



Resultados do Inquérito de Satisfação
Unidades Alimentares/ refeitórios do SAS- IPL

4º Trimestre de 2014

Índice

Índice	2
Nota Introdutória	6
Questão: Conhece os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa?	7
Questão: Já acedeu ao sítio na Internet dos SAS/IPL?	8
Questão: Tem conhecimento que, enquanto estudante do IPL, pode usufruir de consultas de psicologia gratuitas, na sede dos SAS/IPL, no Campus de Benfica?	9
Questão: Tem conhecimento que, existe um campo polidesportivo no Campus de Benfica?	9
Questão: Frequenta alguma das unidades alimentares/refeitórios e dos bares dos SAS/IPL.	10
Questão: Unidades alimentares/refeitórios, bares ou ambos?	11
Questão: Tipologia de utente	12
Questão: Qual a instituição de Ensino Superior que frequenta?	13
Questão: Qual a instituição de Ensino Superior onde desempenha funções?	15
Questão: Qual é a unidade alimentar/refeitório que frequenta?	17
Questão: Qual a frequência com que utiliza esta unidade alimentar/refeitório?	18
Questão: A que refeição utiliza esta unidade alimentar/refeitório?	19
Questão: Qual o horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para almoçar?	20
Questão: Qual o horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para jantar?	21
Questão: Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?	22
Questão: Na sua opinião, preferia que existisse na ementa diária apenas um prato e uma opção, de modo a evitar a rutura dos pratos da ementa?	23
Questão: Estaria disponível para adquirir a senha de refeição com antecedência, para efetuar a reserva do prato da ementa pretendido?	24
Questão: Qual é o bar que frequenta habitualmente?	25
Questão: Qual a frequência com que utiliza este bar?	25
Questão: Qual o seu grau de satisfação face às instalações da unidade alimentar/refeitório?	26
Questão: Qual o seu grau de satisfação face à refeição?	29
Questão: Qual o seu grau de satisfação face aos trabalhadores da unidade alimentar/refeitório?	35
Questão: Qual a sua avaliação global da unidade alimentar/refeitório?	38
Questão: Qual o seu grau de satisfação face às instalações do bar que habitualmente frequenta?	40
Questão: Qual o seu grau de satisfação face à oferta de produtos no bar?	43
Questão: Qual o seu grau de satisfação face aos preços praticados no bar?	45
Questão: Qual o seu grau de satisfação face aos trabalhadores do bar?	46

Questão: Qual a sua avaliação global do bar?	49
Questão: Concorde com a disponibilização de micro-ondas aos utentes da Unidade alimentar/refeitório?	50
Questão: Utiliza os micro-ondas existentes na unidade alimentar/refeitório?	51
Questão: Como avalia o seu estado de higienização?	52
Questão: Como avalia a quantidade dos micro-ondas disponíveis?	54
Questão: Como avalia a utilidade dos micro-ondas?	55
Conclusões:	56

Índice de Quadros

Quadro 1 - Tabela com o número de respostas por unidade alimentar/refeitório e bar	10
--	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Conhecimento dos SAS/IPL (Geral).....	7
Gráfico 2 – Conhecimento dos SAS/IPL por parte dos estudantes	7
Gráfico 3 - Conhecimento dos SAS/IPL por parte dos trabalhadores	8
Gráfico 4 – Acesso ao sítio da Internet dos SAS/IPL	8
Gráfico 5 – Conhecimento da consulta de psicologia para os estudantes dos SAS/IPL.....	9
Gráfico 6 – Conhecimento do campo polidesportivo	9
Gráfico 7 – É frequentador das unidades alimentares/refeitórios e dos bares dos SAS/IPL.....	10
Gráfico 8 - Motivo pelo qual não frequenta as Unidades alimentares/refeitórios e bares dos SAS/IPL.....	11
Gráfico 9 – Tipo de Unidade que frequenta	11
Gráfico 10 - Tipologia de utente (geral - unidades alimentares/refeitórios e bares)	12
Gráfico 11 - Tipologia de utente (por unidade alimentar/ refeitório)	12
Gráfico 12 - Tipologia de utente (por bar)	13
Gráfico 13 - Instituição de Ensino Superior que frequenta (por unidade alimentar/refeitório)	13
Gráfico 14 - Instituição de Ensino Superior que frequenta (por bar)	14
Gráfico 15 - Instituição de Ensino Superior que frequenta (gráfico geral)	14
Gráfico 16 - Instituição de ensino em que desempenha funções (por unidade alimentar/refeitório)	15
Gráfico 17 - Instituição de ensino em que desempenha funções (por bar)	16
Gráfico 18 - Instituição de Ensino Superior onde desempenha funções (gráfico geral).....	17
Gráfico 19 - Unidade alimentar/refeitório que frequenta (Estudante/Trabalhador/Convidado) (gráfico geral).....	17
Gráfico 20 - Frequência com que utiliza a unidade alimentar / refeitório (por unidade alimentar/refeitório).....	18
Gráfico 21 – Frequência das unidades alimentares/ refeitórios (gráfico geral)	18
Gráfico 22 - A que refeição utiliza a unidade alimentar/refeitório (por unidade alimentar/refeitório)	19
Gráfico 23 – A que refeição utiliza a unidade alimentar/refeitório (gráfico geral)	19
Gráfico 24 - Horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para almoçar (por unidade alimentar/refeitório)	20
Gráfico 25 - Horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para almoçar (gráfico geral)	20
Gráfico 26 - Horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para jantar (por unidade alimentar/refeitório)	21
Gráfico 27 - Horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para jantar (gráfico geral).....	21

Gráfico 28 - Tempo disponível para a refeição no horário escolar (por unidade alimentar/refeitório)	22
Gráfico 29 - Tempo disponível para a refeição no horário escolar (gráfico geral)	22
Gráfico 30 - Ementa diária de apenas um prato e uma opção (por unidade alimentar/refeitório)	23
Gráfico 31 - Ementa diária de apenas um prato e uma opção (gráfico geral)	23
Gráfico 32 - Disponibilidade para adquirir a senha de refeição com antecedência para reservar do prato (por unidade alimentar/refeitório)	24
Gráfico 33 - Disponibilidade para adquirir a senha de refeição com antecedência para reservar do prato (gráfico geral)	24
Gráfico 34 - Bar que frequenta (gráfico geral)	25
Gráfico 35 - Frequência de utilização dos bares (por bar)	25
Gráfico 36 - Frequência de utilização dos bares (gráfico geral)	26
Gráfico 37 - Grau de satisfação face às instalações - Ambiente (por unidade alimentar/refeitório)	26
Gráfico 38 - Grau de satisfação face às instalações - Ambiente (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	27
Gráfico 39 - Grau de satisfação face às instalações - Decoração/ Mobiliário (por unidade alimentar/refeitório) ...	27
Gráfico 40 - Grau de satisfação face às instalações - Decoração/ Mobiliário (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	28
Gráfico 41 - Grau de satisfação face às instalações – Higiene (por unidade alimentar/refeitório)	28
Gráfico 42 - Grau de satisfação face às instalações – Higiene (gráfico geral) (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	29
Gráfico 43 - Grau de satisfação face à refeição – Variedade das ementas (por unidade alimentar/refeitório)	29
Gráfico 44 - Grau de satisfação face à refeição – Variedade das ementas (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	30
Gráfico 45 - Grau de satisfação face à refeição – Apresentação dos pratos (por unidade alimentar/refeitório)	30
Gráfico 46 - Grau de satisfação face à refeição – Apresentação dos pratos (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	31
Gráfico 47 - Grau de satisfação face à refeição – Temperatura (por unidade alimentar/refeitório)	31
Gráfico 48 - Grau de satisfação face à refeição – Temperatura (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	32
Gráfico 49 - Grau de satisfação face à refeição – Composição da refeição (por unidade alimentar/refeitório)	32
Gráfico 50 - Grau de satisfação face à refeição – Composição da refeição (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	33
Gráfico 51 - Grau de satisfação face à refeição – Quantidade servida (por unidade alimentar/refeitório)	33
Gráfico 52 - Grau de satisfação face à refeição – Quantidade servida (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	34
Gráfico 53 - Grau de satisfação face à refeição – Sabor e tempero (por unidade alimentar/refeitório)	34
Gráfico 54 - Grau de satisfação face à refeição – Sabor e tempero (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	35
Gráfico 55 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Apresentação e higiene (por unidade alimentar/refeitório)	35
Gráfico 56 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Apresentação e higiene (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	36
Gráfico 57 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Amabilidade e simpatia (por unidade alimentar/refeitório)	36
Gráfico 58 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Amabilidade e simpatia (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)	37
Gráfico 59 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Rapidez do serviço (por unidade alimentar/refeitório) ..	37

Gráfico 60 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Rapidez do serviço (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios).....	38
Gráfico 61 - Grau de satisfação - Avaliação global (por unidade alimentar/refeitório)	38
Gráfico 62 - Grau de satisfação - Avaliação global – resumo (por unidade alimentar/refeitório)	39
Gráfico 63 - Grau de satisfação - Avaliação global (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios).....	39
Gráfico 64 - Grau de satisfação face às instalações - Ambiente (por bar).....	40
Gráfico 65 - Grau de satisfação face às instalações - Ambiente (gráfico geral - bares).....	40
Gráfico 66 - Grau de satisfação face às instalações – Decoração/mobiliário (por bar).....	41
Gráfico 67 - Grau de satisfação face às instalações - Decoração/mobiliário (gráfico geral - bares)	41
Gráfico 68 - Grau de satisfação face às instalações – Higiene (por bar).....	42
Gráfico 69 - Grau de satisfação face às instalações - Higiene (gráfico geral - bares)	42
Gráfico 70 - Grau de satisfação face à Oferta/variedade dos produtos (por bar).....	43
Gráfico 71 - Grau de satisfação face à Oferta/variedade dos produtos (gráfico geral - bares).....	43
Gráfico 72 - Grau de satisfação face à Apresentação dos produtos (por bar	44
Gráfico 73 - Grau de satisfação face à Apresentação dos produtos (gráfico geral - bares.....	44
Gráfico 74 - Grau de satisfação face à Apresentação dos produtos (gráfico geral – bares).....	45
Gráfico 75 - Grau de satisfação face aos Preços praticados (gráfico geral – bares)	45
Gráfico 76- Grau de satisfação face aos trabalhadores - Apresentação e higiene (por bar	46
Gráfico 77- Grau de satisfação face aos trabalhadores - Apresentação e higiene (gráfico geral - bares).....	46
Gráfico 78- Grau de satisfação face aos trabalhadores - Amabilidade e simpatia (por bar	47
Gráfico 79- Grau de satisfação face aos trabalhadores - Amabilidade e simpatia (gráfico geral - bares).....	47
Gráfico 80- Grau de satisfação face aos trabalhadores – Rapidez do serviço (por bar).....	48
Gráfico 81- Grau de satisfação face aos trabalhadores – Rapidez do serviço (gráfico geral - bares).....	48
Gráfico 82- Grau de satisfação face à Avaliação global (por bar)	49
Gráfico 83- Grau de satisfação face à Avaliação global (por bar em percentagem).....	49
Gráfico 84- Grau de satisfação face à Avaliação global (gráfico geral - bares).....	50
Gráfico 85 - Respostas face à disponibilização de micro-ondas por unidade alimentar/refeitório	50
Gráfico 86- Respostas face à disponibilização de micro-ondas (gráfico geral).....	51
Gráfico 87- Respostas face à utilização de micro-ondas (por unidade alimentar/refeitório)	51
Gráfico 88- Respostas face à utilização de micro-ondas por unidade alimentar/refeitório	52
Gráfico 89- Respostas face ao estado de higienização dos micro-ondas (por unidade alimentar/refeitório).....	52
Gráfico 90- Respostas face ao estado de higienização dos micro-ondas (unidade onde se encontram colocados). 53	
Gráfico 91 - Respostas face ao estado de higienização dos micro-ondas (gráfico geral)	53
Gráfico 92- Respostas face à quantidade de micro-ondas (por unidade alimentar/refeitório).....	54
Gráfico 93 - Respostas face à quantidade dos micro-ondas (gráfico geral)	54
Gráfico 94- Respostas face à utilidade dos micro-ondas (por unidade alimentar/refeitório).....	55
Gráfico 95 - Respostas face à utilidade dos micro-ondas (gráfico geral).....	55

Nota Introdutória

Os Serviços de Ação Social do IPL asseguram o fornecimento de refeições, através de unidades alimentares localizadas nas respetivas escolas, aos estudantes que frequentam as Escolas deste Instituto e aos demais estudantes do Ensino Superior Público, fruto de um protocolo celebrado com os restantes Serviços de Ação Social da Academia de Lisboa.

O fornecimento de refeições confeccionadas nas diferentes unidades alimentares (ESCS, ESELx; ESTC; ESD, ESTeSL, ISCAL e ISEL) dos SAS-IPL é efetuado por um concessionário "GestyRest", selecionado na sequência de procedimento por Concurso Público.

Na ESML, a concessão do Bar foi submetida a concurso público em 2014, tendo sido adjudicada à empresa "Varius Temperus". Na ESCS, a concessão dos Bares do Piso 3 e Piso -1, está atribuída, desde dezembro 2012, à sociedade "Varius Temperus".

Na ESELx, a concessão do Bar está atribuída, desde setembro de 2012, ao Sr. Tiago Soares.

Nas unidades alimentares, 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, leite, água ou chá à escolha) e pão.

Nas unidades alimentares do SAS/IPL o valor da refeição social é de 2,40€.

Os SAS/IPL têm por missão a execução da política de Ação Social e a prestação de apoios e benefícios nela compreendidos para os estudantes do Ensino Superior Politécnico de Lisboa. No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, um dos seus objetivos estratégicos definidos para 2014 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 unidades alimentares, 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 pela aplicação de questionários aos utentes das unidades de alimentação do SAS IPL, no segundo e quarto trimestre de cada ano.

Para a aplicação do questionário e tratamento de dados recorreu-se à aplicação on-line Lime Survey1, disponibilizada pelo Instituto Politécnico de Lisboa.

Foi enviado por e-mail, a todos os utilizadores do universo IPL, um convite para responder ao questionário. O questionário ficou disponível do dia 18 de novembro ao dia 7 de dezembro 2014.

Dos convites enviados para responder ao questionário acederam ao mesmo 898 pessoas no entanto apenas 734 completaram o questionário.

Com este questionário para além de apurar a satisfação dos utentes das unidades alimentares e bares sob gestão dos SAS/IPL, pretendeu-se também apurar o conhecimento que o universo IPL tem dos SAS/IPL e das suas atribuições e benefícios.

Assim, iniciou-se o questionário com a seguinte questão:

Questão: Conhece os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa?

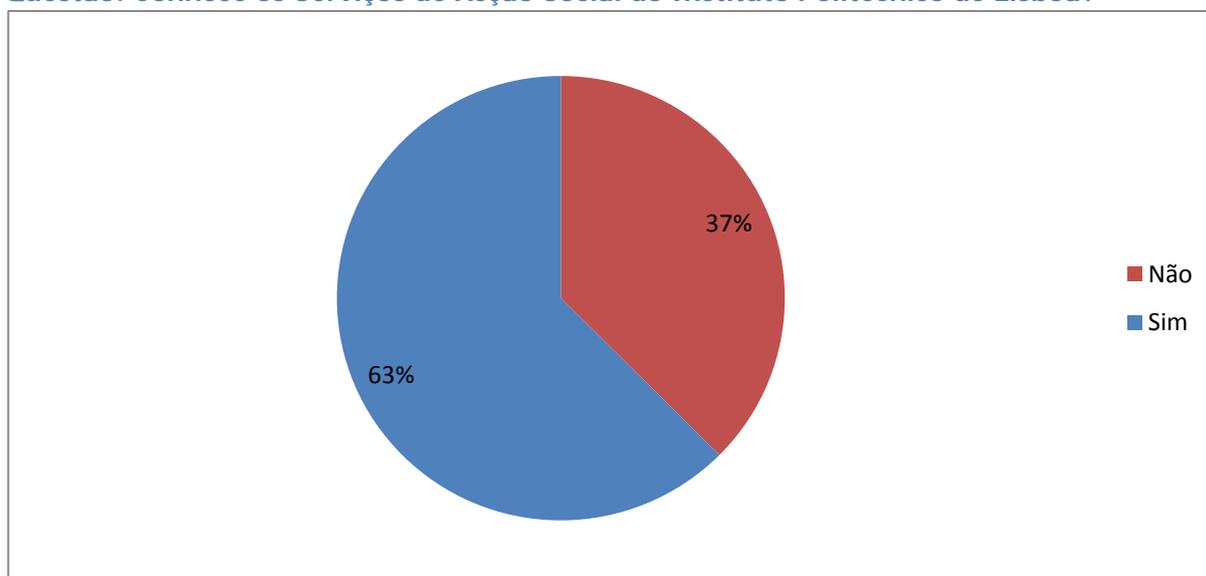


Gráfico 1 – Conhecimento dos SAS/IPL (Geral)

Estudantes

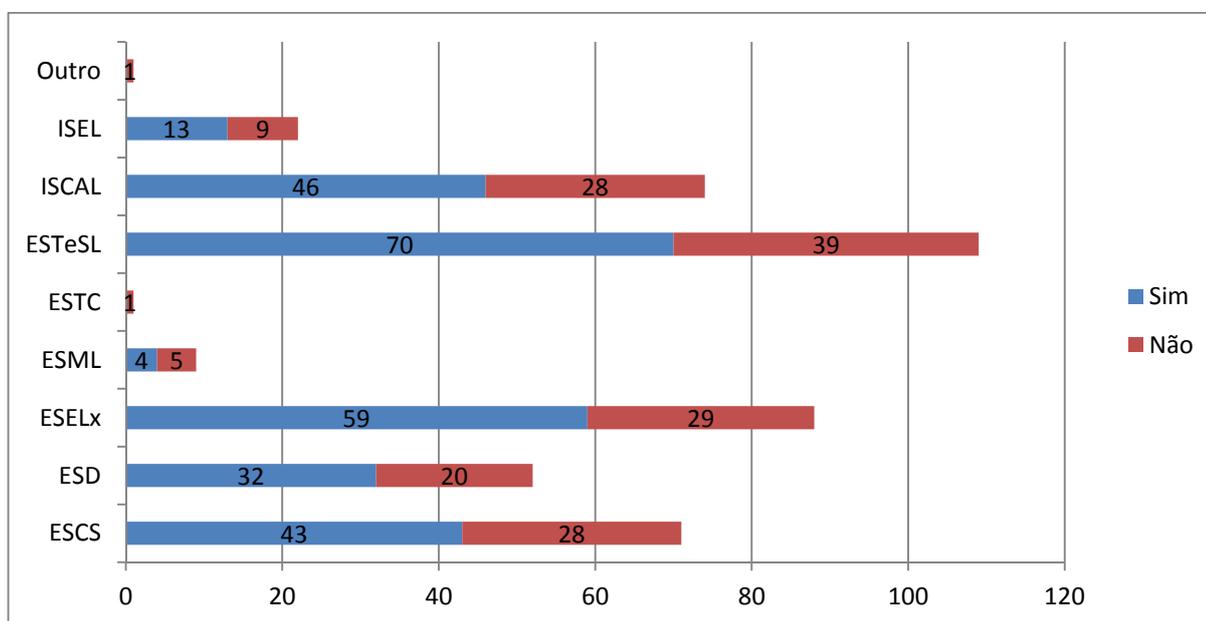


Gráfico 2 – Conhecimento dos SAS/IPL por parte dos estudantes

Trabalhadores

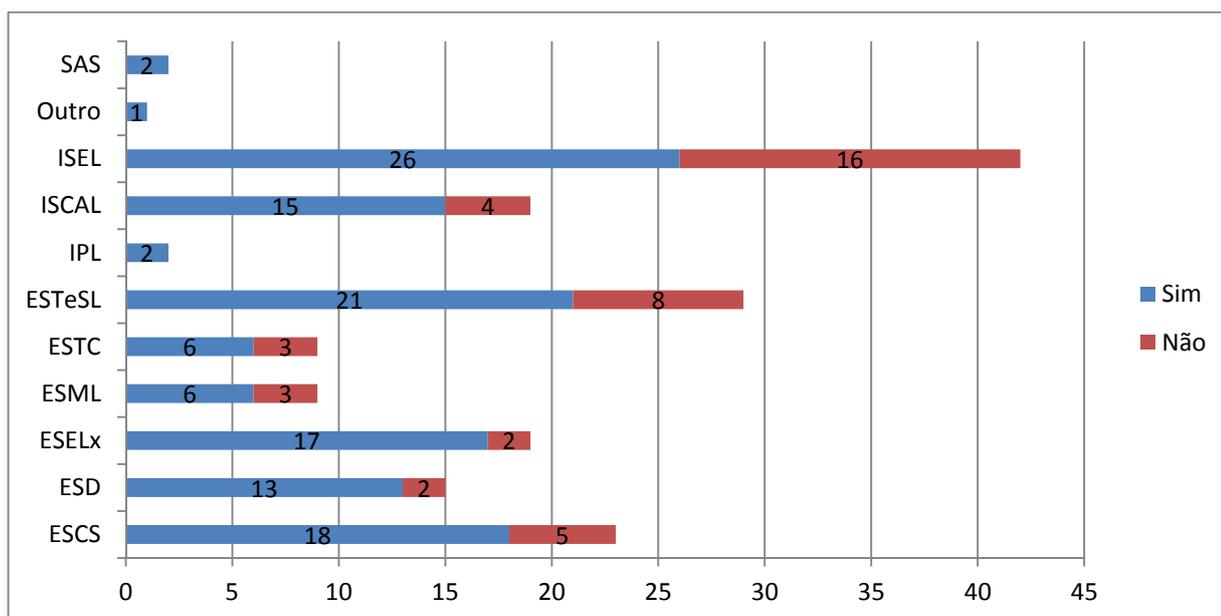


Gráfico 3 - Conhecimento dos SAS/IPL por parte dos trabalhadores

Questão: Já acedeu ao sítio na Internet dos SAS/IPL?

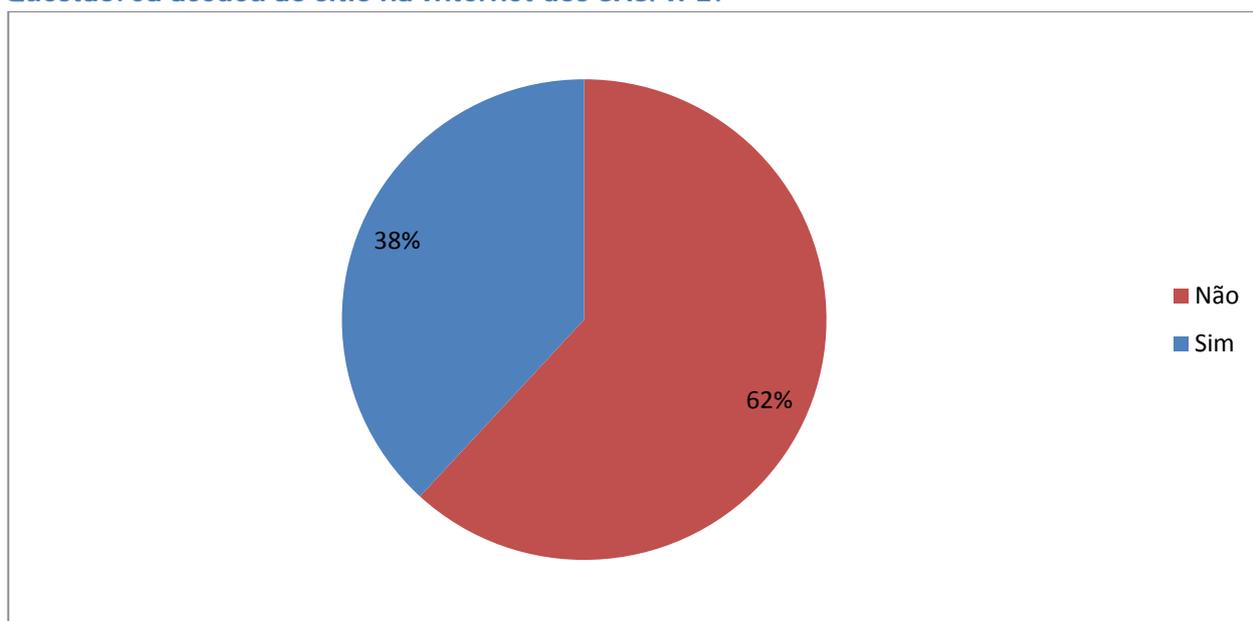


Gráfico 4 – Acesso ao sítio da Internet dos SAS/IPL

Questão: Tem conhecimento que, enquanto estudante do IPL, pode usufruir de consultas de psicologia gratuitas, na sede dos SAS/IPL, no Campus de Benfica?

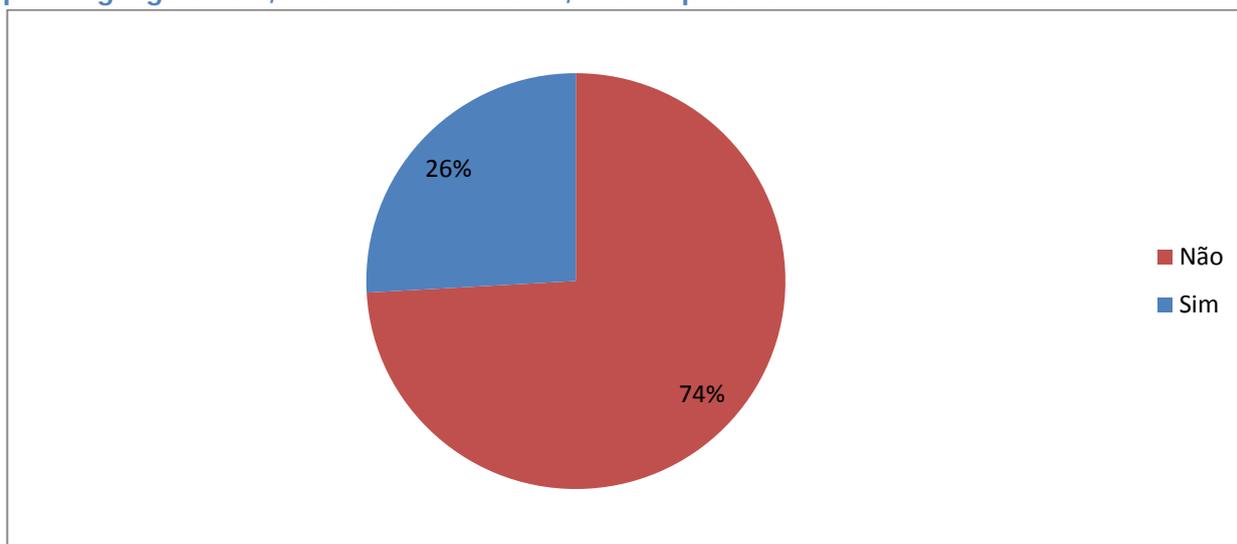


Gráfico 5 – Conhecimento da consulta de psicologia para os estudantes dos SAS/IPL

Questão: Tem conhecimento que, existe um campo polidesportivo no Campus de Benfica?

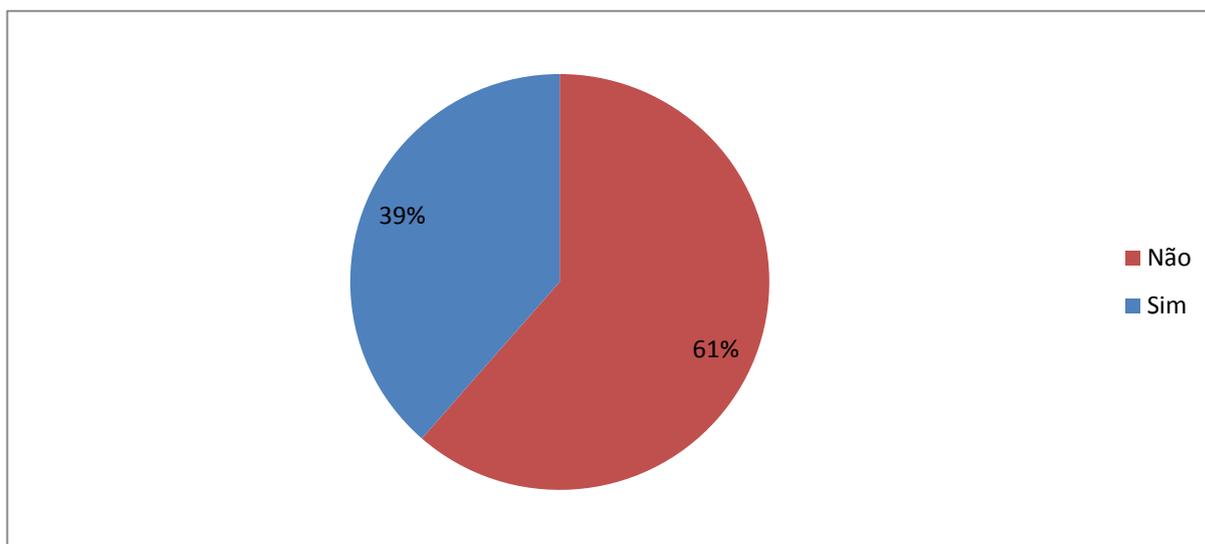


Gráfico 6 – Conhecimento do campo polidesportivo

As respostas permitem avaliar que, embora a maioria da população inquirida, estudantes e trabalhadores, conheça os SAS/IPL, os apoios específicos como as consultas psicológicas e uso do campo polidesportivo são ainda desconhecidas de 61% dos inquiridos.

Questão: Frequenta alguma das unidades alimentares/refeitórios e dos bares dos SAS/IPL.

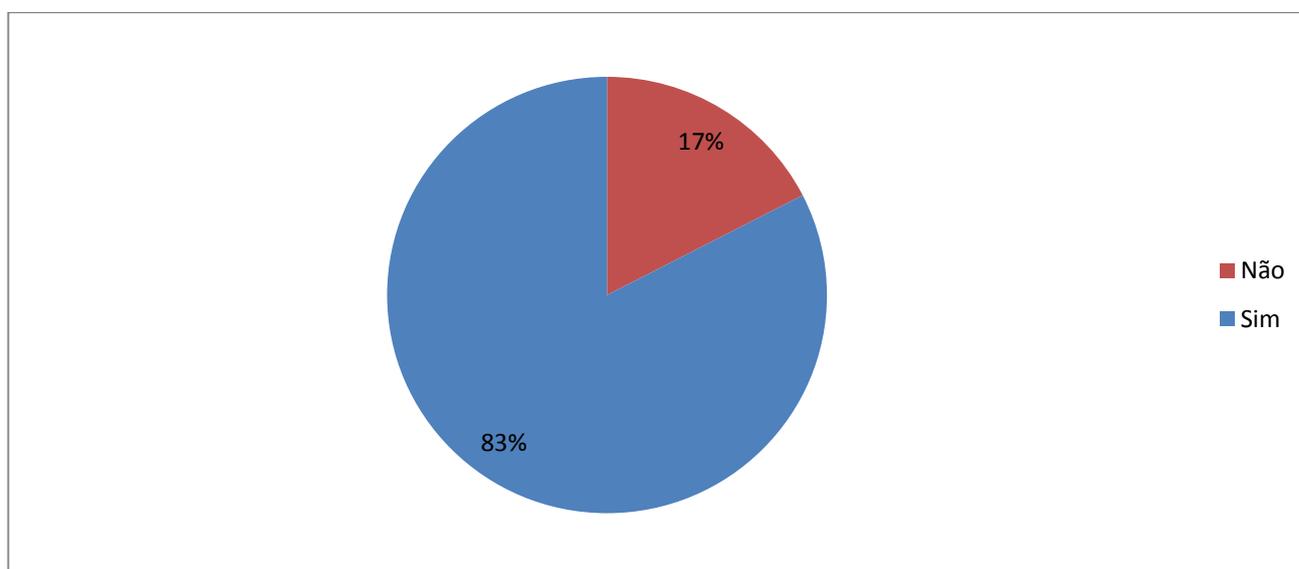


Gráfico 7 – É frequentador das unidades alimentares/refeitórios e dos bares dos SAS/IPL.

Número de respostas por unidade alimentar/ refeitório e bares no 4º trimestre 2014:

	UA ESCS		UA ESD	UA ESELx		ESML	UA ESTC	UA ESTeSL	UA ISCAL	UA ISEL	Total
Bar	(P.-1)	77	56	(Refeit.)	24	18	9	103	60		435
	(P.3)	3		(Sr. Soares)	85						
UA	57		42	111			9	118	74	59	470

Quadro 1 - Tabela com o número de respostas por unidade alimentar/refeitório e bar

Na primeira questão referente às unidades alimentares/refeitórios e bares, das 734 pessoas que responderam ao questionário, 606 responderam que frequentam as alimentares/refeitórios e bares.

Motivo de não frequentar.

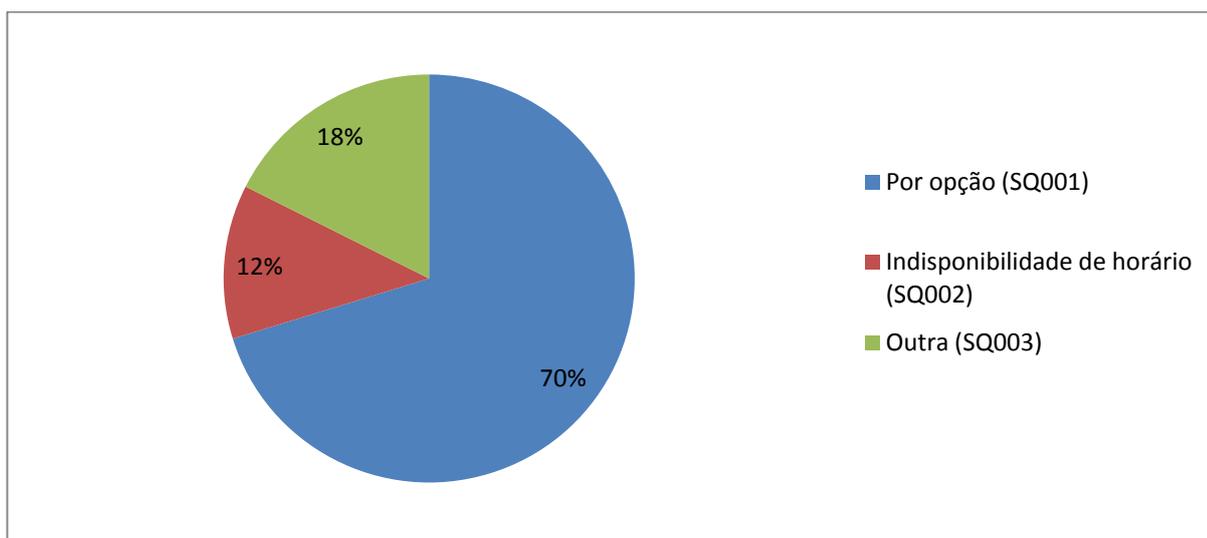


Gráfico 8 - Motivo pelo qual não frequenta as Unidades alimentares/refeitórios e bares dos SAS/IPL

Outro motivo:

50% refere a falta de qualidade dos alimentos, como motivo para não utilizar as unidades alimentares e bares.

Questão: Unidades alimentares/refeitórios, bares ou ambos?

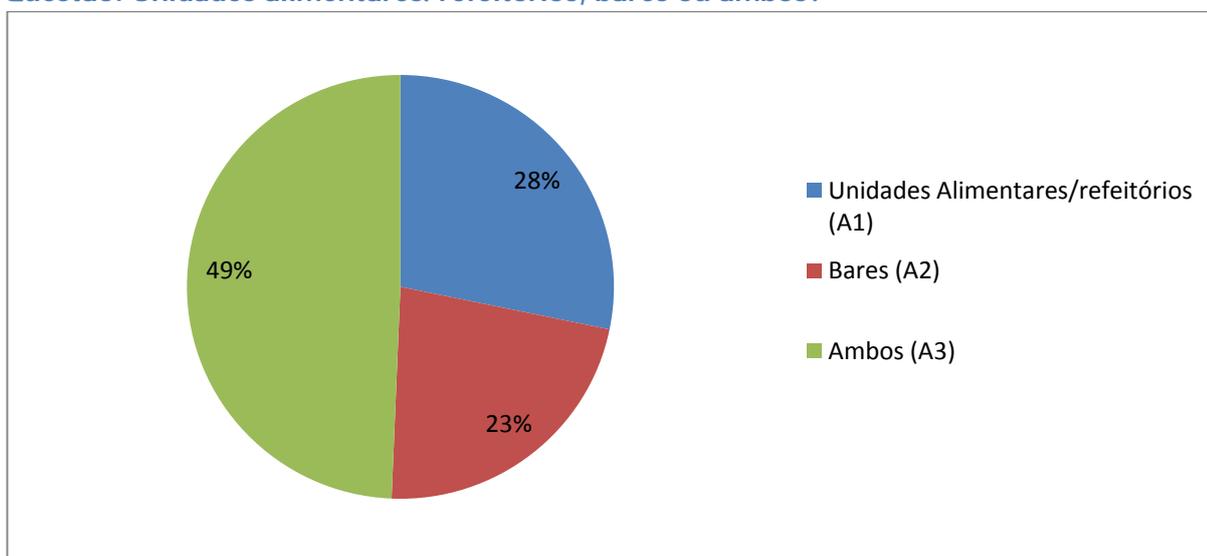


Gráfico 9 – Tipo de Unidade que frequenta

Questão: Tipologia de utente

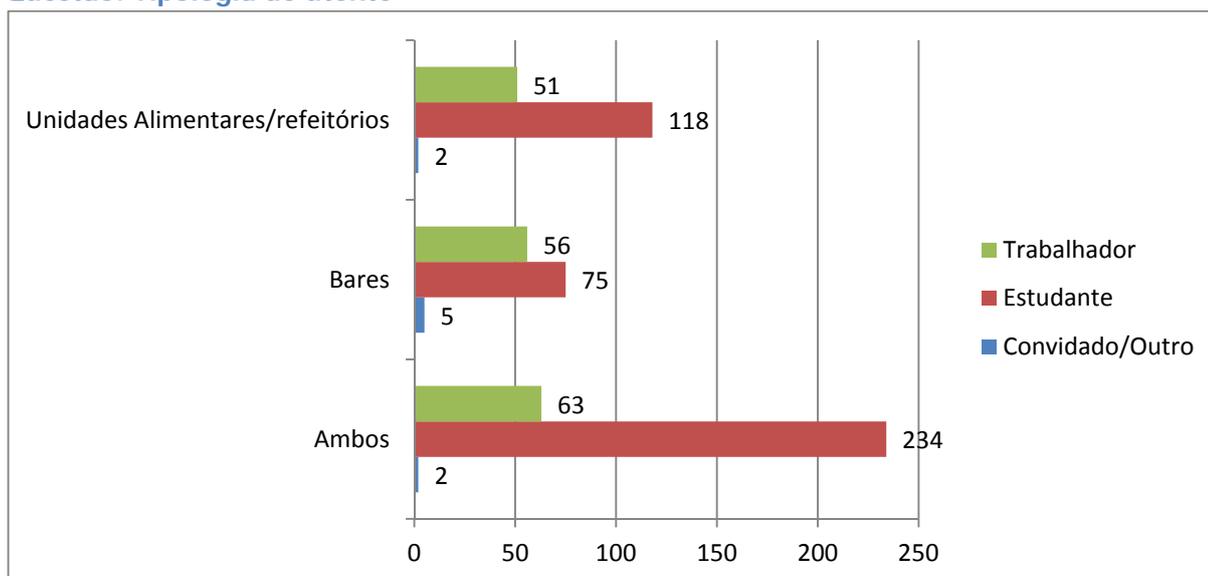


Gráfico 10 - Tipologia de utente (geral - unidades alimentares/refeitórios e bares)

(Unidades alimentares/refeitórios)

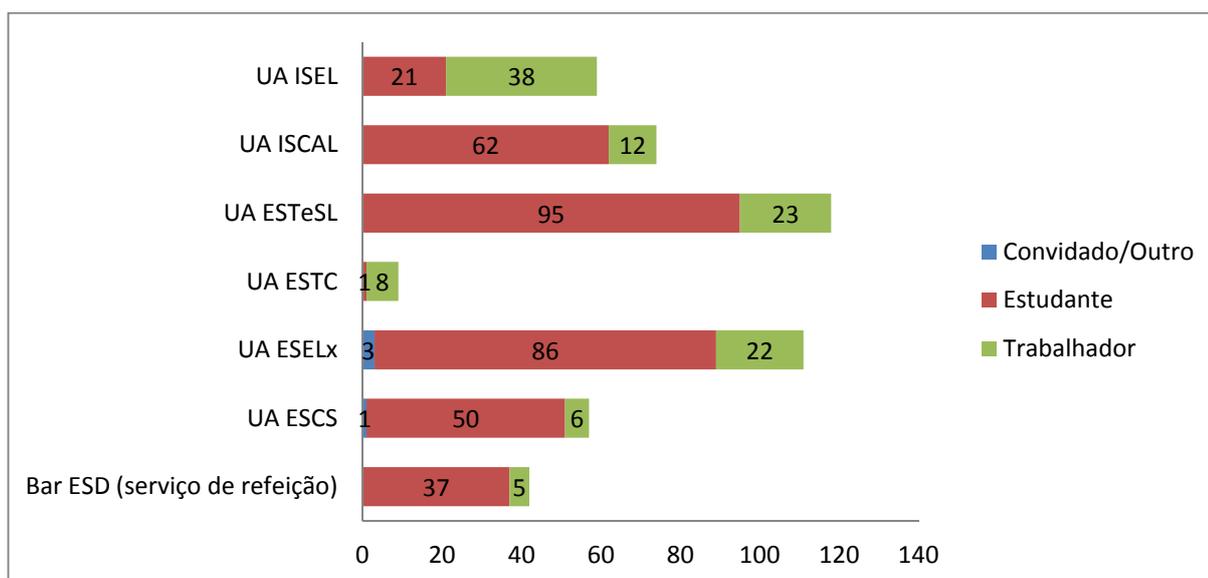


Gráfico 11 - Tipologia de utente (por unidade alimentar/ refeitório)

(bares)

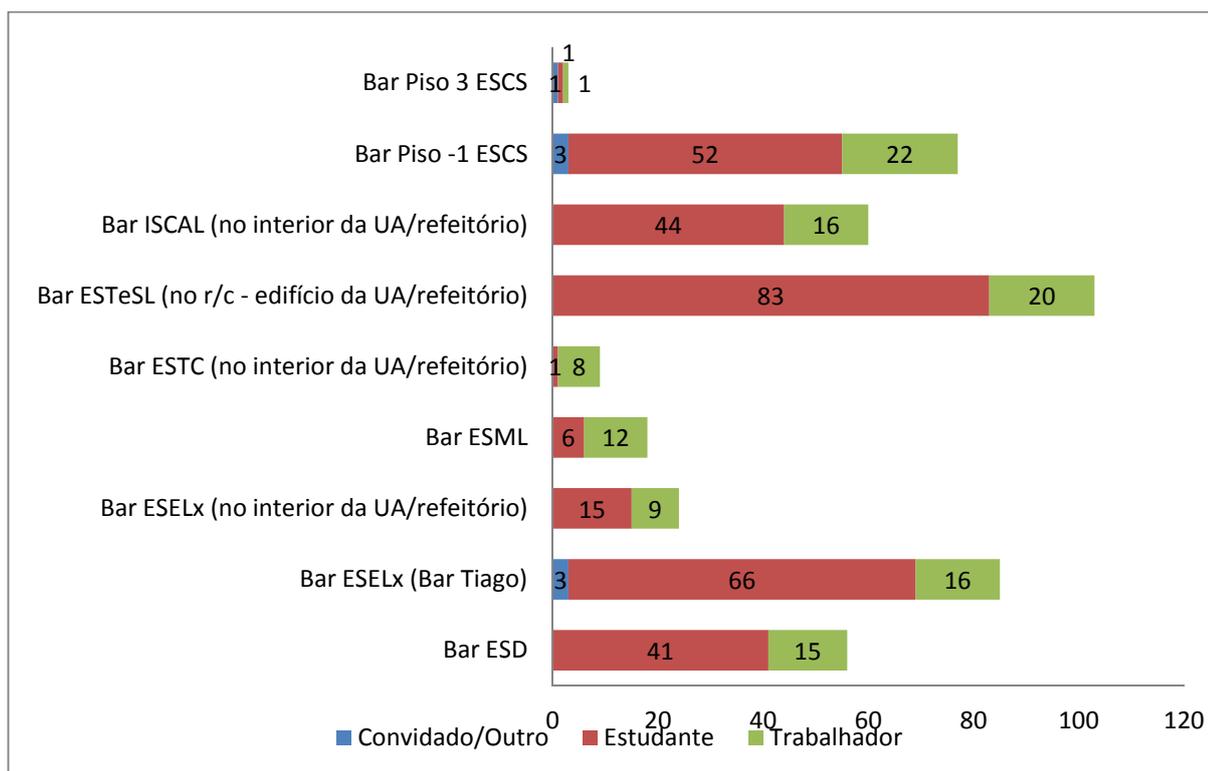


Gráfico 12 - Tipologia de utente (por bar)

Questão: Qual a instituição de Ensino Superior que frequenta?
(Unidades alimentares/refeitório)

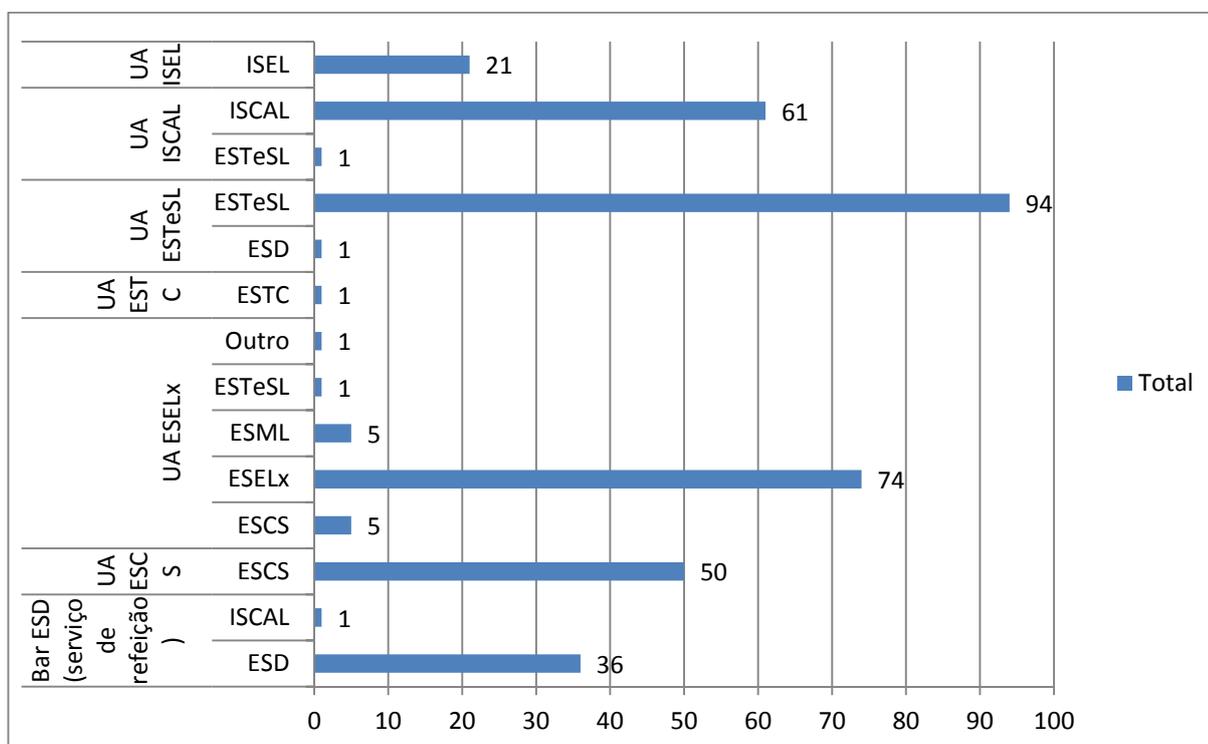


Gráfico 13 - Instituição de Ensino Superior que frequenta (por unidade alimentar/refeitório)

(bares)

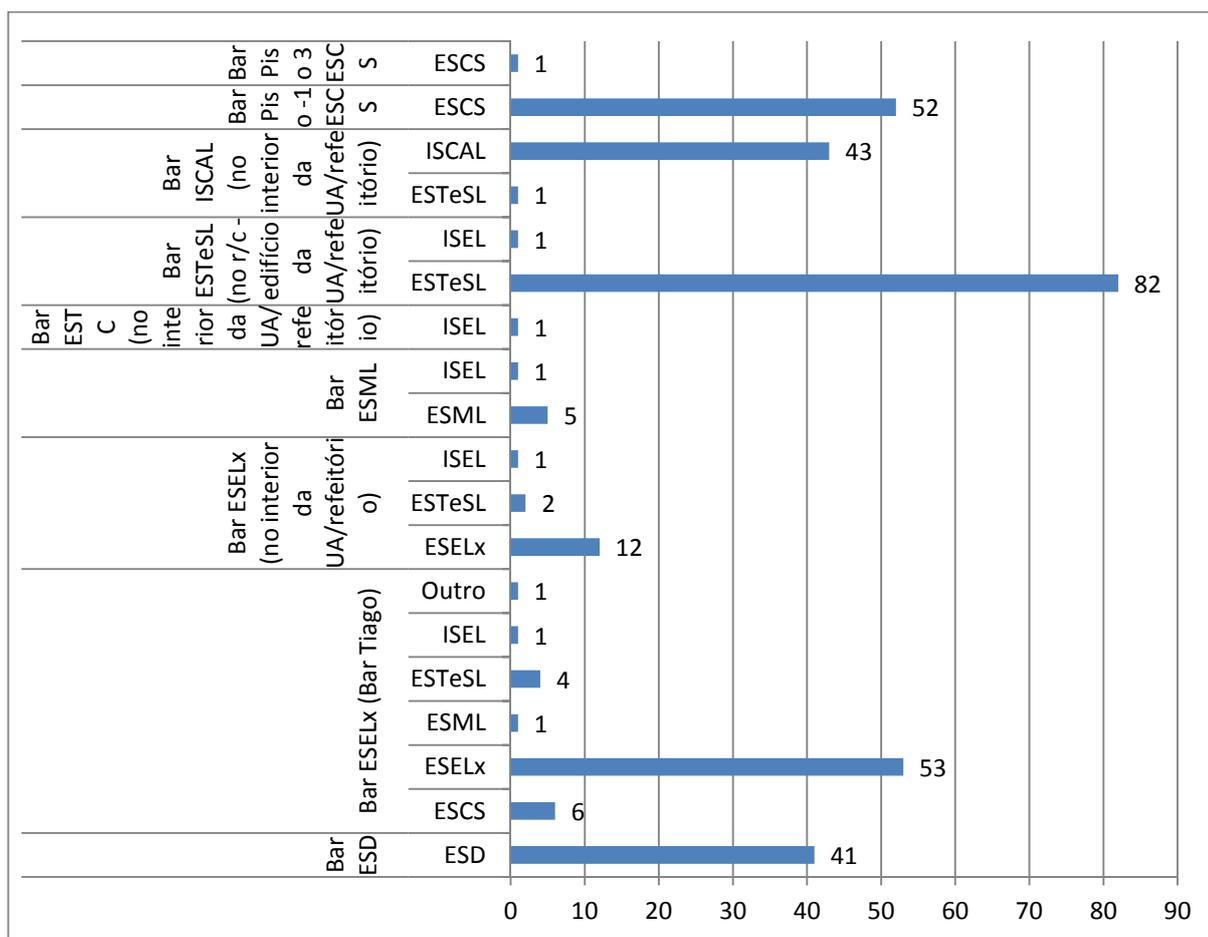


Gráfico 14 - Instituição de Ensino Superior que frequenta (por bar)

(geral)

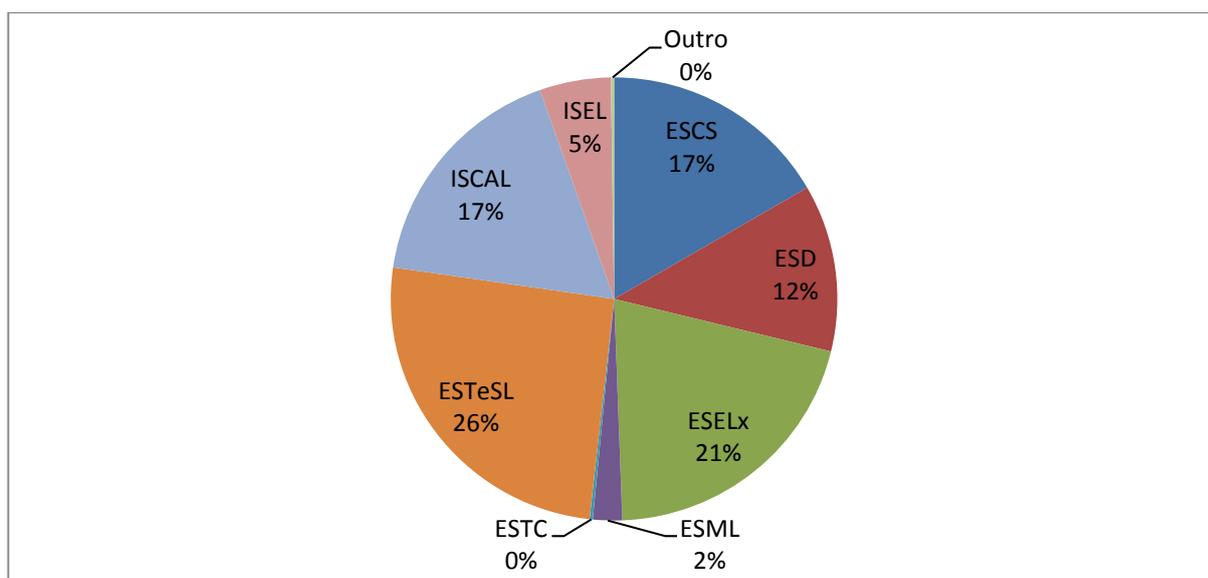


Gráfico 15 - Instituição de Ensino Superior que frequenta (gráfico geral)

**Questão: Qual a instituição de Ensino Superior onde desempenha funções?
(unidades alimentares)**

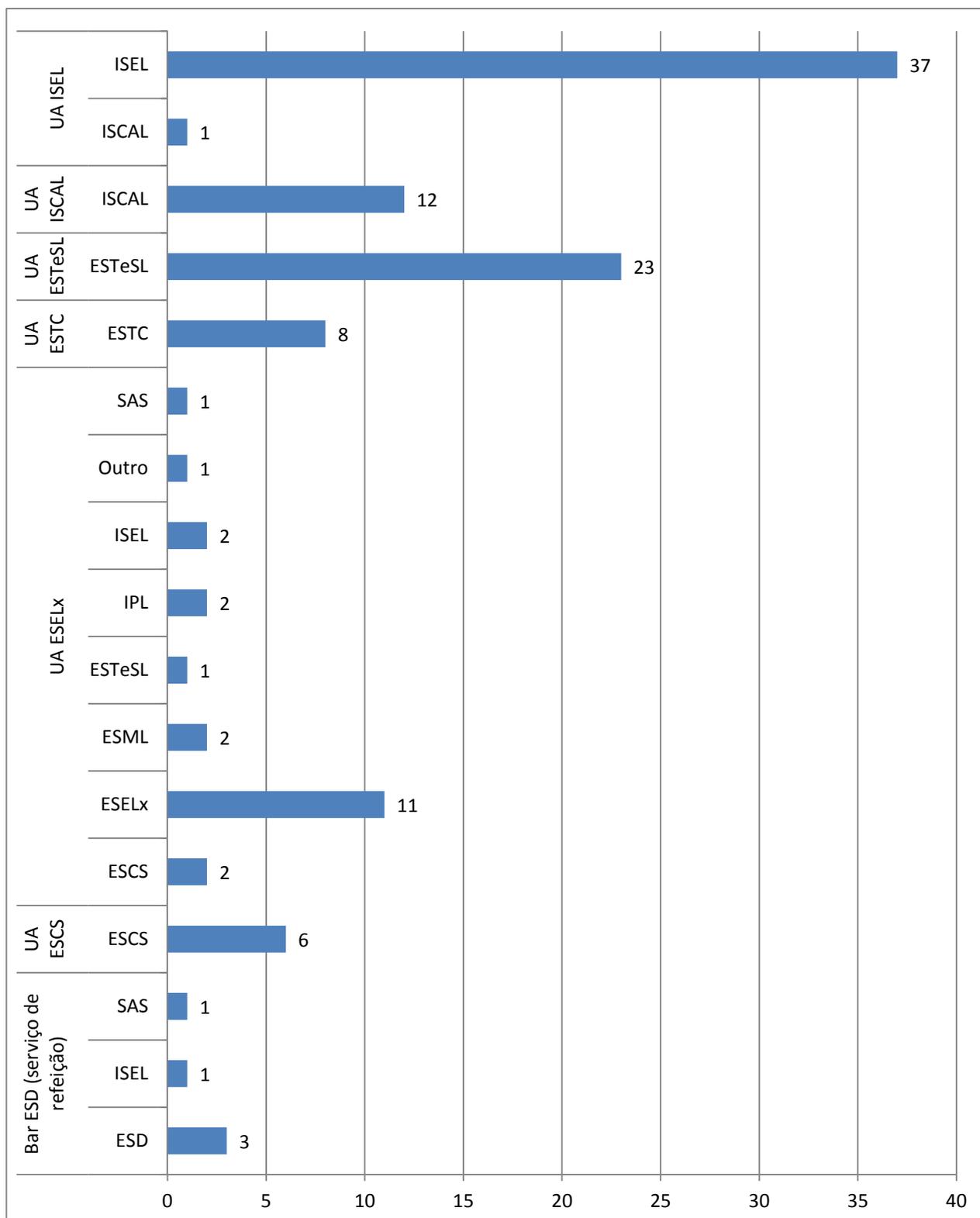


Gráfico 16 - Instituição de ensino em que desempenha funções (por unidade alimentar/refeitório)

(bares)

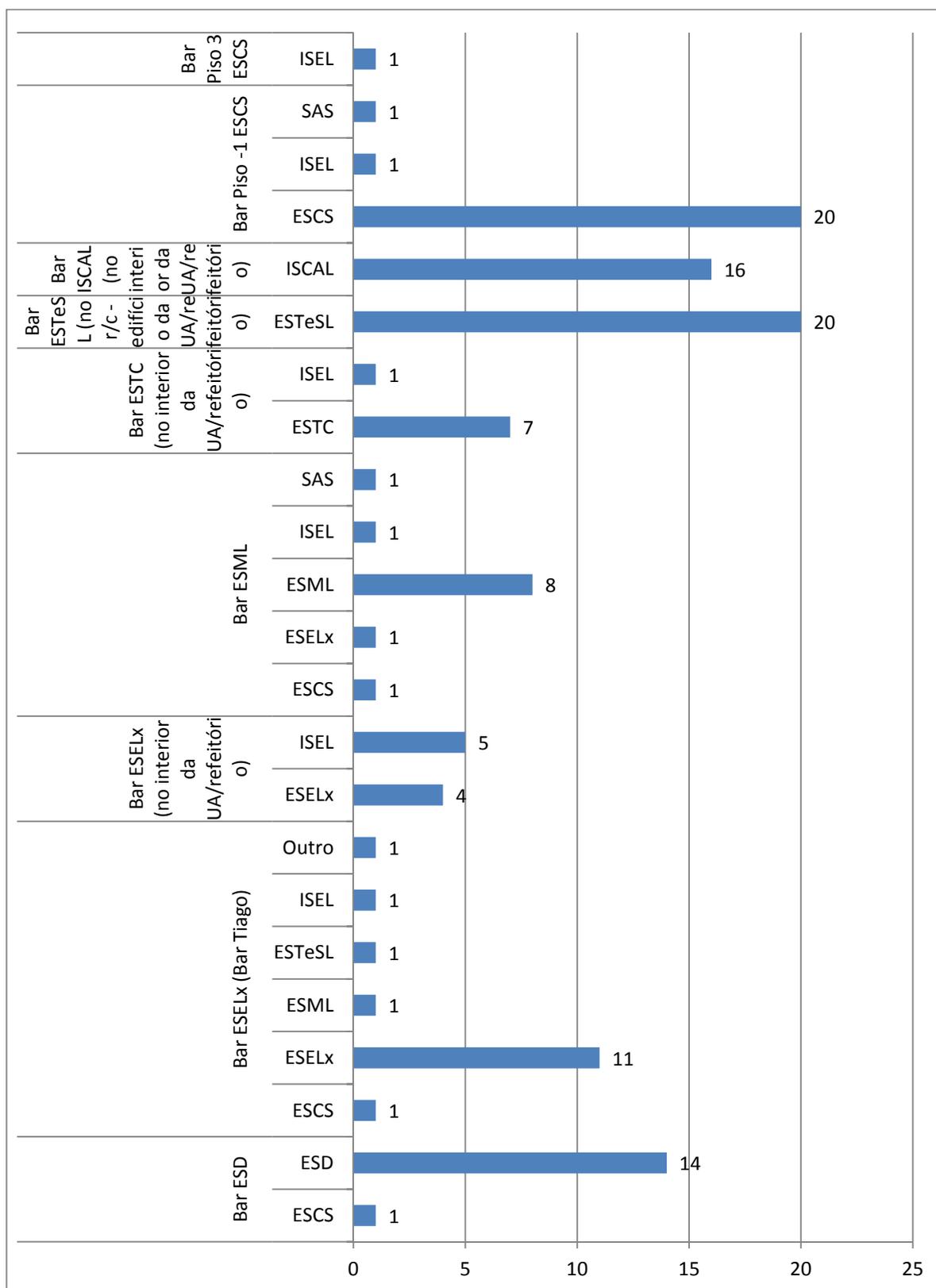


Gráfico 17 - Instituição de ensino em que desempenha funções (por bar)

(Geral)

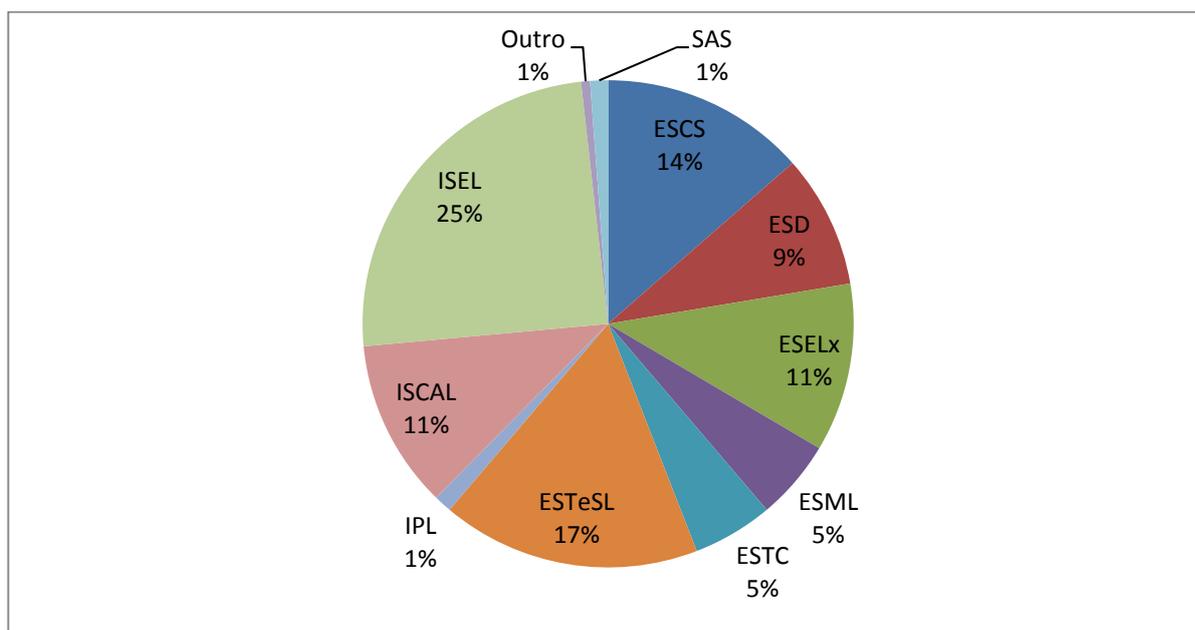


Gráfico 18 - Instituição de Ensino Superior onde desempenha funções (gráfico geral)

Questão: Qual é a unidade alimentar/refeitório que frequenta?

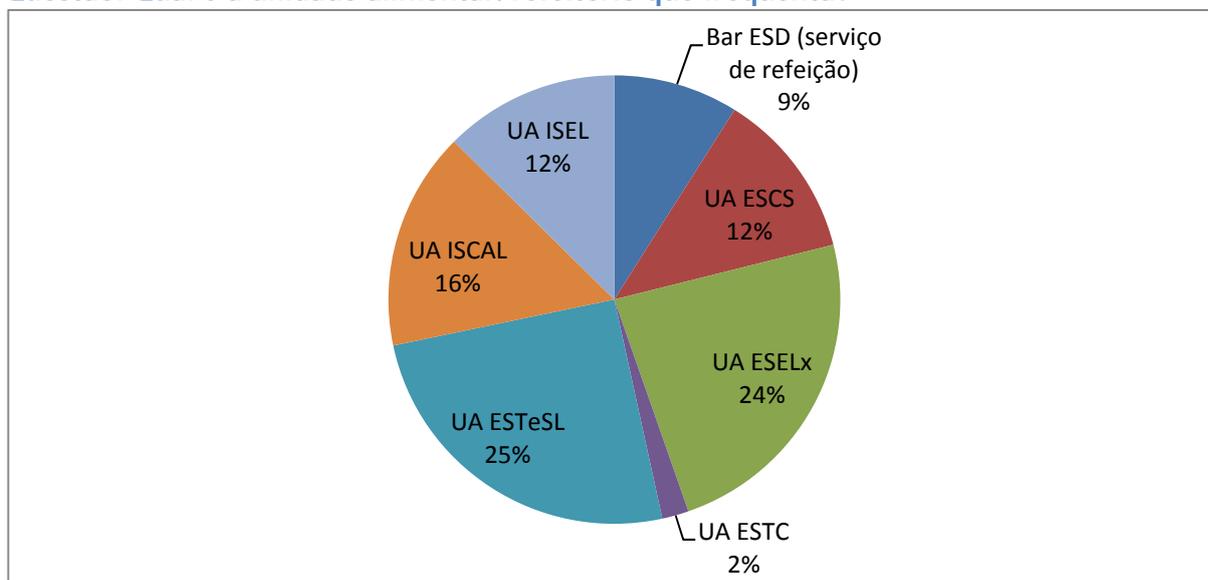


Gráfico 19 - Unidade alimentar/refeitório que frequenta (Estudante/Trabalhador/Convidado) (gráfico geral)

Questão: Qual a frequência com que utiliza esta unidade alimentar/refeitório?

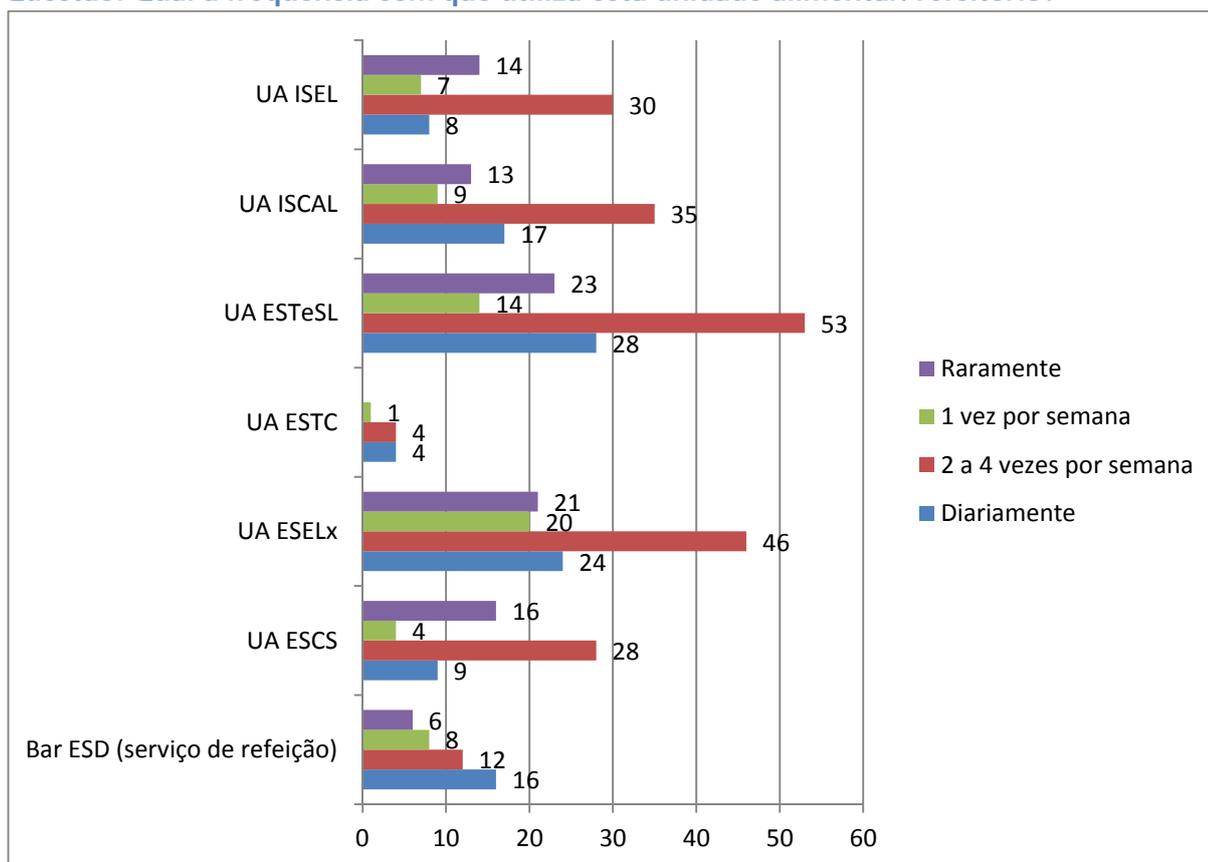


Gráfico 20 - Frequência com que utiliza a unidade alimentar / refeitório (por unidade alimentar/refeitório)

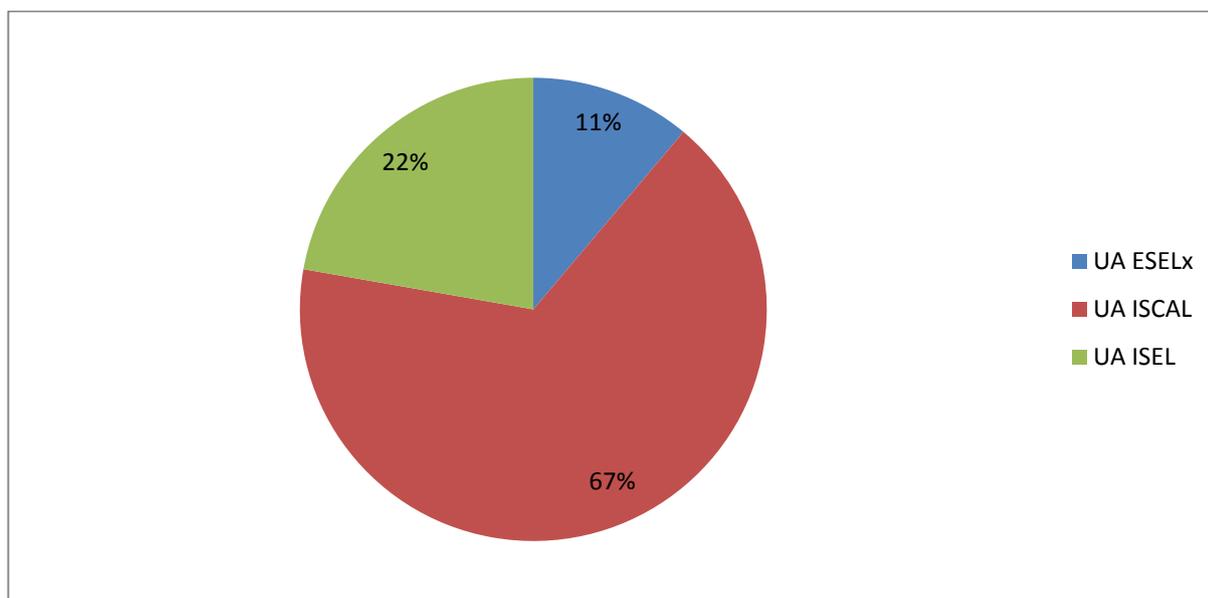


Gráfico 21 - Frequência das unidades alimentares/ refeitórios (gráfico geral)

Questão: A que refeição utiliza esta unidade alimentar/refeitório?

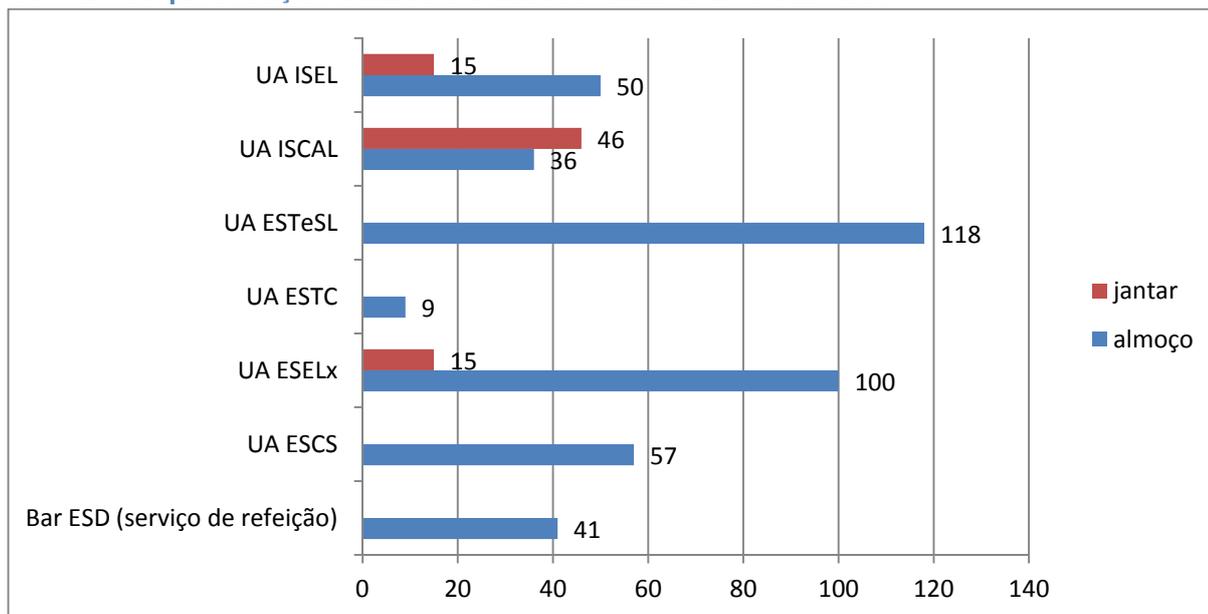


Gráfico 22 - A que refeição utiliza a unidade alimentar/refeitório (por unidade alimentar/refeitório)

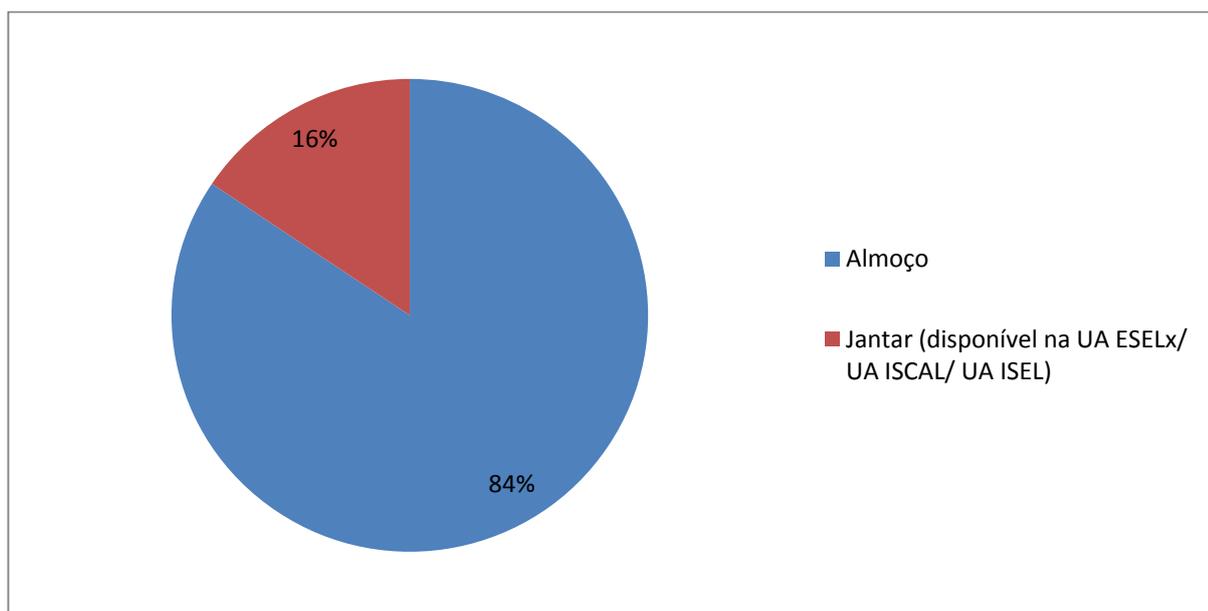


Gráfico 23 – A que refeição utiliza a unidade alimentar/refeitório (gráfico geral)

Questão: Qual o horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para almoçar?

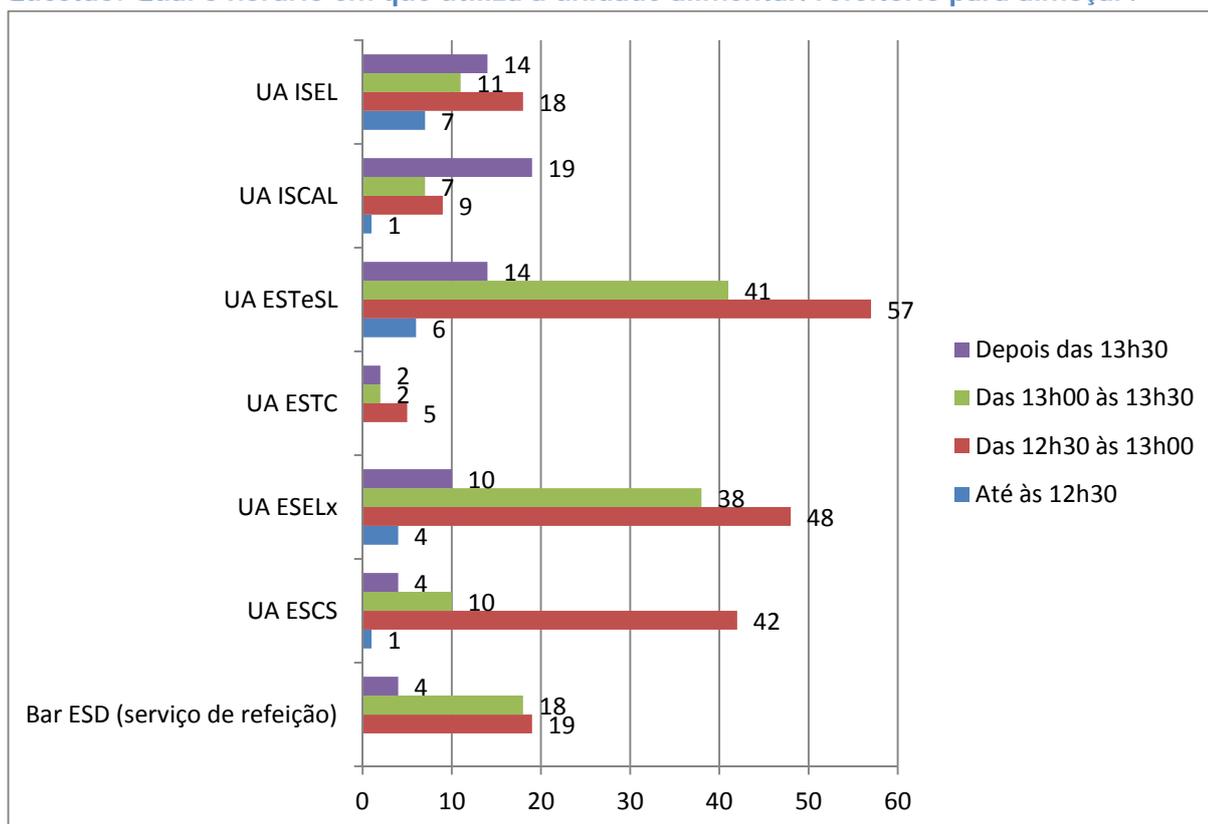


Gráfico 24 - Horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para almoçar (por unidade alimentar/refeitório)

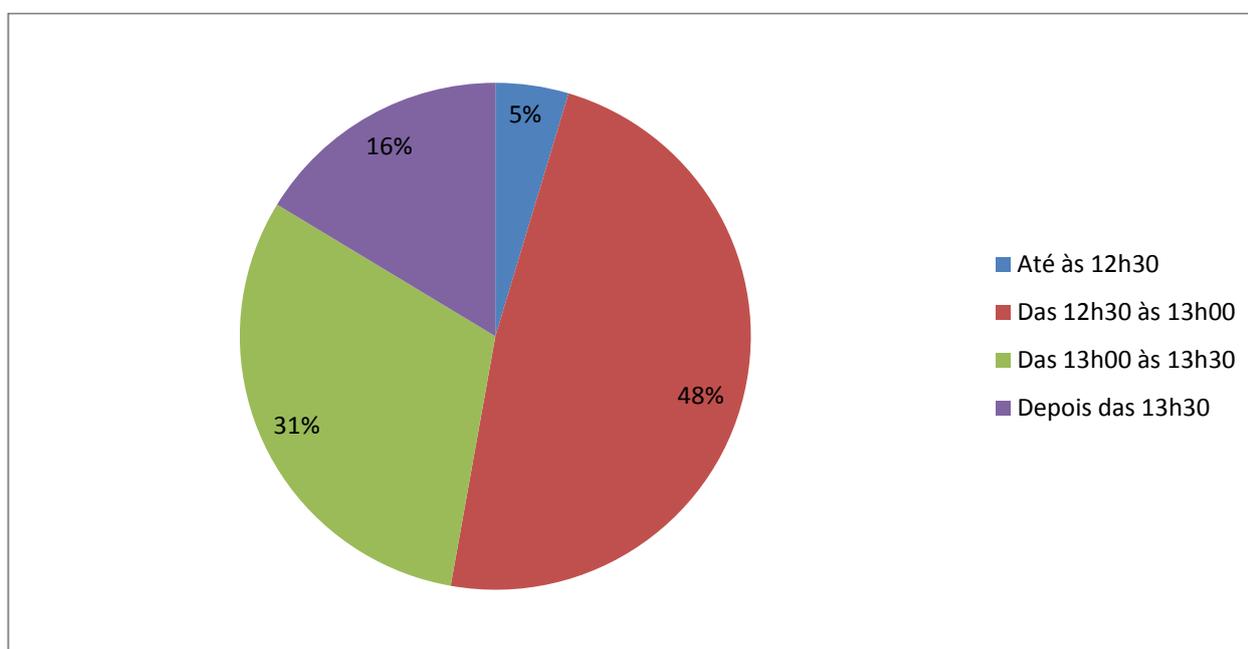


Gráfico 25 - Horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para almoçar (gráfico geral)

Questão: Qual o horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para jantar?

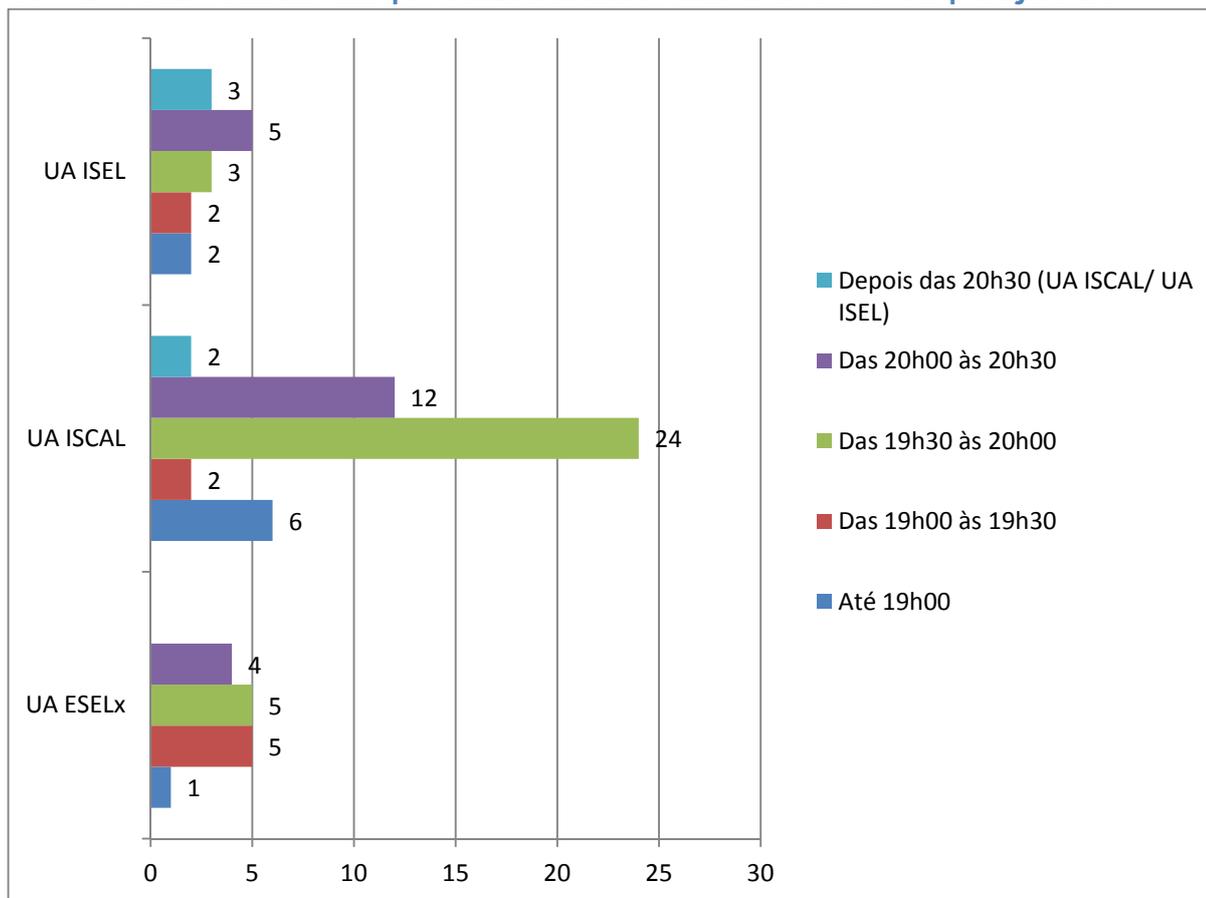


Gráfico 26 - Horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para jantar (por unidade alimentar/refeitório)

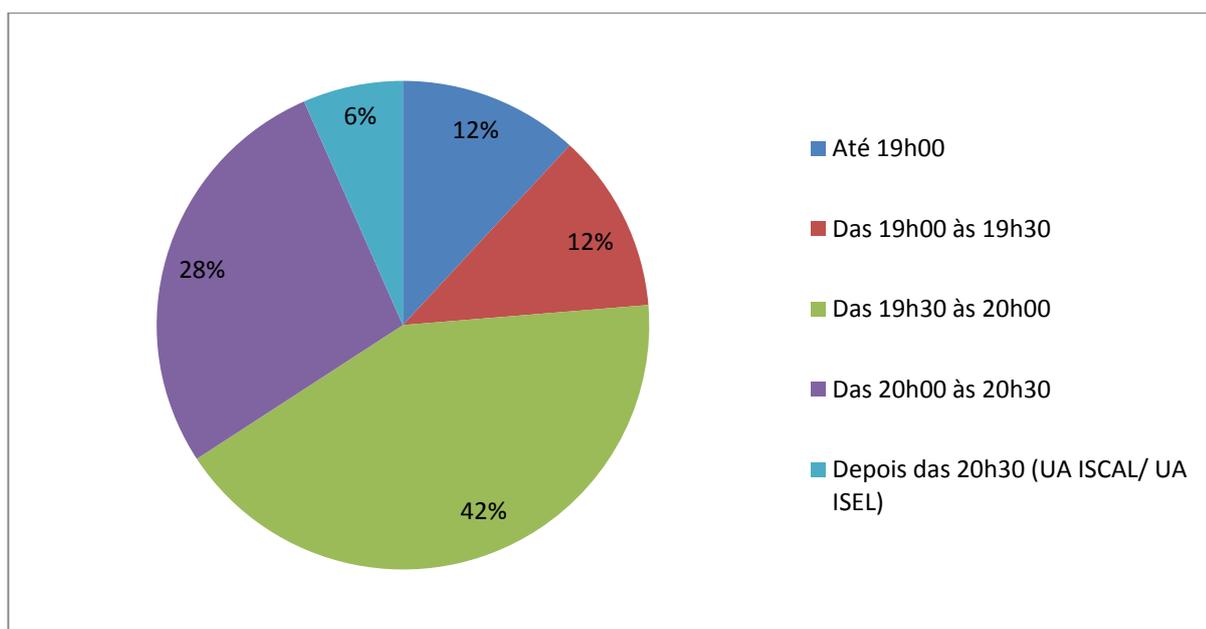


Gráfico 27 - Horário em que utiliza a unidade alimentar/refeitório para jantar (gráfico geral)

Questão: Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?

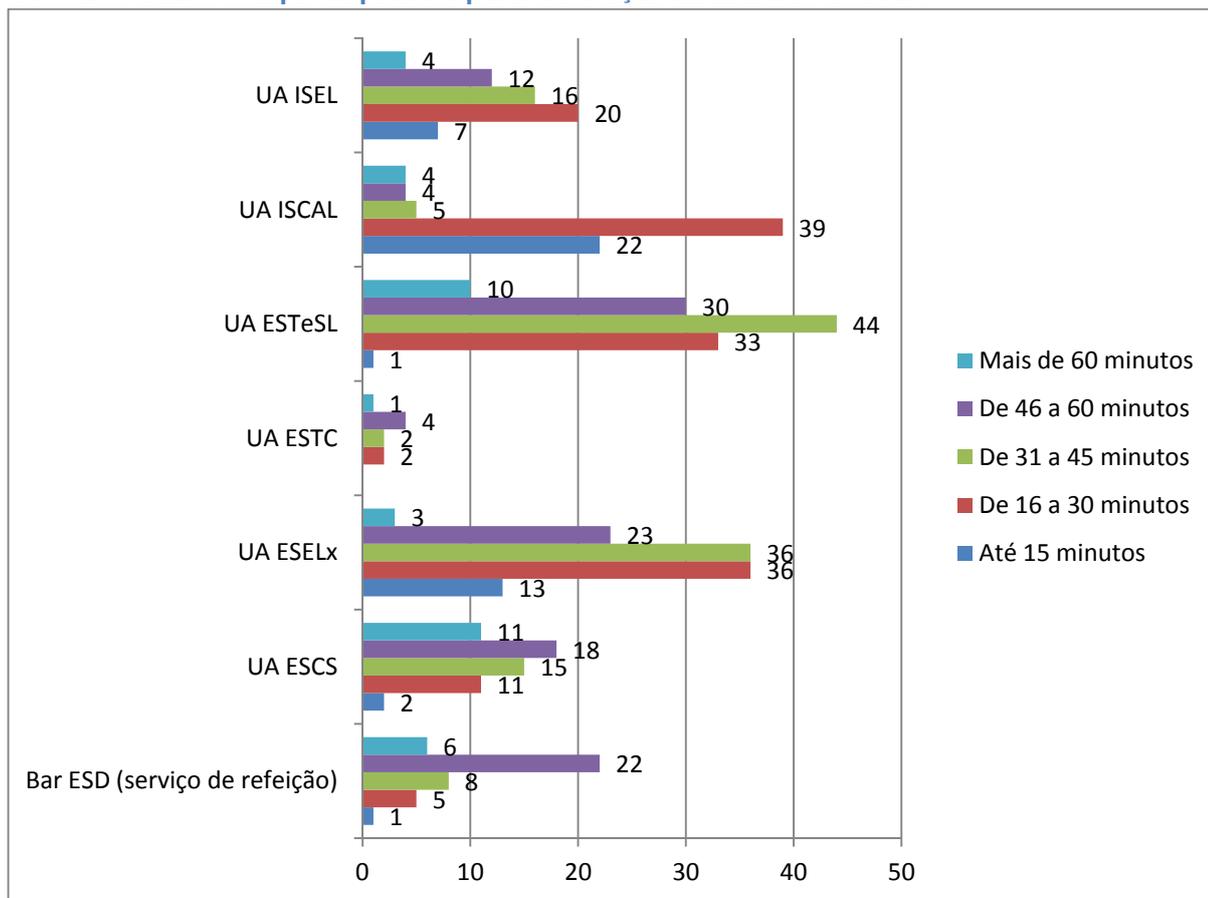


Gráfico 28 - Tempo disponível para a refeição no horário escolar (por unidade alimentar/refeitório)

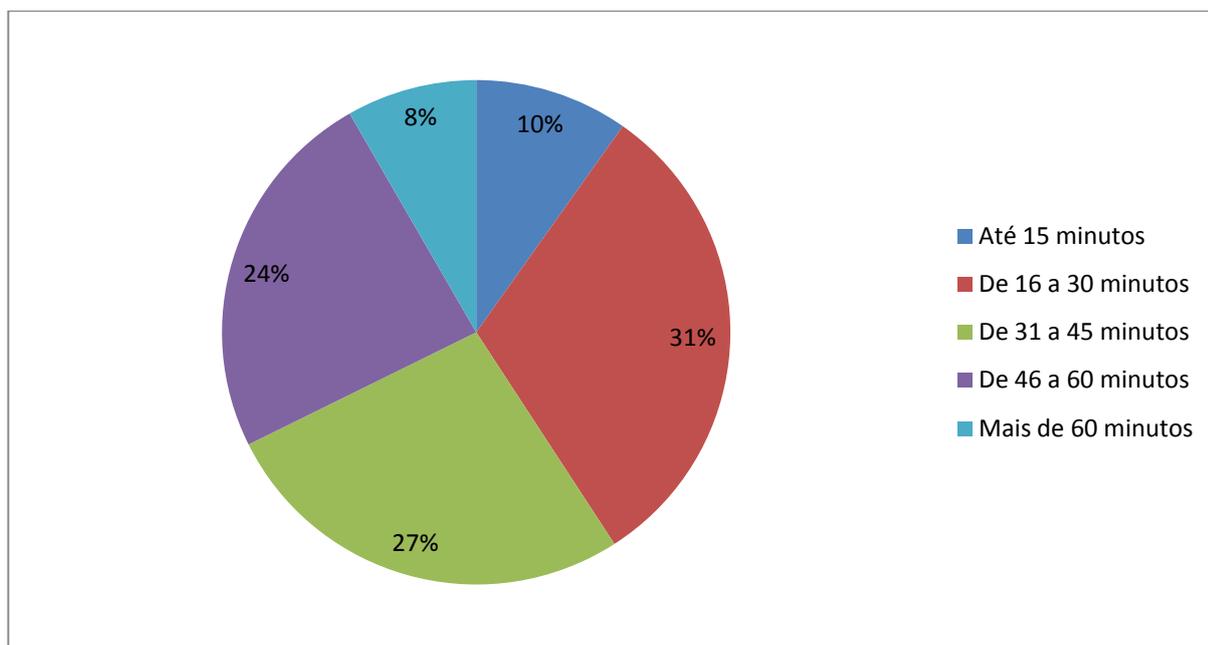


Gráfico 29 - Tempo disponível para a refeição no horário escolar (gráfico geral)

Questão: Na sua opinião, preferia que existisse na ementa diária apenas um prato e uma opção, de modo a evitar a rutura dos pratos da ementa?

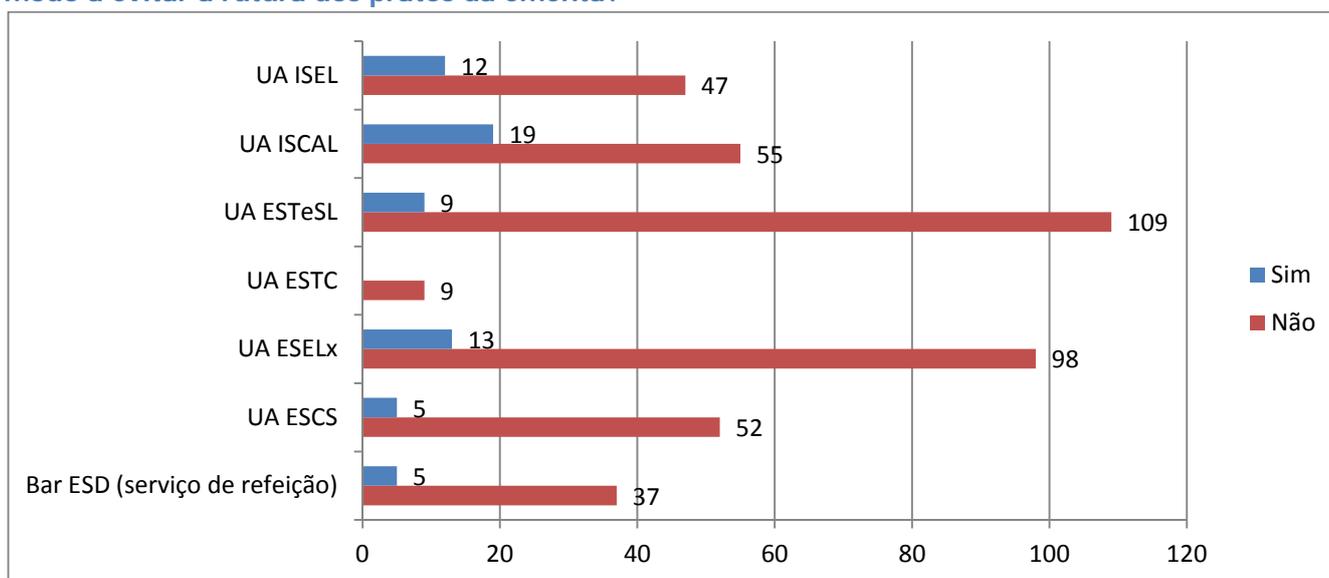


Gráfico 30 - Ementa diária de apenas um prato e uma opção (por unidade alimentar/refeitório)

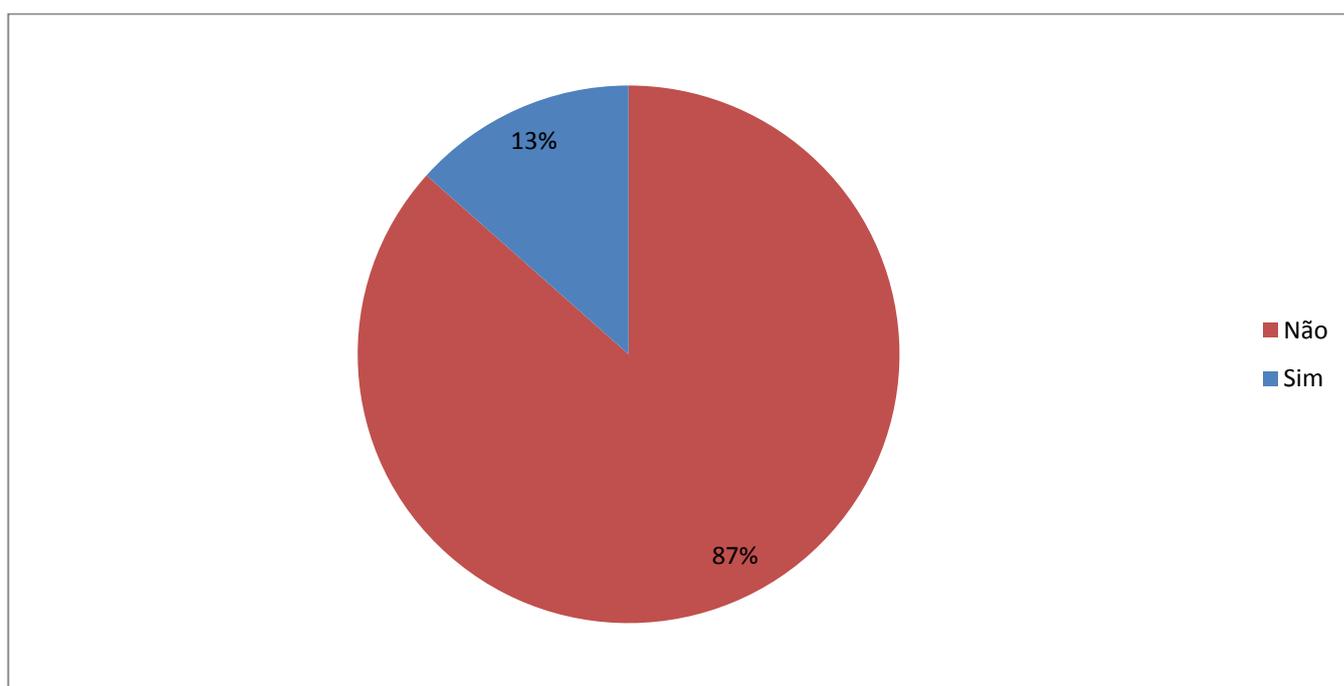


Gráfico 31 - Ementa diária de apenas um prato e uma opção (gráfico geral)

Questão: Estaria disponível para adquirir a senha de refeição com antecedência, para efetuar a reserva do prato da ementa pretendido?

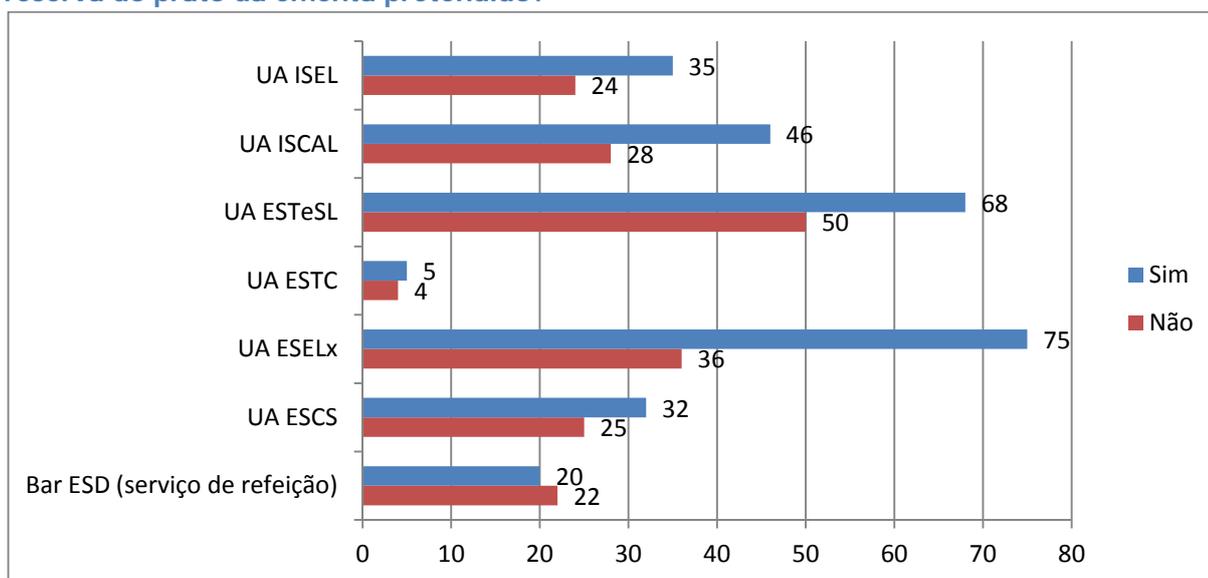


Gráfico 32 - Disponibilidade para adquirir a senha de refeição com antecedência para reservar do prato (por unidade alimentar/refeitório)

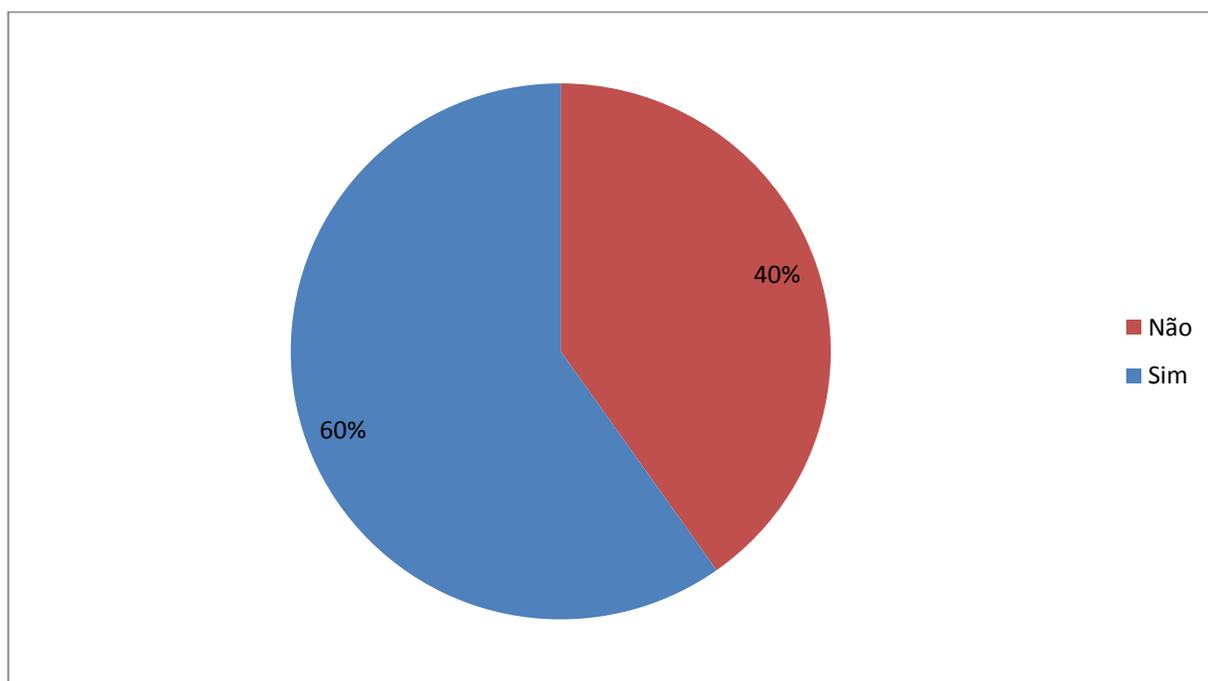


Gráfico 33 - Disponibilidade para adquirir a senha de refeição com antecedência para reservar do prato (gráfico geral)

Esta questão surgiu no seguimento de reclamações relacionadas com a rutura de pratos na ementa do dia. Não havendo lugar a marcação prévia das refeições, pode acontecer que o prato da ementa (carne, peixe ou ovolactovegetariano) já não esteja disponível e que a opção que o substitui não seja do agrado do utilizador da unidade alimentar/refeitório.

40% dos utilizadores preferem, ter as três opções de prato na ementa, a ter apenas uma. Estando 60% dos utilizadores disponíveis para adquirir a senha com antecedência.

Questão: Qual é o bar que frequenta habitualmente?

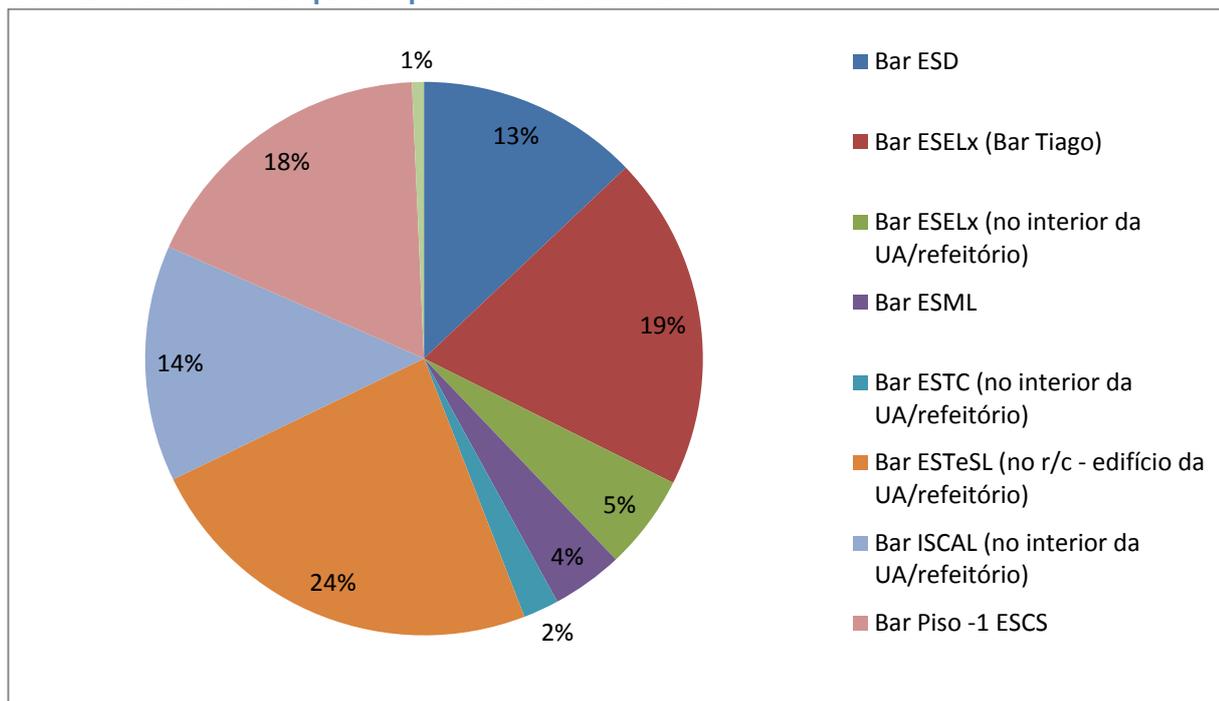


Gráfico 34 - Bar que frequenta (gráfico geral)

Questão: Qual a frequência com que utiliza este bar?

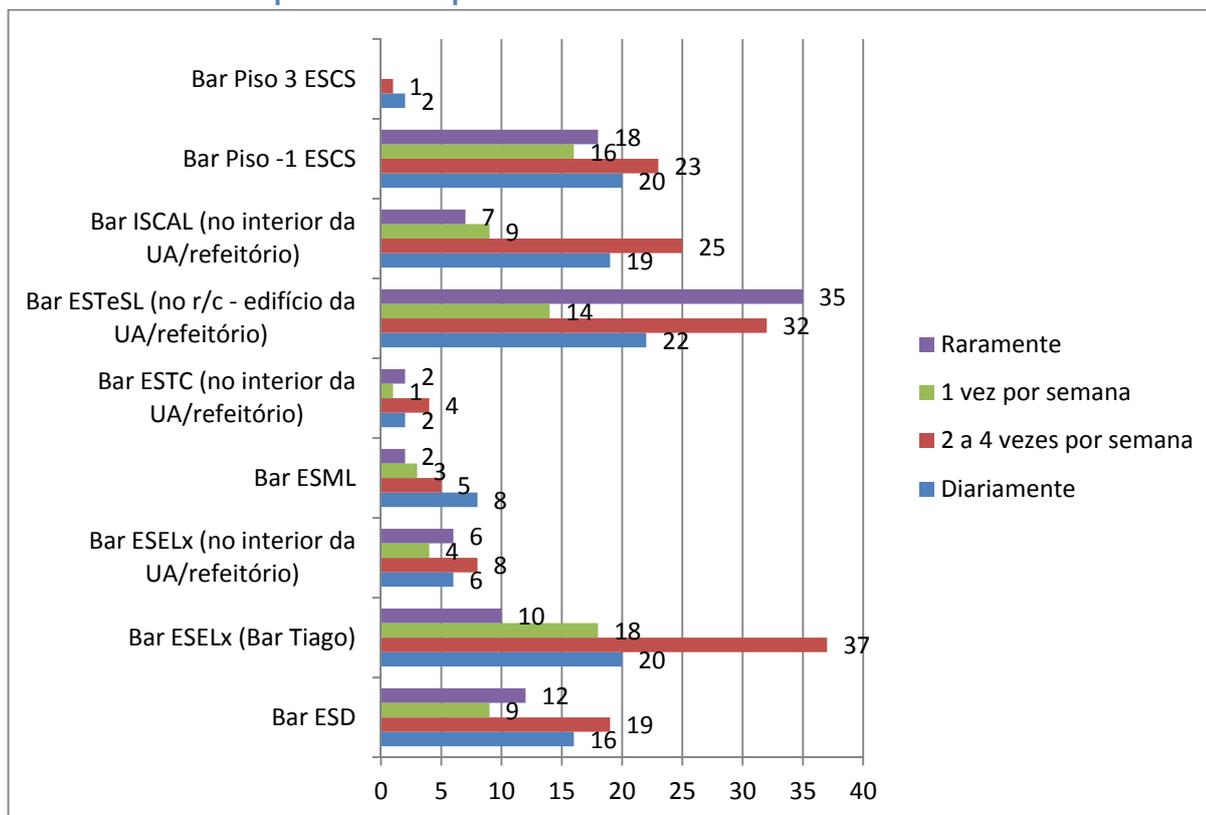


Gráfico 35 - Frequência de utilização dos bares (por bar)

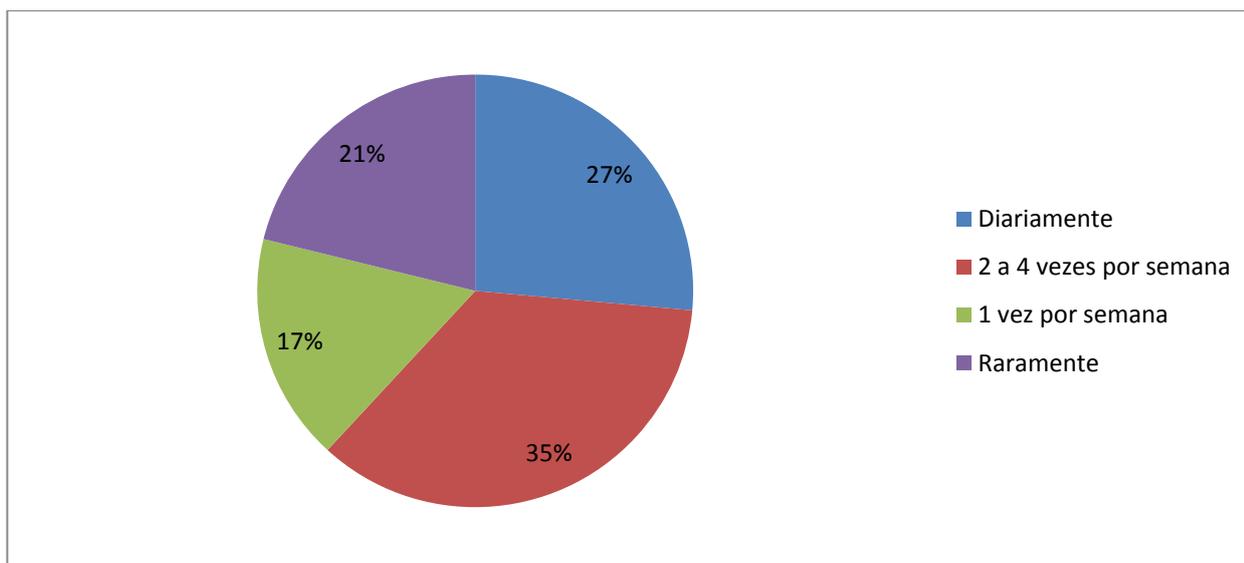


Gráfico 36 - Frequência de utilização dos bares (gráfico geral)

Unidades Alimentares/ refeitórios dos SAS/ IPL

Questão: Qual o seu grau de satisfação face às instalações da unidade alimentar/refeitório? Ambiente (ruído, luz e temperatura) das instalações

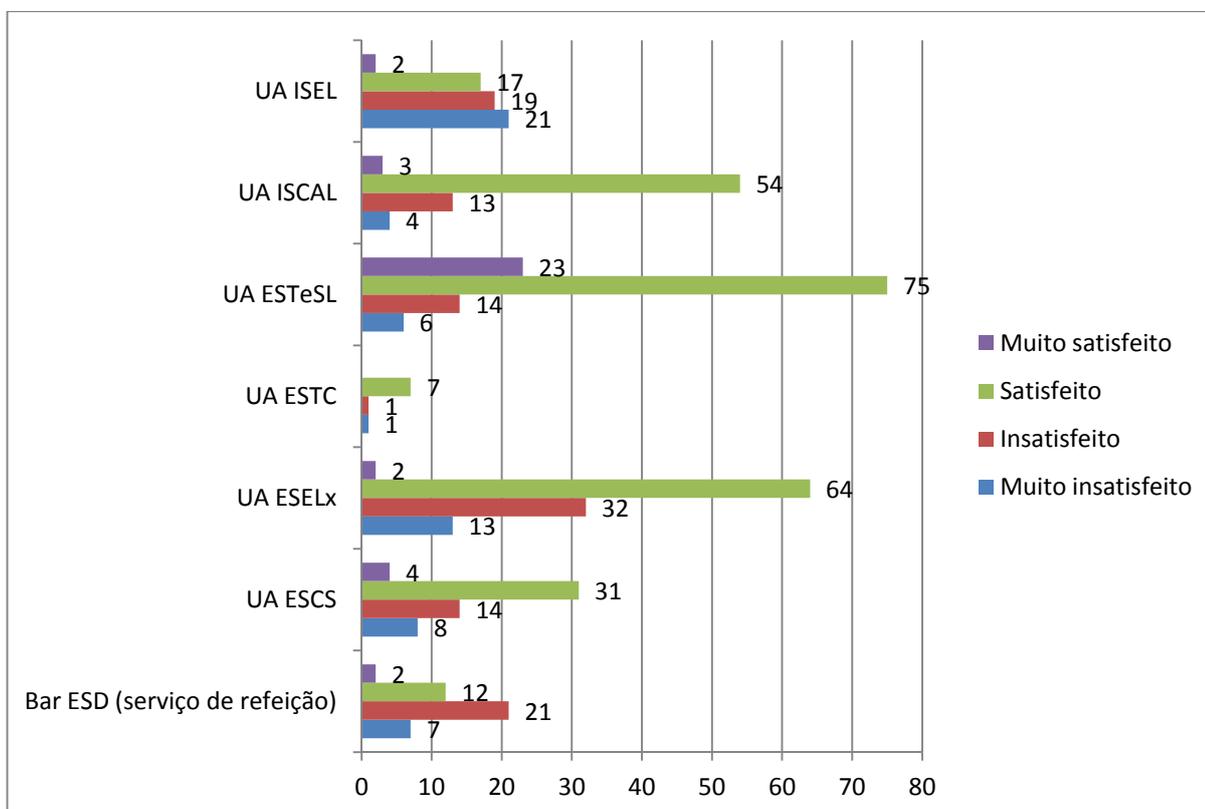


Gráfico 37 - Grau de satisfação face às instalações - Ambiente (por unidade alimentar/refeitório)

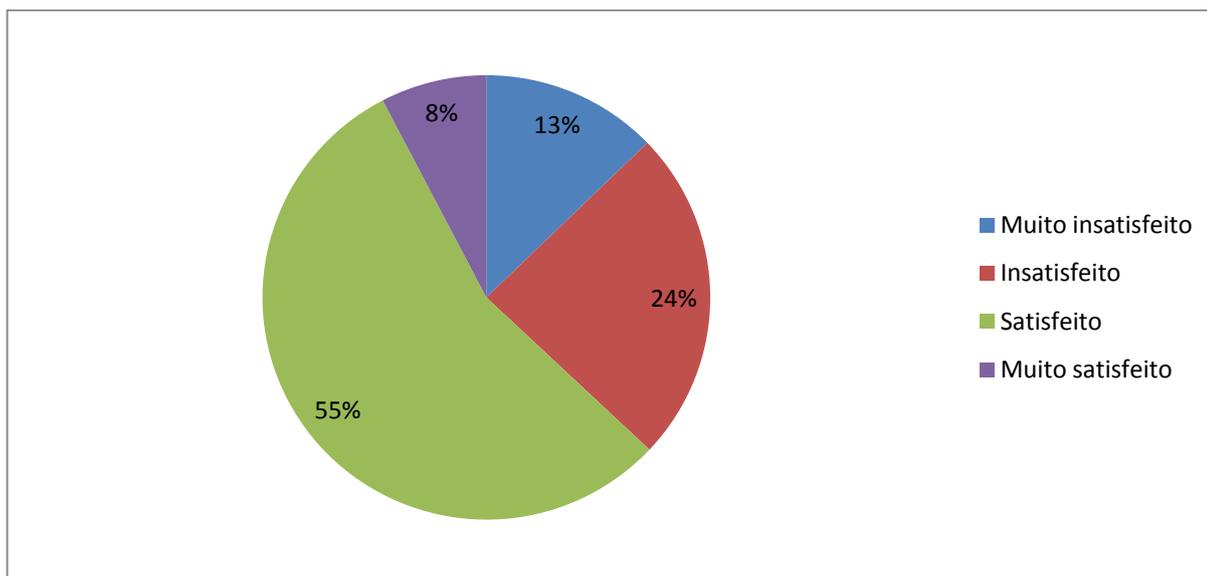


Gráfico 38 - Grau de satisfação face às instalações - Ambiente (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

Relativamente ao ambiente as razões apontadas para maior insatisfação são a má climatização dos espaços, o ruído e os cheiros.

Decoração/ Mobiliário das instalações

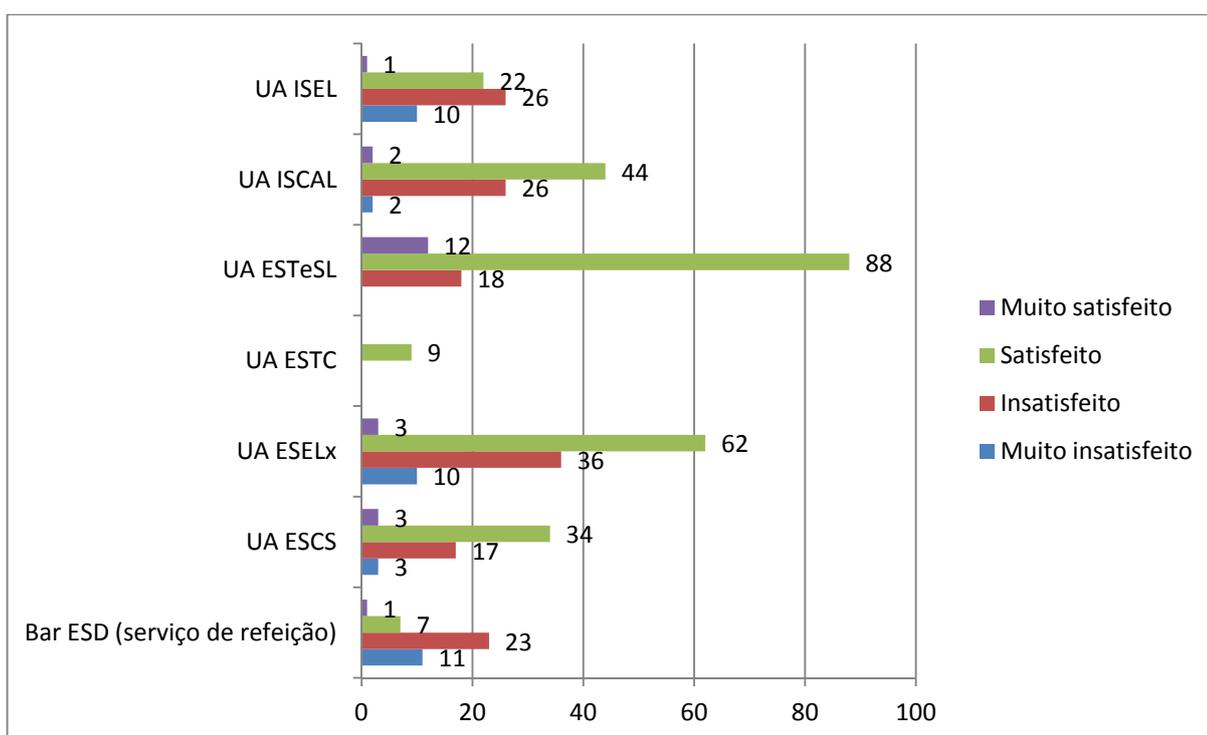


Gráfico 39 - Grau de satisfação face às instalações - Decoração/ Mobiliário (por unidade alimentar/refeitório)

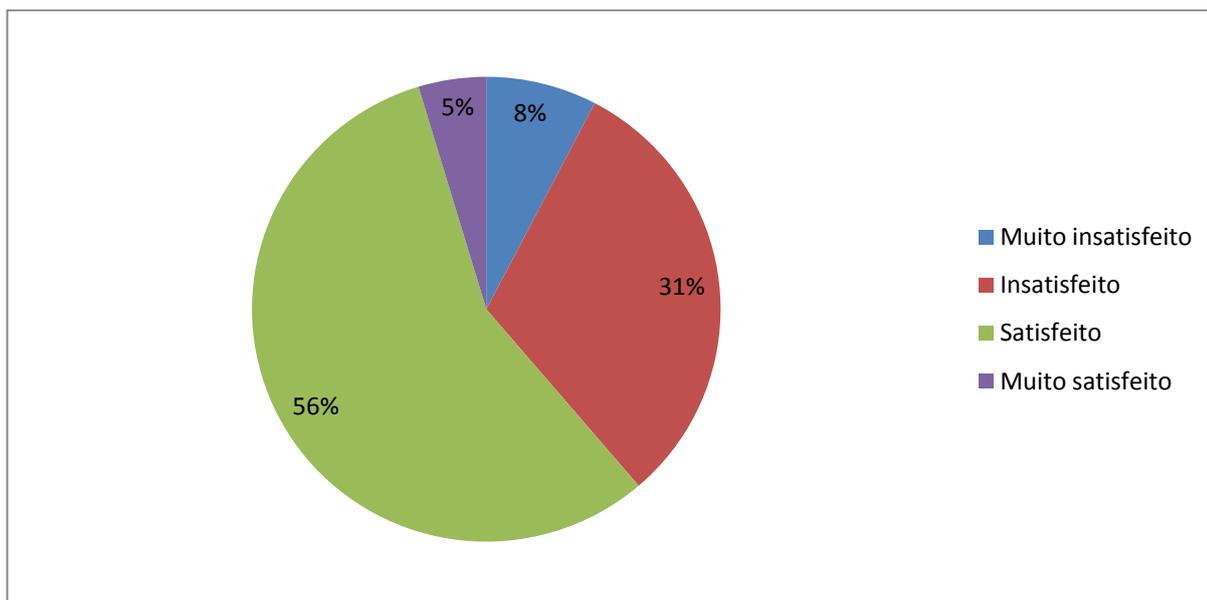


Gráfico 40 - Grau de satisfação face às instalações - Decoração/ Mobiliário (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

Quanto à decoração e mobiliário as razões apontadas para maior insatisfação são o seu desconforto e antiguidade.

Higiene das instalações

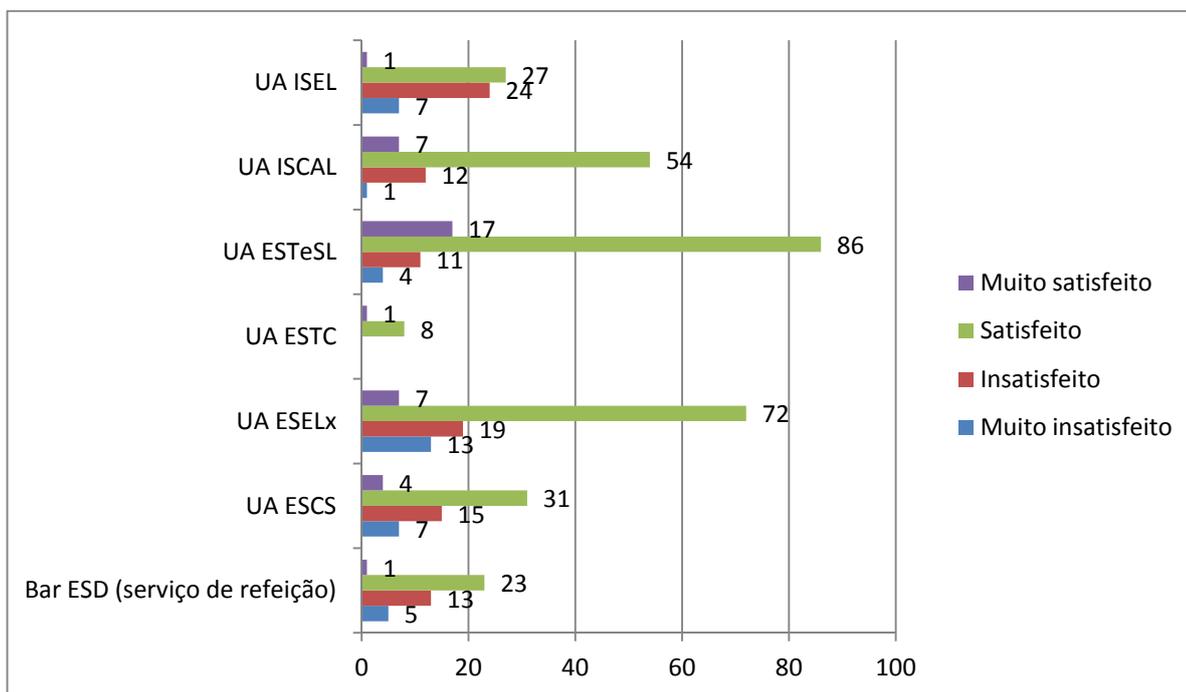


Gráfico 41 - Grau de satisfação face às instalações – Higiene (por unidade alimentar/refeitório)

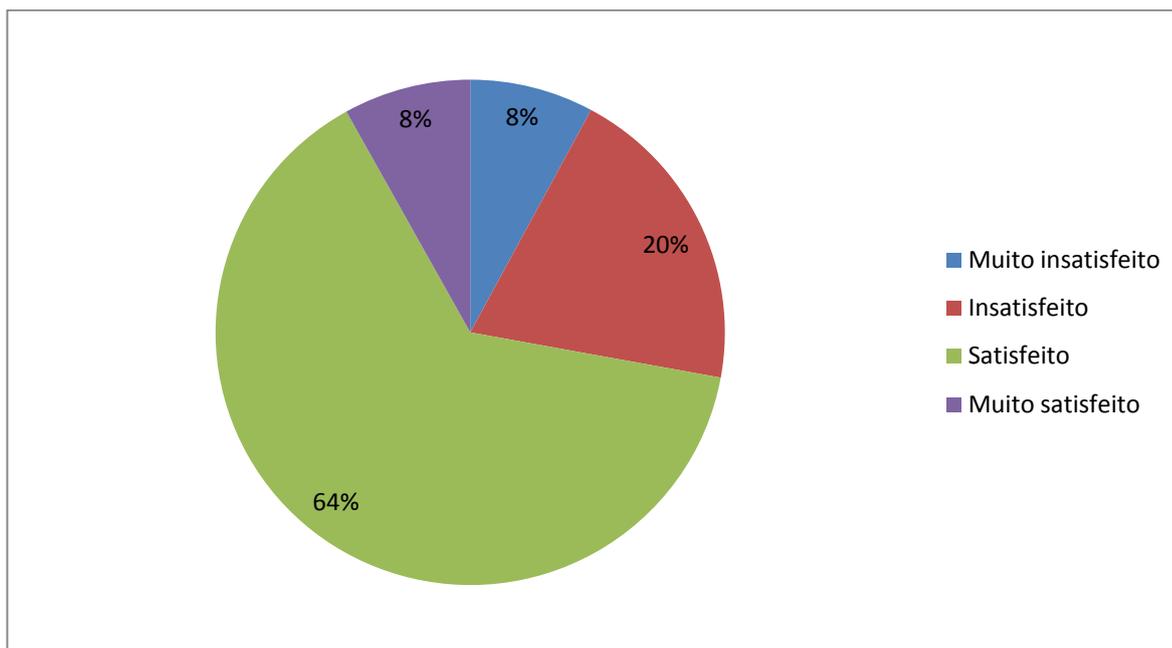


Gráfico 42 - Grau de satisfação face às instalações – Higiene (gráfico geral) (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

Relativamente às condições de higiene as razões apontadas para maior insatisfação são a má higienização dos talheres, mesas, tabuleiros e micro-ondas.

Questão: Qual o seu grau de satisfação face à refeição?

Variedade das ementas

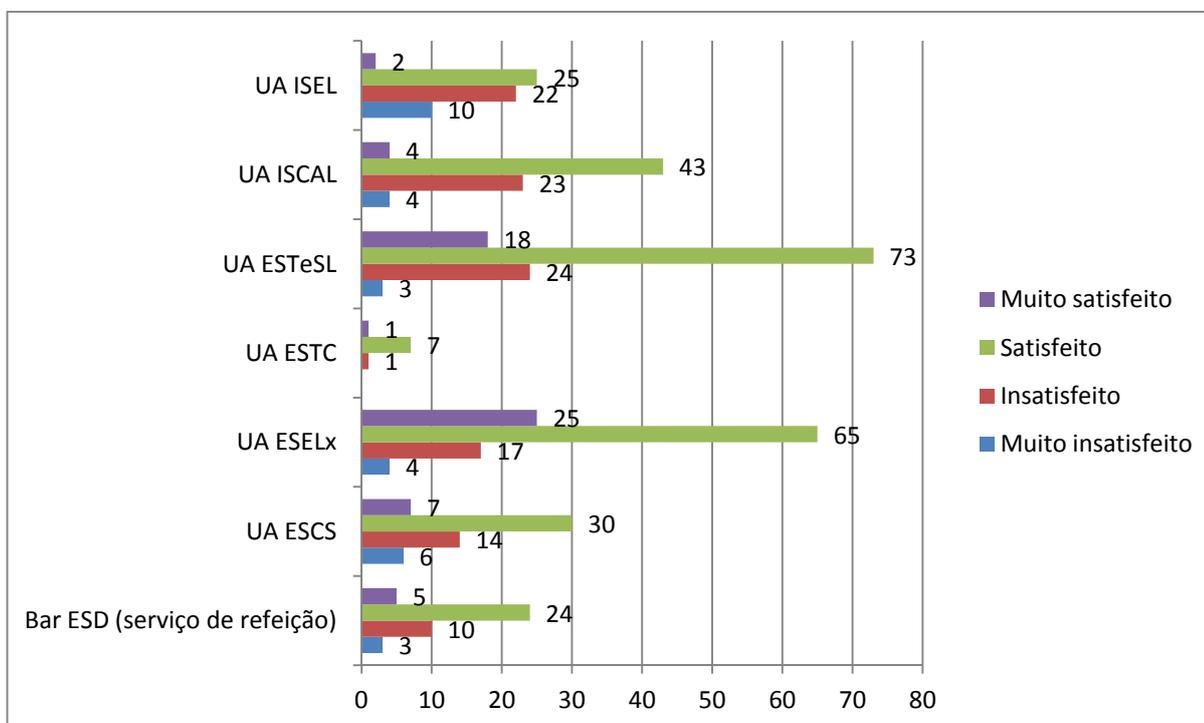


Gráfico 43 - Grau de satisfação face à refeição – Variedade das ementas (por unidade alimentar/refeitório)

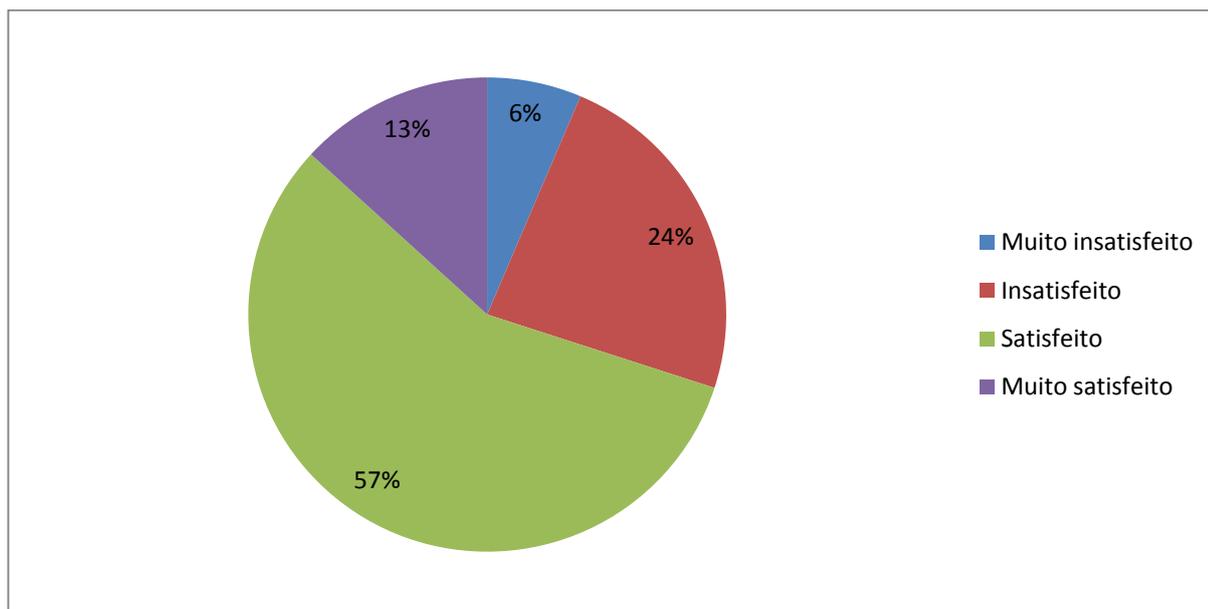


Gráfico 44 - Grau de satisfação face à refeição – Variedade das ementas (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

As razões de maior insatisfação prendem-se com a pouca variedade das ementas, pratos vegetarianos pobres em leguminosas, ementas desfasadas dos pratos apresentados com substituição frequente por rissóis e croquetes, principalmente ao jantar.

Apresentação dos pratos

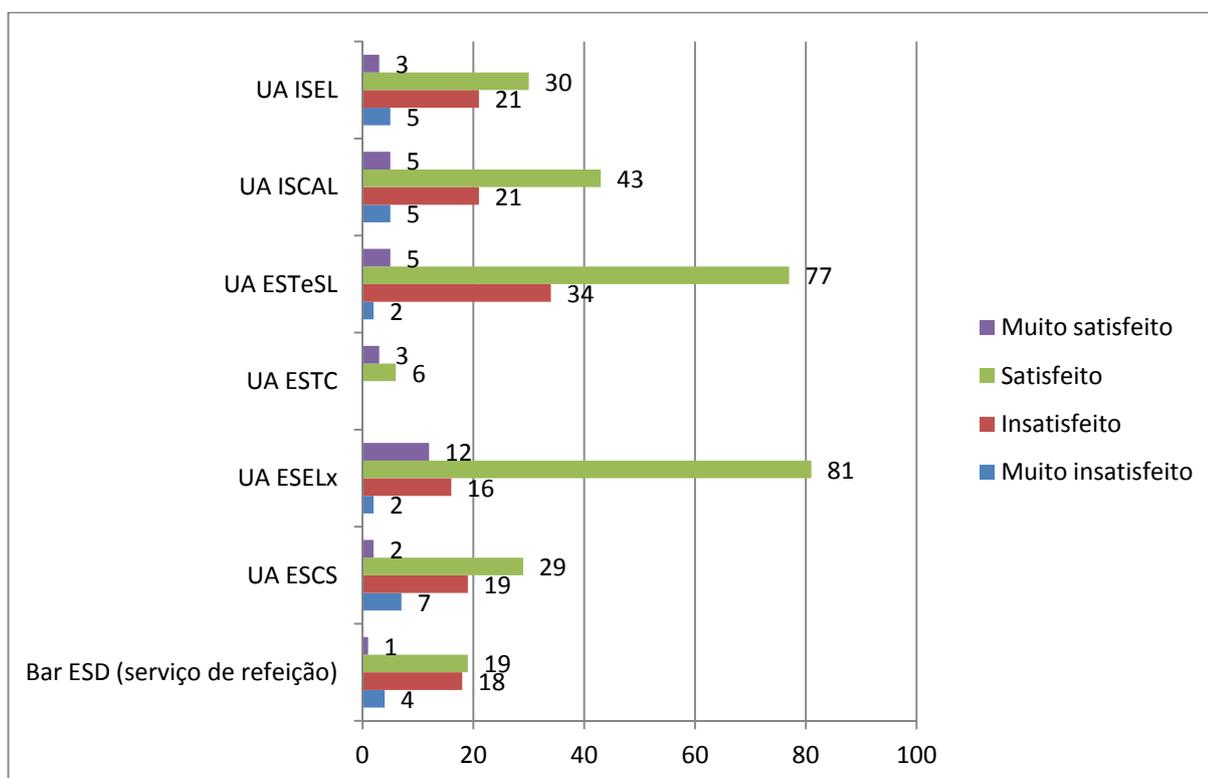


Gráfico 45 - Grau de satisfação face à refeição – Apresentação dos pratos (por unidade alimentar/refeitório)

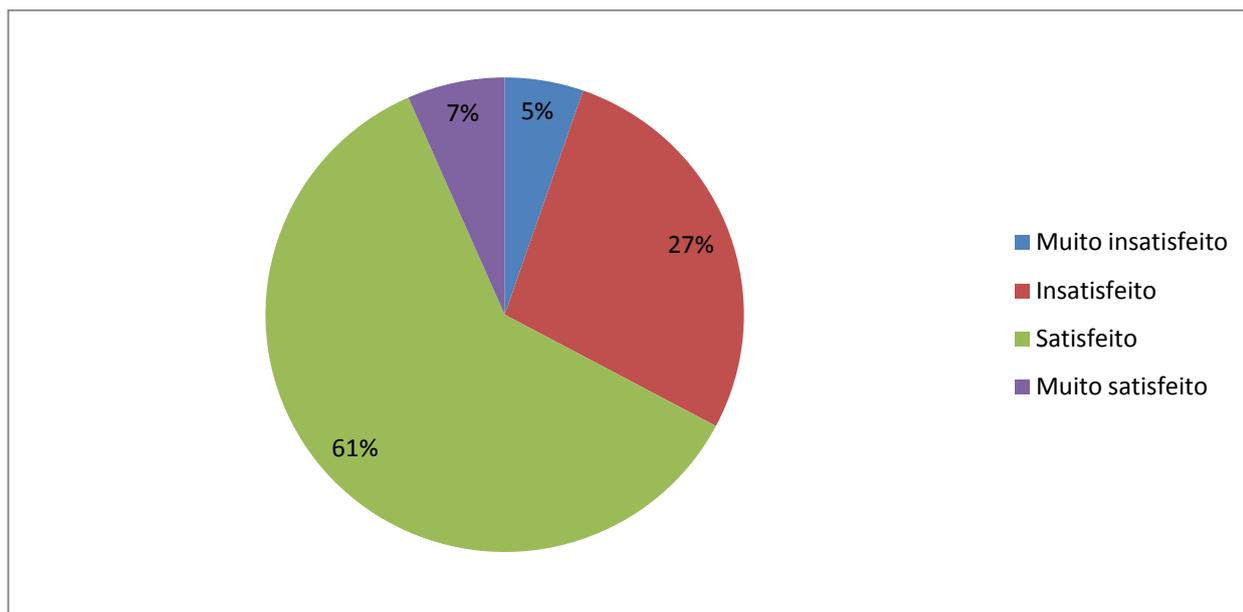


Gráfico 46 - Grau de satisfação face à refeição – Apresentação dos pratos (gráfico geral – Unidades limentares/refeitórios)

A razão de maior insatisfação é a fraca apresentação do prato, estando a comida misturada.

Temperatura da refeição

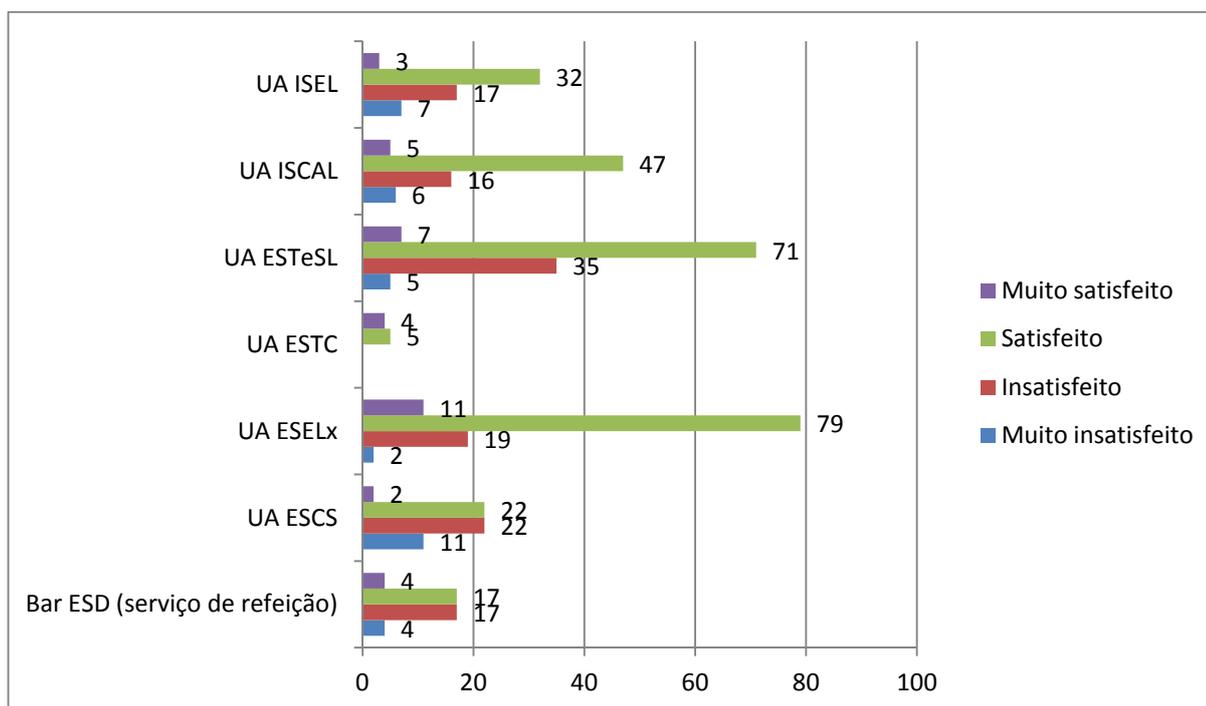


Gráfico 47 - Grau de satisfação face à refeição – Temperatura (por unidade alimentar/refeitório)

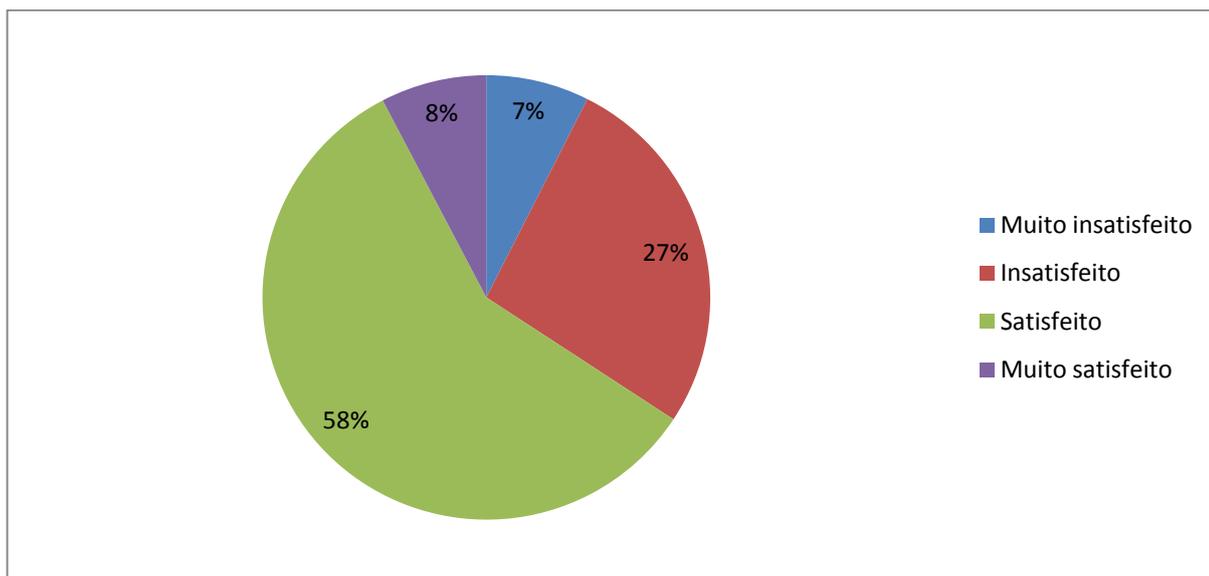


Gráfico 48 - Grau de satisfação face à refeição – Temperatura (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

A razão de maior insatisfação é a comida ser servida quase fria.

Composição da refeição

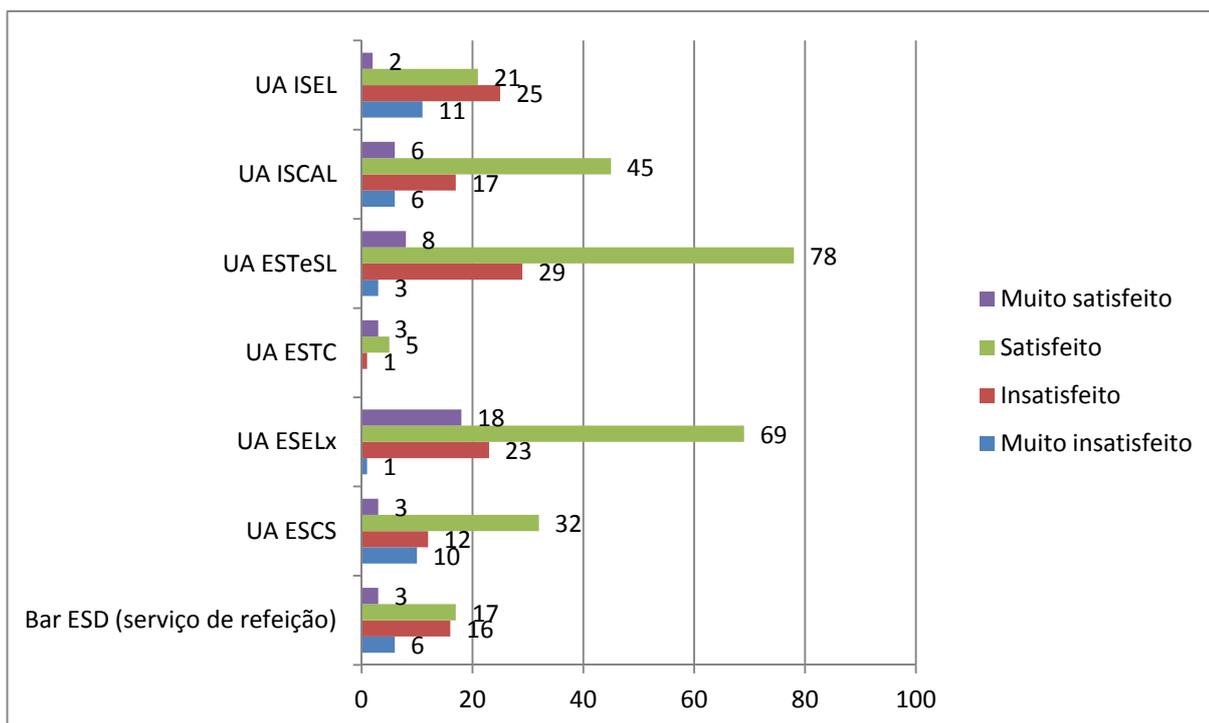


Gráfico 49 - Grau de satisfação face à refeição – Composição da refeição (por unidade alimentar/refeitório)

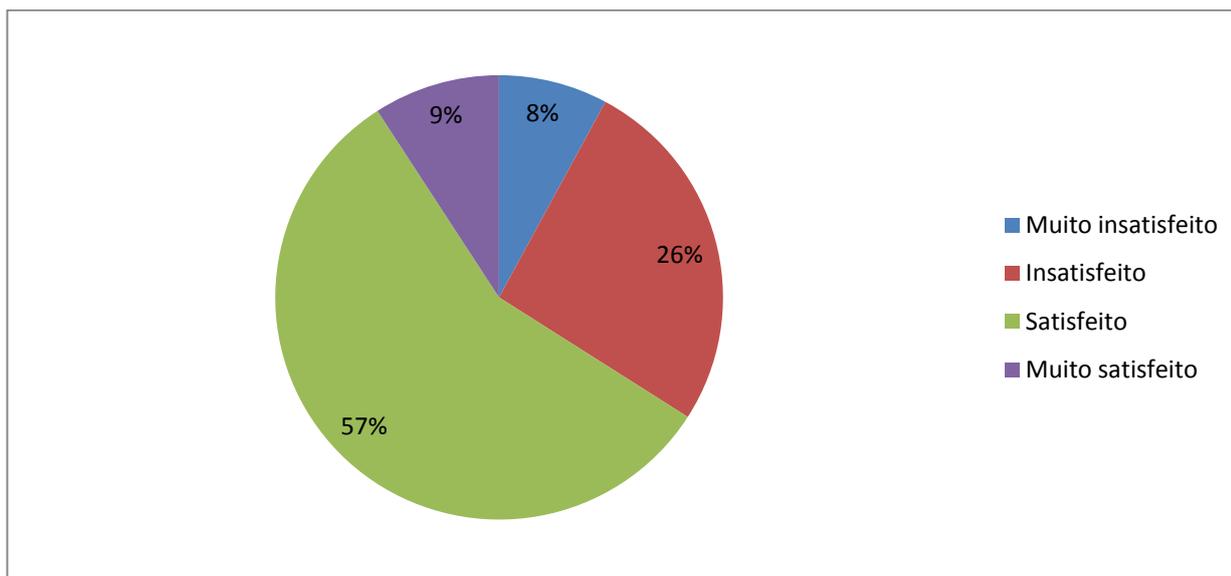


Gráfico 50 - Grau de satisfação face à refeição – Composição da refeição (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

A razão de maior insatisfação é a composição ter muitos hidratos de carbono e gordura, pouca salada.

Quantidade Servida

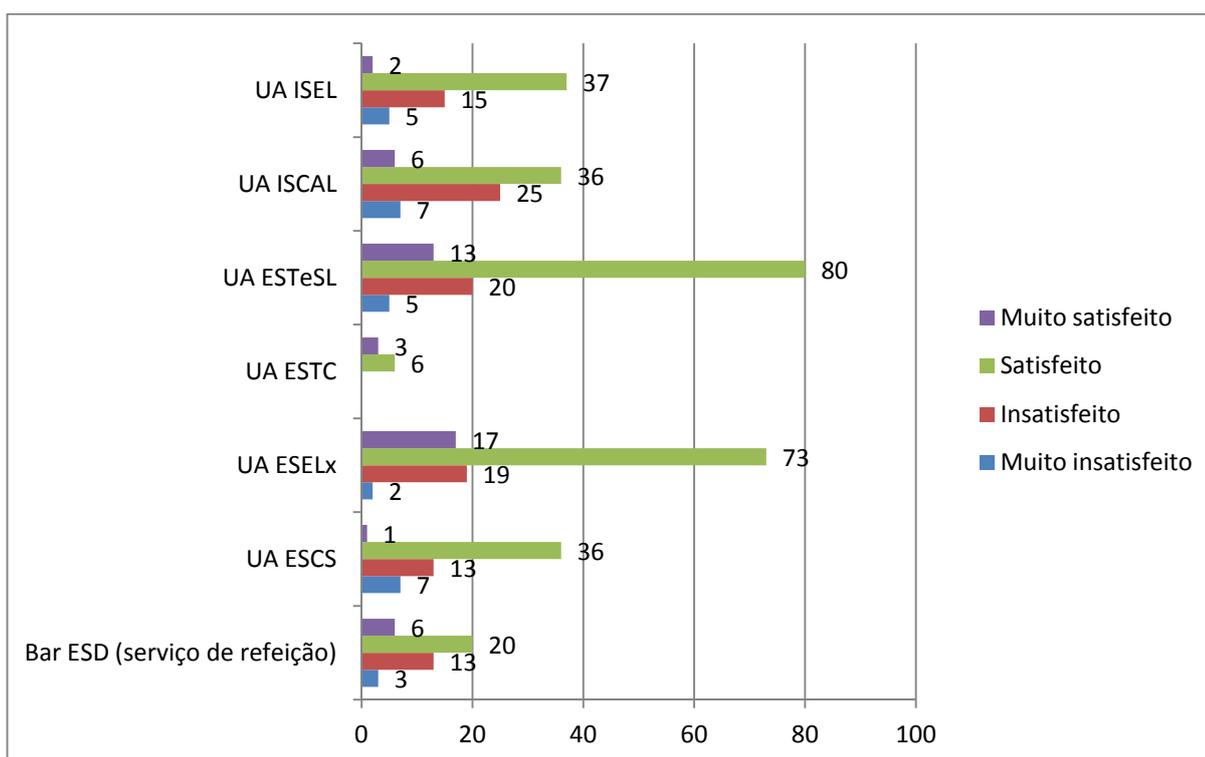


Gráfico 51 - Grau de satisfação face à refeição – Quantidade servida (por unidade alimentar/refeitório)

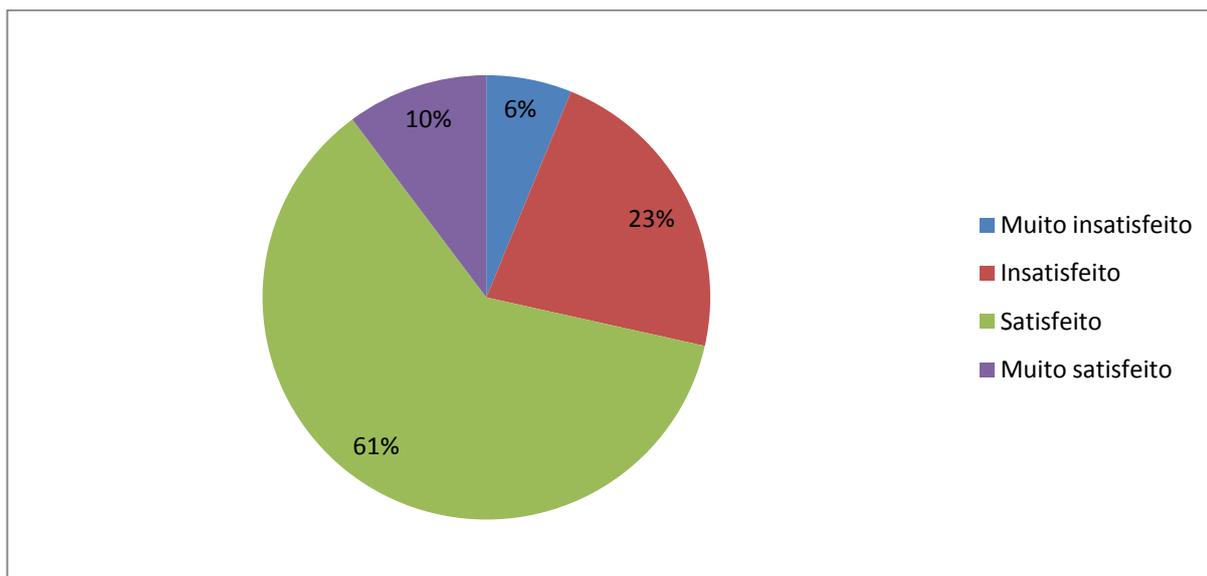


Gráfico 52 - Grau de satisfação face à refeição – Quantidade servida (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

A razão de maior insatisfação é pouca quantidade e não poder repetir.

Sabor e tempero

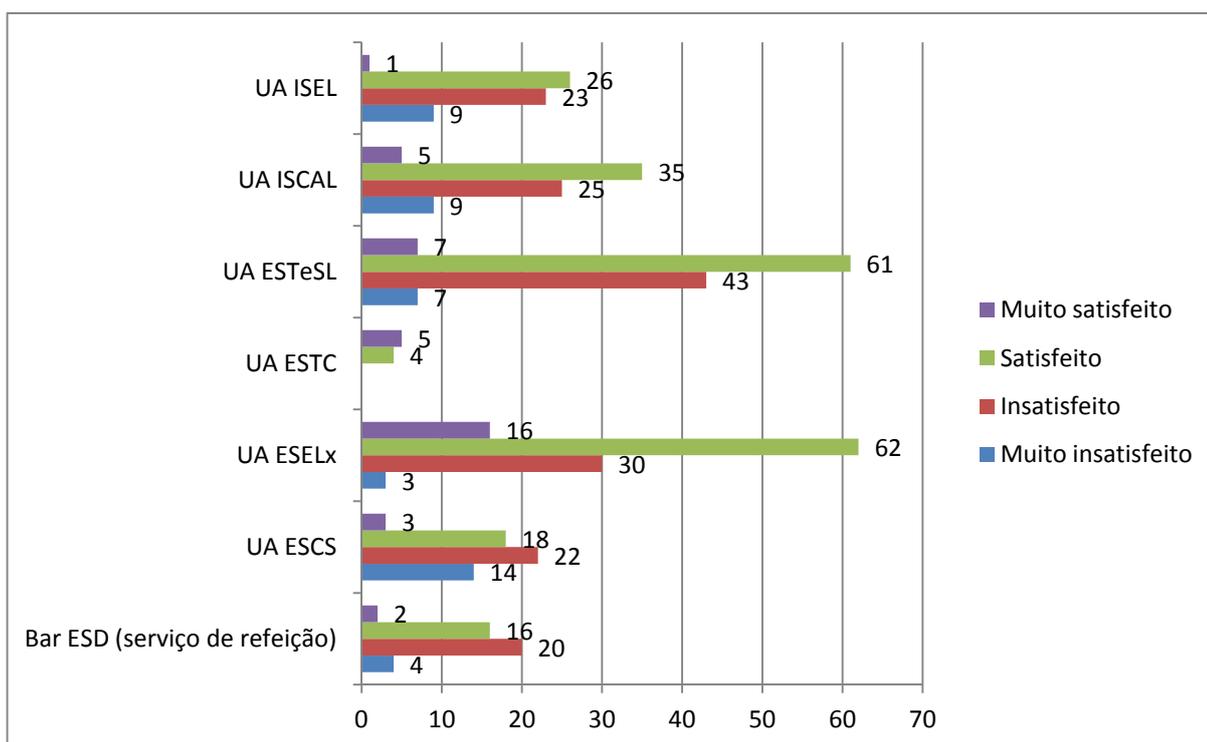


Gráfico 53 - Grau de satisfação face à refeição – Sabor e tempero (por unidade alimentar/refeitório)

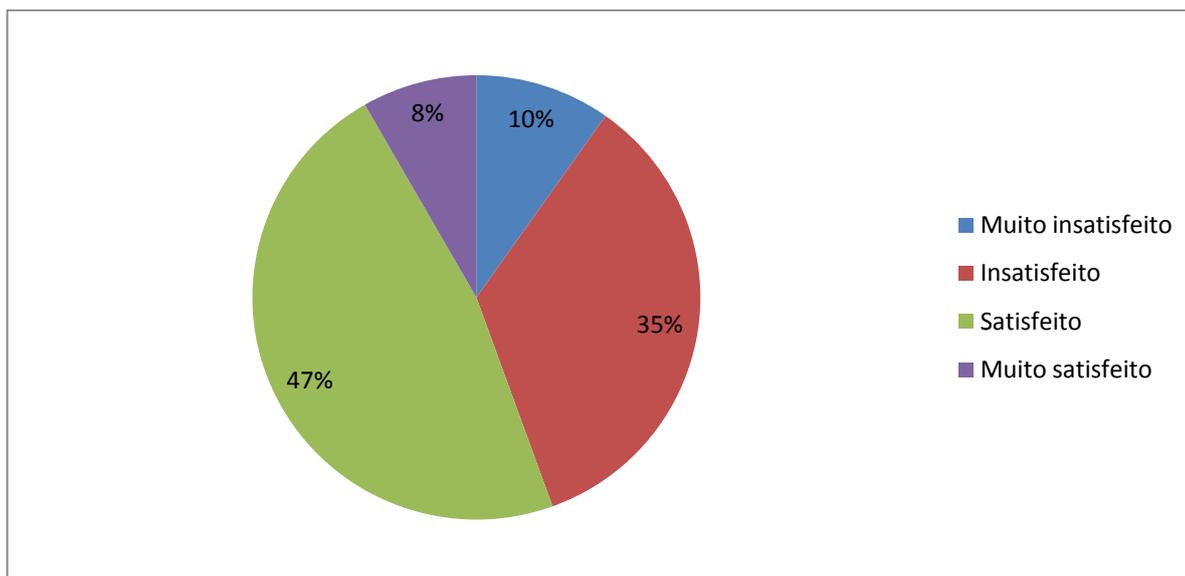


Gráfico 54 - Grau de satisfação face à refeição – Sabor e tempero (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

A razão de maior insatisfação é a comida ser pouco temperada e falta de sabor na carne e peixe.

Questão: Qual o seu grau de satisfação face aos trabalhadores da unidade alimentar/refeitório?
Apresentação e higiene dos trabalhadores

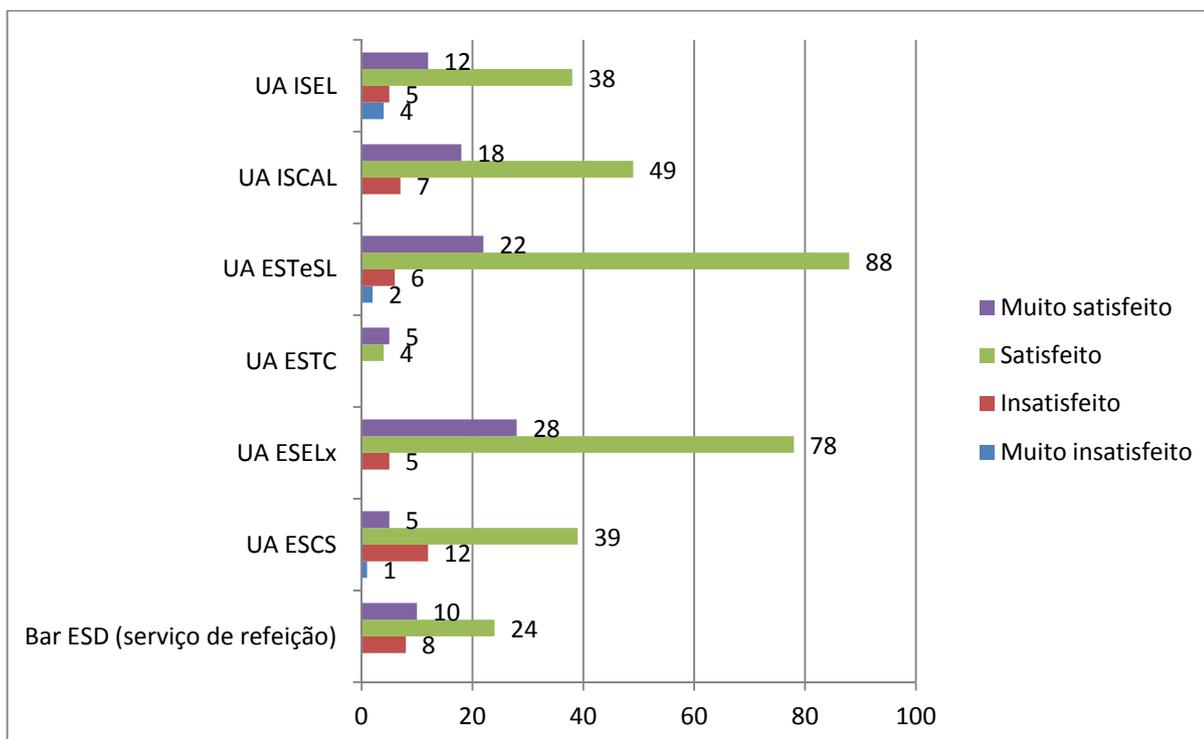


Gráfico 55 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Apresentação e higiene (por unidade alimentar/refeitório)

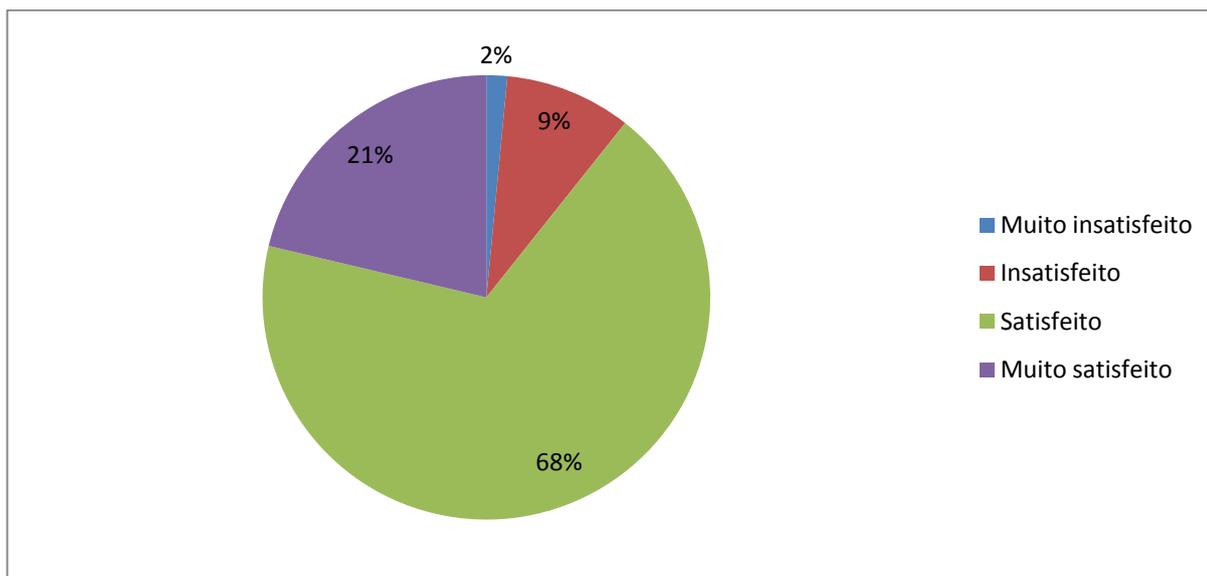


Gráfico 56 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Apresentação e higiene (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

A razão de maior insatisfação é o pagamento ser feito em mãos sem luvas para a preparação de comida.

Amabilidade e simpatia

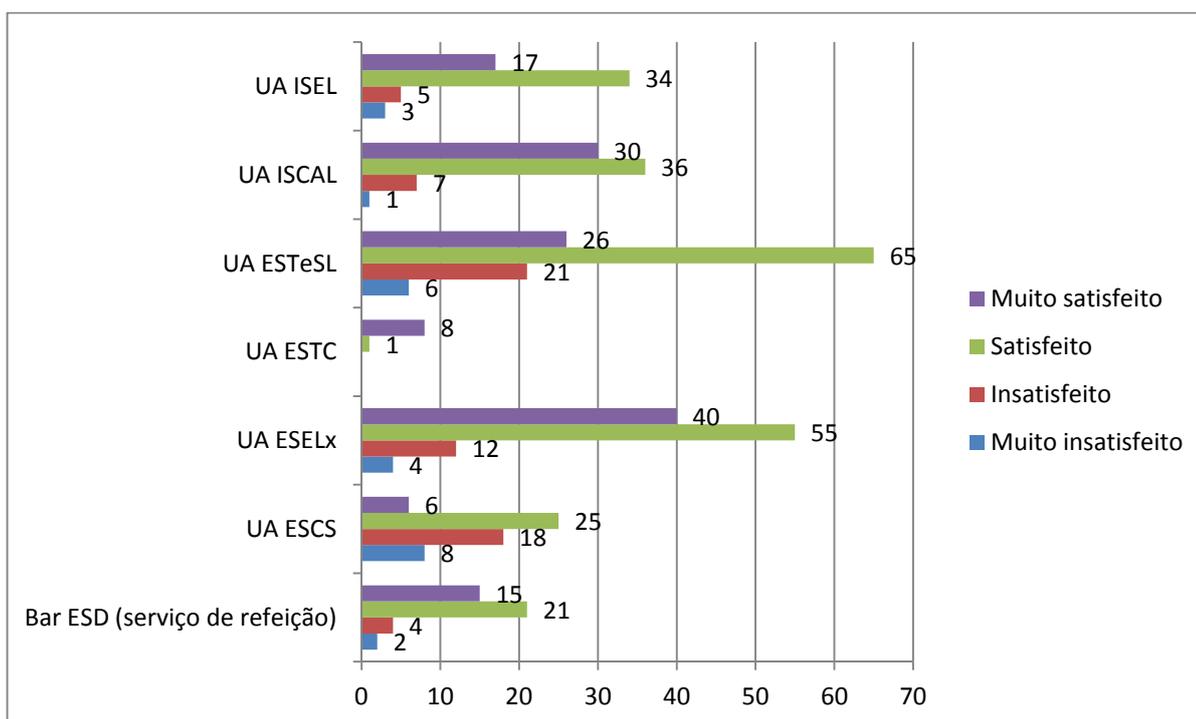


Gráfico 57 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Amabilidade e simpatia (por unidade alimentar/refeitório)

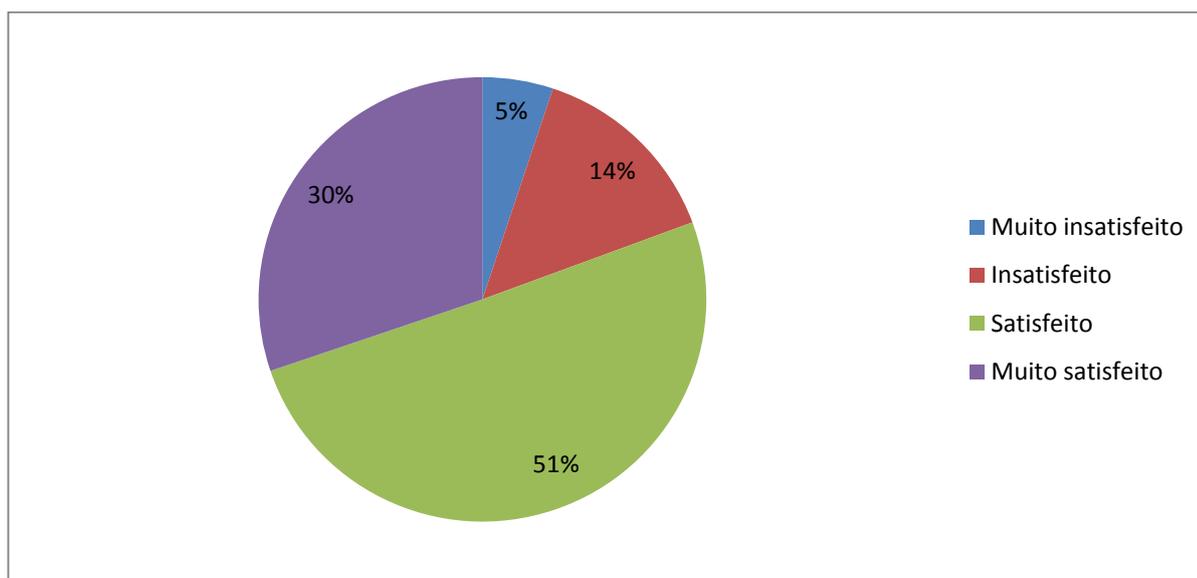


Gráfico 58 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Amabilidade e simpatia (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

A razão de maior insatisfação é a antipatia e pouca educação dos funcionários.

Rapidez do serviço

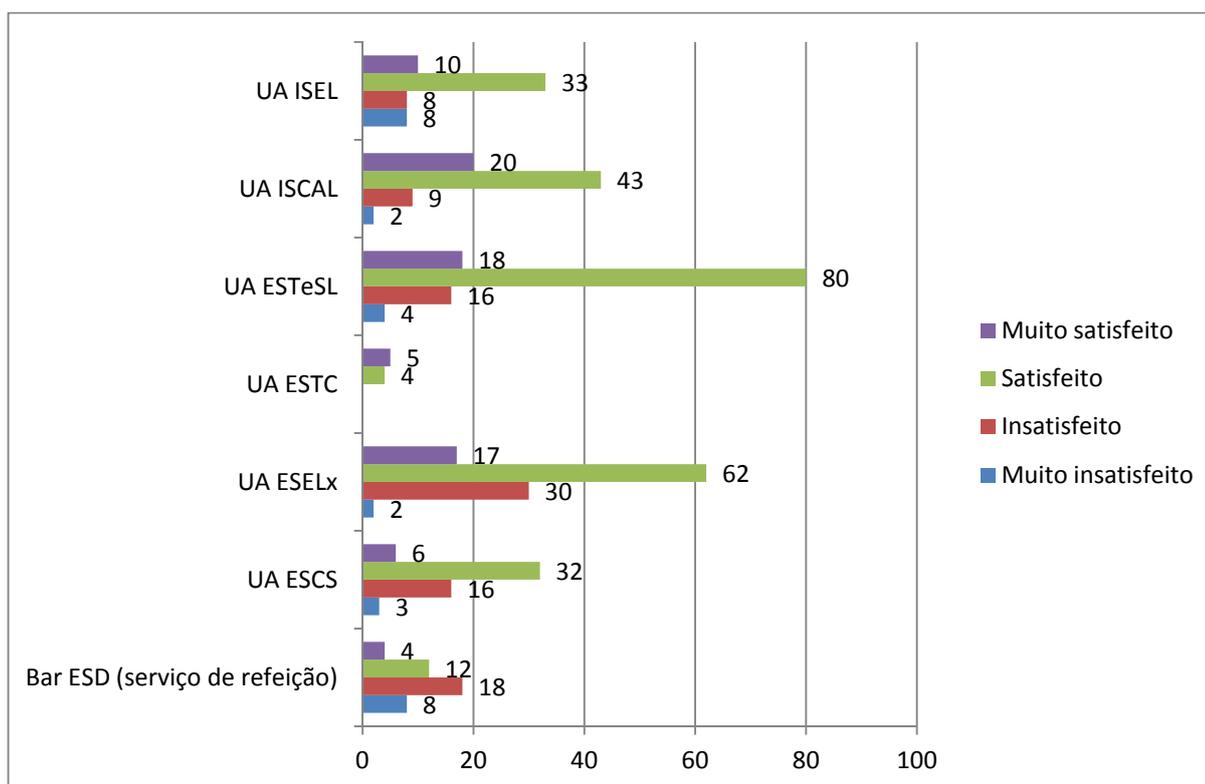


Gráfico 59 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Rapidez do serviço (por unidade alimentar/refeitório)

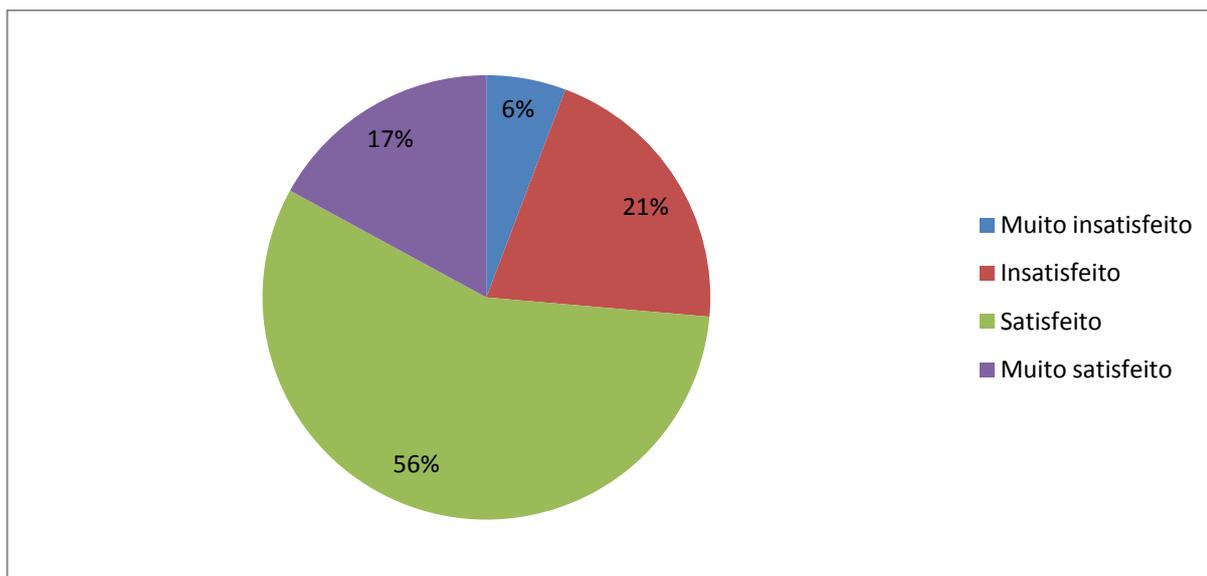


Gráfico 60 - Grau de satisfação face aos trabalhadores – Rapidez do serviço (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

A razão de maior insatisfação é o serviço ser lento e os funcionários estarem a fazer outras atividades.

Questão: Qual a sua avaliação global da unidade alimentar/refeitório?

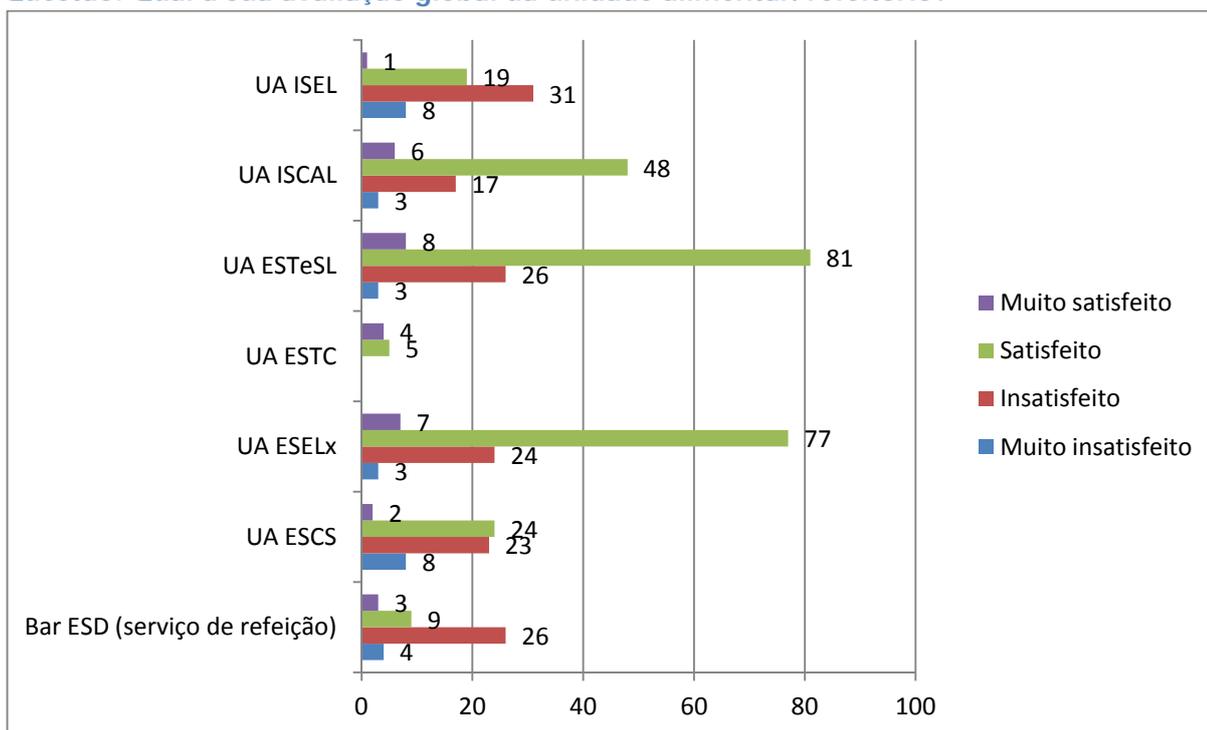


Gráfico 61 - Grau de satisfação - Avaliação global (por unidade alimentar/refeitório)

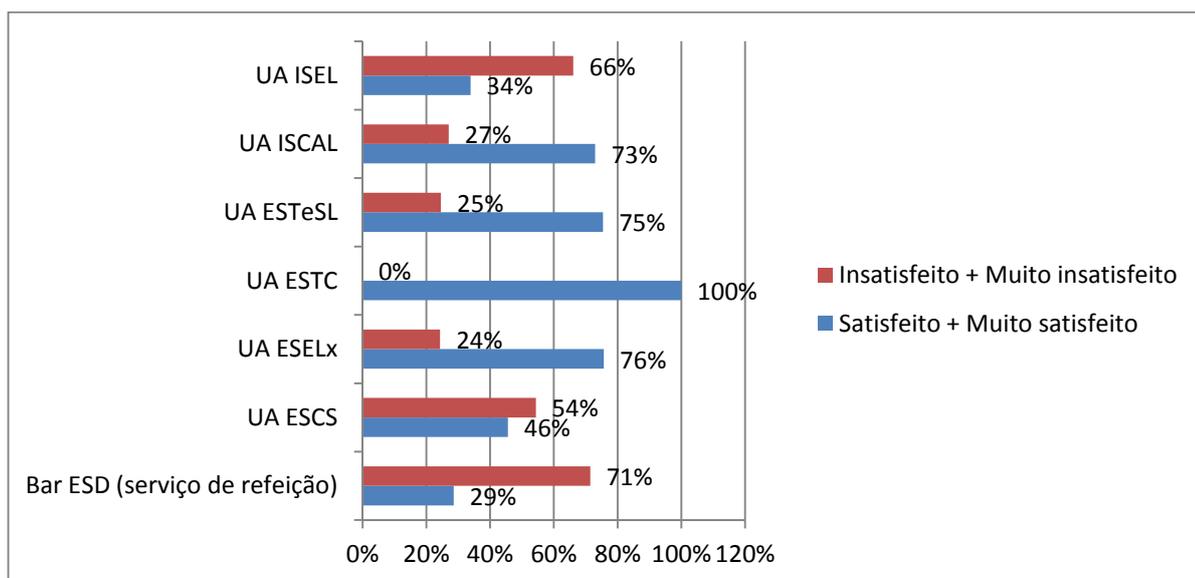


Gráfico 62 - Grau de satisfação - Avaliação global – resumo (por unidade alimentar/refeitório)

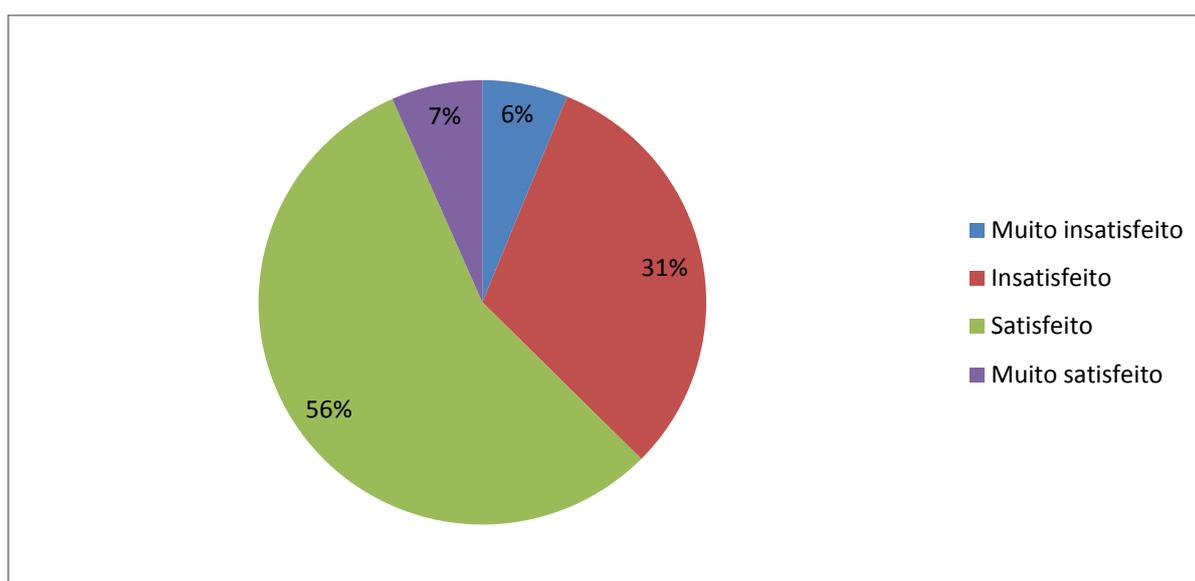


Gráfico 63 - Grau de satisfação - Avaliação global (gráfico geral – Unidades alimentares/refeitórios)

Na avaliação global por unidades alimentares/refeitórios, as que têm uma avaliação global com maior percentagem de inquiridos “insatisfeito/muito insatisfeito”, são o Bar da ESD com 71% , a UA ISEL com 66% e a UA ESCS com 54%.

A UA ESTC tem 100% inquiridos “satisfeito/muito satisfeito”, no entanto, como se pode verificar, apenas 9 inquiridos disse frequentar habitualmente a UA ESTC.

Bares

Questão: Qual o seu grau de satisfação face às instalações do bar que habitualmente frequenta?
 Ambiente (Ruído, luz e temperatura)

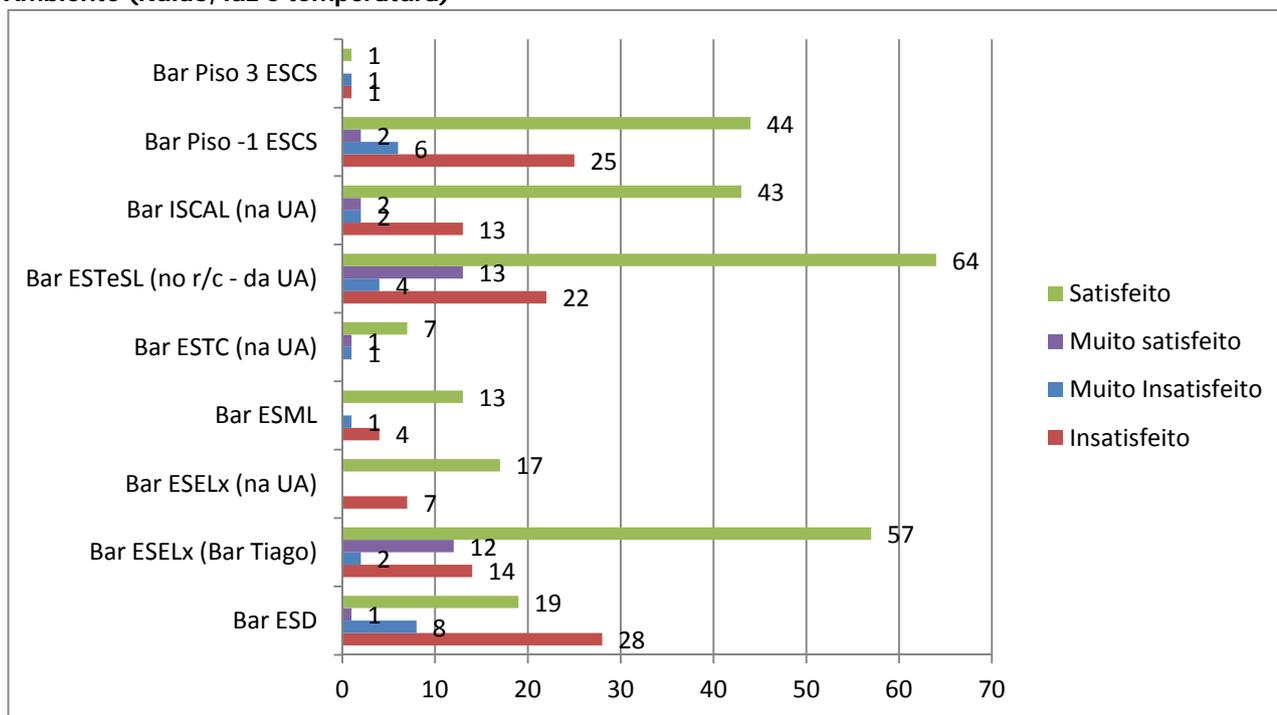


Gráfico 64 - Grau de satisfação face às instalações - Ambiente (por bar)

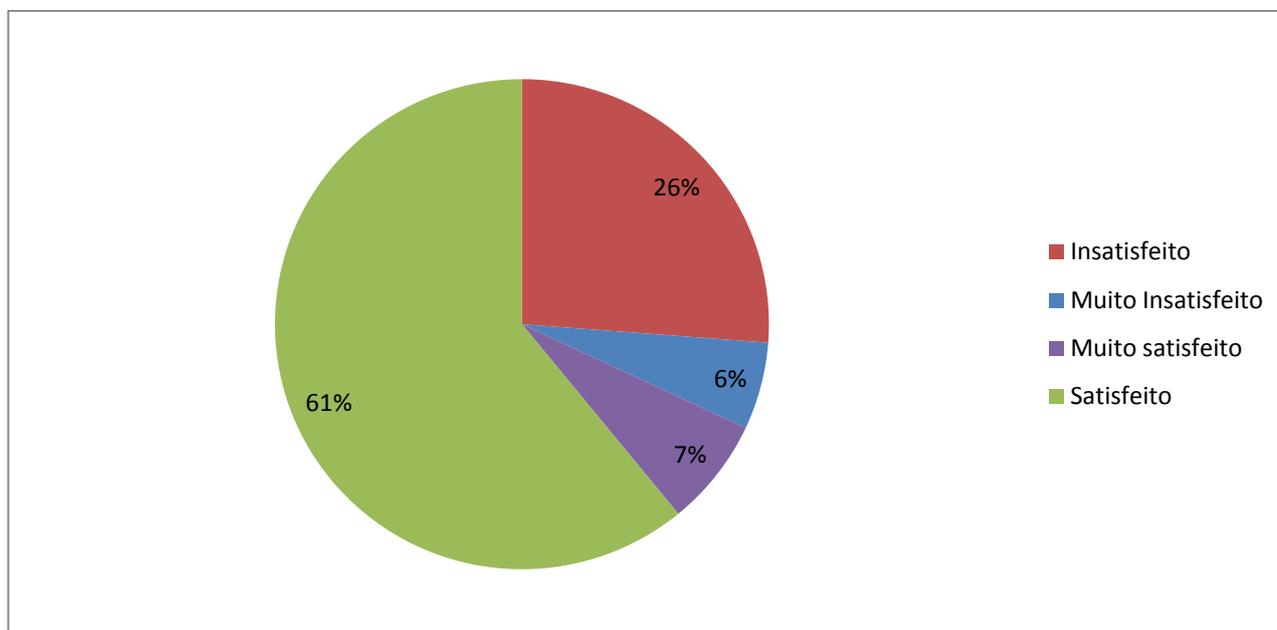


Gráfico 65 - Grau de satisfação face às instalações - Ambiente (gráfico geral - bares)

Relativamente ao ambiente as razões apontadas para maior insatisfação são a má climatização e iluminação dos espaços.

Decoração/ mobiliário

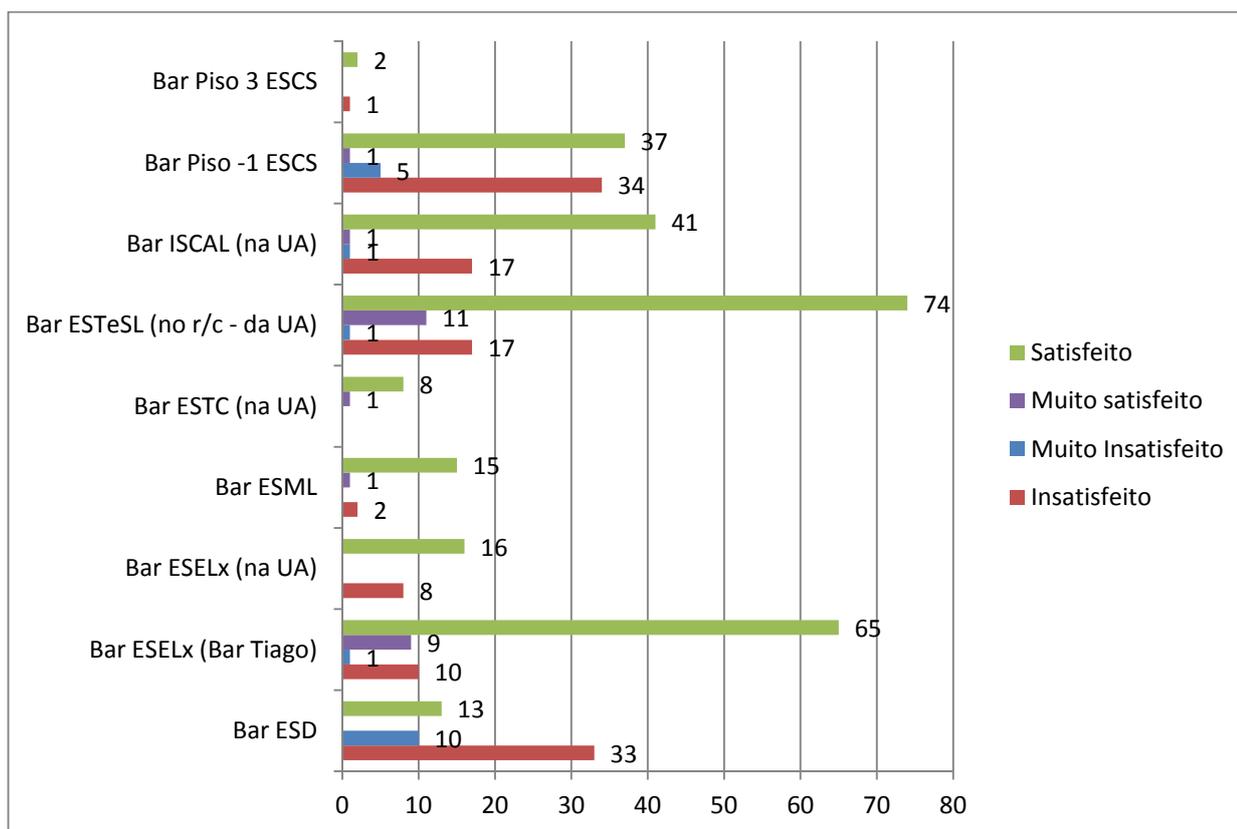


Gráfico 66 - Grau de satisfação face às instalações – Decoração/mobiliário (por bar)

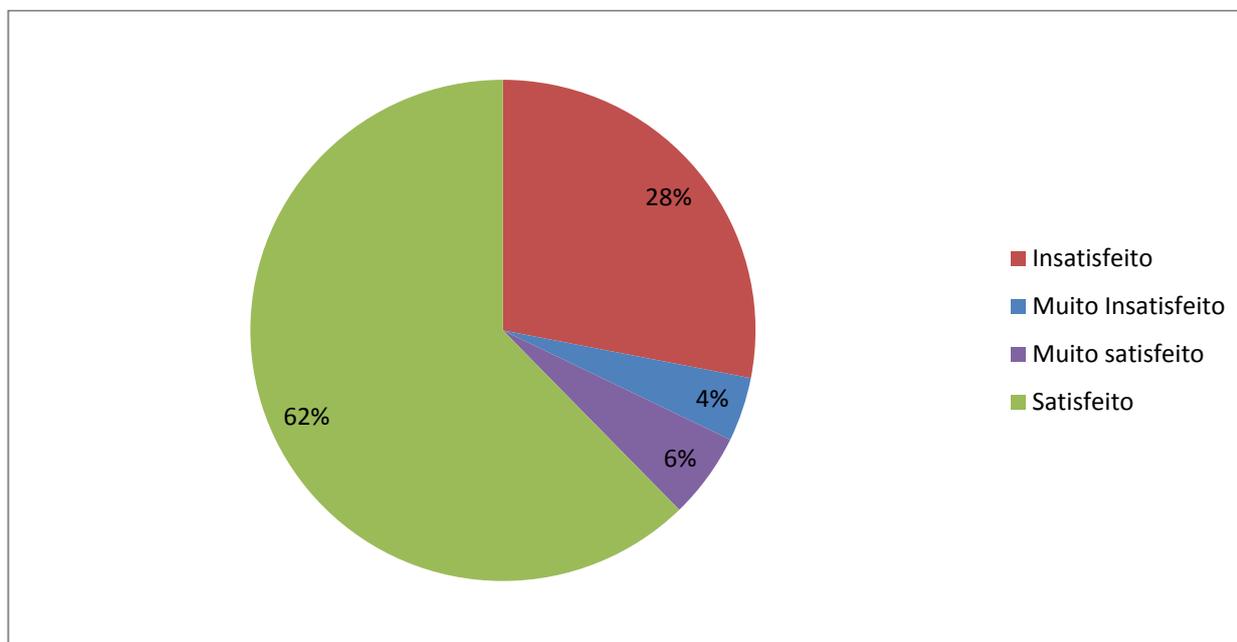


Gráfico 677 - Grau de satisfação face às instalações - Decoração/mobiliário (gráfico geral - bares)

Relativamente ao ambiente as razões apontadas para maior insatisfação são a falta de cadeiras e mesas, espaços muito pequenos e mobiliário antigo e sem disposição adequada.

Higiene das instalações

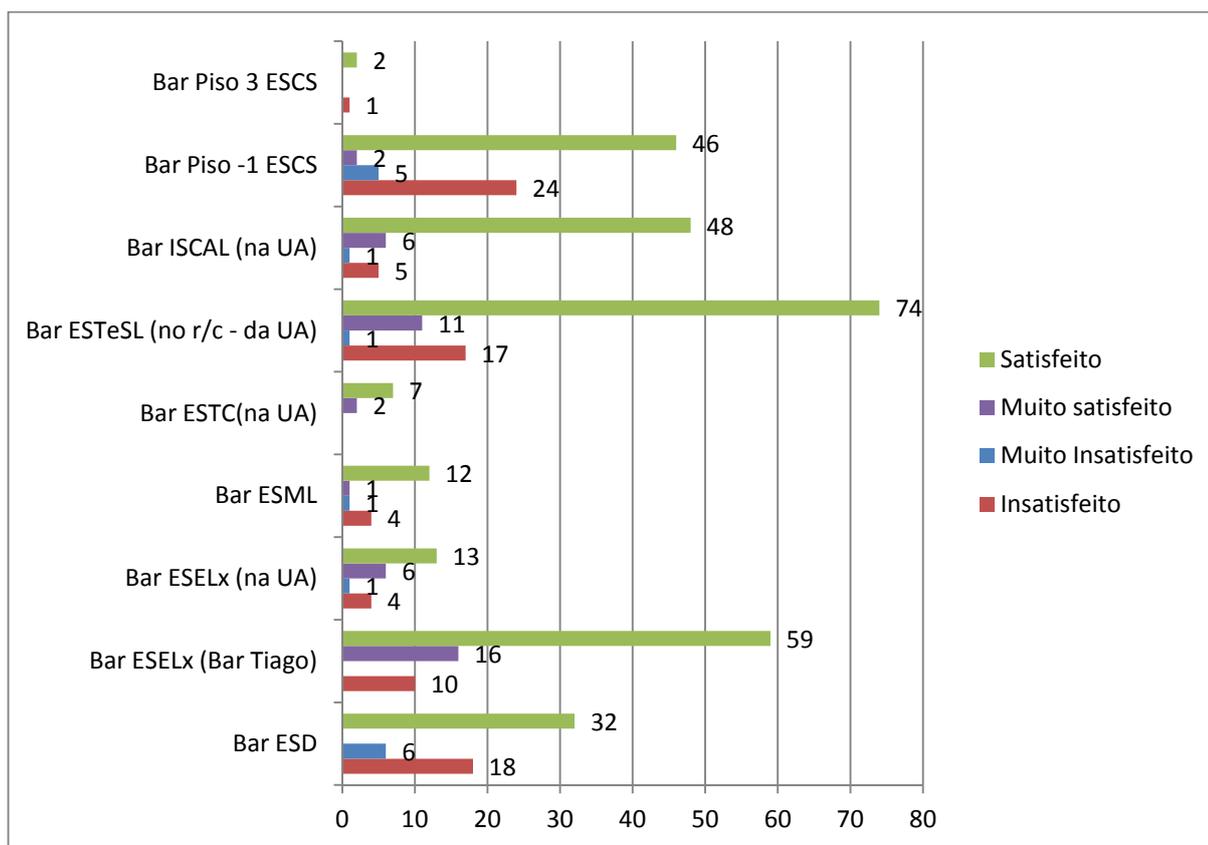


Gráfico 68 - Grau de satisfação face às instalações – Higiene (por bar)

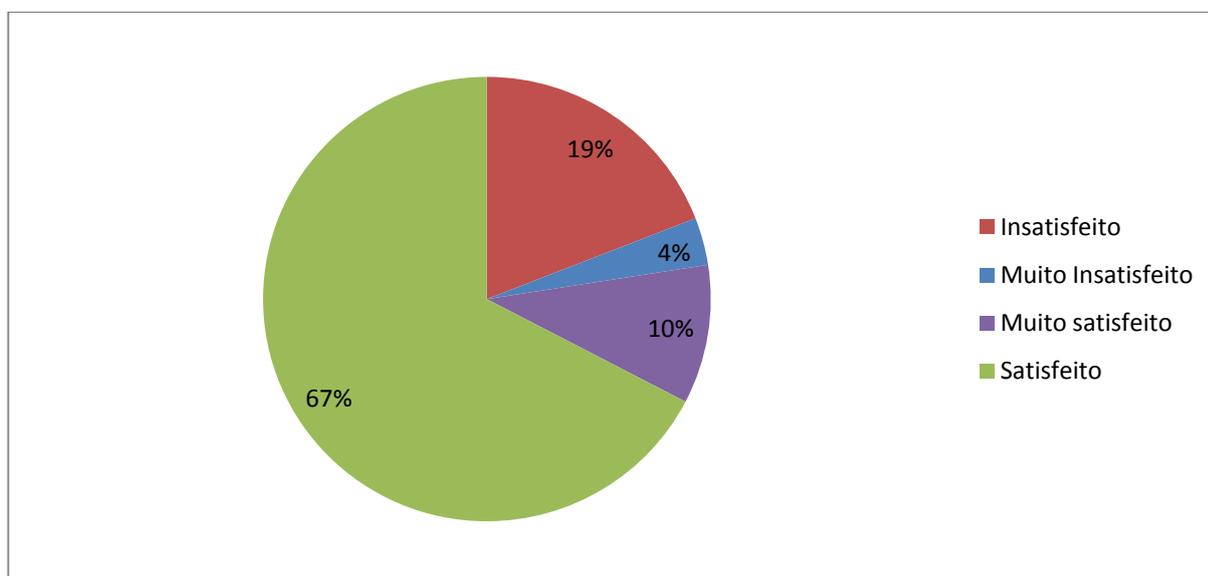


Gráfico 69 - Grau de satisfação face às instalações - Higiene (gráfico geral - bares)

Relativamente às condições de higiene as razões apontadas para maior insatisfação são a má higienização da louça, do espaço no geral e no bar da ESD queixas de se avistarem ratos e baratas.

Questão: Qual o seu grau de satisfação face à oferta de produtos no bar?

Oferta/ variedade dos produtos

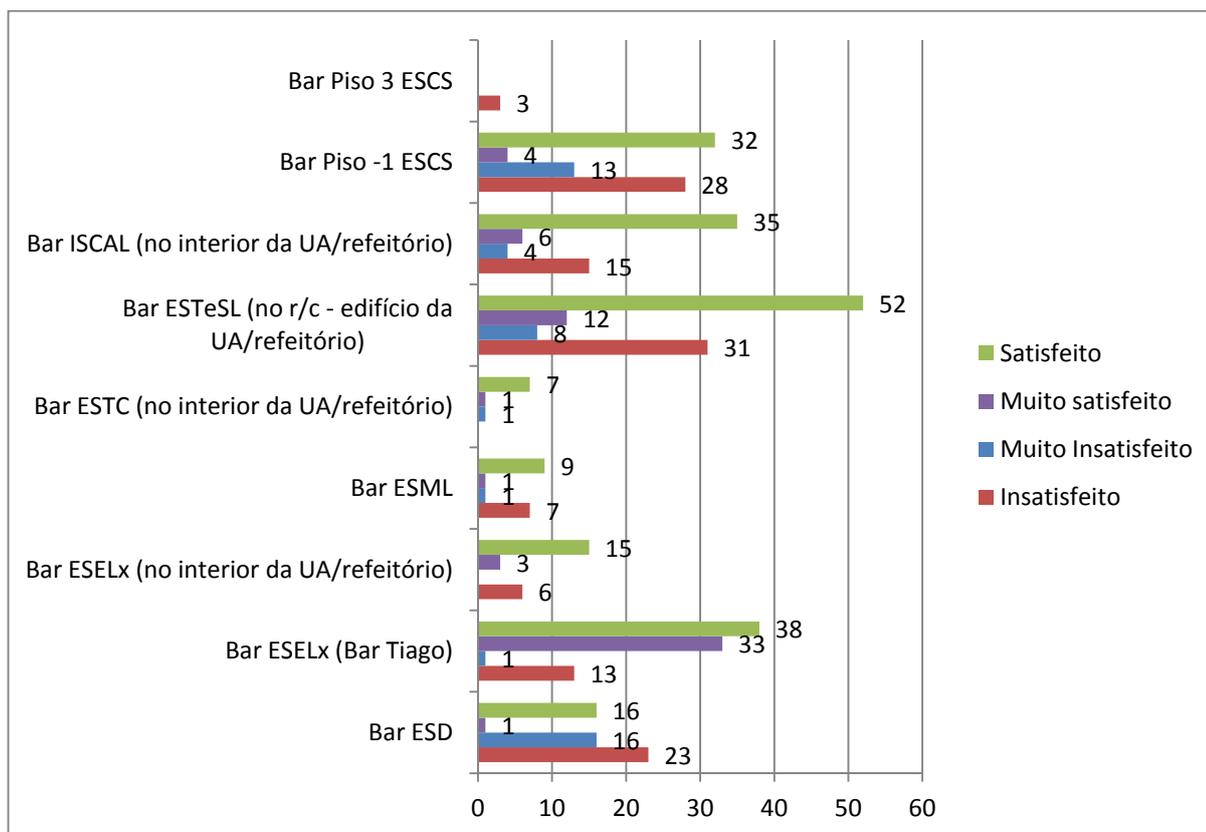


Gráfico 700 - Grau de satisfação face à Oferta/variedade dos produtos (por bar)

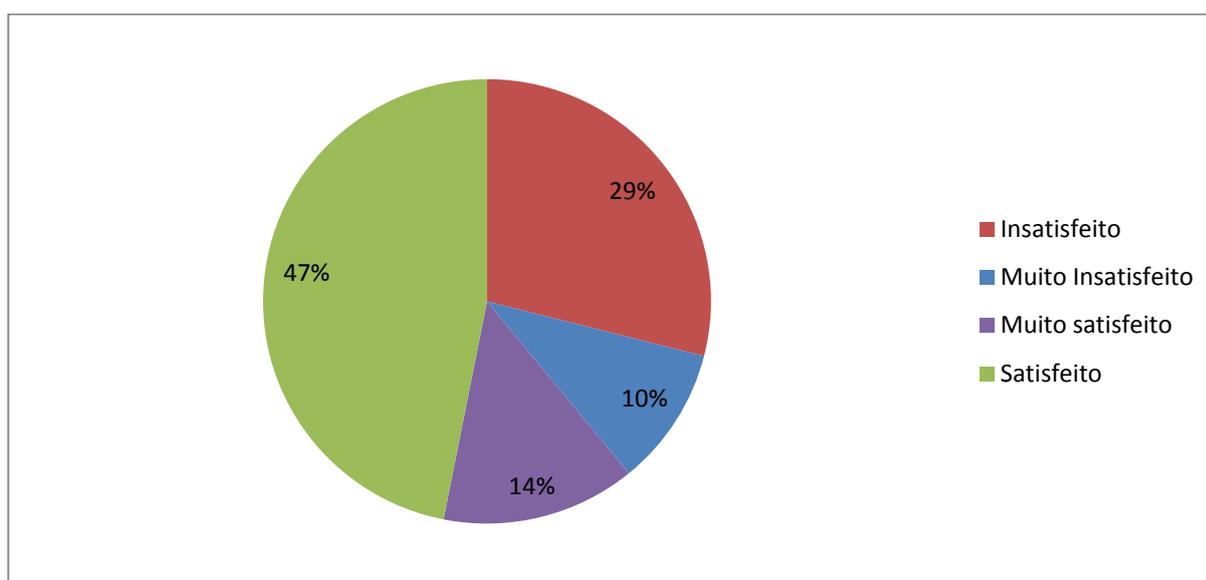


Gráfico 71 - Grau de satisfação face à Oferta/variedade dos produtos (gráfico geral - bares)

Relativamente à oferta de produtos a maior causa de insatisfação é a pouca variedade.

Apresentação dos produtos

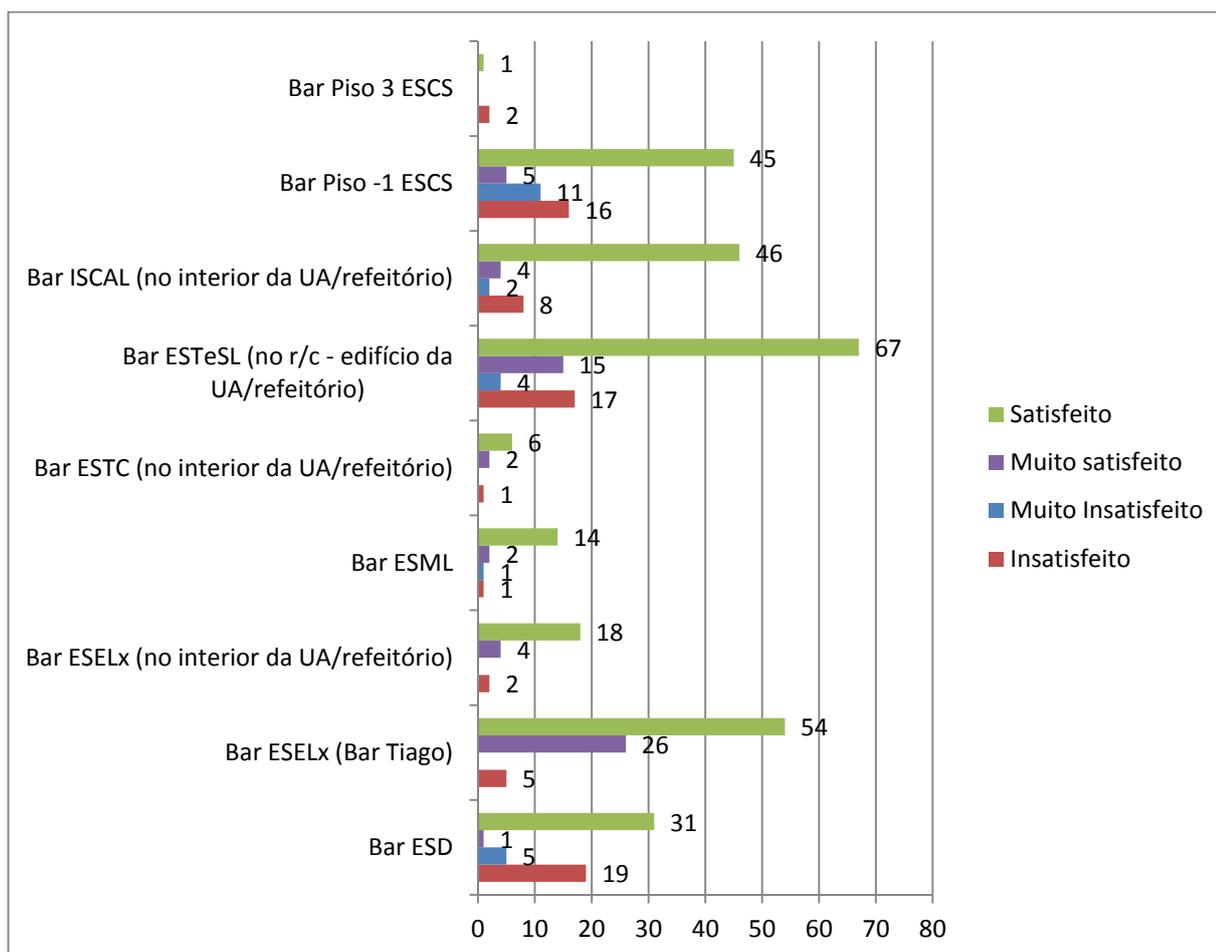


Gráfico 72 - Grau de satisfação face à Apresentação dos produtos (por bar)

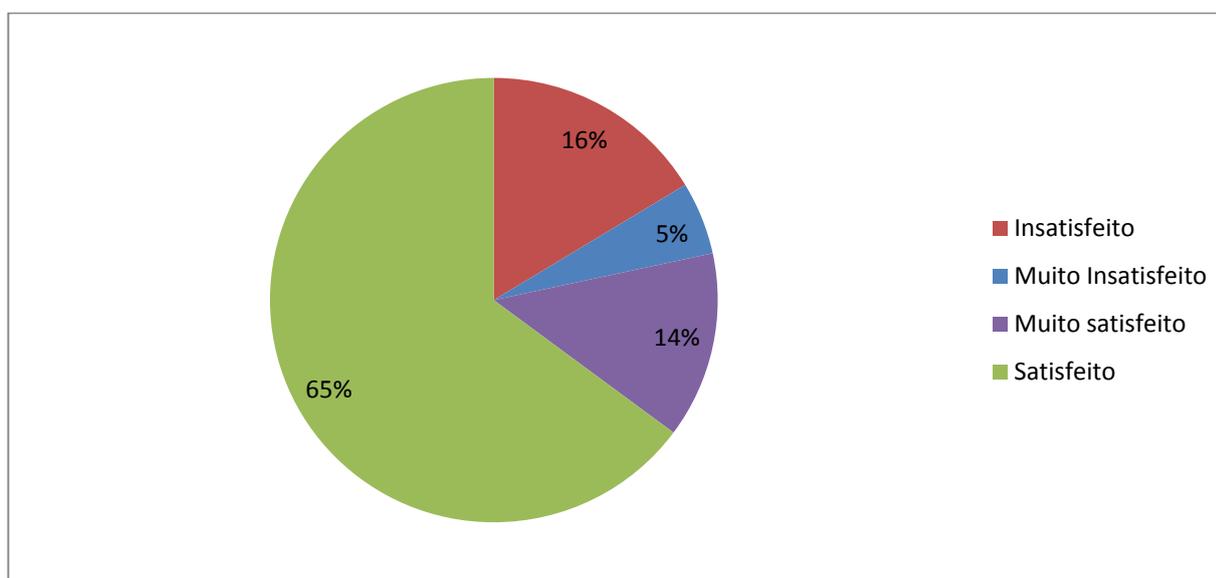


Gráfico 73 - Grau de satisfação face à Apresentação dos produtos (gráfico geral - bares)

Relativamente à apresentação de produtos a maior causa de insatisfação é o aspecto de não serem do dia e estarem pouco resguardados de poeira e outras impurezas.

Questão: Qual o seu grau de satisfação face aos preços praticados no bar?

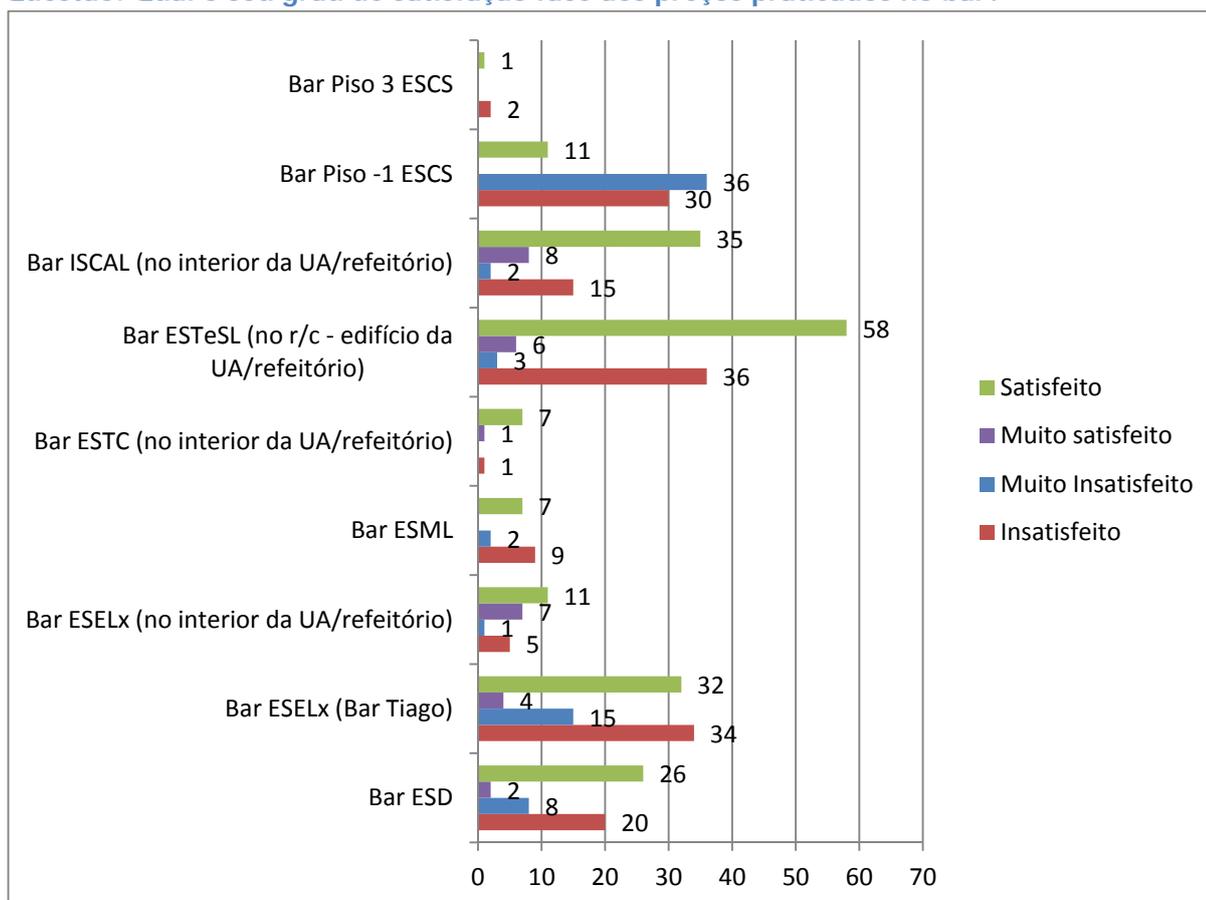


Gráfico 74 - Grau de satisfação face à Apresentação dos produtos (gráfico geral – bares)

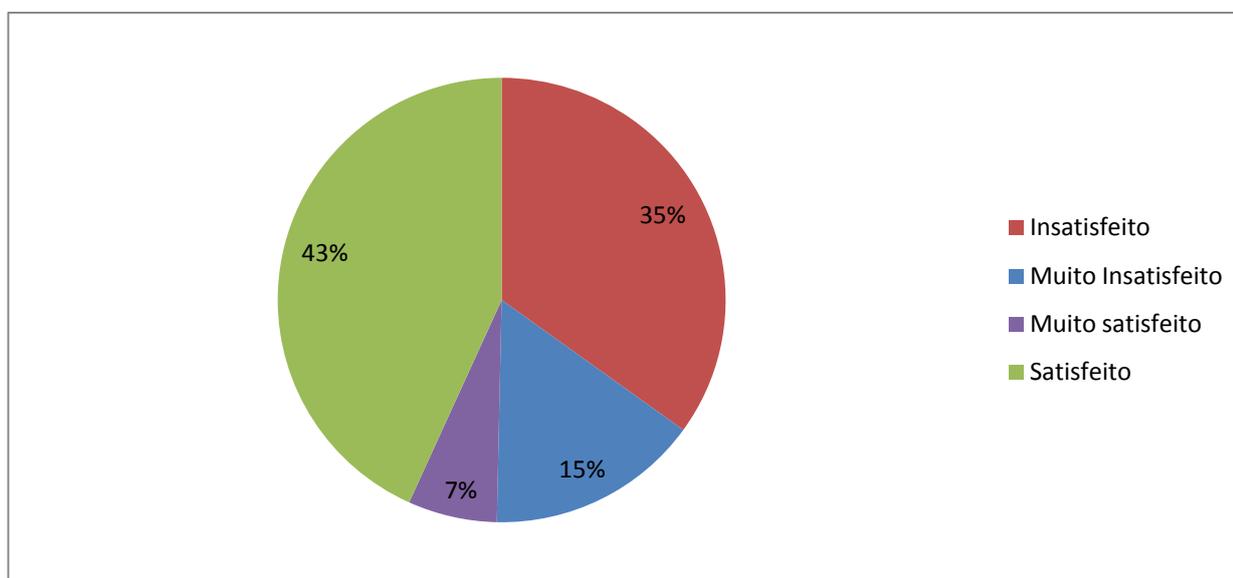


Gráfico 75 - Grau de satisfação face aos Preços praticados (gráfico geral – bares){ XE "Gráfico 75- Grau de satisfação face aos Preços praticados (gráfico geral - bares)" }

Relativamente aos preços praticados a maior causa de insatisfação é considerarem ser demasiados elevados por vezes mesmo face a pastelarias no exterior das UAs.

Questão: Qual o seu grau de satisfação face aos trabalhadores do bar?

Apresentação e higiene

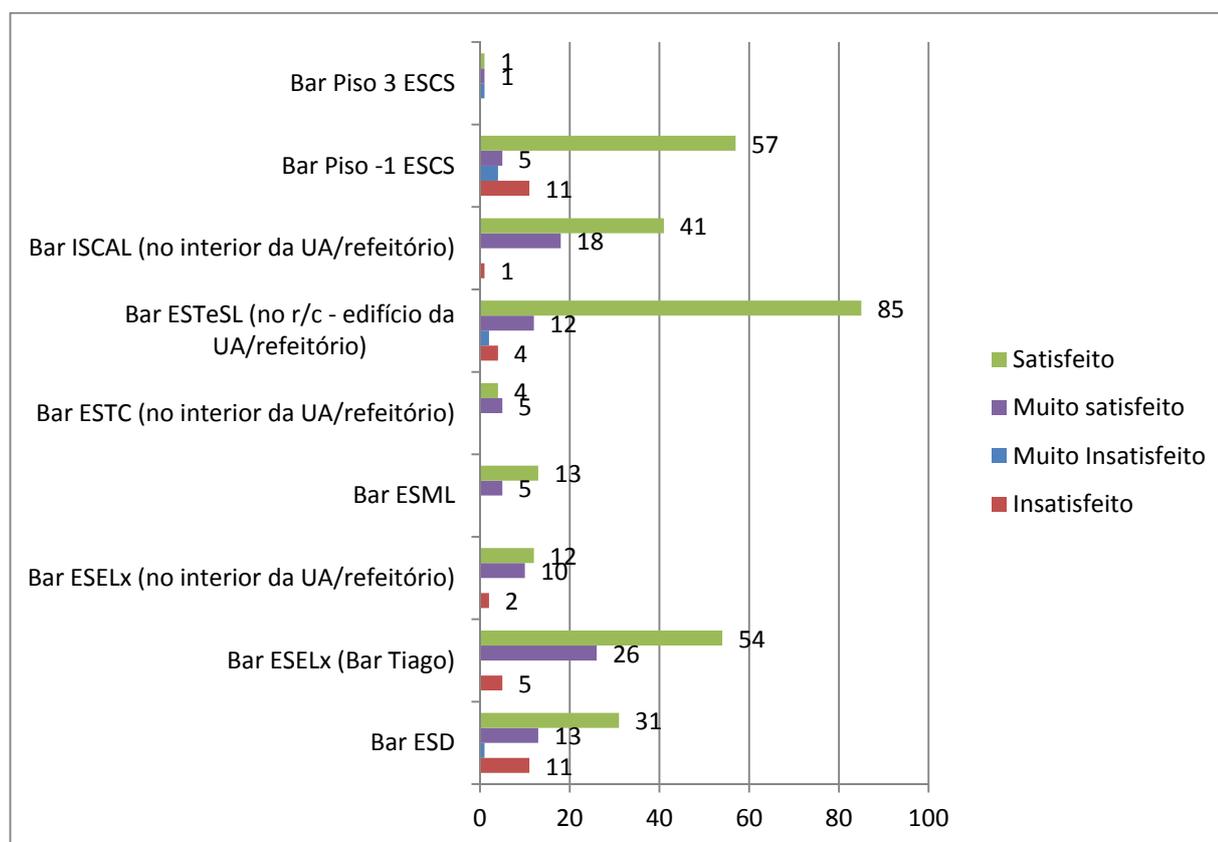


Gráfico 76- Grau de satisfação face aos trabalhadores - Apresentação e higiene (por bar)

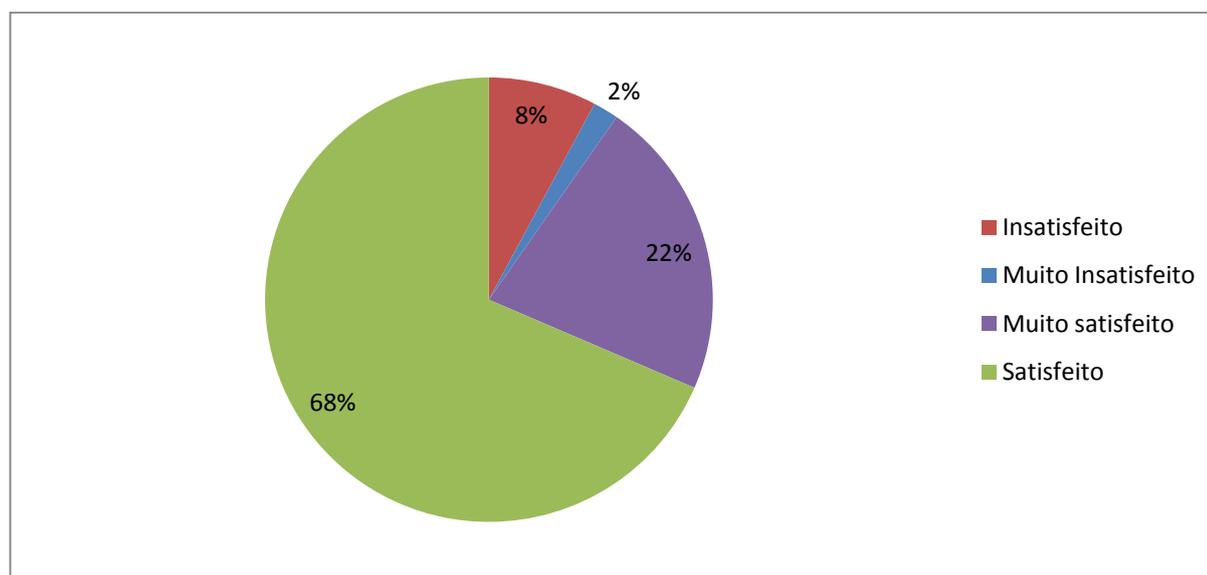


Gráfico 77- Grau de satisfação face aos trabalhadores - Apresentação e higiene (gráfico geral - bares)

Relativamente à apresentação e higiene dos trabalhadores a maior causa de insatisfação assenta nos bares ESCS - 1 e o da ESTeSL, pois são os que revelam queixas da sujidade na roupa dos funcionários, pouca higiene no manuseamento dos alimentos intervalado com o do dinheiro.

Amabilidade e simpatia

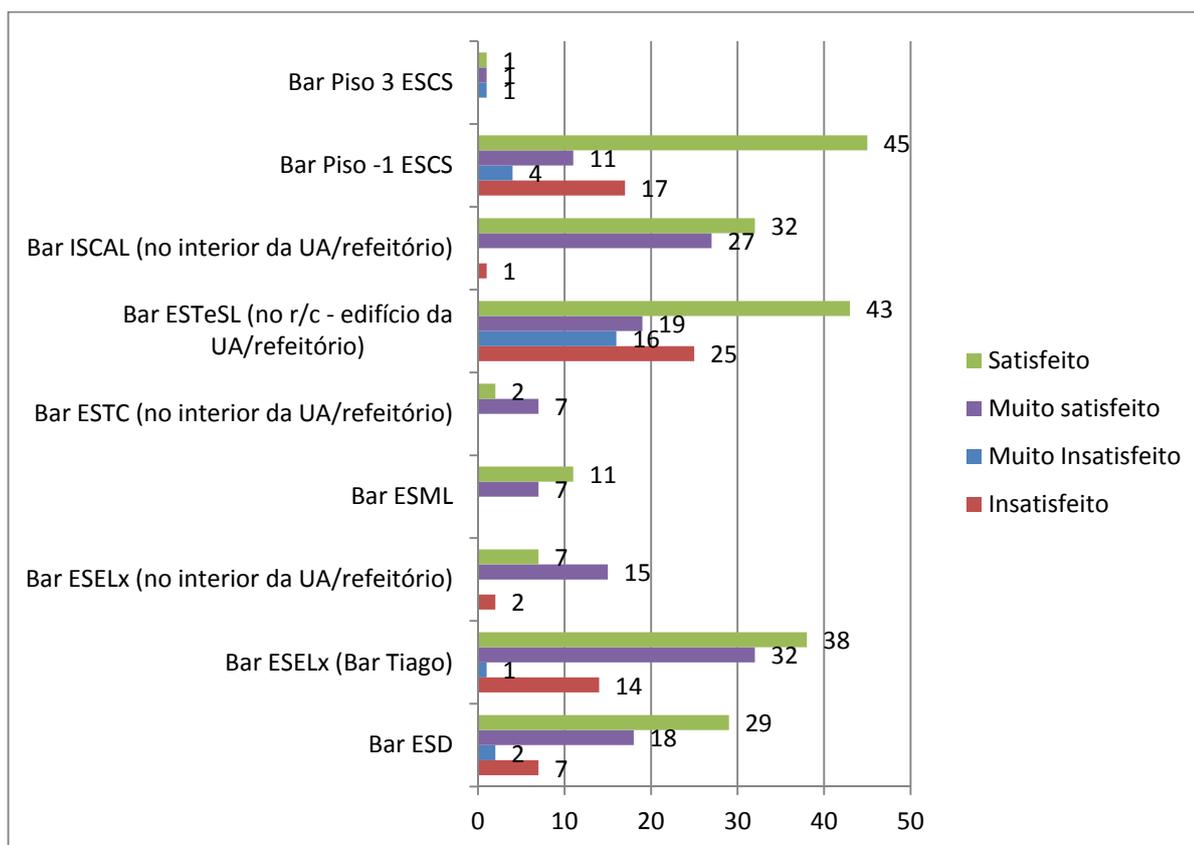


Gráfico 78- Grau de satisfação face aos trabalhadores - Amabilidade e simpatia (por bar)

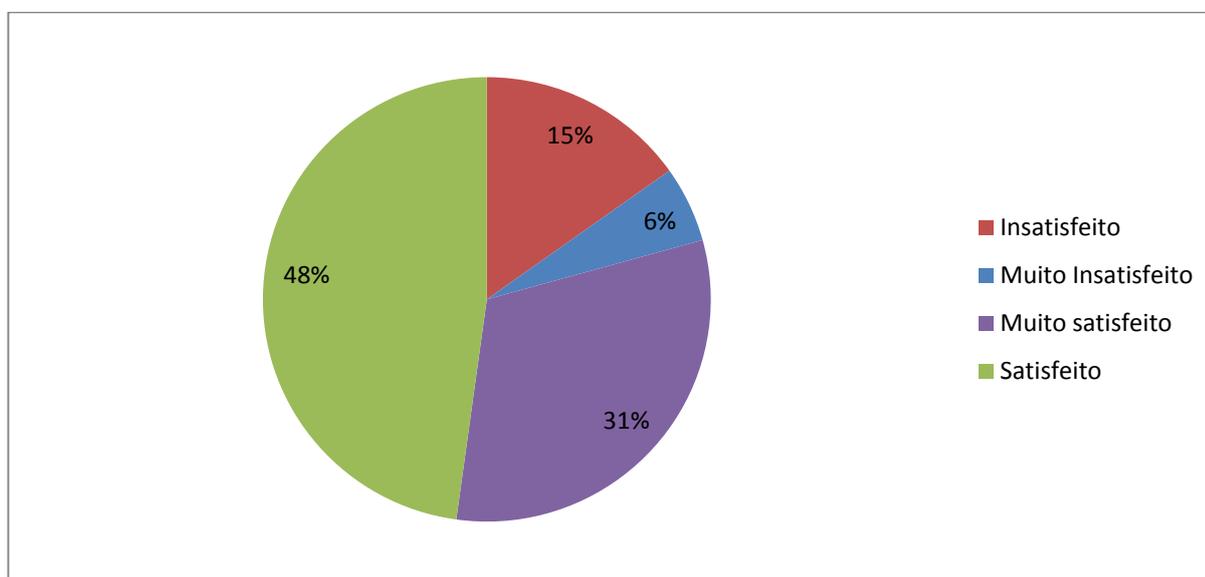


Gráfico 79- Grau de satisfação face aos trabalhadores - Amabilidade e simpatia (gráfico geral - bares)

Relativamente à amabilidade dos trabalhadores a maior causa de insatisfação a falta de simpatia, educação e serem pouco prestáveis.

Rapidez do serviço

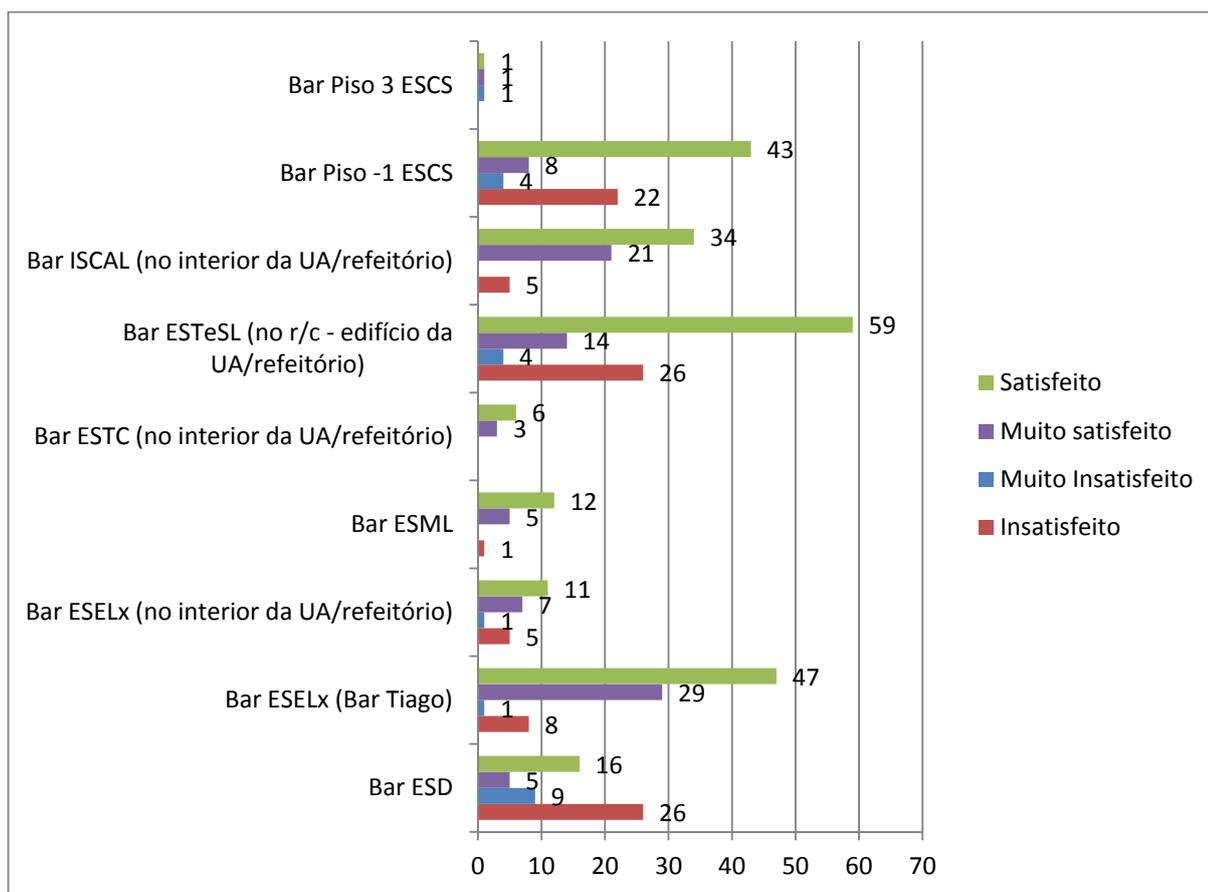


Gráfico 80- Grau de satisfação face aos trabalhadores – Rapidez do serviço (por bar)

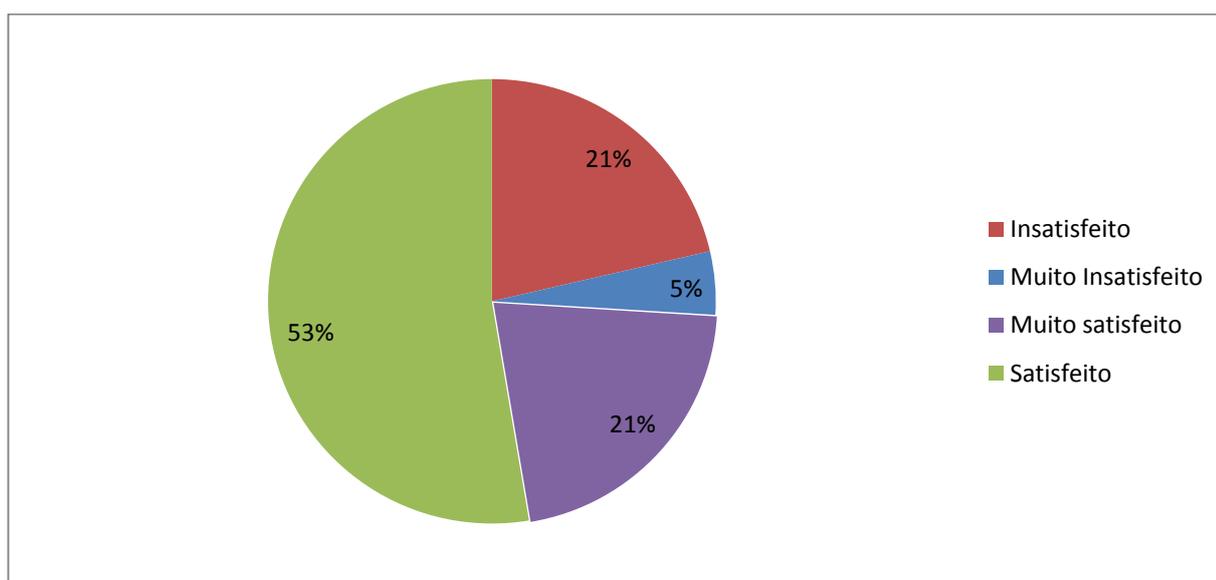


Gráfico 81- Grau de satisfação face aos trabalhadores – Rapidez do serviço (gráfico geral - bares)

Relativamente à rapidez do serviço a maior causa de insatisfação é a falta de pessoal e a pouca atenção dada aos clientes em prol de assuntos não profissionais.

Questão: Qual a sua avaliação global do bar?

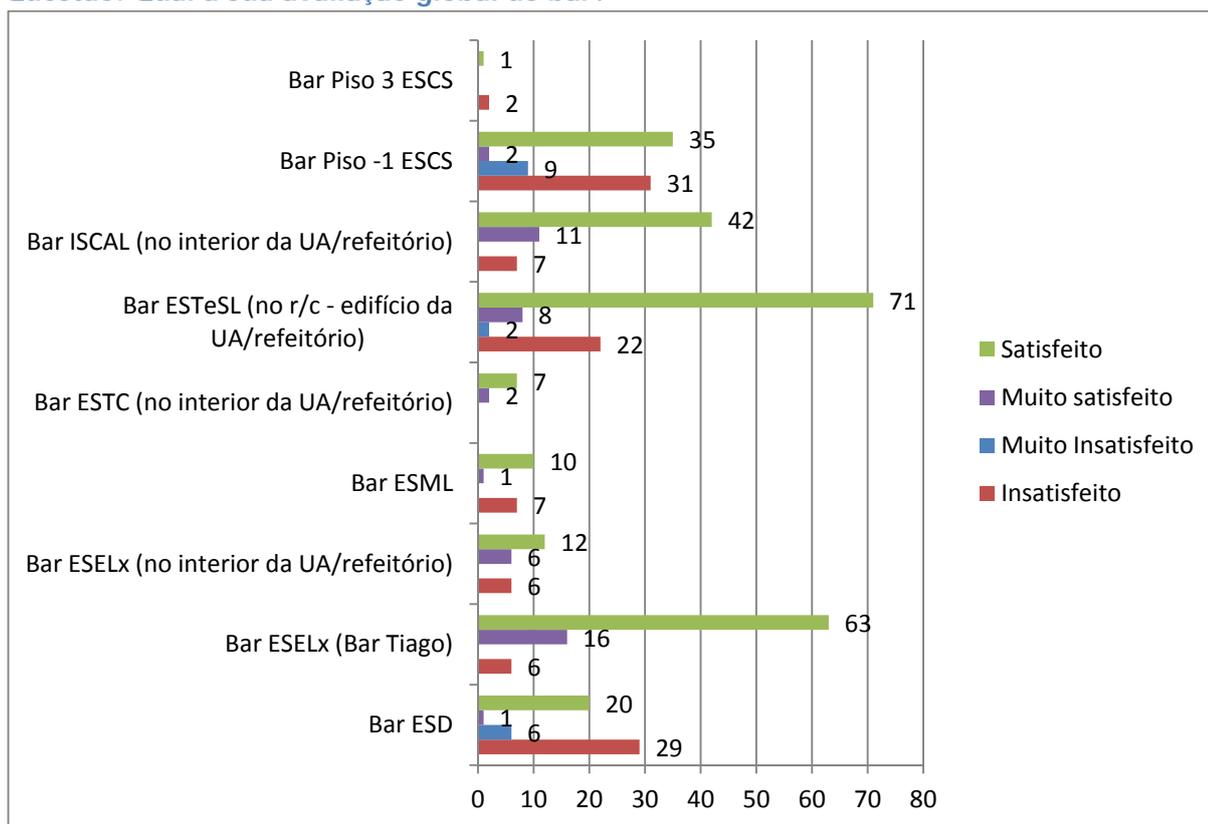


Gráfico 82- Grau de satisfação face à Avaliação global (por bar)

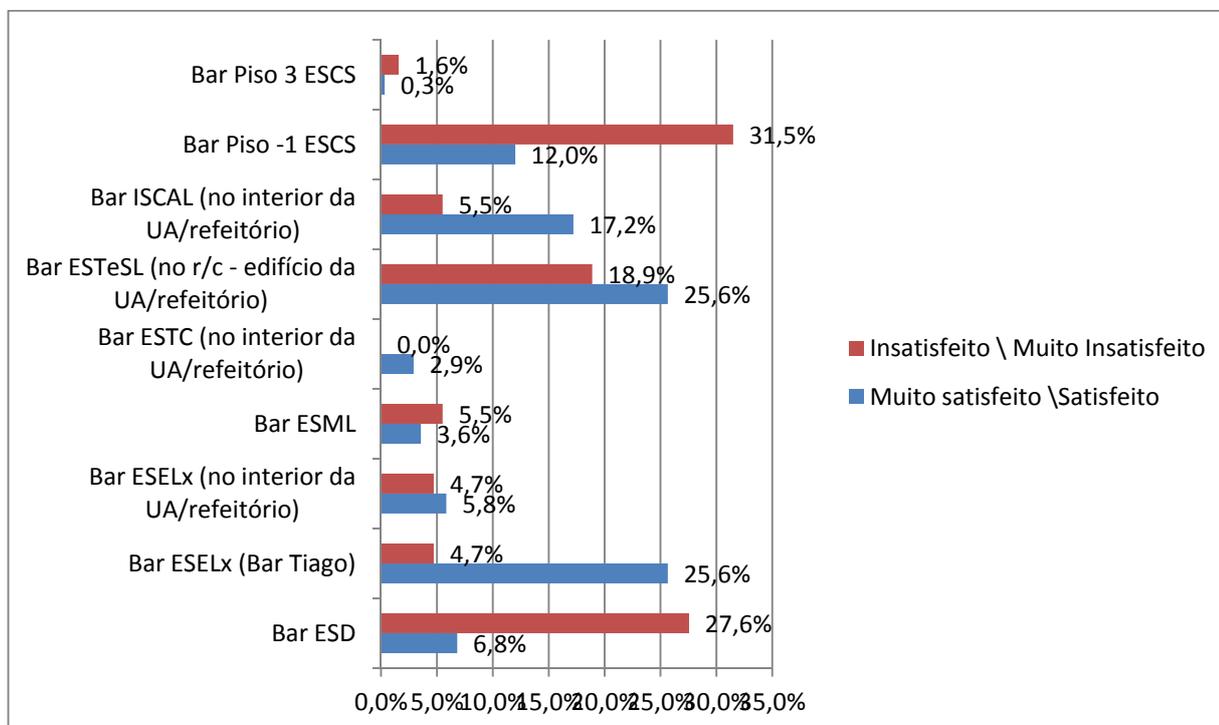


Gráfico 83- Grau de satisfação face à Avaliação global (por bar em percentagem)

Na avaliação global dos bares verificou-se que o bar ESCS do piso -1 foi o que teve uma menor percentagem de inquiridos “satisfeitos/muito satisfeitos” com 31%, seguido do bar da ESD com 28%. O bar da ESELx (bar Tiago) e

o bar da ESTeSL foram os que tiveram uma maior percentagem de inquiridos “satisfeitos/muito satisfeitos” com 26%, seguidos do bar do ISCAL com 17%.

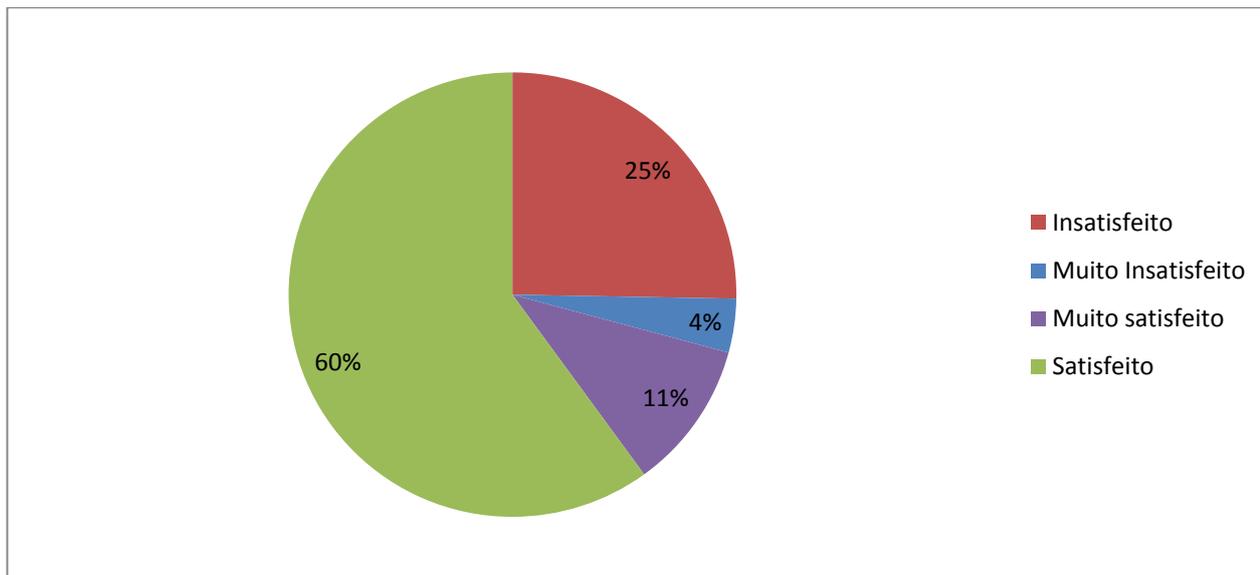


Gráfico 84- Grau de satisfação face à Avaliação global (gráfico geral - bares)

Na análise do grau de satisfação dos bares, verificou-se que na avaliação global do serviço os inquiridos “Satisfeitos/Muito Satisfeitos” são 71% e os “Muito Insatisfeitos/Insatisfeitos” são 29%.

Micro-ondas nas unidades alimentares/refeitórios

Questão: Concorda com a disponibilização de micro-ondas aos utentes da Unidade alimentar/refeitório?

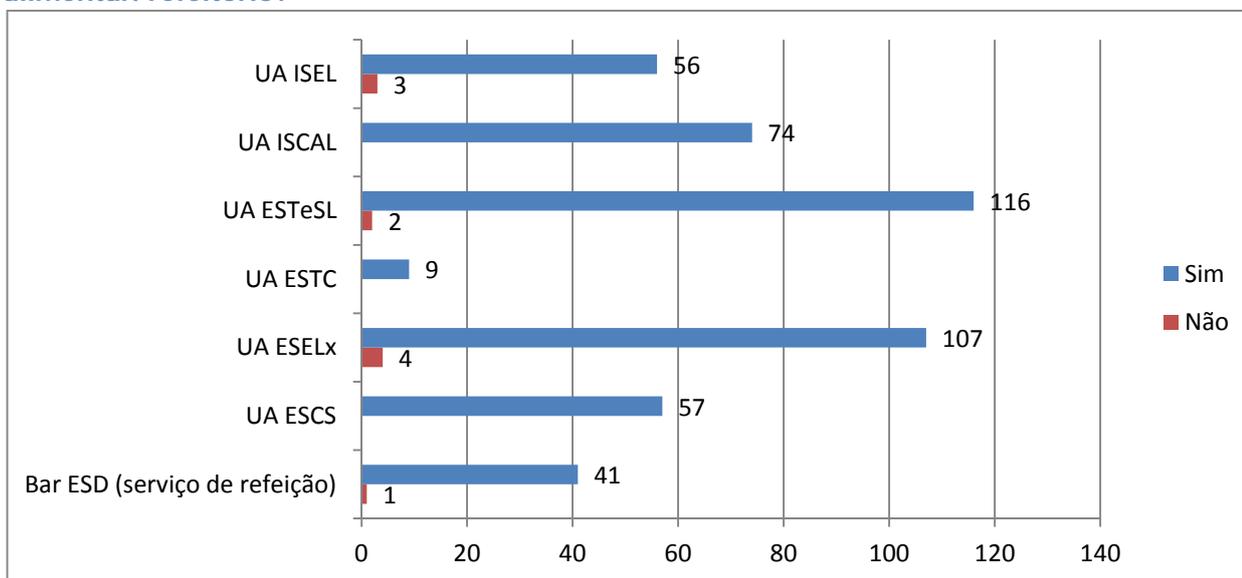


Gráfico 85 - Respostas face à disponibilização de micro-ondas por unidade alimentar/refeitório

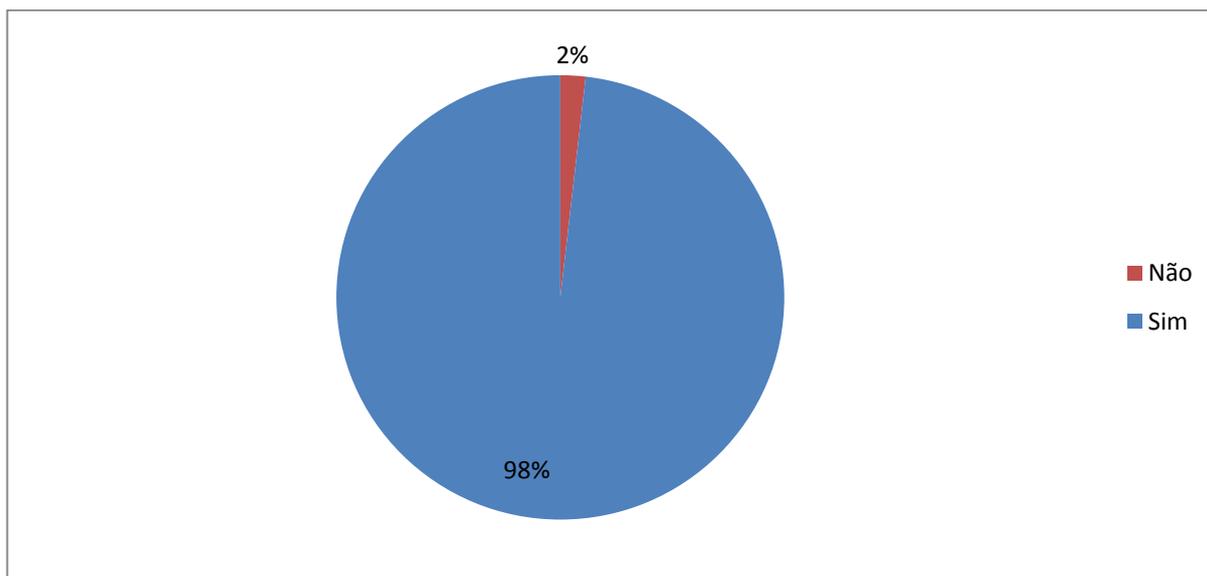


Gráfico 86- Respostas face à disponibilização de micro-ondas (gráfico geral)

Questão: Utiliza os micro-ondas existentes na unidade alimentar/refeitório?

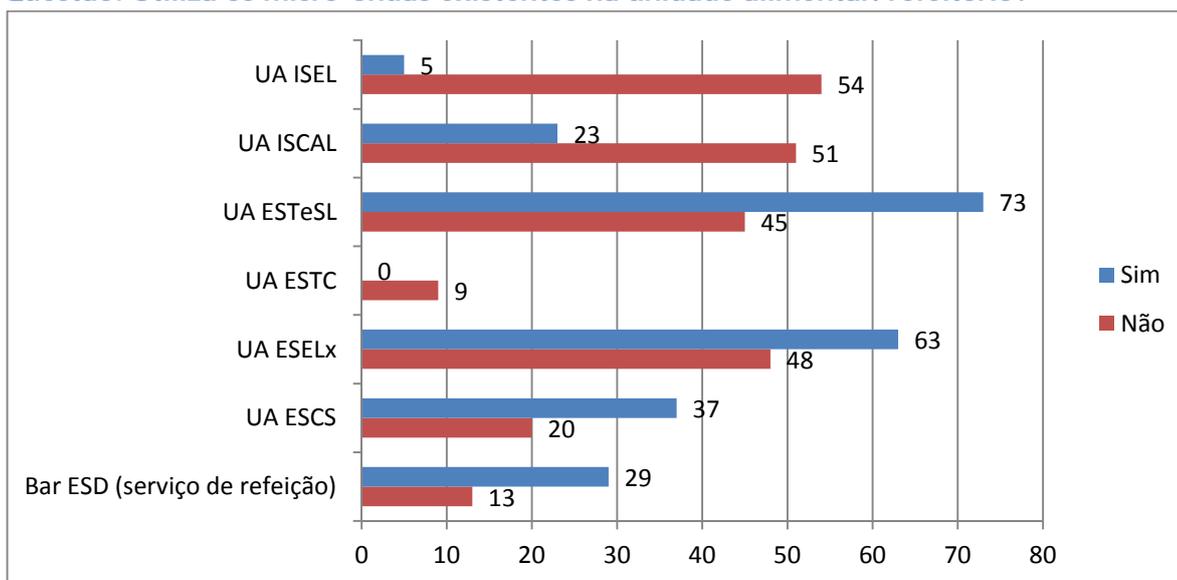


Gráfico 87- Respostas face à utilização de micro-ondas (por unidade alimentar/refeitório)

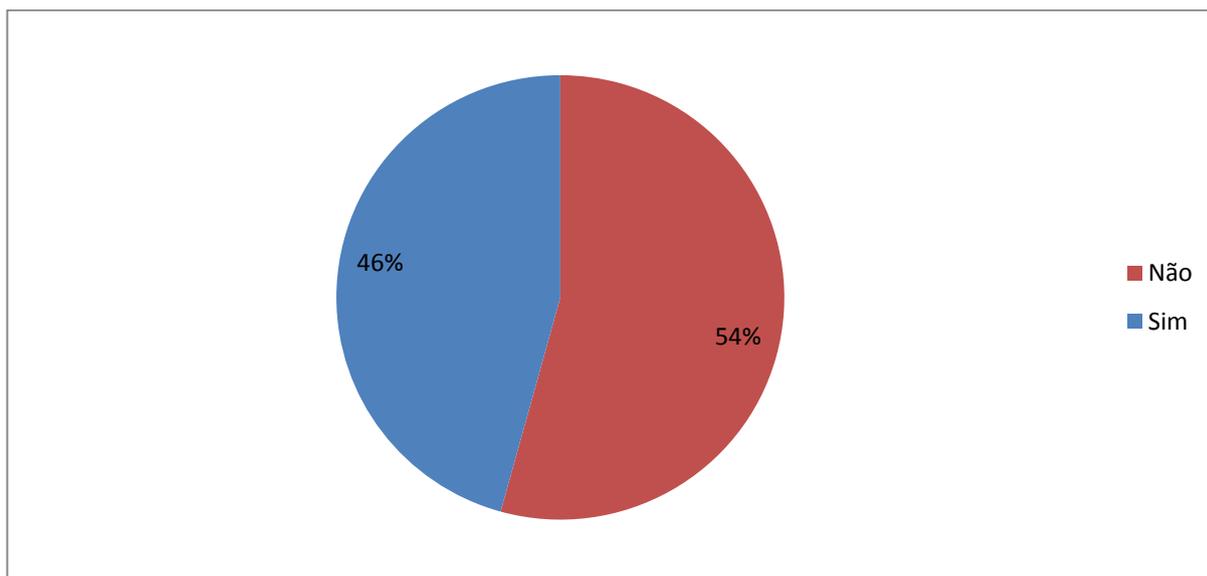


Gráfico 88- Respostas face à utilização de micro-ondas por unidade alimentar/refeitório (gráfico geral)

Em relação ao questionário do ano 2013, verifica-se que continua a existir uma tendência crescente de utilizadores de micro-ondas. No 2º trimestre de 2013, responderam afirmativamente à questão 39% dos inquiridos, no 4º trimestre 2013 48% e neste questionário 54%.

Questão: Como avalia o seu estado de higienização?

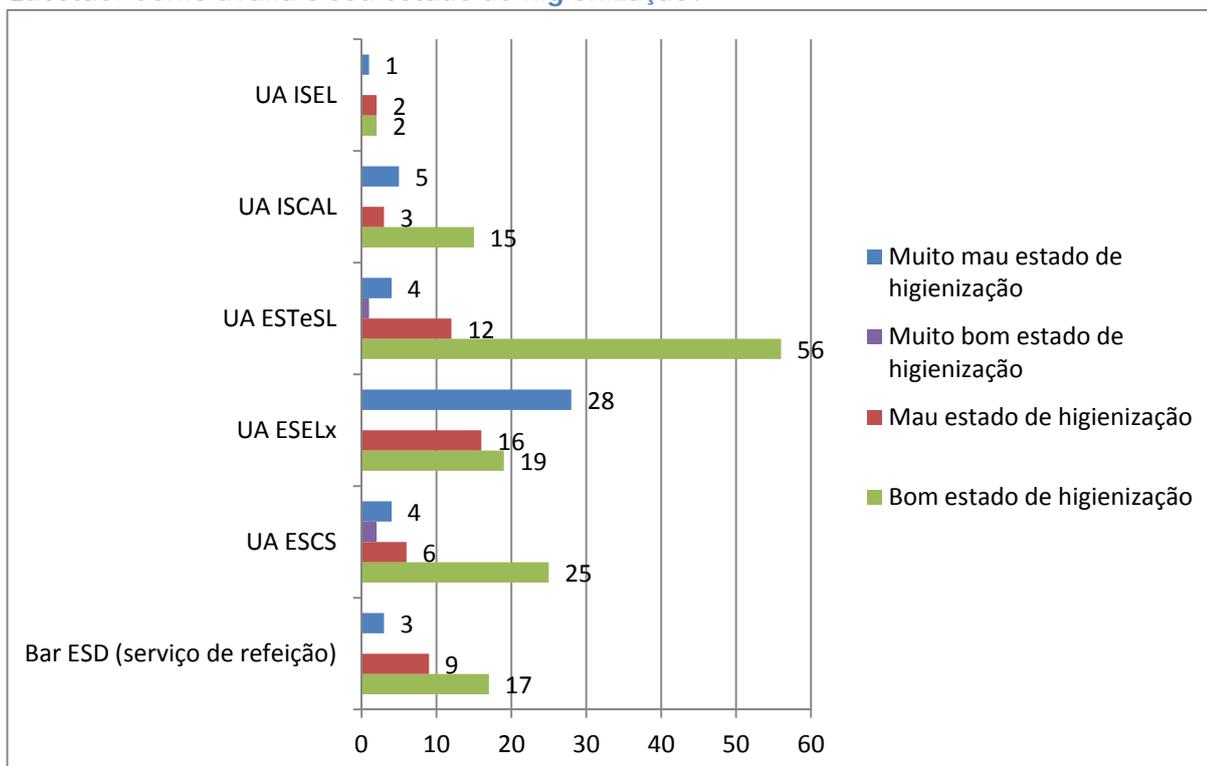


Gráfico 89- Respostas face ao estado de higienização dos micro-ondas (por unidade alimentar/refeitório)

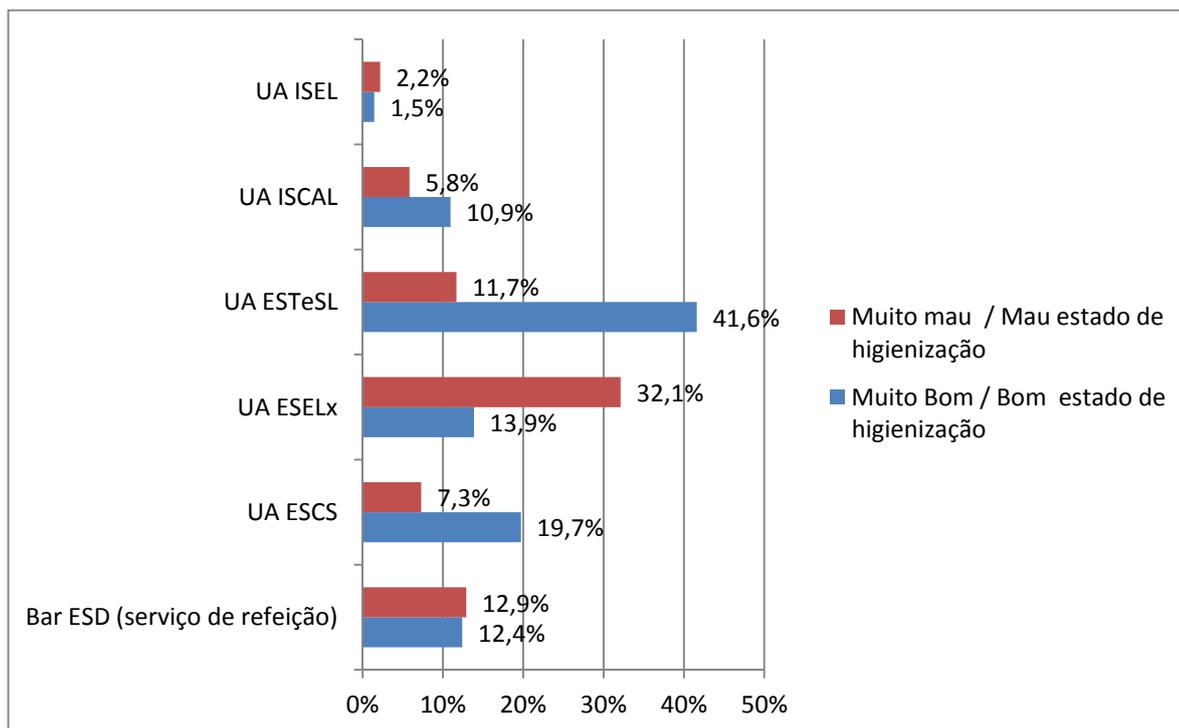


Gráfico 90- Respostas face ao estado de higienização dos micro-ondas (unidade onde se encontram colocados)

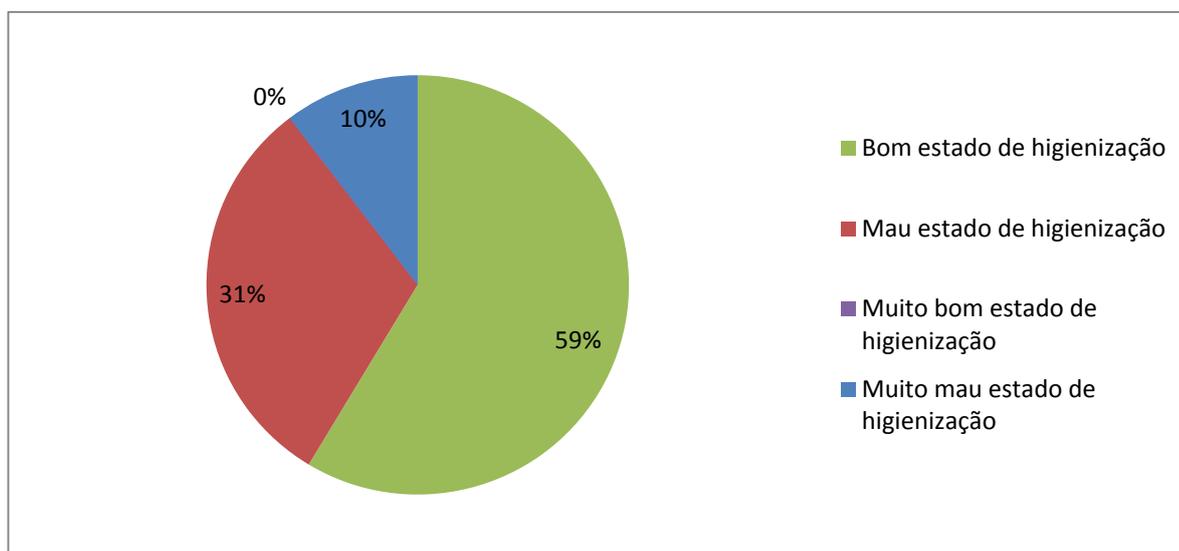


Gráfico 91 - Respostas face ao estado de higienização dos micro-ondas (gráfico geral)

No que respeita à higienização dos micro-ondas, os utilizadores dos micro-ondas colocados na UA ESTeSL, e na UA ESCS, fazem uma avaliação positiva, 42% e 20%, respetivamente, consideram o estado de higienização bom/muito bom. Sendo a pior avaliação dos utilizadores dos micro-ondas colocados na UA ESELx, em que 14% dos utilizadores os considera em Mau/Muito Mau estado de higienização.

Questão: Como avalia a quantidade dos micro-ondas disponíveis?

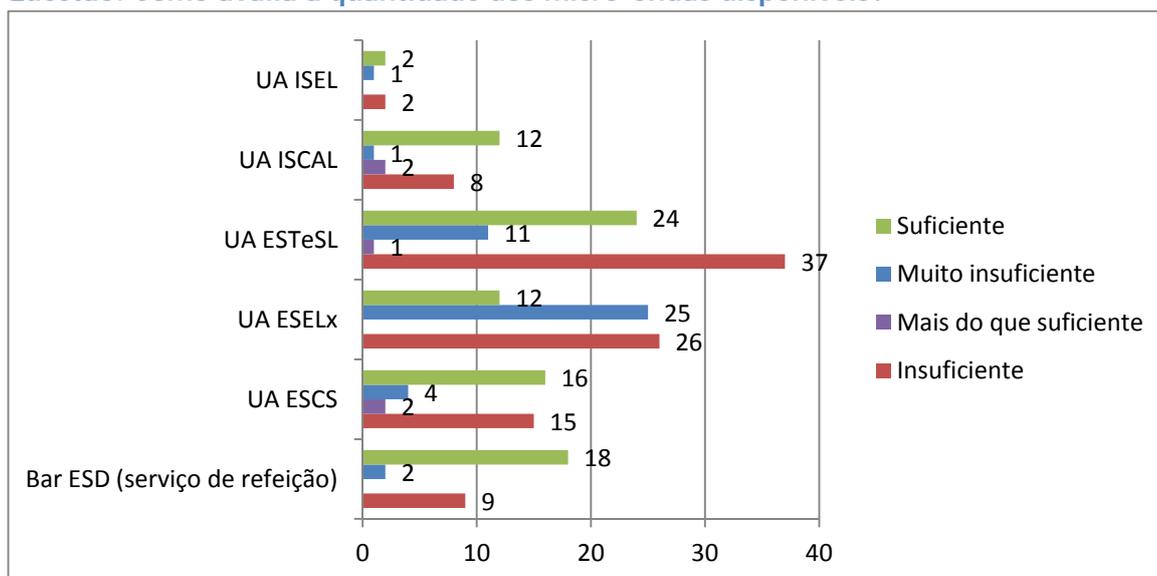


Gráfico 92- Respostas face à quantidade de micro-ondas (por unidade alimentar/refeitório)

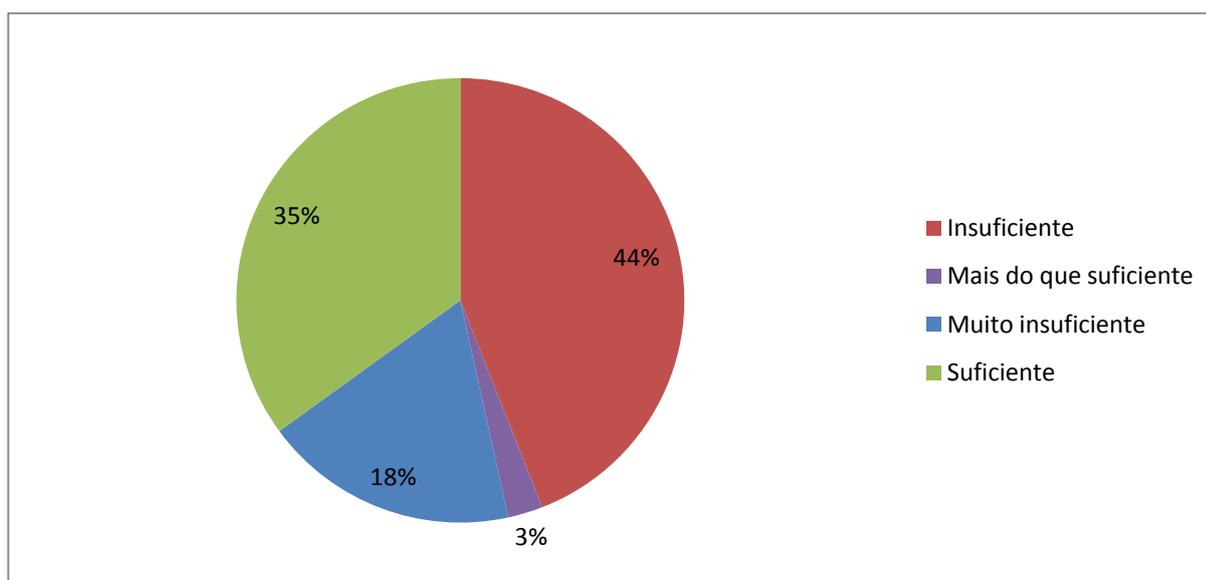


Gráfico 93 - Respostas face à quantidade dos micro-ondas (gráfico geral)

Questão: Como avalia a utilidade dos micro-ondas?

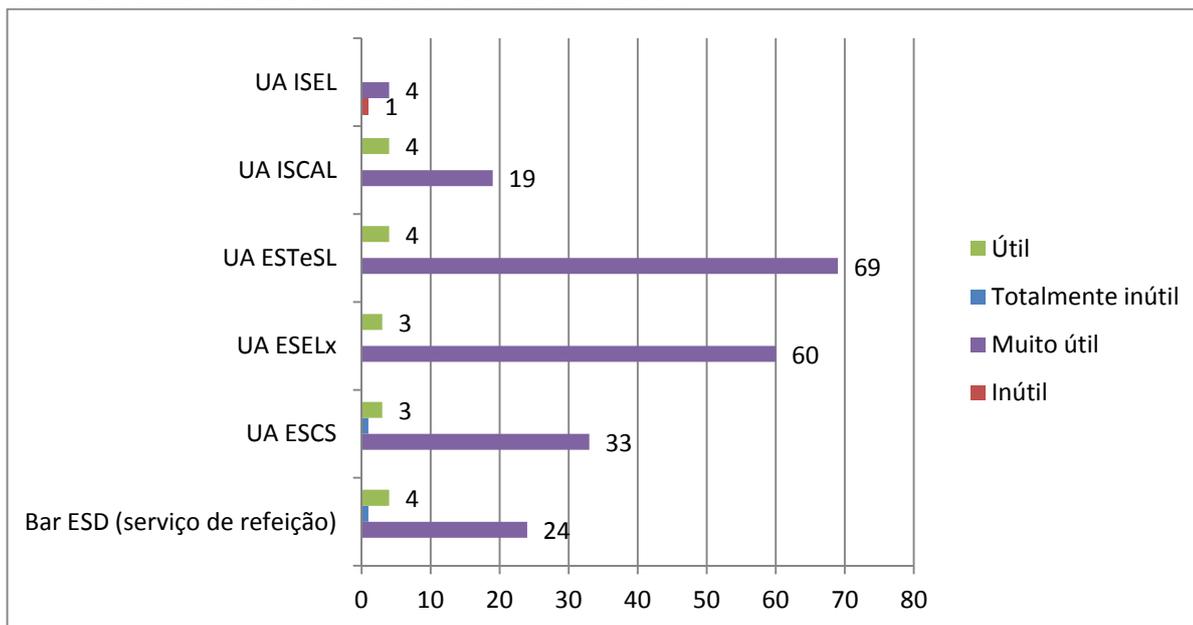


Gráfico 94- Respostas face à utilidade dos micro-ondas (por unidade alimentar/refeitório)

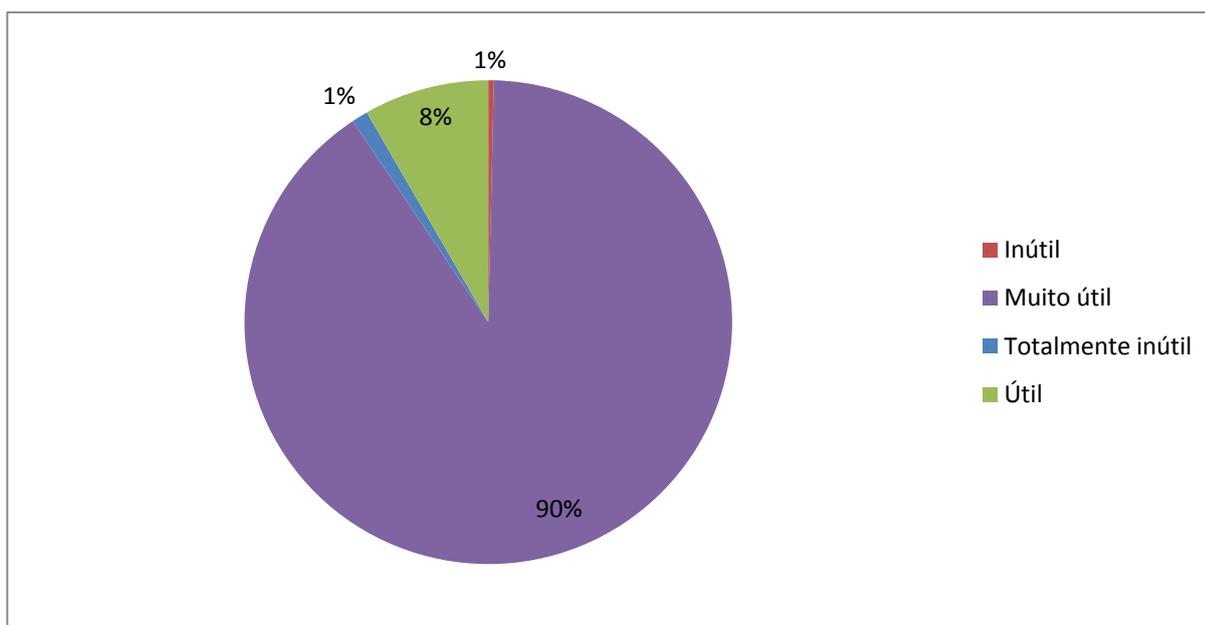


Gráfico 95 - Respostas face à utilidade dos micro-ondas (gráfico geral)

Conclusões:

Em relação aos questionários do 4º trimestre de 2013, houve um acréscimo de 24% de inquiridos.

No 4º trimestre 2014, 28% dos inquiridos, responderam ser utilizadores das unidades alimentares/refeitórios, 23% apenas dos bares e 49% de ambos. Houve um aumento de inquiridos a responderem serem utilizadores das unidades alimentares/refeitórios, tendo passado de 22% no 4º trimestre 2013 para 28% no 4º trimestre 2014. Um aumento da percentagem de inquiridos a frequentar apenas os bares, que subiu de 15% para 23%. No entanto a nível de utilização de ambos os espaços houve um decréscimo de 63% para 49%.

No que se refere à frequência das unidades alimentares/refeitórios, 44% responderam frequentar 2 a 4 vezes por semana as unidades alimentares/refeitórios, 23% responderam frequentar diariamente e 13% responderam utilizar 1 vez por semana e 20% utilizam raramente a unidade alimentar/refeitório.

No que se refere ao horário de almoço, os inquiridos referem utilizar preferencialmente o horário das 12h30 às 13h30 com 48% das respostas.

O horário de jantar mais utilizado pelos inquiridos é o das 19h30 às 20h30 com 42% das respostas.

O tempo disponível para as refeições é variável, 31% dos inquiridos respondeu ter cerca de 16 a 30 minutos para a refeição, 27% ter 31 a 45 minutos e 24% ter 46 a 60 minutos, com valores mais baixos os que dispõem de até 15 minutos que são 10% e uma minoria de 8% que dispõe de mais de 60 minutos.

No que se refere à frequência dos bares, 27% responderam frequentar diariamente os bares, contra os 30% do 4º trimestre de 2013. A percentagem dos inquiridos que disse frequentar os bares, 2 a 4 vezes por semana teve uma ligeira subida de 33% para 35% e os que frequentam 1 vez por semana e raramente mantiveram nas percentagens dos 27% e 17% (em comparação com o 4º trimestre de 2013).

Quanto à proveniência dos utilizadores, nas respetivas unidades alimentares/refeitórios, a UA ESELx é a que mantém um número mais diversificado de utilizadores de outras escolas do IPL. Os bares têm no seu conjunto um número diversificado de utilizadores de outras escolas.

Os pontos fracos, nas unidades alimentares/refeitórios foram, a insatisfação face à “decoreação” e “ambiente das instalações”, em que no geral as questões apresentaram 39% e 37% de inquiridos “insatisfeito/muito insatisfeito”, respetivamente. No que diz respeito à refeição, no geral, o grau de “insatisfeito/muito insatisfeito” atingiu 45%, face ao “sabor e tempero” e 34%, face à “temperatura” e à “composição da refeição”. Notou-se, no entanto, um aumento do grau de satisfação nas questões da refeição, relativas ao “sabor e tempero” e à “temperatura e composição” face ao 4º trimestre de 2013, visto que nesse questionário os inquiridos “insatisfeitos/muito insatisfeitos” na avaliação representavam 70% e 51% respetivamente.

Os pontos fracos, nos bares foram, fundamentalmente a insatisfação face aos “preços praticados” e à “variedade da oferta dos produtos”, em que no geral as questões apresentaram 50% e 39% de inquiridos “insatisfeito/muito insatisfeito”, respetivamente. Notou-se, no entanto, um maior aumento do grau de satisfação na questão dos “preços praticados” face ao 4º trimestre de 2013, visto que nesse questionário os inquiridos “insatisfeitos/muito insatisfeitos” na avaliação global representavam 53%, mantendo-se nos 39% a insatisfação quanto à “variedade da oferta dos produtos”.

Os resultados da “avaliação global” para as unidades alimentares/refeitórios e para os bares foi de 63% e 71% de utilizadores “satisfeitos/muito satisfeitos”.

Na avaliação global das unidades alimentares, em comparação com o 4º trimestre de 2013, houve uma grande subida, uma vez que a percentagem de inquiridos “satisfeitos/muito satisfeitos” tinha sido de apenas 39%.

Quanto à avaliação global dos bares, comparando com o 4º trimestre de 2013, teve uma ligeira descida, uma vez que a percentagem de inquiridos “satisfeitos/muito satisfeitos” tinha sido de 74%.

No que se refere às questões sobre os micro-ondas, verificou-se que a quase totalidade dos inquiridos concorda com a sua disponibilização, 98%. No que se refere à sua utilização 54% respondeu ser utilizador dos mesmos, existindo, como já foi referido uma crescente tendência para a utilização dos mesmos.

A resposta à questão sobre a quantidade de micro-ondas disponibilizados, demonstrou que 62% dos inquiridos consideram que os mesmos são “insuficientes/muito insuficientes”, e no que respeita à sua higienização 41% consideram-se “insatisfeitos/muito insatisfeitos”. Em período idêntico no ano passado a percentagem relativa à insuficiente quantidade de microondas disponibilizados situou-se nos 61% e a insatisfação face à higienização nos 44%.

As unidades alimentares mais frequentadas são a da ESTeSL e a da ESEI, o bar mais frequentado é o da ESTeSL, isto corresponde também à tipologia de utente “alunos” que na sua maioria são oriundos daquelas escolas, sendo a tipologia de utente “trabalhador” na maioria oriundo do ISEL.

Propostas a avaliar:

1. Sugere-se uma intervenção na UA ESCS uma vez que obtém um resultado quase idêntico entre avaliação negativa e positiva, bem como nos Bares da ESD, com uma avaliação amplamente negativa e no bar da ESCS Piso -1 que obtém um resultado quase idêntico entre avaliação negativa e positiva.
2. Sugere-se que este inquérito seja dado a conhecer aos Responsáveis da UO, visando melhorar a frequência e o grau de higienização dos micro-ondas.
3. Sugere-se que este inquérito seja dado a conhecer às várias empresas que detém a concessão dos espaços para a melhoria dos itens que têm avaliações mais negativas.
4. Avaliar a possibilidade de pré-aquecer nas estufas os pratos onde serão servidas as refeições tendo em vista melhorar a avaliação da “temperatura”.