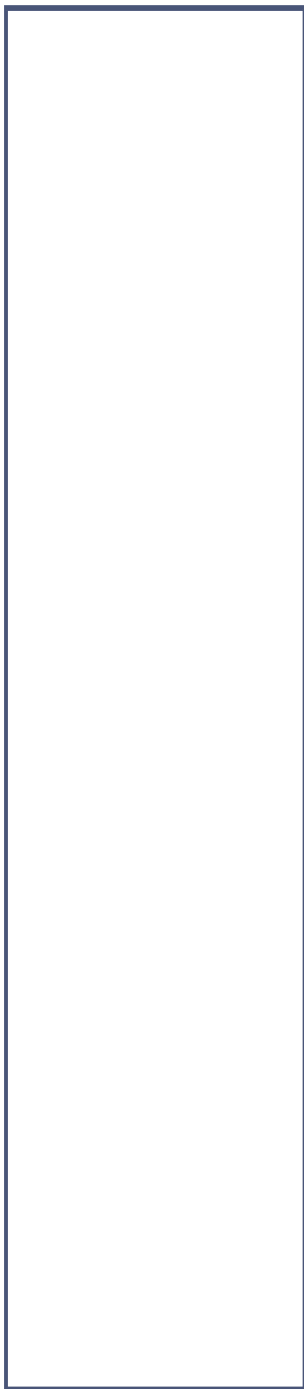


serviços ação social - 2012



Relatório

inquérito de satisfação

refeitório **esev** - sas - ipv



Índice

Glossário.....	4
1 – Introdução	5
2 – Metodologia	7
3 – Apresentação e análise dos dados por unidade de alimentação.....	8
3.1 – <i>Unidade de alimentação da ESEV</i>	8
3.1.1 - Caracterização da amostra	8
3.1.2 – Apresentação dos Resultados	10
3.1.2.1 – Questão 1 – Qual o horário de almoço?	10
3.1.2.2 – Questão 2 – Com que frequência utiliza a unidade alimentar?.....	11
3.1.2.3 – Questão 3 – Utiliza a unidade alimentar para o jantar?	11
3.1.2.4 – Questão 4 – Qual a Escola que frequenta?	12
3.1.2.5 - Questão 5 – Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?	13
3.1.2.6 - Questão 6 – Avaliação das Instalações	14
3.1.2.7 – Questão 7 – Avaliação da Refeição	15
3.1.2.8 – Questão 8 – Avaliação do Atendimento	17
3.1.2.9 – Questão 9 – Considera que o n.º de trabalhadores da Uni self é suficiente?	18
3.1.2.10 – Questão 10 – De uma forma geral qual a sua satisfação com o refeitório e o serviço prestado pela Uni self?	19
3.1.2.11 – Questão 11 – Já apresentou críticas/Sugestões?.....	20
3.1.2.12 – Questão 12 – De que forma apresentou as críticas/Sugestões?	20
3.1.3 – Conteúdo das críticas feitas pelos inquiridos aos serviços prestados na unidade alimentar.....	22
3.1.3.1 – Ambiente.....	22
3.1.3.2 – Condições de Segurança	22
3.1.3.3 – Decoração	22
3.1.3.4 – Higiene	23
3.1.3.5 – Variedade das refeições	23
3.1.3.6 – Apresentação dos pratos	23
3.1.3.7 – Temperatura	23
3.1.3.8 – Composição da refeição	24
3.1.3.9 – Quantidade.....	24
3.1.3.10 – Sabor	24

3.1.3.11 – Confeção	24
3.1.3.12 – Tempo de espera.....	24
3.1.3.13 – Apresentação/ Higiene/simpatia dos trabalhadores	25
3.1.3.14 – N.º de trabalhadores.....	25
4 - Conclusão	26
ANEXO (Questionário).....	28

Glossário

ESEV – Escola Superior de Educação de Viseu

ESTGV- Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

IPV – Instituto Politécnico de Viseu

n - número

SASIPV – Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu

1 – Introdução

Os SASIPViseu têm por missão executar as políticas de ação social escolar definidas pelo governo e pelos órgãos próprios do IPViseu, tendo como objetivo proporcionar a todos os estudantes matriculados nas Unidades Orgânicas do IPViseu igualdade de condições de acesso, frequência e sucesso escolar, garantindo que nenhum estudante será excluído do sistema de ensino superior por incapacidade financeira.

Os serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viseu asseguram o fornecimento de refeições, através de unidades alimentares localizadas nas respetivas escolas, aos estudantes que frequentam as Escolas do Instituto, funcionários e professores de acordo com o quadro seguinte:

Quadro I

Tipologia das unidades alimentares

Refeitório	Lugares sentados	Snack Bares	Bares
Escola Superior de Tecnologia de Viseu	300	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	Escola Superior de Tecnologia de Viseu (2)
Escola Superior de Educação	150	Escola Superior Agrária	Escola Superior de Educação (1)
Escola Superior de Saúde	100	Campus Politécnico	Escola Superior de Saúde (1)
-	-	-	Serviços Centrais (1)
Total	550	3	5

O fornecimento de refeições confeccionadas nas unidades alimentares dos SASIPViseu é efetuado por um concessionário selecionado por procedimento de concurso público.

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

Nas unidades alimentares da ESEV e da ESTGV têm à disposição, para o almoço e jantar (ESTGV), a opção de bitoque (2,45€), 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 Funcionários/Professores do IPV o custo é de 4,10.

Um dos objetivos estratégicos dos SASIPV para o ano de 2012, é melhorar as condições de apoio social aos estudantes e um dos operacionais na perspetiva de *Stakeholders* é a elaboração de um estudo para aferir o grau de satisfação dos utentes das unidades de alimentação designadamente o refeitório da ESEV e ESTGV.

Para cumprimento do mesmo foram traçadas ações a desenvolver como se segue:

- Elaboração de um inquérito de satisfação
- Distribuição do inquérito a pelo menos de 50% dos utentes dos refeitórios
- Tratamento de dados e elaboração do respetivo relatório
- Publicitação na página da Internet dos resultados finais

2 – Metodologia

Para o presente estudo foi desenvolvido um questionário específico¹, com o objetivo de aferir o grau de satisfação e a opinião dos utentes das unidades de alimentação - refeitório da ESEV e ESTGV, relativamente a um conjunto de critérios.

Uma das ações a desenvolver era a aplicação do questionário a pelo menos dos 50% dos utentes das unidades de alimentação.

Foram distribuídos 1000 questionários como se segue: ESTGV (700) e ESEV (300).

No decorrer do 2.º trimestre foram aplicados os questionários nas unidades de alimentação durante a hora do almoço e ainda durante a hora do jantar na ESTGV.

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

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

Para a análise dos dados quantitativos foi construída uma tabela Excel e os qualitativos foram categorizados e agrupados de acordo com a sua relevância no estudo, conteúdo e frequência.

¹ Vide questionário em anexo

3 – Apresentação e análise dos dados por unidade de alimentação

3.1 – Unidade de alimentação da ESEV

3.1.1 - Caracterização da amostra

As 801 respostas ao inquérito representam uma adesão total de 80,10% de acordo com o quadro II, sendo que na ESEV esta foi de 85,33% relativamente ao número de inquéritos distribuído.

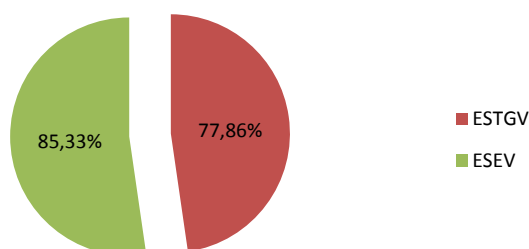
Quadro II

Número de respostas dadas por unidade alimentar

Unidade Alimentar	N.º questionários distribuídos	N.º de respostas	%
ESTGV	700	545	77,86%
ESEV	300	256	85,33%
Total	1000	801	163,19%

Gráfico I

Percentagem de respostas dadas por unidade alimentar



Dos 256 utentes da unidade de alimentação ESEV que responderam ao inquérito a maioria é do género feminino (67,19%), com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos, com uma média etária de 23,26.

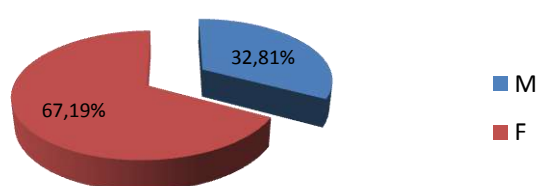
Quadro III

Distribuição dos inquiridos por género

Género	N.º	%
Masculino	84	32,81%
Feminino	172	67,19%
Total	256	100,00%

Gráfico II

Inquiridos por género



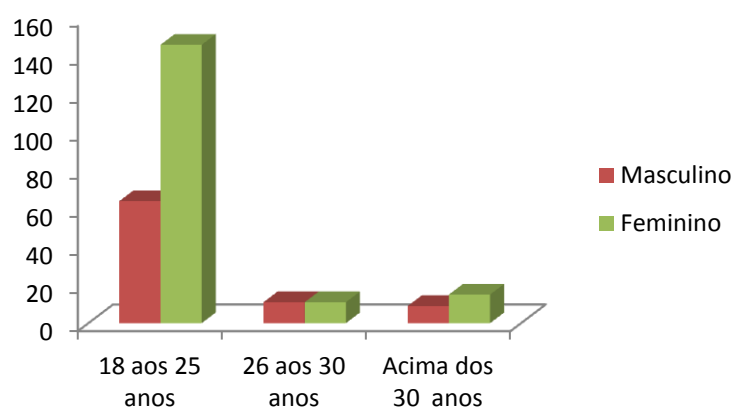
Quadro IV

Distribuição dos inquiridos por grupo etário

Grupo etário	Masculino	Feminino	TOTAL	%
18 aos 25 anos	64	146	210	82,03%
26 aos 30 anos	11	11	22	8,59%
Acima dos 30 anos	9	15	24	9,38%
Total	84	172	256	100,00%

Gráfico III

Inquiridos por grupo etário e género



3.1.2 – Apresentação dos Resultados

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

Importa salientar que para melhor visualização e compreensão dos dados obtidos, nas questões onde se verificam estas respostas optamos por agrupar as opções de *muito insatisfeito, insatisfeito e pouco satisfeito*, a quem atribuímos a designação de **Insatisfeito** e agrupar o *satisfeito e muito satisfeito*, a quem atribuímos a designação de **Satisfeito**.

3.1.2.1 – Questão 1 – Qual o horário de almoço?

Verificamos que há dois intervalos de tempo no qual a maioria dos inquiridos almoça, ou seja, no período das 12h30 às 13h00 (n=116;45,31% e das 13h00 às 13h30 (n=94;36,72 %) conforme o Quadro V. De realçar que apenas 3,91% (n=10) almoça até às 12h30 e 14,06% (n=36) depois das 13h30.

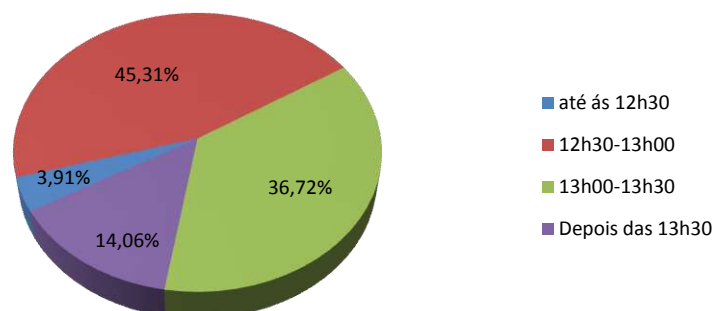
Quadro V

Horário de almoço

Horário	N.º de respostas	%
Até às 12h30	10	3,91%
12h30-13h00	116	45,31%
13h00-13h30	94	36,72%
Depois das 13h30	36	14,06%
Total	256	100,00%

Gráfico V

Horário de almoço dos inquiridos



3.1.2.2 – Questão 2 – Com que frequência utiliza a unidade alimentar?

Relativamente a esta questão verificamos que a maioria dos inquiridos utiliza a unidade alimentar 1 a 2 vezes por semana (n=110;42,97%), seguidamente de 3 a 4 vezes (n=53;20,70%). De realçar que 27,73% (n=71) dos inquiridos raramente utilizam a unidade alimentar e apenas 8,59% (n=22), utiliza diariamente a unidade alimentar.

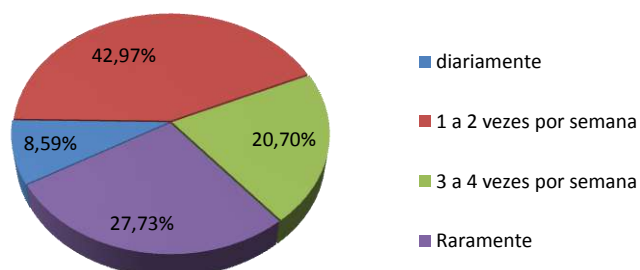
Quadro VI

Frequência da utilização da unidade alimentar?

	N.º de respostas	%
Diariamente	22	8,59%
1 a 2 vezes por semana	110	42,97%
3 a 4 vezes por semana	53	20,70%
Raramente	71	27,73%
Total	256	100,00%

Gráfico VI

Frequência da unidade alimentar



3.1.2.3 – Questão 3 – Utiliza a unidade alimentar para o jantar?

O lançamento desta questão na ESEV teve como objetivo aferir a percentagem de utilizadores do refeitório da ESTGV ao jantar.

Concluimos que apenas 1,17% (n=3) dos inquiridos utiliza esta unidade alimentar ao jantar.

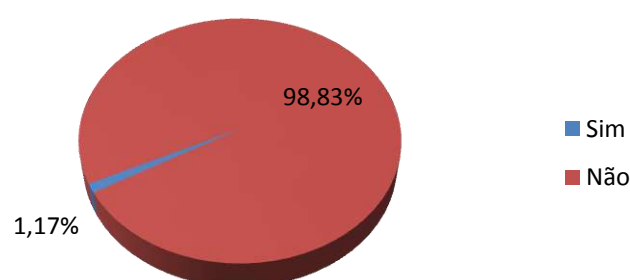
Quadro VII

Utilização da unidade alimentar ao jantar

	N.º de respostas	%
Sim	3	1,17%
Não	253	98,83%
Total	256	100,00%

Gráfico VII

Inquiridos que utilizam a unidade alimentar ao jantar



3.1.2.4 – Questão 4 – Qual a Escola que frequenta?

Os inquiridos que utilizam a unidade alimentar são na maioria alunos da ESEV (n=225;87,89 %), conforme se pode verificar no quadro VIII.

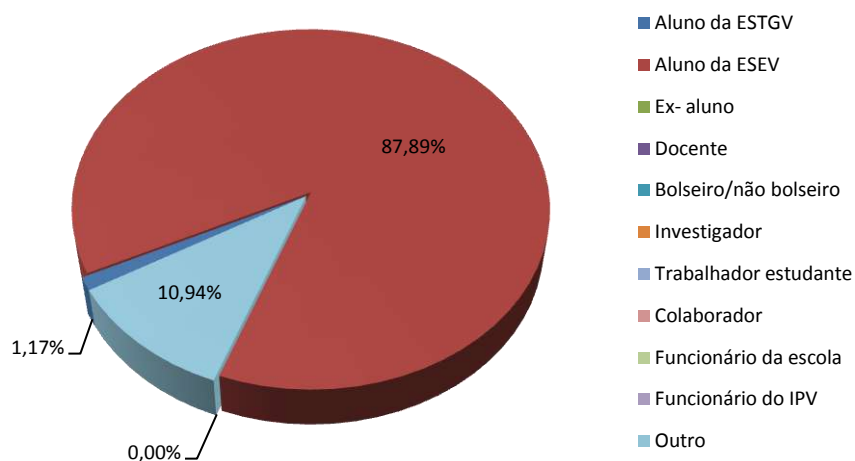
Quadro VIII

Frequência de escola

	N.º de respostas	%
Aluno da ESTGV	3	1,17%
Aluno da ESEV	225	87,89%
Ex- aluno	0	0,00%
Docente	0	0,00%
Bolseiro/não bolseiro	0	0,00%
Investigador	0	0,00%
Trabalhador estudante	0	0,00%
Colaborador	0	0,00%
Funcionário da escola	0	0,00%
Funcionário do IPV	0	0,00%
Outro	28	10,94%
Total	256	100,00%

Gráfico VIII

Frequência de escola



3.1.2.5 - Questão 5 – Qual o tempo disponível para a refeição no horário escolar?

Relativamente a esta questão, verificamos que 31,50% (n=80) dos inquiridos que utilizam esta unidade alimentar, dispõem entre 46 a 60 minutos para a refeição.

De realçar que 3,15% (n=8) apenas dispõe de 15 minutos para a utilização da unidade alimentar.

Quadro IX

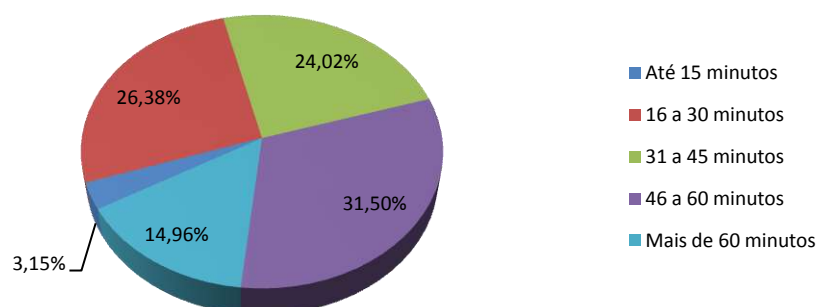
Tempo disponível para a refeição no horário escolar?

	N.º de respostas*	%
Até 15 minutos	8	3,15%
16 a 30 minutos	67	26,38%
31 a 45 minutos	61	24,02%
46 a 60 minutos	80	31,50%
Mais de 60 minutos	38	14,96%
Total	254	100,00%

*Os itens não foram respondidos por todos os inquiridos

Gráfico IX

Tempo disponível para a refeição no horário escolar



3.1.2.6 - Questão 6 – Avaliação das Instalações

Relativamente a esta questão, verificamos que 55,55% dos inquiridos estão satisfeitos com as instalações da unidade alimentar.

Analisando os itens avaliados verifica-se que os inquiridos se encontram satisfeitos por ordem decrescente com: as Condições de segurança (n=174;68,24%); Higiene e limpeza (n=173;67,58%), Dimensão (n=138;53,91%), Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação) (n=136;53,13%) e a Decoração/mobiliário (n=89;34,90 %).

Convém realçar que no geral, 44,45% (n=114) dos inquiridos está insatisfeito com as instalações da unidade alimentar, havendo a evidenciar por ordem decrescente a decoração/mobiliário (n=166;65,10%), Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação) (n=120;46,87%), Dimensão (n=118;46,09%), Higiene/Limpeza (n=83;32,42%) e Condições de segurança (n=81;31,76%).

Quadro X

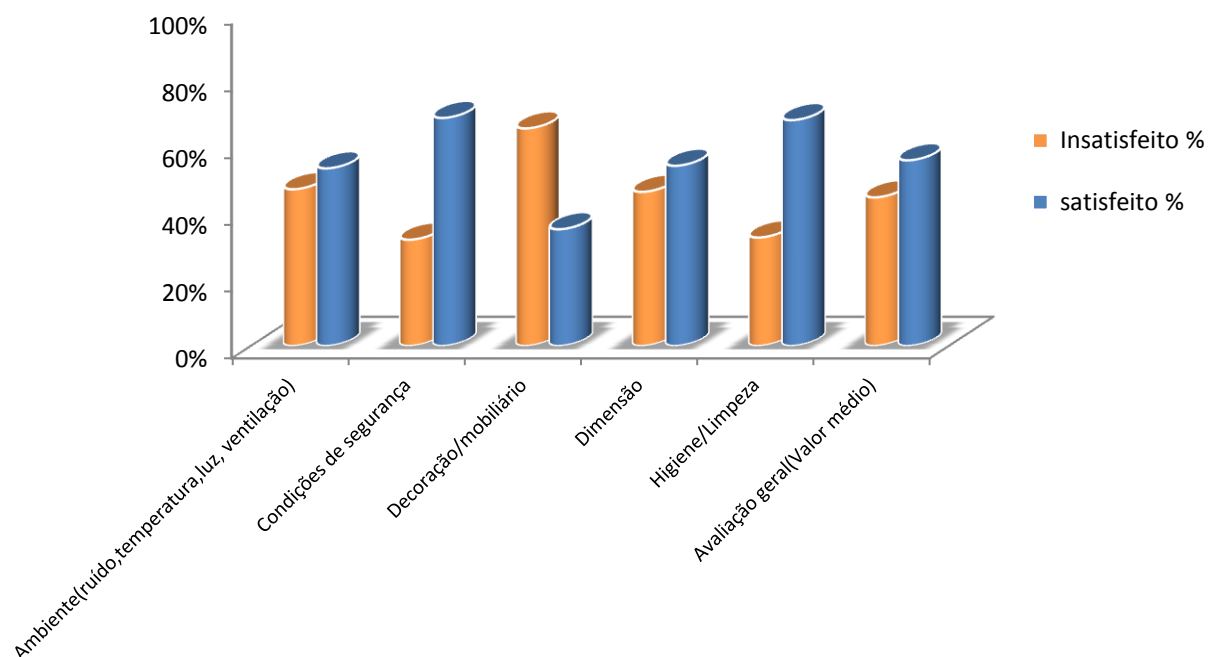
Avaliação das Instalações

Itens avaliados	Insatisfeito		Satisfeito		Total*	
	N.º respostas	%	N.º respostas	%	N.º respostas	%
Ambiente (ruído, temperatura, luz, ventilação)	120	46,87%	136	53,13%	256	100,00%
Condições de segurança	81	31,76%	174	68,24%	255	100,00%
Decoração/mobiliário	166	65,10%	89	34,90%	255	100,00%
Dimensão	118	46,09%	138	53,91%	256	100,00%
Higiene/Limpeza	83	32,42%	173	67,58%	257	100,00%
Avaliação geral (Valor médio)	114	44,45%	142	55,55%	256	100,00%

*Os itens não foram respondidos por todos os inquiridos

Gráfico X

Avaliação das instalações



3.1.2.7 – Questão 7 – Avaliação da Refeição

Verificamos que esta questão obteve uma avaliação geral de quase 50% de satisfação e insatisfação. Os inquiridos manifestaram uma maior percentagem de satisfação por ordem decrescente pelo: Tempo de espera (n=193;75,98%); Temperatura da refeição (n=163;64,94%); Confeção (n=144;57,60%); Composição adequada da refeição (n=141; 55,95%); Variedade das refeições (n=140; 54,69%); Quantidade servida (n=138;54,76%) Sabor e tempero (n=138;54,12%) e, por último, a Apresentação dos pratos (n=129;50,39%).

Podemos ainda verificar que 41,45% dos inquiridos estão insatisfeitos com a refeição servida nesta unidade alimentar, havendo a destacar por ordem decrescente a Apresentação dos pratos (n=127;49,61%), Sabor e tempero (n=117;45,88%), Variedade das refeições (n=116;45,31%) Quantidade servida (n=114;45,24%); Composição adequada da refeição (n=111;44,05%); Confeção (n=106;42,40%), Temperatura da refeição (n=88;35,06%) e o Tempo de espera (n=61;24,02%).

Quadro XI

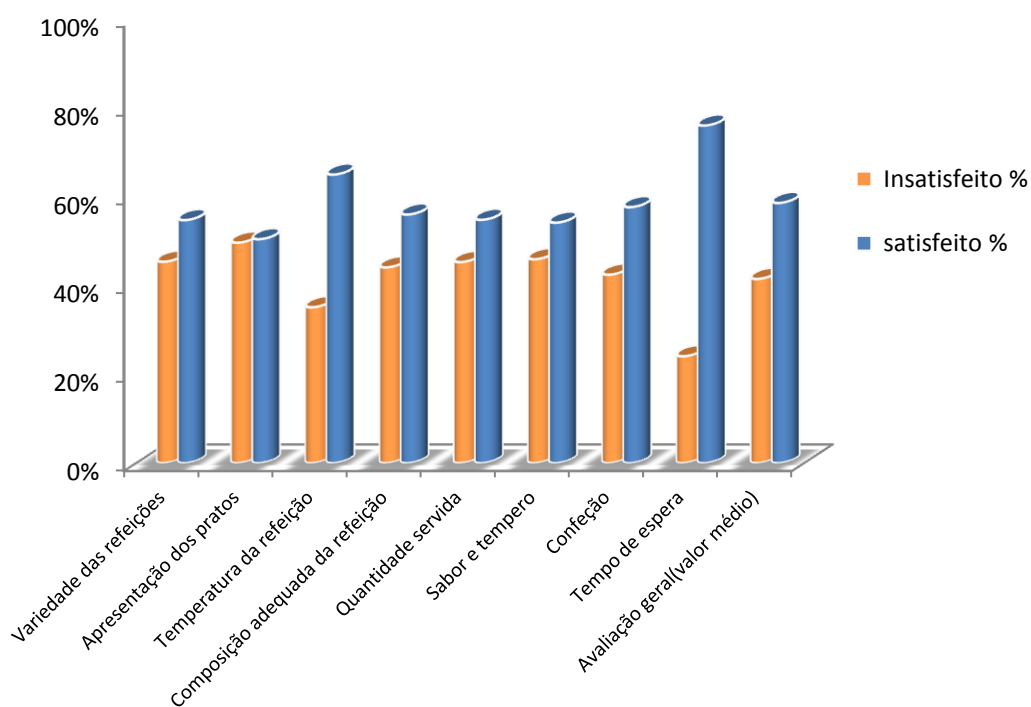
Avaliação da Refeição

Itens avaliados	Insatisfeito		Satisfeito		Total*	
	N.º respostas	%	N.º respostas	%	N.º respostas	%
Variedade das refeições	116	45,31%	140	54,69%	256	100,00%
Apresentação dos pratos	127	49,61%	129	50,39%	256	100,00%
Temperatura da refeição	88	35,06%	163	64,94%	251	100,00%
Composição adequada da refeição	111	44,05%	141	55,95%	252	100,00%
Quantidade servida	114	45,24%	138	54,76%	252	100,00%
Sabor e tempero	117	45,88%	138	54,12%	255	100,00%
Confeção	106	42,40%	144	57,60%	250	100,00%
Tempo de espera	61	24,02%	193	75,98%	254	100,00%
Avaliação geral (valor médio)	105	41,45%	148	58,55%	253	100,00%

*Os itens não foram respondidos por todos os inquiridos

Gráfico XI

Avaliação da refeição



3.1.2.8 – Questão 8 – Avaliação do Atendimento

A avaliação geral desta questão pelos inquiridos foi na ordem dos 83% de satisfação e 17% de insatisfação.

A Apresentação e higiene dos trabalhadores apresenta um grau de satisfação de 83,98% (n=215), seguindo-se a Cordialidade/simpatia (n=212;83,14%) e, por último, a Rapidez do serviço (n=207;81,18%).

Verifica-se que 18,82% (n=48) dos inquiridos manifestaram alguma insatisfação na Rapidez do serviço prestado nesta unidade alimentar.

Quadro XII

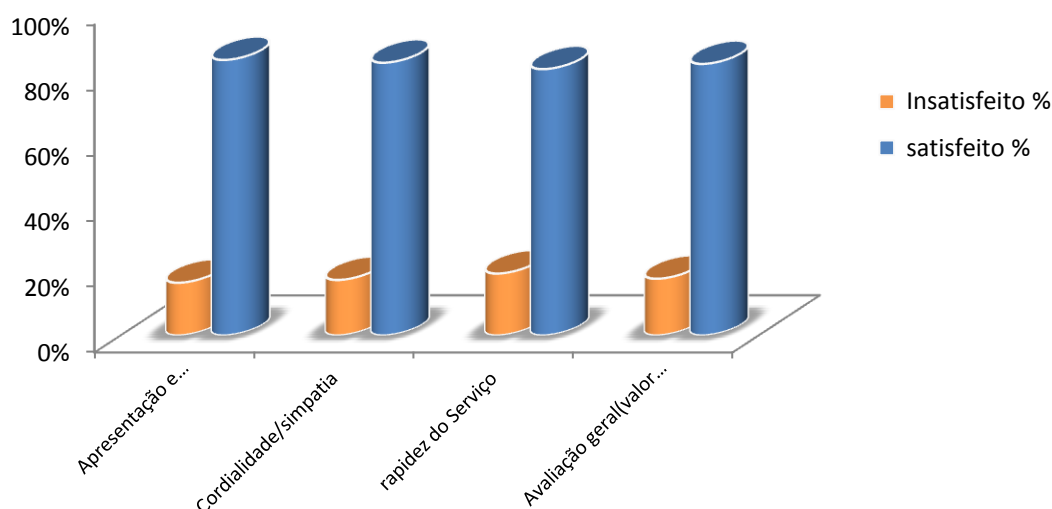
Avaliação do Atendimento

Itens avaliados	Insatisfeito		Satisfeito		Total*	
	N.º respostas	%	N.º respostas	%	N.º respostas	%
Apresentação e Higiene dos trabalhadores	41	16,02%	215	83,98%	256	100,00%
Cordialidade/simpatia	43	16,86%	212	83,14%	255	100,00%
Rapidez do Serviço	48	18,82%	207	81,18%	255	100,00%
Avaliação geral (valor médio)	44	17,23%	211	82,77%	255	100,00%

*Os itens não foram respondidos por todos os inquiridos

Gráfico XII

Avaliação do Atendimento



3.1.2.9 – Questão 9 – Considera que o n.º de trabalhadores da Uni self é suficiente?

Conforme se verifica no quadro abaixo, 56,47% (n=144) dos inquiridos consideram que os trabalhadores da Uni self são suficientes, enquanto 43,53% (n=111) consideram que são insuficientes.

Quadro XIII

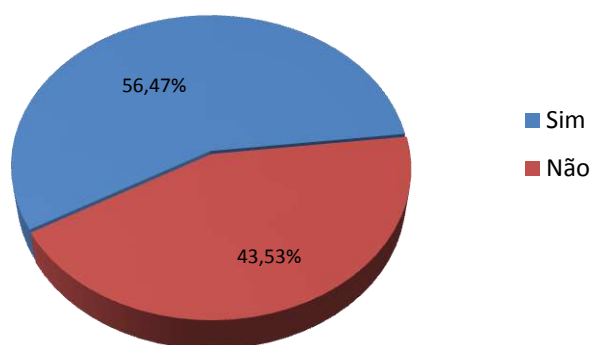
Respostas dadas sobre o n.º de trabalhadores da Uni self

	N.º de respostas	%
Sim	144	56,47%
Não	111	43,53%
Total	255	100,00%

*Os itens não foram respondidos por todos os inquiridos

Gráfico XIII

Respostas dadas sobre os trabalhadores da Uni self



3.1.2.10 – Questão 10 – De uma forma geral qual a sua satisfação com o refeitório e o serviço prestado pela Uni self?

Relativamente a esta questão, verificamos que 63,92% (n=163) dos inquiridos estão satisfeitos com o Refeitório, enquanto 42,86% (n=108) estão insatisfeitos com o Serviço prestado pela Uni self

Quadro XIV

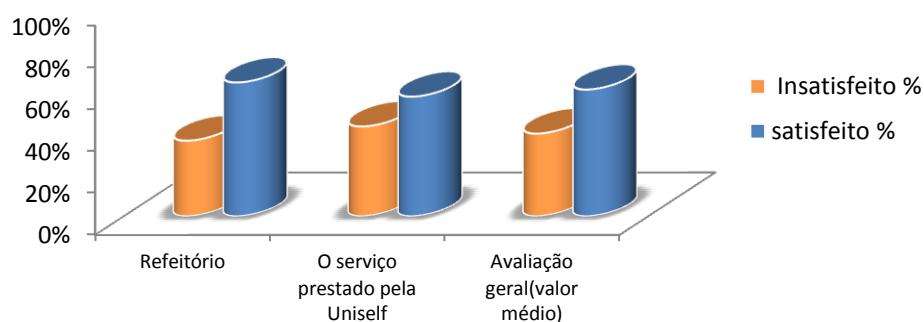
Grau de satisfação com o refeitório e o serviço prestado pela Uni self?

Itens avaliados	Insatisfeito		Satisfeito		Total	
	N.º respostas	%	N.º respostas	%	N.º respostas	%
Refeitório	92	36,08%	163	63,92%	255	100,00%
O Serviço prestado pela Uni self	108	42,86%	144	57,14%	252	100,00%
Avaliação geral (valor médio)	100	39,47%	154	60,53%	254	100,00%

*Os itens não foram respondidos por todos os inquiridos

Gráfico XIV

Grau de satisfação com o refeitório e o serviço prestado pela Uni self



3.1.2.11 – Questão 11 – Já apresentou críticas/Sugestões?

A esta questão, 63,92% (n=163) dos inquiridos responderam que nunca apresentaram críticas/sugestões sobre o serviço desta unidade alimentar, enquanto 36,08% (n=92) já apresentou.

Quadro XV

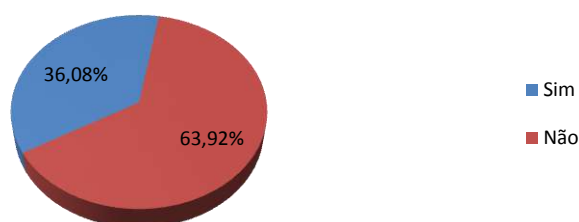
Apresentação de críticas/Sugestões

	N.º de respostas*	%
Sim	92	36,08%
Não	163	63,92%
Total	255	100,00%

*Os itens não foram respondidos por todos os inquiridos

Gráfico XV

Apresentação de críticas/sugestões



3.1.2.12 – Questão 12 – De que forma apresentou as críticas/Sugestões?

A forma de apresentação das críticas/sugestões foi na sua maioria feita oralmente (n=45;48,91%) seguindo-se a forma escrita (n=26;28,26%), e a utilização da caixa de sugestões (n=16;17,39%).

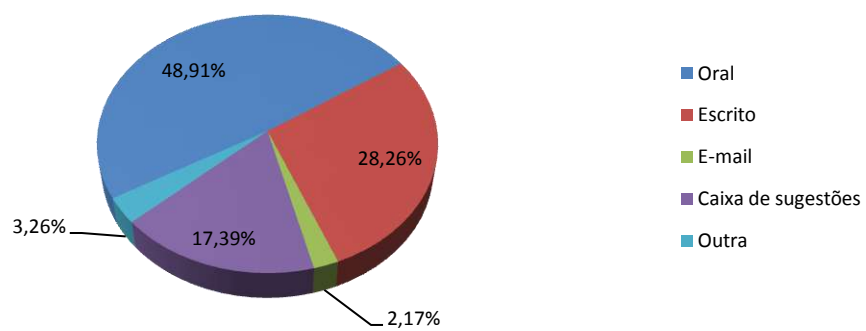
Quadro XVI

Forma de apresentação de críticas/Sugestões

	N.º de respostas	%
Oral	45	48,91%
Escrito	26	28,26%
E-mail	2	2,17%
Caixa de sugestões	16	17,39%
Outra	3	3,26%
Total	92	100,00%

Gráfico XVI

Forma de apresentação de críticas/sugestões



3.1.3 – Conteúdo das críticas feitas pelos inquiridos aos serviços prestados na unidade alimentar

Os inquiridos (n = 256) apresentaram críticas ao serviço prestado nesta unidade alimentar e que passamos a apresentar optando por destacar a **(negrito)** as mais frequentes.

3.1.3.1 – Ambiente

- **Existência de muito barulho**
- Necessidade de melhoramento das condições
- **Falta de TV/música ambiente**
- **Muito frio no inverno**
- **Falta de ventilação**
- **Falta de ar condicionado no verão**
- **Maus cheiros**
- **Correntes de ar**
- Falta de isolamento da cozinha
- Cheiro a comida demasiado intenso

3.1.3.2 – Condições de Segurança

- **Falta de segurança na porta**
- Falta de extintor
- **Existe apenas uma saída para o exterior**

3.1.3.3 – Decoração

- **Mobiliário antigo**
- **Falta de pintura nas paredes**
- **Decoração muito fraca e monótona**
- **Mesas muito baixas**
- “Esta escola precisa de ir ao IKEA”

3.1.3.4 – Higiene

- **Falta de limpeza das mesas**
- Uso de bacias para lavar
- A cantina não devia ser utilizada para aulas (expressão artística)
- **Falta de sabão para lavar as mãos**
- Maneira de lavar a louça antes de ir para a máquina
- Cabelos na comida
- **Funcionárias pouco preocupadas com a higiene em geral**
- Cantina por vezes cheira mal

3.1.3.5 – Variedade das refeições

- **Muita falta de variedade**
- Parece que muitas vezes é “qualquer coisa “com arroz
- Falta de alimentos
- **Falta de quantidade e qualidade**
- **Falta de salada**
- É sempre arroz
- **Pratos com os mesmos acompanhamentos e de baixa qualidade**
- Nunca se comeu “lagosta” no bom sentido
- Falta de prato de peixe (este termina sempre muito cedo)
- Frango assado sempre á 5.ª feira

3.1.3.6 – Apresentação dos pratos

- **Falta de cuidado na apresentação,” apenas despejam a comida para o prato”**
- Alimentos mal cozinhados
- **Pratos pouco atrativos**
- A comida não é dividida no prato

3.1.3.7 – Temperatura

- **A refeição deveria ser mais quente**
- **Existe um mau controlo da temperatura**

3.1.3.8 – Composição da refeição

- **Muitos fritos**
- **Sempre arroz não há legumes**
- **Pouca carne ou peixe**
- Falta de temperos
- **Falta de saladas**
- Falta de ingredientes

3.1.3.9 – Quantidade

- **Pouca quantidade de comida**
- **Pouca quantidade e tendo diminuído muito ultimamente**
- Alguns alunos são mais bem servidos que outros
- **A comida deve ser “servida para adultos e não para crianças”**

3.1.3.10 – Sabor

- **Sem sabor**
- **Falta de molhos/especiarias**
- **Ou está insosso ou salgado**
- **Falta de temperos e elaboração**
- **Muito óleo/gorduras**

3.1.3.11 – Confeção

- **Comida seca**
- **Arroz mal cozido**
- **Devem ter mais atenção durante a confeção**
- Deve haver um melhoramento nos grelhados

3.1.3.12 – Tempo de espera

- **O controlo de senhas deve ser melhorado**
- **O local de venda de senhas condiciona a fila**
- **O sistema de tiragem das senhas está muito confuso**

3.1.3.13 – Apresentação/ Higiene/simpatia dos trabalhadores

- **Falhas no manuseamento da comida**
- Urgente mudar a farda
- **Falta de luvas nas funcionárias**
- A trabalhadora que tira as senhas não deve manusear os alimentos sem luvas
- **As trabalhadoras deveriam ser mais simpáticas**
- **Falta de sorriso**

3.1.3.14 – N.º de trabalhadores

- **Duas pessoas são muito pouco**

4 - Conclusão

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

Os inquiridos são maioritariamente do género feminino, com idades compreendidas entre os 18 e os 25 anos e alunos da ESEV.

A maioria dos inquiridos almoça no período das 12h30 e das 13h00 às 13h30.

A frequência de utilização da unidade alimentar é de uma a duas vezes por semana.

Apenas 3 inquiridos jantam no refeitório da ESTGV.

Para a maioria dos inquiridos o tempo disponível para a refeição situa-se entre os 16 e os 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 55% e de insatisfação de 45%. A diferença existente o grau de satisfação e de insatisfação é mínimo. Os cinco itens da questão evidenciam que os utentes apresentam um nível de satisfação no que diz respeito ao Ambiente, Condições de segurança, Dimensão e Higiene/Limpeza. De notar que o item Decoração/mobiliário apresenta um grau de insatisfação bastante elevado (65%).

A refeição teve uma avaliação geral idêntica tanto a nível de satisfação (58,55%) e insatisfação (41,45%). Existe uma pequena variação no grau de satisfação dos inquiridos (7,1%).

O grau de satisfação dos itens varia entre os 50% e os 57%, exceto a Temperatura da refeição (64,94%) e o Tempo de espera (75,98%).

De todos os itens relacionados com o atendimento, os inquiridos evidenciam um elevado grau de satisfação em todos eles 82,77% (avaliação geral).

Relativamente à avaliação geral feita ao refeitório e ao serviço prestado pela Uni self os inquiridos revelam um maior grau de satisfação em relação ao refeitório.

Em todas as questões os itens avaliados por parte dos inquiridos apresentam uma insatisfação bastante considerável, tomando por valor médio os 50% de satisfação.

A maioria das críticas e sugestões foram apresentadas de uma forma oral e apenas 36,08% (n=92) dos inquiridos o fizeram.

Por último, os inquiridos canalizaram as suas críticas para *o Ambiente, Condições de segurança, Decoração, Higiene e em especial para a Refeição. Os pontos mais focados na refeição foram: muita falta de variedade, falta de qualidade e quantidade, falta de cuidado na apresentação dos pratos, saladas insuficientes e mau controlo da temperatura, pouca carne ou peixe e comida secam. Também em relação ao tempo de espera os inquiridos teceram críticas ao controlo e local de venda de senhas. A apresentação e higiene dos trabalhadores foi alvo de críticas no manuseamento da comida bem como a falta de uso de luvas por parte das funcionárias.*

O grau de satisfação apresentado ao longo da análise dos inquéritos acaba por ser diluído pelo desagrado evidenciado nas críticas efetuadas ao serviço prestado pela unidade de alimentação da ESEV.

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

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

Colocar 1 cruz na resposta

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

Colocar 1 cruz na resposta

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

Colocar 1 cruz na resposta

4.ª Questão – Tipo de utilizador		
Aluno da ESTGV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno da ESEV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ex-aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bolseiro/não bolseiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investigador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabalhador Estudante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colaborador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionário da Escola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionário do IPV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Outro		
-------	--	--

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						
Rapidez do serviço						

Colocar 1 cruz na resposta

9.ª Questão – Considera que o n.º de trabalhadores da Uniself 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 Uniself						

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.