

# Refeitório ESTGV

## RELATÓRIO

### Inquérito de satisfação 2016

Elaborado por: Miguel Paulo Mateus Soares de Sousa (Técnico Superior – SAS/IPV)



## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1 – Introdução   | 4  |
| 2 – Metodologia  | 5  |
| 3 – Apresentação e análise dos dados da unidade de alimentação da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu                  | 6  |
| 3.1 – Caracterização da amostra  | 6  |
| 3.2 – Apresentação dos resultados  | 8  |
| 3.2.1 – Questão 1 – Qual o horário de almoço escolhido?  | 8  |
| 3.2.2 – Questão 2 – Com que frequência utiliza a unidade alimentar?  | 9  |
| 3.2.3 – Questão 3 – Utiliza a unidade alimentar para jantar?   | 10 |
| 3.2.4 – Questão 4 – Qual a escola que frequenta?   | 11 |
| 3.2.5 – Questão 5 – Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?  | 12 |
| 3.2.6 – Questão 6 – Avaliação das instalações  | 13 |
| 3.2.7 – Questão 7 – Avaliação da refeição  | 14 |
| 3.2.8 – Questão 8 - Avaliação do atendimento   | 15 |
| 3.2.9 – Questão 9 – Considera que o nº de trabalhadores da empresa é suficiente?   | 16 |
| 3.2.10 – Questão 10 – De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação para com o refeitório e o serviço prestado pela empresa? | 17 |
| 3.2.11 – Questão 11 – Já apresentou críticas/sugestões?  | 18 |
| 3.2.12 – Questão 12 – De que forma apresentou as críticas/sugestões?   | 19 |
| 3.3 – Conteúdo das críticas feitas pelos inquiridos à unidade de alimentação   | 20 |
| 3.3.1 – Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)   | 20 |
| 3.3.2 – Condições de segurança   | 20 |
| 3.3.3 – Decoração/Mobiliário   | 20 |
| 3.3.4 – Dimensão   | 21 |

|  |    |
|--|----|
| 3.3.5 – Higiene/Limpeza                                  | 21 |
| 3.3.6 – Variedade das refeições                          | 21 |
| 3.3.7 – Apresentação dos pratos                          | 21 |
| 3.3.8 – Temperatura                                      | 21 |
| 3.3.9 – Composição adequada da refeição                  | 21 |
| 3.3.10 – Quantidade servida                              | 22 |
| 3.3.11 – Sabor e tempero                                 | 22 |
| 3.3.12 – Confeção  | 22 |
| 3.3.13 – Tempo de espera                                 | 22 |
| 3.3.14 – Rapidez e serviço                               | 22 |
| 3.3.15 – Apresentação/Higiene/Simpatia dos trabalhadores | 22 |
| 3.3.16 – Nº de trabalhadores                             | 23 |
| 3.3.17 – Refeitório                                      | 23 |
| 4 – Conclusão  | 24 |
| ANEXO (Questionário)                                     | 26 |

# 1 – Introdução

Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu (SASIPV) têm por missão executar as políticas de ação social escolar definidas pelo Governo e pelos órgãos próprios do Instituto Politécnico de Viseu (IPV), tendo como objetivo proporcionar a todos os estudantes matriculados nas unidades orgânicas do IPV, igualdade de condições de acesso, frequência e sucesso escolar, garantindo que nenhum estudante será excluído do sistema de ensino superior por incapacidade financeira.

Os SASIPV asseguram o fornecimento de refeições, através de unidades alimentares localizadas nas respetivas escolas, aos estudantes que frequentam as escolas do IPV, docentes e funcionários, de acordo com o seguinte quadro:

*Quadro I - Tipologia das unidades alimentares*

| Locais             | Refeitório | Refeitório<br>Lugares sentados | Snack Bares | Bares    |
|--------------------|------------|--------------------------------|-------------|----------|
| ESTV               | 1          | 300                            | -           | 2        |
| ESEV               | 1          | 150                            | -           | 1        |
| ESSV               | 1          | 100                            | -           | 1        |
| ESTGL              | -          | 76                             | 1           | -        |
| ESAV               | -          | 70                             | 1           | -        |
| Campus Politécnico | -          | 70                             | 1           | -        |
| Serviços Centrais  | -          | -                              | -           | 1        |
| <b>Total</b>       | <b>3</b>   | <b>766</b>                     | <b>3</b>    | <b>5</b> |

O fornecimento das refeições confeccionadas nas unidades alimentares dos SASIPV é efetuado por um concessionário selecionado através de concurso público.

A refeição servida nas unidades alimentares, é composta por sopa, prato do dia (carne, peixe, comida vegetariana ou dieta), sobremesa, bebida (copo de sumo e/ou água) e pão.

Nas unidades alimentares da ESTGV e ESEV (Escola Superior de Educação de Viseu) têm também à disposição, para o almoço e jantar (só na ESTGV), a opção bitoque (2,45€) ou hambúrguer (2,35€).

No refeitório da ESTGV há fornecimento de refeições ao fim de semana (almoço e jantar).

NAS unidades alimentares dos SASIPV, o valor da refeição é social, tendo um custo de 2,40€.

Para docentes e funcionários do IPV, o preço de cada refeição é de 4,10€.

## 2 – Metodologia

Para o presente estudo foi desenvolvido um questionário específico, com o objetivo de aferir o grau de satisfação e a opinião dos utentes da unidade de alimentação (refeitório da ESTGV), relativamente a um conjunto de critérios.

O questionário foi aplicado na unidade de alimentação durante o almoço e o jantar.

Para esta análise, considera-se a população-alvo, todas as pessoas ligadas à escola e que podem ser frequentadores do refeitório.

O mesmo foi respondido pelos utentes que desejaram participar no estudo.

Devido à dispersão de idades, procedeu-se a uma categorização das mesmas, obtendo-se 3 grupos com dimensões mais ou menos aproximadas.

### 3 – Apresentação e análise dos dados da unidade de alimentação da ESTGV

#### 3.1 – Caraterização da amostra

Dos 106 utentes da unidade de alimentação da ESTGV que responderam ao inquérito, a maioria é do género masculino (69%), com idades entre os 18 e os 64 anos, com uma média etária de 22,52 anos de idade, conforme quadros II e III.

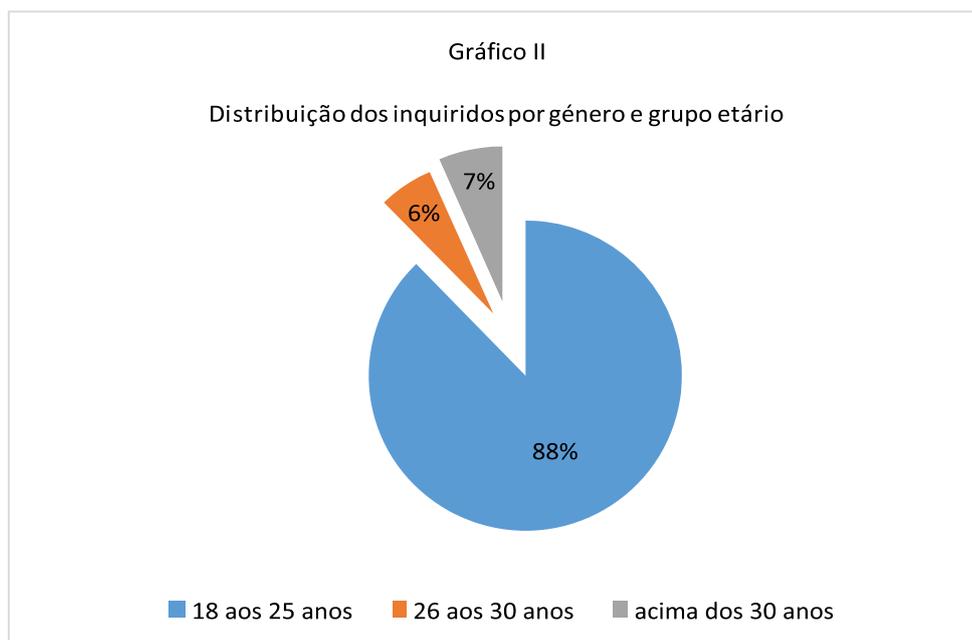
*Quadro II - Distribuição dos inquiridos por género*

| Género       | Nº         | %           |
|--------------|------------|-------------|
| M            | 73         | 69%         |
| F            | 33         | 31%         |
| <b>Total</b> | <b>106</b> | <b>100%</b> |



*Quadro III - Distribuição dos inquiridos por género e grupo etário*

| Grupos etários    | Masculino | Feminino  | Total      | %           |
|-------------------|-----------|-----------|------------|-------------|
| 18 aos 25 anos    | 63        | 30        | 93         | 88%         |
| 26 aos 30 anos    | 6         | 0         | 6          | 6%          |
| acima dos 30 anos | 4         | 3         | 7          | 7%          |
| <b>Total</b>      | <b>73</b> | <b>33</b> | <b>106</b> | <b>100%</b> |



## 3.2 – Apresentação dos resultados

Ao conjunto de critérios definidos, passamos a apresentar os dados obtidos em quadros e gráficos.

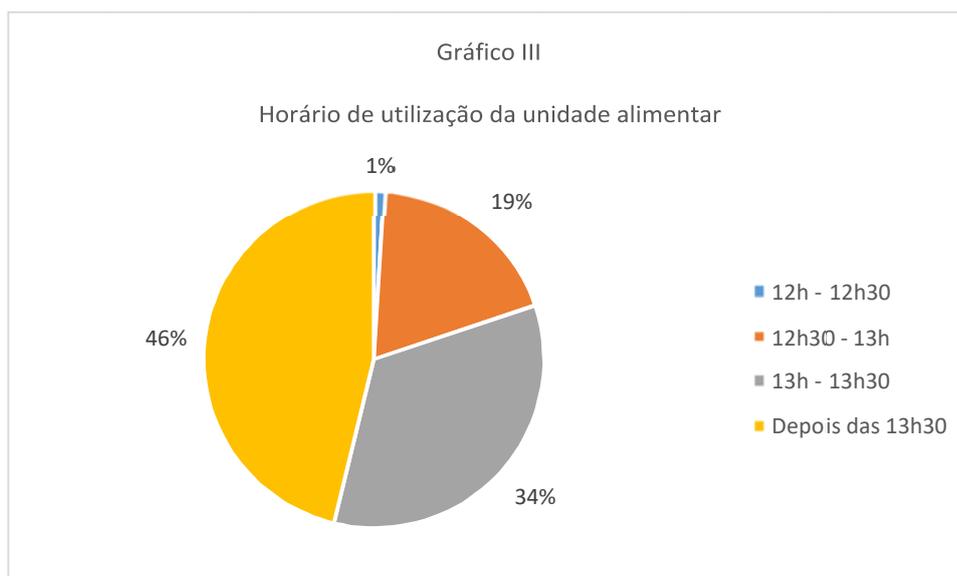
Importa salientar que para uma melhor visualização e compreensão dos dados obtidos, nos casos das questões que requerem este tipo de resposta, decidimos em agrupar as opções de  *muito insatisfeito*,  *insatisfeito* e  *pouco satisfeito*, às quais atribuímos a designação de  **insatisfeito** e agrupar o  *satisfeito* e  *muito satisfeito*, às quais atribuímos a designação de  **satisfeito**.

### 3.2.1 – Questão 1 – Qual o horário de almoço escolhido?

Verificamos que a maioria dos inquiridos almoça no período das 13h00 às 13h30 (n=49;46%), e das 13h00 às 13h30 (n=36;34%), conforme o Quadro IV.

*Quadro IV - Horário de utilização da unidade alimentar*

| Horário          | Nº de respostas | %           |
|------------------|-----------------|-------------|
| 12h - 12h30      | 1               | 1%          |
| 12h30 - 13h      | 20              | 19%         |
| 13h - 13h30      | 36              | 34%         |
| Depois das 13h30 | 49              | 46%         |
| <b>Total</b>     | <b>106</b>      | <b>100%</b> |

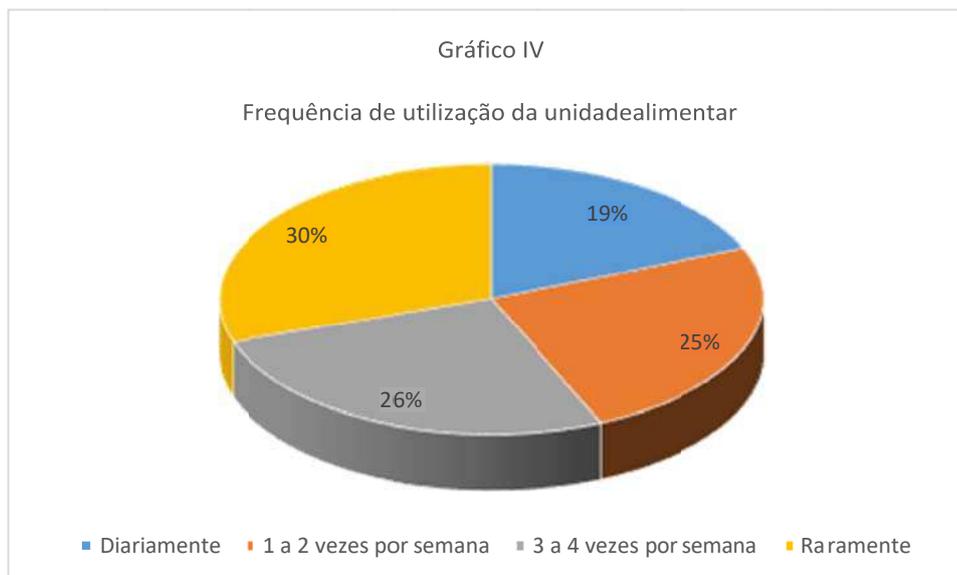


### 3.2.2 – Questão 2 – Com que frequência utiliza a unidade alimentar?

Relativamente a esta questão, verificamos que a maioria dos inquiridos respondeu que raramente utiliza a unidade alimentar (n=32;30%), seguidamente de 3 a 4 vezes (n=28;26%). De realçar que 25% (n=26) dos inquiridos utiliza 1 a 2 vezes por semana a unidade alimentar e apenas 19% (n=20), a utiliza diariamente (ver Quadro V).

*Quadro V - Frequência de utilização da unidade alimentar*

| Coluna1                | Nº de respostas | %           |
|------------------------|-----------------|-------------|
| Diariamente            | 20              | 19%         |
| 1 a 2 vezes por semana | 26              | 25%         |
| 3 a 4 vezes por semana | 28              | 26%         |
| Raramente              | 32              | 30%         |
| <b>Total</b>           | <b>106</b>      | <b>100%</b> |

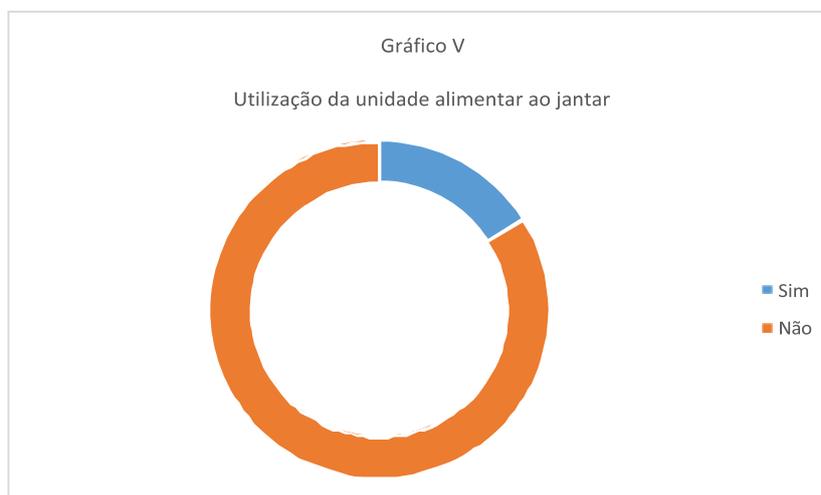


### 3.2.3 – Questão 3 – Utiliza a unidade alimentar para o jantar?

Concluimos que apenas 16% (n=17) dos inquiridos utiliza esta unidade alimentar ao jantar.

*Quadro VI - Utilização da unidade alimentar ao jantar*

| Coluna1      | Nº de respostas | %           |
|--------------|-----------------|-------------|
| Sim          | 17              | 16%         |
| Não          | 89              | 84%         |
| <b>Total</b> | <b>106</b>      | <b>100%</b> |

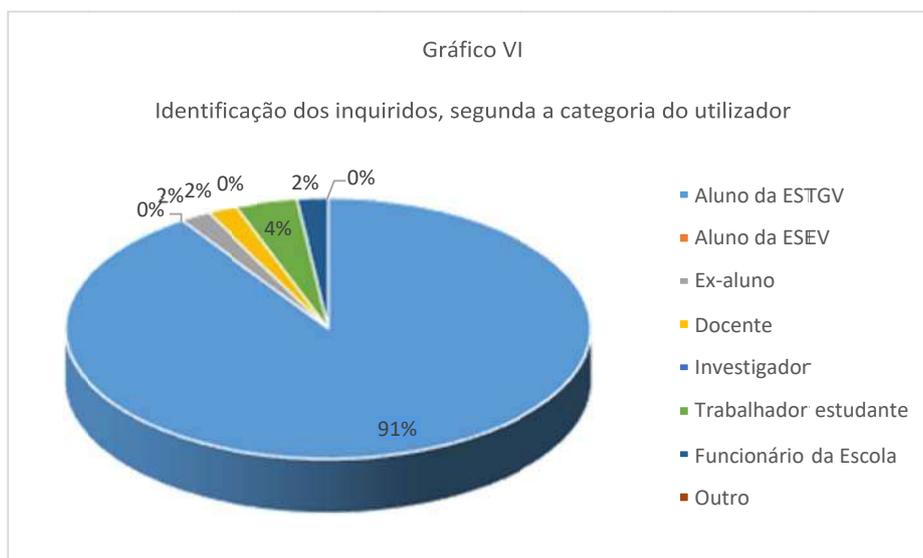


### 3.2.4 – Questão 4 – Qual a escola que frequenta?

Os inquiridos que utilizam esta unidade alimentar são na sua maioria alunos da ESTGV (n=96;90,56%), conforme se pode verificar no Quadro VI.

*Quadro VII - Identificação dos inquiridos, segunda a categoria do utilizador*

| Utilizador            | Nº de respostas | %           |
|-----------------------|-----------------|-------------|
| Aluno da ESTGV        | 96              | 91%         |
| Aluno da ESEV         | 0               | 0%          |
| Ex-aluno              | 2               | 2%          |
| Docente               | 2               | 2%          |
| Investigador          | 0               | 0%          |
| Trabalhador estudante | 4               | 4%          |
| Funcionário da Escola | 2               | 2%          |
| Outro                 | 0               | 0%          |
| <b>Total</b>          | <b>106</b>      | <b>100%</b> |



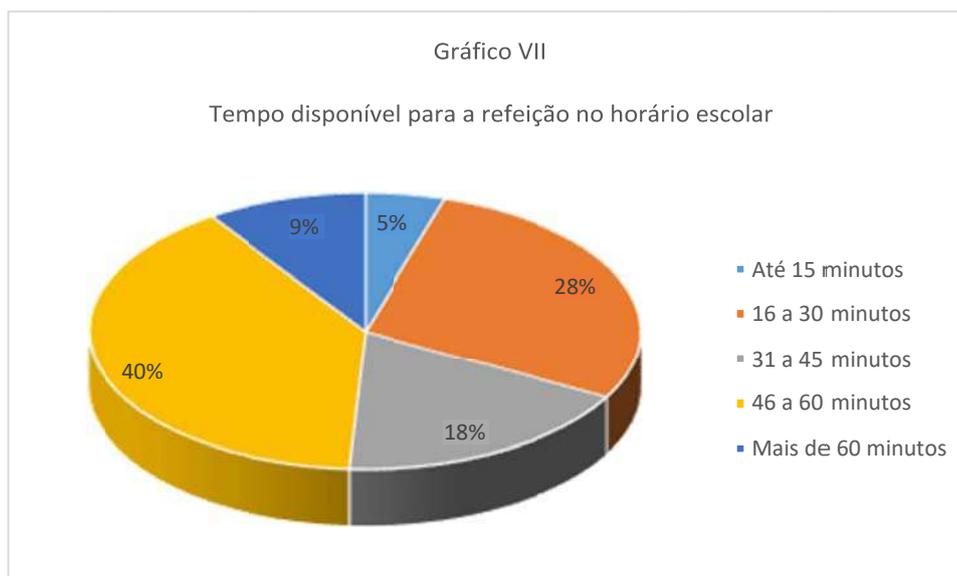
### 3.2.5 – Questão 5 – Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?

Relativamente a esta questão, verificamos que 40% (n=42) dos inquiridos que utilizam esta unidade alimentar, dispõem entre 46 a 60 minutos para a refeição e 28% (n=30) entre 16 a 30 minutos.

De realçar ainda que 9% (n=10) dispõem de mais de 60 minutos para tomarem a sua refeição na unidade alimentar.

*Quadro VIII - Tempo disponível para a refeição no horário escolar*

|                    | Nº de respostas | %           |
|--------------------|-----------------|-------------|
| Até 15 minutos     | 5               | 5%          |
| 16 a 30 minutos    | 30              | 28%         |
| 31 a 45 minutos    | 19              | 18%         |
| 46 a 60 minutos    | 42              | 40%         |
| Mais de 60 minutos | 10              | 9%          |
| <b>Total</b>       | <b>106</b>      | <b>100%</b> |



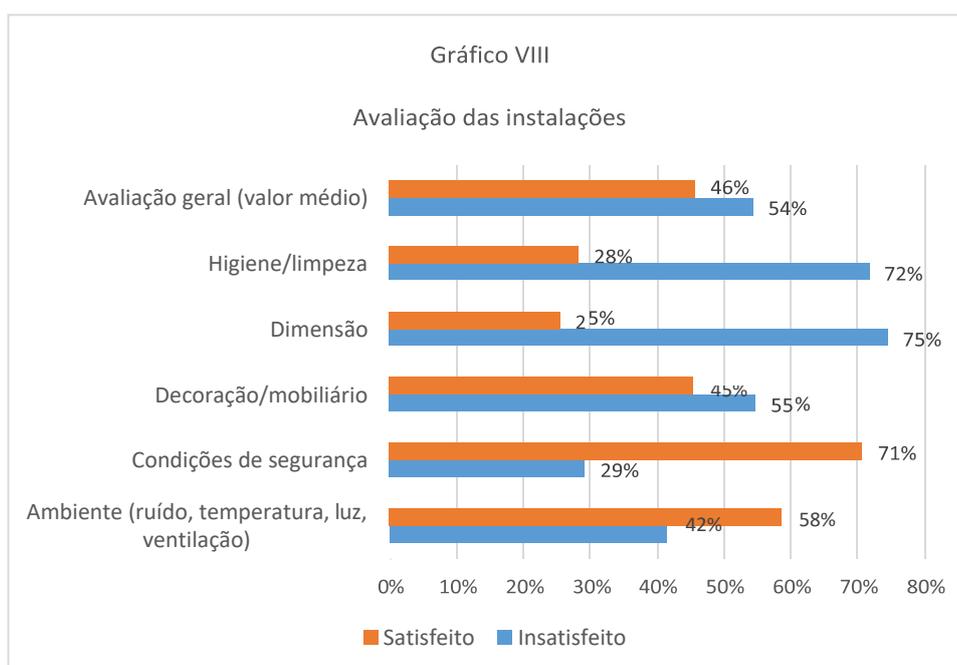
### 3.2.6 – Questão 6 – Avaliação das instalações

A avaliação das instalações desta unidade alimentar revela-nos que uma grande parte dos inquiridos está insatisfeita com as mesmas (54%), havendo a destacar negativamente nos vários itens e por ordem decrescente, a dimensão (n=79;75%), a higiene/limpeza (n=76;72%), decoração/mobiliário (n=58;55%), ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação-n=44;42%) e condições de segurança (n=31;29%).

Relativamente aos inquiridos que se encontram satisfeitos convém realçar os seguintes por ordem decrescente: condições de segurança (n=75;71%), ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação-n=62;58%), decoração/mobiliário (n=48;45%), higiene/limpeza (n=30;28%) e, por último, a dimensão (n=27;25%).

*Quadro IX - Avaliação das instalações*

| Categorias                                     | Insatisfeito    |     | Satisfeito      |     | Total           |      |
|--|-----------------|-----|-----------------|-----|-----------------|------|
|  | Nº de respostas | %   | Nº de respostas | %   | Nº de respostas | %    |
| Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação) | 44              | 42% | 62              | 58% | 106             | 100% |
| Condições de segurança                         | 31              | 29% | 75              | 71% | 106             | 100% |
| Decoração/mobiliário                           | 58              | 55% | 48              | 45% | 106             | 100% |
| Dimensão                                       | 79              | 75% | 27              | 25% | 106             | 100% |
| Higiene/limpeza                                | 76              | 72% | 30              | 28% | 106             | 100% |
| Avaliação geral (valor médio)                  | 58              | 54% | 48              | 46% | 106             | 100% |



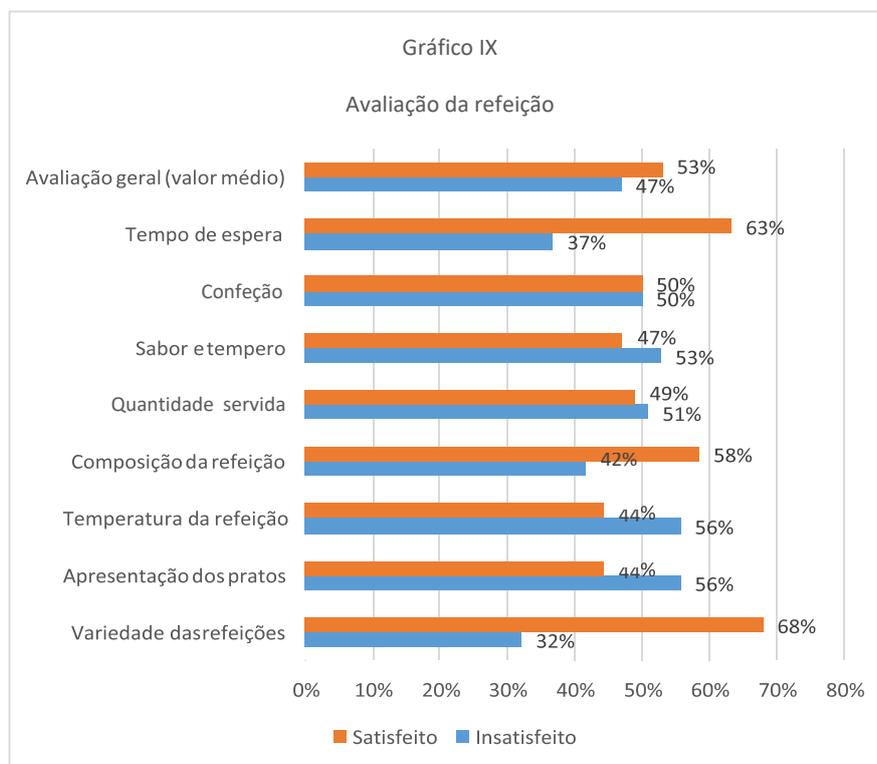
### 3.2.7 – Questão 7 – Avaliação da refeição

Relativamente a esta questão, verificamos que os inquiridos estão na sua maioria satisfeitos com as refeições servidas nesta unidade alimentar. É de salientar que a avaliação geral desta questão é de 53% de satisfação.

Os inquiridos manifestaram uma maior percentagem de satisfação, da seguinte forma e por ordem decrescente: variedade das refeições (n=72;68%), tempo de espera (n=67;63%), composição adequada da refeição (n=62;58%), confeção (n=53;50%), quantidade servida (n=52;49%), sabor e tempero (n=50;47%), apresentação dos pratos (n=47;44%) e temperatura da refeição (n=47;44%).

*Quadro X - Avaliação da refeição*

| Categoria                     | Insatisfeito    |     | Satisfeito      |     | Total           |      |
|-------------------------------|-----------------|-----|-----------------|-----|-----------------|------|
|                               | Nº de respostas | %   | Nº de respostas | %   | Nº de respostas | %    |
| Variedade das refeições       | 34              | 32% | 72              | 68% | 106             | 100% |
| Apresentação dos pratos       | 59              | 56% | 47              | 44% | 106             | 100% |
| Temperatura da refeição       | 59              | 56% | 47              | 44% | 106             | 100% |
| Composição da refeição        | 44              | 42% | 62              | 58% | 106             | 100% |
| Quantidade servida            | 54              | 51% | 52              | 49% | 106             | 100% |
| Sabor e tempero               | 56              | 53% | 50              | 47% | 106             | 100% |
| Confeção                      | 53              | 50% | 53              | 50% | 106             | 100% |
| Tempo de espera               | 39              | 37% | 67              | 63% | 106             | 100% |
| Avaliação geral (valor médio) | 50              | 47% | 56              | 53% | 106             | 100% |



### 3.2.8 – Questão 8 – Avaliação do atendimento

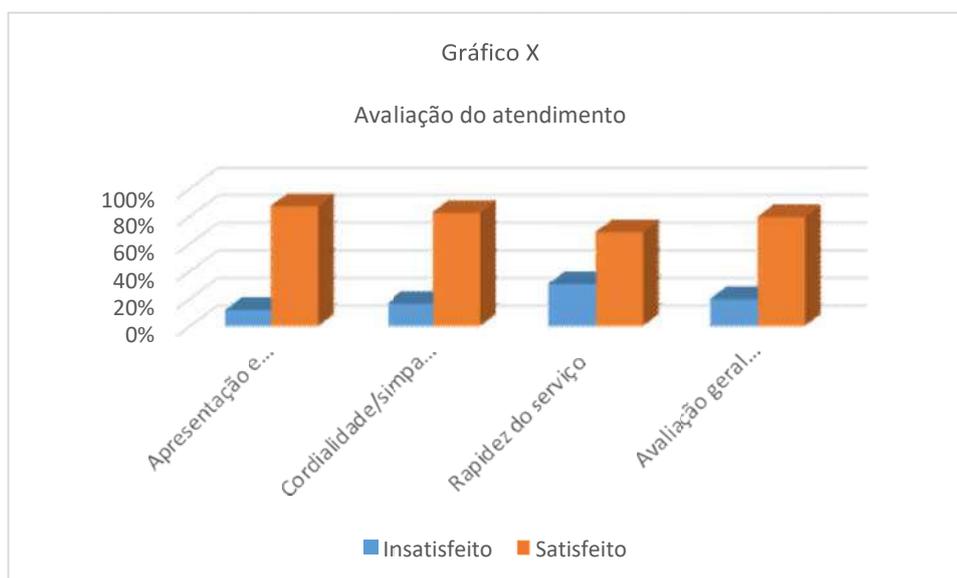
A avaliação geral desta questão pelos inquiridos situou-se na ordem dos 80% de satisfação e de 20% de insatisfação.

A apresentação e higiene dos trabalhadores apresentam um grau de satisfação de 88% (n=93), seguindo-se a cordialidade e simpatia (n=88;83%) e, por último, a rapidez do serviço (n=73;69%).

Verifica-se ainda que 31% (n=33) dos inquiridos manifestaram alguma insatisfação na rapidez do serviço prestado nesta unidade alimentar.

*Quadro XI - Avaliação do atendimento*

| Coboa1<br>Coboa2                         | Insatisfeito    |     | Satisfeito      |     | Total           |      |
|--|-----------------|-----|-----------------|-----|-----------------|------|
|  | Nº de respostas | %   | Nº de respostas | %   | Nº de respostas | %    |
| Apresentação e higiene dos trabalhadores | 13              | 12% | 93              | 88% | 106             | 100% |
| Cordialidade/simpatia                    | 18              | 17% | 88              | 83% | 106             | 100% |
| Rapidez do serviço                       | 33              | 31% | 73              | 69% | 106             | 100% |
| Avaliação geral (valor médio)            | 21              | 20% | 85              | 80% | 106             | 100% |

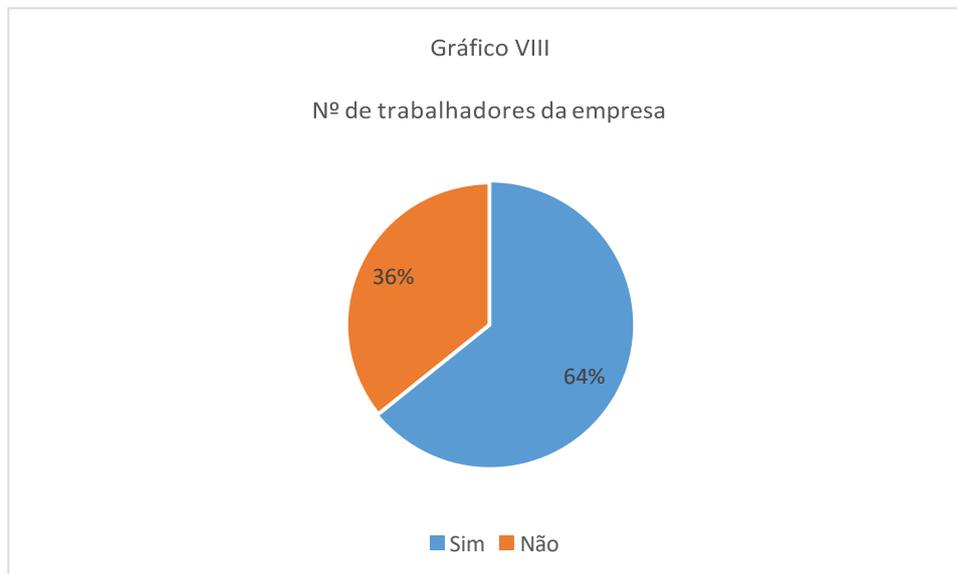


### 3.2.9 – Questão 9 – Considera que o nº de trabalhadores da empresa é suficiente?

Conforme se verifica no Quadro XII, 64% (n=68) dos inquiridos consideram que os trabalhadores da empresa são suficientes, enquanto 36% (n=38) consideram que é insuficiente o seu nº.

*Quadro XII - Nº de trabalhadores da empresa suficientes*

| Coluna1      | Nº de respostas | %           |
|--------------|-----------------|-------------|
| Sim          | 68              | 64%         |
| Não          | 38              | 36%         |
| <b>Total</b> | <b>106</b>      | <b>100%</b> |

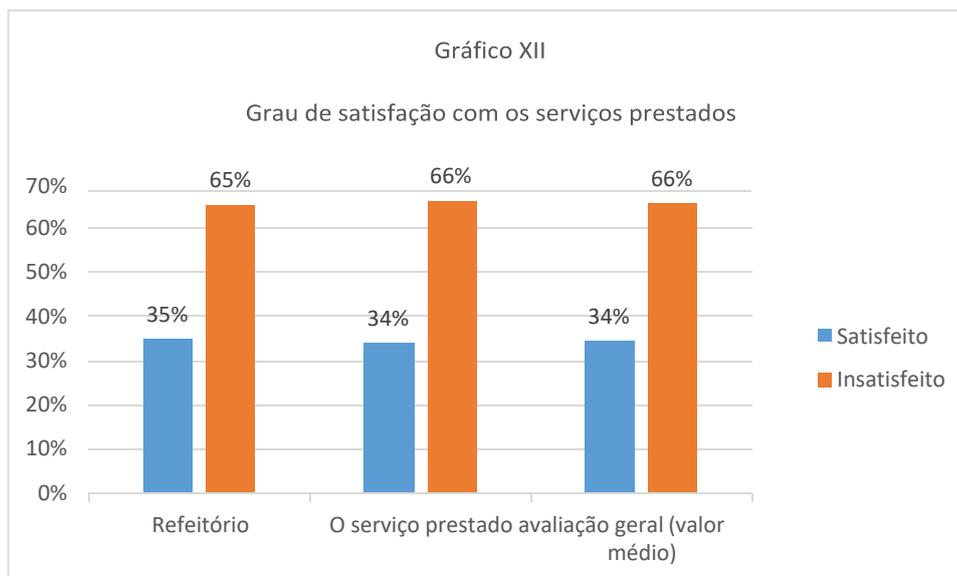


### 3.2.10 – Questão 10 – De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação para com o refeitório e o serviço prestado pela empresa?

Relativamente a esta questão, verificamos que 65% (n=69) dos inquiridos estão satisfeitos com o refeitório, enquanto 34% (n=36) estão insatisfeitos com o serviço prestado pela empresa.

*Quadro XIII - Grau de satisfação com os serviços prestados pela empresa*

| Coluna1                       | Insatisfeito    |     | Satisfeito      |     | Total           |      |
|-------------------------------|-----------------|-----|-----------------|-----|-----------------|------|
|                               | Nº de respostas | %   | Nº de respostas | %   | Nº de respostas | %    |
| Refeitório                    | 37              | 35% | 69              | 65% | 106             | 100% |
| O serviço prestado            | 36              | 34% | 70              | 66% | 106             | 100% |
| Avaliação geral (valor médio) | 37              | 34% | 70              | 66% | 106             | 100% |



### 3.2.11 – Questão 11 – Já apresentou críticas/sugestões?

A esta questão, 76% (n=81) dos inquiridos responderam que nunca apresentaram críticas/sugestões sobre o serviço desta unidade alimentar, enquanto 24% (n=25) já apresentaram.

*Quadro XIV - Apresentação de críticas/sugestões*

| Coluna1      | Nº de respostas | %           |
|--------------|-----------------|-------------|
| Sim          | 25              | 24%         |
| Não          | 81              | 76%         |
| <b>Total</b> | <b>106</b>      | <b>100%</b> |



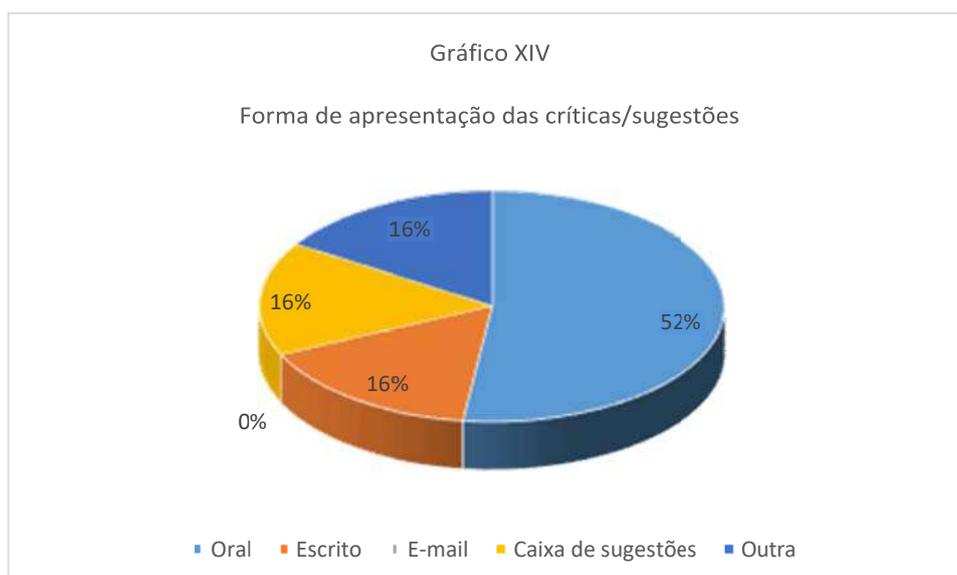
### 3.2.12 – Questão 12 – De que forma apresentou as críticas/sugestões?

A forma de apresentação das críticas/sugestões foi feita, na sua maioria, oralmente (n=13;52%), de forma escrita (n=4;16%), através da utilização da caixa de sugestões (n=4;16%) e os mesmos 16% (n=4) referem terem feito as críticas/sugestões de uma outra forma, não mencionando qual.

Verificamos ainda que não feita qualquer crítica/sugestão por email.

*Quadro XV - Forma de apresentação das críticas/sugestões*

| Modalidade         | Nº de respostas | %           |
|--------------------|-----------------|-------------|
| Ora l              | 13              | 52%         |
| Escrito            | 4               | 16%         |
| E-mail             | 0               | 0%          |
| Caixa de sugestões | 4               | 16%         |
| Outra              | 4               | 16%         |
| <b>Total</b>       | <b>25</b>       | <b>100%</b> |



### 3.3 – Conteúdo das críticas feitas pelos inquiridos à unidade de alimentação

Os inquiridos (n=106) apresentaram críticas ao serviço prestado nesta unidade de alimentação, as quais passamos a enumerar:

#### 3.3.1 – Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)

- Falta de iluminação
- Falta de TV/música ambiente
- Más condições acústicas da sala
- Muito barulho
- Muito frio no Inverno
- Falta de cor

#### 3.3.2 – Condições de segurança

- Falta de segurança
- Facilidade em partir-se a loiça
- Os carrinhos que levam os tabuleiros deviam ser mais seguros

#### 3.3.3 – Decoração/mobiliário

- Cadeiras pouco confortáveis
- Decoração muito fraca e monótona
- Mobiliário desatualizado
- Alguns tabuleiros estão partidos
- Falta de manutenção do mobiliário
- Falta de cores mais alegres
- Deveriam existir cadeiras aquecidas
- Mobiliário muito simples e pouco variado
- A cor branca não fica bem
- Os carrinhos que levam os tabuleiros deveriam ser mais seguros

### 3.3.4 – Dimensão

- Poucos lugares sentados
- Falta esplanada
- Deveria ser maior
- A sua localização deveria ser mais central
- Parece uma “barraca de cerveja”

### 3.3.5 – Higiene/limpeza

- Água e baldes pelo chão
- Não devem deixar os alunos estudar nas mesas
- Menos lagartas na salada e formigas na água
- Não matar as formigas com vinagre

### 3.3.6 – Variedade das refeições

- Às 20 horas, o único prato disponível era bitoque
- Pratos muito repetitivos

### 3.3.7 – Apresentação dos pratos

- Falta de cuidado na apresentação
- Muito mal servidos
- Os pratos não estão quentes
- Deveriam ser apresentados em power point
- Arroz e batatas cruas e carne rija

### 3.3.8 – Temperatura da refeição

- A refeição deveria estar mais quente

### 3.3.9 – Composição adequada da refeição

- Não respeita a roda dos alimentos
- Sopa mal confecionada

- Ao jantar há poucas sobremesas
- Comida muito salgada

### 3.3.10 – Quantidade servida

- Muitos hidratos de carbono e pouca carne ou peixe
- Pouca quantidade
- Demasiada quantidade

### 3.3.11 – Sabor e tempero

- Muito sal
- Às vezes não agrada
- Pouco sal
- Comida pouco saborosa

### 3.3.12 – Confeção

- Má confeção
- Depende da cozinheira

### 3.3.13 – Tempo de espera

- Muita demora na fila
- Falta de eficiência e eficácia
- Aluno invisual diz que demora muito tempo a ser atendido
- Na “hora de ponta”, a espera é maior

### 3.3.14 – Rapidez do serviço

- Às vezes demora um pouco

### 3.3.15 – Apresentação/higiene/simpatia dos trabalhadores

- As trabalhadoras podiam ser mais alegres
- As trabalhadoras podiam ser mais simpáticas

### 3.3.16 – Nº de trabalhadores

- Na “hora de ponta” são poucos
- Garantir a variedade dos pratos até ao fecho do período para compra da senha
- Deviam melhorar na prontidão
- Muita falta de pessoal

### 3.3.17 – Refeitório

- Garantir a variedade dos pratos até ao fecho do período para compra da senha
- Devia melhorar
- Maior variedade de pratos

## 4- Conclusão

Os inquéritos efetuados e relativos à satisfação dos utentes do refeitório são um instrumento privilegiado para aferir a qualidade dos serviços proporcionados. A sua execução contemplou 3 questões centrais, a saber: instalações, refeição e atendimento, além de uma questão final de apreciação geral sobre o refeitório e o trabalho prestado pela empresa.

Os inquiridos são maioritariamente do género masculino, alunos da ESTGV e com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos.

A maioria dos inquiridos almoça nos períodos das 12h30 às 13h00 e das 13h00 às 13h30.

Diariamente, e relativamente ao total dos inquiridos, 19% frequentam a unidade alimentar, sendo que apenas 16% a utilizam ao jantar.

Para a maioria dos inquiridos, o tempo disponível para a refeição situa-se entre os 16 e 60 minutos, distribuídos pelos períodos de 16 a 30 minutos, 31 a 45 minutos e 46 a 60 minutos.

A avaliação geral feita às instalações situa-se num grau de satisfação de 46% e de insatisfação de 54%. Os 5 itens da questão evidenciaram que os utentes manifestaram um nível positivo de satisfação no que diz respeito às condições de segurança e ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação). É de salientar que os itens, dimensão e higiene/limpeza apresentam graus de insatisfação bastante elevados (75% e 72%), respetivamente.

Em alguns itens relacionados com a avaliação da refeição, os inquiridos evidenciaram um elevado grau de insatisfação.

Dos itens relacionados com o atendimento, os inquiridos demonstraram um grau de satisfação significativo em todos eles.

Os inquiridos consideraram o nº de trabalhadores suficientes, bem como também demonstraram estar satisfeitos com o serviço prestado pela empresa.

A maioria das críticas e sugestões foram apresentadas oralmente, mas apenas 24% (n=25) dos inquiridos o fizeram.

Em todas as questões e de uma forma geral, os itens avaliados por parte dos inquiridos, apresentaram uma insatisfação bastante considerável, evidenciando-se o item avaliação das instalações como o que obteve o maior grau de insatisfação.

Por último, os inquiridos canalizaram as suas críticas para o ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação), condições de segurança, higiene/limpeza, avaliação da refeição e, em especial, para a avaliação das instalações. Os pontos mais focados na avaliação das instalações foram os seguintes: falta de iluminação, más condições acústicas, muito barulho, muito frio, falta de segurança, mobiliário pouco confortável, decoração fraca e monótona, falta de manutenção do mobiliário, mobiliário pouco variado, tabuleiros partidos, poucos lugares sentados, a localização deveria ser mais central e existência de água no chão.

Relativamente ao tempo de espera, os inquiridos teceram críticas à demora na fila e à falta de eficiência e eficácia, e à falta de pessoal à hora de maior afluência de utentes.

A apresentação/higiene/simpatia dos trabalhadores foi alvo de críticas, devido a alguma falta de simpatia dos mesmos.

O serviço prestado pela empresa foi evidenciado pela negativa, com algum destaque para a má gestão do tempo/serviço muito demorado, falta de pessoal e pouca variedade na alimentação disponível.

# Anexo (Questionário)

SASIPV - Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu

Questionário de satisfação para utentes das unidades de alimentação

## Instruções de resposta ao questionário:

A procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez **melhor prestação do serviço ao utente**, é o principal compromisso estabelecido pelos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu. Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos utentes das unidades de alimentação é fundamental. Colabore com os nossos serviços na prossecução dessa meta, preenchendo este questionário. Tenha presente que pretendemos a sua opinião pessoal e objetiva relativamente aos nossos serviços. Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial e anónima.

*A sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de **Qualidade***

Data: \_\_\_\_\_

Identificação (opcional):

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

**Colocar 1 cruz na resposta**

| <b>1.ª Questão – Qual o horário de almoço?</b> |                          |  |
|--|--------------------------|--|
| Até às 12h30                                   | <input type="checkbox"/> |  |
| 12H30 – 13H00                                  | <input type="checkbox"/> |  |
| 13H00 – 13H30                                  | <input type="checkbox"/> |  |
| Depois das 13h30                               | <input type="checkbox"/> |  |

**Colocar 1 cruz na resposta**

| <b>2.ª Questão – Com que frequência utiliza a unidade alimentar?</b> |                          |  |
|--|--------------------------|--|
| Diariamente  | <input type="checkbox"/> |  |
| 1 a 2 vezes por semana   | <input type="checkbox"/> |  |
| 3 a 4 vezes por semana   | <input type="checkbox"/> |  |
| Raramente  | <input type="checkbox"/> |  |

**Colocar 1 cruz na resposta**

| <b>3.ª Questão – Utiliza a Unidade Alimentar para o Jantar?</b> |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| Sim   | <input type="checkbox"/> |  |
| Não   | <input type="checkbox"/> |  |

**Colocar 1 cruz na resposta**

| <b>4.ª Questão – Tipo de Utilizador</b> |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| Aluno                                   | <input type="checkbox"/> |  |
| Ex-aluno                                | <input type="checkbox"/> |  |
| Bolseiro                                | <input type="checkbox"/> |  |
| Docente                                 | <input type="checkbox"/> |  |
| Investigador                            | <input type="checkbox"/> |  |
| Trabalhador estudante                   | <input type="checkbox"/> |  |
| Funcionário da Escola                   | <input type="checkbox"/> |  |
| Funcionário do ISPV                     | <input type="checkbox"/> |  |
| Outro                                   | <input type="checkbox"/> |  |

Colocar 1 cruz na resposta

| 5.ª Questão – Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar? |  |  |
|---|--|--|
| Até 15 minutos  |  |  |
| 16 a 30 minutos   |  |  |
| 31 a 45 minutos   |  |  |
| 46 a 60 minutos   |  |  |
| Mais de 60 minutos  |  |  |

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

| 6.ª Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item |                    |   |   |   |   |   |
|---|--------------------|---|---|---|---|---|
| INSTALAÇÕES   | Grau de Satisfação |   |   |   |   | O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5? |
|   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)                |                    |   |   |   |   |   |
| Condições de segurança  |                    |   |   |   |   |   |
| Decoração/mobiliário  |                    |   |   |   |   |   |
| Dimensão  |                    |   |   |   |   |   |
| Higiene/limpeza   |                    |   |   |   |   |   |

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

| 7.ª Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item |                    |   |   |   |   |   |
|---|--------------------|---|---|---|---|---|
| REFEIÇÃO  | Grau de Satisfação |   |   |   |   | O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5? |
|   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| Variedade das refeições                                       |                    |   |   |   |   |   |
| Apresentação dos pratos                                       |                    |   |   |   |   |   |
| Temperatura da refeição                                       |                    |   |   |   |   |   |
| Composição adequada da refeição                               |                    |   |   |   |   |   |
| Quantidade servida  |                    |   |   |   |   |   |
| Sabor e tempero   |                    |   |   |   |   |   |
| Confeção  |                    |   |   |   |   |   |
| Tempo de espera   |                    |   |   |   |   |   |

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

| 8.ª Questão – Assinale a opção que mais se adequa a cada item |                    |   |   |   |   |   |
|---|--------------------|---|---|---|---|---|
| ATENDIMENTO   | Grau de Satisfação |   |   |   |   | O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5? |
|   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| Apresentação e higiene dos trabalhadores                      |                    |   |   |   |   |   |
| Cordialidade/simpatia dos trabalhadores                       |                    |   |   |   |   |   |
| Rapidez do serviço  |                    |   |   |   |   |   |

Colocar 1 cruz na resposta

| 9.ª Questão – Considera que o n.º de trabalhadores da empresa é suficiente? |  |  |
|---|--|--|
| Sim   |  |  |
| Não   |  |  |

1=Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito

| 10.ª Questão – De uma forma geral qual a sua satisfação com: |                    |   |   |   |   |   |
|--|--------------------|---|---|---|---|---|
| Avaliação Global   | Grau de Satisfação |   |   |   |   | O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5? |
|  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| Refeitório   |                    |   |   |   |   |   |
| O serviço prestado pela empresa                              |                    |   |   |   |   |   |

Colocar 1 cruz na resposta

| 11.ª Questão – Já apresentou críticas/sugestões? |  |  |
|--|--|--|
| Sim  |  |  |
| Não  |  |  |

Colocar 1 cruz na resposta

| 12.ª Questão – De que forma apresentou as críticas/sugestões? |  |  |
|---|--|--|
| Oral  |  |  |
| Escrito   |  |  |
| E-mail  |  |  |
| Caixa de sugestões  |  |  |
| Outra   |  |  |

Muito obrigado pela sua colaboração