

Satisfação dos utentes das cantinas/refeitórios/bares *campus da Alameda*

ANO 2016



TÉCNICO LISBOA

AEP
agosto de 2016

1. Objetivos

2. Metodologia

3. Dimensões e Indicadores

4. Espaços

5. Resultados

5.1. Número de respostas

5.2. Frequência de utilização

5.3. Caracterização do tipo de utilização do espaço

5.4. Caracterização do Inquirido

5.5. Aspetos dos Alimentos

- Variedade, Qualidade, Custo, Alimentos saudáveis

5.6. Aspetos do Serviço e da Cantina/Refeitório/Bar

- Higiene, atitude dos funcionários e tempo de espera)

5.7. Destaques das sugestões dadas

6. Conclusões

Definiram-se como objetivos principais, os seguintes:

- Caracterizar o perfil do utente das cantinas/refeitórios/bares do Técnico (*campus* da Alameda quanto ao tipo de utilizador)
- Avaliar o grau de satisfação dos utentes com base em duas dimensões:
 - alimentos
 - serviços e espaços

- **Recolha de dados**

Questionário aplicado presencialmente durante dois períodos distintos do dia: hora do almoço e num outro horário definido para cada um dos espaços

- **População alvo**

Utentes das Cantinas/Refeitórios/Bares do *campus* da Alameda do Técnico

- **Período de aplicação**

Junho de 2016 (metodologia prevê a aplicação de 2 em 2 anos)

CARACTERIZAÇÃO

- Frequência de utilização
- Tipo de utilização do espaço
- Inquirido

ALIMENTOS

- Variedade
- Qualidade
- Custo
- Aspetos relacionados com a relação saúde dos utentes/produtos fornecidos

SERVIÇO

- Higiene
- Disponibilidade e simpatia dos funcionários
- Rapidez no atendimento

Espaço	Data de recolha da informação
Bar Ágora (por cima do campo de futebol)	24 de junho
Bar Central	15 de junho
Bar Civil	16 de junho
Bar Complexo Interdisciplinar	17 de junho
Bar da AEIST	23 de junho
Bar de Mecânica - Mecânica II	27 de junho
Bar de Química - Torre Sul	21 de junho
Pastelaria Sena - Torre Norte	22 de junho
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática	20 de junho

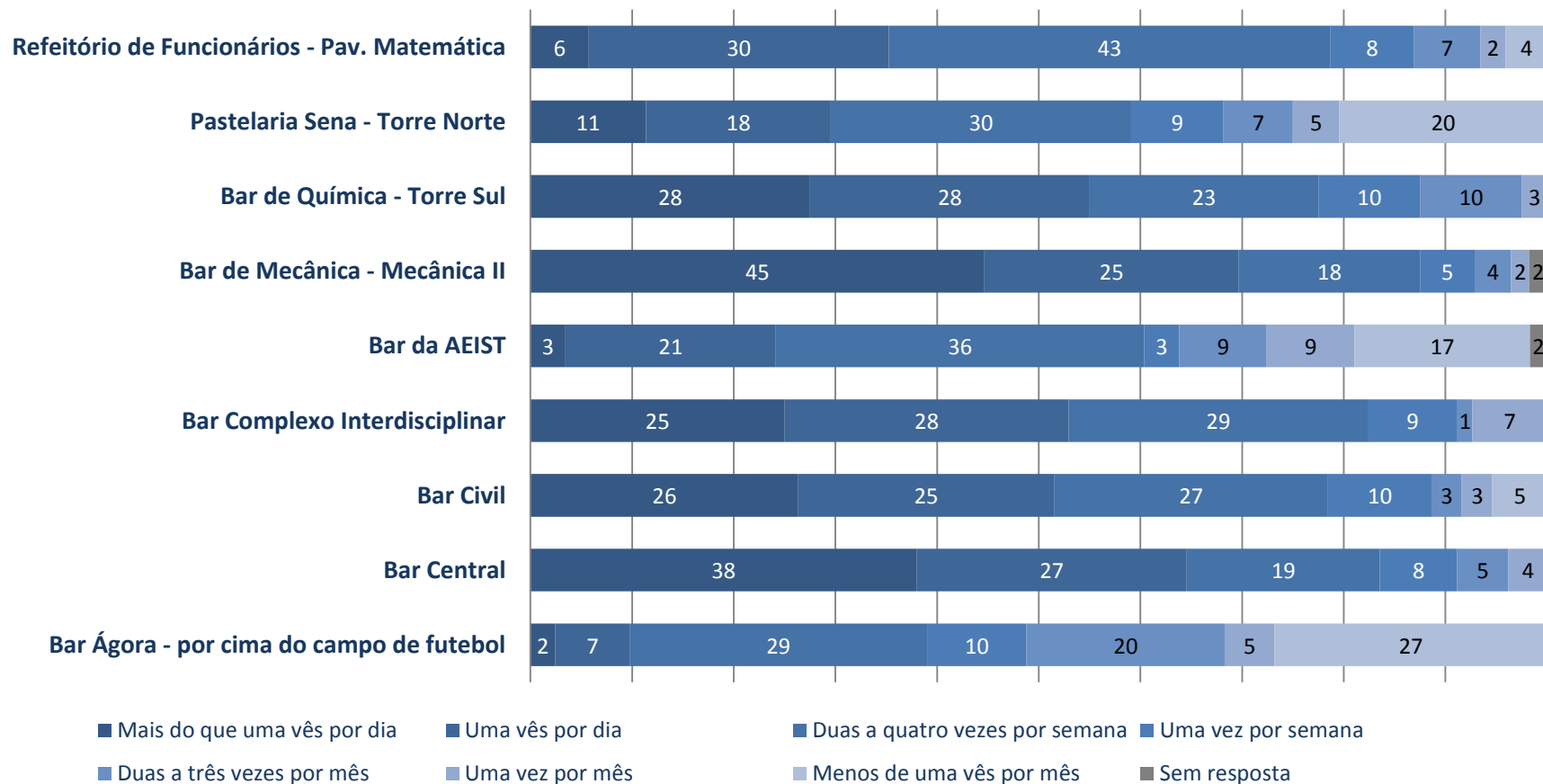
Satisfação dos utentes das cantinas/refeitórios/bares
campus da Alameda

RESULTADOS

NÚMERO DE RESPOSTAS

Espaço	Número de Respostas
Bar Ágora - por cima do campo de futebol	41
Bar Central	79
Bar Civil	167
Bar Complexo Interdisciplinar	68
Bar da AEIST	58
Bar de Mecânica - Mecânica II	56
Bar de Química - Torre Sul	40
Pastelaria Sena - Torre Norte	44
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática	122

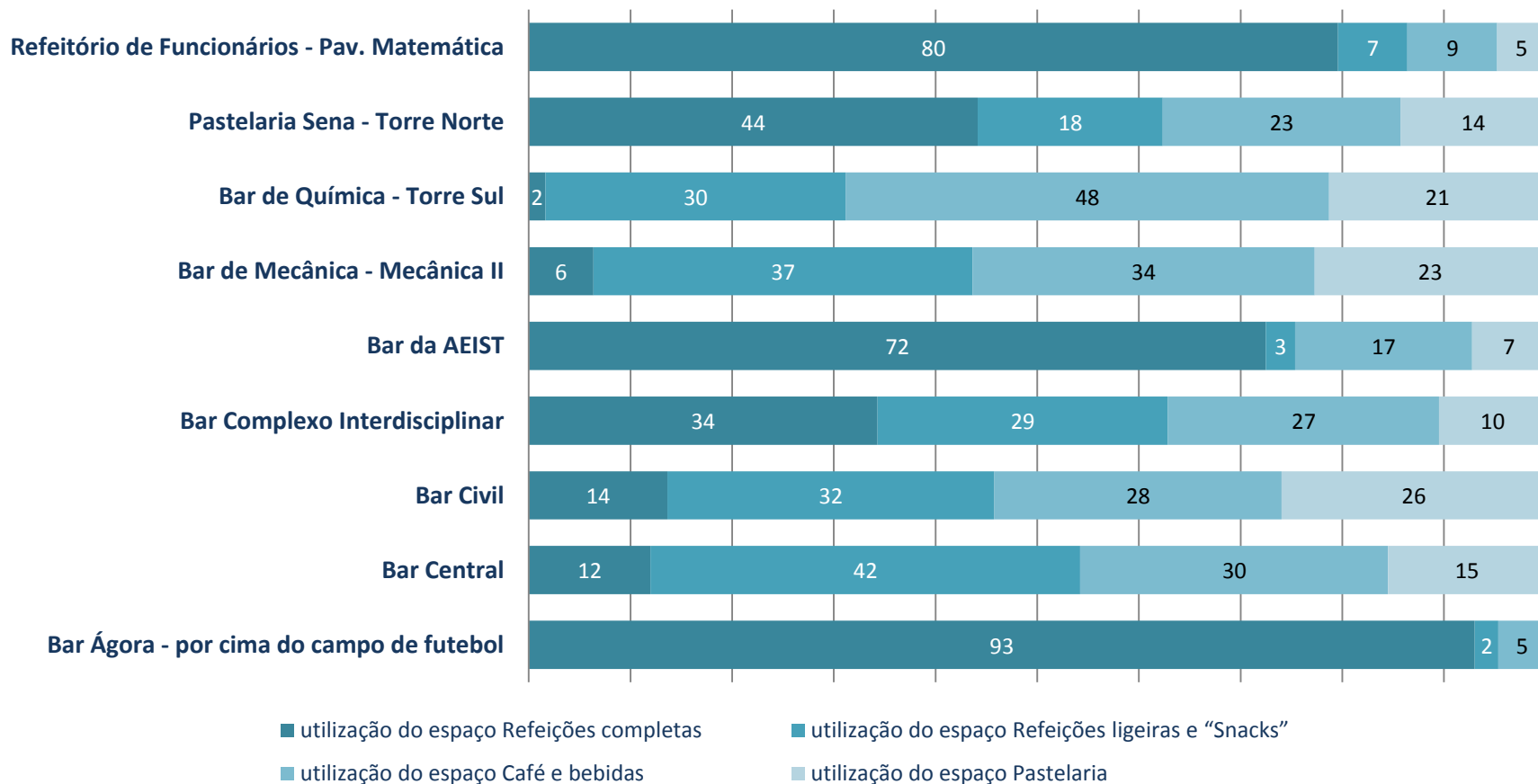
Frequência de Utilização por Local (% por local)



CARACTERIZAÇÃO DO TIPO DE UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO

Tipo de Utilização por Local

(% por local)



CARACTERIZAÇÃO DO INQUIRIDO

ESPAÇO	N.º de respostas						Total Geral
	S/ resposta	Aluno	Docente	Funcion.	Investig.	Outro	
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		40			1		41
Bar Central		26	11	28	11	3	79
Bar Civil		128	7	12	11	9	167
Bar Complexo Interdisciplinar	1	6	34	9	13	5	68
Bar da AEIST		48		5	3	2	58
Bar de Mecânica - Mecânica II		35	3	8	6	4	56
Bar de Química - Torre Sul		31	5	1	3		40
Pastelaria Sena - Torre Norte	1	12	16	5	4	6	44
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		24	42	13	32	11	122
Total Geral	2	350	118	81	84	40	675

Como classifica os seguintes aspetos dos alimentos servidos na cantina/refeitório/bar?

Variedade	% resp. 1	% resp. 2	% resp. 3	% resp. 4	% resp. 5	% resp. 6	% resp. 7	Média
Escala de 1 a 7 em que 1 = Muito Pouca Variedade e 7= Muito Grande variedade	0,9	3,1	8,0	25,6	29,3	22,2	10,8	4,9

VARIEDADE (Média por Cantina/Refeitório/Bar)

Escala de 1 a 7 em que

1 = Muito Pouca Variedade e 7= Muito Grande variedade

LOCAL	NS/NR	Aluno	Docente	Funcionário	Investigador	Outro	Total Geral
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		4,6			5,0		4,6
Bar Central		5,0	4,7	4,4	4,4	3,0	4,6
Bar Civil		5,4	5,1	5,0	4,7	5,0	5,3
Bar Complexo Interdisciplinar		3,5	4,7	4,9	4,9	4,8	4,6
Bar da AEIST		5,0		4,4	4,7	6,0	4,9
Bar de Mecânica - Mecânica II		5,3	4,3	4,5	4,5	6,0	5,0
Bar de Química - Torre Sul		4,2	3,6	6,0	3,0		4,1
Pastelaria Sena - Torre Norte	4,0	6,0	4,9	3,8	5,8	5,8	5,3
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		4,7	5,0	3,9	5,0	4,5	4,8
Total Geral		4,0	5,0	4,8	4,5	4,8	4,9

Como classifica os seguintes aspetos dos alimentos servidos na cantina/refeitório/bar?

Qualidade	% resp. 1	% resp. 2	% resp. 3	% resp. 4	% resp. 5	% resp. 6	% resp. 7	Média
Escala de 1 a 7 em que 1 = Muito Má Qualidade e 7 = Muito Boa Qualidade	0,9	1,5	6,3	18,8	33,7	28,7	10,0	5,1

QUALIDADE (Média por Cantina/Refeitório/Bar)

Escala de 1 a 7 em que

1 = Muito Má Qualidade e 7 = Muito Boa Qualidade

LOCAL	NS/NR	Aluno	Docente	Funcionário	Investigador	Outro	Total Geral
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		4,9			6,0		5,0
Bar Central		5,1	5,3	4,6	4,8	4,3	4,9
Bar Civil		4,8	4,9	4,5	4,4	5,0	4,7
Bar Complexo Interdisciplinar		5,0	5,1	5,4	5,0	4,6	5,1
Bar da AEIST		5,3		5,2	4,7	5,5	5,3
Bar de Mecânica - Mecânica II		6,3	5,0	5,6	6,0	6,0	6,1
Bar de Química - Torre Sul		5,2	5,6	6,0	4,3		5,2
Pastelaria Sena - Torre Norte	5,0	6,4	5,4	4,5	5,8	5,8	5,7
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		5,3	5,0	4,2	5,0	4,5	4,9
Total Geral		5,0	5,2	5,1	4,8	5,0	5,1

Como classifica os seguintes aspetos dos alimentos servidos na cantina/refeitório/bar?

Custo	% resp. 1	% resp. 2	% resp. 3	% resp. 4	% resp. 5	% resp. 6	% resp. 7	Média
Escala de 1 a 7 em que 1 = Muito Baixo Custo e 7= Muito Elevado custo	2,9	10,2	19,9	35,9	17,3	10,2	3,7	4,0

CUSTO (Média por Cantina/Refeitório/Bar)

Escala de 1 a 7 em que

1 = Muito Baixo Custo e 7= Muito Elevado custo

LOCAL	NS/NR	Aluno	Docente	Funcionário	Investigador	Outro	Total Geral
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		4,2			4,0		4,2
Bar Central		3,6	4,4	4,8	3,7	3,7	4,1
Bar Civil		4,4	4,1	4,2	4,7	3,6	4,3
Bar Complexo Interdisciplinar		4,7	3,4	4,6	4,5	4,2	3,9
Bar da AEIST		4,4		3,4	3,7	2,0	4,2
Bar de Mecânica - Mecânica II		3,4	3,3	4,8	2,8	2,7	3,4
Bar de Química - Torre Sul		3,6	3,8	5,0	4,7		3,8
Pastelaria Sena - Torre Norte	4,0	4,8	4,4	4,8	4,0	4,6	4,5
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		3,8	3,6	3,5	3,2	3,4	3,5
Total Geral	4,0	4,1	3,8	4,4	3,8	3,6	4,0

Como classifica os seguintes aspetos dos alimentos servidos na cantina/refeitório/bar?

Alimentos saudáveis	% resp. 1	% resp. 2	% resp. 3	% resp. 4	% resp. 5	% resp. 6	% resp. 7	Média
Escala de 1 a 7 em que 1 = Pouco Saudáveis e 7= Muito Saudáveis	3,1	4,2	12,2	34,2	27,8	14,8	3,6	4,4

ALIMENTOS SAUDÁVEIS (Média por Cantina/Refeitório/Bar)

Escala de 1 a 7 em que

1 = Pouco Saudáveis e 7= Muito Saudáveis

LOCAL	NS/NR	Aluno	Docente	Funcionário	Investigador	Outro	Total Geral
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		3,9			5,0		3,9
Bar Central		4,3	4,4	4,1	4,4	3,3	4,2
Bar Civil		3,6	3,3	3,7	3,6	3,8	3,6
Bar Complexo Interdisciplinar		4,0	4,9	4,7	5,2	4,6	4,8
Bar da AEIST		4,6		4,2	4,3	5,5	4,6
Bar de Mecânica - Mecânica II		5,3	4,0	4,4	5,2	5,7	5,1
Bar de Química - Torre Sul		4,0	5,0	4,0	3,3		4,1
Pastelaria Sena - Torre Norte	4,0	5,5	5,1	4,8	5,0	5,7	5,2
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		5,0	5,1	3,7	4,8	4,7	4,8
Total Geral		4,0	4,2	4,8	4,1	4,6	4,4

Como classifica os seguintes aspetos do serviço e da cantina/refeitório/bar?

Higiene	% resp. 1	% resp. 2	% resp. 3	% resp. 4	% resp. 5	% resp. 6	% resp. 7	Média
Escala de 1 a 7 em que 1 = Muito Má Higiene e 7= Muito boa Higiene	1,4	2,3	4,7	18,1	26,6	30,0	16,8	5,2

HIGIENE (Média por Cantina/Refeitório/Bar)

Escala de 1 a 7 em que

1 = Muito Má Higiene e 7= Muito boa Higiene

LOCAL	NS/NR	Aluno	Docente	Funcionário	Investigador	Outro	Total Geral
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		4,7			6,0		4,7
Bar Central		5,9	5,7	5,2	5,5	5,7	5,6
Bar Civil		4,7	4,3	4,4	4,4	5,2	4,7
Bar Complexo Interdisciplinar	7,0	4,5	5,6	5,3	5,1	4,5	5,3
Bar da AEIST		5,1		5,2	6,0	5,5	5,2
Bar de Mecânica - Mecânica II		6,5	5,7	5,7	6,5	6,5	6,4
Bar de Química - Torre Sul		5,5	5,6	6,0	5,3		5,5
Pastelaria Sena - Torre Norte	5,0	6,3	6,0	6,0	5,8	6,2	6,1
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		5,5	5,0	4,2	4,9	5,3	5,0
Total Geral		6,0	5,2	5,4	5,0	5,4	5,2

SERVIÇO E CANTINA/REFEITÓRIO/BAR

ATITUDE DOS FUNCIONÁRIOS

Como classifica os seguintes aspetos do serviço e da cantina/refeitório/bar?

Atitude Funcionários	% resp. 1	% resp. 2	% resp. 3	% resp. 4	% resp. 5	% resp. 6	% resp. 7	Média
Escala de 1 a 7 em que 1 = Muito Má atitude dos funcionários e 7= Muito boa atitude dos funcionários	2,1	3,8	4,6	9,3	15,1	30,7	34,3	5,6

ATITUDE DOS FUNCIONÁRIOS (Média por Cantina/Refeitório/Bar)

Escala de 1 a 7 em que

1 = Muito Má atitude dos funcionários e 7= Muito boa atitude dos funcionários

LOCAL	NS/NR	Aluno	Docente	Funcionário	Investigador	Outro	Total Geral
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		5,2			6,0		5,2
Bar Central		6,0	6,4	5,5	5,4	5,7	5,8
Bar Civil		4,1	5,6	5,8	5,3	5,6	4,4
Bar Complexo Interdisciplinar	6,0	6,0	6,7	6,9	6,3	5,0	6,5
Bar da AEIST		5,5		6,0	5,3	6,5	5,6
Bar de Mecânica - Mecânica II		7,0	6,7	7,0	7,0	7,0	7,0
Bar de Química - Torre Sul		6,0	6,6	6,0	6,3		6,1
Pastelaria Sena - Torre Norte	6,0	6,4	6,4	5,6	6,3	6,2	6,3
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		6,0	5,9	5,2	5,8	5,3	5,8
Total Geral		6,0	5,3	6,3	5,8	5,9	5,6

Como classifica os seguintes aspetos do serviço e da cantina/refeitório/bar?

Tempo de espera	% resp. 1	% resp. 2	% resp. 3	% resp. 4	% resp. 5	% resp. 6	% resp. 7	Média
Escala de 1 a 7 em que 1 = Muito Baixo tempo de espera e 7= Muito Elevado tempo de Espera	7,8	15,8	14,6	21,5	21,5	14,3	4,3	3,9

TEMPO DE ESPERA (Média por Cantina/Refeitório/Bar)

Escala de 1 a 7 em que

1 = Muito Baixo tempo de espera e 7= Muito Elevado tempo de Espera

LOCAL	NS/NR	Aluno	Docente	Funcionário	Investigador	Outro	Total Geral
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		4,8			4,0		4,8
Bar Central		3,2	3,6	3,8	3,5	3,3	3,5
Bar Civil		3,8	3,7	4,2	4,6	3,7	3,9
Bar Complexo Interdisciplinar	1,0	4,5	2,6	5,4	2,6	3,3	3,1
Bar da AEIST		3,6		2,2	3,3	1,5	3,4
Bar de Mecânica - Mecânica II		4,2	4,0	4,1	3,8	3,0	4,1
Bar de Química - Torre Sul		3,3	4,0	5,0	3,7		3,5
Pastelaria Sena - Torre Norte	3,0	4,5	4,4	4,4	3,8	5,2	4,4
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		4,5	4,6	4,4	4,5	4,8	4,6
Total Geral	2,0	3,9	3,8	4,1	4,0	4,0	3,9

Como classifica em global a cantina/refeitório/bar?

Classificação global da cantina/refeitório/bar	% resp. 1	% resp. 2	% resp. 3	% resp. 4	% resp. 5	% resp. 6	% resp. 7	Média
Escala de 1 a 7 em que 1 = Muito Má e 7= Muito Boa		1,8	4,1	18,0	35,0	31,7	9,4	5,2

CLASSIFICAÇÃO GLOBAL

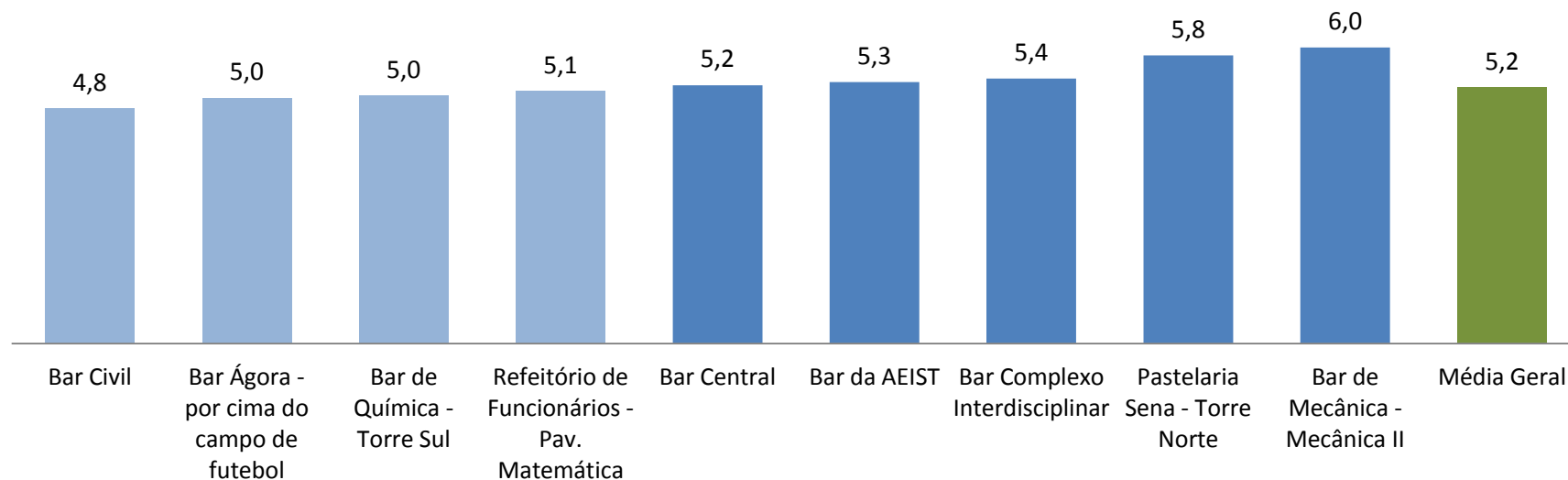
Escala de 1 a 7 em que
1 = Muito Má e 7= Muito Boa

LOCAL	NS/NR	Aluno	Docente	Funcionário	Investigador	Outro	Total Geral
Bar Ágora - por cima do campo de futebol		5,0			6,0		5,0
Bar Central		5,5	5,5	5,0	5,3	4,3	5,2
Bar Civil		4,7	4,7	5,0	4,6	5,1	4,8
Bar Complexo Interdisciplinar	5,0	4,8	5,5	5,6	4,8	6,0	5,4
Bar da AEIST		5,2		5,8	5,0	6,0	5,3
Bar de Mecânica - Mecânica II		6,2	5,0	5,4	5,6	7,0	6,0
Bar de Química - Torre Sul		5,1	5,0	5,0	4,0		5,0
Pastelaria Sena - Torre Norte	5,0	6,3	5,7	5,6	5,5	6,0	5,8
Refeitório de Funcionários - Pav. Matemática		5,4	5,3	4,4	5,2	4,5	5,1
Total Geral		5,2	5,4	5,1	5,1	5,3	5,2

Como classifica em global a cantina/refeitório/bar?

CLASSIFICAÇÃO GLOBAL (média)

Escala de 1 a 7 em que
1 = Muito Má e 7= Muito Boa



Bar Agora

Opções mais saudáveis, mais fruta, opções vegetarianas

Bar Central

Opções mais saudáveis, mais fruta, opções vegetarianas

Bar Complexo Interdisciplinar

Maior variedade e melhoria do espaço

Bar da AEIST

Disponibilizar menu vegetariano

Bar de Civil

Melhorar variedade, qualidade, alimentos mais saudáveis, higiene e simpatia do pessoal

Bar de Mecânica – Mecânica II

Necessário ar condicionado

Bar de Química – Torre Sul

Necessária maior variedade e disponibilizar micro ondas

Pastelaria Sena – Torre Norte

Melhorar qualidade e variedade

Refeitório dos funcionários

Melhorar variedade, higiene e necessário mais pessoal

Satisfação dos utentes das cantinas/refeitórios/bares
campus da Alameda

CONCLUSÕES

Caracterização dos inquiridos

Os **utentes** das cantinas/refeitórios/bares do *campus* da Alameda do Técnico são, maioritariamente, alunos (52% das respostas) e docentes (17 % das respostas)

Aspetos dos Alimentos

Variedade

A média da classificação do indicador **variedade** dos alimentos foi positiva em todos os espaços, oscilando entre 4,1 (Bar de Química da torre sul) e 5,3 (Pastelaria Sena e Bar de civil);

Qualidade

No que se refere aos indicadores de **qualidade**, todos os espaços apresentaram médias globais positivas ($\geq 4,7$) sendo que os resultados, por espaço, indicam que a qualidade global das refeições é menos satisfatória no Bar de Civil (média de 4,7), no Refeitório dos Funcionários e no Bar Central (ambos com média de 4,9). O Bar de Mecânica foi o espaço que apresentou melhor resultado (média de 6.1);

Custo

O indicador **custo** registou avaliações medias negativas ($>3,5$) em todos os espaços, exceção feita ao Bar de Mecânica - Mecânica II que registou uma média de 3,4;

Alimentos saudáveis

Todos os espaços obtiveram médias de resultados positivas no indicador **alimentos saudáveis** o qual variou entre 3,6 (Bar de Civil) e 5,2 (Pastelaria Sena - Torre Norte). Releva-se o facto de terem sido recorrentes as sugestões de que sejam disponibilizadas opções mais saudáveis, mais fruta e opções vegetarianas

Aspetos do serviço e da cantina/refeitório/bar

Higiene

A média geral da classificação da satisfação com a **higiene** foi de 5,2 e todos os espaços registaram resultados positivos que variaram entre 4,7 (Bar de Civil) e 5,3 (Pastelaria Sena);

Atitude dos funcionários

No que se refere à satisfação com a **atitude dos funcionários**, todos os espaços apresentaram médias globais positivas ($\geq 4,4$) sendo este resultado registado no Bar de Civil. A média mais alta obtida (7,0) foi registada no Bar de Mecânica - Mecânica II

Tempo de Espera

A satisfação dos utilizadores com o **tempo de espera** nas cantinas/refeitórios/bar registou avaliações medias negativas ($>3,5$), sendo a média global de 3,9.

Satisfação Global

No que confere à satisfação global, todos os espaços apresentam uma avaliação positiva (superior ao ponto médio de 3,5).

A avaliação global dos espaços – média - variou entre 4,8 (Bar de Civil) e 6,0 (Bar de Mecânica - Mecânica II);

Os utentes manifestaram satisfação com todos os indicadores avaliados, exceção feita aos indicadores “custo” e “tempo de espera” que registaram médias globais negativas.