



**Relatório do Inquérito de Satisfação
Unidades Alimentares / Bares/Cafetarias
Estudantes**

Sistema de Gestão da Qualidade

Índice

Introdução	3
Avaliação da Satisfação das UA´s.....	7
Satisfação com Instalações	8
Satisfação com Refeição	9
Satisfação com Trabalhadores	12
Avaliação Global das UA´s	13
Avaliação da Satisfação com os Bares/Cafetarias.....	14
Satisfação com Instalações	14
Satisfação com Produtos	15
Satisfação com Trabalhadores	17
Avaliação Global dos Bares/Cafetarias.....	18
Avaliação da Satisfação dos Espaços Comida de Casa	19
Conclusões.....	20
Pontos fortes	20
Pontos fracos	21
Propostas de 2019	22
Propostas para 2020:	22
SIGLAS.....	23

Introdução

Os SAS/IPL asseguram, através das UA's localizadas nas respetivas Escolas e Institutos do IPL, o fornecimento de refeições aos *estudantes*, que os frequentam. Podem também utilizar as UA's os trabalhadores do universo IPL.

O direito de concessão das diferentes UA's (ESCS, ESELx; ESTC; ESTeSL, ISCAL e ISEL) dos SAS/IPL é detido pela empresa Uniself - Sociedade de Restaurantes Públicos e Privados, SA selecionada na sequência de procedimento de Concurso Público, nos termos da Lei.

Na ESML e ESML a concessão do Bar/Cafetaria é detida, desde novembro de 2019, pela empresa Coisas Em Festa, Unipessoal Lda.

Na ESTeSL, a concessão do Bar/Cafetaria é detida, desde março de 2019, pela empresa GESTYREST - Restauração, Gestão Alimentar e Serviços de Catering, Lda.

Na ESTC, a concessão do Bar/Cafetaria é detida, desde fevereiro de 2020, pela empresa Uniself - Sociedade de Restaurantes Públicos e Privados, SA.

Na ESCS, ISCAL, ISEL e ESTeSL funcionam os Espaços Comida de Casa, equipados com mobiliário e micro-ondas para utilização dos *estudantes* que pretendam trazer comida de casa.

Nas UA's, a refeição padrão servida, é composta por sopa, prato principal (carne, peixe ou vegetariano à escolha), sobremesa (fruta, doce ou iogurte à escolha), bebida (um copo de sumo, água ou chá à escolha) e pão. O preço da refeição social para os *estudantes* é de 2,70€.

No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, um dos seus objetivos estratégicos definidos para 2019 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* nas UA's, cuja medição assentou num indicador: a percentagem de clientes satisfeitos com os serviços de alimentação.

A fonte de verificação deste indicador é um inquérito, realizado entre 28 de outubro a 15 de novembro através da aplicação de um questionário, *Comquest*, aos *estudantes* das UA's do SAS/IPL. Foram enviados 13621 convites, por correio eletrónico, obtiveram-se 889 respostas com uma taxa de resposta de 8%.

A avaliação do grau de satisfação foi medida numa escala crescente de satisfação de 1 para 4.

Perfil

A taxa de resposta dos estudantes desceu de 9% para 8%, face ao ano anterior. De entre os inquiridos a ESML foi a que maior taxa de respostas alcançou e o ISEL a menor.

	Enviados	Respondidos	Taxa
ESCS	1514	145	10%
ESD	204	24	12%
ESEL	1219	73	6%
ESML	627	84	13%
ESTC	436	27	6%
ESTeSL	1799	148	8%
ISCAL	3575	205	6%
ISEL	4247	183	4%
	13621	889	8%

Das respostas completas apurou-se que: 30% já recorreram aos SAS/IPL; 79% avaliaram a capacidade de resolução do pedido como Muito Satisfeito e Satisfeito, 68% avaliaram o tempo de resposta ao pedido como Muito Satisfeito e Satisfeito; 56% frequentam alguma das UAs, bares/cafetarias ou espaços comida de casa (31% as UAs – 41% os Bares/Cafetarias e 28% os Espaços Comida de Casa); 17% sabem da existência de ementas no sítio da internet dos SAS/IPL. Sendo apoiantes da disponibilização dos Micro-ondas 90% dos estudantes que responderam ao inquérito.

Nas respostas dos estudantes os motivos indicados para a não frequência de nenhuma UA nem Bar /Cafeteria são 63% por Opção, 27% por Indisponibilidade de Horário e 10% Outros motivos:

O quadro seguinte apresenta a frequência das UA´s e Bares /Cafetarias e Espaços de Comida de Casa por Escolas Institutos, de salguardar que estes dados se reportam aos estudante que responderam ao inquérito, podendo haver quem frequente um ou mais espaços que não esteja aqui representado, além de que não é linear que o mesmo estudante não frequente todos os espaços aleatoriamente.

	UA	BAR	Espaço Comida de Casa
ESCS	40	86	86
ESD	10	2	11
ESELx	30	54	12
ESML	29	36	11
ESTC	15	15	2
ESTeSL	36	76	13
ISCAL	65	86	60
ISEL	49	16	58

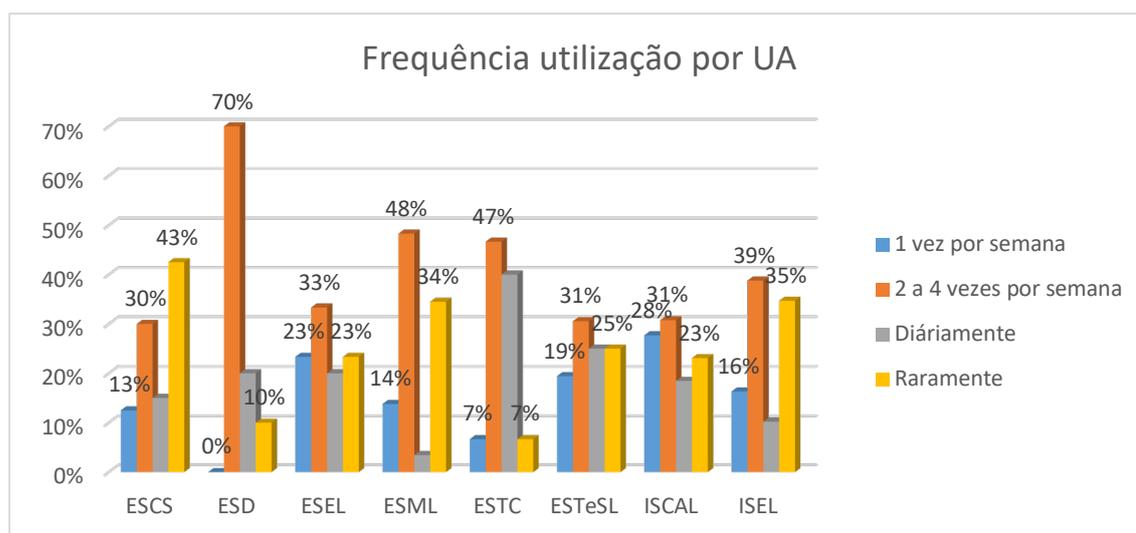
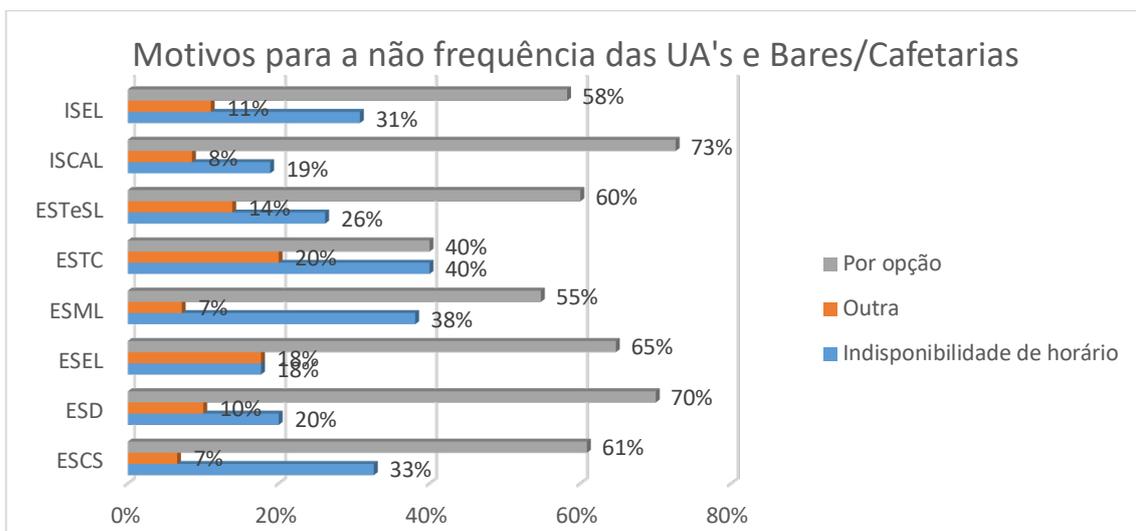
A frequência das UA´s é de 36% para a opção "2 a 4 vezes por semana", de 28% para "Raramente", 18% para "1 vez por semana" e 17% "Diariamente". Os que utilizam as UA´s fazem-no maioritariamente ao Almoço com 73%, ao Jantar são 16% e 10% usam-nas em Ambas as refeições. Ao Almoço o período das 12h30 à 13h é o mais frequentado com 39%, das 13H às 13h30 com 32%, Depois das 13H30 com 21% e até às 12h30 com 7%. Para esta refeição, Almoço, o tempo disponível para 34% é De 16 a 30m, para 28% é de 31 a 45m, para 21% é De 46 a 60m, para 12% Mais de

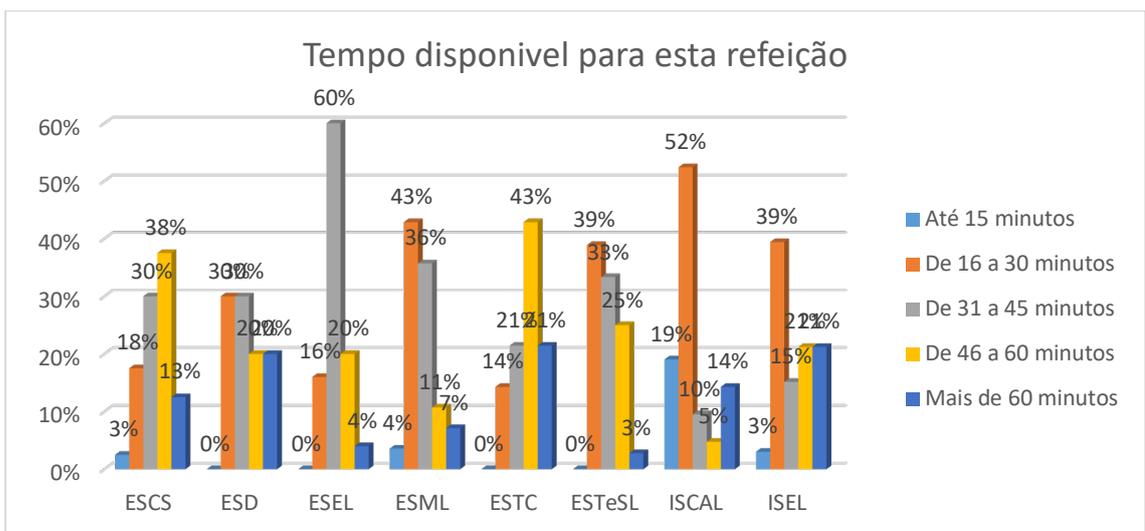
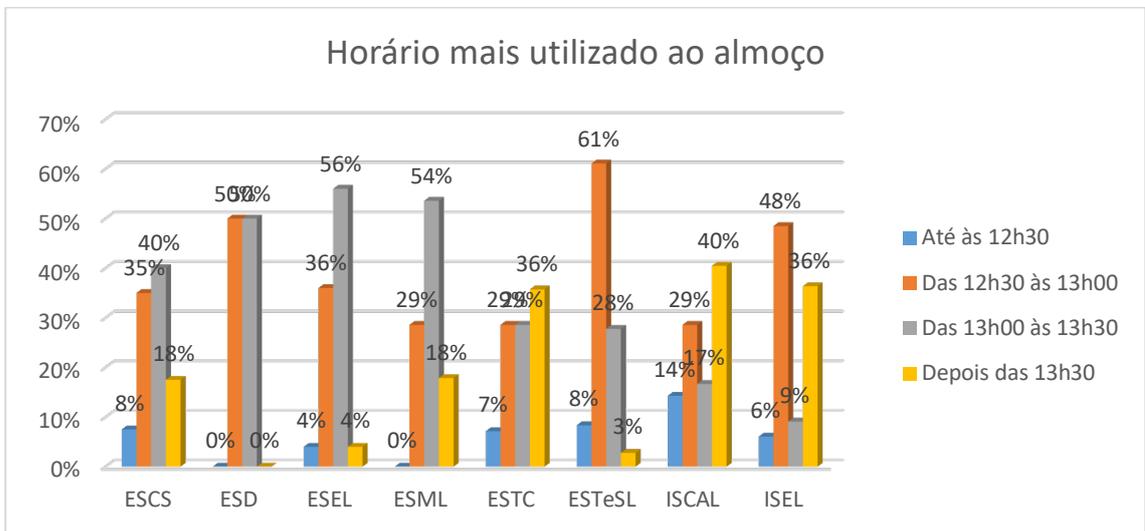
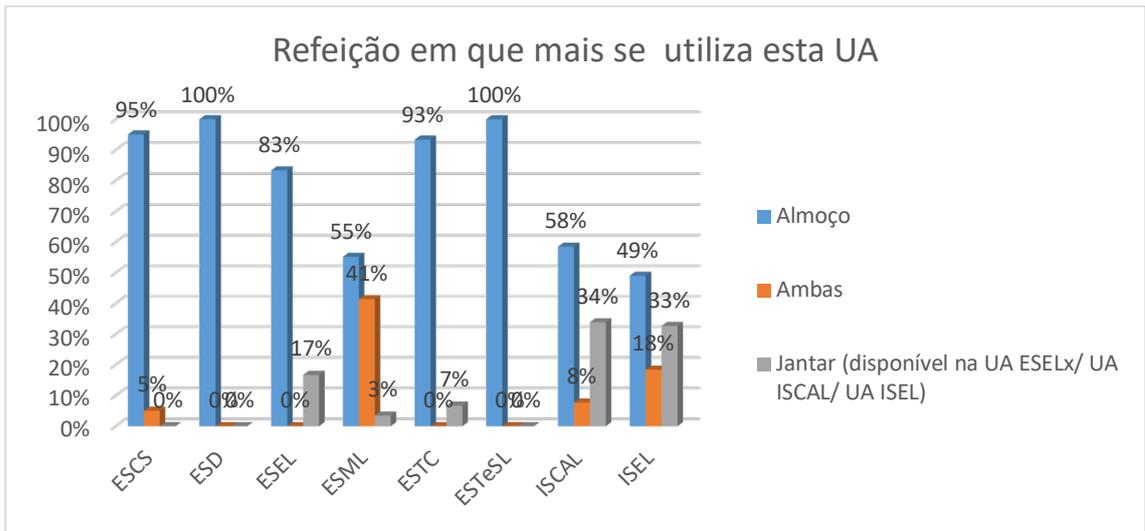
60m, e apenas 5% dispõem de Até 15m. Ao Jantar a maioria, 38%, utiliza a UA no período das 20h00 às 20h30, 32% utiliza no período das 19h30 às 20h, 14% utiliza Até às 19h, 10% Das 19h às 19h30 e 7% Depois das 20h30. Para a refeição Jantar, 44% dispõem De 16 a 30m, 38% Até 15m, 13% De 31 a 45m, e 4% Mais de 60%.

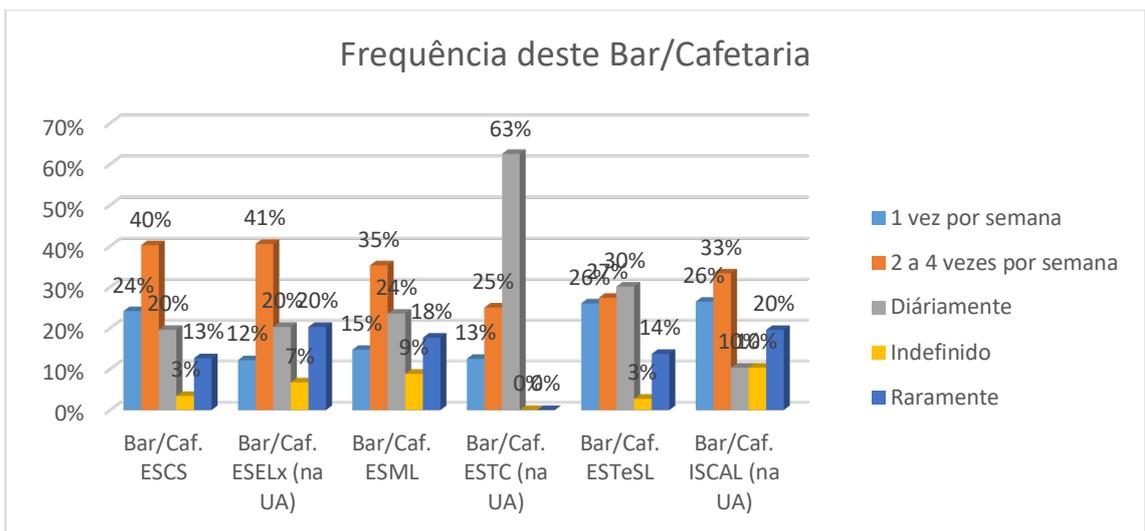
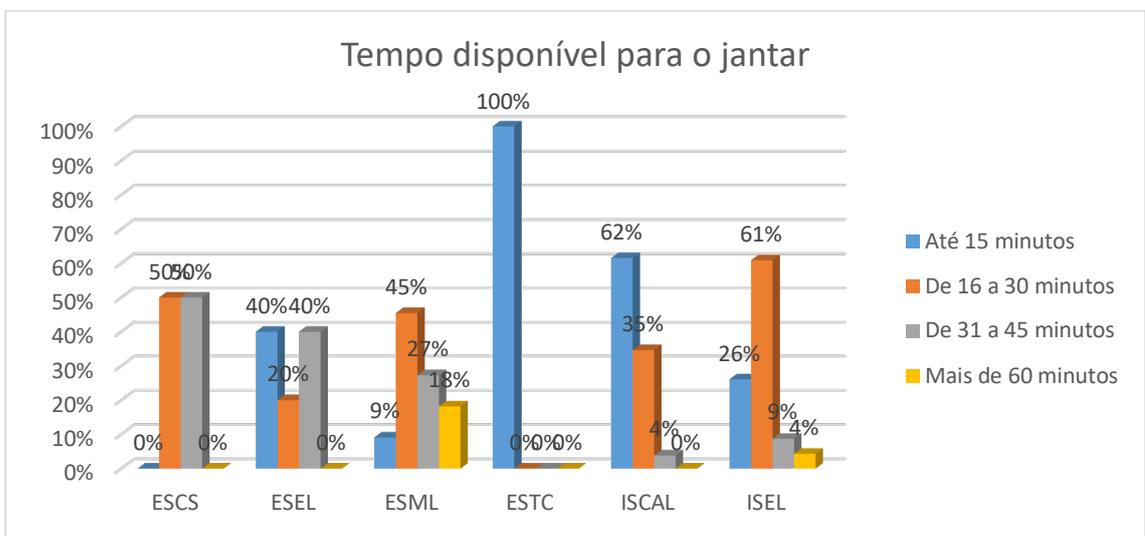
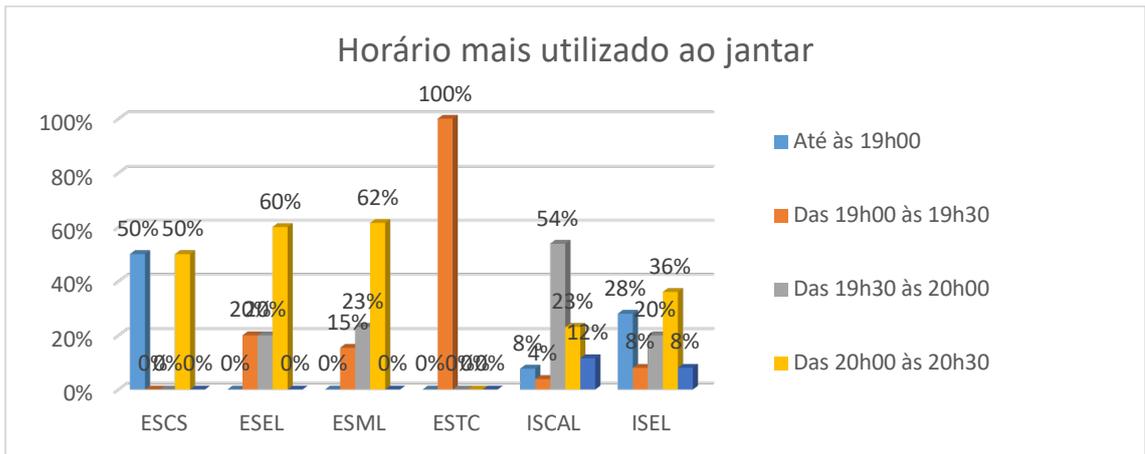
A frequência dos Bares/Cafetarias é de 35% para a opção "2 a 4 vezes por semana", de 22% para "Diariamente", 21% para 1 x por semana e 16% para "Raramente" e 6% indefinido.

A existência de apenas um prato e uma opção na ementa, ainda que para evitar a rutura dos pratos, não é a escolha de 89% dos estudantes. No entanto 55% assumem estar dispostos a adquirir senha de refeição com antecedência para efetuar a reserva do prato da ementa pretendido.

Gráficos Perfil







Avaliação da Satisfação das UA's

De entre todos os inquiridos com respostas completas foi apurado o grau de satisfação por UA's nos itens, Instalações, Refeição e Trabalhadores

Satisfação com Instalações

Ambiente (ruído, luz e temperatura) - as UA´s ISEL e ESTeSL são as que obtêm um maior grau de satisfação com 96% e 80 % de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

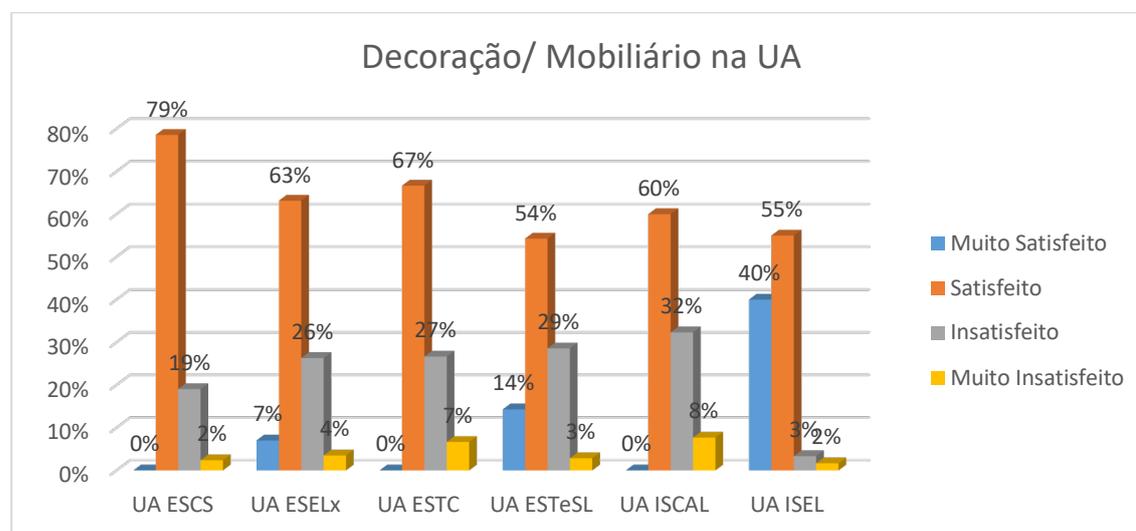
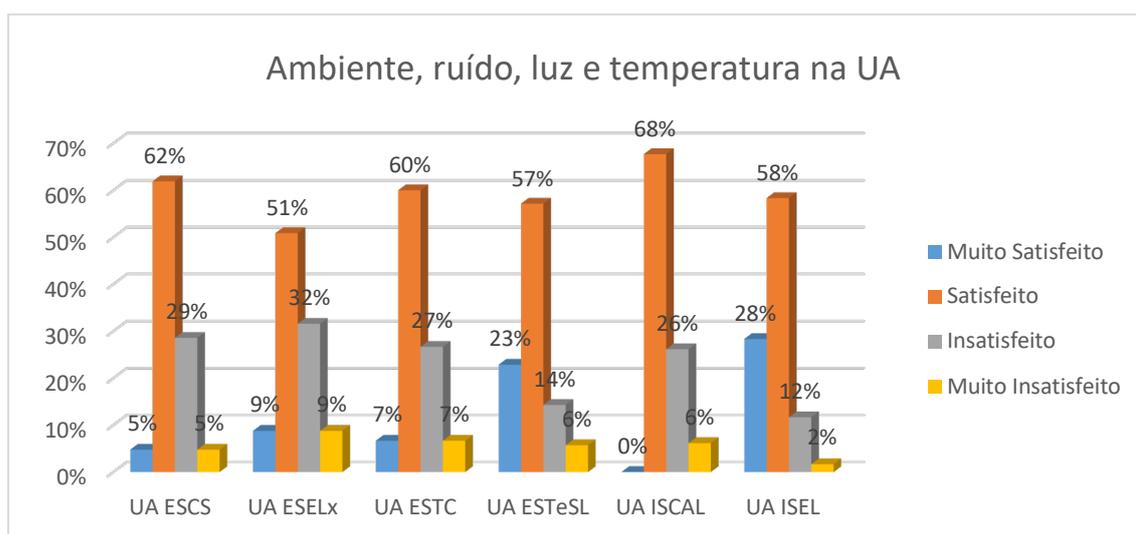
Decoração/Mobiliário - as UA´s ISEL e a ESCS são as que obtêm um maior grau de satisfação com 95% e 79 % de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

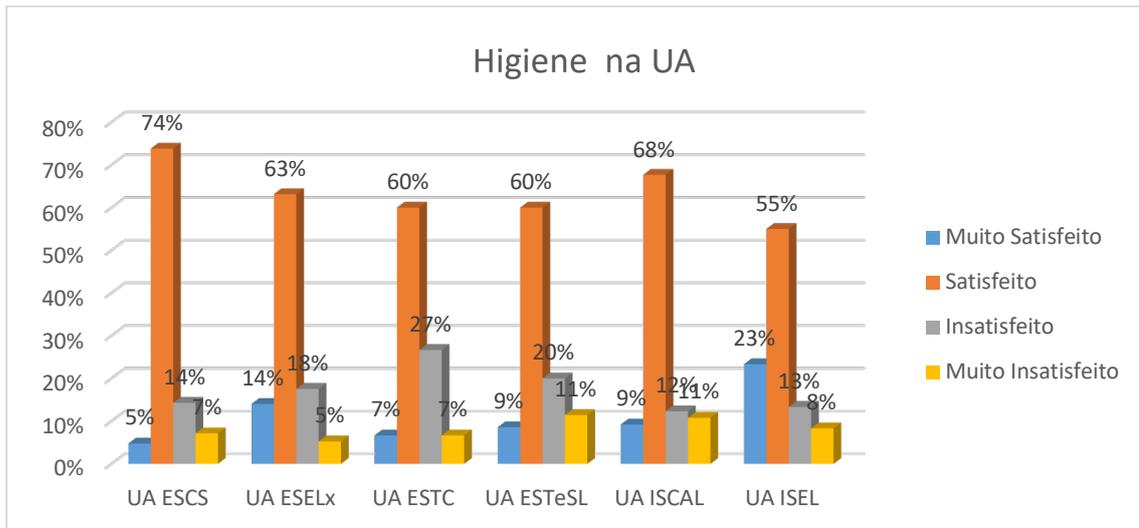
Higiene - as UA´s ESCS e ISEL são as que obtêm um maior grau de satisfação com 79% e 78 % de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

A percentagem de "Muito Insatisfeito" foi de 11% no item Higiene para as UA ISCAL e ESTeSL, com indicações dos seguintes motivos:

ISCAL - Baratas, utensílios sujos, mesas e cadeiras imundas, mexe no dinheiro e na refeição sem uso de luvas, já me forneceram sopa azeda, uma larva na minha salada, micro-ondas na maioria dos dias sujos

ESTeSL - a pessoa que recebe o dinheiro é a mesma que serve as saladas e alguma comida, o refeitório não é higiénico, os micro-ondas e mesas estão sempre nojentos.





Satisfação com Refeição

Apresentação dos pratos - as UA's ESCS e ISEL com 84% e 72% são as que obtêm um maior grau de satisfação "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Composição adequada da refeição - as UA's ESEL e a ISCAL com 84% e 79% são as que obtêm um maior grau de satisfação "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Quantidade servida - as UA's ISCAL e ESCS com 84% e 83% são as que obtêm um maior grau de satisfação de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Sabor e tempero - as UA's ESEL e ISEL são as que obtêm um maior grau de satisfação com 67% e 62% de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Temperatura - as UA's ESEL e ISCAL, com 86% e 83% são as que obtêm um maior grau de satisfação de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Variedade das ementas - as UA's ESCS e ISCAL com 84% e 80% são as que obtêm um maior grau de satisfação de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

A percentagem de "Muito Insatisfeito" foi de 17% e 12% nos itens *Apresentação dos pratos* e *Variedade das ementas* para as UA's ESTeSL e ISEL, no item *Temperatura* foi de 14% para a UA ESTeSL, no item *Composição da refeição* foi de 17% para a UA ISEL, no item *Quantidade servida* foi de 13% para a UA ESTC, no *sabor e tempero* foi de 23%, 13% e 10% para as UA's ESTeSL, ESTC e ISEL.

As razões apresentadas para a insatisfação nos diversos itens forma:

ESCS - A comida parece congelada, o sabor não é o mais agradável, pratos vegetarianos pobres, pouca comida, pouca variedade.

ESE - A ementa não é variada, quantidade servida é pouca, falta de produtos frescos, excesso de hidratos de carbono, pouca variedade para pessoas vegan, apresentação é pobre, costuma ser desagradável ao paladar, quase sempre à base de óleo e faz-se um apelo para se reconsiderar nos termos do contrato existente para a exploração do refeitório.

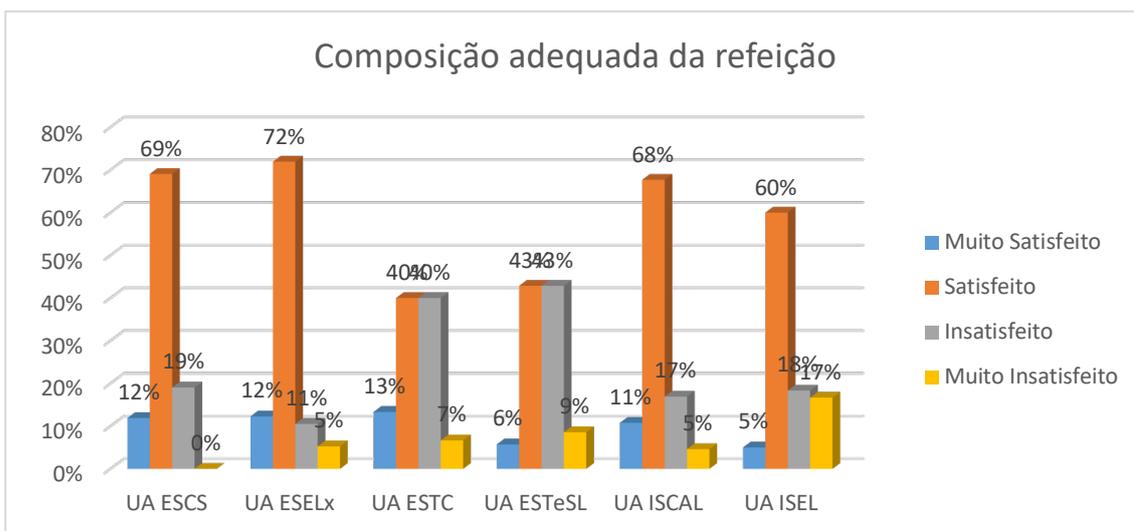
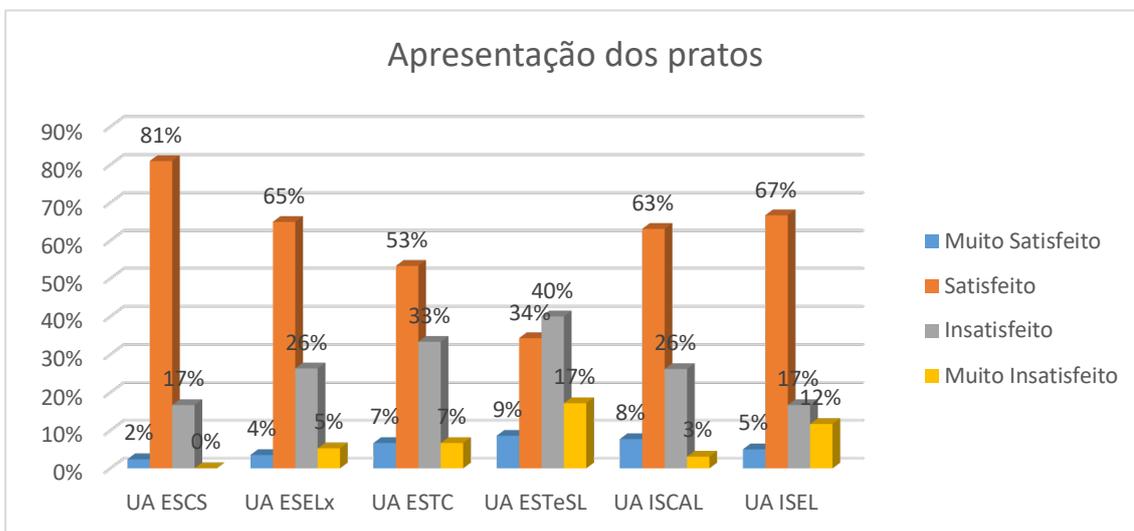
ESTC - As ementas não são variadas, a apresentação é descuidada, a composição da refeição não é adequada,

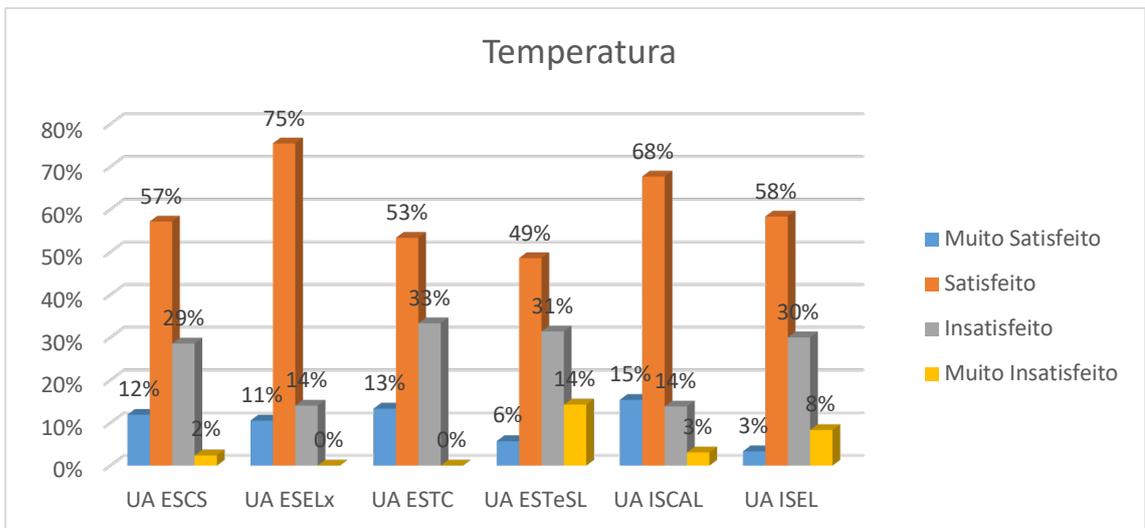
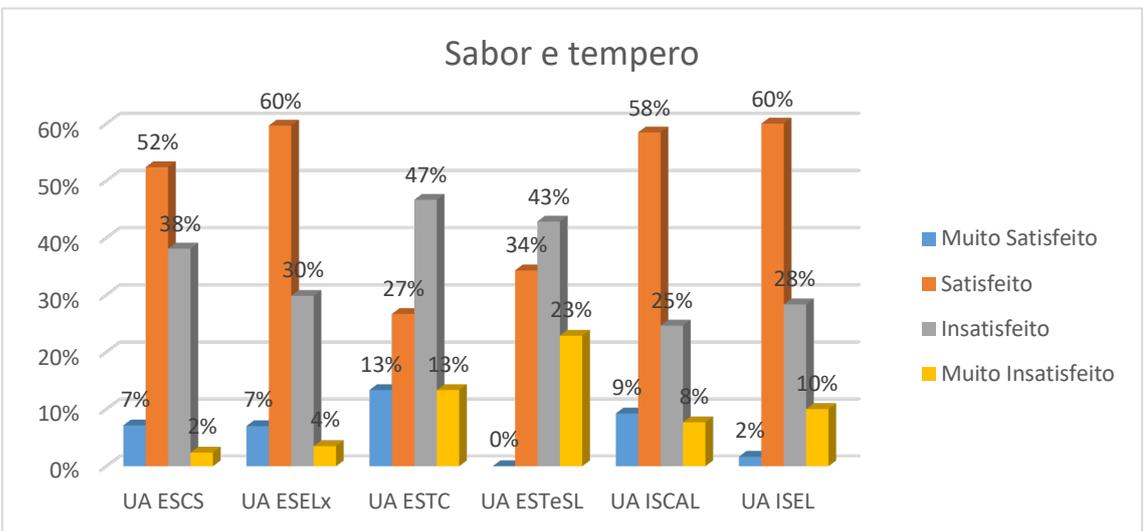
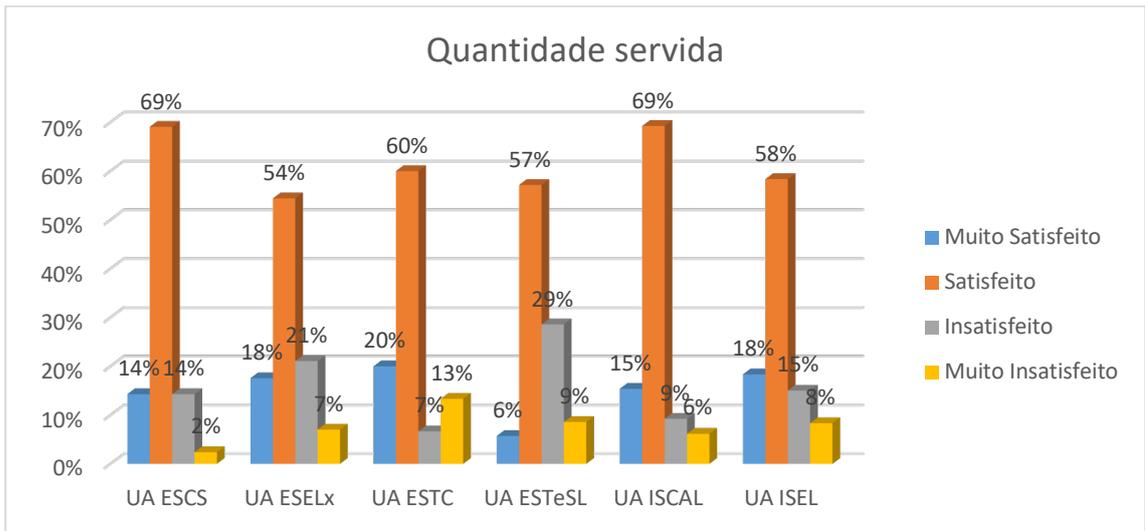
o prato vegetariano não varia e é desprovido de proteína, o tempero é sempre o mesmo.

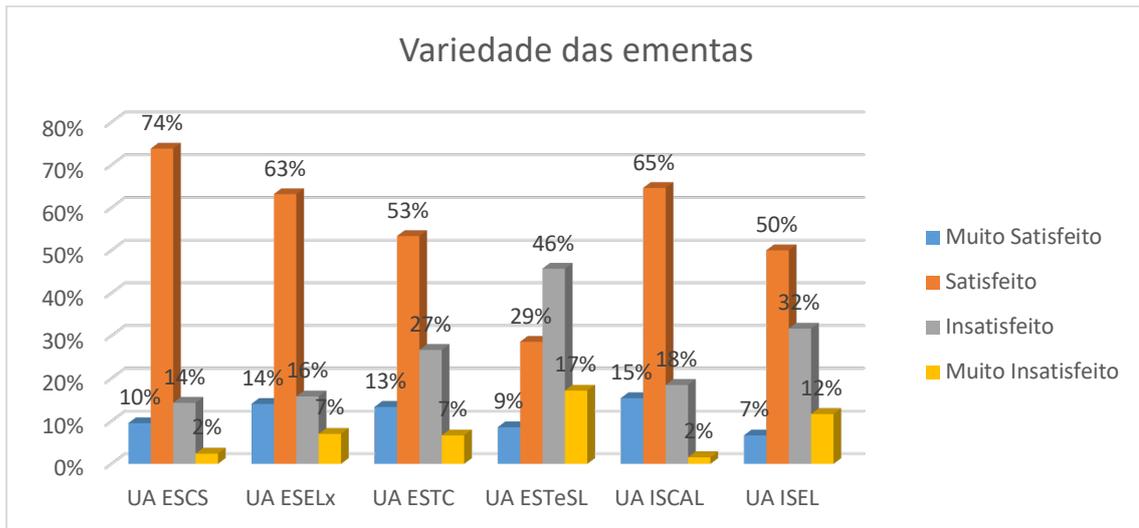
ESTeSL - A comida está sempre fria, não sabe a nada e serve pouco para deixar alguém satisfeito minimamente, não há variedade das ementas, as refeições não têm um aspecto apresentável e não têm sabor, comida sem sal, arroz tipo papa, rutura muito rápida dos pratos.

ISCAL - A comida de péssima qualidade, a quantidade servida não é adequada, a comida piorou desde que deixaram de cozinhar no refeitório, parece artificial, é servida fria e a apresentação do prato é péssima, a sopa sabe a "azedo". Muitos dias às 20h já não existe comida para servir aos utentes.

ISEL - 90% arroz, 10% do restante, a comida é servida sempre fria, o prato é sempre arroz (que parece que sabe a mofo) com outra coisa qualquer. Pouca variedade das refeições, as ementas muitas vezes não são as mesmas apresentadas na tabela semanal, quantidades servidas são inadequadas para adultos, não existe um equilíbrio nutricional nos pratos vegetarianos.







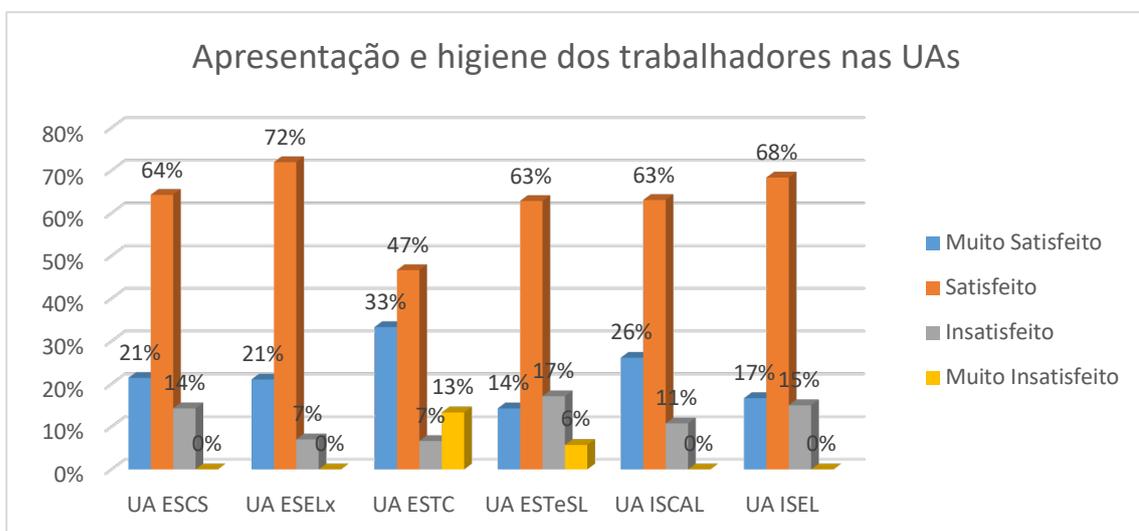
Satisfação com Trabalhadores

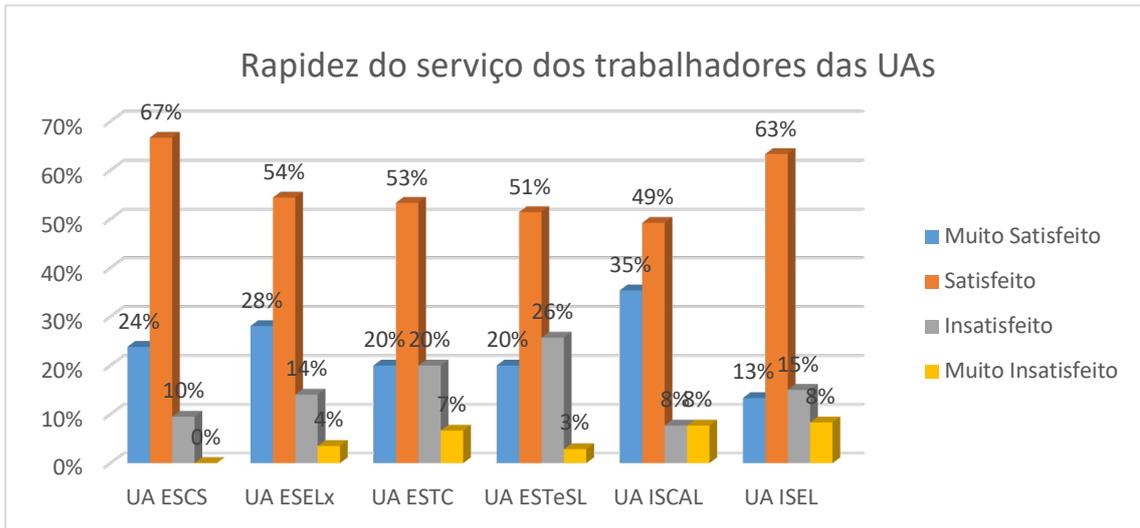
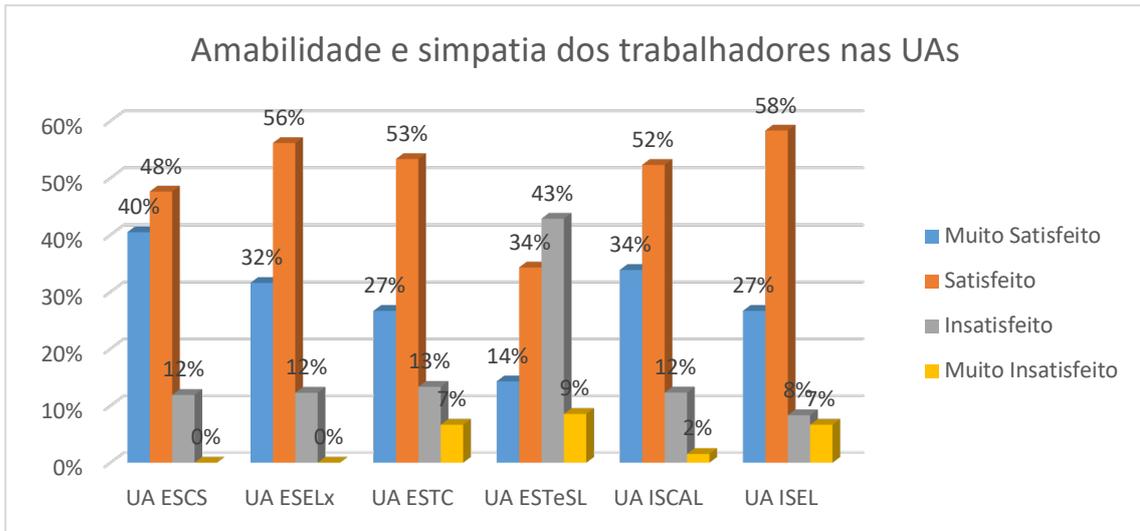
Apresentação e Higiene – as UA's ESEL e ISCAL, são as que obtêm um maior grau de satisfação com 93%, 89% de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Amabilidade e simpatia - as UA's ESCS e ESEL, obtêm um grau de satisfação de 88% de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Rapidez do serviço - as UA's ESCS e ISCAL obtêm um grau de satisfação com 91% e 84% de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

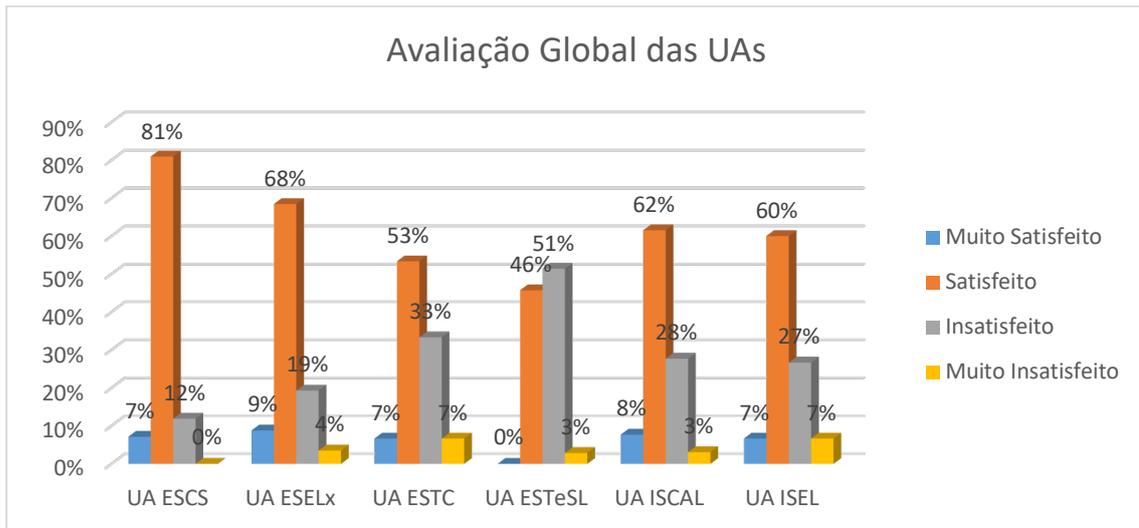
A percentagem de "Muito Insatisfeito" atingiu os 13%, no item *Apresentação e higiene dos trabalhadores* na UA ESTC as razões indicadas são: As funcionárias são bastante rudes e atiram-nos os pratos da refeição, agem sem paciência nenhuma, uma das trabalhadoras toca constantemente na comida com as mãos, seja a servir ou a colocar comida no prato, por vezes tem as unhas visivelmente sujas.





Avaliação Global das UA's

Na avaliação global as UA's ESCS e ESEL obtêm 88% e 78% de respostas de "Muito Satisfeito" e "Satisfeito", e as UA's ESTeSL e ESTC 51% e 33% de "Insatisfeito", nenhuma atingiu os 10% de "Muito Insatisfeito".



Avaliação da Satisfação com os Bares/Cafeterias

Satisfação com Instalações

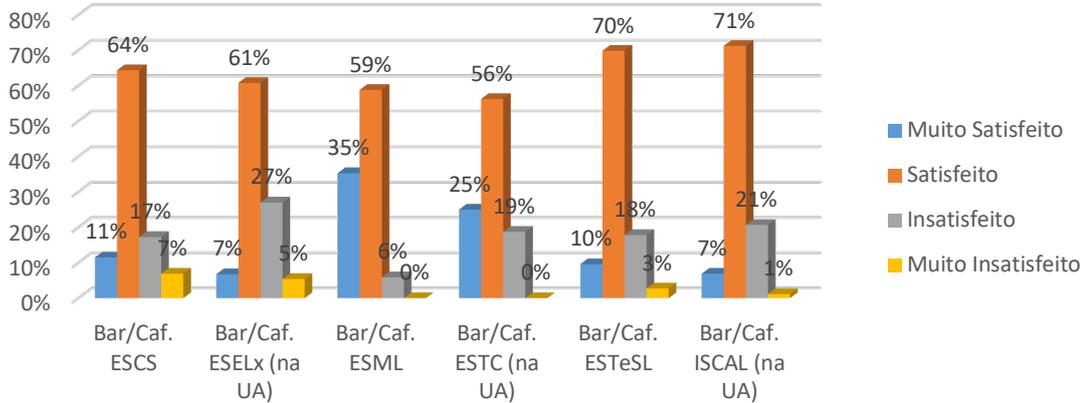
Ambiente (ruído, luz e temperatura) – os Bares/Cafeteria da ESML e ESTC obtiveram um grau de satisfação de 94% e 81% de “Muito Satisfeito/Satisfeito”;

Decoração/ Mobiliário -os Bares/Cafeteria da ESTeSL e ESML obtiveram um grau de satisfação de 94% e 88% de “Muito Satisfeito/Satisfeito”;

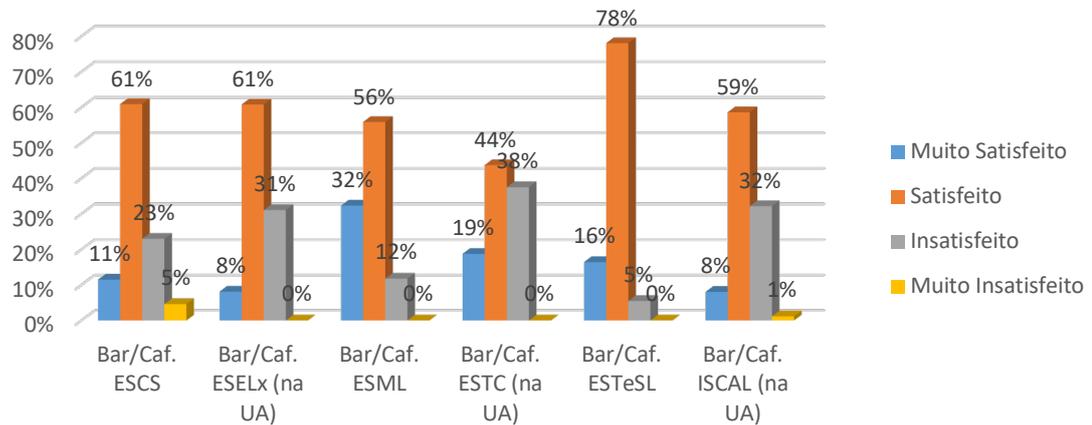
Higiene - os Bares/Cafeteria da ESTeSL e ESML obtiveram um grau de satisfação de 89% e 98% de “Muito Satisfeito/Satisfeito”;

Não se atingiu a percentagem de “Muito Insatisfeito” em nenhum Bar/Cafeteria para estes itens.

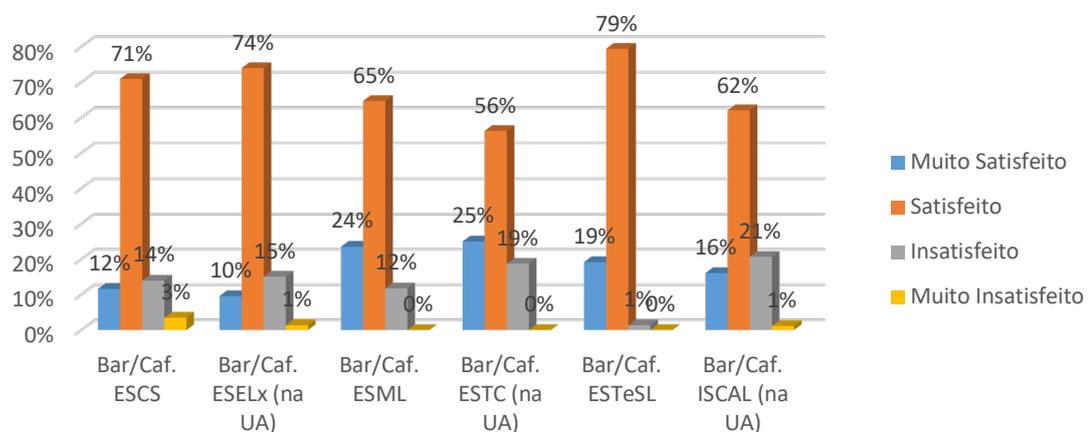
Ambiente (ruído, luz e temperatura) nos Bares/Cafeteria



Decoração/ Mobiliário nos Bares/Cafeteria



Higiene nos Bares/cafetaria?



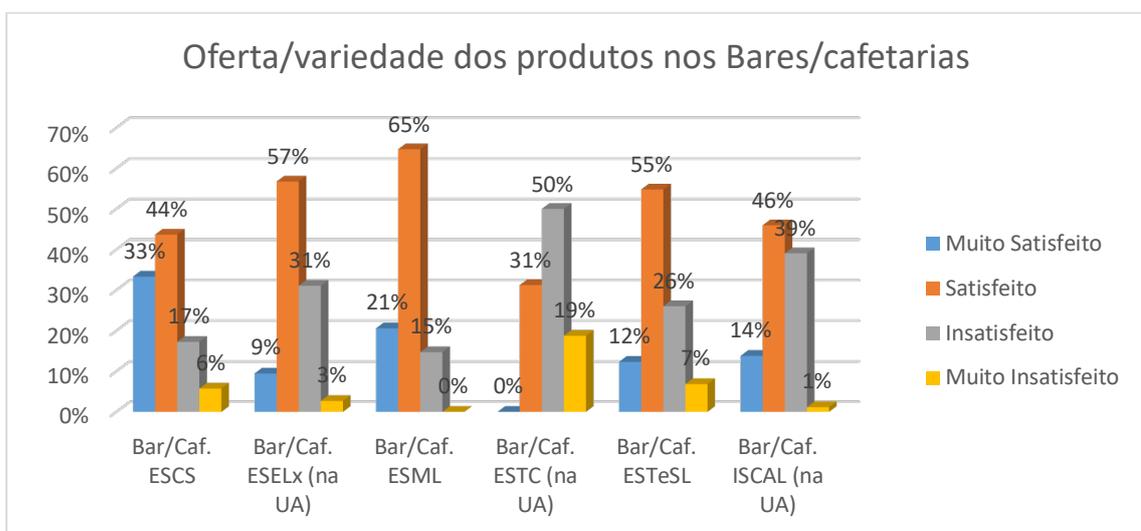
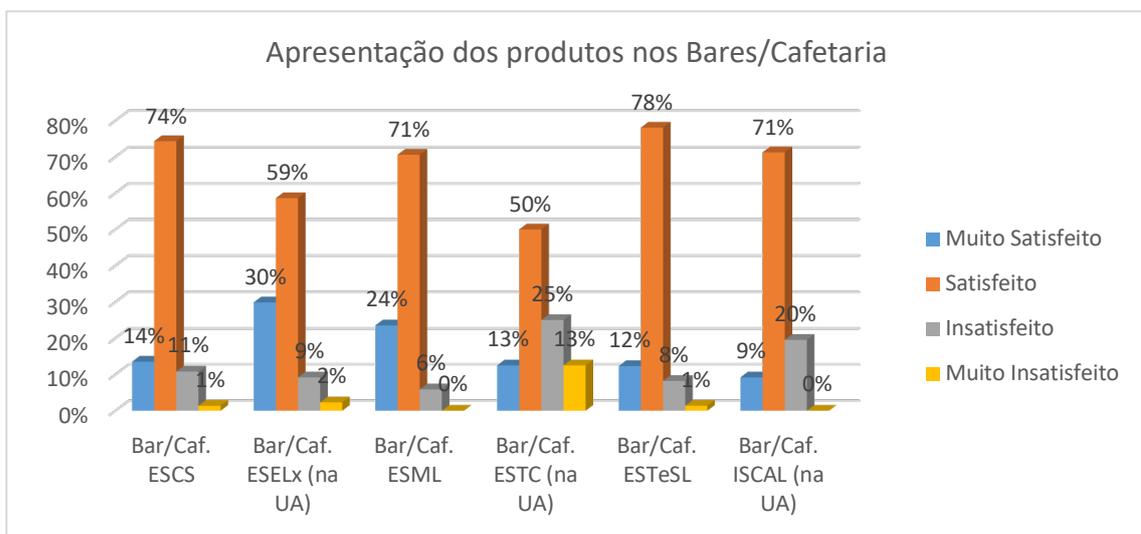
Satisfação com Produtos

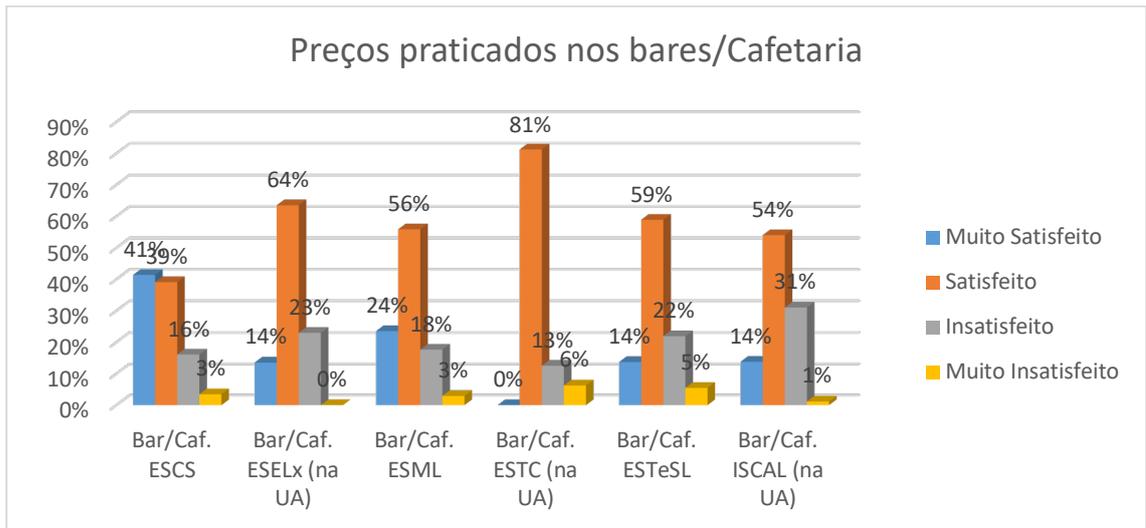
Apresentação de produtos – os Bares/Cafeteria da ESML e ESTeSL obtiveram um grau de satisfação de 95% e 90% de “Muito Satisfeito/Satisfeito”;

Variedade de produtos - os Bares/Cafeteria da ESML e ESTC obtiveram um grau de satisfação de 86% e 81% de “Muito Satisfeito/Satisfeito”;

Preços praticados- os Bares/Cafeteria da ESTC, ESCS e ESML e obtiveram um grau de satisfação de 81% e os dois últimos 80% de “Muito Satisfeito/Satisfeito”;

A percentagem de “Muito Insatisfeito” atingiu os 19% e 13% para o Bar/Cafeteria ESTC nos itens *Variedade* e *Apresentação* tendo sido invocadas razões: Faltam produtos mais saudáveis, como complemento aos produtos ricos em açúcares e gorduras saturadas e raramente tem tudo da lista de produtos.





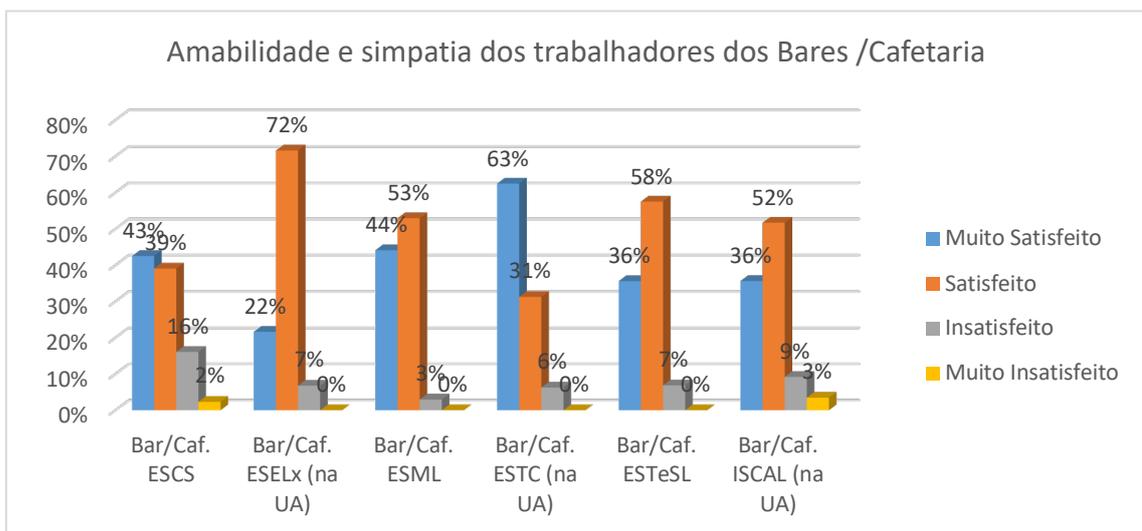
Satisfação com Trabalhadores

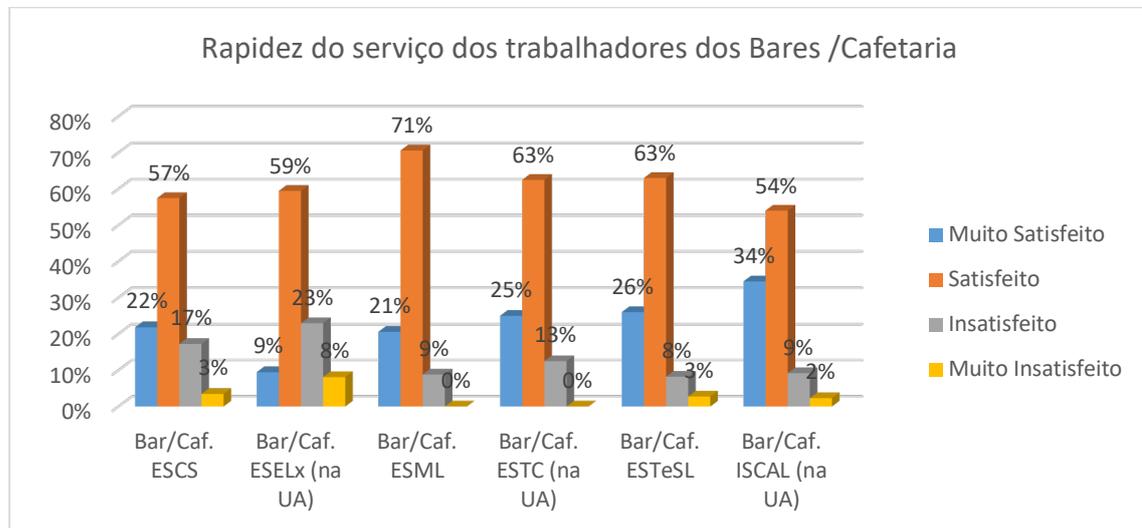
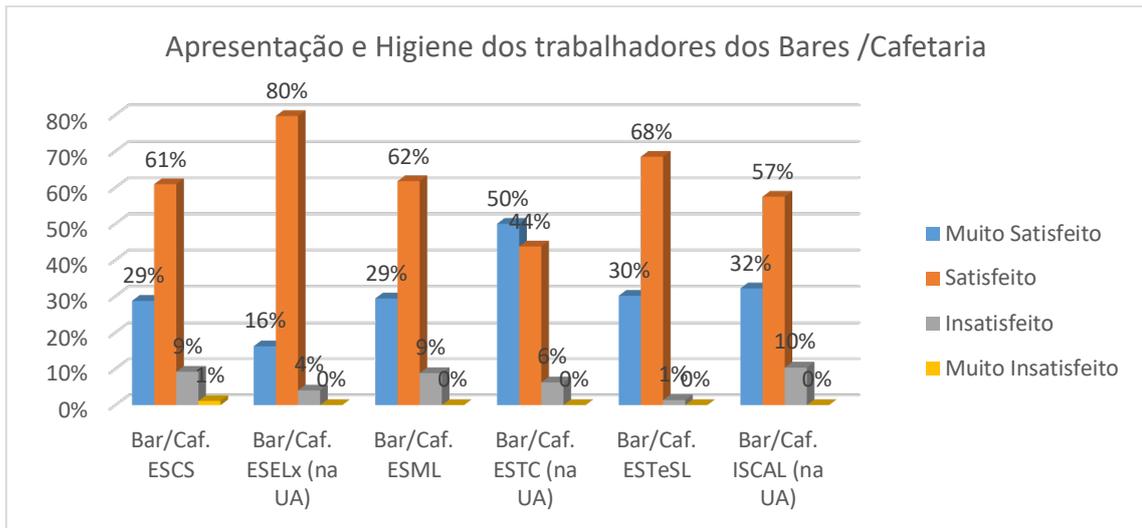
Amabilidade e simpatia --os Bares/Cafeteria da ESML e ESEL obtiveram um grau de satisfação de 97% e 94% de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Apresentação e higiene --os Bares/Cafeteria da ESTeSL e ESEL e obtiveram um grau de satisfação de 98% e 96% de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

Rapidez do serviço --os Bares/Cafeteria da ESML e ESTeSL obtiveram um grau de satisfação de 92% e 89% de "Muito Satisfeito/Satisfeito";

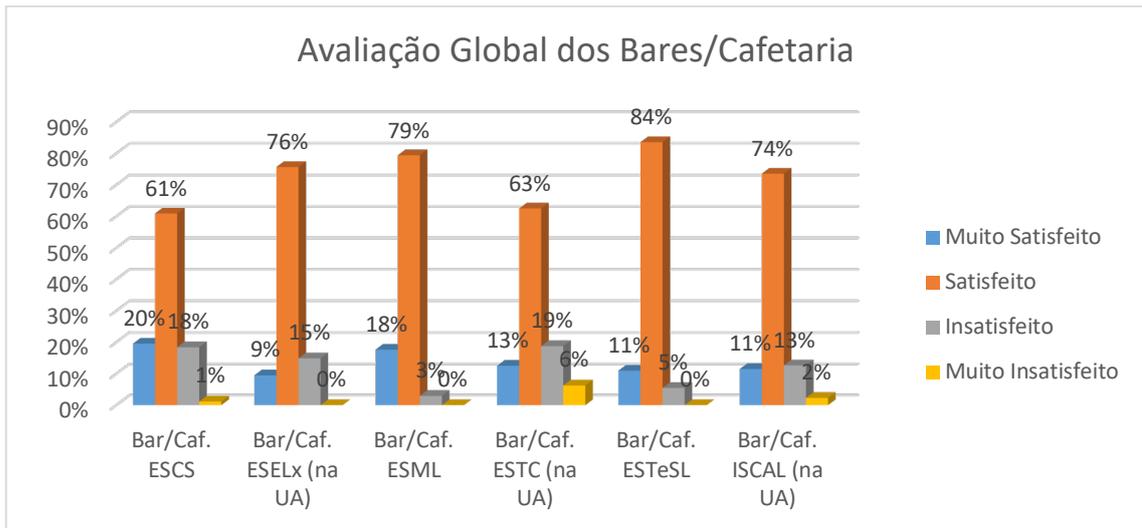
A percentagem de 10% "Muito Insatisfeito" não foi atingida em nenhum item de nenhum Bar/Cafeteria





Avaliação Global dos Bares/Cafeterias

Os Bares/cafetaria ESML e da da ESTeSL obtém 97% e 95% e de respostas de "Muito Satisfeito" e "Satisfeito", nenhum atingiu os 10% de "Muito Insatisfeito".

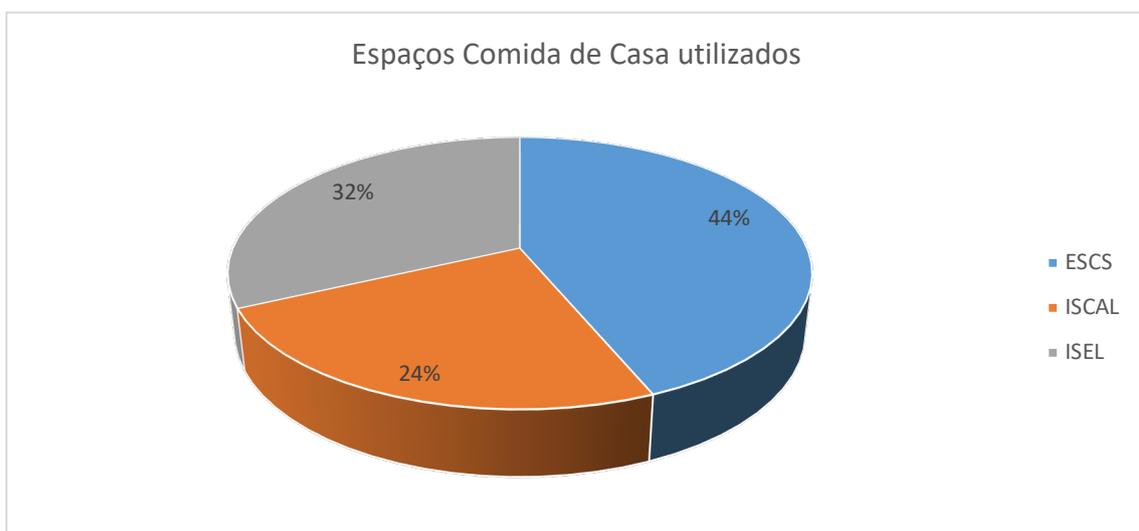


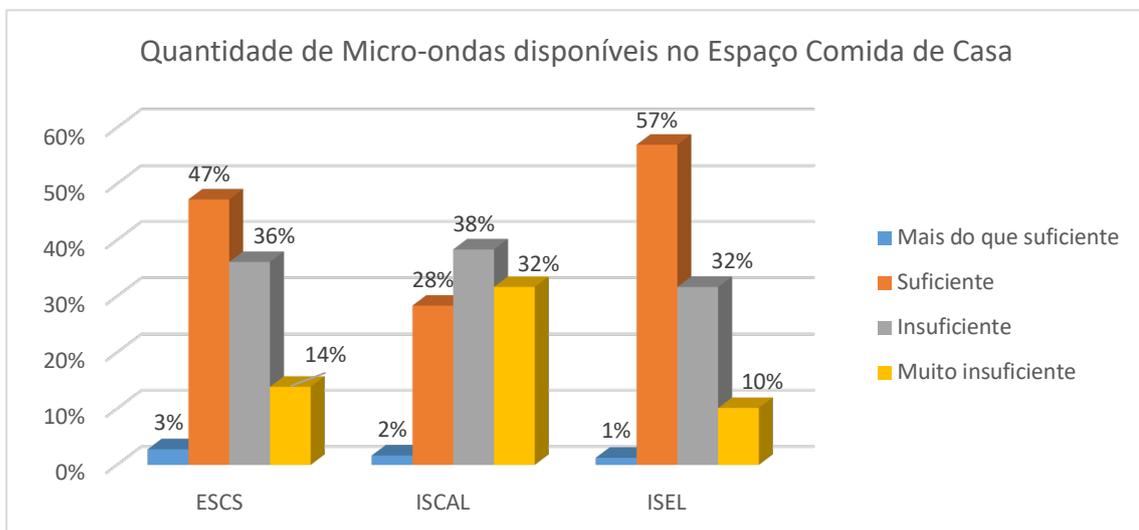
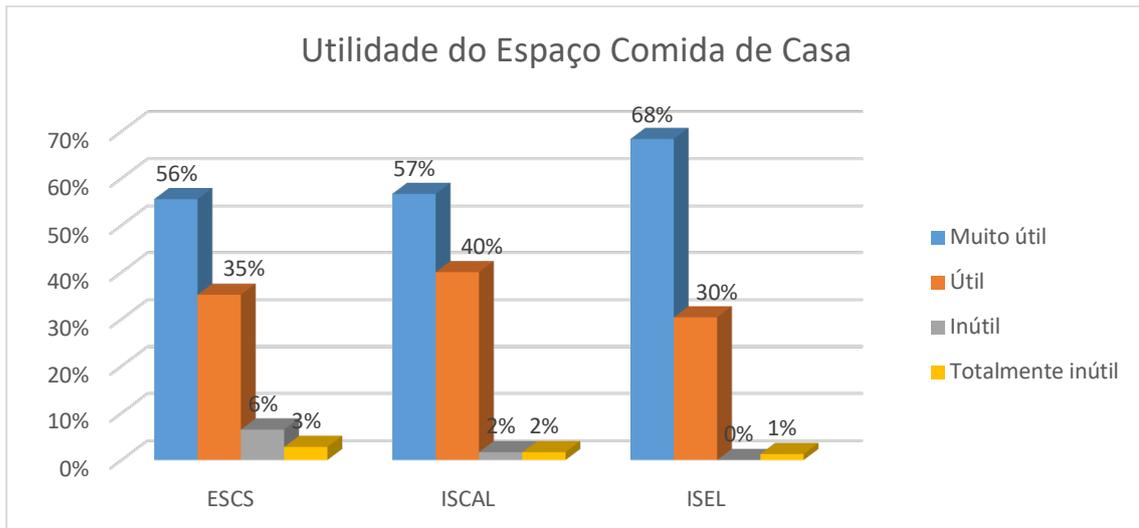
Avaliação da Satisfação dos Espaços Comida de Casa

De entre todos os inquiridos com respostas completas, face à utilização de Espaços Comida de Casa, são 28% os que manifestam essa preferência, distribuídos em termos de utilização com maior incidência na ESCS.

Nos Espaços Comida de Casa acima de 95% consideram o espaço como "Muito útil/Útil".

No Espaço Comida de Casa ISEL a satisfação com a quantidade e micro-ondas disponíveis é de 58% de respostas "Mais que suficiente/Suficiente", em todos os Espaços a quantidade é considerada Muito Insuficiente acima de 10%.





Conclusões

Pontos fortes

UA's:

A UA ISEL é a que atinge maior satisfação nos 3 itens das *Instalações*.

A UA ISCAL é a que atinge maior satisfação em 4 dos 6 itens da *Refeição*, *Composição adequada da refeição*, *Quantidade servida*, *Temperatura* e *Variedade das ementas*

As UA's ESCS, ESEL e ISCAL atingem maior satisfação em 2 dos 3 itens dos *Trabalhadores*

Na avaliação global as UA's ESCS e ESEL obtêm 88% e 78% de respostas de "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

Bares/Cafeterias:

O Bar/Cafeteria da ESML é o que atinge maior satisfação nos 3 itens das *Instalações*.

O Bar/Cafeteria da ESML é o que atinge maior satisfação nos 3 itens dos *Produtos*.

Os Bares/Cafeteria da ESEL e ESTeSL são os que atingem maior satisfação nos 2 itens dos *Trabalhadores*.

Na avaliação global Os Bares/caféteria ESML e da da ESTeSL obtêm 97% e 95% e de respostas de "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

Espaços Comida de Casa:

A utilidade dos Espaços Comida de Casa atinge uma avaliação positiva de 95%

O Espaço Comida de Casa ISEL é o que atinge maior satisfação com a quantidade de micro-ondas disponíveis.

Pontos fracos

UA's:

A insatisfação com as Instalações nos 11% nas UA ISCAL e ESTeSL as queixas assentam no ISCAL - Baratas, utensílios sujos, mesas e cadeiras imundas, mexe no dinheiro e na refeição sem uso de luvas, já me forneceram sopa azeda, uma larva na minha salada, micro-ondas na maioria dos dias sujos e na ESTeSL - a pessoa que recebe o dinheiro é a mesma que serve as saladas e alguma comida, o refeitório não é higiénico, os micro-ondas e mesas estão sempre nojentos.

Na Refeição a percentagem de "Muito Insatisfeito" foi de 17% e 12% nos itens *Apresentação dos pratos* e *Variedade das ementas* para as UA's ESTeSL e ISEL, no item *Temperatura* foi de 14% para a UA ESTeSL, no item *Composição da refeição* foi de 17% para a UA ISEL, no item *Quantidade servida* foi de 13% para a UA ESTC, no *sabor e tempero* foi de 23%, 13% e 10% para as UA's ESTeSL, ESTC e ISEL.

As razões apresentadas para a insatisfação nos diversos itens foram:

ESCS - A comida parece congelada, o sabor não é o mais agradável, pratos vegetarianos pobres, pouca comida, pouca variedade.

ESE - A ementa não é variada, quantidade servida é pouca, falta de produtos frescos, excesso de hidratos de carbono, pouca variedade para pessoas vegan, apresentação é pobre, costuma ser desagradável ao paladar, quase sempre à base de óleo e faz-se um apelo para se reconsiderar nos termos do contrato existente para a exploração do refeitório.

ESTC - As ementas não são variadas, a apresentação é descuidada, a composição da refeição não é adequada, o prato vegetariano não varia e é desprovido de proteína, o tempero é sempre o mesmo.

ESTeSL - A comida está sempre fria, não sabe a nada e serve pouco para deixar alguém satisfeito minimamente, não há variedade das ementa, as refeições não têm um aspecto apresentável e não têm sabor, comida sem sal, arroz tipo papa, rutura muito rápida dos pratos.

ISCAL - A comida de péssima qualidade, a quantidade servida não é adequada, a comida piorou desde que deixaram de cozinhar no refeitório, parece artificial, é servida fria e a apresentação do prato é péssima, a sopa sabe a "azedo". Muitos dias às 20h já não existe comida para servir aos utentes.

ISEL - 90% arroz, 10% do restante, a comida é servida sempre fria, o prato é sempre arroz (que parece que sabe a mofo) com outra coisa qualquer. Pouca variedade das refeições, as ementas muitas vezes não são as mesmas apresentadas na tabela semanal, quantidades servidas são inadequadas para adultos, não existe um equilíbrio nutricional nos pratos vegetarianos.

Em Trabalhadores foi avaliada insatisfatoriamente a UA ESTC com 13%, no item *Apresentação e higiene dos trabalhadores*, as razões indicadas são: As funcionárias são bastante rudes e atiram-nos os pratos da refeição, agem sem paciência nenhuma, uma das trabalhadoras toca constantemente na comida com as mãos, seja a servir ou a colocar comida no prato, por vezes tem as unhas visivelmente sujas.

Bares/Cafetarias:

Em Instalações não se atingiu a percentagem de “Muito Insatisfeito” em nenhum Bar/Cafetaria para estes itens.

Nos Produtos a insatisfação nos itens *Variedade* e *Apresentação* atingiu os 19% e 13% no Bar/Cafetaria ESTC tendo sido invocadas as razões: Faltam produtos mais saudáveis, como complemento aos produtos ricos em açúcares e gorduras saturadas e raramente tem tudo da lista de produtos.

Espaços Comida de Casa

Em todos os Espaços a quantidade de micro-ondas disponível é considerada Muito Insuficiente acima de 10%.

Propostas de 2019 indicar o que foi realizado

Foi reformular inquérito de satisfação e garantiu-se que a plataforma de inquéritos desse resposta às necessidades dos SAS/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).

Proposto ao novo concessionário um projeto piloto de serviço *takeaway* a funcionar no ISEL.

Alargamento do Espaços Comida de Casa a mais Unidades Orgânicas, nomeadamente na ESTeSL e na ESELx.

Deslocalização do Bar da ESCS para o piso 3.

Campanhas alimentação

Eliminação da palamenta plástica descartável nas Unidades Alimentares.

Distribuir garrafas reutilizáveis em parceria com o IPL (Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018)

Propostas para 2020

Proposta de alargamento de projeto piloto *takeaway* a todas unidades alimentares e bares dos SASIPL;

Proposta de diversificação da oferta através da aquisição de refeições ligeiras tipo “*snack*”, isentos de glúten, e/ou isentos de origem animal, e/ou provenientes de agricultura biológica biológicos, ao concessionário que se encontra a explorar bares da ESML e da ESCS

Para estimular a economia local, propor ao concessionário que se encontra a explorar bares da ESML e da ESCS, a aquisição de frutícolas e hortícolas provenientes de produtores locais privilegiando produtos com origem na agricultura biológica.

Promoção de campanhas de sensibilização no âmbito desperdício alimentar e gestão da reciclagem, da alimentação saudável e celebração de dias alusivos à alimentação;

Colaboração com as Escolas do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;

Proposta de estabelecimento de parcerias e protocolos 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;

Manter ações de divulgação dos SAS/IPL junto dos estudantes (deslocações às unidades orgânicas, parceria com as AE e FAIPL).

SIGLAS

UA´s – Unidades Alimentares

IPL – Instituto Politécnico de Lisboa

SAS/IPL – Serviços de Acção Social do IPL

ESCS - Escola Superior de Comunicação

ESELx - Escola Superior de Educação de Lisboa

ESML – Escola Superior de Música de Lisboa

ESTC - Escola Superior de Teatro e Cinema

ESD - Escola Superior de Dança

ESTeSL - Escola Superior de Tecnologias e Saúde de Lisboa

ISCAL – Instituto Superior de Contabilidade de Lisboa

ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa