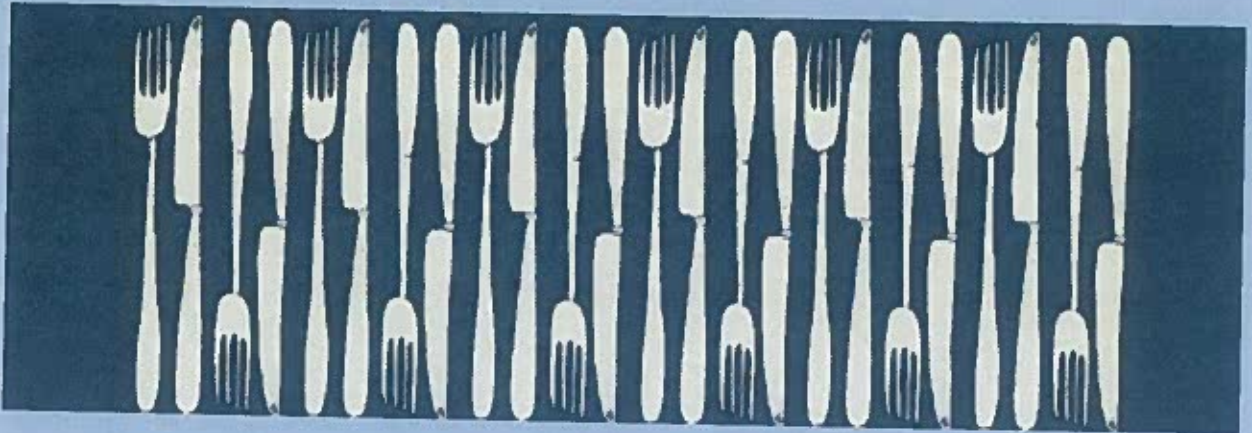


RELATÓRIO 2015



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE UNIDADES ALIMENTARES

Gabinete da Qualidade Auditoria e Apoio à Gestão

Afixar em local de visibilidade

*Matar as reclamações /
obtenção no âmbito do
PNUOI*

A ADMINISTRADORA

Elsa Justino

11/05/2016



SERVÍCIOS DE
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| PARTE I – ENQUADRAMENTO | 2 |
| 1 – INTRODUÇÃO | 2 |
| 2 – AMOSTRAGEM | 2 |
| 3 – METODOLOGIA DE RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS | 4 |
| PARTE II – TRATAMENTO DOS DADOS | 4 |
| 4 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA | 4 |
| 4.1- SNACK-BAR RESTAURANTE ALÉM-RIO “DA1” | 4 |
| 4.2– RESTAURANTE PANORÂMICO “DA2” | 14 |
| 4.3 – REFEITÓRIO QUINTA DE CODESSAIS “DA4” | 23 |
| 4.4 – REFEITÓRIO QUINTA DE PRADOS “DA5” | 32 |
| 4.5 – SNACK-BAR POLO I ECVA “DA6” | 41 |
| 4.6 – SNACK-BAR AULA MAGNA “DA7” | 50 |
| 4.7 – SNACK-BAR POLO I ECAV “DA13” | 59 |
| 4.8 – SNACK-BAR BLOCOS DE LABORATÓRIOS “DA17” | 68 |
| 5 – DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO GERAL | 77 |
| 6 – SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES | 87 |
| 7 – ANÁLISE DOS DADOS | 89 |
| 8 – ACÇÕES A DESENVOLVER | 90 |
| 9 – CONCLUSÕES | 91 |
| 10– ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE – UNIDADES ALIMENTARES | |
| DQ38 | 92 |

PARTE I – ENQUADRAMENTO

1 – INTRODUÇÃO

Estão na ordem do dia, inesperadas descobertas em géneros alimentícios que podem constituir perigos, e que até ao momento eram considerados como isentos de risco. Acrescem ainda problemas de saúde relacionados com a ingestão de determinados alimentos que pelo modo de confeção se tornam potencialmente perigosos.

Garantir que a seleção das matérias-primas cumpre requisitos que vão desde a sua qualidade intrínseca até ao seu valor nutricional e profilático, é um requisito basilar. Segue-se a cadeia de produção, em que a relevância da higiene e segurança nas boas práticas é uma preocupação constante dos SASUTAD e que se vai aperfeiçoando na medida das possibilidades. Somos uma organização onde algumas das infraestruturas apresentam desgaste, e como tal, a conformidade de *layouts* e outros aspetos de fundo, podem ter algumas repercussões que se tentam ultrapassar com redobrados cuidados na sensibilização para as boas práticas de laboração e higienização.

A inovação de ofertas alimentares é uma outra das nossas prioridades

Ter sistematizado um mecanismo de perceção do nosso cliente relativamente aos esforços que fazemos para atingir os objetivos propostos e exceder as expectativas dos mesmos se possível, é o retorno que procuramos com estes inquéritos.

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 8 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.

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 Polo I ECVA | Sem serviço de refeição completa. Unicamente tipologia Snack-Bar. |
| DA7 | Snack-Bar Aula-Magna | Sem serviço de refeição completa. Unicamente tipologia Snack-Bar. |
| DA13 | Snack-Bar Polo I ECAV | Com serviço de almoço e jantar em regime de linha-self mas com alternativas de "pratos especiais". |
| DA17 | Snack-Bar Bloco de Laboratórios | Com serviço de almoço e jantar em regime de linha-self mas com alternativas de "pratos especiais". |

* Unidades fora do *Campus*

Quadro 2 – Caracterização de Clientes.

| Universo de Estudo | | |
|---------------------------|--------------|-------------|
| Estudantes | 6915 | 67,7% |
| Funcionários Docentes | 537 | 5,25% |
| Funcionários não Docentes | 526 | 5,14% |
| Bolseiros | 2248 | 21,98% |
| TOTAL | 10226 | 100% |

PARTE II – TRATAMENTO DOS DADOS

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 percecionam relativamente ao binómio qualidade/preço.

O questionário construído, foi enviado a partir do Gabinete da Qualidade, por email para os endereços universidade@utad.pt; universidade@alunos.utad.pt; 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.

4 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

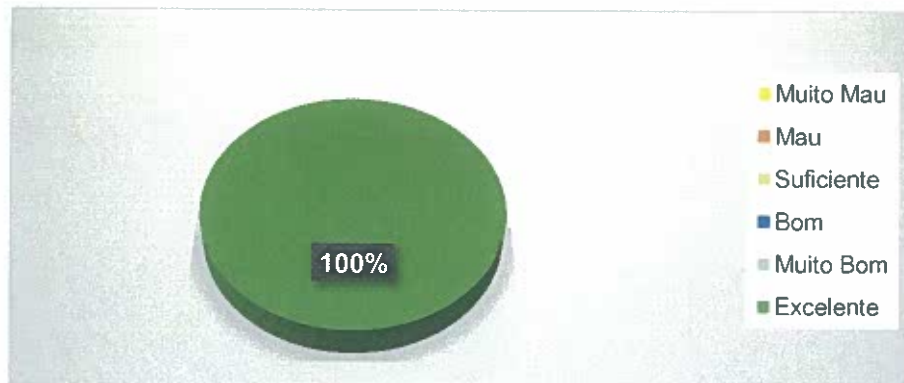
4.1- Snack-Bar Restaurante Além-Rio “DA1”

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 1 |
| Percentagem | 0,0098% |

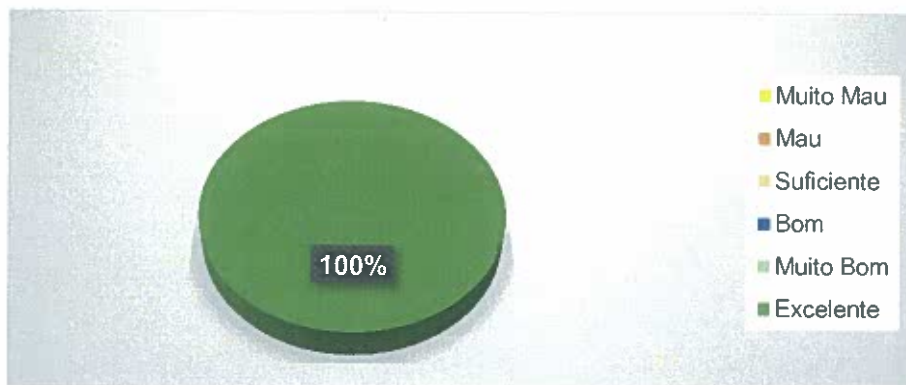
| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|--|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 8.5 - Luminosidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preçário/outras informações | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

7 - Higiene

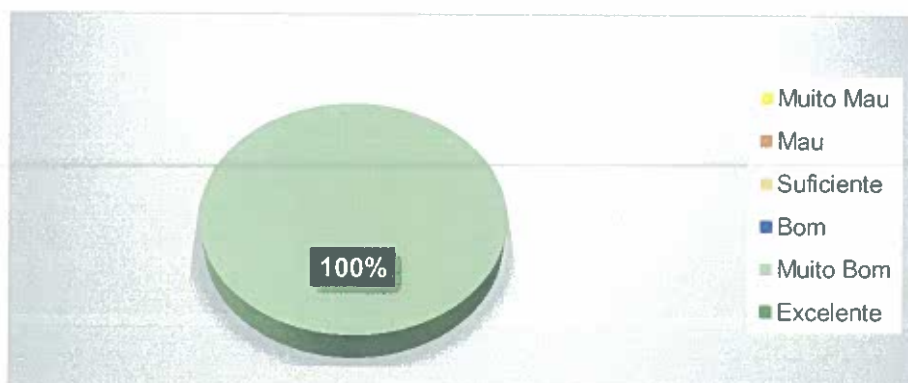
7.1 - Expositores Alimentares



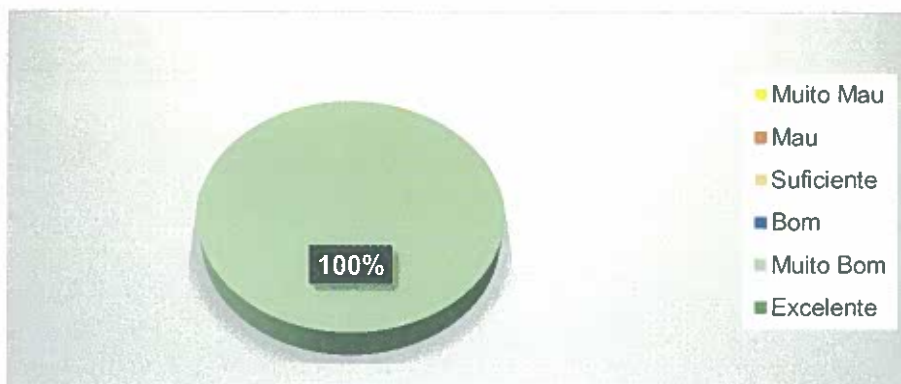
7.2-Talheres e Louças



7.3-Mesas e Cadeiras

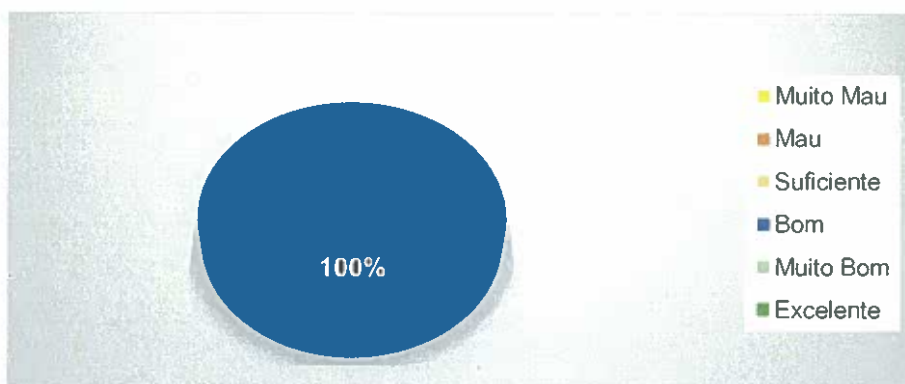


7.4-Espaço

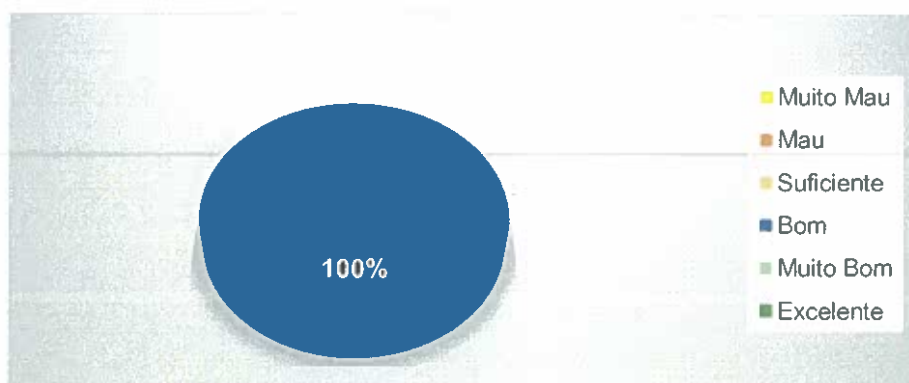


8 - Área Cliente

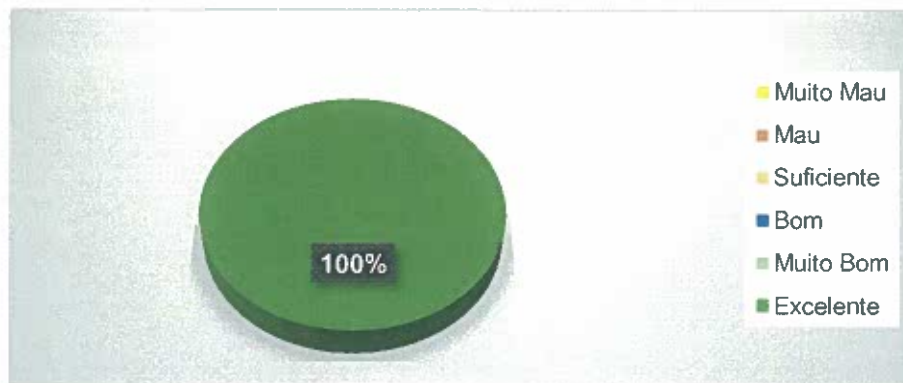
8.1 - Dimensão



8.2 - Conforto



8.3 - Climatização/Ventilação



8.4 - Segurança



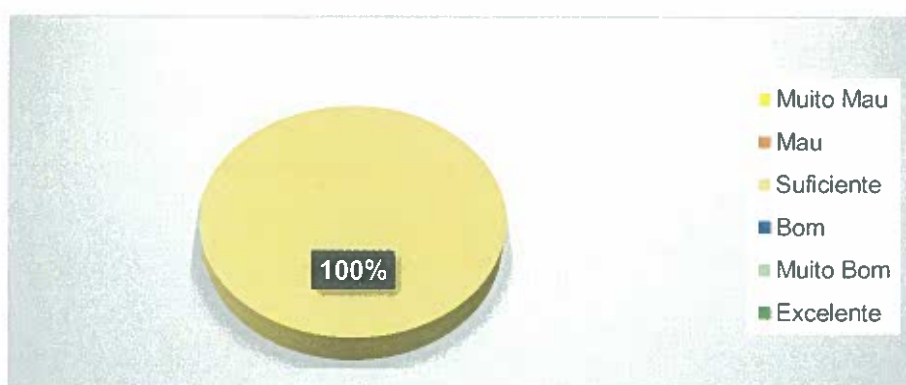
8.5 - Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzida

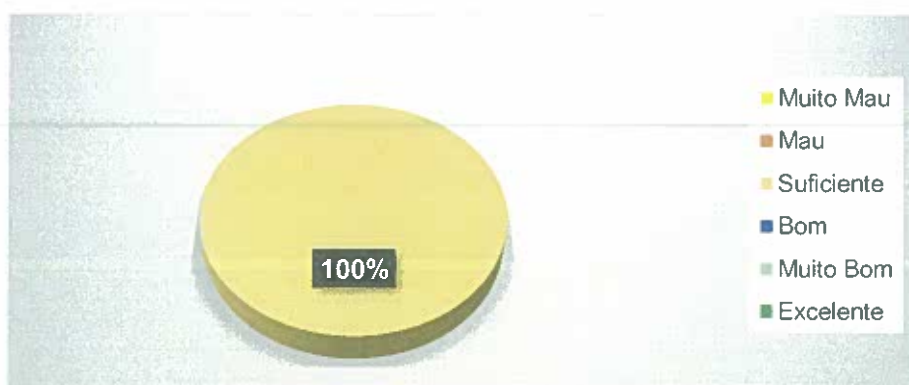


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

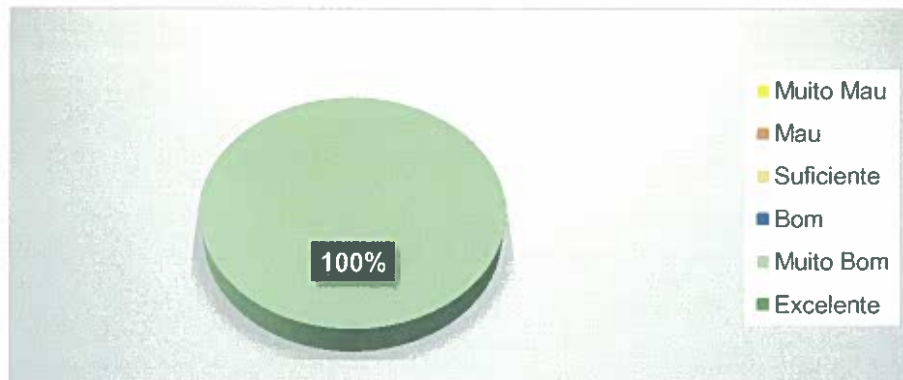


9 - Refeições

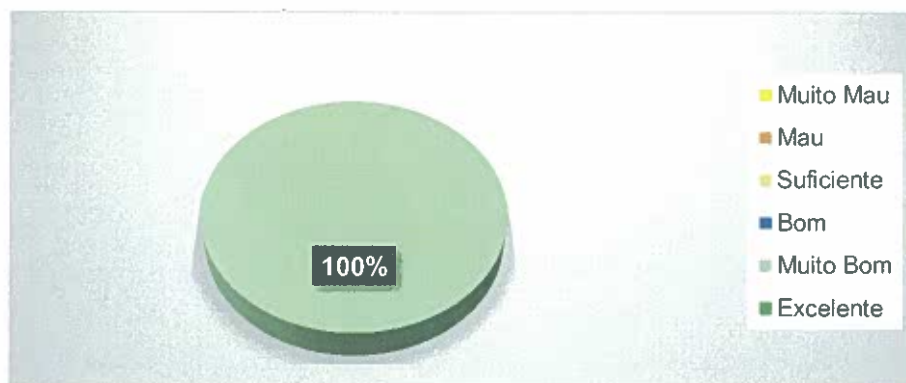
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



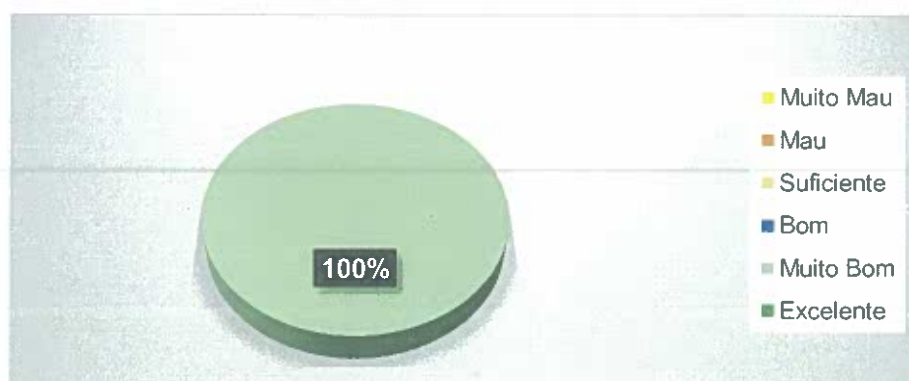
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



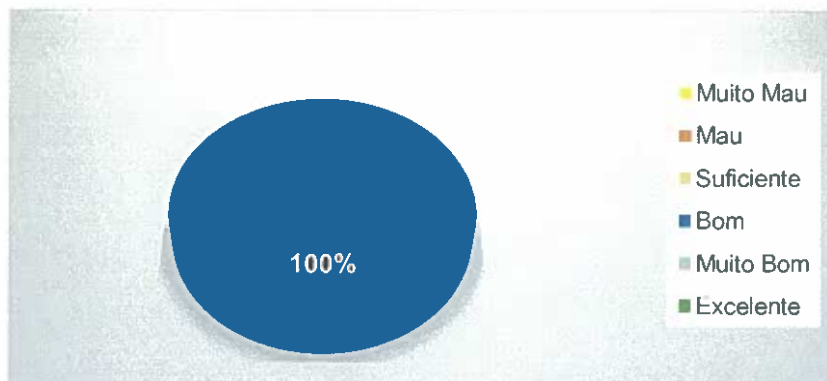
9.3 - Confeção dos Alimentos



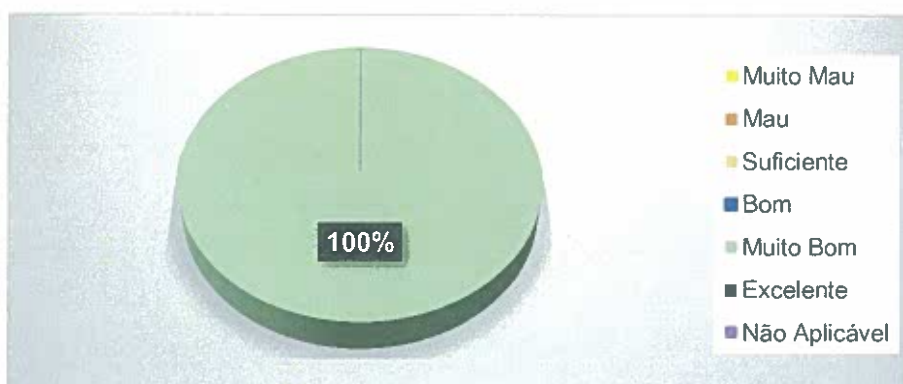
9.4 - Apresentação dos Alimentos



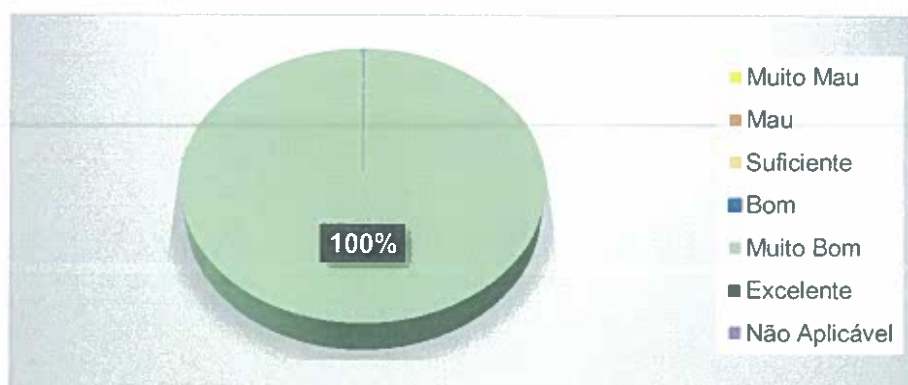
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)

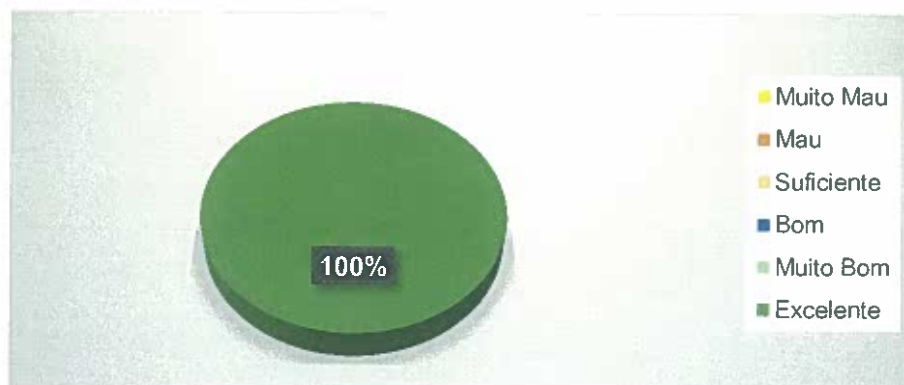


9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)

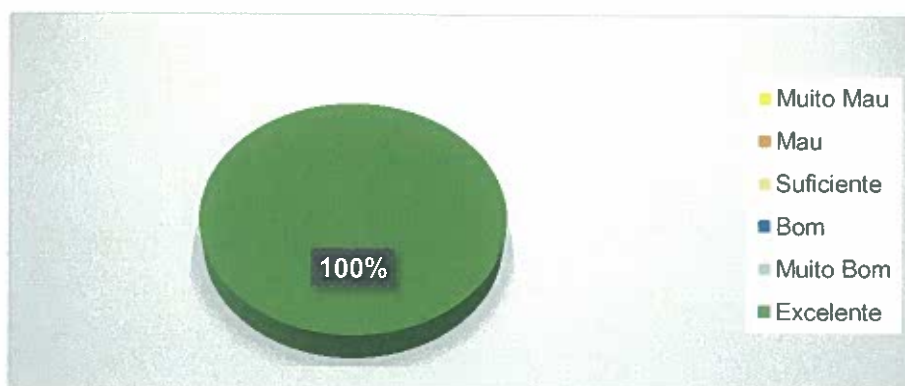


10 – Funcionários

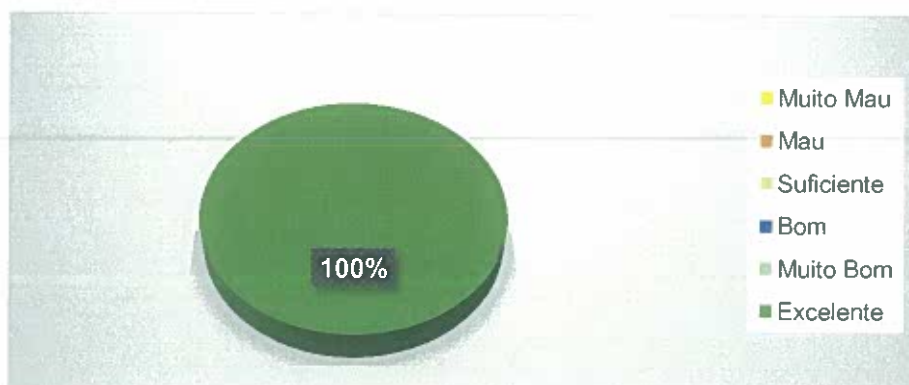
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 - Simpatia

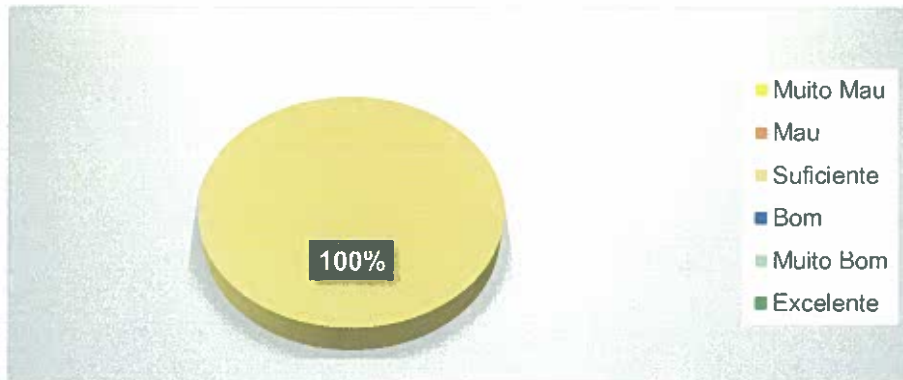


10.3 - Forma de Atendimento

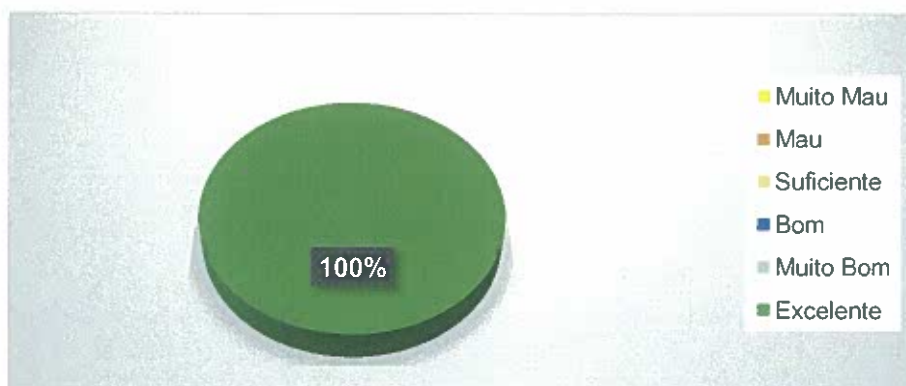


11 - Serviço

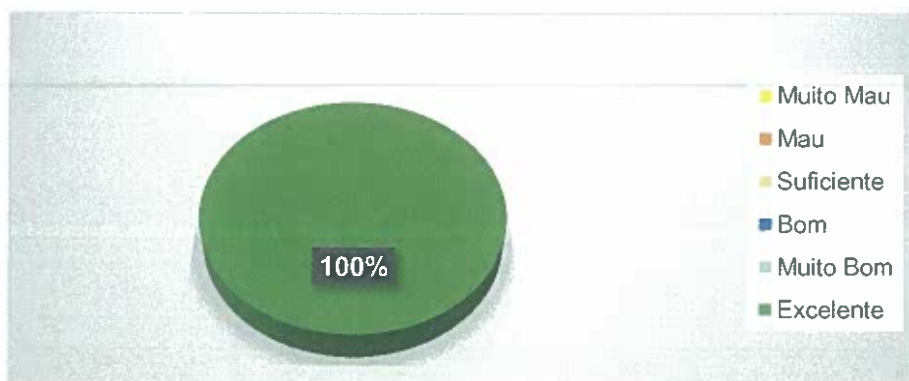
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço



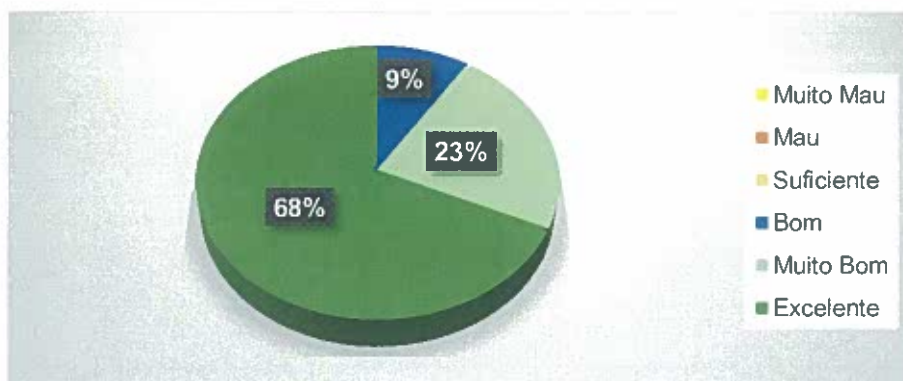
4.2– Restaurante Panorâmico “DA2”

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 22 |
| Percentagem | 0,22% |

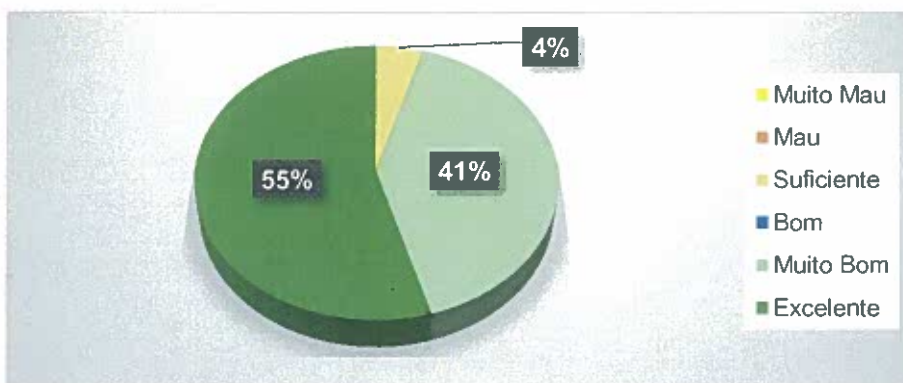
| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|--|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 15 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 0 | 0 | 1 | 0 | 9 | 12 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 15 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 16 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 20 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 15 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 12 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 14 | 0 |
| 8.5 - Luminosidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 19 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 | 11 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preçário/outras informações | 1 | 0 | 3 | 4 | 10 | 4 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 10 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 1 | 1 | 1 | 3 | 7 | 9 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 1 | 0 | 3 | 7 | 11 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 1 | 0 | 3 | 5 | 13 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 0 | 0 | 1 | 8 | 7 | 6 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 0 | 0 | 2 | 1 | 6 | 10 | 3 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 0 | 0 | 1 | 3 | 8 | 9 | 1 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 18 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 18 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 18 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 15 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 11 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 0 | 0 | 2 | 2 | 7 | 11 | 0 |

7 - Higiene

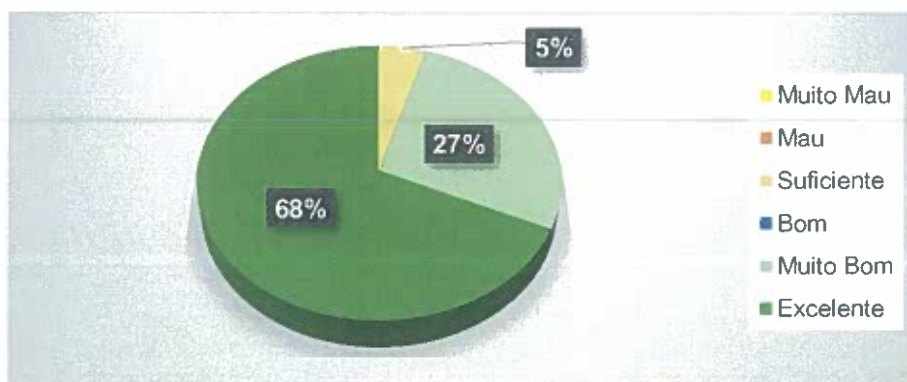
7.1 - Expositores Alimentares



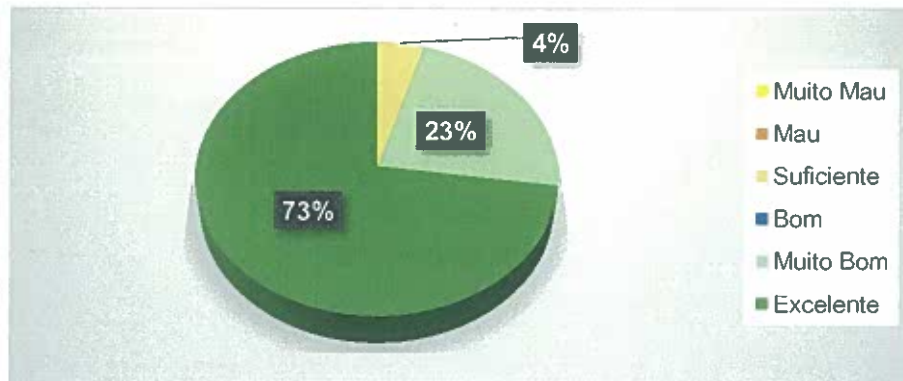
7.2 - Talheres e Louças



7.3 - Mesas e Cadeiras

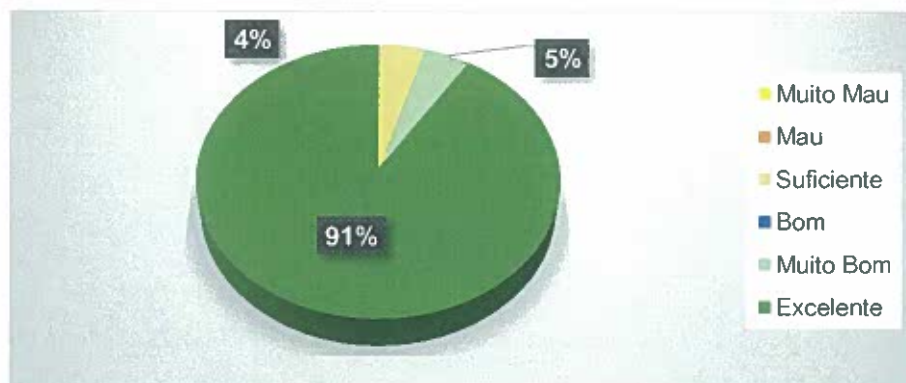


7.4 - Espaço

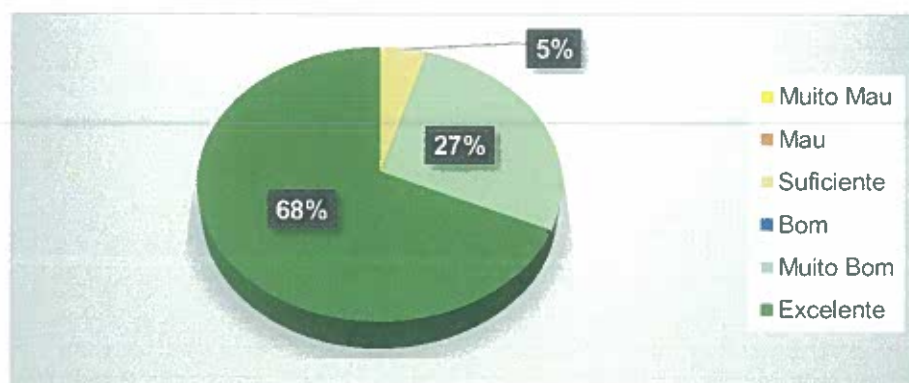


8 - Área Cliente

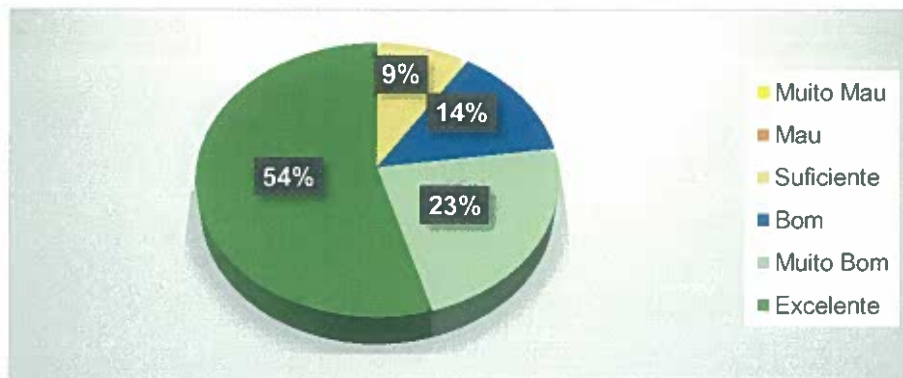
8.1 - Dimensão



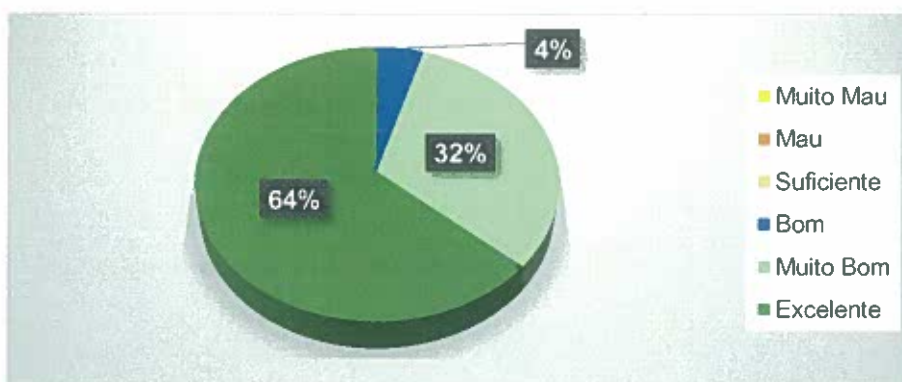
8.2 - Conforto



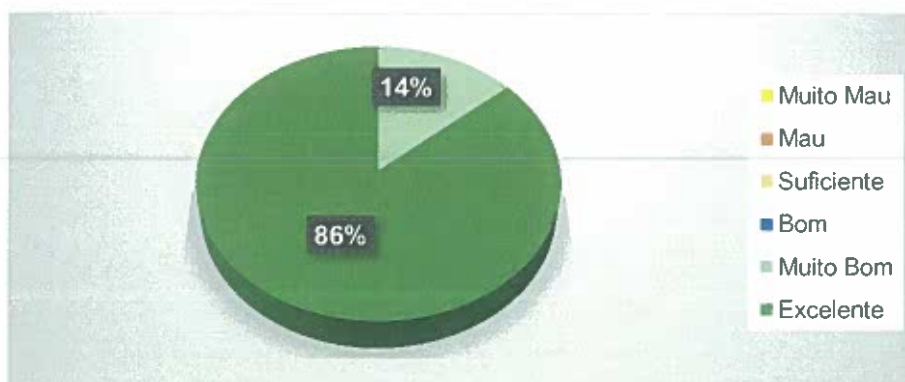
8.3 - Climatização/Ventilação



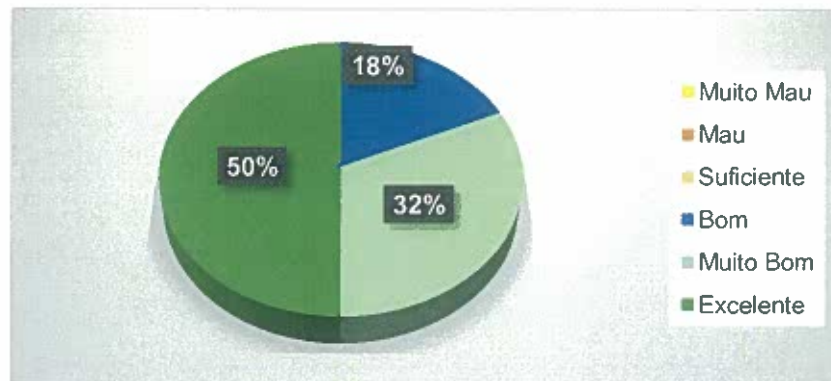
8.4 - Segurança



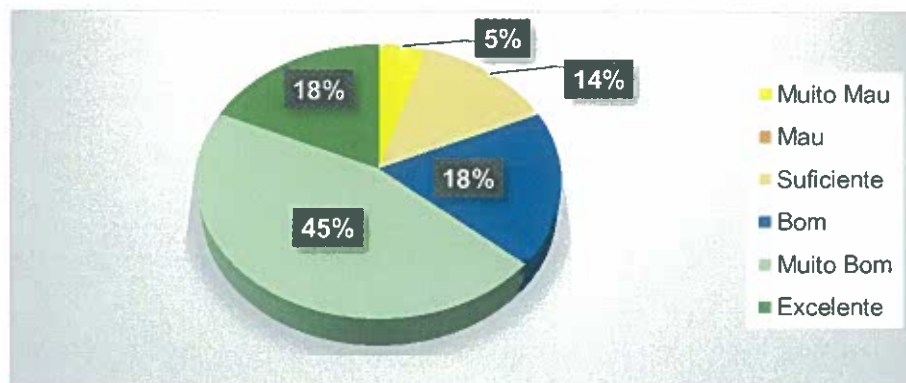
8.5 - Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzida

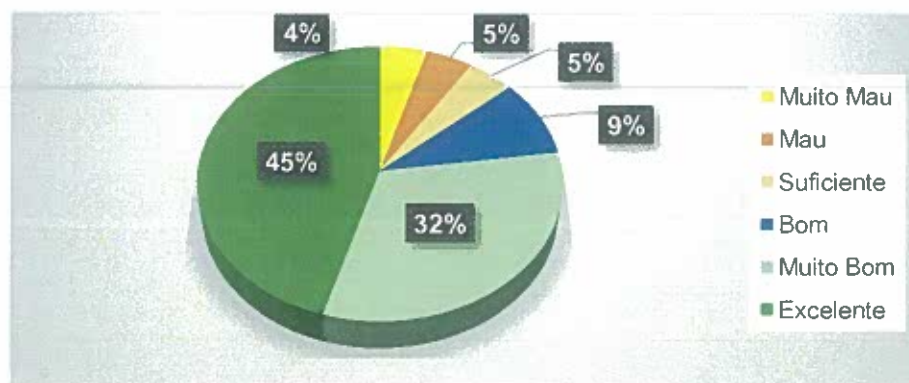


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

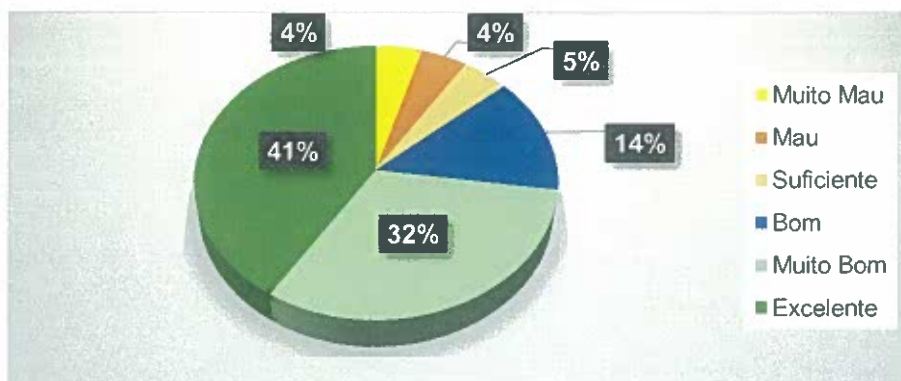


9 - Refeições

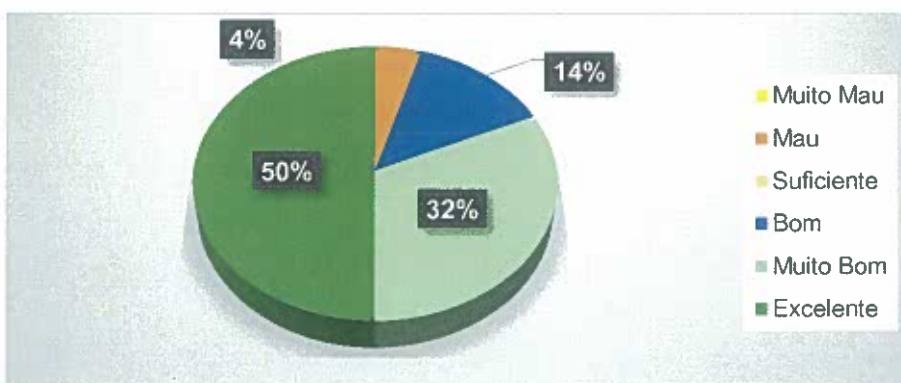
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



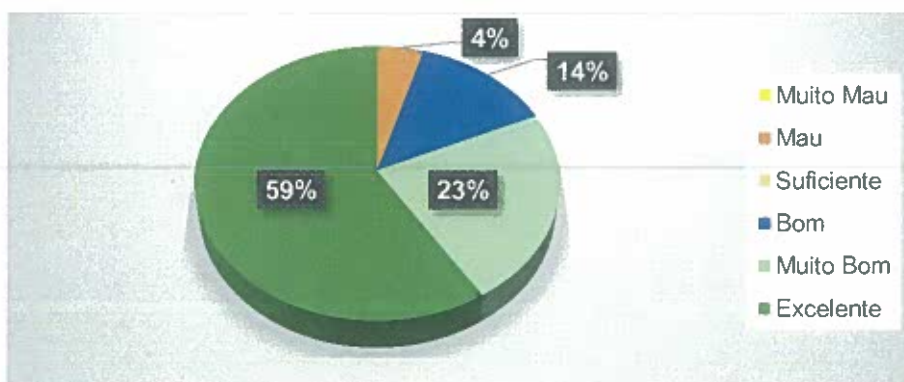
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



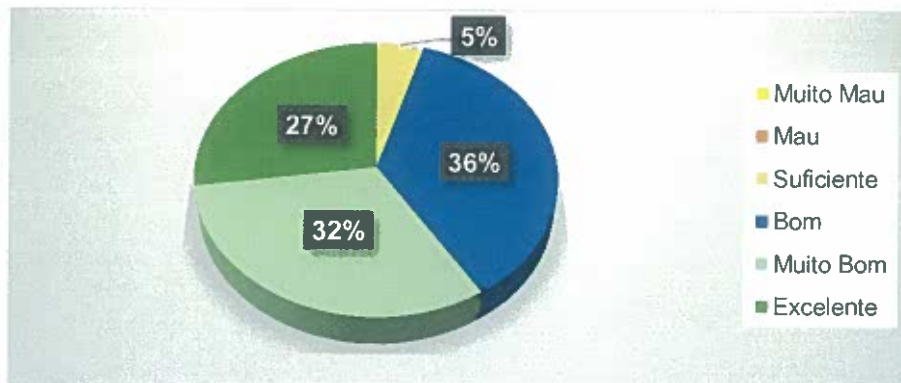
9.3 - Confeção dos Alimentos



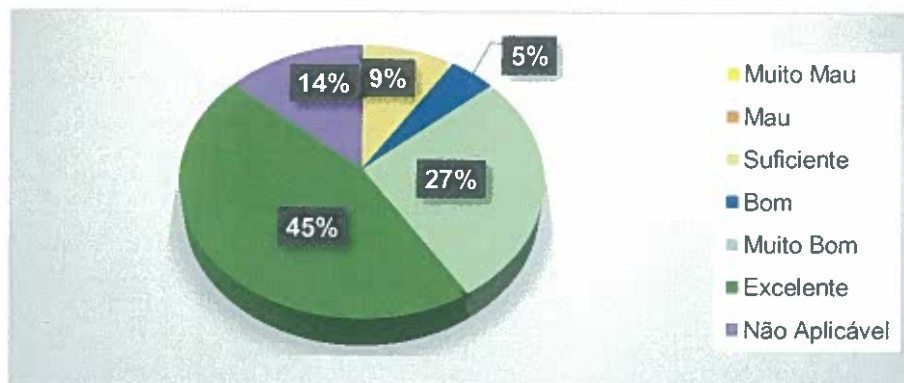
9.4 - Apresentação dos Alimentos



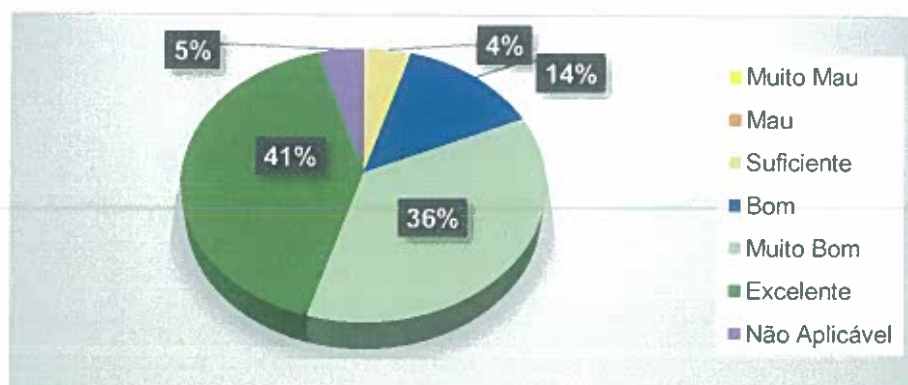
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)

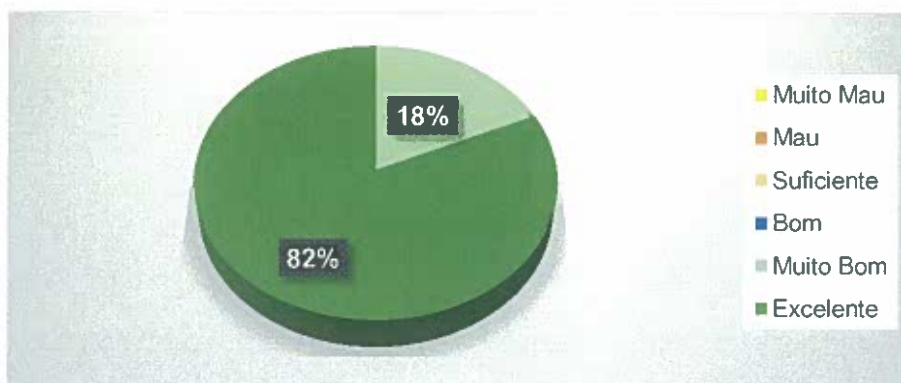


9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)

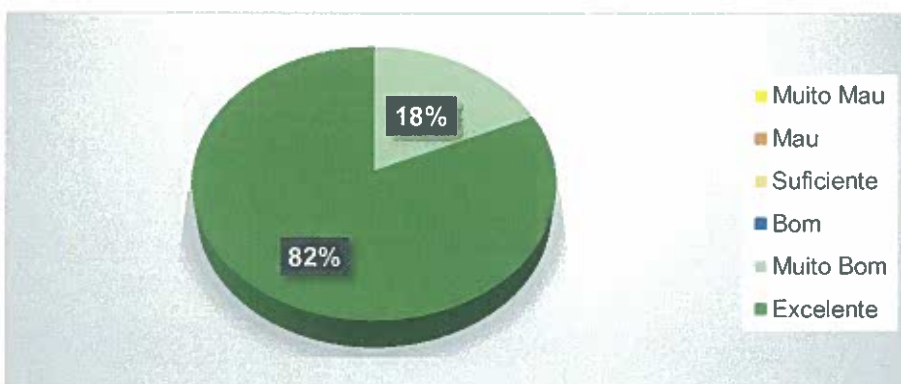


10 – Funcionários

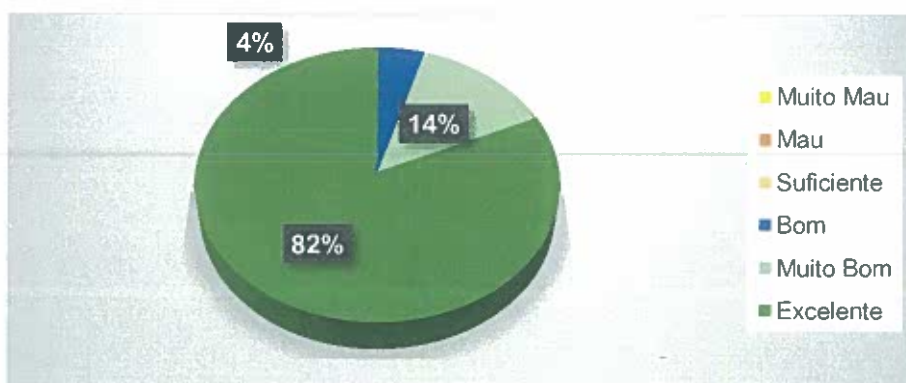
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 - Simpatia

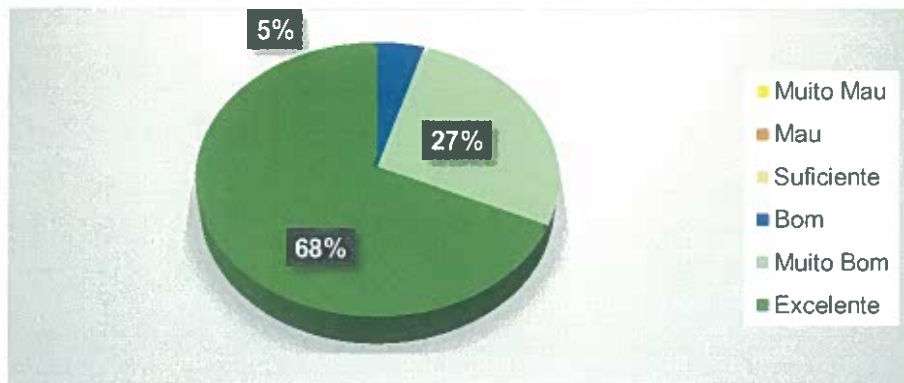


10.3 - Forma de Atendimento

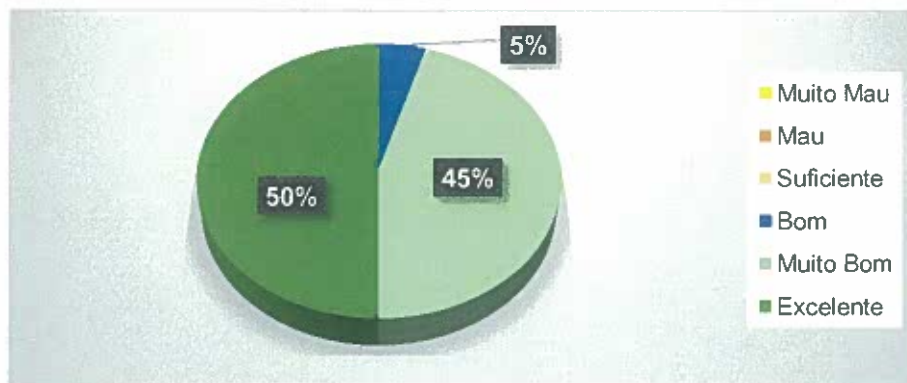


11 – Serviço

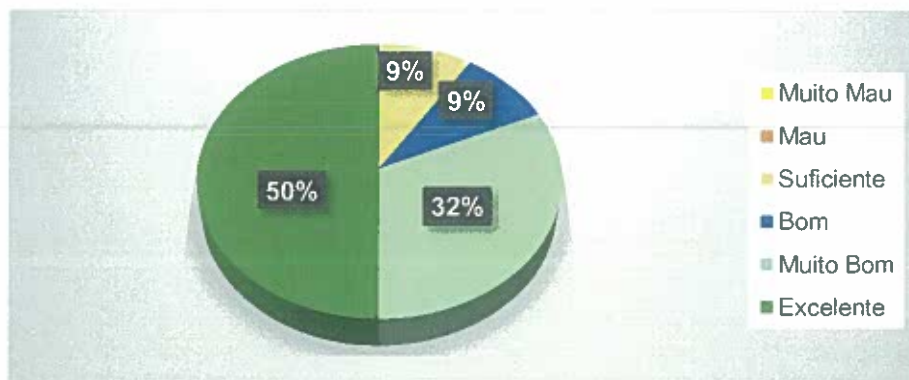
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço



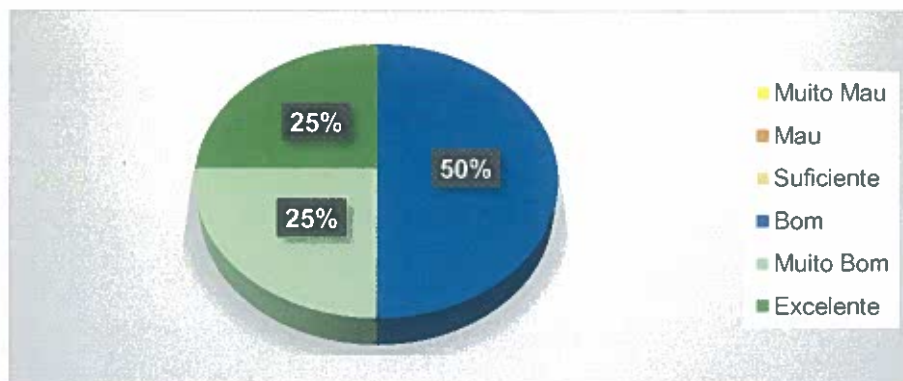
4.3 – Refeitório Quinta de Codessais “DA4”

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 16 |
| Percentagem | 0,16% |

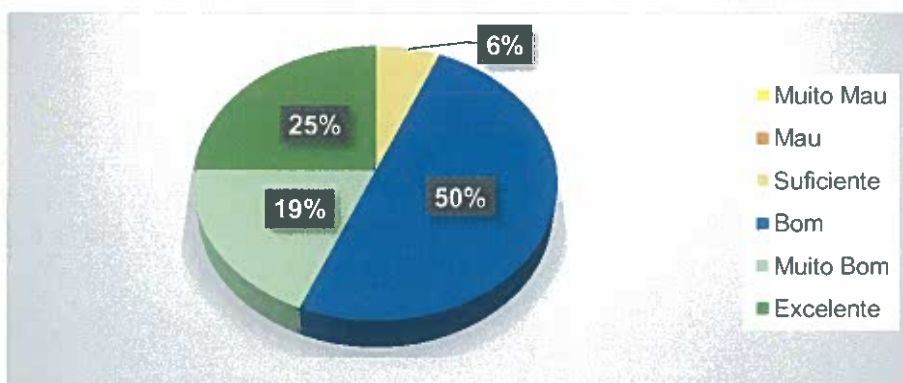
| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|--|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 0 | 0 | 0 | 8 | 4 | 4 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 0 | 0 | 1 | 8 | 3 | 4 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 0 | 2 | 8 | 4 | 2 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 0 | 0 | 2 | 9 | 3 | 2 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 0 | 0 | 2 | 9 | 2 | 3 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 0 | 1 | 4 | 9 | 2 | 0 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 2 | 0 | 5 | 6 | 1 | 2 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 1 | 0 | 3 | 4 | 3 | 5 | 0 |
| 8.5 - Luminosidade | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preçário/outras informações | 0 | 3 | 6 | 3 | 1 | 3 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 1 | 1 | 2 | 8 | 3 | 1 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 1 | 3 | 4 | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 1 | 3 | 5 | 6 | 1 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 1 | 1 | 8 | 5 | 1 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 0 | 0 | 4 | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 1 | 0 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 0 | 0 | 2 | 9 | 4 | 1 | 0 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 0 | 0 | 8 | 5 | 3 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 1 | 0 | 2 | 7 | 3 | 3 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 1 | 0 | 4 | 5 | 4 | 2 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 1 | 0 | 1 | 8 | 5 | 1 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 0 | 1 | 6 | 7 | 2 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 0 | 1 | 1 | 7 | 3 | 4 | 0 |

7 - Higiene

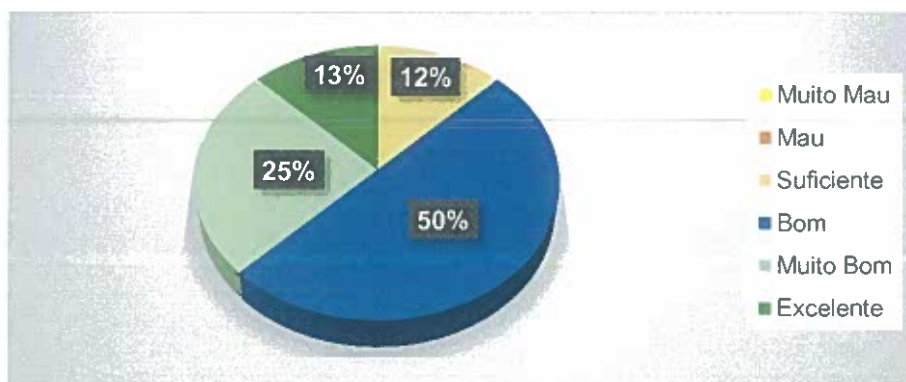
7.1 - Expositores Alimentares



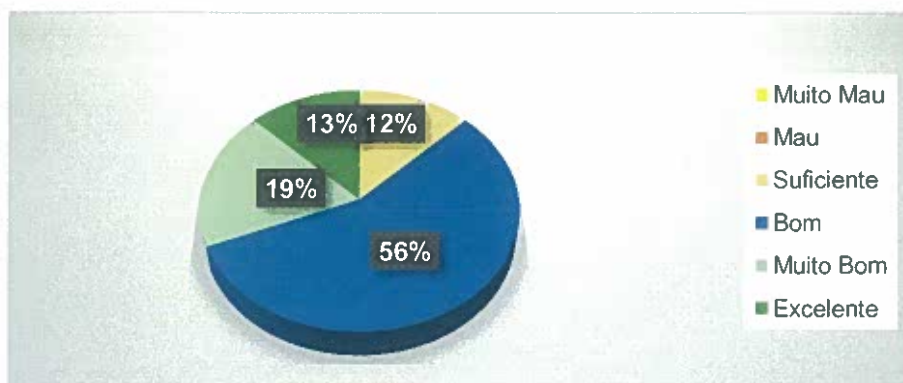
7.2 - Talheres e Louças



7.3 - Mesas e Cadeiras

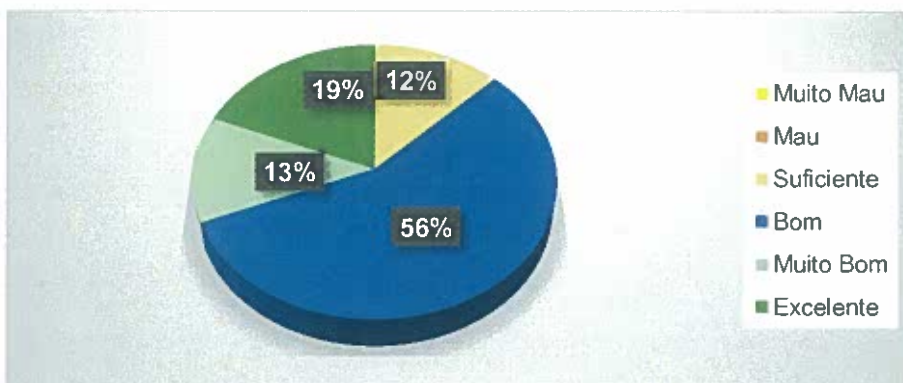


7.4 - Espaço

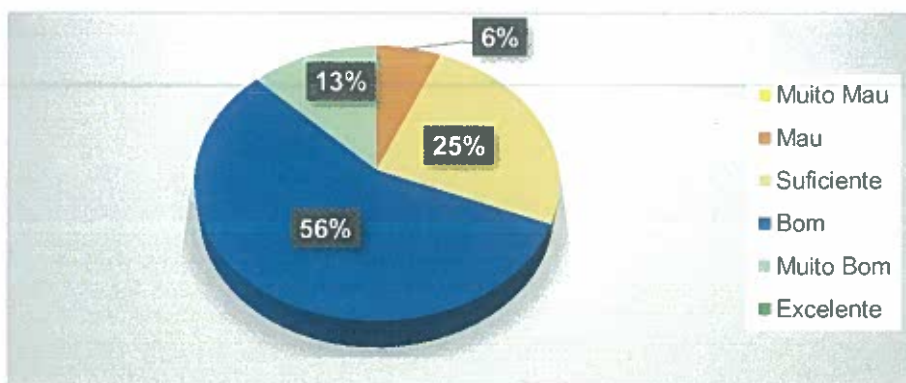


8 - Área Cliente

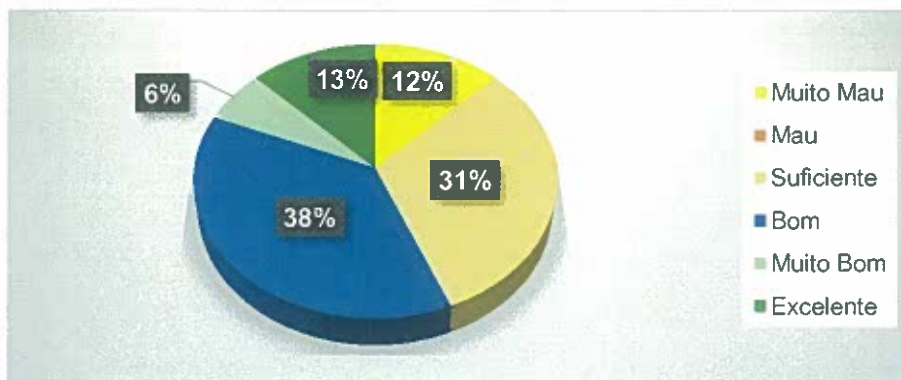
8.1 - Dimensão



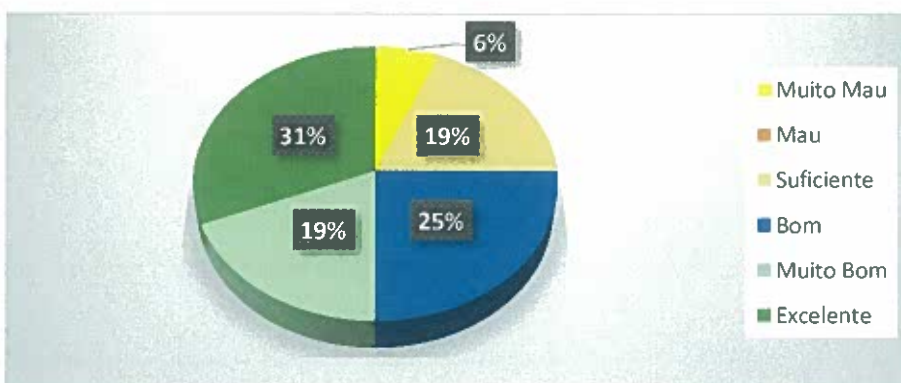
8.2 - Conforto



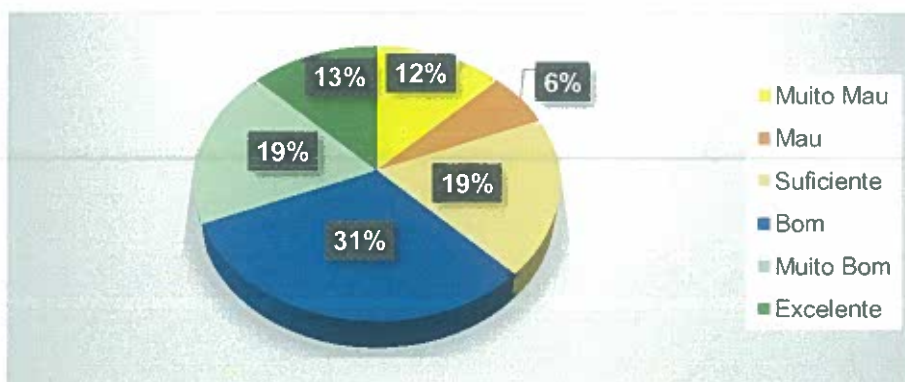
8.3 - Climatização/Ventilação



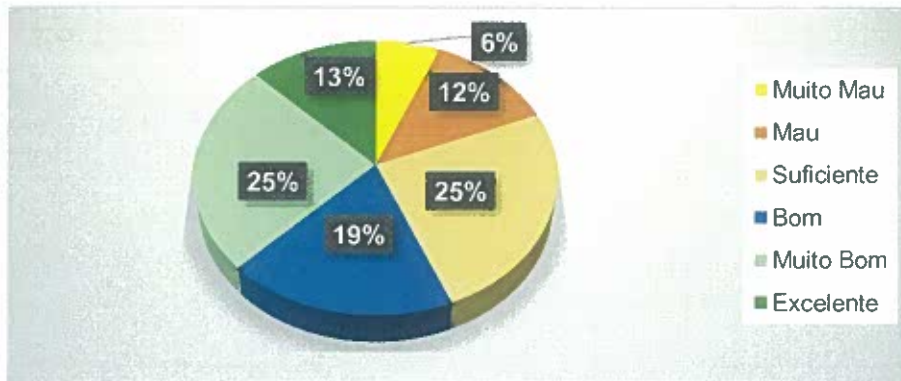
8.4 - Segurança



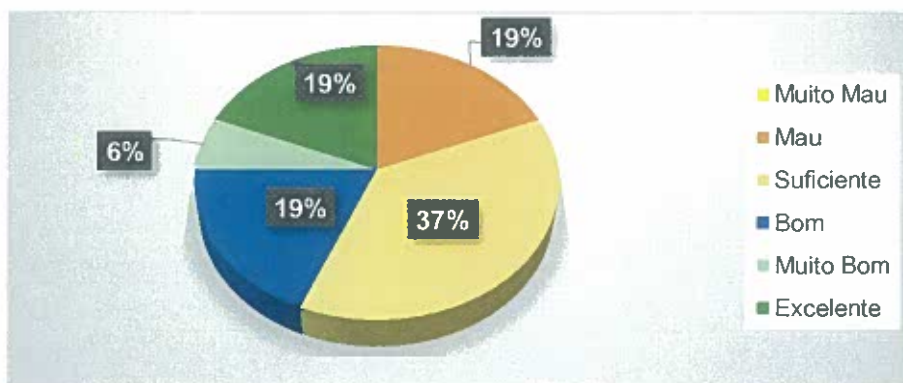
8.5 - Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzida

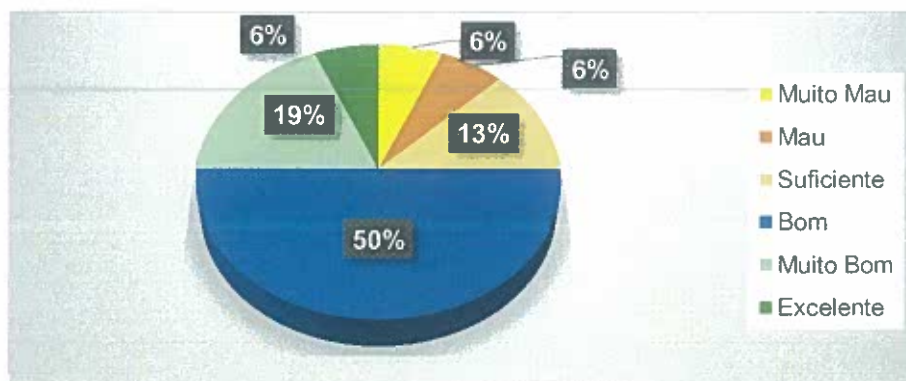


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

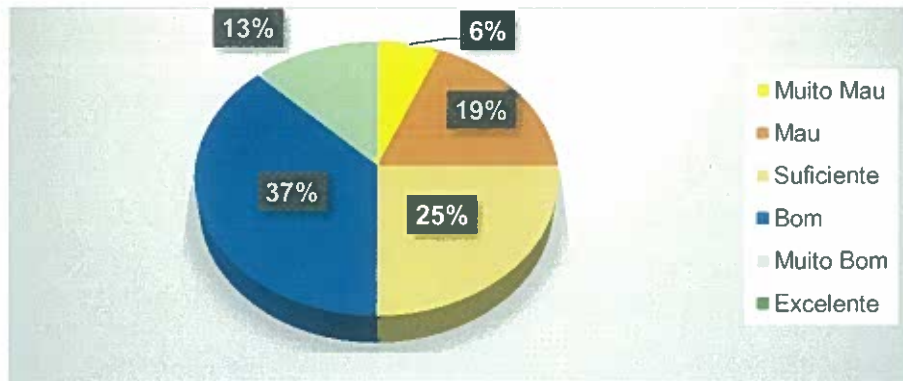


9 - Refeições

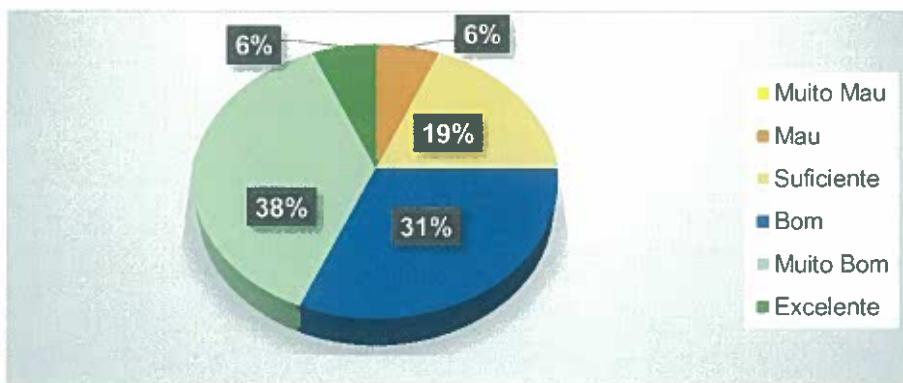
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



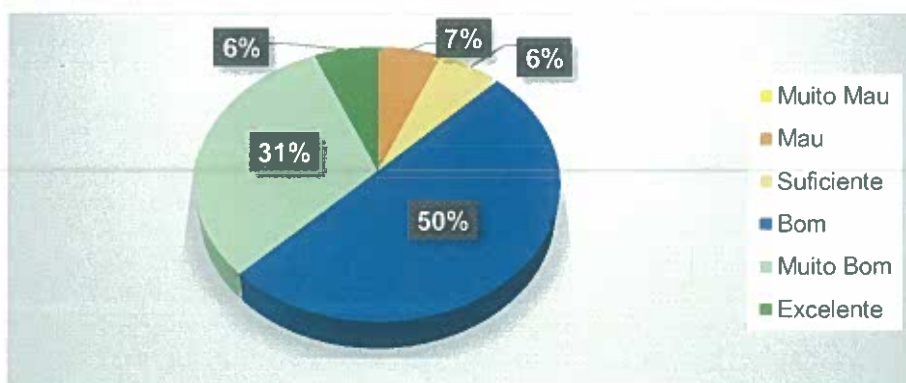
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



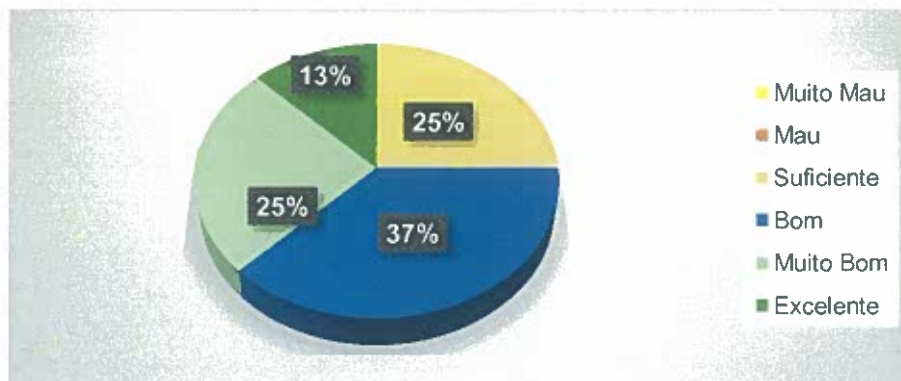
9.3 - Confeção dos Alimentos



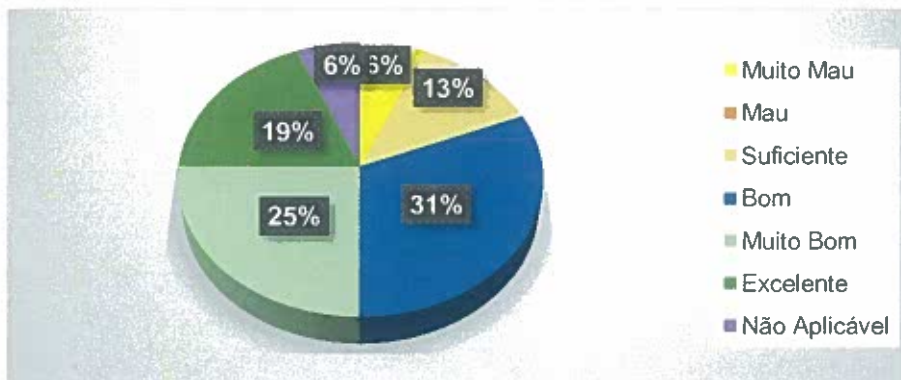
9.4 - Apresentação dos Alimentos



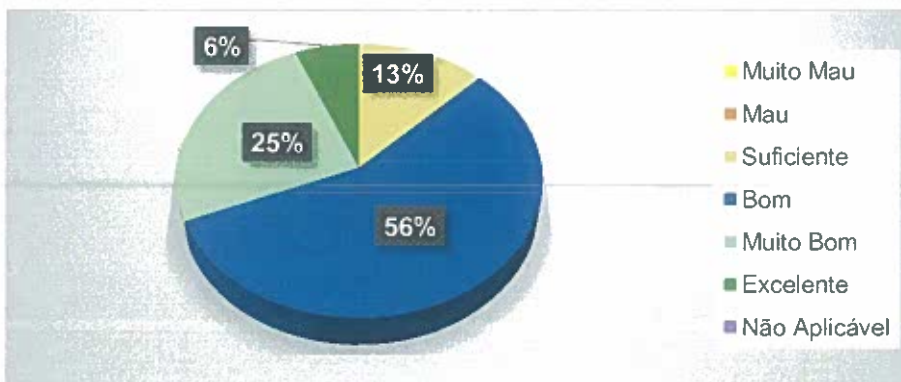
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)

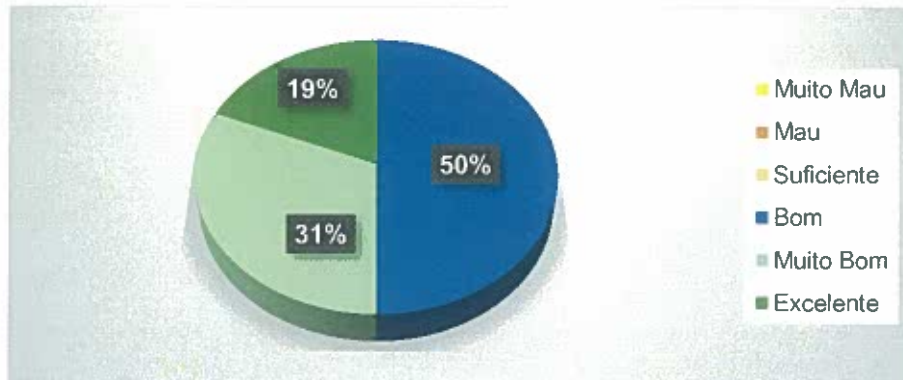


9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)

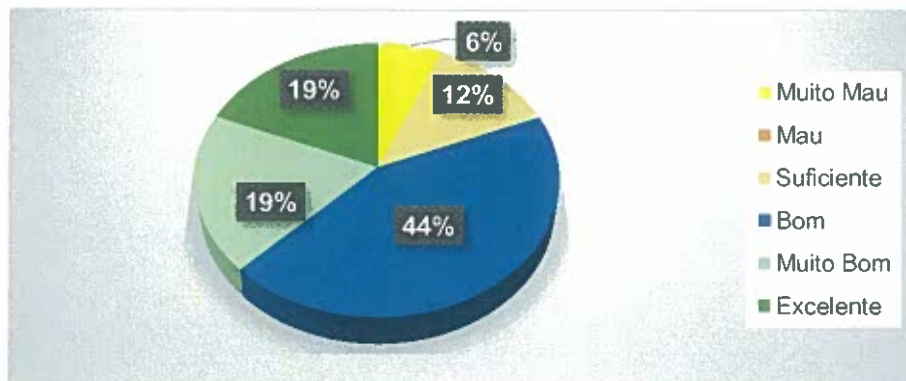


10 – Funcionários

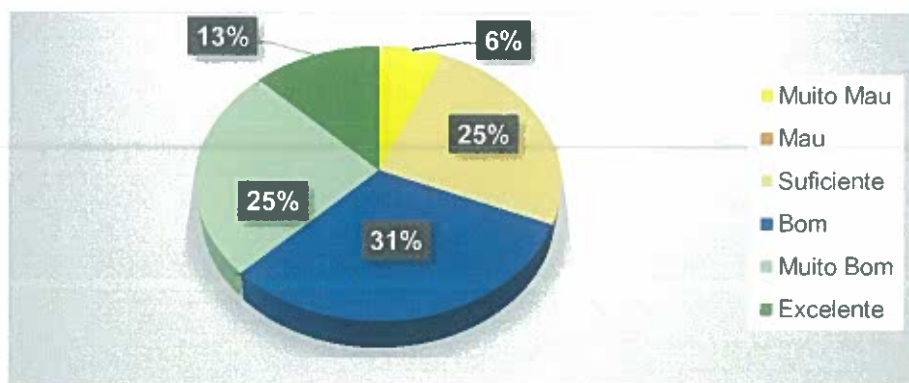
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 - Simpatia

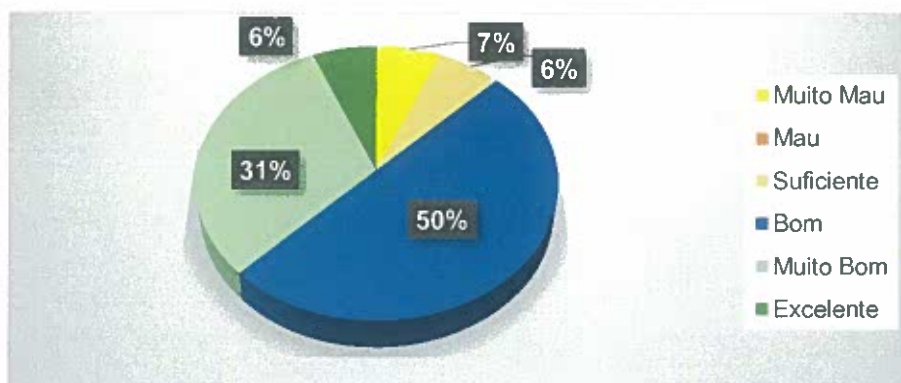


10.3 - Forma de Atendimento

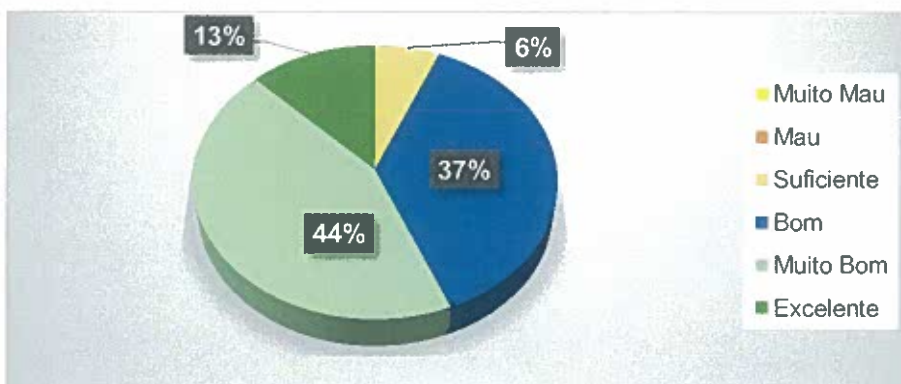


11 – Serviço

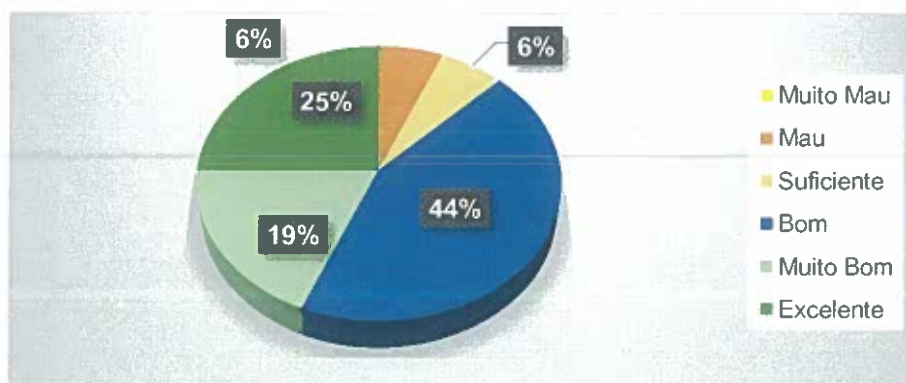
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço



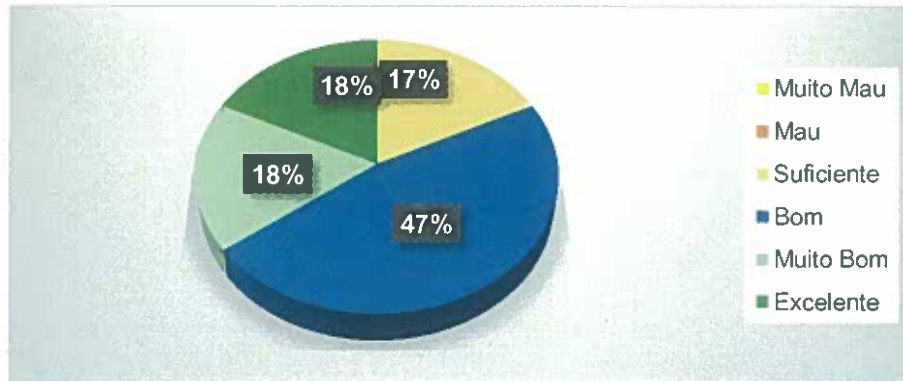
4.4 – Refeitório Quinta de Prados “DA5”

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 17 |
| Percentagem | 0,17% |

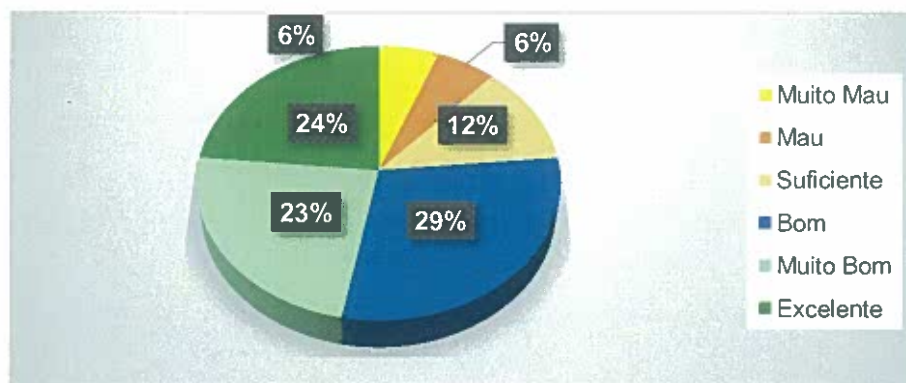
| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|--|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 0 | 0 | 3 | 8 | 3 | 3 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 0 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 0 | 0 | 3 | 2 | 6 | 6 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 0 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 1 | 1 | 4 | 6 | 3 | 2 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 1 | 0 | 2 | 3 | 6 | 5 | 0 |
| 8.5 - Lumínosidade | 0 | 2 | 1 | 6 | 4 | 4 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 0 | 0 | 6 | 5 | 3 | 3 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preçário/outras informações | 2 | 1 | 7 | 4 | 2 | 1 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 0 | 2 | 5 | 2 | 7 | 1 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 0 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 0 | 2 | 7 | 4 | 4 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 1 | 3 | 6 | 5 | 2 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 0 | 3 | 2 | 3 | 7 | 2 | 0 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 0 | 0 | 6 | 6 | 3 | 2 | 0 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 0 | 4 | 4 | 6 | 3 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 1 | 0 | 4 | 3 | 5 | 4 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 2 | 1 | 2 | 5 | 7 | 0 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 0 | 3 | 6 | 5 | 3 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 0 | 1 | 1 | 4 | 5 | 6 | 0 |

7 - Higiene

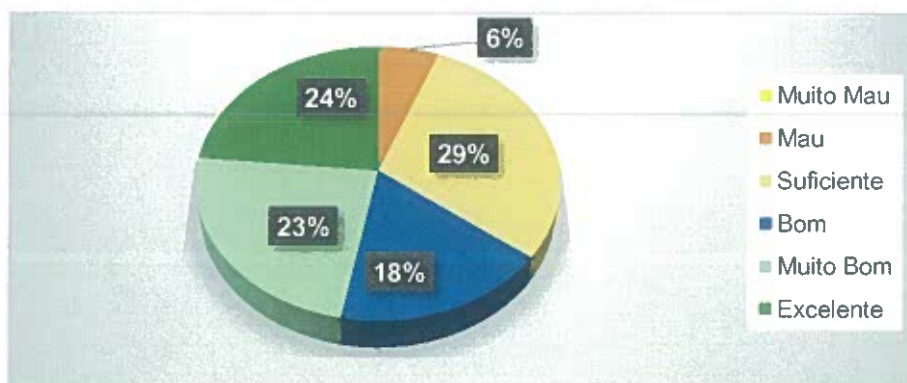
7.1 - Expositores Alimentares



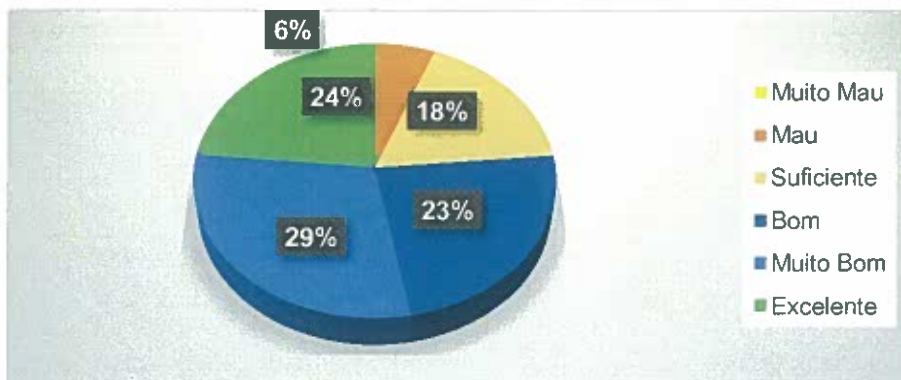
7.2 - Talheres e Louças



7.3 - Mesas e Cadeiras

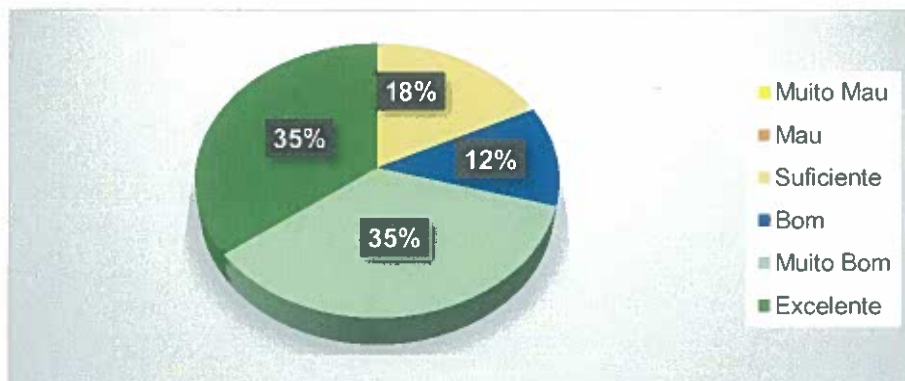


7.4 - Espaço

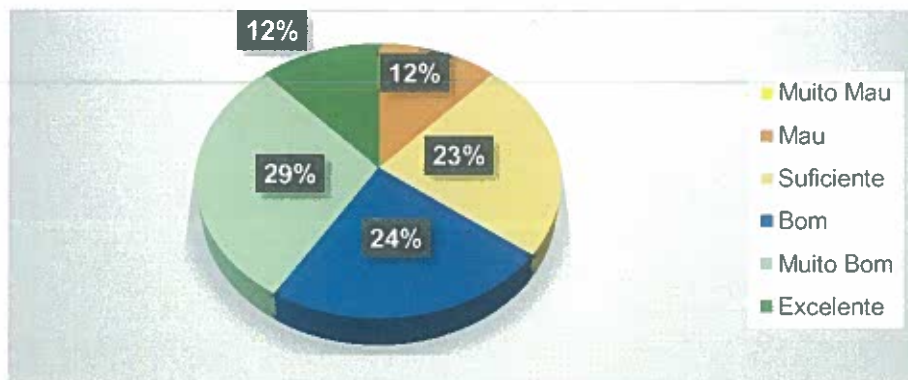


8 - Área Cliente

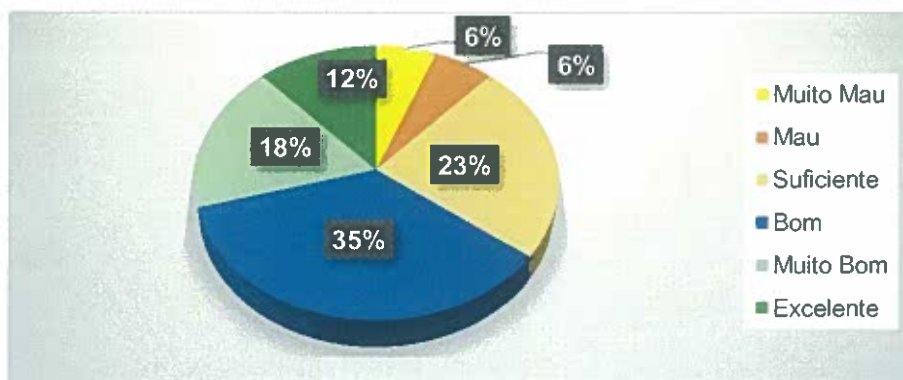
8.1 - Dimensão



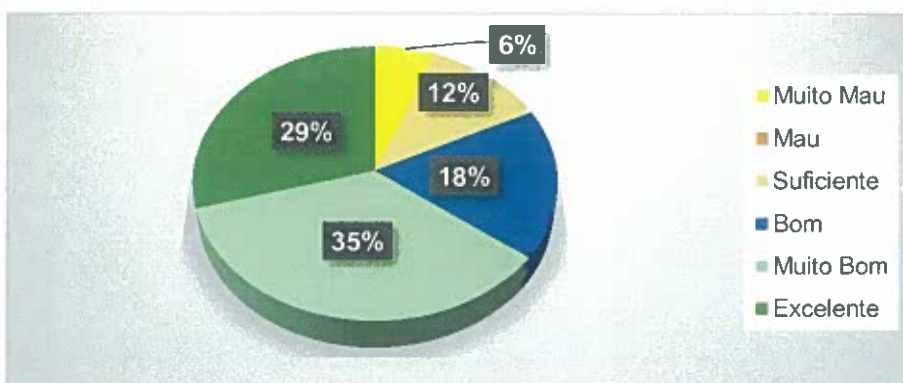
8.2 - Conforto



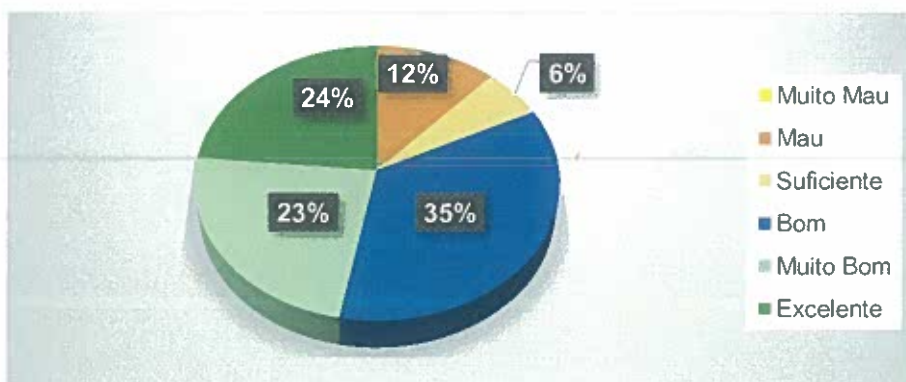
8.3 - Climatização/Ventilação



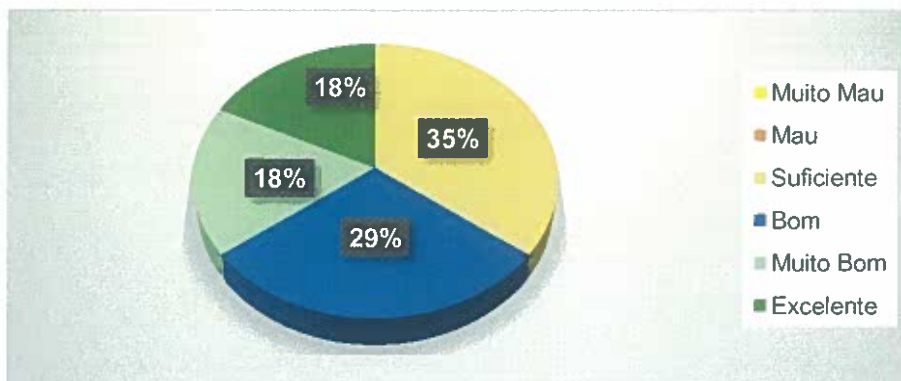
8.4 - Segurança



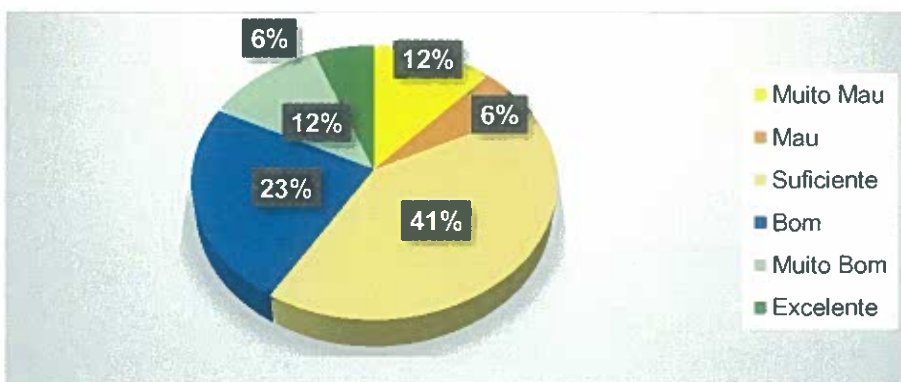
8.5 - Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzida

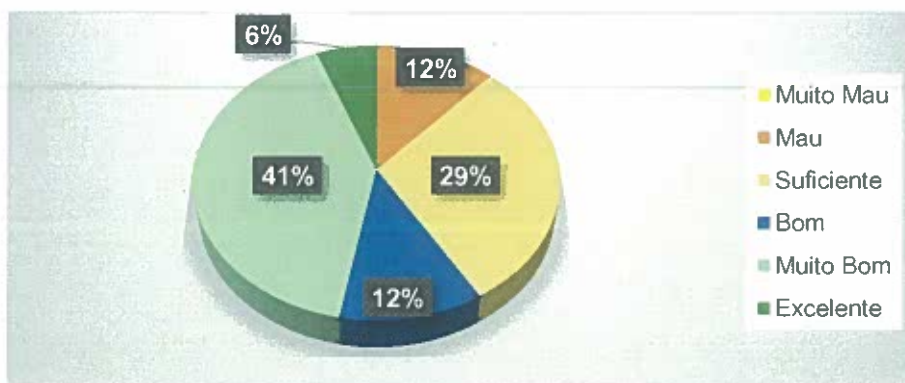


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

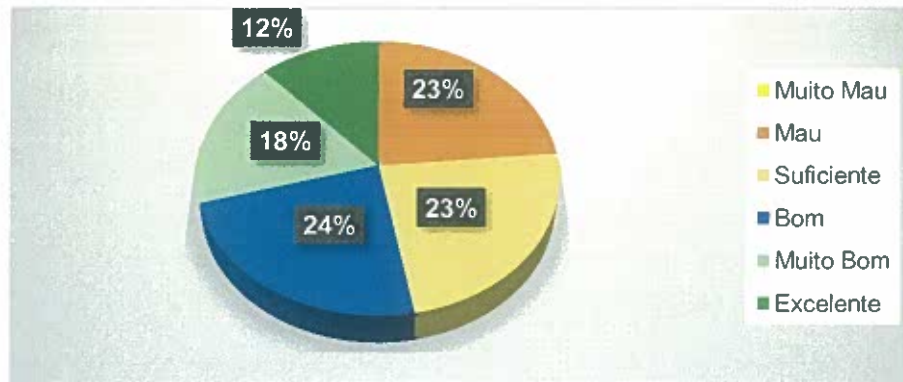


9 - Refeições

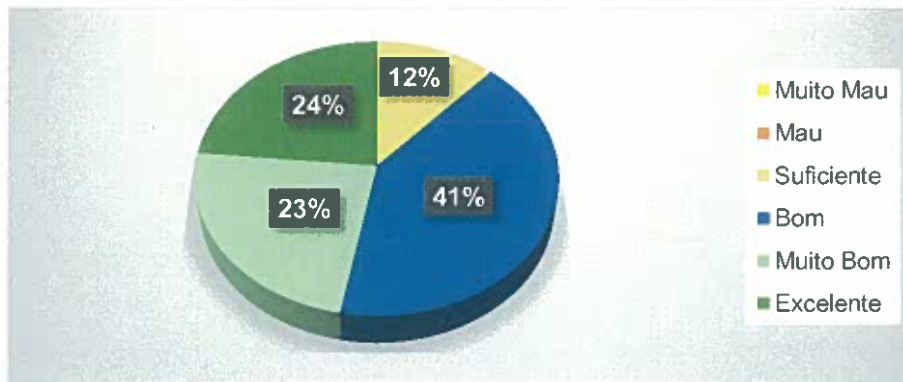
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



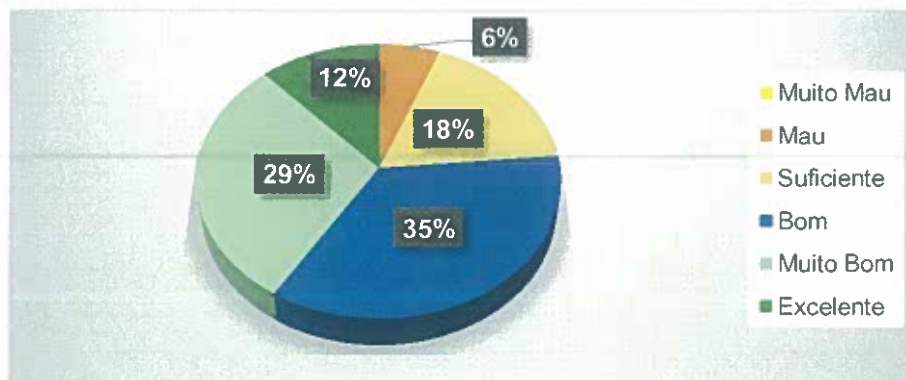
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



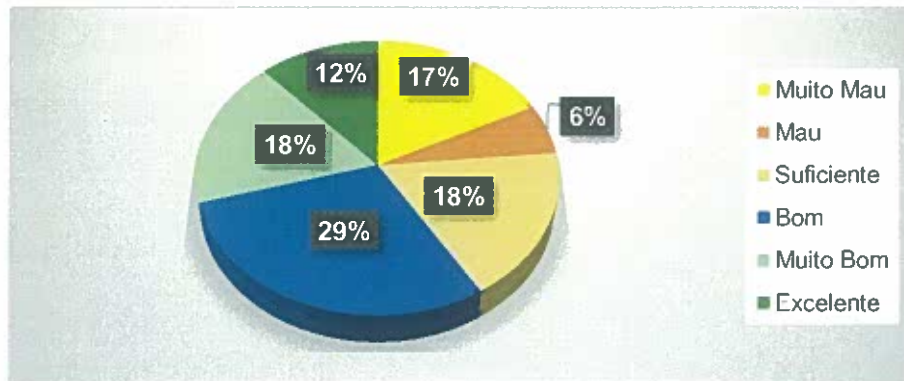
9.3 - Confeção dos Alimentos



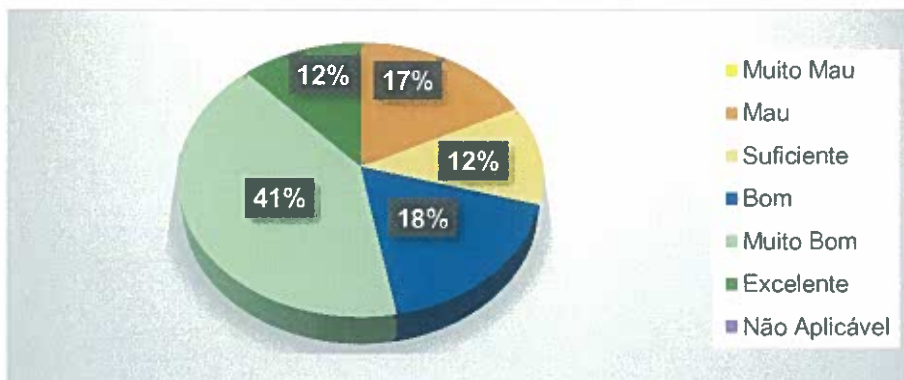
9.4 - Apresentação dos Alimentos



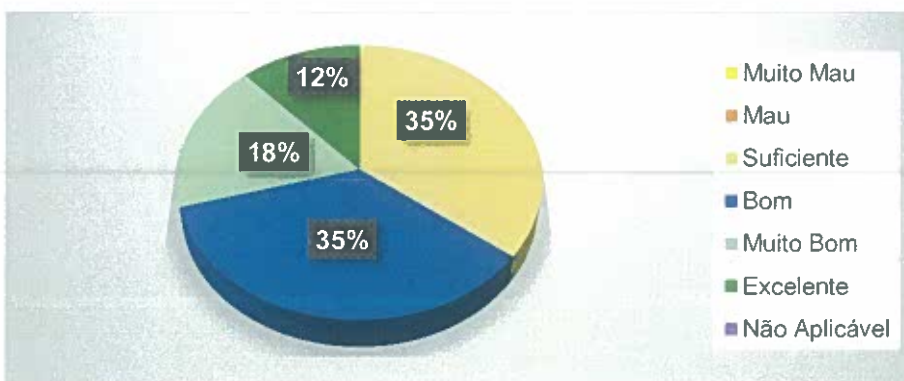
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)

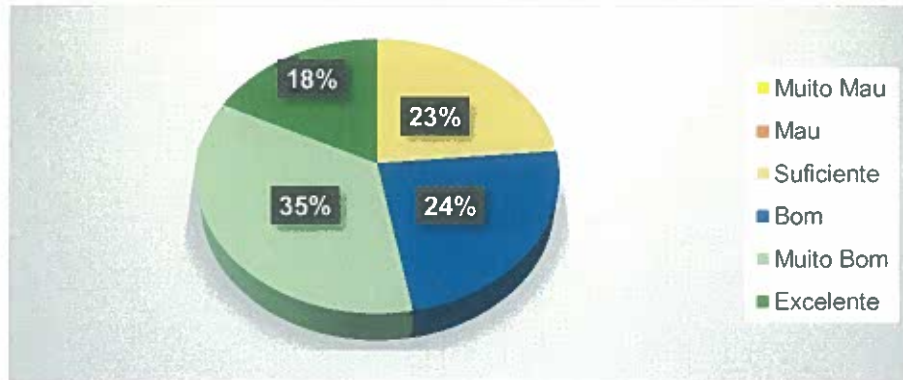


9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)

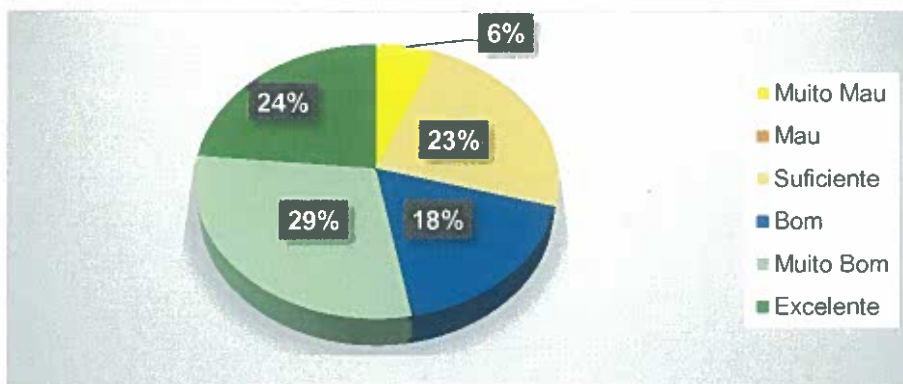


10 – Funcionários

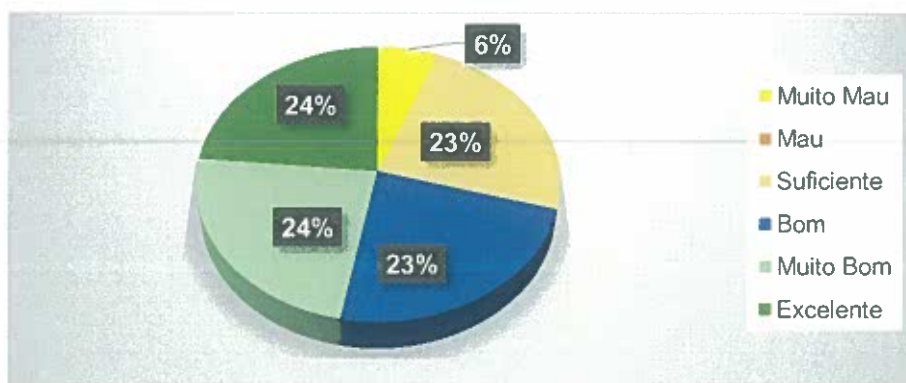
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 - Simpatia

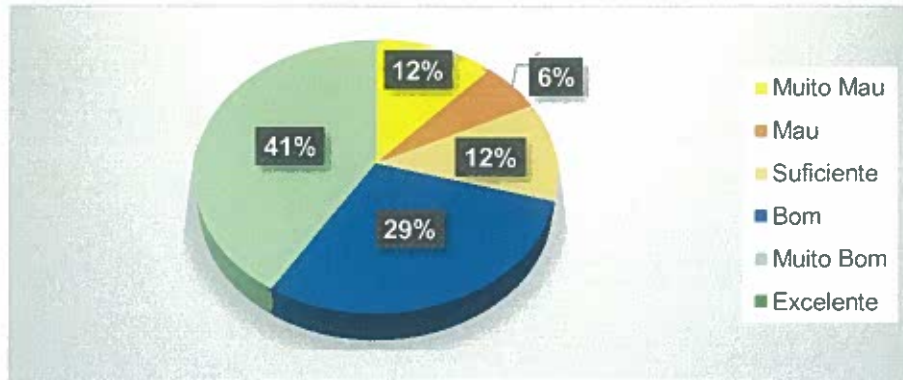


10.3 - Forma de Atendimento

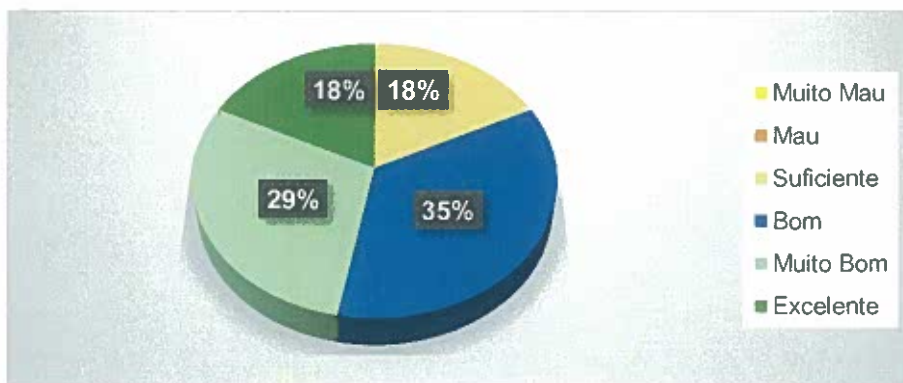


11 – Serviço

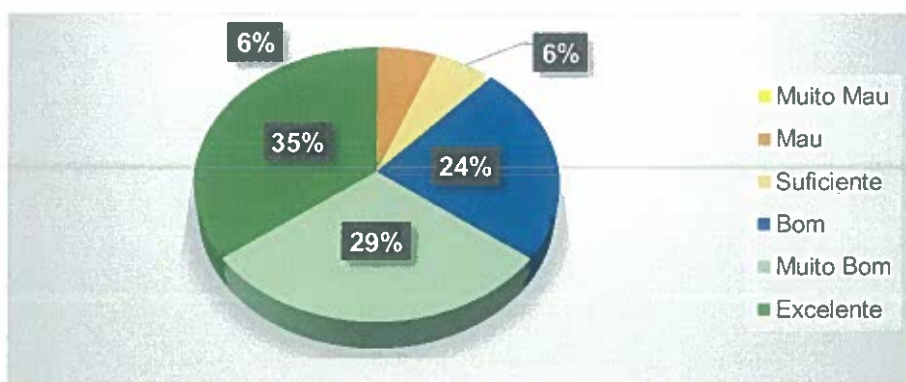
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço



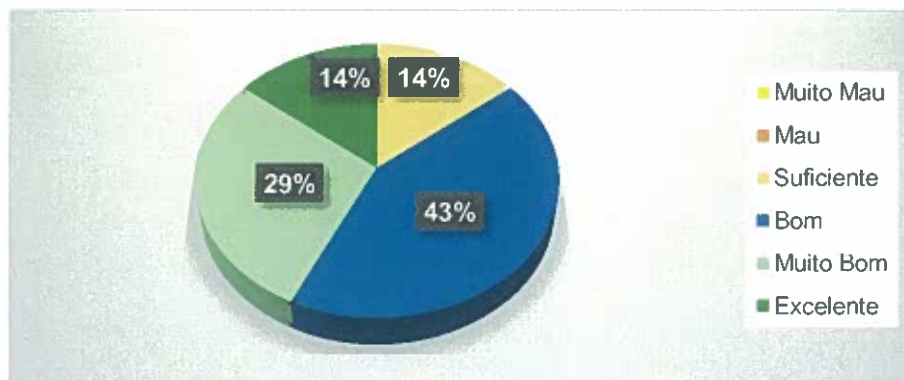
4.5 – Snack-Bar Polo I ECVA “DA6”

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 6 |
| Percentagem | 0,06% |

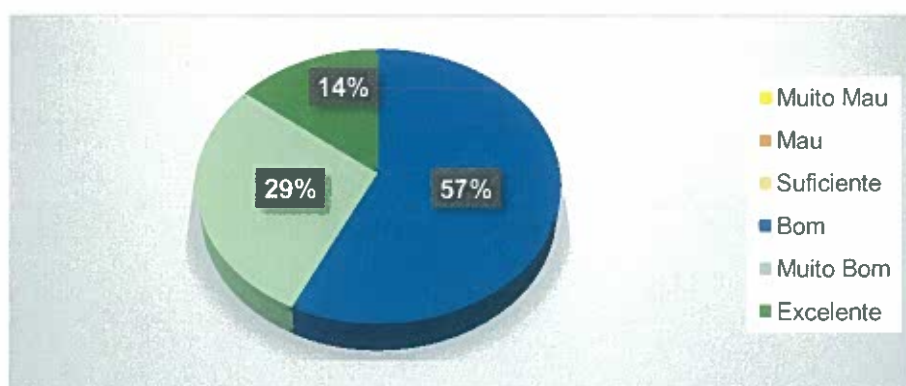
| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|---|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 0 | 0 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 8.5 - Luminosidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preço/outras informações | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 |

7 - Higiene

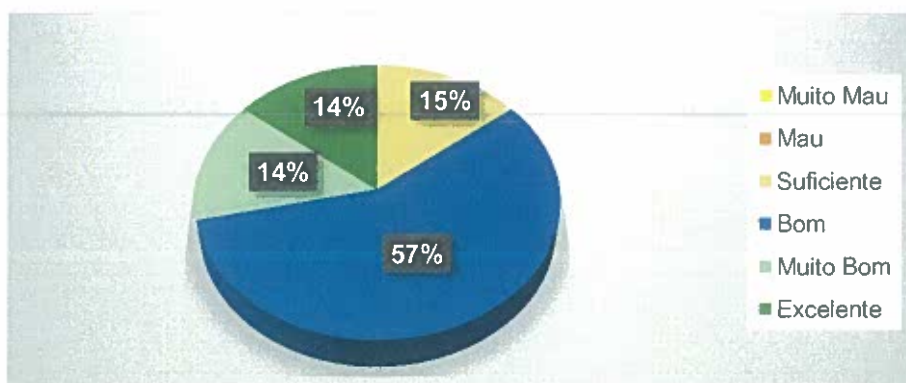
7.1 - Expositores Alimentares



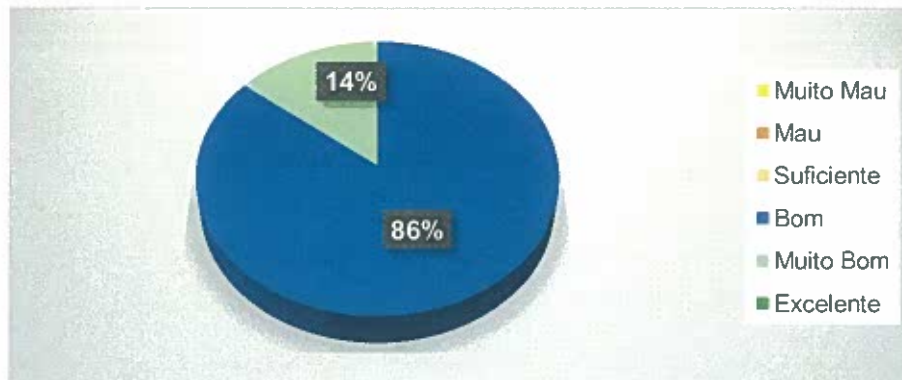
7.2 – Talheres e Louças



7.3 - Mesas e Cadeiras

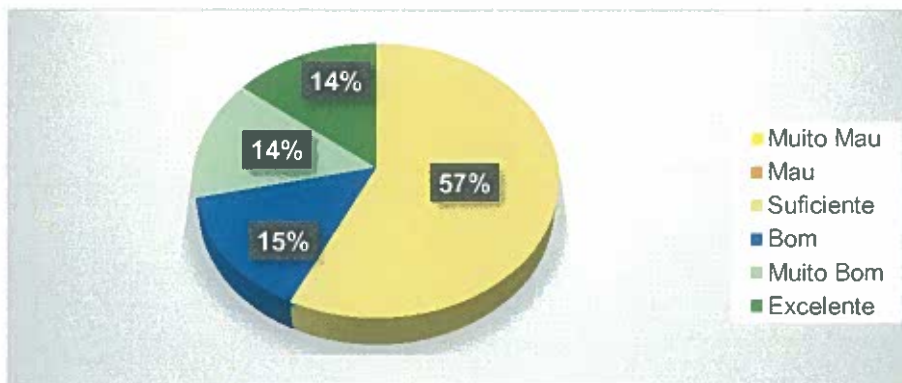


7.4 - Espaço

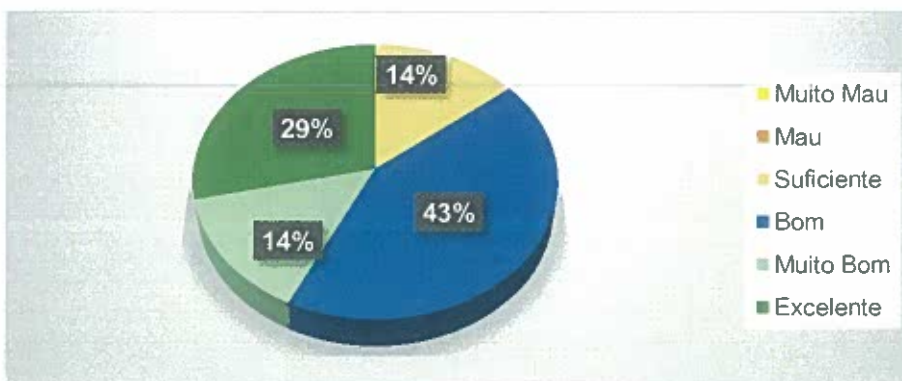


8 - Área Cliente

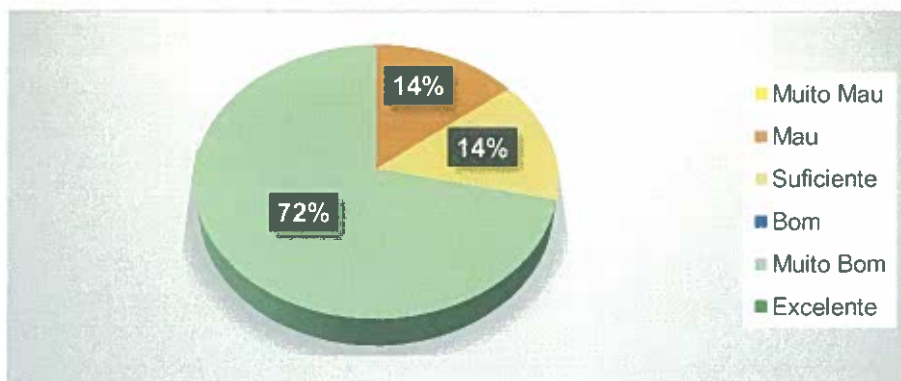
8.1 - Dimensão



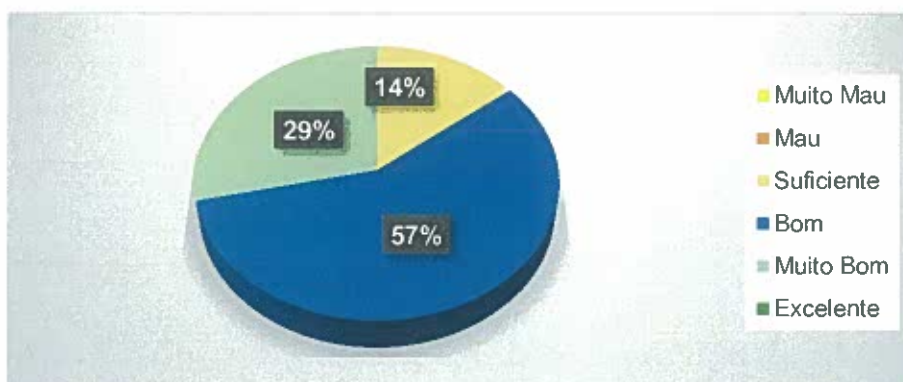
8.2 - Conforto



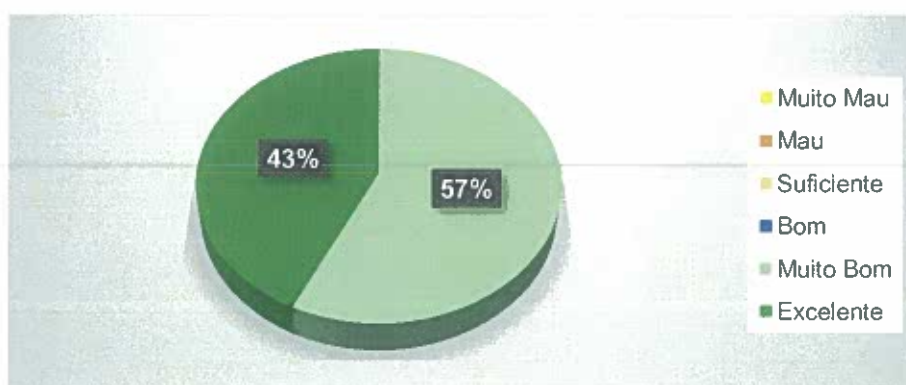
8.3 - Climatização/Ventilação



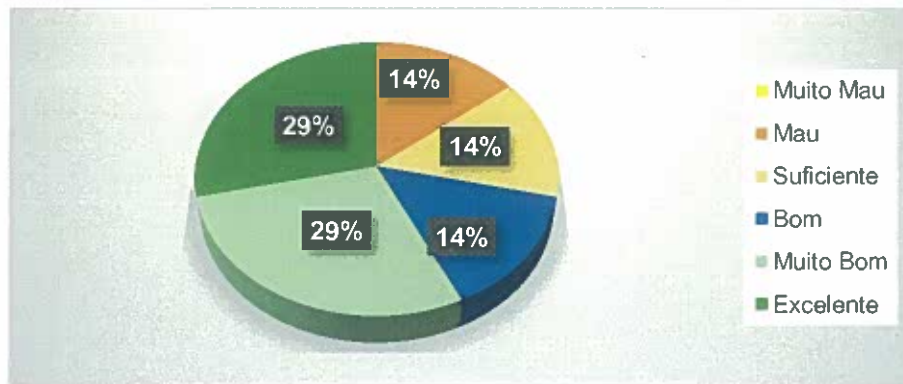
8.4 - Segurança



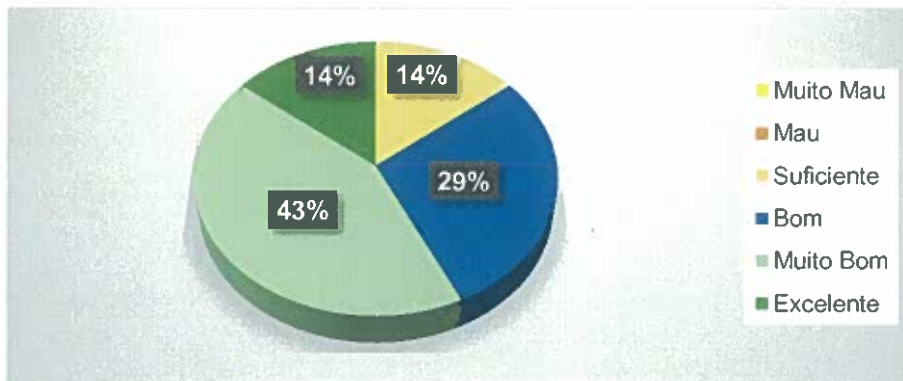
8.5 - Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzida

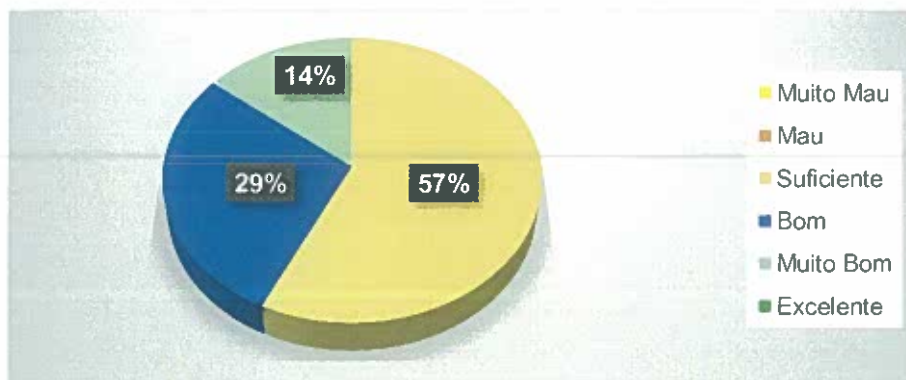


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

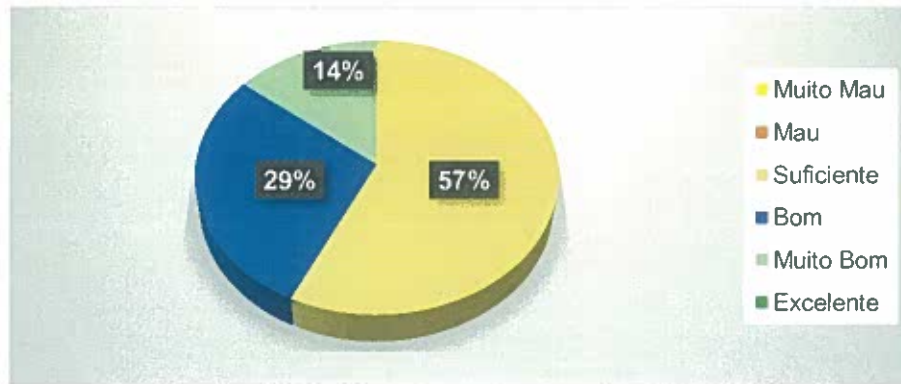


9 - Refeições

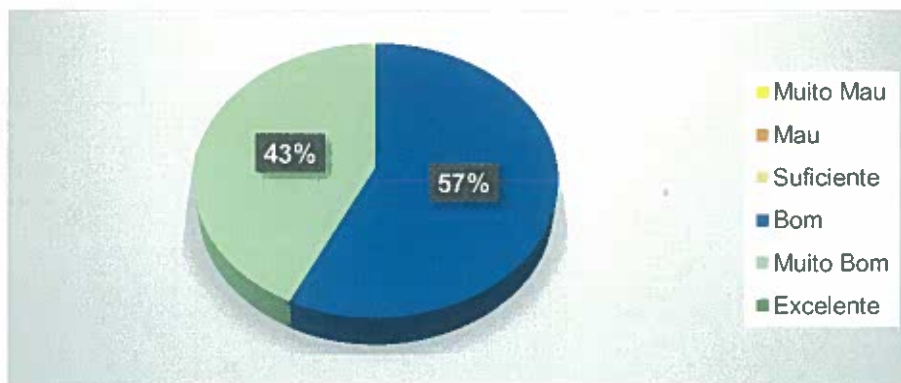
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



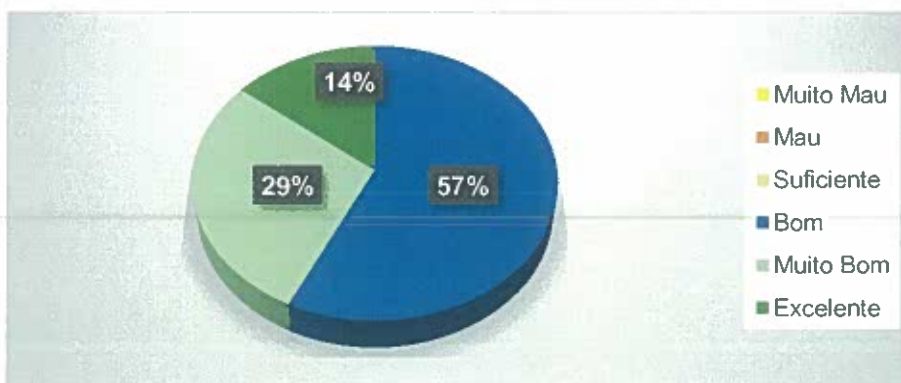
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



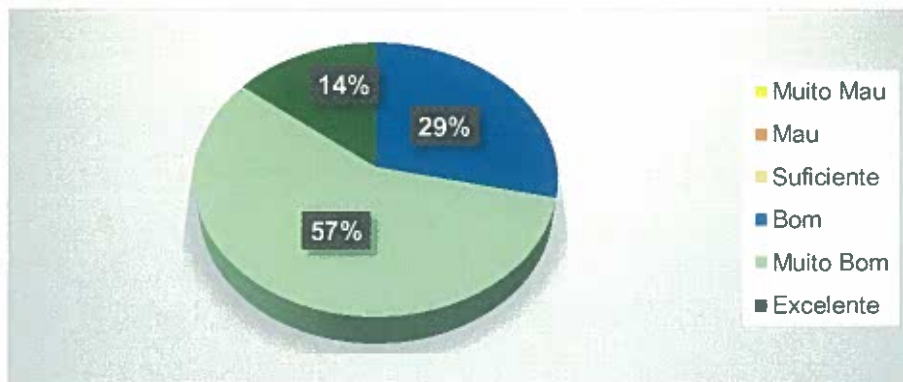
9.3 - Confeção dos Alimentos



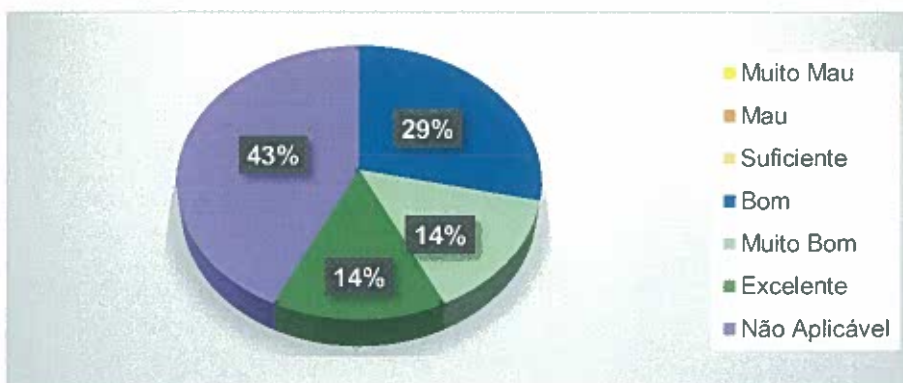
9.4 - Apresentação dos Alimentos



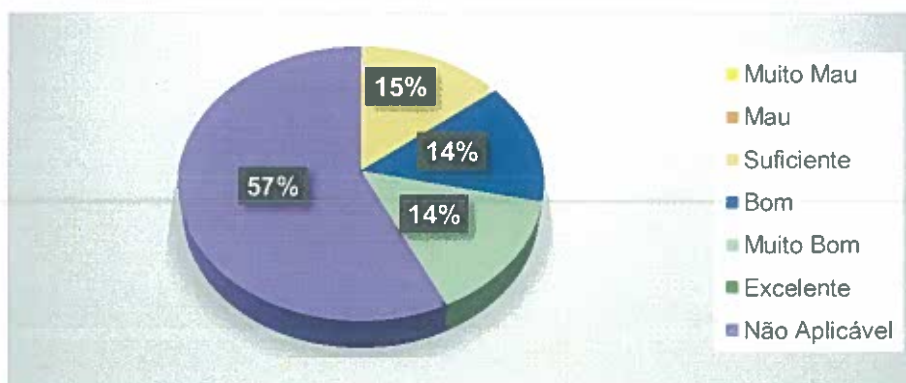
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)

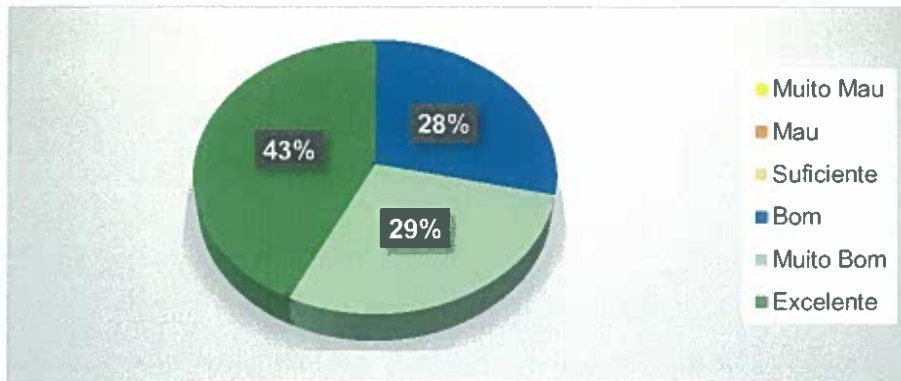


9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)

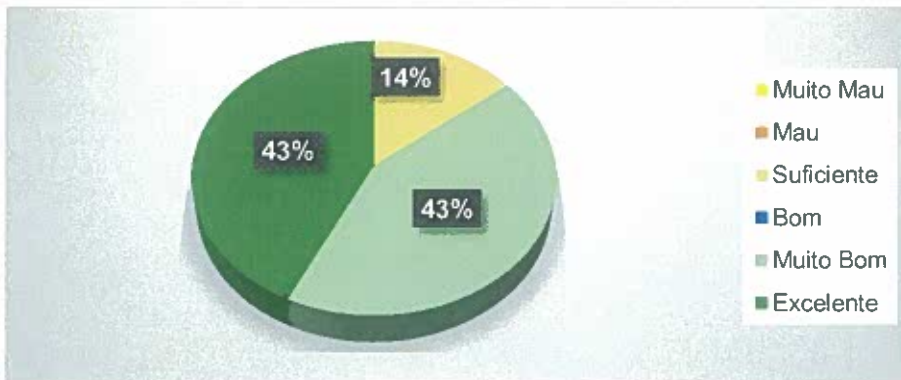


10 – Funcionários

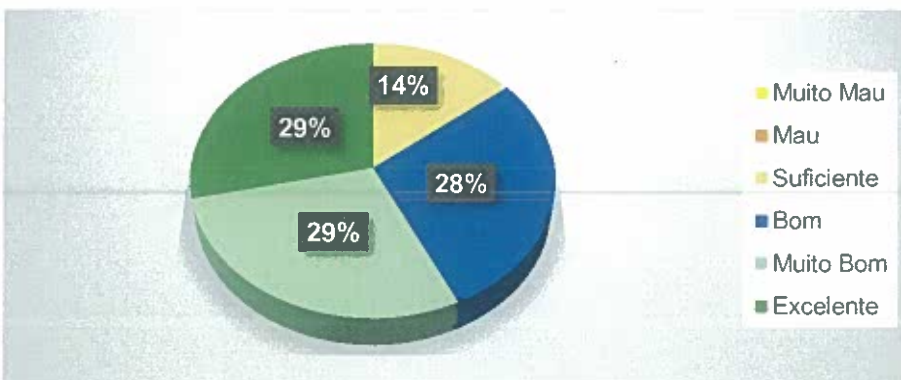
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 - Simpatia

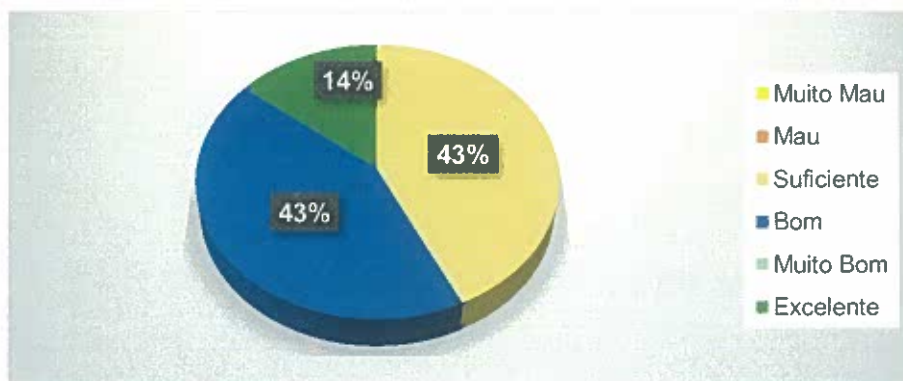


10.3 - Forma de Atendimento

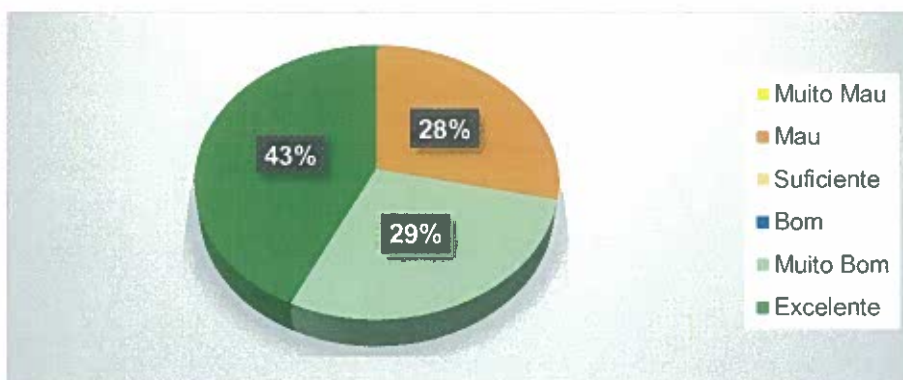


11 - Serviço

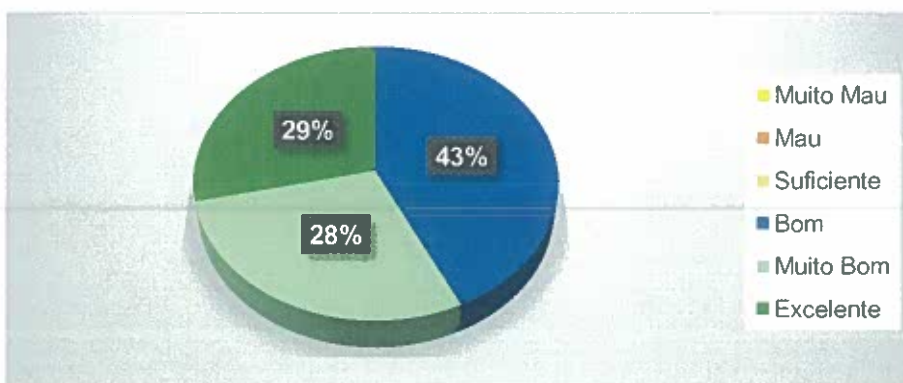
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço



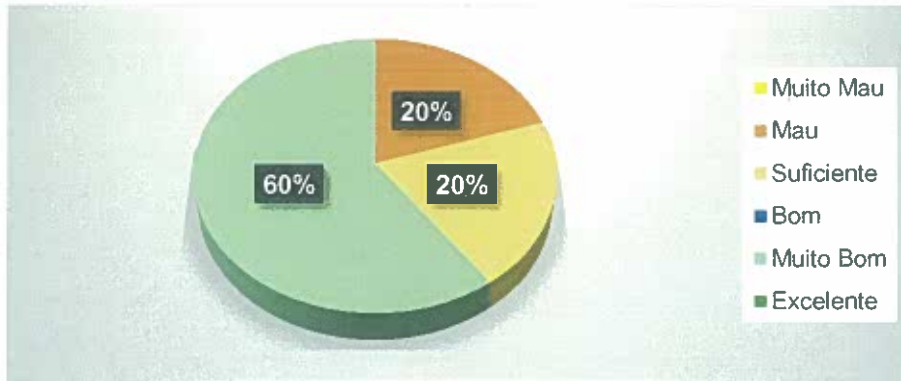
4.6 – Snack-Bar Aula Magna “DA7”

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 5 |
| Percentagem | 0,05% |

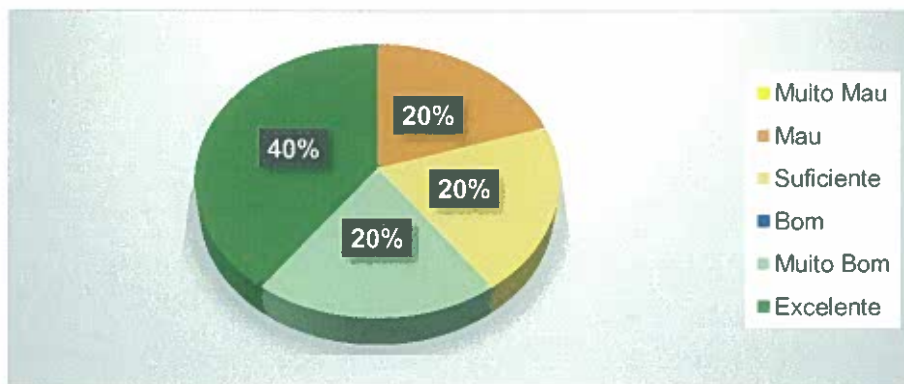
| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|---|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 8.5 - Luminosidade | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preço/outras informações | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 |

7 - Higiene

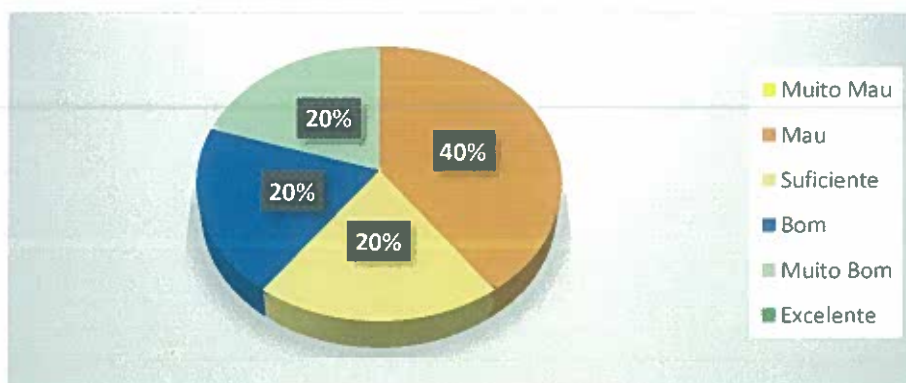
7.1 - Expositores Alimentares



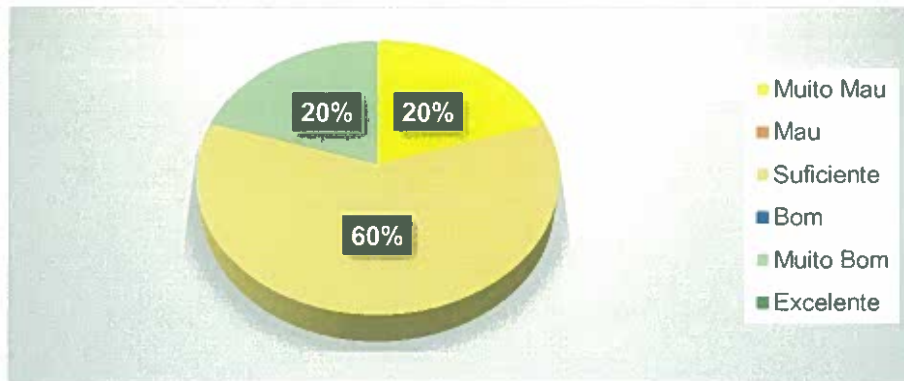
7.2 - Talheres e Louças



7.3 - Mesas e Cadeiras

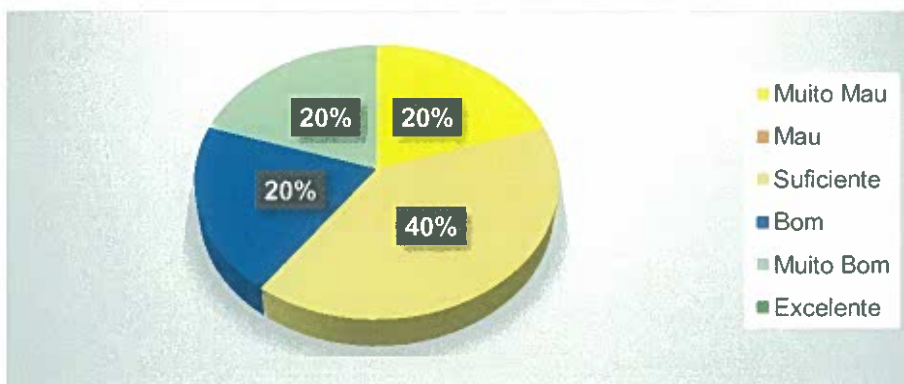


7.4 - Espaço

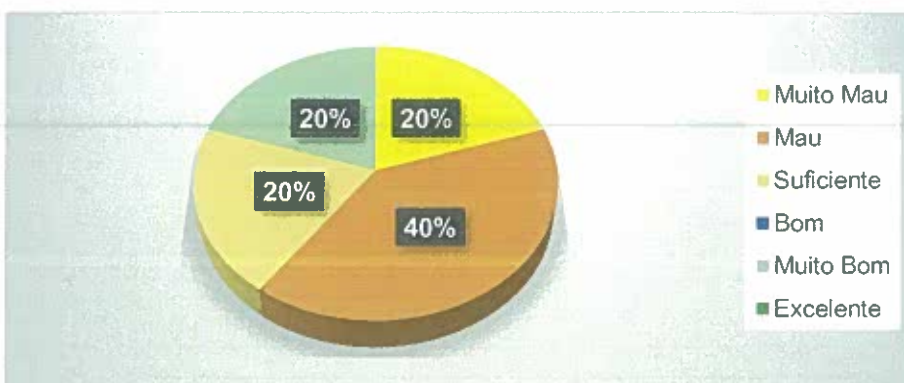


8 - Área Cliente

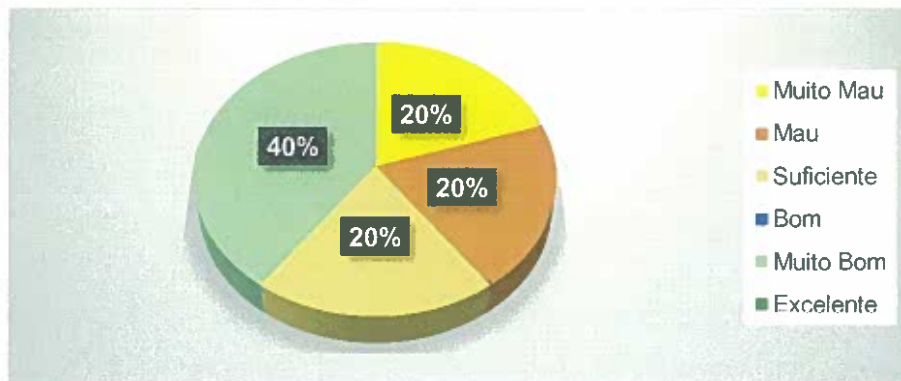
8.1 - Dimensão



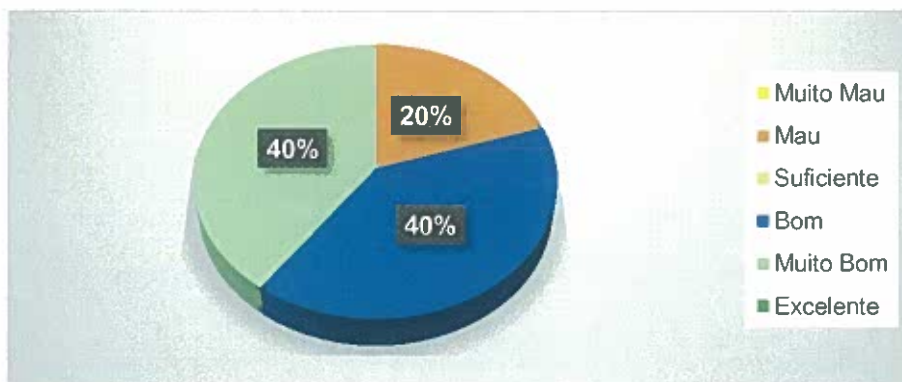
8.2 - Conforto



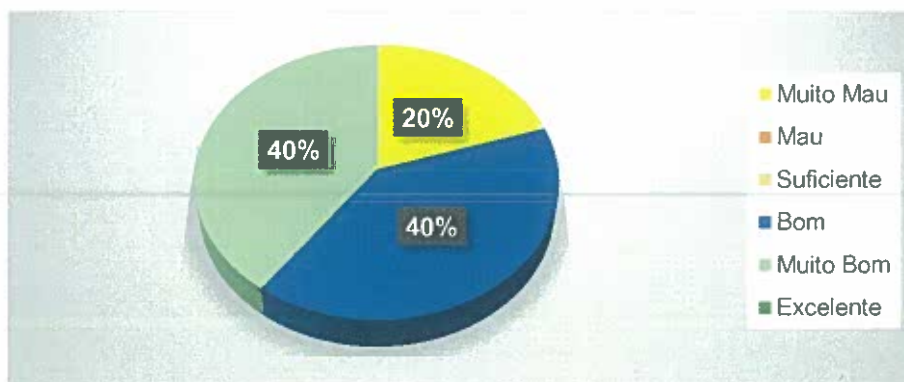
8.3 - Climatização/Ventilação



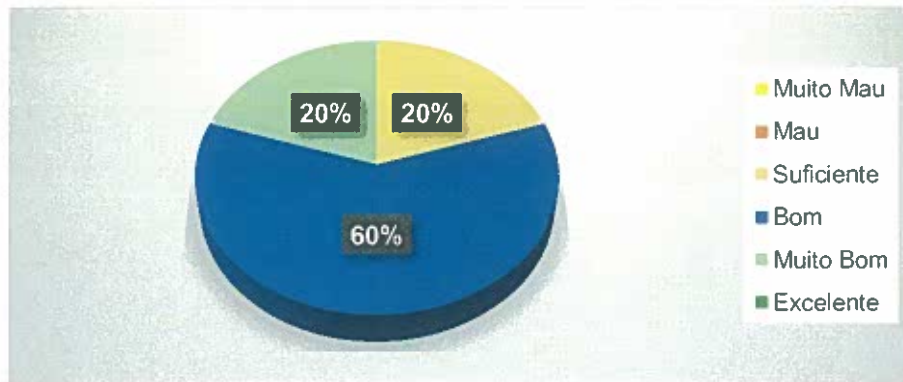
8.4 - Segurança



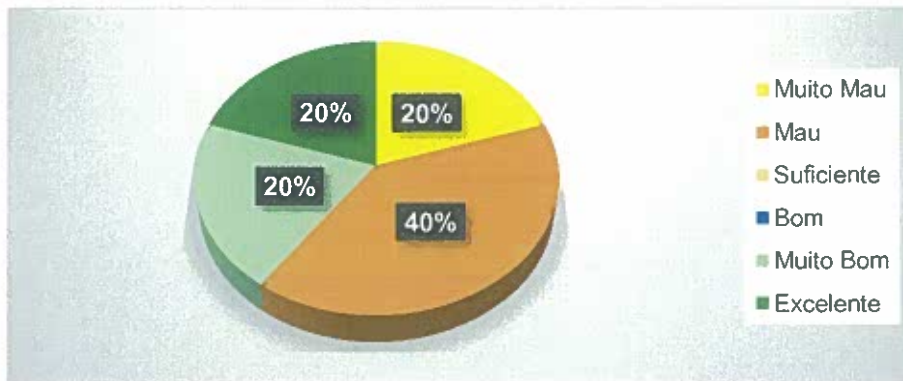
8.5 - Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzida

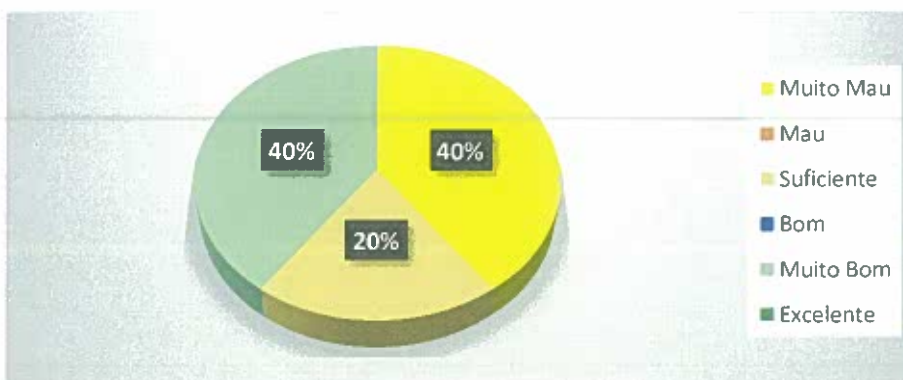


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

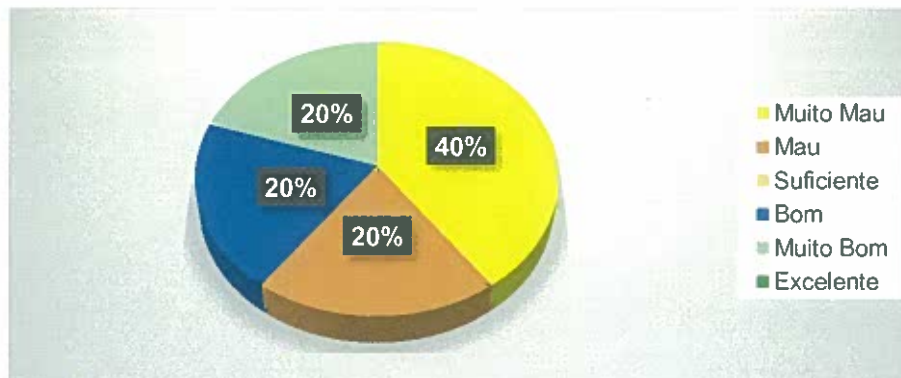


9 - Refeições

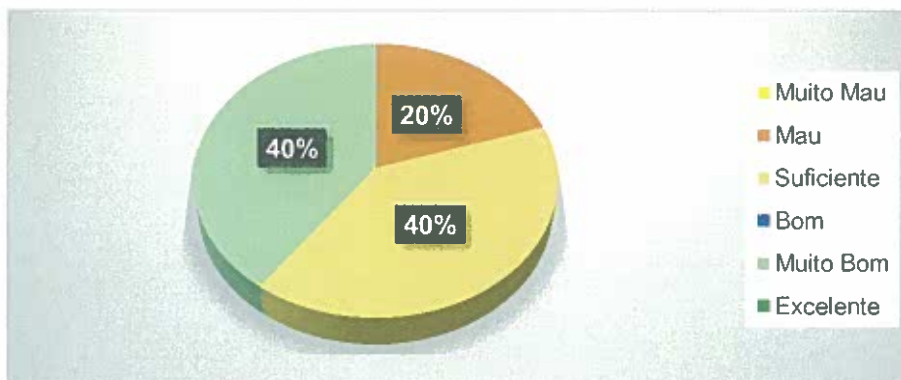
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



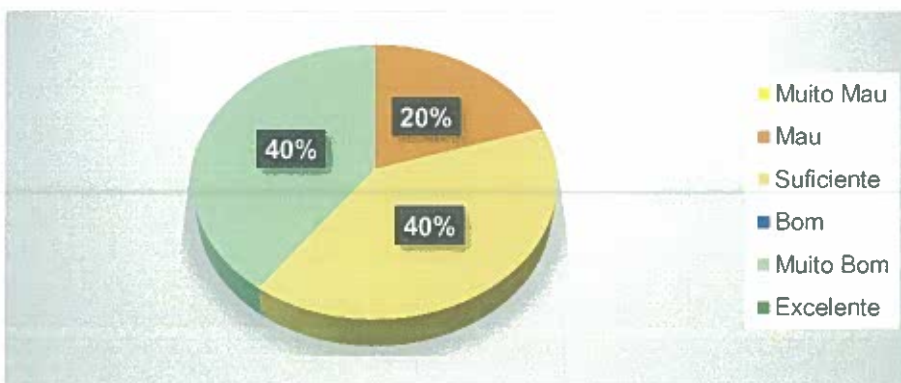
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



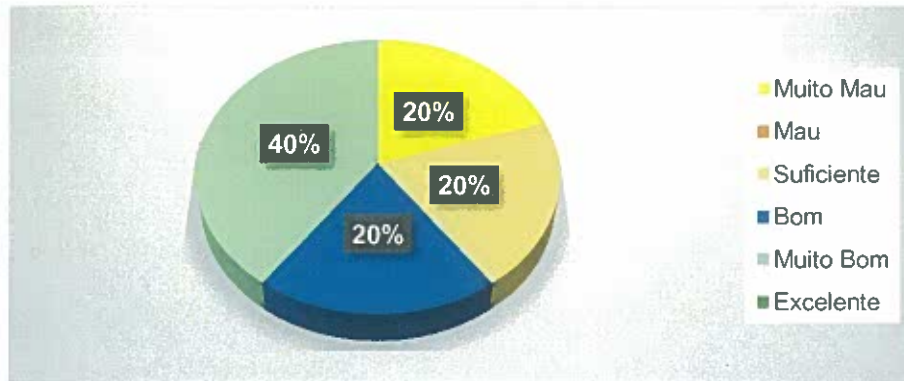
9.3 - Confeção dos Alimentos



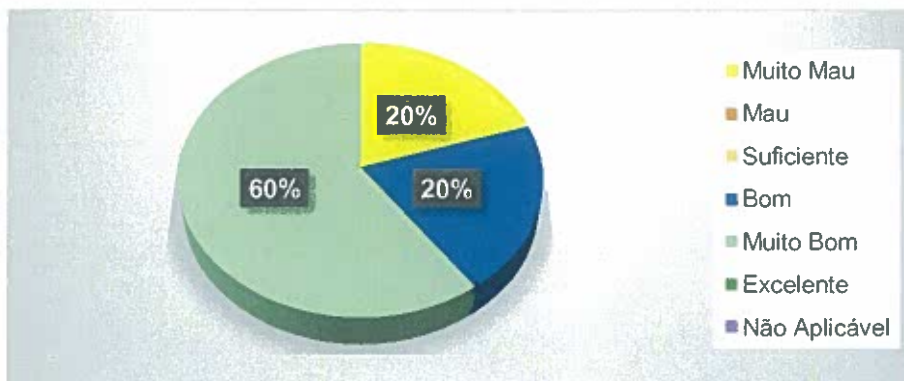
9.4 - Apresentação dos Alimentos



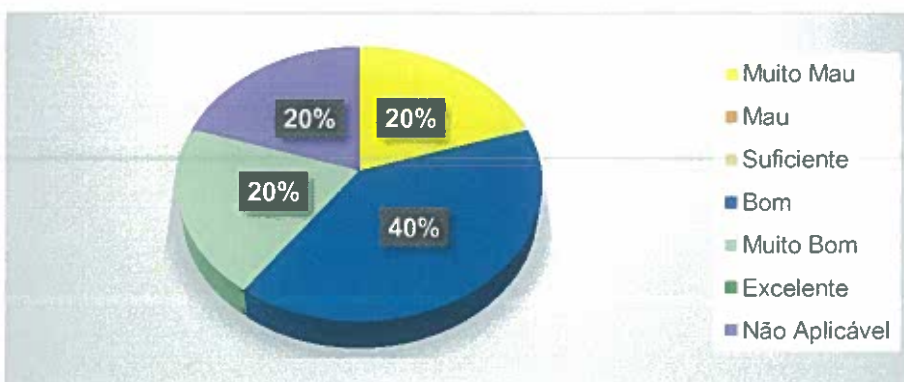
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)



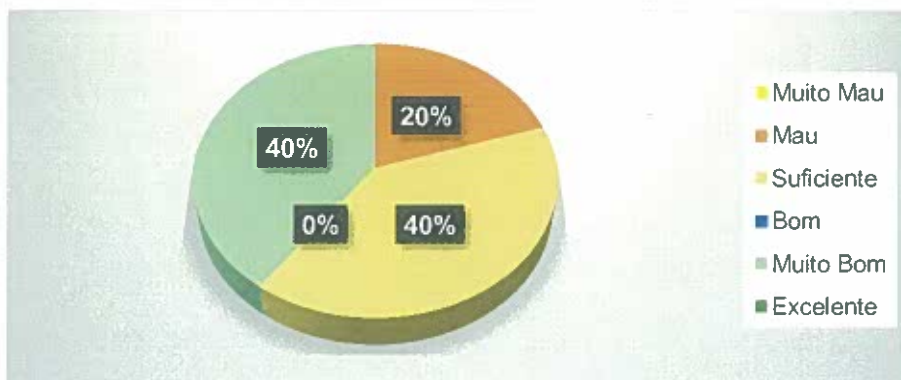
9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)



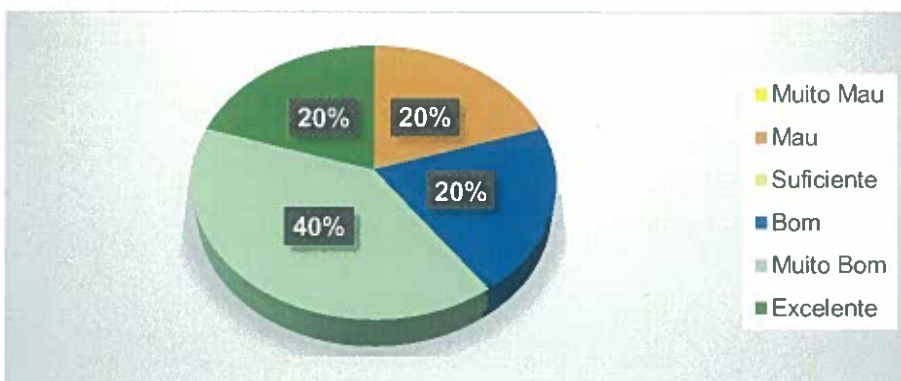


10 – Funcionários

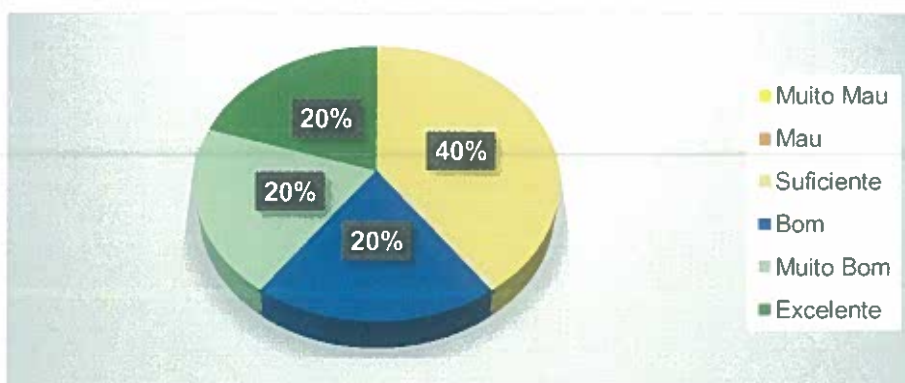
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 - Simpatia

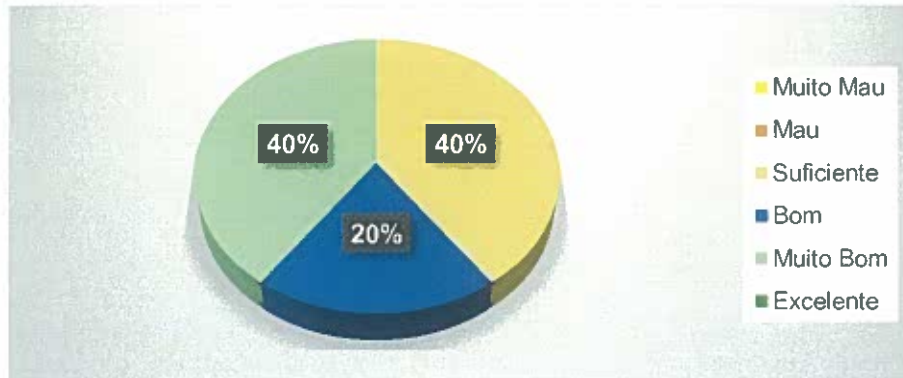


10.3 - Forma de Atendimento

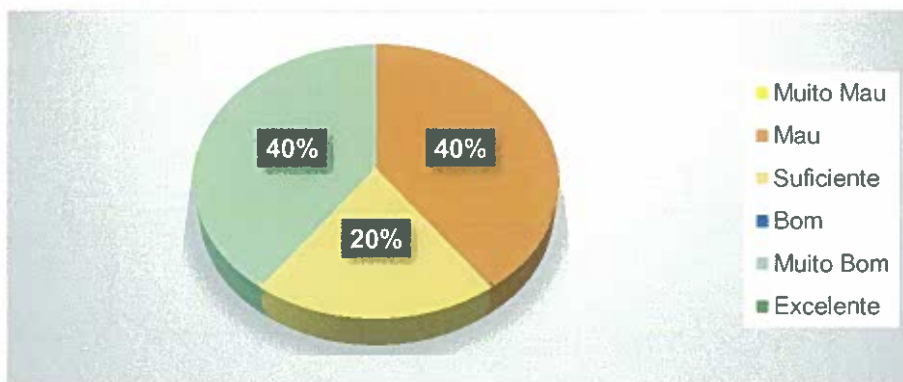


11 – Serviço

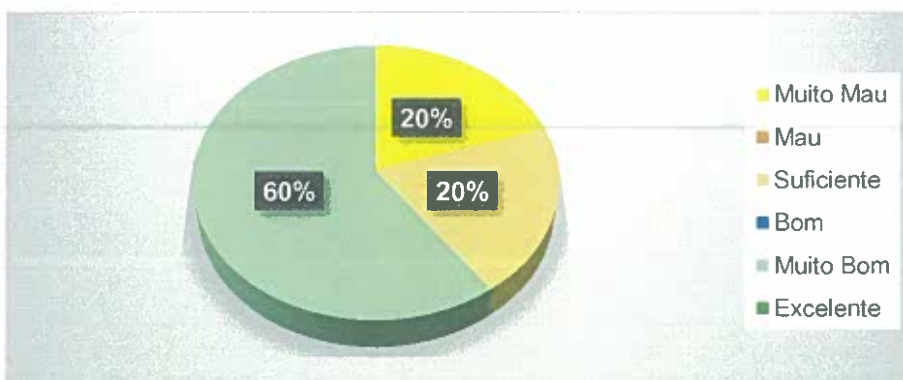
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço



4.7 – Snack-Bar Polo | ECAV “DA13”

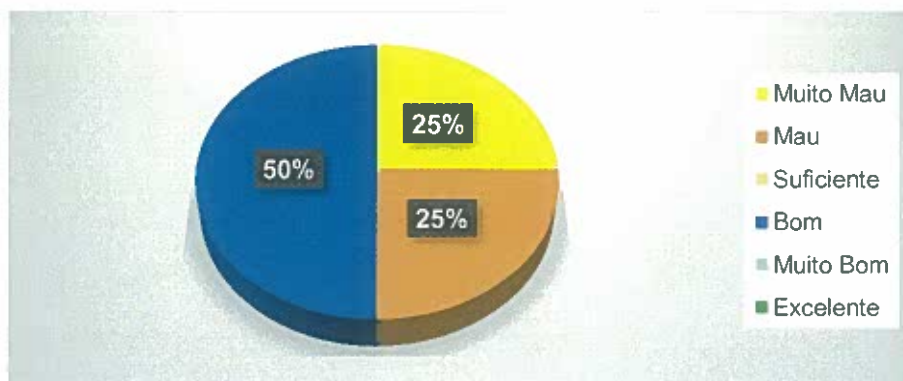
| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 4 |
| Percentagem | 0,04% |

| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|---|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 8.5 - Luminosidade | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preço/outras informações | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |

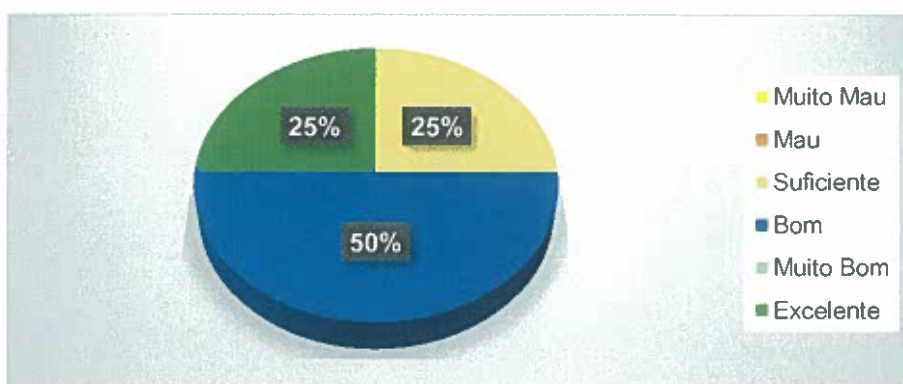
A

7 - Higiene

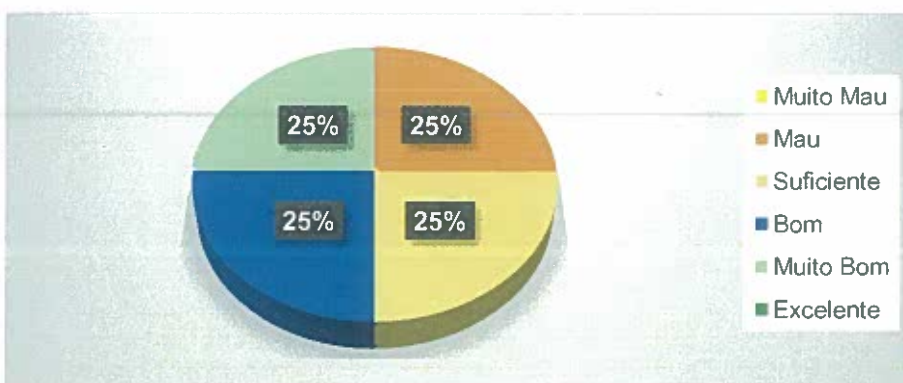
7.1 - Expositores Alimentares



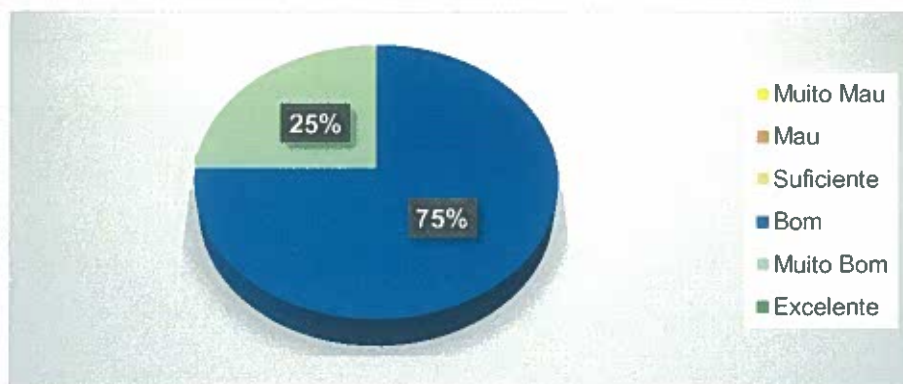
7.2 - Talheres e Louças



7.3 - Mesas e Cadeiras

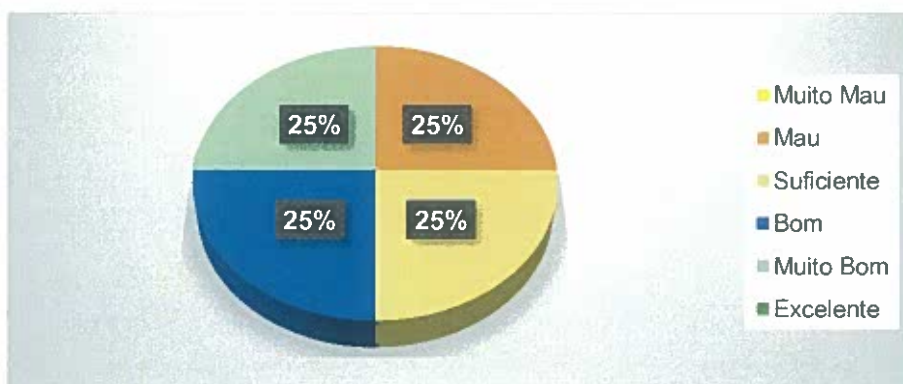


7.4 - Espaço

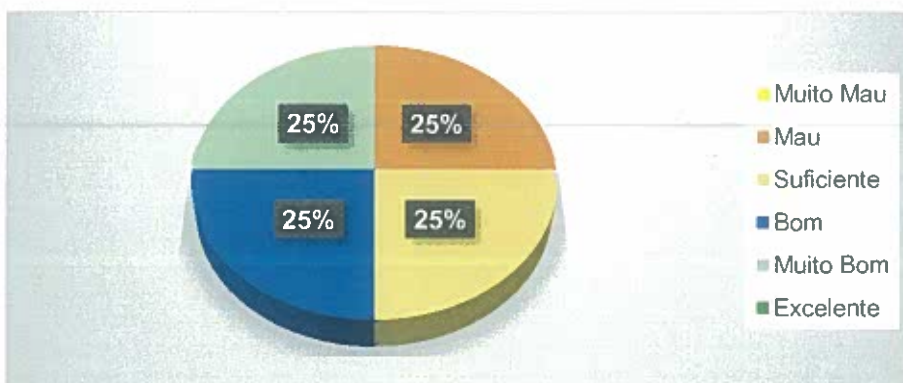


8 - Área Cliente

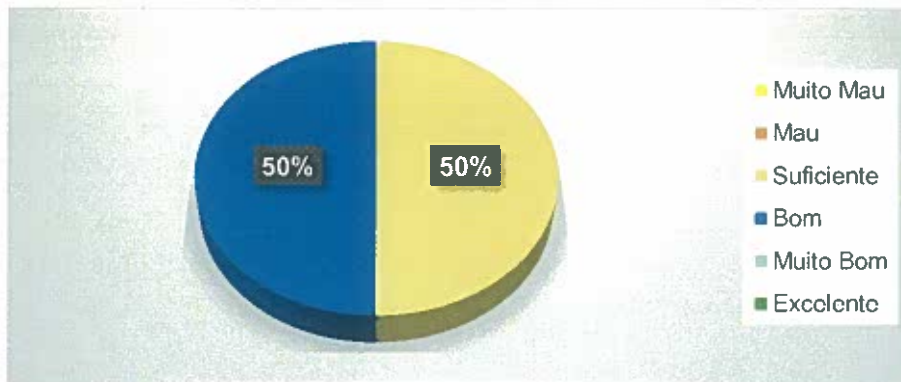
8.1 - Dimensão



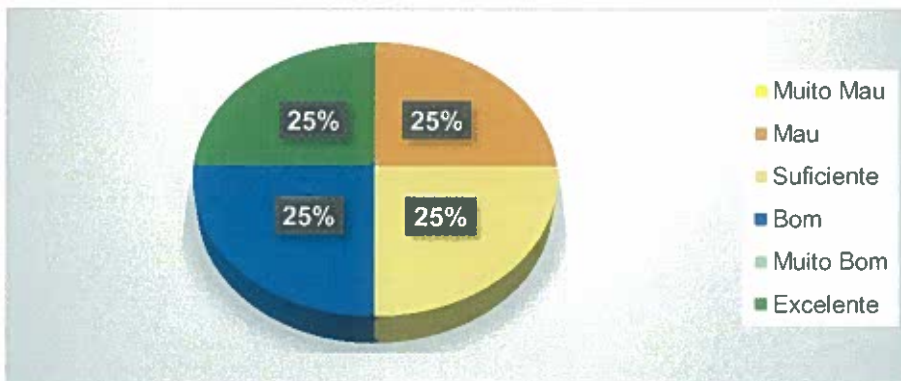
8.2 - Conforto



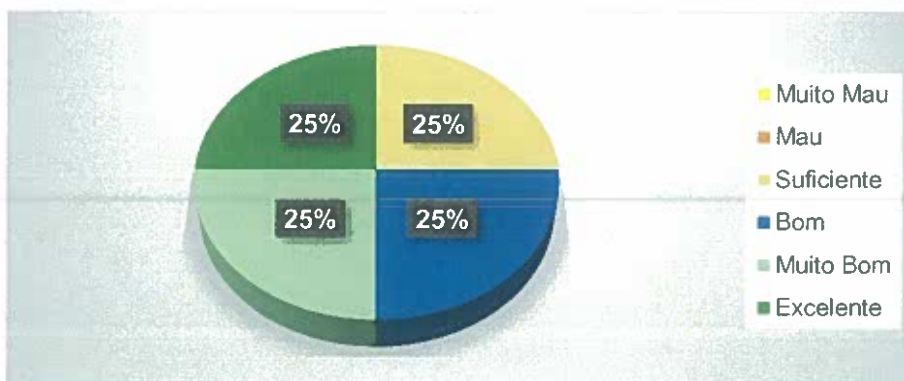
8.3 - Climatização/Ventilação



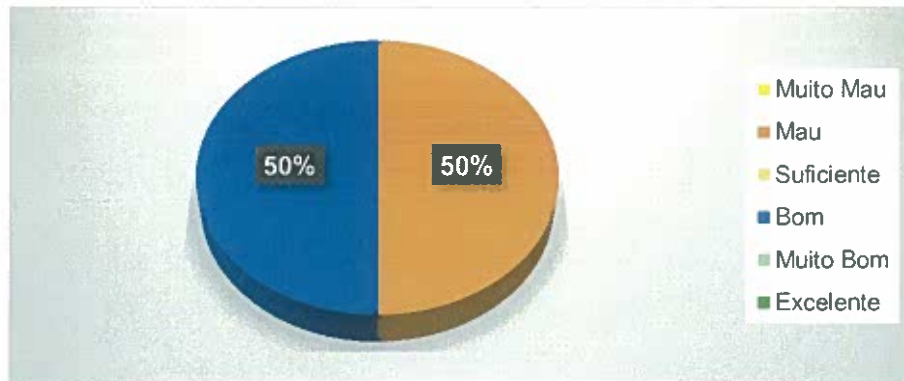
8.4 - Segurança



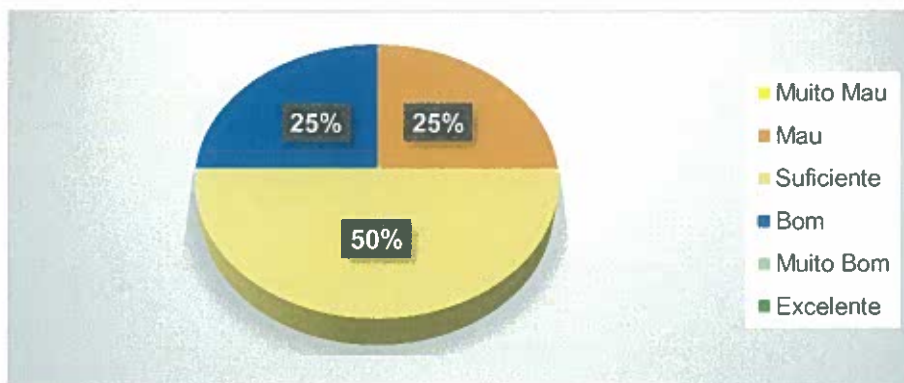
8.5 - Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzida

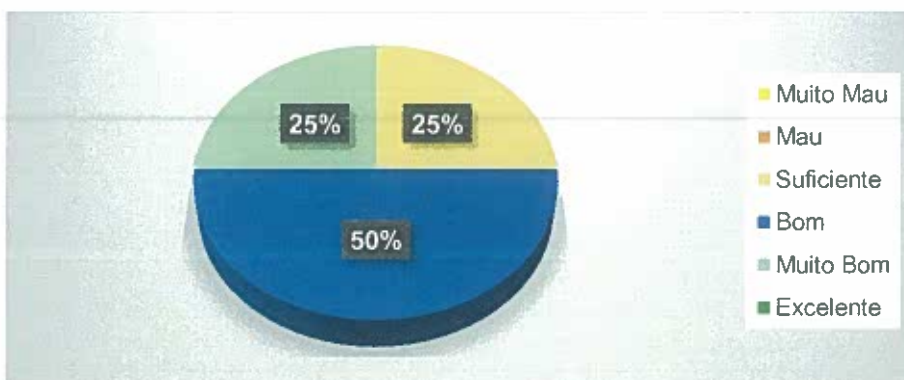


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

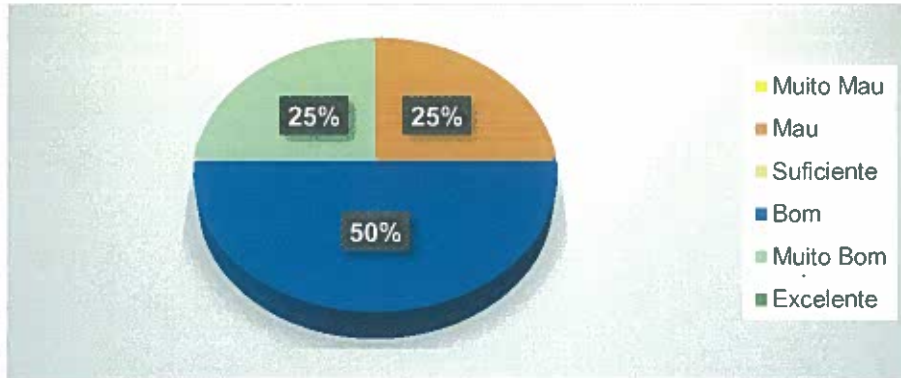


9 - Refeições

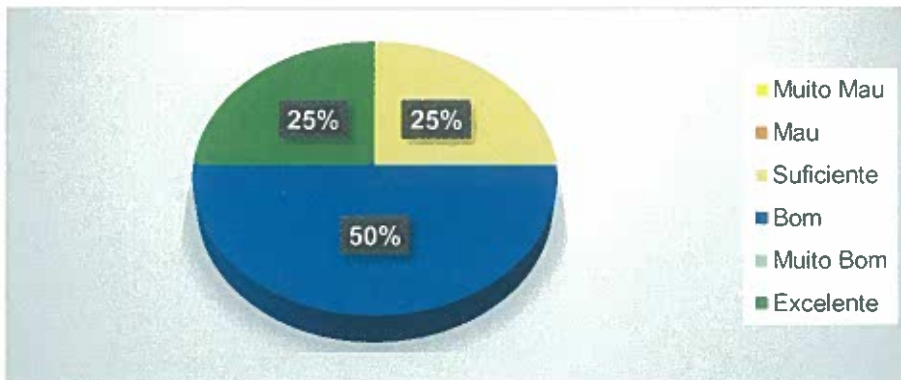
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



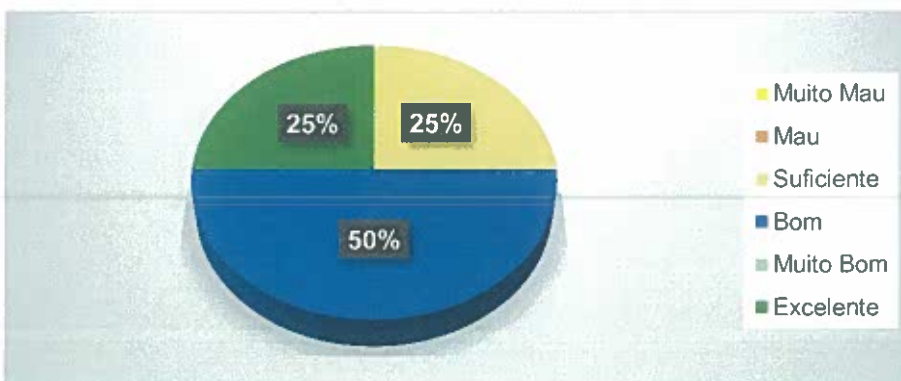
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



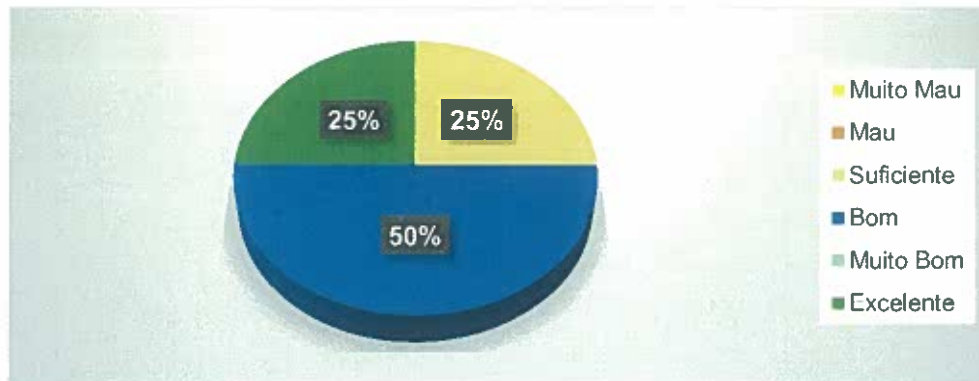
9.3 - Confeção dos Alimentos



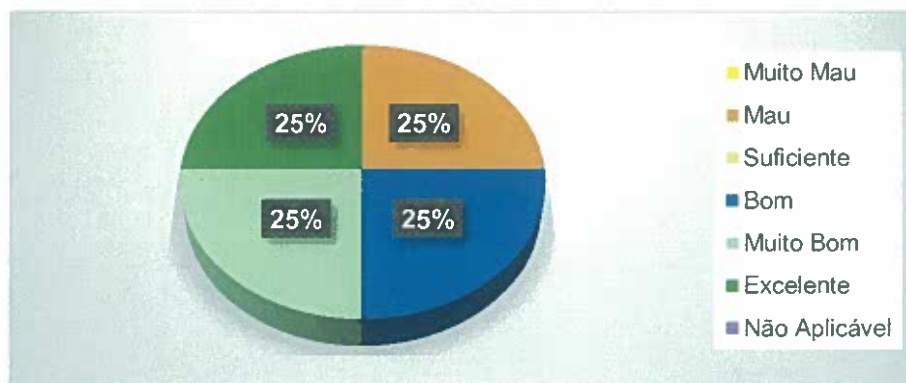
9.4 - Apresentação dos Alimentos



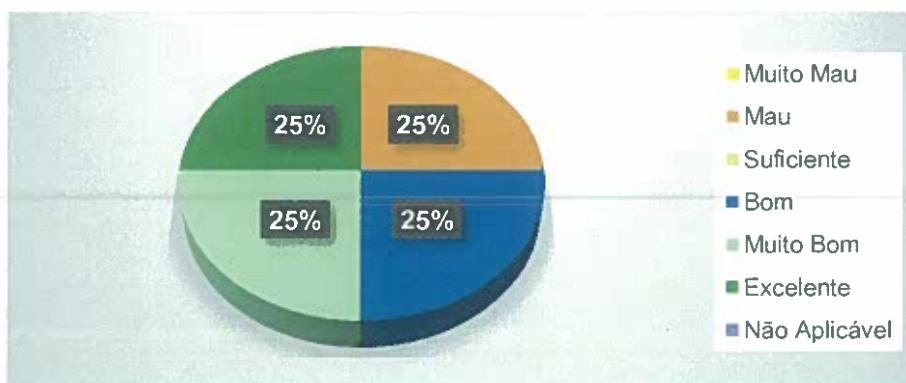
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)

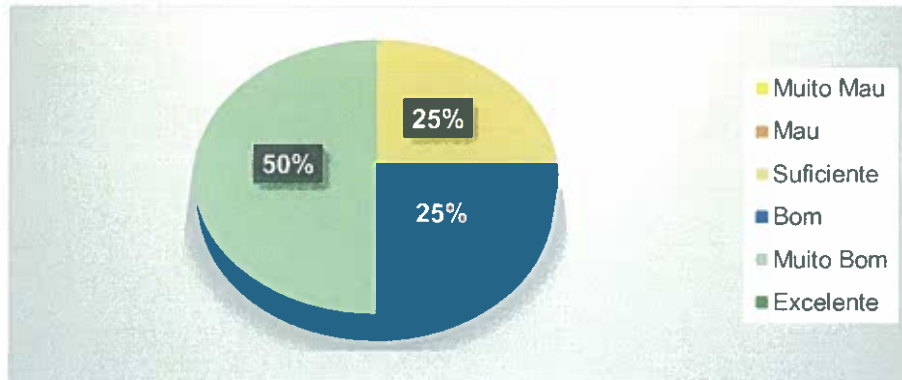


9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)

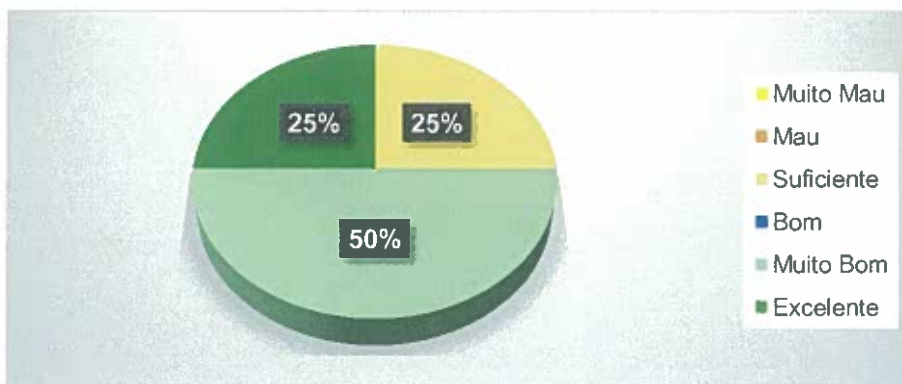


10 – Funcionários

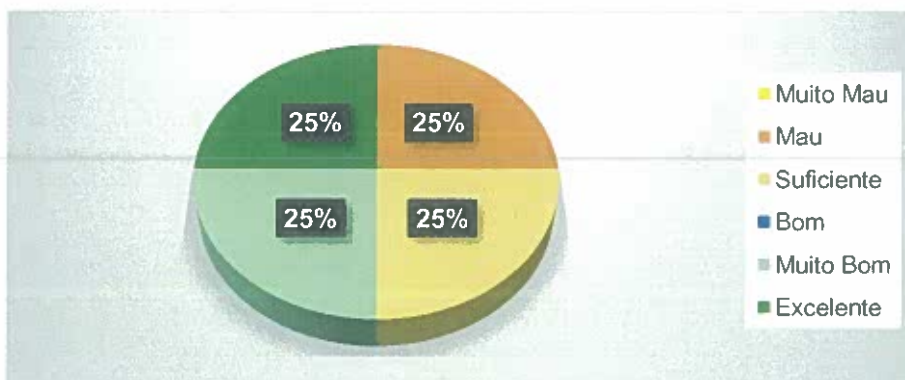
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 - Simpatia

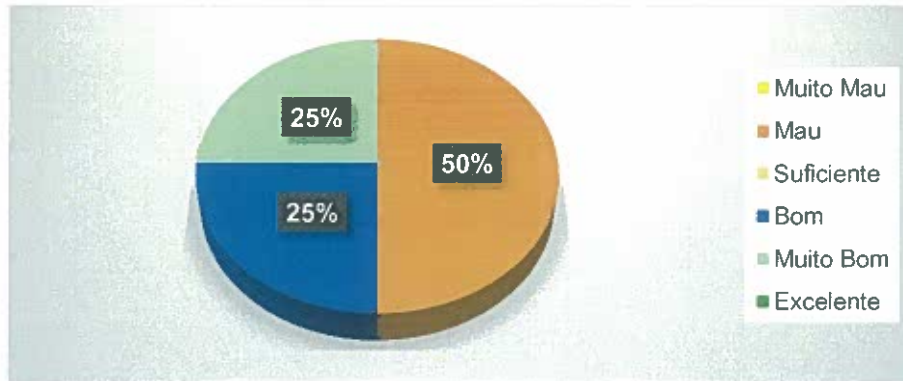


10.3 - Forma de Atendimento

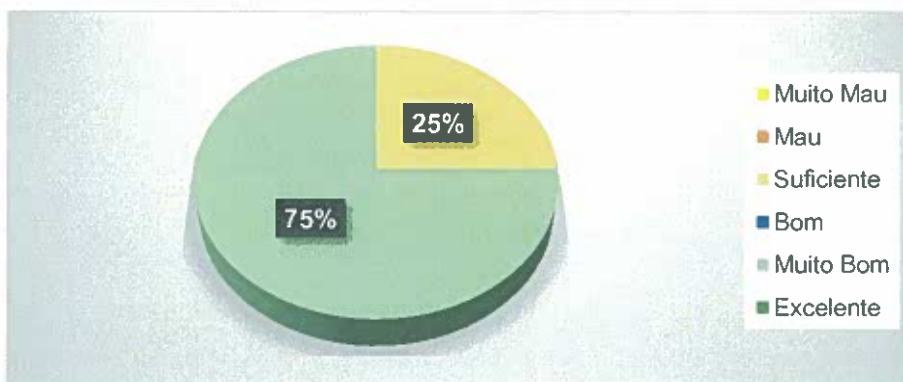


11 - Serviço

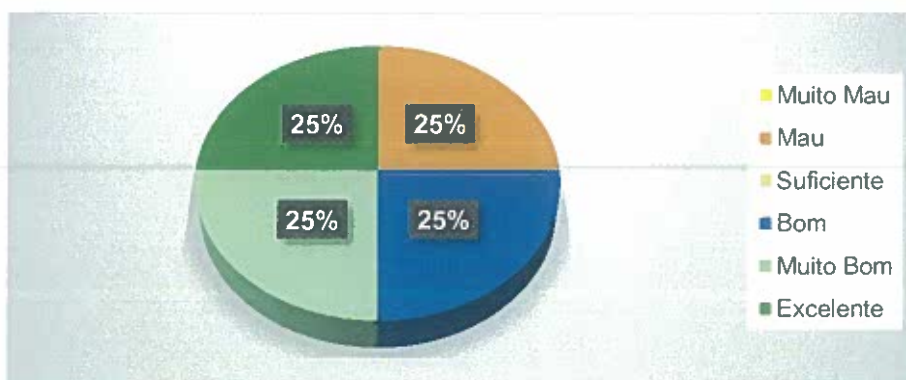
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço



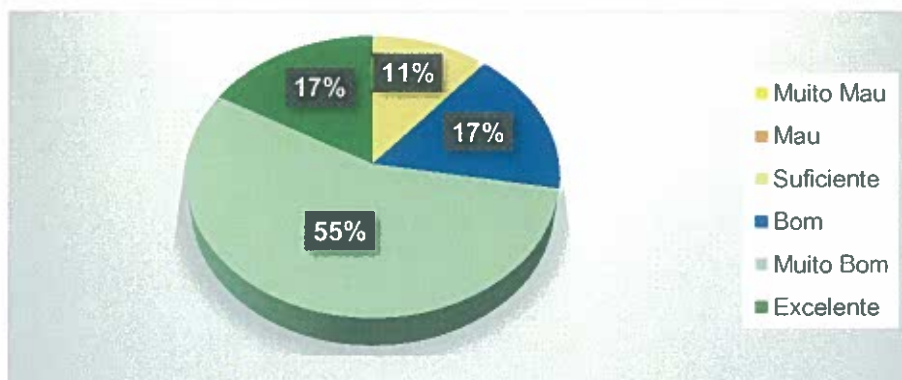
4.8 – Snack-Bar Blocos de Laboratórios “DA17”

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 18 |
| Percentagem | 0,18% |

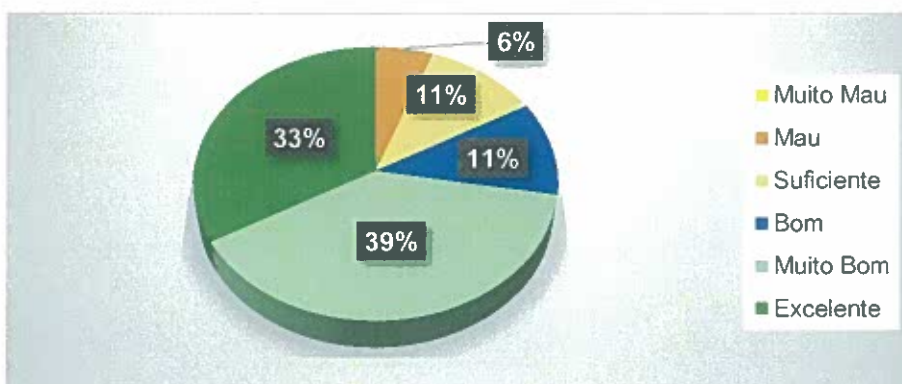
| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|--|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 0 | 0 | 2 | 3 | 10 | 3 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 0 | 1 | 2 | 2 | 7 | 6 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 0 | 8 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 0 | 0 | 3 | 3 | 7 | 5 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 0 | 3 | 2 | 4 | 2 | 7 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 0 | 1 | 3 | 6 | 5 | 3 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 0 | 4 | 5 | 4 | 5 | 0 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 0 | 0 | 4 | 4 | 3 | 7 | 0 |
| 8.5 - Luminosidade | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 11 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 0 | 1 | 2 | 2 | 5 | 8 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preçário/outras informações | 0 | 6 | 3 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 3 | 4 | 3 | 6 | 1 | 1 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 3 | 3 | 4 | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 1 | 7 | 6 | 2 | 2 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 1 | 6 | 4 | 5 | 2 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 0 | 2 | 8 | 6 | 1 | 1 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 0 | 0 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 0 | 2 | 5 | 6 | 4 | 0 | 1 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 0 | 3 | 1 | 9 | 5 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 8 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 0 | 0 | 2 | 5 | 4 | 7 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 1 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 0 | 4 | 2 | 7 | 5 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 0 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 0 |

7 - Higiene

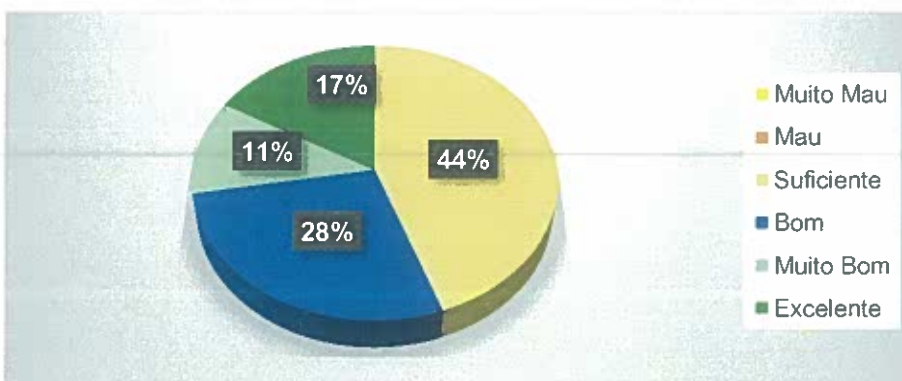
7.1 - Expositores Alimentares



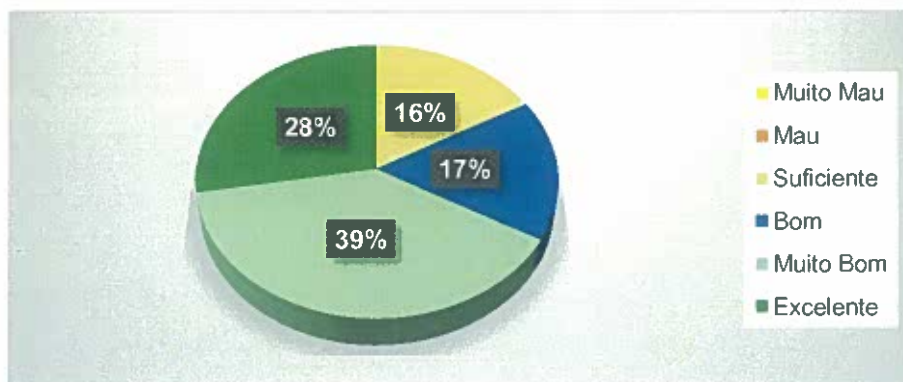
7.2 - Talheres e Louças



7.3 - Mesas e Cadeiras

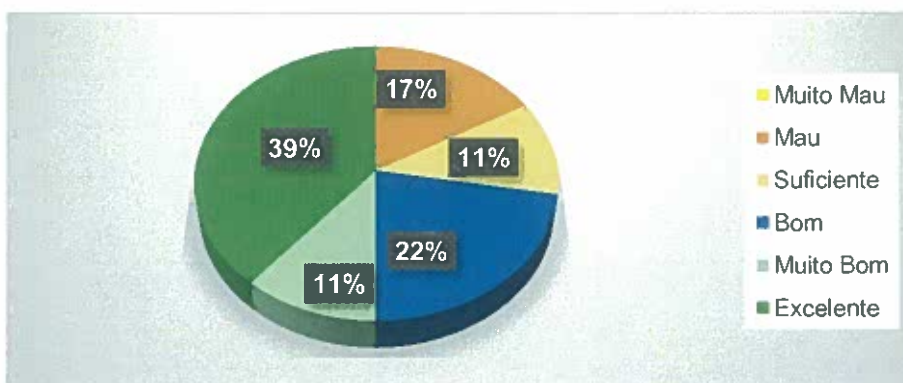


7.4 - Espaço

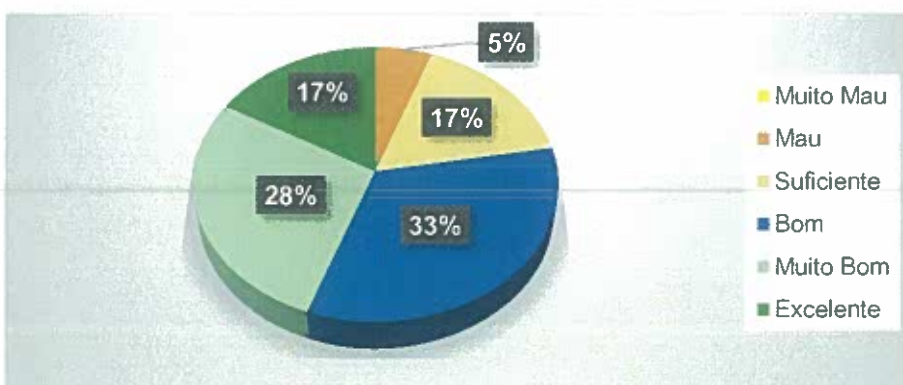


8 - Área Cliente

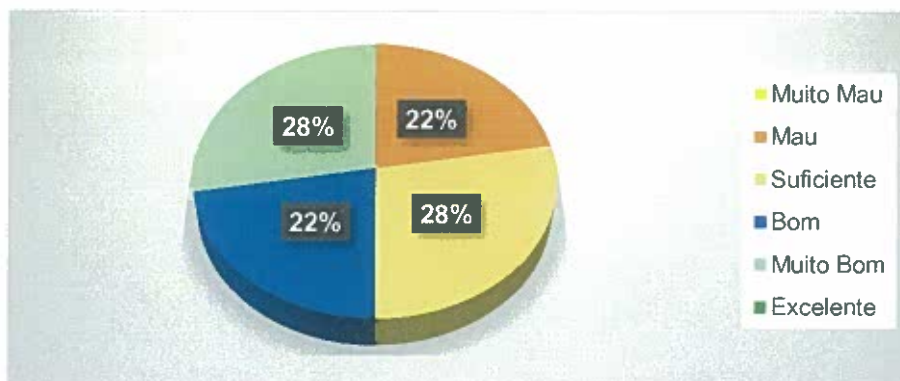
8.1 - Dimensão



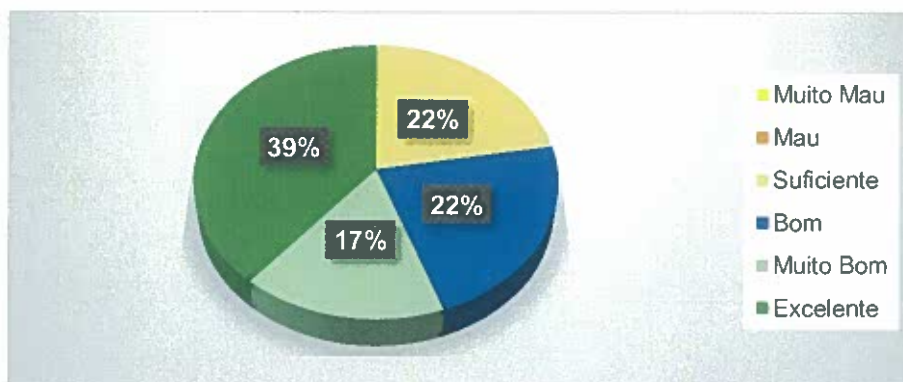
8.2 - Conforto



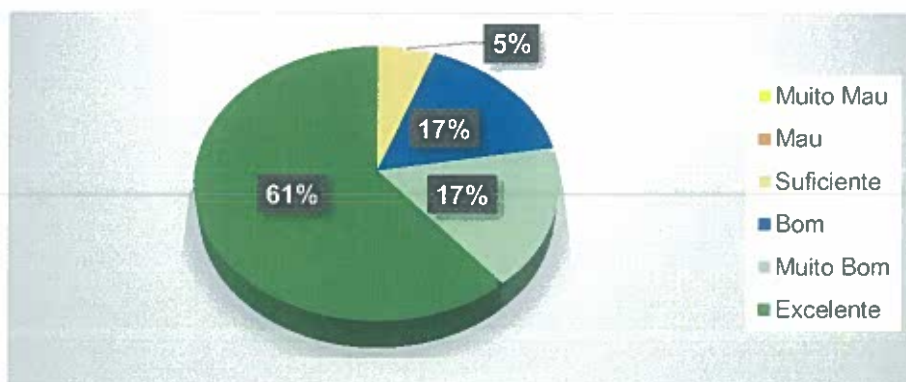
8.3 - Climatização/Ventilação



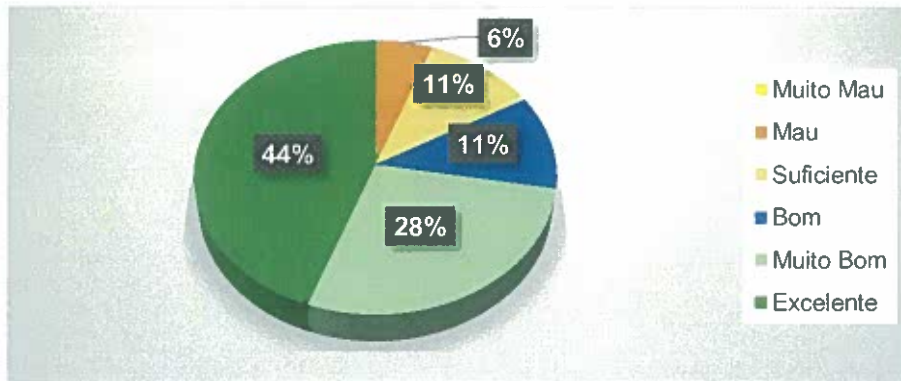
8.4 - Segurança



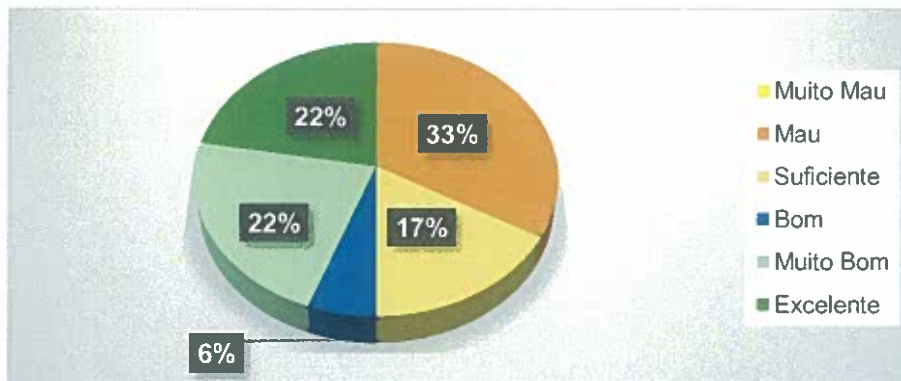
8.5 - Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzida

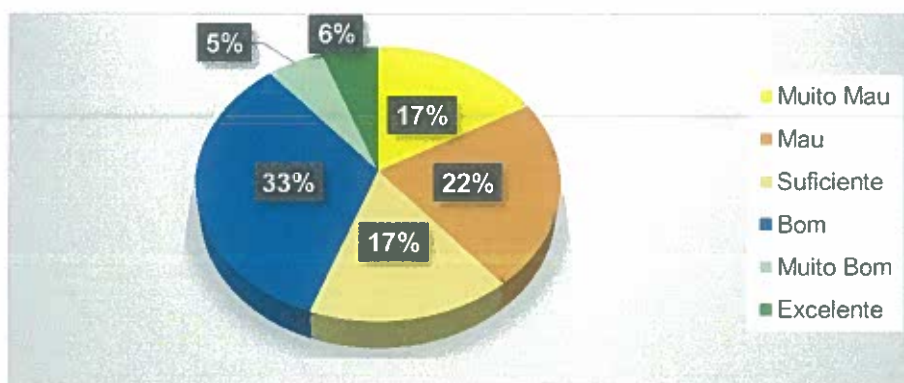


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

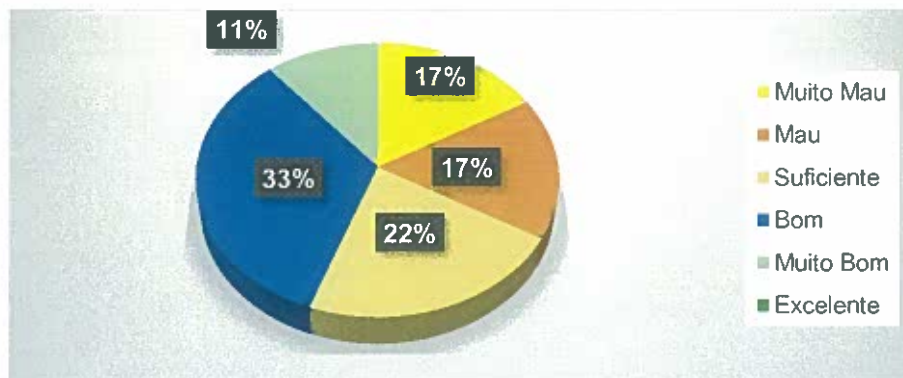


9 - Refeições

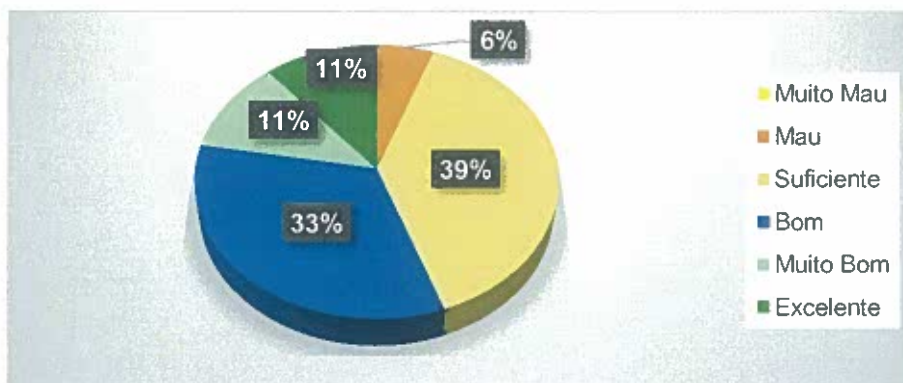
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



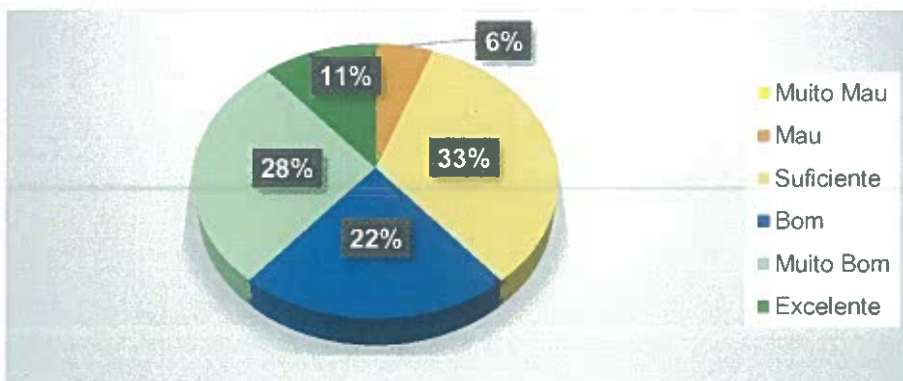
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



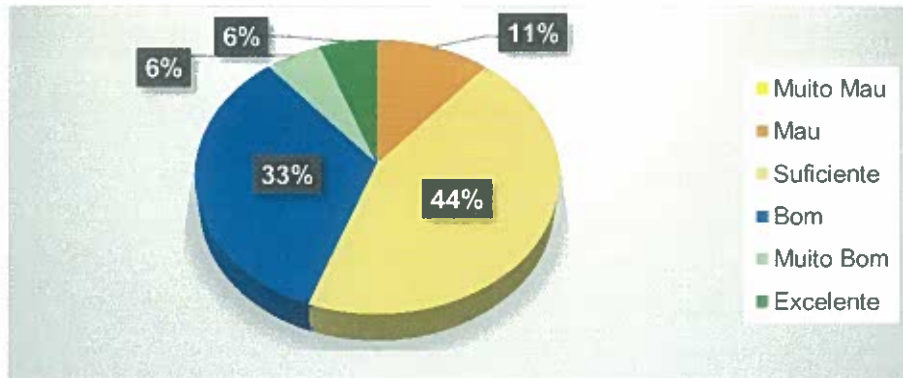
9.3 - Confeção dos Alimentos



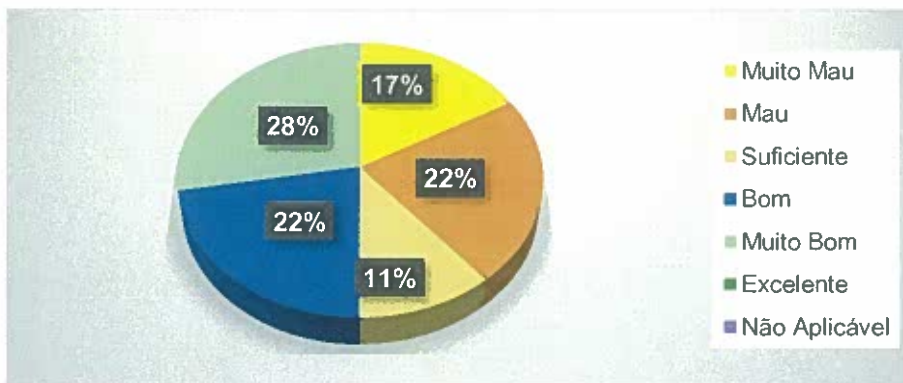
9.4 - Apresentação dos Alimentos



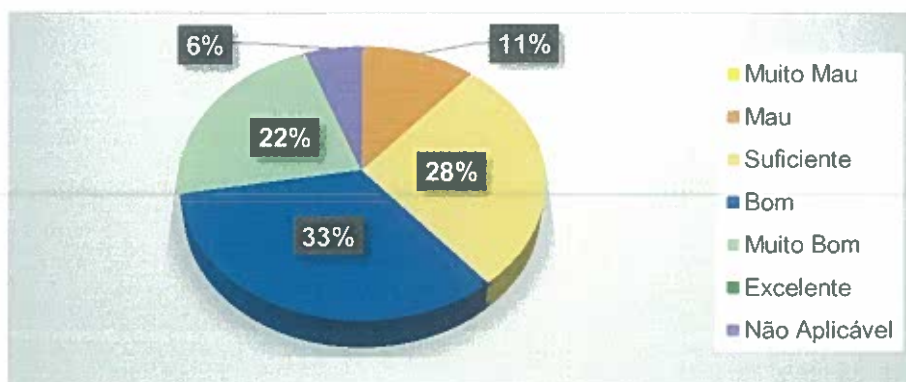
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)

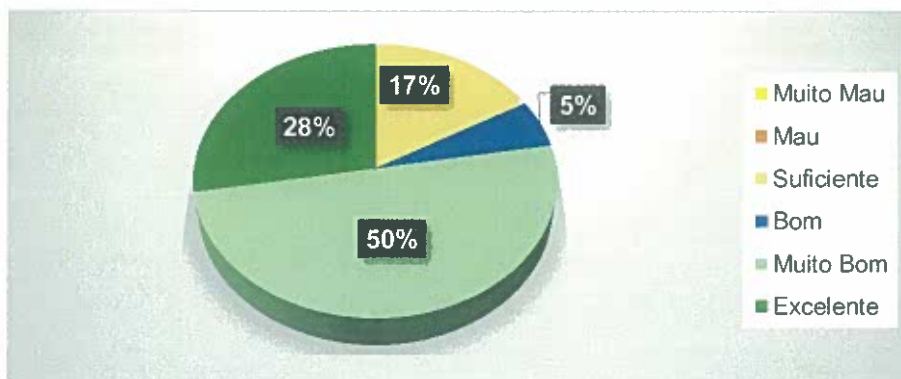


9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)

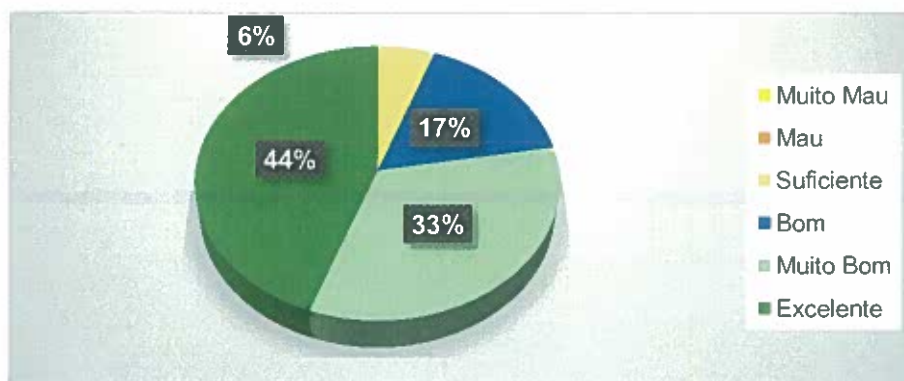


10 – Funcionários

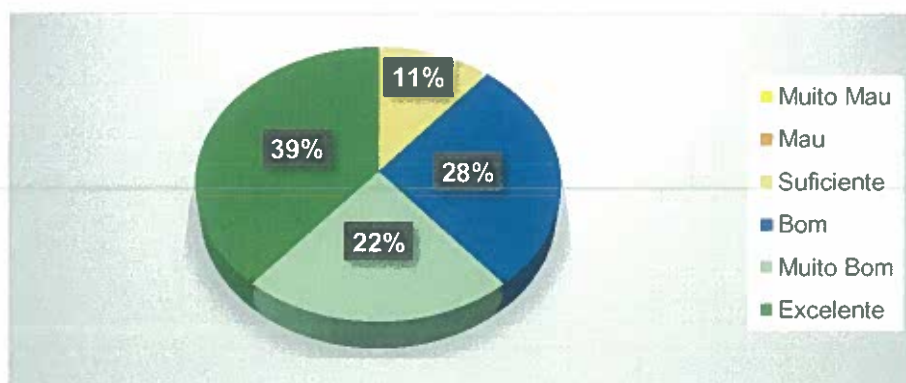
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 - Simpatia

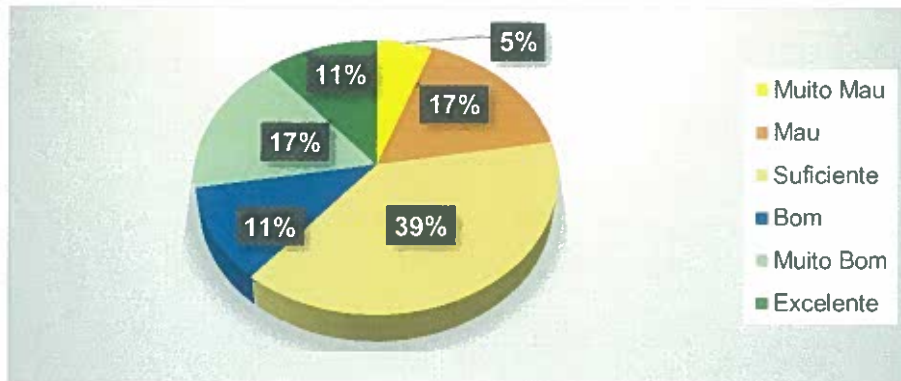


10.3 - Forma de Atendimento

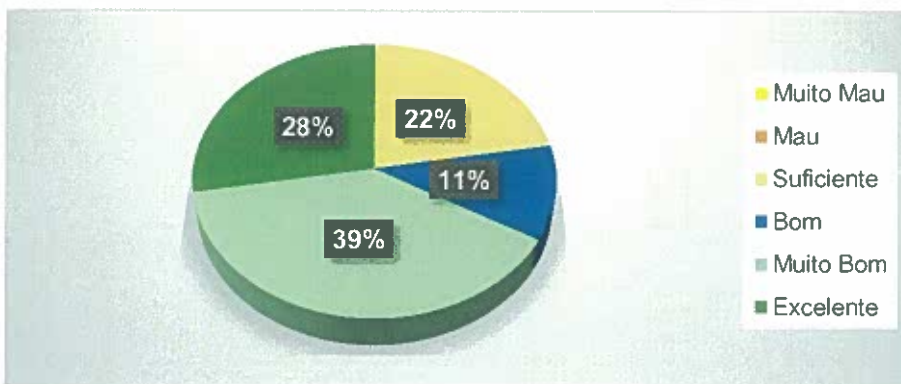


11 – Serviço

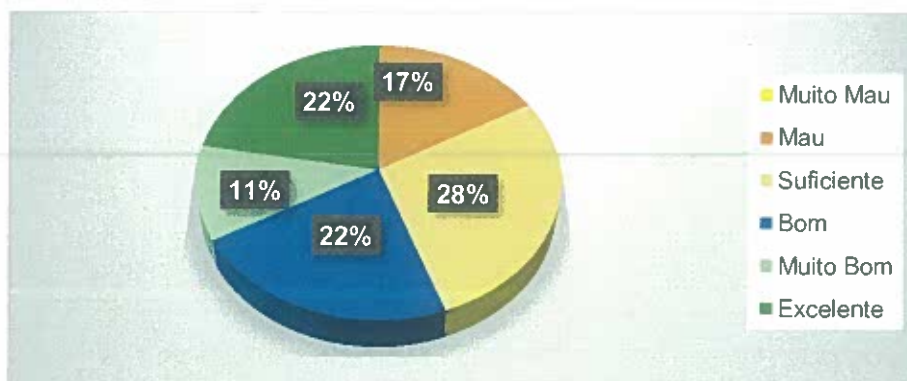
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço

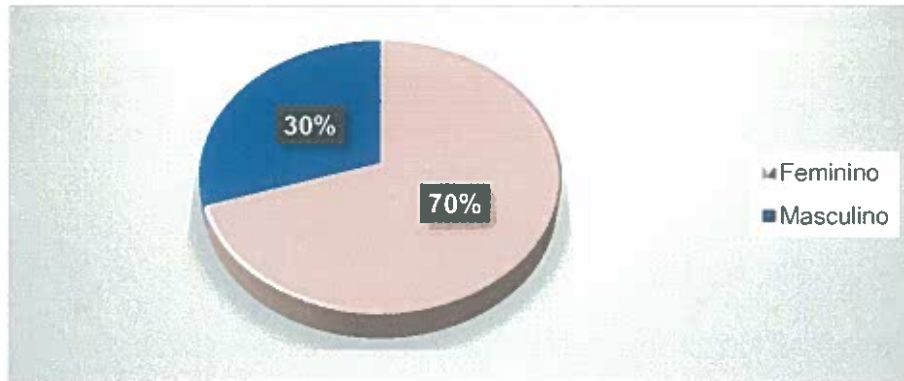


5 – DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO GERAL

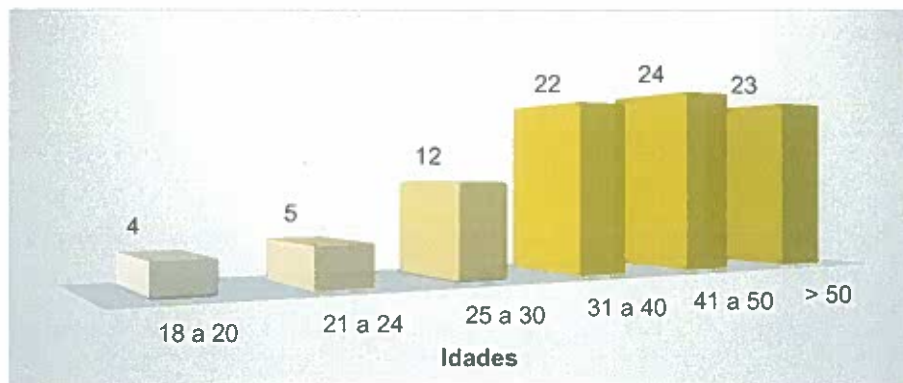
| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Amostragem | 10226 |
| Impressão de Origem | DQ 38 |
| Período de Recolha de Dados | De dezembro de 2015 a março de 2016 |
| Total de Inquéritos Enviados | 10226 |
| Percentagem | 100% |
| Total de Inquéritos Recebidos | 90 |
| Percentagem | 0,88% |

| | MMau | Mau | Suficiente | Bom | M Bom | Excelente | Não Aplicável |
|---|------|-----|------------|-----|-------|-----------|---------------|
| 7.1 - Expositores Alimentares | 1 | 2 | 7 | 26 | 27 | 27 | 0 |
| 7.2 - Talheres e Louças | 1 | 3 | 8 | 21 | 26 | 31 | 0 |
| 7.3 - Mesas e Cadeiras | 0 | 4 | 19 | 22 | 20 | 25 | 0 |
| 7.4 - Espaço | 1 | 1 | 12 | 25 | 24 | 27 | 0 |
| 8.1 - Dimensão | 1 | 4 | 15 | 19 | 14 | 37 | 0 |
| 8.2 - Conforto | 1 | 7 | 15 | 24 | 21 | 22 | 0 |
| 8.3 - Climatização/Ventilação | 4 | 7 | 20 | 21 | 21 | 17 | 0 |
| 8.4 - Segurança | 2 | 2 | 11 | 19 | 23 | 33 | 0 |
| 8.5 - Luminosidade | 3 | 3 | 6 | 17 | 20 | 41 | 0 |
| 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida | 1 | 6 | 14 | 20 | 22 | 27 | 0 |
| 8.7 - Visibilidade da ementa/preçário/outras informações | 4 | 13 | 23 | 15 | 21 | 14 | 0 |
| 9.1 - Variedade de pratos por refeição | 7 | 8 | 18 | 22 | 22 | 13 | 0 |
| 9.2 - Variedade de pratos por semana | 7 | 13 | 17 | 24 | 18 | 11 | 0 |
| 9.3 - Confeção dos alimentos | 0 | 4 | 15 | 27 | 25 | 19 | 0 |
| 9.4 - Apresentação dos alimentos | 0 | 5 | 13 | 27 | 25 | 20 | 0 |
| 9.5 - Temperatura dos alimentos | 4 | 3 | 18 | 31 | 21 | 13 | 0 |
| 9.6 - Quantidade (se aplicável) | 5 | 8 | 8 | 17 | 28 | 17 | 7 |
| 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável) | 1 | 3 | 15 | 28 | 23 | 13 | 7 |
| 10.1 - Apresentação/Higiene | 0 | 1 | 10 | 16 | 30 | 33 | 0 |
| 10.2 - Simpatia | 2 | 1 | 9 | 14 | 25 | 39 | 0 |
| 10.3 - Forma de atendimento | 2 | 1 | 14 | 18 | 19 | 36 | 0 |
| 11.1 - Rapidez | 4 | 6 | 16 | 21 | 24 | 19 | 0 |
| 11.2 - Horários | 0 | 4 | 10 | 15 | 36 | 25 | 0 |
| 11.3 - Relação qualidade/preço | 1 | 6 | 10 | 21 | 23 | 29 | 0 |

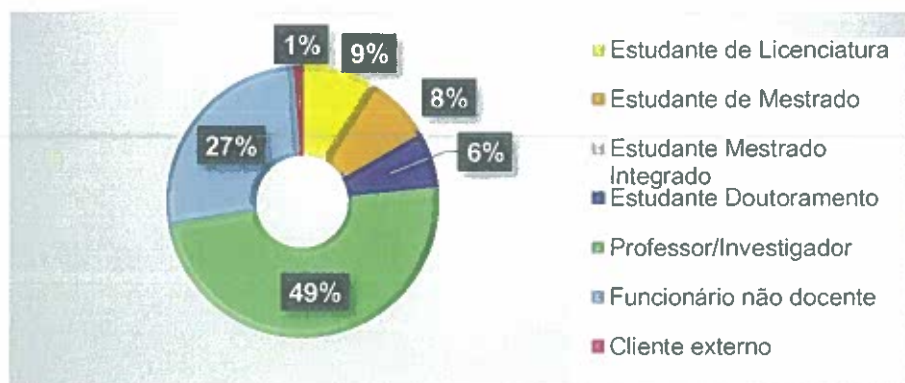
2 – Género



3 - Faixa Etária

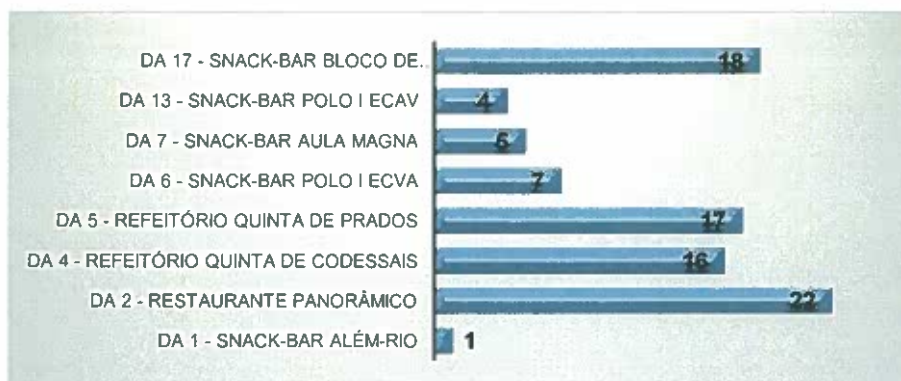


4 - Tipo de Cliente

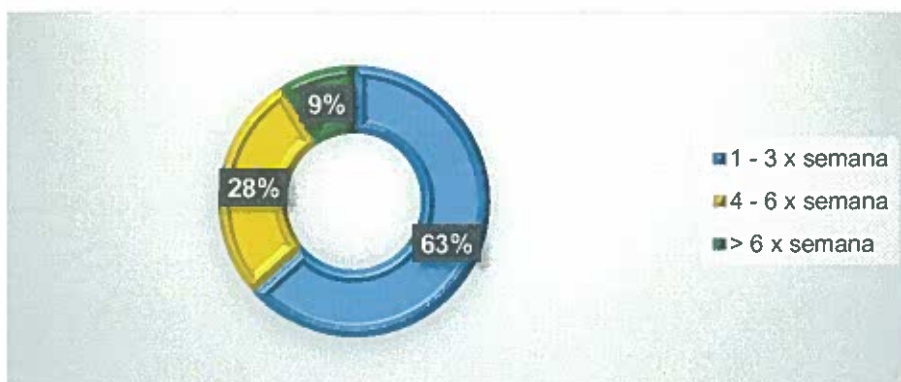




5 - Unidade Alimentar dos SASUTAD que Frequenta

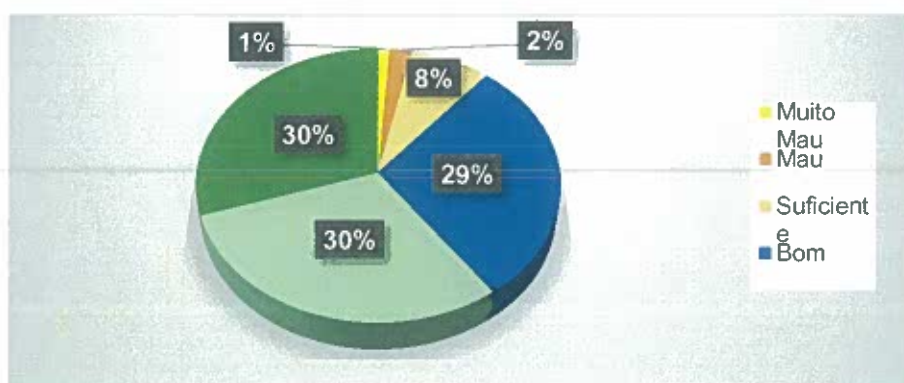


6 - Frequência de Utilização

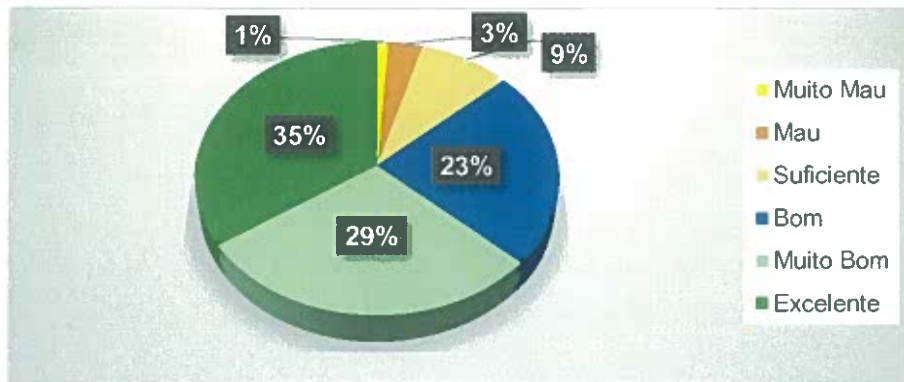


7 - Higiene

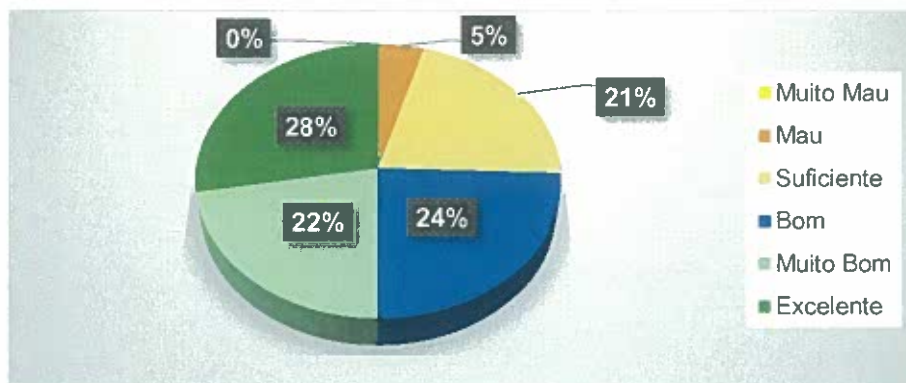
7.1 - Expositores Alimentares



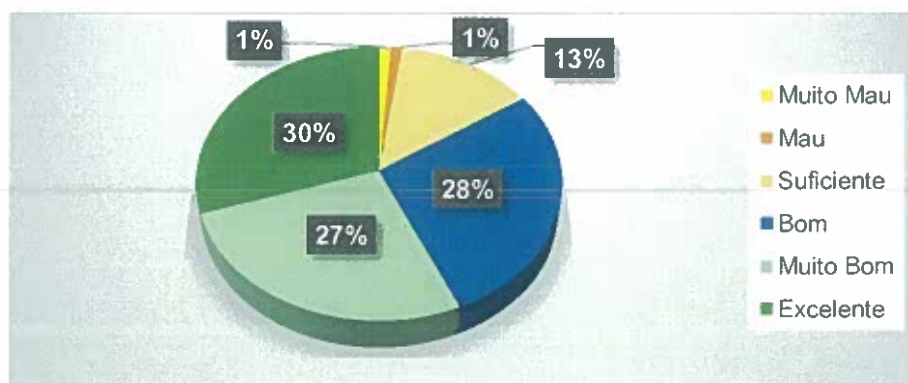
7.2 - Talheres e Louças



7.3 - Mesas e Cadeiras

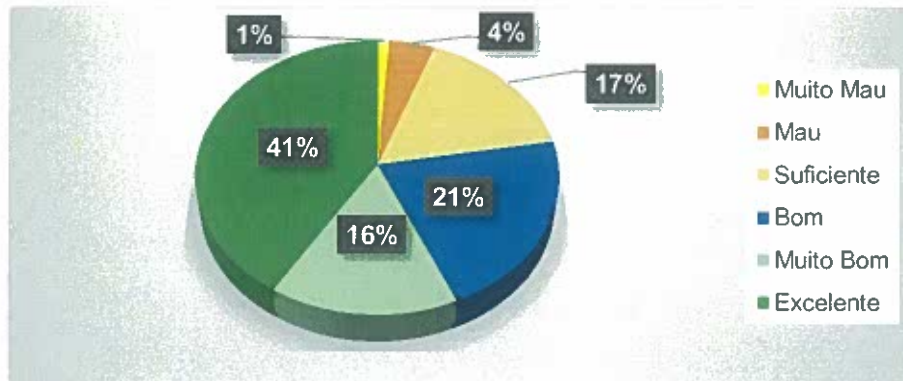


7.4 - Espaço

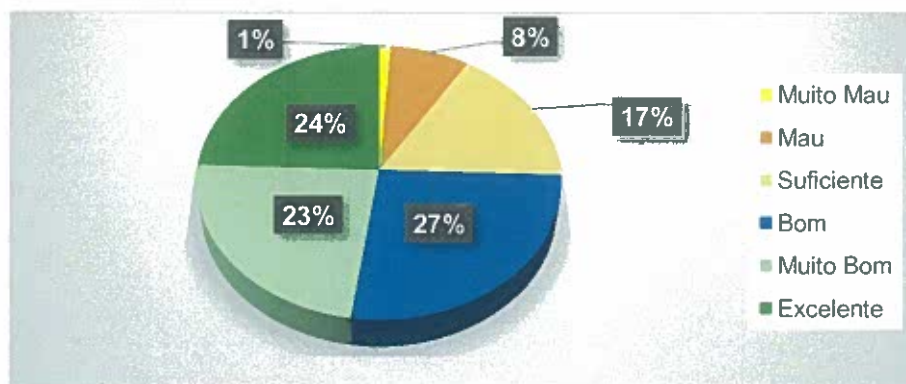


8 - Área Cliente

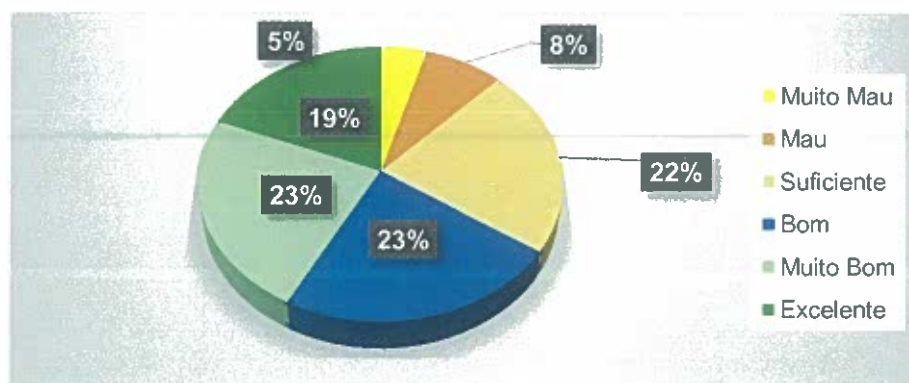
8.1 - Dimensão



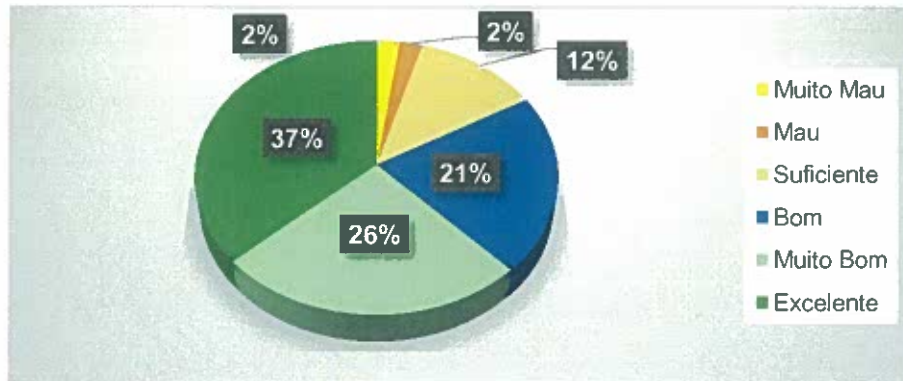
8.2 - Conforto



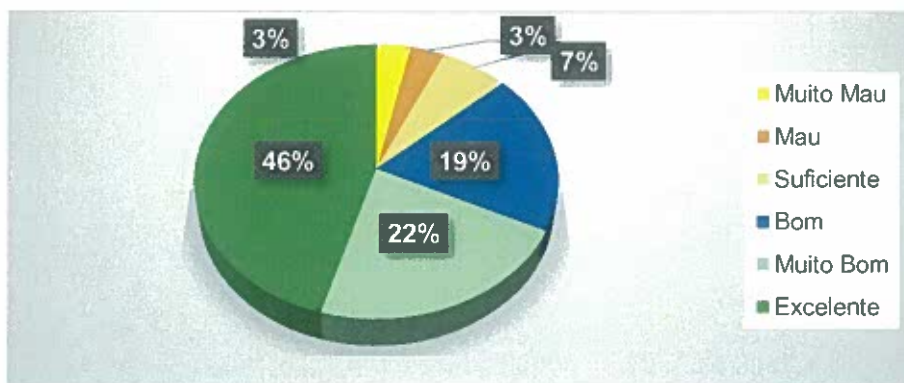
8.3 - Climatização/Ventilação



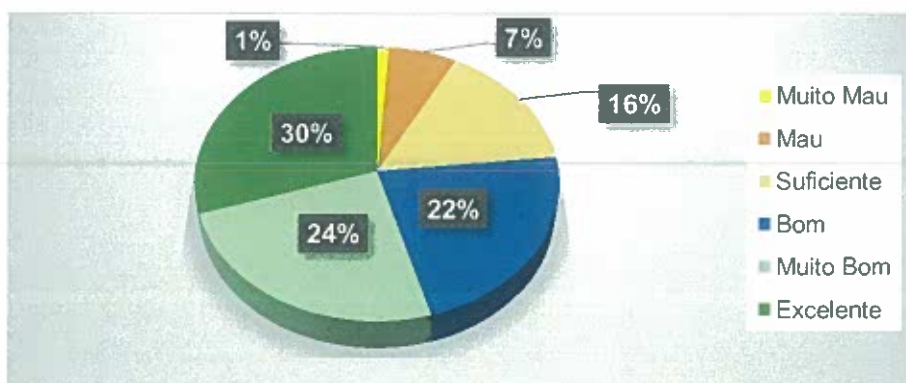
8.4 – Segurança



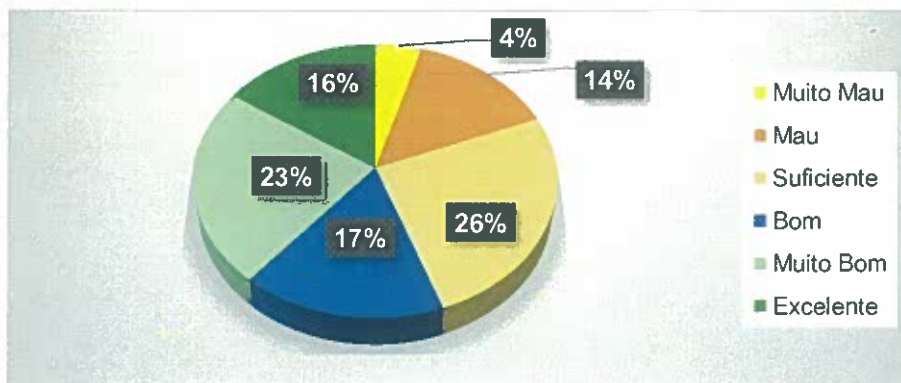
8.5 – Luminosidade



8.6 - Acesso a Mobilidade Reduzido

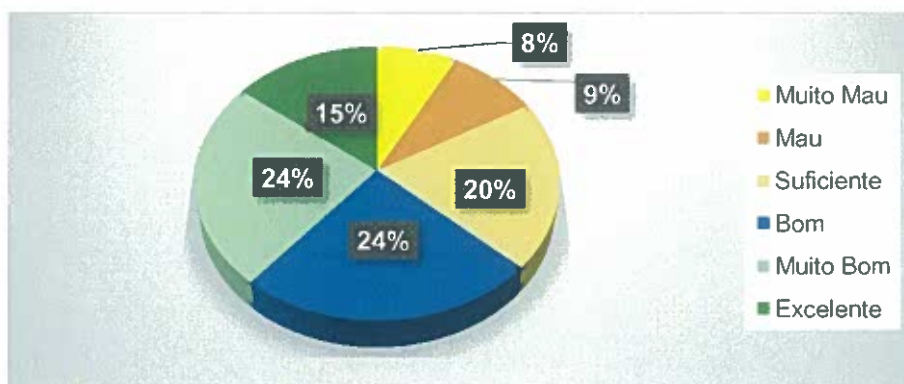


8.7 - Visibilidade da Ementa/Preçário/Outras Informações

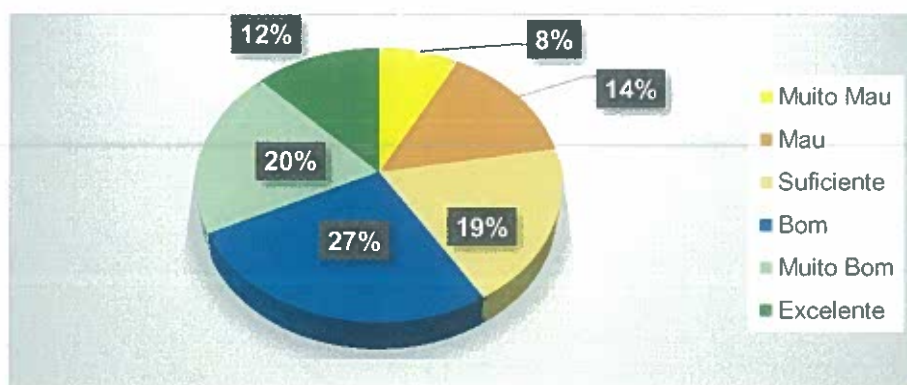


9 - Refeições

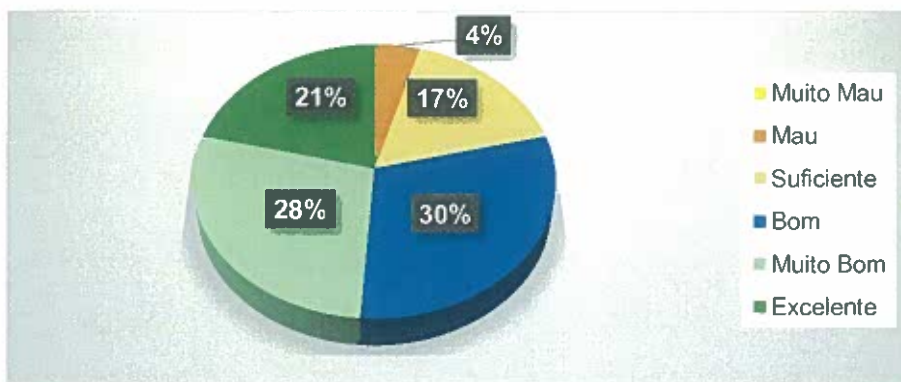
9.1 - Variedade de Pratos por Refeição



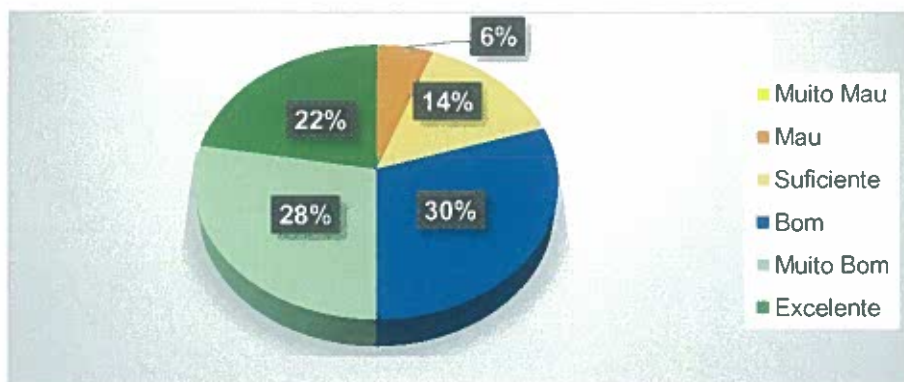
9.2 - Variedade de Pratos por Semana



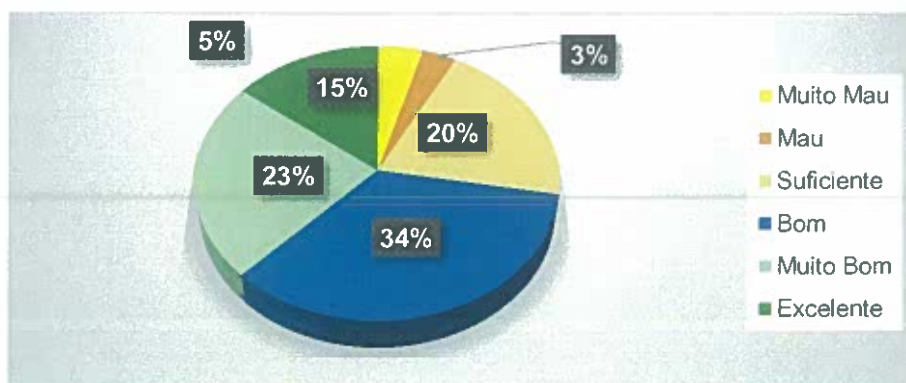
9.3 - Confeção dos Alimentos



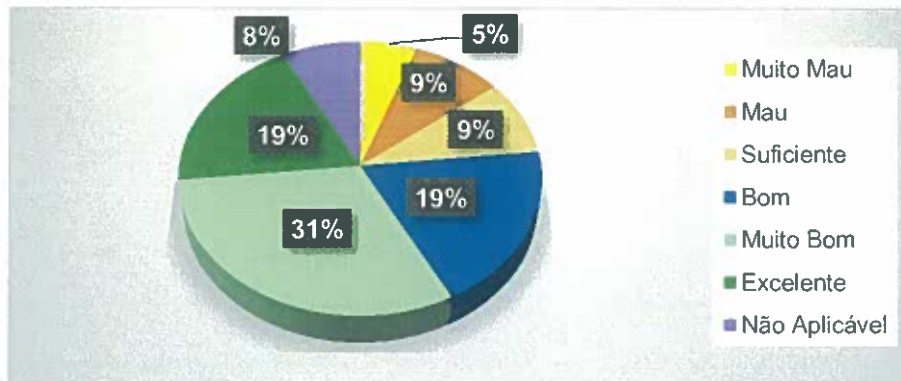
9.4 - Apresentação dos Alimentos



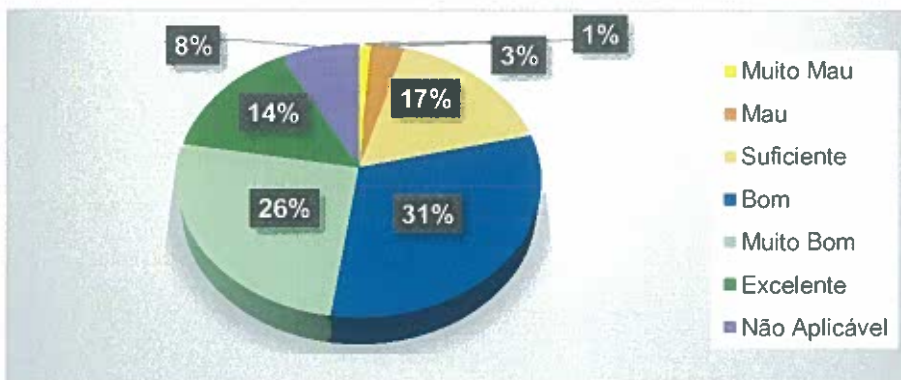
9.5 - Temperatura dos Alimentos



9.6 - Quantidade (se aplicável)

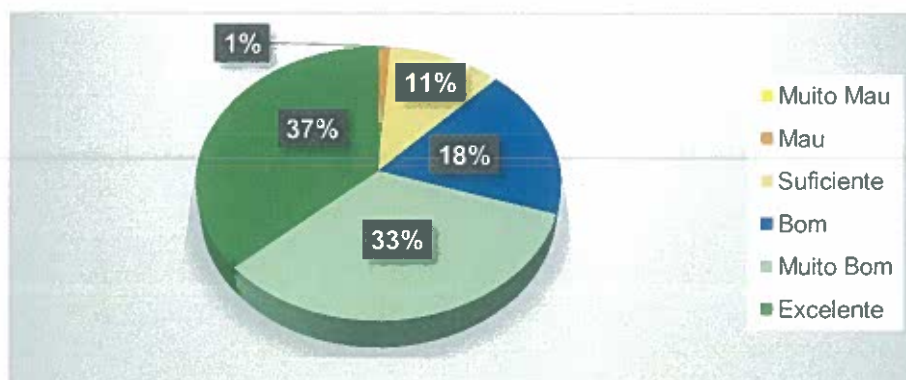


9.7 - Equilíbrio Nutricional (se aplicável)

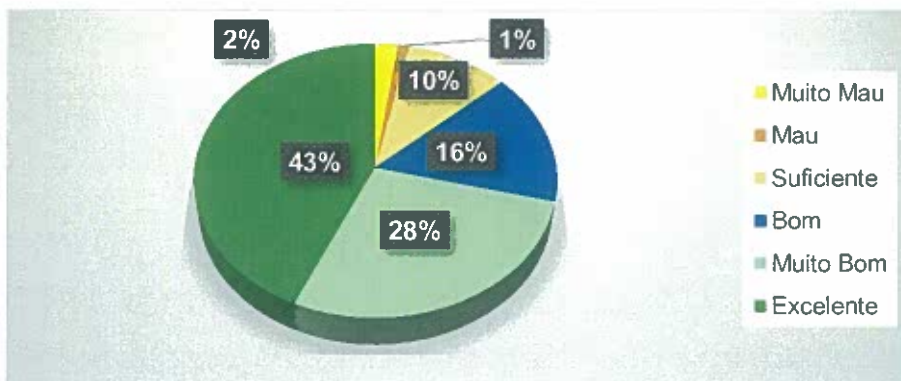


10 - Funcionários

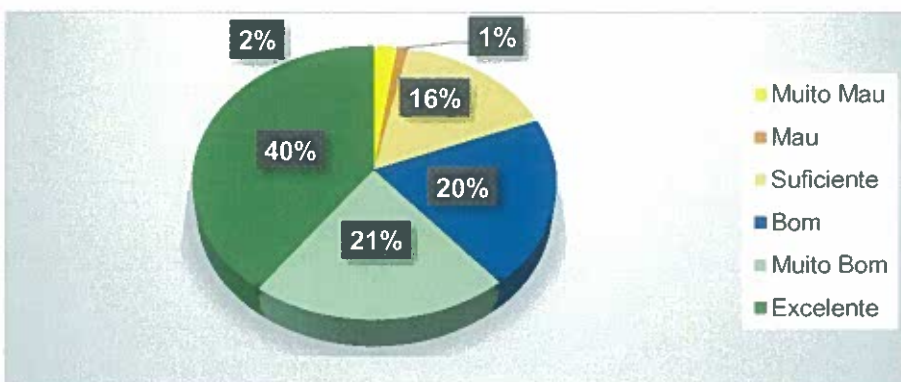
10.1 - Apresentação/Higiene



10.2 – Simpatia

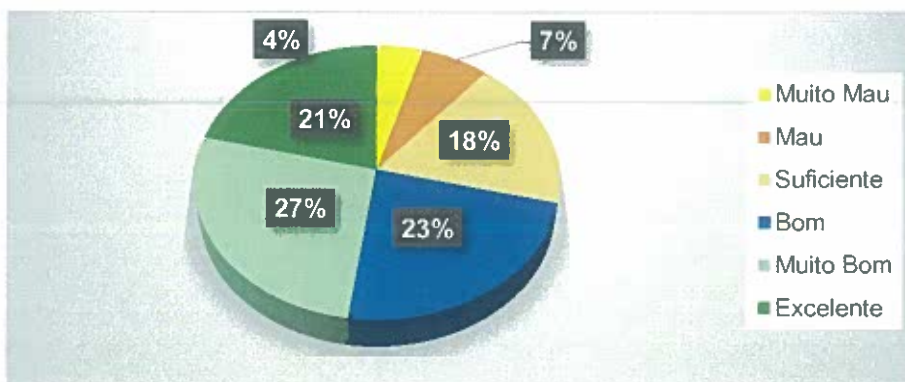


10.3 - Forma de Atendimento

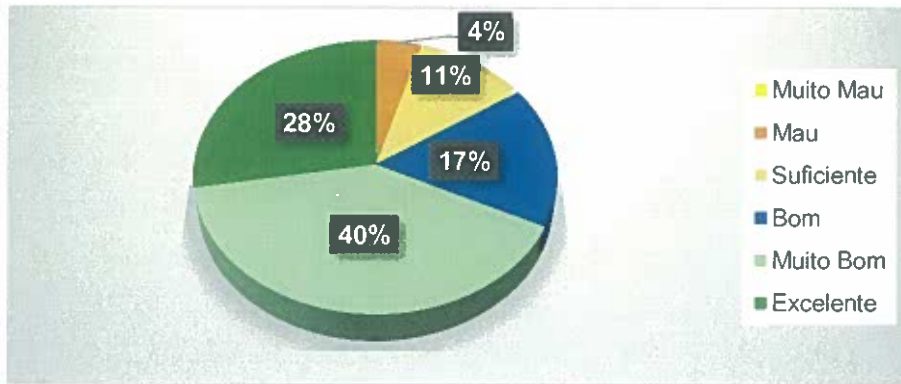


11 – Serviço

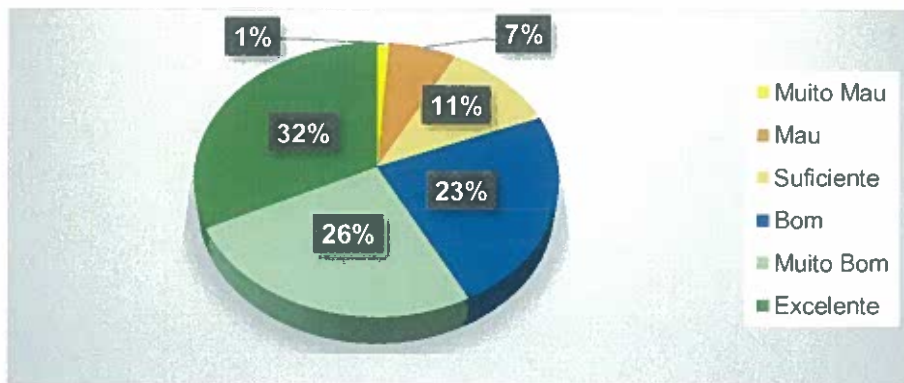
11.1- Rapidez



11.2 - Horários



11.3 - Relação Qualidade/Preço



6 – SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

| | | |
|-----|----|---|
| DA2 | 19 | “Nada a apontar” |
| | 62 | “Parabens, excelente comida e serviço ! Os convidados que la levei ficaram agradavelmente surpreendidos.” |
| | 65 | “Melhorar a qualidade da confeção, a variedade de ementas é muito má...” |
| DA4 | 2 | “Preços mais acessíveis para os colaboradores” |
| | 24 | “A quantidade feita de vegetariano devia ser aumentada. Como vegetariana que sou é desagradável sair das aulas às 13:00h, chegar à catina às 13:30h e já não ter comida. Muitas das vezes tenho que comer apenas sopa. Não entendo como é possível notarem que a comida vegetariana está a ser cada vez mais consumida e ainda assim as doses são extremamente pequenas e a comida é demasiado limitativa. às 13:30h existe sempre carne para mais de 20 pessoas, e o vegetariano já terá há muito acabado. Penso que está na hora de mudar.” |
| | 34 | “Deveria ter mais variedade na comida vegetariana” |

| | | |
|------|----|--|
| | 58 | "A comida vegetariana podia ser melhor2" |
| | 59 | "Deviam variar mais os acompanhamentos; As massas deviam ser mais recheadas, variadas e com molho." |
| | 60 | "escassez de refeições de peixe para quem chega mais tarde, sempre arroz de acompanhamento, e sempre lombo." |
| | 68 | "Mais barato para colaboradores" |
| DA5 | 10 | "Como o atraso se verifica na fase de pagamento, não faz muito sentido as funcionárias servirem os pratos que ficam a arrefecer nos escapatares. É comum chegar à caixa com a comida fria." |
| | 12 | "Maior variedade nos pratos entre dias e semanas." |
| | 26 | "Não mudem o que esta bem" |
| | 33 | "Mais quantidade nos pratos de peixe. Colocar os talheres, nos sacos, ao contrário pois assim não tocamos na zona que é utilizada para comida. Na compra das senhas, poder ter desconto caso não queira a refeição completa. Disponibilizar melhores sumos e vinho de pressão nas máquinas. Obrigado" |
| | 51 | "Acho mal começarem as obras no Bar do Polo 1 da ECHS quando começaram as aulas. Agora se quisermos tomar o pequeno almoço ou lanchar temos de o fazer nas máquinas automáticas ou dirigirmos-nos a outro Bar." |
| | 61 | "E' pena que a refeição vegetariana - muito boa - por vezes se esgote rapidamente" |
| | 89 | "No mês de agosto tem haver refeições quentes em pelo menos uma unidade alimentar, porque há muita gente a trabalhar neste período e não tem que se alimentar de saladas frias durante um mês inteiro!" |
| DA6 | 18 | "Tendo em conta que tenho aulas à sexta e sábado, penso que o bar poderia estar aberto ao sábado o dia todo, pelo menos à hora de almoço. Para remediar temos as máquinas, mas muitas vezes os alimentos, copos e café esgotam nesse dia." |
| | 35 | "Falta de variedade na alimentação e uma confeção mais equilibrada das sopas." |
| DA7 | 11 | "1)-Aumentar a variedade de refeições rápidas. 2)-Sendo um bar dos serviços sociais, sem renda e sem emissão de faturas com IVA, os preços deveriam ser bem mais baixos que os praticados." |
| DA13 | 13 | "Os preços são elevados em relação a outras Universidades, restaurantes e bares da cidade. As fatias dos bolos são cortadas finas para o preço que praticam" |
| | 75 | "1 - Havendo uma cantina a 200m não faz qualquer sentido haver aqui uma cantina, num espaço que fica sem condições com o afluxo que tem. Perdeu-se o que poderia ser um excelente snack-bar para se ganhar um péssimo espaço de cantina; 2 - O equipamento, nomeadamente, o expositor de sobremesas "o aquário" não servem para nada; 3 - A zona de atendimento ao público não existe; 4 - A zona de bar não existe; 5 - O fluxo de pessoas nas horas de refeição é impossível; 6 - O mobiliário é pouco funcional (nº de mesas, disposição e tipo de cadeiras. Divanildo Outor Monteiro" |
| DA17 | 4 | "Sugiro a alteração da forma de atendimento, principalmente ao lanche. Seria bom colocar alguém na caixa e outra pessoa a processar os pedidos, o que raramente acontece. Obrigado" |

| | | |
|--|----|--|
| | 15 | “No geral a comida é boa, mas sugiro que no prato do dia o acompanhamento não seja sempre arroz. Para além disso as ementas são muito repetitivas. A temperatura do espaço também costuma ser muito frio, devido à porta de entrada que está sempre aberta.” |
| | 17 | “Preços caros em relação a outras universidades, cafés e restaurantes da cidade e as fatias dos bolos são cortadas finas para o preço que cobram” |
| | 46 | “Falta de micro-ondas” |
| | 47 | “Falta de micro-ondas2 |
| | 48 | “Falta de Microondas, quantidade das porções fornecidas nas refeições são muito reduzidas” |

7 – ANÁLISE DOS DADOS

Considerando o universo que constitui a amostragem, a fraca adesão de respostas torna os resultados pouco significativos, sobretudo a nível de cada Unidade Alimentar.

Mesmo assim, verifica-se coerência entre os resultados analisados no global e as dimensões que revelam insatisfação parcelarmente.

DA1 - 1 resposta – sem significado estatístico;

DA2 – 22 respostas – sem significado estatístico - as respostas obtidas, rondam, de uma forma geral entre o “Bom”, o “MBom” e o “Excelente”;

DA4 – 16 respostas - sem significado estatístico – as respostas obtidas, rondam, de uma forma geral entre o “Bom”, o “MBom” e o “Excelente” mas para as questões “Climatização/Ventilação”, “Variedade de Pratos por Semana” e “Forma de Atendimento” a percentagem relativa de “Suficientes” tem alguma predominância que exige se faça uma avaliação das causas que estão na sua origem;

DA5 – 17 respostas - sem significado estatístico – as respostas obtidas, rondam, de uma forma geral entre o “Bom”, o “MBom” e o “Excelente” mas para as questões “Acesso a Mobilidade Reduzida” e “Visibilidade de Ementas/Preços/Outras Informações” a percentagem relativa de “Suficientes” tem alguma predominância que exige se faça uma avaliação das causas que estão na sua origem

DA6 - 6 respostas- sem significado estatístico – as respostas obtidas, rondam, de uma forma geral entre o “Bom”, o “MBom” e o “Excelente” mas para as questões “Dimensão”, “Variedade de Pratos por Refeição”, “Variedade de Pratos por Semana”, “Rapidez do Serviço” e “Horário” a percentagem relativa de “Suficientes” tem alguma predominância que exige se faça uma avaliação das causas que estão na sua origem

DA7 - 5 respostas- sem significado estatístico – as respostas obtidas, rondam, de uma forma geral entre o “Bom”, o “MBom” e o “Excelente” mas para as questões “Expositores Alimentares”, “Talheres e Louças”, “Mesas e Cadeiras”, “Espaço”, “Dimensão”, “Conforto”, “Visibilidade de Ementas, Preços, Informação”, “Variedade de Pratos por Refeição” e “Forma de Atendimento”, a percentagem relativa de “Maus” e “Muito Maus” tem alguma predominância que exige se faça uma avaliação das causas que estão na sua origem;

DA13 - 4 respostas- sem significado estatístico – as respostas obtidas, rondam, de uma forma geral entre o “Bom”, o “MBom” e o “Excelente” Com 4 respostas apenas, em algumas situações as respostas evidenciam 4 opiniões diferentes com resultados consequentes de 25% por nível de qualificação;

DA17 - 18 respostas- sem significado estatístico – as respostas obtidas, rondam, de uma forma geral entre o “Bom”, o “MBom” e o “Excelente” mas para as questões “Acesso a Mobilidade Reduzida” e “Visibilidade de Ementas/Preços/Outras Informações” a percentagem relativa de “Suficientes” em “Mesas e Cadeiras”, “Visibilidade de Ementas, Preços, Informação” e “Rapidez do Serviço”, tem alguma predominância que exige se faça uma avaliação das causas que estão na sua origem:

Global - 90 respostas- sem significado estatístico

É de evidenciar:

- 70% - Respostas do género feminino;
- Provenientes de faixas etárias entre os 31 e os 50 anos e acima dos 50 anos;
- O maior número de respostas foi dada por funcionários docentes e não docentes.

As respostas obtidas, rondam, de uma forma geral entre o “Bom”, o “MBom” e o “Excelente”.

De uma forma geral há uma certa concordância com os resultados parcelares e os resultados no global o que em face da fraca adesão de respostas não é uma conclusão estatisticamente consistente.

8 – ACÇÕES A DESENVOLVER

Muito mais do que para os resultados gráficos, é importante que se olhe para as sugestões e reclamações, que são a expressão explícita de algumas das insatisfações que tocam de forma direta requisitos que devem ser acautelados para que não seja posta em causa a qualidade do Sistema.

É importante sensibilizar para a adesão a estes inquéritos e fazer perceber que as reclamações/sugestões, apresentadas neste âmbito e ao longo do ano nas Caixas

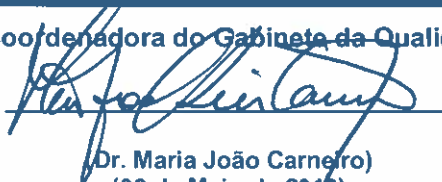
próprias para o efeito são sempre alvo de análise e tratadas como oportunidades de melhoria.

9 – CONCLUSÕES

Depois de tecidas as considerações anteriores é evidente que a fraca adesão de respostas condiciona as conclusões a retirar deste exaustivo tratamento de dados que acaba por causar alguma frustração pelo esforço desenvolvido.

Se é que se pode colocar o problema desta maneira, pelo menos, dos clientes que responderam ao inquérito o panorama é positivo e que seja esta a motivação para procurarmos disponibilizar mais qualidade nos serviços prestados.

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



(Dr. Maria João Carneiro)
(06 de Maio de 2016)

APROVADO

A Administradora



(Dr. Elsa Justino)
(06 de Maio de 2016)

10- ANEXO: Inquérito de Satisfação de Cliente – UNIDADES ALIMENTARES DQ38



Inquérito de Satisfação de Clientes - Unidades Alimentares

Estimado Cliente, conscientes de como a alimentação condiciona a nossa saúde, o nosso bem-estar e qualidade de vida, esforçamo-nos para lhe agradar, e cada vez mais ir ao encontro das suas expectativas.

Esperamos a sua colaboração para melhor percebermos o que pensa 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.

CONSIDERE: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom; 6 - Excelente

*Obrigatorio

1 - SELECIONE A UNIDADE ALIMENTAR DOS SASUTAD *

Se frequenta mais do que uma Unidade Alimentar, por favor preencha

2 - GÉNERO *

3 - FAIXA ETÁRIA *

- 18 a 20
 21 a 24
 25 a 30
 31 a 40
 41 a 50
 > 50

4 - TIPO DE CLIENTE ***5 - UNIDADE ALIMENTAR QUE FREQUENTA ***

Se frequenta mais do que uma Unidade Alimentar, por favor preencha tantos inquéritos quantas as Unidades Alimentares de que é Cliente.

6 - FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO ***7 - HIGIENE *****7.1 - Expositores Alimentares**

1 2 3 4 5 6

7.2 - Talheres e Louças *

1 2 3 4 5 6

7.3 - Mesas e Cadeiras *

1 2 3 4 5 6

7.4 - Espaço *

1 2 3 4 5 6

8 - ÁREA CLIENTE ***8.1 - Dimensão**

1 2 3 4 5 6

8.2 - Conforto *

1 2 3 4 5 6

 8.3 - Climatização/Ventilação *

1 2 3 4 5 6

 8.4 - Segurança *

1 2 3 4 5 6

 8.5 - Luminosidade *

1 2 3 4 5 6

 8.6 - Acesso a mobilidade reduzida *

1 2 3 4 5 6

 8.7 - Visibilidade da ementa/preçário/outras informações *

1 2 3 4 5 6

 9 - REFEIÇÕES ***9.1 - Variedade de pratos por refeição**

1 2 3 4 5 6

 9.2 - Variedade de pratos por semana *

1 2 3 4 5 6

9.3 - Confeção dos alimentos *

1 2 3 4 5 6

 9.4 - Apresentação dos alimentos *

1 2 3 4 5 6

 9.5 - Temperatura dos alimentos *

1 2 3 4 5 6

 9.6 - Quantidade (se aplicável)

1 2 3 4 5 6

 9.7 - Equilíbrio nutricional (se aplicável)

1 2 3 4 5 6

 10 - FUNCIONÁRIOS ***10.1 - Apresentação/Higiene**

1 2 3 4 5 6

 10.2 - Simpatia *

1 2 3 4 5 6

 10.3 - Forma de atendimento *

1 2 3 4 5 6

**11 - SERVIÇO ***

11.1 - Rapidez

1 2 3 4 5 6

 11.2 - Horários *

1 2 3 4 5 6

 11.3 - Relação qualidade/preço *

1 2 3 4 5 6

 12 - SUGESTÕES / OBSERVAÇÕES

Ficha Técnica

Elaboração

Maria João Carneiro

Bruno Oliveira

Ilda Fernandes

Sistematização da Informação

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão

.....