



Gabinete da Qualidade

Avaliação da Satisfação do Serviço de Alimentação

Setembro de 2024

Ficha Técnica

Título:

Relatório de Avaliação da Satisfação do Serviço de Alimentação 2023

Edição:

Gabinete da Qualidade SAS IPL

Campus de Benfica do IPL | Ed. P3, 1500-651 - Lisboa, Portugal

E-mail: gab.qualidade@sas.ipl.pt

Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa



WWW.SAS.IPL

INTRODUÇÃO

Os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico de Lisboa (SAS/IPL) são uma unidade organizacional desta entidade, com autonomia administrativa e financeira, cujo objetivo visa a aplicação da política de Acção Social, conducente à melhoria das condições de frequência e sucesso educativo dos estudantes que frequentam as institutos e escolas e do Politécnico de Lisboa (IPL).

No que se refere ao Serviço de Alimentação, os SAS/IPL asseguram o fornecimento de refeições à comunidade académica que frequenta este instituto, à restante comunidade académica das instituições de ensino superior público, bem como aos colaboradores de outros organismos públicos.

Desde 01 de janeiro de 2023, o direito de concessão das unidades alimentares sob gestão dos SAS/IPL é detido pela empresa Uniself SA, selecionada na sequência de procedimento de Concurso Público, nos termos da Lei.

- Unidade alimentar da Escola Superior de Comunicação Social (ESCS);
- Unidade alimentar da Escola Superior de Educação de Lisboa (ESELX);
- Unidade alimentar da Escola Superior de Teatro e Cinema (ESTC);
- Unidade alimentar da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESTeSL);
- Unidade alimentar do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL);
- Unidade alimentar do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL).

Nas instalações do refeitório da ESTC, da ESELX, do ISCAL e do ISEL, existem ainda cafetarias que prestam apoio ao serviço de refeições, nomeadamente no fornecimento de refeições intermédias e produtos de cafetaria e bar.

Ainda na sequência dos contratos de concessão estabelecidos com a empresa Totalis SA, desde 29 de setembro de 2022, esta empresa detém o direito de concessão do bar da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESTeSL), da Escola Superior de Música de Lisboa (ESML) e da Escola Superior de Comunicação Social (ESCS) ; selecionada na sequência de procedimento de Concurso Público, nos termos da Lei

Com intuito de possibilitar o consumo de refeições confeccionadas em casa, nas instalações da ESCS, ESELX, ESTeSL, ISCAL, ESTC e ISEL existem espaços "Comida de Casa", criados e equipados pelos SAS/IPL para o efeito.

No Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR, uma ferramenta de avaliação dos serviços, alguns dos objetivos operacionais definidos para 2023 foi de "Implementar critérios de "alimentação saudável", "Melhorar a perceção da qualidade dos serviços de apoio social"

Neste âmbito da garantia da Qualidade, foram definidos diversos objetivos operacionais, nomeadamente no que refere à satisfação dos estudantes, pessoal docente e não docente nos refeitórios e bares, cuja medição assentou num indicador:

- Taxa de utentes satisfeitos com os serviços de alimentação.

A fonte de verificação deste indicador é um inquérito, realizado entre 29 de maio a 12 de julho através da aplicação de um questionário, Comquest, aos estudantes e restante comunidade académica do IPL. Foram enviados 14.160 convites, por correio eletrónico, tendo-se obtido uma taxa de resposta média de 36%.

A avaliação do grau de satisfação foi medida numa escala crescente de satisfação de 1 para 5.

1- OBSERVAÇÕES

Após tratamento de dados e análise, verificou-se que a taxa de resposta ao questionário obteve um incremento de 2% face ao ano transato.

De entre os inquiridos, a comunidade académica do ISEL foi a que maior taxa de respostas revelou, alcançando 24% do total de respostas ao questionário.

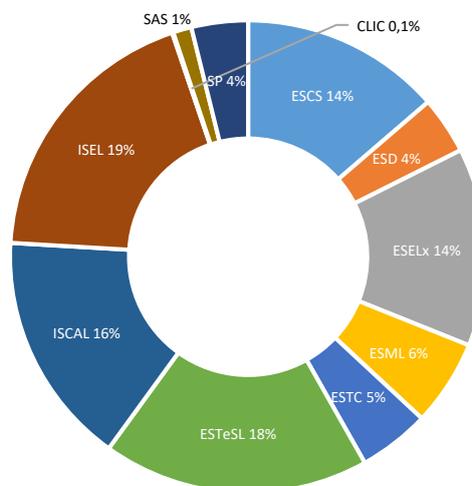


Gráfico 1- Respostas por UO

Das respostas completas ao questionário, apurou-se que 46% da comunidade académica do IPL, já recorreram aos serviços de alimentação dos SAS/IPL. Nesta resposta verificou-se um incremento de 29% face ao ano transato.

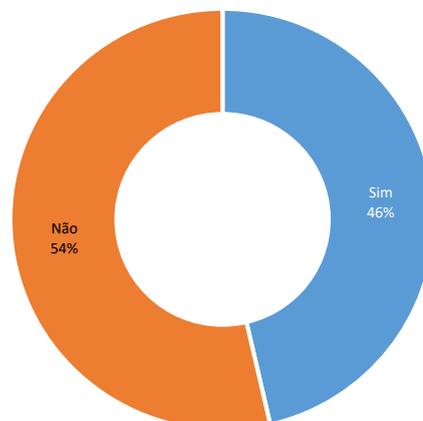


Gráfico 2- % de recurso aos serviços de alimentação

Com o intuito de aferir qual a percentagem de utentes das unidades orgânicas do IPL que já utilizaram os Serviços de Alimentação, nomeadamente no que diz respeito à utilização do serviço de refeição dos refeitórios, dos bares, do serviço *take away*, do serviço da loja de conveniência “Mini Campus IPL” e dos espaços “Comida de Casa”, disponíveis nas escolas e institutos, foi solicitado à população académica que anteriormente assumiu ter utilizado os serviços de alimentação, que respondesse em conformidade.

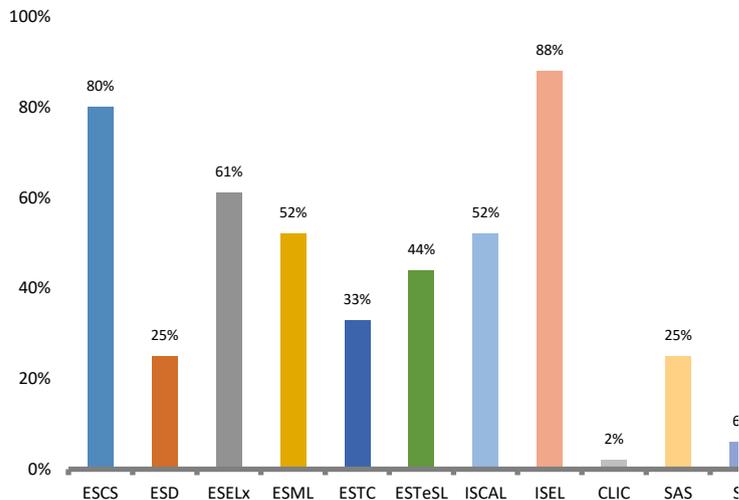


Gráfico 3- % de recurso aos serviços de alimentação por OU

Verificou-se, que face ao recurso dos serviços prestados pelos SAS/IPL, a comunidade académica do ISEL, foi aquela que percentualmente mais recorreu aos serviços de alimentação. Nesta perspetiva os colaboradores do Clic IPL, foram aqueles menos recorreu aos mesmos.

2- AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE REFEITÓRIO

2.1- Qual a frequência com que utiliza a cantina?

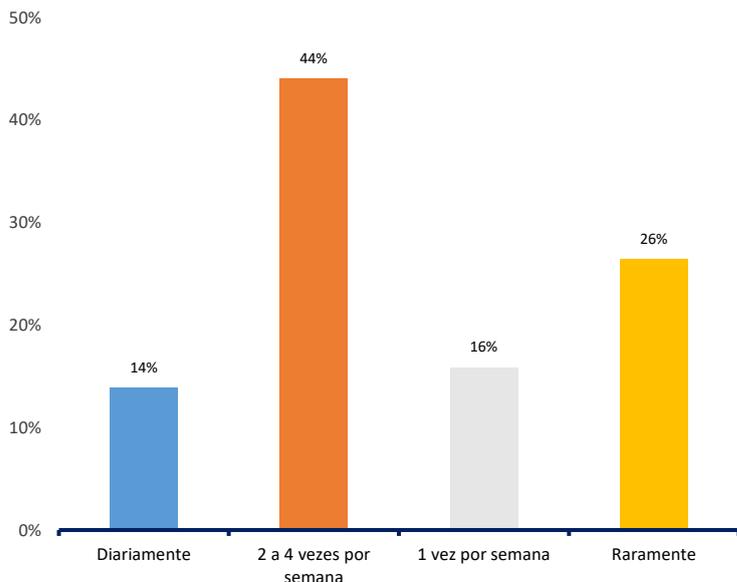


Gráfico 4- Frequência de utilização

2.2- Como avalia a divulgação on-line das ementas?

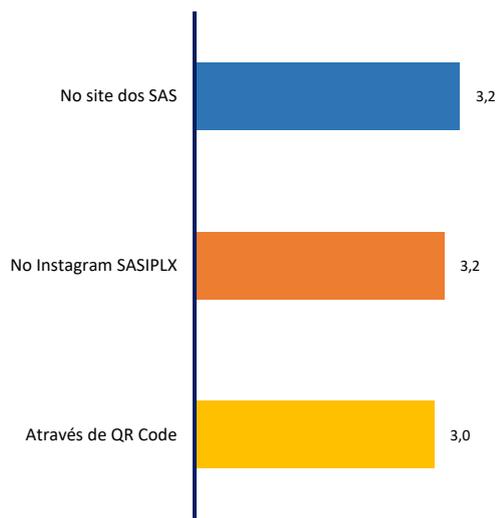


Gráfico 5- Divulgação de ementas

2.3 - Para evitar a rutura dos pratos da ementa, preferia que existisse apenas dois pratos, um mediterrânico e um vegetariano?

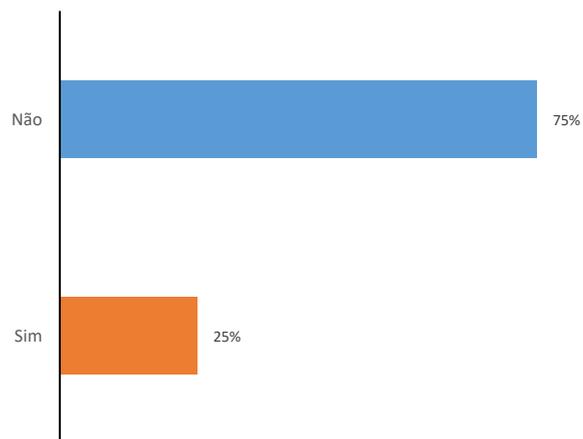


Gráfico 6- Rutura dos pratos da ementa

2.3 - Usaria um aplicativo móvel para adquirir a sua refeição com antecedência e assim diminuir o desperdício alimentar?

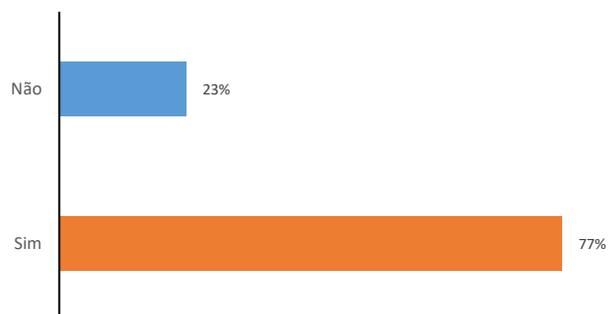


Gráfico 7 - Combate ao desperdício alimentar e ajuste de previsões

2.6- Como avalia as instalações da cantina, quanto ao ambiente (ruído, luz e temperatura), à decoração e mobiliário e à higiene do local?

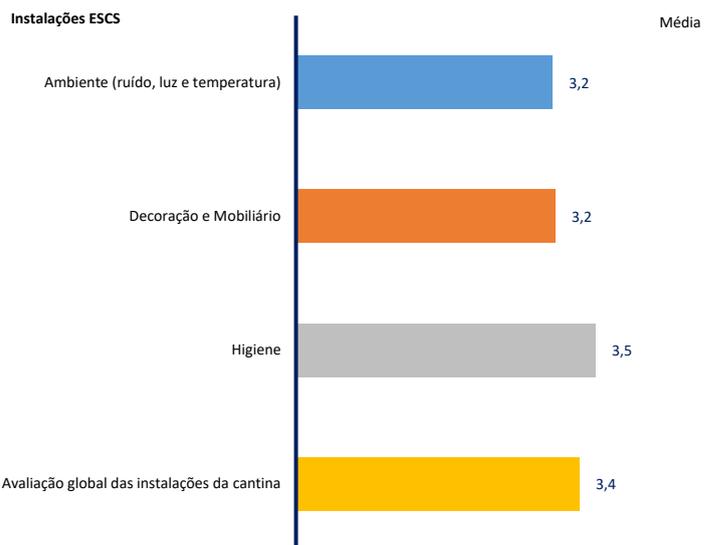


Gráfico 8- Ambiente, decoração e higiene

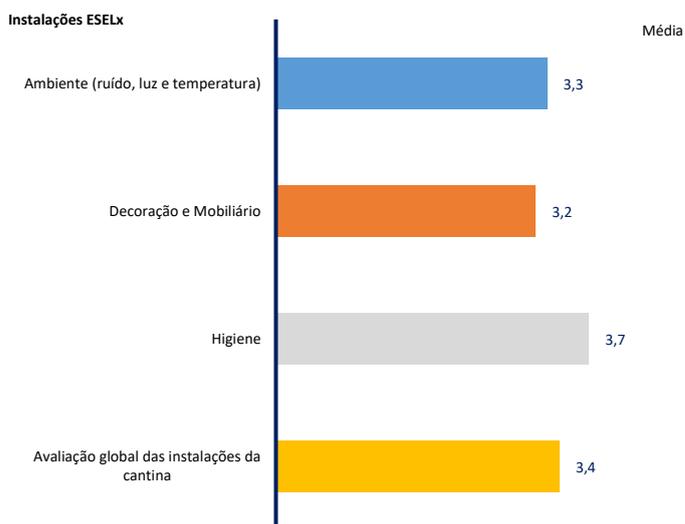


Gráfico 9- Ambiente, decoração e higiene

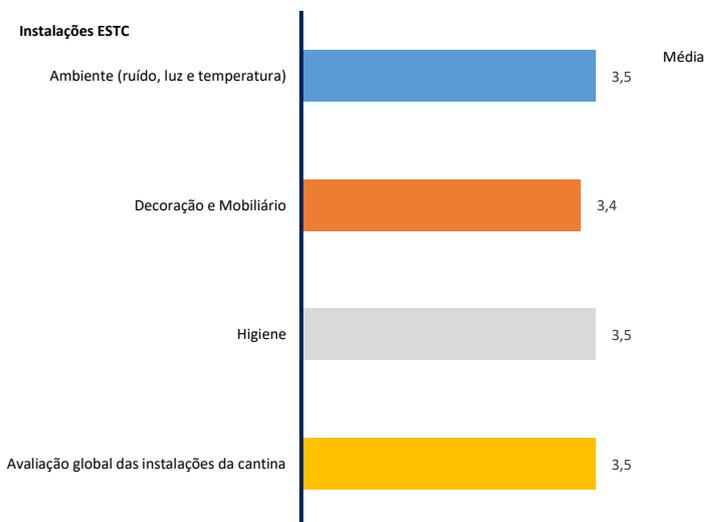


Gráfico 10- Ambiente, decoração e higiene

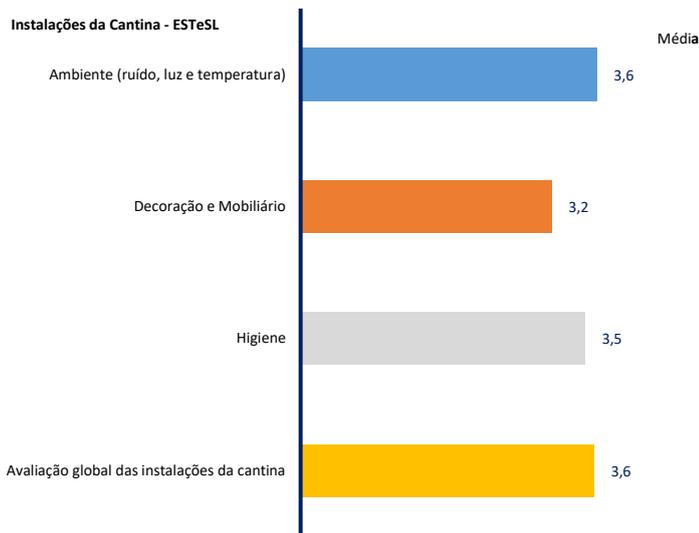


Gráfico 11- Ambiente, decoração e higiene

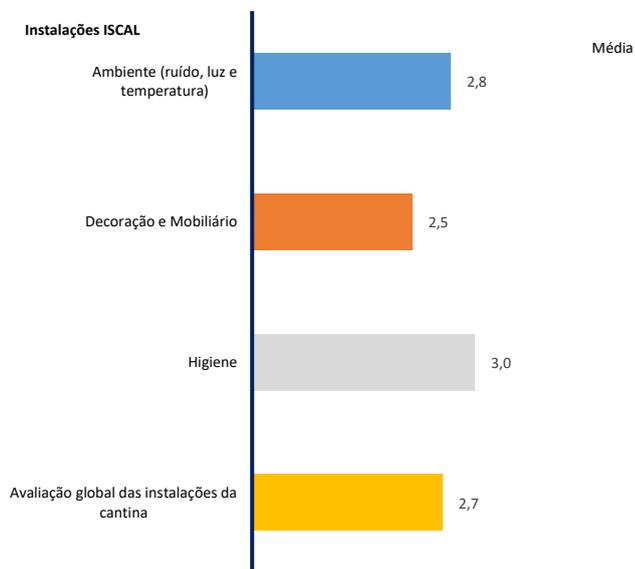


Gráfico 12- Ambiente, decoração e higiene

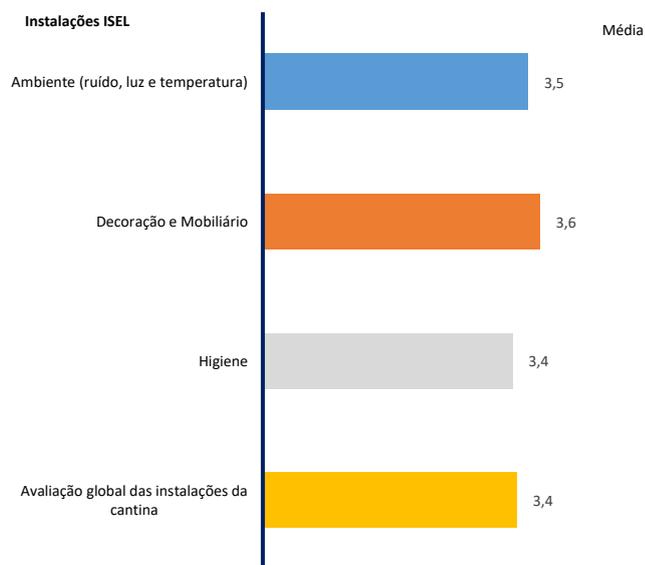


Gráfico 13- Ambiente, decoração e higiene

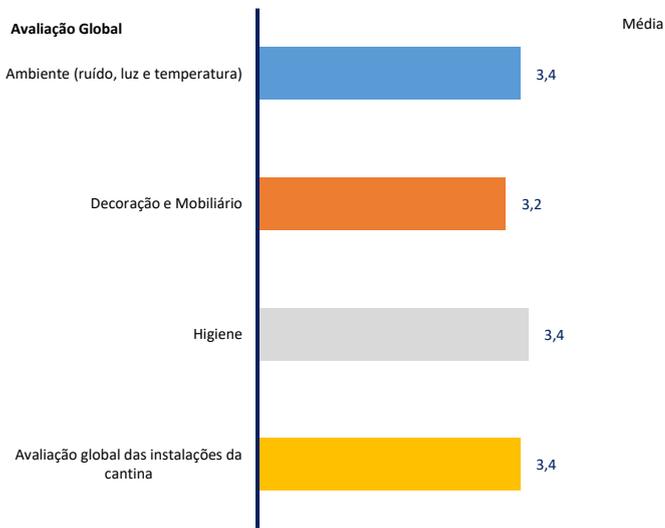


Gráfico 14- Ambiente, decoração e higiene Avaliação Global

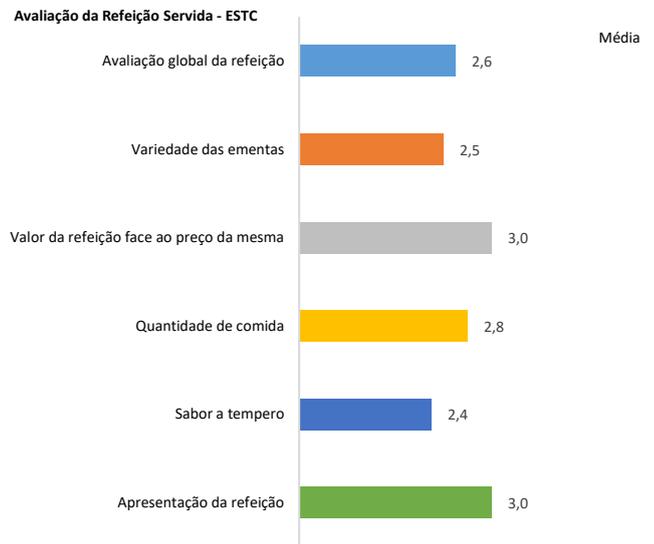


Gráfico 17 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

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

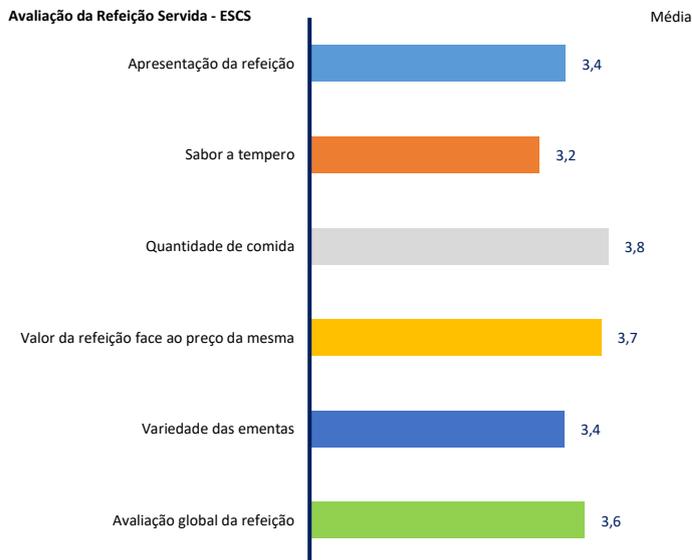


Gráfico 15 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

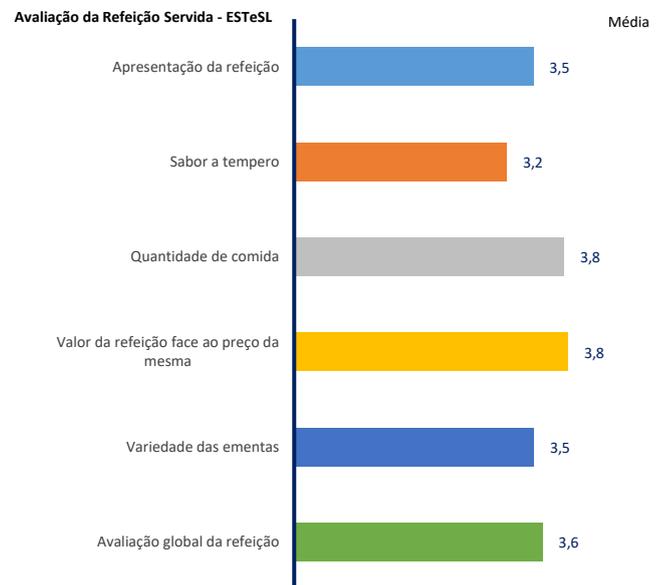


Gráfico 18 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

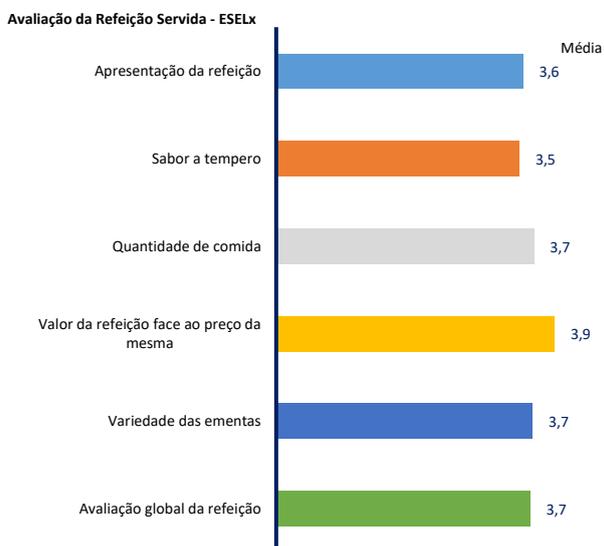


Gráfico 16 – Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

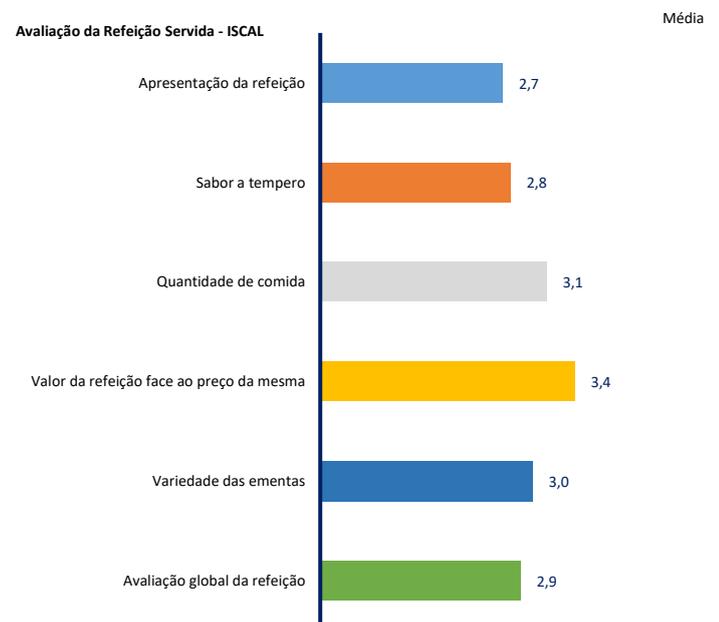


Gráfico 19– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

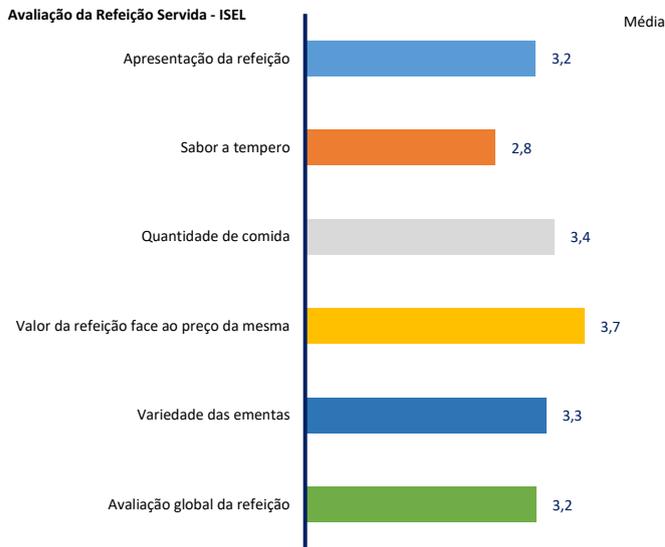


Gráfico 20– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

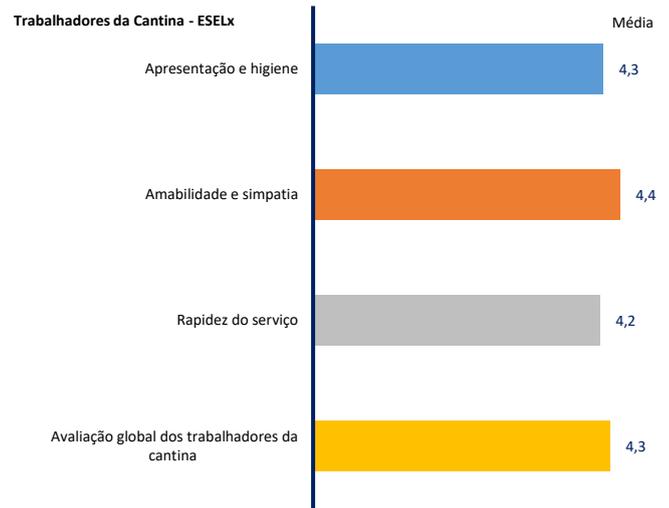


Gráfico 23- Avaliação das brigadas de cozinha

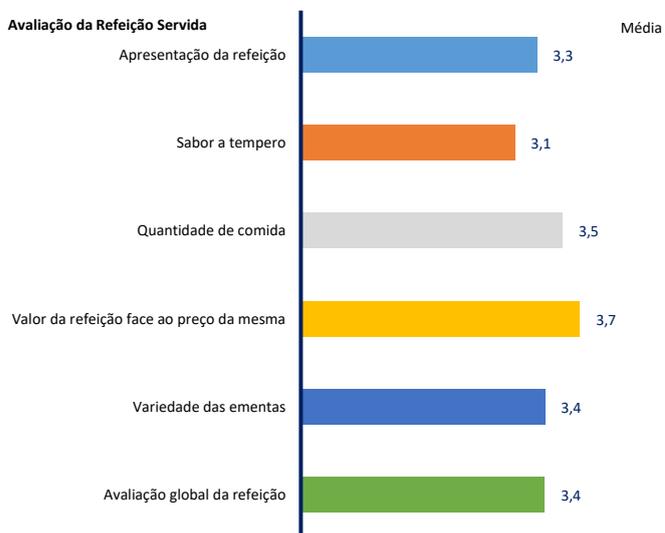


Gráfico 21– Apresentação, sabor e tempero, qualidade e variedade

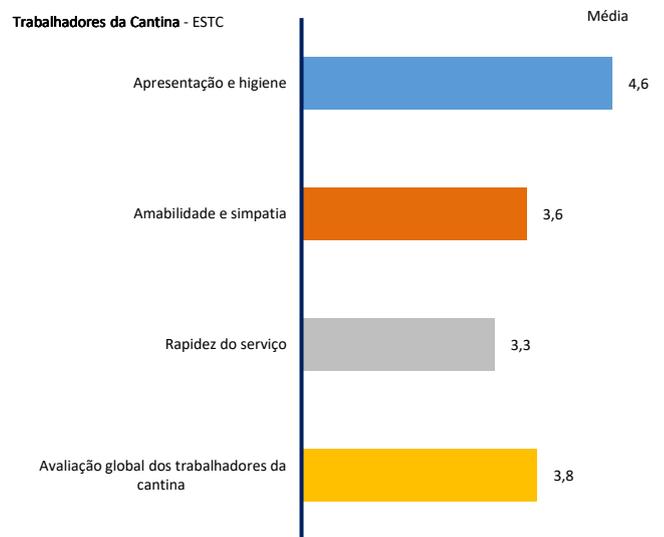


Gráfico 24 - Avaliação das brigadas de cozinha

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

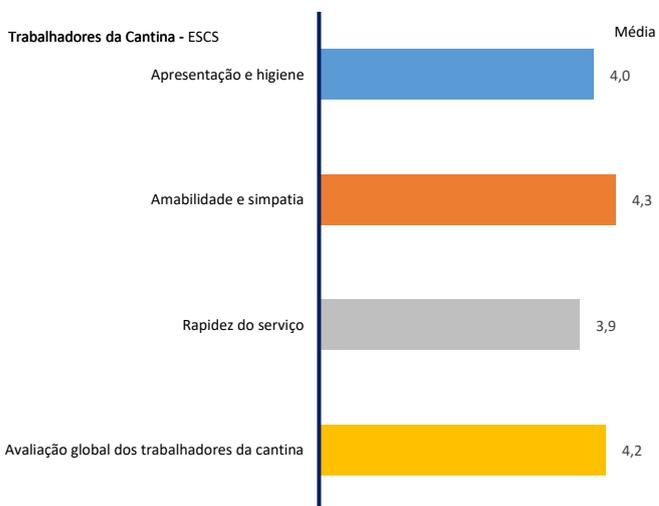


Gráfico 22- Avaliação das brigadas de cozinha

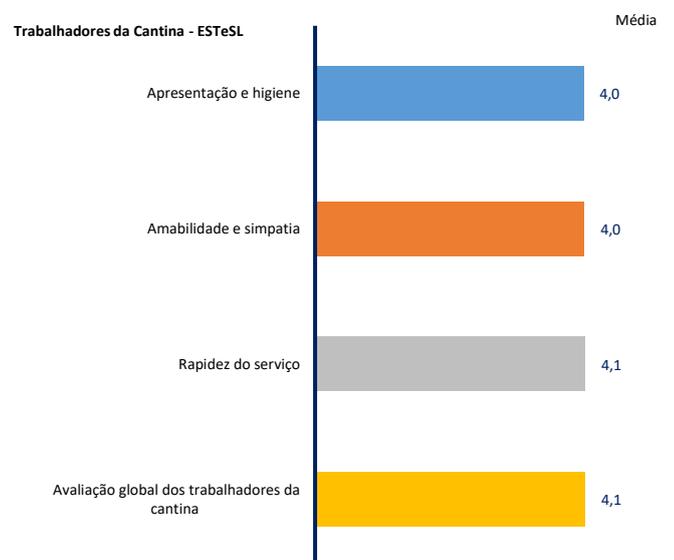


Gráfico 25- Avaliação das brigadas de cozinha

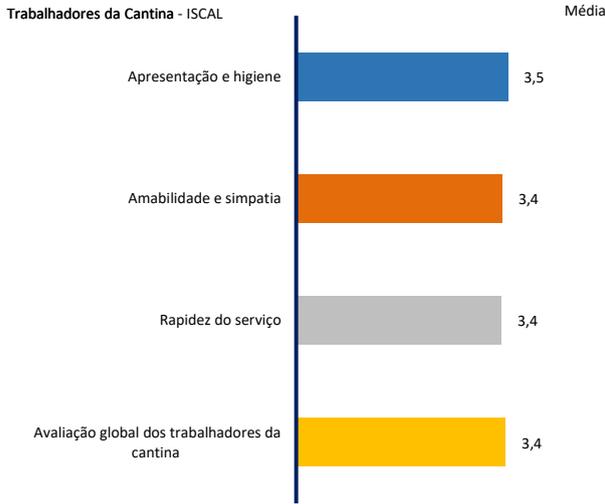


Gráfico 26 Avaliação das brigadas de cozinha

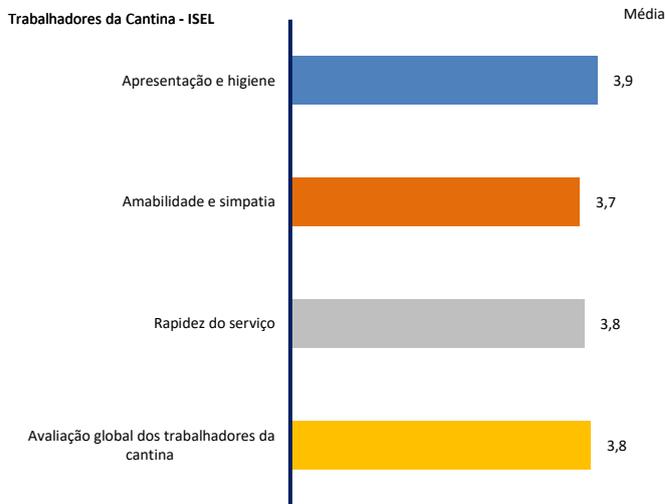


Gráfico 27 Avaliação das brigadas de cozinha

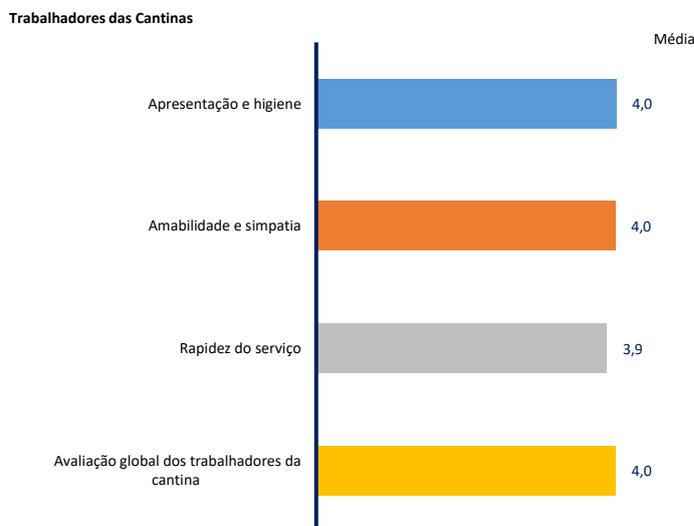


Gráfico 28 Avaliação das brigadas de cozinha

2.9- Avalie globalmente



Gráfico 29 - Avaliação global

3- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE BAR

3.1- Qual a frequência com que utilizava o bar?

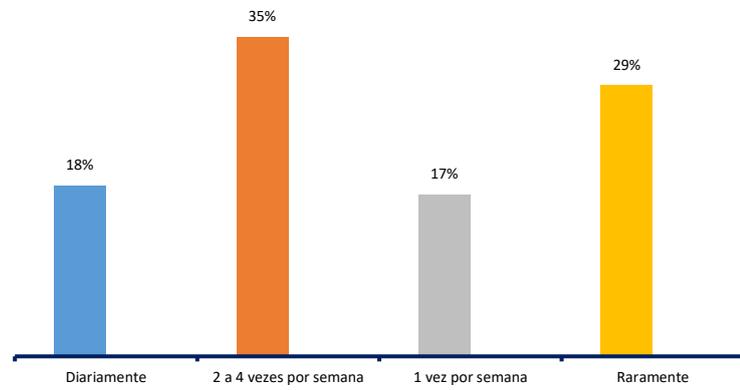


Gráfico 30- Frequência de utilização dos bares

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

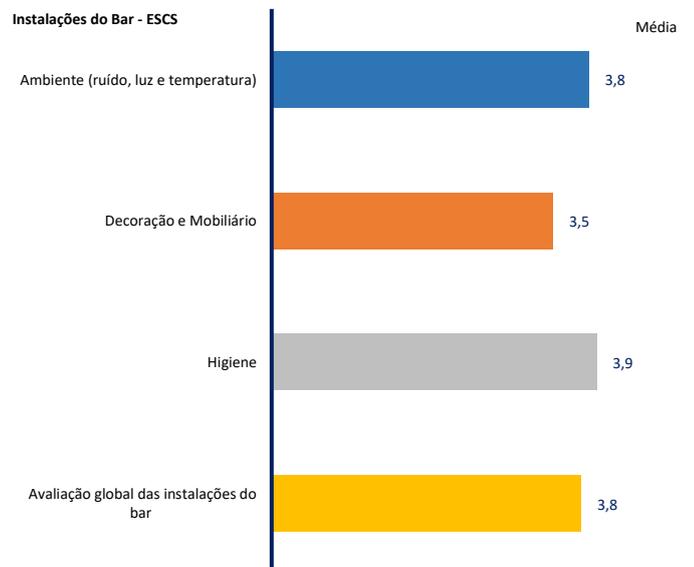


Gráfico 31 Ambiente, decoração e higiene

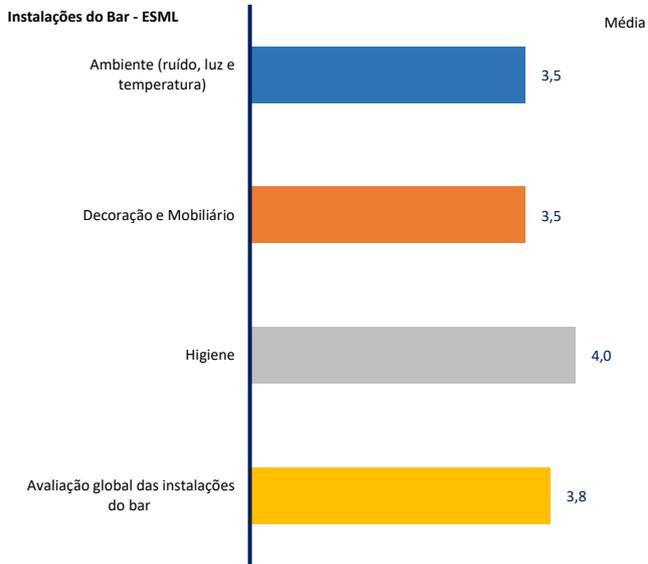


Gráfico 32 – Ambiente, decoração e higiene

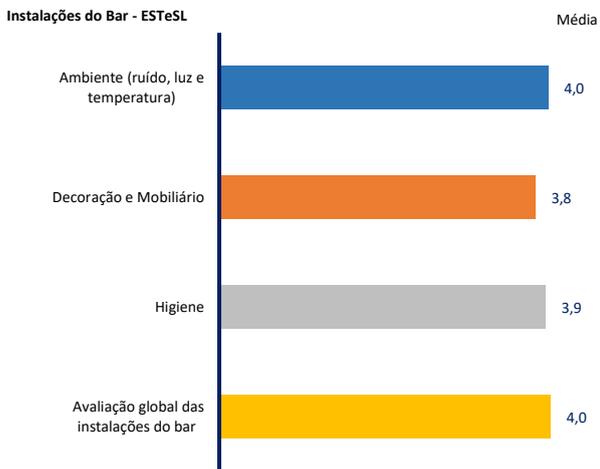


Gráfico 33 – Ambiente, decoração e higiene

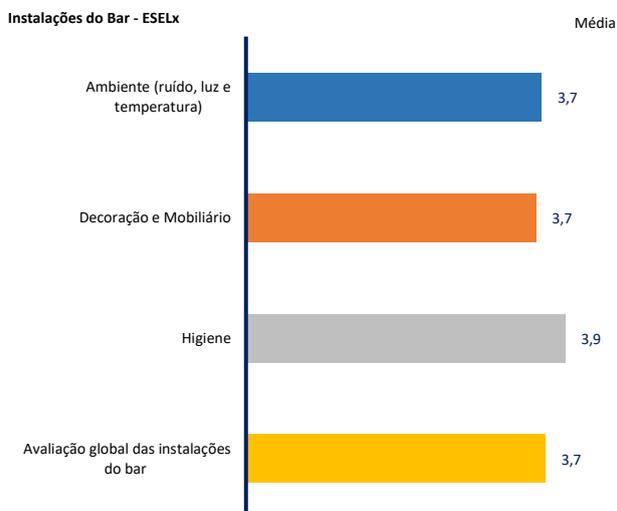


Gráfico 34 – Ambiente, decoração e higiene

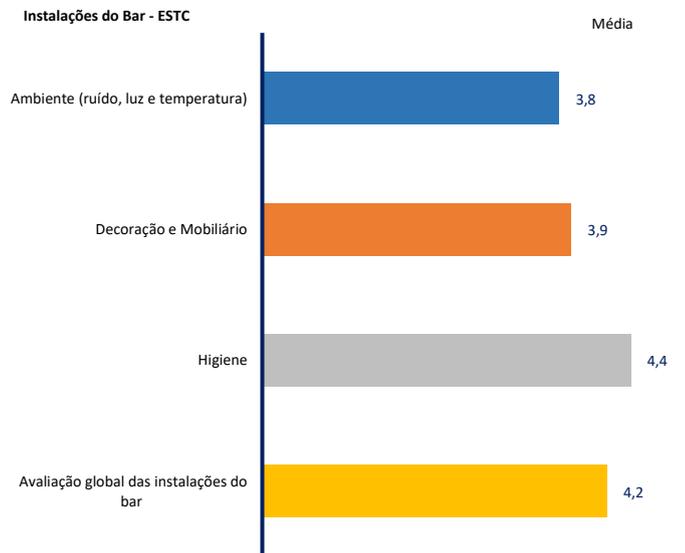


Gráfico 35 – Ambiente, decoração e higiene

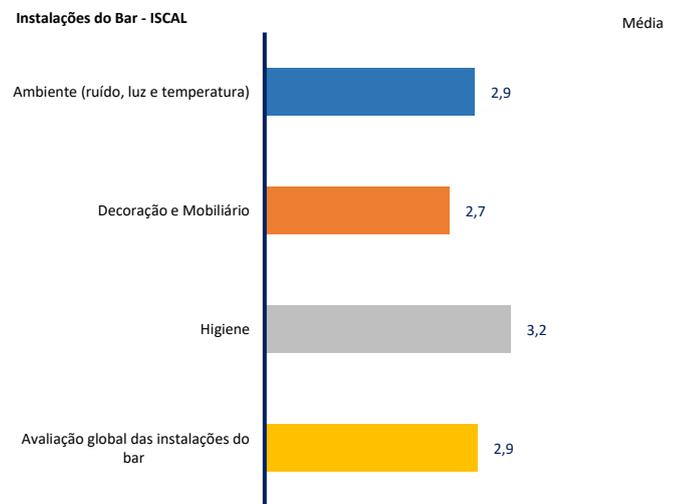


Gráfico 36 – Ambiente, decoração e higiene

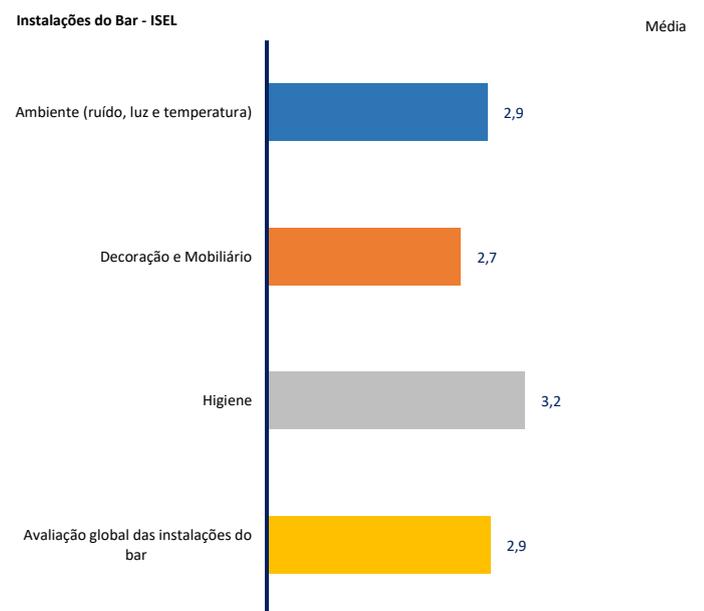


Gráfico 37 – Ambiente, decoração e higiene

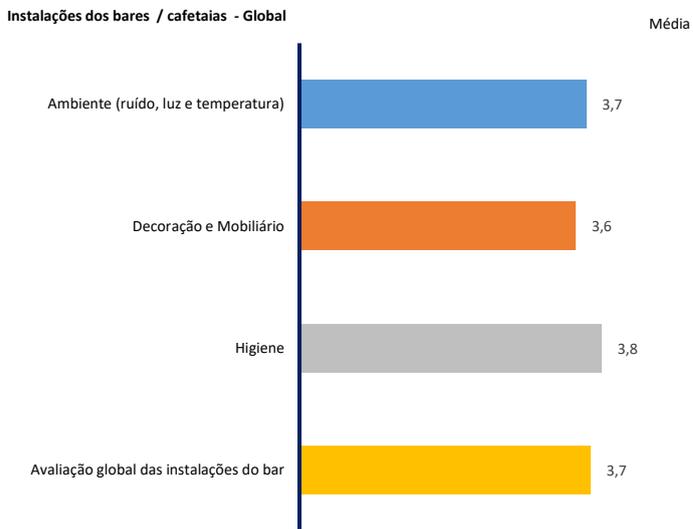


Gráfico 38 – Ambiente, decoração e higiene

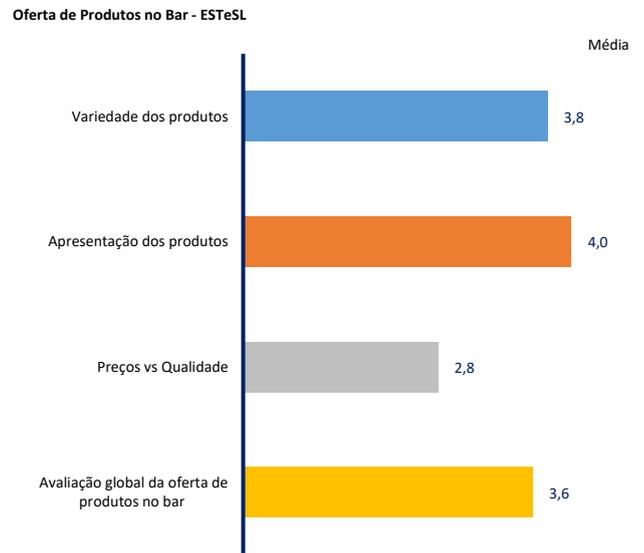


Gráfico 41 – Variedade, apresentação e preço

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

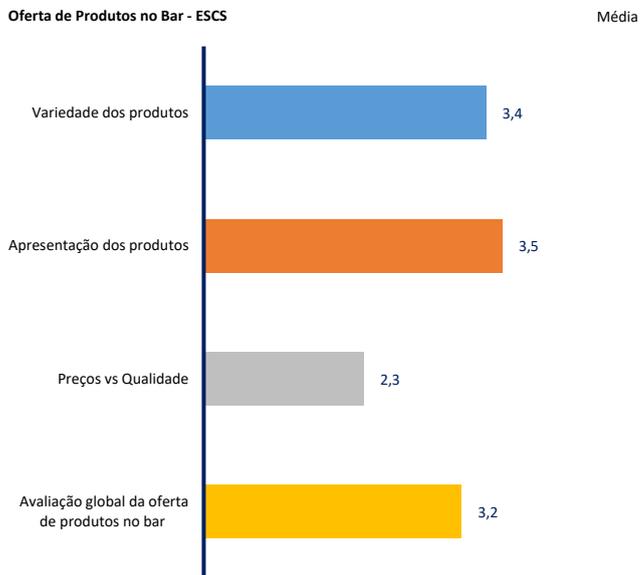


Gráfico 39 – Variedade, apresentação e preço

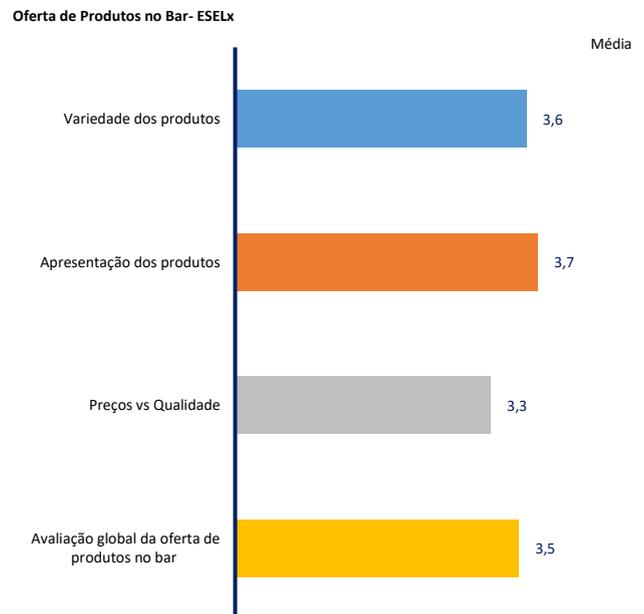


Gráfico 42 – Variedade, apresentação e preço

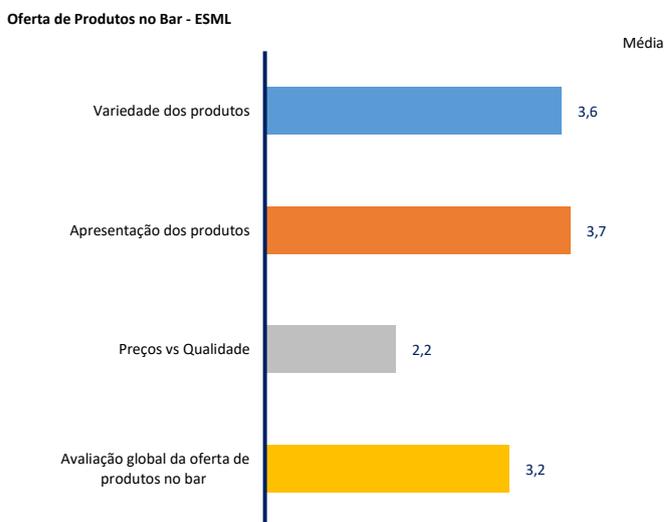


Gráfico 40 – Variedade, apresentação e preço

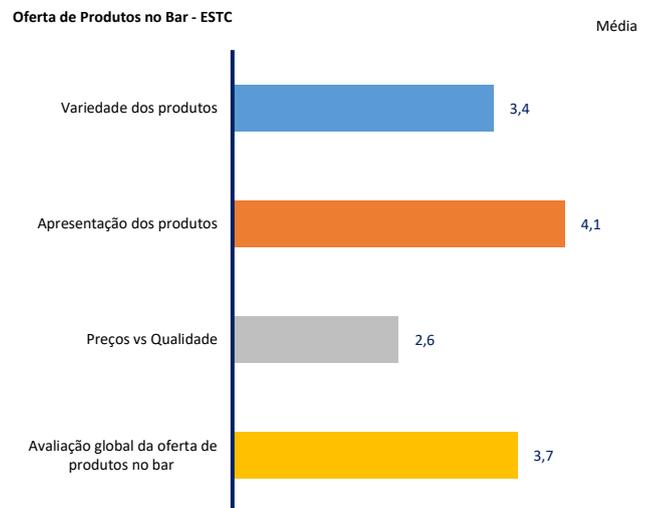


Gráfico 43 – Variedade, apresentação e preço

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

Oferta de Produtos no Bar - ISCAL

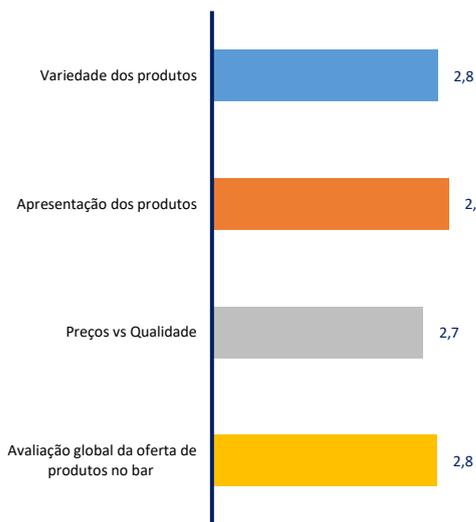


Gráfico 44– Variedade, apresentação e preço

Média

Trabalhadores do Bar - ESCS

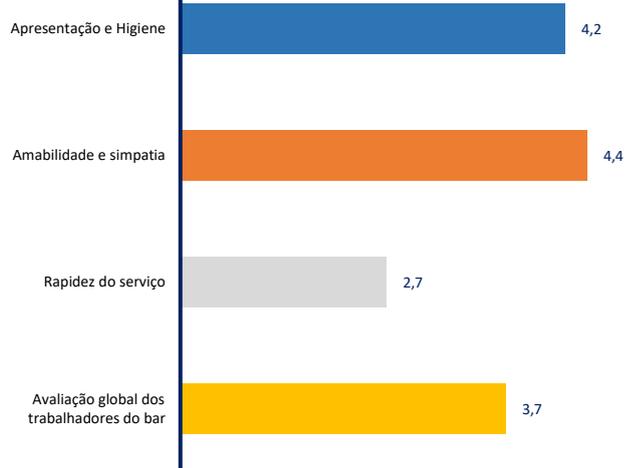


Gráfico 47 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

Média

Oferta de Produtos no Bar - ISEL

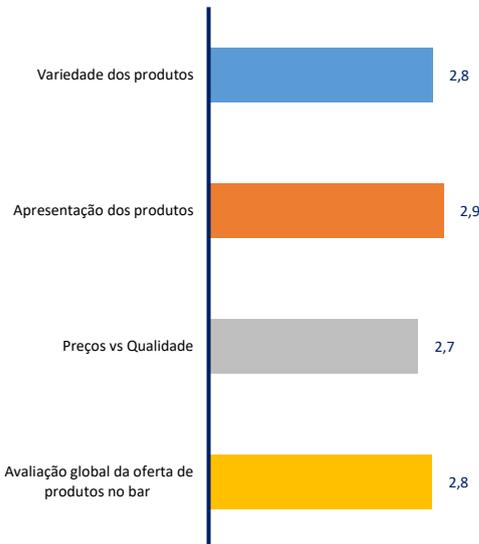


Gráfico 45– Variedade, apresentação e preço

Média

Trabalhadores do Bar - ESML

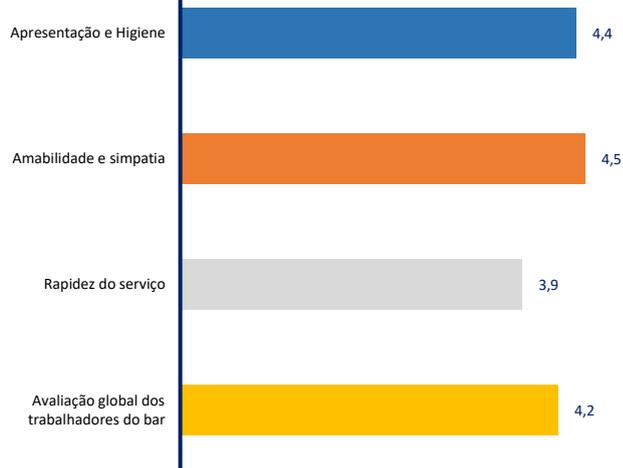


Gráfico 48 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

Média

Oferta de Produtos nos Bares

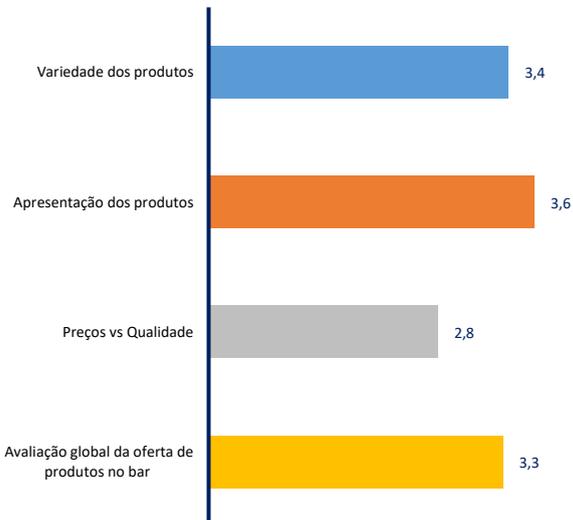


Gráfico 46– Variedade, apresentação e preço

Média

Trabalhadores do Bar - ESTeSL

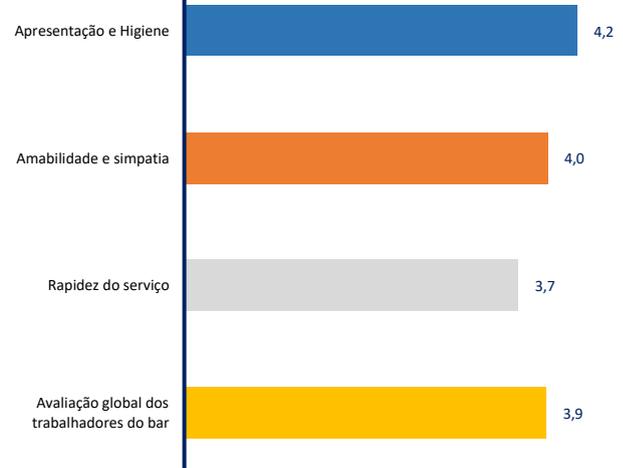


Gráfico 49- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

Média

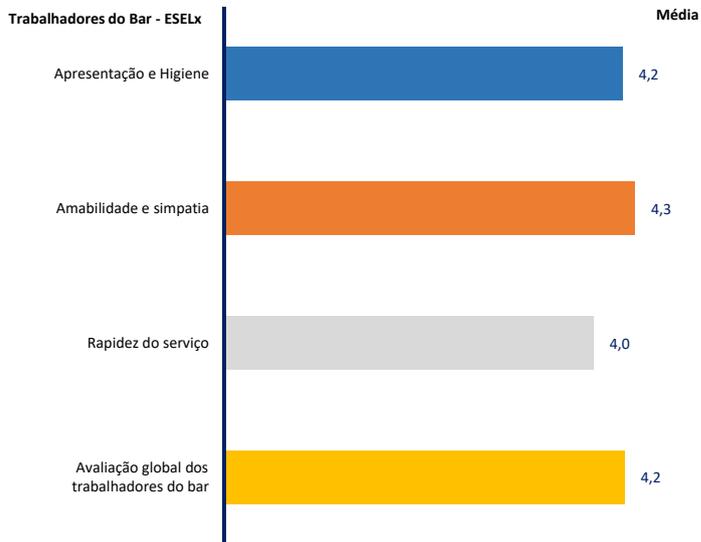


Gráfico 50- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

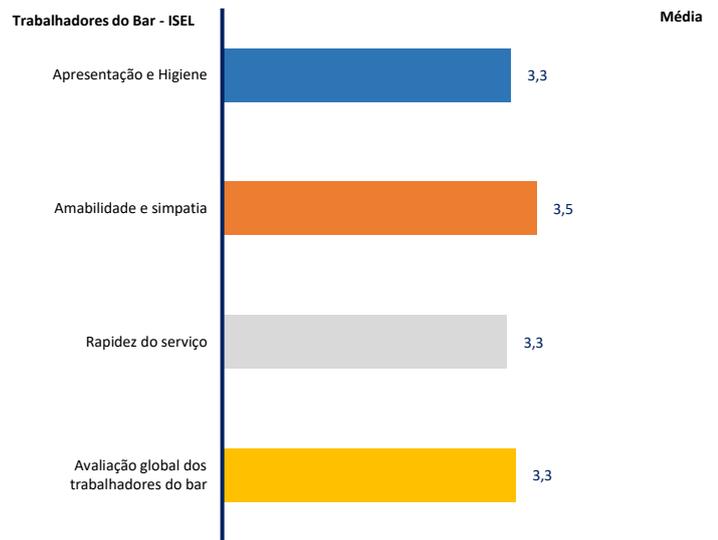


Gráfico 53- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

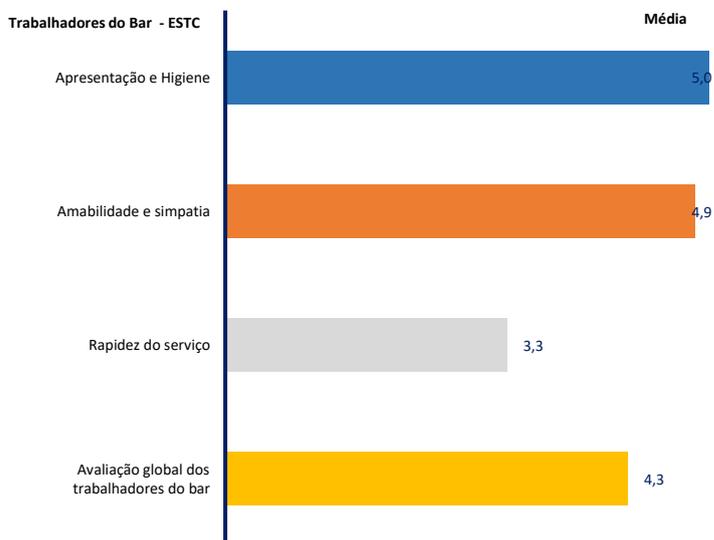


Gráfico 51- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

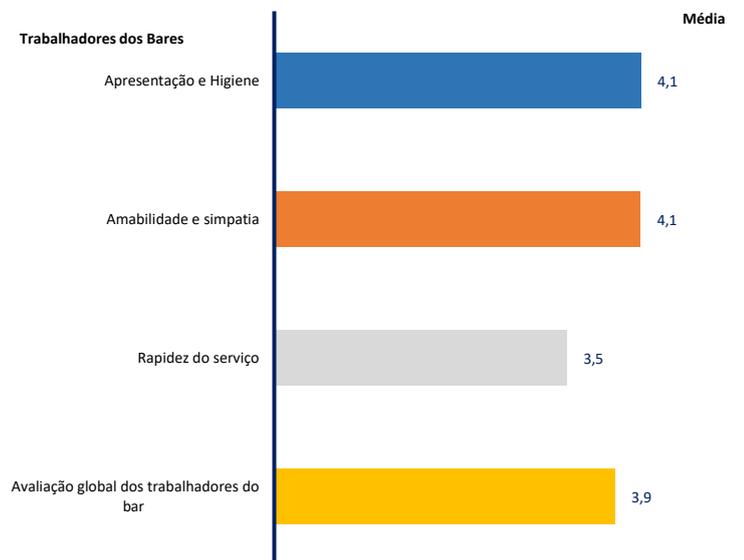


Gráfico 54- Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

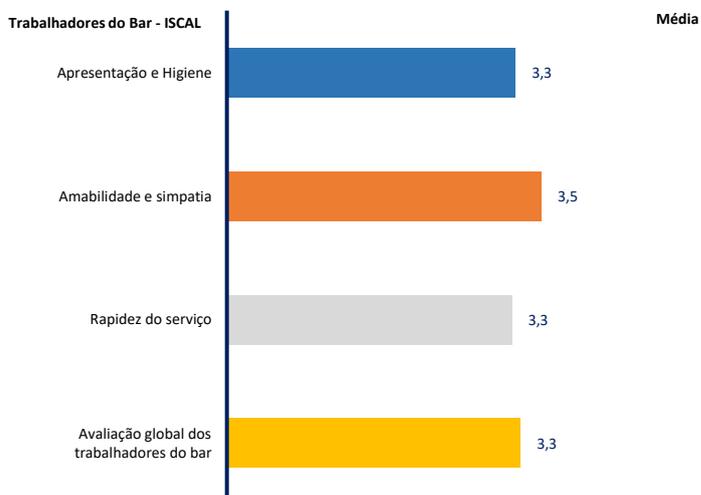


Gráfico 52 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

3.6- Como avalia globalmente



Gráfico 55- Avaliação global

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

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

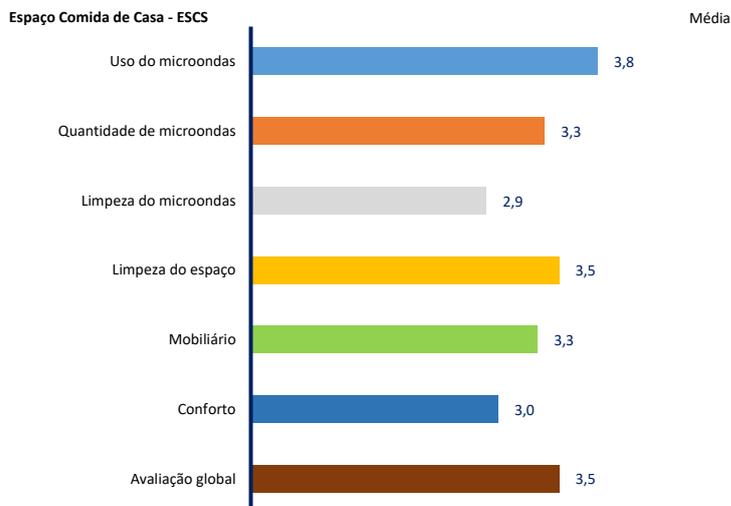


Gráfico 56- Infraestruturas e equipamentos

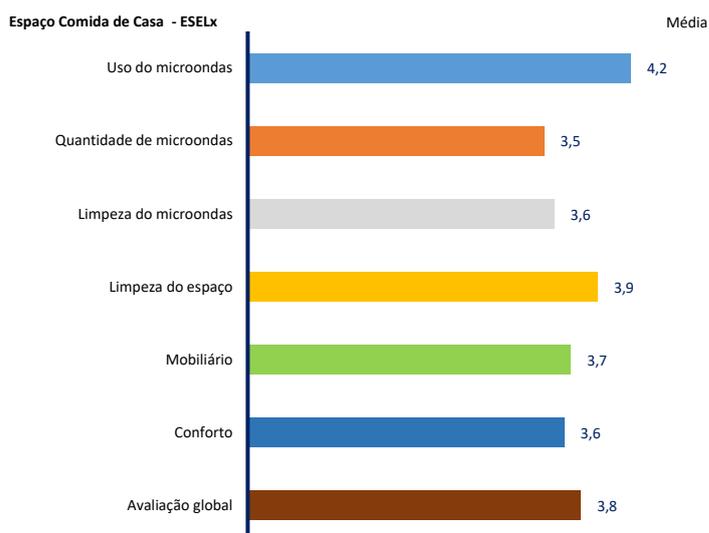


Gráfico 57- Infraestruturas e equipamentos

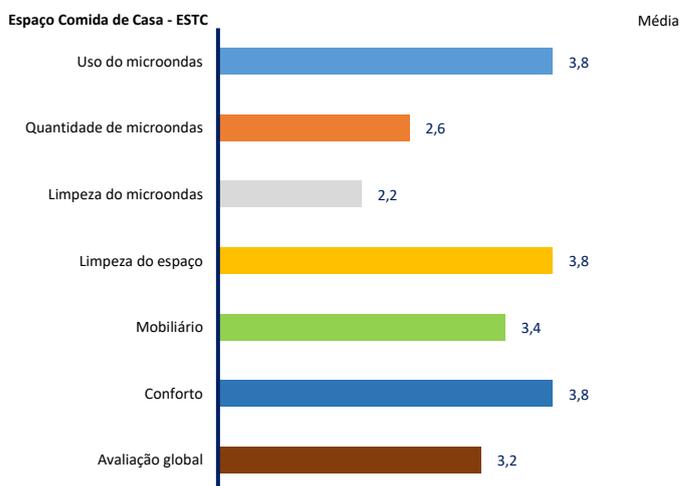


Gráfico 58- Infraestruturas e equipamentos

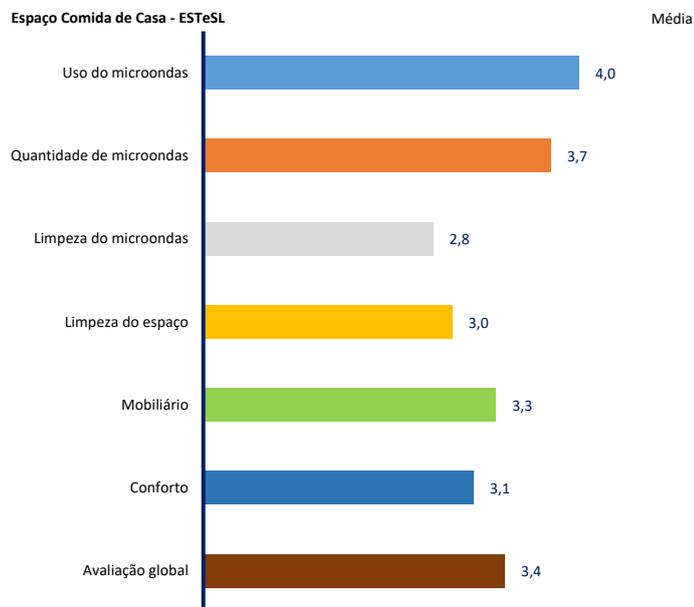


Gráfico 59- Infraestruturas e equipamentos

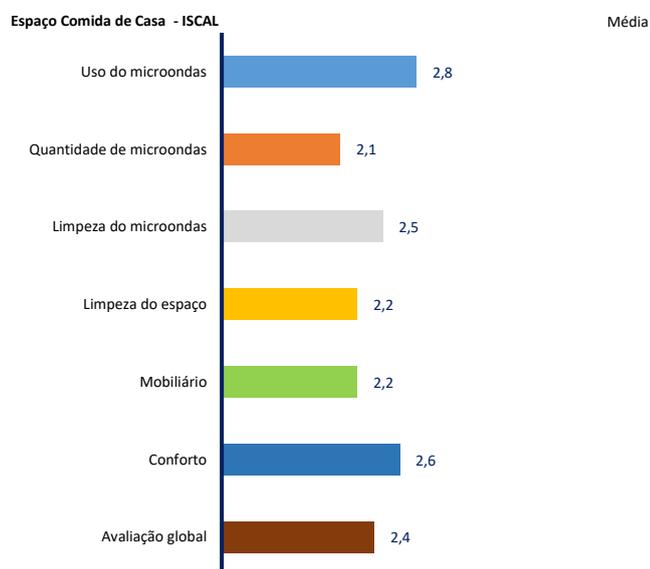


Gráfico 60- Infraestruturas e equipamentos

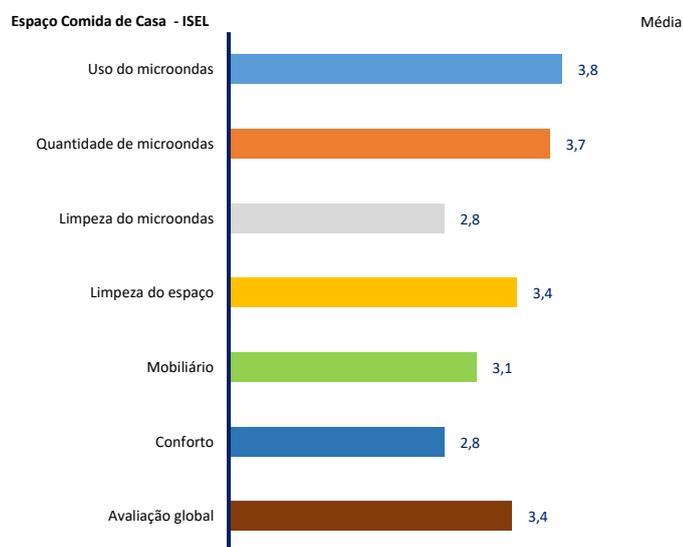


Gráfico 61- Infraestruturas e equipamentos

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

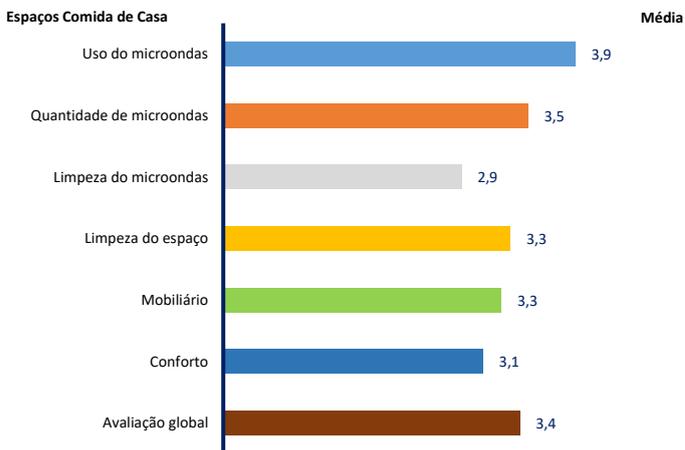


Gráfico 62- Avaliação global

5- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE LOJA DE CONVENIÊNCIA “Minicampus IPL”

5.1- Qual a frequência com que utilizava a loja de conveniência Minicampus IPL?

Frequência de Utilização do MiniCampus

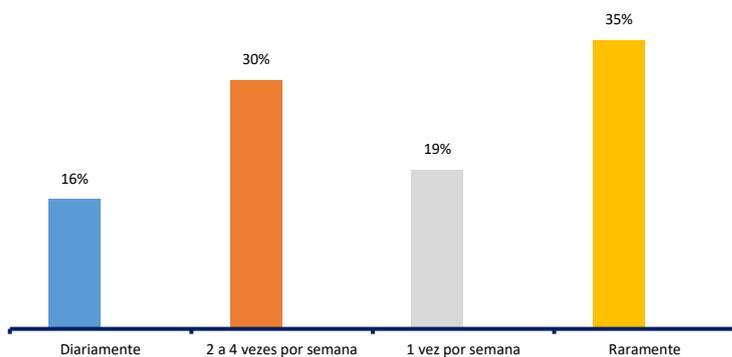


Gráfico 63 - Frequência de utilização

5.1- Como avalia o serviço, quanto à variedade dos produtos, apresentação dos produtos e preço VS qualidade?

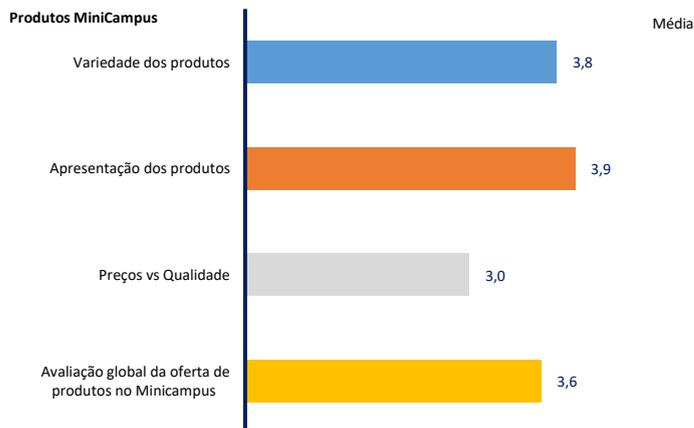


Gráfico 64- Avaliação de produtos

5.2- Como avalia as instalações do Minicampus IPL, quanto ao ambiente (ruído, luz e temperatura), à decoração e mobiliário e à higiene do local?

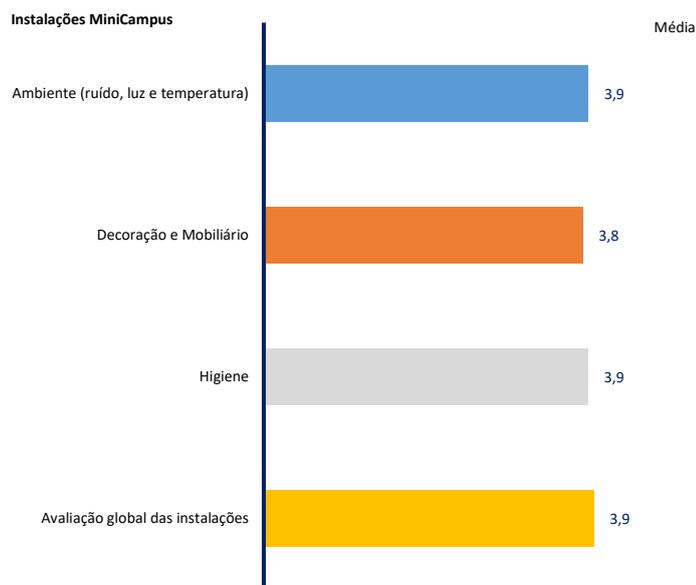


Gráfico 65 – Ambiente, decoração e higiene

5.3- Como avalia os colaboradores do Minicampus IPL quanto à apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço?

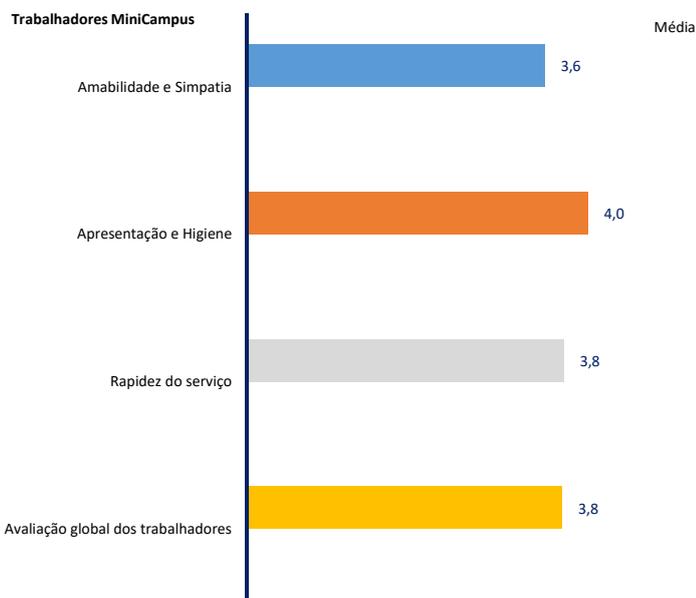


Gráfico 66 - Apresentação e higiene, amabilidade e simpatia e rapidez do serviço

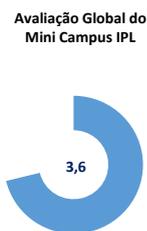


Gráfico 67 – Avaliação Global

CONCLUSÕES

Genericamente verificou-se a satisfação dos inquiridos em 74%, no que se refere aos serviços prestados no âmbito do Serviço de Alimentação. Face ao valor registado, constatou-se um decréscimo de satisfação em 0,90% quanto à anterior auscultação que decorreu no ano transato.

Globalmente verificou-se um decréscimo de satisfação em 0,80%, relativamente aos serviços pelas cantinas prestados no âmbito da disponibilização de refeições e serviço de cafetaria.

Relativamente ao serviço prestado pelos bares, verificou-se uma satisfação de 75% o que revela um incremento de 4% face à anterior avaliação.

É de referir que a satisfação relativa ao serviço espaços “Comida de Casa” obteve um incremento de 6,31%, e que o serviço prestado pela loja de conveniência “Minicampus do IPL” revelou um decréscimo de 4%.

Face aos resultados obtidos, procedeu-se à execução do teste estatístico *Tstudent*, no qual se obteve um resultado de 0,641, o que não reflete uma acentuada alteração na variação da perceção da qualidade dos serviços prestados.

Relativamente à utilização dos serviços pelas cantinas prestados, verificou-se que tendo em conta as respostas ao questionário, 14% dos indivíduos revelou ter utilizado os serviços de alimentação diariamente, e que 44% assumiu a utilização entre 2 a 4 vezes por semana.

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

- A divulgação das ementas nas plataformas virtuais estabelecidas para o efeito, destacando-se o site dos SAS IPL;
- A aceitação em 77% dos inquiridos para a implementação de um sistema de senhas de compra antecipada. Face à esta constatação os SAS IPL encontram-se em processo de implementação de um sistema que aquisições de senhas de refeição para o efeito (SASOCIAL);
- Genericamente verificou-se a satisfação no que diz respeito à qualidade, variedade e apresentação das refeições disponibilizadas, sendo ainda referido pela maioria dos inquiridos (75%), que preferem a atual oferta do serviço de refeições, em detrimento da alteração deste para a disponibilização única de dois pratos, nomeadamente um vegetariano e um mediterrânico.
- No que se refere à avaliação do serviço de refeições nas cantinas, verificou-se uma satisfação de 3,4 valores face às instalações existentes, de 4,00 valores relativamente aos trabalhadores e de 3,4 valores relativamente à avaliação da refeição disponibilizada.
- Relativamente à avaliação do serviço de bares, verificou-se uma satisfação de 3,8 valores face às instalações existentes, de 3,4 valores quanto às instalações e de 4,1 valores relativamente à disponibilidade de produtos;
- Nos espaços “Comida de Casa”, verificou-se a satisfação dos inquiridos ao nível do uso de micro-ondas, quantidade de micro-ondas disponíveis, e limpeza dos equipamentos. A satisfação global dos inquiridos quanto a este serviço foi de 3,4 valores.
- No que concerne à loja de conveniência “Minicampus IPL, verificou-se uma satisfação global da oferta dos produtos de 3,6 valores, uma satisfação referente às instalações de 3,9 valores e uma avaliação global quanto aos trabalhadores de 3,8 valores.

Tendo em conta as respostas dos inquiridos ao questionário de satisfação, não foram verificadas sugestões de melhoria por parte da comunidade académica, nos campos de reposta aberta definidos para o efeito.

Propostas de 2022 realizadas no ano de 2023

- Manteve-se à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação. Foi ainda incrementada a realização de inquéritos em formato de QRcode, nas instalações dos espaços sob gestão dos SAS/IPL;
- Deu-se continuidade ao projeto “SAS IPL a Compostar”;
- Deu-se continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito do Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL - PASS IPL;
- Manteve-se a participação nas atividades da Redes Campus Sustentável, nomeadamente no Grupo de Trabalho em Produção e Consumo Alimentar Sustentável;

- Deu-se continuidade ao estudo no âmbito das tendências alimentares da comunidade do IPL;
- Procedeu-se à execução de dois ateliers de culinária infantil no âmbito do Clic IPL;
- Deu-se continuidade à diversificação da oferta alimentar, nomeadamente aos ciclos de ementas, onde foram introduzidos novos pratos com leguminosas, cereais e derivados;
- Em articulação com o Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL (PASS IPL) procedeu-se à monitorização do desperdício alimentar;
- Procedeu-se à aplicação da Lei n.º 34/2019 de 22 de maio que define os critérios de seleção e aquisição de produtos alimentares, promovendo o consumo sustentável de produção local nas cantinas e refeitórios públicos;
- Deu-se continuidade à participação nas atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros;
- Deu-se continuidade à participação à colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;
- Deu-se continuidade à produção conteúdo para atualização do site institucional e das redes sociais da organização;
- Deu-se continuidade à participação às atividades no âmbito do ECO IPL.
- Manteve-se a distinção conferida pela DGS e pela CNCDA, no âmbito da alimentação no ensino superior e quanto ao combate ao desperdício alimentar.

Propostas de 2023 realizadas no ano de 2024

- Manter à metodologia de inquéritos de satisfação em articulação com os inquéritos de satisfação do IPL, ajustando os períodos e auscultação;
- Dar continuidade ao projeto “SAS IPL a Compostar”;
- Dar continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito do Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL - PASS IPL;
- Manter a participação nas atividades da Redes Campus Sustentável, nomeadamente no Grupo de Trabalho em Produção e Consumo Alimentar Sustentável;
- Dar continuidade ao estudo no âmbito das tendências alimentares da comunidade do IPL;
- Dar continuidade à execução de dois ateliers de culinária infantil no âmbito do Clic IPL;
- Dar continuidade à diversificação da oferta alimentar, nomeadamente aos ciclos de ementas onde foram introduzidos novos pratos com leguminosas, cereais e derivados;
- Em articulação com o Programa de Alimentação Saudável e Sustentável do IPL (PASS IPL) dar continuidade à monitorização do desperdício alimentar;
- Dar continuidade à aplicação da Lei n.º 34/2019 de 22 de maio que define os critérios de seleção e aquisição de produtos alimentares, promovendo o consumo sustentável de produção local nas cantinas e refeitórios públicos;

- Dar continuidade à participação nas atividades do IPL no âmbito da alimentação, tais como os Festivais de Tunas, Futurália, eventos associados a Associações de Estudantes entre outros;
- Dar continuidade à participação à colaboração com as Escolas e Institutos do IPL no âmbito do projeto “ECO Escolas”;
- Dar continuidade à produção conteúda para atualização do site institucional e das redes sociais da organização;
- Dar continuidade à participação às atividades no âmbito do ECO IPL;
- Manter a distinção conferida pela DGS e pela CNCDA no âmbito da alimentação no ensino superior e quanto ao combate ao desperdício alimentar.
- No âmbito do desperdício alimentar proceder ao estabelecimento de um protocolo para a disponibilização dos excedentes de produção.