



Relatório de Avaliação

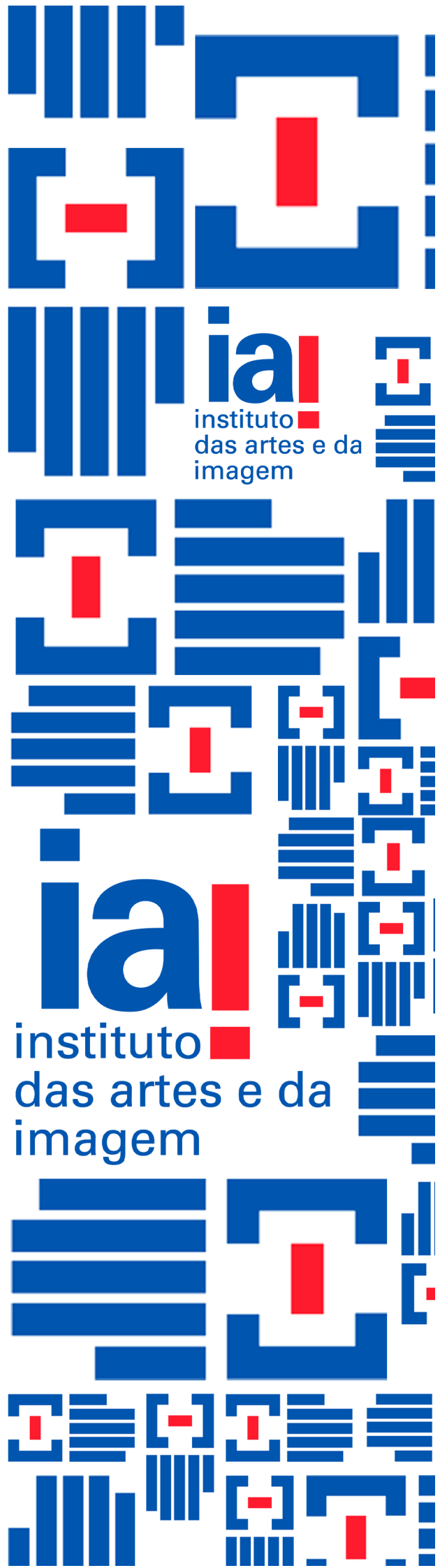
Serviço de Refeitório
e Bar | Professores

ANO LETIVO
2025/2026

ia! instituto das artes e da imagem
ensino artístico especializado



Os Fundos Europeus mais próximos de si.



ÍNDICE

INTRODUÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	3
AVALIAÇÃO DO REFEITÓRIO	4
Frequência de Utilização do Refeitório	4
Experiência no Refeitório	5
Condições do Refeitório	9
Avaliação Global do Refeitório.....	13
AVALIAÇÃO DO BAR	15
Frequência de Utilização do Bar	15
Experiência no Bar	16
Condições do Bar	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

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 formulário Google disponibilizado à comunidade docente <https://forms.gle/wPcUM7MHm1BTaoYV6>. A aplicação deste instrumento pretendeu recolher a perceção dos professores 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 19 respostas, correspondentes a docentes da Escola, constituindo esta a amostra considerada para efeitos da presente análise. Importa referir que, embora o número total de participantes seja de 19, 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.

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 docentes relativamente aos diferentes indicadores avaliados.

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 professores que frequentam o Refeitório e Bar. O questionário foi aplicado através do formulário Google.

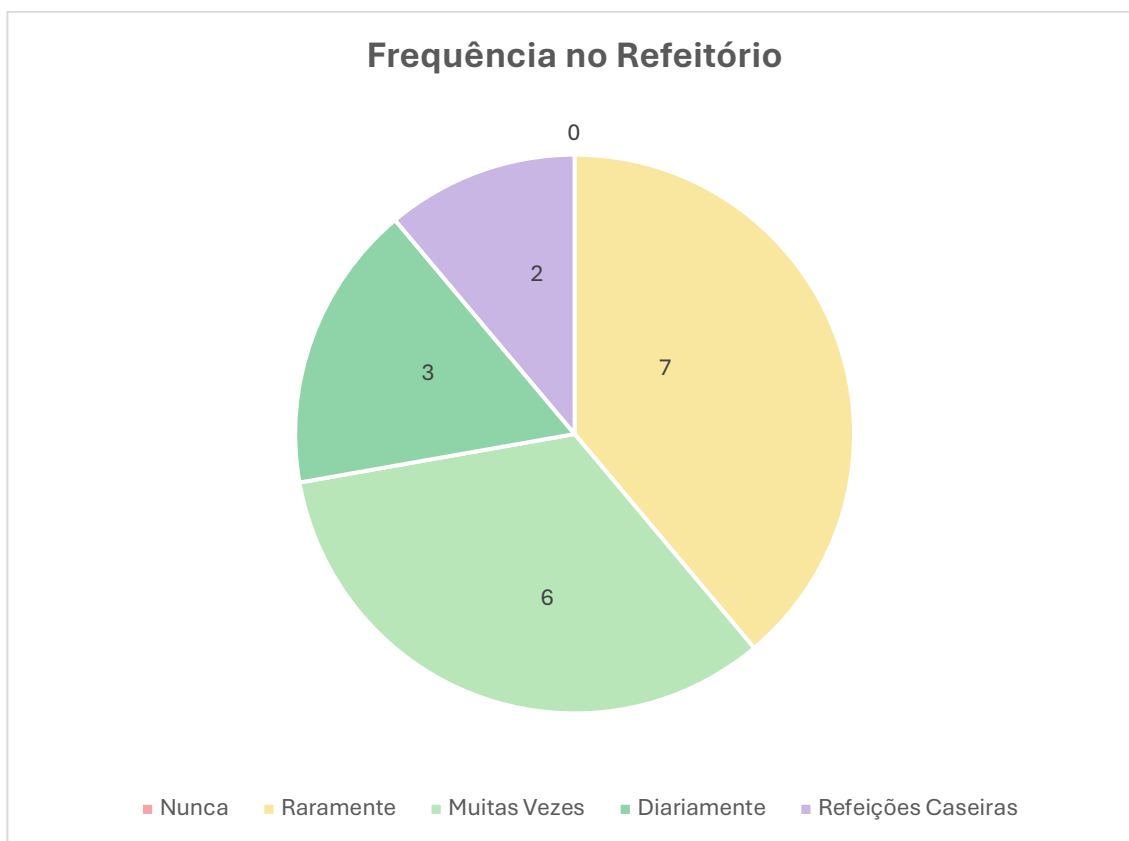
AVALIAÇÃO DO REFEITÓRIO

O presente capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos relativamente à avaliação do serviço de refeitório por parte dos docentes da Escola. No total, responderam ao questionário 19 professores, sendo que, em algumas questões, o número de respostas é inferior ao total de participantes devido à opção de alguns inquiridos por não responderem a determinados itens. Nesses casos, as não respostas foram consideradas como valores nulos, pelo que as percentagens apresentadas em cada indicador têm por base apenas o número de respostas efetivamente obtidas.

Frequência de Utilização do Refeitório

Antes de analisar a perceção dos docentes relativamente aos diferentes aspetos do serviço de refeitório, procurou-se compreender a frequência com que utilizam este espaço. Dos 16 docentes que responderam a esta questão, 43,8% (n=7) afirmaram recorrer ao refeitório raramente, 37,5% (n=6) indicaram utilizá-lo muitas vezes e 18,8% (n=3) referiram fazê-lo diariamente. Não se registaram respostas na opção Nunca.

Os resultados permitem concluir que todos os docentes que responderam a esta questão utilizam o refeitório com maior ou menor regularidade, o que constitui um aspeto relevante para a interpretação das respostas apresentadas ao longo deste relatório. Embora a utilização diária represente uma percentagem mais reduzida, verifica-se que uma parte significativa dos respondentes frequenta este serviço de forma habitual, conferindo consistência às avaliações efetuadas sobre os diferentes indicadores analisados.



Experiência no Refeitório

A análise da experiência dos docentes no refeitório evidencia um nível de satisfação global bastante elevado, verificando-se uma clara predominância das classificações Bom e Muito Bom em todos os indicadores avaliados. De um modo geral, os resultados demonstram uma perceção muito favorável relativamente à qualidade das refeições, ao atendimento prestado e às condições associadas ao serviço, não se registando qualquer classificação de Mau ou Insuficiente em nenhum dos itens analisados.

No que respeita à Ementa do Almoço, responderam a esta questão 16 docentes, verificando-se que 81,3% (n=13) atribuíram a classificação de Bom, enquanto os restantes 18,8% (n=3) classificaram este indicador como Muito Bom. A inexistência de avaliações intermédias ou negativas demonstra uma apreciação claramente favorável relativamente às ementas disponibilizadas. Embora a maioria das respostas se

concentre na classificação de Bom, a presença de avaliações de Muito Bom reforça a perceção de que a oferta alimentar responde de forma consistente às expectativas dos docentes que utilizam o serviço, revelando um grau de satisfação global bastante positivo.

Relativamente à Qualidade da Confeção do Almoço, obtiveram-se 16 respostas, das quais 43,8% (n=7) classificaram este aspeto como Bom, igual percentagem (43,8%; n=7) atribuiu a classificação de Muito Bom, enquanto apenas 12,5% (n=2) consideraram a confeção Razoável. Estes resultados evidenciam uma perceção muito positiva relativamente à forma como as refeições são preparadas, sendo de salientar que quase nove em cada dez docentes atribuíram uma classificação positiva. As poucas avaliações de nível intermédio poderão refletir preferências ou expectativas individuais, não comprometendo, contudo, a avaliação global bastante favorável deste indicador.

A Qualidade dos Produtos das Refeições apresenta igualmente resultados muito positivos. Entre os 16 docentes que responderam a esta questão, 43,8% (n=7) classificaram este indicador como Bom, outros 43,8% (n=7) consideraram-no Muito Bom e apenas 12,5% (n=2) o avaliaram como Razoável. Esta distribuição revela uma perceção consistente quanto à qualidade dos alimentos utilizados na confeção das refeições, evidenciando confiança por parte dos docentes relativamente aos produtos disponibilizados. A reduzida expressão das classificações intermédias demonstra, ainda, que eventuais oportunidades de melhoria assumem um carácter pontual e não representam uma tendência significativa entre os respondentes.

No que concerne à Quantidade Servida, responderam 16 docentes, verificando-se que 62,5% (n=10) atribuíram a classificação de Muito Bom e 37,5% (n=6) classificaram este indicador como Bom. Trata-se de um dos aspetos mais bem avaliados de toda a dimensão da experiência no refeitório, não se registando qualquer apreciação de carácter intermédio ou negativo. Estes resultados sugerem que a quantidade das refeições servidas corresponde, de forma bastante satisfatória, às expectativas da generalidade

dos docentes, refletindo um equilíbrio adequado entre as porções disponibilizadas e as necessidades percebidas pelos utilizadores.

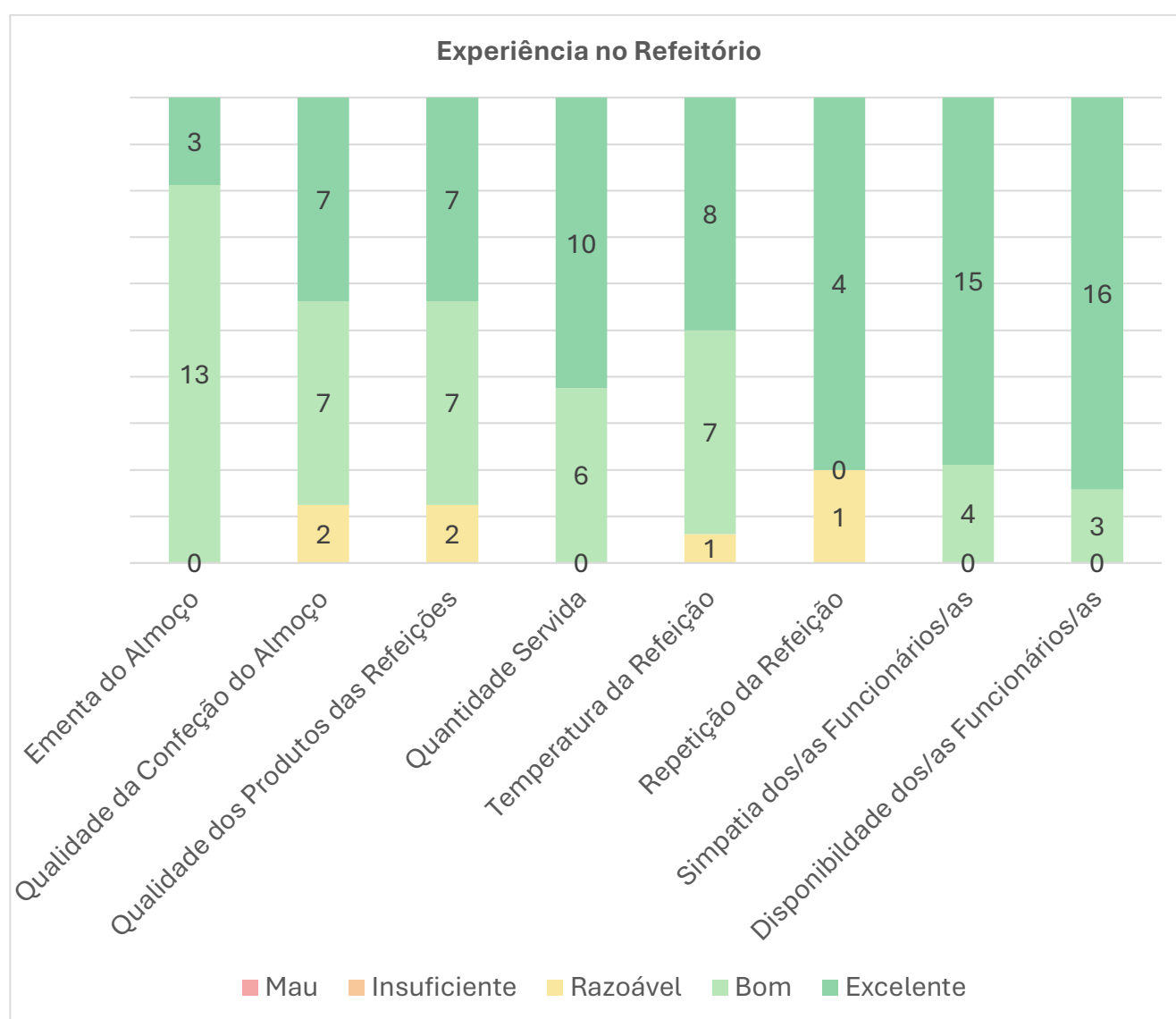
Também a Temperatura da Refeição foi alvo de uma apreciação bastante positiva. Dos 16 docentes que responderam a esta questão, 50,0% (n=8) classificaram este indicador como Muito Bom, 43,8% (n=7) como Bom e apenas 6,3% (n=1) como Razoável. A quase totalidade das respostas concentra-se, assim, nas duas classificações mais elevadas da escala de avaliação, demonstrando que as refeições são, regra geral, servidas em condições adequadas de temperatura. A existência de uma única avaliação intermédia não altera a tendência global dos resultados, evidenciando apenas uma perceção individual distinta relativamente a este aspeto.

Relativamente à possibilidade de Repetição da Refeição, responderam apenas cinco docentes, dos quais 80,0% (n=4) atribuíram a classificação de Muito Bom e 20,0% (n=1) classificaram este indicador como Razoável. Embora o número reduzido de respostas aconselhe alguma prudência na interpretação dos resultados, verifica-se uma perceção bastante positiva entre os docentes que efetivamente responderam a esta questão. A elevada proporção de classificações máximas sugere que, para os utilizadores que usufruem desta possibilidade, a repetição da refeição constitui um aspeto valorizado e que contribui positivamente para a experiência global no refeitório.

A Simpatia dos/as Funcionários/as constitui um dos indicadores mais bem avaliados em todo o questionário. Dos 19 docentes que responderam a esta questão, 78,9% (n=15) atribuíram a classificação de Muito Bom, enquanto os restantes 21,1% (n=4) classificaram este aspeto como Bom. A inexistência de qualquer avaliação menos positiva evidencia um elevado reconhecimento da qualidade do atendimento prestado pelos profissionais afetos ao refeitório. Estes resultados demonstram que a relação estabelecida entre os funcionários e os utilizadores é amplamente valorizada, contribuindo para um ambiente acolhedor, cordial e favorável à utilização deste serviço.

Ainda no âmbito do atendimento, a Disponibilidade dos/as Funcionários/as revelou-se o indicador mais bem classificado desta dimensão. Dos 19 docentes que

responderam à questão, 84,2% (n=16) atribuíram a classificação de Muito Bom e 15,8% (n=3) classificaram este aspeto como Bom. Tal como aconteceu no indicador anterior, não se registaram quaisquer avaliações negativas ou intermédias, refletindo uma perceção muito consistente relativamente ao profissionalismo, prontidão e disponibilidade demonstrados pelos funcionários no apoio aos utilizadores. Este resultado reforça a importância da componente humana na qualidade global do serviço de refeitório, constituindo um dos seus principais pontos fortes.



Em síntese, a avaliação da experiência no refeitório evidencia níveis muito elevados de satisfação por parte dos docentes, verificando-se uma predominância quase

absoluta das classificações Bom e Muito Bom em todos os indicadores analisados. Destacam-se, particularmente, a disponibilidade e simpatia dos/as funcionários/as, a quantidade servida e a temperatura das refeições, sem descurar a apreciação igualmente muito positiva da ementa, da confeção e da qualidade dos produtos. As poucas classificações de Razoável registadas surgem de forma residual e dispersa, não comprometendo a perceção global bastante favorável relativamente ao serviço prestado pelo refeitório da Escola.

Condições do Refeitório

A análise das condições do refeitório demonstra, uma vez mais, uma perceção bastante favorável por parte dos docentes relativamente aos diferentes aspetos associados ao funcionamento deste serviço. À semelhança da dimensão anteriormente analisada, verifica-se uma predominância muito expressiva das classificações Bom e Muito Bom, não se registando qualquer avaliação de Mau ou Insuficiente. Estes resultados refletem uma apreciação global muito positiva das condições físicas, da higiene, da organização e dos equipamentos disponibilizados, evidenciando que o refeitório oferece um ambiente adequado e funcional para a realização das refeições.

No que diz respeito à Limpeza do Refeitório, responderam à questão 19 docentes, verificando-se que 78,9% (n=15) atribuíram a classificação de Muito Bom, enquanto os restantes 21,1% (n=4) classificaram este indicador como Bom. A inexistência de qualquer avaliação intermédia ou negativa demonstra que os docentes reconhecem elevados padrões de limpeza e asseio no espaço do refeitório. Trata-se de um indicador particularmente relevante, uma vez que a limpeza constitui um dos principais fatores associados à qualidade percecionada de um serviço de alimentação. Os resultados obtidos permitem concluir que este aspeto representa um dos pontos fortes do serviço, transmitindo confiança aos utilizadores e contribuindo para uma experiência global bastante positiva.

Relativamente à Limpeza dos Micro-ondas, responderam apenas sete docentes, verificando-se que 42,9% (n=3) atribuíram a classificação de Bom, igual percentagem (42,9%; n=3) classificou este indicador como Muito Bom, enquanto 14,3% (n=1) o considerou Razoável. Apesar do reduzido número de respostas, que aconselha alguma prudência na interpretação dos resultados, verifica-se uma perceção globalmente favorável relativamente à limpeza destes equipamentos. A existência de uma única classificação intermédia poderá sugerir oportunidades pontuais de melhoria ao nível da manutenção ou da frequência de higienização, sem que tal represente, contudo, uma tendência significativa entre os docentes que utilizam este recurso.

A Higiene e Manuseamento dos Alimentos e/ou Entrega das Refeições foi um dos indicadores que reuniu uma avaliação mais consensual. Dos 18 docentes que responderam à questão, 83,3% (n=15) atribuíram a classificação de Muito Bom e os restantes 16,7% (n=3) classificaram este aspeto como Bom. A ausência de classificações menos positivas evidencia um elevado grau de confiança relativamente às práticas de higiene adotadas durante a preparação, manuseamento e distribuição das refeições. Estes resultados demonstram que os procedimentos implementados nesta área são amplamente reconhecidos pelos docentes, reforçando a perceção de segurança alimentar e de cumprimento das boas práticas associadas ao serviço de refeitório.

Quanto ao Estado Geral de Conservação dos Equipamentos, responderam 19 docentes, sendo que 73,7% (n=14) atribuíram a classificação de Muito Bom, 21,1% (n=4) classificaram este indicador como Bom e apenas 5,3% (n=1) o consideraram Razoável. A distribuição das respostas evidencia uma perceção muito positiva relativamente ao estado de conservação dos equipamentos existentes no refeitório, sugerindo que estes se encontram, de um modo geral, em boas condições de utilização. A existência de uma única classificação intermédia poderá refletir uma apreciação individual sobre algum equipamento específico, não comprometendo, contudo, a avaliação global bastante favorável deste indicador.

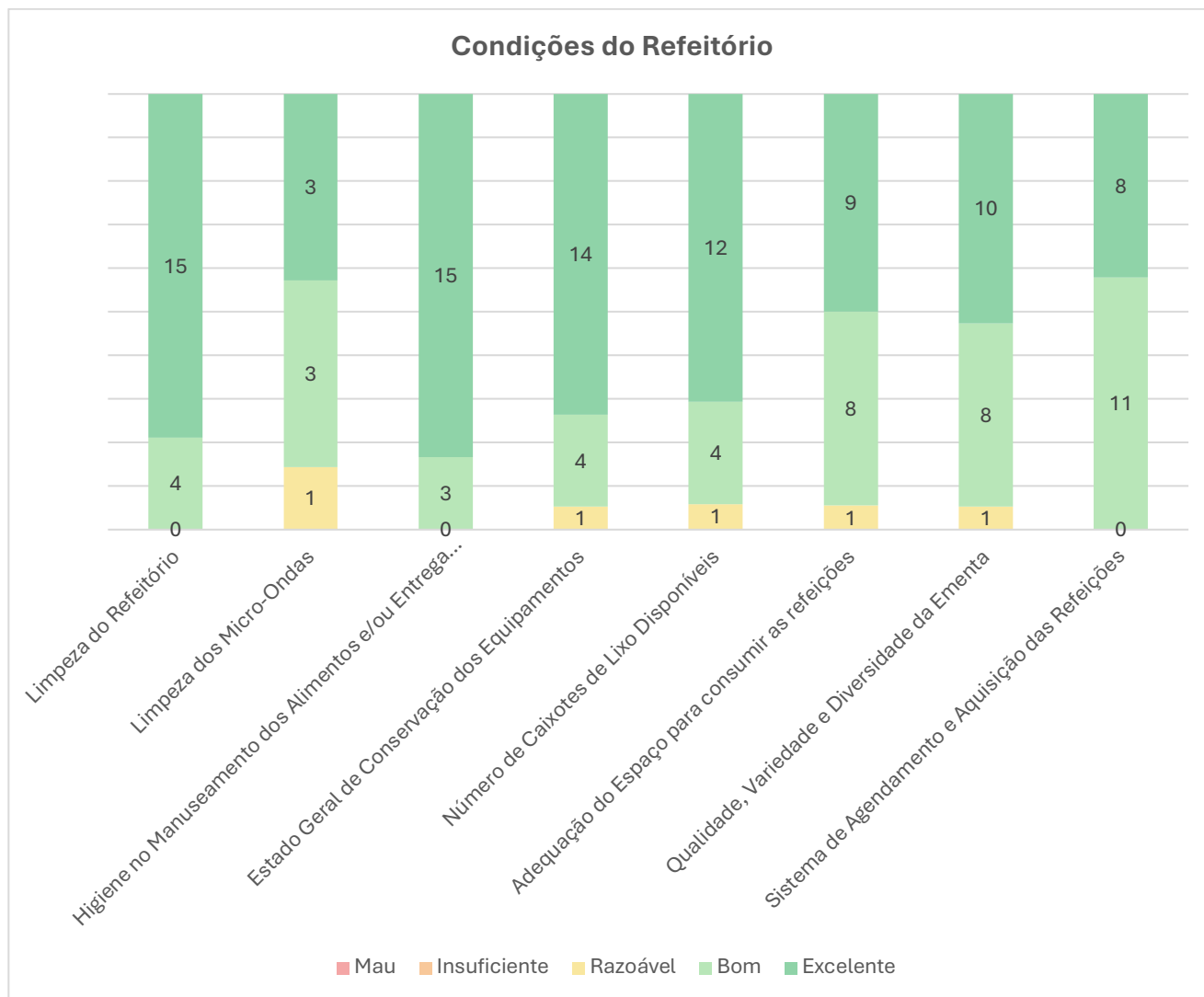
No que respeita ao Número de Caixotes do Lixo Disponíveis, responderam 17 docentes, verificando-se que 70,6% (n=12) classificaram este aspeto como Muito Bom, 23,5% (n=4) atribuíram a classificação de Bom e apenas 5,9% (n=1) o avaliaram como Razoável. Estes resultados demonstram que a maioria dos docentes considera adequada a disponibilização de recipientes para deposição de resíduos, contribuindo para a manutenção da limpeza e da organização do espaço. A reduzida expressão das classificações intermédias sugere apenas uma oportunidade pontual de melhoria, sem impacto significativo na perceção global deste indicador.

Relativamente à Adequação do Espaço para Consumir as Refeições, responderam 18 docentes, dos quais 50,0% (n=9) atribuíram a classificação de Muito Bom, 44,4% (n=8) classificaram este indicador como Bom e apenas 5,6% (n=1) o consideraram Razoável. Os resultados evidenciam que os docentes reconhecem, de forma generalizada, que o espaço disponibilizado reúne condições adequadas para a realização das refeições, quer ao nível do conforto, quer da funcionalidade. Ainda que exista uma avaliação intermédia, esta assume uma expressão residual, não alterando a perceção global bastante positiva relativamente às características físicas do espaço.

A Qualidade, Variedade e Diversidade da Ementa foi igualmente alvo de uma apreciação muito favorável. Dos 19 docentes que responderam à questão, 52,6% (n=10) atribuíram a classificação de Muito Bom, 42,1% (n=8) classificaram este indicador como Bom e apenas 5,3% (n=1) o consideraram Razoável. Estes resultados revelam que a maioria dos respondentes considera que a oferta alimentar disponibilizada apresenta um nível satisfatório de diversidade e variedade, indo ao encontro das expectativas dos utilizadores. A existência de uma única classificação intermédia poderá traduzir preferências individuais relativamente à composição das ementas, não comprometendo, contudo, a avaliação global muito positiva deste aspeto.

Por fim, o Sistema de Agendamento e Aquisição das Refeições foi avaliado por 19 docentes, verificando-se que 57,9% (n=11) o classificaram como Bom e 42,1% (n=8) como Muito Bom. Este foi o único indicador desta dimensão em que todas as respostas se

concentraram exclusivamente nas duas classificações mais elevadas da escala, não se registando qualquer avaliação intermédia ou negativa. Os resultados demonstram que o processo de marcação e aquisição das refeições é percecionado como eficaz, funcional e ajustado às necessidades dos utilizadores, contribuindo positivamente para a organização do serviço e para a experiência global dos docentes.



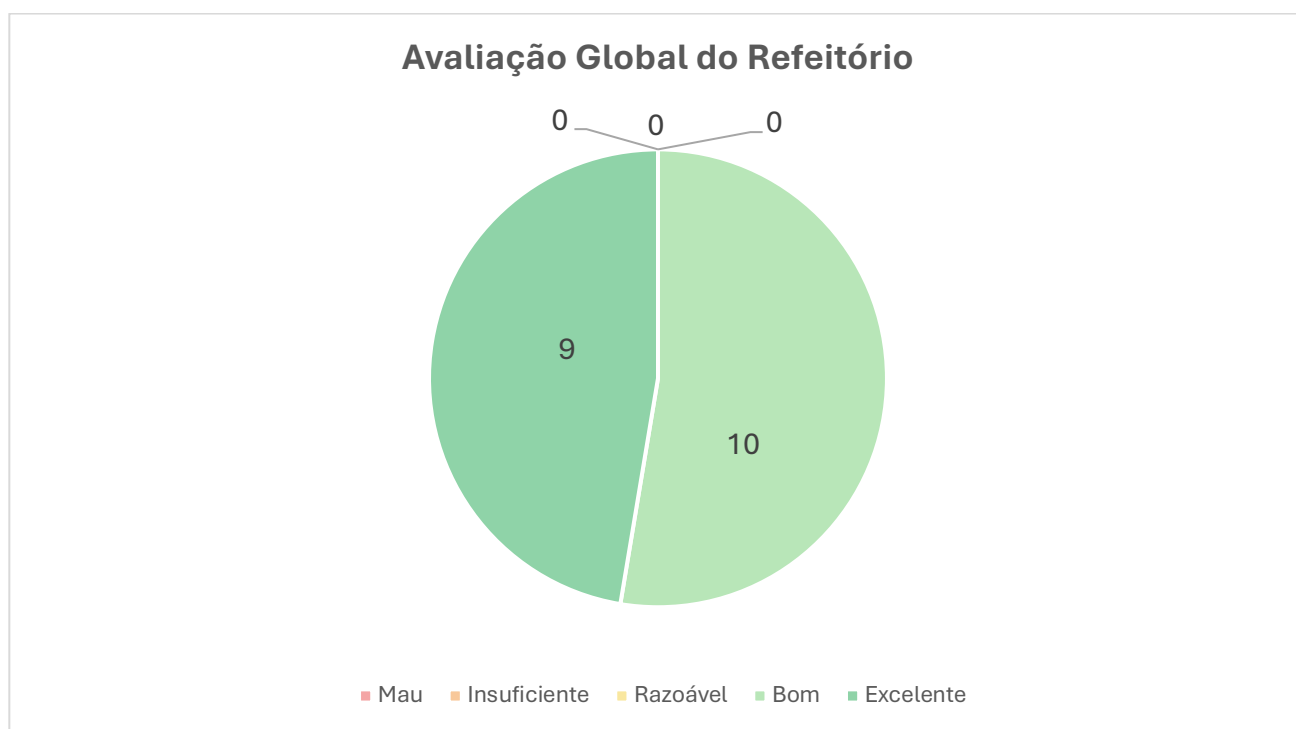
Em termos globais, a análise das condições do refeitório evidencia um elevado nível de satisfação por parte dos docentes relativamente às condições físicas, aos equipamentos, às práticas de higiene e à organização do serviço. A predominância das classificações Muito Bom e Bom em todos os indicadores confirma que o refeitório reúne condições adequadas ao seu funcionamento, destacando-se particularmente os aspetos

relacionados com a limpeza, a higiene alimentar, a conservação dos equipamentos e a eficácia do sistema de agendamento das refeições. As poucas classificações de Razoável registadas surgem de forma pontual e isolada, não evidenciando fragilidades estruturais nem comprometendo a perceção global bastante positiva desta dimensão.

Avaliação Global do Refeitório

Concluída a análise dos diferentes indicadores associados à experiência e às condições do refeitório, foi solicitado aos docentes que procedessem a uma avaliação global deste serviço. Os resultados obtidos confirmam a tendência evidenciada ao longo de toda a análise, refletindo um grau de satisfação muito elevado relativamente ao funcionamento do refeitório da Escola.

Dos 19 docentes que responderam a esta questão, 52,6% (n=10) atribuíram a classificação de Bom, enquanto os restantes 47,4% (n=9) classificaram o serviço como Muito Bom. Importa salientar que não se registou qualquer avaliação de Razoável, Insuficiente ou Mau, o que evidencia um consenso bastante expressivo quanto à qualidade global do serviço prestado.



A distribuição das respostas demonstra que o refeitório é percecionado pelos docentes como um serviço de qualidade, capaz de responder de forma adequada às necessidades dos seus utilizadores. A conjugação das avaliações obtidas ao longo das diferentes dimensões analisadas — nomeadamente ao nível da qualidade das refeições, do atendimento, das condições de higiene, da conservação dos equipamentos e da organização do serviço — permite compreender a elevada satisfação expressa nesta avaliação global. Neste sentido, os resultados reforçam a ideia de que o refeitório constitui um serviço consolidado e amplamente reconhecido pelos docentes, evidenciando níveis muito positivos de desempenho e um conjunto de boas práticas que importa manter e continuar a valorizar.

AVALIAÇÃO DO BAR

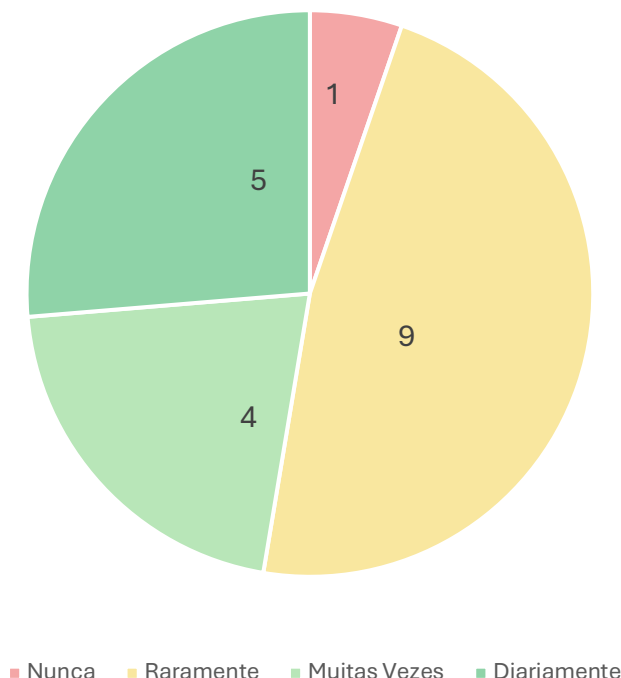
À semelhança da análise realizada ao serviço de refeitório, procurou-se conhecer a perceção dos docentes relativamente ao funcionamento do bar da Escola, incidindo a avaliação sobre a frequência de utilização deste serviço e sobre diferentes aspetos relacionados com a oferta disponibilizada. De um modo geral, os resultados evidenciam uma apreciação bastante positiva, verificando-se uma predominância clara das classificações Bom e Muito Bom em todos os indicadores analisados.

Frequência de Utilização do Bar

Antes de analisar a avaliação dos diferentes aspetos associados ao serviço de bar, procurou-se compreender a frequência com que os docentes recorrem a este espaço. Dos 19 docentes que responderam à questão, 5,3% (n=1) indicaram Nunca utilizar o bar, 47,4% (n=9) afirmaram fazê-lo Raramente, 21,1% (n=4) referiram utilizá-lo Muitas Vezes e 26,3% (n=5) indicaram recorrer ao serviço Diariamente.

Os resultados demonstram que, apesar de uma parte significativa dos docentes utilizar o bar apenas ocasionalmente, a maioria dos respondentes frequenta este espaço com alguma regularidade, sendo de destacar que mais de um quarto dos docentes refere utilizá-lo diariamente. A existência de apenas um docente que afirma nunca recorrer ao bar permite considerar que as avaliações apresentadas ao longo desta secção assentam, de forma geral, na experiência efetiva da maioria dos utilizadores deste serviço.

Frequência no Bar



Experiência no Bar

A análise da experiência dos docentes no bar evidencia uma perceção global muito positiva relativamente à oferta disponibilizada. Em todos os indicadores avaliados verifica-se uma predominância expressiva das classificações Bom e Muito Bom, não se registando qualquer avaliação de Mau ou Insuficiente. Estes resultados revelam um elevado nível de satisfação com os produtos disponibilizados, bem como com a sua diversidade, disponibilidade e adequação às necessidades dos utilizadores.

Relativamente à Diversidade dos Produtos Disponíveis para o Consumo, responderam 19 docentes, verificando-se que 47,4% (n=9) atribuíram a classificação de Bom, igual percentagem (47,4%; n=9) classificou este indicador como Muito Bom, enquanto apenas 5,3% (n=1) o considerou Razoável. Esta distribuição evidencia que a oferta disponibilizada pelo bar é amplamente reconhecida como diversificada e capaz de responder às preferências da maioria dos docentes. A reduzida expressão da

classificação intermédia poderá refletir expectativas individuais relativamente ao alargamento da oferta, não comprometendo, contudo, a perceção global muito positiva deste indicador.

No que respeita à Qualidade dos Produtos Disponíveis para o Consumo, responderam igualmente 19 docentes, dos quais 63,2% (n=12) atribuíram a classificação de Muito Bom, 31,6% (n=6) classificaram este aspeto como Bom e apenas 5,3% (n=1) o avaliaram como Razoável. Trata-se de um dos indicadores mais bem classificados desta dimensão, evidenciando um elevado grau de satisfação relativamente à qualidade dos produtos disponibilizados pelo bar. A predominância das classificações máximas demonstra que os docentes reconhecem a qualidade da oferta existente, traduzindo uma perceção bastante favorável relativamente aos produtos colocados à disposição da comunidade escolar.

Relativamente à Quantidade de Produtos Disponíveis para o Consumo, responderam 19 docentes, verificando-se que 52,6% (n=10) atribuíram a classificação de Bom, 36,8% (n=7) classificaram este indicador como Muito Bom e 10,5% (n=2) como Razoável. Embora este indicador apresente um número ligeiramente superior de classificações intermédias quando comparado com os restantes, a grande maioria das respostas continua concentrada nas avaliações positivas. Os resultados sugerem que a quantidade de produtos disponibilizados é considerada adequada pela maioria dos docentes, existindo apenas uma reduzida margem para eventual reforço da oferta em determinados momentos ou relativamente a alguns produtos específicos.

No que concerne à Satisfação com os Preços, responderam 19 docentes, dos quais 52,6% (n=10) atribuíram a classificação de Bom, 31,6% (n=6) classificaram este indicador como Muito Bom e 15,8% (n=3) como Razoável. Apesar de continuar a verificar-se uma avaliação global claramente positiva, este é o indicador que reúne o maior número de classificações de Razoável no conjunto da experiência do bar. Tal poderá refletir diferentes perceções individuais relativamente à relação entre os preços praticados e as expectativas dos utilizadores. Ainda assim, mais de quatro quintos dos docentes

atribuíram classificações positivas, evidenciando que os preços praticados são, de forma geral, considerados adequados.

Por último, a Disponibilidade Diária dos Produtos foi avaliada por 19 docentes, verificando-se que 52,6% (n=10) atribuíram a classificação de Muito Bom, 42,1% (n=8) classificaram este indicador como Bom e apenas 5,3% (n=1) o considerou Razoável. Estes resultados demonstram que os docentes reconhecem uma disponibilidade consistente dos produtos ao longo do período de funcionamento do bar, permitindo responder às necessidades dos utilizadores de forma regular. A concentração quase absoluta das respostas nas duas classificações mais elevadas evidencia que este constitui um dos aspetos mais valorizados pelos docentes relativamente ao serviço prestado.

Em síntese, a avaliação da experiência no bar revela níveis de satisfação muito positivos, verificando-se uma perceção amplamente favorável relativamente à diversidade, qualidade e disponibilidade dos produtos disponibilizados. Embora os indicadores relacionados com a quantidade da oferta e com a satisfação relativamente aos preços apresentem algumas classificações intermédias, estas assumem uma expressão reduzida e não comprometem a apreciação global muito positiva desta dimensão. Os resultados obtidos evidenciam que o bar da Escola responde, de forma consistente, às expectativas da maioria dos docentes, constituindo um serviço reconhecido pela qualidade da sua oferta e pela regularidade do seu funcionamento.

Condições do Bar

À semelhança do que se verificou na avaliação do refeitório, também as condições de funcionamento do bar obtiveram uma apreciação muito favorável por parte dos docentes. Os resultados evidenciam uma predominância clara das classificações Bom e Muito Bom em todos os indicadores analisados, não se registando qualquer avaliação de Mau ou Insuficiente. Esta tendência demonstra que os docentes reconhecem

elevados padrões de qualidade ao nível da higiene, da eficiência do serviço e do atendimento prestado, contribuindo para uma perceção global bastante positiva do funcionamento do bar.

Relativamente à Higiene e Manuseamento dos Alimentos e/ou Entrega das Refeições, responderam 19 docentes, verificando-se que 73,7% (n=14) atribuíram a classificação de Muito Bom, enquanto os restantes 26,3% (n=5) classificaram este indicador como Bom. A inexistência de classificações intermédias ou negativas evidencia um elevado nível de confiança relativamente aos procedimentos adotados na preparação, manuseamento e disponibilização dos produtos alimentares. Estes resultados permitem concluir que as práticas de higiene implementadas são amplamente reconhecidas pelos docentes, constituindo um dos aspetos mais valorizados do serviço prestado pelo bar e contribuindo para uma perceção de segurança e qualidade alimentar.

No que respeita à Celeridade na Satisfação dos Pedidos, responderam igualmente 19 docentes, dos quais 47,4% (n=9) atribuíram a classificação de Muito Bom, 42,1% (n=8) classificaram este indicador como Bom e 10,5% (n=2) como Razoável. Os resultados demonstram que, para a grande maioria dos docentes, o tempo de resposta e a rapidez no atendimento correspondem às expectativas, permitindo um funcionamento eficiente do serviço, particularmente importante nos períodos de maior afluência. As duas classificações de Razoável poderão refletir situações pontuais relacionadas com momentos de maior procura ou tempos de espera ligeiramente superiores ao expectável, não comprometendo, contudo, a apreciação global bastante positiva deste indicador.

A Simpatia dos/as Funcionários/as constitui, uma vez mais, um dos aspetos mais valorizados pelos docentes. Dos 19 respondentes, 78,9% (n=15) atribuíram a classificação de Muito Bom e os restantes 21,1% (n=4) classificaram este indicador como Bom. Tal como já se havia verificado na avaliação do refeitório, estes resultados evidenciam uma apreciação extremamente favorável da relação estabelecida entre os

funcionários e os utilizadores do serviço. A cordialidade, a postura profissional e a forma como os docentes são acolhidos no bar revelam-se elementos distintivos da qualidade do atendimento, contribuindo significativamente para a satisfação global relativamente a este serviço.

Também a Disponibilidade dos/as Funcionários/as obteve uma avaliação muito positiva. Dos 19 docentes que responderam à questão, 68,4% (n=13) atribuíram a classificação de Muito Bom, enquanto 31,6% (n=6) classificaram este indicador como Bom. A ausência de qualquer avaliação menos positiva demonstra que os docentes reconhecem a disponibilidade, a prontidão e a capacidade de resposta dos funcionários perante as necessidades dos utilizadores. Este resultado reforça a importância da componente humana na qualidade do serviço prestado, evidenciando que o atendimento é percecionado como um dos principais fatores diferenciadores do funcionamento do bar.

Em termos globais, a análise das condições do bar permite concluir que este serviço é percecionado pelos docentes como um espaço que reúne elevados padrões de qualidade, quer ao nível da higiene e segurança alimentar, quer no que respeita ao atendimento prestado pelos seus profissionais. A predominância das classificações Muito Bom e Bom em todos os indicadores demonstra um elevado grau de satisfação relativamente ao funcionamento do bar, destacando-se particularmente os aspetos relacionados com a simpatia e disponibilidade dos/as funcionários/as, bem como a confiança transmitida pelos procedimentos de higiene e manuseamento dos alimentos. Embora a celeridade do atendimento apresente um número reduzido de classificações intermédias, estas não alteram a tendência global muito positiva evidenciada pelos resultados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise global dos resultados evidencia um elevado grau de satisfação dos docentes relativamente aos serviços de Refeitório e Bar da Escola. De uma forma consistente, a generalidade dos indicadores avaliados registou uma predominância das classificações Bom e Muito Bom, não se verificando, na maioria dos casos, avaliações negativas. Destacam-se, particularmente, os aspetos relacionados com a qualidade do atendimento, a simpatia e disponibilidade dos/as funcionários/as, as condições de higiene e segurança alimentar, bem como a qualidade global das refeições e dos produtos disponibilizados. Estes resultados refletem uma perceção amplamente favorável relativamente ao funcionamento de ambos os serviços, evidenciando o reconhecimento do trabalho desenvolvido pelas equipas responsáveis.

Apesar da avaliação global muito positiva, foram identificados alguns indicadores que registaram um número reduzido de classificações de Razoável, nomeadamente em aspetos relacionados com a satisfação dos preços praticados no bar, a quantidade de produtos disponíveis para consumo ou alguns elementos específicos do serviço de refeitório. Ainda que estas avaliações assumam uma expressão residual e não comprometam a apreciação global dos serviços, constituem informações relevantes que poderão ser consideradas em futuros processos de monitorização e melhoria contínua. Neste sentido, os resultados obtidos permitem concluir que o Refeitório e o Bar apresentam um desempenho global muito satisfatório, reunindo condições para continuar a prestar um serviço de qualidade à comunidade escolar, procurando, simultaneamente, responder às oportunidades de aperfeiçoamento identificadas pelos docentes.