

## Ficha Metodológica – CANTINAS Técnico Lisboa

### 1- OBJECTIVOS

No âmbito do desenvolvimento do SIQuIST, e na componente de avaliação dos serviços (mais concretamente os serviços de outsourcing), pretende-se com este inquérito aferir o nível de satisfação dos utentes das cantinas/refeitórios/bares em funcionamento no *campus* da Alameda do IST<sup>1</sup>.

### 2- METODOLOGIA

Neste ponto inicia-se a descrição do **ASPECTO OPERACIONAL** do processo, nomeadamente as seguintes componentes:

#### a. Recolha de dados

Pretende-se que o questionário seja aplicado presencialmente durante dois períodos distintos do dia: hora do almoço e num outro horário a definir para cada um dos casos.

#### b. população alvo

Os inquiridos serão os utentes das Cantinas/Bares/refeitórios do IST.

#### c. período de aplicação

Este inquérito será aplicado durante o mês de janeiro e/ou fevereiro de 2 em 2 anos.

#### d. Dimensões de análise

Nesta secção apresenta-se de uma forma esquemática as **DIMENSÕES** que se pretendem analisar e o modo como as mesmas se traduzem em **INDICADORES**, conforme exemplificado no esquema seguinte:

---

<sup>1</sup> No futuro este inquérito poderá ser aplicado no *campus* do Tagus Park e no CTN

DIMENSÕES	COMPONENTES	INDICADORES
CARACTERIZAÇÃO	Frequência, e caracterização	Frequência de utilização Caracterização do tipo de utilização do espaço Caracterização do inquirido
ALIMENTOS	Satisfação	Variedade Qualidade Custo Aspetos relacionados com a relação saúde dos utentes/ produtos fornecidos
SERVIÇO	Satisfação	Higiene Disponibilidade e simpatia dos funcionários Rapidez no atendimento

### 3- OUTPUTS – APLICAÇÃO E IMPACTO DOS INDICADORES

Descrição e explicação sumária da **APLICABILIDADE** do que se está a analisar. Para que entidades é que a informação recolhida é relevante, de que modo é que pode ser utilizada pelas mesmas e qual o **IMPACTO** real que se espera.

DIMENSÕES	COMPONENTES	OUTPUTS
CARACTERIZAÇÃO	Frequência, e caracterização	<b>Objetivo:</b> caracterizar a frequência e o tipo de utilização do serviço e caracterizar os utilizadores (aluno, docente, funcionário, etc.) <b>Resultados:</b> conhecer o tipo de utilizadores do serviço
ALIMENTOS	Satisfação	<b>Objetivo:</b> Aferir o nível de satisfação dos utentes com os alimentos servidos <b>Resultados:</b> propostas de melhoria que possam promover a melhoria dos produtos disponíveis.
SERVIÇO	Satisfação	<b>Objetivo:</b> Aferir o nível de satisfação utentes em relação aos aspetos operacionais dos espaços de restauração do IST. <b>Resultados:</b> propostas de melhoria de distribuição/funcionamento dos serviços de refeição

# Satisfação dos Utentes das cantinas/refeitórios/bares

---

## 1. Utilizador

Aluno  Docente  Funcionário  Investigador  Outro

## 2. Com que frequência utiliza esta cantina/refeitório/bar?

Mais do que uma vês por dia  Uma vês por dia  Duas a quatro vezes por semana  Uma vez por semana  
 Duas a três vezes por mês  Uma vez por mês  Menos de uma vês por mês

### 2.1. Como descreveria a sua utilização do espaço (Selecione 1 ou mais opções)

Refeições completas  Refeições ligeiras e “Snacks”  Café e bebidas  Pastelaria

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

Muito pouca variedade	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Muito grande variedade	<input type="radio"/> N/R
Muito má qualidade	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Muito boa qualidade	<input type="radio"/> N/R
Muito baixo custo	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Muito elevado custo	<input type="radio"/> N/R
Muito pouco saudável	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Muito saudável	<input type="radio"/> N/R

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

Muito má higiene	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Muito boa higiene	<input type="radio"/> N/R
Muito má atitude dos funcionários	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Muito boa atitude dos funcionários	<input type="radio"/> N/R
Muito baixo tempo de espera	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Muito elevado tempo de espera	<input type="radio"/> N/R

## 5. Como classifica em global a cantina/refeitório/bar?

Muito má         Muito boa  N/R

## 6. Sugestões/comentários \_\_\_\_\_

### NOTAS IMPORTANTES PARA APLICAÇÕES FUTURAS:

Na questão n.º 3 verificar forma como se coloca as questões relativas ao “Custo” e “Tempo de Espera” porque a escala está invertida em relação aos restantes indicadores;

**Alterar, na questão n.º 4, o indicador “atitude dos funcionários” para “Cortezia dos Funcionários”**