

UTILIZAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS UTENTES

DAS CANTINAS DO IST

Refeitório do Pessoal do IST

Civil

SASUTL

GABINETE DE ESTUDOS E PLANEAMENTO

Coord.: Marta Pile

Novembro 2001

Instituto Superior Técnico

Gabinete de Estudos e Planeamento

Utilização e Satisfação dos Utentes das Cantinas do IST:

Refeitório do Pessoal do IST

Civil

SASUTL

Coordenação

Marta Pile

Aplicação de inquéritos

Catarina Moreira

Helena Lopes

Rui Mendes

Tânia Correia

Relatório

Luís Lourenço

Rui Mendes

Índice Geral e de Figuras

CARACTERIZAÇÃO DA FREQUÊNCIA DAS CANTINAS DO IST.....	5
OBJECTIVOS E METODOLOGIA.....	5
CARACTERIZAÇÃO GERAL.....	7
Fig. I - Identificação dos utentes do IST, segundo a categoria de utilizador.....	7
Fig. II - Distribuição dos utentes dos refeitórios, segundo a cantina frequentada.....	7
Fig. III - Variações na distribuição dos utilizadores da Cantina do Pessoal do IST.....	8
Fig. IV - Variações na distribuição dos utilizadores da cantina do Pavilhão de Civil.....	8
Fig. V - Variações na distribuição dos utilizadores da cantina do SASUTL.....	9
Fig. VI - Ordenação dos utilizadores por cantina.....	9
Fig. VII - Distribuição dos alunos de licenciatura, segundo a utilização das cantinas.....	10
Fig. VIII - Ordenação dos alunos de licenciatura, segundo a utilização das cantinas.....	11
Fig. IX - Distribuição dos alunos por ano curricular, segundo a utilização das cantinas.....	12
Fig. X - Alunos de outras Escolas.....	12
Fig. XI - Distribuição da população, segundo a cantina (<i>outras situações</i>).....	13
REFEITÓRIO DO PESSOAL DO IST.....	14
Fig. XII - Relação tempo médio de espera vs. pessoas na fila (Refeitório do Pessoal do IST).....	14
Fig. XIII - Número de pessoas servidas por minuto (Refeitório do Pessoal do IST).....	14
Fig. XIV - Comparação entre as três observações realizadas- tempo de espera na fila.....	15
Fig. XV - Comparação entre as três observações realizadas- nº pessoas na fila.....	15
CANTINA DO PAVILHÃO DE CIVIL.....	16
Fig. XVI - Relação tempo médio de espera vs. pessoas na fila (Civil).....	16
Fig. XVII - Número de pessoas servidas por minuto (Civil).....	16
Fig. XVIII - Comparação entre as duas observações realizadas- tempo de espera na fila.....	17
Fig. XIX - Comparação entre as duas observações realizadas- nº pessoas na fila.....	17
CANTINA DOS SASUTL (SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL).....	18
Fig. XX - Relação tempo médio de espera vs. pessoas na fila (SASUTL).....	18
Fig. XXI - Número de pessoas por minuto (SASUTL).....	18
Fig. XXII - Comparação entre as duas observações realizadas - tempo de espera na fila.....	19
Fig. XXIII - Comparação entre as duas observações realizadas- nº pessoas na fila.....	19
SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM AS CANTINAS DO IST.....	20
DISCRIMINAÇÃO POR CANTINA.....	20
Fig. XXIV - Satisfação com as REFEIÇÕES, segundo a cantina.....	20
Fig. XXV - Satisfação com as INSTALAÇÕES, segundo a cantina.....	21
Fig. XXVI - Satisfação com o ATENDIMENTO, segundo a cantina.....	21
Fig. XXVII - Apreciação Global sobre as cantinas do IST.....	22
Fig. XXVIII - Ordenação dos Indicadores de Satisfação - Cantina do Pessoal do IST.....	22
Fig. XXIX - Ordenação dos Indicadores de Satisfação - Cantina de Civil.....	23
Fig. XXX - Ordenação dos Indicadores de Satisfação - Cantina dos SASUTL.....	24
Fig. XXXI - Ordenação dos Indicadores de Satisfação - totalidade dos utentes inquiridos.....	25
DISCRIMINAÇÃO POR UTILIZADOR.....	26
Fig. XXXII - Distribuição dos inquéritos à satisfação, segundo a cantina e o tipo de utilizador.....	26
Fig. XXXIII - Satisfação dos Utentes - Alunos de Licenciatura.....	26
Fig. XXXIV - Satisfação dos Utentes - Alunos de Mestrado.....	27

Fig. XXXV – Satisfação dos Utentes – Alunos de Doutoramento.....	27
Fig. XXXVI – Satisfação dos Utentes – Alunos de outra Escola (universidade).....	28
Fig. XXXVII – Satisfação dos Utentes – Docentes.....	28
Fig. XXXVIII – Satisfação dos Utentes – Funcionários.....	29
Fig. XXXIX – Satisfação dos Utentes – Investigadores/Bolseiros.....	29
O CASO ESPECÍFICO DA FILA DE MACROBIÓTICA.....	30
Fig. XL – Satisfação dos Utentes – fila da macrobiótica vs restantes utilizadores (SASUTL).....	30
PERFIL DO FREQUENTADOR DAS CANTINAS.....	31

Caracterização da frequência das Cantinas do IST

Objectivos e Metodologia

O presente estudo surge na sequência de um anterior efectuado em Maio deste ano¹ e que visa reforçar os seguintes objectivos específicos:

- A caracterização da população que usualmente frequenta as 3 cantinas existentes no IST, com comparações com os resultados obtidos no anterior estudo;
- Identificação do número de almoços servidos, a par dos tempos de espera, com comparações também com os resultados anteriores;
- Identificação do nível de satisfação dos utentes com os refeitórios do IST no que concerne a três categorias principais: refeições, atendimento e instalações.

Para o efeito adoptou-se um processo de inquirição aos utentes das 3 cantinas existentes – Refeitório do Pessoal do IST, Civil e Serviços de Acção Social da UTL (SASUTL) - nos dias 6/11/2001, 7/11/2001 e 8/11/2001, respectivamente. Este processo obedeceu aos seguintes pressupostos:

1. Identificação de todos os utentes nos três refeitórios do IST em análise;
2. Aplicação de inquéritos à satisfação aos utentes dos refeitórios do IST, segundo processos de amostragem não aleatória;
3. Identificação dos tempos de espera (em minutos) e do número de pessoas na fila de 15 em 15 minutos em cada um dos refeitórios, processo este auxiliado pelos seguranças disponibilizados para este efeito.

Na cantina de Pessoal do IST e Civil foi efectuado o inquérito à totalidade dos utentes nos dias indicados; na cantina dos SASUTL, apesar da tentativa de realização a todos os utentes, apenas foi possível obter uma taxa de resposta de 58,7%, pois a organização desta cantina ao nível das filas de espera tem um comportamento bastante irregular devido aos seguintes factores: o espaço onde afluem as pessoas é demasiado exíguo o que origina que não se possa efectuar a contabilização exacta de todas os utentes (as filas de espera inter cruzam-se); dada esta irregularidade, os recursos humanos disponibilizados para o processo de inquirição (5 elementos) não conseguiram acompanhar a totalidade dos utentes; observou-se ainda que as 4 pistas não se mantiveram sempre em funcionamento, abrindo e fechando de acordo com a

¹ Lourenço, L.; Mendes, R.; Correia, T., "Caracterização da Frequência das cantinas do IST", GEP, Maio de 2001

organização das filas de espera o que, conjuntamente com a necessidade de se efectuarem os inquéritos à satisfação, não possibilitou a exactidão que se pretendia no número de utentes inquiridos (apenas foi possível assegurar a identificação de todos os utentes nas pistas 1 e 4, as quais foram as únicas que se mantiveram permanentemente em funcionamento).

No entanto, e dado que o processo de inquirição teria de decorrer sem o conhecimento exacto do dia da sua aplicação, aspecto que inviabilizava a organização das filas de espera, pode concluir-se que a taxa de inquirição conseguida é bastante satisfatória, e responde aos objectivos que se pretendiam com este estudo.

Cantinas	Horário de Abertura	Horário de encerramento	Inquiridos em Maio 2001	Inquiridos em Novembro 2001
Refeitório do Pessoal do IST	12:00	15:00	554	419
Civil	12:00	15:00	398	438
SASUTL	12:00	14:30	693*	981**
Total			1645	1838

* Em Maio de 2001, segundo informação fornecida por uma responsável da cantina, esta servia por dia uma média de 2500 refeições.

** Em Novembro de 2001, segundo informação fornecida pela responsável da cantina, o número de refeições servidas foi de 1370 (mais 300 da macrobiótica)².

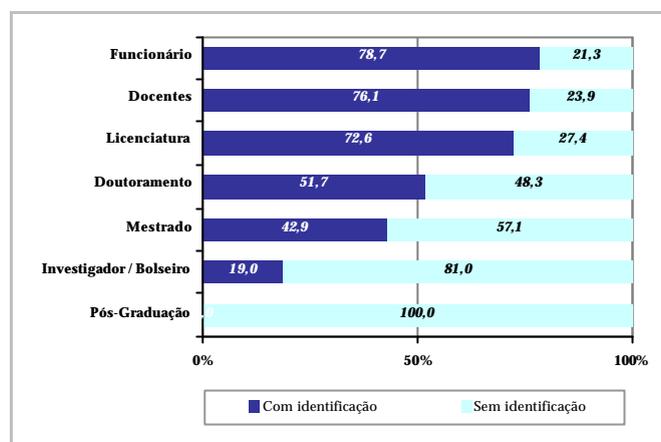
Para melhor identificar os picos de maior afluência às diferentes cantinas, efectuou-se uma contabilização das pessoas que se encontravam na fila. Deste modo, de 15 em 15 minutos, desde o momento em que se formava a fila (por vezes antes, ainda, da abertura da cantina) até ao fecho da cantina, eram contados todos os indivíduos que aguardavam a sua vez, bem como o tempo que o último utente levava, desde que entrava na fila até pagar a sua refeição na caixa.

² Para efeitos da análise, não contabilizámos a fila do snack que corresponde a uma média de 100 refeições vendidas por dia.

Caracterização geral

Foi solicitado aos utentes das três cantinas as respectivas identificações, verificando-se os seguintes níveis de resposta:

Fig. I- Identificação dos utentes do IST, segundo a categoria de utilizador



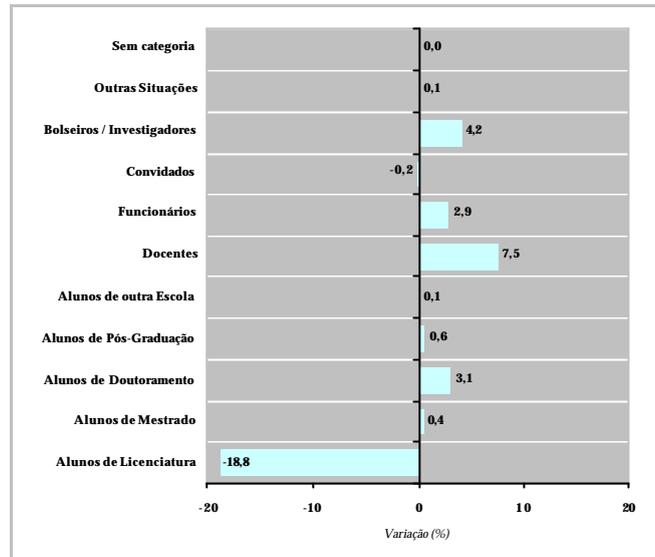
Os funcionários não docentes (78,7%), os docentes (76,1%) e os alunos de licenciatura (72,6%) são as categorias de utilizadores pertencentes ao IST que mais se identificaram, situação inversa ao verificado no caso dos alunos de pós-graduação (0%) e aos investigadores/bolseiros (19%). Observe-se agora os resultados da inquirição por cantina:

Fig. II- Distribuição dos utentes dos refeitórios, segundo a cantina frequentada

Utilizadores		CANTINA						TOTAL	
		PESSOAL DO IST		PAVILHÃO CIVIL		SASUTL		Maio 2001	Nov 2001
		Maio 2001	Nov 2001	Maio 2001	Nov 2001	Maio 2001	Nov 2001		
Alunos de Licenciatura	N	356	191	294	383	587	825	1237	1399
	%	64,4	45,6	73,9	87,4	81,8	84,1	75,3	76,1
Alunos de Mestrado	N	20	17	16	7	12	18	48	42
	%	3,6	4,1	4,0	1,6	1,7	1,8	2,9	2,3
Alunos de Doutoramento	N	25	32	11	7	7	21	43	60
	%	4,5	7,6	2,8	1,6	1,0	2,1	2,6	3,3
Alunos de Pós-Graduação	N	2	4	-	-	1	-	3	4
	%	0,4	1,0	-	-	0,1	-	0,2	0,2
Alunos de outra Escola	N	2	2	6	6	38	59	46	67
	%	0,4	0,5	1,5	1,4	5,5	6,0	2,8	3,6
Docentes	N	60	77	15	10	-	1	75	88
	%	10,8	18,4	3,8	2,3	-	0,1	4,6	4,8
Funcionários	N	46	47	33	8	17	20	96	75
	%	8,3	11,2	8,3	1,8	2,5	2,0	5,8	4,1
Convidados	N	17	12	3	6	7	6	27	24
	%	3,1	2,9	0,8	1,4	1,0	0,6	1,6	1,3
Bolseiros / Investigadores	N	19	32	8	4	14	6	41	42
	%	3,4	7,6	2,0	0,9	2,0	0,6	2,5	2,3
Outras Situações	N	6	5	12	5	9	25	27	35
	%	1,1	1,2	3,0	1,1	1,3	2,5	1,6	1,9
Sem categoria	N				2				2
	%				0,5				0,1
Total	N	553	419	398	438	692	981	1643	1838
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

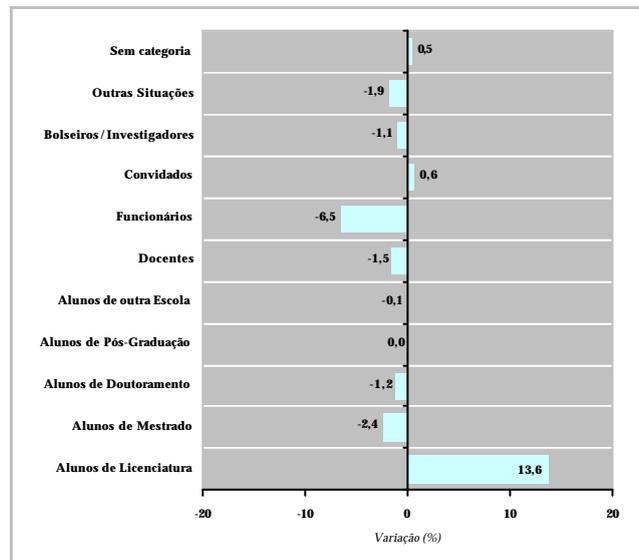
Na cantina do pessoal do IST pode identificar-se a variação existente na distribuição dos utentes entre os dois momentos de inquirição (Maio de 2001 e Novembro de 2001):

Fig. III- Variações na distribuição dos utilizadores da Cantina do Pessoal do IST



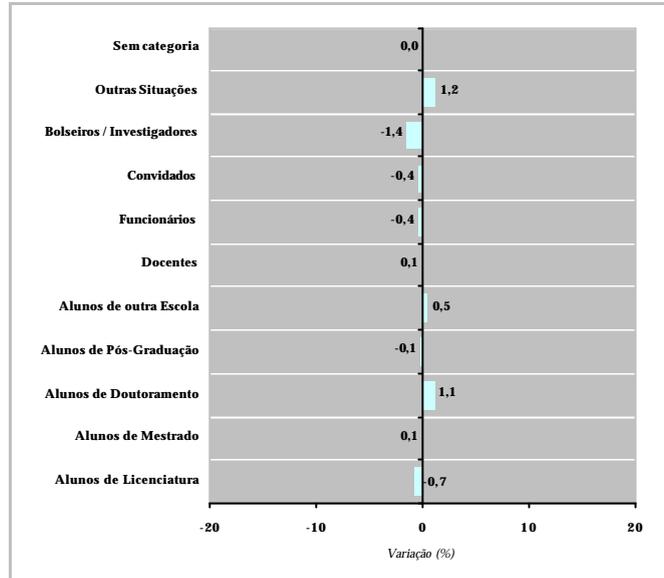
A variação mais elevada ocorreu nos alunos de licenciatura que perderam cerca de 19% da sua representatividade na totalidade dos utentes desta cantina, enquanto que se denotam aumentos substanciais na frequência de docentes (7,5%), bolseiros/investigadores (4,2%), alunos de doutoramento (3,1%) e funcionários (2,9%).

Fig. IV- Variações na distribuição dos utilizadores da cantina do Pavilhão de Civil



Relativamente ao Refeitório do Pavilhão de Civil, observou-se um incremento de utentes alunos de licenciatura (13,6%), verificando-se por outro lado, um decréscimo nos funcionários não docentes (-6,5%).

Fig. V - Variações na distribuição dos utilizadores da cantina do SASUTL



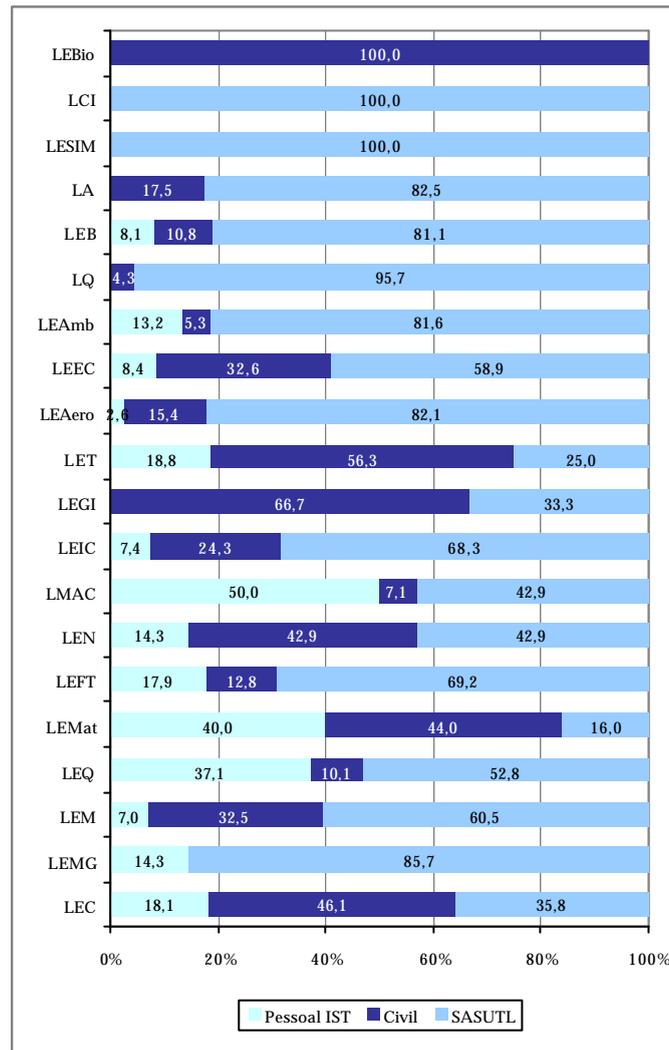
Finalmente, e no que concerne à variação encontrada na distribuição dos utentes no refeitório SASUTL, pode observar-se que não existem diferenças significativas entre os dois momentos de inquirição.

Apresenta-se de seguida, a ordenação por cantina, dos diferentes utilizadores:

Fig. VI – Ordenação dos utilizadores por cantina

CANTINA			
Ordenação	Pessoal do IST	Pavilhão de Civil	SASUTL
1º	Alunos de Licenciatura	Alunos de Licenciatura	Alunos de Licenciatura
2º	Docentes	Docentes	Alunos de outras Escolas
3º	Funcionários	Funcionários	Outras Situações
4º	Alunos de Doutoramento	Alunos de Mestrado	Alunos de Doutoramento
5º	Investigadores/Bolseiros	Alunos de Doutoramento	Funcionários
6º	Alunos de Mestrado	Convidados	Alunos de Mestrado
7º	Convidados	Alunos de outras Escolas	Convidados
8º	Outras Situações	Outras Situações	Investigadores/Bolseiros
9º	Alunos de Pós-Graduação	Investigadores/Bolseiros	Docentes
10º	Alunos de outras Escolas	-	-
Total	419	438	981

Fig. VII– Distribuição dos alunos de licenciatura, segundo a utilização das cantinas



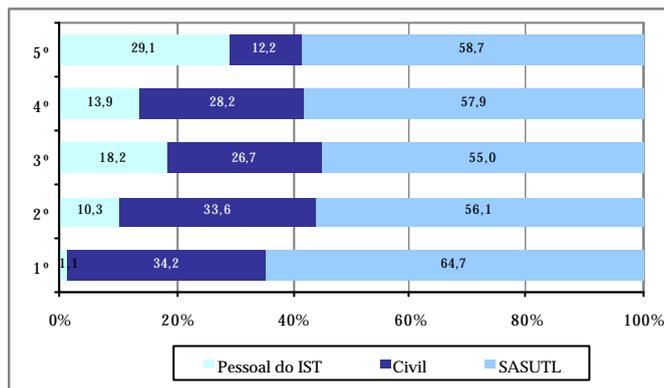
Os alunos das várias licenciaturas têm uma distribuição diferente segundo as cantinas, existindo mesmo casos de licenciaturas cujos alunos não têm qualquer expressão em algumas das cantinas. É o caso de LEGI e LA em que os alunos escolheram realizar as suas refeições apenas em duas das cantinas, e das três mais recentes licenciaturas (LEBio, LCI e LESIM) com alunos a frequentar apenas uma das cantinas. De uma forma geral, os alunos das restantes licenciaturas estão representados nas três cantinas. Contudo, a maioria opta pela cantina dos serviços de acção social, confirmando-o as percentagens elevadas de alunos que a frequentam.

Fig. VIII - Ordenação dos alunos de licenciatura, segundo a utilização das cantinas

Curso	Amostra	Ordenação		
		1º	2º	3º
LEC	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
	Nov-01	Civil	SASUTL	Pessoal do IST
LEMG	Mai-01	Pessoal do IST	Civil	-
	Nov-01	SASUTL	Pessoal do IST	-
LEM	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
	Nov-01	SASUTL	Civil	Pessoal do IST
LEQ	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
	Nov-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
LEMat	Mai-01	SASUTL	Civil	-
	Nov-01	Civil	Pessoal do IST	SASUTL
LEFT	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
	Nov-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
LEN	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
	Nov-01	SASUTL	Civil	Pessoal do IST
LMAC	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	-
	Nov-01	Pessoal do IST	SASUTL	Civil
LEIC	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
	Nov-01	SASUTL	Civil	Pessoal do IST
LEGI	Mai-01	Civil	Pessoal do IST	SASUTL
	Nov-01	Civil	SASUTL	-
LET	Mai-01	Civil	SASUTL	Pessoal do IST
	Nov-01	Civil	SASUTL	Pessoal do IST
LEAero	Mai-01	SASUTL	Civil	Pessoal do IST
	Nov-01	SASUTL	Civil	Pessoal do IST
LEEC	Mai-01	SASUTL	Civil	Pessoal do IST
	Nov-01	SASUTL	Civil	Pessoal do IST
LEAmb	Mai-01	Pessoal do IST	SASUTL	Civil
	Nov-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
LQ	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
	Nov-01	SASUTL	Civil	-
LEB	Mai-01	SASUTL	Pessoal do IST	Civil
	Nov-01	SASUTL	Civil	Pessoal do IST
LA	Mai-01	Pessoal do IST	SASUTL	-
	Nov-01	SASUTL	Civil	-
LESIM	Mai-01	-	-	-
	Nov-01	SASUTL	-	-
LCI	Mai-01	-	-	-
	Nov-01	SASUTL	-	-
LEBio	Mai-01	-	-	-
	Nov-01	Civil	-	-

Os dados acima apresentados vêm confirmar o que foi referido anteriormente, ou seja, é a cantina dos SASUTL que tem a preferência dos alunos em 14 das 20 licenciaturas oferecidas no IST (no estudo efectuado em Maio, esta situação observou-se em 12 das 17 licenciaturas). Ao contrário do anterior estudo, o Refeitório do Pessoal do IST deixou de partilhar a segunda opção com a cantina do Pavilhão de Civil, sendo agora a terceira opção para os alunos na generalidade das licenciaturas analisadas (8 em 12).

Fig. IX - Distribuição dos alunos por ano curricular, segundo a utilização das cantinas



O estudo efectuado anteriormente permitiu verificar que o ano curricular dos alunos não parecia ser uma variável determinante na utilização das três cantinas, uma vez que nos cinco anos, embora com ligeiras oscilações, a distribuição dos alunos era homogénea no que concerne às diferentes cantinas. No entanto, e observando-se os dados do estudo agora efectuado, pode observar-se o seguinte:

- verificam-se algumas semelhanças no que concerne à utilização da cantina dos SASUTL, com as distribuições a variarem entre os 55% dos alunos do 3º ano e os 64,7% dos alunos do 1º ano;
- verifica-se uma tendência curiosa no que diz respeito à utilização do refeitório do Pessoal do IST, ou seja, quanto mais elevado for o ano curricular dos alunos, em maior número relativo utilizam este refeitório. Esta situação é naturalmente inversa à observada na cantina do Pavilhão de Civil.

Fig. X – Alunos de outras Escolas

Outras Escolas	N	Outras Escolas	N
ISEG	10	ISCAL	1
Universidade Nova / FCT	9	ISA	1
Faculdade Ciências Médicas	9	Instituto Politécnico Leiria	1
Universidade Lusófona	5	INP	1
FCUL	4	Farmácia	1
Instituto Politécnico de Tomar	3	Faculdade Letras - UL	1
Universidade Independente	2	Faculdade Arquitectura	1
Universidade Clássica	2	Escola Superior Enfermagem	1
Universidade Católica	2	Escola Superior Educação	1
ISCTE	2	Escola Superior de Tecnologia da Saúde	1
Veterinária	1	Escola Superior Artes Decorativas	1
UAL	1	Escola da UTL	1
Medicina Dentária	1	Sem resposta	3
ISCSP	1	Total	64

Segue-se a discriminação por cantina dos utilizadores classificados em outras situações:

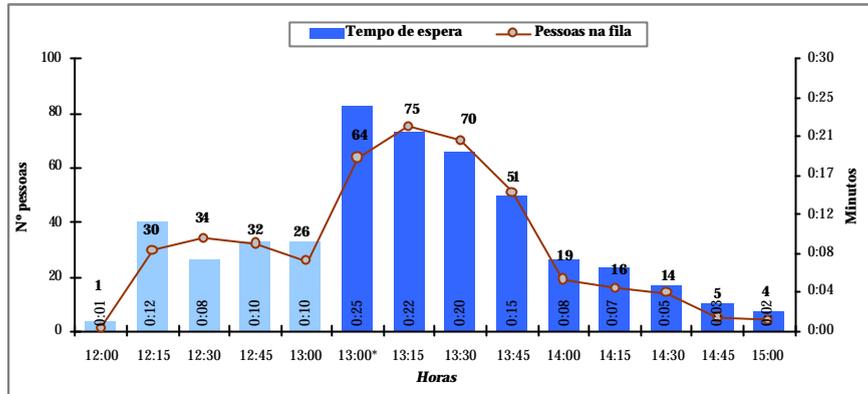
Fig. XI - Distribuição da população, segundo a cantina (*outras situações*)

Outras situações	CANTINA			Total
	Pessoal do IST	Pavilhão de Civil	SASUTL	
<i>Ex-alunos</i>	N		2	2
	%		8,0	5,7
<i>Colaboradores de Laboratórios/ Departamentos</i>	N	2	1	3
	%	40,0	4,0	8,6
<i>Trabalha no IST mas não pertence ao IST</i>	N	1	2	4
	%	20,0	40,0	11,4
<i>Não pertence ao IST</i>	N		18	18
	%		72,0	51,4
<i>Outros casos</i>	N	2	3	8
	%	40,0	60,0	22,9
<i>Total</i>	N	5	5	25
	%	100,0	100,0	100,0

Ao analisar a categoria que engloba situações diversas, verifica-se que a sua representatividade é mais elevada na cantina dos SASUTL, observando-se mesmo que a grande parte dos utentes analisados nesta categoria não pertencem ao IST.

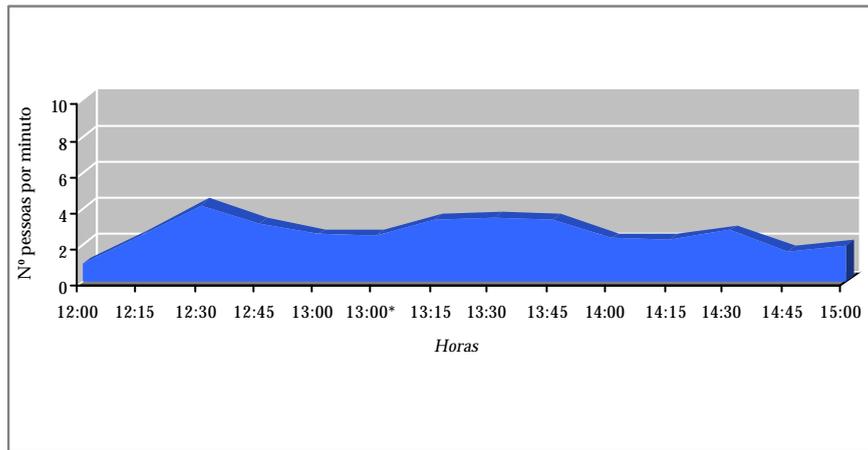
Refeitório do Pessoal do IST

Fig. XII – Relação tempo médio de espera vs. pessoas na fila (Refeitório do Pessoal do IST)



* Às 13 horas foram efectuadas duas observações: uma antes de se abrir a cantina a todos os utentes e outra logo após esse procedimento.

Fig. XIII – Número de pessoas servidas por minuto (Refeitório do Pessoal do IST)



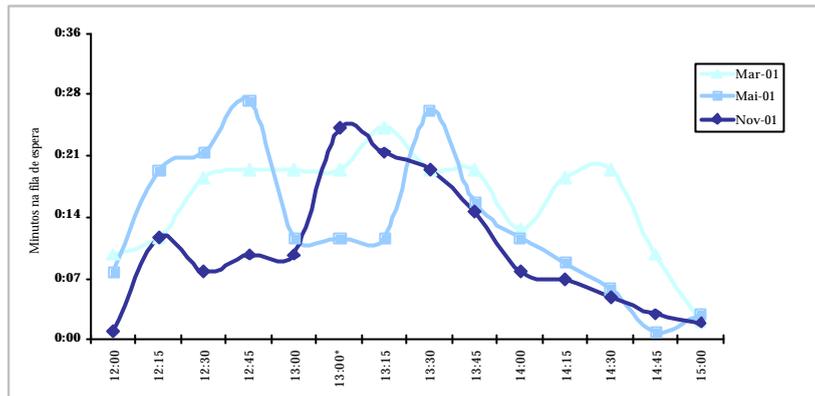
* Às 13 horas foram efectuadas duas observações: uma antes de se abrir a cantina a todos os utentes e outra logo após esse procedimento.

A análise das filas de espera no refeitório do pessoal do IST tem em conta dois momentos: até às 13 horas, onde apenas estão autorizados a utilizá-lo os funcionários docentes e não docentes; e a partir das 13 horas onde todos os utentes podem utilizar os serviços desta cantina. Deste modo, efectuando a comparação visual entre os dois grupos, chega-se à conclusão que o primeiro grupo demora em média menos tempo que os utentes que utilizam

a cantina a partir das 13 horas, embora esta situação seja visível apenas no período compreendido entre as 13 e as 14 horas.

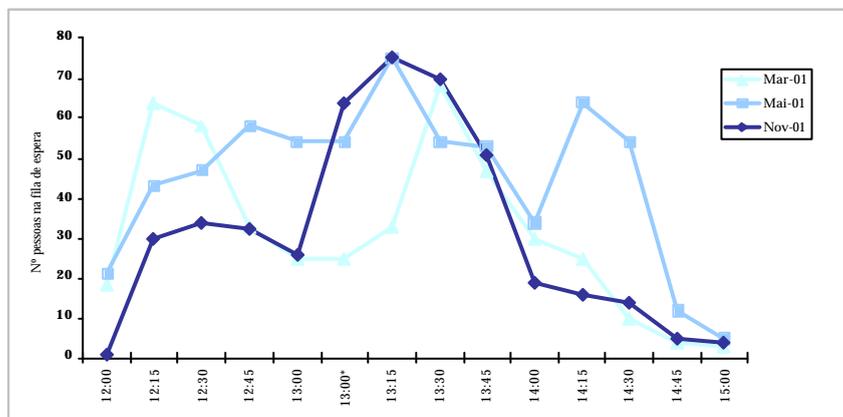
Dividindo o número de pessoas existentes na fila num dado momento pelo tempo de espera (em minutos) do utente em último lugar na fila, obtém-se uma medida da eficiência do serviço, isto é, quantos utentes é que a cantina tem capacidade de servir por minuto. No caso do Refeitório do Pessoal do IST este valor é praticamente constante ao longo do tempo e situa-se ao longo do patamar dos 3 utentes por minuto. Este valor é semelhante ao verificado no anterior estudo, pela que a medida de eficiência mantém-se mais ou menos constante.

Fig. XIV - Comparação entre as três observações realizadas- tempo de espera na fila



Nas 3 observações efectuadas (de 15 em 15 minutos) é notório que o tempo de espera diminuiu para o 1º grupo de utentes (entre as 12 e as 13 horas), embora também se verifique que o tempo de espera no restante período não foi significativamente afectado. Também no que concerne ao número de pessoas na fila, se constata as mesmas evidências:

Fig. XV - Comparação entre as três observações realizadas - nº pessoas na fila



Cantina do Pavilhão de Civil

Fig. XVI - Relação tempo médio de espera vs. pessoas na fila (Civil)

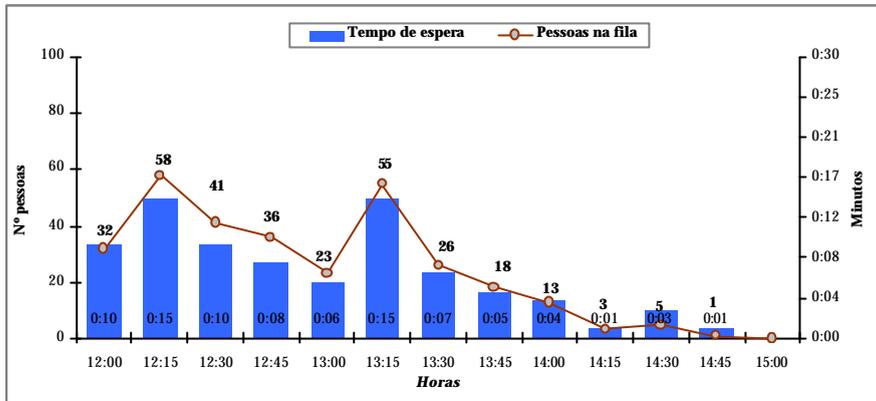
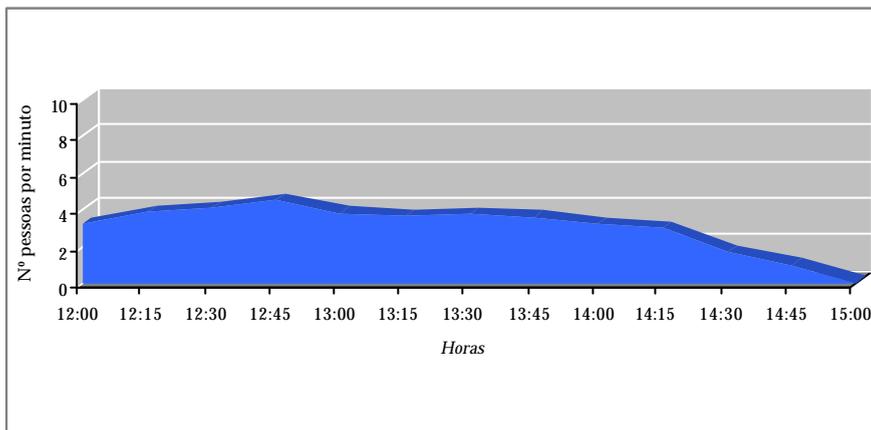


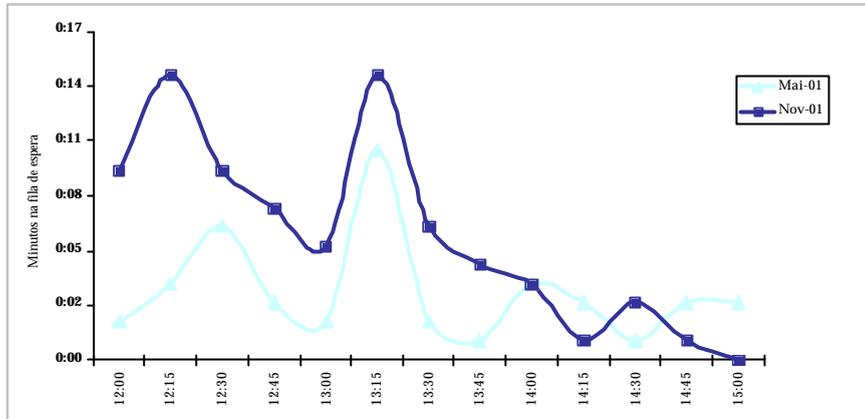
Fig. XVII - Número de pessoas servidas por minuto (Civil)



O número de pessoas na fila, bem como os tempos de espera, são mais baixos nesta cantina, quando comparada com a cantina analisada anteriormente, nunca apresentando valores de espera superiores a 15 minutos. Os picos de maior afluência situam-se nas 12 horas e 15 minutos (56 pessoas para 15 minutos de espera) e nas 13 horas e 15 minutos (55 pessoas para 15 minutos de espera), verificando-se a partir das 13 horas e 30 minutos uma diminuição constante na afluência a esta cantina.

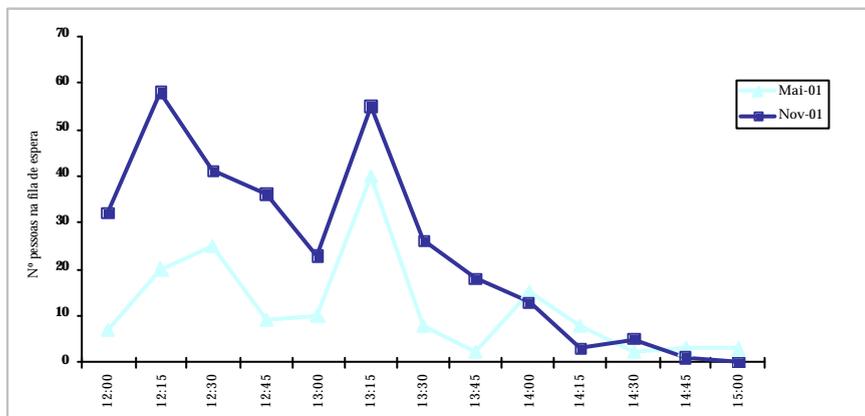
O número de utentes servidos por minuto, não se apresenta tão constante como no Refeitório do Pessoal do IST, sendo mesmo ligeiramente superior em alguns períodos de funcionamento das cantinas. Interessante será verificar que no período de maior afluência (entre as 12 e as 13 horas), o número de utentes servidos por minuto aproxima-se bastante dos 4, o que denota uma interessante média de um cliente servido em cada 15 segundos.

Fig. XVIII- Comparação entre as duas observações realizadas- tempo de espera na fila



A comparação entre os dois momentos de inquirição (Maio e Novembro de 2001) permite observar duas curvas distintas no tempo de espera na fila, isto é, a última observação é claramente superior em quase todos os períodos de tempo, embora tal situação se verifique pelo facto de existirem mais pessoas nas filas.

Fig. XIX- Comparação entre as duas observações realizadas- nº pessoas na fila



Cantina dos SASUTL (Serviços de Ação Social)

Fig. XX - Relação tempo médio de espera vs. pessoas na fila (SASUTL)

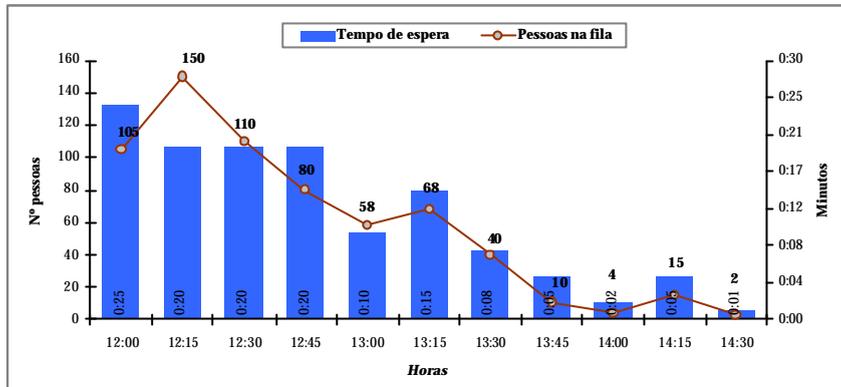
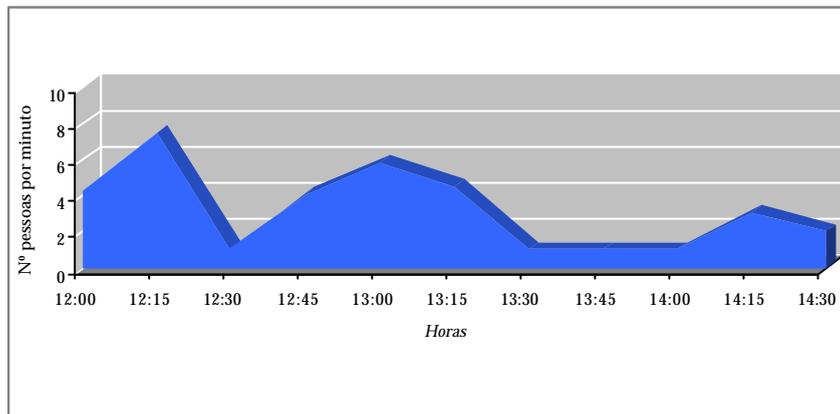


Fig. XXI - Número de pessoas por minuto (SASUTL)

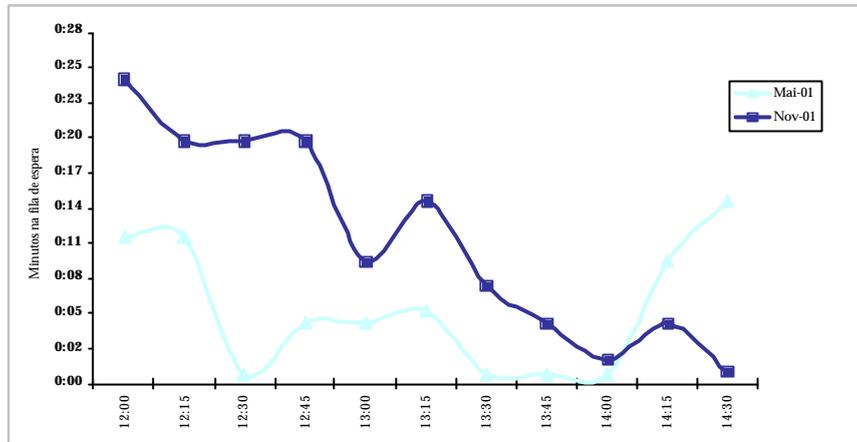


Observando os gráficos acima, rapidamente se constata que têm uma aparência totalmente diferente dos anteriores (*das restantes cantinas*). Esta cantina começa por acumular nas primeiras observações um grande número de pessoas na fila, bem como um elevado tempo de espera, assumindo gradualmente e ao longo do período de tempo analisado um decréscimo constante, quer no número de pessoas na fila, quer no tempo de espera até os utentes serem atendidos.

O gráfico com o número médio de refeições servidas por minuto apresenta resultados disparees ao longo do período de tempo analisado, ou seja, observam-se períodos em que a

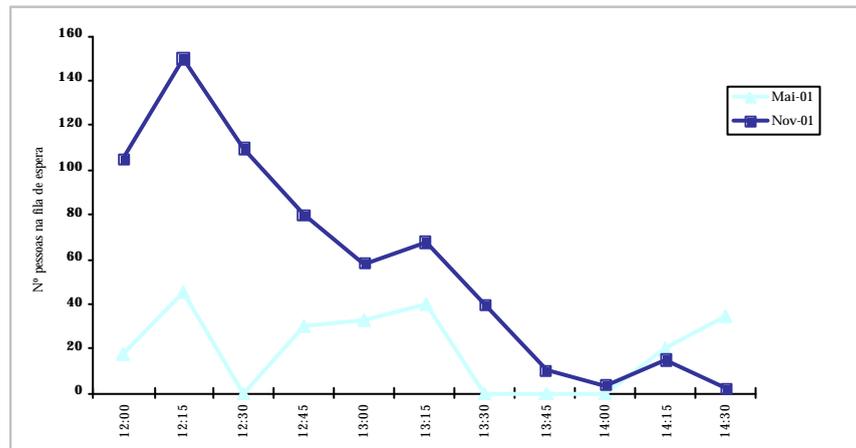
média de utentes atendidos é próxima das 6-7 (entre as 12h e as 12h15; entre o 12h45 e as 13h15), embora se verifiquem outros períodos com uma média inferior a 2 utentes servidos por minuto.

Fig. XXII- Comparação entre as duas observações realizadas – tempo de espera na fila



Os gráficos de comparação entre as duas observações realizadas permitem descortinar um aumento quer do número de pessoas na fila, quer dos tempos de espera, o que faz denotar uma maior afluência à cantina dos Serviços Sociais nesta última observação.

Fig. XXIII- Comparação entre as duas observações realizadas – nº pessoas na fila

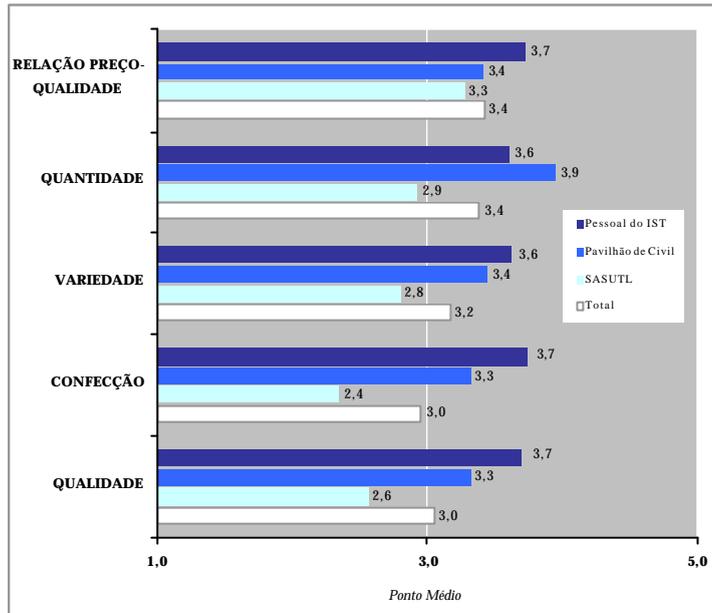


Satisfação dos Utentes com as Cantinas do IST

Discriminação por Cantina

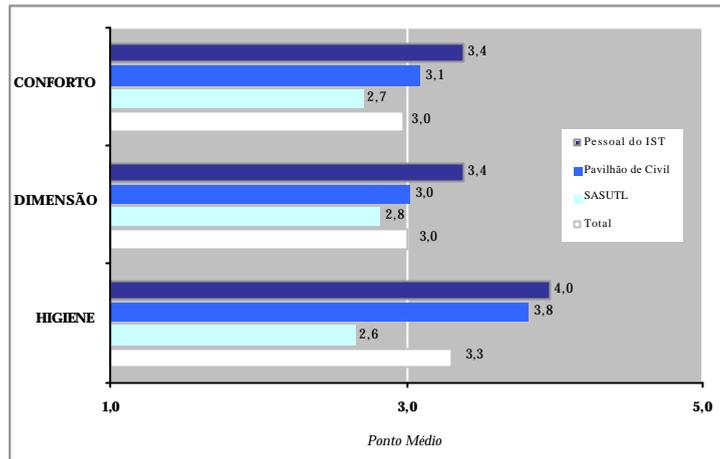
Os inquéritos efectuados à satisfação dos utentes com os refeitórios do IST são um instrumento privilegiado para aferir a qualidade destes serviços. A sua execução contemplou a existência de três blocos centrais de questões: sobre as refeições, sobre as instalações e sobre o atendimento, além de uma questão final de apreciação global.

Fig. XXIV – Satisfação com as REFEIÇÕES, segundo a cantina



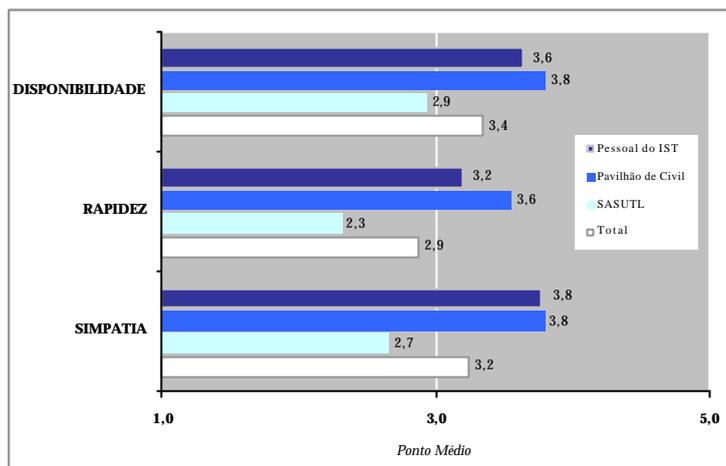
Segundo a figura acima, pode observar-se uma maior satisfação dos utentes da cantina do Pessoal do IST que os restantes em 4 dos 5 indicadores apresentados: na relação preço-qualidade (3,7), na variedade da comida (3,6), na confecção dos alimentos (3,7) e na qualidade da refeição (3,7). Apenas no indicador sobre a quantidade parece existir uma maior satisfação por parte dos utentes da cantina de Civil. Destaque-se ainda que, dos 5 indicadores apresentados, os utentes da cantina dos SASUTL apresentam alguma satisfação apenas em relação a um deles (relação qualidade-preço), embora ainda assim abaixo da opinião manifestada pelos utentes dos restantes refeitórios.

Fig. XXV – Satisfação com as INSTALAÇÕES, segundo a cantina



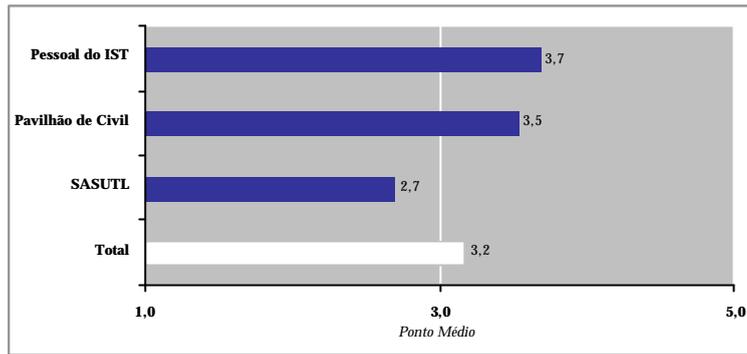
Os três indicadores apresentados seguem uma ordem nos níveis de satisfação apresentados pelos utentes das três cantinas. Assim, em todos eles, os utentes da cantina do Pessoal do IST são os mais satisfeitos, seguindo-se os utentes da cantina de Civil e, finalmente, os utentes dos Serviços de Acção Social. Uma nota final para estes últimos, pois nos três indicadores – dimensão, conforto e higiene das instalações - manifestam opiniões abaixo do ponto médio de satisfação.

Fig. XXVI – Satisfação com o ATENDIMENTO, segundo a cantina



De todos os indicadores relacionados com o atendimento, os utentes da cantina do Pavilhão de Civil parecem evidenciar uma maior satisfação que os restantes, nomeadamente em relação aos utentes dos Serviços de Acção Social, que apresenta valores abaixo do ponto médio de satisfação (3,0).

Fig. XXVII – Apreciação Global sobre as cantinas do IST



A apreciação global dos utentes dos refeitórios do IST conduz a uma média de respostas na ordem dos 3,2 pontos de satisfação, ligeiramente acima do ponto médio. No entanto, discriminando por cantina verifica-se a seguinte ordem de satisfação:

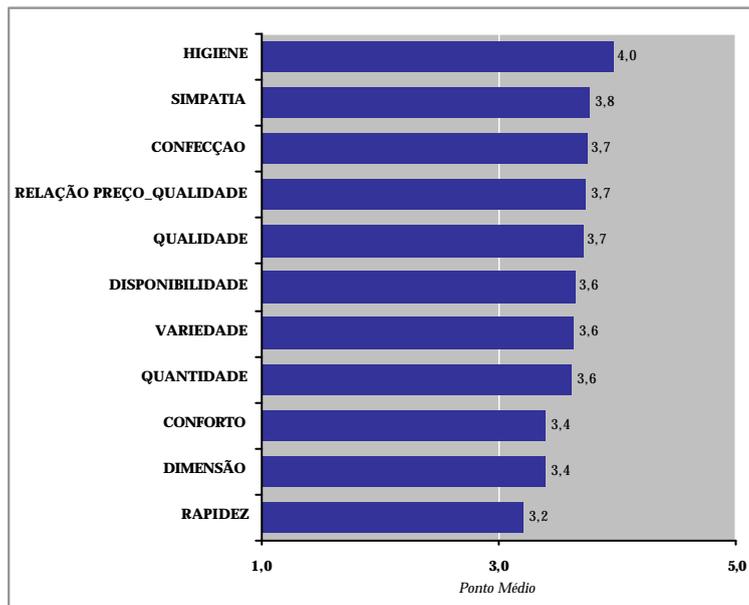
1º Refeitório de Pessoal do IST

2º Cantina do Pavilhão de Civil

3º Cantina dos Serviços de Accção Social

Nos quadros seguintes apresentam-se todos os indicadores utilizados no inquérito à satisfação dos utentes com as cantinas ordenados por satisfação:

Fig. XXVIII – Ordenação dos Indicadores de Satisfação – Cantina do Pessoal do IST



Segundo a Figura XXVIII, verifica-se que os três indicadores com que os utentes do refeitório do Pessoal do IST se encontram **mais satisfeitos** são:

1º Higiene da cantina

2º Simpatia do atendimento

3º Confeccção dos alimentos

Por outro lado, os três indicadores em que estes utentes revelam **menor satisfação**, embora ainda assim acima do ponto médio de satisfação, são:

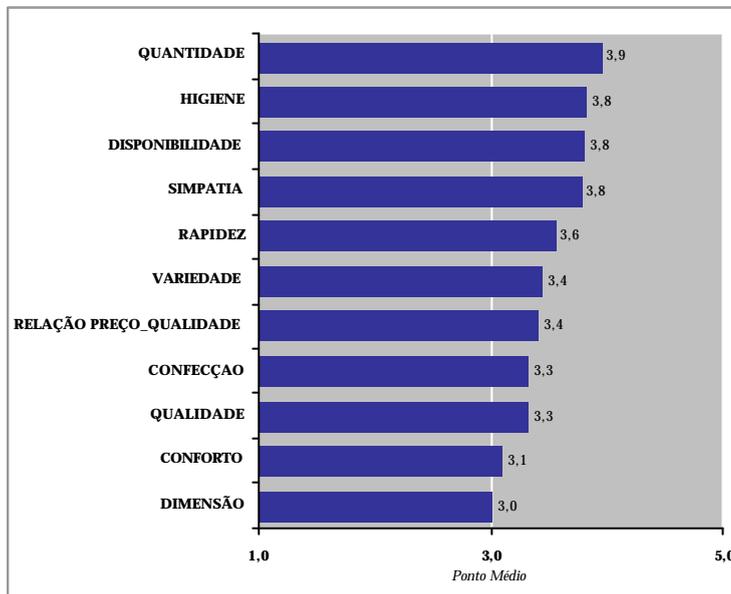
1º Rapidez do atendimento

2º Dimensão/Adequação das instalações

3º Conforto das instalações

No que diz respeito à cantina de Civil pode observar-se o seguinte:

Fig. XXIX – Ordenação dos Indicadores de Satisfação – Cantina de Civil



Os três indicadores que os utentes consideram **mais satisfatórios** são:

1º Quantidade de comida servida

2º Higiene da cantina

3º Disponibilidade no atendimento

Por sua vez, os três indicadores onde se pode observar **menor satisfação**, apesar de nenhuma se situar abaixo do ponto médio de satisfação, são:

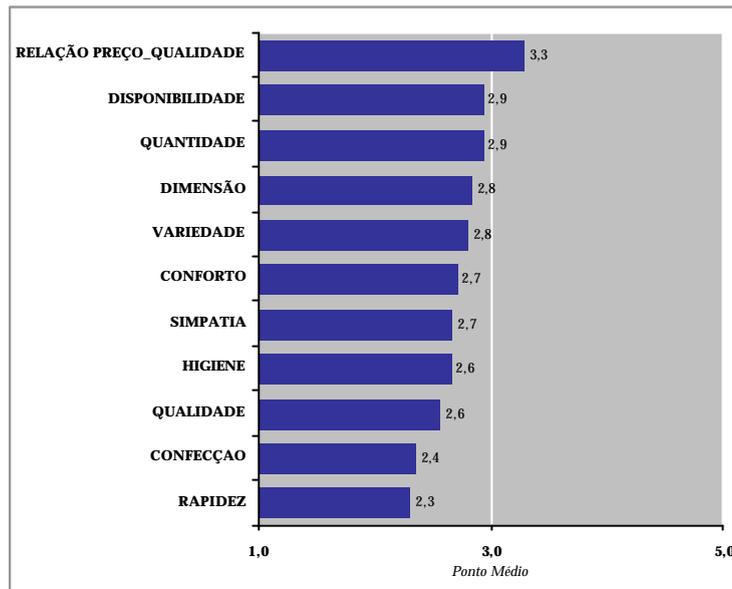
1º Dimensão/Adequação das instalações

2º Conforto das instalações

3º Qualidade das refeições

Em relação à cantina dos Serviços de Acção Social:

Fig. XXX – Ordenação dos Indicadores de Satisfação – Cantina dos SASUTL



Os três indicadores que os utentes consideram **mais satisfatórios**, embora dois deles estejam abaixo do ponto médio de satisfação, são:

1º Relação Preço-Qualidade

2º Disponibilidade no atendimento

3º Quantidade de comida servida

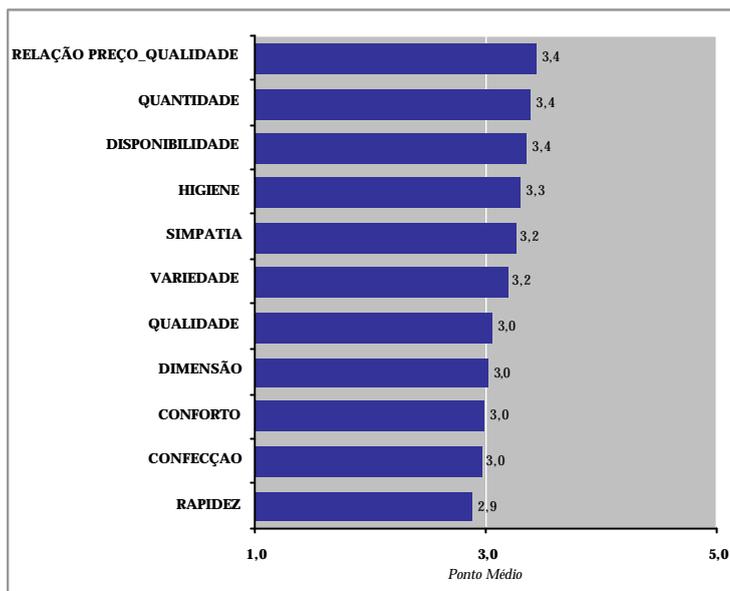
Por sua vez, os três indicadores onde se pode observar **menor satisfação** são:

1º Rapidez no atendimento

2º Confecção dos alimentos

3º Qualidade das refeições

Fig. XXXI – Ordenação dos Indicadores de Satisfação – totalidade dos utentes inquiridos



Numa apreciação à satisfação relativamente a todos os indicadores avaliados nas três cantinas permite verificar que existe maior satisfação com:

1º Relação Preço-Qualidade

2º Quantidade de comida servida

3º Disponibilidade no atendimento

Por sua vez, os três indicadores onde se pode observar **menor satisfação** são:

1º Rapidez no atendimento

2º Confeccção dos alimentos

3º Conforto das instalações

Discriminação por Utilizador

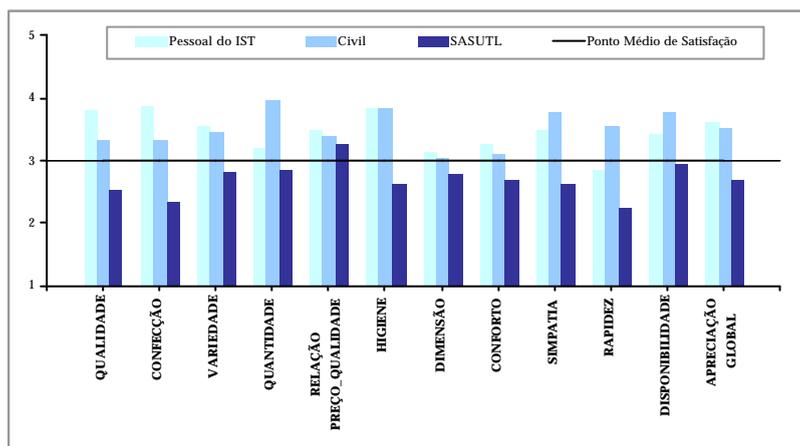
Os inquéritos efectuados à satisfação com os utentes permitiram o cruzamento dos resultados com o tipo de utilizador, pelo que no quadro abaixo se apresenta o número de respostas por utilizador e por cantina:

Fig. XXXII – Distribuição dos inquéritos à satisfação, segundo a cantina e o tipo de utilizador

Tipo de Utilizador	CANTINA						Total	
	Pessoal do IST		Civil		SASUTL			
	N	% (col)	N	% (col)	N	% (col)	N	% (col)
Alunos de Licenciatura	40	50,0	96	97,0	140	86,4	276	80,9
Alunos de Mestrado	3	3,8			1	0,6	4	1,2
Alunos de Doutoramento	7	8,8	1	1,0	11	6,8	19	5,6
Alunos de Pós-Graduação	1	1,3					1	0,3
Alunos de outra Escola					3	1,9	3	0,9
Docentes	16	20,0					16	4,7
Funcionários	8	10,0	1	1,0	6	3,7	15	4,4
Investigadores/Bolseiros	5	6,3			1	0,6	6	1,8
Outras Situações			1	1,0			1	0,3
Total	80	100,0	99	100,0	162	100,0	341	100,0

Nos gráficos a seguir, pode observar-se a satisfação dos diversos tipos de utentes segundo as cantinas que utilizaram, analisando-se apenas os casos onde existem pelo menos três respostas válidas:

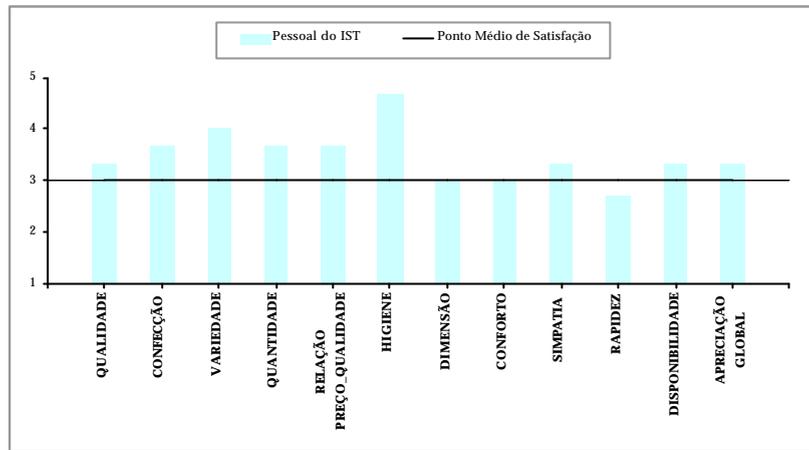
Fig. XXXIII – Satisfação dos Utentes – Alunos de Licenciatura



Verifica-se que os alunos de licenciatura preferem: o refeitório do **Pessoal do IST** no que se refere à *quantidade* de comida, *confeção* dos alimentos, *variedade* da comida, *relação preço-qualidade*, *dimensão/adequação* das instalações e *conforto*, e a cantina de **Civil** no que se refere à *quantidade* de comida fornecida, *simpatia*, *rapidez* e *disponibilidade* no atendimento. Denota-se

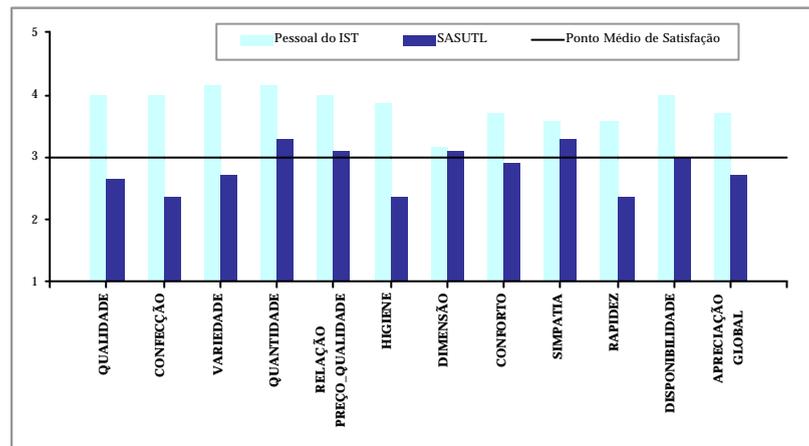
ainda uma preferência mútua (Pessoal do IST e cantina e Civil) no que se refere à *higiene*. Em relação ao refeitório dos Serviços de Acção Social, os alunos de licenciatura consideram-se mais insatisfeitos.

Fig. XXXIV – Satisfação dos Utentes – Alunos de Mestrado



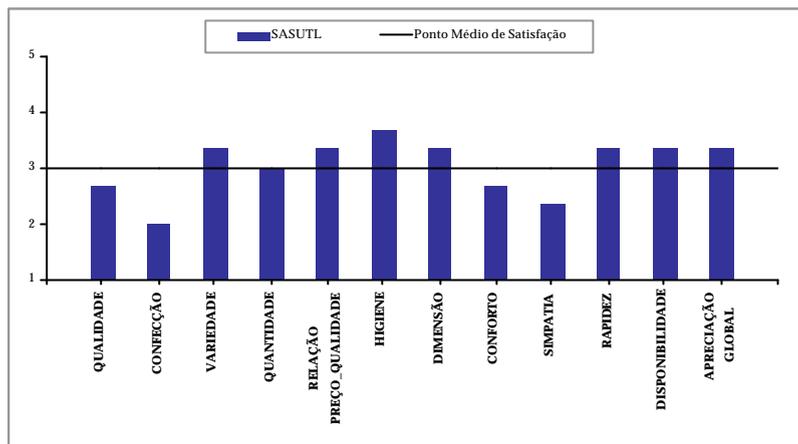
O único refeitório com respostas válidas para os alunos de mestrado foi a cantina de Pessoal do IST. Na quase totalidade dos indicadores apresentados, denota-se uma satisfação igual ou acima da média, excepção feita à rapidez do atendimento.

Fig. XXXV – Satisfação dos Utentes – Alunos de Doutoramento



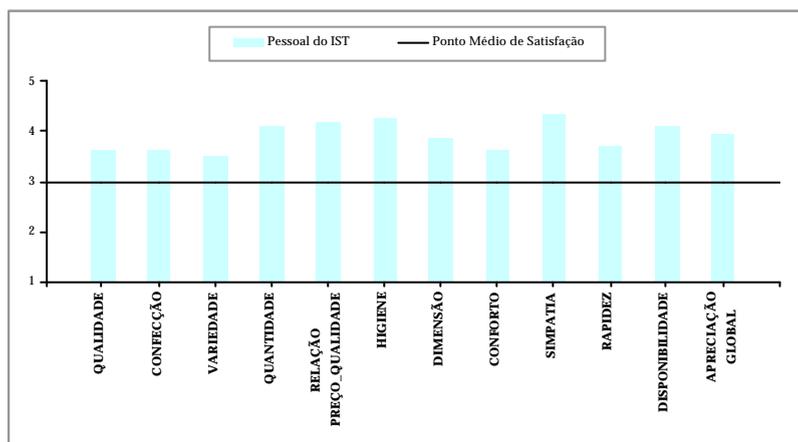
Para este grupo de inquiridos, encontram-se respostas válidas em duas das três cantinas. Em todos os aspectos considerados, os alunos de doutoramento estão mais satisfeitos com o refeitório do **Pessoal do IST** do que com o refeitório dos **Serviços de Acção Social**.

Fig. XXXVI– Satisfação dos Utentes – Alunos de outra Escola (universidade)



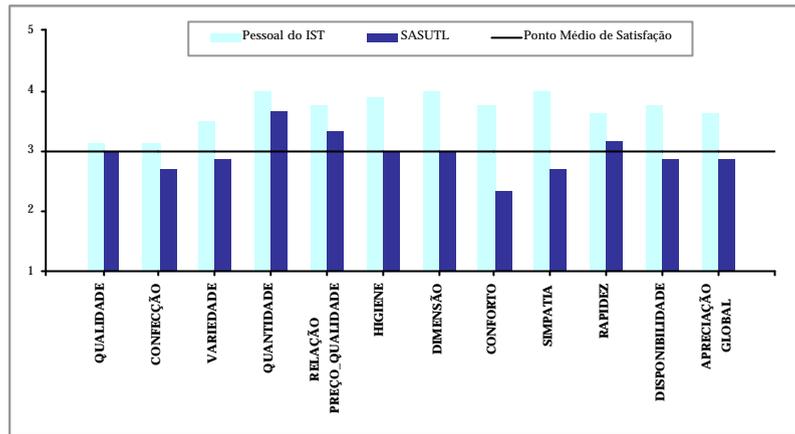
O único refeitório analisado por este grupo de utentes (**SASUTL**) apresenta indicadores acima e abaixo do ponto médio de satisfação. Assim, de uma forma geral, estes utentes estão mais satisfeitos com a higiene encontrada nas instalações e menos satisfeitos com a confeção dos alimentos.

Fig. XXXVII – Satisfação dos Utentes – Docentes



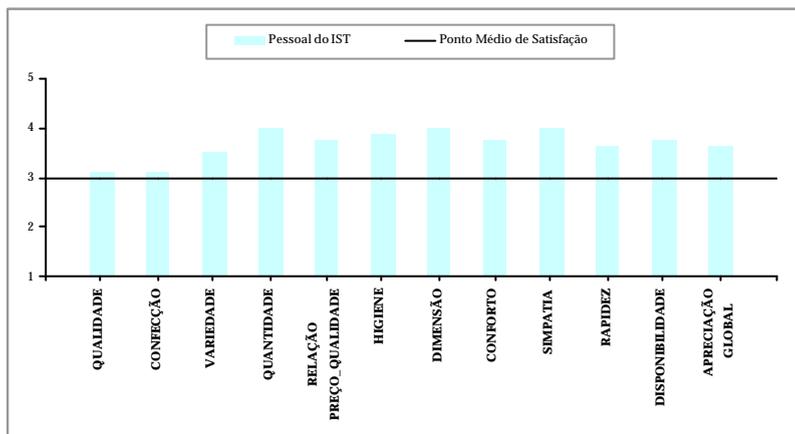
De uma forma geral, os docentes estão satisfeitos com todos os aspectos com que foram inquiridos acerca do refeitório do **Pessoal do IST**, existindo alguns em que a satisfação é mesmo bastante elevada: *relação qualidade-preço*, *higiene* das instalações e a *simpatia* no atendimento.

Fig. XXXVIII – Satisfação dos Utentes – Funcionários



Os funcionários não docentes do IST apresentam em todos os indicadores uma maior satisfação com o refeitório do **Pessoal do IST** do que com o dos **SASUTL**. No entanto, analisando todos os aspectos, verifica-se que em todos os indicadores analisados acerca da cantina de Pessoal do IST, este grupo de utentes encontra-se satisfeito acima da média, enquanto que na análise ao refeitório dos Serviços de Acção Social, apenas existem considerações médias positivas em relação à *quantidade* de comida servida, à *relação qualidade-preço* e à *rapidez* no atendimento.

Fig. XXXIX – Satisfação dos Utentes – Investigadores/Bolseiros

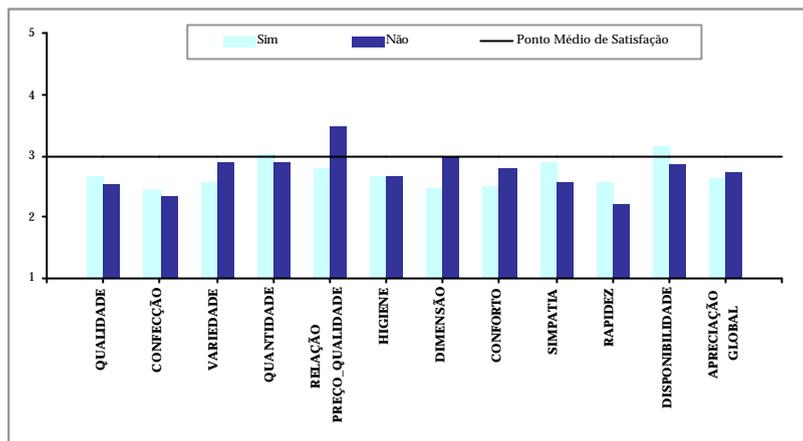


Em todos os indicadores analisados na cantina do **Pessoal do IST**, os utentes investigadores/bolseiros apresentam valores de satisfação acima da média. No entanto, encontram-se muito mais satisfeitos com a *quantidade* de comida servida, com a *dimensão*/adequação das instalações e com a *simpatia* no atendimento.

O caso específico da “fila de macrobiótica”

O refeitório dos Serviços de Acção Social possui uma fila de comida macrobiótica, pelo que é interessante verificar quais as diferenças nas opiniões em relação à satisfação por parte dos utentes deste refeitório, entre aqueles que utilizaram os serviços desta fila de comida macrobiótica e os que o não fizeram:

Fig. XL – Satisfação dos Utentes – “fila da macrobiótica” vs restantes utilizadores (SASUTL)



A análise a este caso específico permite identificar algumas pequenas diferenças nas opiniões dos dois grupos de inquiridos:

- Os utentes da fila de macrobiótica estão ligeiramente mais satisfeitos que os restantes com a qualidade, quantidade e confeção da comida e com a simpatia, rapidez e disponibilidade no atendimento;
- Os restantes utentes estão mais satisfeitos com a variedade da comida, com a relação preço-qualidade, com a dimensão/adequação das instalações e com o conforto das instalações;
- A apreciação global, apesar de negativa nos dois grupos em análise, é ligeiramente menos satisfatória para os utentes que utilizam a “fila da macrobiótica”.

Perfil do Frequentador das Cantinas

O capítulo final deste relatório incide sobre um conjunto de questões genéricas que definem muito sucintamente o perfil do utilizador das cantinas do IST³:

Que categorias de utilizadores frequentam as cantinas?

- São maioritariamente alunos de licenciatura, principalmente nas cantinas dos Serviços Sociais (84,1%) e na cantina de Civil (87,4%).
- Por sua vez, nas restantes categorias de utilizadores, destaca-se a maior utilização do Refeitório do Pessoal do IST por parte de docentes (n=77), funcionários (n=47), investigadores/bolseiros (n=32) e alunos de doutoramento (n=32); e maior utilização da cantina dos Serviços Sociais por parte de alunos de outras escolas (n=59).
- Verifica-se ainda, que em comparação com o estudo anterior efectuado em Maio de 2001, a distribuição dos frequentadores ao nível dos alunos de licenciatura sofreu algumas modificações, principalmente no refeitório do Pessoal do IST (-18,8%) e na cantina do Pavilhão de Civil (+13,6%); também os funcionários docentes (+2,9%) e não docentes (+7,5%) passaram a frequentar em maior número relativo o refeitório do Pessoal do IST em detrimento da cantina de Civil.

Qual a cantina que os alunos das licenciaturas mais utilizam?

- A cantina de Civil recolhe a preferência da maioria dos alunos de 5 licenciaturas: LEC, LEMat, LEGI, LET e LEBio;
- Por sua vez, o Refeitório do Pessoal do IST recolhe a preferência maioritária dos alunos da LMAC;
- Verifica-se que a cantina dos SASUTL tem a preferência maioritária dos alunos das restantes licenciaturas (14 das 20 licenciaturas);

³ Estas conclusões apoiam-se na última observação, visto esta ser mais objectiva e metodologicamente correcta – efectuada em dias a meio da semana, sem feriados intermédios.

- Quanto ao ano curricular, verifica-se que quanto mais elevado for o ano curricular do aluno, mais ele tem tendência para frequentar o refeitório de Pessoal do IST.

Quais as cantinas que os alunos de outras escolas mais frequentam?

- Em primeiro lugar, é importante definir que a sua incidência é bastante maior na cantina dos SASUTL (59 utilizadores) que nas restantes cantinas (total de 8 utilizadores), verificando-se mesmo um número mais elevado de utilizadores deste tipo em relação ao estudo de Maio de 2001 (relembre-se que na altura eram 46 utilizadores);
- Em segundo lugar, importa salientar que o grupo de alunos de outras escolas com maior expressividade é oriundo do ISEG: 10 utilizadores.

Que diferenças existem na observação aos tempos e filas de espera nas três cantinas analisadas?

- Os picos de utilização das cantinas são diferentes entre as três cantinas: na cantina do Pessoal do IST, o pico de afluência (13 h-13h15) é motivado pela hora de abertura para os alunos, tendo um máximo de 75 pessoas na fila e de 25 minutos de espera; por outro lado, na cantina de Civil existem dois picos de afluência, o primeiro pelas 12 horas e 15 minutos com 58 pessoas e 15 minutos de espera, tendo de se esperar até às 13 horas e 15 minutos para se verificar um pico semelhante (55 pessoas para 15 minutos de espera); finalmente, na cantina dos SASUTL, verifica-se uma tendência gradual de decréscimo na afluência, estando o pico máximo de afluência situado na abertura do refeitório (105 pessoas às 12 horas e 150 pessoas às 12 horas e 15 minutos).
- Em relação ao número de pessoas por minuto, que permite a constituição de um rácio entre as pessoas na fila e o tempo de espera (em minutos), verifica-se que a maior incidência de pessoas servidas no Refeitório do Pessoal do IST se situa às 12 horas e 30 minutos (cerca de 4 pessoas), mantendo depois uma certa constância na ordem das 2 a 3 pessoas por minuto; por outro lado, a relação na cantina de Civil é mais elevada, denotando-se a existência de rácios entre as 3 e as 4 pessoas por minuto até às 14 horas e 15 minutos; finalmente, em relação à cantina dos SASUTL, verifica-se a existência de picos muito substanciais, verificando-se uma distribuição muito pouco uniforme, com uma média de

refeições servidas por minuto mais elevada às 12 horas e 15 minutos (cerca de 7 pessoas por minuto).

Quais os utentes mais satisfeitos com as refeições servidas nas cantinas do IST?

- Os utentes da cantina do Pessoal do IST estão mais satisfeitos que os restantes em 4 dos 5 indicadores: relação preço-qualidade (3,7), qualidade (3,7), variedade (3,6) e confecção (3,7) das refeições.
- .Por outro lado, apenas no indicador sobre a quantidade parece existir uma maior satisfação por parte dos utentes da cantina de Civil (3,9).

Quais os utentes mais satisfeitos com as instalações das cantinas do IST?

- Também neste grupo de indicadores, os utentes da cantina do Pessoal do IST estão mais satisfeitos que os restantes: higiene (4,0), conforto (4,0) e dimensão/adequação dos espaços (3,4).
- Verifica-se nos três indicadores em análise uma gradação na satisfação, isto é, os mais satisfeitos são os utentes do refeitório do Pessoal do IST, seguidos pelos de Civil e, finalmente, em último os utentes dos Serviços de Acção Social.

Quais os utentes mais satisfeitos com o atendimento nas cantinas do IST?

- Os utentes da cantina de Civil são os mais satisfeitos neste ponto específico em relação aos três indicadores analisados: simpatia (3,8), disponibilidade (3,8) e rapidez (3,6).

Qual a apreciação global à satisfação com as três cantinas do IST analisadas?

- A análise a esta questão colocou por ordem decrescente as cantinas: 1º- refeitório do Pessoal do IST; 2º- Cantina de Civil; 3ª Cantina dos Serviços de Acção Social.

O que é que os utentes dos três refeitórios valorizam mais e menos em cada uma das cantinas do IST analisadas?

- Os utentes do refeitório do Pessoal do IST valorizam mais a higiene e menos a rapidez no atendimento.

- Os utentes da cantina do Pavilhão de Civil valorizam mais a quantidade de comida servida e menos a dimensão/adequação das instalações.
- Os utentes do refeitório do Pessoal do IST valorizam mais a relação preço-qualidade e menos a rapidez no atendimento.
- Os utentes em geral, valorizam mais a relação preço-qualidade e menos a rapidez no atendimento.

Os utilizadores da cantina dos Serviços de Acção Social (SASUTL) divergem de opinião consoante utilizam ou não a fila de comida macrobiótica?

- Os utentes que utilizam a fila de comida macrobiótica valorizam mais que os restantes a qualidade, quantidade e confecção da comida, assim como a simpatia, rapidez e disponibilidade no atendimento.
- Os utentes que não utilizam a fila de comida macrobiótica valorizam mais que os restantes a variedade da comida, a relação preço-qualidade, a dimensão e o conforto das instalações.