SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL

RELATÓRIO

Avaliação da Satisfação do Serviço de Alimentação

2021

Ficha Técnica

Título:

Relatório de Avaliação da Satisfação do Serviço de Alimentação 2021

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 Ação 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 03 de janeiro de 2021, 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 (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, ESTC 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 2021 foi o de "melhorar a qualidade dos serviços de atendimento".

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:

- Consolidar o Sistema Interno de Garantia de Qualidade.

A fonte de verificação deste indicador é um inquérito, realizado entre 30 de maio a 26 de julho através da aplicação de um questionário, Comquest, aos estudantes e restante comunidade académica do IPL.
Foram enviados 16.300 convites, por correio eletrónico, tendo-se obtido 3578 respostas, o que revelou uma taxa de resposta de 25%.

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 5,59% face ao ano transato, ficando situada esta situada em 21.95%.
De entre os inquiridos, a comunidade académica do ISEL foi a que maior taxa de respostas revelou, alcançando 26% do total de respostas ao questionário.

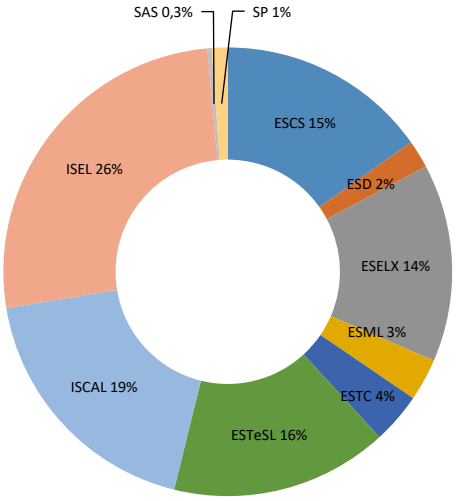


Gráfico 1- Respostas por UO

Das respostas completas ao questionário, apurou-se que 16% dos alunos e restante comunidade académica das unidades orgânicas do IPL, já recorreram aos serviços de alimentação dos SAS/IPL.

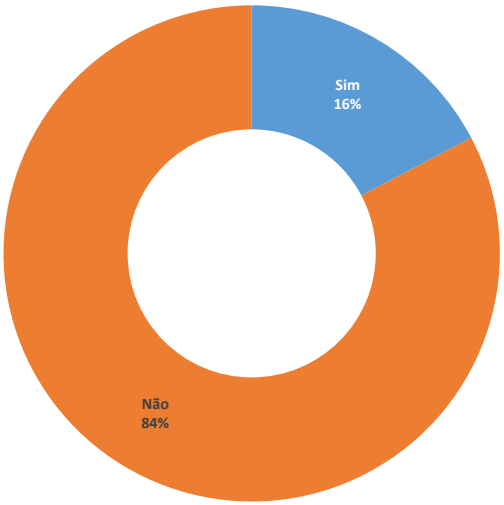


Gráfico 2- % de recurso aos serviços de alimentação

Com o intuído 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 na escolas e institutos, foi solicitado à população académica que anteriormente assumiu ter utilizado os serviços de alimentação, que respondesse em conformidade.

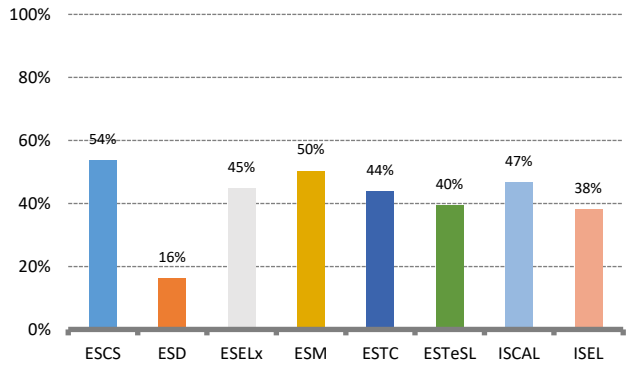


Gráfico 3- % de recurso aos serviços de alimentação por OU

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

No que se refere à comunidade académica estudante, verificou-se a utilização dos serviços de alimentação pelos seguintes ciclos de estudos:

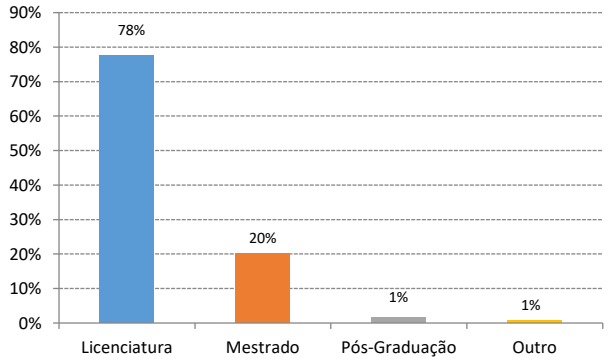


Gráfico 4- % de recurso aos serviços

Relativamente à comunidade académica não estudante, verificou-se a seguinte utilização dos serviços de alimentação:

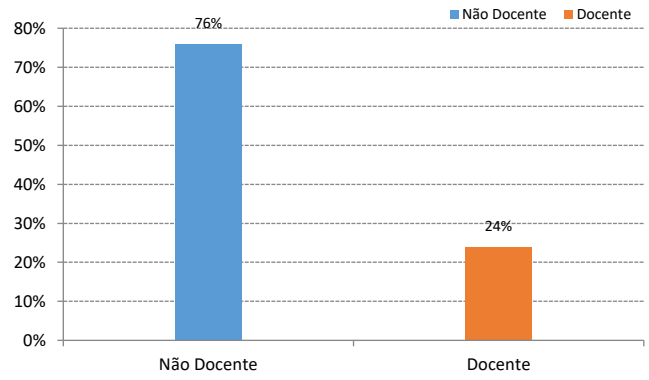


Gráfico 5- % de recurso aos serviços

2- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE REFEITÓRIO

2.1- Qual a frequência com que utilizava a cantina, antes e durante da pandemia?

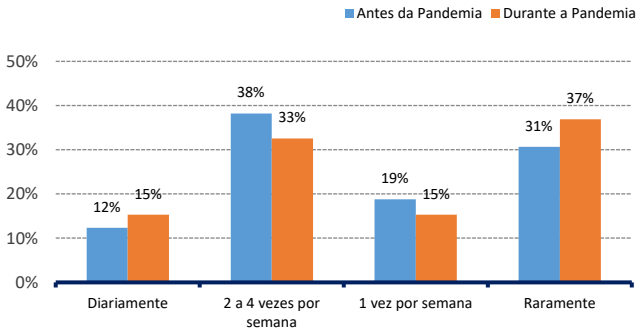


Gráfico 6- utilização antes e durante a pandemia COVID 19

2.2- Com o progressivo retomar da normalidade, pensa que retomará a utilização normal da cantina?

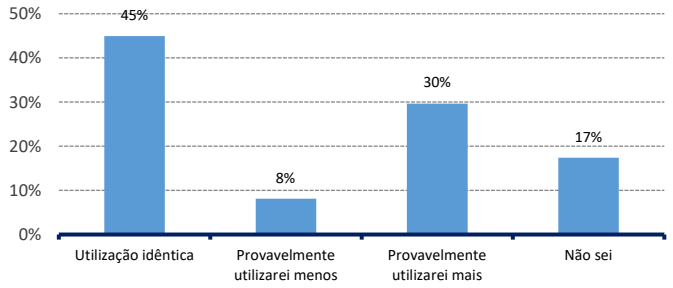


Gráfico 7- Retoma após pandemia COVID 19

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?

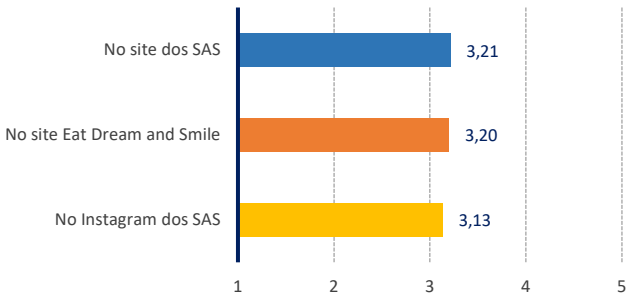
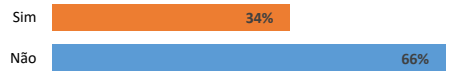


Gráfico 8- Divulgação de ementas

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 9 - 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?

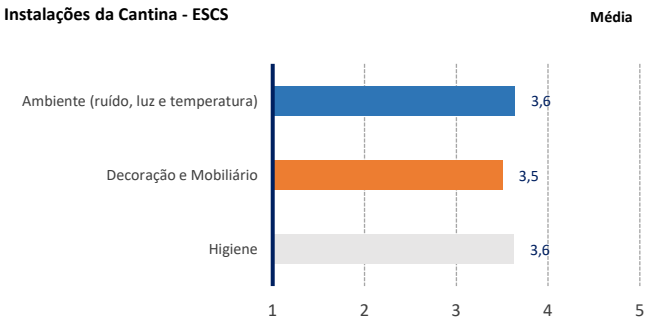


Gráfico 10- Ambiente, decoração e higiene

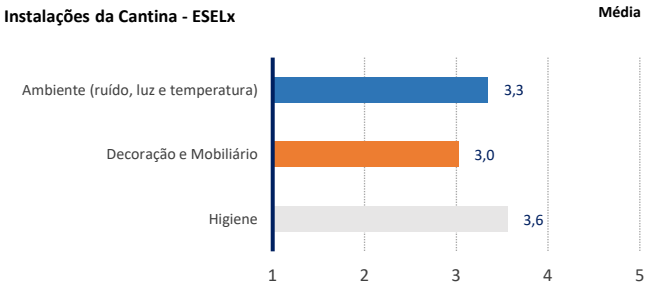


Gráfico 11- Ambiente, decoração e higiene

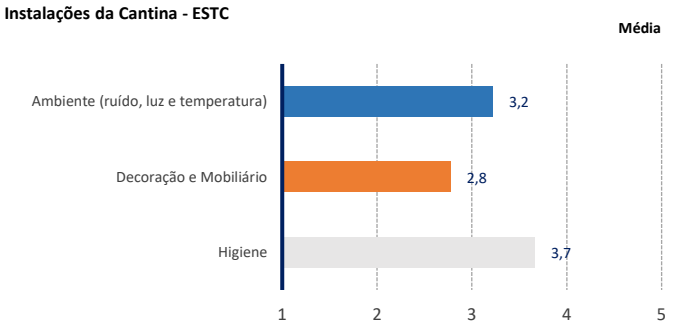


Gráfico 12- Ambiente, decoração e higiene

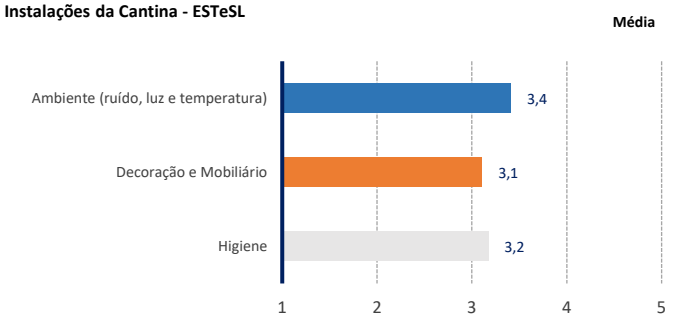


Gráfico 13- Ambiente, decoração e higiene

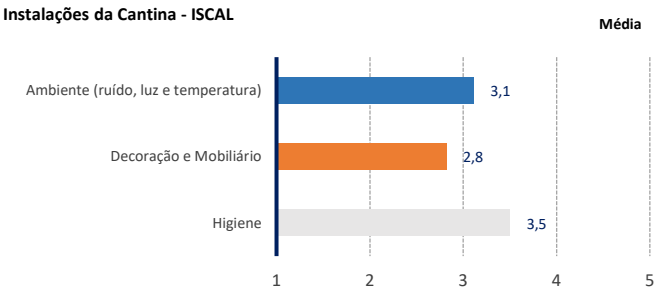


Gráfico 14- Ambiente, decoração e higiene

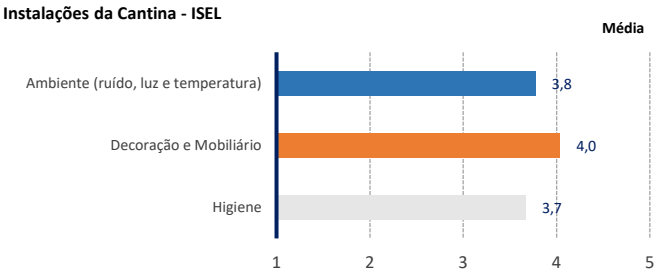


Gráfico 15- Ambiente, decoração e higiene

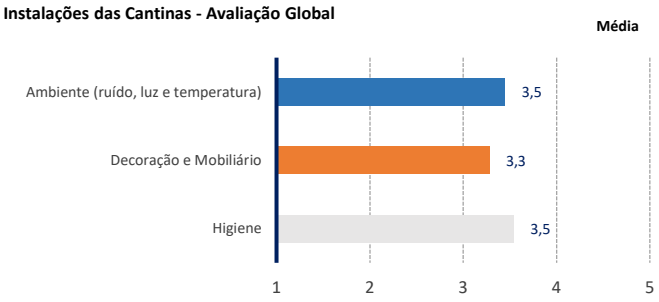


Gráfico 16- Ambiente, decoração e higiene Avaliação Global

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

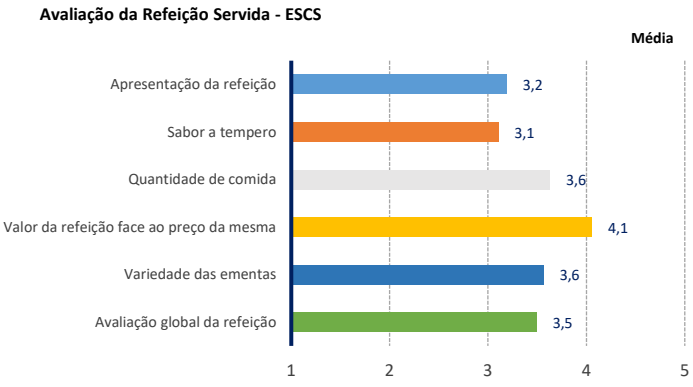


Gráfico 17 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

Avaliação da Refeição Servida - ESELx

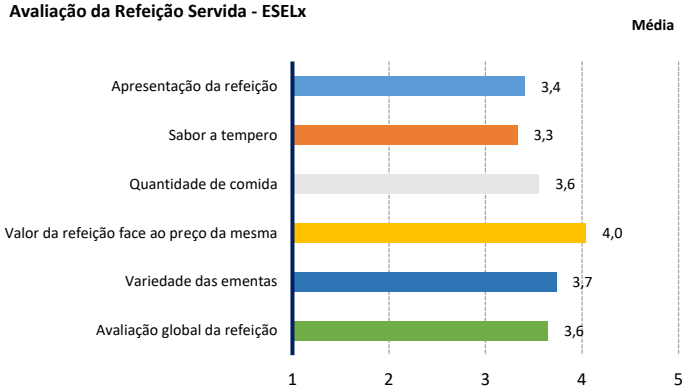


Gráfico 18 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

Avaliação da Refeição Servida - ESTC

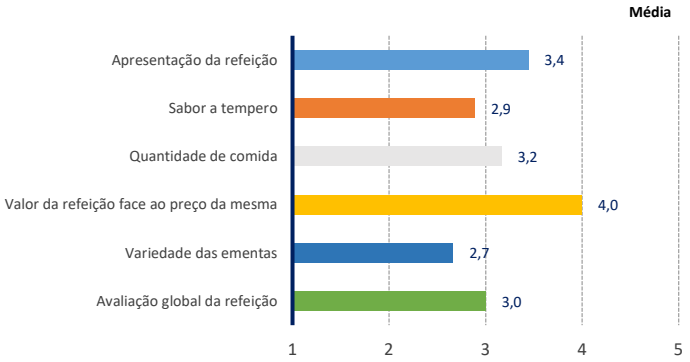


Gráfico 19 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

Avaliação da Refeição Servida - ESTeSL

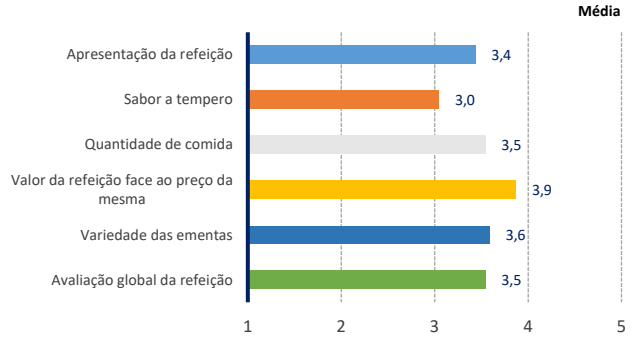


Gráfico 20 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

Avaliação da Refeição Servida - ISCAL

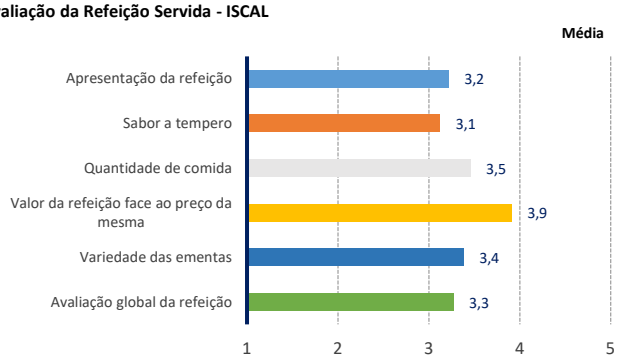


Gráfico 21– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

Avaliação da Refeição Servida - ISEL

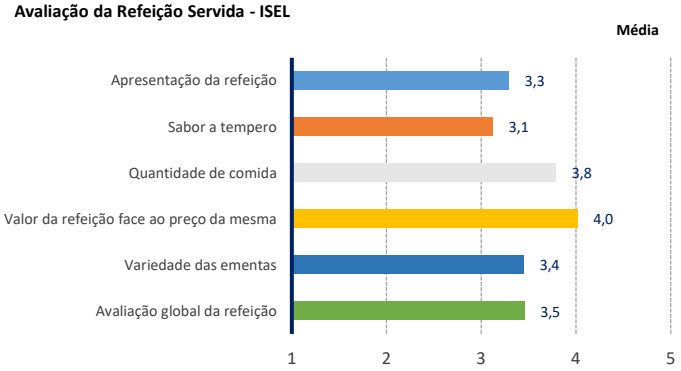


Gráfico 22– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

Avaliação da Refeição Servida - Global

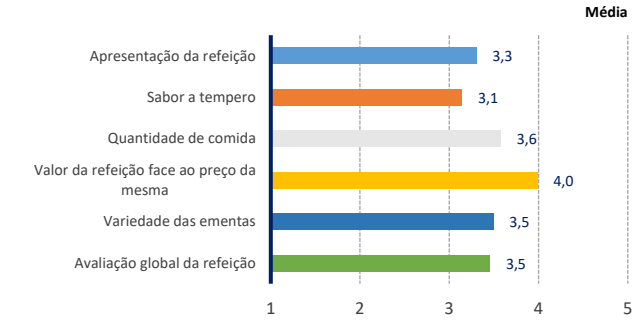


Gráfico 23– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

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

Trabalhadores da Cantina - ESCS

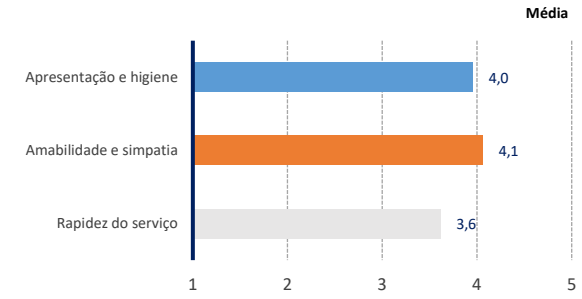


Gráfico 24- Avaliação das brigadas de cozinha

Trabalhadores da Cantina - ESELx

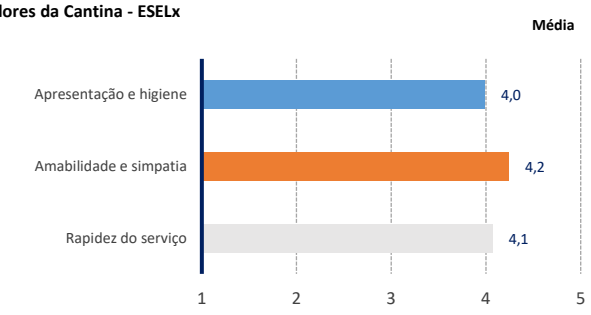


Gráfico 25- Avaliação das brigadas de cozinha

Trabalhadores da Cantina - ESTC

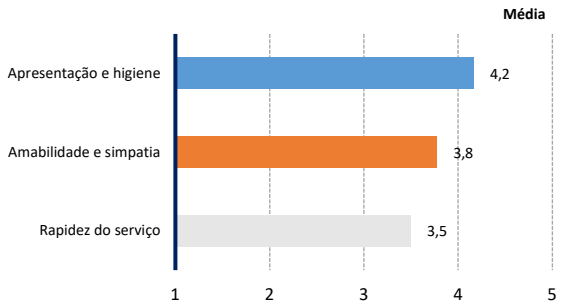


Gráfico 26 - Avaliação das brigadas de cozinha

Trabalhadores da Cantina - ESTeSL

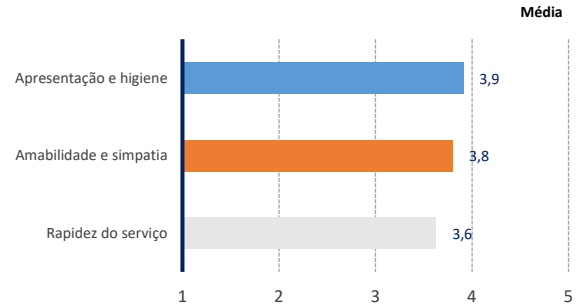


Gráfico 27- Avaliação das brigadas de cozinha

Trabalhadores da Cantina - ISCAL

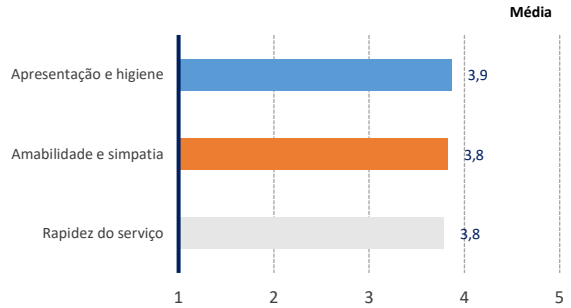


Gráfico 28- Avaliação das brigadas de cozinha

Trabalhadores da Cantina - ISEL

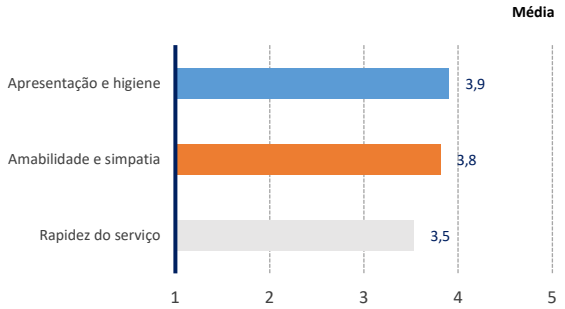


Gráfico 29- Avaliação das brigadas de cozinha

Trabalhadores das Cantinas - Global

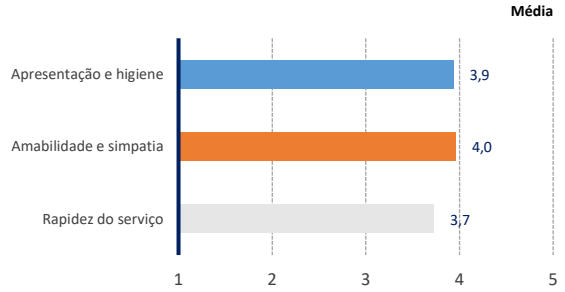


Gráfico 30- Avaliação das brigadas de cozinha

2.9- Avalie globalmente do seu refeitório

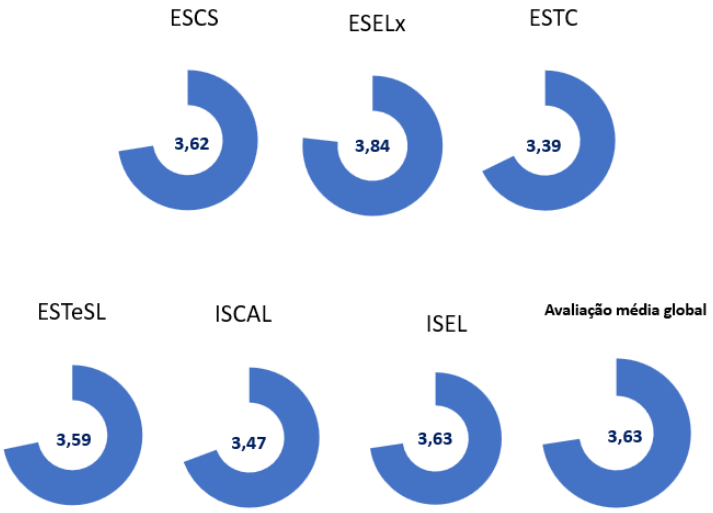


Gráfico 31 - Avaliação global

3- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE BAR

3.1- Qual a frequência com que utilizava o bar, antes e durante da pandemia?

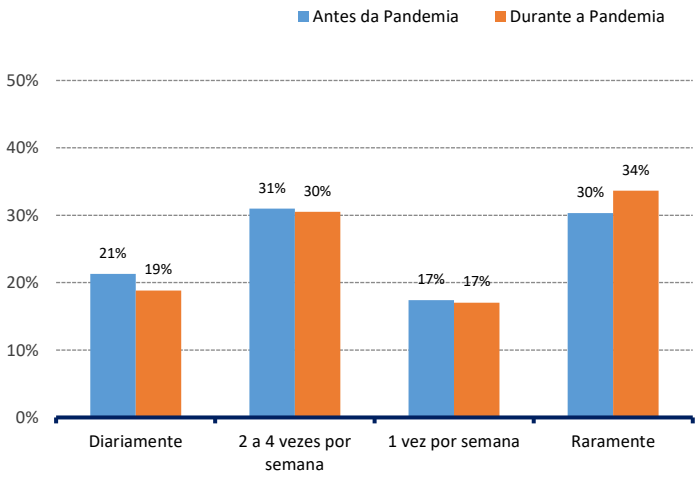


Gráfico 32- Afluência por bar

3.2- Com o progressivo retomar da normalidade, pensa que retomará a utilização normal da cantina?

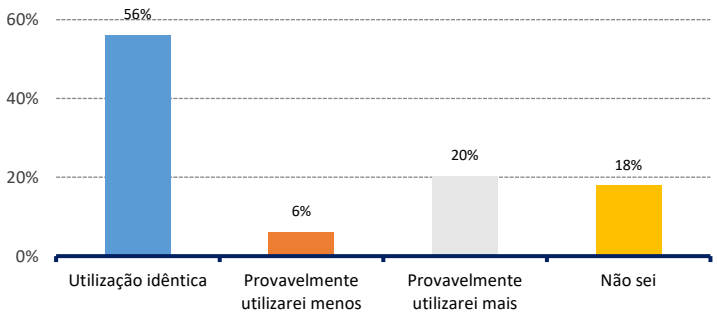


Gráfico 33- Retoma após pandemia COVID 19

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

Instalações do Bar - ESCS

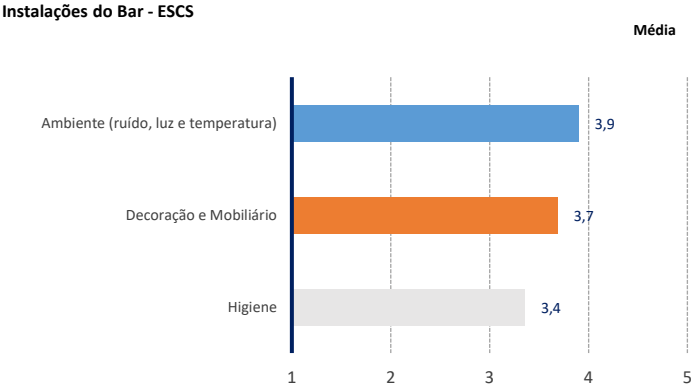


Gráfico 34- Ambiente, decoração e higiene

Instalações do Bar - ESML

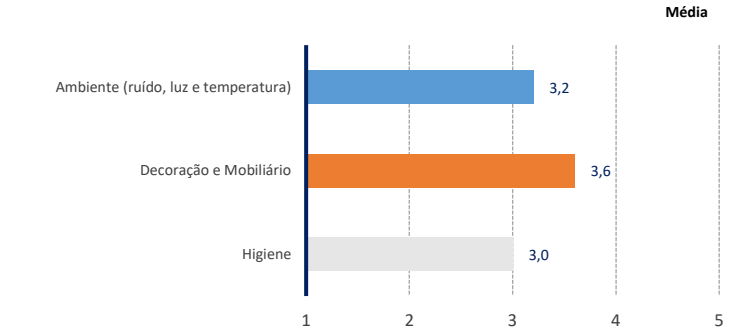


Gráfico 35 – Ambiente, decoração e higiene

Instalações do Bar - ESTeSL

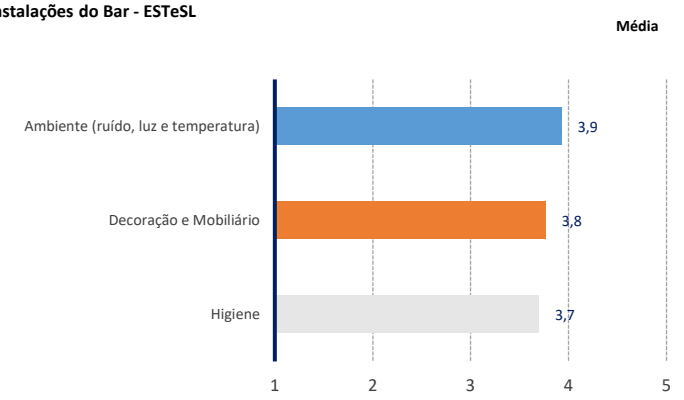


Gráfico 36 – Ambiente, decoração e higiene

Instalações do Bar - ESELx

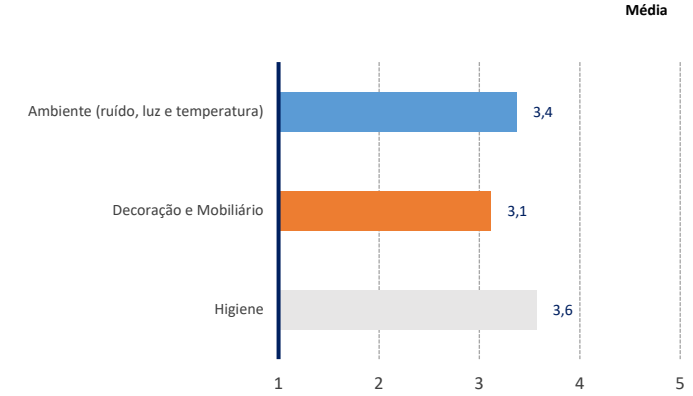


Gráfico 37- Ambiente, decoração e higiene

Instalações do Bar - ESTC

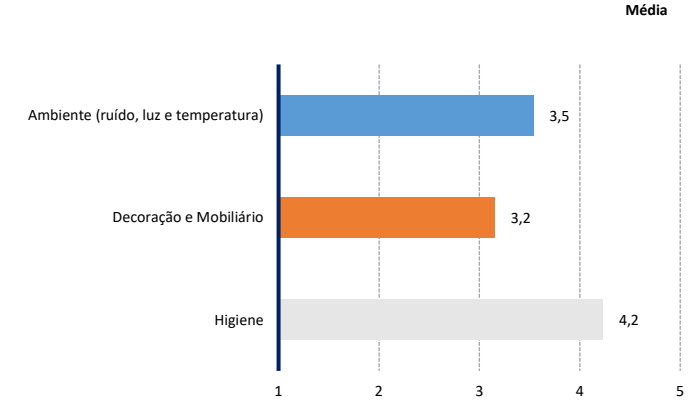


Gráfico 38- Ambiente, decoração e higiene

Instalações do cafetaria - ISCAL

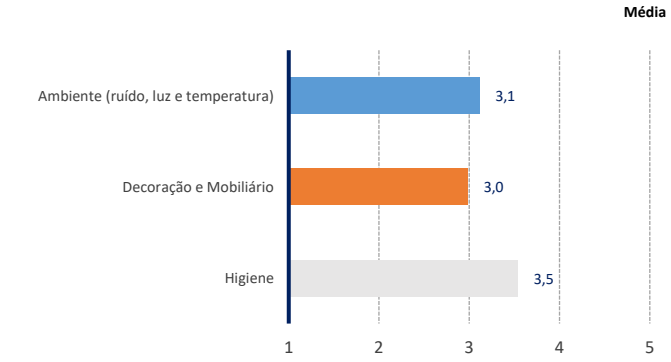


Gráfico 39- Ambiente, decoração e higiene

Instalações dos Bares e cafetarias - Global

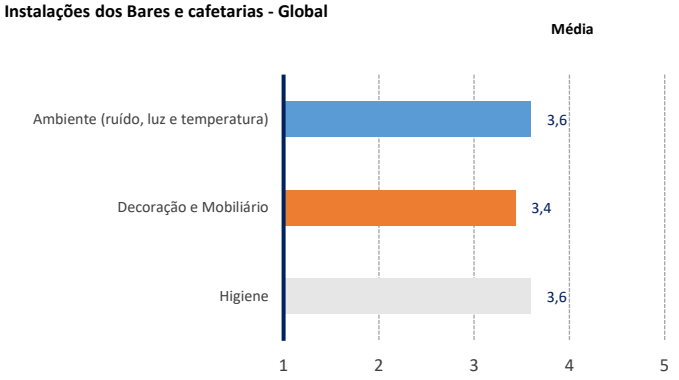


Gráfico 40- Ambiente, decoração e higiene

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

Oferta de Produtos no Bar - ESCS

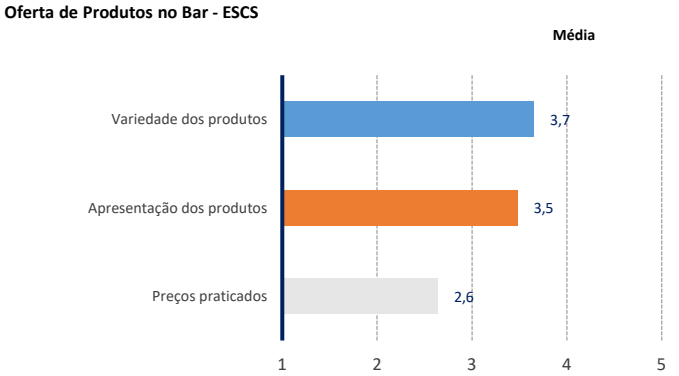


Gráfico 41– Variedade, aprestação e preço

Oferta de Produtos no Bar - ESML

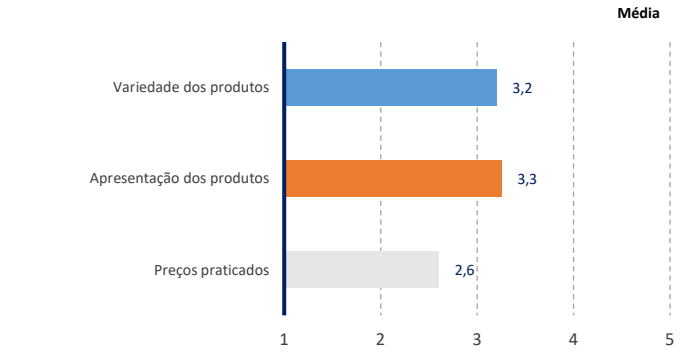


Gráfico 42– Variedade, aprestação e preço

Oferta de Produtos no Bar - ESTeSL

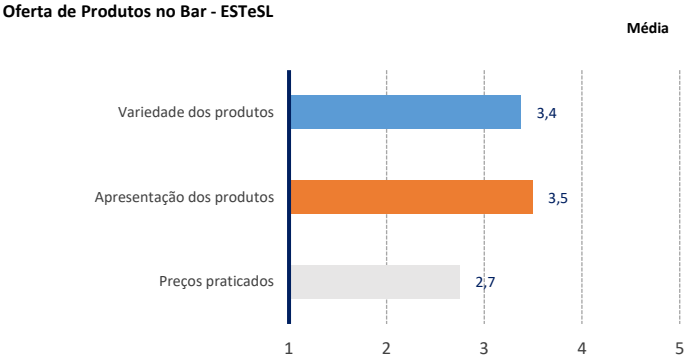


Gráfico 43– Variedade, aprestação e preço

Oferta de Produtos na cafetaria- ESELx

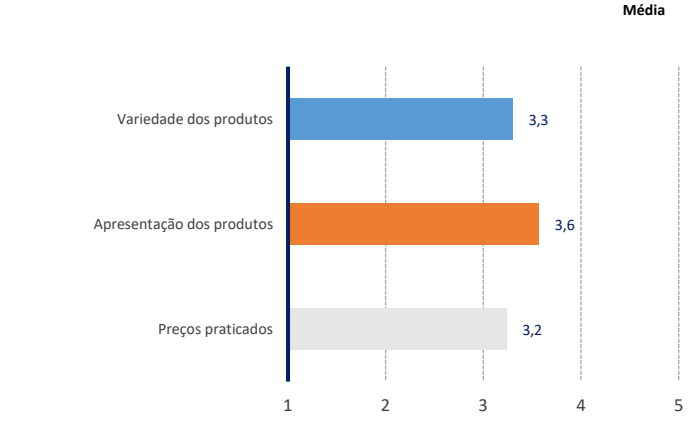


Gráfico 44– Variedade, aprestação e preço

Oferta de Produtos na cafetaria - ESTC

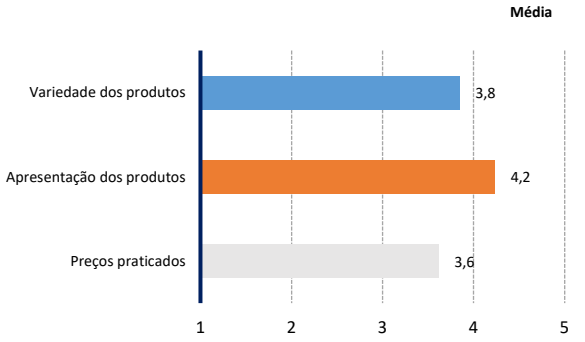


Gráfico 45 – Variedade, aprestação e preço

Oferta de Produtos na cafetaria - ISCAL

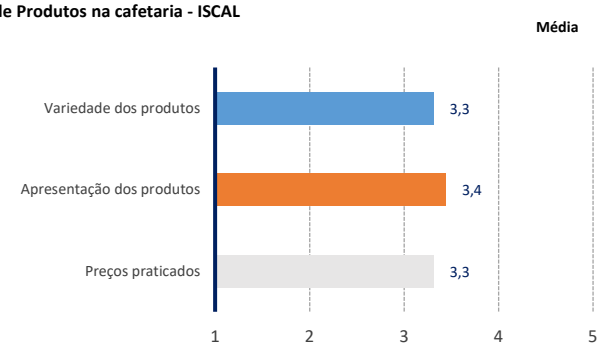


Gráfico 46– Variedade, aprestação e preço

Oferta de Produtos na cafetaria - ISEL

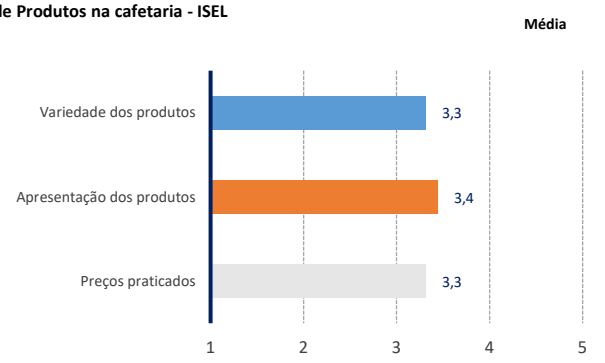


Gráfico 47– Variedade, aprestação e preço

Oferta de Produtos nos bares e cafetaria - Global

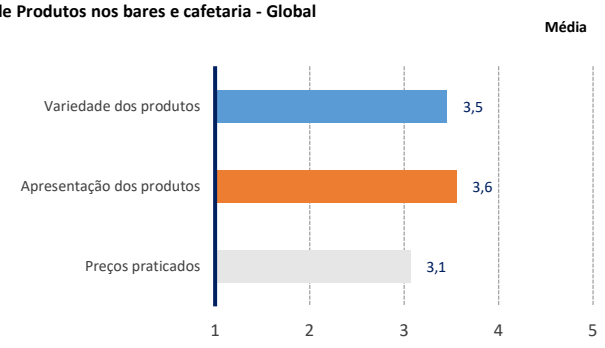


Gráfico 48– Variedade, aprestação e preço

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

Trabalhadores do Bar - ESCS

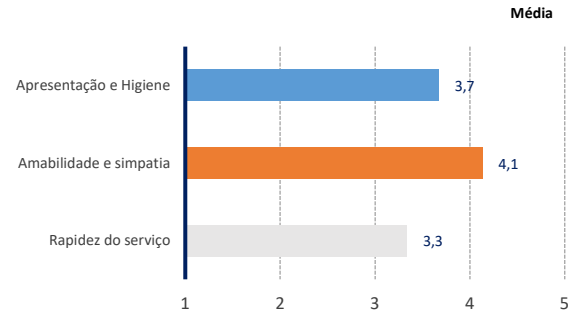


Gráfico 49 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

Trabalhadores do Bar - ESML

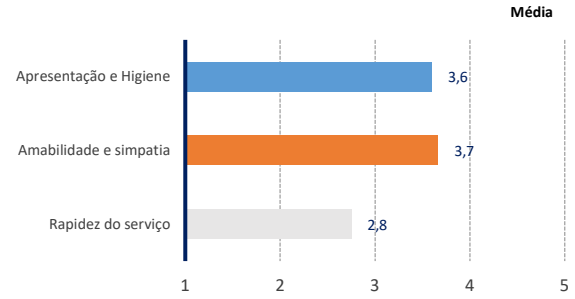


Gráfico 50 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

Trabalhadores do Bar - ESTeSL

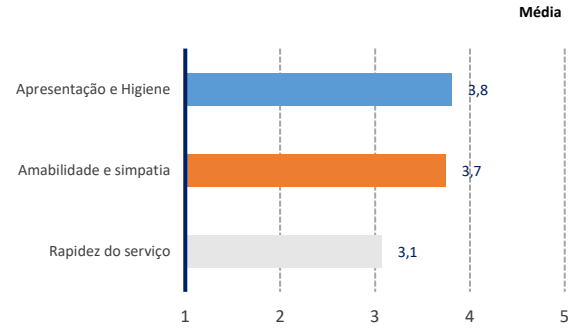


Gráfico 51- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

Trabalhadores do Bar - ESELx

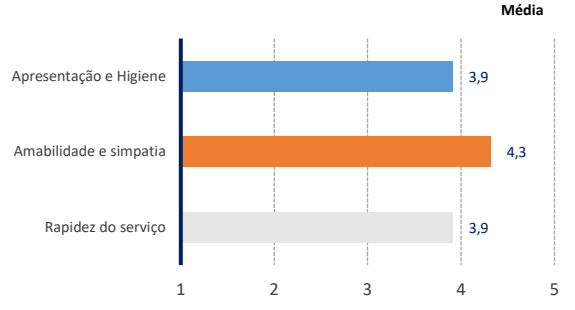


Gráfico 52- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

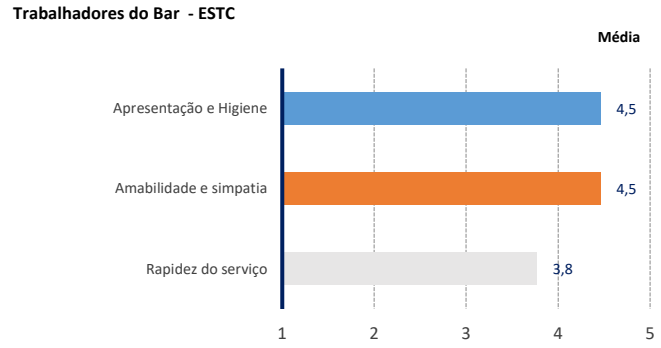


Gráfico 53- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

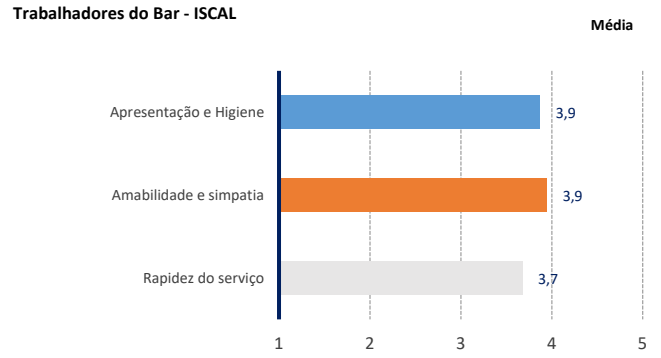


Gráfico 54 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

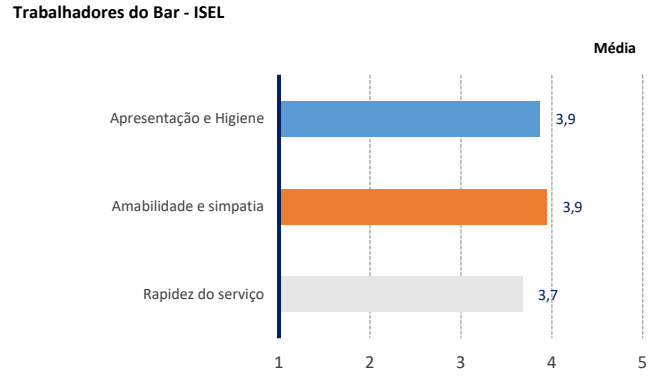


Gráfico 55- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

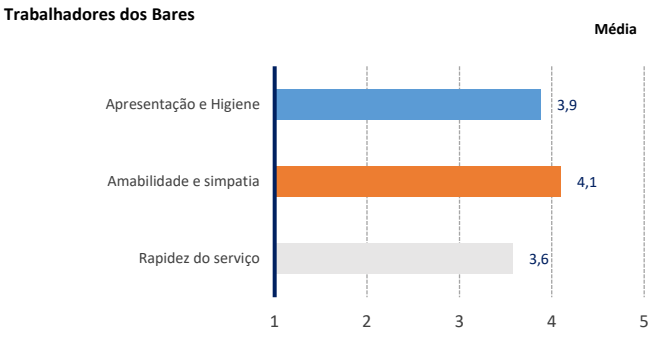


Gráfico 56- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

3.6- Como avalia globalmente do seu bar

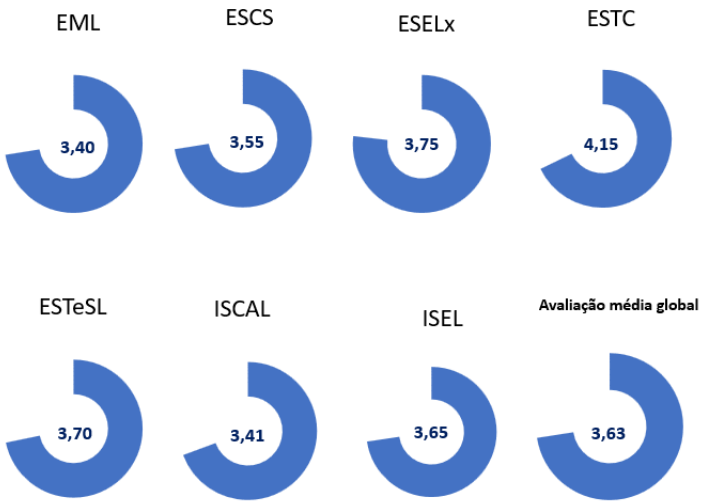


Gráfico 57- Avaliação global

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?

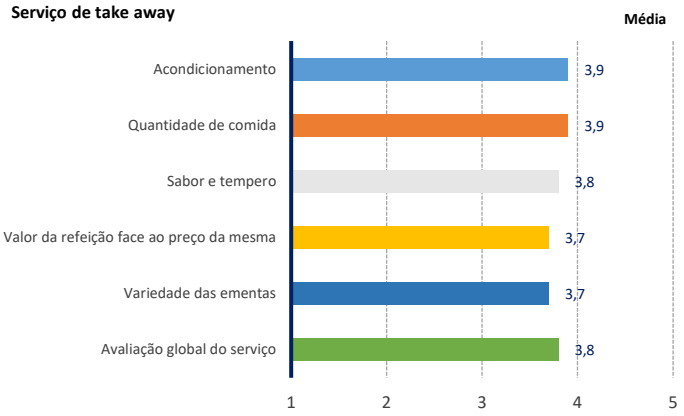


Gráfico 58- Serviço *takeaway*

4- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ESPAÇOS "Comida de Casa"

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

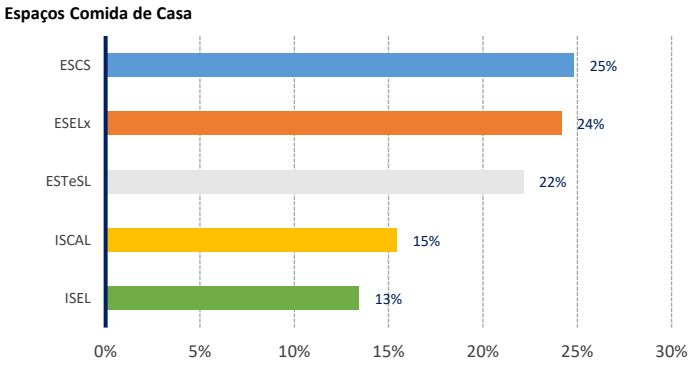


Gráfico 59- % Afluência por espaço

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?

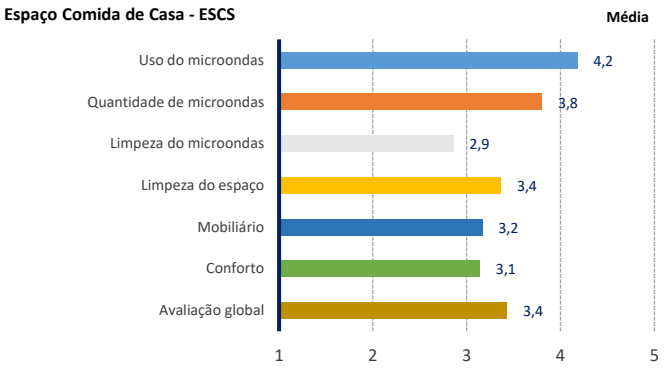


Gráfico 60- Infraestruturas e equipamentos

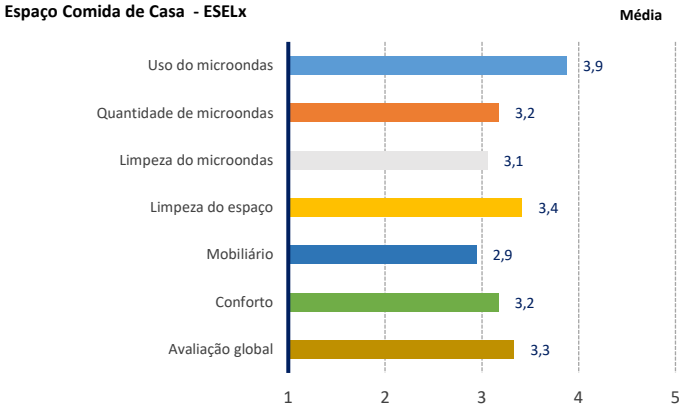


Gráfico 61- Infraestruturas e equipamentos

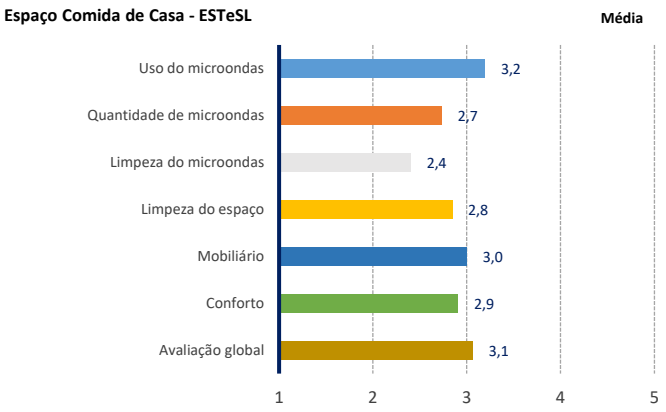


Gráfico 62- Infraestruturas e equipamentos

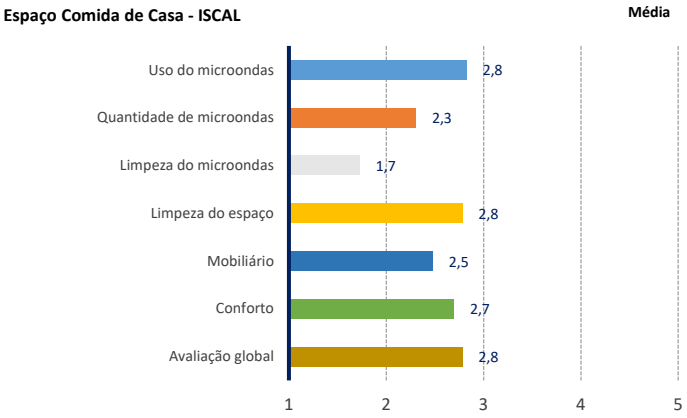


Gráfico 63- Infraestruturas e equipamentos

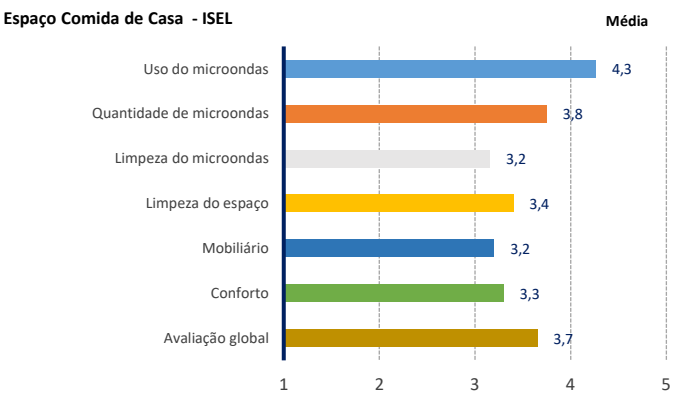


Gráfico 64- Infraestruturas e equipamentos

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

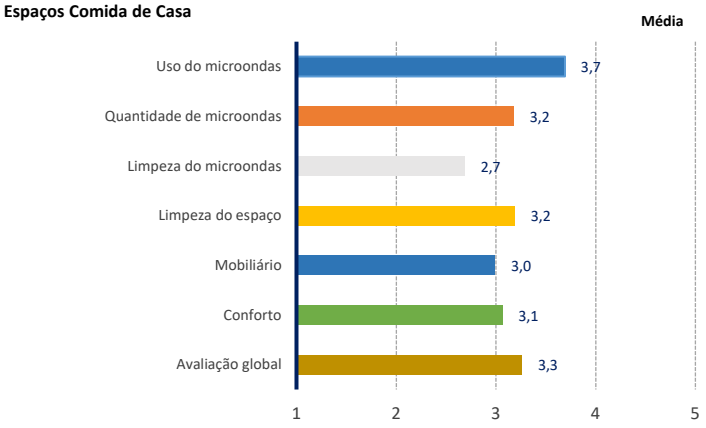


Gráfico 65- Avaliação global

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?

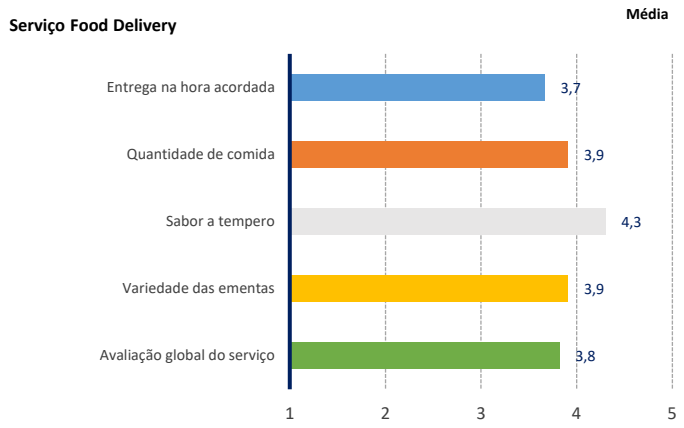


Gráfico 666- Serviço *food delivery*

5.1- Como avalia globalmente o serviço *Food Delivery* "Eat Dream Smile?

Gráfico 67- Avaliação global serviço *food delivery* "Eat Dream Smile"

CONCLUSÕES

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 74%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alimentação.

É de relevar aumentou de satisfação em 2% face ao período homologo, dos serviços pelas cantinas prestados no âmbito da disponibilização de refeições e serviço de cafetaria.
É ainda importante referir a satisfação do serviço de takeaway, prestado pelas cantinas, o qual obteve uma satisfação de 76%.
Verificou-se ainda o aumento de satisfação relativo à avaliação dos espaços "Comida Casa" em 12% face à anterior auscultação que revelou uma satisfação de 66%.

Relativamente ao recurso à utilização dos serviços pelas cantinas prestados, verificou-se que tendo em conta as respostas ao questionário, 30% dos indivíduos revelou ter aumentado a sua utilização dos serviços, que 45% manteve os seus hábitos, que 17% não soube responder à questão e que só 8% assumiu a diminuição da utilização.

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 e o site "Eat Dream Smile";
- A aceitação em 91% 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);
- A aceitação em 66% dos inquiridos quanto à oferta das ementas, face à eliminação do prato da tipologia *finger food.*
- Genericamente verificou-se a satisfação no que diz respeito à qualidade, variedade e apresentação das refeições disponibilizadas.
- A higiene das instalações das cantinas onde foi obtida uma pontuação global de 3,5 valores e onde se destacam a cantina da ESTC, a cantina da ESELX e cantina do ISEL nesta categoria;
- No que se refere à avaliação dos colaboradores das cantinas, verificou-se a satisfação dos inquiridos com a obtenção de uma pontuação global de 3,9 valores na categoria "aprestação e higiene", 4 valores na categoria "amabilidade e simpatia" e 3,7 na categoria valores na "rapidez do serviço";
- 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. A satisfação global dos inquiridos quanto a este serviço foi de 3,53 valores;
- Relativamente ao serviço de *takeaway*, verificou-se uma satisfação dos inquiridos, tendo obtido esta categoria uma percentagem de satisfação de 76% na avaliação efetuada. Verifica-se que este serviço tem vindo a crescer quanto às refeições de jantar disponibilizadas.
- No que se refere ao serviço *food delivery "Eat Dream Smile"*, contrariando a anterior avaliação da satisfação, verificou-se a satisfação em 69% dos inquiridos. Na anterior avaliação, as respostas obtidas a estas questão não foram representativas e com 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 cafetaria da ESELX e na Cantina e cafetaria da ESTC e na cantina da ESTeSL;
- 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 micoondas, 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 2020 a realizadas no ano de 2021

- Uniformização o envio de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, para obter dados fidedignos e de forma eficiente.
- Produção de ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL).
-Foi desenvolvido o projeto "SAS IPL a Compostar" o âmbito da compostagem;
- Foi efetuada uma ação com o objetivo da divulgação da oferta de produtos alimentares à base de insetos nas cantinas e bares;
- Foram introduzidos produtos DOP e produtos de proximidade nas no ciclo de ementas em vigor cantinas e bares;
- Através do Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL

– PASS IPL, forma efetuadas campanhas alusivas à alimentação saudável e à importância da Dieta Mediterrânica.
- Forma mantido o apoio e a participação em atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros.
- Foi mantido a integração dos SAS IPL nos projetos e ECO Escolas das Escolas e Institutos do IPL;
- Os SAS IPL foram integrados no ECO IPL.

Propostas de 2021 realizadas no ano de 2022

- Manter à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação;
- Efetuar a manutenção do 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;
- Em articulação com entidades externas desenvolver projetos inovadores no âmbito da alimentação saudável e das tendências alimentares;
- Em articulação com entidades externas desenvolver uma ação no âmbito da alimentação onde se verifique o contacto com a comunidade de Benfica;
- Introdução de novos ingredientes inovadores nas ementas das cantinas e diversificar a oferta alimentar;
- Desenvolver campanhas de sensibilização no âmbito da alimentação saudável e sustentável e no combate do desperdício alimentar;
- 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;
- 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;
- Colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto "ECO Escolas";