



*Divulgar nos
paginas web das
SAS
70/12/16*

Relatório

Resultados de Inquéritos Alimentação 2018

Anualmente, de acordo com os procedimentos em vigor do Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade (SGGQ) do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) é realizado um estudo sobre a satisfação dos utilizadores do serviço de alimentação, através de inquéritos.

Os inquéritos foram divulgados nas redes sociais do IPVC, para serem preenchidos em <https://docs.google.com>.

Relativamente à participação, esta ficou muito aquém do representável, uma vez que teve uma adesão total de 7,56% da academia, no entanto ligeiramente superior a 2017 que foi de 7,2%. A figura 1 representa a percentagem de adesão por grupos:

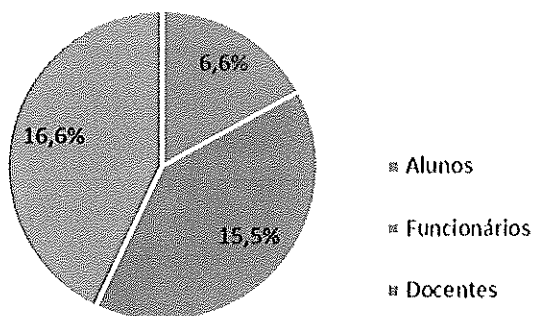


Figura 1 – Percentagem de alunos, funcionários e docentes que responderam ao inquérito.

Pela figura 1 percebe-se que o grupo com maior taxa de participação nos inquéritos foi o grupo docentes, apenas 6,6% dos alunos responderam ao inquérito, tendo mantido o valor relativamente a 2016, e diminuído relativamente a 2017 (5,47%).

Percentualmente no total dos inquéritos realizados, de acordo com a figura 2, 78,5% dizem respeito a alunos tendo havido um aumento de 10 pontos percentuais relativamente a 2017, 13,9% a docentes e 7,6% a funcionários. Estes dois últimos grupos registaram uma diminuição da participação relativamente ao ano de 2017.

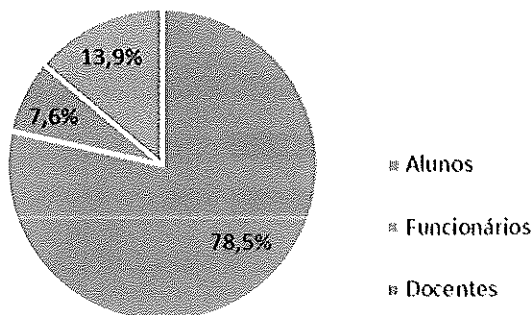


Figura 2 – Percentagem de alunos, funcionários e docentes representados na avaliação da satisfação.

A figura 3 apresenta a percentagem de respostas por unidade relativamente às cantinas. Assim verifica-se que a unidade com mais representada é a ESTG com 53,2% das respostas.

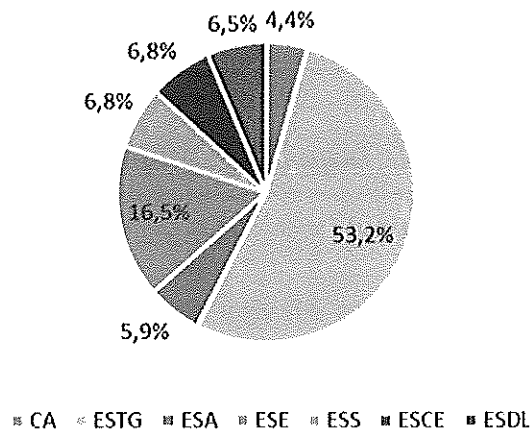


Figura 3 – Percentagem de respostas por unidade orgânica/ funcional.

A figura 4 apresenta a evolução nos últimos três anos relativamente à participação de cada unidade. Verifica-se que tem havido um aumento da participação da ESTG e ESE, por outro lado verifica-se uma diminuição mais acentuada na ESDL.

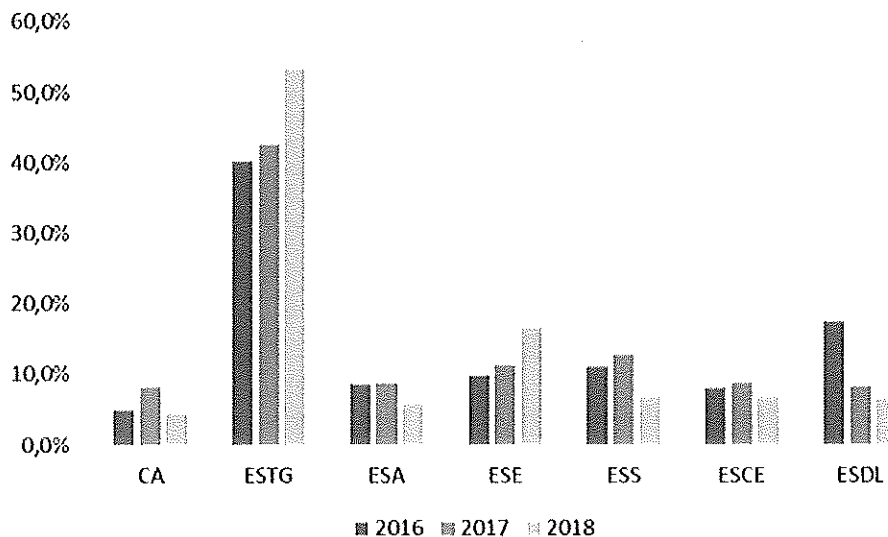


Figura 4 – Percentagem de respostas por unidade orgânica/ funcional.

A figura 5 apresenta a adesão de cada unidade orgânica/ funcional. Assim, a escola com maior taxa de adesão é a ESE com 11,2% dos alunos a responder ao inquérito, contrariamente a escola com menos participação dos alunos é a ESA, com apenas 3,8% de alunos a responder ao inquérito, sendo que este valor tem vindo a diminuir.

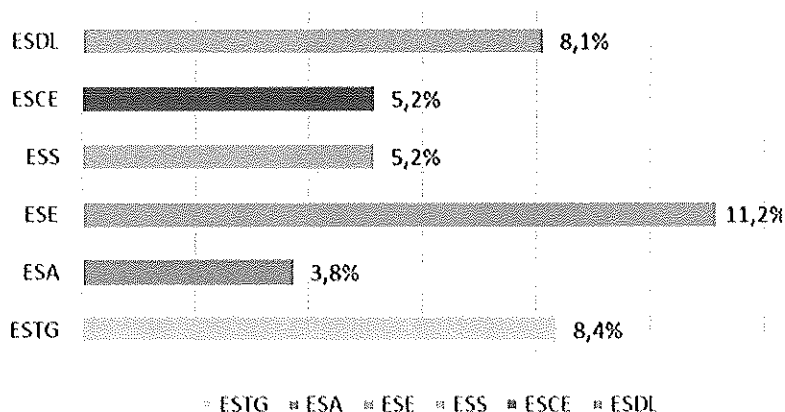


Figura 5 – Representatividade das unidades.

A cotação atribuída para o grau de satisfação poderia ser atribuída entre 1 e 4, entanto o inquérito em vigor a valoração é de 1 a 5. Esta situação ocorreu devido a erro na distribuição do inquérito tendo-se adotado os limites determinados em 2016.

A figura 6 apresenta o grau de satisfação apurado nas cantinas dos SAS. Verifica-se que os resultados se encontram dentro ou superior à meta estabelecida (superior a 2,4). O valor médio de satisfação da globalidade do serviço de cantina é de 2,72 (estando superior a 2016) estando acima da média a cantina do CA, ESCE, ESDL e ESA. A cantina com menor grau de satisfação é a da ESS, mantendo a tendência de 2016.

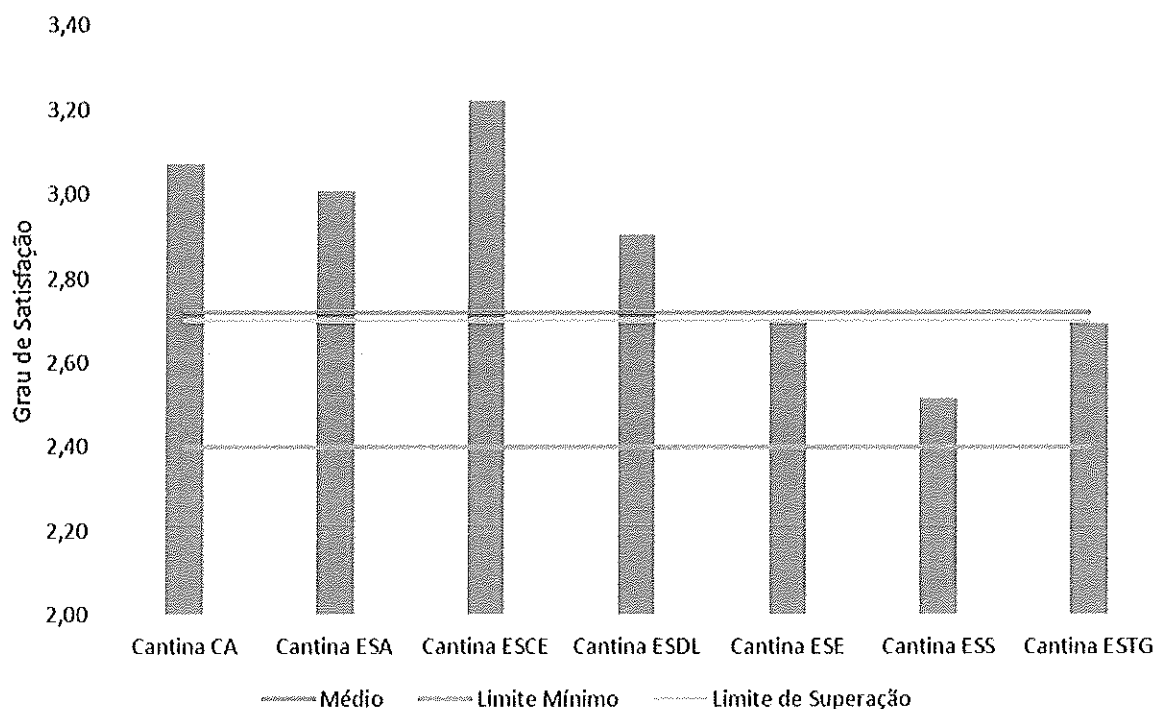


Figura 6 – Grau global de satisfação das cantinas em 2018.

A tabela 1 representa o grau de satisfação de cada parâmetro avaliado por cantina. Verifica-se que no total da avaliação das cantinas o parâmetro com maior grau de satisfação é a Simpatia no atendimento, por outro lado o maior descontentamento está relacionado com as filas de espera. Tendo o índice de maior satisfação como o de menor seguem as tendências dos anos anteriores.

Tabela 1 - Grau de satisfação de cada parâmetro avaliado por cantina

	Atendimento				Instalações/ Equipamentos				Refeição			Total
	Simpatia	Higiene	Rapidez	Filas de Espera	Higiene	Conforto	Horário	Melos para aquisição de senhas	Qualidade/ confeitão	Temperatura dos alimentos	Variedade	
Cantina CA	3,70	3,10	3,20	3,30	3,20	2,60	3,10	2,60	3,10	2,70	3,20	3,07
Cantina ESA	3,52	3,48	2,71	2,29	3,33	3,14	3,00	2,38	3,19	3,29	2,76	3,01
Cantina ESCE	3,96	3,78	3,00	2,35	3,57	3,22	3,26	3,13	3,04	3,43	2,70	3,22
Cantina ESDL	2,73	3,36	2,91	2,77	3,23	3,18	3,00	2,95	2,50	2,86	2,45	2,90
Cantina ESE	3,34	3,16	2,45	2,05	2,92	2,72	2,68	2,70	2,43	2,71	2,49	2,70
Cantina ESS	3,42	3,04	2,21	2,04	2,83	2,71	2,50	2,25	1,92	2,63	2,13	2,52
Cantina ESTG	3,34	3,15	2,44	2,04	2,92	2,73	2,68	2,71	2,43	2,71	2,49	2,69
Cantina TOTAL	3,36	3,18	2,48	2,10	2,96	2,76	2,72	2,70	2,46	2,75	2,50	2,72

Analisando cada um dos parâmetros, em cada uma das cantinas verifica-se que, com exceção da cantina da ESDL, a simpatia é o fator de maior satisfação. O índice de maior satisfação na cantina da ESDL é a higiene do atendimento, como tem sido tendência. Em linha com a análise global, as filas de espera são o fator de

maior insatisfação na cantina da ESA, ESCE, ESE e ESTG. Na cantina do CA o Conforto e os meios para aquisição de senhas, na cantina da ESDL a Variedade da refeição e na cantina da ESS Qualidade/ confeção representam os parâmetros com menos satisfação.

Analisando cada um dos parâmetros em cada uma das cantinas, percebe-se que o Índice de menor valor é Qualidade/ confeção na cantina da ESS.

A cantina com maior Índice de satisfação é a da ESCE, e a com menor Índice de satisfação é a da ESS:

Face ao conhecimento que os inquiridos têm do funcionamento dos serviços de cantina noutros estabelecimentos de ensino, 47,4% considera que os serviços prestados pelos SAS IPVC funcionam de modo igual, verificando-se que 24,7% consideram que funcionam melhor. Ainda, 57,9% considera que o valor pago pelos serviços de cantina é adequado face à sua qualidade.

A figura 7 apresenta a percentagem de respostas por unidade relativamente aos bares. Assim verifica-se que a unidade com mais representação é a ESTG com 53,8% das respostas. Este valor tem vindo a aumentar (37,7% em 2016 e 42,8% em 2017)

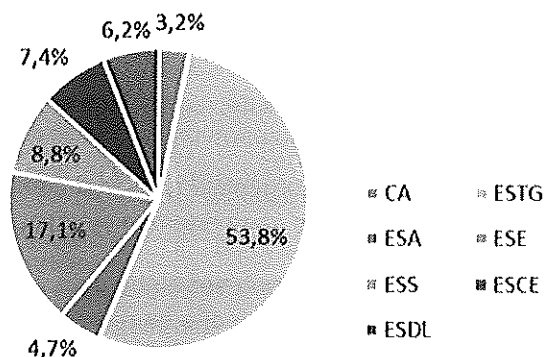


Figura 7 – Percentagem de respostas por unidade orgânica/ funcional.

A figura 8 apresenta a evolução nos últimos três anos relativamente à participação de cada unidade. Verifica-se que tem havido um aumento da participação da ESTG e ESE, por outro lado verifica-se uma diminuição mais acentuada na ESDL. Ambas as tendências tem comportamento similar às cantinas.

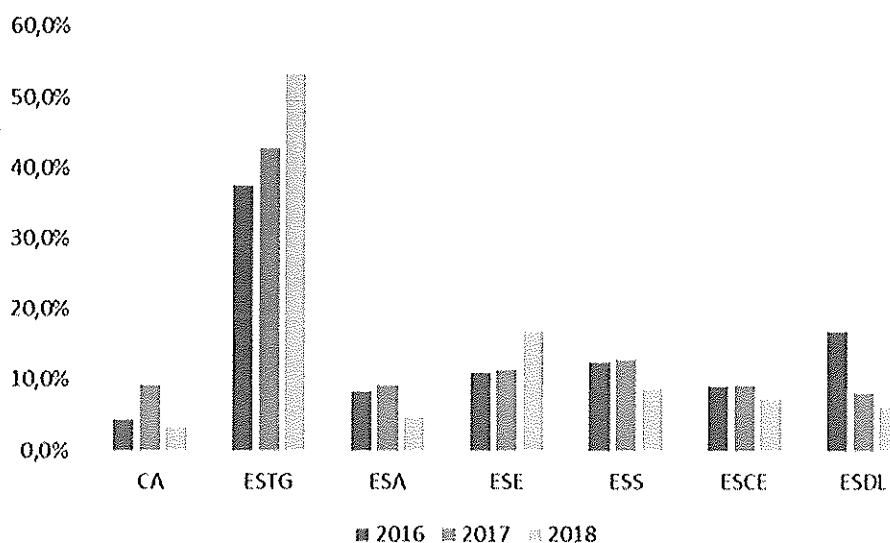


Figura 8 – Percentagem de respostas por unidade orgânica/ funcional.

A figura 9 apresenta a adesão de cada unidade orgânica/ funcional. Assim, a escola com maior taxa de adesão é a ESE com 10,2% dos alunos a responder ao inquérito, contrariamente a escola com menos participação dos alunos é a ESA, com apenas 3,1% de alunos a responder ao inquérito, que também tem vindo a ser tendência.

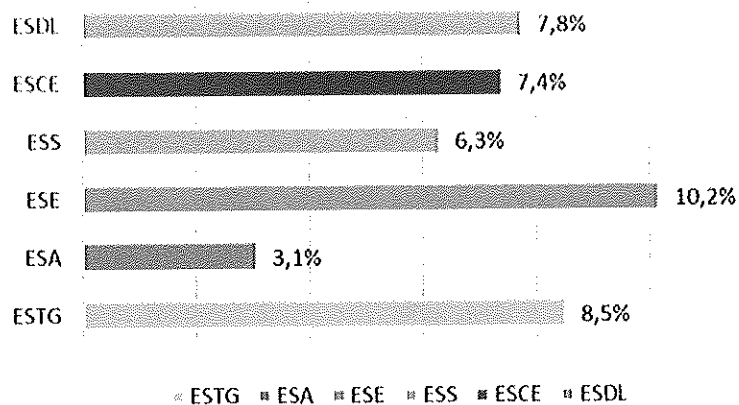


Figura 9 – Representatividade das unidades.

Tanto a percentagem de respostas por unidade orgânica/ funcional como a representatividade das unidades dos bares vem de encontro à das cantinas, pois o comportamento é similar.

A cotação atribuída para o grau de satisfação poderia ser atribuída entre 1 e 4. A figura 10 apresenta o grau de satisfação apurado nos bares dos SAS. Verifica-se que os resultados se encontram superior à meta estabelecida (superior a 2,2). O valor médio de satisfação da globalidade do serviço de bar é de 2,87 (superior a 2016), estando acima da média os bares da ESA, ESCE, e ESTG. O bar com menor grau de satisfação é a da ESDL.

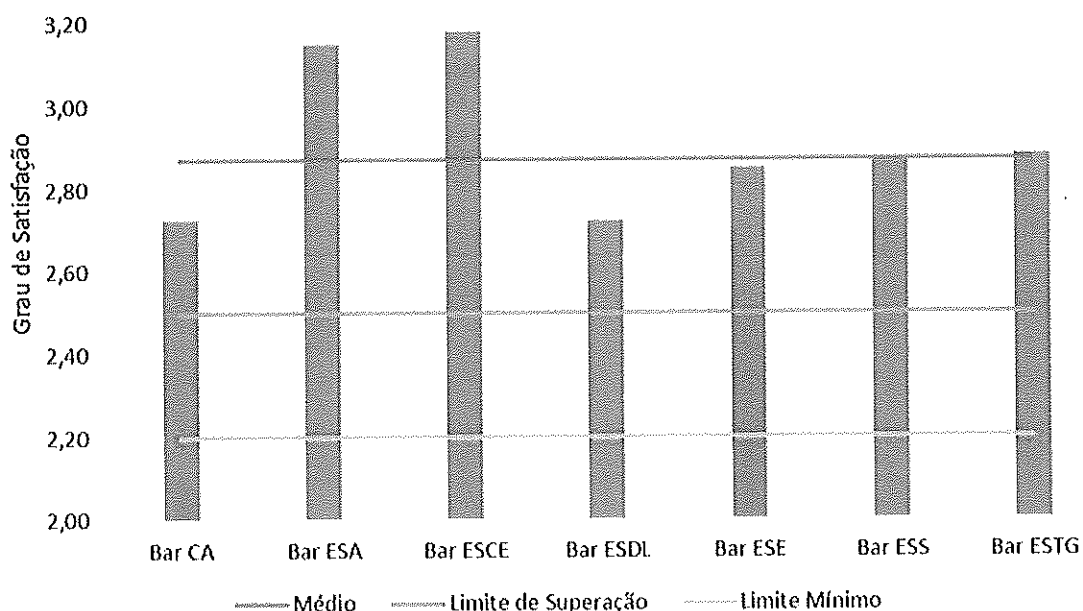


Figura 10 – Grau global de satisfação dos bares em 2018.

A tabela 2 representa o grau de satisfação de cada parâmetro avaliado por bar. Verifica-se que o parâmetro com maior grau de satisfação é a higiene no atendimento, seguido da simpatia, por outro lado o maior descontentamento está relacionado com as filas de espera. Do mesmo modo que se verificou na análise das cantinas, tanto o índice de maior satisfação como o de menor seguem as tendências dos anos anteriores.

Índice de menor valoração foram associados à variedade do bar da ESDL. Com maior grau de satisfação apurou-se a simpatia no atendimento do bar da ESCE.

Tabela 2 - Grau de satisfação de cada parâmetro avaliado por bar.

	Atendimento				Instalações/ Equipamentos				Equipamentos de venda automática				Total
	Simpatia	Higiene	Rapidez	Filas de Espera	Higiene	Conforto	Horário	Meios de pagamento	Higiene	Qualidade	Variedade	Funcionamento geral	
Bar CA	3,45	3,00	3,18	3,27	3,18	3,00	3,09	2,91	3,00	3,18	3,00	3,12	2,73

	Atendimento				Instalações/ Equipamentos				Equipamentos de venda automática				Total
	Simpatia	Higiene	Rapidez	Filas de Espera	Higiene	Conforto	Horário	Meios de pagamento	Higiene	Qualidade	Variedade	Funcionamento geral	
Bar ESA	3,67	3,50	3,39	3,11	3,39	3,28	3,22	2,72	3,22	2,78	2,72	2,78	3,15
Bar ESCE	3,83	3,78	2,78	2,39	3,65	3,48	3,17	3,13	3,26	3,04	2,70	2,96	3,18
Bar ESDL	2,86	3,52	2,71	2,86	3,38	3,19	2,81	2,86	2,52	2,10	1,86	2,00	2,72
Bar ESE	3,40	3,29	2,53	2,29	3,15	2,86	3,07	2,89	2,95	2,61	2,52	2,62	2,85
Bar ESS	2,83	3,50	2,50	2,25	3,25	3,50	3,00	2,75	3,00	2,75	2,50	2,75	2,88
Bar ESTG	2,74	3,54	2,71	2,67	3,25	3,13	2,92	2,88	3,08	2,79	2,63	3,08	2,88
Total bares	3,21	3,34	2,61	2,40	3,20	2,95	3,06	2,89	2,97	2,64	2,52	2,74	2,87

Na análise bar a bar verifica-se que a simpatia é o fator de maior satisfação no bar do CA, ESA, ESE e ESCE. Já no bar da ESDL e ESTG a higiene do atendimento é o requisito de maior satisfação. No bar da ESS com igual valoração são os parâmetros de higiene do atendimento e conforto.

A variedade do serviço de venda automática é o fator de menor satisfação, nos bares do ESA, ESDL e ESTG, situação que se tem mantido. As filas de espera são o fator de maior insatisfação nos bares da ESCE. As filas de espera são o fator de menor satisfação nos bares da ESE e ESS.

Relativamente ao ano de 2016 (2,83) houve um ligeiro aumento da satisfação global.

Face ao conhecimento que os inquiridos têm do funcionamento dos serviços de bar noutros estabelecimentos de ensino, 47,4% considera que os serviços prestados pelos SAS IPVC funcionam de modo igual, verificando-se que 27,4% consideram que funcionam melhor. Ainda, 57,9% considera que o valor pago pelos serviços de bar é adequado face à sua qualidade.

Sugestões de Melhoria

As melhorias a implementar devem refletir mudanças significativas na rapidez do atendimento, e filas de espera nas cantinas, uma vez que estes fatores são constantemente os pontos de maior insatisfação.

A aquisição de um maior número de louça, talheres e copos para o serviço de refeições, permitirá que não seja necessário higienizar louça para reposição durante o período de serviço, isto é, os colaboradores estarão todos disponíveis durante o período de serviço de refeições.

Os resultados obtidos com a análise destes inquéritos devem ser divulgados nas redes sociais, SIVE e sítio da internet de modo a que a comunidade académica tenha conhecimento dos resultados obtidos.

Devem ser desenvolvidos mecanismos que aumentem a participação da avaliação, uma vez que o número de resposta é baixo relativamente à população.

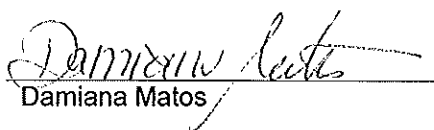
Verifica-se que:

- Respetivamente 80,9% e 73,0% dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a higiene do atendimento e higiene das instalações do serviço de cantina;
- 84,7% dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a simpatia do atendimento do serviço de cantina;
- Respetivamente 88,1%, 84,0% e 75,3% dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a higiene do atendimento, higiene das instalações e higiene dos equipamentos de venda automática do serviço de bar;
- 86,1% dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a simpatia do atendimento do serviço de bar;
- 72,1% considera que os serviços de cantina funcionam de modo igual ou melhor face ao funcionamento dos serviços de cantina noutros estabelecimentos de ensino;
- 79,0% considera que os serviços de bar funcionam de modo igual ou melhor face ao funcionamento dos serviços de bar noutros estabelecimentos de ensino;
- 60,4% dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito com os serviço de cantina;
- 68,2% dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito com os serviço de bar.

À consideração superior.

Viana do Castelo, 20 de dezembro de 2018

O Técnico Superior


Damiana Matos

