

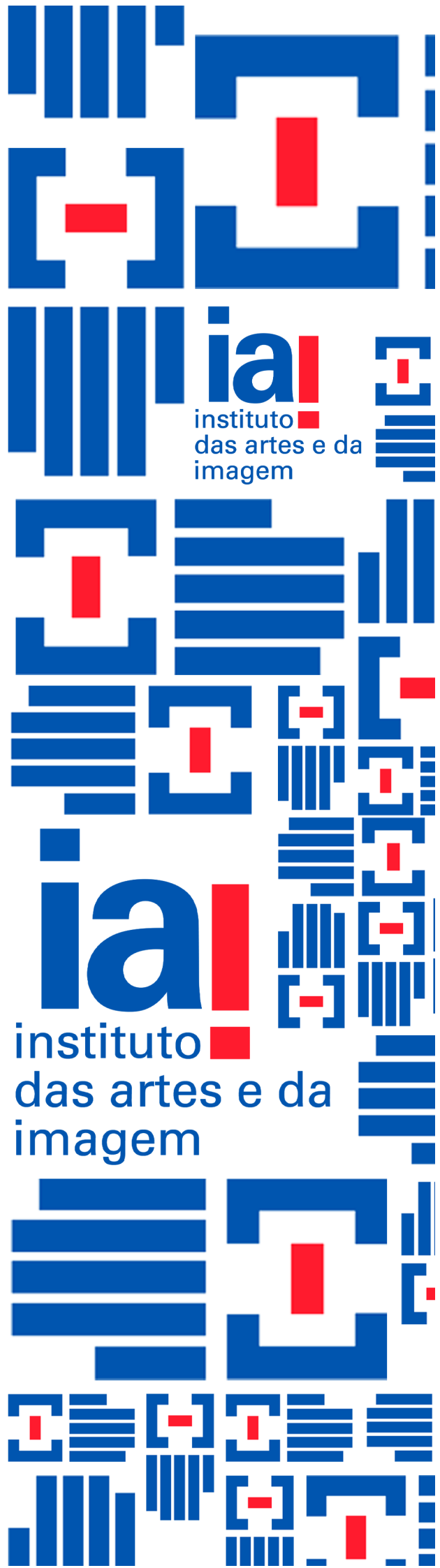


Relatório de Avaliação

Serviço de Refeitório
e Bar | Alunos/as

ANO LETIVO
2025/2026

ia! instituto das artes e da imagem
ensino artístico especializado



ÍNDICE

INTRODUÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	3
AVALIAÇÃO DO REFEITÓRIO	5
Frequência de Utilização do Refeitório	5
Experiência no Refeitório	6
Condições do Refeitório	10
Avaliação Global do Refeitório	14
AVALIAÇÃO DO BAR	16
Frequência de Utilização do Bar	16
Experiência no Bar	17
Condições do Bar	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

INTRODUÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados da avaliação do Refeitório e do Bar da Escola, com base nas respostas obtidas através do questionário disponibilizado à comunidade discente [<https://forms.gle/iD8fMMQDxUaNEbpb7>]. A aplicação deste instrumento procurou recolher a perceção dos alunos/as relativamente à qualidade dos serviços prestados, incidindo sobre diferentes dimensões, designadamente a frequência de utilização, a experiência enquanto utilizadores, as condições de funcionamento e a avaliação global de ambos os serviços.

A recolha de informação permitiu obter um total de 103 respostas, correspondentes a alunos/as dos diferentes níveis e modalidades de ensino ministrados na Escola. Importa referir que, embora o número total de participantes seja de 103, em algumas questões o número de respostas é inferior, uma vez que alguns inquiridos optaram por não responder a determinados itens do questionário. Nestes casos, as não respostas foram consideradas como valores nulos, pelo que as percentagens apresentadas ao longo do relatório foram calculadas com base no número de respostas efetivamente obtidas em cada indicador.

No que respeita à caracterização da amostra, participaram alunos/as do Ensino Artístico Especializado (EAE), do Ensino Profissional (CP) e dos Cursos de Educação e Formação (CEF), abrangendo diferentes cursos e anos de escolaridade. No Ensino Artístico Especializado, responderam ao questionário 39 alunos/as, distribuídos pelos cursos de Desenho de Arquitetura (4 alunos/as do 10.º ano, 6 do 11.º ano e 12 do 12.º ano) e de Imagem Interativa (3 alunos/as do 10.º ano, 3 do 11.º ano e 14 do 12.º ano). No Ensino Profissional, participaram 40 alunos/as, provenientes dos cursos de Técnico/a de Design de Equipamento (5 alunos/as do 10.º ano, 8 do 11.º ano e 10 do 12.º ano), Técnico/a de Design de Comunicação Gráfica (7 alunos/as do 10.º ano e 6 do 11.º ano) e Técnico/a de Design de Comunicação e Serviço Digital (4 alunos/as do 12.º ano). Por sua vez, nos Cursos de Educação e Formação, responderam 21 alunos/as, correspondendo a 11 alunos/as do 1.º ano e 10 alunos/as do 2.º ano do curso de Operador/a de Fotografia.

Os resultados são apresentados de forma estruturada, iniciando-se pela análise da avaliação do Refeitório e, posteriormente, pela avaliação do Bar. Em cada dimensão procede-se à descrição quantitativa dos resultados obtidos, complementada por uma análise qualitativa que permite interpretar a perceção manifestada pelos alunos/as relativamente aos diferentes indicadores avaliados.

RESPOSTAS DE ALUNOS E AS SUAS TURMAS		ARQUITETURA	IMAGEM	EQUIPAMENTO	COMUNICAÇÃO GRÁFICA	SERVIÇO DIGITAL	OPERADOR DE FOTOGRAFIA	TOTAL
EAE	10.º ano	4	3					7
	11.º ano	6	3					9
	12.º ano	12	14					26
CP	10.º ano			5	7	0		12
	11.º ano			8	6	0		14
	12.º ano			10	0	4		14
CEF	1.º ano						11	11
	2.º ano						10	10
							ALUNOS	
							EAE	42
							CP	40
							CEF	21
							TOTAL	103

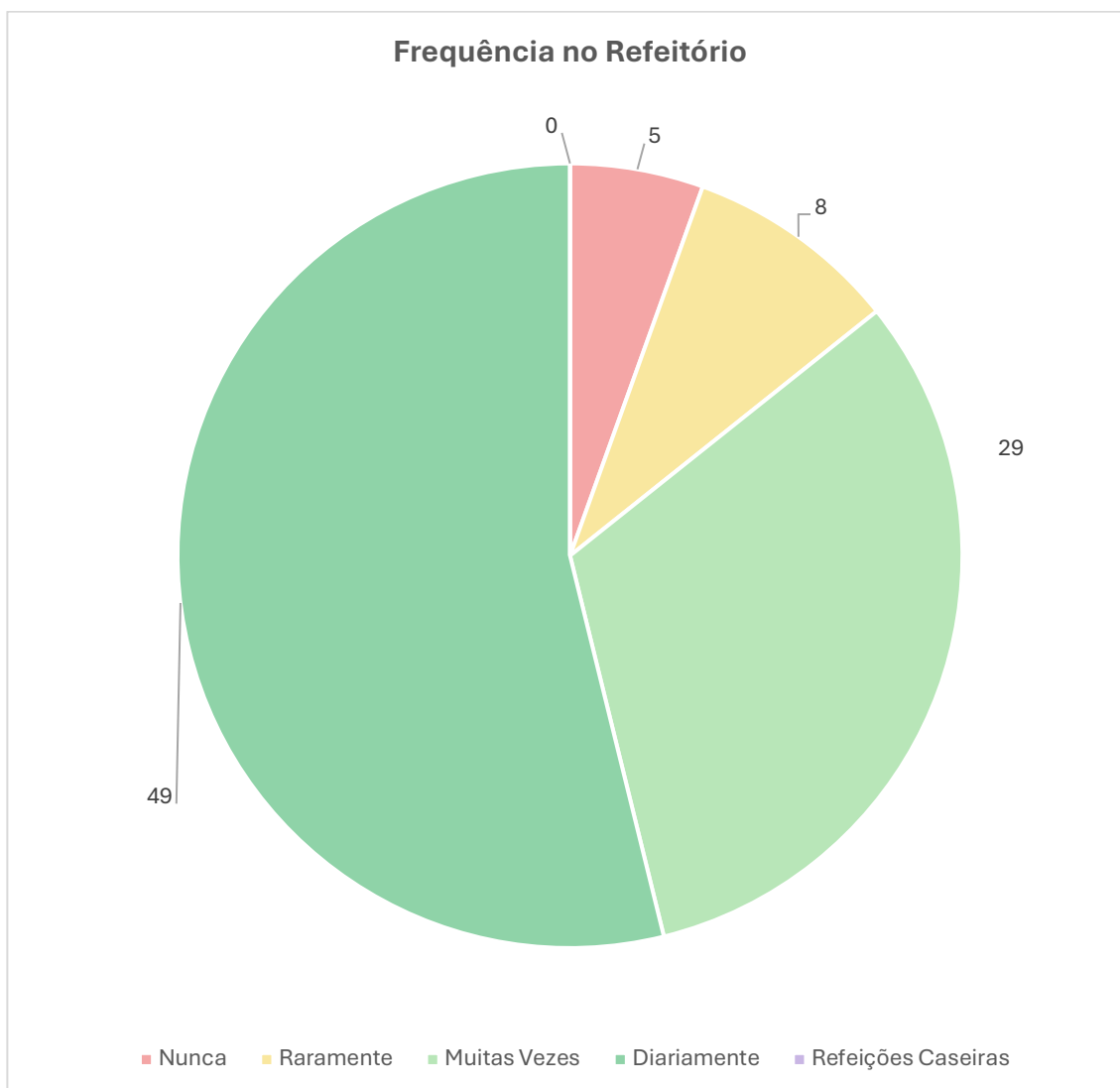
AVALIAÇÃO DO REFEITÓRIO

O presente capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos relativamente à avaliação do serviço de refeitório por parte dos alunos/as da Escola. A análise incide sobre a frequência de utilização do serviço e sobre a perceção dos inquiridos relativamente à experiência proporcionada pelo refeitório, permitindo identificar os aspetos mais valorizados, bem como aqueles que poderão constituir oportunidades de melhoria. De um modo geral, os resultados evidenciam uma apreciação globalmente positiva, verificando-se uma predominância das classificações Bom e Muito Bom na maioria dos indicadores avaliados.

Frequência de Utilização do Refeitório

Antes de analisar a perceção dos alunos/as relativamente aos diferentes aspetos do serviço de refeitório, procurou-se compreender a frequência com que utilizam este espaço. Dos 91 alunos/as que responderam a esta questão, 53,8% (n=49) afirmaram recorrer ao refeitório diariamente, 31,9% (n=29) indicaram utilizá-lo muitas vezes, 8,8% (n=8) referiram fazê-lo raramente e apenas 5,5% (n=5) indicaram nunca utilizar este serviço.

Os resultados demonstram que o refeitório constitui um serviço amplamente utilizado pelos alunos/as, verificando-se que mais de metade dos respondentes o frequenta diariamente e que uma parte significativa o utiliza muitas vezes. Esta elevada frequência de utilização confere particular relevância às avaliações apresentadas ao longo desta secção, uma vez que refletem, na sua maioria, a experiência regular dos utilizadores. A reduzida percentagem de alunos/as que afirma nunca recorrer ao refeitório evidencia, igualmente, que este serviço assume um papel importante no quotidiano da comunidade escolar.



Experiência no Refeitório

A avaliação da experiência dos alunos/as no refeitório evidencia uma perceção globalmente positiva relativamente aos diferentes aspetos associados ao serviço. Em praticamente todos os indicadores, as classificações Bom e Muito Bom assumem um peso predominante, embora, comparativamente ao relatório dos docentes, se observe uma maior dispersão das respostas e uma presença mais expressiva de classificações intermédias. Ainda assim, a tendência geral continua a revelar níveis satisfatórios de apreciação relativamente à qualidade das refeições, ao atendimento e ao funcionamento do serviço.

Relativamente à Ementa do Almoço, responderam 79 alunos/as, verificando-se que 45,6% (n=36) atribuíram a classificação de Bom, 24,1% (n=19) classificaram este indicador como Muito Bom, enquanto 24,1% (n=19) o avaliaram como Razoável. Registaram-se ainda 5,1% (n=4) de classificações Insuficiente e 1,3% (n=1) de Mau. Embora a maioria das respostas seja claramente positiva, a existência de um número significativo de avaliações intermédias sugere que a composição das ementas poderá não corresponder integralmente às expectativas de todos os alunos/as. Ainda assim, o predomínio das classificações positivas demonstra que a oferta disponibilizada é, de um modo geral, considerada adequada pela maioria dos utilizadores.

No que respeita à Qualidade da Confeção do Almoço, obtiveram-se 80 respostas, das quais 47,5% (n=38) atribuíram a classificação de Bom, 32,5% (n=26) classificaram este indicador como Muito Bom e 16,3% (n=13) como Razoável. Apenas 2,5% (n=2) dos alunos/as consideraram este aspeto Insuficiente e 1,3% (n=1) atribuíram a classificação de Mau. Estes resultados evidenciam um elevado nível de satisfação relativamente à confeção das refeições, sendo de destacar que quatro em cada cinco alunos/as emitiram uma avaliação positiva. As poucas classificações negativas assumem uma expressão reduzida e não comprometem a perceção global favorável relativamente à qualidade da confeção.

A Qualidade dos Produtos das Refeições foi igualmente objeto de uma apreciação bastante positiva. Dos 86 alunos/as que responderam à questão, 57,0% (n=49) atribuíram a classificação de Bom, 27,9% (n=24) classificaram este indicador como Muito Bom e 15,1% (n=13) como Razoável. Importa salientar que não se registou qualquer classificação de Mau ou Insuficiente, evidenciando que os alunos/as reconhecem, de forma generalizada, a qualidade dos produtos utilizados nas refeições. A concentração das respostas nas classificações mais elevadas reforça a perceção positiva relativamente a este indicador.

Relativamente à Quantidade Servida, responderam 81 alunos/as, verificando-se que 34,6% (n=28) atribuíram a classificação de Bom, 24,7% (n=20) classificaram este

aspecto como Muito Bom e 29,6% (n=24) como Razoável. Registaram-se ainda 8,6% (n=7) de classificações Insuficiente e 2,5% (n=2) de Mau. Este indicador apresenta uma distribuição mais diversificada das respostas, evidenciando que, embora a maioria dos alunos/as considere adequada a quantidade das refeições servidas, existe uma percentagem relevante que manifesta uma perceção menos favorável. Estes resultados poderão sugerir diferentes expectativas relativamente às porções disponibilizadas, constituindo um dos aspetos que poderá merecer uma análise mais aprofundada em futuras avaliações.

No que concerne à Temperatura da Refeição, responderam 79 alunos/as, dos quais 43,0% (n=34) atribuíram a classificação de Bom, 39,2% (n=31) classificaram este indicador como Muito Bom e 16,5% (n=13) como Razoável. Apenas 1,3% (n=1) considerou este aspeto Insuficiente, não se registando qualquer classificação de Mau. Estes resultados demonstram que as refeições são, na generalidade, servidas em condições adequadas de temperatura, constituindo este um dos indicadores mais bem avaliados pelos alunos/as.

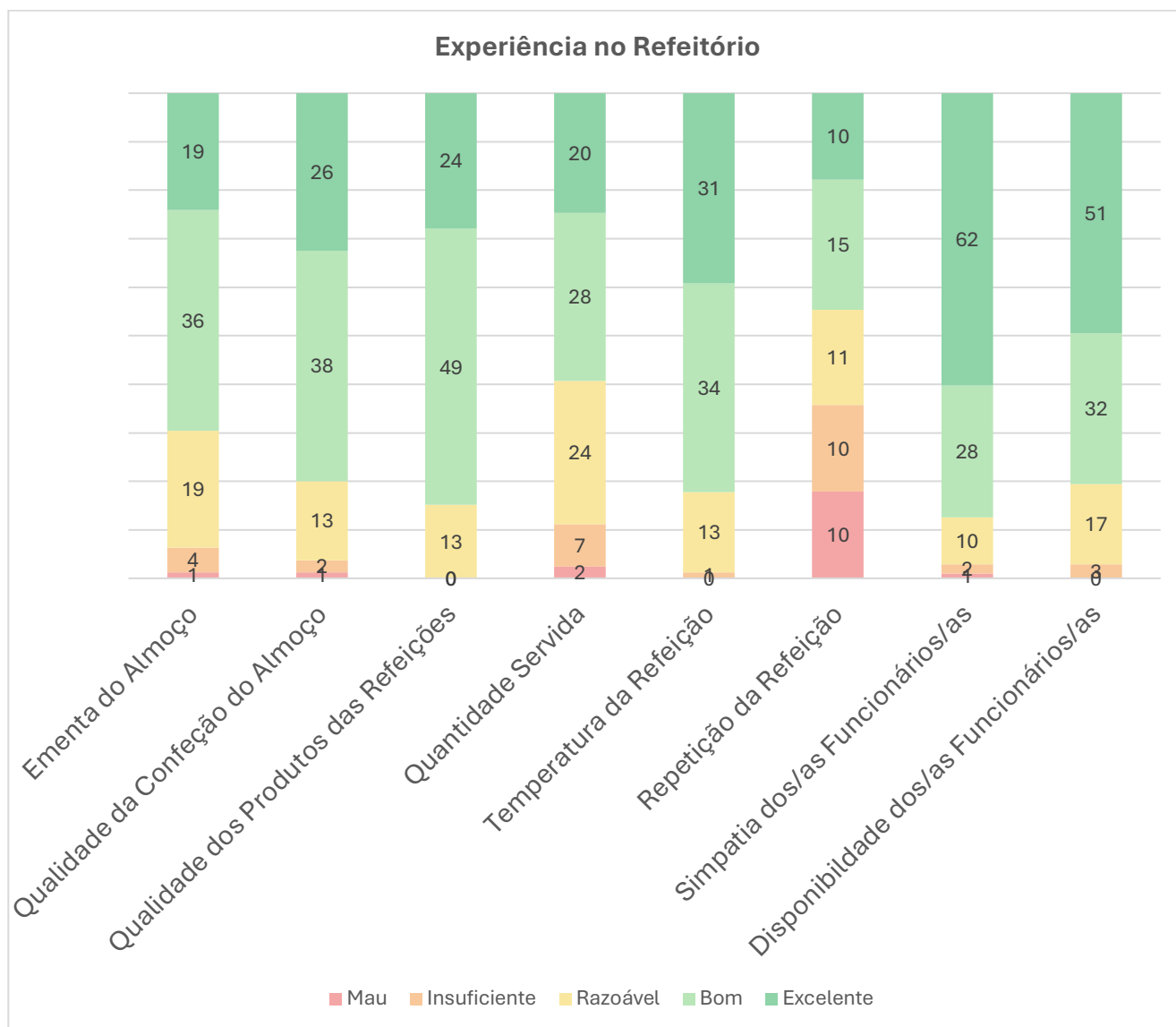
A possibilidade de Repetição da Refeição foi avaliada por 56 alunos/as, verificando-se uma distribuição de respostas mais heterogénea. 26,8% (n=15) classificaram este indicador como Bom, 19,6% (n=11) como Razoável e 17,9% (n=10) como Muito Bom. Por outro lado, registaram-se 17,9% (n=10) de classificações Mau e igual percentagem (17,9%; n=10) de Insuficiente. Apesar do número relativamente reduzido de respostas, este é o indicador que evidencia maior diversidade de opiniões e uma maior incidência de avaliações negativas. Tal poderá estar relacionado com diferentes experiências de utilização deste serviço ou com constrangimentos sentidos relativamente à possibilidade de repetição das refeições. Ainda assim, o reduzido universo de respondentes aconselha alguma prudência na interpretação destes resultados.

A Simpatia dos/as Funcionários/as constitui um dos indicadores mais bem avaliados desta dimensão. Dos 103 alunos/as que responderam à questão, 60,2% (n=62)

atribuíram a classificação de Muito Bom, 27,2% (n=28) classificaram este aspeto como Bom e 9,7% (n=10) como Razoável. Apenas 1,9% (n=2) atribuíram a classificação de Insuficiente e 1,0% (n=1) classificaram este indicador como Mau. Os resultados demonstram um elevado reconhecimento da cordialidade e da qualidade do atendimento prestado pelos funcionários do refeitório, constituindo este um dos aspetos mais valorizados pelos alunos/as.

Também a Disponibilidade dos/as Funcionários/as obteve uma apreciação muito favorável. Dos 103 alunos/as que responderam à questão, 49,5% (n=51) classificaram este indicador como Muito Bom, 31,1% (n=32) como Bom e 16,5% (n=17) como Razoável. Apenas 2,9% (n=3) atribuíram a classificação de Insuficiente, não se registando qualquer avaliação de Mau. Estes resultados evidenciam que os alunos/as reconhecem a disponibilidade e a capacidade de resposta dos funcionários, reforçando a importância da componente humana na qualidade global do serviço prestado pelo refeitório.

Em termos globais, a análise da experiência no refeitório evidencia um nível de satisfação globalmente positivo por parte dos alunos/as. Os indicadores relacionados com a simpatia e disponibilidade dos/as funcionários/as, a qualidade dos produtos e a temperatura das refeições destacam-se entre os aspetos mais valorizados. Em contrapartida, a quantidade servida e, sobretudo, a possibilidade de repetição da refeição apresentam avaliações mais diversificadas, evidenciando algumas oportunidades de melhoria. Ainda assim, a predominância das classificações Bom e Muito Bom na maioria dos indicadores demonstra que a experiência proporcionada pelo refeitório é, de uma forma geral, percecionada de forma favorável pelos seus utilizadores.



Condições do Refeitório

A avaliação das condições do refeitório permite concluir que os alunos/as apresentam, de um modo geral, uma perceção positiva relativamente ao ambiente, às condições de funcionamento e à organização deste serviço. A maioria dos indicadores avaliados concentra um número expressivo de classificações Bom e Muito Bom, refletindo um reconhecimento generalizado da qualidade das condições disponibilizadas. Ainda assim, alguns aspetos, nomeadamente a adequação do espaço para consumir as refeições, evidenciam uma maior dispersão das respostas, sugerindo

a existência de oportunidades de melhoria que poderão ser consideradas em futuras intervenções.

No que respeita à Limpeza do Refeitório, responderam 103 alunos/as, verificando-se que 48,5% (n=50) atribuíram a classificação de Bom e 39,8% (n=41) classificaram este indicador como Muito Bom. Registaram-se ainda 10,7% (n=11) de classificações Razoável e apenas 1,0% (n=1) de Insuficiente, não existindo qualquer avaliação de Mau. Estes resultados demonstram que a limpeza do espaço é amplamente reconhecida pelos alunos/as como um aspeto positivo do funcionamento do refeitório. A reduzida incidência de classificações menos favoráveis evidencia que, de forma geral, os níveis de limpeza e conservação do espaço correspondem às expectativas da comunidade escolar.

Relativamente à Limpeza dos Micro-ondas, responderam 71 alunos/as, dos quais 52,1% (n=37) atribuíram a classificação de Bom, 23,9% (n=17) classificaram este indicador como Muito Bom e 21,1% (n=15) como Razoável. Apenas 2,8% (n=2) consideraram este aspeto Insuficiente, não se registando qualquer classificação de Mau. Embora a apreciação global continue a ser positiva, a maior concentração de classificações intermédias sugere que este poderá constituir um dos aspetos suscetíveis de aperfeiçoamento, designadamente ao nível da frequência de higienização ou da manutenção destes equipamentos. Importa, contudo, considerar que este indicador apresenta um número inferior de respostas, refletindo apenas a opinião dos alunos/as que utilizam efetivamente os micro-ondas disponibilizados.

A Higiene e Manuseamento dos Alimentos e/ou Entrega das Refeições foi avaliada por 102 alunos/as, verificando-se que 44,1% (n=45) atribuíram a classificação de Muito Bom, 36,3% (n=37) classificaram este indicador como Bom e 15,7% (n=16) como Razoável. Registaram-se ainda 2,9% (n=3) de classificações Insuficiente e 1,0% (n=1) de Mau. Os resultados evidenciam uma perceção globalmente favorável relativamente às práticas de higiene adotadas no refeitório, sendo reconhecido, pela maioria dos alunos/as, o cuidado demonstrado no manuseamento e distribuição das refeições. As

poucas avaliações negativas assumem uma expressão reduzida e não comprometem a apreciação positiva deste indicador.

Quanto ao Estado Geral de Conservação dos Equipamentos, responderam 103 alunos/as, dos quais 56,3% (n=58) atribuíram a classificação de Bom, 32,0% (n=33) classificaram este aspeto como Muito Bom e 9,7% (n=10) como Razoável. Apenas 1,9% (n=2) consideraram este indicador Insuficiente, não se registando qualquer avaliação de Mau. Estes resultados demonstram que os equipamentos existentes no refeitório são, de um modo geral, percecionados como estando em boas condições de conservação e utilização, contribuindo para o adequado funcionamento do serviço e para uma experiência positiva dos seus utilizadores.

No que diz respeito ao Número de Caixotes do Lixo Disponíveis, responderam igualmente 103 alunos/as, verificando-se que 43,7% (n=45) atribuíram a classificação de Bom, 32,0% (n=33) classificaram este indicador como Muito Bom e 20,4% (n=21) como Razoável. Registaram-se ainda 3,9% (n=4) de classificações Insuficiente, não existindo qualquer avaliação de Mau. Apesar da predominância das avaliações positivas, observa-se uma percentagem relevante de classificações intermédias, o que poderá indicar que alguns alunos/as consideram existir margem para reforçar ou redistribuir os recipientes destinados à deposição de resíduos, contribuindo para uma gestão mais eficiente do espaço.

Relativamente à Adequação do Espaço para Consumir as Refeições, responderam 103 alunos/as, verificando-se uma distribuição de respostas mais heterogénea. 34,0% (n=35) atribuíram a classificação de Bom, 29,1% (n=30) classificaram este indicador como Razoável e 13,6% (n=14) como Muito Bom. Simultaneamente, registaram-se 14,6% (n=15) de classificações Insuficiente e 8,7% (n=9) de Mau. Este constitui o indicador que evidencia maior diversidade de opiniões relativamente às condições do refeitório. Embora a maioria dos alunos/as mantenha uma avaliação positiva, verifica-se uma expressão considerável de classificações intermédias e negativas, sugerindo que aspetos como a dimensão, o conforto, a organização ou a capacidade do espaço poderão

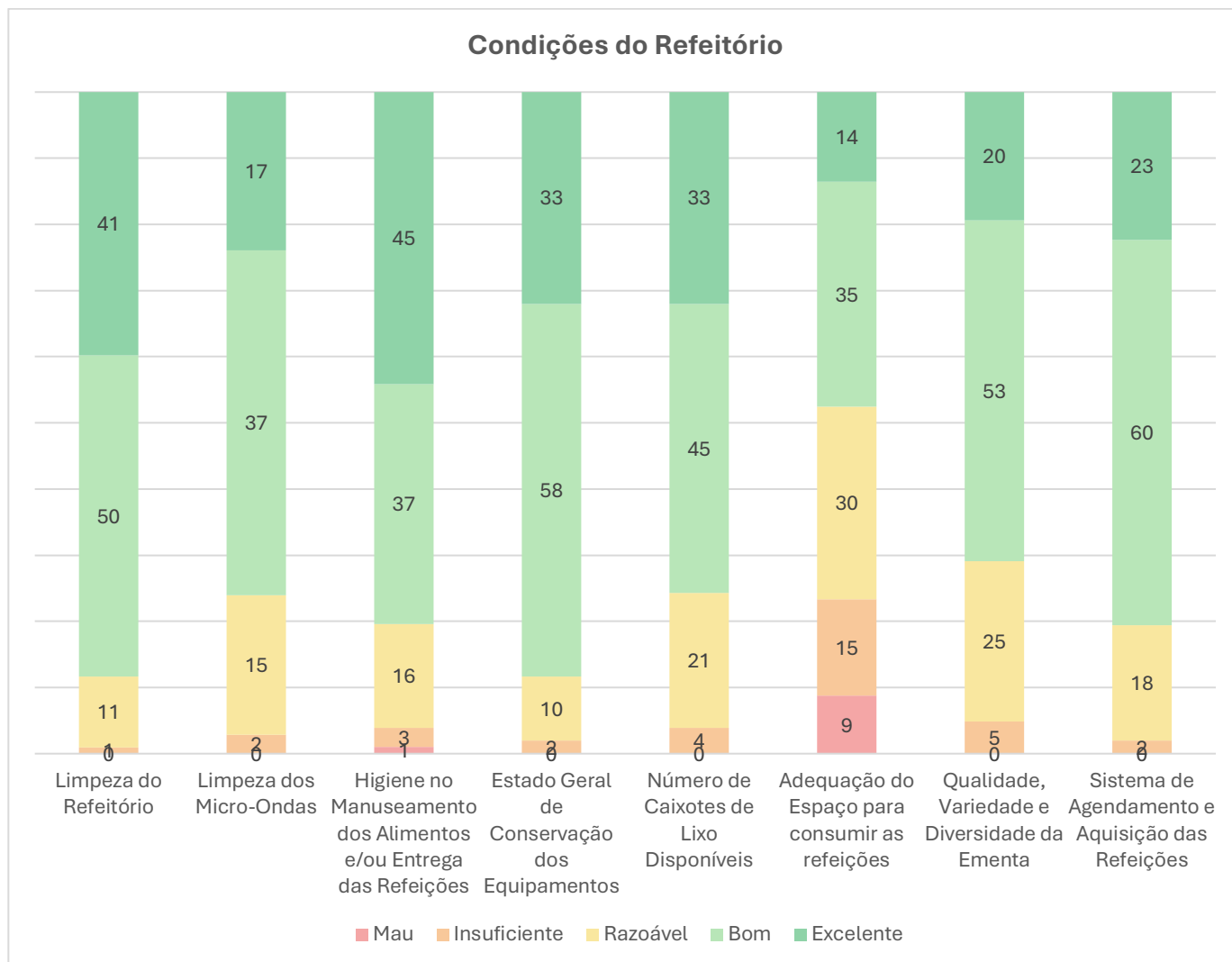
não responder plenamente às necessidades de todos os utilizadores, especialmente em períodos de maior afluência. Trata-se, por isso, de um dos aspetos que mais claramente evidencia potencial de melhoria.

A Qualidade, Variedade e Diversidade da Ementa foi avaliada por 103 alunos/as, verificando-se que 51,5% (n=53) atribuíram a classificação de Bom, 19,4% (n=20) classificaram este indicador como Muito Bom e 24,3% (n=25) como Razoável. Registaram-se ainda 4,9% (n=5) de classificações Insuficiente, não existindo qualquer avaliação de Mau. Os resultados demonstram que a maioria dos alunos/as considera a oferta alimentar satisfatória em termos de variedade e diversidade, embora a percentagem relativamente expressiva de avaliações intermédias sugira que poderão existir expectativas de uma oferta mais diversificada ou ajustada às preferências dos utilizadores.

Por fim, o Sistema de Agendamento e Aquisição das Refeições foi avaliado por 103 alunos/as, verificando-se que 58,3% (n=60) atribuíram a classificação de Bom, 22,3% (n=23) classificaram este indicador como Muito Bom e 17,5% (n=18) como Razoável. Apenas 1,9% (n=2) consideraram este aspeto Insuficiente, não se registando qualquer classificação de Mau. Estes resultados demonstram que o sistema utilizado para a marcação e aquisição das refeições é, de forma generalizada, considerado funcional e adequado às necessidades dos alunos/as, contribuindo para uma organização eficiente do serviço e para uma utilização mais simples e estruturada do refeitório.

Em termos globais, a análise das condições do refeitório evidencia um nível de satisfação globalmente positivo por parte dos alunos/as. Destacam-se, particularmente, os indicadores relacionados com a limpeza do espaço, o estado de conservação dos equipamentos, a higiene alimentar e o sistema de agendamento das refeições, todos eles amplamente valorizados pelos respondentes. Em contrapartida, a adequação do espaço para consumir as refeições surge como o indicador que reúne maior diversidade de opiniões e uma maior incidência de classificações menos favoráveis, constituindo a principal oportunidade de melhoria identificada nesta dimensão. Ainda assim, a

predominância das avaliações positivas confirma que, no seu conjunto, as condições disponibilizadas pelo refeitório são percecionadas de forma favorável pela comunidade discente.

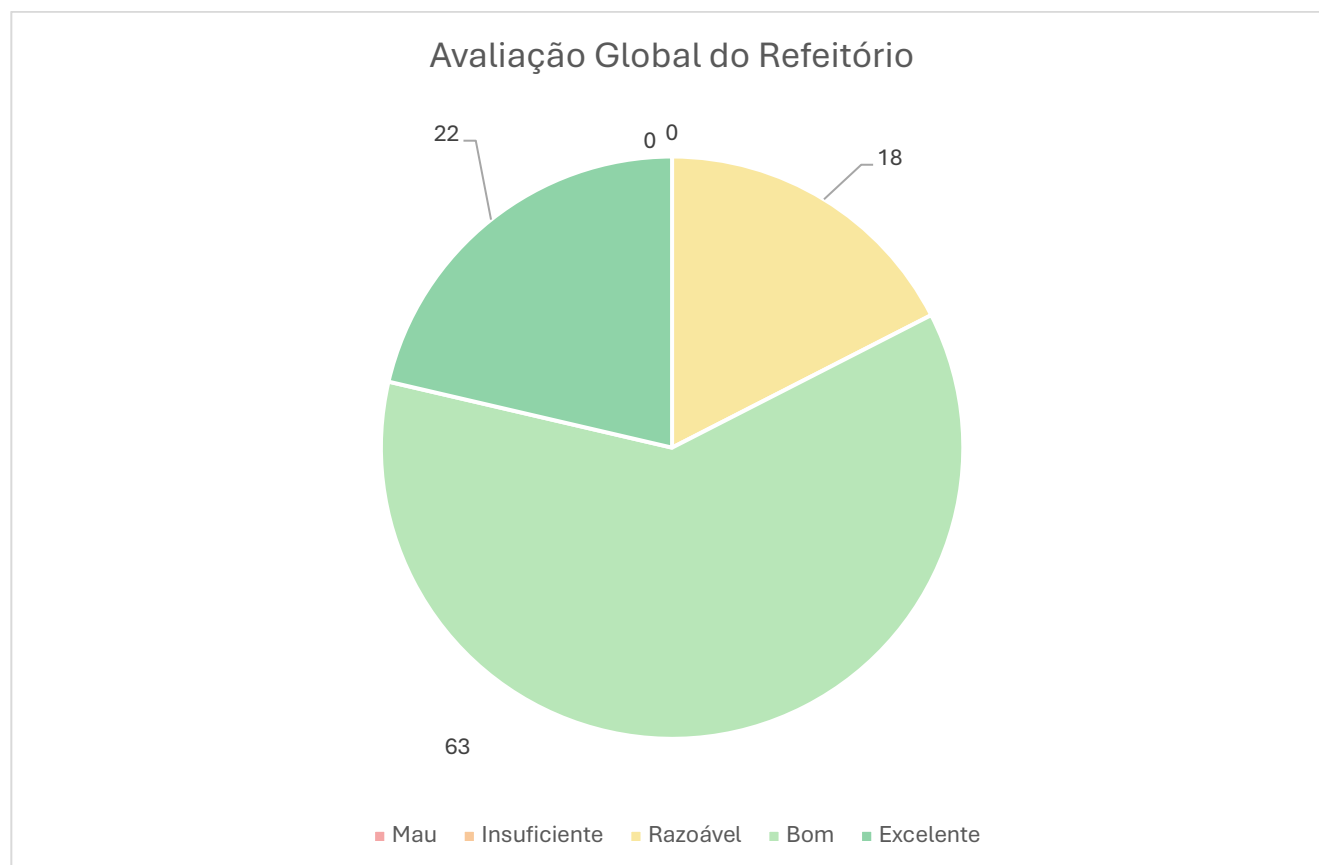


Avaliação Global do Refeitório

Concluída a análise dos diferentes indicadores associados à experiência e às condições do refeitório, foi solicitado aos alunos/as que procedessem a uma avaliação global deste serviço. Os resultados obtidos reforçam a tendência evidenciada ao longo das diferentes dimensões analisadas, traduzindo uma perceção maioritariamente positiva relativamente ao funcionamento do refeitório da Escola.

Dos 103 alunos/as que responderam a esta questão, 61,2% (n=63) atribuíram a classificação de Bom, enquanto 21,4% (n=22) classificaram o serviço como Muito Bom. Por sua vez, 17,5% (n=18) dos respondentes atribuíram a classificação de Razoável, não se registando qualquer avaliação de Insuficiente ou Mau.

Estes resultados demonstram que a avaliação global do refeitório é claramente positiva, verificando-se que mais de quatro em cada cinco alunos/as atribuíram uma classificação de Bom ou Muito Bom. A existência de um conjunto de avaliações de Razoável revela, contudo, que subsistem alguns aspetos passíveis de aperfeiçoamento, identificados ao longo da análise dos diferentes indicadores, particularmente no que respeita à adequação do espaço para consumir as refeições e a alguns aspetos relacionados com a oferta alimentar. Ainda assim, a ausência de avaliações negativas na apreciação global confirma que o refeitório é percecionado pelos alunos/as como um serviço de qualidade, que responde, de forma globalmente satisfatória, às necessidades da comunidade escolar e constitui um importante apoio ao seu quotidiano.



AVALIAÇÃO DO BAR

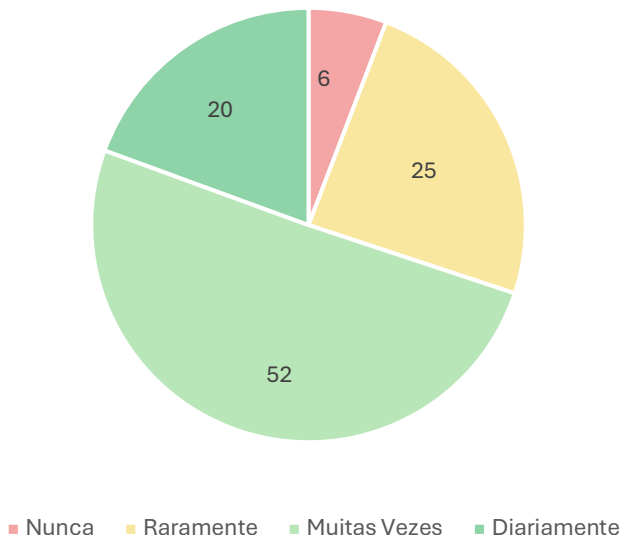
O presente capítulo apresenta a análise dos resultados relativos à avaliação do serviço de bar por parte dos alunos/as da Escola. À semelhança do refeitório, procurou-se conhecer a frequência de utilização deste serviço, bem como a perceção dos alunos/as relativamente à oferta disponibilizada e às condições de funcionamento do bar. De um modo geral, os resultados evidenciam uma apreciação bastante positiva, verificando-se uma predominância clara das classificações Bom e Muito Bom na generalidade dos indicadores avaliados.

Frequência de Utilização do Bar

Antes de analisar a experiência dos alunos/as relativamente ao bar, procurou-se compreender a frequência com que recorrem a este serviço. Dos 103 alunos/as que responderam à questão, 50,5% (n=52) afirmaram utilizar o bar muitas vezes, 24,3% (n=25) referiram fazê-lo raramente, 19,4% (n=20) indicaram recorrer ao serviço diariamente e apenas 5,8% (n=6) afirmaram nunca utilizar o bar.

Os resultados demonstram que o bar constitui igualmente um serviço amplamente utilizado pela comunidade discente. Cerca de sete em cada dez alunos/as recorrem ao bar muitas vezes ou diariamente, permitindo concluir que as avaliações apresentadas nesta secção assentam na experiência regular da maioria dos utilizadores. A reduzida percentagem de alunos/as que afirma nunca utilizar este serviço reforça a representatividade das opiniões recolhidas.

Frequência no Bar



Experiência no Bar

A análise da experiência dos alunos/as relativamente ao bar evidencia níveis elevados de satisfação com a oferta disponibilizada. Em todos os indicadores analisados predominam as classificações Bom e Muito Bom, não obstante alguns aspetos, como a satisfação relativamente aos preços, apresentarem uma maior dispersão das respostas. Globalmente, os resultados permitem concluir que a qualidade da oferta disponibilizada pelo bar é reconhecida pela maioria dos alunos/as.

Relativamente à Diversidade dos Produtos Disponíveis para o Consumo, responderam 103 alunos/as, verificando-se que 54,4% (n=56) atribuíram a classificação de Bom, 27,2% (n=28) classificaram este indicador como Muito Bom e 15,5% (n=16) como Razoável. Apenas 2,9% (n=3) atribuíram a classificação de Insuficiente, não se registando qualquer avaliação de Mau. Estes resultados demonstram que a maioria dos alunos/as considera adequada a diversidade da oferta disponibilizada pelo bar, embora exista uma pequena percentagem que entende poder existir maior variedade de produtos.

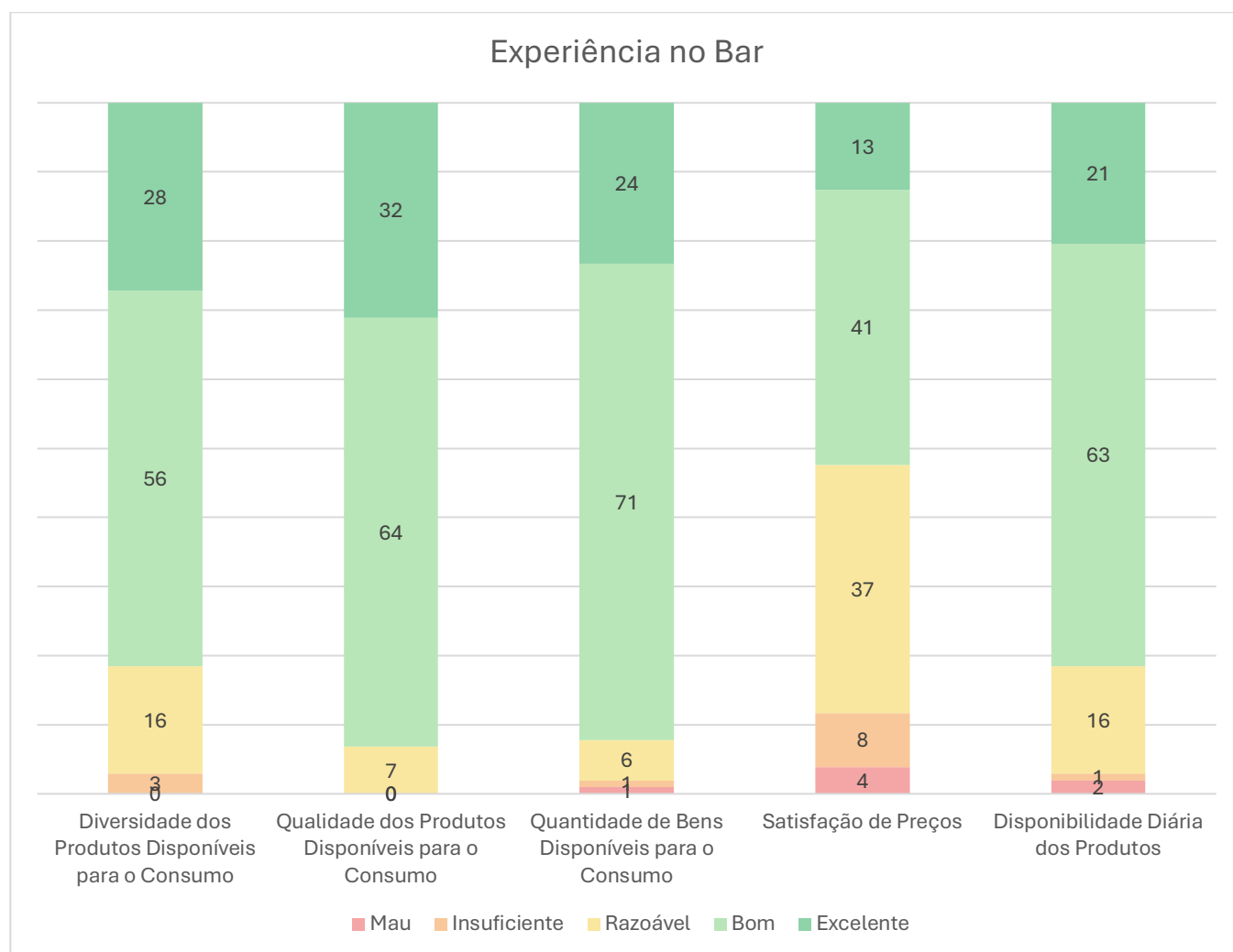
No que respeita à Qualidade dos Produtos Disponíveis para o Consumo, responderam 103 alunos/as, dos quais 62,1% (n=64) atribuíram a classificação de Bom, 31,1% (n=32) classificaram este indicador como Muito Bom e 6,8% (n=7) como Razoável. Não se registaram classificações de Mau nem de Insuficiente, tornando este um dos indicadores mais bem avaliados de toda a dimensão. Os resultados evidenciam uma perceção muito positiva relativamente à qualidade dos produtos comercializados no bar, refletindo um elevado grau de satisfação por parte dos alunos/as.

A Quantidade de Produtos Disponíveis para o Consumo foi igualmente alvo de uma apreciação bastante favorável. Dos 103 alunos/as que responderam à questão, 68,9% (n=71) atribuíram a classificação de Bom, 23,3% (n=24) classificaram este indicador como Muito Bom e 5,8% (n=6) como Razoável. Apenas 1,0% (n=1) atribuíram a classificação de Insuficiente e igual percentagem (1,0%; n=1) classificou este aspeto como Mau. A predominância das avaliações positivas demonstra que a maioria dos alunos/as considera adequada a quantidade de produtos disponível no bar, verificando-se apenas um número residual de avaliações negativas.

Relativamente à Satisfação com os Preços, responderam 103 alunos/as, verificando-se que 39,8% (n=41) atribuíram a classificação de Bom, 35,9% (n=37) classificaram este indicador como Razoável e 12,6% (n=13) como Muito Bom. Registaram-se ainda 7,8% (n=8) de classificações Insuficiente e 3,9% (n=4) de Mau. Este é o indicador que apresenta maior diversidade de opiniões relativamente à experiência no bar. Embora a maioria dos alunos/as continue a emitir uma avaliação positiva, a percentagem significativa de classificações intermédias e a existência de avaliações negativas sugerem que os preços praticados poderão constituir um dos aspetos relativamente aos quais existem maiores reservas por parte dos utilizadores. Trata-se, por isso, de um dos principais pontos de atenção identificados nesta dimensão.

No que diz respeito à Disponibilidade Diária dos Produtos, responderam 103 alunos/as, verificando-se que 61,2% (n=63) atribuíram a classificação de Bom, 20,4% (n=21) classificaram este indicador como Muito Bom e 15,5% (n=16) como Razoável.

Apenas 1,9% (n=2) atribuíram a classificação de Mau e 1,0% (n=1) classificaram este aspeto como Insuficiente. Estes resultados demonstram que, de um modo geral, os alunos/as consideram que os produtos pretendidos se encontram disponíveis com regularidade, contribuindo para uma experiência positiva na utilização do serviço.



Em síntese, a avaliação da experiência no bar evidencia níveis globalmente elevados de satisfação por parte dos alunos/as. Os indicadores relacionados com a qualidade, quantidade e diversidade dos produtos obtêm avaliações claramente positivas, refletindo uma perceção favorável relativamente à oferta disponibilizada. Em contrapartida, a satisfação com os preços destaca-se como o indicador mais crítico desta dimensão, apresentando uma maior dispersão das respostas e uma incidência mais

significativa de classificações intermédias e negativas, constituindo uma oportunidade de melhoria para o serviço.

Condições do Bar

A análise das condições de funcionamento do bar demonstra uma apreciação bastante favorável por parte dos alunos/as relativamente aos diferentes aspetos associados ao atendimento e à prestação do serviço. Em todos os indicadores avaliados predominam claramente as classificações Bom e Muito Bom, evidenciando um elevado grau de satisfação com o desempenho da equipa e com as condições de funcionamento do espaço.

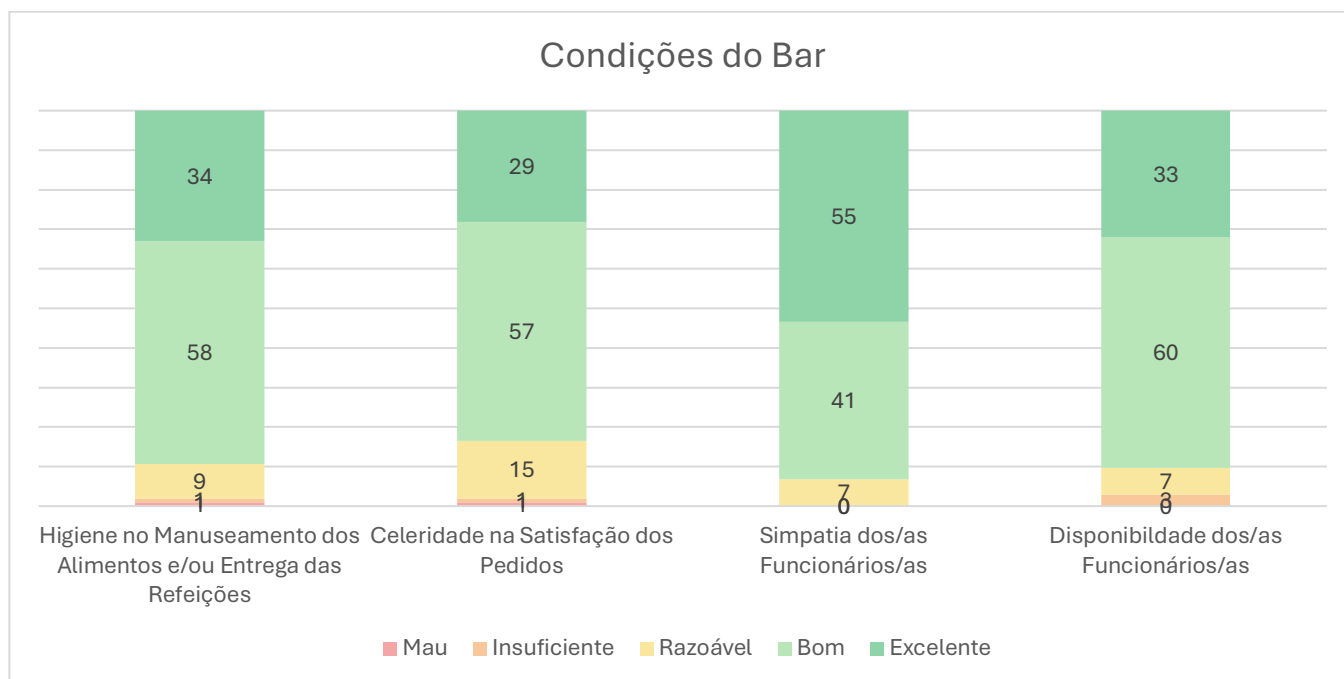
Relativamente à Higiene e Manuseamento dos Alimentos e/ou Entrega das Refeições, responderam 103 alunos/as, verificando-se que 56,3% (n=58) atribuíram a classificação de Bom, 33,0% (n=34) classificaram este indicador como Muito Bom e 8,7% (n=9) como Razoável. Apenas 1,0% (n=1) atribuíram a classificação de Insuficiente e igual percentagem (1,0%; n=1) classificou este aspeto como Mau. Estes resultados evidenciam que a maioria dos alunos/as reconhece elevados padrões de higiene e segurança alimentar no funcionamento do bar.

No que respeita à Celeridade na Satisfação dos Pedidos, responderam igualmente 103 alunos/as, dos quais 55,3% (n=57) atribuíram a classificação de Bom, 28,2% (n=29) classificaram este indicador como Muito Bom e 14,6% (n=15) como Razoável. Apenas 1,0% (n=1) consideraram este aspeto Insuficiente e igual percentagem (1,0%; n=1) classificou-o como Mau. Os resultados demonstram que o tempo de resposta e a rapidez no atendimento são, de forma geral, considerados adequados, contribuindo positivamente para a experiência dos utilizadores.

A Simpatia dos/as Funcionários/as constitui o indicador mais bem avaliado desta dimensão. Dos 103 alunos/as que responderam à questão, 53,4% (n=55) atribuíram a classificação de Muito Bom, 39,8% (n=41) classificaram este indicador como Bom e apenas 6,8% (n=7) como Razoável. Não se registou qualquer classificação de Mau ou

Insuficiente, demonstrando um reconhecimento muito expressivo da cordialidade, disponibilidade e profissionalismo evidenciados pelos funcionários do bar.

Também a Disponibilidade dos/as Funcionários/as obteve uma avaliação muito positiva. Dos 103 alunos/as que responderam à questão, 58,3% (n=60) atribuíram a classificação de Bom, 32,0% (n=33) classificaram este indicador como Muito Bom e 6,8% (n=7) como Razoável. Apenas 2,9% (n=3) atribuíram a classificação de Insuficiente, não se registando qualquer avaliação de Mau. Estes resultados evidenciam que os alunos/as reconhecem a disponibilidade e a capacidade de resposta dos funcionários, reforçando o papel determinante da componente humana na qualidade do serviço prestado.



Em termos globais, a análise das condições do bar evidencia níveis muito positivos de satisfação por parte dos alunos/as. Os indicadores relacionados com a higiene, a rapidez no atendimento e, sobretudo, a simpatia e disponibilidade dos/as funcionários/as obtêm avaliações claramente favoráveis, refletindo a confiança dos utilizadores no serviço prestado. A reduzida expressão das classificações negativas demonstra que as condições de funcionamento do bar são, de forma generalizada, reconhecidas como adequadas e contribuem significativamente para uma experiência positiva da comunidade escolar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise global dos resultados permite concluir que os serviços de Refeitório e Bar da Escola são, de forma generalizada, avaliados positivamente pelos alunos/as. A maioria dos indicadores analisados registou uma predominância das classificações Bom e Muito Bom, refletindo um elevado grau de satisfação relativamente à qualidade das refeições e dos produtos disponibilizados, às condições de higiene, ao atendimento prestado e ao funcionamento global de ambos os serviços. Destaca-se, em particular, a apreciação muito favorável da simpatia e disponibilidade dos/as funcionários/as, bem como da qualidade dos produtos e das práticas de higiene e manuseamento dos alimentos, aspetos que surgem de forma consistente entre os indicadores mais valorizados pelos respondentes.

Não obstante a avaliação global positiva, os resultados permitem igualmente identificar algumas oportunidades de melhoria que poderão ser consideradas em futuros processos de monitorização e aperfeiçoamento dos serviços. Entre os aspetos que registaram uma maior dispersão das respostas destacam-se a adequação do espaço do refeitório para consumo das refeições, a possibilidade de repetição da refeição e a satisfação relativamente aos preços praticados no bar. Embora estes indicadores continuem a reunir, na sua maioria, avaliações positivas, a presença de um número mais significativo de classificações intermédias e negativas sugere que poderão beneficiar de uma reflexão mais aprofundada. Em termos gerais, os resultados evidenciam que o Refeitório e o Bar constituem serviços reconhecidos pelos alunos/as como importantes para o seu quotidiano escolar, apresentando um desempenho globalmente satisfatório e uma base sólida sobre a qual poderá continuar a desenvolver-se uma estratégia de melhoria contínua.