

RELATÓRIO

INTRODUÇÃO

A Associação de Pais e Encarregados de Educação dos Alunos da Escola Secundária Gabriel Pereira, de agora em diante designada APESGP, levou a feito um levantamento do grau de satisfação dos utentes do refeitório da escola secundária anteriormente citada, na sequência de referências menos positivas quanto ao serviço prestado que lhe foram endereçadas por encarregados de educação. De forma a colher a informação necessária para avaliar a correção das mesmas, foi proposto à Comissão Administrativa Provisória (CAP) do Agrupamento de Escolas N.º2 de Évora, em que se integra a dita escola, a realização de um inquérito, a ser organizado e implementado pela APESGP. A finalidade de tal ação foi apenas a de aferir o grau de satisfação dos utilizadores, numa perspetiva de colaborar com a CAP e restantes entidades envolvidas na prestação do serviço de refeições, nas suas diferentes fases e dimensões, procurando auxiliar na recolha de indicadores que possibilitem a definição de uma eventual estratégia que promova a qualidade do serviço e a satisfação dos utentes. Assume a APESGP uma absoluta posição de colaboração e potenciação de procura de soluções, sendo essa a ótica subjacente ao texto do presente relatório.

A todos os que se disponibilizaram a participar neste levantamento APESGP expressa aqui o seu agradecimento.

O INQUÉRITO

O inquérito aplicado foi concebido para permitir corresponder ao levantamento necessário e, em simultâneo, proporcionar um espaço para os inquiridos comentarem o serviço em causa e/ou apresentarem sugestões de melhoria. Dada a sua natureza anónima apenas se solicitou a cada inquirido que indicasse a sua posição na escola, isto é, se era aluno, professor, funcionário ou tinha outra ligação de natureza diversa, como é o caso dos encarregados de educação. No que se refere aos alunos foi ainda pedido que indicassem o seu ano de escolaridade.

A primeira parte do inquérito propunha aos respondentes que classificassem os itens *“Ementa”*, *“Qualidade”* e *“Confeção”* de acordo com uma escala de *“Muito Bom”*, *“Bom”*, *“Satisfaz”* e *“Não Satisfaz”*, aos quais se juntava um quarto sobre a *“Quantidade”*, avaliado numa escala de *“Suficiente”* ou *“Insuficiente”*. Na segunda

parte era pedido que deixassem um comentário ou sugestão, caso o pretendessem, como forma de complementar a avaliação realizada anteriormente, com base em aspetos e respetivas escalas de valoração previamente definidas, ou de extensão da mesma, com indicação de outras matérias merecedoras de referência.

APLICAÇÃO DO INQUÉRITO

O inquérito foi concebido para ser respondido de forma célere, para que os inquiridos dispensassem o menor tempo possível a essa tarefa. A sua aplicação decorreu nos dias indicados na tabela 1, com a recolha dos inquéritos diários referenciados na mesma.

<i>Dia</i>	8 de janeiro	9 de janeiro	13 de janeiro	14 de janeiro
<i>Nº de Inquéritos</i>	49	48	41	56

Tabela 1 – datas de aplicação e inquéritos recolhidos por dia.

No que se refere aos inquiridos, de acordo com os grupos indicados anteriormente, a tabela permite quantificá-los.

<i>Alunos</i>	<i>Professores</i>	<i>Funcionários</i>	<i>Outro</i>
190	2	0	2

Tabela 2 – Inquiridos por tipologia e número

Da análise da *tabela 2* podemos concluir facilmente que os alunos constituíram a esmagadora maioria dos inquiridos, sendo o valor de professores e de outros inquiridos muito residual, e o relativo aos funcionários atinge o valor nulo. No caso dos alunos, a tabela seguinte (*tabela 3*) permite perceber como se distribuem os 190 alunos inquiridos pelos anos de escolaridade existentes na escola.

<i>Alunos 10º ano</i>	<i>Alunos 11º ano</i>	<i>Alunos 12º ano</i>
65	64	61

Tabela 3 – Alunos inquiridos por ano de escolaridade

A distribuição dos alunos, como se pode verificar, é equilibrada quanto aos anos de escolaridade, o que constitui uma margem de segurança para a relevância das opiniões expressas. É de ter em conta que os alunos poderão apresentar experiências diferentes quanto ao serviço prestado no refeitório, uma vez que os alunos do 10º ano de escolaridade, exceção feita a eventuais repetentes¹, o vivenciam apenas desde setembro, enquanto os outros alunos tendencialmente o fazem há mais tempo.

¹ Conforme referido na caracterização do inquérito, não foram solicitadas mais informações para além do estatuto de aluno e do respetivo ano de escolaridade, pelo que indicadores como a idade, género ou situação escolar face à aprovação ou progressão nas disciplinas, e consequentemente de ano, não são contemplados.

ANÁLISE DOS RESULTADOS RECOLHIDOS

As respostas recolhidas serão apresentadas por cada item constante do inquérito, de acordo com a escala proposta para cada um, sendo complementada a informação com os comentários que os inquiridos decidiram realizar e que são referentes a cada um deles.

EMENTA

A tabela seguinte permite conhecer a forma como foi valorada a *Ementa* pelos inquiridos.

<i>Não Satisfaz</i>		<i>Satisfaz</i>		<i>Bom</i>		<i>Muito Bom</i>	
<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
14	7,2	89	45,9	84	43,3	7	3,6

Tabela 4 – Resultados do Inquérito – EMENTA

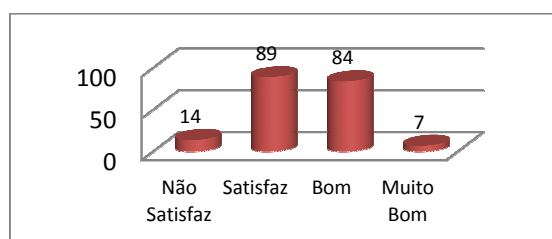


Gráfico 1 – Resultados do Inquérito - EMENTA

A ementa foi considerada pela maioria dos inquiridos como estando ajustada, uma vez que 45,9% (89 inquiridos) consideraram-na satisfatória, a que se juntam os 43,3% (84 inquiridos) que a consideram mesmo boa. Apenas 7,2% (14 inquiridos) a consideram desajustada, uma vez que a classificam como Não Satisfaz. No outro extremo da escala 3,6% (7 inquiridos) consideram a ementa muito boa.

Podemos concluir que a ementa é do agrado de 92,8% dos inquiridos, tendo em conta as respostas atribuídas aos graus positivos da escala (Satisfaz, Bom e Muito Bom).

Não obstante este valor apurado, muitos dos inquiridos que deram classificação positiva à ementa deixaram comentários à mesma. É destacar que apesar do seu número reduzido, nem os inquiridos que se enquadram no grupo *professores* nem no grupo *outros* deixaram comentários. Assim, os comentários analisados são exclusivamente dos alunos. Alguns alunos sugerem a introdução de pratos na ementa como o bitoque, as pizzas, mais batatas fritas, puré, massa fusili (que referem já ter estado na ementa), a introdução de mais bebidas para além da água, com referência

aos sumos naturais, promover a mudança mais regular das sobremesas e mesmo do aumento da sua frequência na ementa. Surge nos comentários com alguma frequência a referência ao excesso de peixe, contrapondo alguns a necessidade de haver mais carne semanalmente. Outro motivo de reparo surge com alunos que referem a inclusão de “pratos tradicionais” como sendo do desagrado de muitos. De forma mais abrangente surge a sugestão de a ementa ser mais variada do que se apresenta.

QUALIDADE

A tabela seguinte permite conhecer a forma como foi valorada a *Qualidade* pelos inquiridos.

<i>Não Satisfaz</i>		<i>Satisfaz</i>		<i>Bom</i>		<i>Muito Bom</i>	
<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
55	28,4	75	38,7	54	27,8	10	5,1

Tabela 5 – Resultados do Inquérito – QUALIDADE

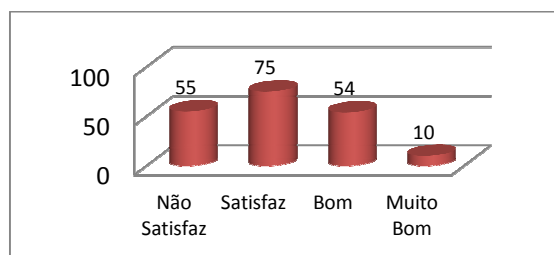


Gráfico 2 – Resultados do Inquérito – QUALIDADE

A qualidade das refeições servidas obtém uma classificação positiva, no global. As respostas que conferem uma valoração negativa à qualidade das refeições atingem 28,4% (55 inquiridos), pelo que a qualidade é considerada positiva para 71,6% dos respondentes, em resultado dos 38,7% (75 inquiridos) que a consideram no nível satisfaz, a que se juntam 27,8% (54 inquiridos) e 5,1% (10 inquiridos) que a valorizam como sendo, respetivamente, boa e muito boa.

No âmbito dos comentários os alunos destacam a sopa como sendo boa, com alguns a referir, contrariamente, que a acham um pouco aguada. Em alguns comentários os alunos referem que consideram a qualidade geral boa, não obstante considerarem que poderia melhorar.

CONFEÇÃO

A tabela seguinte permite conhecer a forma como foi valorada a *Confeção* pelos inquiridos.

<i>Não Satisfaz</i>		<i>Satisfaz</i>		<i>Bom</i>		<i>Muito Bom</i>	
<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
57	29,4	74	38,1	55	28,4	8	4,1

Tabela 6 – Resultados do Inquérito – CONFEÇÃO

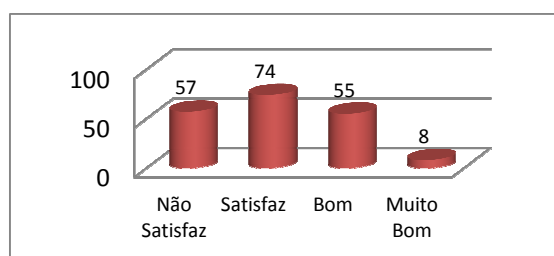


Gráfico 3 – Resultados do Inquérito – CONFEÇÃO

Dos inquéritos recolhidos 29,4% (57 inquiridos) consideram que a confeção não é satisfatória, sendo também a área em que os comentários são mais incisivos, como veremos mais à frente. No entanto, como podemos concluir, a maioria considera a confeção de forma positiva, uma vez que 38,1% (74 inquiridos) consideram-na como satisfaz, 28,4% (55 inquiridos) atribuem-lhe uma valoração de boa e 4,1% (8 inquiridos) reconhecem-na como muito boa.

Os comentários sobre a confeção são de natureza muito específica e incisiva. As saladas recolhem críticas pelo seu tempero, havendo no entanto alunos que as elogiam. Recolhe o consenso dos comentários a qualidade do arroz, que classificam de mau por estar muito aguado e em papa, sendo que as massas também são referenciadas como estando pouco escorridas, logo com excesso de água. O sal surge também como alvo de exigências, por considerarem que este devia aumentar a sua presença na comida, o que é pedido de forma mais geral para o tempero da comida. Em resultado da confeção alguns alunos referem que a comida de veria ser melhor, feita com mais cuidado de forma a ser mais saborosa.

QUANTIDADE

A tabela seguinte permite conhecer a forma como foi valorada a *Quantidade* pelos inquiridos.

Insuficiente		Suficiente		Não Responde	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
68	35,1	120	61,8	6	3,1

Tabela 7 – Resultados do Inquérito – QUANTIDADE

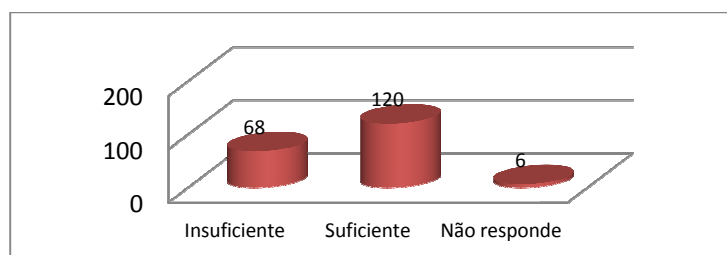


Gráfico 4 – Resultados do Inquérito – QUANTIDADE

A quantidade para cerca de um terço dos inquiridos é insuficiente, conforme podemos concluir pelos 35,1% (68 inquiridos) que consideram que nos seus pratos a comida servida fica aquém do que lhes pareceria adequado. Em 194 respondentes, apenas 6 não expressaram a sua opinião, o que leva a que 61,8% (120 inquiridos) considerem a comida em quantidade suficiente.

Muitos alunos criticam o facto de não poderem repetir quando querem, sendo também notória a referência a que a comida no prato devia ser mais. Alguns referem que consideram a quantidade suficiente, mas criticam os episódios em que a comida não chega para todos, obrigando a arranjar alternativas de última hora.

SERVIÇO GERAL

Apesar de não constar nenhum item para recolher a opinião, relativa ao serviço geral prestado no refeitório, o facto de surgirem alusões no espaço de comentários e sugestões impõe a sua análise. Conforme referido no início deste relatório, apenas os alunos apresentaram sugestões².

Entre os aspetos focados surge a importância de fornecer copos maiores e providenciar a colocação de uma televisão no espaço do refeitório para poderem visionar as notícias. Relativamente ao pessoal em serviço é referido que preferiam a

² Num total de 190 alunos 71 decidiram apresentar sugestões ou fazer comentários.

equipa que trabalhava anteriormente, fazendo referência a que a qualidade seria melhor nessa altura. É destacada a necessidade de haver um esforço por ser mais agradável para os alunos por parte de quem trabalha no refeitório. Por último, é referido que já apareceram cabelos na comida.

ANÁLISE DAS RESPOSTAS DOS ALUNOS POR ANO

Conforme referimos na caracterização inicial dos respondentes, a maioria dos inquiridos enquadrava-se no grupo dos alunos, sendo que a estes foi solicitada a informação do ano de escolaridade frequentado. Tendo em atenção estes subgrupos é importante verificar se os resultados em cada um destes seguem a regra geral ou se existem discrepâncias, o que nos é apresentado pelas tabelas seguintes.

	<i>Ementa</i>				<i>Qualidade</i>				<i>Confeção</i>			
	<i>NS</i>	<i>S</i>	<i>B</i>	<i>MB</i>	<i>NS</i>	<i>S</i>	<i>B</i>	<i>MB</i>	<i>NS</i>	<i>S</i>	<i>B</i>	<i>MB</i>
TOTAL	14 (7,2%)	89 (45,9%)	84 (43,3%)	7 (3,6%)	55 (28,4%)	75 (38,7%)	54 (27,8%)	10 (5,1%)	57 (29,4%)	74 (38,1%)	55 (28,4%)	8 (4,1%)
10º ano	1 (1,5%)	24 (36,9%)	35 (53,9%)	5 (7,7%)	8 (12,3%)	21 (32,3%)	28 (43,1%)	8 (12,3%)	10 (16%)	24 (36,9%)	25 (38,5%)	6 (9,2%)
11º ano	5 (7,8%)	30 (46,9%)	28 (43,1%)	1 (1,6%)	14 (21,9%)	36 (56,3%)	13 (20,3%)	1 (1,6%)	15 (23,4%)	34 (53,5%)	15 (23,4%)	0
12º ano	7 (11,5%)	35 (57,4%)	18 (29,1%)	1 (1,6%)	32 (52,5%)	16 (26,2%)	13 (21,3%)	0	31 (50,8%)	16 (26,2%)	14 (23%)	0

Tabela 8 – Resultados do Inquérito – EMENTA, QUALIDADE e CONFEÇÃO- por ano de escolaridade

	<i>Quantidade</i>		
	<i>Insuficiente</i>	<i>Suficiente</i>	<i>Não responde</i>
TOTAL	68 (35,1%)	120 (61,8%)	6 (3,1%)
10º ano	20 (31,1%)	43 (66,2%)	2 (3,1%)
11º ano	19 (29,7%)	43 (67,2%)	2 (3,1%)
12º ano	28 (45,9%)	32 (52,5%)	1 (1,6%)

Tabela 9 – Resultados do Inquérito – QUANTIDADE - por ano de escolaridade

Em termos gerais, os dados recolhidos por ano de escolaridade tendem a ir ao encontro dos dados gerais no que se refere ao item *Ementa*. Nos itens *Qualidade* e *Confeção* os alunos dos 10º e 11º anos apresentam respostas maioritariamente positivas, em consonância com os dados gerais. Já no caso dos alunos do 12º ano estes apresentam valores mais próximos dos 50%, sendo que o não satisfaz surge como mais referido, o que contraria os valores globais. No que se refere à *Quantidade* nos três anos de escolaridade surgem valores positivos, mas no caso do 12º ano o valor do insuficiente é muito próximo dos 50%, sobressaindo o suficiente por uma margem pequena.