



R

## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES - UNIDADES ALIMENTARES



SERVIÇOS DE  
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE  
DE TRÁS-OS-MONTES  
E ALTO DOURO

≡Relatório≡

2014

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão



## Índice

<b>PARTE I – ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>2</b>
<b>1 – INTRODUÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>2 – AMOSTRAGEM.....</b>	<b>2</b>
<b>3 – METODOLOGIA DE RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS.....</b>	<b>4</b>
<b>PARTE II – TRATAMENTO DOS DADOS.....</b>	<b>5</b>
<b>4 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA .....</b>	<b>5</b>
4.1 – SNACK-BAR RESTAURANTE ALÉM-RIO “DA1” .....	5
4.2 – RESTAURANTE PANORÂMICO “DA2” .....	12
4.3 – REFEITÓRIO QUINTA DE CODESSAIS “DA4” .....	19
4.4 – REFEITÓRIO QUINTA DE PRADOS “DA5” .....	26
4.5 – SNACK-BAR GEOCIÊNCIAS “DA6” .....	33
4.6 – SNACK-BAR AULA MAGNA “DA7” .....	40
4.7 – SNACK-BAR COMPLEXO PEDAGÓGICO “DA12” .....	47
4.8 – SNACK-BAR CIÊNCIAS AGRÁRIAS “DA13” .....	54
4.9 – SNACK-BAR CIÊNCIAS VETERINÁRIAS “DA17” .....	61
<b>5 – DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO GERAL .....</b>	<b>68</b>
<b>6 – ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>76</b>
<b>7 – AÇÕES A DESENVOLVER.....</b>	<b>77</b>
<b>8 – CONCLUSÕES.....</b>	<b>78</b>
<b>9 – ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES UNIDADES ALIMENTARES – DQ 38.....</b>	<b>79</b>

A

## PARTE I – ENQUADRAMENTO

### 1 – INTRODUÇÃO

Torna-se indispensável a avaliação da perceção do cliente relativamente à qualidade dos serviços que lhe prestamos, revestindo-se de particular importância a área alimentar pela sua inerente influência na qualidade de vida de cada um, com repercussões na sua saúde e no seu bem-estar geral, resumindo na sua morbilidade. Deste modo, a realização de Inquéritos de Satisfação do Cliente são um instrumento de apoio à nossa melhoria contínua e à procura de uma equilibrada conformidade legal com vista a uma certificação futura pelo referencial normativo ISO 22000.

### 2 – AMOSTRAGEM

A amostragem compreendeu todas as Unidades Alimentares sob gestão direta da Divisão Alimentar. Estão excluídas as Unidades que os SASUTAD têm sob concessão externa.

Assim sendo, são 9 as Unidades Alimentares, Quadro 1, que constituíram a amostragem deste inquérito. Genericamente com três tipologias de serviço:

- Refeitório/Cantina;
- Snack-Bar;
- Restaurante.

À exceção de um dos Refeitórios, todas as restantes Unidades Alimentares estão centralizadas no Campus Universitário.

O inquérito foi disponibilizado a toda a Academia, dado que, o acesso a estas Unidades, para além do universo de alunos, está aberto a todo o corpo de funcionários docentes e não docentes.

Considerando o contexto social dos SASUTAD, e embora o objetivo principal do serviço alimentar seja proporcionar refeições a preços económicos, sobretudo aos estudantes que acorrem às nossas Unidades Alimentares, existe sempre a focagem numa preocupação constante da sua satisfação e salvaguardando os requisitos de qualidade, higiene e segurança alimentares.

**Quadro 1 – Unidades Alimentares.**

Código	Unidades	Tipologia do Serviço
DA1	Snack-Bar Restaurante Além-Rio	Com serviço de almoço e jantar em regime de linha-self mas com alternativas de "pratos especiais".
DA2	Restaurante Panorâmico	Com serviço de almoço em regime de Bufete e Serviço de Mesa.
DA4	Refeitório * Quinta de Codessais	Com serviço de almoço e jantar em regime de linha-self mas com alternativas de "pratos especiais".
DA5	Refeitório Quinta de Prados	Com serviço de almoço e jantar em regime de linha-self mas com alternativas de "pratos especiais".
DA6	Snack-Bar Geociências	Sem serviço de refeição completa. Unicamente tipologia Snack-Bar.
DA7	Snack-Bar Aula-Magna	Sem serviço de refeição completa. Unicamente tipologia Snack-Bar.
DA12	Snack-Bar Complexo Pedagógico	Com serviço de almoço e jantar em regime de linha-self mas com alternativas de "pratos especiais".
DA13	Snack-Bar Ciências Agrárias	Com serviço de almoço e jantar em regime de linha-self mas com alternativas de "pratos especiais".
DA17	Snack-Bar Ciências Veterinárias	Com serviço de almoço e jantar em regime de linha-self mas com alternativas de "pratos especiais".

\* Unidade fora do *Campus*

**Quadro 2 – Caracterização de Clientes.**

Universo de Estudo		
Estudantes	6784	79,43%
Funcionários Docentes	501	5,87%
Funcionários não Docentes	534	6,26%
Outros	721	8,44%
Sem resposta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8540</b>	<b>100%</b>

---

### 3 – METODOLOGIA DE RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS

---

Foi utilizada a plataforma “Google” para construção de um questionário.

As questões avaliadas prenderam-se com dimensões que entendemos por conveniente valorizar, tais como, as infraestruturas, o atendimento, a aparência e comportamento dos trabalhadores e ainda o binómio variedade/qualidade dos produtos alimentares fornecidos, sem desvalorizar o que percebemos relativamente ao binómio qualidade/preço.

O questionário construído, foi enviado a partir do Gabinete da Qualidade, por email para os endereços [universidade@utad.pt](mailto:universidade@utad.pt); [universidade@alunos.utad.pt](mailto:universidade@alunos.utad.pt); [sas@utad.pt](mailto:sas@utad.pt).

Este envio foi feito em três ciclos temporais, espaçados de aproximadamente um mês, de forma a obter-se uma maior amostragem.

O tratamento de dados foi feito considerando a amostragem por Unidade para aferir e comparar o desempenho das diferentes unidades, permitindo deste modo uma melhoria contínua específica e personalizada.

Para uma análise e visão global, é ainda considerado um tratamento de dados de síntese de todas as Unidades Alimentares. Nesta análise, um dado que convém salientar, é o facto da amostragem em cada Unidade ser muito diferente de umas para outras. Este facto, leva a um enviesamento na interpretação dos dados que não podemos ignorar mas que também não pôde impedir de apresentar os resultados como nos foi possível obter.

De qualquer forma, mais adiante, neste relatório serão propostas medidas para num próximo inquérito, se não possível eliminar, pelo menos minorar estes desvios.

---

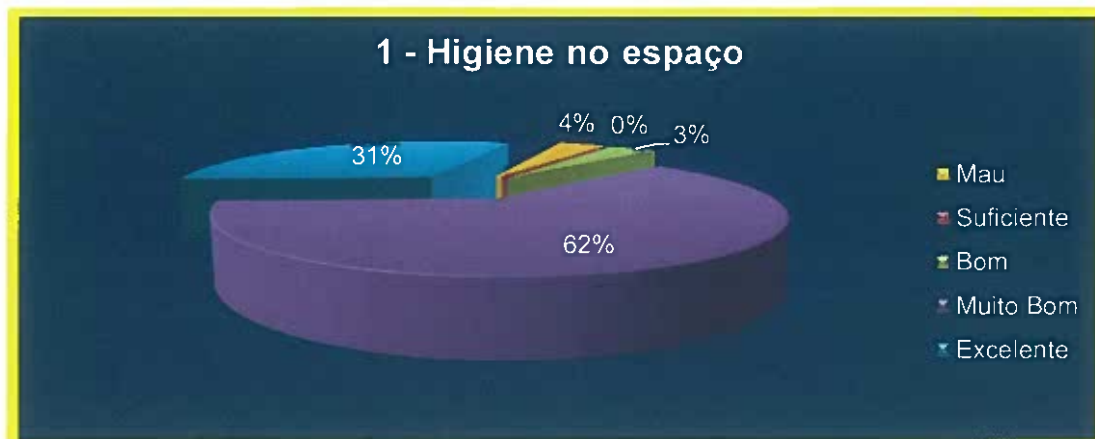

**PARTE II – TRATAMENTO DOS DADOS**
**4 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA**
**4.1 – Snack-Bar Restaurante Além-Rio “DA1”**

Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	29
Percentagem	0,34%

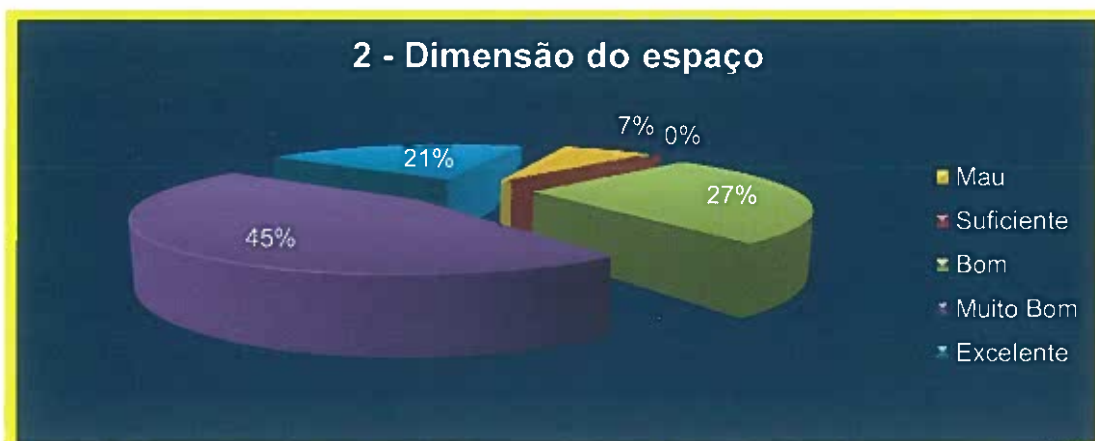
	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	1	0	1	18	9	0
2 - Dimensão do espaço	2	0	8	13	6	0
3 - Conforto	2	0	8	14	5	0
4 - Condições de segurança	1	2	5	12	9	0
5 - Visibilidade do preçário / Outras informações	4	6	9	3	7	0
6 - Ventilação	0	3	9	11	6	0
7 - Variedade dos produtos	6	3	8	3	9	0
8 - Horários	0	1	8	10	10	0
9 - Simpatia dos funcionários	0	1	2	7	19	0
10 - Apresentação dos funcionários	1	0	3	10	15	0
11 - Rapidez do serviço	3	3	7	8	8	0
12 - Confeção dos alimentos	3	3	5	12	6	0
13 - Apresentação dos alimentos	2	5	3	12	7	0
14 - Temperatura dos alimentos	2	5	11	6	5	0
15 - Variedade dos pratos	5	8	7	5	4	0
16 - Quantidade/refeição	1	3	7	8	9	1
17 - Relação preço/qualidade	2	3	8	10	6	0



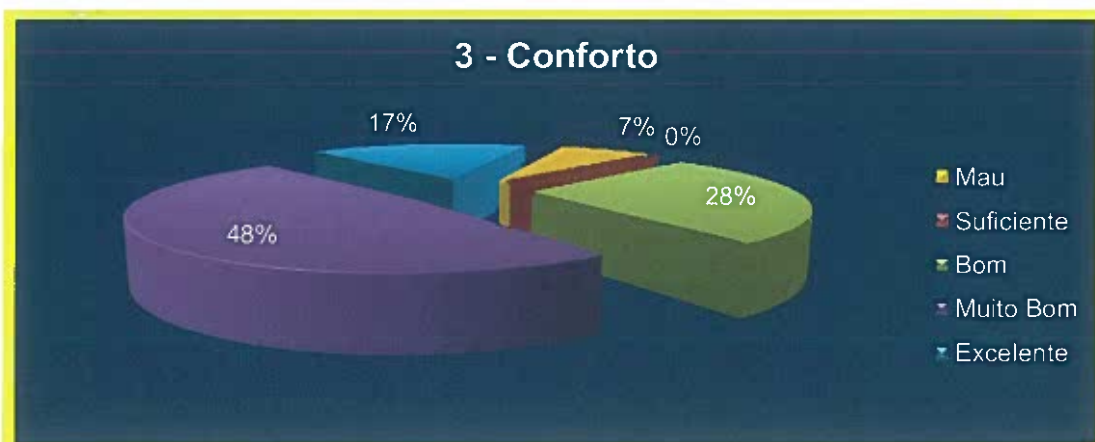
## ● Higiene no Espaço



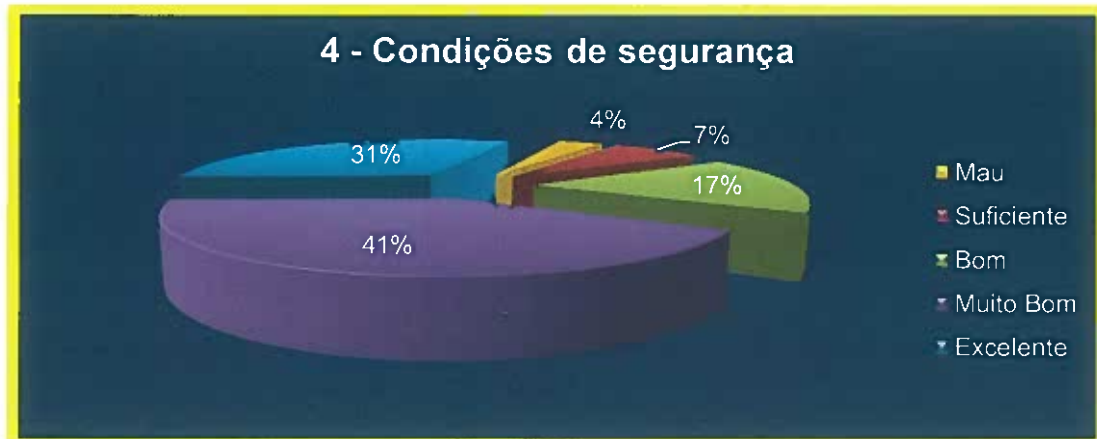
## ● Dimensão do Espaço



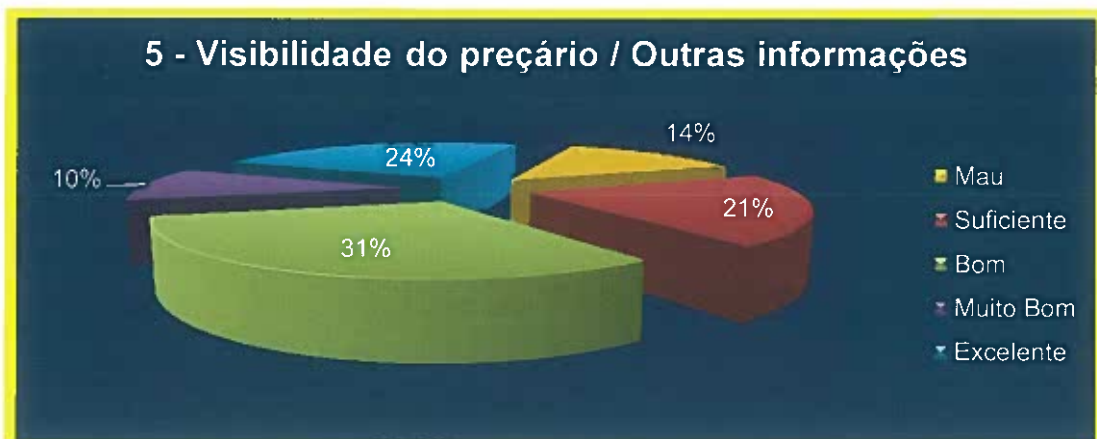
## ● Conforto



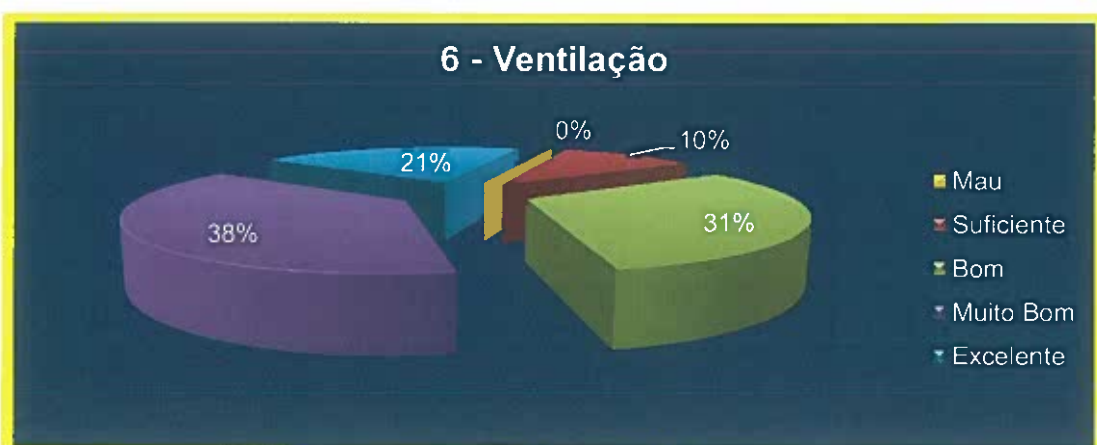
### ● Condições de Segurança



### ● Visibilidade de Preço/Outras Informações

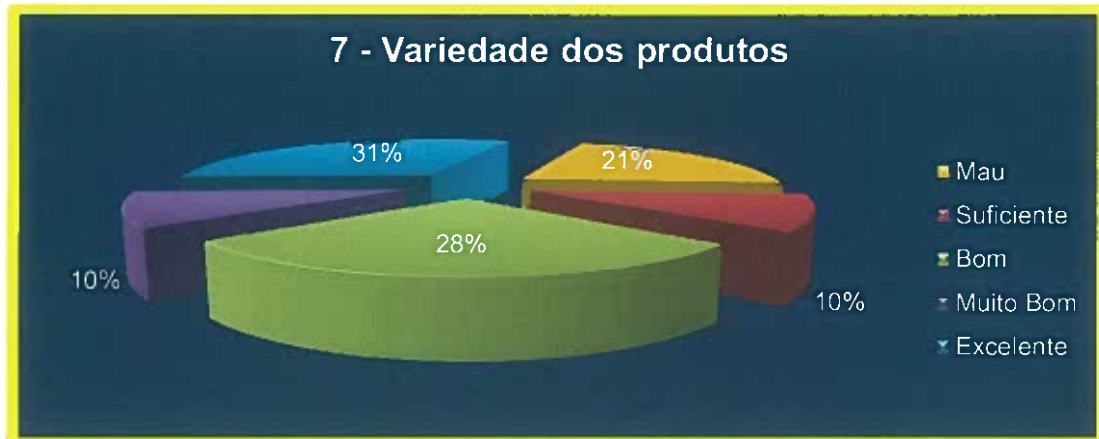


### ● Ventilação

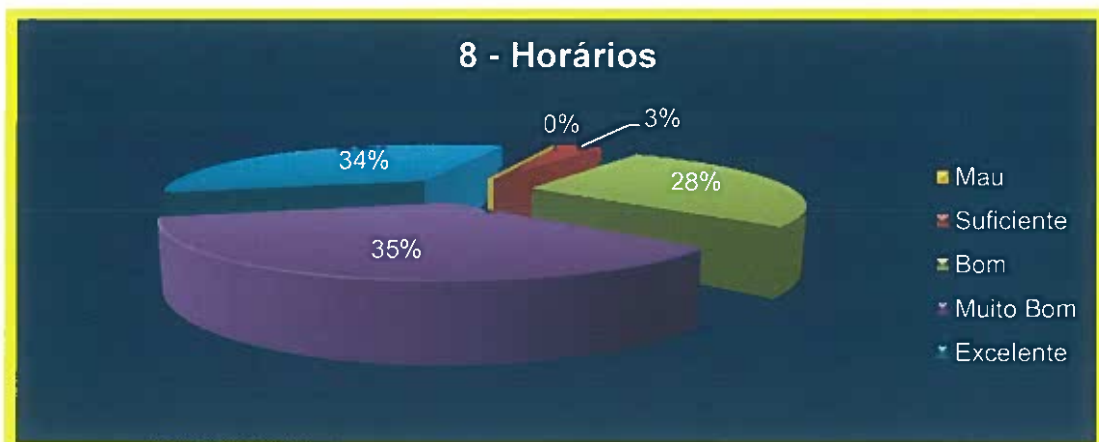




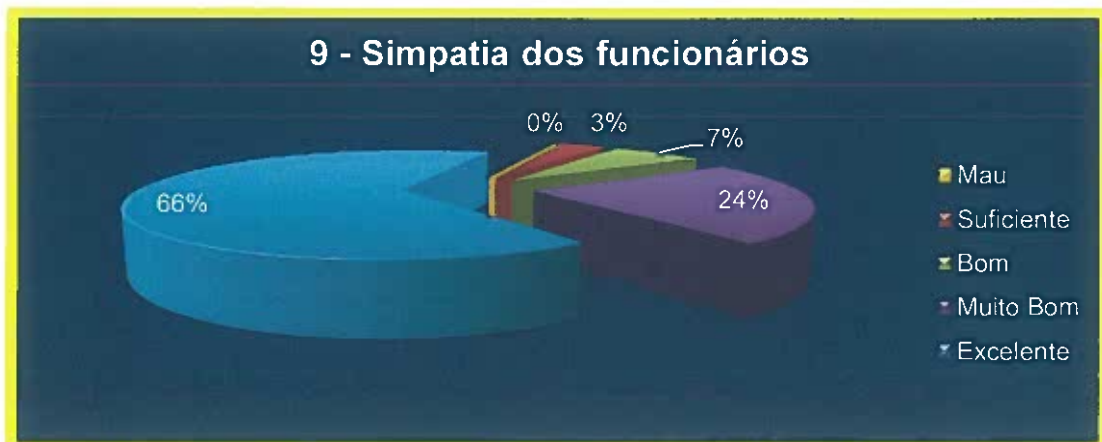
● **Variedade dos Produtos**



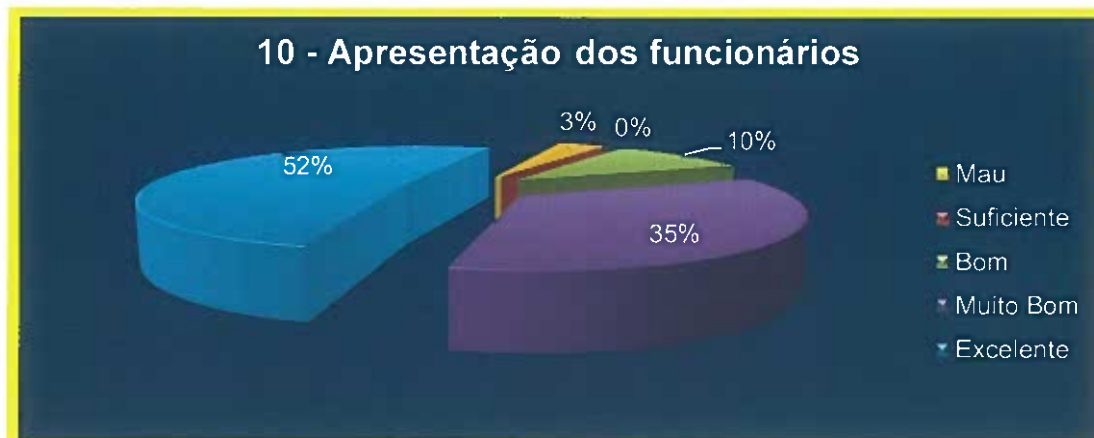
● **Horários**



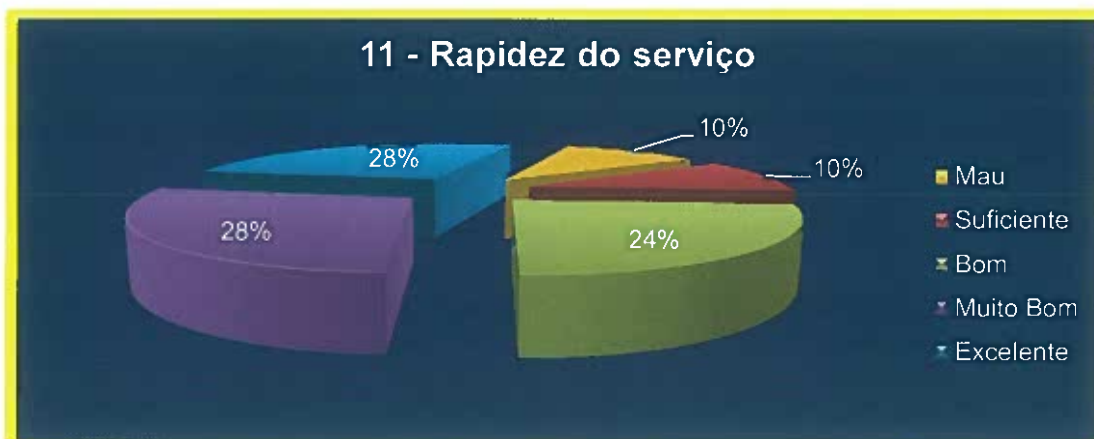
● **Simpatia dos Funcionários**



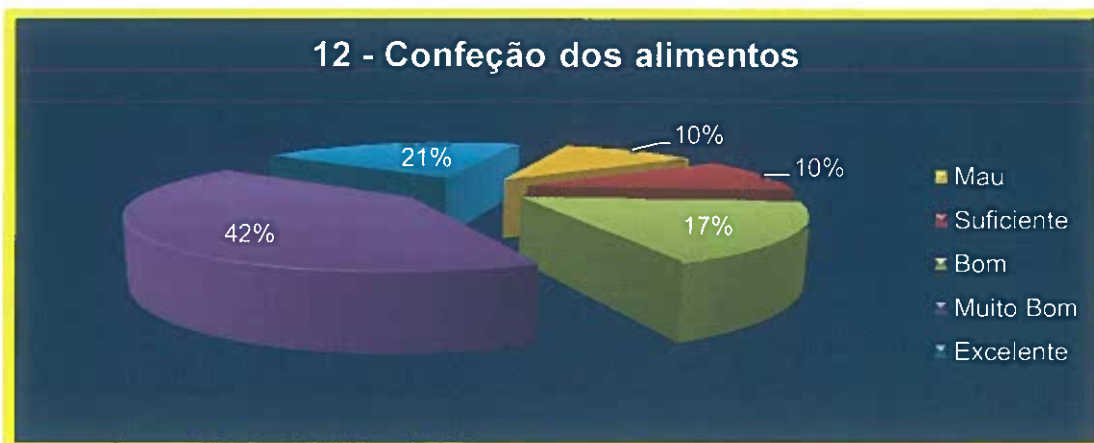
### ● Apresentação dos Funcionários



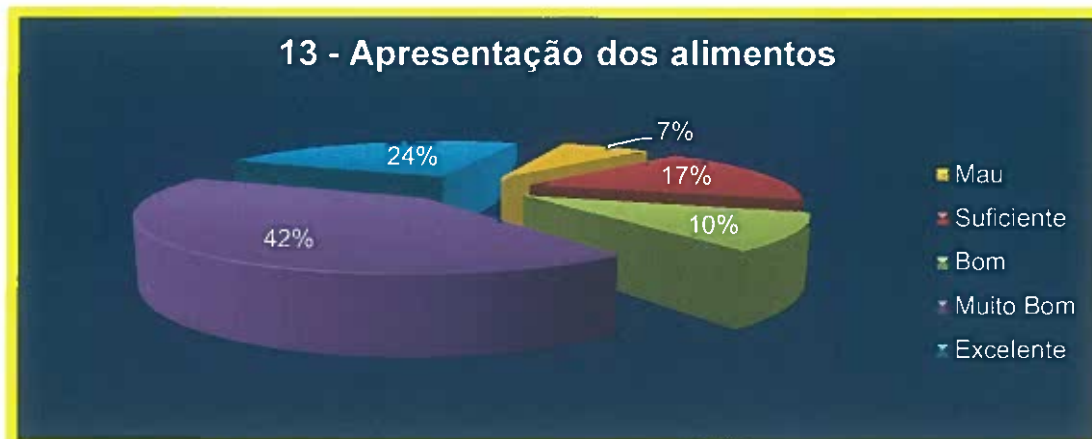
### ● Rapidez do Serviço



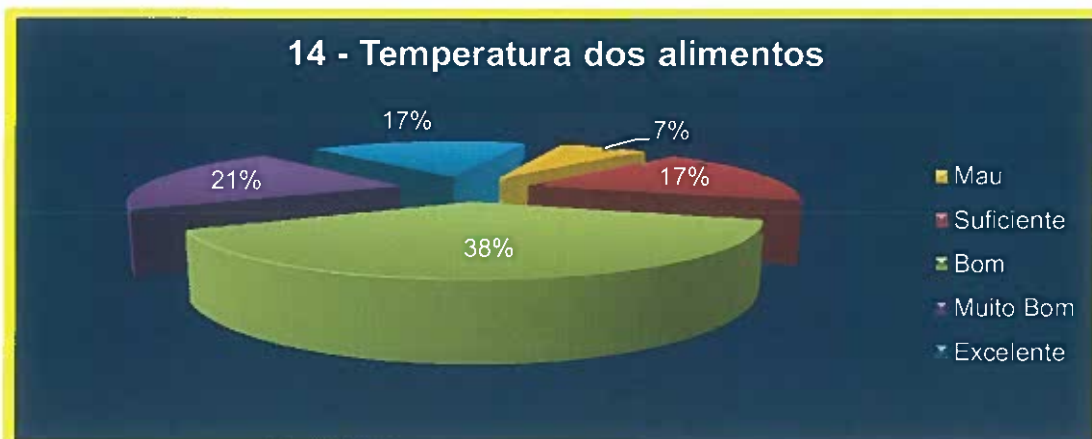
### ● Confeção dos Alimentos



### ● Apresentação dos Alimentos



### ● Temperatura dos Alimentos

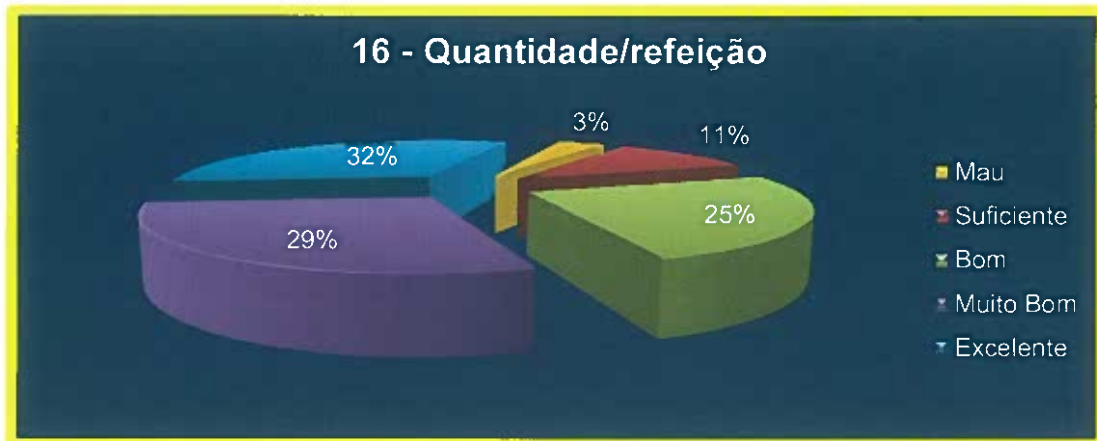


### ● Variedade dos Pratos

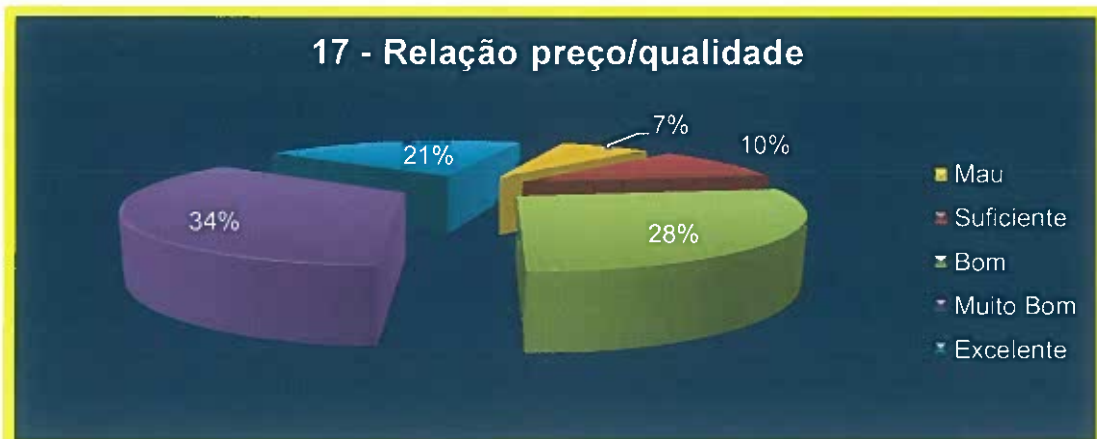


A

### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade




**4.2 – Restaurante Panorâmico “DA2”**

Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	70
Percentagem	0,82%

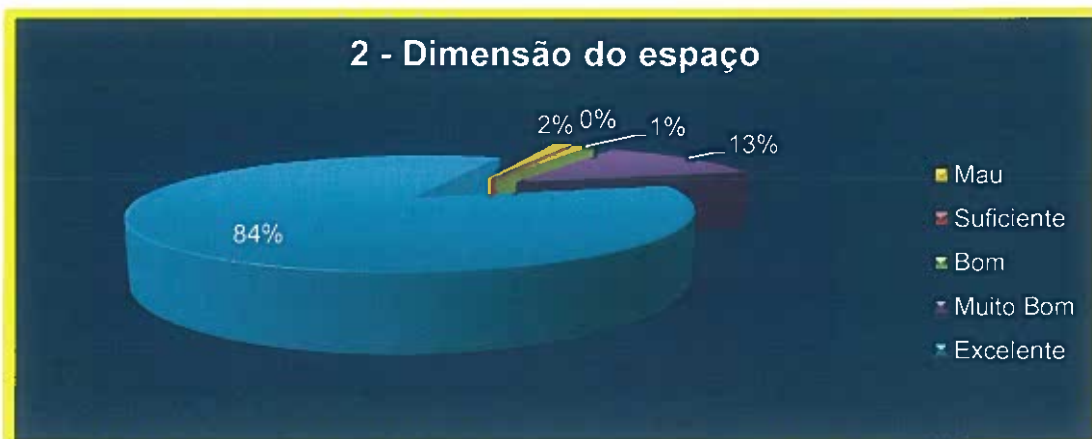
	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	1	0	1	17	51	0
2 - Dimensão do espaço	1	0	1	9	59	0
3 - Conforto	1	0	1	21	47	0
4 - Condições de segurança	1	0	1	21	47	0
5 - Visibilidade do preço / Outras informações	5	10	14	25	16	0
6 - Ventilação	1	2	2	29	36	0
7 - Variedade dos produtos	2	1	8	26	32	1
8 - Horários	1	2	10	29	28	0
9 - Simpatia dos funcionários	1	2	0	14	53	0
10 - Apresentação dos funcionários	1	2	0	14	53	0
11 - Rapidez do serviço	1	2	1	24	42	0
12 - Confeção dos alimentos	1	0	7	34	27	1
13 - Apresentação dos alimentos	0	1	4	23	42	0
14 - Temperatura dos alimentos	1	2	8	35	23	1
15 - Variedade dos pratos	2	0	12	31	24	1
16 - Quantidade/refeição	1	0	2	11	49	7
17 - Relação preço/qualidade	0	6	6	25	33	0



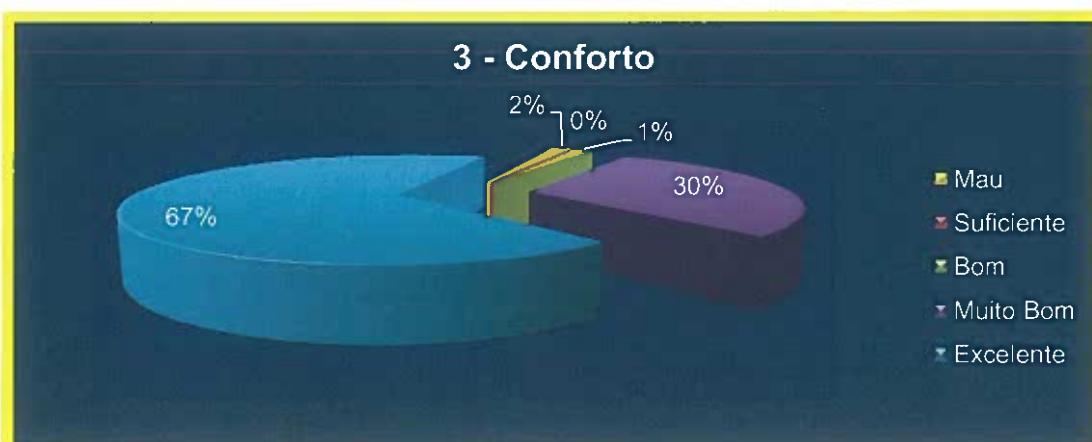
## ● Higiene no Espaço



## ● Dimensão do Espaço

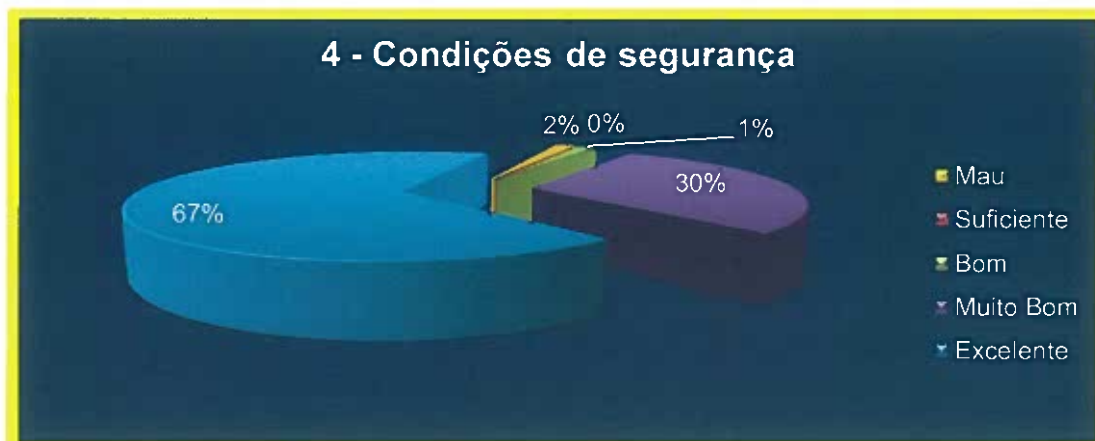


## ● Conforto





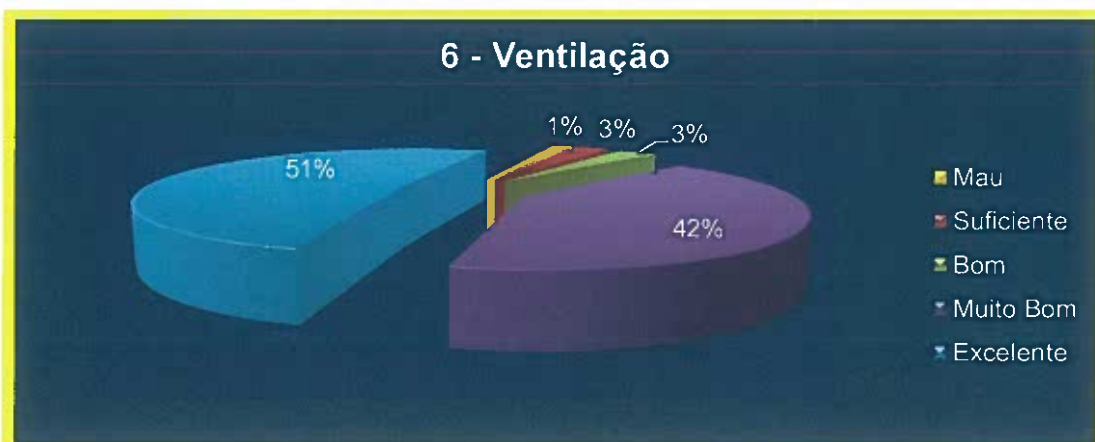
### ● Condições de Segurança



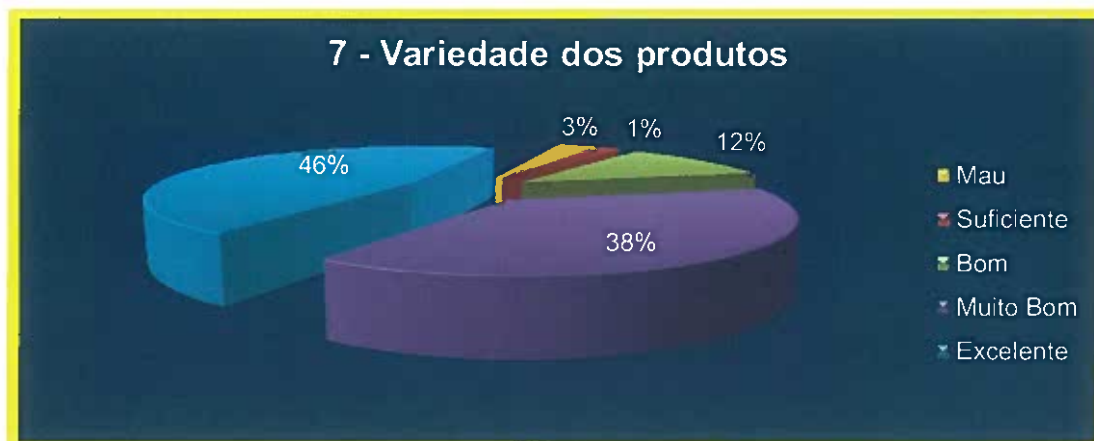
### ● Visibilidade de Preço/Outras Informações



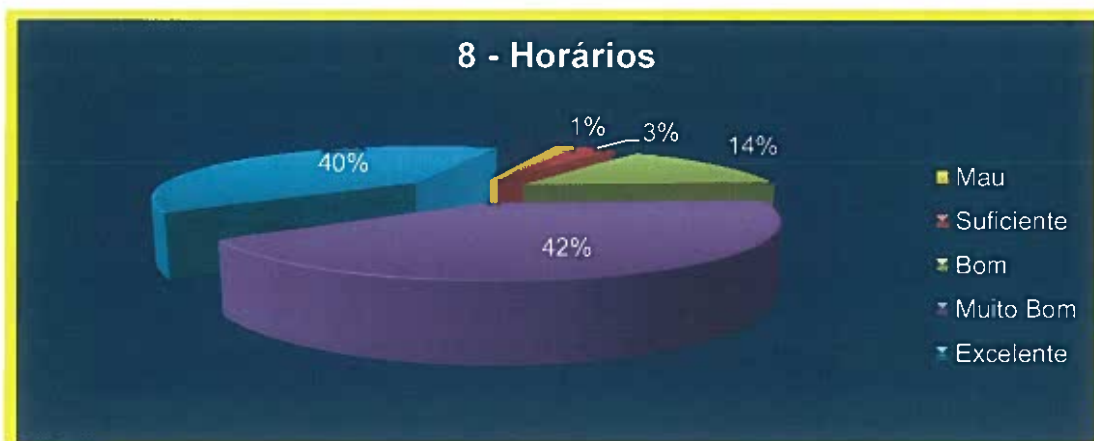
### ● Ventilação



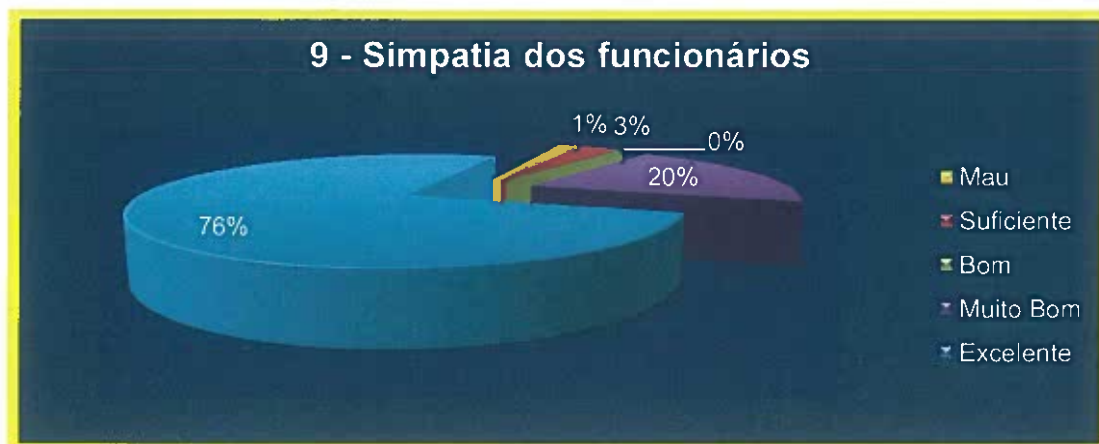
### • Variedade dos Produtos



### • Horários



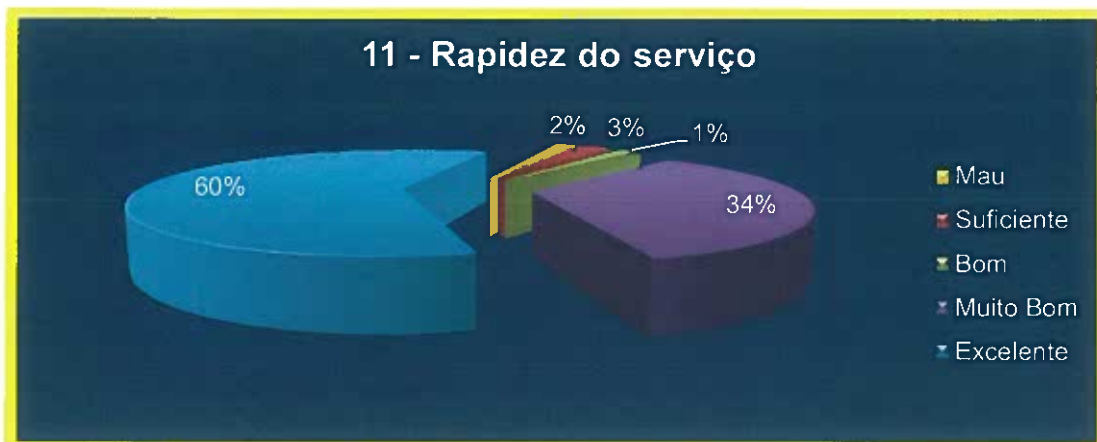
### • Simpatia dos Funcionários



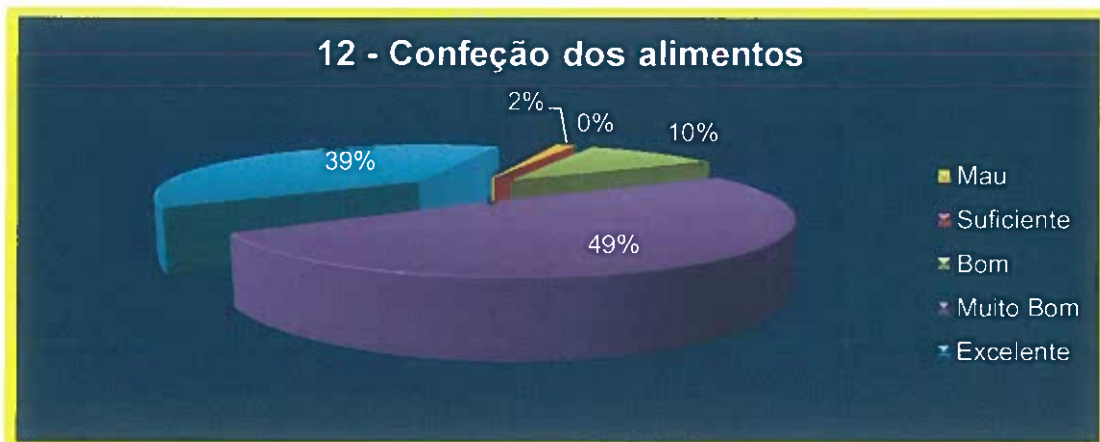
### • Apresentação dos Funcionários



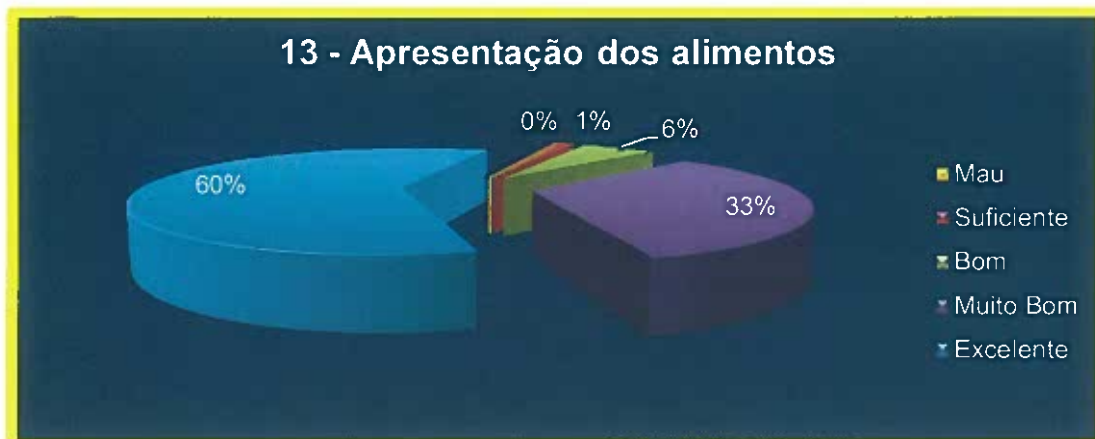
### • Rapidez do Serviço



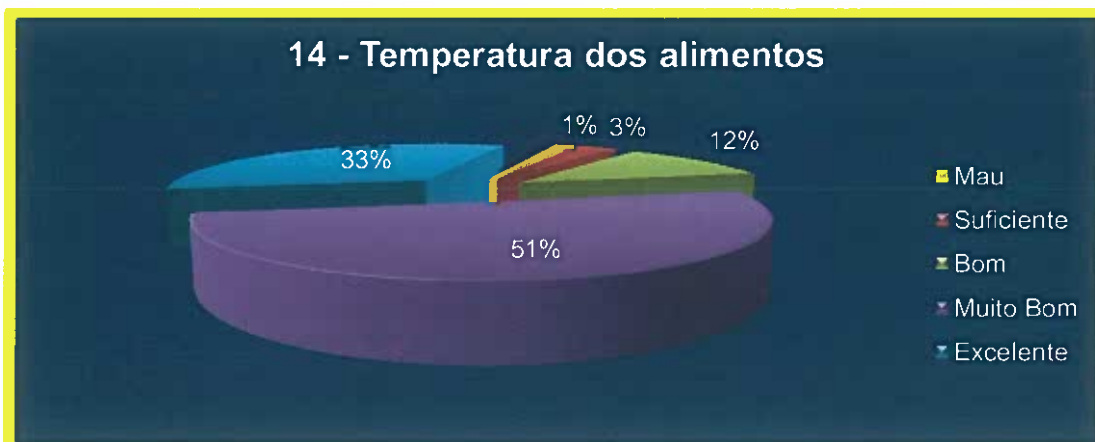
### • Confeção dos Alimentos



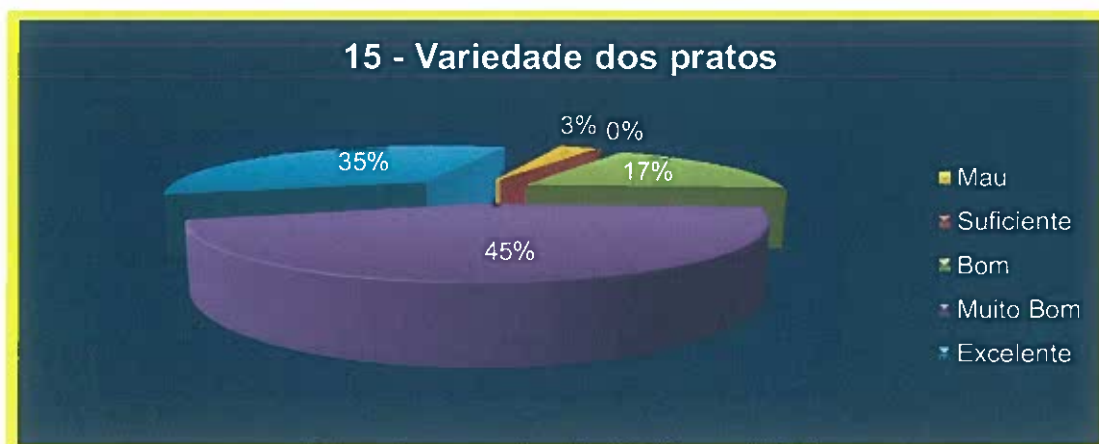
### ● Apresentação dos Alimentos



### ● Temperatura dos Alimentos



### ● Variedade dos Pratos



### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade





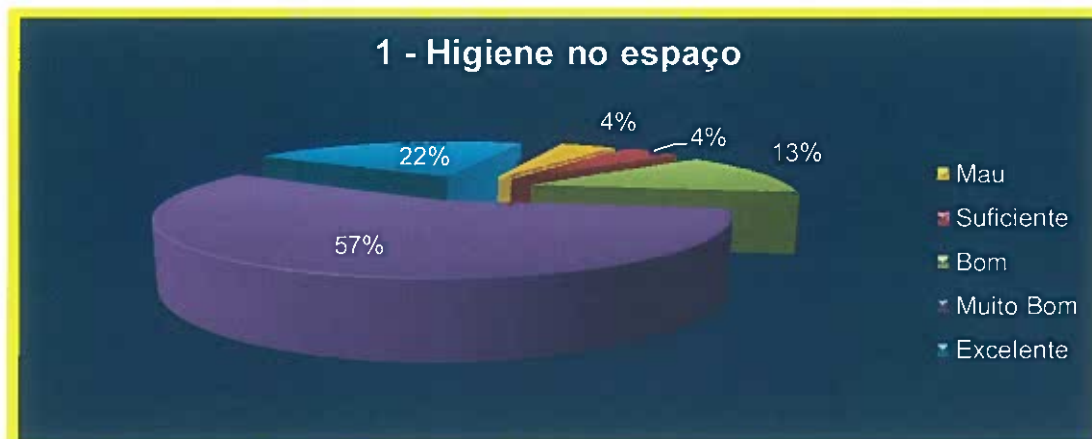

**4.3 – Refeitório Quinta de Codessais “DA4”**

Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	23
Percentagem	0,27%

	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	1	1	3	13	5	0
2 - Dimensão do espaço	1	0	5	8	9	0
3 - Conforto	1	5	6	6	5	0
4 - Condições de segurança	1	1	7	9	5	0
5 - Visibilidade do preçário / Outras informações	4	5	5	4	5	0
6 - Ventilação	1	4	8	7	3	0
7 - Variedade dos produtos	3	4	8	4	3	1
8 - Horários	4	2	2	9	6	0
9 - Simpatia dos funcionários	0	0	6	8	9	0
10 - Apresentação dos funcionários	1	0	4	12	6	0
11 - Rapidez do serviço	1	0	7	11	4	0
12 - Confeção dos alimentos	1	3	4	9	5	1
13 - Apresentação dos alimentos	2	2	5	10	4	0
14 - Temperatura dos alimentos	3	3	6	8	2	1
15 - Variedade dos pratos	3	7	4	5	3	1
16 - Quantidade/refeição	3	2	2	12	3	1
17 - Relação preço/qualidade	0	1	7	8	7	0



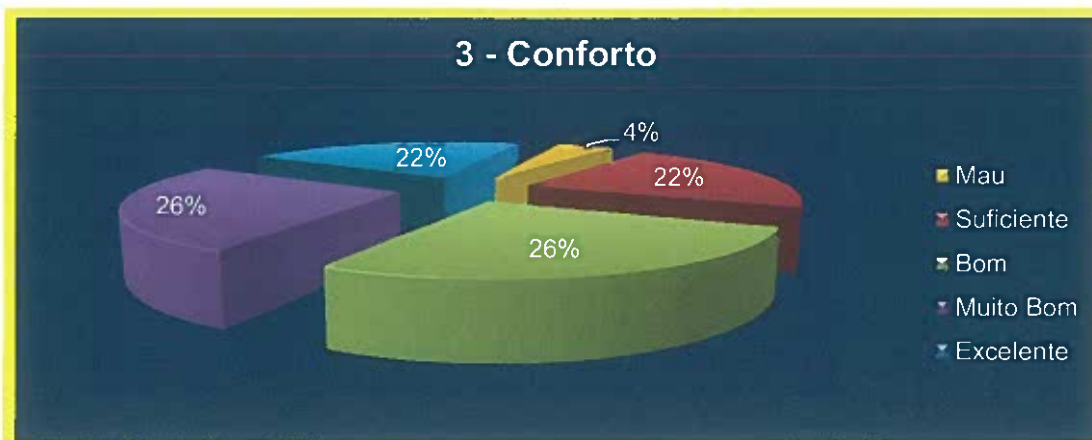
## ● Higiene no Espaço



## ● Dimensão do Espaço

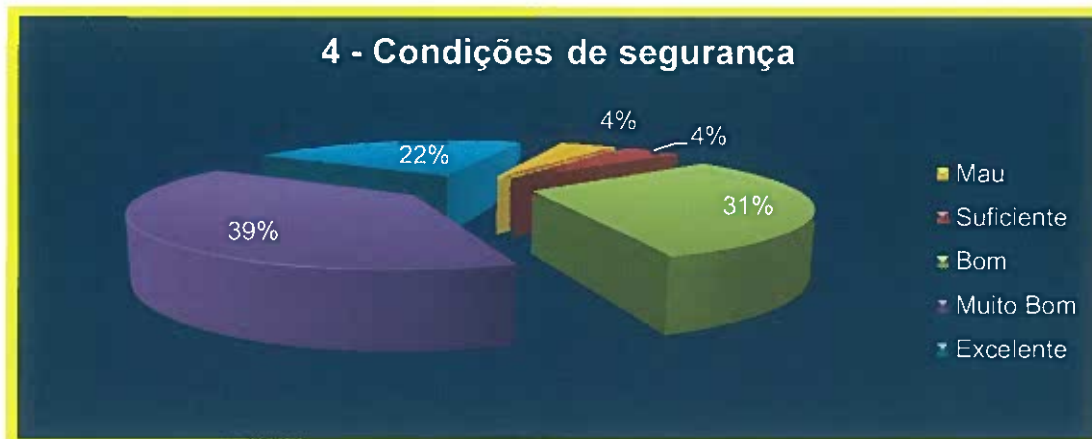


## ● Conforto



2

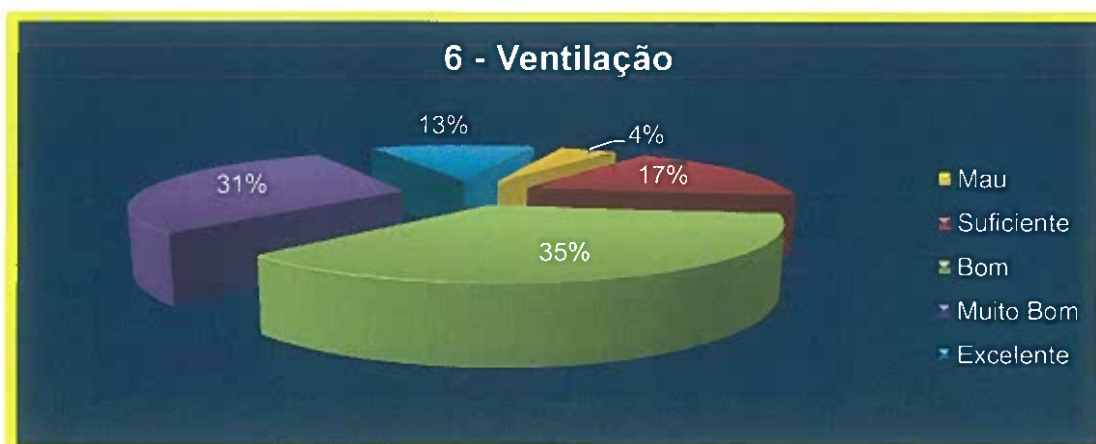
● **Condições de Segurança**



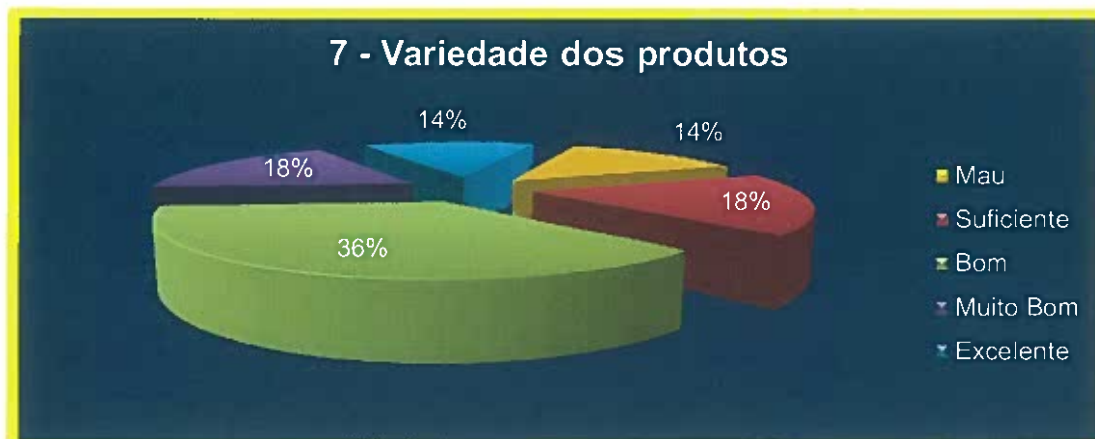
● **Visibilidade de Preço/Outras Informações**



● **Ventilação**



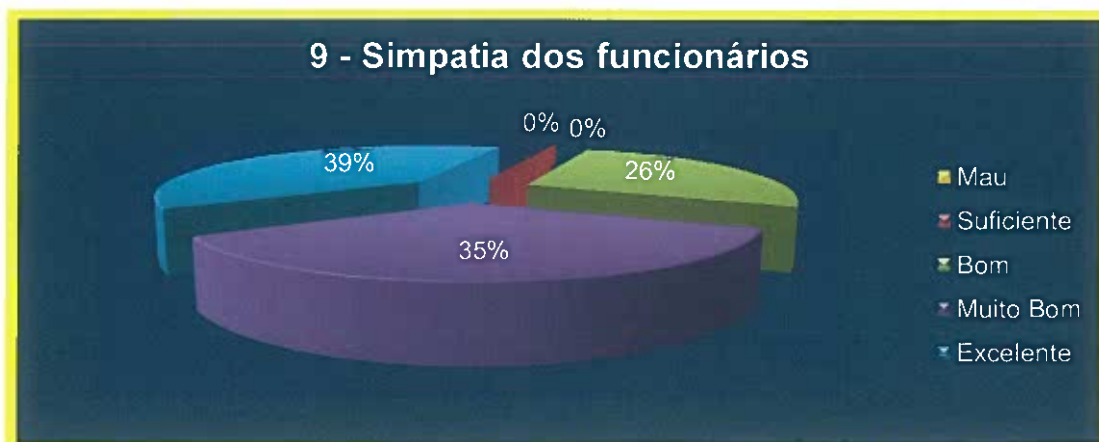
### • Variedade dos Produtos



### • Horários



### • Simpatia dos Funcionários



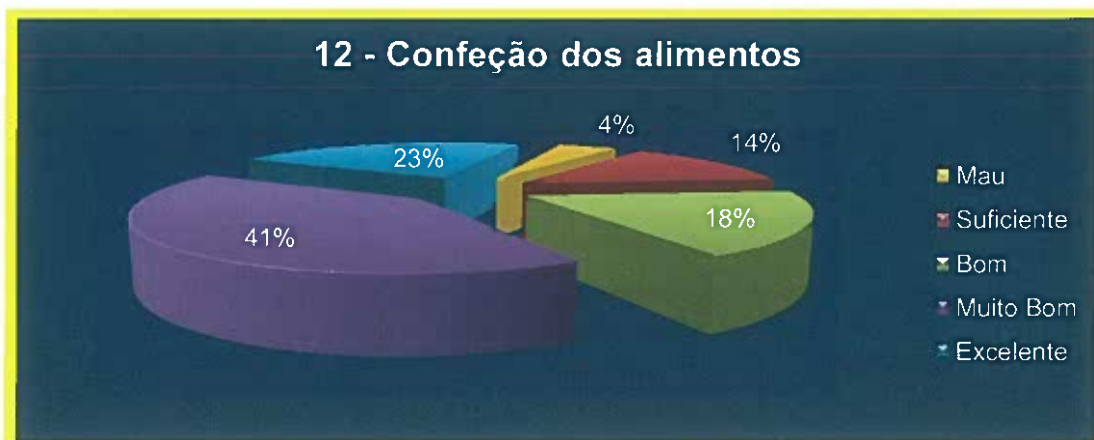
### ● Apresentação dos Funcionários



### ● Rapidez do Serviço



### ● Confeção dos Alimentos

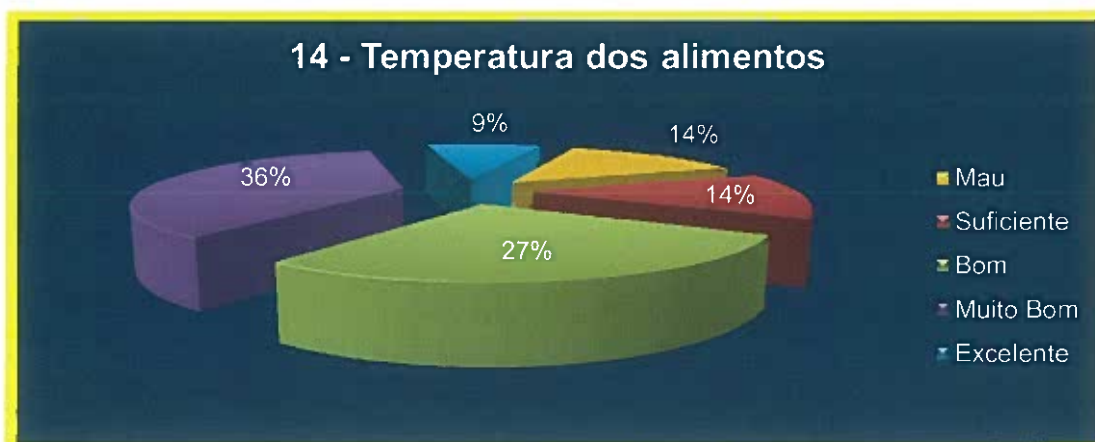


A

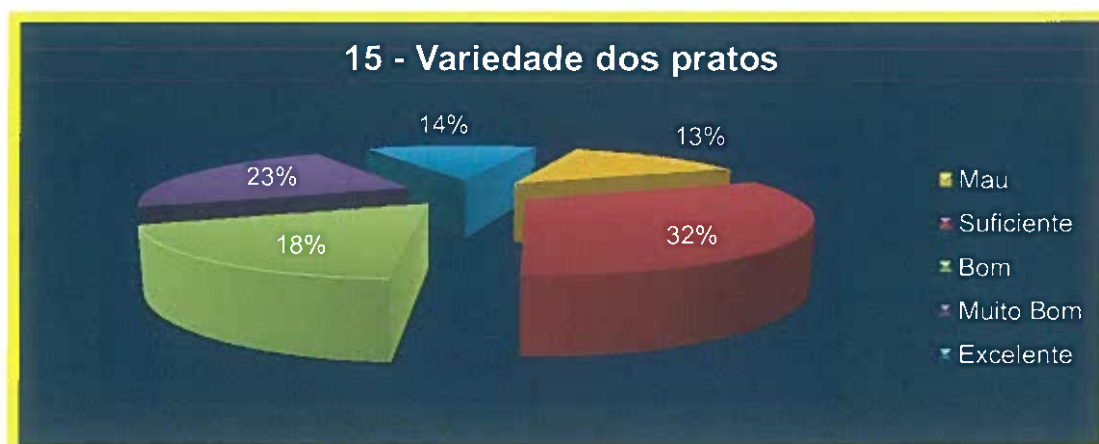
### ● Apresentação dos Alimentos



### ● Temperatura dos Alimentos



### ● Variedade dos Pratos





### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade



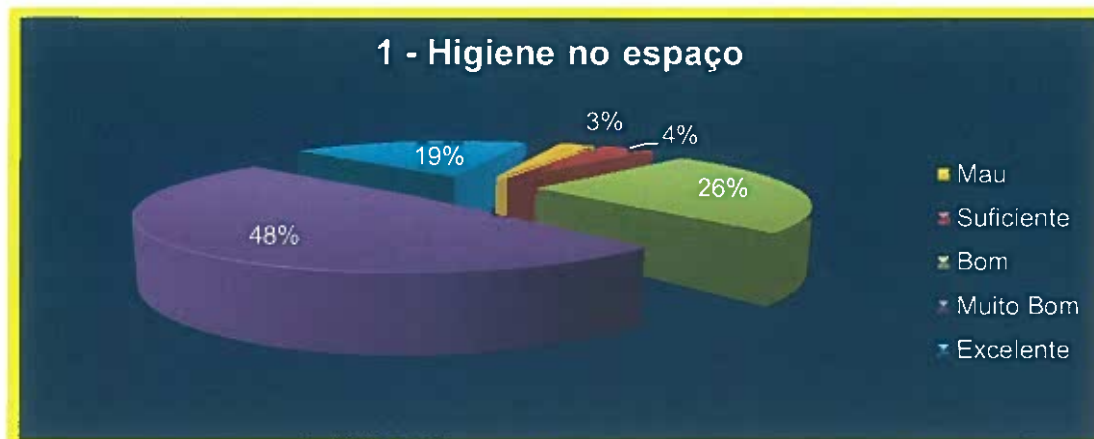


**4.4 – Refeitório Quinta de Prados “DA5”**

Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	74
Percentagem	0,87%

	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	2	3	19	36	14	0
2 - Dimensão do espaço	0	4	9	28	33	0
3 - Conforto	3	10	23	26	12	0
4 - Condições de segurança	1	6	18	31	18	0
5 - Visibilidade do preçário / Outras informações	14	19	22	13	6	0
6 - Ventilação	3	15	23	24	9	0
7 - Variedade dos produtos	10	15	21	19	9	0
8 - Horários	2	3	16	40	13	0
9 - Simpatia dos funcionários	6	8	21	20	19	0
10 - Apresentação dos funcionários	0	6	26	23	19	0
11 - Rapidez do serviço	7	11	19	26	11	0
12 - Confeção dos alimentos	7	14	24	19	10	0
13 - Apresentação dos alimentos	6	12	29	19	8	0
14 - Temperatura dos alimentos	6	19	20	21	8	0
15 - Variedade dos pratos	13	12	27	13	9	0
16 - Quantidade/refeição	4	12	19	24	15	0
17 - Relação preço/qualidade	6	11	19	19	19	0

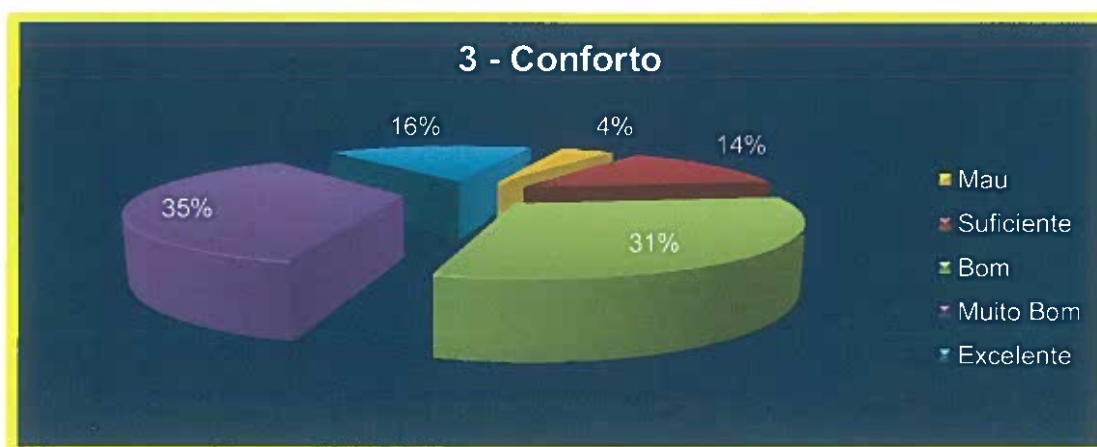
### ● Higiene no Espaço



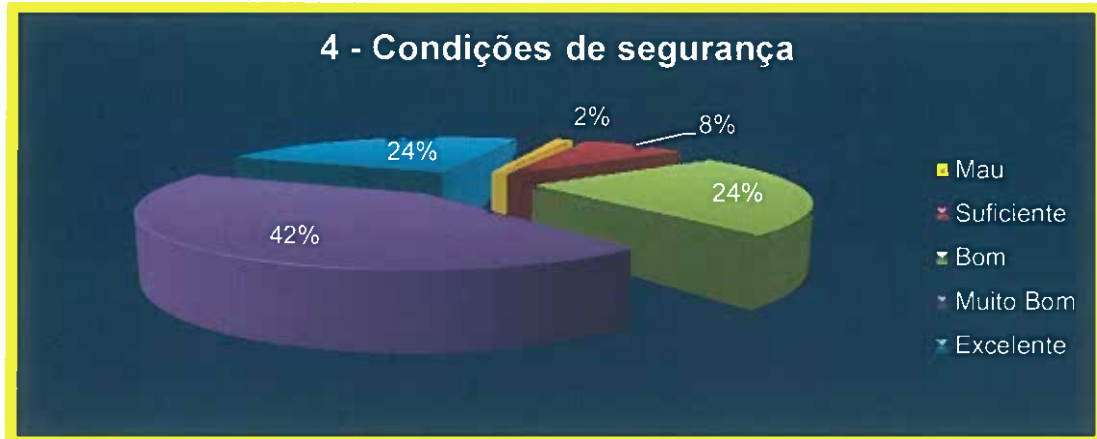
### ● Dimensão do Espaço



### ● Conforto



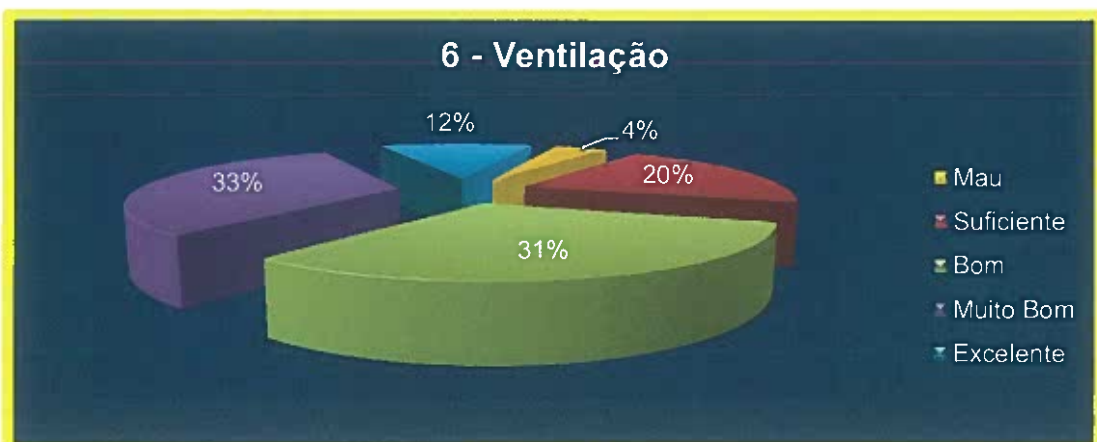
### ● Condições de Segurança



### ● Visibilidade de Preçário/Outras Informações



### ● Ventilação



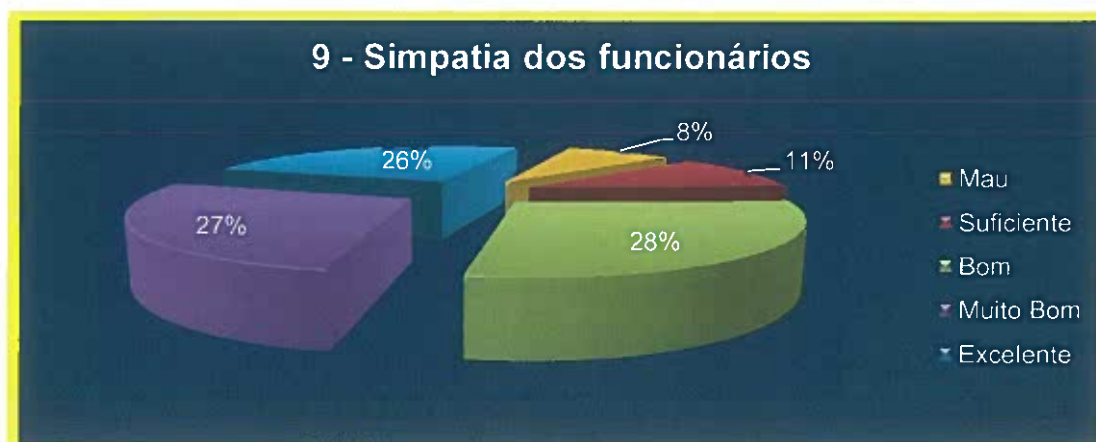
## • Variedade dos Produtos



## • Horários



## • Simpatia dos Funcionários



### ● Apresentação dos Funcionários



### ● Rapidez do Serviço



### ● Confeção dos Alimentos

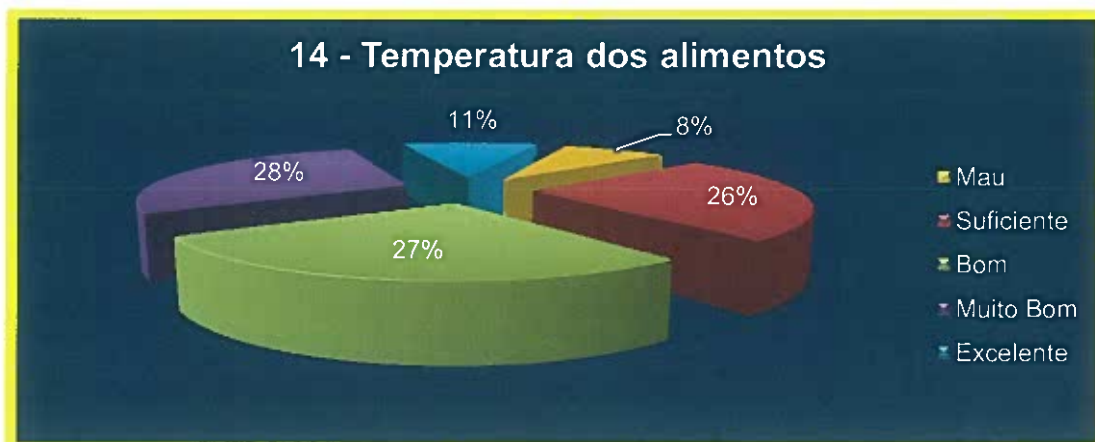




### ● Apresentação dos Alimentos



### ● Temperatura dos Alimentos

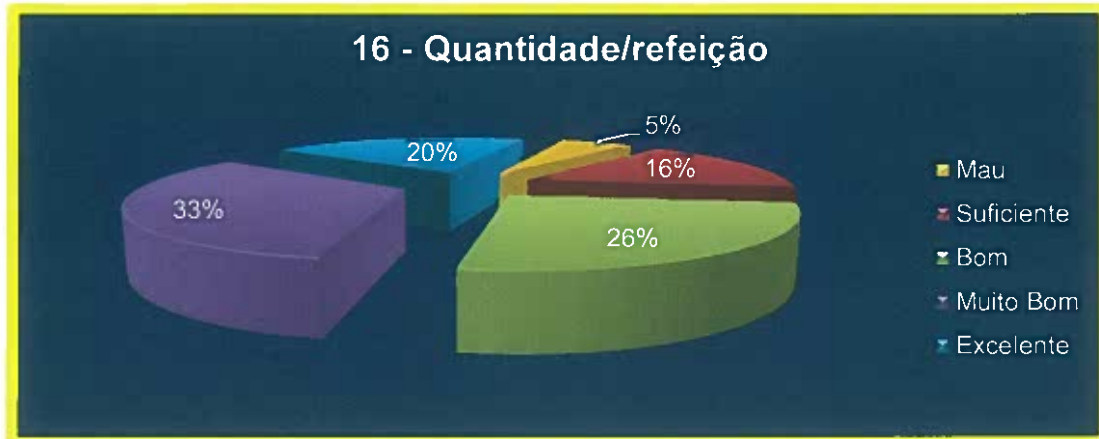


### ● Variedade dos Pratos

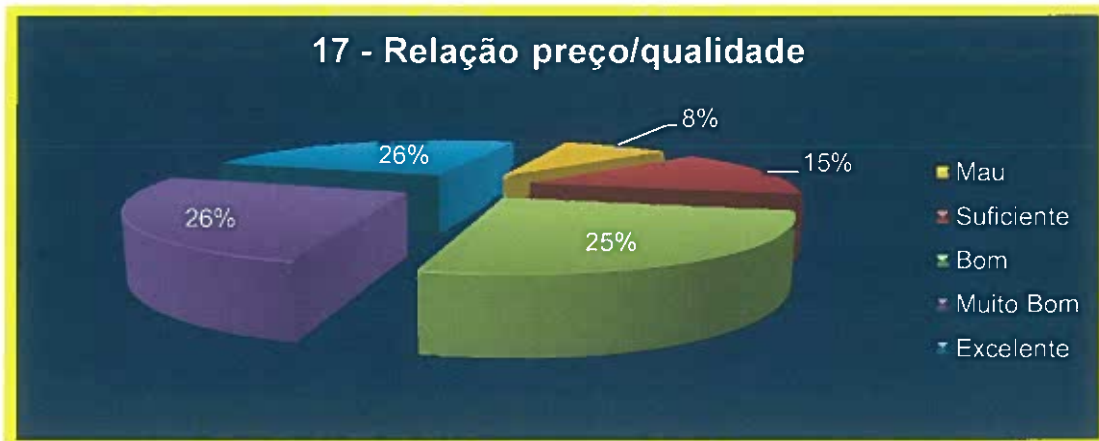


F

### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade

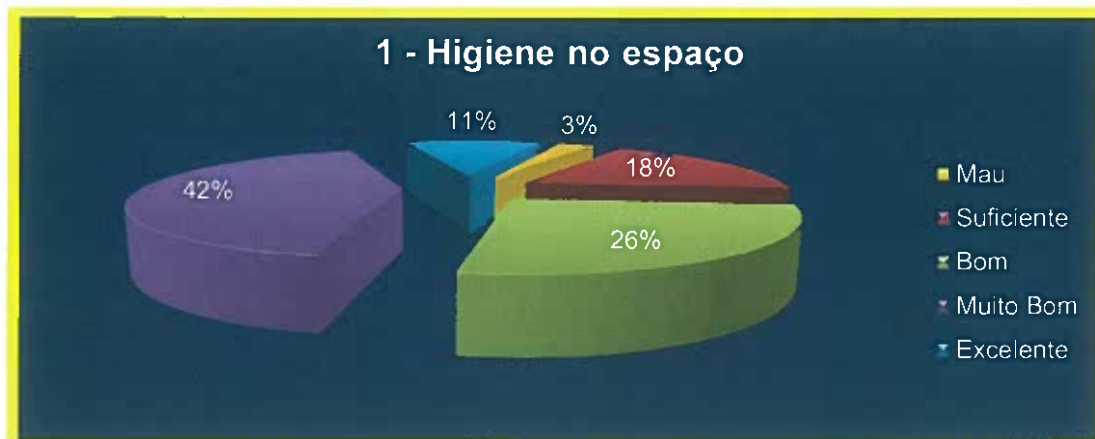


**4.5 – Snack-Bar Geociências “DA6”**

<b>Amostragem</b>	8540
<b>Impresso de Origem</b>	DQ 38
<b>Período de Recolha de Dados</b>	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
<b>Total de Inquéritos Enviados</b>	8540
<b>Percentagem</b>	100%
<b>Total de Inquéritos Recebidos</b>	38
<b>Percentagem</b>	0,45%

	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
<b>1 - Higiene no espaço</b>	1	7	10	16	4	0
<b>2 - Dimensão do espaço</b>	9	7	17	3	2	0
<b>3 - Conforto</b>	5	11	11	8	3	0
<b>4 - Condições de segurança</b>	2	8	14	9	5	0
<b>5 - Visibilidade do preço / Outras informações</b>	5	4	10	13	6	0
<b>6 - Ventilação</b>	4	10	13	8	3	0
<b>7 - Variedade dos produtos</b>	6	9	13	5	3	2
<b>8 - Horários</b>	0	3	10	17	8	0
<b>9 - Simpatia dos funcionários</b>	3	2	9	11	13	0
<b>10 - Apresentação dos funcionários</b>	0	6	5	18	9	0
<b>11 - Rapidez do serviço</b>	10	7	11	6	4	0
<b>12 - Confeção dos alimentos</b>	4	7	8	12	2	5
<b>13 - Apresentação dos alimentos</b>	1	9	10	14	4	0
<b>14 - Temperatura dos alimentos</b>	1	4	13	14	3	3
<b>15 - Variedade dos pratos</b>	6	12	8	6	1	5
<b>16 - Quantidade/refeição</b>	4	4	8	12	4	6
<b>17 - Relação preço/qualidade</b>	4	7	13	9	5	0

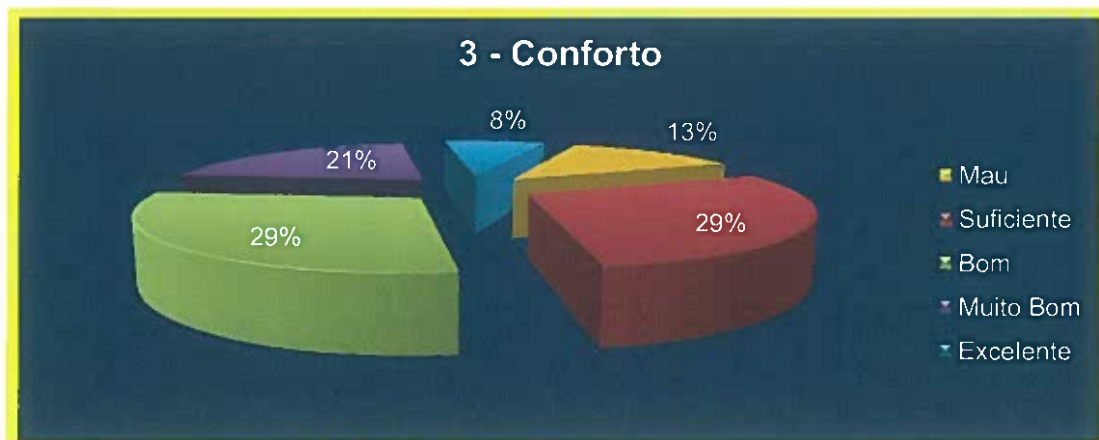
### ● Higiene no Espaço



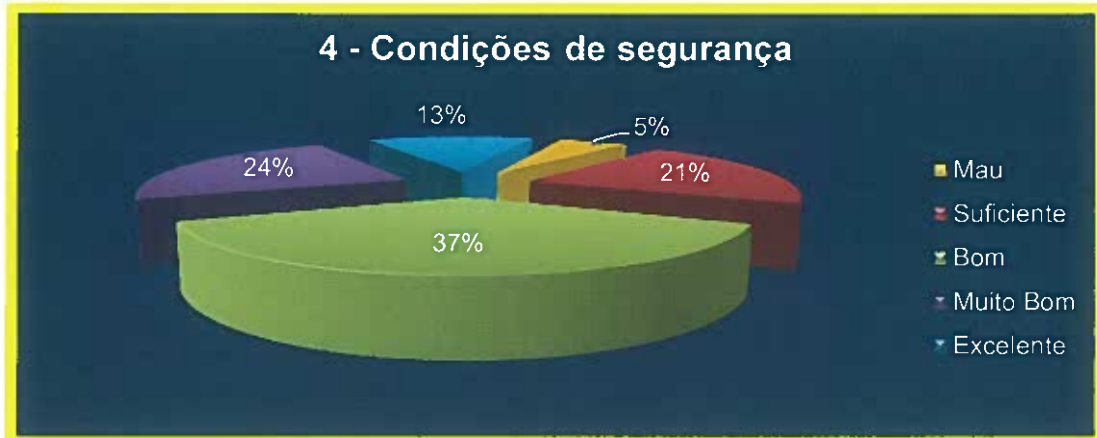
### ● Dimensão do Espaço



### ● Conforto



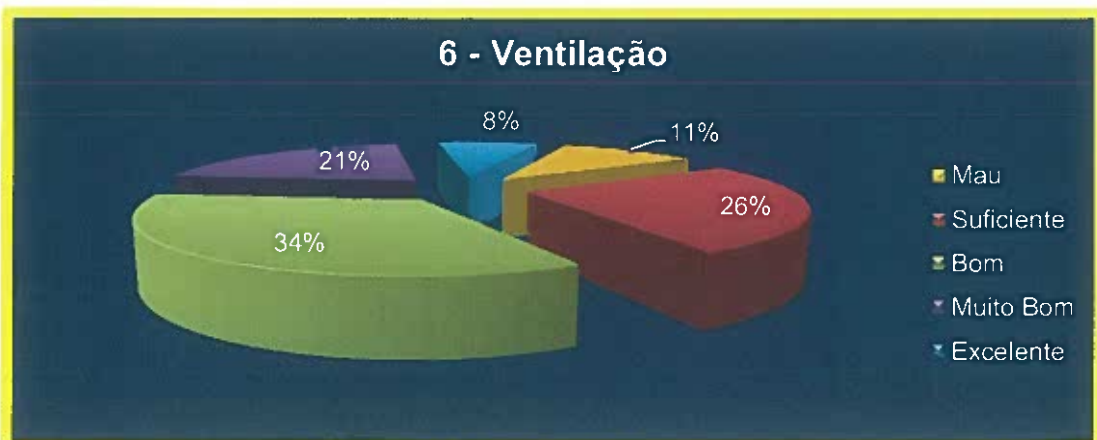
### ● Condições de Segurança



### ● Visibilidade de Preço/Outras Informações



### ● Ventilação

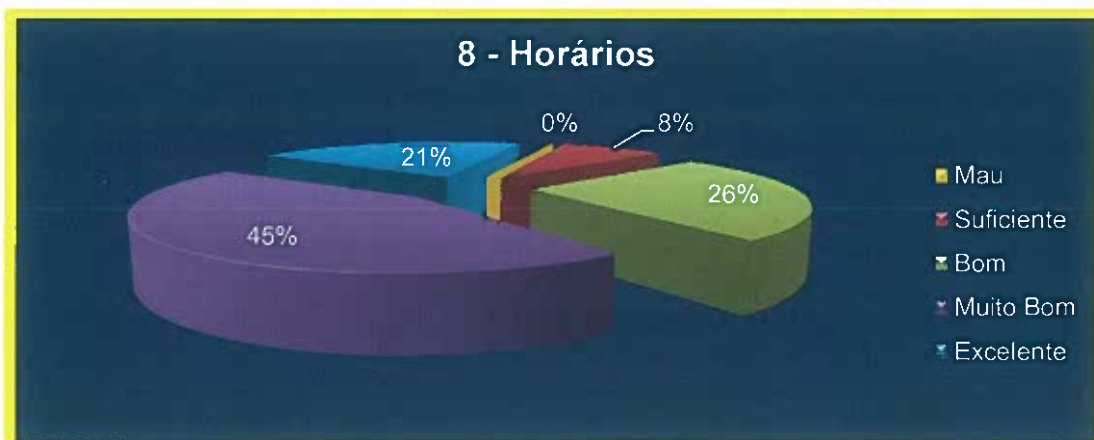




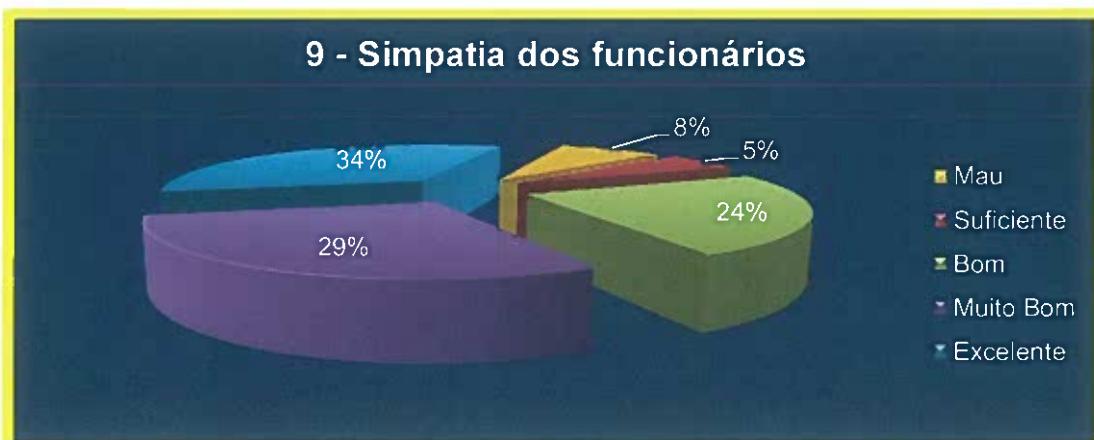
### • Variedade dos Produtos



### • Horários



### • Simpatia dos Funcionários



2

### ● Apresentação dos Funcionários



### ● Rapidez do Serviço



### ● Confeção dos Alimentos

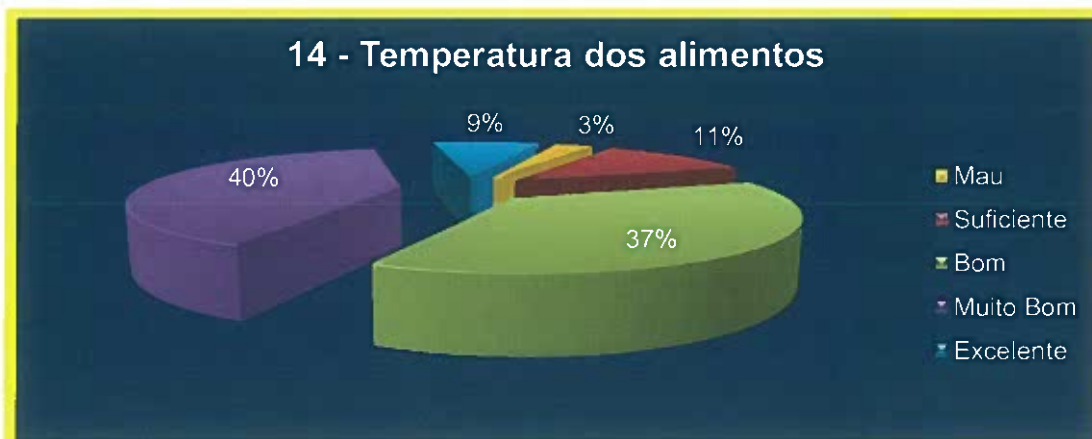


2

### ● Apresentação dos Alimentos



### ● Temperatura dos Alimentos



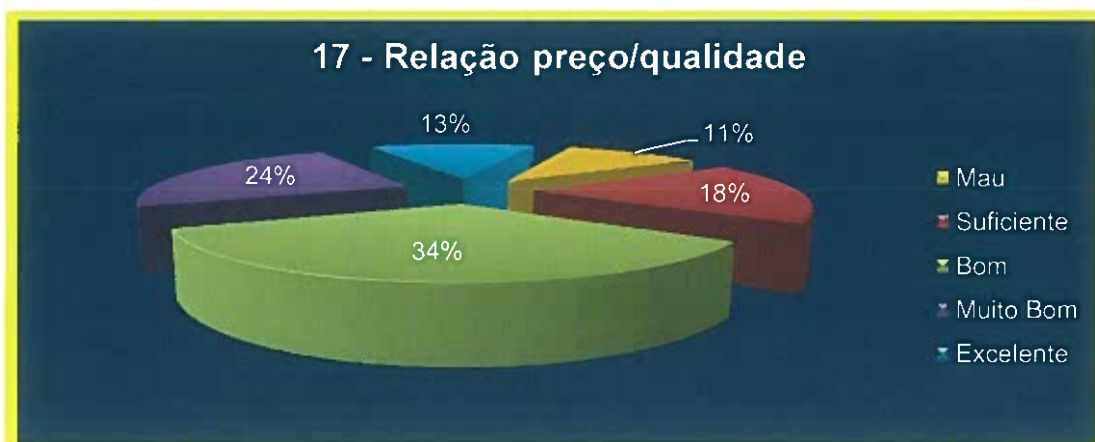
### ● Variedade dos Pratos



### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade




**4.6 – Snack-Bar Aula Magna “DA7”**

Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	26
Percentagem	0,30%

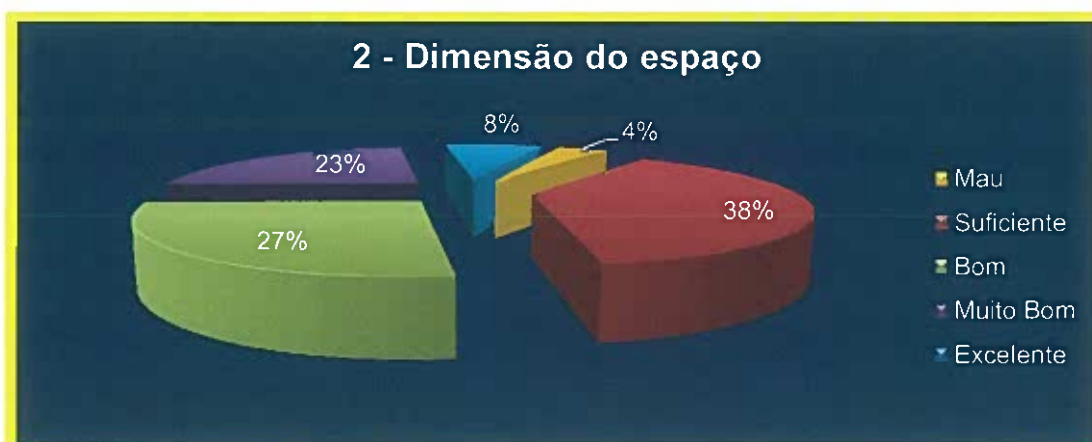
	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	0	8	6	8	4	0
2 - Dimensão do espaço	1	10	7	6	2	0
3 - Conforto	3	6	12	2	3	0
4 - Condições de segurança	1	4	9	8	4	0
5 - Visibilidade do preço / Outras informações	1	6	9	7	3	0
6 - Ventilação	1	4	10	8	3	0
7 - Variedade dos produtos	5	3	8	8	2	0
8 - Horários	1	4	8	10	3	0
9 - Simpatia dos funcionários	1	4	0	9	12	0
10 - Apresentação dos funcionários	0	3	4	7	12	0
11 - Rapidez do serviço	0	5	6	5	10	0
12 - Confeção dos alimentos	0	4	5	7	2	8
13 - Apresentação dos alimentos	0	8	4	10	4	0
14 - Temperatura dos alimentos	0	2	6	8	6	4
15 - Variedade dos pratos	3	3	8	4	1	7
16 - Quantidade/refeição	0	4	4	7	3	8
17 - Relação preço/qualidade	1	3	12	6	4	0



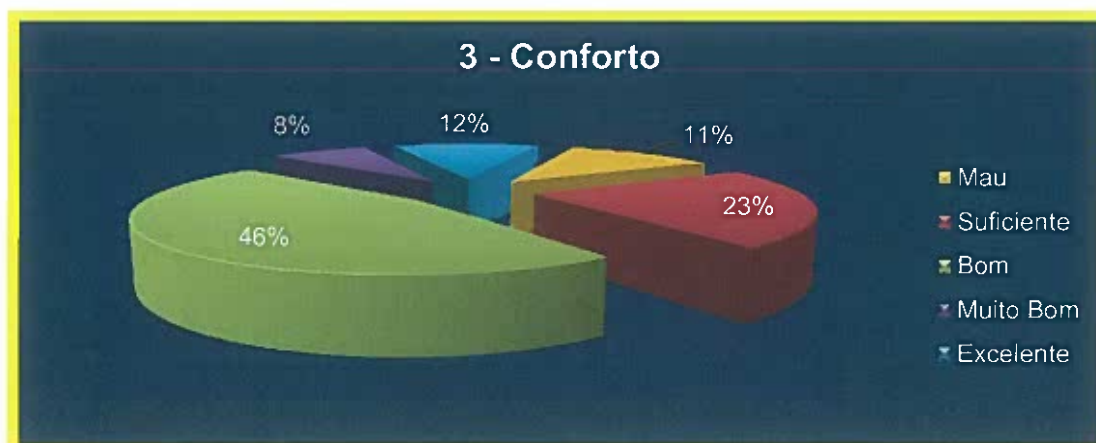
### ● Higiene no Espaço



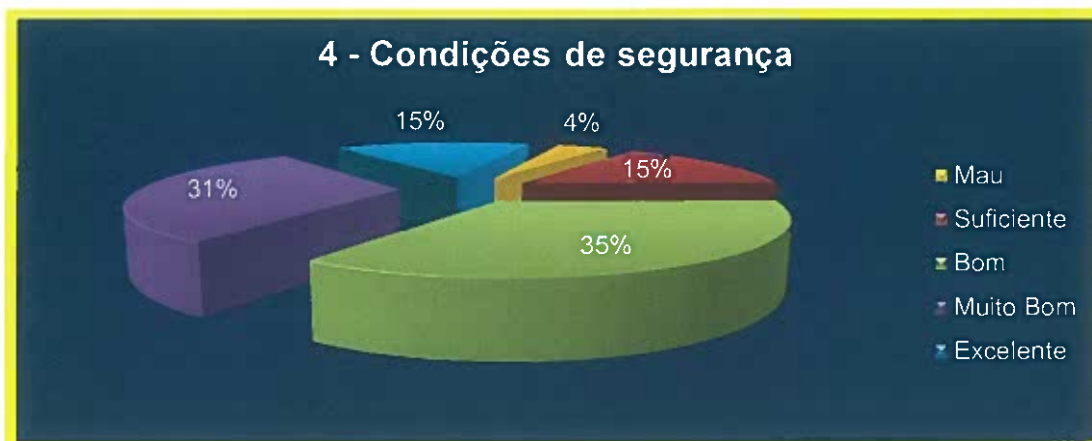
### ● Dimensão do Espaço



### ● Conforto



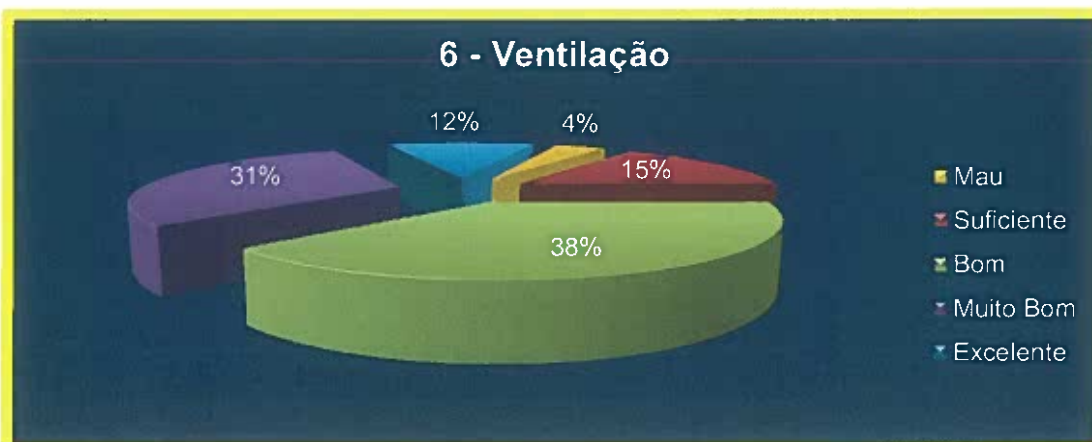
### ● Condições de Segurança



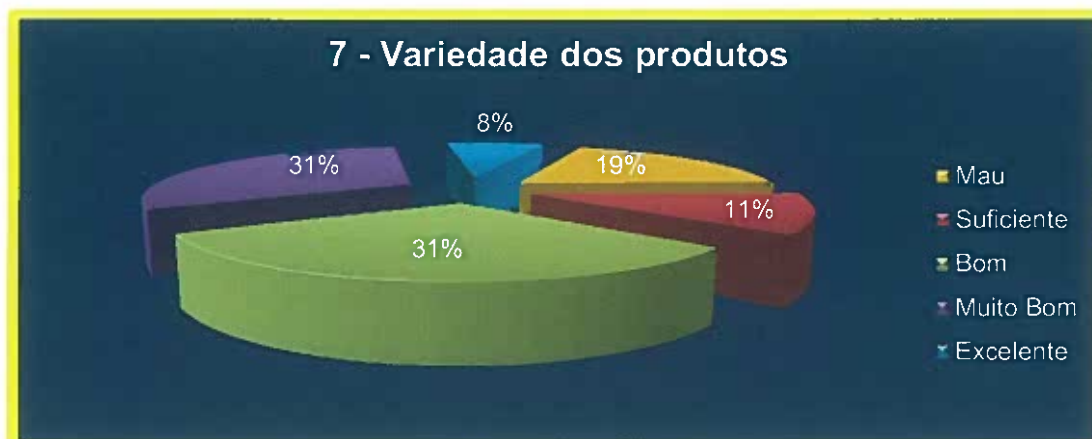
### ● Visibilidade de Preço/Outras Informações



### ● Ventilação



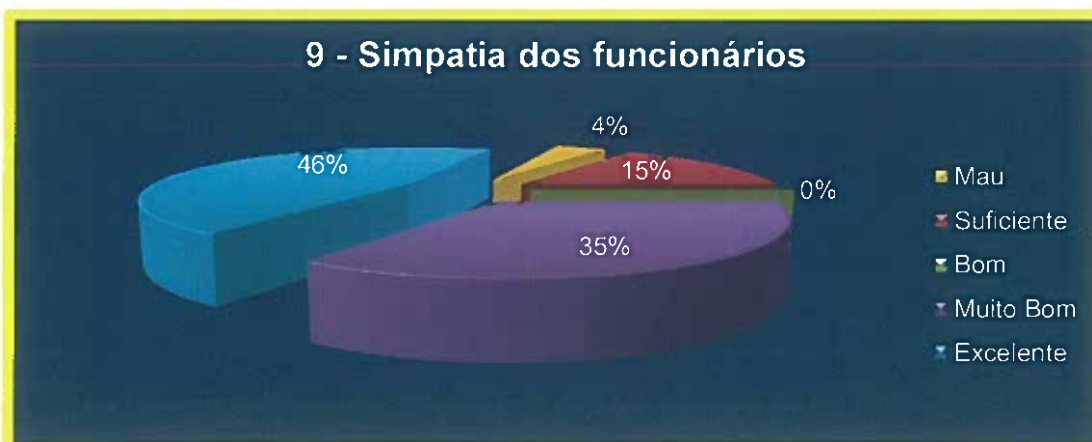
## • Variedade dos Produtos



## • Horários



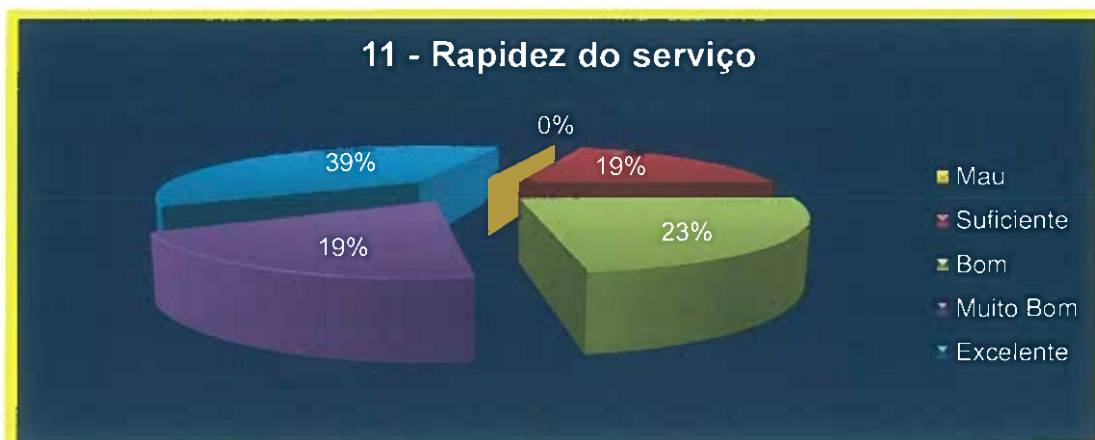
## • Simpatia dos Funcionários



### ● Apresentação dos Funcionários



### ● Rapidez do Serviço



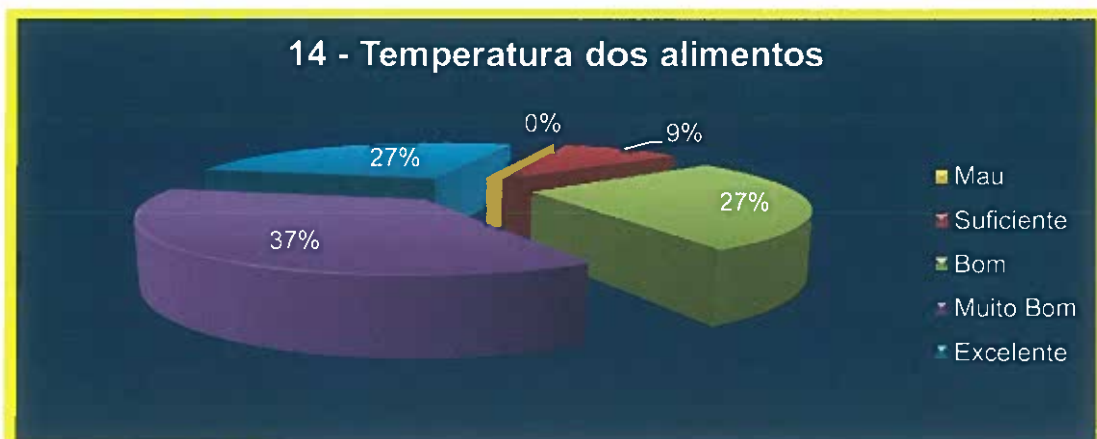
### ● Confeção dos Alimentos



### ● Apresentação dos Alimentos



### ● Temperatura dos Alimentos

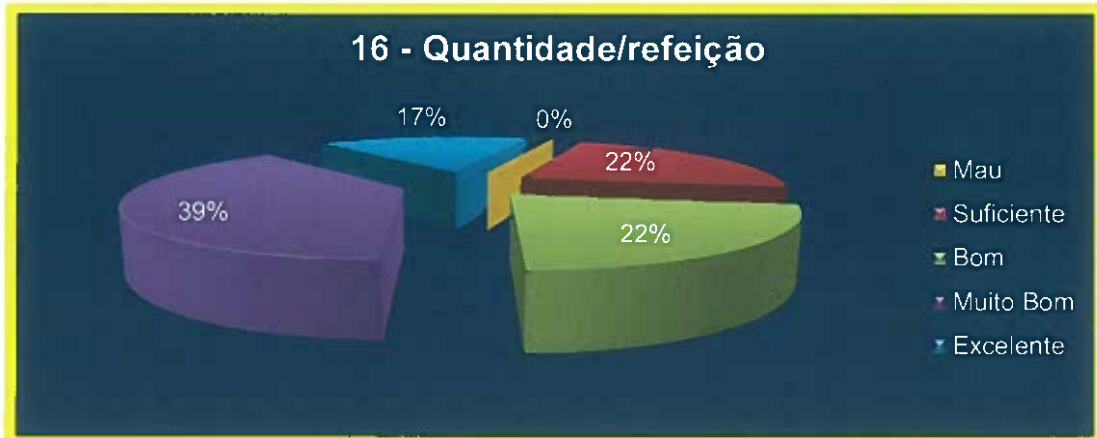


### ● Variedade dos Pratos





### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade



**4.7 – Snack-Bar Complexo Pedagógico “DA12”**

Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	23
Percentagem	0,27%

	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	0	7	8	4	4	0
2 - Dimensão do espaço	6	5	8	2	2	0
3 - Conforto	9	3	6	3	2	0
4 - Condições de segurança	6	2	8	3	4	0
5 - Visibilidade do preço / Outras informações	5	10	2	2	4	0
6 - Ventilação	4	8	6	1	4	0
7 - Variedade dos produtos	3	7	6	6	0	1
8 - Horários	2	5	5	9	2	0
9 - Simpatia dos funcionários	6	6	4	3	4	0
10 - Apresentação dos funcionários	2	5	9	2	5	0
11 - Rapidez do serviço	12	5	5	0	1	0
12 - Confeção dos alimentos	1	7	9	1	3	2
13 - Apresentação dos alimentos	1	9	8	1	4	0
14 - Temperatura dos alimentos	2	8	5	2	3	3
15 - Variedade dos pratos	8	5	3	4	0	3
16 - Quantidade/refeição	3	3	8	2	3	4
17 - Relação preço/qualidade	2	9	6	1	5	0

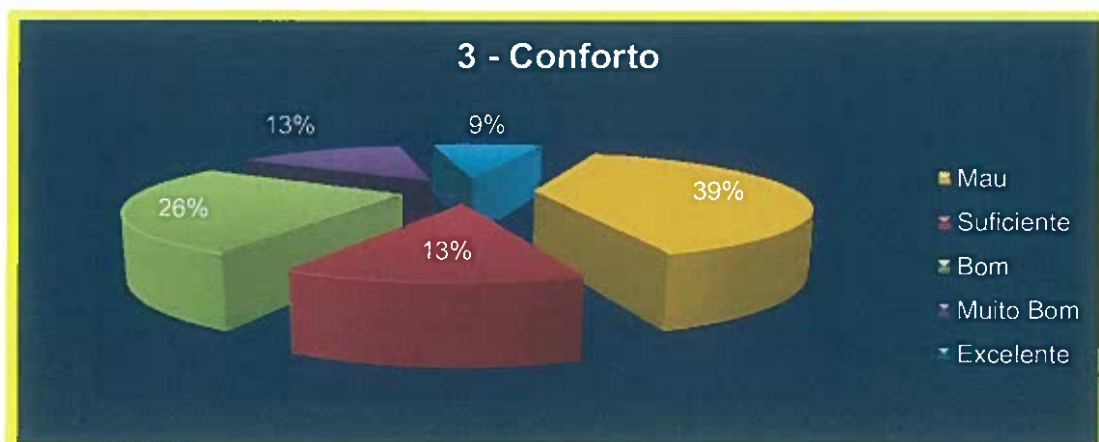
## ● Higiene no Espaço



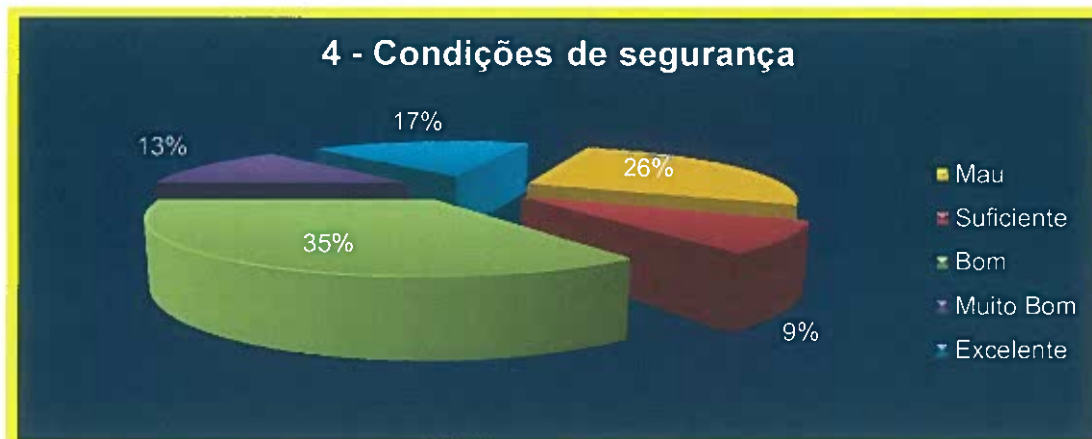
## ● Dimensão do Espaço



## ● Conforto



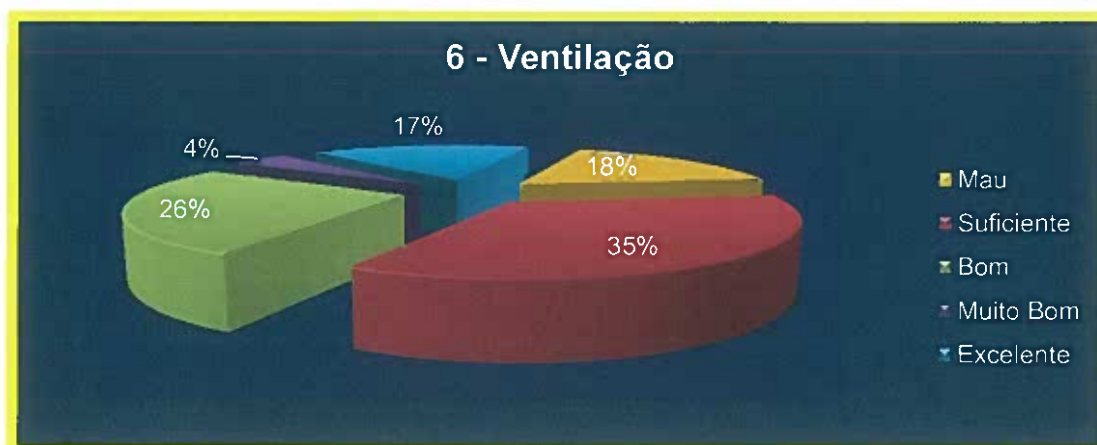
● **Condições de Segurança**



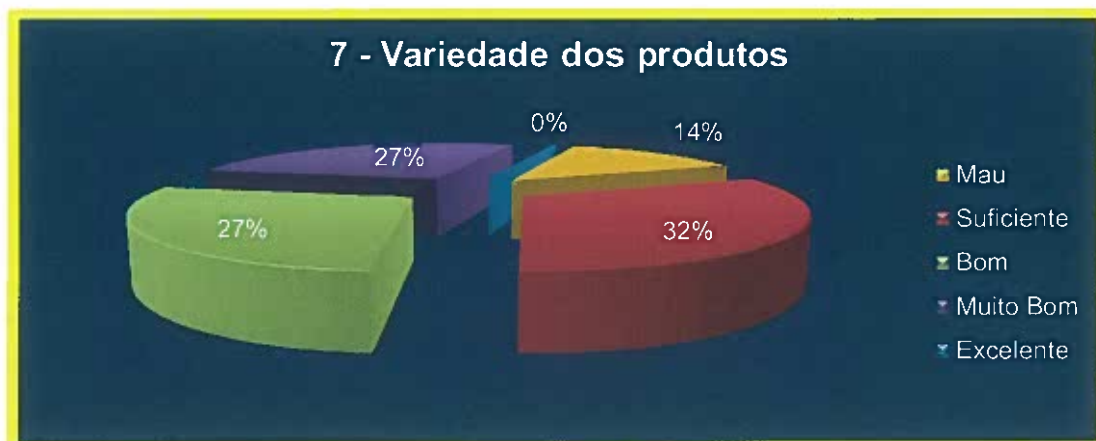
● **Visibilidade de Preço/Outras Informações**



● **Ventilação**



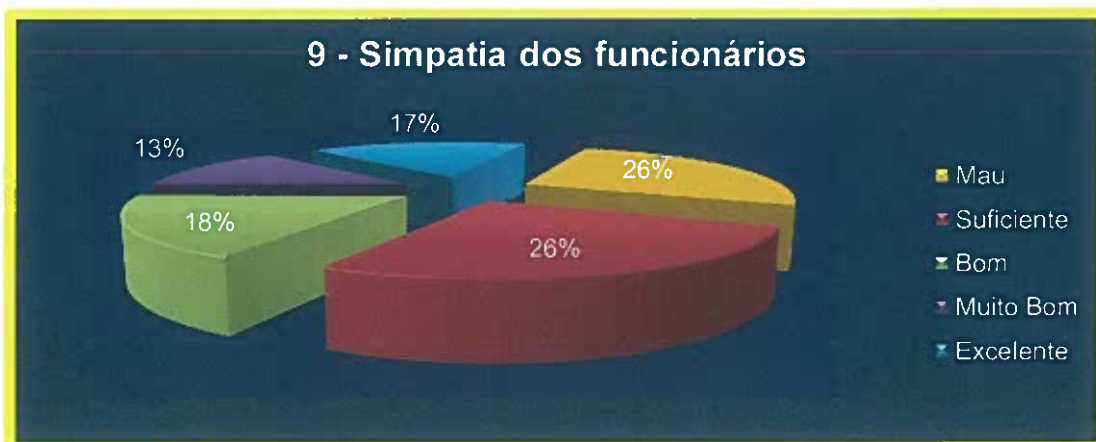
## • Variedade dos Produtos



## • Horários



## • Simpatia dos Funcionários

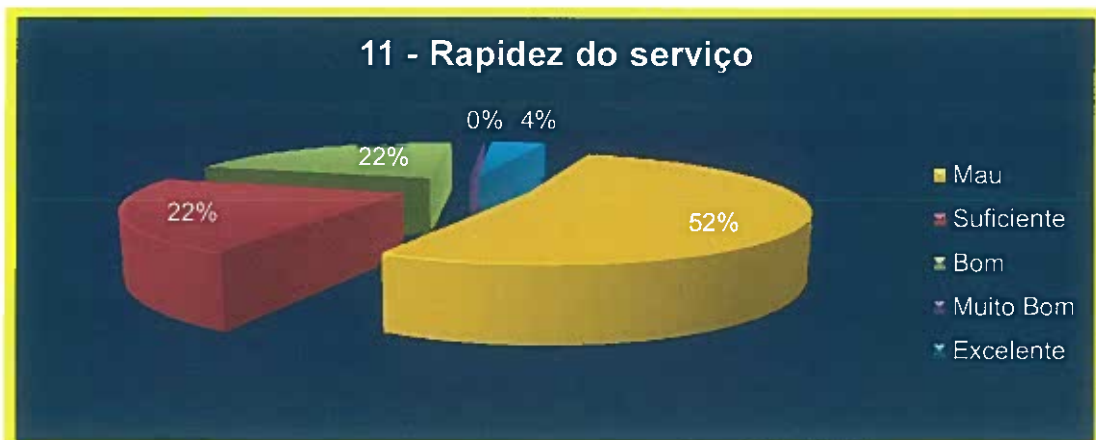




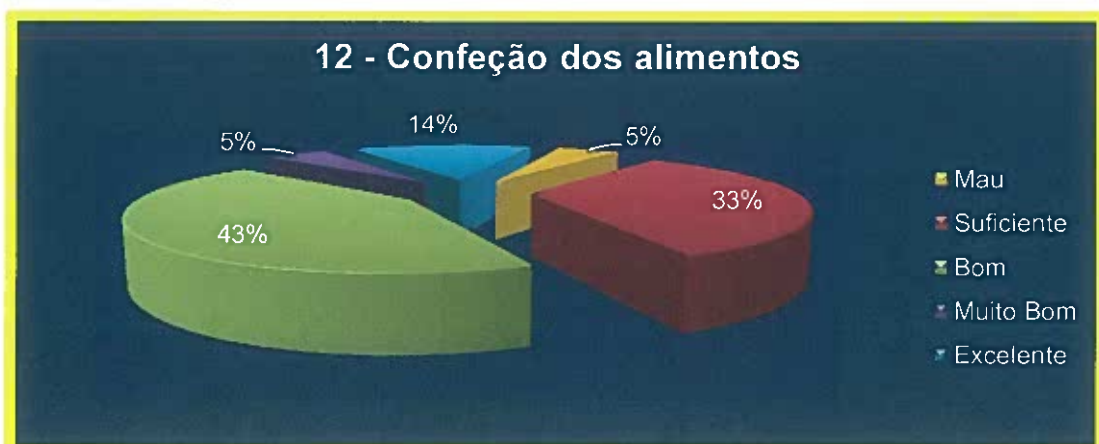
### ● Apresentação dos Funcionários



### ● Rapidez do Serviço



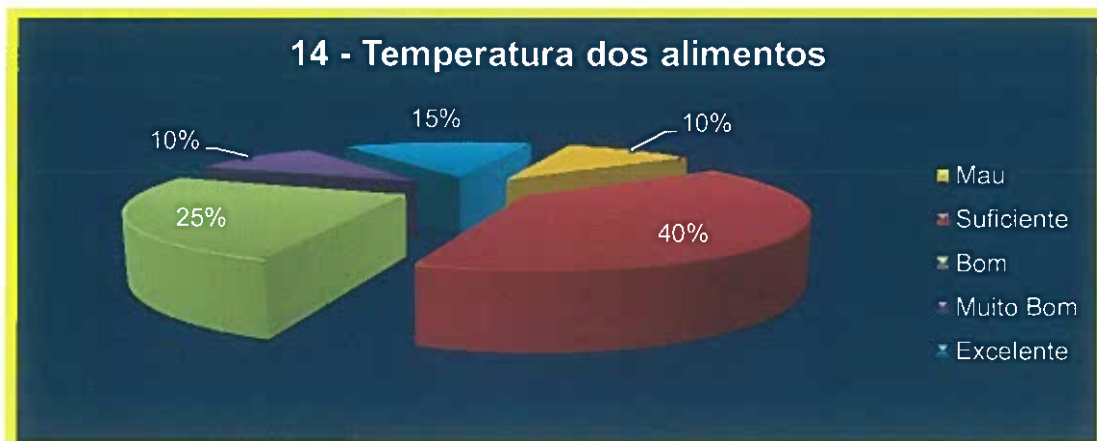
### ● Confeção dos Alimentos



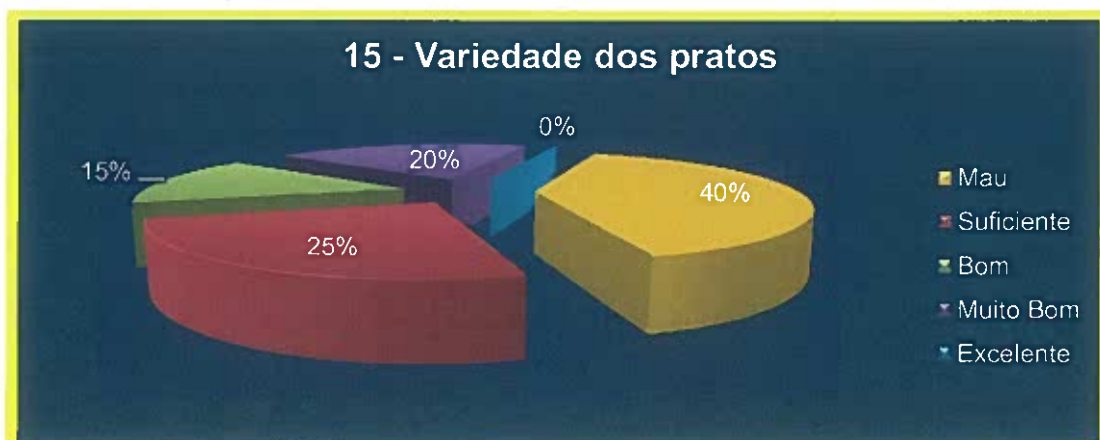
## ● Apresentação dos Alimentos



## ● Temperatura dos Alimentos



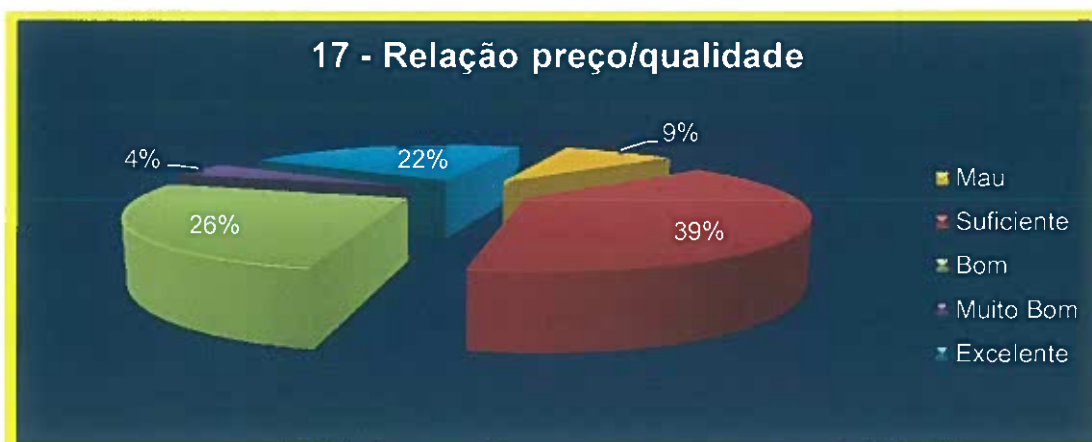
## ● Variedade dos Pratos



### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade



**4.8– Snack-Bar Ciências Agrárias “DA13”**

Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	30
Percentagem	0,35%

	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	1	4	6	10	9	0
2 - Dimensão do espaço	4	6	6	10	4	0
3 - Conforto	2	4	12	11	1	0
4 - Condições de segurança	0	5	11	9	5	0
5 - Visibilidade do preçário / Outras informações	7	7	11	2	3	0
6 - Ventilação	1	7	12	5	5	0
7 - Variedade dos produtos	5	5	10	8	2	0
8 - Horários	2	7	3	15	3	0
9 - Simpatia dos funcionários	3	2	5	12	8	0
10 - Apresentação dos funcionários	2	2	5	12	9	0
11 - Rapidez do serviço	6	7	12	3	2	0
12 - Confeção dos alimentos	2	4	7	8	4	5
13 - Apresentação dos alimentos	1	4	12	11	2	0
14 - Temperatura dos alimentos	2	5	6	11	1	5
15 - Variedade dos pratos	4	7	6	9	1	3
16 - Quantidade/refeição	1	4	4	16	1	4
17 - Relação preço/qualidade	2	3	12	12	1	0

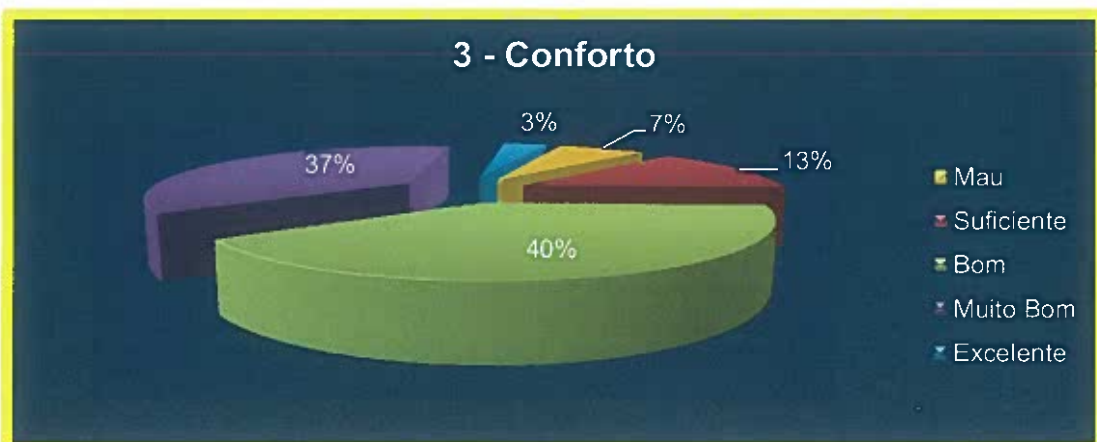
### ● Higiene no Espaço



### ● Dimensão do Espaço

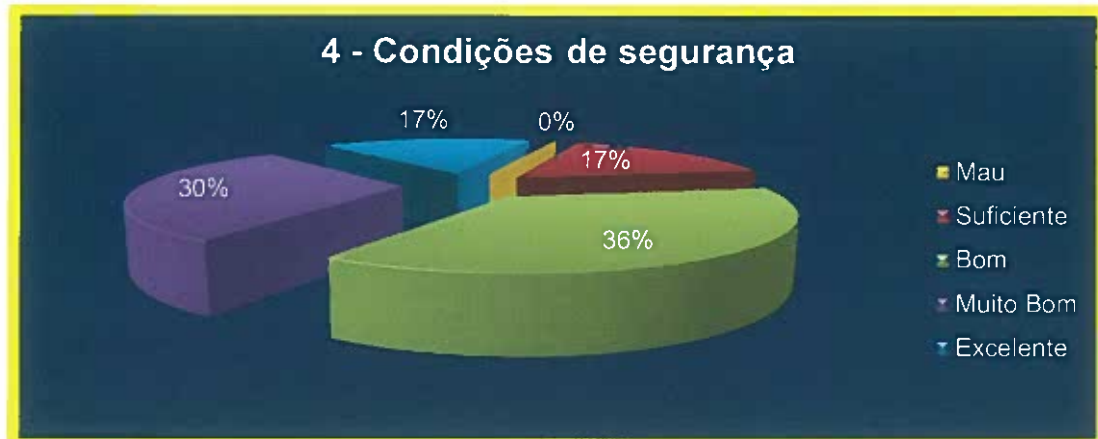


### ● Conforto





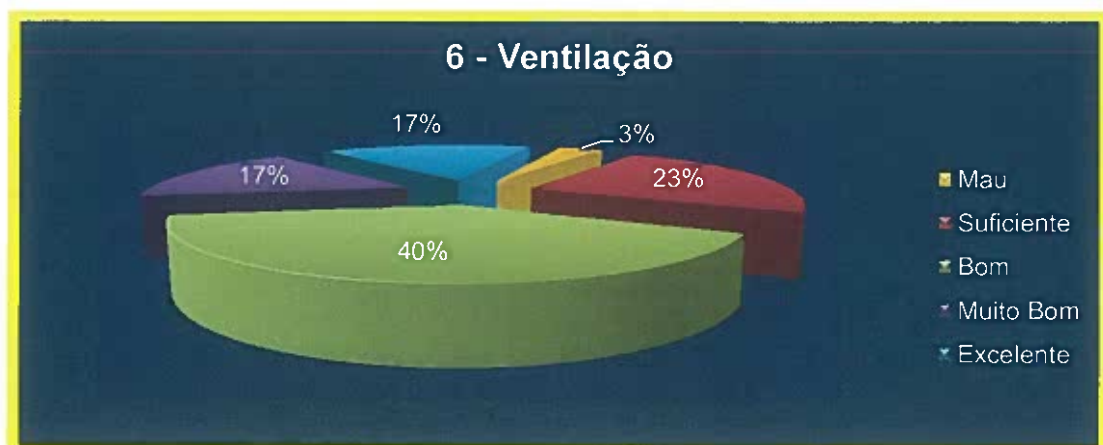
### ● Condições de Segurança



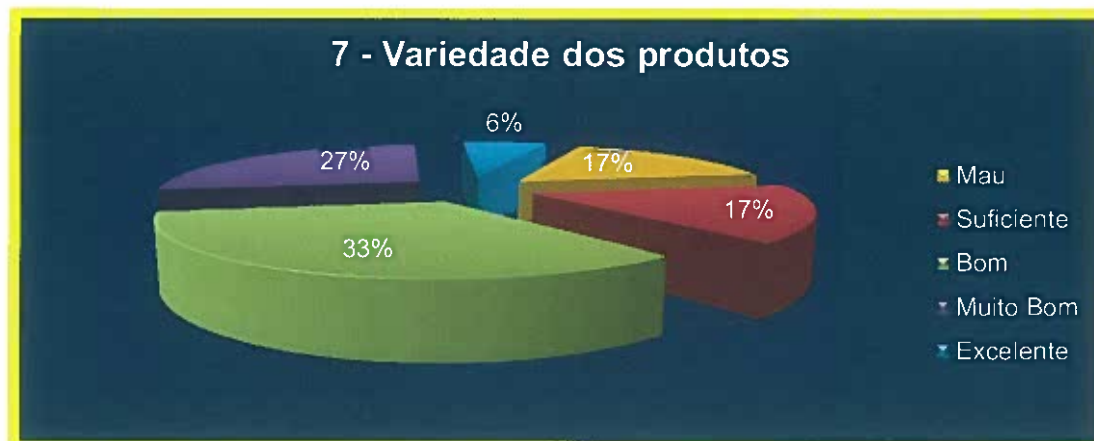
### ● Visibilidade de Preço/Outras Informações



### ● Ventilação



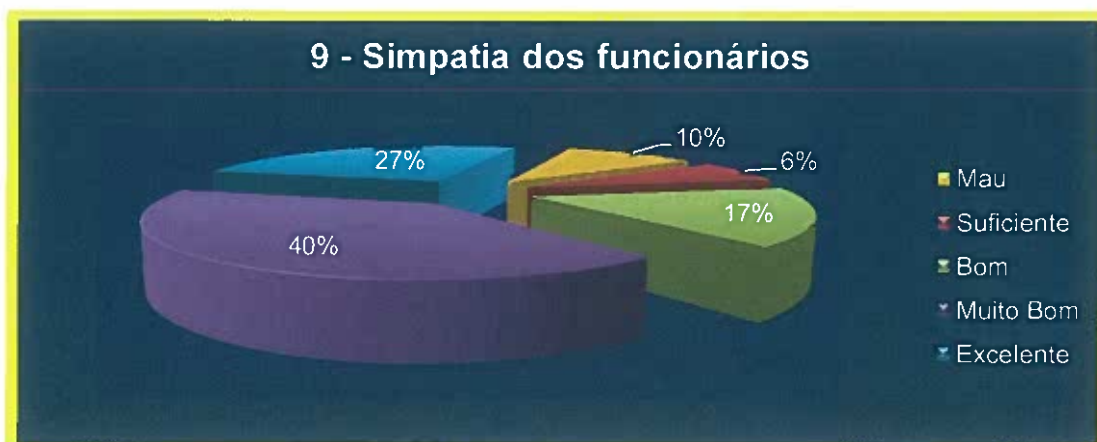
### • Variedade dos Produtos



### • Horários



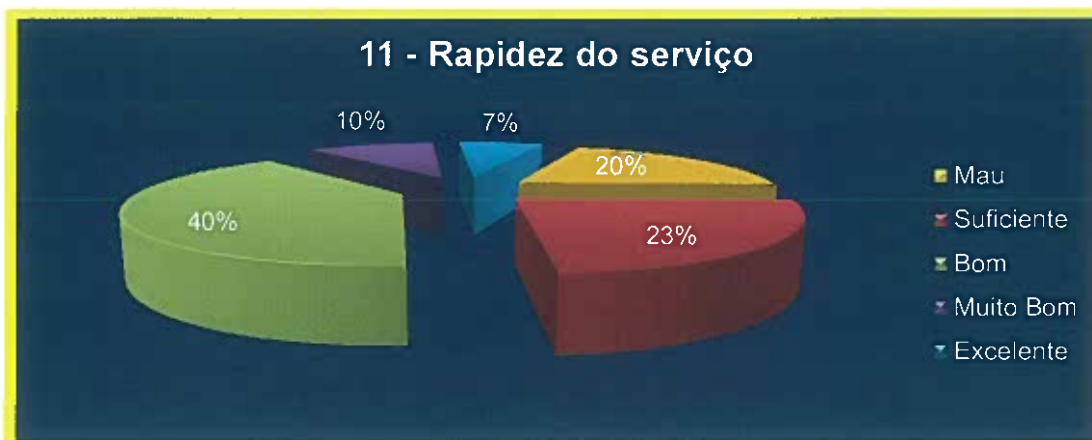
### • Simpatia dos Funcionários



### ● Apresentação dos Funcionários



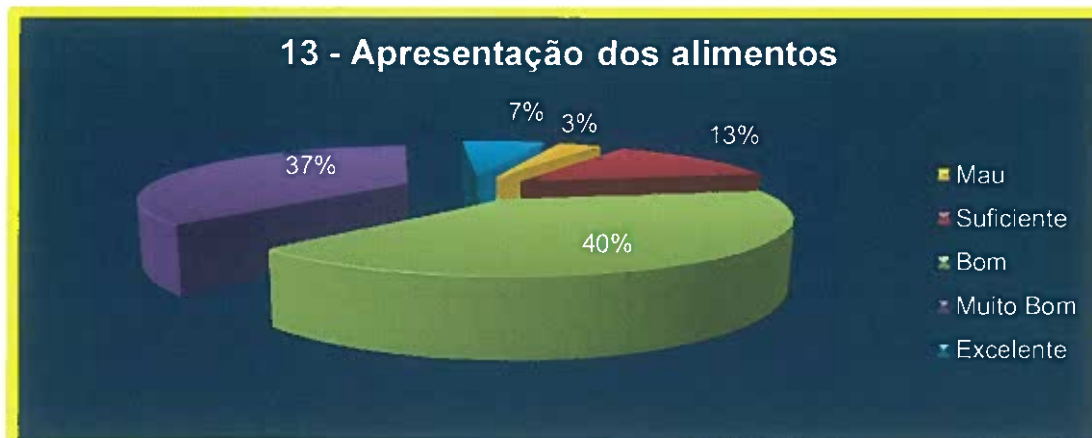
### ● Rapidez do Serviço



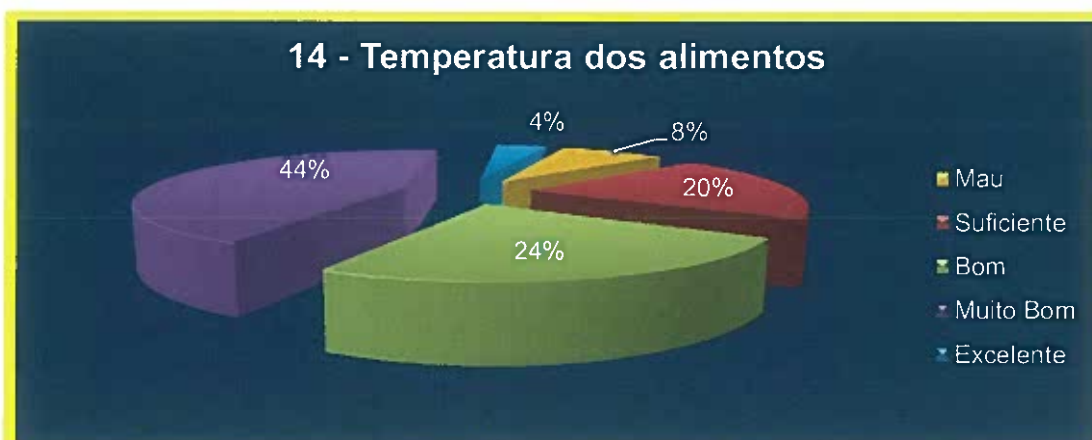
### ● Confeção dos Alimentos



### ● Apresentação dos Alimentos



### ● Temperatura dos Alimentos

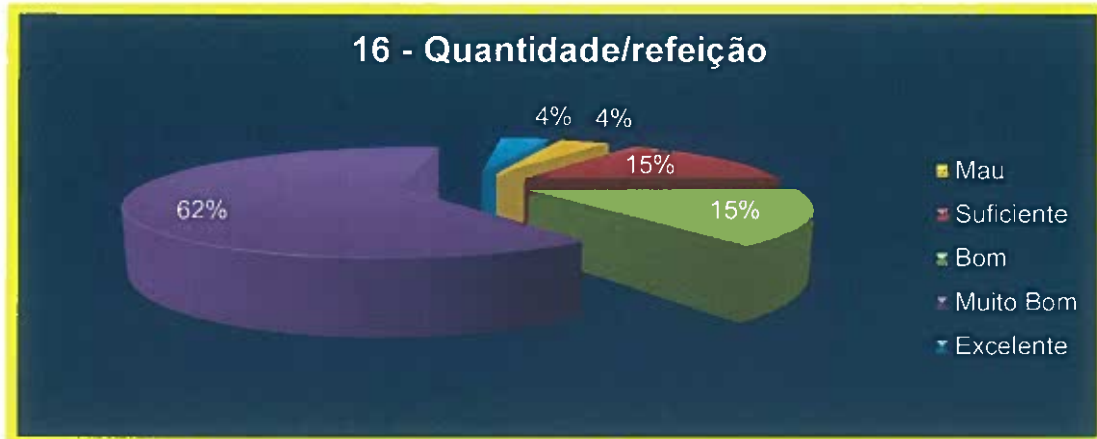


### ● Variedade dos Pratos

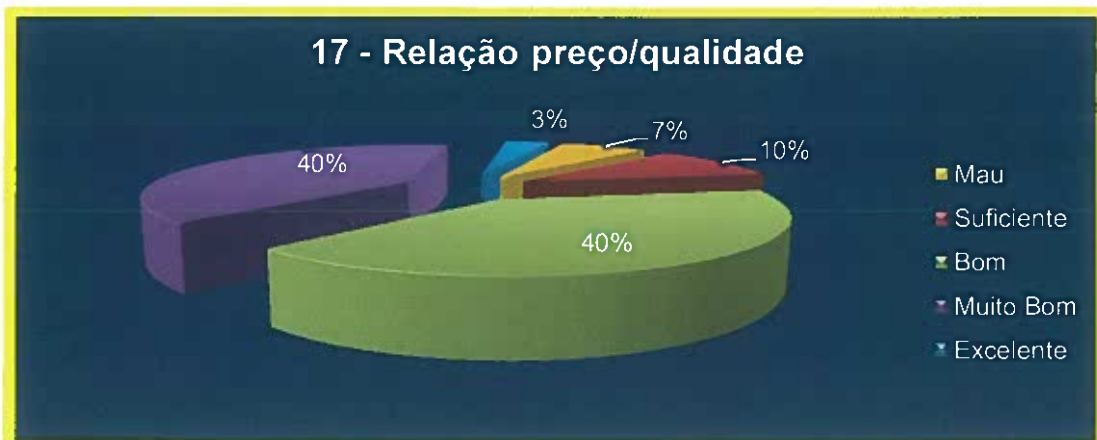


A

### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade



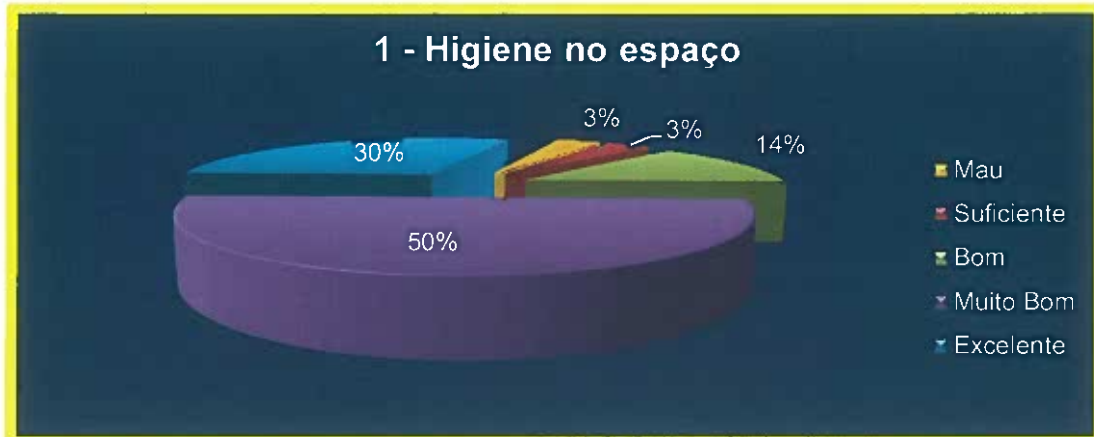



**4.9– Snack-Bar Ciências Veterinárias “DA17”**

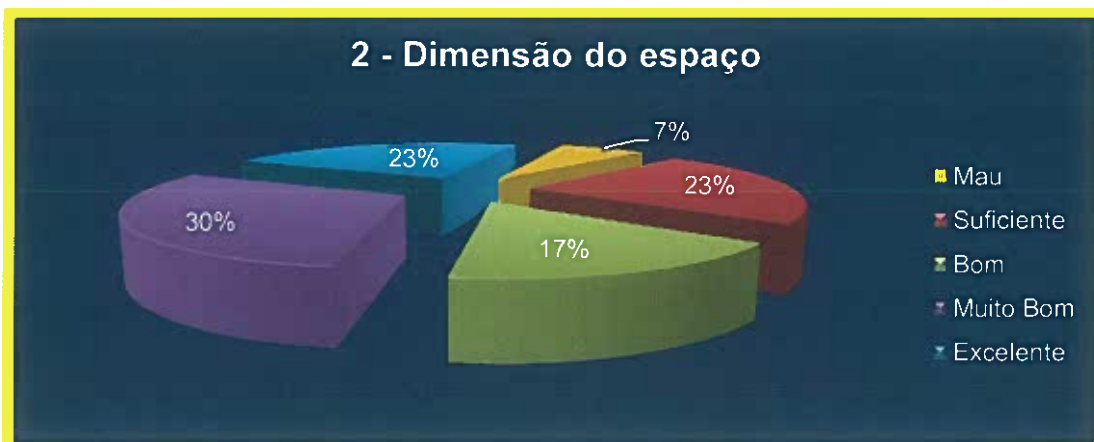
Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	30
Percentagem	0,35%

	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	1	1	4	15	9	0
2 - Dimensão do espaço	2	7	5	9	7	0
3 - Conforto	8	11	5	5	1	0
4 - Condições de segurança	0	6	11	8	5	0
5 - Visibilidade do preço / Outras informações	7	10	10	2	1	0
6 - Ventilação	5	8	12	2	3	0
7 - Variedade dos produtos	0	2	12	10	6	0
8 - Horários	1	0	10	12	7	0
9 - Simpatia dos funcionários	1	2	2	11	14	0
10 - Apresentação dos funcionários	1	1	3	12	13	0
11 - Rapidez do serviço	1	1	9	14	5	0
12 - Confeção dos alimentos	1	0	5	14	7	3
13 - Apresentação dos alimentos	1	0	5	15	9	0
14 - Temperatura dos alimentos	1	2	5	10	7	5
15 - Variedade dos pratos	2	6	7	4	4	7
16 - Quantidade/refeição	0	3	6	9	4	8
17 - Relação preço/qualidade	1	2	15	8	4	0

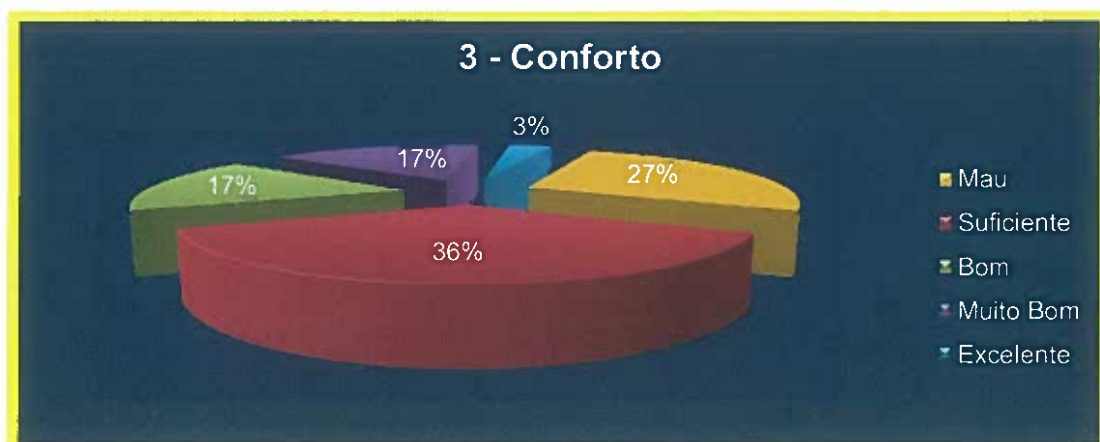
## ● Higiene no Espaço



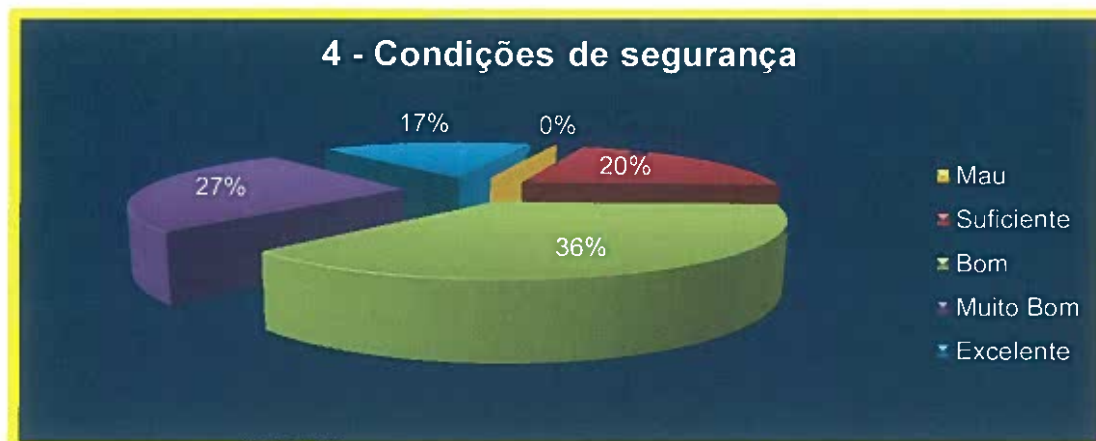
## ● Dimensão do Espaço



## ● Conforto



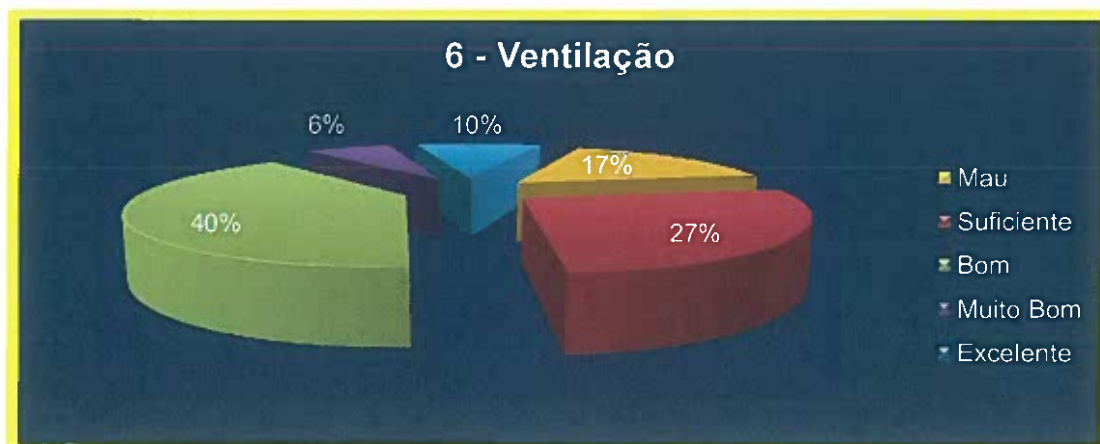
### ● Condições de Segurança



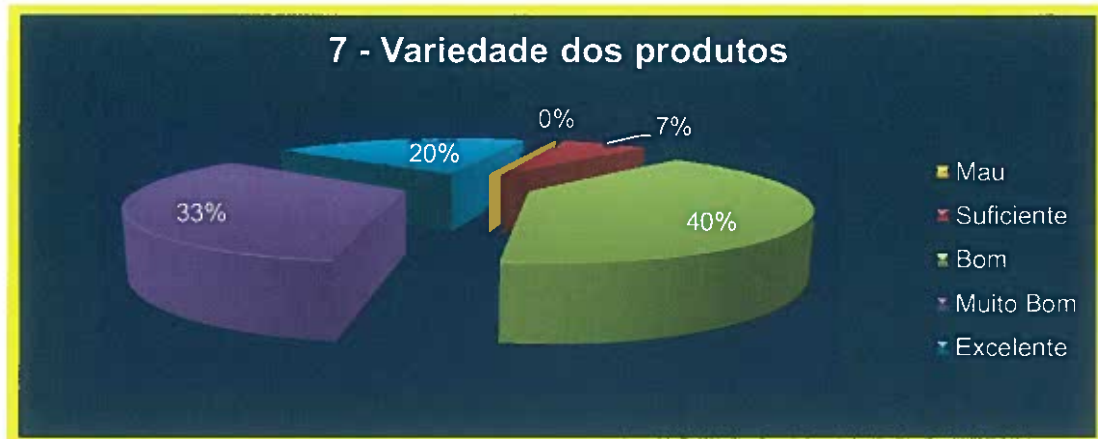
### ● Visibilidade de Preço/Outras Informações



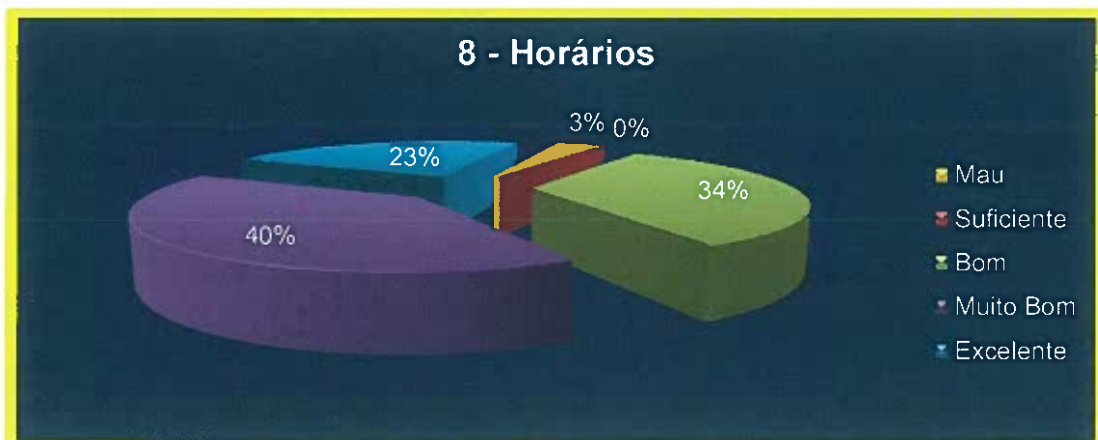
### ● Ventilação



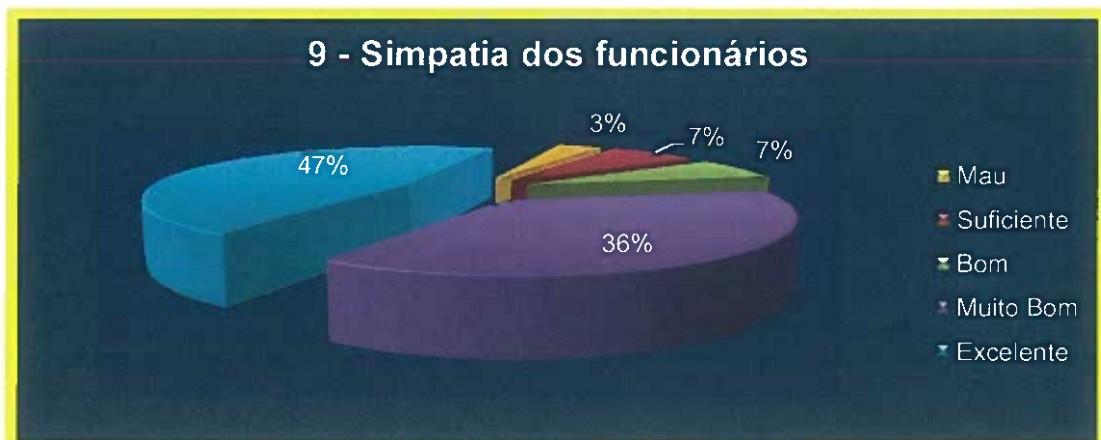
### • Variedade dos Produtos



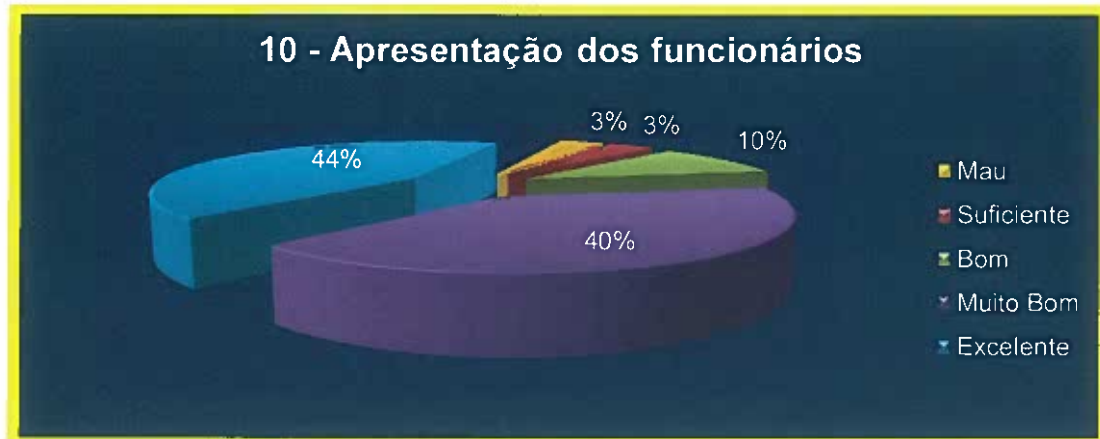
### • Horários



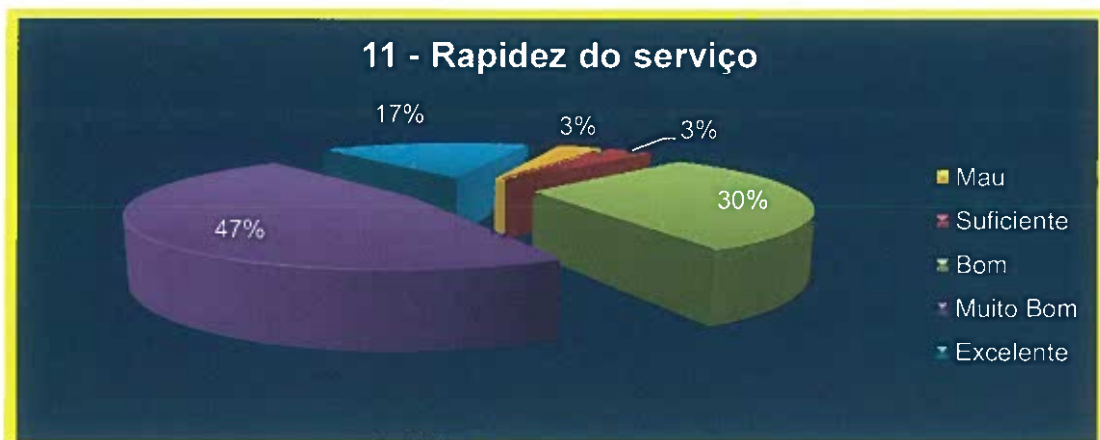
### • Simpatia dos Funcionários



### • Apresentação dos Funcionários



### • Rapidez do Serviço



### • Confeção dos Alimentos

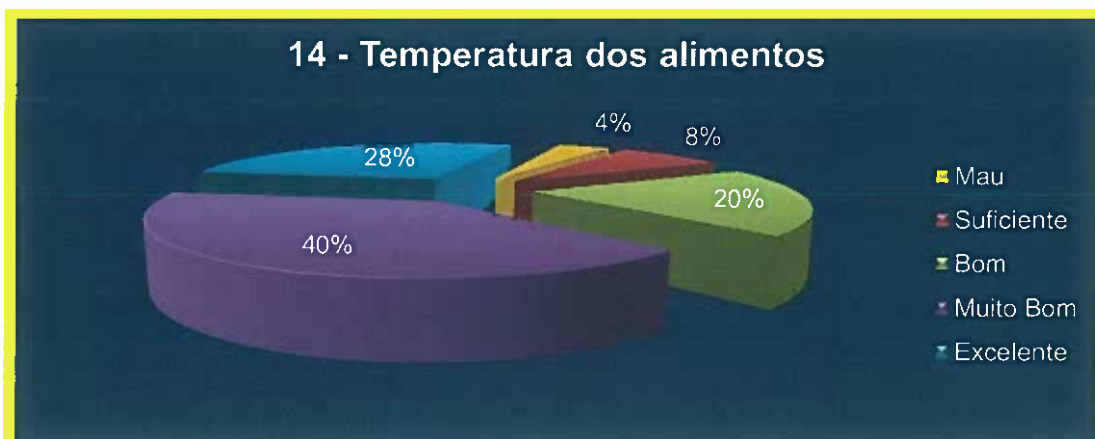




### ● Apresentação dos Alimentos



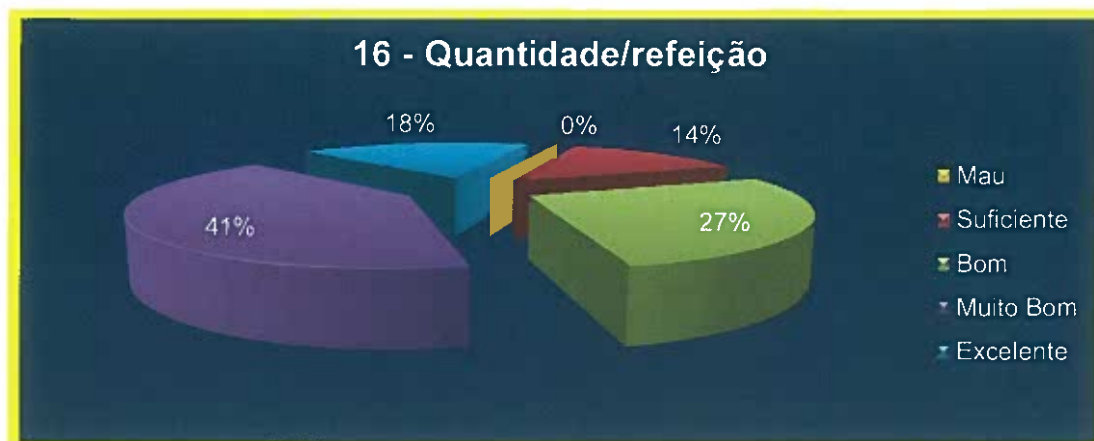
### ● Temperatura dos Alimentos



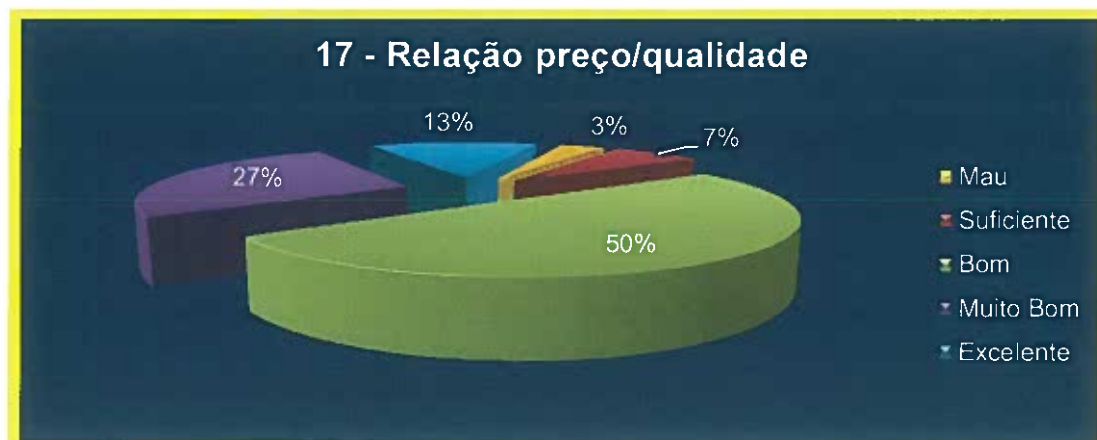
### ● Variedade dos Pratos



### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade



## 5 – DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO GERAL

Esta análise de conjunto é muito importante, mas por outro lado, é ainda uma limitação o global de respostas obtidas ser de apenas 4,02% do universo inquirido. Este valor toma ainda mais relevância em sentido negativo, quando analisamos as percentagens relativas de respostas em cada uma das Unidades Alimentares, valor este, obtido a partir dos próprios inquéritos, e que em algumas situações se revestem de uma significância mínima. Esta pouca adesão tira algum valor interpretativo à análise específica em muitas das situações/dimensões, mas em outros casos, ajuda a compreender e a identificar falhas em algumas unidades que servirão de base de suporte a muitas das medidas planeadas ou a planear pela gestão.

Salienta-se ainda, e sobretudo para os órgãos de gestão intermédia, uma leitura e análise atenta deste relatório, que no seu pormenor muito pode constituir como auxiliar de decisão para melhorias na implementarn nas várias dimensões e aspectos inquiridos que refletem melhorias necessárias de todo o tipo de recursos, quer físicos que humanos.



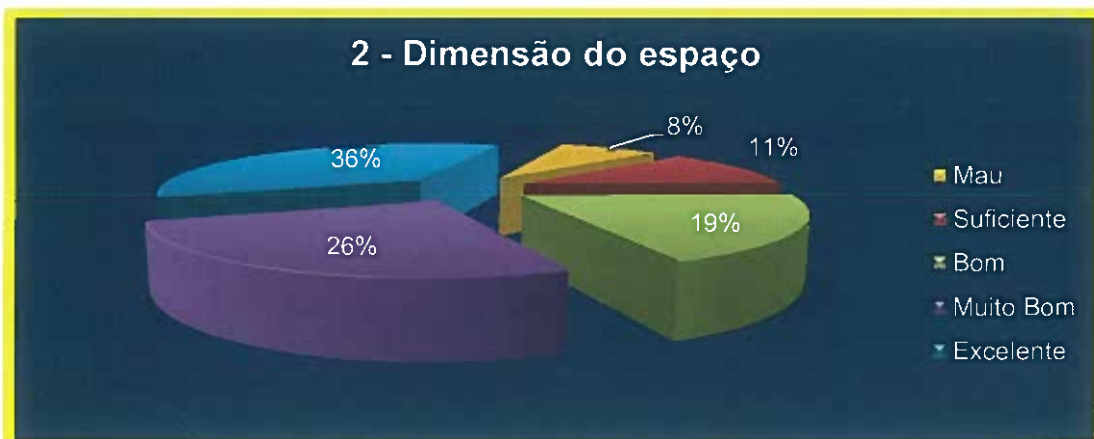
Amostragem	8540
Impresso de Origem	DQ 38
Período de Recolha de Dados	1º Envio - 10-12-2014 a 28-01-2015 2º Envio - 28-01-2015 a 18-02-2015 3º Envio - 18-02-2015 a 15-03-2015
Total de Inquéritos Enviados	8540
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	343
Percentagem	4,02%

	Mau	Suficiente	Bom	M Bom	Excelente	Não aplicável
1 - Higiene no espaço	8	31	58	137	109	0
2 - Dimensão do espaço	26	39	66	88	124	0
3 - Conforto	34	50	84	96	79	0
4 - Condições de segurança	13	34	84	110	102	0
5 - Visibilidade do preçário / Outras informações	52	77	92	71	51	0
6 - Ventilação	20	61	95	95	72	0
7 - Variedade dos produtos	40	49	94	89	66	5
8 - Horários	13	27	72	151	80	0
9 - Simpatia dos funcionários	21	27	49	95	151	0
10 - Apresentação dos funcionários	8	25	59	110	141	0
11 - Rapidez do serviço	41	41	77	97	87	0
12 - Confeção dos alimentos	20	42	74	116	66	25
13 - Apresentação dos alimentos	14	50	80	115	84	0
14 - Temperatura dos alimentos	18	50	80	115	58	22
15 - Variedade dos pratos	46	60	82	81	47	27
16 - Quantidade/refeição	17	35	60	101	91	39
17 - Relação preço/qualidade	18	45	98	98	84	0

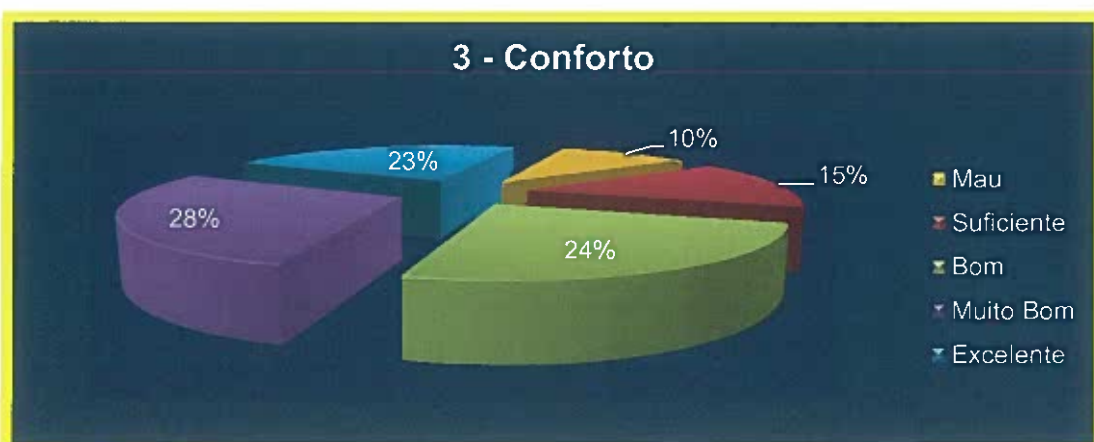
## ● Higiene no Espaço



## ● Dimensão do Espaço

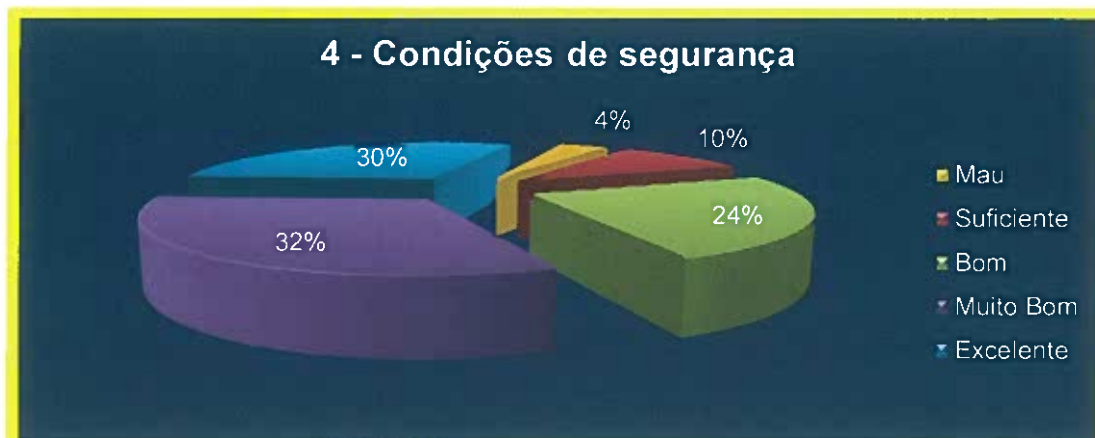


## ● Conforto





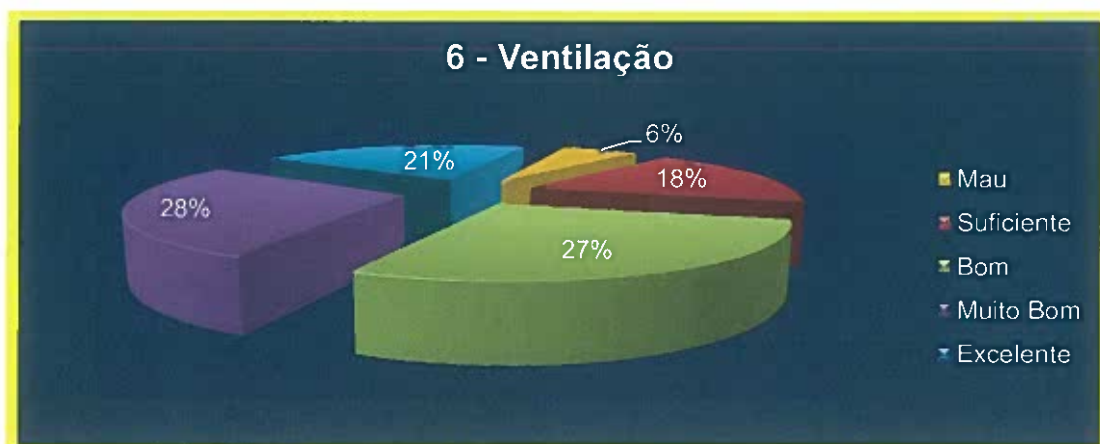
### ● Condições de Segurança



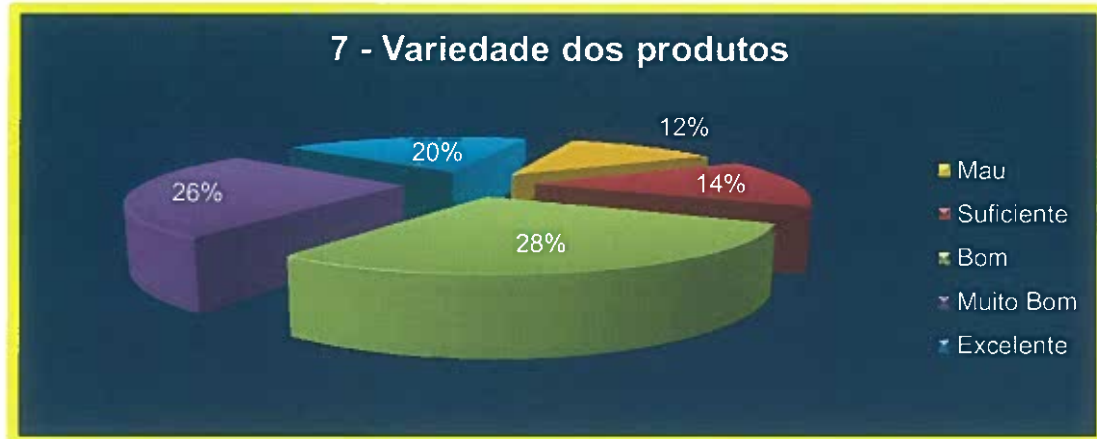
### ● Visibilidade de Preço/Outras Informações



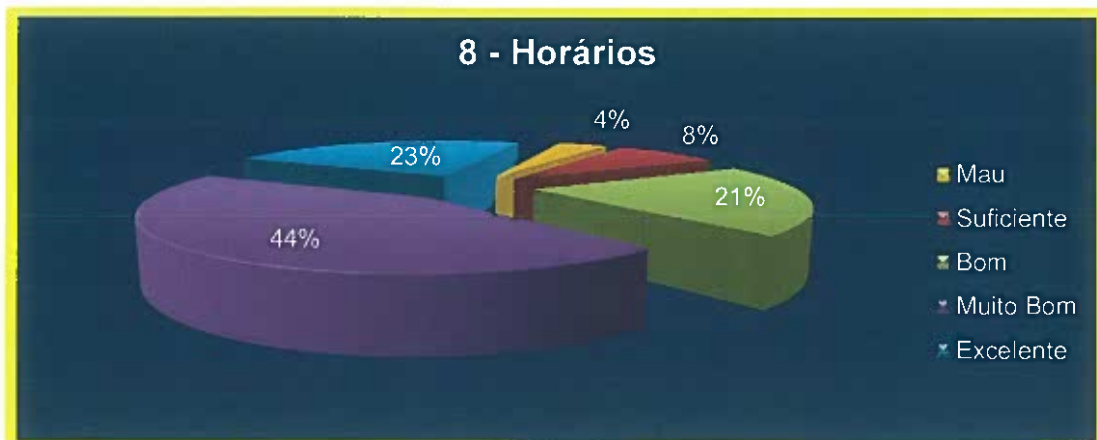
### ● Ventilação



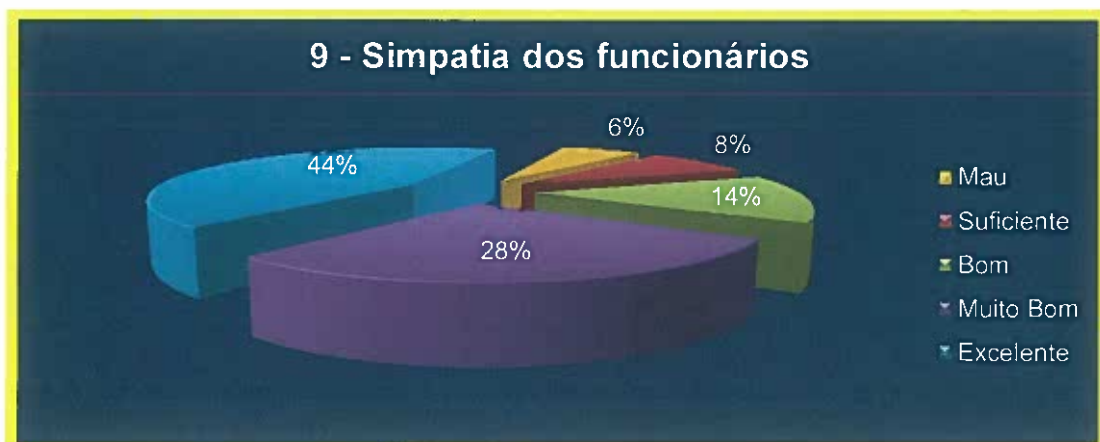
- **Variedade dos Produtos**



- **Horários**



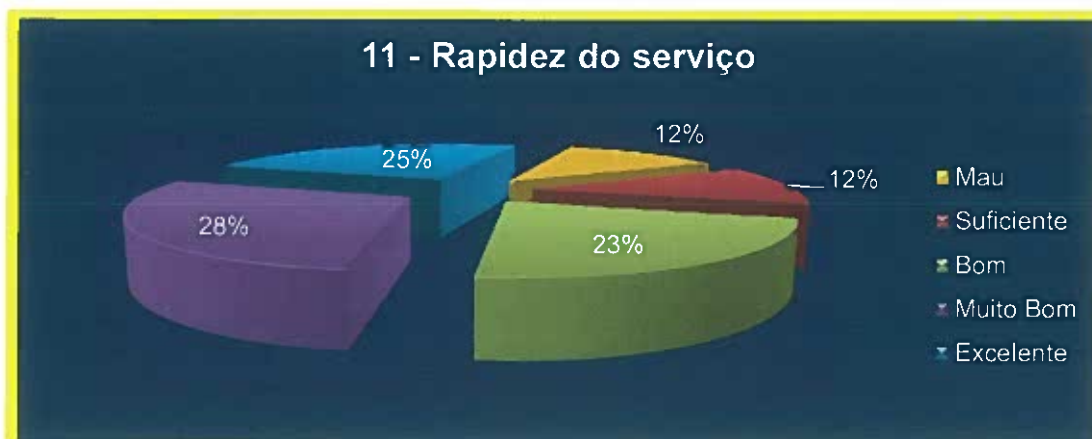
- **Simpatia dos Funcionários**



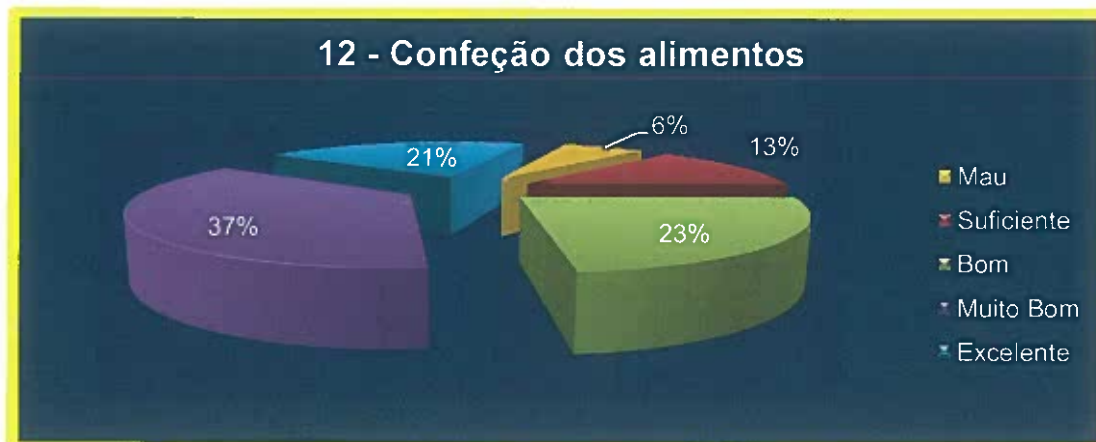
### ● Apresentação dos Funcionários



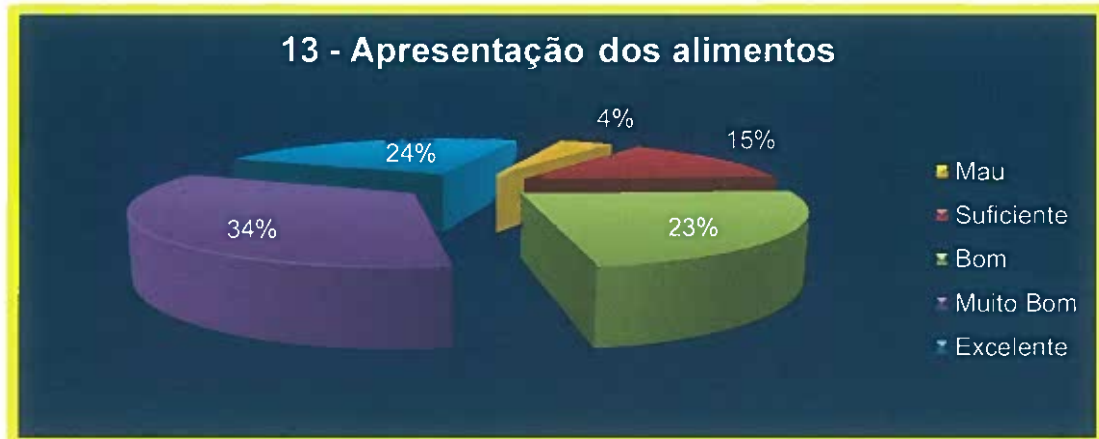
### ● Rapidez do Serviço



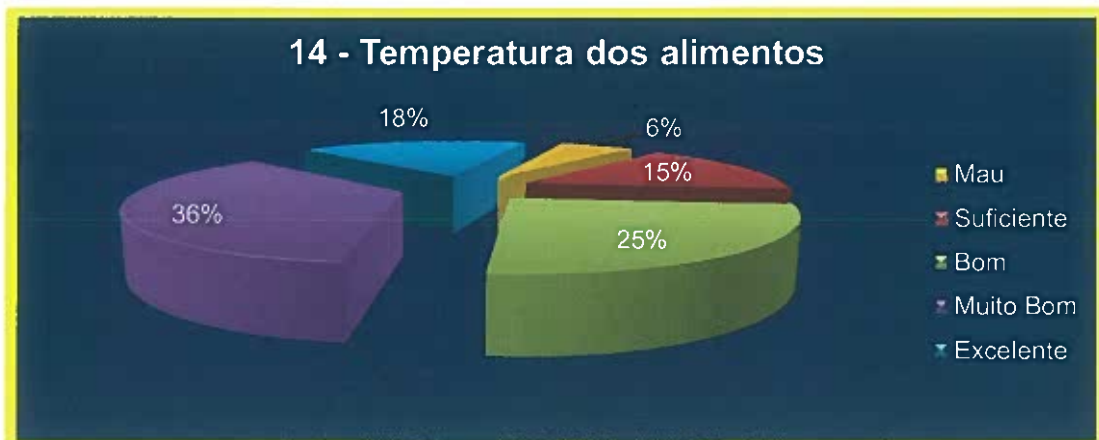
### ● Confeção dos Alimentos



### • Apresentação dos Alimentos



### • Temperatura dos Alimentos



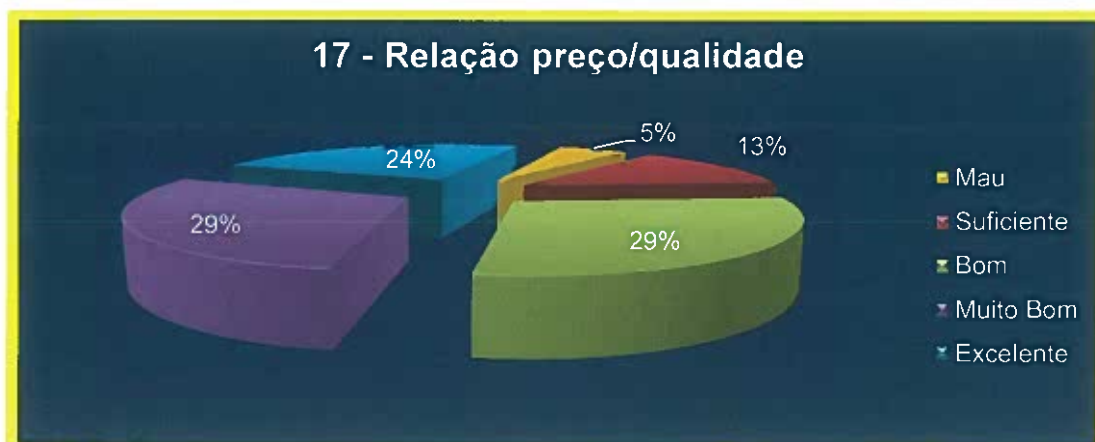
### • Variedade dos Pratos



### ● Quantidade/Refeição



### ● Relação Preço/Qualidade



A Coordenadora do Gabinete da Qualidade

(Dr. Maria João Carneiro)

(16 de Abril de 2015)



## 6 – ANÁLISE DOS DADOS

Numa análise de cada unidade de per si poderemos realçar os seguintes dados:

**Além-Rio (DA1)** – Na maioria dos itens, o nível de satisfação incide maioritariamente no MBOM, com uma relativa incidência nos níveis BOM e EXCELENTE no que se refere sobretudo à “Equipa de Trabalho”. Os itens que sugerem um alerta para a melhoria são a “Visibilidade de preços/outras informações”, a “Variedade de Produtos” e a “Variedade de Pratos” o que dá consistência e credibilidade às respostas, esta concordância e entrecruzamento de respostas;

**Panorâmico (DA2)** – Esta Unidade em todas as dimensões oscila entre o MBOM e o EXCELENTE. Não há assim nada a assinalar a não ser a gratificante constatação de ser de continuar o trabalho até aqui desenvolvido com a melhoria contínua sempre presente;

**Codessais (DA4)** – No caso de Codessais não há uma predominância em nenhuma dimensão mas a avaliação é muito positiva de uma maneira geral;

**Refeitório de Prados (DA5)** – Em todas as dimensões a predominância varia entre o BOM e o MBOM o que de certa forma reflete o esforço empreendido pela equipa desta Unidade em face de infraestruturas mais antigas e com uma dinâmica mais conservadora o que se podia ter refletido nas respostas e no grau de satisfação manifestado;

**Snack-Bar Geociências (DA6)** – Neste Snack-Bar, o nível de satisfação nas diferentes dimensões é maioritariamente de BOM. Convém no entanto referir que nesta Unidade existem várias dimensões que não sendo demasiado preocupante deixam evidenciar que há necessidade de estar atento e de atuar no sentido de algumas melhorias. Alguns aspetos prendem-se com as infraestruturas e muito brevemente deixarão de constituir preocupação uma vez que está planeada a reestruturação do espaço físico. No entanto, relativamente à apresentação de funcionários vê-se alguma disparidade de opiniões com nítida tendência para algo a que se deve estar atento e procurar melhorar. Surgem ainda como aspetos críticos a “Variedade de Produtos” e a “Quantidade de refeição”.

**Snack-Bar Aula-Magna (DA7)** – Quanto à Aula Magna o que sobressai de imediato é o “Conforto” – Esta manifestação era expectável e está igualmente incluído no Planeamento da Gestão realizar obras de reestruturação de infraestruturas o que irá certamente colmatar a insatisfação manifestada nesta dimensão. Igualmente nesta Unidade a “Simpatia dos Funcionários” não é de resposta coerente bem como aparecem razoavelmente críticos “Confeção de Alimentos”, “Quantidade de Refeição” e “Relação Qualidade/Preço”.

**Snack-Bar Complexo Pedagógico (DA12)** – Esta Unidade, muito recentemente passou para a exploração direta dos SASUTAD. O inquérito abrange um período temporal em que ainda não eram os SAS os responsáveis pelo serviço nesta Unidade. Provavelmente alguns dos inquiridos nem tiveram oportunidade de avaliar consistentemente esta mudança. De qualquer forma, temos consciência de que se trata de uma Unidade que necessita de inúmeras melhorias, até pelo facto de neste momento, por alterações de gestão dos espaços no Campus, este Snack-Bar ter de servir uma população de clientes muito maior e mais diversificada. Ainda não foi possível adequar convenientemente este espaço a esta nova logística, pelo que não será de estranhar que o nível de satisfação nesta Unidade em todas as dimensões seja bastante inferior ao que se verifica nas restantes Unidades Alimentares.

**Snack-Bar Ciências Agrárias (DA13)** – Esta Unidade passou durante o ano de 2013/2014 para a concessão dos SAS e o inquérito denota que existe um nível de satisfação na ordem do BOM e MBOM predominantemente. Pensamos que pelo investimento feito e pela potencial afluência é uma unidade com que nos devemos preocupar em atingir uma maior satisfação e analisar em que aspetos é ainda possível melhorar.

**Snack-Bar Ciências Veterinárias (DA17)** – Esta é a mais recente e mais moderna Unidade Alimentar dos SAS. Seria expectável uma satisfação mais exuberante e ao nível de outras Unidades em que tal se verifica, embora mais antigas. Acreditamos e o inquérito para tal nos direciona ser a área disponível a utilização pelos utentes, um dos fatores que mais pesaram em alguma insatisfação manifestada. Por outro lado, a “Variedade de Pratos” é uma dimensão a analisar e que se compreende e se deve melhorar pelas infraestruturas em causa que permitem algumas alterações na dinâmica de funcionamento desta Unidade.

## 7 – AÇÕES A DESENVOLVER

Em face destes resultados, é clara a necessidade de alguns ajustes e melhorias em aspetos já anteriormente analisados. É importante ter a consciência da importância da análise destes resultados e destas respostas que os nossos “clientes” nos transmitem o que obriga a que esta “ferramenta” seja ainda mais “afinada” em vários sentidos. Destaca-se como muito importante, que a percentagem de respostas por unidade possa vir a tornar-se mais significativa, o que exige um esforço de sensibilização e de envolvimento na nossa Política da Qualidade por parte de toda a comunidade académica. Para os serviços que prestamos, temos claramente dois tipos de clientes, internos e externos. Se nos externos, que podemos considerar os nossos estudantes e outros utentes extraordinários, é fundamental que se cultive o quanto a sua opinião pode ter importância para a melhoria

daquela que devem considerar como sua Universidade; no caso dos clientes internos, quanto maior for a sensibilização para a Qualidade Organizacional, mais fácil será a adesão e percentagem de respostas obtidas, o que consequentemente permitirá uma avaliação muito mais rigorosa da satisfação dos nossos clientes.

Acreditamos, que sem uma difusão generalizada da implementação das Normas de Gestão da Qualidade a toda a Universidade – ou seja um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (SIGQ), e não só os SASUTAD, levará a uma comunidade mais participativa e interessada na necessária inclusão de todos como elementos do Sistema.

## 8 – CONCLUSÕES

Não obstante as diversas e inúmeras limitações anteriormente discutidas, numa perspetiva global, é obtida uma perceção da qualidade muito satisfatória.

Foram analisadas caso a caso, as “fragilidades” de cada Unidade, e de uma maneira geral, correspondem a aspetos/dimensões que a própria Administração tem como planeado melhorar, o que indica o conhecimento da realidade operacional que estratégia de gestão tem vindo a adotar, bem como a preocupação e cuidado que sempre estão presentes numa dinâmica de melhoria contínua.

Em face destas evidências, são de continuar os esforços e as políticas que têm vindo a ser adotadas.

A Administradora



(Dr. Elsa Justino)

(16 de Abril de 2015)

**9 – ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES UNIDADES ALIMENTARES – DQ 38**

## Inquérito de Satisfação de Clientes - Unidades Alimentares

Estimado Cliente, conscientes de como a alimentação condiciona o nosso bem-estar, esforçamo-nos dia-a-dia para lhe agradar, e cada vez mais ir de encontro às suas expectativas. Esperamos a sua colaboração para melhor percebermos o que pensa relativamente à qualidade das nossas ofertas alimentares.

Pedimos-lhe uns breves minutos da sua atenção no preenchimento deste inquérito.

Se frequenta mais de que uma Unidade Alimentar, por favor responda em separado para cada uma delas

Seja exigente! A sua opinião é muito importante!

Muito obrigada

\*Obrigatório

### Selecione a Unidade Alimentar dos SASUTAD \*

Se frequenta mais do que uma Unidade Alimentar, por favor preencha tantos inquéritos quantas as Unidades Alimentares de que é Cliente. Considerando 1 - Mau, 2 - Suficiente; 3 - Bom, 4 - Muito Bom; 5 - Excelente

### 1 - Higiene no espaço \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**2 - Dimensão do espaço \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**3 - Conforto \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**4 - Condições de segurança \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**5 - Visibilidade do preçário / Outras informações \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**6 - Ventilação \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



A

**7 - Variedade dos produtos \***

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5  
 Não aplicável

**8 - Horários \***

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

**9 - Simpatia dos funcionários \***

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

**10 - Apresentação dos funcionários \***

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

**11 - Rapidez do serviço \***

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

**12 - Confeção dos alimentos \***

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5  
 Não aplicável

**13 - Apresentação dos alimentos \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**14 - Temperatura dos alimentos \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Não aplicável

**15 - Variedade dos pratos \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Não aplicável

**16 - Quantidade/refeição \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Não aplicável

**17 - Relação preço/qualidade \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

## **Ficha Técnica**

### **Elaboração**

Elsa Justino  
Maria João Carneiro  
Bruno Oliveira

### **Sistematização da Informação**

Gabinete da Qualidade Auditoria e Apoio à Gestão

16/04/2015