



Gabinete da Qualidade

Avaliação da Satisfação do Serviço de Alimentação

Agosto de 2023

Ficha Técnica

Título:

Relatório de Avaliação da Satisfação do Serviço de Alimentação 2022

Edição:

Gabinete da Qualidade SAS IPL

Campus de Benfica do IPL | Ed. P3, 1500-651 - Lisboa, Portugal

E-mail: gab.qualidade@sas.ipl.pt

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa



WWW.SAS.IPL

INTRODUÇÃO

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa (SAS/IPL) são uma unidade organizacional desta entidade, com autonomia administrativa e financeira, cujo objetivo visa a aplicação da política de Acção Social, conducente à melhoria das condições de frequência e sucesso educativo dos estudantes que frequentam as institutos e escolas e do Politécnico de Lisboa (IPL).

No que se refere ao Serviço de Alimentação, os SAS/IPL asseguram o fornecimento de refeições à comunidade académica que frequenta este instituto, à restante comunidade académica das instituições de ensino superior público, bem como aos colaboradores de outros organismos públicos.

Desde 01 de janeiro de 2022, o direito de concessão das unidades alimentares sob gestão dos SAS/IPL é detido pela empresa Totalis SA, selecionada na sequência de procedimento de Concurso Público, nos termos da Lei.

- Unidade alimentar da Escola Superior de Comunicação Social (ECS);
- Unidade alimentar da Escola Superior de Educação de Lisboa (ESELX);
- Unidade alimentar da Escola Superior de Teatro e Cinema (ESTC);
- Unidade alimentar da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESTeSL);
- Unidade alimentar do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL);
- Unidade alimentar do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL).

Nas instalações do refeitório da ESTC, da ESELX, do ISCAL e do ISEL, existem ainda cafetarias que prestam apoio ao serviço de refeições, nomeadamente no fornecimento de refeições intermédias e produtos de cafetaria e bar.

Ainda na sequência dos contratos de concessão estabelecidos com a empresa Totalis SA, desde 29 de setembro de 2022, esta empresa detém o direito de concessão do bar da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESTeSL); selecionada na sequência de procedimento de Concurso Público, nos termos da Lei

Com intuito de possibilitar o consumo de refeições confeccionadas em casa, nas instalações da ECS, ESELX, ESTeSL, ISCAL, ESTC e ISEL existem espaços “Comida de Casa”, criados e equipados pelos SAS/IPL para o efeito.

O direito de concessão dos bares sob gestão dos SAS/IPL é detido pela empresa Coisas Em Festa, Unipessoal, Lda, selecionada na sequência de procedimento de Concurso Público, nos termos da Lei.

- Bar da Escola Superior de Comunicação Social (ECS);
- Bar da Escola Superior de Música de Lisboa (ESML).

No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, alguns dos objetivos operacionais definidos para 2022 foi de “Implementar critérios de “alimentação saudável”, “Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social”

Neste âmbito da garantia da Qualidade, foram definidos diversos objetivos operacionais, nomeadamente no que refere à satisfação dos estudantes, pessoal docente e não docente nos refeitórios e bares, cuja medição assentou num indicador:

- Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social.

A fonte de verificação deste indicador é um inquérito, realizado entre 16 de março a 27 de abril através da aplicação de um questionário, Comquest, aos estudantes e restante comunidade académica do IPL. Foram enviados 15.835 convites, por correio eletrónico, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 32%.

A avaliação do grau de satisfação foi medida numa escala crescente de satisfação de 1 para 5.

1- OBSERVAÇÕES

Após tratamento de dados e análise, verificou-se que a taxa de resposta ao questionário obteve um incremento de 7% face ao ano transato.

De entre os inquiridos, a comunidade académica do ISEL foi a que maior taxa de respostas revelou, alcançando 24% do total de respostas ao questionário.

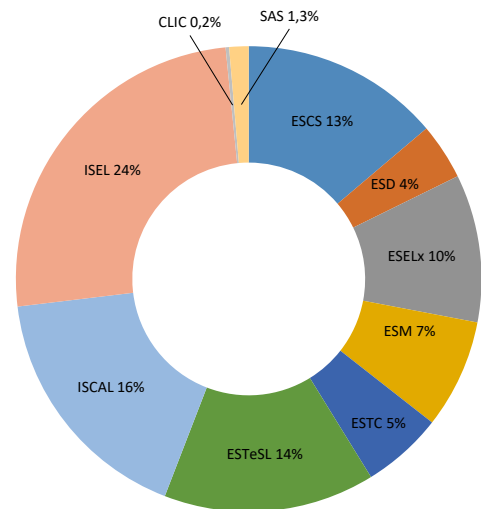


Gráfico 1- Respostas por UO

Das respostas completas ao questionário, apurou-se que 17% dos da comunidade académica do IPL, já recorreram aos serviços de alimentação dos SAS/IPL. Nesta resposta verificou-se um incremento de 1% face ao ano transato.

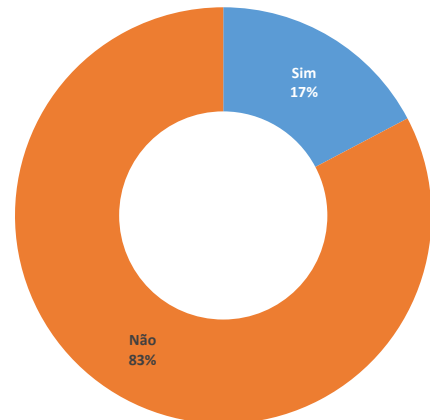


Gráfico 2- % de recurso aos serviços de alimentação

Com o intuito de aferir qual a percentagem de utentes das unidades orgânicas do IPL que já utilizaram os Serviços de Alimentação, nomeadamente no que diz respeito à utilização do serviço de refeição

dos refeitórios, dos bares, do serviço *take away*, do serviço da loja de conveniência “Mini Campus IPL” e dos espaços “Comida de Casa”, disponíveis na escolas e institutos, foi solicitado à população académica que anteriormente assumiu ter utilizado os serviços de alimentação, que respondesse em conformidade.

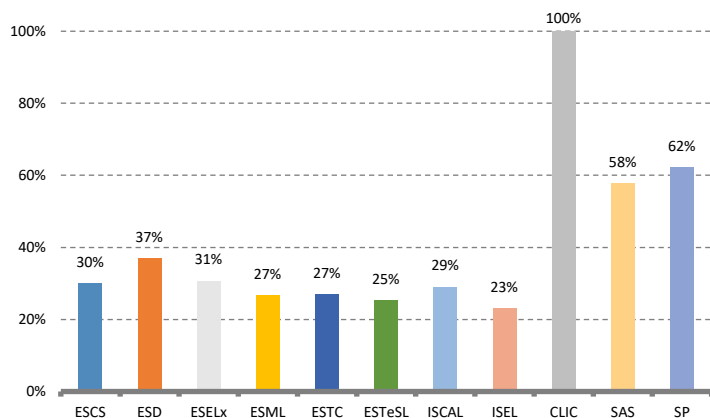


Gráfico 3- % de recurso aos serviços de alimentação por OU

Verificou-se que face ao recurso dos serviços prestados pelos SAS/IPL, os colaboradores do Centro de Línguas e Cultura do Politécnico de Lisboa, CLIC-IPL foram aqueles que percentualmente mais recorreu aos serviços de alimentação. Nesta perspetiva a comunidade académica do ISEL aquela que menos recorreu aos mesmos.

2- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE REFEITÓRIO

2.1- Qual a frequência com que utiliza a cantina?

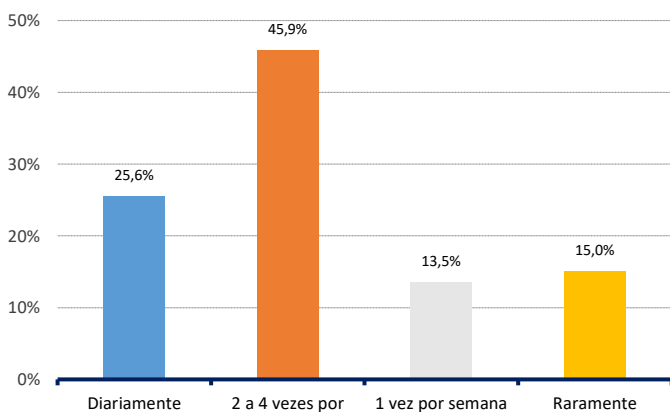


Gráfico 4- Frequência de utilização

2.2- Como avalia a divulgação on-line das ementas?

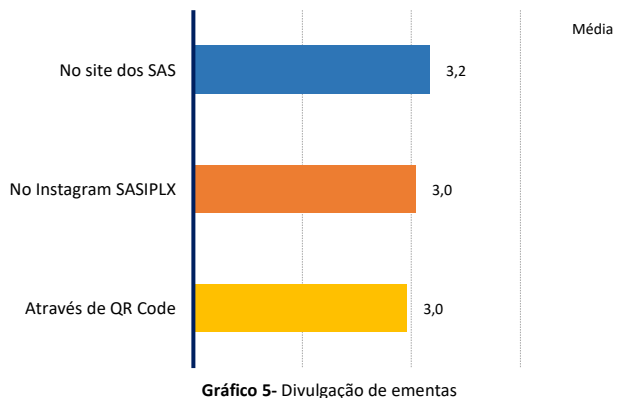


Gráfico 5- Divulgação de ementas

2.3 - Para evitar a rutura dos pratos da ementa, preferia que existisse apenas dois pratos, um mediterrânico e um vegetariano?

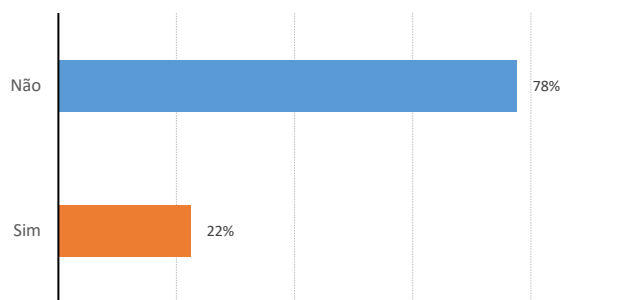


Gráfico 6- Rutura dos pratos da ementa

2.3 - Usaria um aplicativo móvel para adquirir a sua refeição com antecedência e assim diminuir o desperdício alimentar?

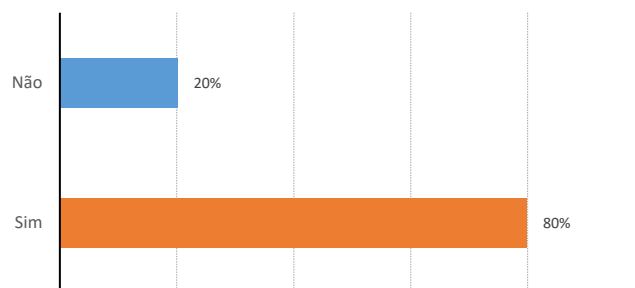


Gráfico 7 - Combate ao desperdício alimentar e ajuste de previsões

2.6- Como avalia as instalações da cantina, quanto ao ambiente (ruído, luz e temperatura), à decoração e mobiliário e à higiene do local?

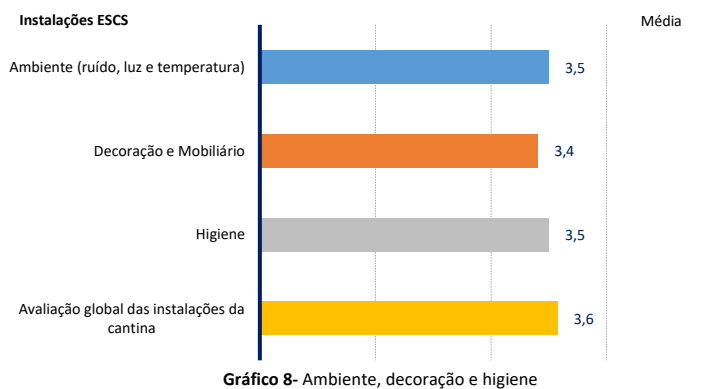


Gráfico 8- Ambiente, decoração e higiene

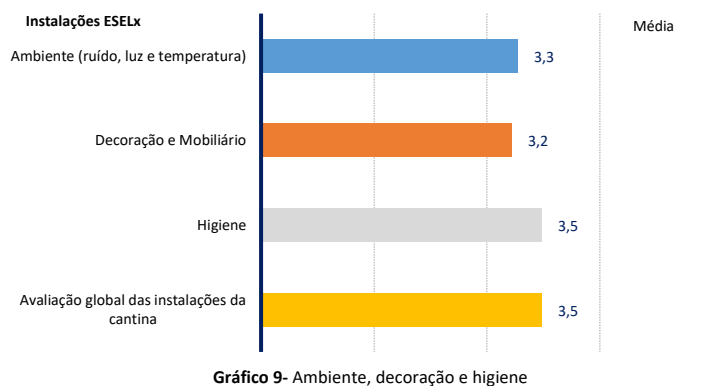


Gráfico 9- Ambiente, decoração e higiene

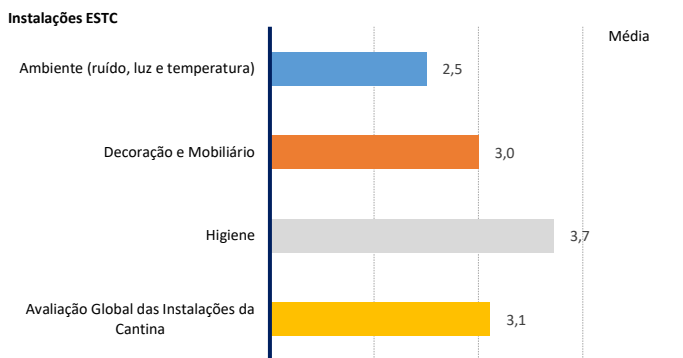


Gráfico 10- Ambiente, decoração e higiene

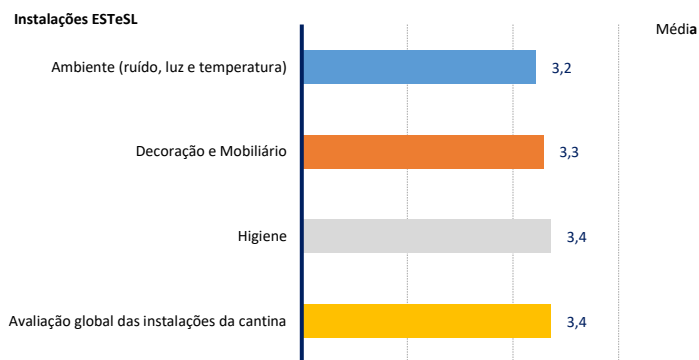


Gráfico 11- Ambiente, decoração e higiene

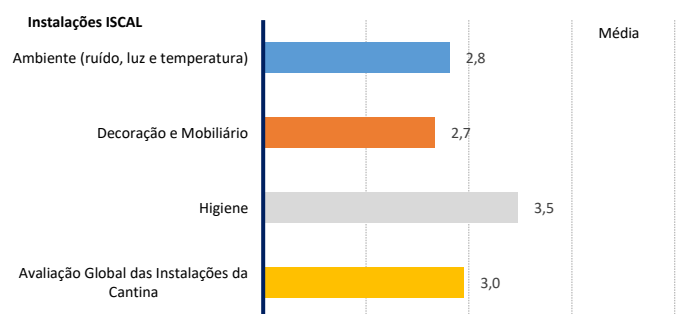


Gráfico 12- Ambiente, decoração e higiene

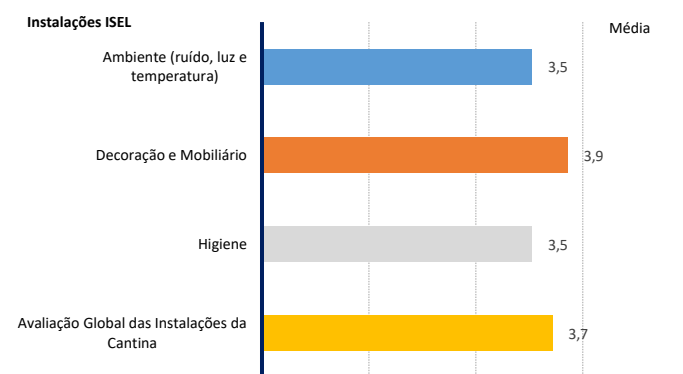


Gráfico 13- Ambiente, decoração e higiene

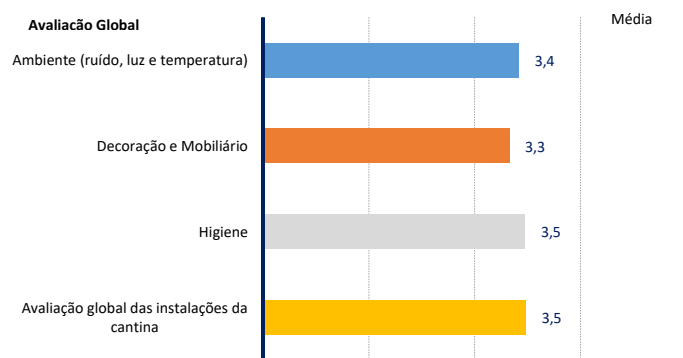


Gráfico 14- Ambiente, decoração e higiene Avaliação Global

sabor e tempero, quantidade fornecida e variedade das ementas?

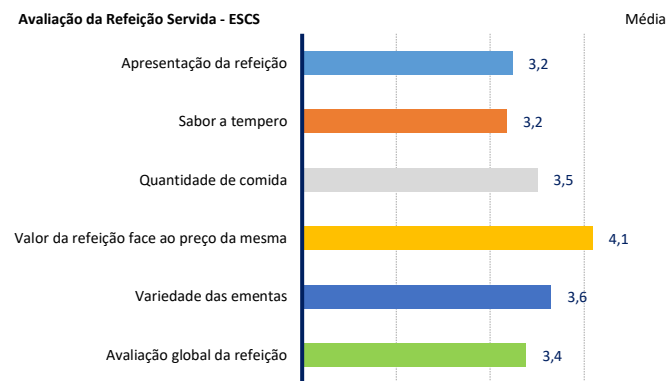


Gráfico 15 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

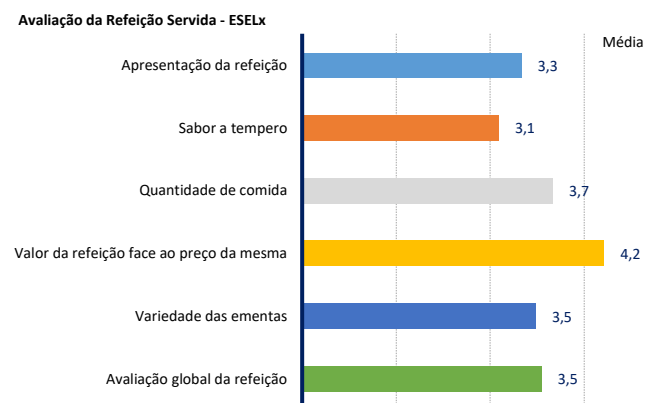


Gráfico 16 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

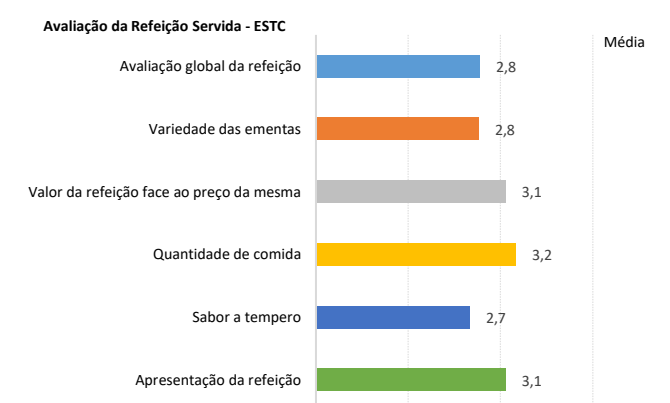


Gráfico 17 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

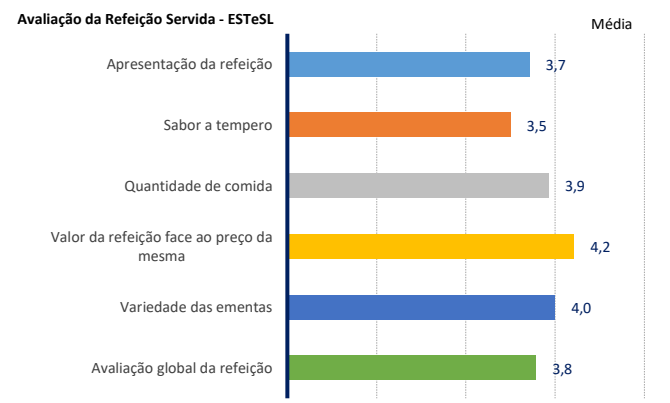


Gráfico 18 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

2.7- Como avalia as refeições fornecidas quanto à sua apresentação,

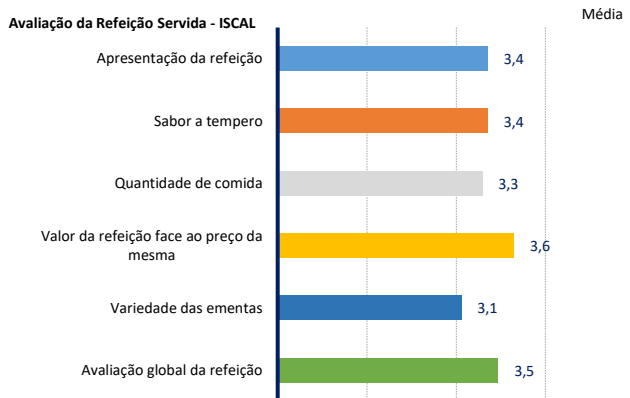


Gráfico 19– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

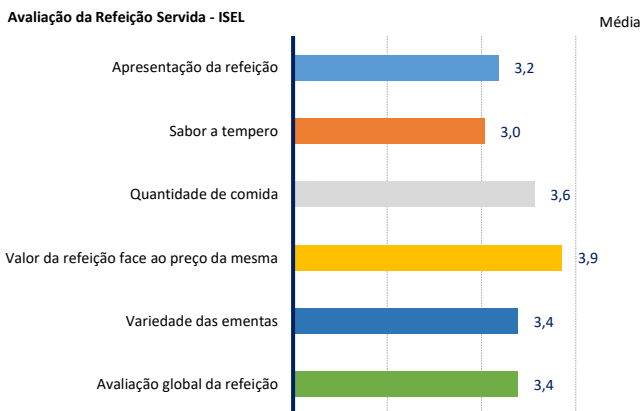


Gráfico 20– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

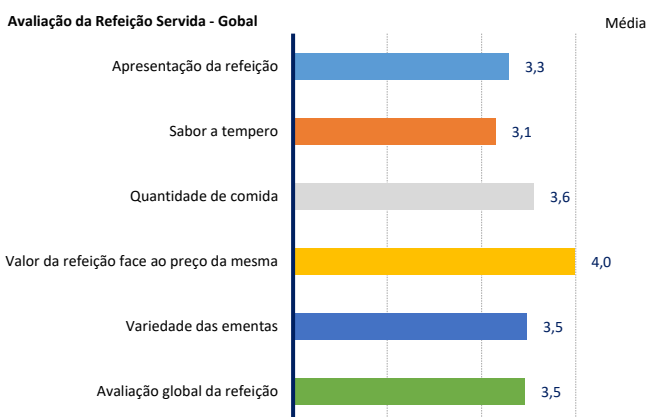


Gráfico 21– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

2.8- Como avalia as brigadas de cozinha dos refeitórios quanto à apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço?

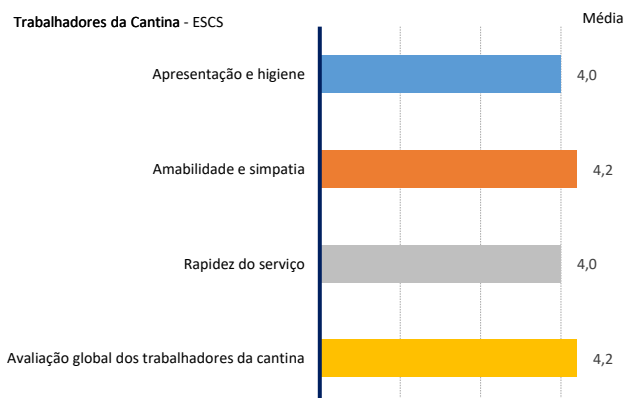


Gráfico 22- Avaliação das brigadas de cozinha

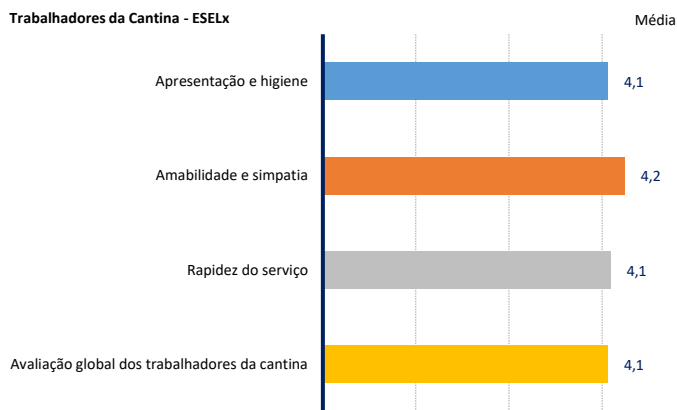


Gráfico 23- Avaliação das brigadas de cozinha

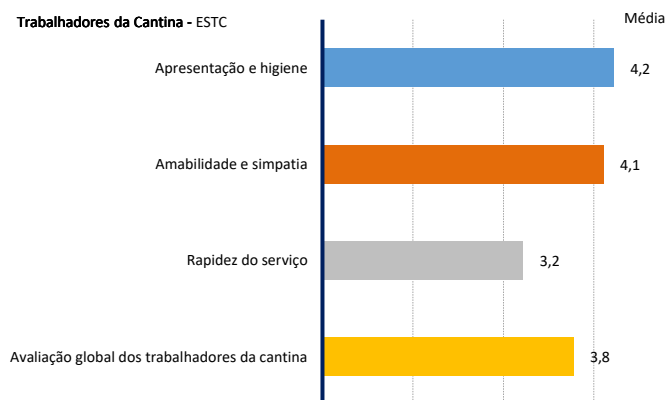


Gráfico 24 - Avaliação das brigadas de cozinha

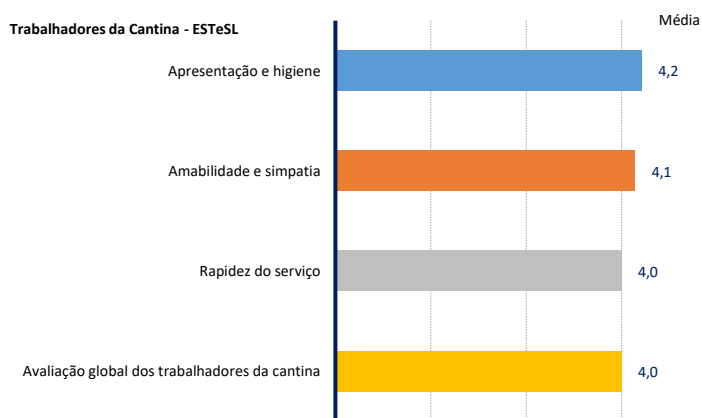


Gráfico 25- Avaliação das brigadas de cozinha

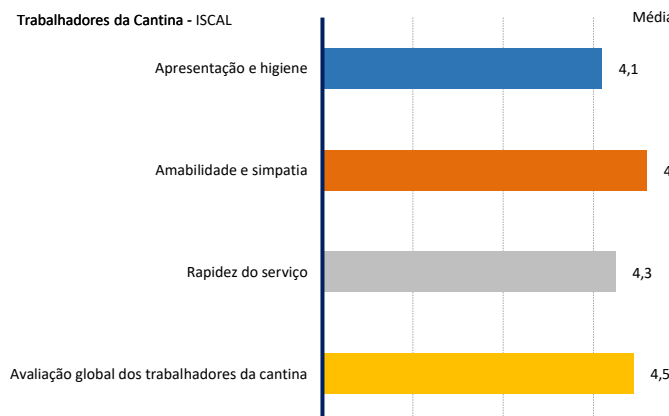


Gráfico 26 Avaliação das brigadas de cozinha

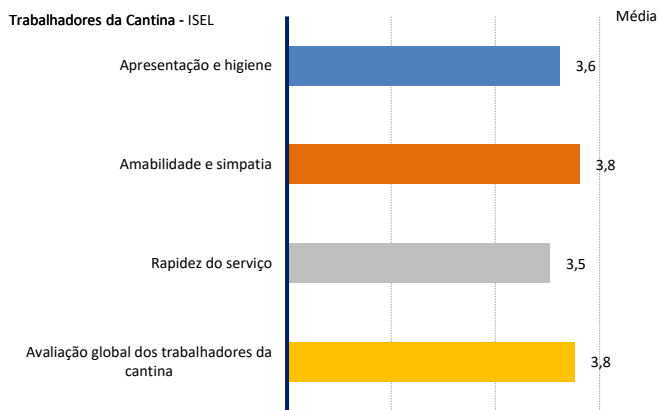


Gráfico 27- Avaliação das brigadas de cozinha

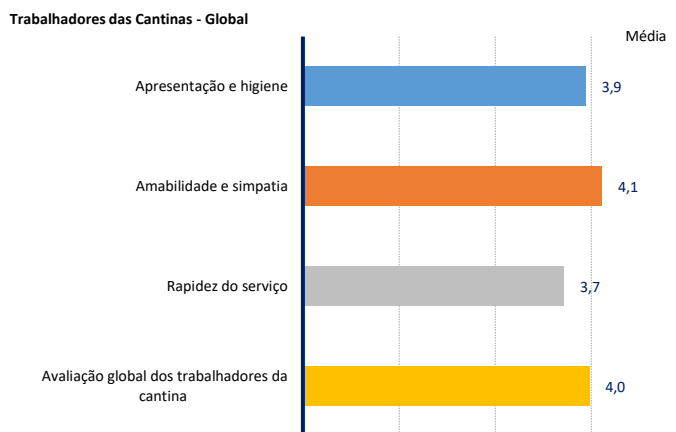


Gráfico 28- Avaliação das brigadas de cozinha

2.9- Avalie globalmente



Gráfico 29 - Avaliação global

3- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE BAR

3.1- Qual a frequência com que utilizava o bar?

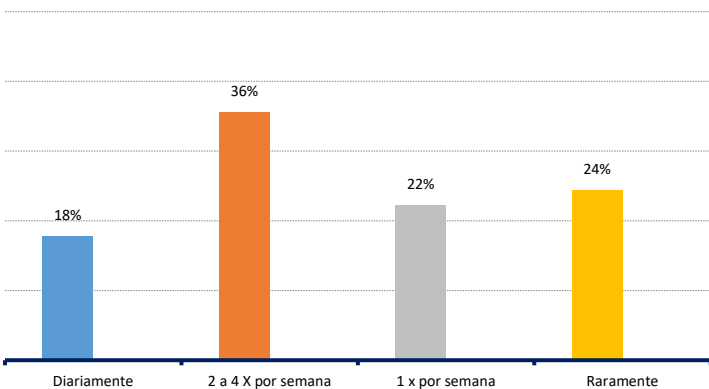


Gráfico 30- Frequência de utilização dos bares

3.2- Como avalia as instalações dos bares e cafeterias, quanto ao

ambiente (ruído, luz e temperatura), à decoração e mobiliário e à higiene do local?

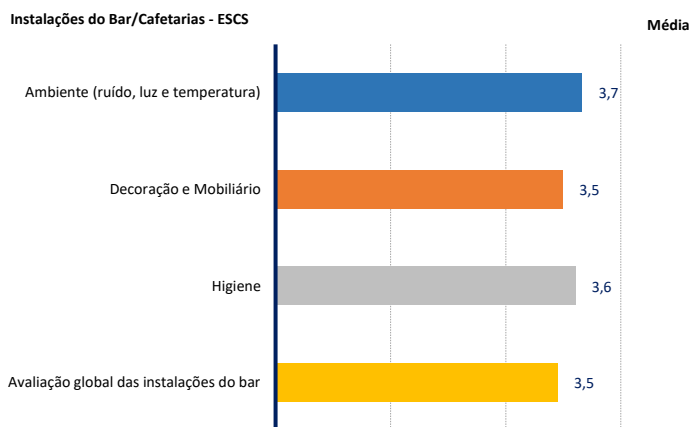


Gráfico 31 Ambiente, decoração e higiene

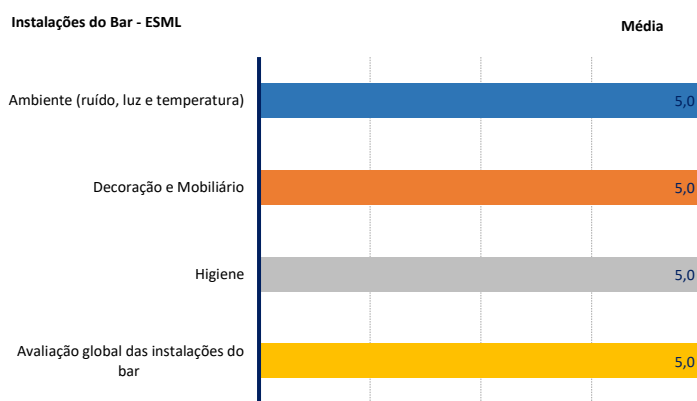


Gráfico 32- Ambiente, decoração e higiene

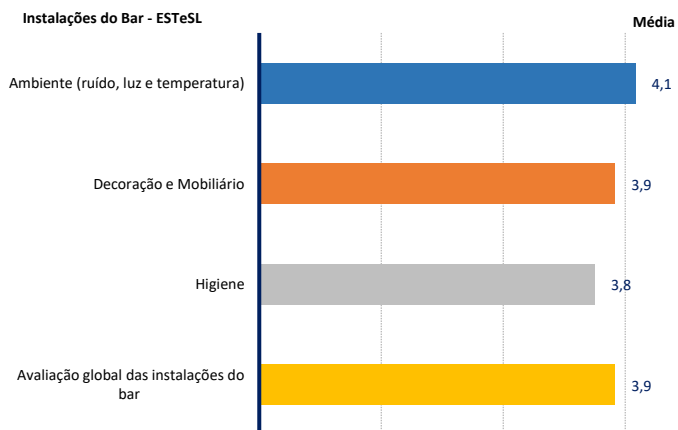


Gráfico 33 - Ambiente, decoração e higiene

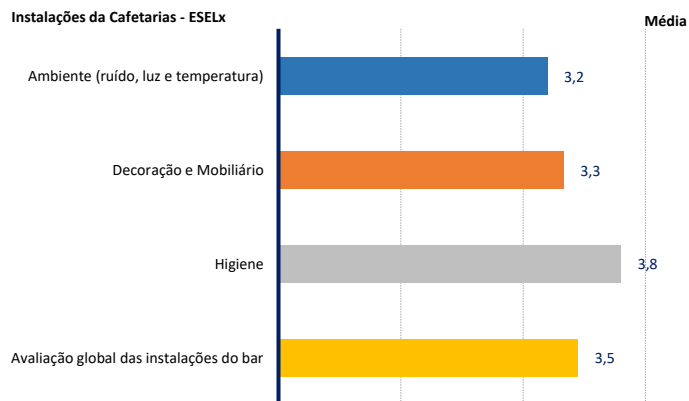


Gráfico 34 - Ambiente, decoração e higiene

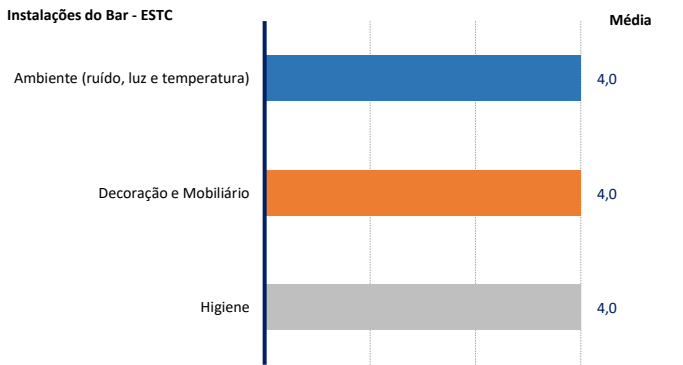


Gráfico 35 – Ambiente, decoração e higiene

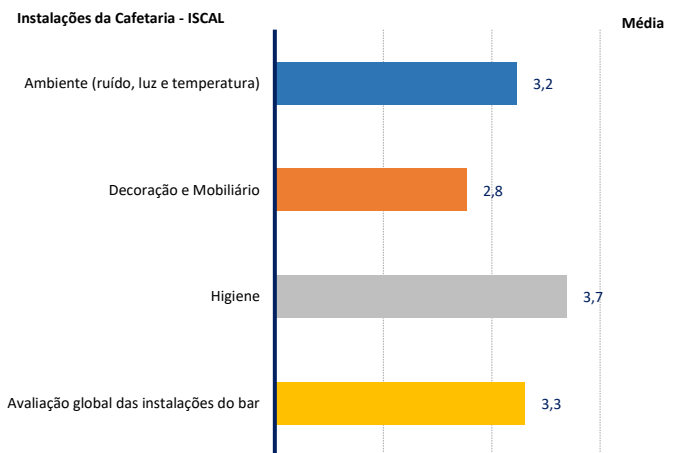


Gráfico 36 – Ambiente, decoração e higiene

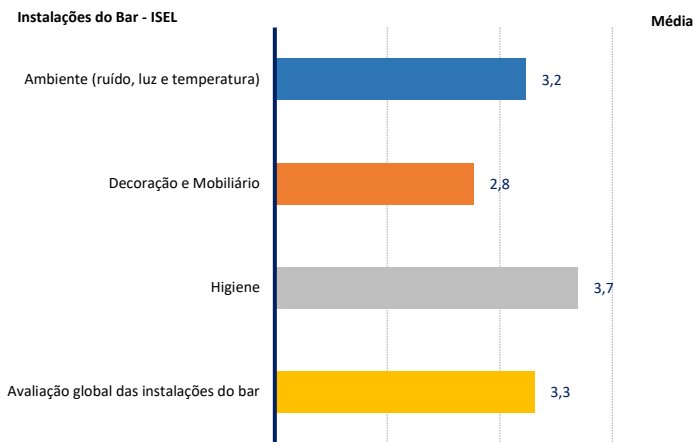


Gráfico 37 – Ambiente, decoração e higiene

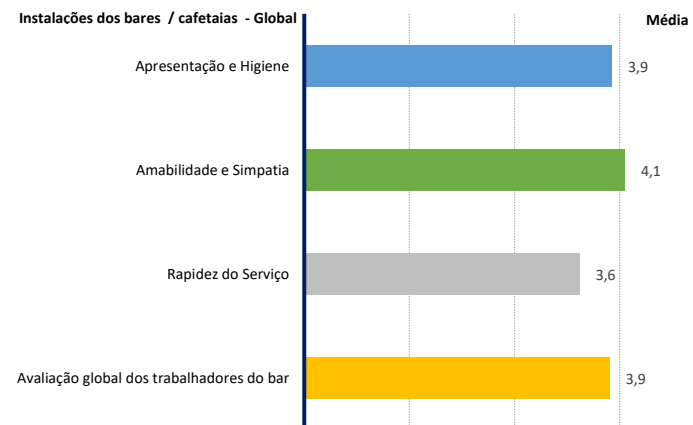


Gráfico 38 – Ambiente, decoração e higiene

3.4- Como avalia as refeições fornecidas quanto à sua apresentação, oferta e variedade e preço?

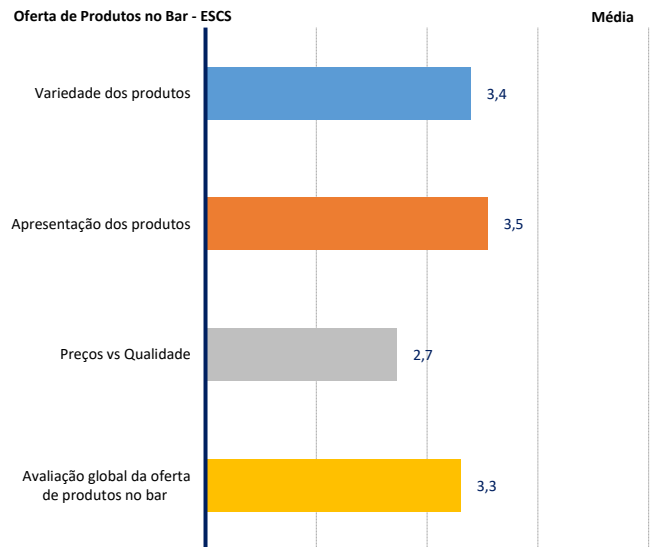


Gráfico 39– Variedade, apresentação e preço

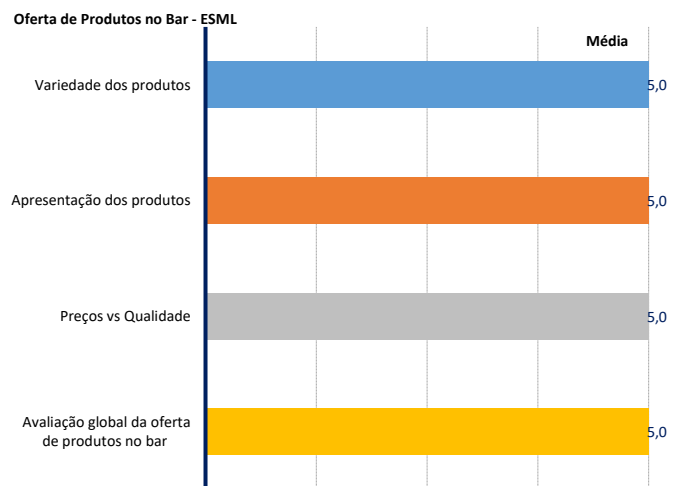


Gráfico 40– Variedade, apresentação e preço

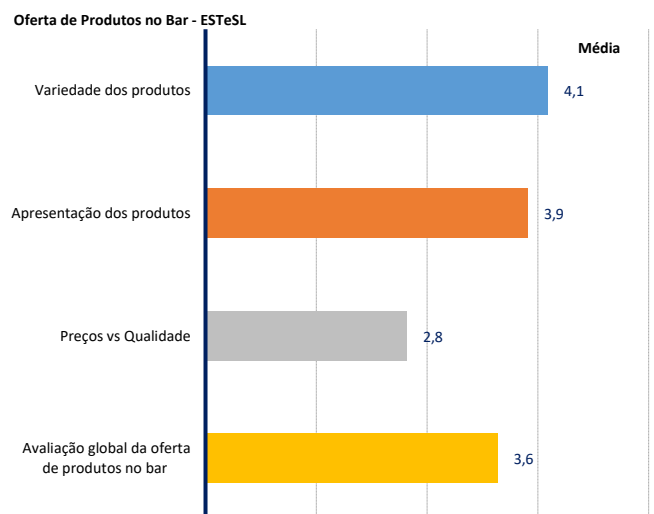


Gráfico 41– Variedade, apresentação e preço

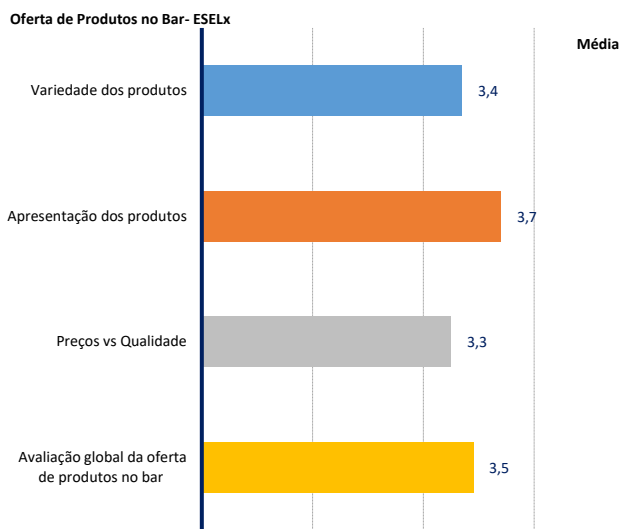


Gráfico 42– Variedade, apresentação e preço

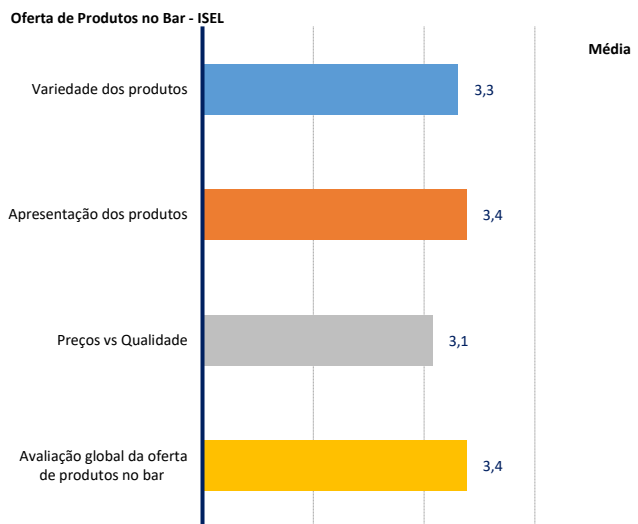


Gráfico 45– Variedade, apresentação e preço

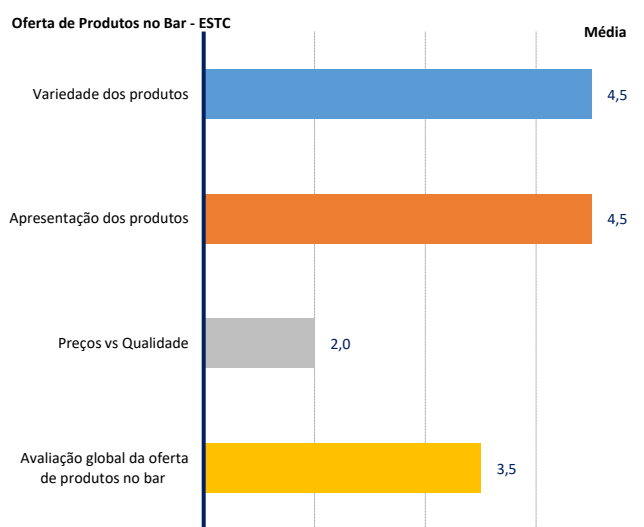


Gráfico 43 – Variedade, apresentação e preço

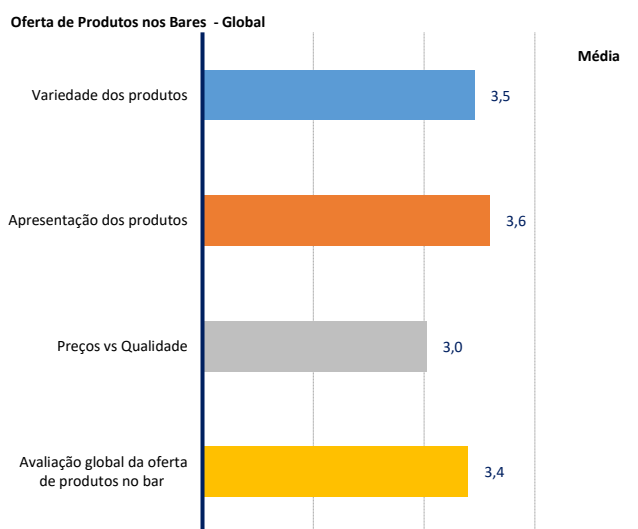


Gráfico 46– Variedade, apresentação e preço

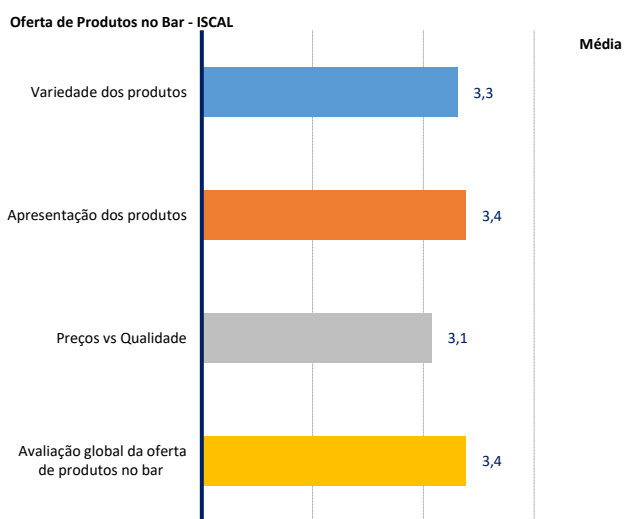


Gráfico 44– Variedade, apresentação e preço

3.5- Como avalia os colaboradores dos bares e cafetarias quanto à apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço?

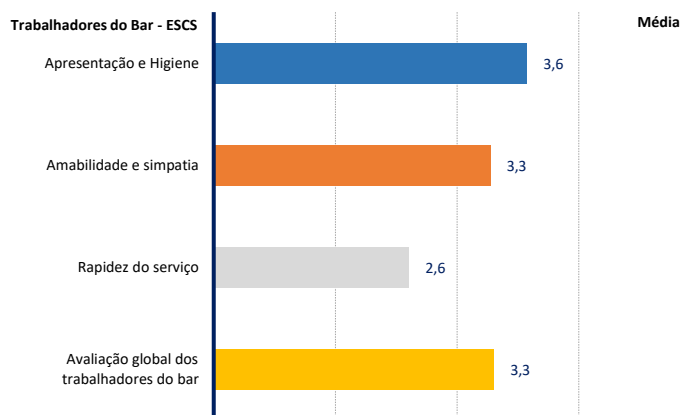


Gráfico 47 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

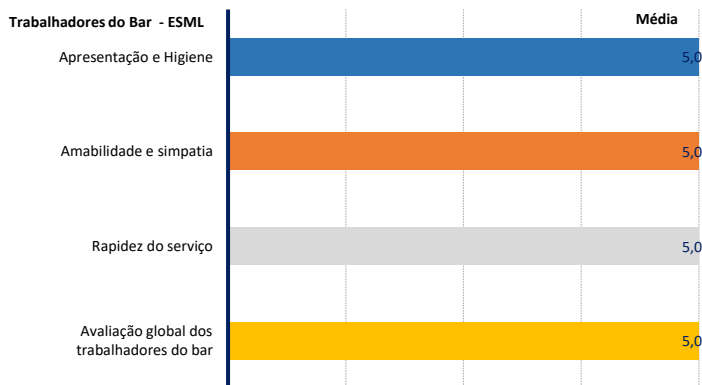


Gráfico 48 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

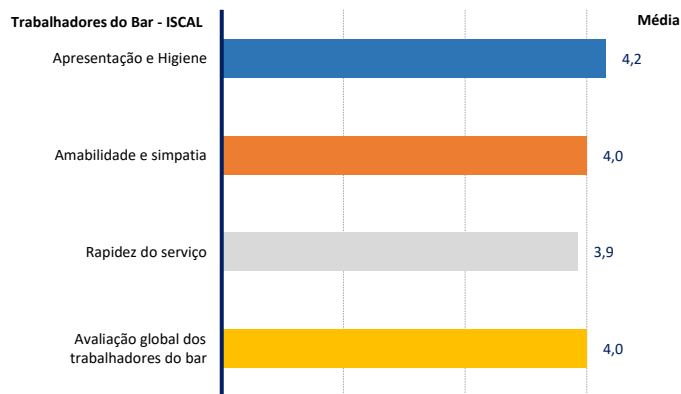


Gráfico 52 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

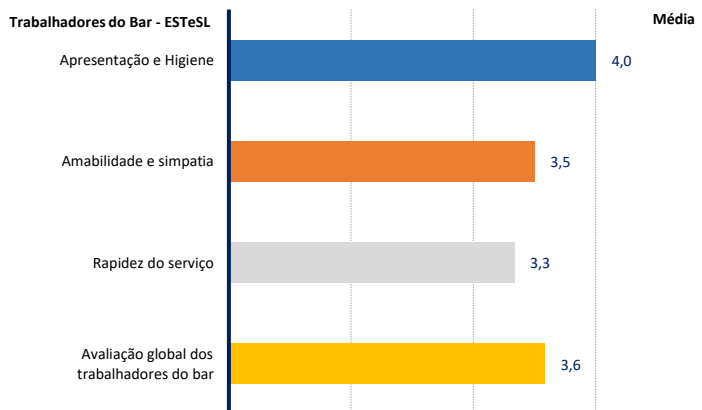


Gráfico 49- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

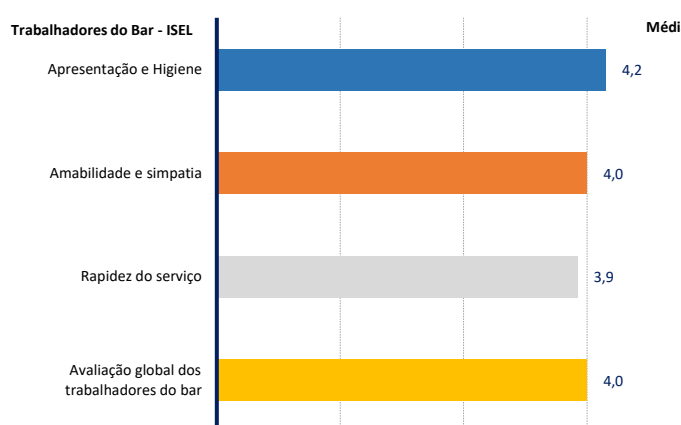


Gráfico 53- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

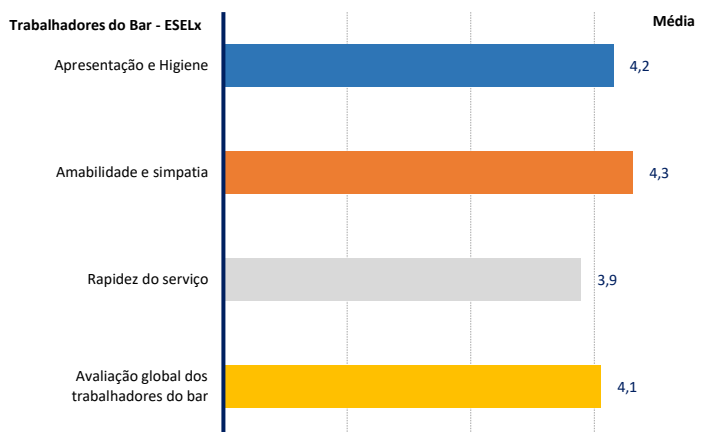


Gráfico 50- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

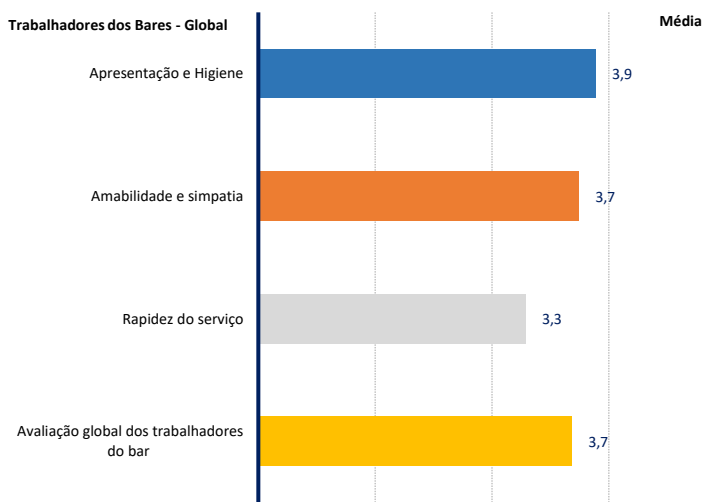


Gráfico 54- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

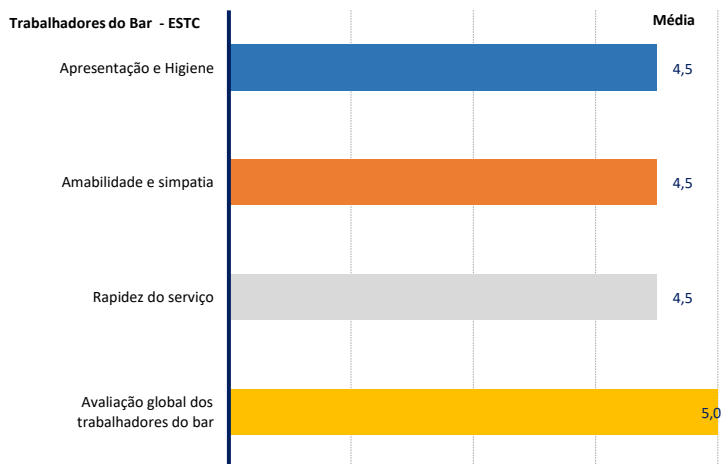


Gráfico 51- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

3.6- Como avalia globalmente

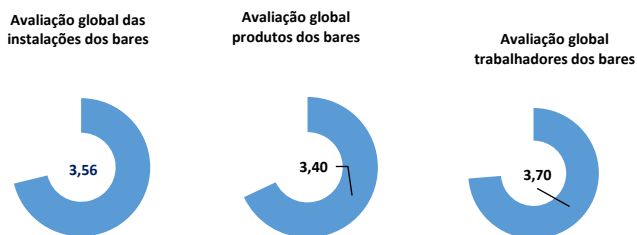


Gráfico 55- Avaliação global

3.7- Como avalia o serviço *takeaway* da sua cantina, quanto ao acondicionamento das refeições, quanto à quantidade fornecida, quanto ao sabor e temperos e quanto à variedade das ementas?

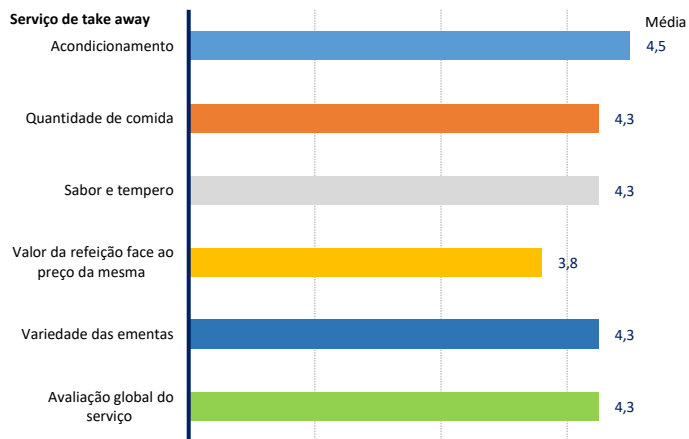


Gráfico 56- Serviço *takeaway*

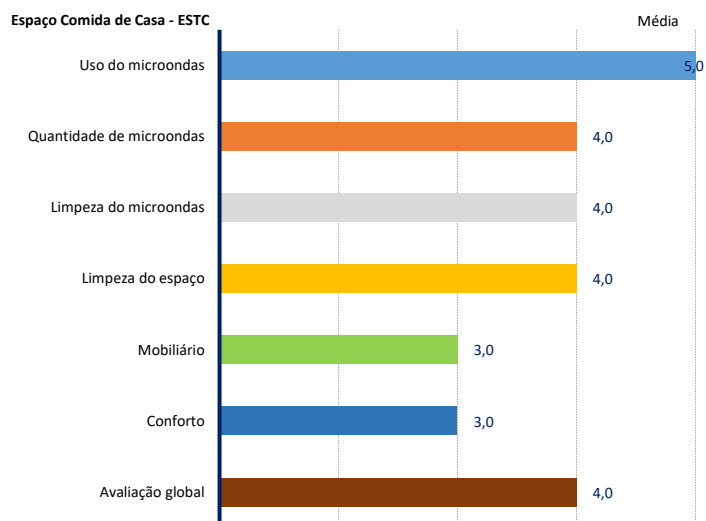


Gráfico 59- Infraestruturas e equipamentos

4- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ESPAÇOS “Comida de Casa”

4.1 - Como avalia o seu “espaço “Comida de Casa” quanto ao uso, limpeza e quantidade disponível de micro-ondas, quanto à limpeza, conforto e mobiliário do espaço?

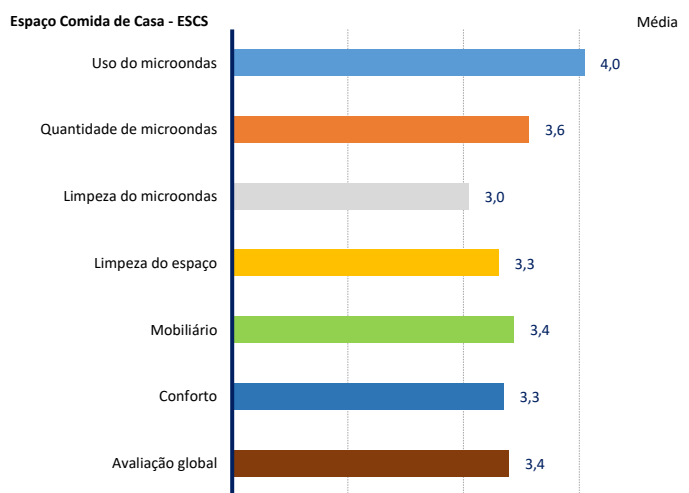


Gráfico 57- Infraestruturas e equipamentos

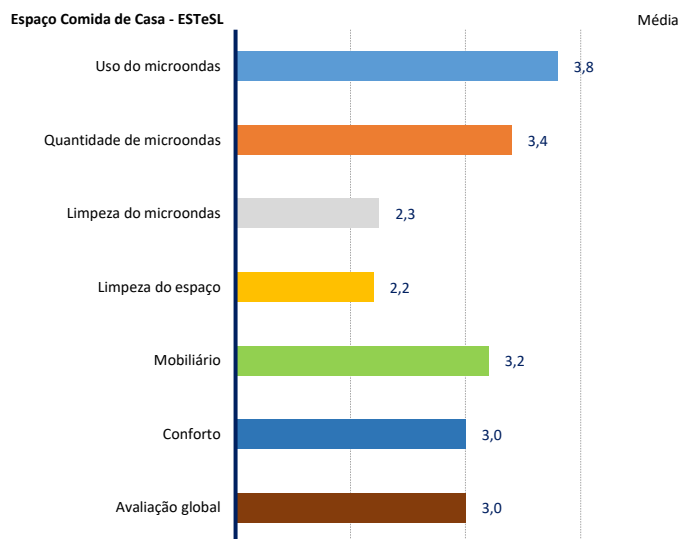


Gráfico 60- Infraestruturas e equipamentos

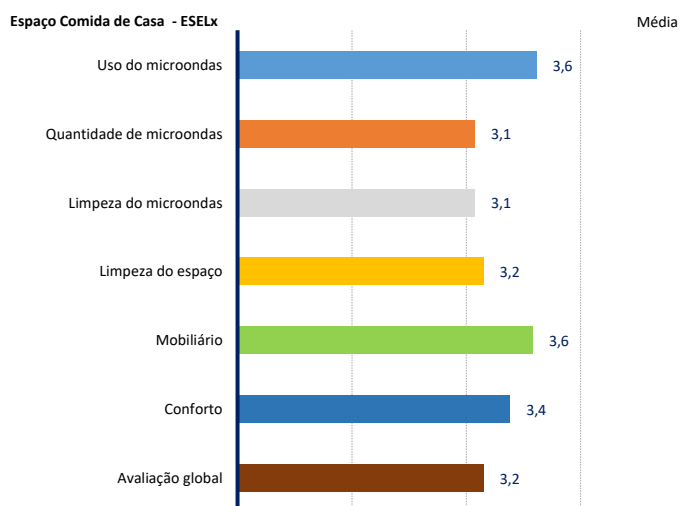


Gráfico 58- Infraestruturas e equipamentos

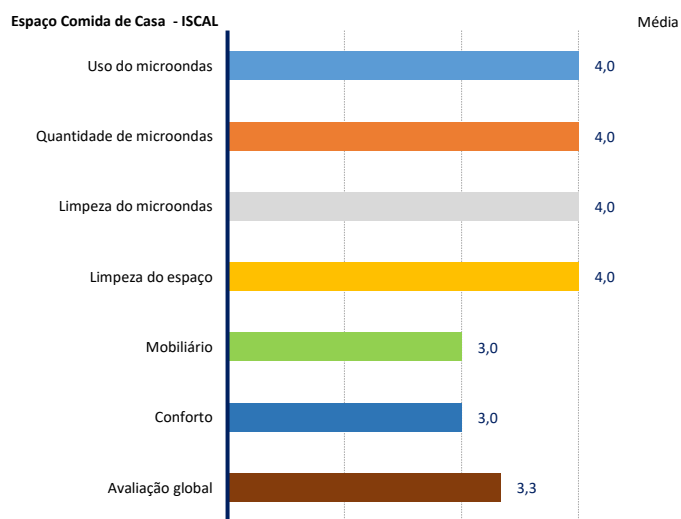


Gráfico 61- Infraestruturas e equipamentos

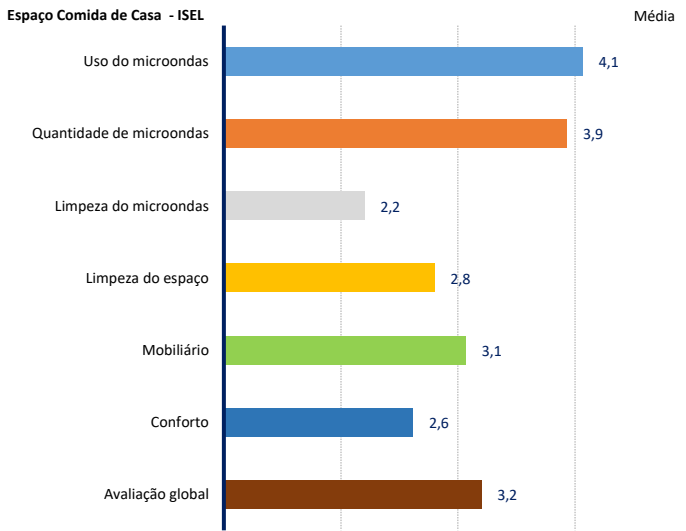


Gráfico 62- Infraestruturas e equipamentos

5.1- Como avalia o serviço, quanto à variedade dos produtos, apresentação dos produtos e preço VS qualidade?

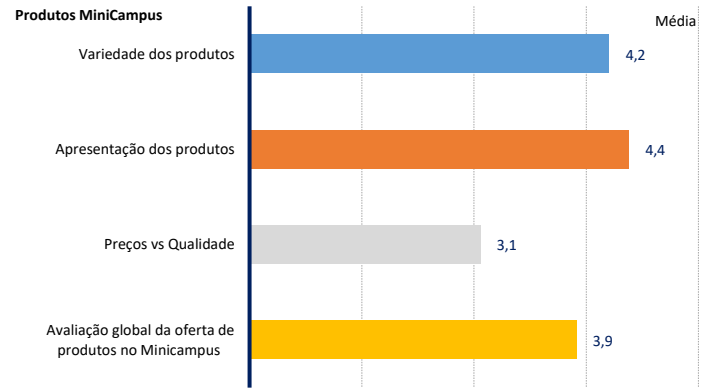


Gráfico 65- Avaliação de produtos

4.3- Como avalia globalmente o seu espaço “Comido de Casa”?

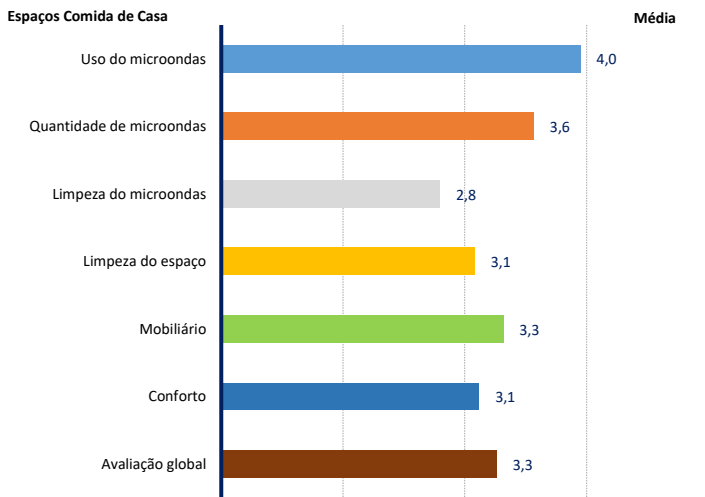


Gráfico 63- Avaliação global

5.2- Como avalia as instalações dos bares e cafeterias, quanto ao ambiente (ruído, luz e temperatura), à decoração e mobiliário e à higiene do local?

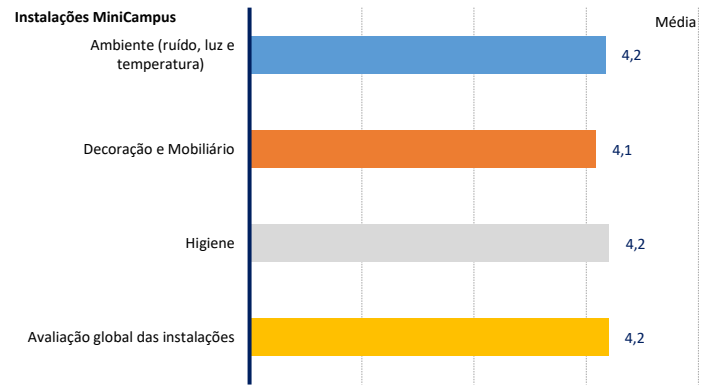


Gráfico 66 – Ambiente, decoração e higiene

5- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE LOJA DE CONVENIÊNCIA “Minicampus IPL”

5.1- Qual a frequência com que utilizava a loja de conveniência Minicampus IPL?

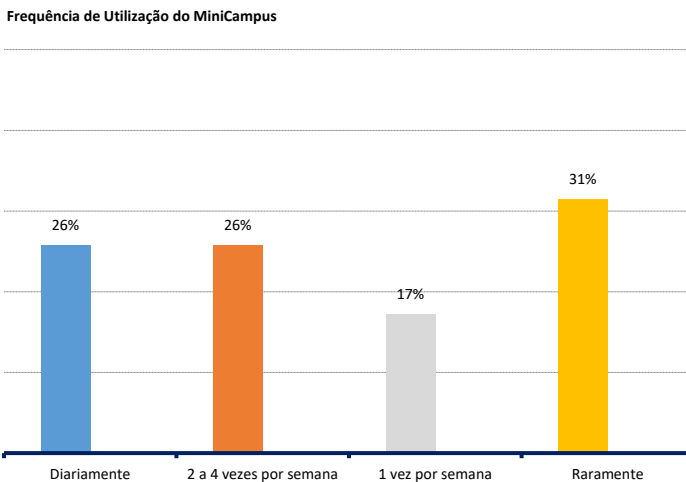


Gráfico 64 - Frequência de utilização

5.3- Como avalia os colaboradores dos bares e cafeterias quanto à apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço?

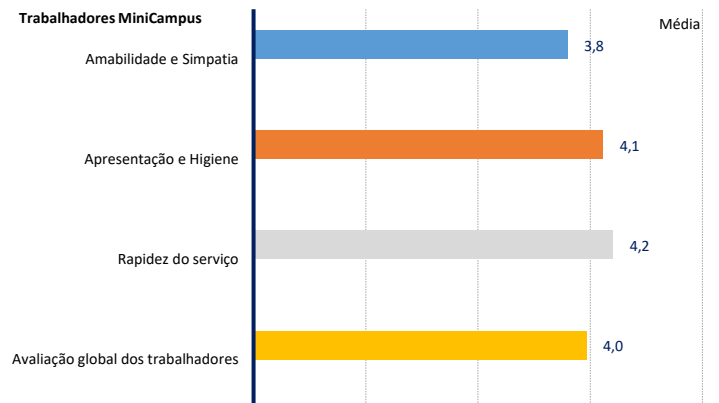


Gráfico 67 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

CONCLUSÕES

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 75,34%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alimentação.

Globalmente verificou-se o incremento de satisfação em 1,62% face ao período homólogo, relativamente aos serviços pelas cantinas prestados no âmbito da disponibilização de refeições e serviço de cafetaria.

É de referir que a satisfação relativa ao serviço de *take away* obteve um incremento de 8,40%, que satisfação do serviço espaços “Comida de Casa” obteve um incremento 0,20% e que o serviço prestado pela loja de conveniência “Minicampus do IPL” revelou uma satisfação de 79,64%.

Relativamente ao recurso à utilização dos serviços pelas cantinas prestados, verificou-se que tendo em conta as respostas ao questionário, 25,6% dos indivíduos revelou ter utilizado os serviços de alimentação diariamente, e que 45,9% assumiu a utilização entre 2 a 4 vezes por semana.

Tendo em conta as respostas dos inquiridos ao questionário de satisfação, podem-se nomear os seguintes pontos positivos:

- A divulgação das ementas nas plataformas virtuais estabelecidas para o efeito, destacando-se o site dos SAS IPL;
- A aceitação em 80% dos inquiridos para a implementação de um sistema de senhas de compra antecipada. Face à esta constatação os SAS IPL encontram-se em processo de implementação de um sistema que aquisições de senhas de refeição para o efeito (SASOCIAL);
- Genericamente verificou-se a satisfação no que diz respeito à qualidade, variedade e apresentação das refeições disponibilizadas;
- No que se refere à avaliação do serviço de refeições nas cantinas verificou-se uma satisfação de 70% face às instalações existentes, de 80% relativamente aos trabalhadores e de 69% relativamente à avaliação da refeição disponibilizada. Ainda no serviço de refeições, verificou-se uma satisfação de 86% no serviço de *take away*, sendo denotada a adesão da comunidade académica a este serviço;
- Relativamente à avaliação do serviço de bares verificou-se uma satisfação de 71% face às instalações existentes, de 74% relativamente aos trabalhadores e de 68% relativamente à disponibilidade de produtos;
- No que se refere à avaliação do serviço de refeições nas cantinas;
- Nos espaços “Comida de Casa”, verificou-se a satisfação dos inquiridos ao nível do uso de micro-ondas, quantidade de micro-ondas disponíveis, e limpeza dos equipamentos. A satisfação global dos inquiridos quanto a este serviço foi de 66%.

Tendo em conta as respostas dos inquiridos ao questionário de satisfação, podem-se nomear os seguintes pontos que carecem de análise e possível retificação:

- Necessidade de revisão das infraestruturas no que diz respeito ao ambiente, conforto e decoração, sendo de destacar as cantinas da ESELX, do ISCAL e da ESTC;
 - Genericamente verificou-se que a necessidade de verificação dos processos de confeção, ao nível do sabor e tempero sendo que a cantina do ISEL e a cantina da ESTC as que menos satisfação registaram neste ponto;
 - Os espaços “Comida de Casa” onde foi verificada o maior descontentamento dos inquiridos, ao nível do uso de micro-ondas quanto à sua higiene e limpeza. O espaço “Comida de Casa” da ESTeSL foi a que menor satisfação obteve quanto à higiene e limpeza das instalações.
- Relativamente, os SAS IPL comunicarão esta avaliação às respetivas escolas e institutos.

Propostas de 2021 realizadas no ano de 2022

- Manteve-se à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação;
- Deu-se continuidade ao projeto “SAS IPL a Compostar” e incrementou-

- se o número de compostores no Campus de Benfica;
- Deu-se continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito do Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL - PASS IPL;
- Manter-se a participação nas atividades da Redes Campus Sustentável, nomeadamente no Grupo de trabalho em Produção e Consumo Alimentar Sustentável;
- Iniciou-se um estudo no âmbito das tendências alimentares da comunidade do IPL;
- Foi desenvolvido um workshop de culinária no Mercado de Benfica em articulação junta de Freguesia;
- Foram introduzidos novos ingredientes nas ementas das cantinas e foi diversificada a oferta alimentar nomeadamente no que se refere à refeição da tipologia Finger Food;
- Procedeu-se à monitorização do desperdício alimentar. Aquando a recolha da amostra foi efetuada a sensibilização da comunidade académica para este tema;
- Foi efetuada a diversificação da oferta alimentar através da aquisição de produtos provenientes de agricultura integrada, nomeadamente pela aplicação da Lei n.º 34/2019 de 22 de maio que define os critérios de seleção e aquisição de produtos alimentares, promovendo o consumo sustentável de produção local nas cantinas e refeitórios públicos;
- Participou-se nas atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros;
- Deu-se continuidade à colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;
- Foram produzidos conteúdos para atualização do site institucional da organização;
- Deu-se continuidade às atividades no âmbito do ECO IPL.

Propostas de 2022 a realizar no ano de 2023

- Manter à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação;
- Dar continuidade ao projeto “SAS IPL a Compostar”;
- Dar continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito do Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL - PASS IPL;
- Manter a participação nas atividades da Redes Campus Sustentável, nomeadamente no Grupo de Trabalho em Produção e Consumo Alimentar Sustentável;
- Dar continuidade ao estudo no âmbito das tendências alimentares da comunidade do IPL;
- Promover a execução de um atelier de culinária infantil;
- Continuar a diversificada a oferta alimentar;
- Manter a monitorização do desperdício alimentar;
- Dar continuidade à aplicação da Lei n.º 34/2019 de 22 de maio que define os critérios de seleção e aquisição de produtos alimentares, promovendo o consumo sustentável de produção local nas cantinas e refeitórios públicos;
- Dar continuidade à participação nas atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros;
- Dar continuidade à participação à colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;
- Dar continuidade à produção conteúda para atualização do site institucional da organização;
- Dar continuidade à participação às atividades no âmbito do ECO IPL.