

Relatório de Avaliação Refeitório e Bar

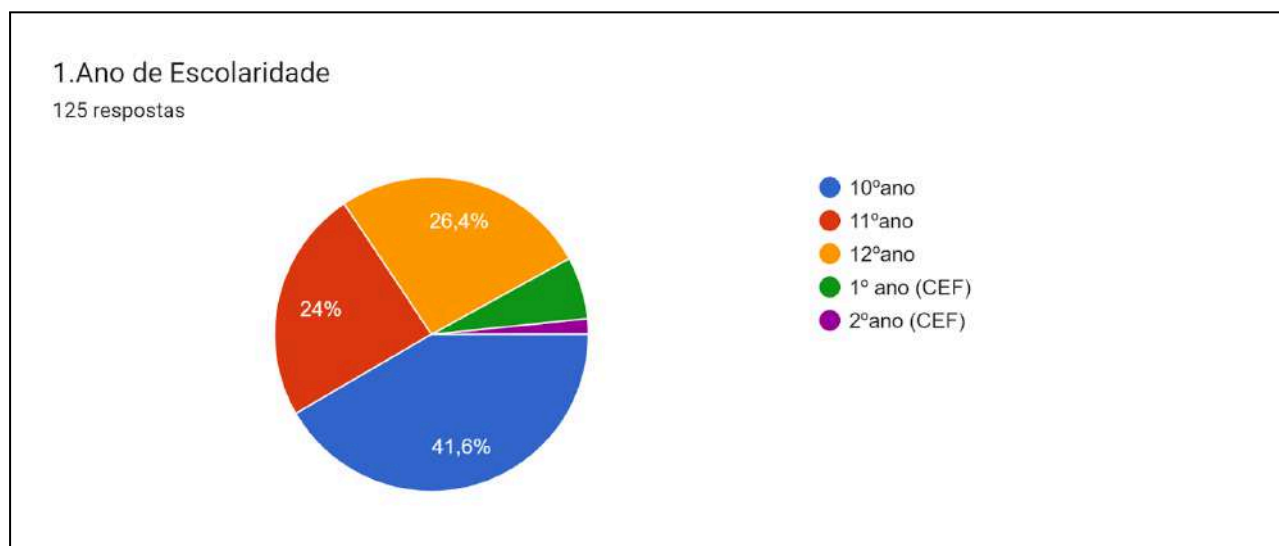
Alunos

2023.2024

ia! instituto das artes e da imagem
ensino artístico especializado

INTRODUÇÃO e CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Para efetuar a avaliação do serviço de Refeitório e Bar, tendo em vista a identificação de pontos de melhoria, assim como algumas reflexões apresentadas pelos alunos representantes das turmas, os alunos foram informados pelos respetivos Diretores de Turma que deveriam responder ao formulário Google <https://forms.gle/8RhFe4TUsipVaBka8>, para que, dessa participação, pudesse resultar uma recolha significativa de opiniões, envolvendo todos os alunos, de todas as tipologias de ensino do Instituto das Artes e da Imagem. Desta forma, os questionários foram remetidos via email e através dos grupos/turmas via WhatsApp, tendo estado ativo entre o dia 23 de janeiro de 2024 e o dia 2 de fevereiro de 2024. Considerando esta amostra significativa, uma vez que se obteve a resposta de 125 de 174 alunos, podemos afirmar que, do ensino secundário, dos cursos de Ensino Artístico Especializado e Ensino Profissional, 52 alunos são do 10º ano, 30 alunos são do 11º ano e 33 alunos são do 12º ano. Por último, os 10 alunos restantes são do ensino básico sendo dos cursos de Educação e Formação. No seguinte gráfico circular, poderá ver-se tais resultados em percentagem.



Relativamente aos cursos, constata-se que existe um equilíbrio quer no número de respostas obtidas quer com o número de alunos em cada curso. Desta forma, podemos representar da seguinte ordem: Curso de Imagem Interativa, Design de Equipamento e Desenho de Arquitetura, como se pode perceber no gráfico seguinte.

2. Curso

125 respostas

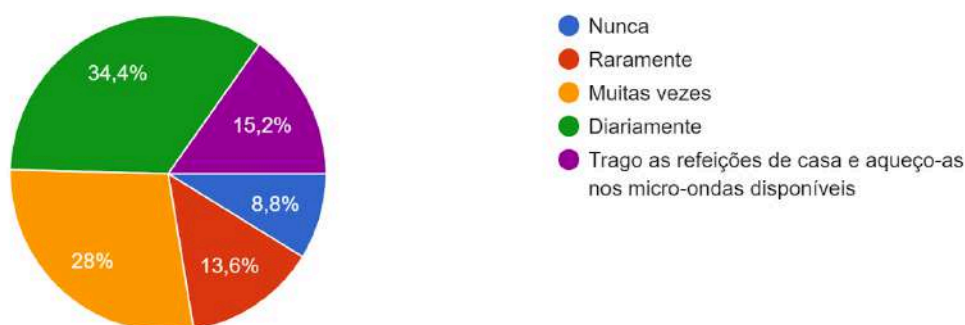


SERVIÇO DO REFEITÓRIO

Quanto à utilização do refeitório do Instituto, conclui-se que os alunos utilizam com bastante frequência o refeitório, na medida em que existe uma maior representatividade de respostas na opção “Diariamente” (34,4%), seguindo-se de “Muitas vezes” (28%). Portanto, podemos afirmar que mais de metade dos alunos do Instituto frequentam o refeitório. Percebe-se tal afirmação no gráfico seguinte.

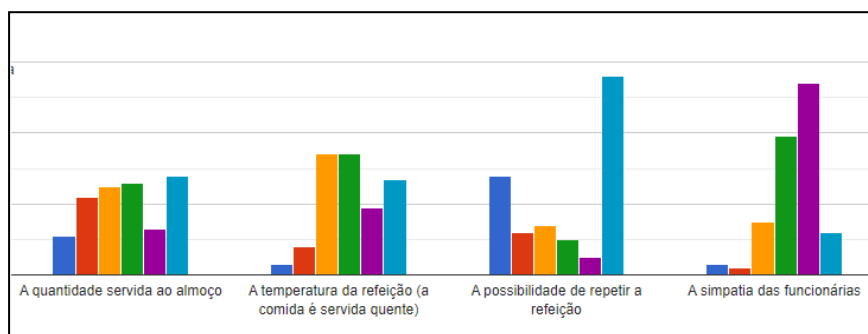
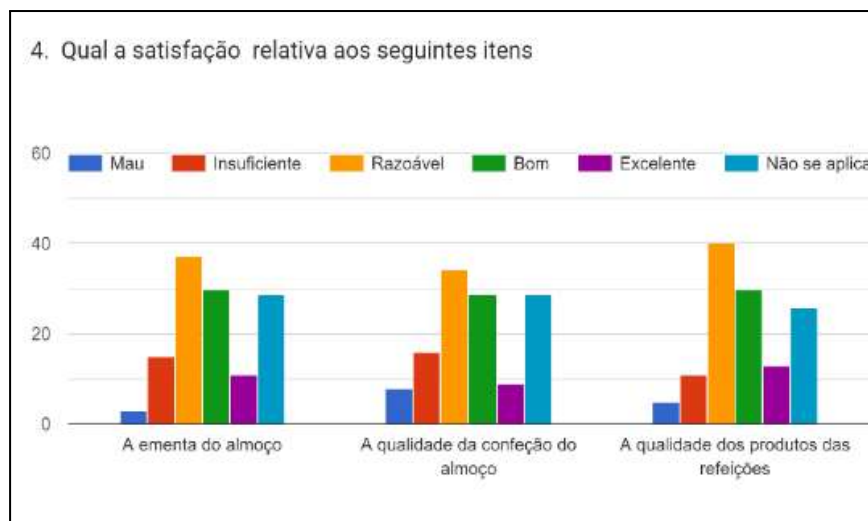
3. Com que frequência utilizas o refeitório do IAI

125 respostas



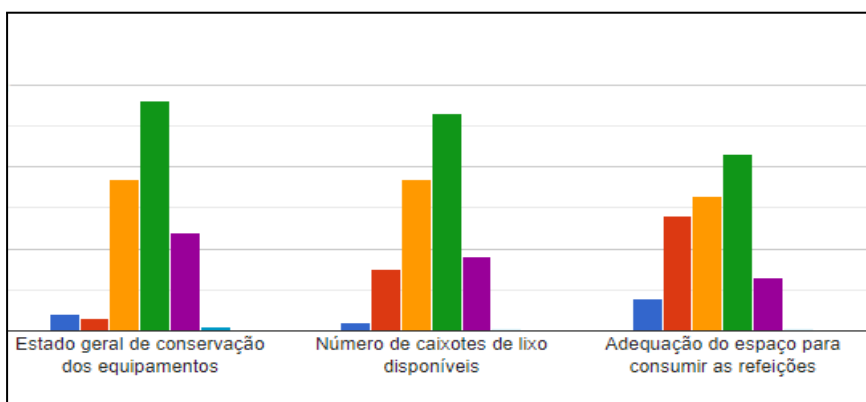
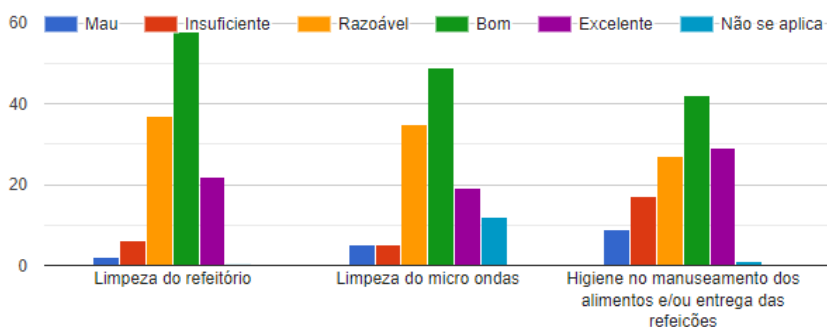
Tendo em conta os itens apresentados na questão número quatro, “Ementa do almoço”, “Qualidade de confeção”, “Qualidade dos produtos de refeições”, “Quantidade servida” e “Temperatura da refeição”, percebe-se que os alunos avaliam, cada um dos itens, maioritariamente como razoável ou bom, contudo, constata-se que relativamente à possibilidade

de repetir a refeição, há uma percentagem considerável que gostaria de beneficiar dessa possibilidade. Por fim, percebe-se ainda que a simpatia das funcionárias é do agrado dos nossos alunos. Confronta-se com os dois gráficos seguintes.



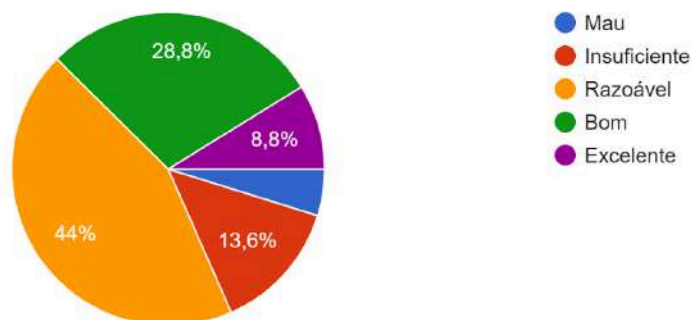
Procedendo-se à análise dos itens da questão número cinco, “Limpeza do refeitório”, “Limpeza do micro-ondas”, “Higiene no manuseamento dos alimentos e/ou entrega das refeições”, “Estado geral de conservação dos equipamentos”, “Número de caixotes de lixo disponíveis” e, por último, “Adequação do espaço para consumir as refeições”, é possível afirmar que, na sua maioria, os alunos estão agradados com estes parâmetros. Percebe-se isso com os gráficos seguintes.

5. Qual a satisfação relativa às seguintes questões:



Relativamente à qualidade, variedade, diversidade e alternância da ementa, esta é considerada maioritariamente razoável, existe também uma pequena minoria que classifica como negativo.

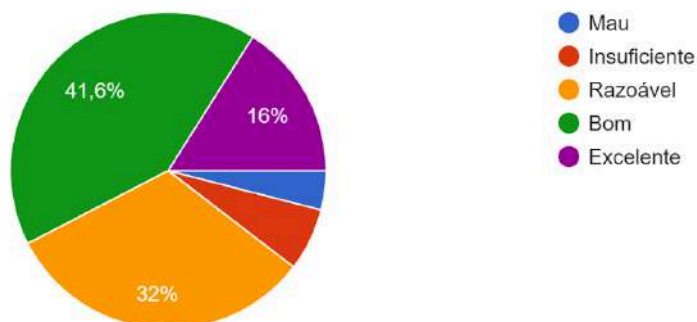
6. Como classificas a ementa do almoço, quanto à qualidade, variedade, diversidade e alternância:
125 respostas



No que diz respeito ao sistema de agendamento e de aquisição das refeições, contata-se que a grande maioria dos alunos do Instituto, está agradado com o método e instrumentos utilizados.

7. Como classifica o sistema de agendamento e aquisição das refeições:

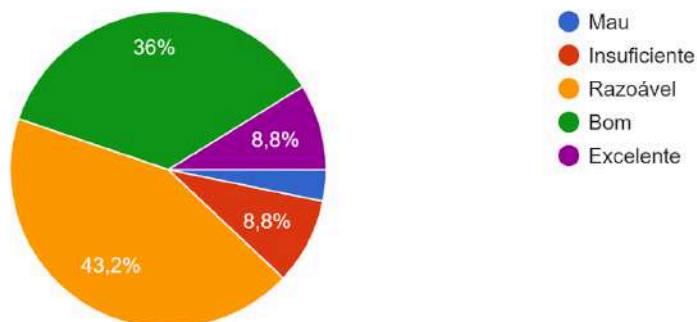
125 respostas



Na resposta à avaliação global do serviço de refeitório, os alunos voltaram a evidenciar a sua satisfação, com cerca de 90% de respostas positivas.

8. Avaliação global do serviço de refeitório do IAI

125 respostas



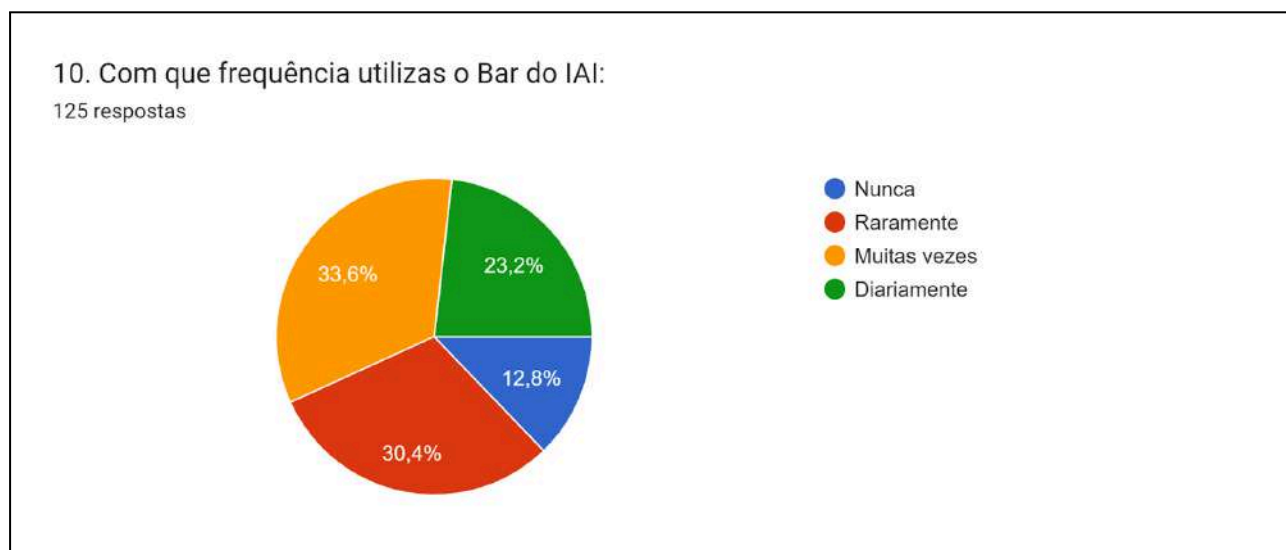
De forma a concluir a primeira parte do relatório, relativa ao serviço do refeitório, o último item visava sugestões ou outras indicações que os alunos achassem pertinentes tendo em vista o serviço do refeitório. Seguem-se assim as respostas dos alunos, sem qualquer tipo de correção ou intervenção, mantendo assim a transparência das opiniões dos alunos.

- *“Os preços muitos altos, a qualidade má das refeições e a pouca quantidade de comida que metem.”*
- *“Um preço muito alto para a quantidade e qualidade de comida que se serve.”*
- *“Solicitação de repetição da comida, baixar os preços de alguns produtos à venda.”*
- *“Considero que este refeitório tenha preços muito elevados, pouca quantidade de comida no prato, mudança repentina do almoço.”*
- *“As funcionárias tendem a ter um humor desagradável, a comida maior parte das vezes não tem um sabor agradável. A higiene é extremamente péssima e dá desgosto só de ver. Sem falar do preço totalmente absurdo dos alimentos em contexto escolar.”*
- *“Preços melhores preços”*
- *“O arroz sabe a mofo”*
- *“Melhor higienização e preparação dos pratos”*
- *“Preços muito altos acho um absurdo 1.50€ por uma tosta mista que muitas das vezes vem preta ou com BLOCOS de manteiga em cima”*
- *“Baixar os preços (demasiado caro para um espaço escolar), mais variedade de comida (sandes, cachorros, etc.), qualidade das torradas (muito queimada ou não está torrada suficiente, colocar menos manteiga)”*
- *“Deveria incluir uma ementa mais saudável com alto teor de carboidratos para melhor disposição dos alunos dando mais energia e também mais comida.”*
- *“Menos manteiga nas refeições”*
- *“Não sei, não utilizo os almoços que a escola fornece, mas quando eu peço um pão com manteiga em vez disso vem manteiga com pão, as funcionárias da cantina podiam exagerar menos na manteiga porque isso põem em causa a saúde do cliente. Os preços acho um bocado exagerados, mas eu percebo o motivo e acho que não se pode fazer muito enquanto a isso.”*
- *“Não tenho a indicar”*
- *“Na hora do almoço, caso alguém não goste ou não esteja relativamente satisfeito com a refeição servida deverá poder usufruir (comprar) outros produtos vendidos no bar, uma vez que não vendem na hora do almoço.”*
- *“Produtos sem glúten.”*

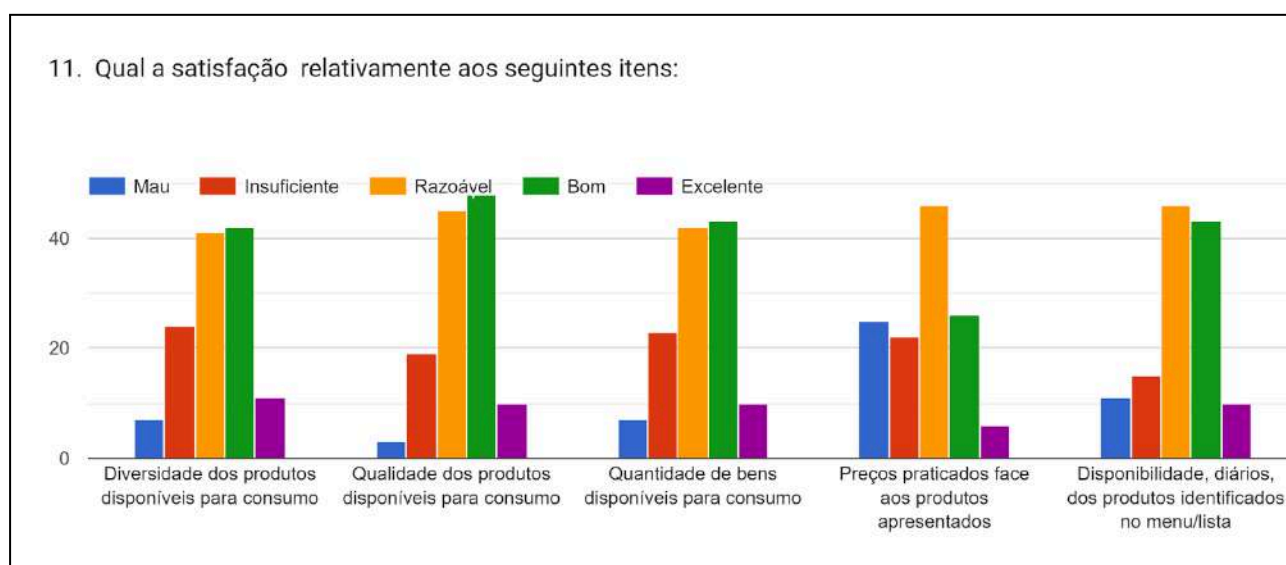
- *“Nenhuma”*
- *“Eu não o utilizo de forma a conseguir perceber os acontecimentos lá e por isso não tenho uma opinião concreta sobre como ajudar a melhorar o refeitório”*
- *“Uma sugestão é que as funcionárias se despachem mais a fazer a comida nos intervalos como as torradas, demoram 9 minutos e depois só tenho 1 minuto para comer, o refeitório deve ser maior tem muita gente que tem de esperar de pé com a comida para que uma mesa esteja disponível, mas fora isso é bom”*
- *“Não tenho sugestões.”*
- *“Não tenho sugestões”*
- *“O atendimento deveria ser mais rápido, muitas das vezes chego atrasado às aulas porque o atendimento é muito lento. Também acho que deveria ser possível repetir os pratos porque, grande parte das vezes, os pratos não são bem servidos, tendo às vezes pouca comida para uma refeição principal.”*
- *“Depois de receber o dinheiro não pegar na comida; as refeições serem servidas mais rápidas”*
- *“Nenhuma”*
- *“Nenhum”*
- *“Mais lugares”*
- *“Não sei”*
- *“Servir sumos”*
- *“Que o arroz venha cozido de forma correta e não venha cru e mais comida”*
- *“Poucas mesas para muitas pessoas”*
- *“Deveria haver mais mesas”*
- *“Mais mesas”*
- *“Não”*
- *“Um aumento do número de mesas disponíveis.”*
- *“Deveria haver mais mesas.”*
- *“Poderia ter mais variedade, preços mais acessíveis já que se trata de um ambiente escolar.”*
- *“Nada a apontar, na minha opinião é bom o suficiente.”*

SERVIÇO DO BAR

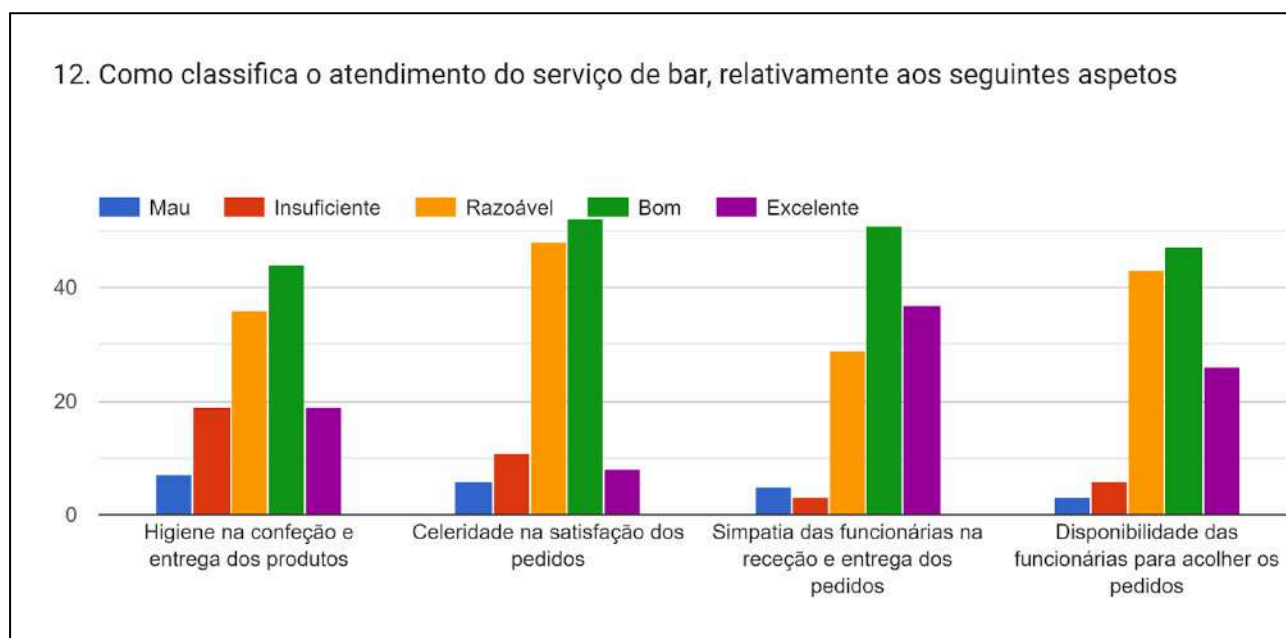
No que diz respeito à frequência com que os alunos utilizam o bar do Instituto verifica-se uma ligeira ascendência para os alunos que o frequentam “Diariamente” (23,2%) e “Muitas vezes” (33,6%), ao contrário que, cerca de 43%, responderam “Raramente” ou “Nunca” utiliza.



Quanto aos itens “Satisfação da diversidade dos produtos disponíveis para consumo”, a sua qualidade, “Quantidade de bens disponíveis” e “Disponibilidade diária”, verifica-se um elevado equilíbrio nas respostas de “Razoável” e “Bom” por parte dos alunos. Já na resposta dos preços praticados verifica-se uma insatisfação, apesar da resposta com maior representatividade ser na opção “Razoável”.



Relativamente à classificação do serviço do bar na “Higiene e confeção e entrega dos produtos”, bem como da “Celeridade na satisfação dos pedidos” regista-se novamente um grande equilíbrio nas respostas de “Razoável” e “Bom”. Já no que diz respeito à “Simpatia das funcionárias na receção e entrega dos pedidos” e na “Disponibilidade para acolher os mesmos”, destaca-se uma ascensão da resposta “Excelente” em comparação com as outras variáveis.



De forma a concluir este relatório, o último item visava sugestões ou outras indicações que os alunos achassem pertinentes tendo em vista o serviço do bar. Seguem-se assim as respostas dos alunos, sem qualquer tipo de correção ou intervenção, mantendo assim a transparência das opiniões dos alunos.

- “Nada a dizer.”
- “Nada”
- “Mudar de empresa”
- “Os preços deveriam diminuir. Muitos altos.”
- “Mais variedade de escolhas de produtos e escolhas de preços mais realistas.”
- “Baixar os preços de alguns produtos”
- “Pouca higiene em relação dos alimentos e do dinheiro”
- “Melhorar a higiene e a qualidade das comidas, o preço de tudo, e o atendimento.”
- “Preços”
- “Comida mais barata”

- *“Mais produtos.”*
- *“Os preços estão bastante altos por exemplo a tosta mista que é 1.50€ ou seja acho que deviam baixar os preços até porque a alimentação dos alunos é essencial para a quantidade de horas de aulas”*
- *“Não.”*
- *“Repito o preço e a apresentação da comida está muito caro por muito pouco”*
- *“Colocar menos manteiga nos pedidos”*
- *“Acredito que os produtos do bar podem ter mais qualidade e por um preço mais barato.”*
- *“Não sei.”*
- *“Nenhuma”*
- *“Barrar a manteiga após a aplicação Deixar o pão menos tempo na torradeira”*
- *“Como já referi na página anterior as funcionárias deveriam pôr menos manteiga seja no pão, seja nos croissants e os preços devem diminuir um pouco na minha opinião se fosse possível.”*
- *“Outras variedades de comidas”*
- *“Melhorar o café.”*
- *“Podia haver mais variedade de comida (lanches, bolos, etc), Melhorar a Qualidade do Café, Melhorar a qualidade dos produtos servidos.”*
- *“Nenhuma”*
- *“Eu nunca usei o bar”*
- *“Não utilizo o bar, com isto não tenho maneira de expressar uma opinião concreta sobre o assunto.”*
- *“Nada”*
- *“Não tenho no momento”*
- *“Não tenho sugestões.”*
- *“Nunca fui ao bar não sei”*
- *“Depois de mexer em dinheiro não pegar em alimentos”*
- *“Nenhuma”*
- *“Mais variedade de alimentos”*
- *“Bom”*
- *“Só uma indicação que normalmente as funcionárias não deixam por exemplo um croissant com queijo torrado tempo suficiente na torradeira e o queijo nem ligeiramente quente está e o croissant torrado. Nem mesmo quando não estão com pressa ou não*

tem mais alunos ou professores a espera. Mas é a única coisa que tenho a apontar pois todas as funcionárias são sempre simpáticas.”

- *“Não sei”*
- *“Não sei”*
- *“Não”*
- *“Deveria ter uma diversidade maior de bolos e alguns tipos de lanches ou merendas mistas por exemplo, tanto de comida como de bebida como água das pedras de limão ou um leite achocolatado melhor”*
- *“As funcionárias poderiam ser mais gentis, muitas vezes fazemos uma pergunta e nos respondem com tons grosseiros.”*
- *“Baixar os preços do bar e mais quantidade para que dure para o dia todo”*
- *“Na minha opinião é bom o suficiente. A única coisa que posso mencionar é os preços de algumas coisas que não são tão acessíveis em contexto escolar.”*
- *“Comidas mais baratas”*
- *“Tirar do menu, o alimentos que não podemos consumir, e organizar o refeitório de forma a que todos consigam se sentar (dividir as mesas de 4 em 2)”*
- *“Melhoria de produtos, qualidade da comida, e muito mais higiene.”*
- *“Não sei”*
- *“Não.”*
- *“Menos manteiga no pão, vem uma quantidade desnecessária de manteiga nas torradas”*
- *Não sei.”*
- *“Mais variedade de comida e diminuir os preços”*
- *“A atividade das funcionárias é bastante boa, são simpáticas, não demoram a preparar o pedido e sempre mostram disponibilidade.”*
- *“Não tenho sugestões para indicar”*
- *“Colocar menu de preços dos itens no bar”*
- *“Serem mais rápidas a servir”*
- *“Não tenho no momento”*
- *“Não tenho sugestões.”*
- *“Não tenho sugestões”*
- *“Facilitar a entrega de refeições”*
- *“Agora a sério, gostava de que vendessem panados e pastéis de chaves outra vez.”*
- *“Nenhuma”*

- *“Bom”*
- *“Deveria haver um caixote do lixo do lado dos micro-ondas.”*
- *“Nada”*
- *“Não sei”*
- *“Não sei”*
- *“Tanto o refeitório como o bar é um bom ambiente para se consumir algo e as funcionárias são simpáticas.”*
- *“Passar cartão”*
- *“Havia de ter mais mesas”*
- *“Não”*
- *“A meu ver os únicos problemas do bar são a organização e falta de funcionários.”*
- *“Acho que deveriam baixar o preço de algumas coisas.”*