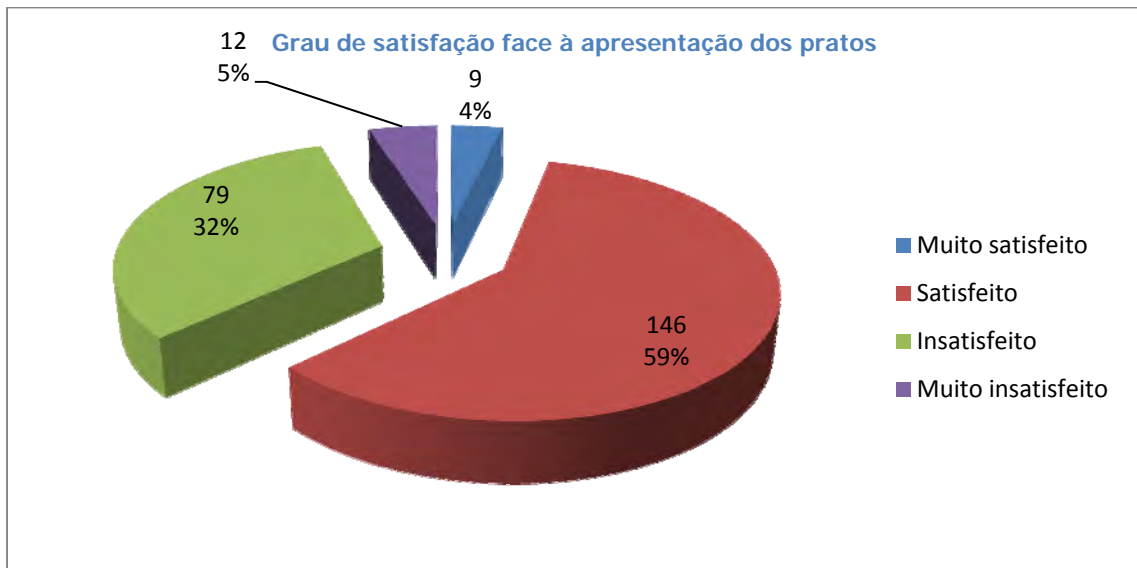
**G24a** – Grau de satisfação face à higiene das instalações por UA



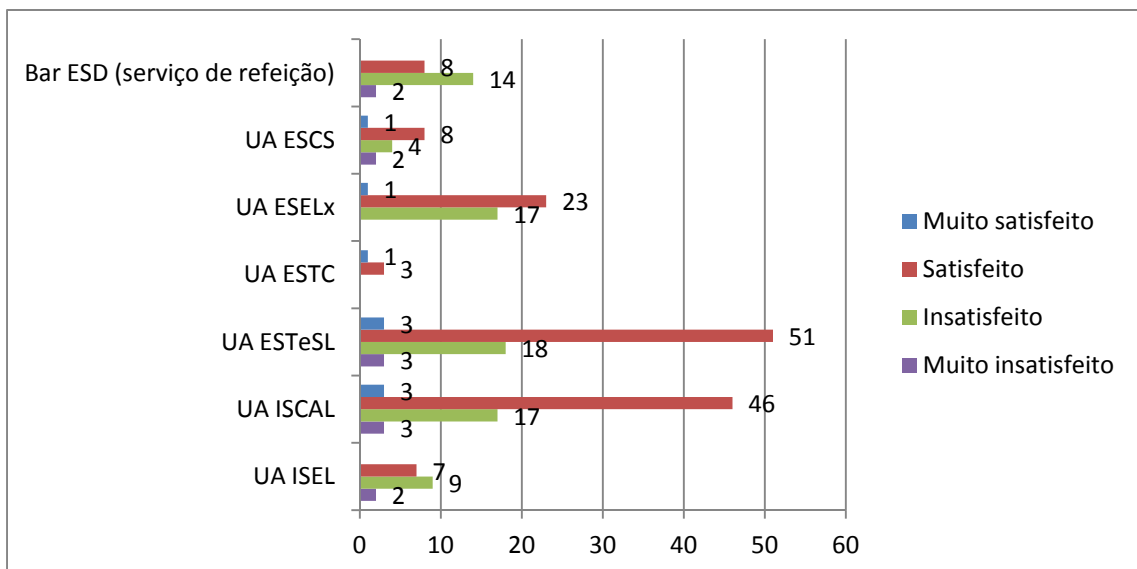
**G25** – Grau de satisfação face à refeição (Variedade das ementas) das UA's



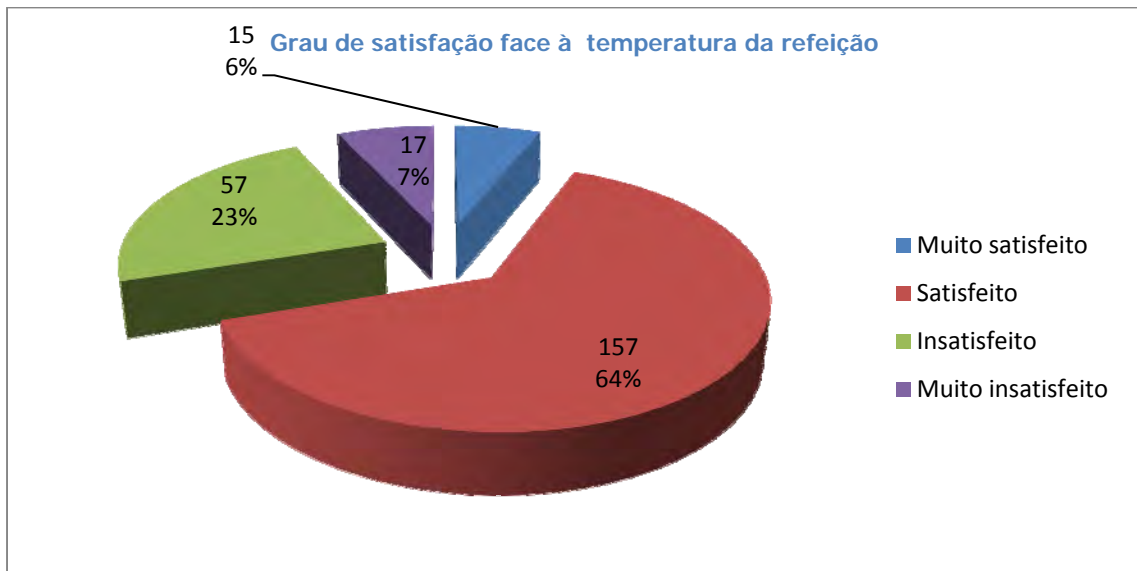
**G25a** – Grau de satisfação face à refeição (Variedade das ementas) por UA



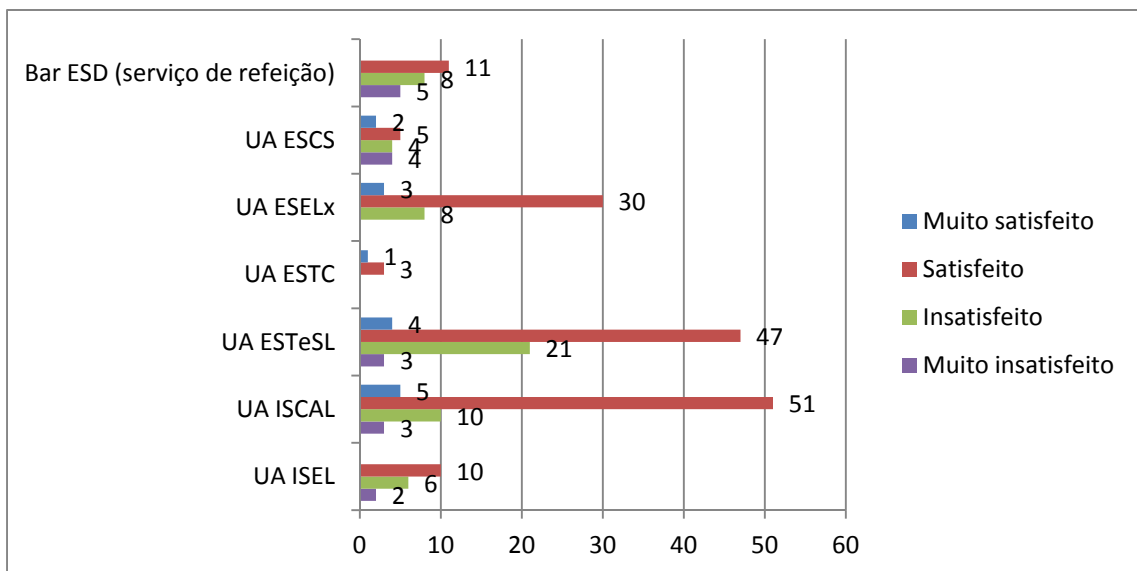
**G26** – Grau de satisfação face à refeição (Apresentação dos pratos) das UA´s



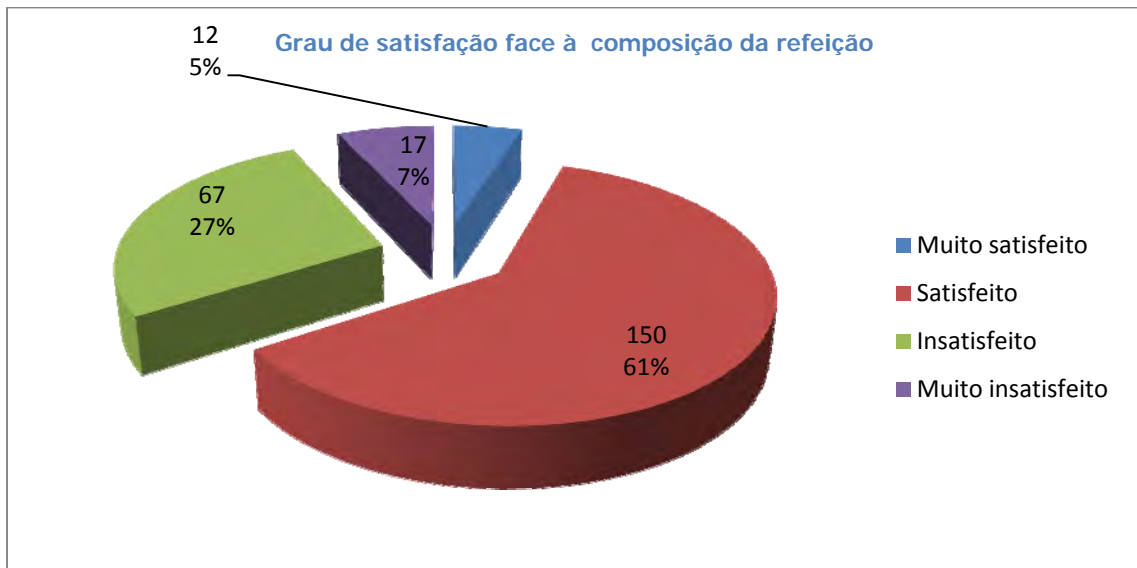
**G26a** – Grau de satisfação face à refeição (Apresentação dos pratos) por UA



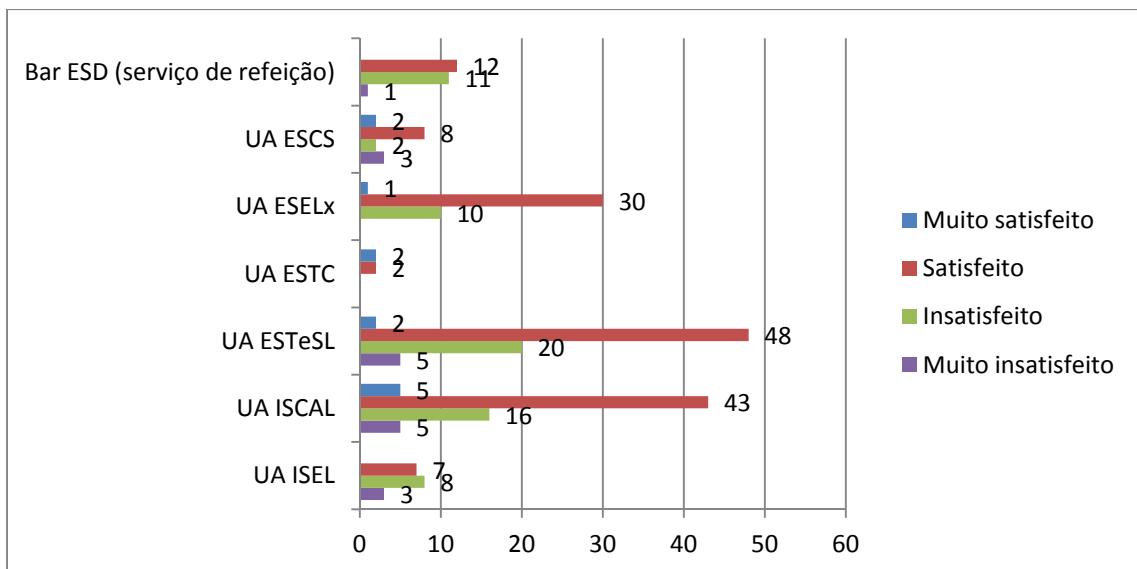
**G27** – Grau de satisfação face à refeição (Temperatura) das UA´s



**G27a** – Grau de satisfação face à refeição (Temperatura) por UA

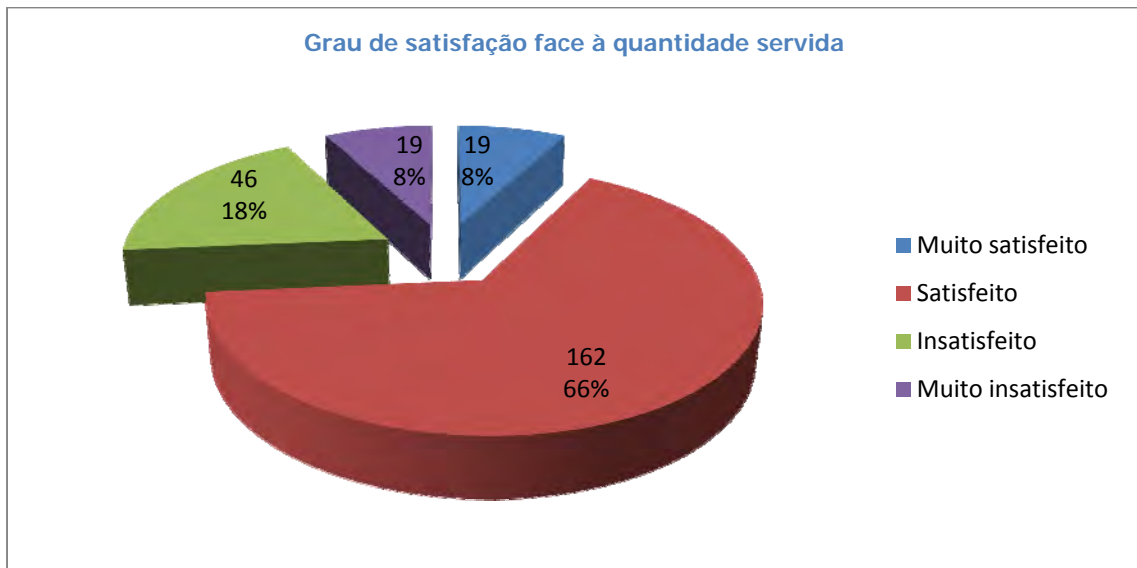


**G28** – Grau de satisfação face à refeição (Composição adequada da refeição) das UA's

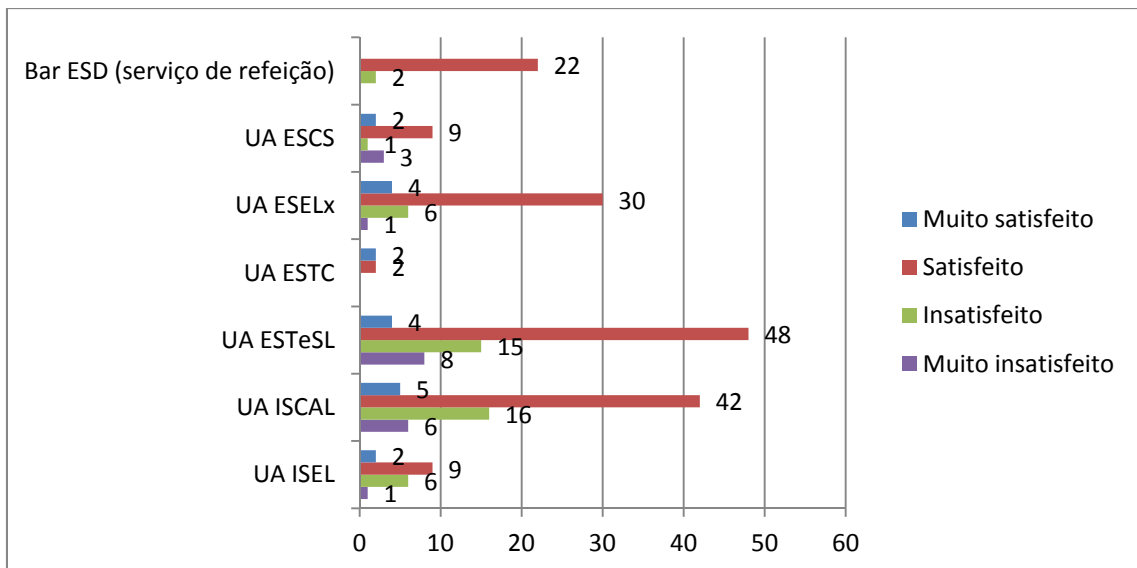


**G28a** – Grau de satisfação face à refeição (Composição adequada da refeição) por UA





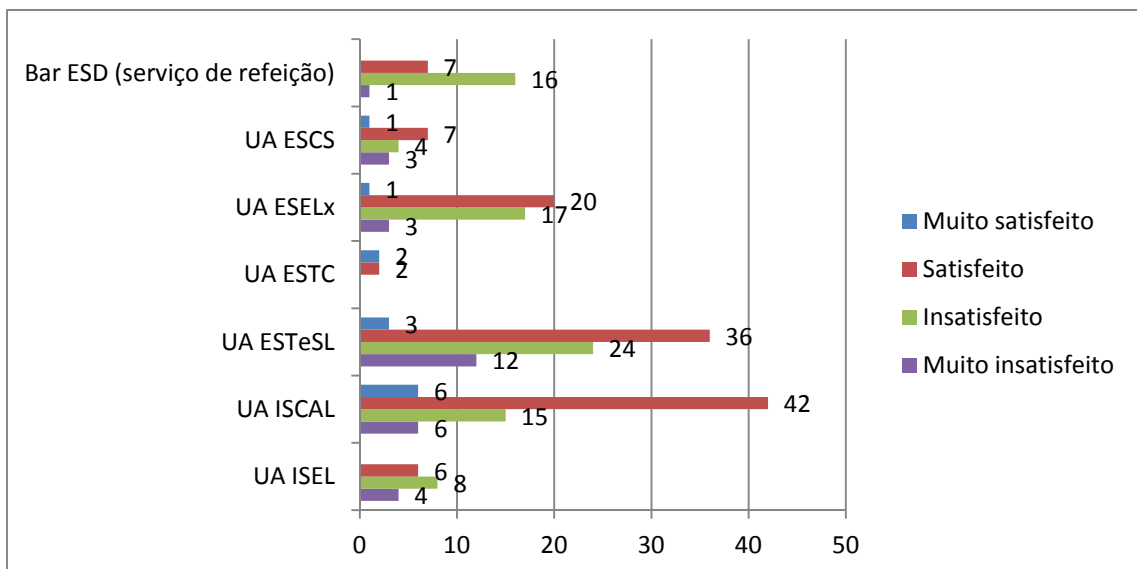
**G29** – Grau de satisfação face à refeição (Quantidade servida) das UA's



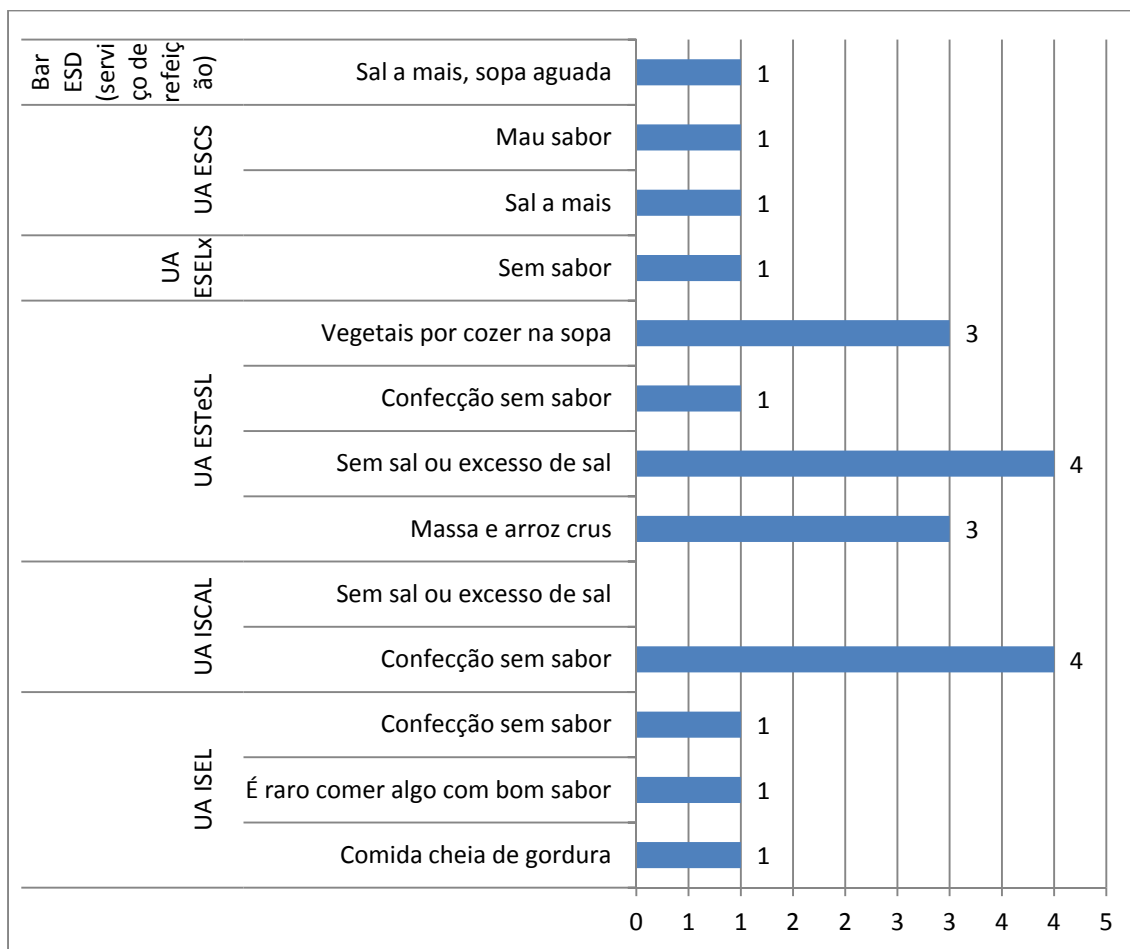
**G29a** – Grau de satisfação face à refeição (Quantidade servida) por UA



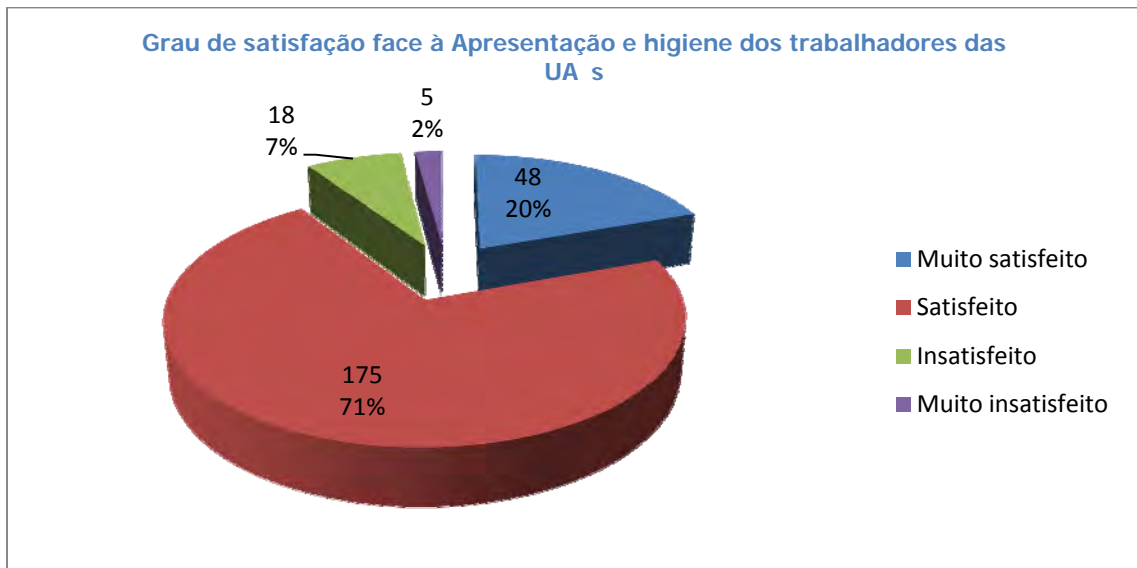
**G30** – Grau de satisfação face à refeição (Sabor e Tempero) das UA´s



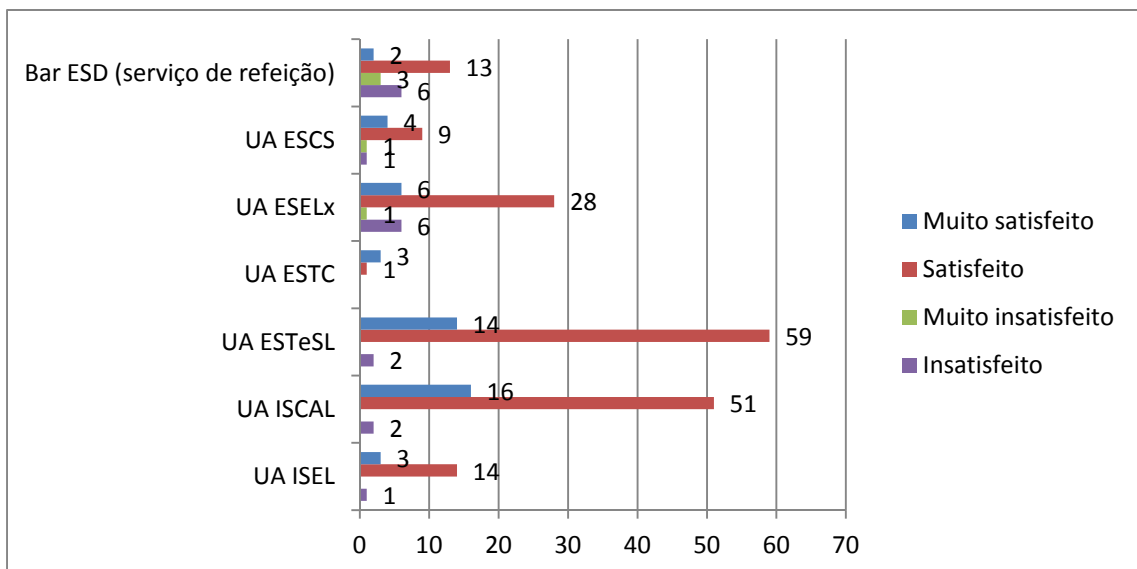
**G30a** – Grau de satisfação face à refeição (Sabor e Tempero) das UA´s



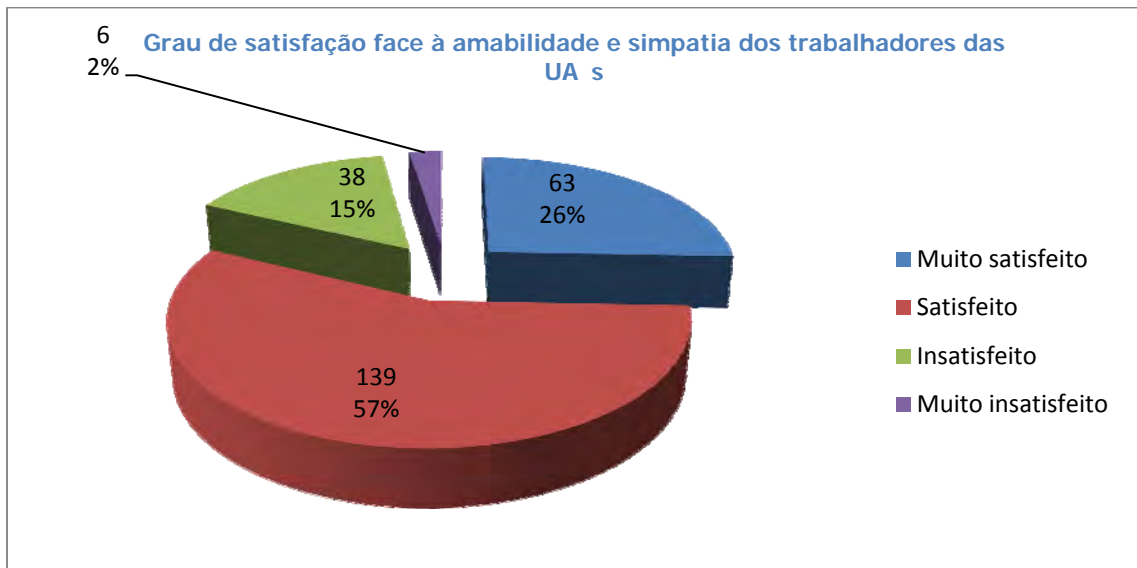
**G30b** – Motivos de insatisfação face à refeição (Sabor e Tempero) das UA´s



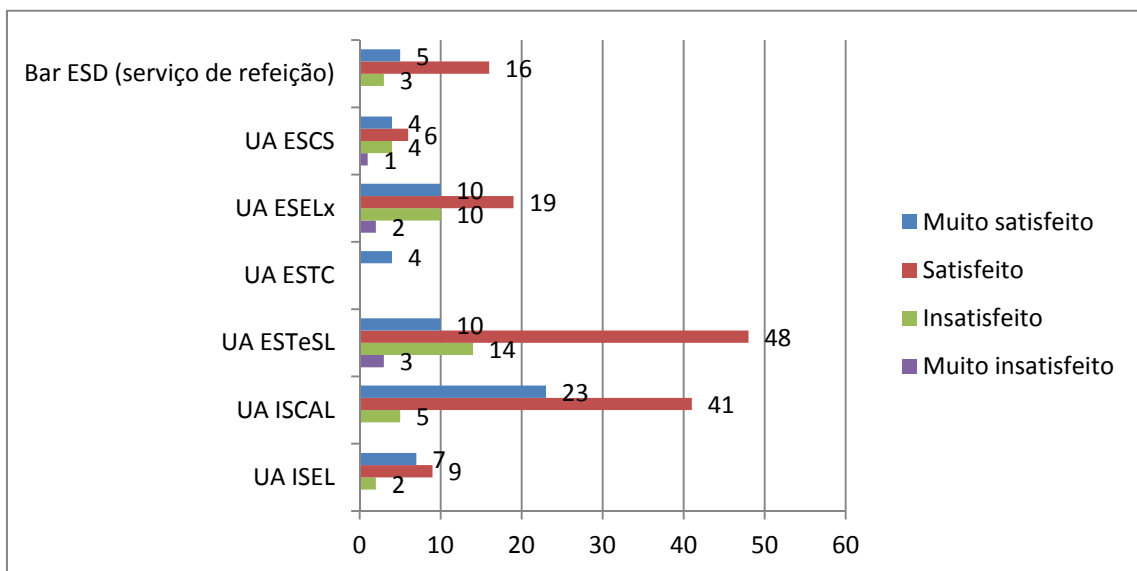
**G31** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Apresentação e Higiene) das UA's



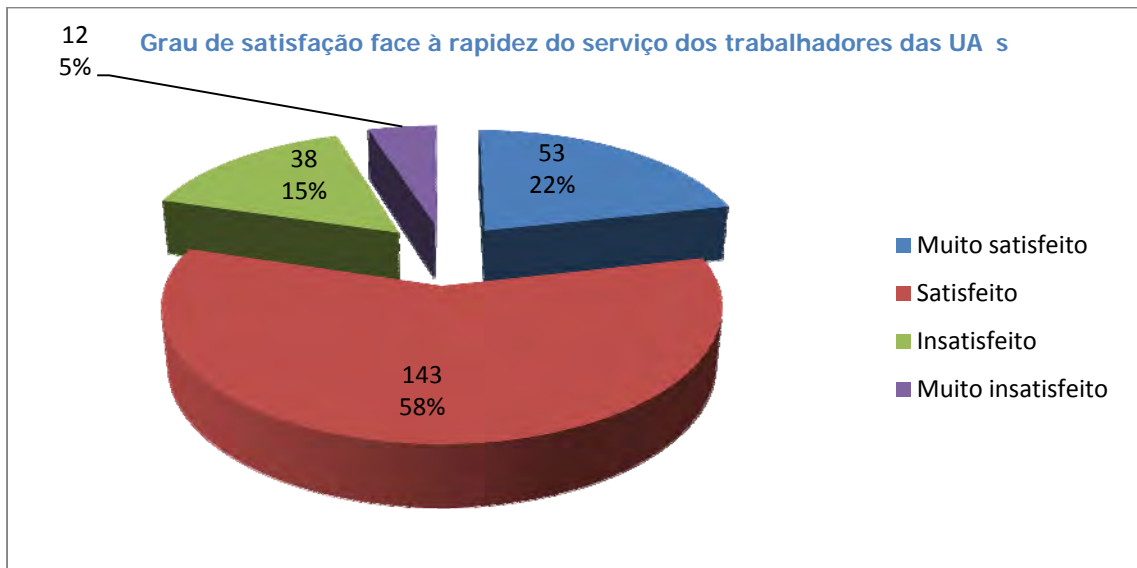
**G31a** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Apresentação e Higiene) das UA's



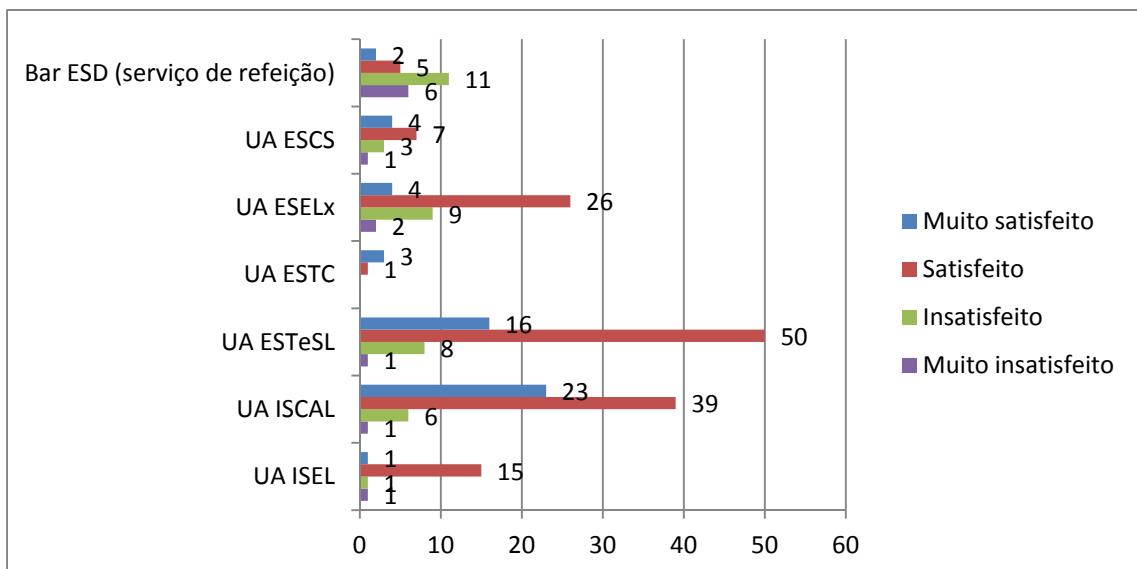
**G32** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Amabilidade e simpatia) das UA s



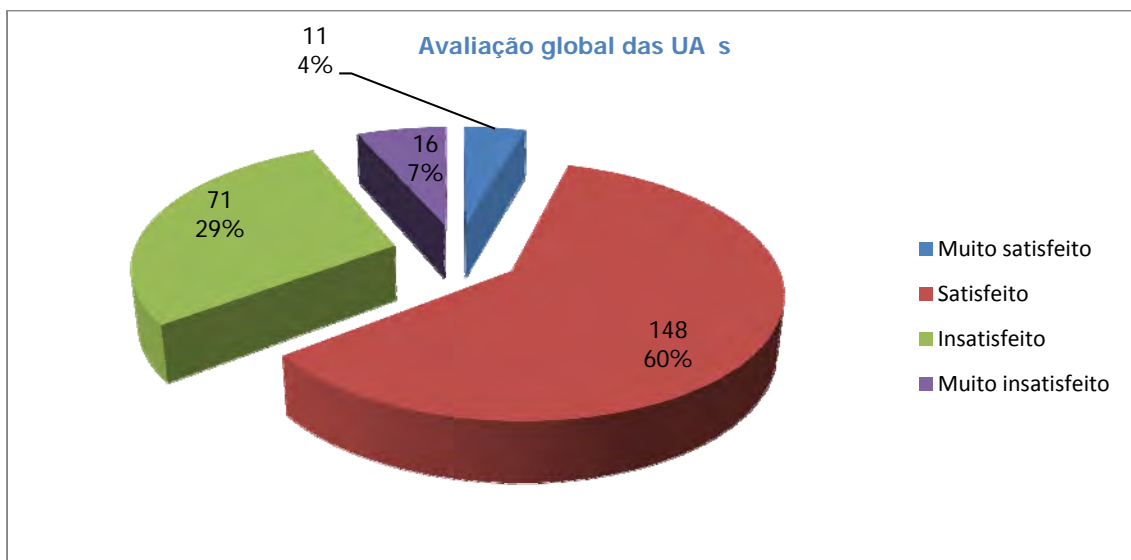
**G32a** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Amabilidade e simpatia) por UA



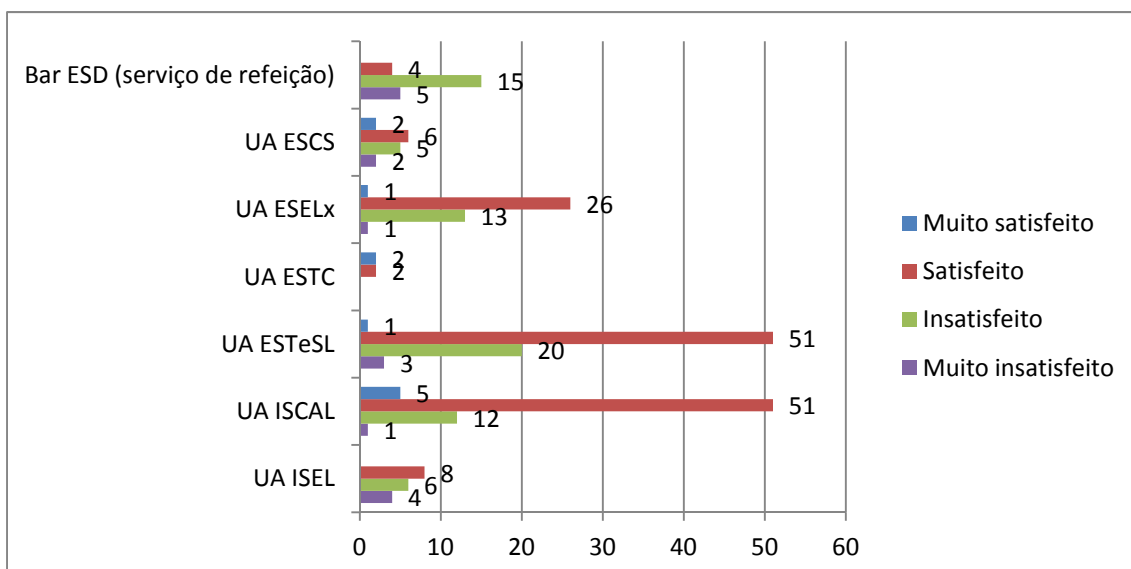
**G33** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Rapidez do serviço) das UA's



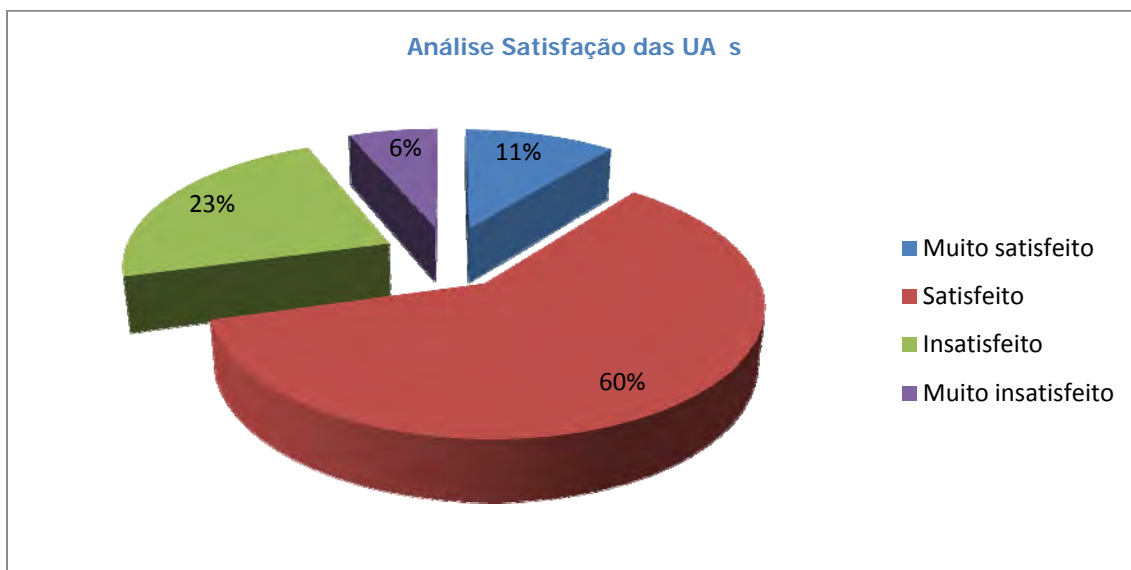
**G33a** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Rapidez do serviço) por UA



**G34** – Avaliação global das UA's



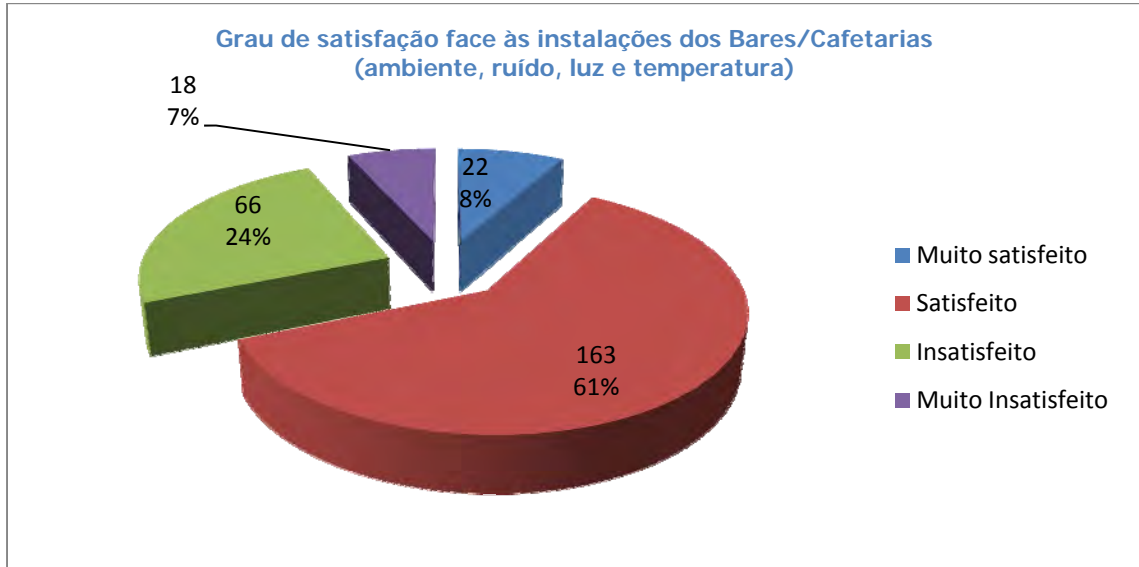
**G34a** – Avaliação global por UA



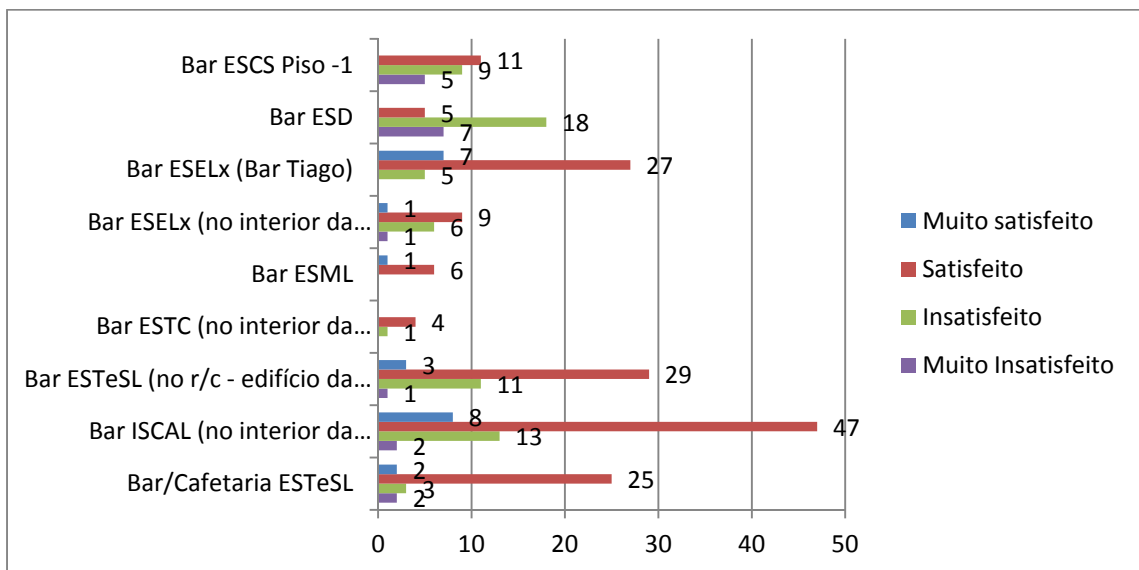
**G35** – Análise de Satisfação global das UA's

### Anexo III

#### Gráficos da Avaliação da Satisfação com os Bares/Cafetarias

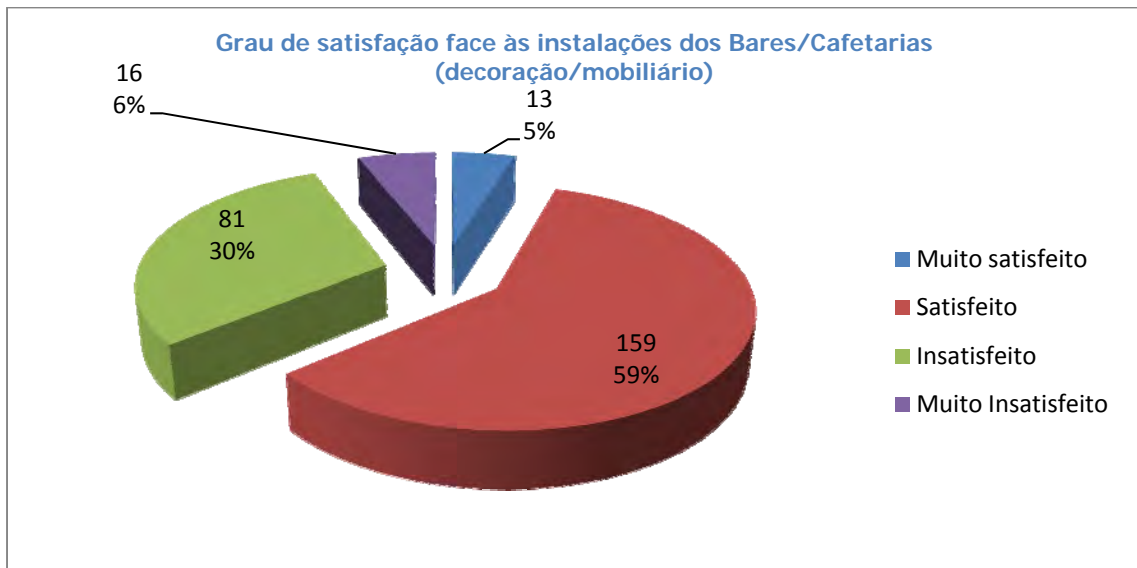


**G36** – Grau de satisfação face ao ambiente das instalações dos Bares/Cafetarias

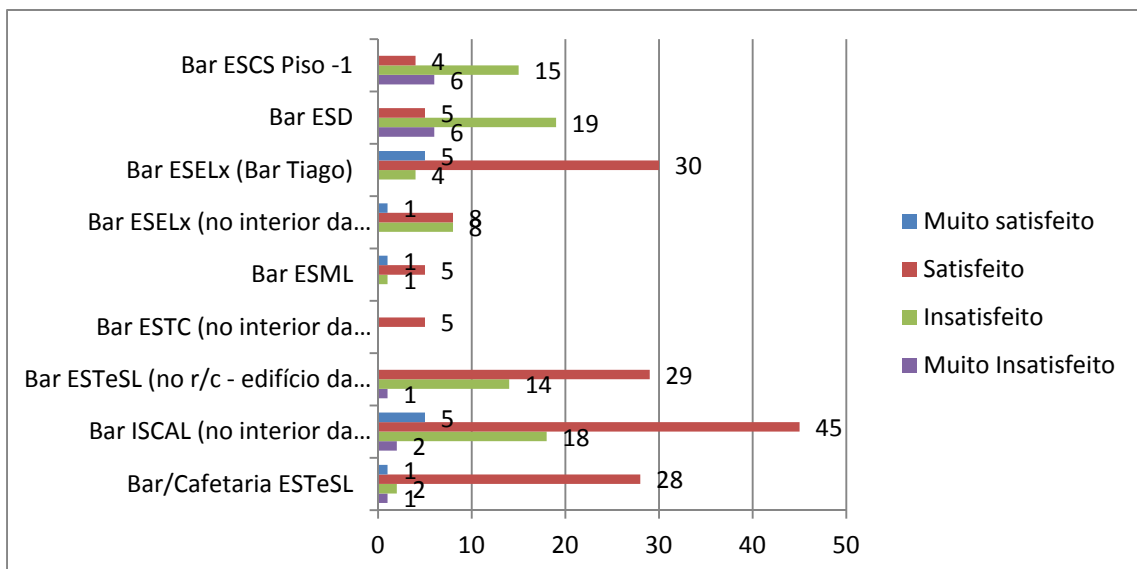


**G36a** – Grau de satisfação face ao ambiente das instalações por Bar/Cafetaria

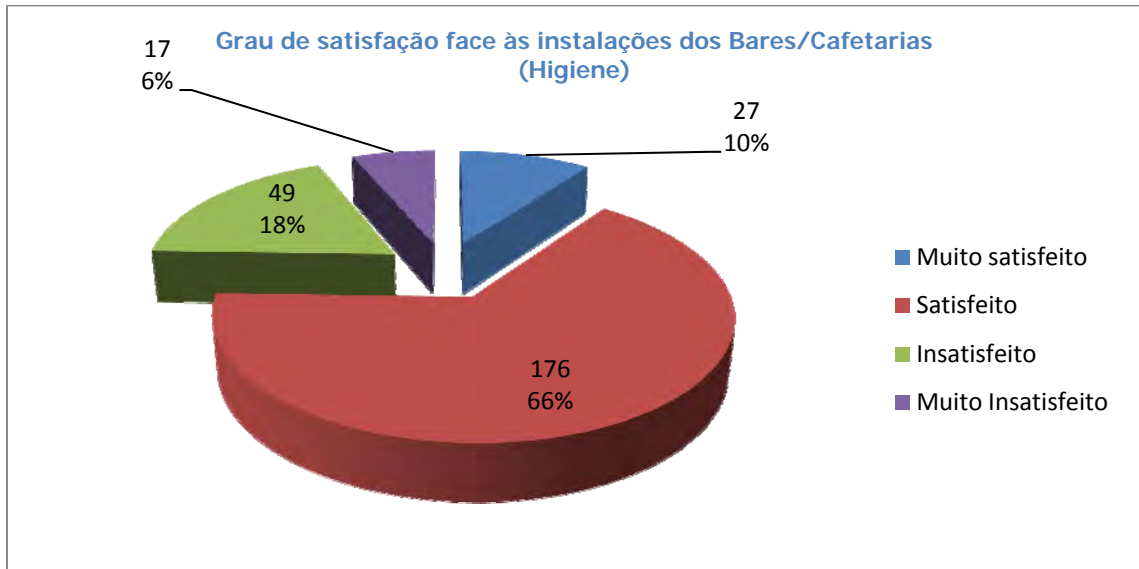




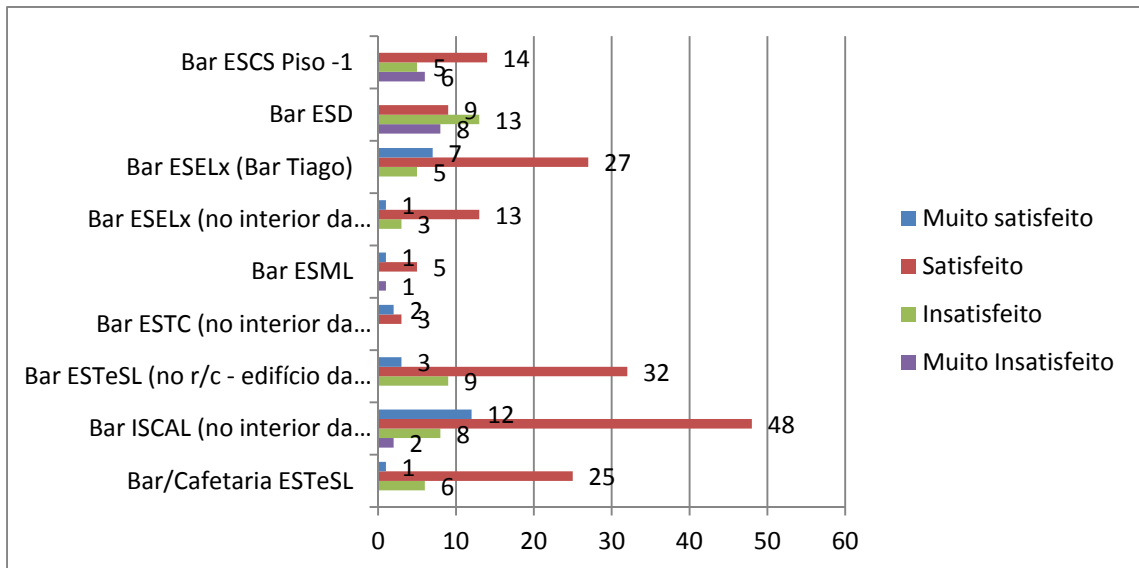
**G37** – Grau de satisfação face à decoreção/mobiliário das instalações dos Bares/Cafetarias



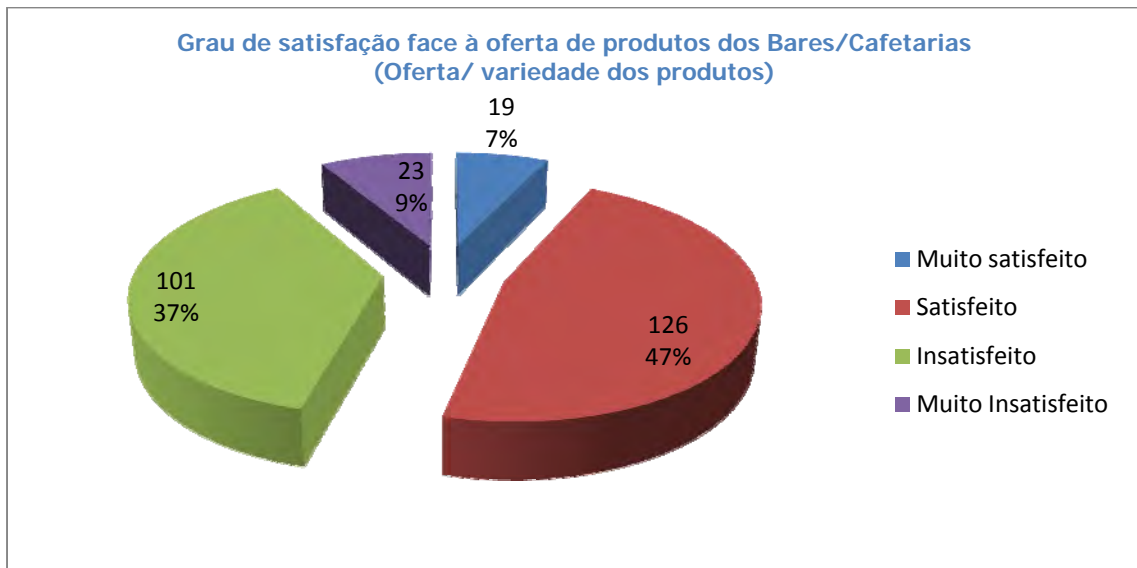
**G37a** – Grau de satisfação face à decoreção/ mobiliário das instalações por Bar/cafetaria



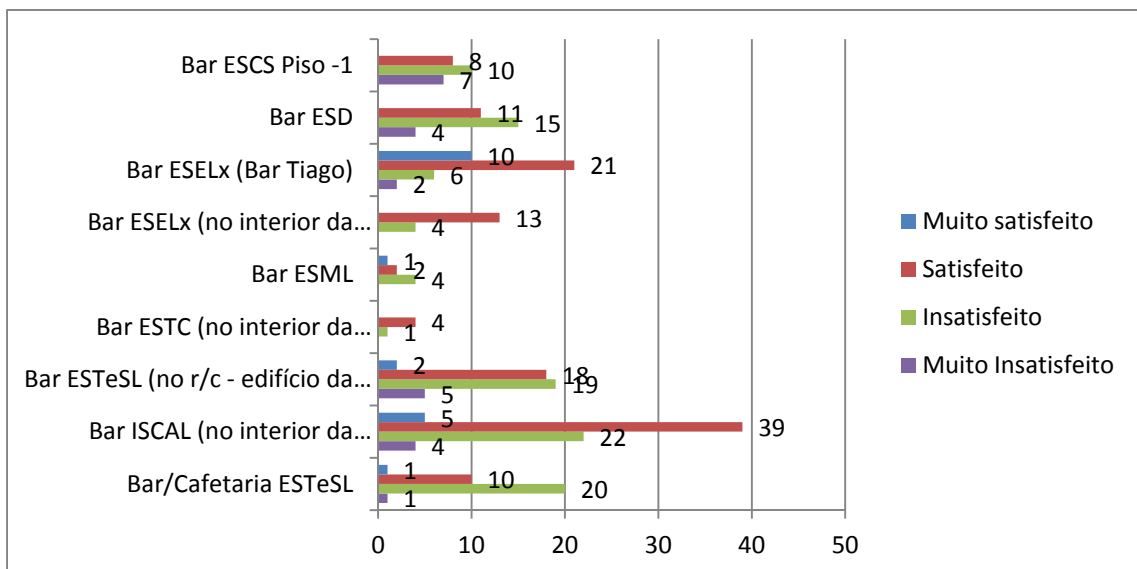
**G38** – Grau de satisfação face à higiene das instalações dos Bares/Cafetarias



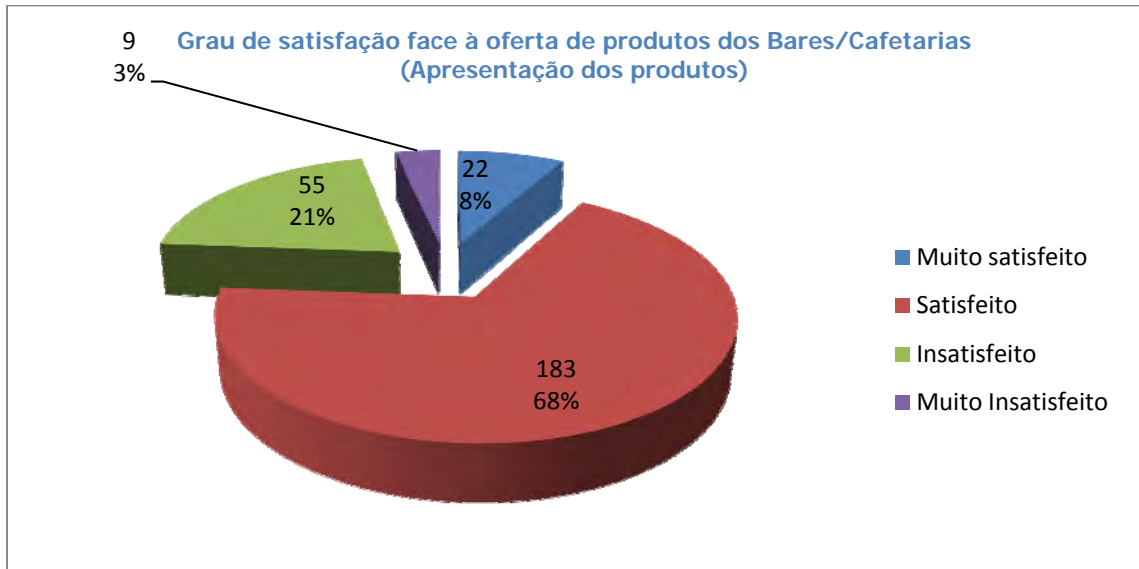
**G38a** – Grau de satisfação face à higiene das instalações por Bar/Cafeteria



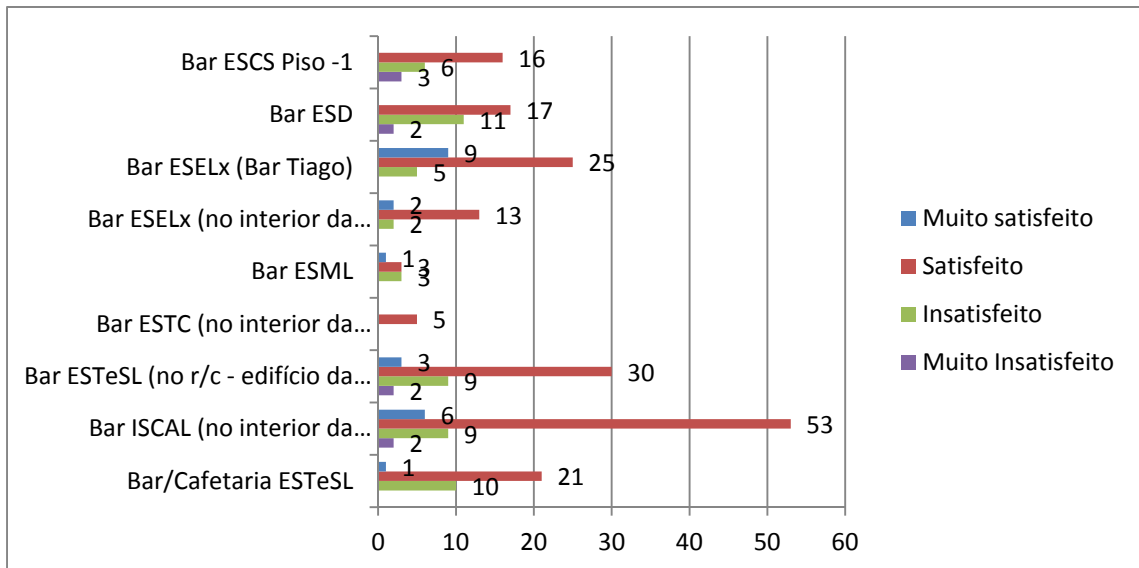
**G39** – Grau de satisfação face à oferta de produtos (Variedade) nos Bares/Cafetarias



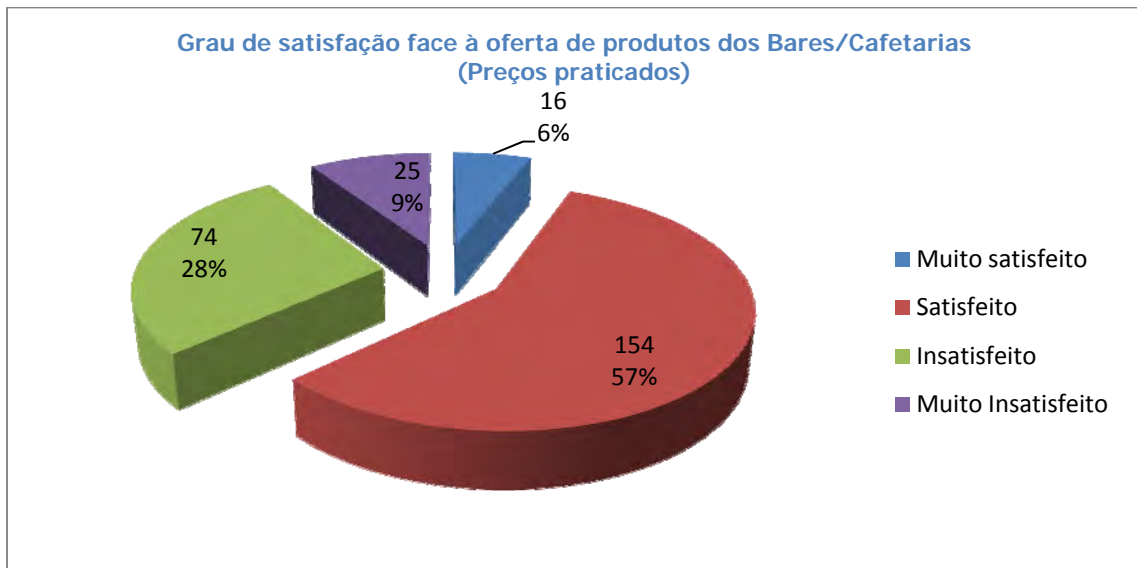
**G39a** – Grau de satisfação face à oferta de produtos (Variedade) por Bar/Cafeteria



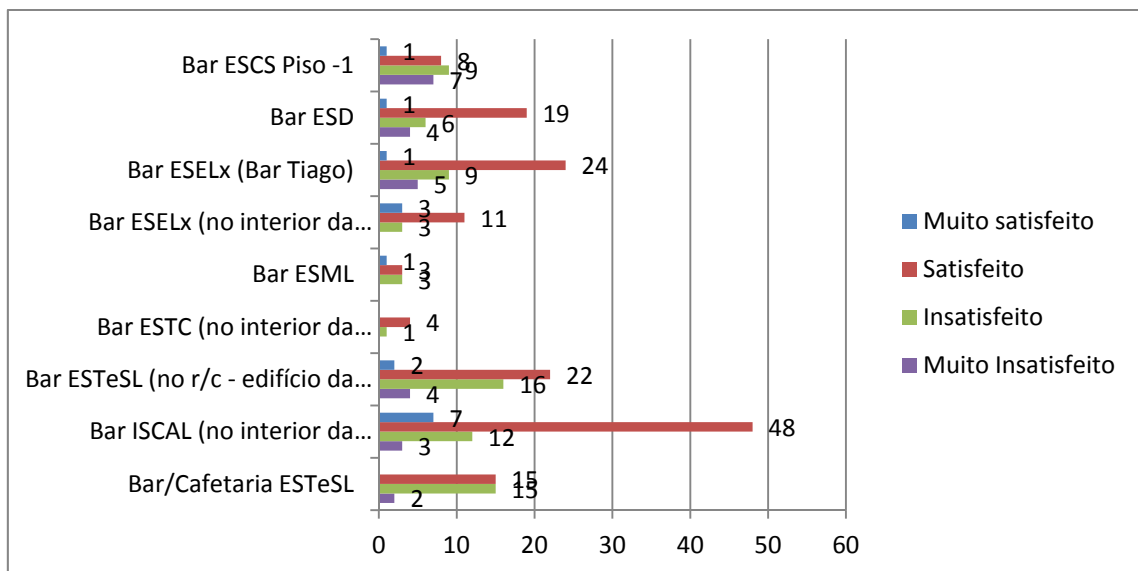
**G40** – Grau de satisfação face à oferta de produtos (Apresentação dos produtos) nos Bares/Cafetarias



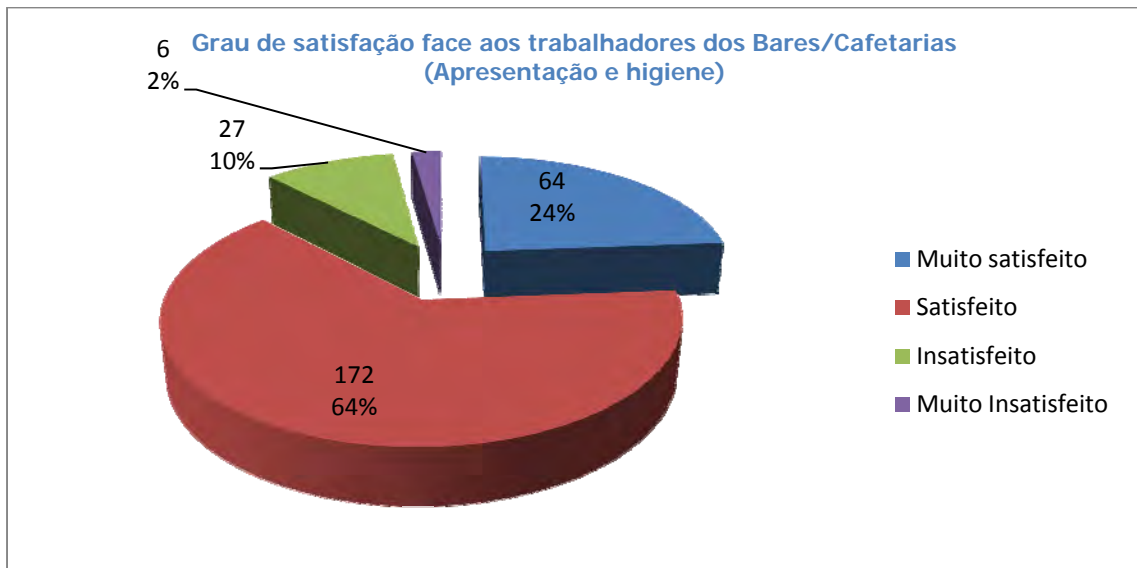
**G40a** – Grau de satisfação face à oferta de produtos (Apresentação dos produtos) por Bar/Cafeteria



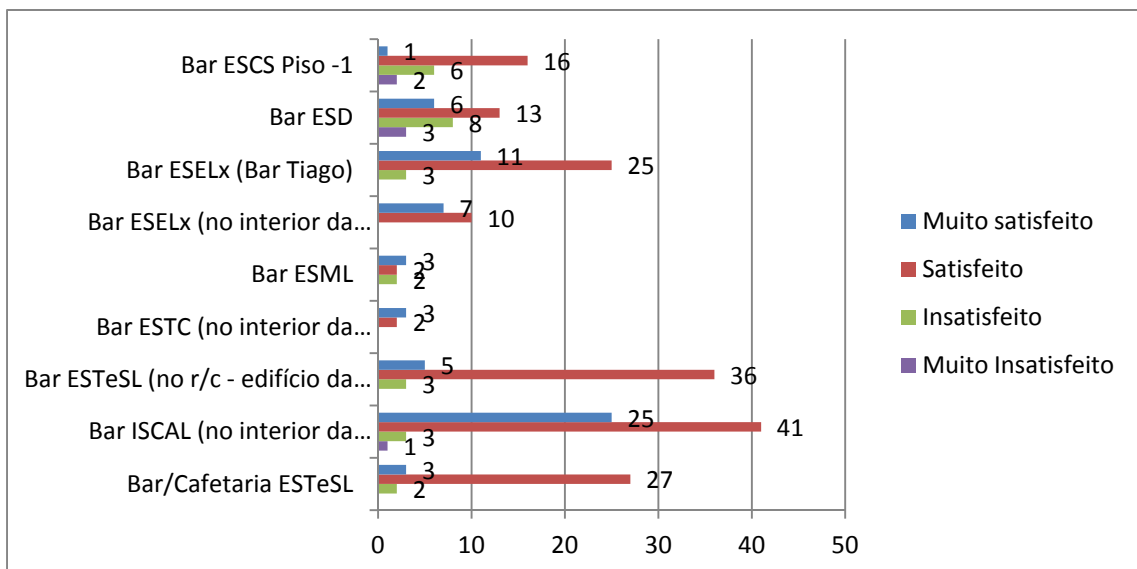
**G41** – Grau de satisfação face à oferta de produtos (preços praticados) nos Bares/Cafetarias



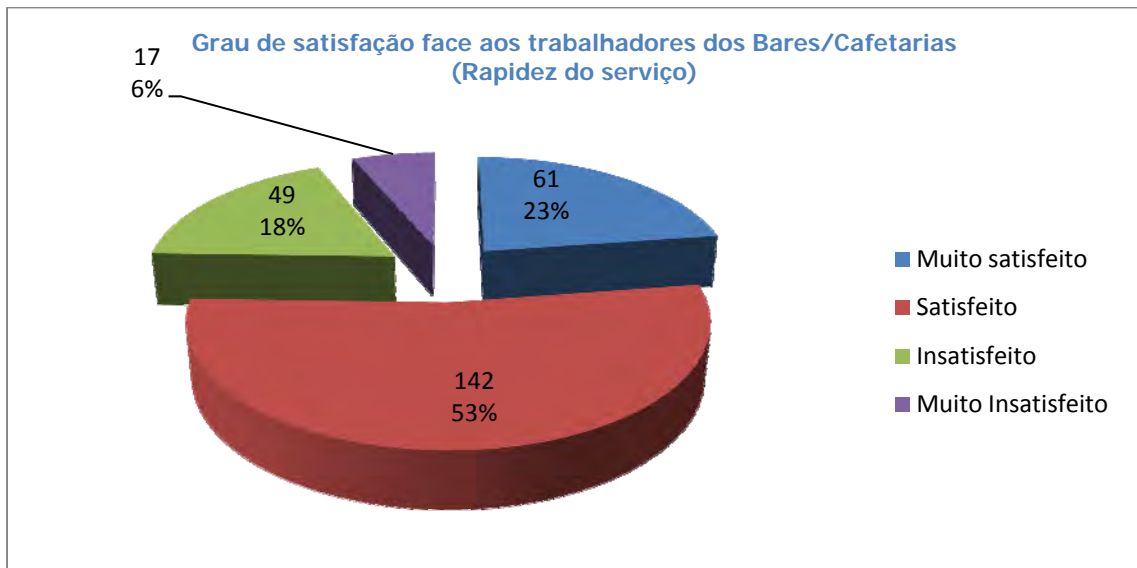
**G41a** – Grau de satisfação face à oferta de produtos (preços praticados) por Bar/Cafeteria



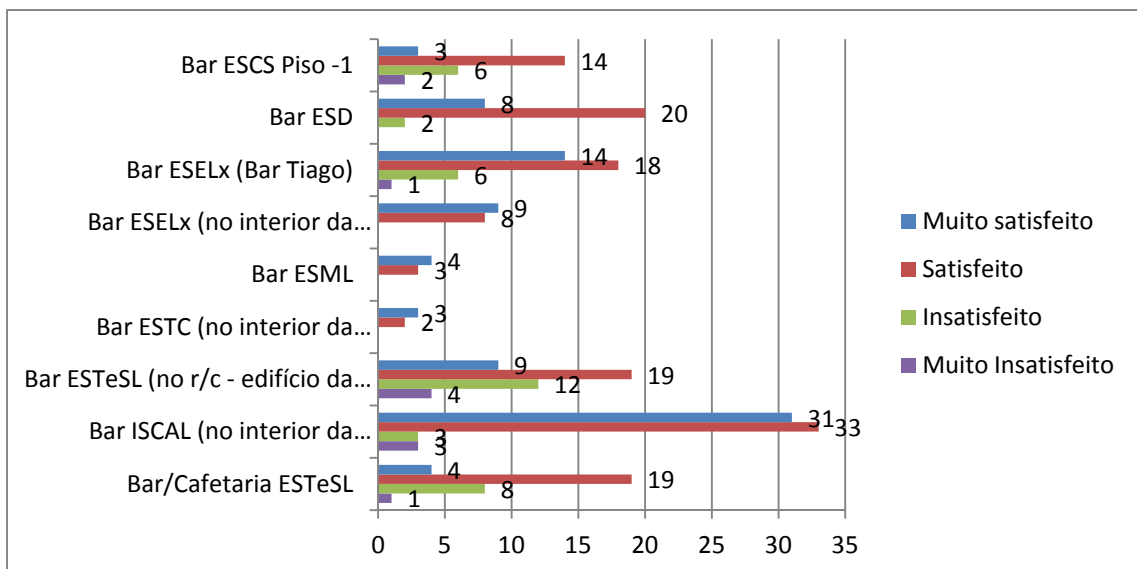
**G42** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Apresentação e higiene) dos Bares/Cafetarias



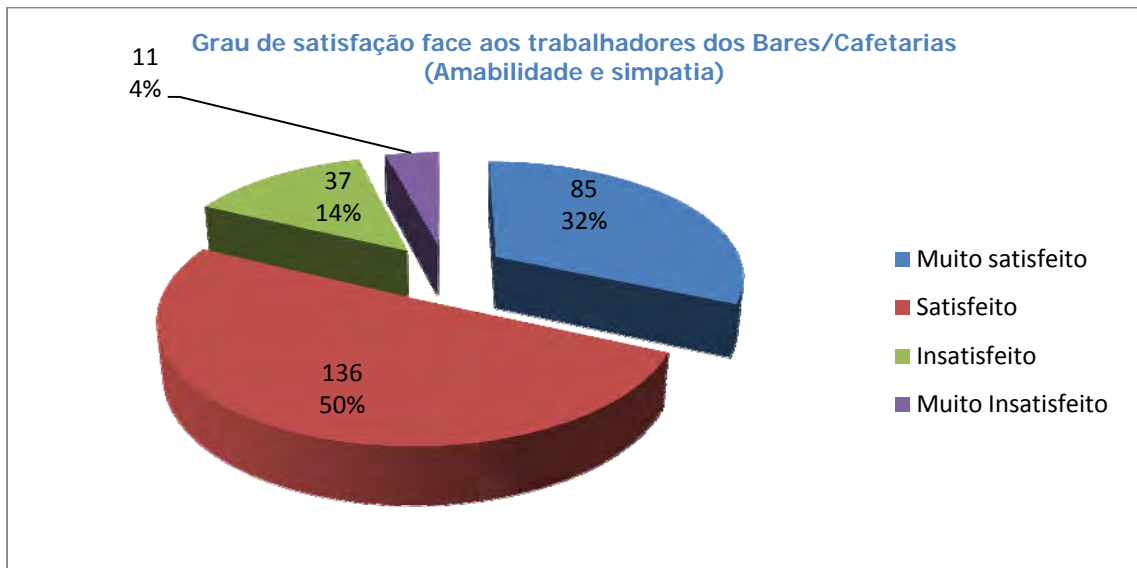
**G42a** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Apresentação e higiene) por Bar/Cafetaria



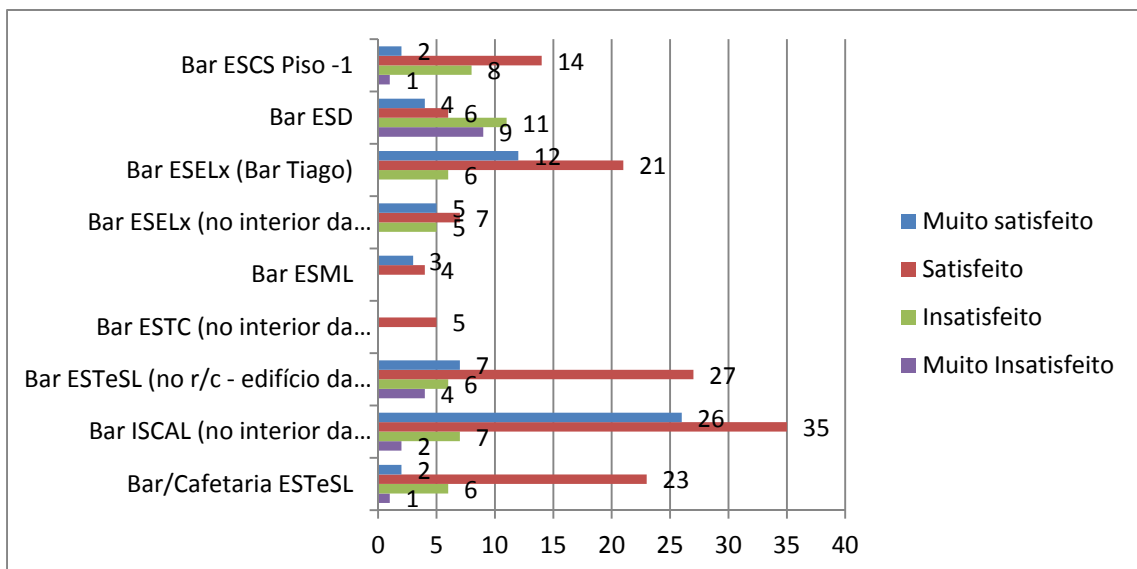
**G43** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Amabilidade e simpatia) do Bar/Cafetaria



**G43a** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (Amabilidade e simpatia) por Bar/Cafetaria

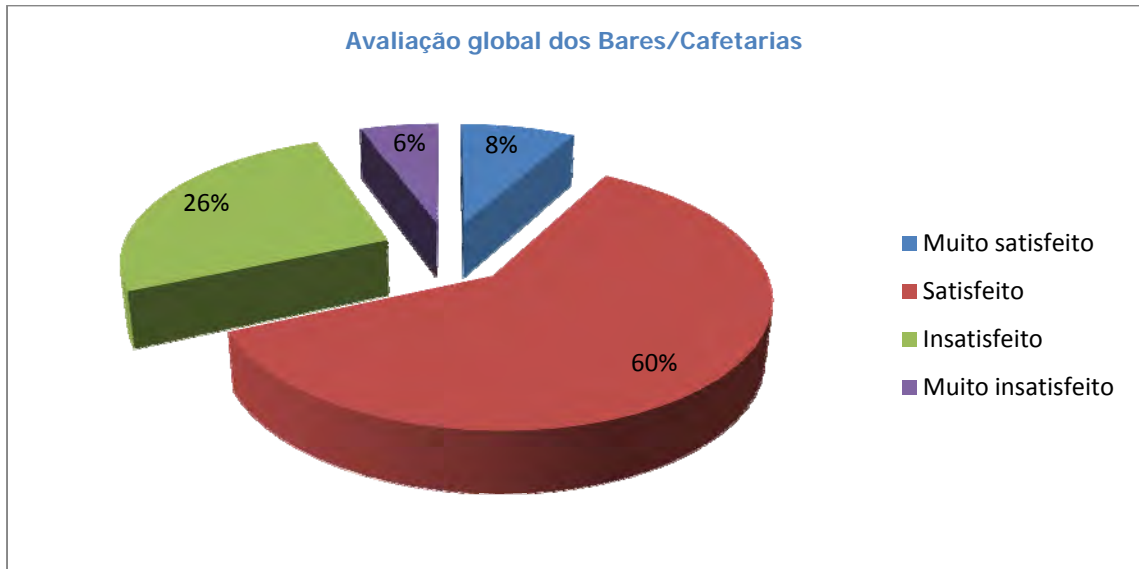


**G44** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (rapidez do serviço) do Bar/Cafetaria

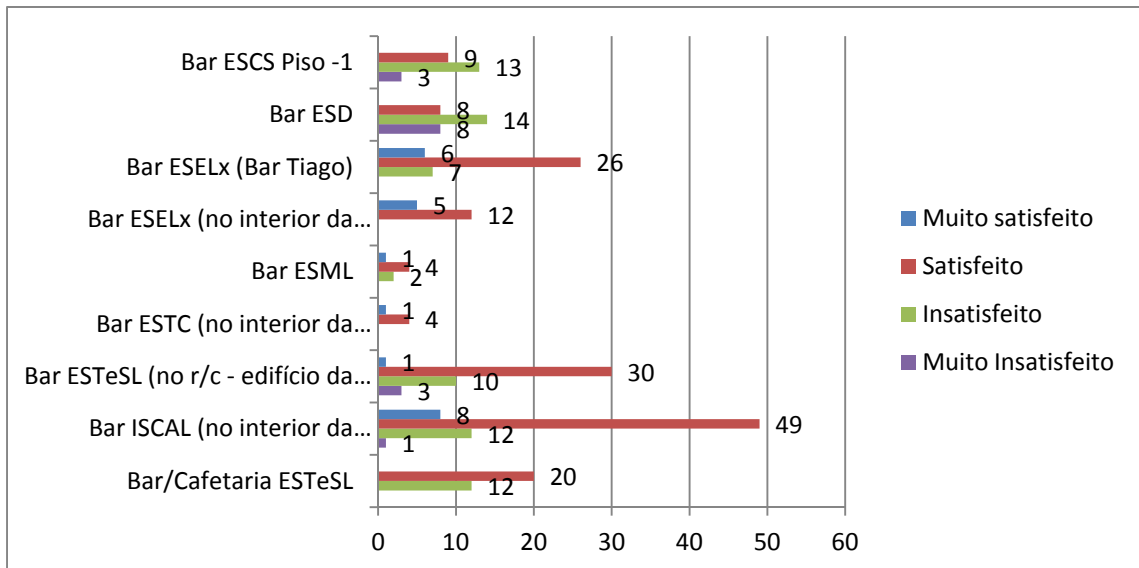


**G44a** – Grau de satisfação face aos trabalhadores (rapidez do serviço) por Bar/Cafetaria

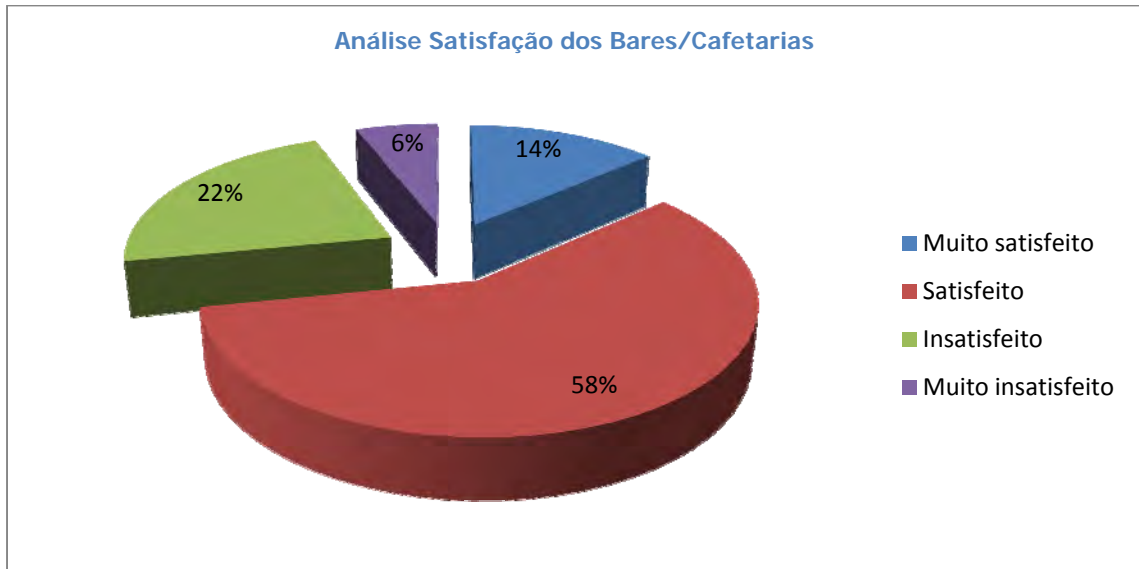




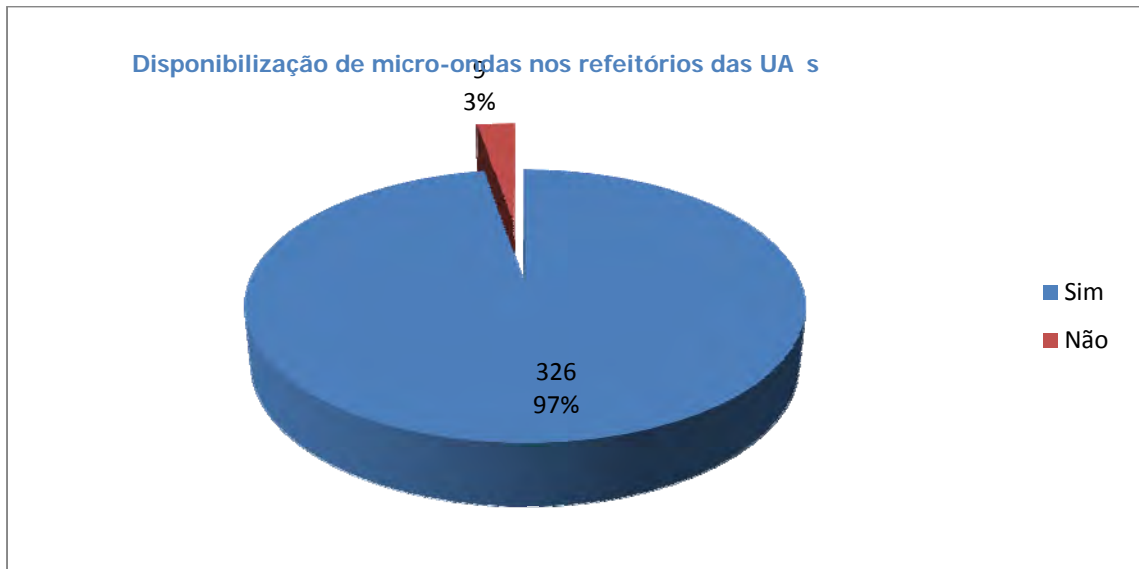
**G45** – Avaliação Global dos Bares/Cafetarias



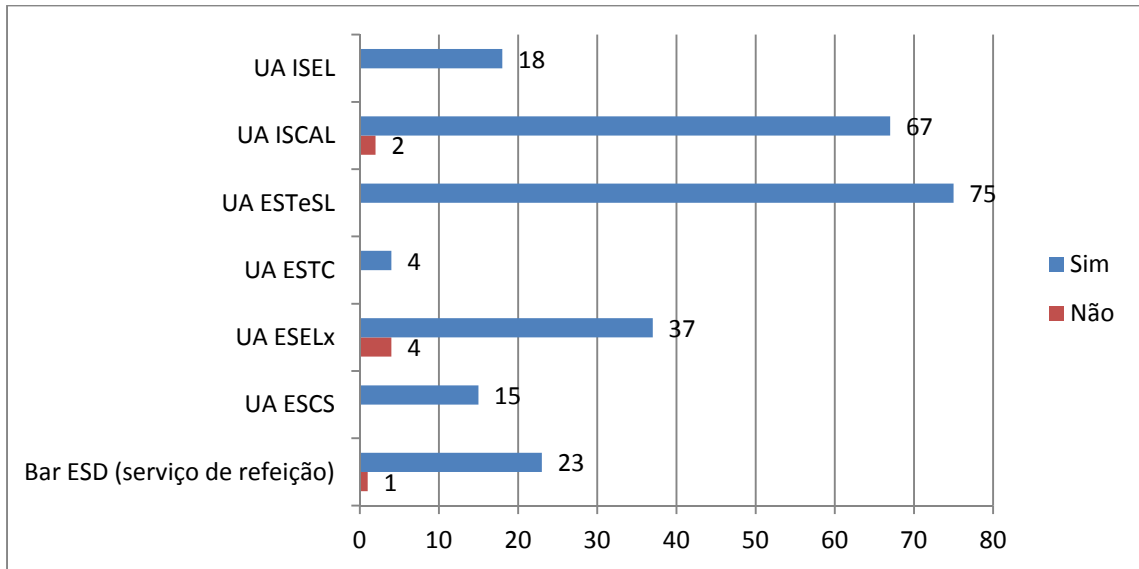
**G45a** – Avaliação Global por Bar/Cafeteria



**G46** – Análise do grau de Satisfação Geral dos Bares/Cafeterias



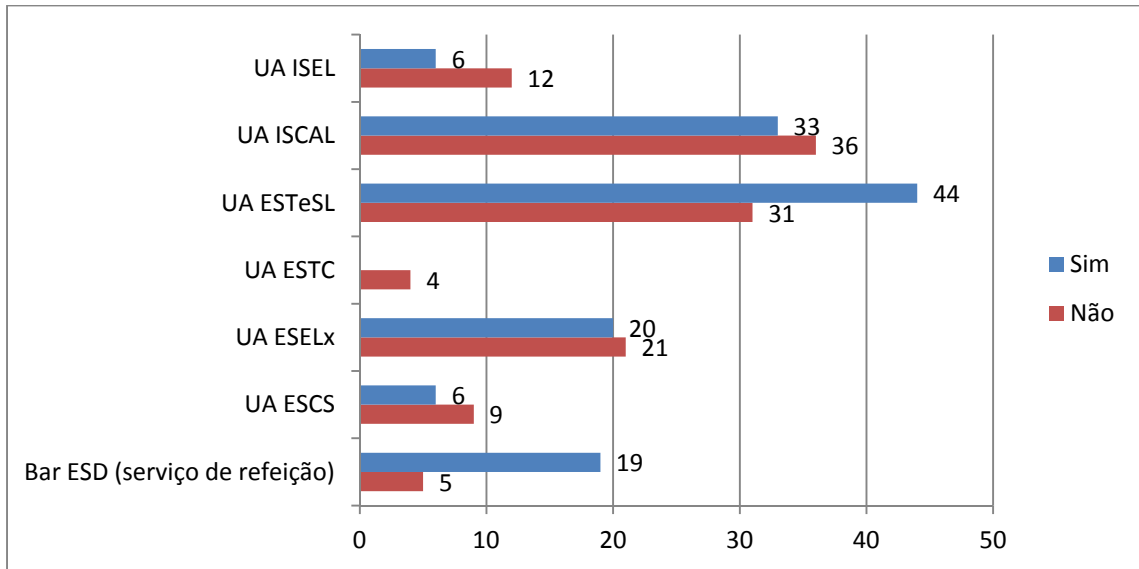
**G47** – Disponibilização de micro-ondas nos refeitórios das UA's



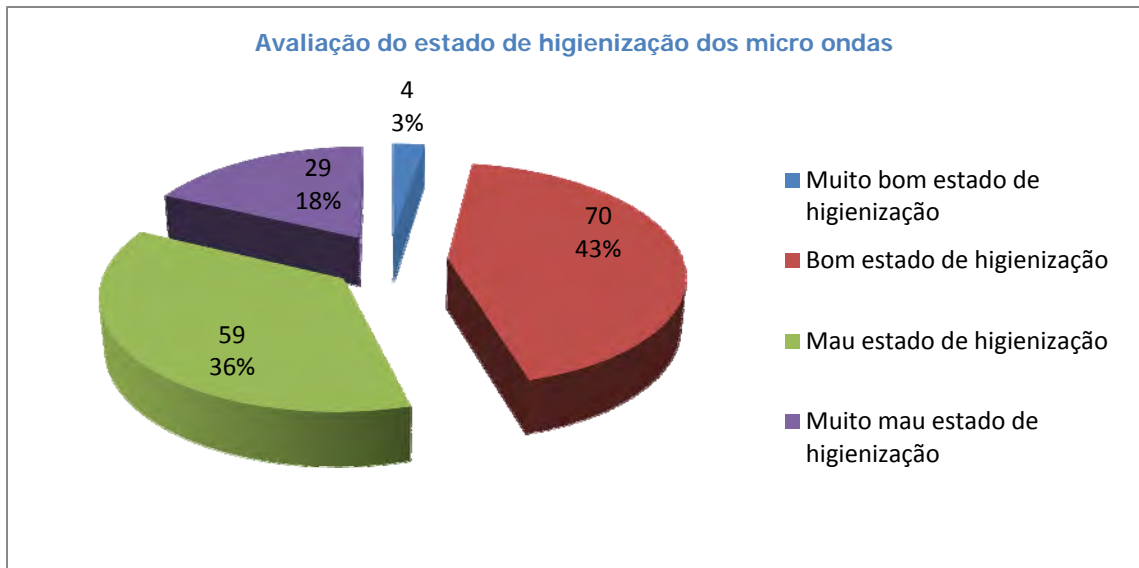
**G47a** – Disponibilização de micro-ondas nos refeitórios por UA



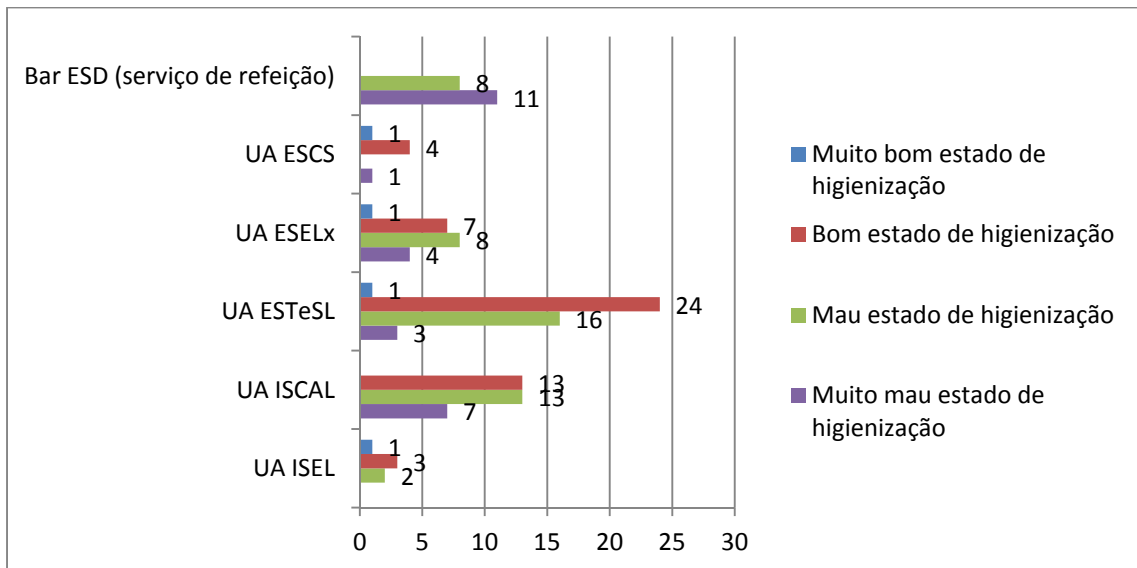
**G48** – Utilização de micro-ondas dos refeitórios das UA's



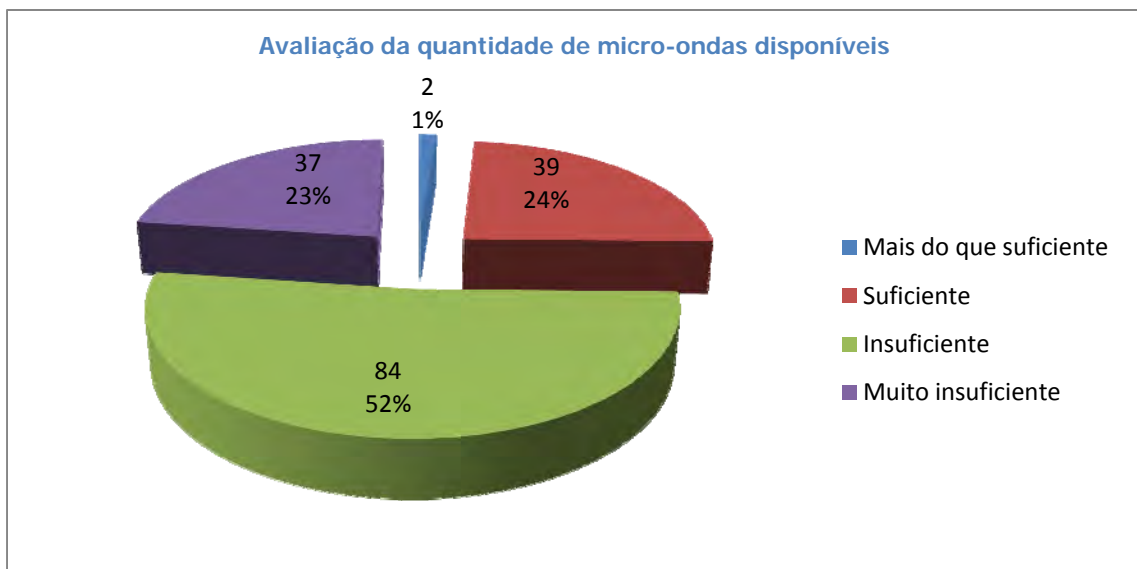
**G48a** – Utilização de micro-ondas nos refeitórios por UA



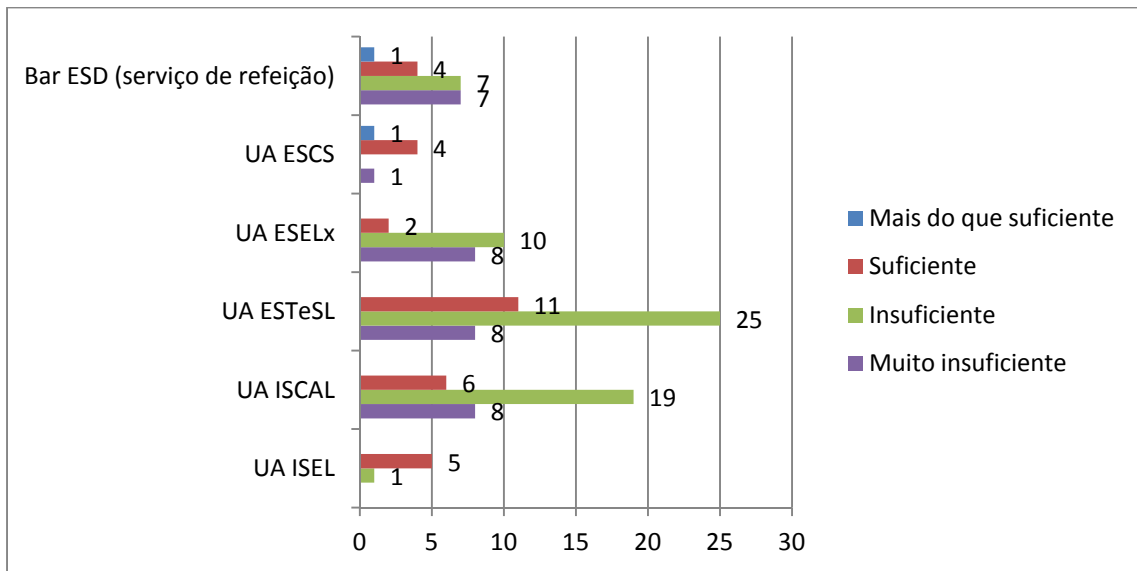
**G49** – Avaliação do estado dos micro-ondas dos refeitórios das UA's



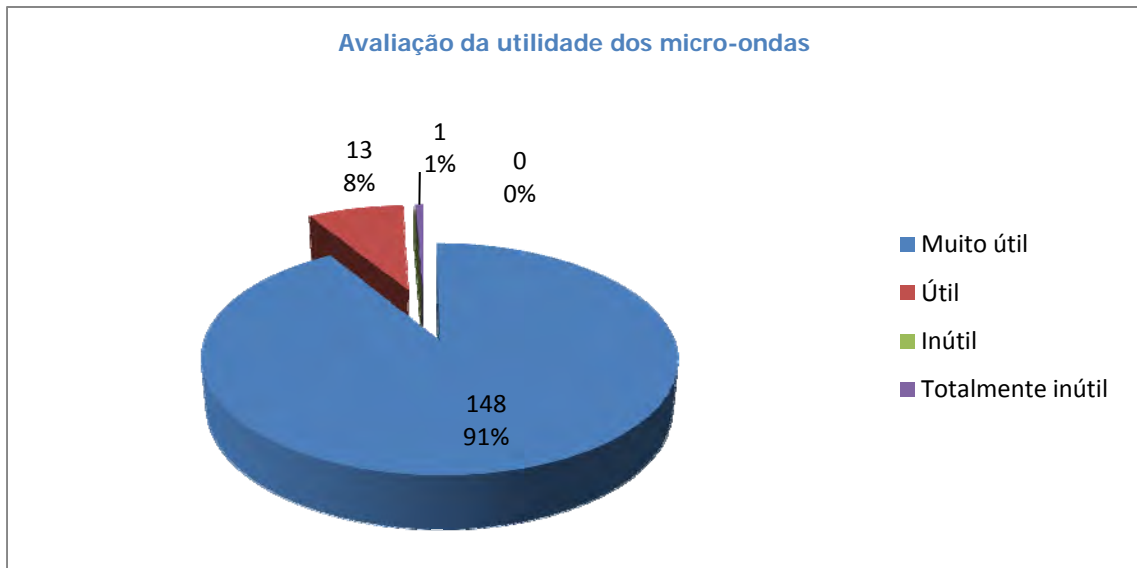
**G49a** – Avaliação do estado dos micro-ondas dos refeitórios por UA



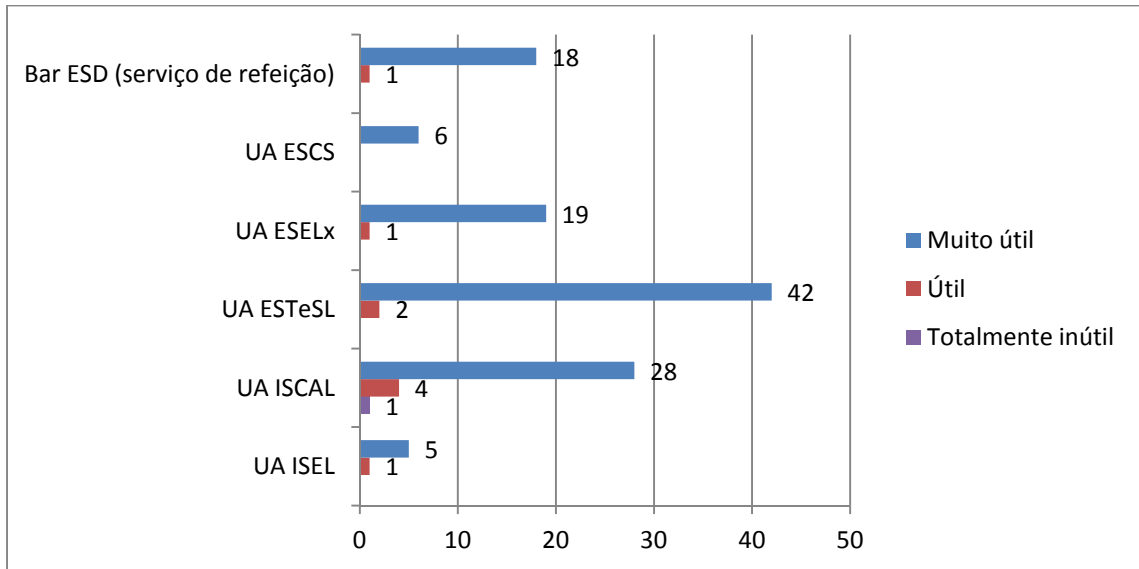
**G50** – Avaliação da quantidade de micro-ondas disponíveis nos refeitórios das UA's



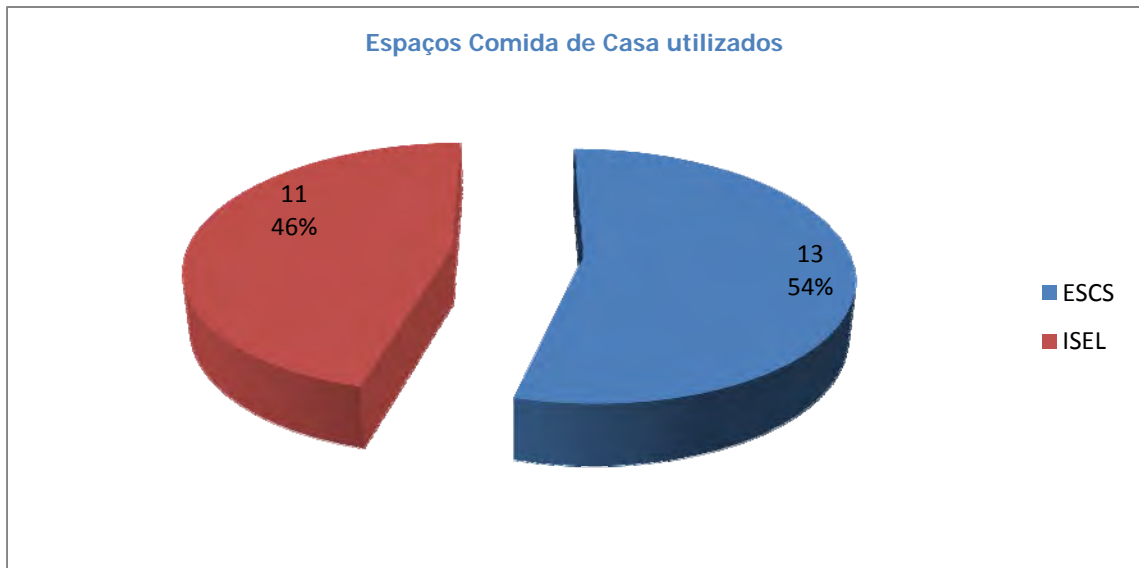
**G50a** – Avaliação da quantidade de micro-ondas disponíveis nos refeitórios por UA



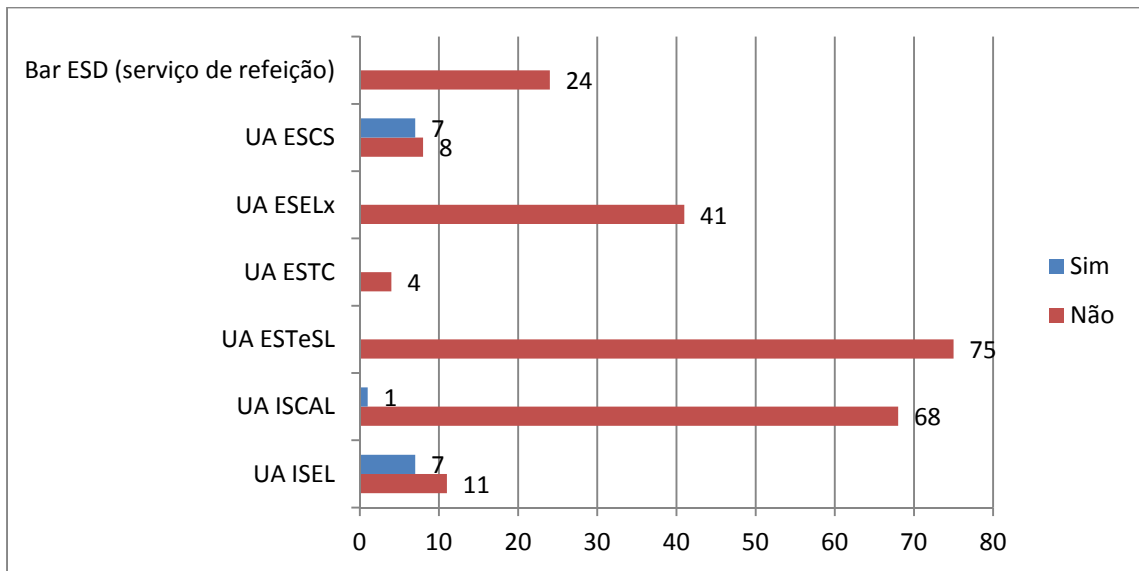
**G51** – Avaliação da utilidade dos micro-ondas disponíveis nos refeitórios das UA's



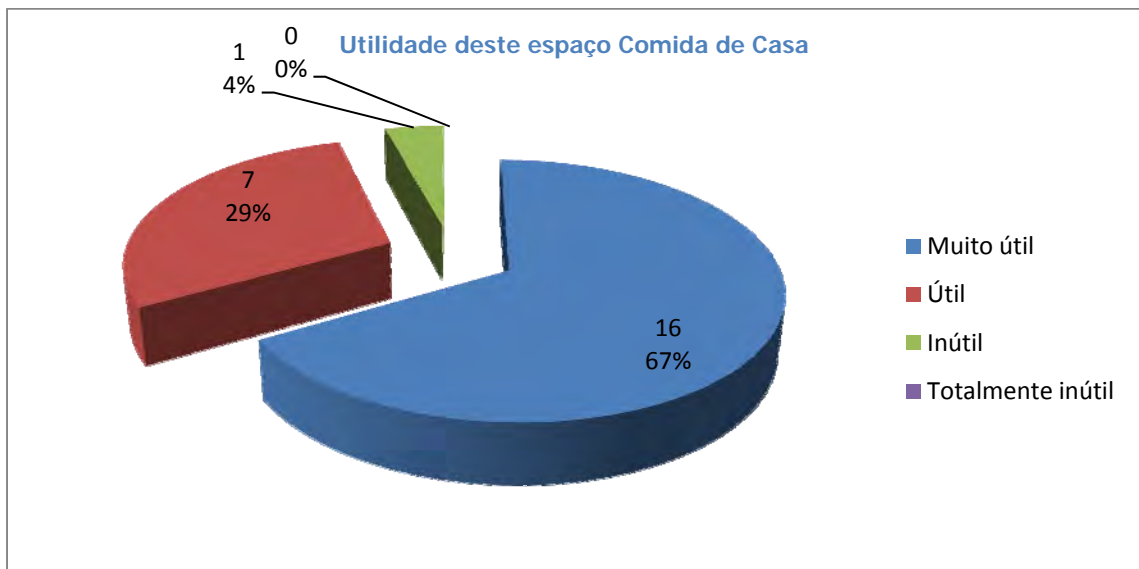
**G51a** – Avaliação da utilidade dos micro-ondas disponíveis nos refeitórios por UA



**G52** – Espaço Comida de Casa utilizado

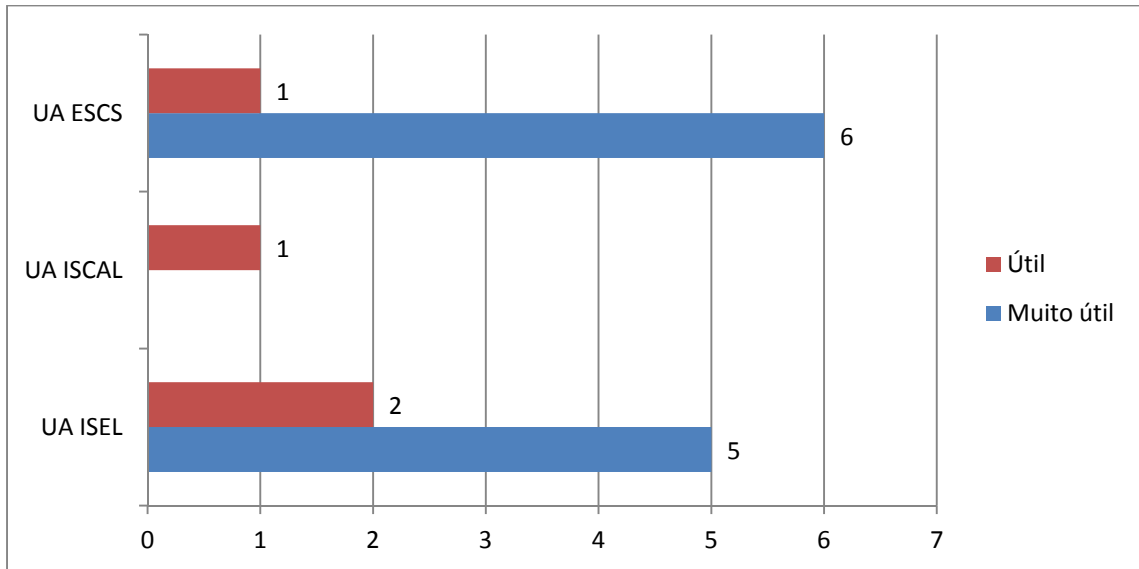


**G52a** – Espaço Comida de Casa utilizado por UA

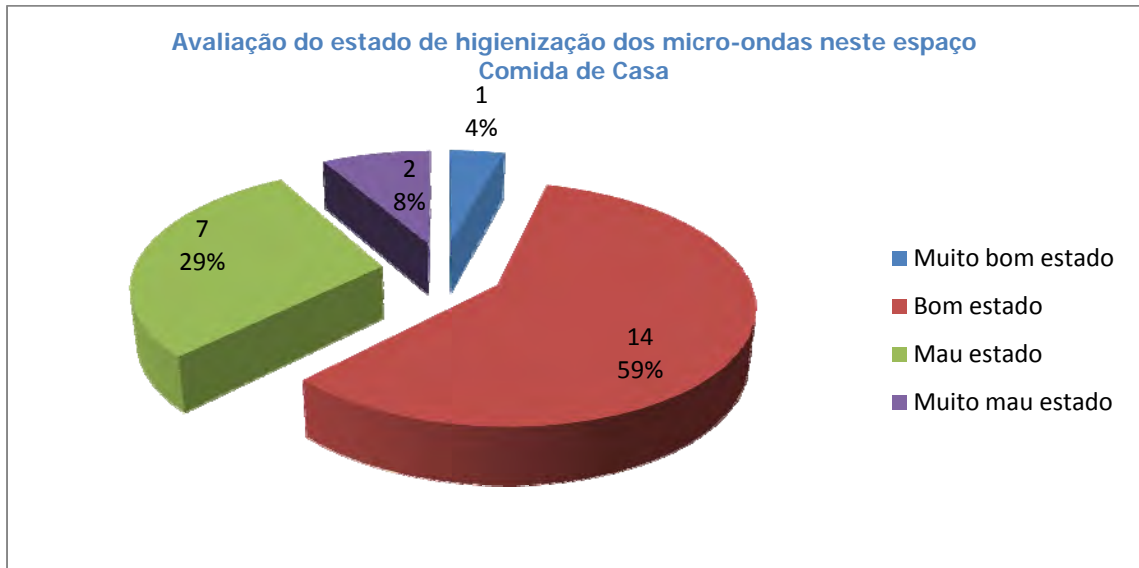


**G53** – Utilidade do Espaço Comida de Casa

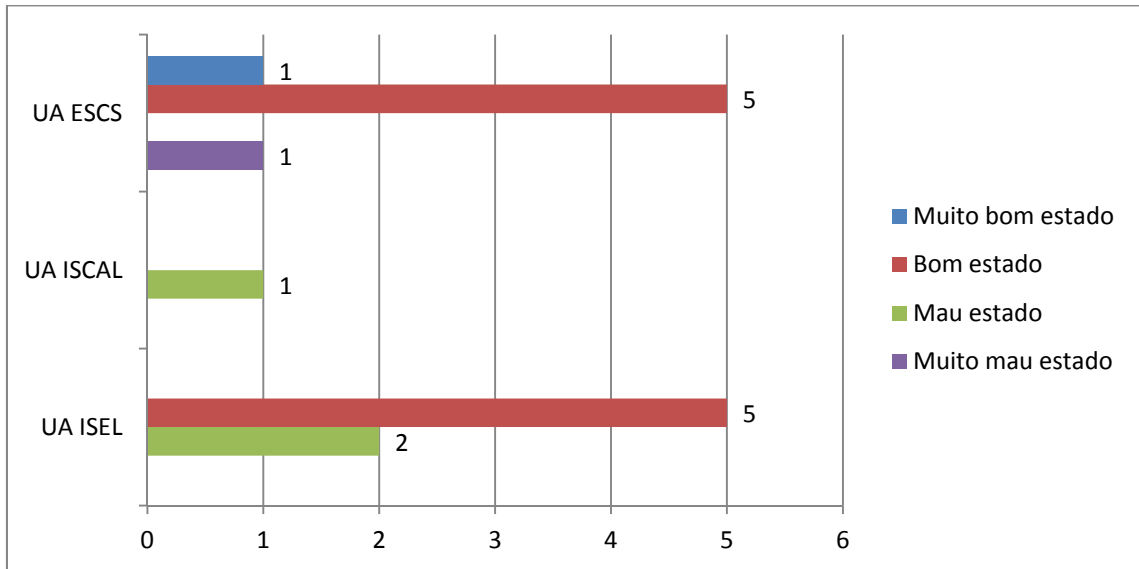




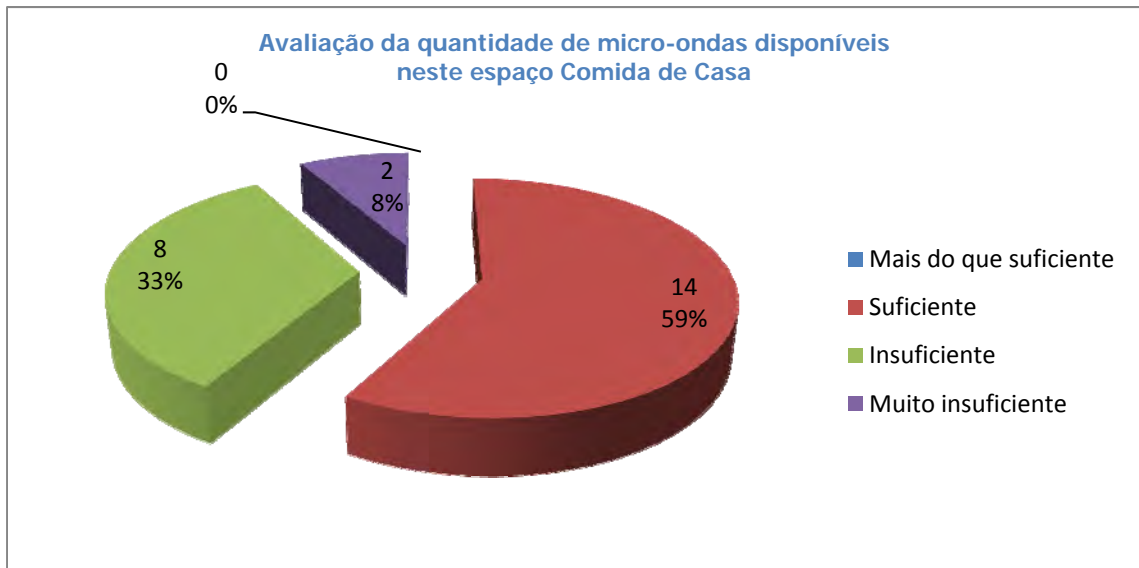
**G53a** – Utilidade do Espaço Comida de Casa por UA



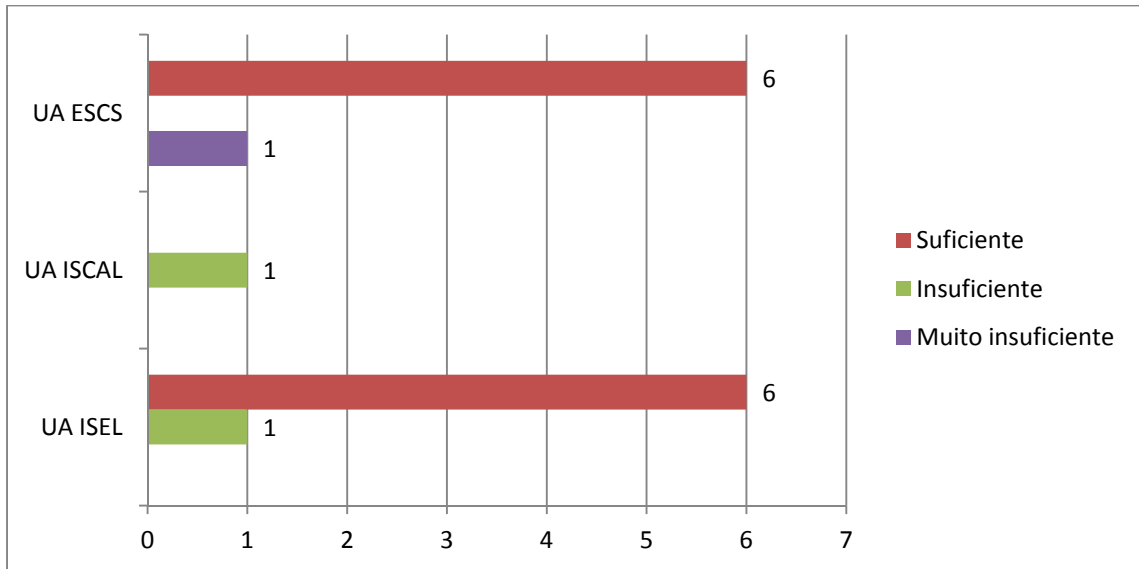
**G54** – Avaliação do estado de higienização dos micro-ondas dos Espaços Comida de Casa



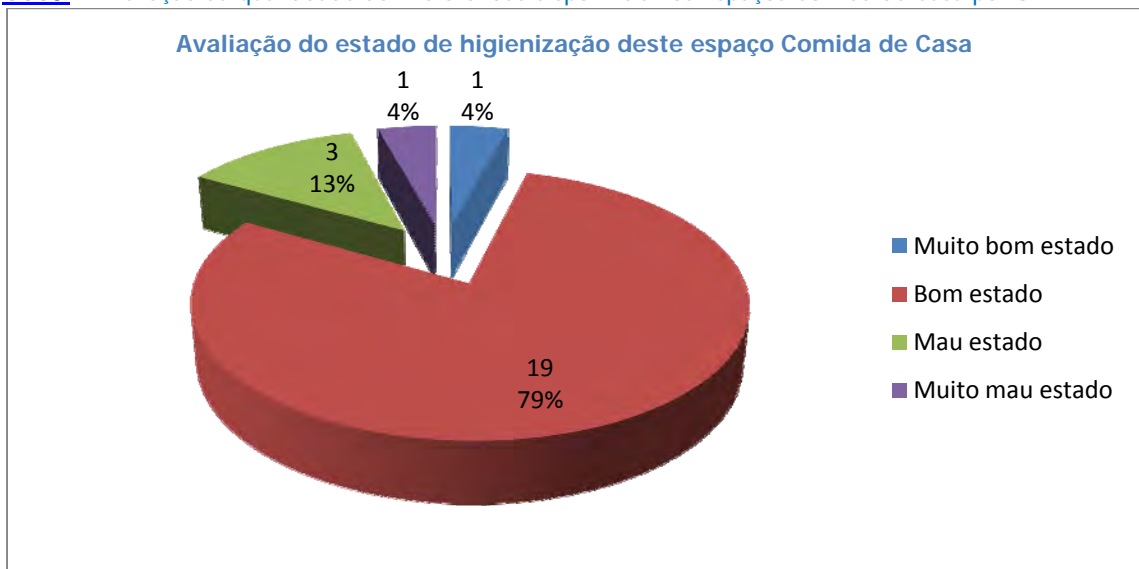
**G54a** – Avaliação do estado de higienização dos micro-ondas dos Espaços Comida de Casa por UA



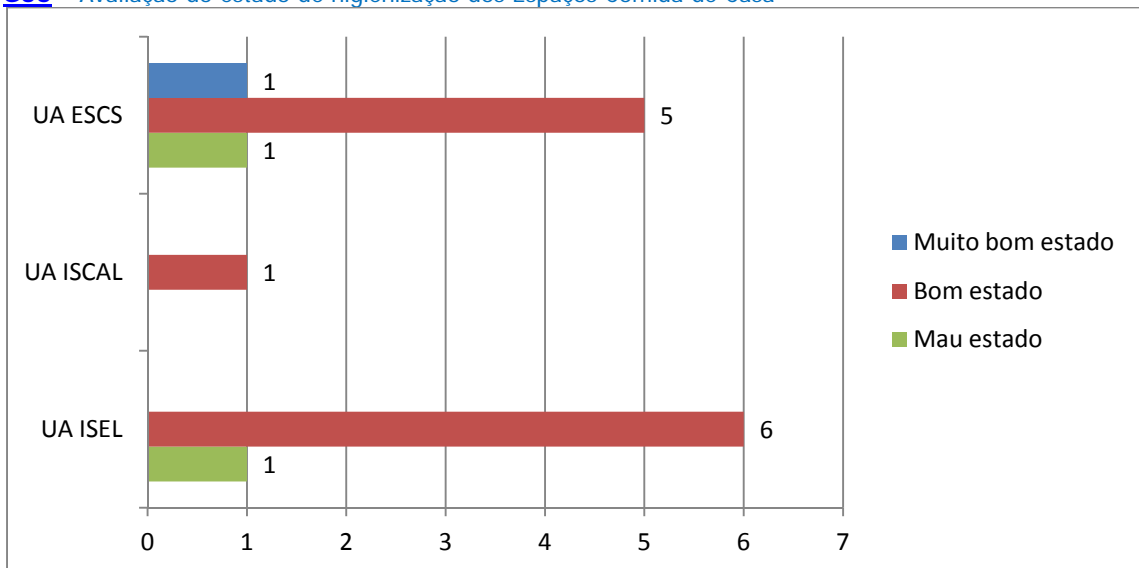
**G55** – Avaliação da quantidade de micro-ondas disponíveis nos Espaços Comida de Casa



**G55a** – Avaliação da quantidade de micro-ondas disponíveis nos Espaços Comida de Casa por UA



**G56** – Avaliação do estado de higienização dos Espaços Comida de Casa



**G56a** – Avaliação do estado de higienização dos Espaços Comida de Casa por UA