

APROVADO



Processo Ação Social (ASO)

Subprocesso Alimentação (ALI)

Relatório do inquérito de avaliação de satisfação
Ano 2023



Damiana Matos

Índice

1. Introdução	2
2. Metodologia	3
3. Apresentação dos resultados	4
3.1. Participação	4
3.2. Grau de satisfação	5
3.3. Grau de satisfação com as medidas de combate à pandemia	10
3.4. Enquadramento dos serviços de alimentação dos SAS-IPVC face a outras IES.....	9
4. Conclusão	11
5. Resumo	12

1. Introdução

A melhoria contínua é um ponto fulcral nos serviços prestados pelos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC-SAS).

Anualmente, de acordo com os procedimentos em vigor do Sistema de Gestão do IPVC é realizado um estudo sobre a satisfação dos utilizadores do serviço de alimentação, através de inquéritos.

Através das respostas obtidas é efetuada uma reflexão avaliando os pontos mais ou menos valorizados de modo a implementar medidas de encontro com as expectativas da comunidade académica.

2. Metodologia

A avaliação da satisfação dos utilizadores sobre a qualidade dos serviços prestados pela área de alimentação é realizada através de dois questionários distintos, uma para os utilizadores das cantinas e outros para os utilizadores dos bares.

Os parâmetros estabelecidos para as cantinas são “Atendimento” que engloba simpatia, higiene, rapidez e filas de espera, “Instalações e Equipamentos” onde se aborda novamente a higiene, conforto, horário e meios para aquisição de senhas; e “Refeição” no qual se questiona a qualidade/confeção, temperatura dos alimentos e variedade.

Os parâmetros inquiridos para os bares são semelhantes aos das cantinas, mas foram elaborados de encontro à especificidade destes, assim são: “Atendimento”, onde estão incluídos os critérios de simpatia, higiene, rapidez e filas de espera, “Instalações/Equipamentos” especificando requisitos de higiene, conforto, horário e meios de pagamento; “Produtos” distinguindo a qualidade e a variedade; e “Equipamentos de venda automática”.

O grau de satisfação é atribuído de 1 a 5, onde 1 é insatisfeito e 5 muito satisfeito.

Foram ainda acrescentadas perguntas relacionadas com medidas de sustentabilidade à semelhança dos anos anteriores.

Estes questionários foram submetidos juntos através da plataforma Google *forms* e enviados por e-mail para a Lista geral IPVC.

Esteve disponível para preenchimento entre maio e julho de 2023.

3. Apresentação dos resultados

Nos pontos que se seguem apresentam-se os resultados obtidos aos parâmetros em avaliação.

3.1. Participação

Foram obtidas 103 respostas, correspondendo a um total de 2% do total da comunidade académica.

Das respostas obtidas 65% correspondia a alunos, 23% a docentes e 12%, de acordo com o representado na figura 1.

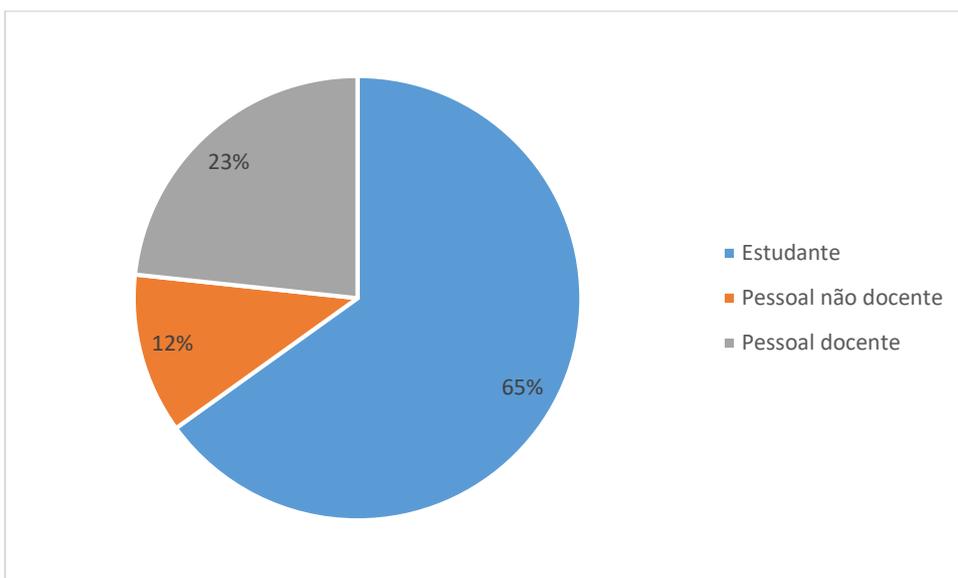


Figura 1 – Correspondência de resposta por perfil de utilizador.

Ao analisarmos as respostas por unidade orgânica, verifica-se que, de acordo com a figura 2, a escola superior mais representada é a ESTG com 39% das respostas. Esta situação é esperada, uma vez que é a escola com o maior número de alunos.

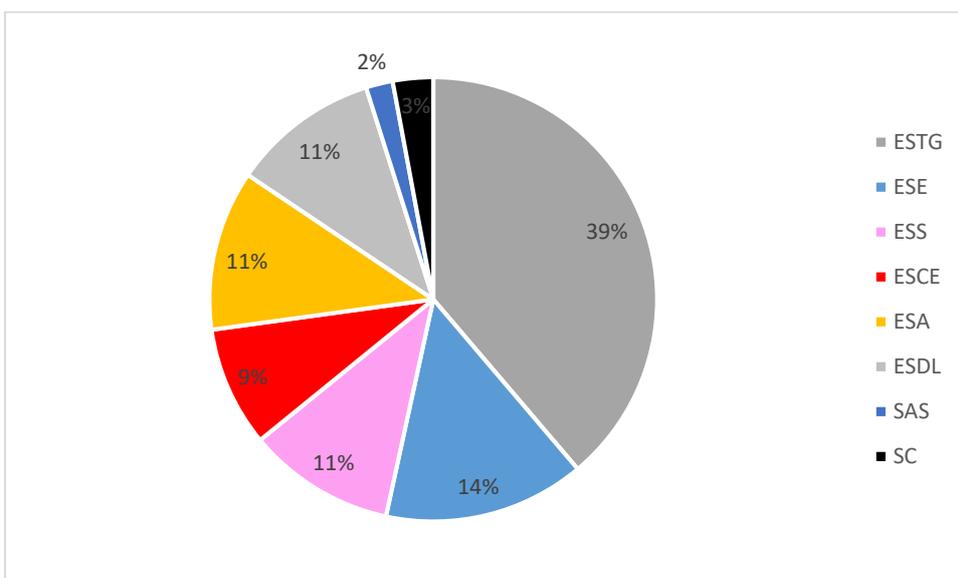


Figura 2 – Correspondência de resposta por local.

Se analisarmos o número de respostas comparativamente com o número de alunos, de acordo com a figura 3, a escola superior onde, se verifica maior participação é a ESDL, no entanto apenas 2% dos alunos participaram na avaliação. Já a menos representada é a ESCE com 0,6% de adesão.

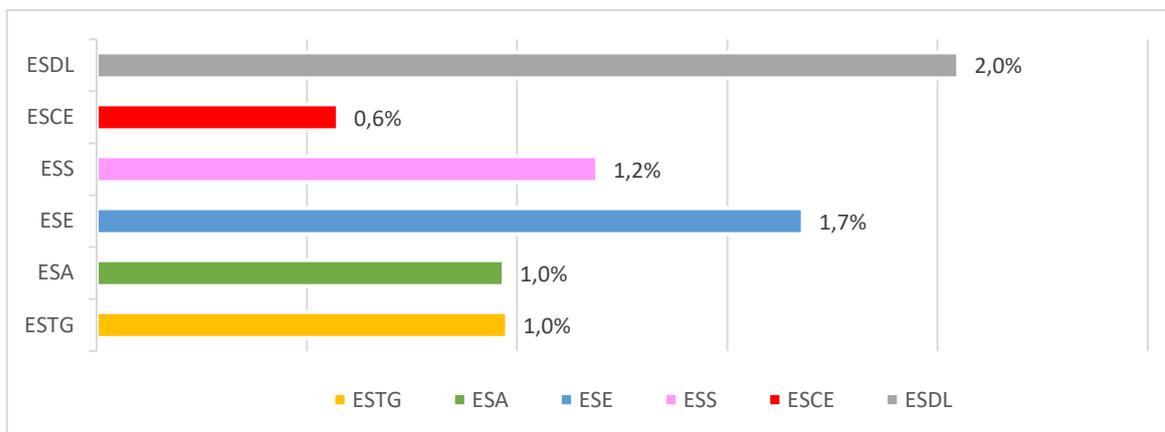


Figura 3 – Correspondência de resposta por local.

3.2. Grau de satisfação

A figura 4 representa o grau de satisfação de cada um dos parâmetros da cantina.

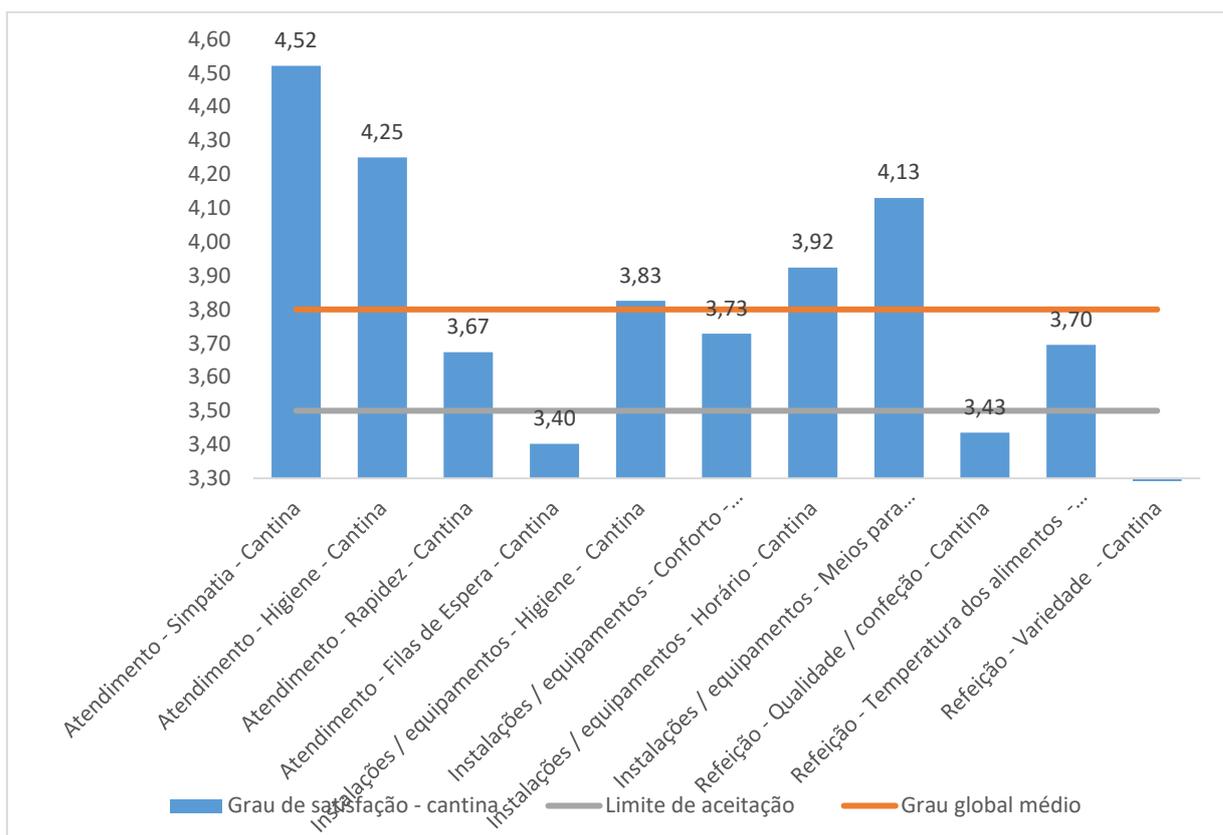


Figura 4 – Grau de satisfação das cantinas.

Salienta-se que, como já tem acontecido, os parâmetros melhor avaliados dizem respeito à simpatia e higiene do atendimento. Já o parâmetro com maior insatisfação diz respeito às filas de espera e qualidade da confeitura.

A figura 5 apresenta o grau de satisfação dos bares. Tal como nas cantinas, os parâmetros melhor avaliados dizem respeito à simpatia do atendimento e à higiene tanto no atendimento como das instalações.

Esta avaliação reflete o esforço que tem sido feito na sensibilização e implementação de medidas adicionais de higiene do serviço. Por outro lado, situações que requerem mais atenção dizem respeito às filas de espera. O valor global de satisfação nos bares foi de 4,17.

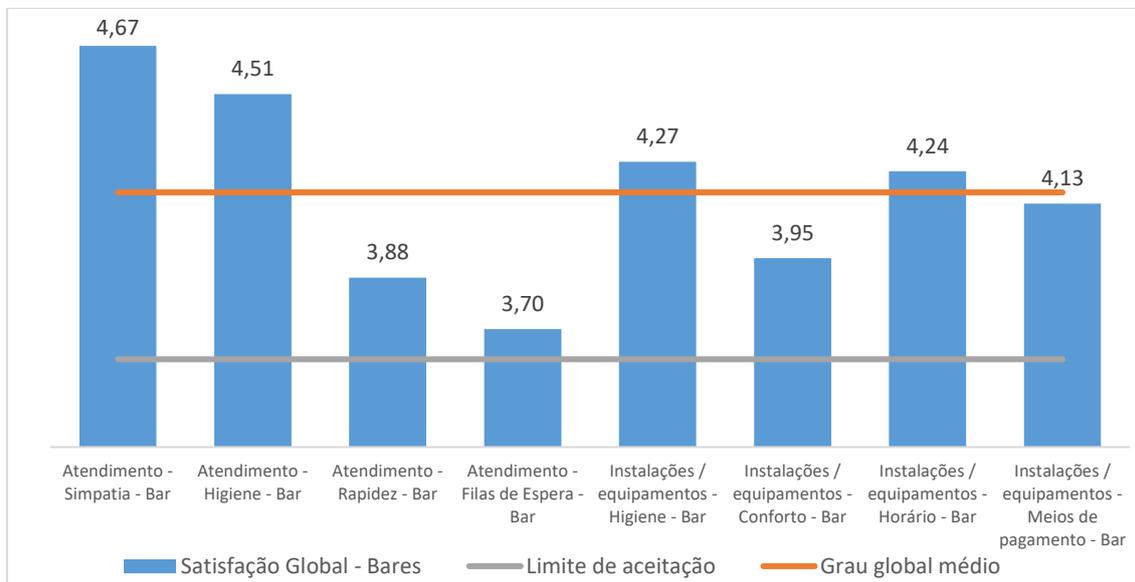


Figura 5 – Grau de satisfação dos bares.

A figura 6 apresenta o grau de satisfação das máquinas de venda automática. Tal como nos bares, os parâmetros melhor avaliados dizem respeito à higiene dos equipamentos. Por outro lado, situações que requerem mais atenção dizem respeito às máquinas de venda automática.

Esta avaliação reflete o esforço que tem sido feito na sensibilização e implementação de medidas adicionais de higiene do serviço. Por outro lado, situações que requerem mais atenção dizem respeito às filas de espera. O valor global de satisfação nos bares foi de 3,50.

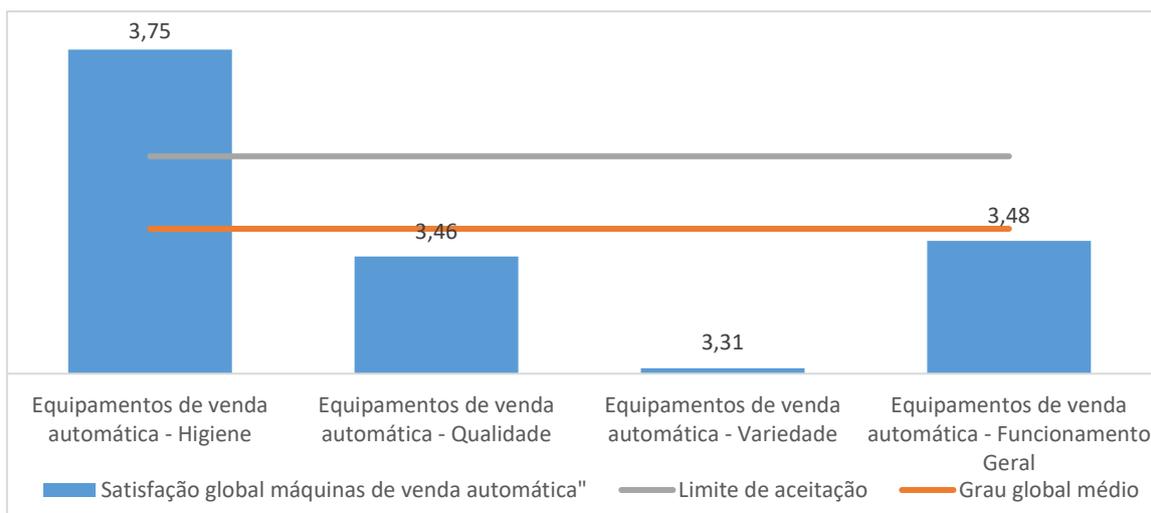


Figura 6 – Grau de satisfação das máquinas de venda automática.

A figura 7 apresenta a tendência associada ao grau de satisfação no serviço de alimentação. Verifica-se que nos últimos anos a satisfação tem-se mantido constante em valores elevados.

A partir do ano de 2022 os resultados da avaliação dos bares e das máquinas de venda automática apresenta-se de forma separada, uma vez que o serviço de venda automática se encontra concessionado e o serviço de bar tal como o de cantina, são em regime gestão direta.

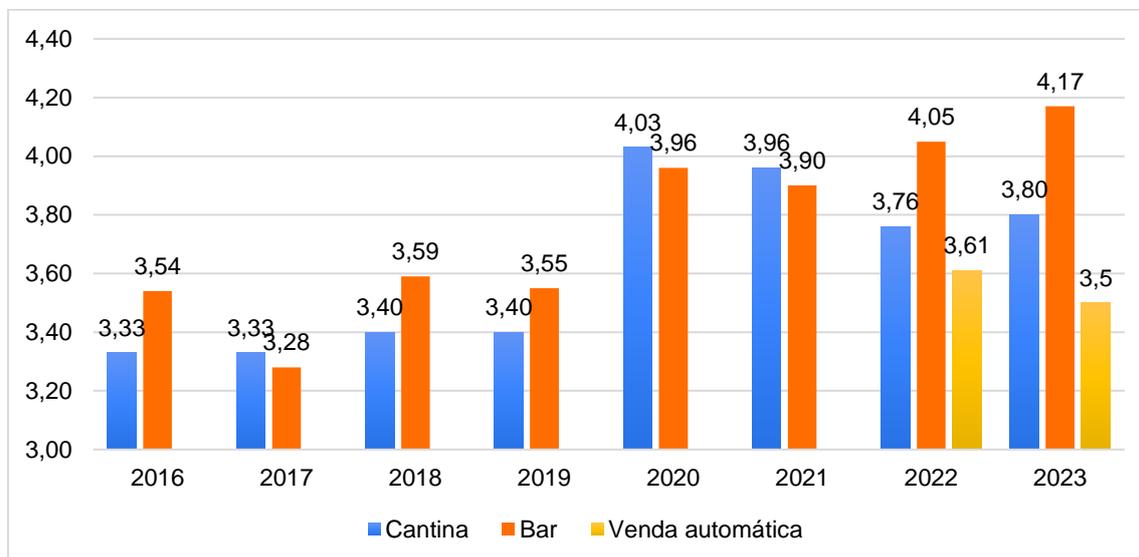


Figura 7 – Evolução da satisfação entre 2016 e 2023.

De acordo com a tabela 1, verifica-se que os índices de maior satisfação são a simpatia do atendimento na ESDL e ESCE e a higiene do atendimento na ESDL.

Já os fatores com maior insatisfação são a rapidez, filas de espera e qualidade de confeção na cantina da ESTG.

As cantinas com maior índice de satisfação são da ESDL, seguida da ESCE e ESA, respetivamente com 4,45, 4,27 e 4,16.

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	Meios para aquisição de senhas	Qualidade/ confeção	Temperatura dos alimentos	Variedade	
ESTG	4,09	3,69	2,84	2,56	3,34	3,34	3,75	4,16	2,84	3,22	3,03	3,35
ESE	4,79	4,21	3,79	3,57	3,64	3,64	3,43	4,07	3,43	3,79	3,14	3,77
ESS	4,89	4,78	4,22	4,11	4,33	3,89	3,89	3,78	3,67	4,00	3,67	4,11
ESA	4,73	4,73	4,36	3,82	4,00	3,64	4,36	4,45	4,18	4,09	3,36	4,16
ESCE	5,00	4,67	4,50	3,67	4,11	4,00	4,44	4,70	4,13	3,67	3,67	4,27
ESDL	5,00	5,00	4,30	4,10	4,42	4,45	4,50	4,00	4,57	4,78	3,89	4,45

	Atendimento				Instalações/ Equipamentos				Refeição			Total
	Simpatia	Higiene	Rapidez	Filas de Espera	Higiene	Conforto	Horário	Meios para aquisição de senhas	Qualidade/ confecção	Temperatura dos alimentos	Variedade	
CA	4,33	3,89	3,89	3,67	3,89	3,89	3,89	4,22	3,00	3,33	2,56	3,69
Total	4,53	4,25	3,67	3,40	3,83	3,73	3,92	4,13	3,43	3,70	3,25	3,80

A tabela 2 apresenta o grau de satisfação de cada um dos parâmetros avaliados relativamente aos bares. Os índices com maior satisfação são a simpatia e a higiene no atendimento.

Os parâmetros com índices mais reduzidos estão associados aos equipamentos de venda automática.

O bar com o maior índice de satisfação é o do CA, seguido do da ESCE e do da ESDL.

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

	Atendimento				Instalações/ Equipamentos				Total bar	Equipamentos de venda automática				Total máquinas de vending
	Simpatia	Higiene	Rapidez	Filas de Espera	Higiene	Conforto	Horário	Meios de pagamento		Higiene	Qualidade	Variedade	Funcionamento geral	
EST	4,68	4,39	4,13	3,94	4,16	3,61	4,26	4,16	4,17	3,77	3,42	3,26	3,45	3,48
ESE	4,57	4,50	3,57	3,07	4,21	4,14	4,64	3,79	4,06	3,64	3,36	3,14	3,29	3,36
ESS	4,63	4,13	3,25	3,25	4,13	3,88	3,75	4,13	3,89	3,38	2,88	3,00	3,38	3,16
ESA	4,67	4,78	3,89	4,00	4,33	4,00	4,56	4,22	4,31	3,67	3,33	3,56	3,56	3,53
ESCE	4,75	5,00	4,20	4,00	4,50	4,00	4,38	4,50	4,44	4,75	3,67	3,00	3,33	3,71
ESDL	5,00	5,00	4,00	3,57	4,63	4,33	4,50	4,40	4,42	3,78	4,00	3,38	3,63	3,69
CA	4,67	4,67	4,17	4,17	4,67	4,50	4,50	4,50	4,48	4,50	4,33	3,83	4,33	4,25
Total	4,67	4,51	3,88	3,70	4,27	3,95	4,24	4,13	4,17	3,75	3,46	3,31	3,48	3,50

3.3. Enquadramento dos serviços de alimentação dos SAS-IPVC face a outras IES

Pretende-se ainda perceber o posicionamento dos serviços de alimentação dos SAS-IPVC face a outras Instituições de Ensino Superior (IES)

Assim, relativamente às cantinas, a figura 8 indica que 56% pensam que funcionam igual e 19% que funcionam melhor.

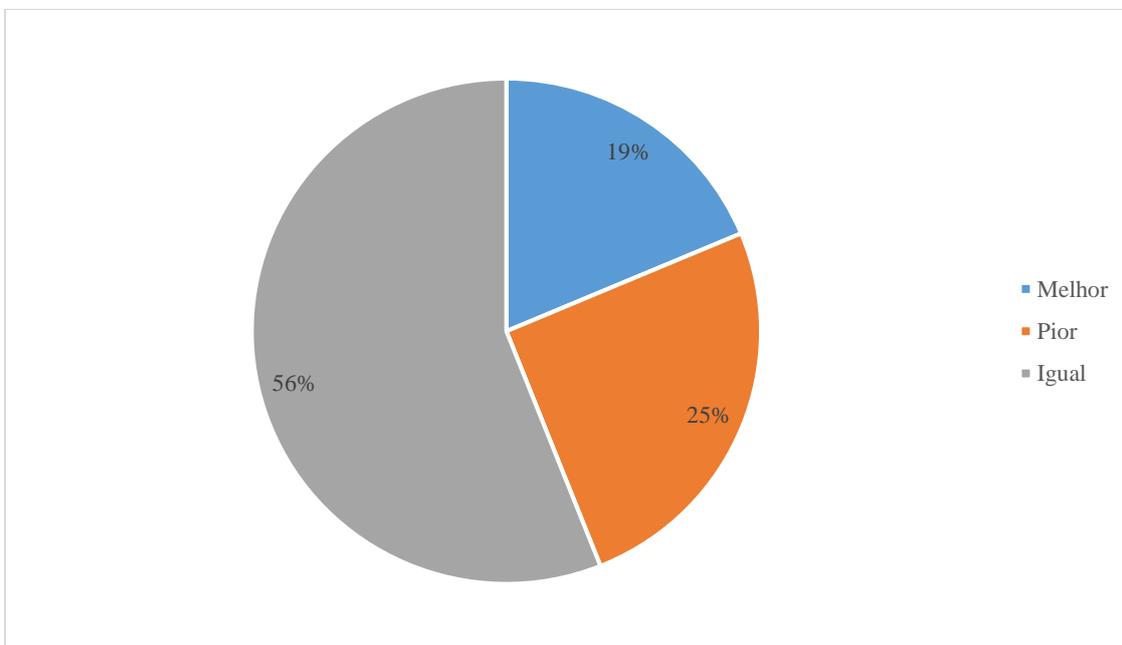


Figura 8 – Funcionamento dos serviços de cantina do IPVC face a outras IES..

De modo análogo, a mesma questão relativamente ao serviço de bar tem o mesmo comportamento, como evidenciado na figura 9.

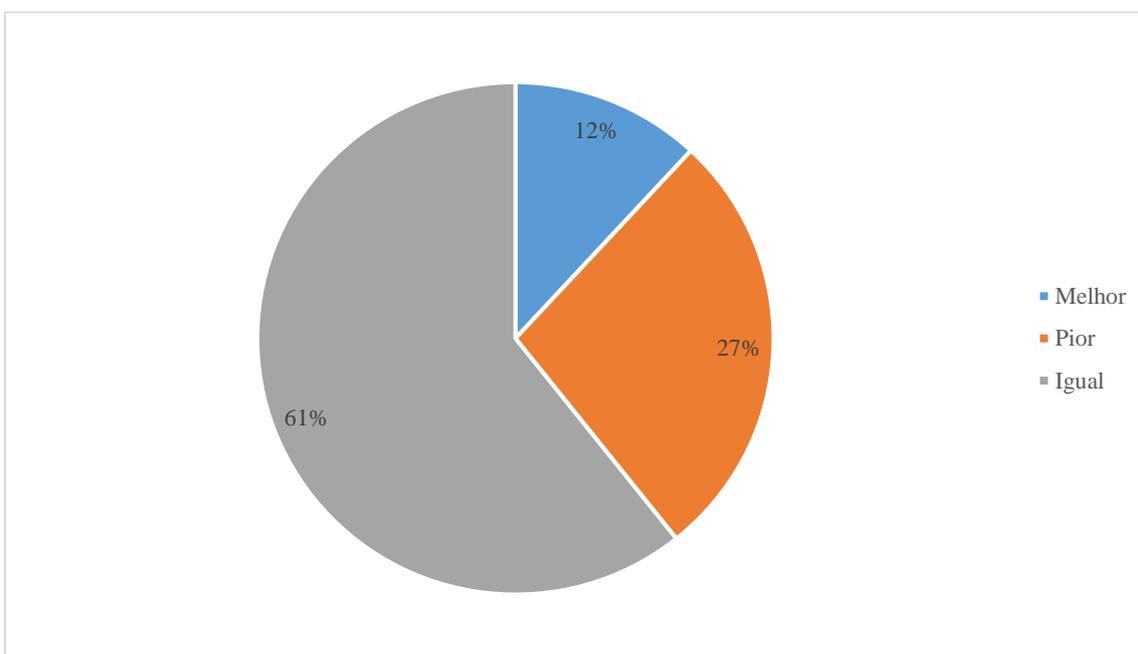


Figura 9– Funcionamento dos serviços de cantina do IPVC face a outras IES..

3.4. Grau de satisfação com as medidas sustentabilidade

Como indicado na metodologia foram acrescentadas quadro perguntas relacionadas com questões de sustentabilidade.

Verificou-se que

- 97% considera importante a implementação de medidas que promovam a sustentabilidade alimentar;
- 99% considera importante a implementação de medidas de combate ao desperdício alimentar;
- 79% considera pertinente a inclusão de produtos biológicos nos bares e cantinas do IPVC;
- 58% pagaria mais por produtos mais saudáveis.

As duas primeiras perguntas mantiveram os mesmos resultados face ao ano de 2022, a já a pertinência da inclusão de produtos biológicos desceu de para 91% para 79% e se pagariam mais por produtos mais saudáveis de para 61% para 58%.

4. Conclusão

O ano 2023 apresentou índice de satisfação dentro das gamas dos últimos anos, pelo que se concluiu que as medidas de melhoria contínua que têm sido implementadas têm efetivamente transmitido maior satisfação à comunidade académica.

Tal como nos anos anteriores os parâmetros de maior satisfação são a simpatia e higiene no atendimento e a higiene das instalações e equipamentos. Estes resultados refletem as sensibilizações/ formações ministradas aos trabalhadores da área de alimentação.

Um parâmetro menos valorizado diz respeito às filas de espera, que na maioria dos casos tem origem na coincidência de horários de saída de intervalos. É necessário continuar a criar soluções para diminuir as filas de espera e conseqüentemente o tempo de espera.

Relativamente aos equipamentos de venda automática foram introduzidas melhorias nomeadamente alteração de sistema de pagamentos (incluindo MB); disponibilização de novos produtos e máquinas acessíveis.

Salienta-se que os resultados possam estar enviesados devido à fraca adesão na participação. Propõem-se que estes inquéritos sejam efetuados de forma presencial através de uma equipa de recolha.

Propõem-se, ainda, que estes resultados sejam publicados

- através de uma infografia geral, para dar conhecimento à comunidade académica, através das redes sociais, portal institucional e newsletter.
- através de infografias por escola superior, para dar conhecimento à comunidade académica de cada escola superior.

5. Resumo

Neste ponto pretende-se compilar a informação para posterior divulgação:

- 4,17/5 Valor global de satisfação nos bares
- 3,8/5 Valor global de satisfação nas cantinas
- 3,5/5 Valor Global de satisfação das máquinas de venda automática
- Índices de maior satisfação:
 - simpatia no atendimento;
 - higiene no atendimento;
- 73% considera que os serviços de cantina funcionam de modo igual ou melhor face ao funcionamento dos serviços de cantina noutros estabelecimentos de ensino;
- 75% considera que os serviços de bar funcionam de modo igual ou melhor face ao funcionamento dos serviços de bar noutros estabelecimentos de ensino.
- 97% considera importante a implementação de medidas que promovam a sustentabilidade alimentar;
- 99% considera importante a implementação de medidas de combate ao desperdício alimentar.