



RELATÓRIO

Avaliação da Satisfação – Cantinas e Bares

2020

Ficha Técnica

Título:

Relatório de Avaliação da Satisfação – Cantinas e Bares 2020

Edição:

Gabinete da Qualidade SAS/IPL

Campus de Benfica do IPL | Ed. P3

1500-651 - Lisboa, Portugal

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa

www.sas.ipl.pt

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 Instituto 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 2020, o direito de concessão das unidades alimentares sob gestão dos SAS/IPL era detido pela empresa Uniself - Sociedade de Restaurantes Públicos e Privados, SA, selecionada na sequência de procedimento de Concurso Público, nos termos da Lei.

- Unidade alimentar da Escola Superior de Comunicação Social (ESCS);
- 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 nas instalações da ESCS, ESELX, ESTeSL, ISCAL e ISEL existem espaços “Comida de Casa”, criados e equipados pelos SAS/IPL, com o intuito da sua utilização pela comunidade académica que pretenda trazer as suas refeições de casa.

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 (ESCS);
- Bar da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESTeSL);
- Bar da Escola Superior de Música de Lisboa (ESML).

No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, um dos objetivos estratégicos definidos para 2020 foi o de “melhorar a qualidade dos serviços de atendimento”.

Neste âmbito, 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: a percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação.

A fonte de verificação deste indicador é um inquérito, realizado entre 21 de outubro a 15 de novembro através da aplicação de um

questionário, Comquest, aos estudantes e restante comunidade académica do IPL.

Foram enviados 16.038 convites, por correio eletrónico, tendo-se obtido 2.624 respostas, o que revelou uma taxa de resposta de 16,36%.

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 aumentou de 8% para 16,36%, face ao ano transato.

De entre os inquiridos, a comunidade académica do ISEL foi a que maior taxa de respostas revelou, alcançando 32% do total de respostas ao questionário.

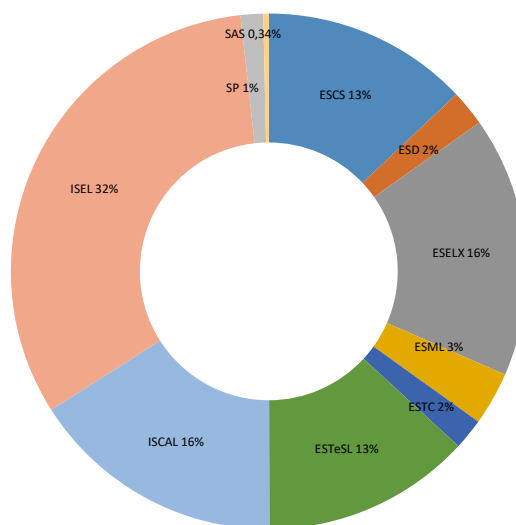


Gráfico 1-Respostas por unidade orgânica

Das respostas completas ao questionário, apurou-se que 17% dos alunos e restante comunidade académica das unidades orgânicas do IPL, já recorreram aos serviços de alimentação dos SAS/IPL.

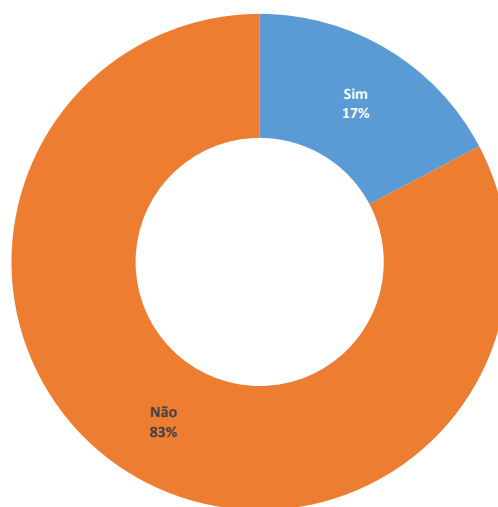


Gráfico 2- Percentagem de recurso aos serviços de alimentação

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 e bar dos refeitórios, dos bares, do serviço take away, do serviço *food delivery* (entrega de comida ao domicílio) “Eat Dream Smile” e dos espaços “Comida de Casa”, disponíveis nas escolas e institutos, foi solicitado à população académica que respondesse em conformidade.

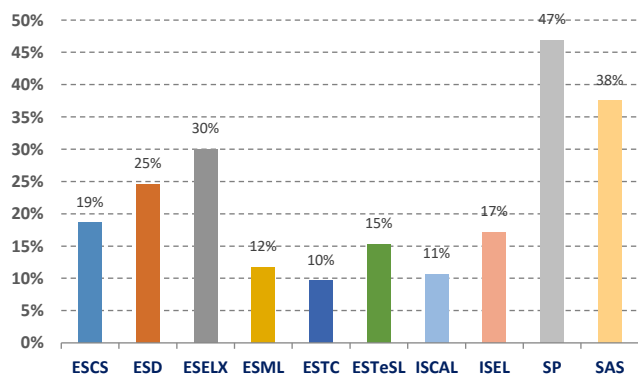


Gráfico 3 - Percentagem de recurso aos serviços de alimentação por OU

Verificou-se que face ao recurso dos serviços prestados pelos SAS/IPL, a comunidade académica da ESELX foi a que mais recorreu aos serviços de alimentação, sendo a comunidade académica da ESML aquela que menos recorreu aos mesmos.

2- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE REFEITÓRIO

2.1- Qual a cantina que frequenta habitualmente?

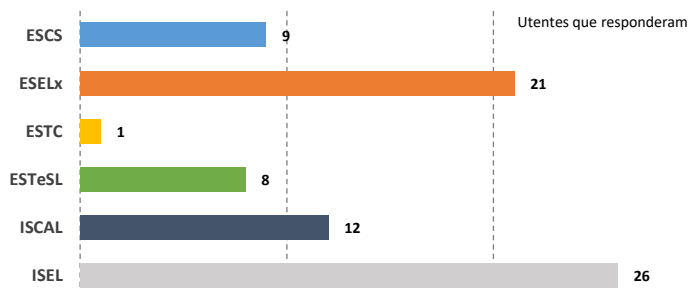


Gráfico 4- Afluência por refeitório

2.2- Qual a frequência de utilização da sua cantina, antes da pandemia COVID19 e durante a pandemia?

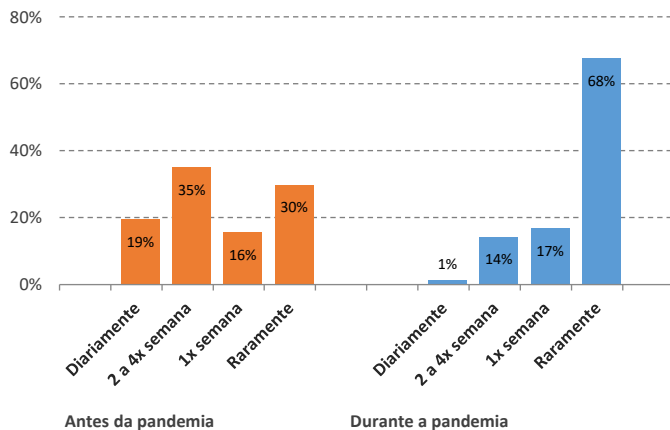


Gráfico 5- Efeito da pandemia COVID 19

2.3- Como avalia a divulgação on-line das ementas, no site dos SAS IPL, no site Eat Dream and Smile e no Instagram dos SASIPLX?

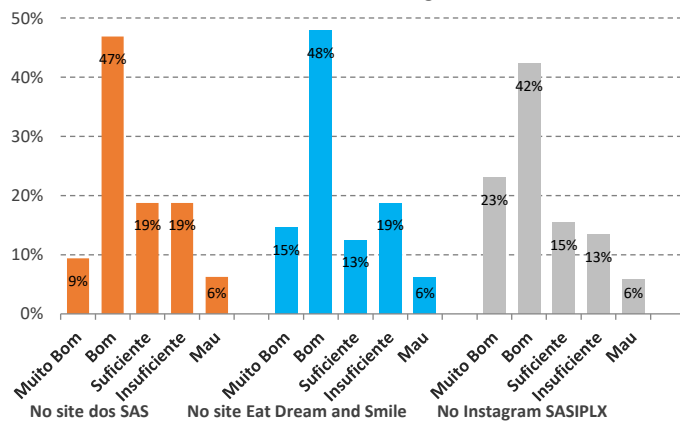
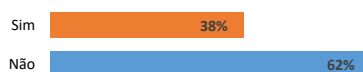


Gráfico 6- Divulgação de ementas

2.4- Para evitar rutura de pratos, preferia apenas a disponibilização de dois pratos por refeição?



2.5- Para diminuir desperdício alimentar, faria a compra antecipada de refeições?



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?

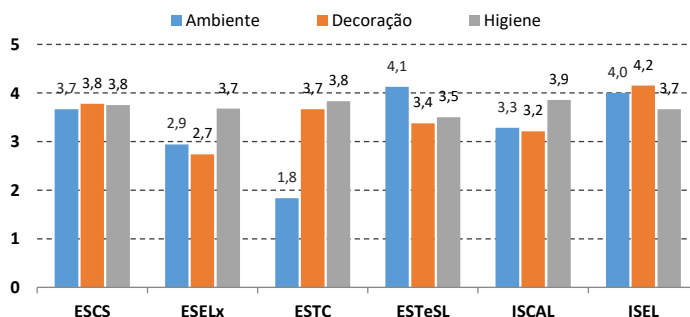


Gráfico 8- Ambiente, decoração e higiene

2.7- Como avalia as refeições fornecidas quanto à sua apresentação, sabor e tempero, quantidade fornecida e variedade das ementas?

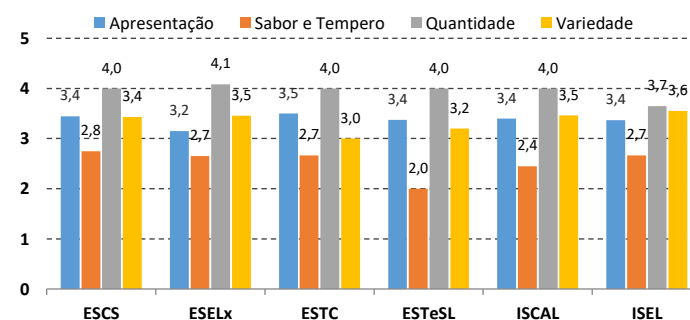


Gráfico 9 - Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

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

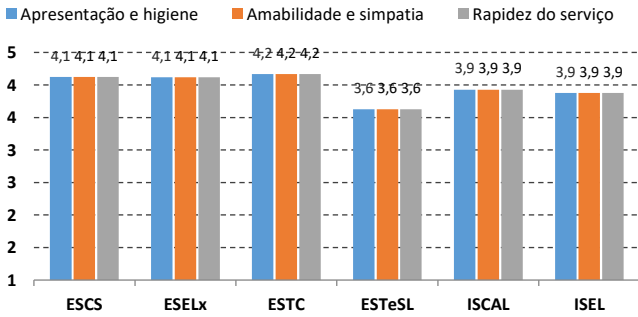


Gráfico 10- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

2.9- Avalie globalmente do seu refeitório



Gráfico 11- Avaliação global

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

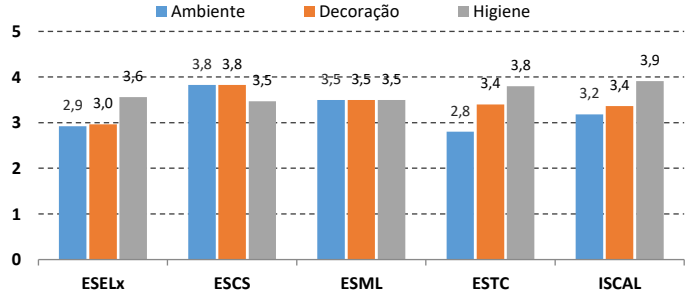


Gráfico 14- Ambiente, decoração e higiene

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

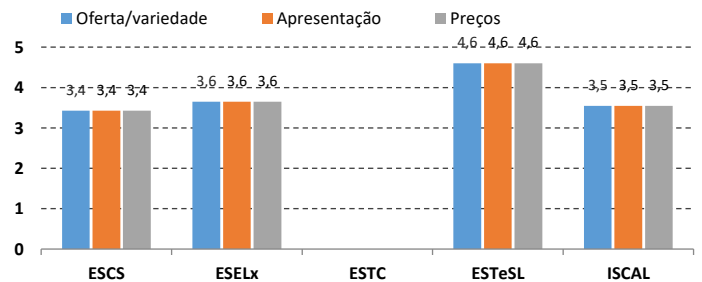


Gráfico 15 – Oferta/variedade, apresentação e preço

3- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE BAR

3.1- Qual o bar que frequenta habitualmente?

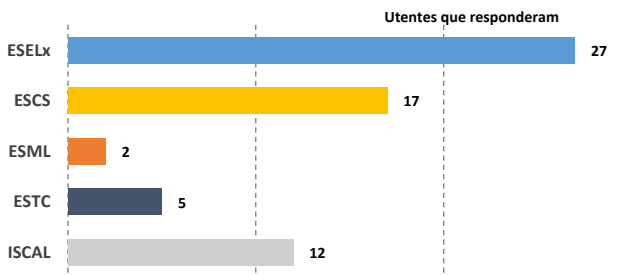


Gráfico 125- Afluência por bar

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

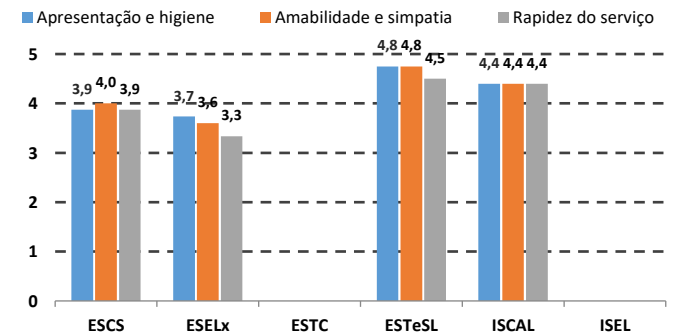


Gráfico 16 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

3.2- Qual a frequência de utilização do seu bar, antes da pandemia COVID19 e durante a pandemia?

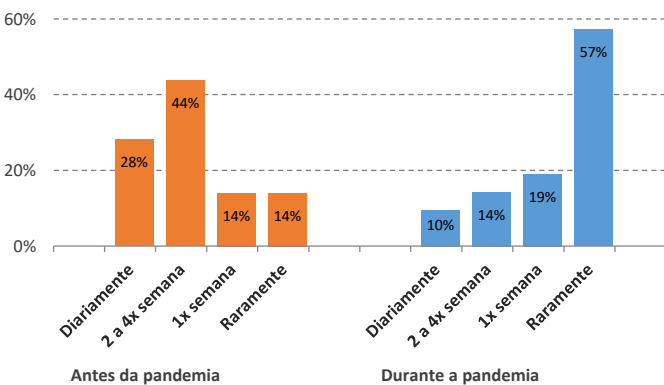


Gráfico 13- Efeito da pandemia COVID 19

3.6- Como avalia globalmente do seu bar

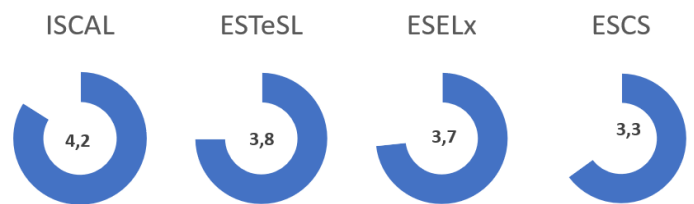


Gráfico 17- Avaliação global

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

4.1- Qual o espaço “Comida de Casa” que frequenta habitualmente?

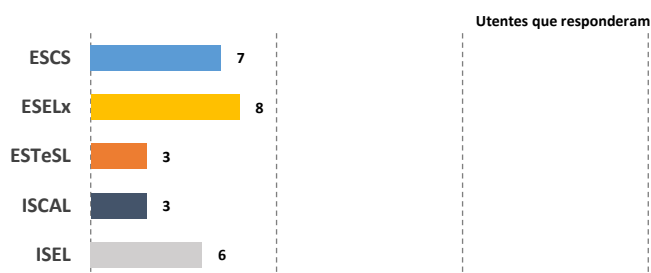


Gráfico 18- Afluência por espaço

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

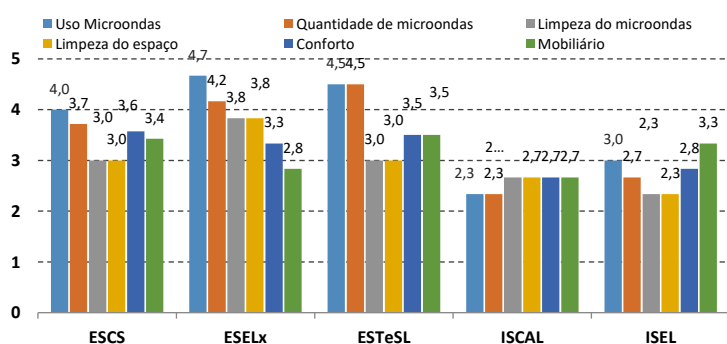


Gráfico 19- Infraestruturas e equipamentos

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

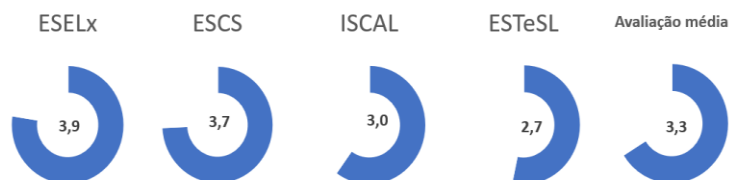


Gráfico 20- Avaliação global

5- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SERVIÇO FOOD DELIVERY “Eat Dream Smile”

5.1- Como avalia o serviço Food Delivery “Eat Dream Smile”, quanto ao acondicionamento das refeições, quanto à quantidade fornecida, quanto ao sabor e temperos e quanto à variedade das ementas?

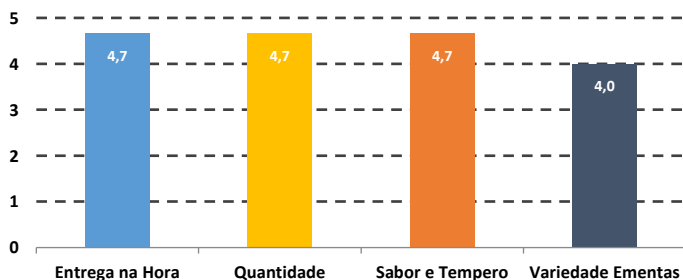


Gráfico 21- Serviço food delivery

5.1- Como avalia globalmente o serviço Food Delivery “Eat Dream Smile”?

Av. Global



Gráfico 22- Avaliação global serviço food delivery “Eat Dream Smile”

CONCLUSÕES

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 76%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alimentação, revelando um aumento de satisfação em 4% em relação ao período homologo.

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

- Divulgação das ementas nas plataformas virtuais estabelecidas para o efeito, destacando-se o site dos SAS IPL e o site “Eat Dream Smile”;
- A aceitação dos inquiridos para a implementação de um sistema de senhas de compra antecipada;
- A higiene das instalações, destacando-se a Cantina da ESTC a cantina do ISCAL e o bar do ISCAL nesta categoria;
- Genericamente verificou-se a satisfação no que diz respeito à qualidade, variedade e apresentação das refeições disponibilizadas.
- No que se refere à avaliação dos colaboradores, verificou-se a satisfação dos inquiridos;
- Quanto à apresentação/ higiene, amabilidade/simpatia e rapidez do serviço nos bares, tendo sido registada a maior pontuação no bar da ESTeSL. Na avaliação efetuada pelos inquiridos às brigadas das de cozinha das cantinas, pela percentagem de respostas a esta questão, verificou-se que os resultados obtidos poderão não ter expressão para análise;
- Nos espaços “Comida de Casa” da ESCS, da ESELx e da ESTeSL, verificou-se a satisfação dos inquiridos ao nível do uso de micro-ondas, quantidade de micro-ondas disponíveis, e limpeza dos equipamentos;
- Pretendeu-se avaliar a qualidade do serviço food delivery “Eat Dream Smile”, sendo que de entre todos os inquiridos verificou-se uma satisfação global dos inquiridos quanto ao serviço prestado. No que se refere à avaliação efetuada pelos inquiridos, pela percentagem de respostas a esta questão, verificou-se que os resultados obtidos poderão não ter expressão para análise.

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 conforto e decoração, sendo que se verificou a menor classificação na Cantina e bar da ESELx e na Cantina da ESTC;
- Genericamente verificou-se que a necessidade de verificação dos processos de confeção, ao nível do sabor e tempero sendo que a Cantina da ESTeSL e o bar da ESCS forma aqueles que mais baixa pontuação revelaram;
- Os espaços “Comida de Casa” onde foi verificada o maior descontentamento dos inquiridos, ao nível do uso de micro-ondas, quantidade de micro-ondas disponíveis, limpeza dos equipamentos, limpeza do espaço, conforto e mobiliário, foram os espaços do ISCAL e do ISEL. Neste sentido, sendo que é da responsabilidade do SAS IPL,

será efetuada uma a análise de necessidade para a reposição de micro-ondas e equipamentos de apoio. No que se refere à limpeza dos equipamentos e limpeza do espaço, os SAS IPL comunicarão esta avaliação às respetivas escolas e institutos.

Propostas de 2019 realizadas no ano de 2020

- Alargamento de projeto piloto takeaway a todas unidades alimentares e bares dos SASIPL;
- Diversificação da oferta através da aquisição de refeições ligeiras tipo “snack”, isentos de glúten e lactose nas cantinas e bares;
- Para estimular a economia local, foi proposto aos concessionários que se encontram a explorar as cantinas e bares, a aquisição de frutícolas e hortícolas provenientes de produtores locais privilegiando produtos com origem na agricultura biológica e integrada;
- Colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;
- Foi estabelecido um protocolo de parceria com a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril no âmbito da alimentação universitária com serviços de ação social de outras Instituições Públicas;
- Apoio e participação em atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros;
- Foram mantidas as ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL);
- Foi reformulada a estrutura dos inquéritos de satisfação referentes aos serviços de alimentação, bolsas e alojamento;
- Foi eliminada a palamenta plástica descartável nas cantinas e bares;
- Foram distribuídas garrafas reutilizáveis em parceria com o IPL (Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018);
- Foram criados e espaços “Comida de Casa” na ESTeSL e na ESELx.

Propostas de 2020 a realizar no ano de 2021

- Uniformizar o envio de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, para obter dados fidedignos e de forma eficiente.
- Manter ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL).
- Desenvolver um projeto de compostagem nas cantinas e bares do SAS IPL;
- Desenvolver campanhas de sensibilização no âmbito da alimentação saudável e sustentável e no combate do desperdício alimentar;
- Diversificação da oferta alimentar através da proposta de aquisição de refeições ligeiras tipo “snack”, com base de isentos aos concessionários que se encontram a explorar as cantinas e bares;
- Diversificar a oferta alimentar através da proposta de aquisição de produtos provenientes de agricultura biológica ou integrada, aos concessionários que se encontram a explorar as cantinas e bares;
- Promover campanhas de sensibilização no âmbito desperdício alimentar e gestão da reciclagem, da alimentação saudável e celebração de dias alusivos à alimentação;
- Colaborar no desenvolvimento no PASS IPL- Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL.