

Relatório de satisfação dos utilizadores do serviço de refeitório da Escola Secundária Viriato

Ano letivo de 2020/2021

Índice

1. Introdução	2
2. Caracterização dos respondentes	2
3. Avaliação do refeitório da escola	5
4. Apreciação pessoal global do serviço de refeitório da escola	10
5. Avaliação global do serviço de refeitório da escola	10
6. Considerações finais	10

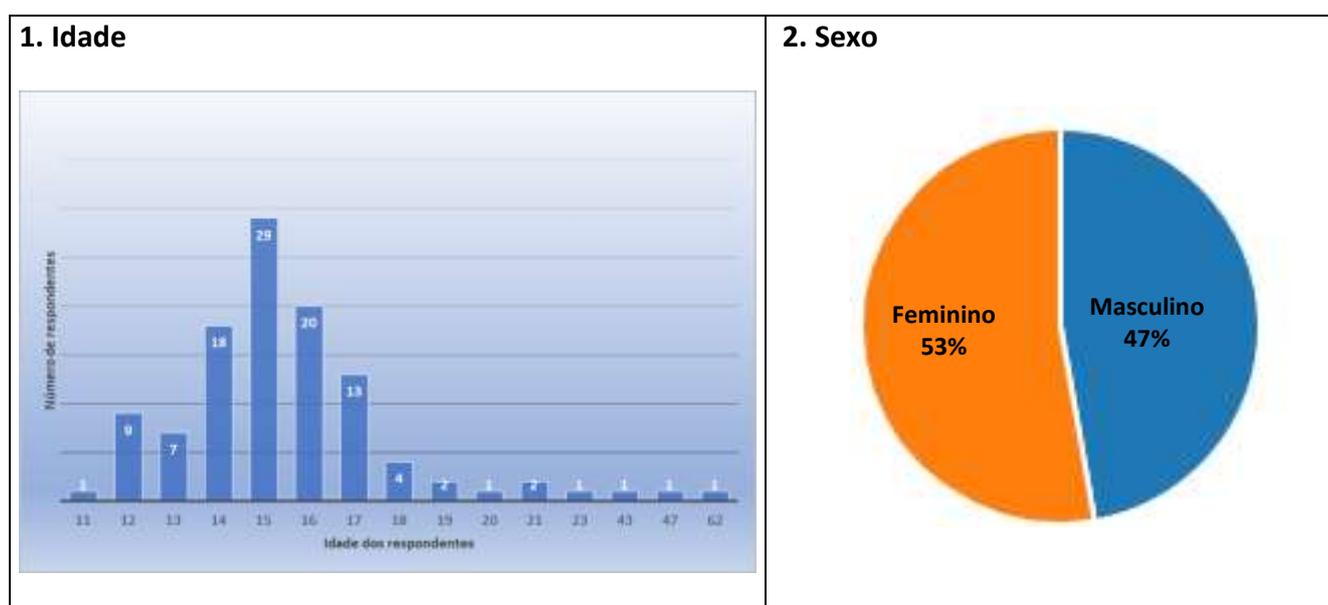
1. Introdução

O relatório que aqui se apresenta resulta do trabalho levado a cabo pela equipa de autoavaliação da Escola Secundária Viriato. Nele iremos espelhar os resultados obtidos através da aplicação de questionários aos utilizadores do serviço de refeitório da escola durante o 1º período do ano letivo de 2020/2021 e pretendemos caracterizar o seu grau de satisfação relativamente à qualidade do serviço prestado.

Cento e doze utilizadores do refeitório responderam a este questionário (N=112), o que corresponde a mais de 50% da média diária de utilizadores deste serviço oferecido pela Escola Secundária Viriato (Viseu).

2. Caracterização dos respondentes

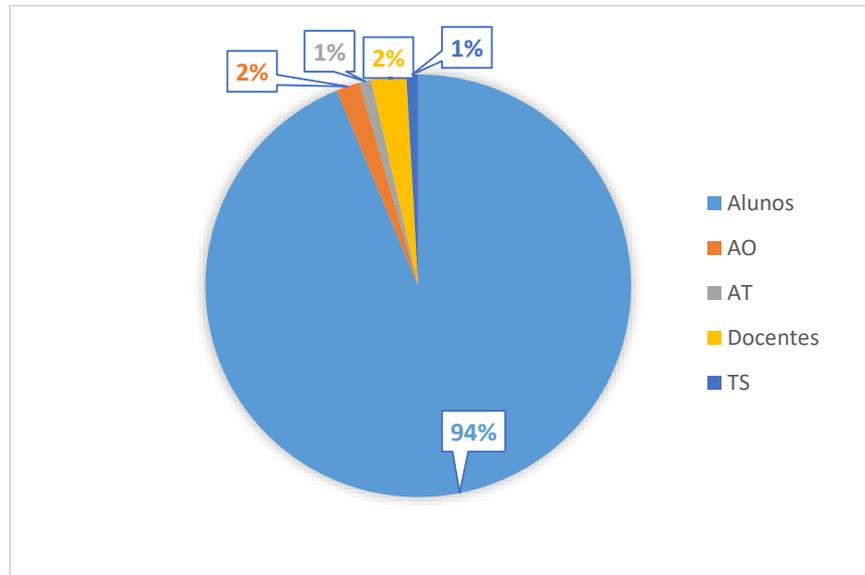
A caracterização dos respondentes é efetuada relativamente aos seguintes parâmetros: idade, sexo, freguesia onde reside, função que exerce na escola, ano de escolaridade que frequenta (no caso dos alunos), dias da semana em que, habitualmente, almoça no refeitório e razões pelas quais o faz.



Como era exetável, a maioria dos respondentes têm uma idade compreendida entre os 11 e os 21 anos, correspondente a 95,4% de alunos que participaram no questionário. 53% dos respondentes são

do sexo feminino e 47% do sexo masculino, também de acordo com as características da população escolar.

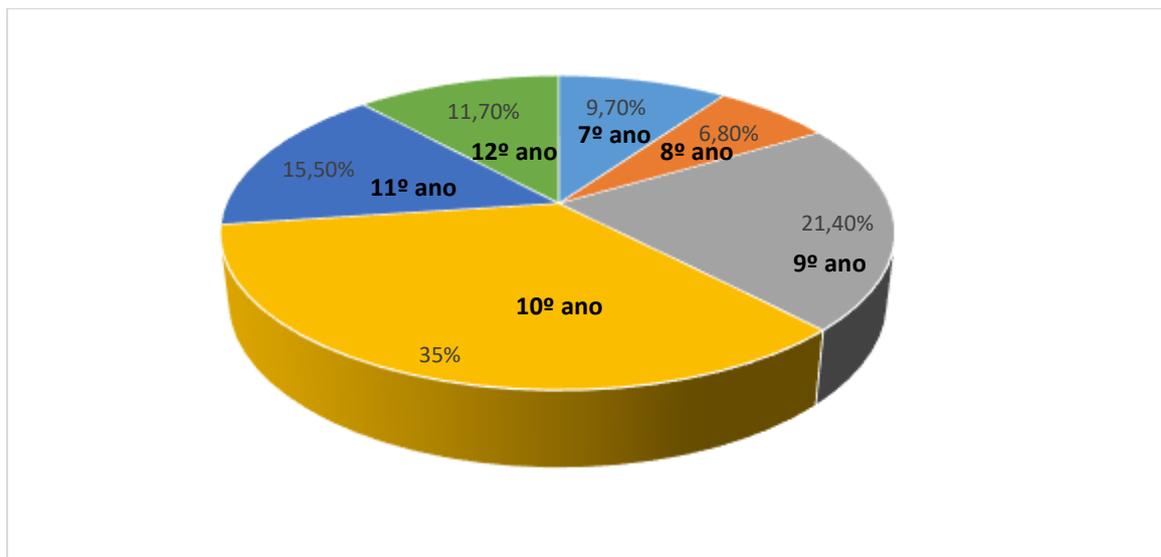
3. Função que exerce na escola



Dos respondentes ao questionário 94% eram alunos, 2% professores, 2% assistentes operacionais, 1% assistentes técnicos e 1% técnicos superiores.

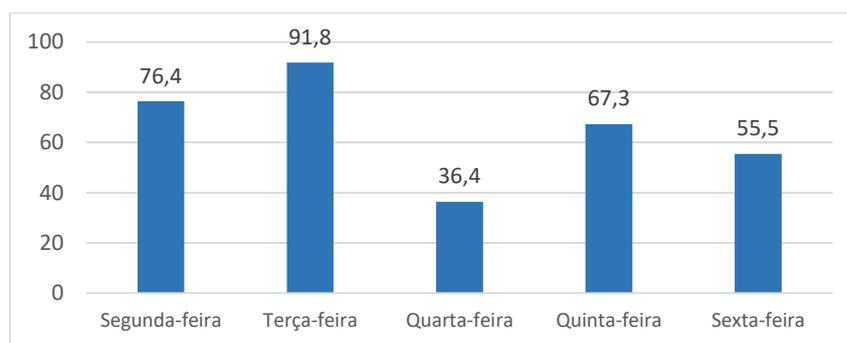
4. Ano de escolaridade que frequenta

Alunos N=105



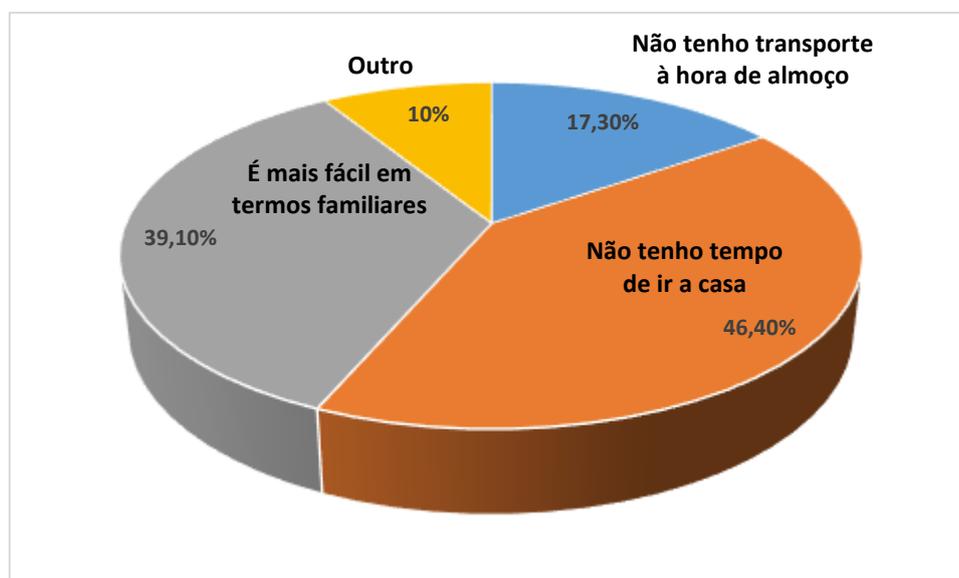
Verifica-se que 9,7% dos alunos respondentes frequentava o 7º ano de escolaridade, 6,8% o 8º ano de escolaridade, 21,4% o 9º ano de escolaridade, 35% o 10º ano de escolaridade, 15,5% o 11º ano de escolaridade e 11,7% o 12º ano de escolaridade.

5. Dias da semana em que, habitualmente, almoça no refeitório



Da análise dos dados obtidos verifica-se que 76,4% dos respondentes almoça no refeitório à segunda-feira, 91,8% almoça à terça-feira, 36,4% almoça à quarta-feira, 67,3% almoça à quinta-feira e 55,5% almoça à sexta-feira.

6. Indique a(s) razão/razões porque almoça no refeitório



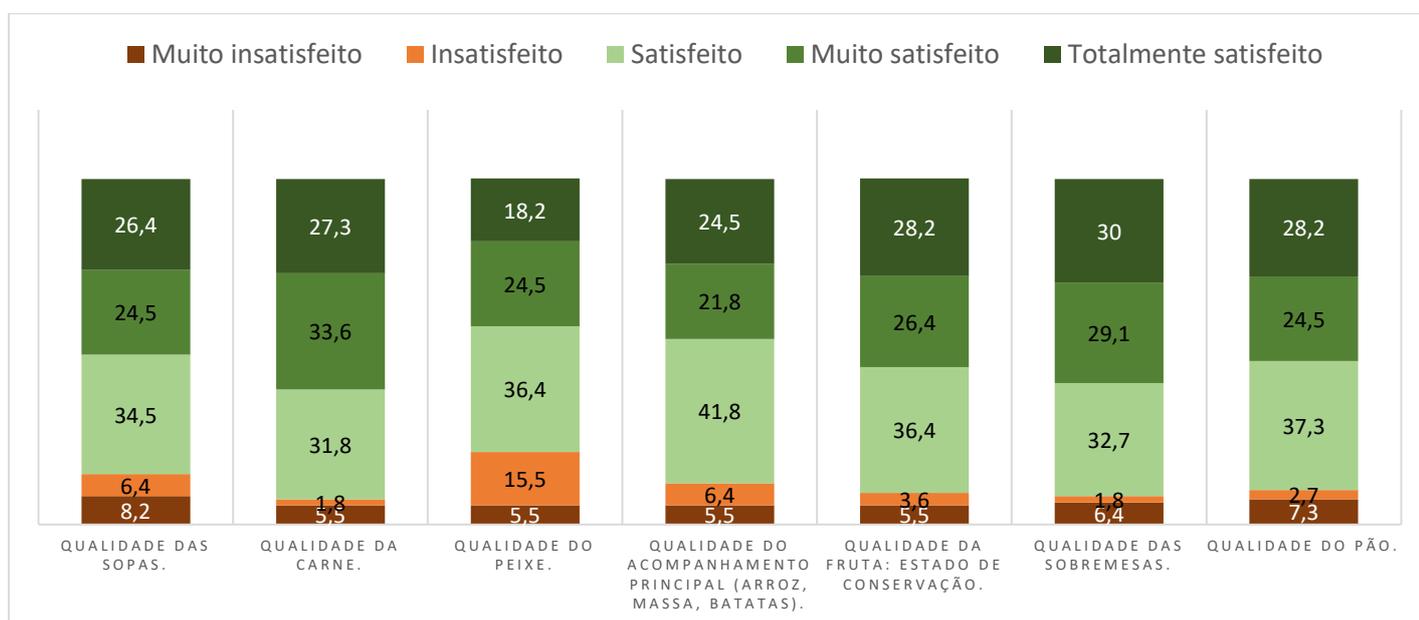
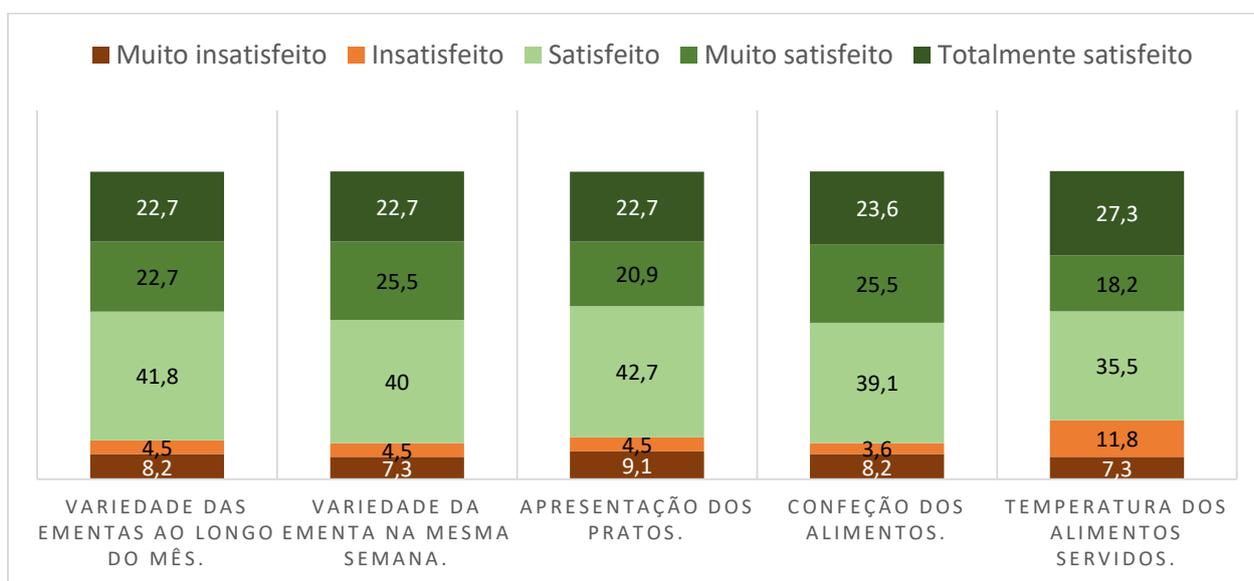
Da análise do gráfico constata-se que 46,4% dos respondentes refere que opta por almoçar no refeitório porque não tem tempo para ir a casa durante a hora de almoço, 39,1% considera que é mais fácil em termos familiares, 17,3% refere que não tem transporte para ir almoçar a casa e 10% considera que há outras razões para almoçar no refeitório, mas não especifica.

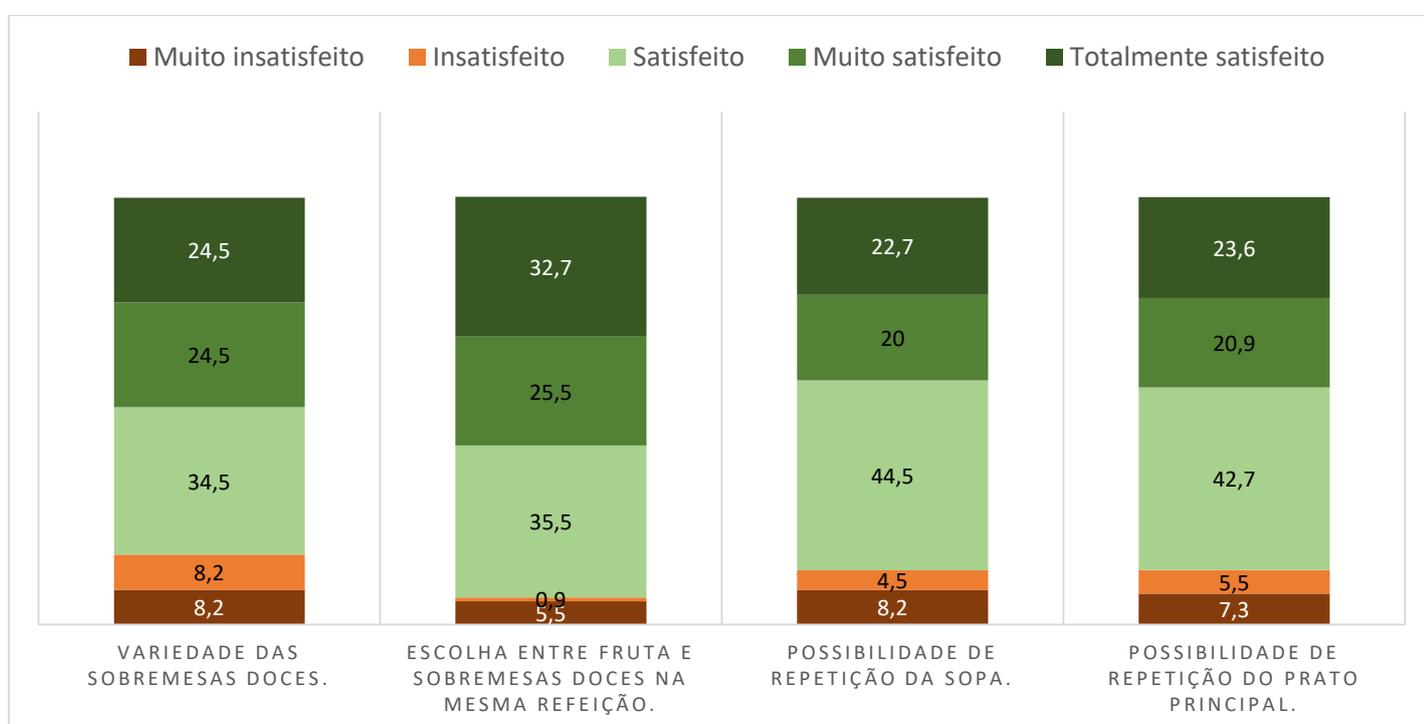
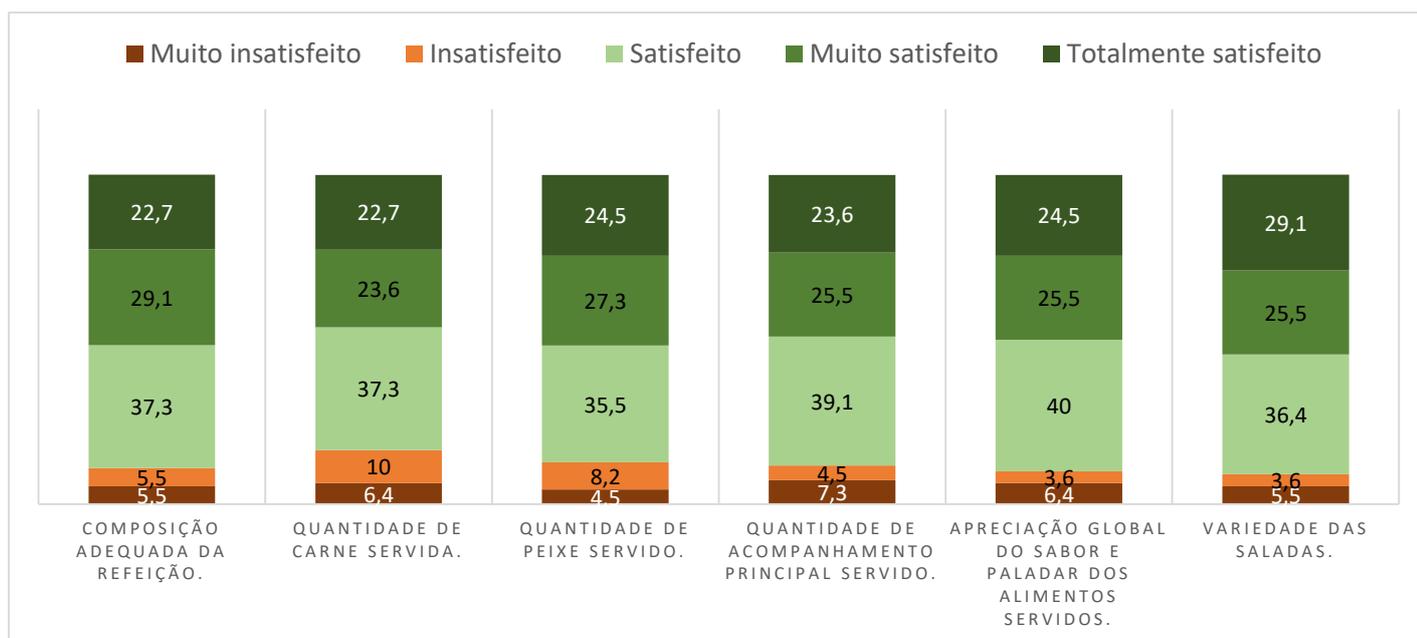
3. Avaliação do refeitório da escola

A principal finalidade deste estudo consistiu na avaliação da qualidade dos serviços prestados. Definiram-se como objetivos principais avaliar o grau de satisfação dos utilizadores do refeitório com base em três dimensões principais: qualidade das refeições, instalações e atendimento.

Em relação a cada dimensão solicitámos aos inquiridos que indicassem o nível em que avaliavam cada critério apresentado. A escala de avaliação consistiu na diferenciação em cinco níveis de satisfação: muito insatisfeito, insatisfeito, satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeito. Os resultados obtidos nestas três dimensões são apresentados de seguida.

No que se refere à **qualidade das refeições**, os resultados obtidos encontram-se apresentados nos gráficos que se seguem.



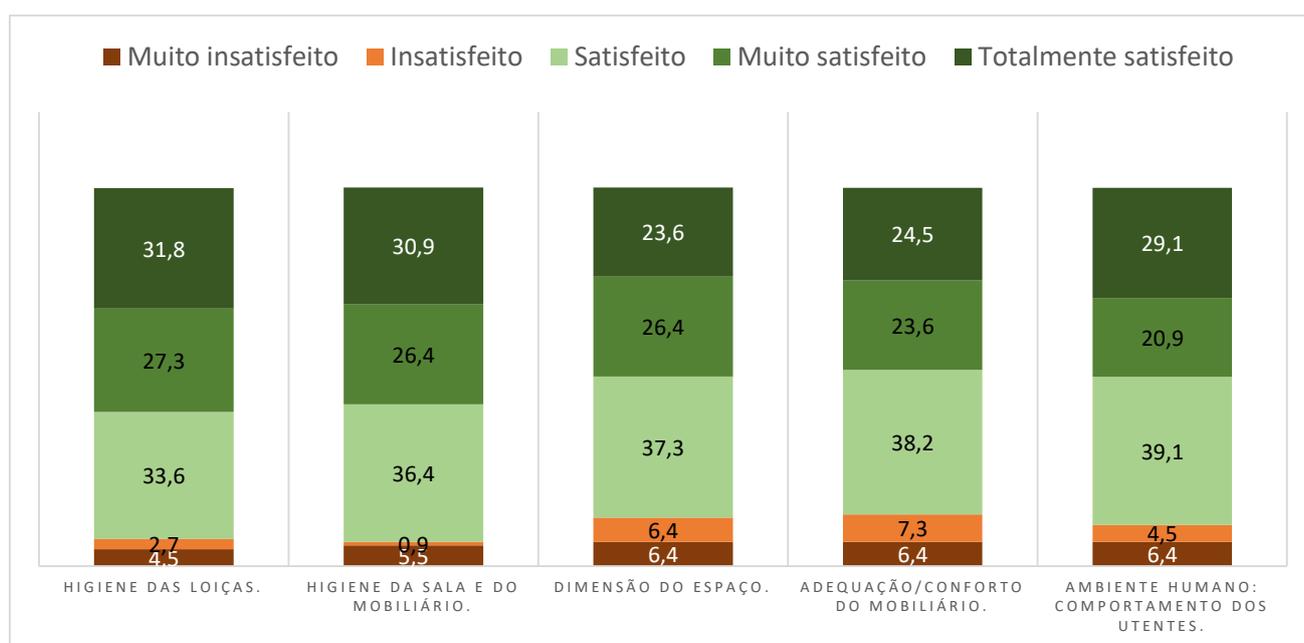


Da análise dos gráficos apresentados depreende-se que a maior parte dos utilizadores do refeitório está satisfeita, muito satisfeita ou totalmente satisfeita com:

- * a variedade das ementas servidas ao longo do mês e ao longo da semana;
- * a apresentação dos pratos, a confeção dos alimentos e a temperatura dos alimentos servidos;
- * a qualidade das sopas, da carne, do peixe, do acompanhamento principal (arroz, massa, batatas), da fruta (estado de conservação), das sobremesas e do pão servido;
- * a composição adequada da refeição;
- * a quantidade de carne, de peixe e de acompanhamento principal servidos;
- * a apreciação global do sabor e do paladar dos alimentos servidos;

- * a variedade das saladas e das sobremesas doces oferecidas;
- * a possibilidade de escolha entre fruta e sobremesas doces na mesma refeição;
- * a possibilidade de repetição da sopa e de repetição do prato principal.

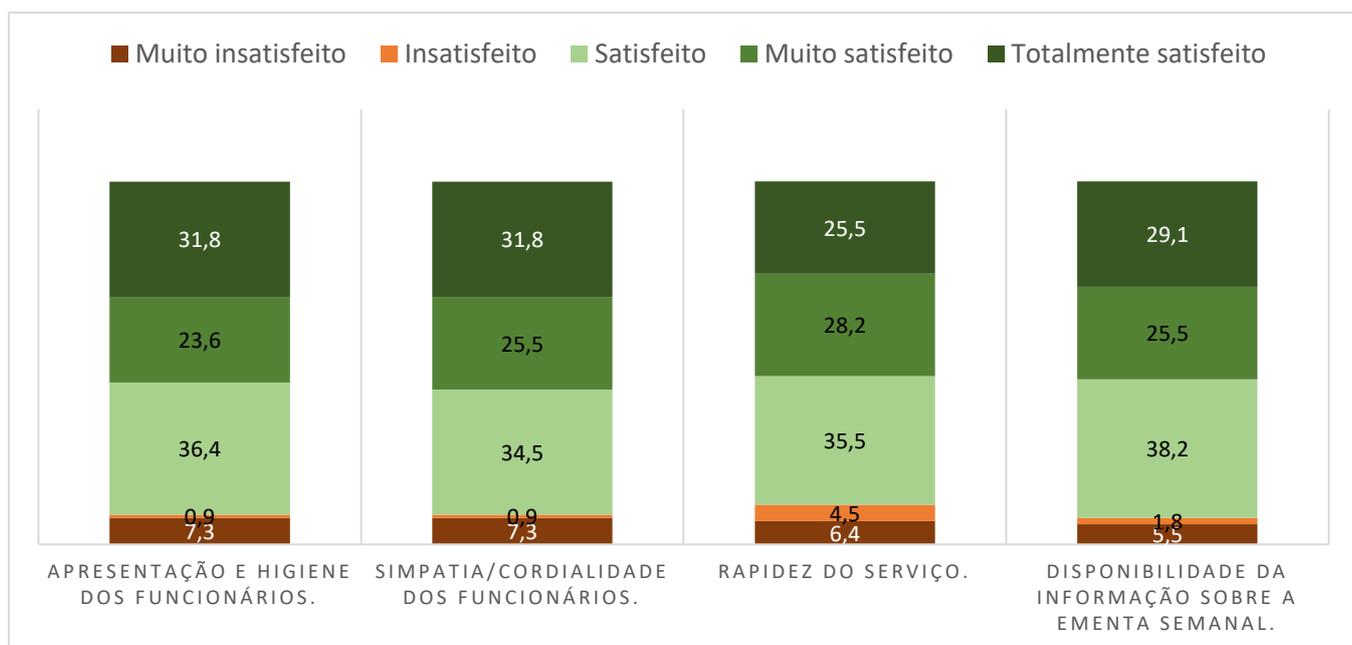
Relativamente às **instalações**, foram analisadas a sua adequação, a higiene do espaço e das loiças e o ambiente humano existente. Os resultados obtidos encontram-se apresentados no gráfico que se segue.



A análise do gráfico apresentado permite constatar que a maior parte dos utilizadores do refeitório está satisfeita, muito satisfeita ou totalmente satisfeita com:

- * a higiene das loiças e a higiene da sala e do mobiliário;
- * a dimensão do espaço e a adequação/conforto do mobiliário;
- * o ambiente humano: comportamento dos utentes.

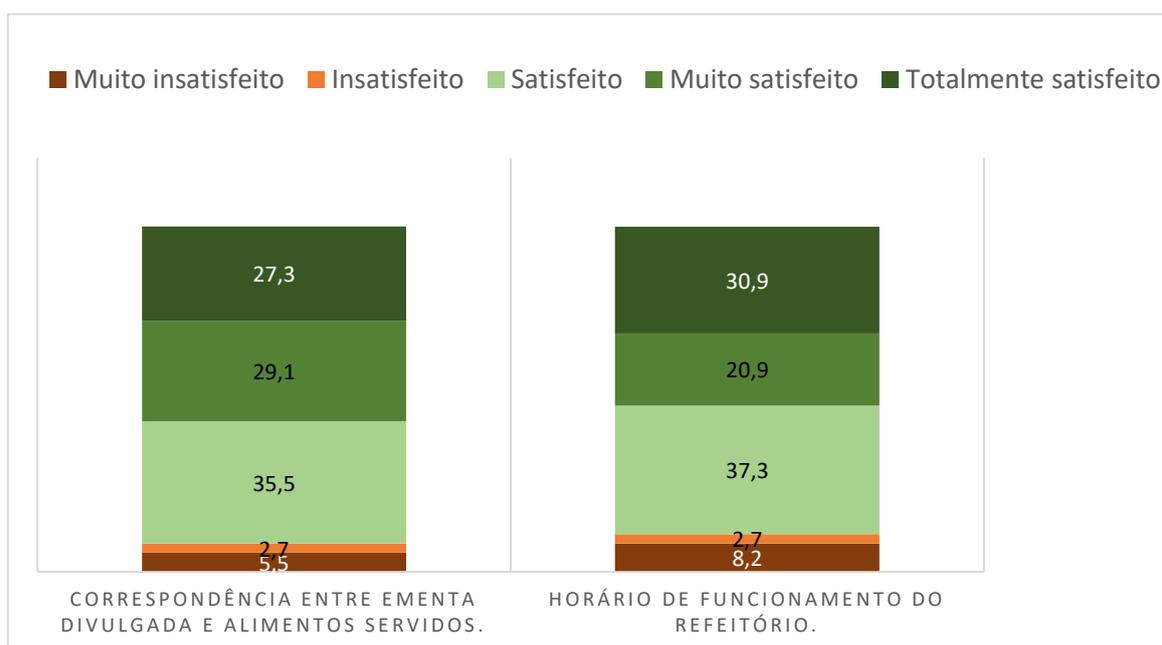
Relativamente ao **atendimento**, foram analisadas a apresentação e a higiene dos funcionários, a sua simpatia/cordialidade, bem como a rapidez do serviço prestado, a disponibilização de informação adicional. Os resultados obtidos encontram-se apresentados no gráfico que se segue.



A análise do gráfico permite inferir que a maior parte dos utilizadores do refeitório está satisfeita, muito satisfeita ou totalmente satisfeita com:

- * a apresentação e a higiene dos funcionários e a sua simpatia/cordialidade;
- * a rapidez do serviço prestado;
- * a disponibilidade de informação adicional acerca da ementa semanal.

Considerou-se importante avaliar, também, o grau de satisfação dos utilizadores do refeitório relativamente à correspondência entre a ementa divulgada e os alimentos servidos e o horário de funcionamento do refeitório. Os dados obtidos encontram-se apresentados no gráfico que se segue.



Constata-se que os utilizadores do refeitório estão satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos com:

- * a correspondência entre a ementa divulgada e os alimentos servidos;
- * o horário de funcionamento do refeitório.

No que se refere ao **tempo de espera na fila para almoçar**, os dados obtidos encontram-se apresentados no gráfico que se segue.



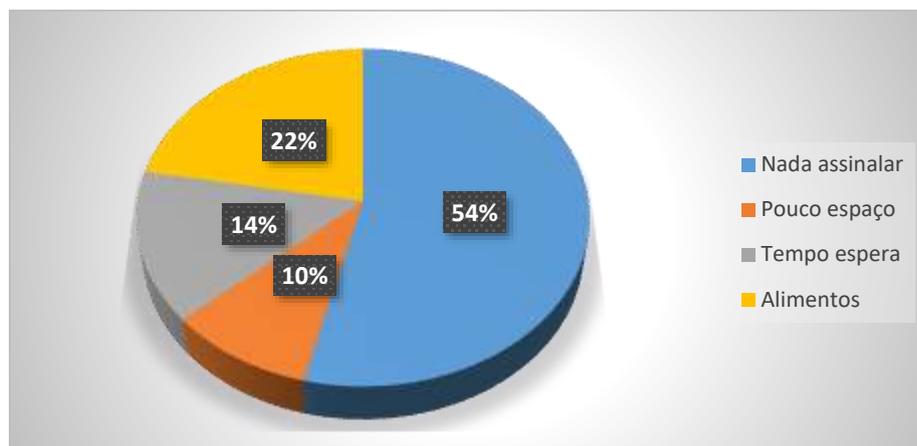
Constata-se que 63% dos respondentes refere que está menos de 10 minutos à espera na fila para almoçar e 24% refere que está entre 10 e 20 minutos à espera. Apenas 14% dos respondentes refere que está mais de 20 minutos à espera para almoçar.

Este é um aspeto que precisa de ser melhorado, apesar de, muitas vezes, este maior tempo de espera ser consequência das medidas de contingência associadas à COVID-19 implementadas, nomeadamente o facto de o número de ocupantes do refeitório não poder ser muito elevado, o que leva a um aumento do tempo de espera na fila do refeitório.

4. Apreciação pessoal global do serviço de refeitório da escola

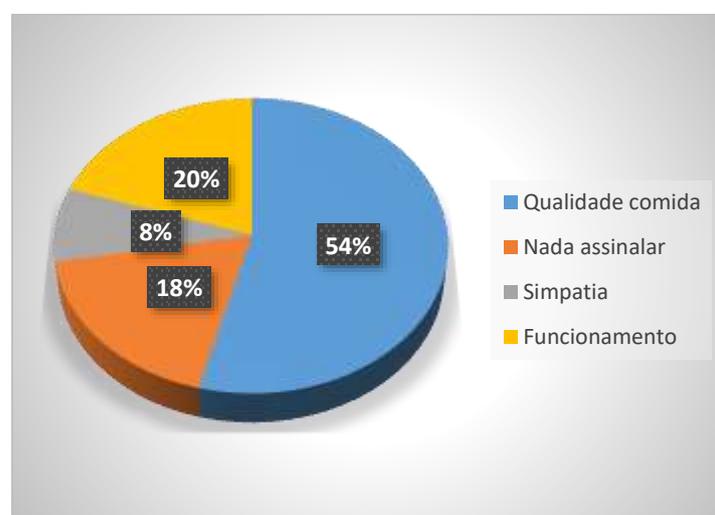
Foi solicitado aos utilizadores do serviço de refeitório que indicassem um ponto fraco, um ponto forte e que dessem algumas sugestões de melhoria. Fez-se uma análise quantitativa e qualitativa das respostas, tendo-se obtido os resultados que a seguir se apresentam.

1. Pontos fracos



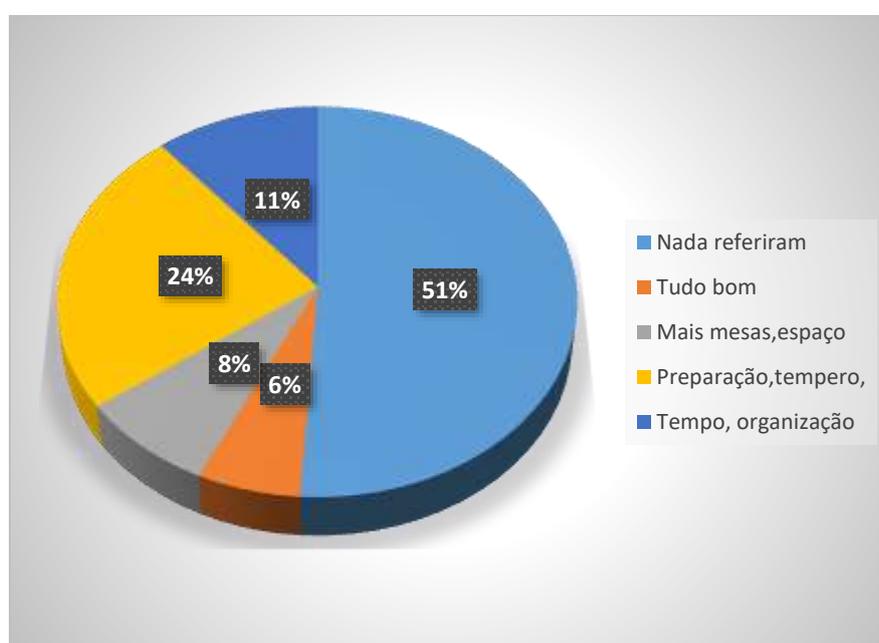
Relativamente a este item, 54% dos respondentes referiu nada ter a assinalar, não identificando pontos fracos, no entanto 46% assinalaram vários pontos fracos, que poderão ser divididos entre as condições do espaço, as condições de acesso e a qualidade da alimentação elaborada. Assim, 22% dos respondentes considera que o tempo de cozedura de alimentos não é suficiente, o tempero poderia ser melhorado, há pouca variedade de carne e peixe, os legumes não são suficientes e algumas peças de fruta, como maçãs e bananas, não têm a maturação adequada. 14% refere que o tempo de espera na fila é demasiado, chegando a ultrapassar os 20 minutos e 10% considera que o espaço é insuficiente para o número de utilizadores, tanto a área como o número de mesas.

2. Pontos fortes



Relativamente aos pontos fortes, destaca-se, claramente, com 54% a referência à qualidade das refeições com referência à sopa, à carne, às saladas e ao facto da refeição ser preparada, diariamente, na escola. O funcionamento do refeitório, merece a apreciação de 20% dos respondentes que destacam a organização, o horário, a rapidez no atendimento, a higiene do serviço, a possibilidade de permanecerem naquele espaço sem limite de tempo; há que referir que neste item 6% refere que é tudo bom, no refeitório. 18% dos respondentes não assinalou nenhum ponto forte e 8% destacou a simpatia das assistentes operacionais que desempenham funções neste serviço.

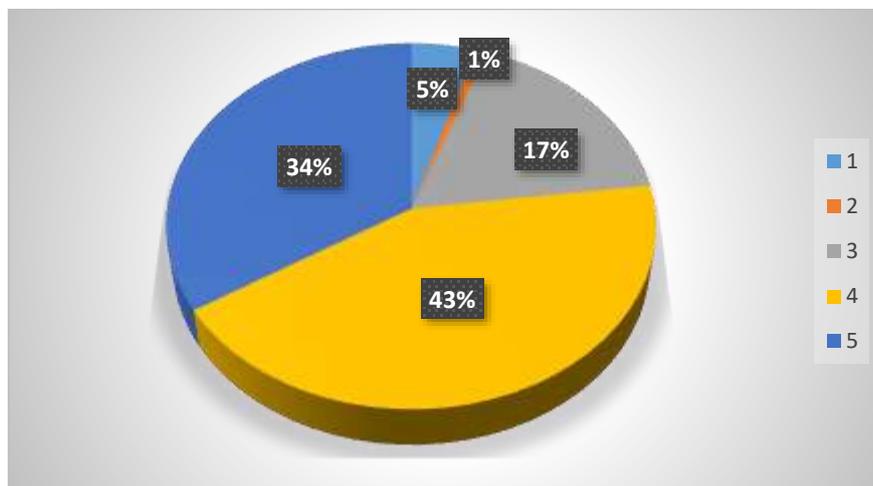
3. Sugestões de melhoria



As sugestões de melhoria corroboram, globalmente, as respostas dadas às duas questões anteriores. 51% dos respondentes (maioritariamente alunos) não apresentou nenhuma sugestão de melhoria; 24% apresentou sugestões para que haja uma maior variedade de alimentos, em especial carne, peixe e fruta; cozer melhor os alimentos, mais sobremesas e maior variedade, disponibilização aos utentes de mais temperos (sal); 11% reforça que deveriam estar menos tempo de espera na fila; 8% refere a necessidade de mais espaço, mais mesas; 6% refere não há necessidade de melhorar nada, considerando que está tudo bem.

5. Avaliação global dos serviços de refeitório

A última questão solicitava uma avaliação global dos serviços de refeitório através do sistema de cinco estrelas. A avaliação obtida é muito positiva considerando que a pontuação recai, maioritariamente, nas 4 e 5 estrelas, respetivamente 43% e 34%, como se pode verificar no gráfico seguinte.



De acordo com a análise efetuada, podemos constatar que apesar de alguns elementos menos positivos indicados por alguns utilizadores dos serviços de refeitório, este serviço da escola tem respondido de forma cabal e muito satisfatória às necessidades dos seus utentes, contribuindo para o bem-estar dos alunos, dos docentes e dos assistentes operacionais que o utilizam.

6. Considerações finais

Numa análise reflexiva dos resultados obtidos, consideramos que o serviço de refeitório da escola é avaliado muito positivamente pelos seus utilizadores.

Sugerimos que este relatório seja dado a conhecer a todos os elementos da comunidade educativa, enviado por *email* e colocado na página *web* da escola, e seja objeto de análise e de reflexão com os diferentes intervenientes envolvidos diretamente nos serviços do refeitório e com os seus utilizadores, de modo a que se possa melhorar o serviço prestado. Decorrente desta análise devem ser apresentadas sugestões pertinentes que podem vir a ser importantes na definição do serviço de refeitório no próximo ano letivo.

A Equipa de Avaliação Interna

7 de junho de 2021