

*UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO
DOS UTENTES DAS CANTINAS DO IST – 2005/06*

Refeitório do Pessoal do IST

Civil

SASUTL

GABINETE DE *ESTUDOS E PLANEAMENTO*

Coord.: Marta Pile

Rui Mendes

Janeiro 2006

Instituto Superior Técnico
Gabinete de Estudos e Planeamento

Utilização e Avaliação da Satisfação dos Utentes das Cantinas do IST:

Refeitório do Pessoal do IST

Refeitório de Civil

Refeitório SAS-UTL

Coordenação

Marta Pile

Aplicação de inquéritos

Joana Rodrigues

Sílvia Reis

Rui Mendes (coord.)

Preenchimento das Listas de Espera

Elementos do Núcleo de Segurança,

Higiene e Saúde

Elaboração do Relatório

Rui Mendes

Índice Geral

1. Considerações Iniciais	6
1.1. Objectivos.....	6
1.2. Metodologia.....	6
2. Caracterização Geral da Afluência aos Refeitórios.....	9
2.1. Afluência ao Refeitório do Pessoal do IST - Almoço.....	11
2.2. Afluência ao Refeitório do Pavilhão de Civil - Almoço	14
2.3. Afluência ao Refeitório SAS-UTL - Almoço.....	17
2.4. Afluência aos Refeitórios com Serviço de Jantar	20
3. Satisfação dos Utentes com os Refeitórios do IST.....	21
3.1. Avaliação da Satisfação com o Refeitório do Pessoal (Almoço).....	24
3.2. Avaliação da Satisfação com o Refeitório de Civil (Almoço).....	25
3.3. Avaliação da Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (Almoço).....	26
3.3.1. A Fila de Macrobiótica	27
3.4. Avaliação da Satisfação com o Refeitório do Pessoal (Jantar).....	28
3.5. Avaliação da Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (Jantar).....	29
3.6. Comparação “indicador a indicador” com a amostra de 2001	30
4. Perfil do Utente dos Refeitórios do IST.....	32
Anexo: Inquérito por Questionário	

Índice de Figuras

Figura 1 – Distribuição dos Utentes, segundo o Refeitório.....	9
Figura 2 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Ref. Pessoal (almoço) – 1ª amostra.....	11
Figura 3 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Ref. Pessoal (almoço) – 2ª amostra.....	11
Figura 4 – N° de Pessoas servidas por minuto – Ref. Pessoal (almoço) – 1ª amostra.....	12
Figura 5 – N° de Pessoas servidas por minuto – Ref. Pessoal (almoço) – 2ª amostra.....	12
Figura 6 – Comparação entre as 5 observações realizadas – Tempo de espera na fila (Ref. Pessoal).....	13
Figura 7 – Comparação entre as 5 observações realizadas – N° de pessoas na fila (Ref. Pessoal).....	13
Figura 8 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Ref. Civil (almoço) – 1ª amostra.....	14
Figura 9 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Ref. Civil (almoço) – 2ª amostra.....	14
Figura 10 – N° de Pessoas servidas por minuto – Ref. Civil (almoço) – 1ª amostra.....	15
Figura 11 – N° de Pessoas servidas por minuto – Ref. Civil (almoço) – 2ª amostra.....	15
Figura 12 – Comparação entre as 5 observações realizadas – Tempo de espera na fila (Ref. Civil).....	16
Figura 13 – Comparação entre as 5 observações realizadas – N° de pessoas na fila (Ref. Civil).....	16
Figura 14 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – SAS-UTL (almoço) – 1ª amostra.....	17
Figura 15 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – SAS-UTL (almoço) – 2ª amostra.....	17
Figura 16 – N° de Pessoas servidas por minuto – SAS-UTL (almoço) – 1ª amostra.....	18
Figura 17 – N° de Pessoas servidas por minuto – SAS-UTL (almoço) – 2ª amostra.....	18
Figura 18 – Média dos Tempos de Espera (Almoço) – Refeitório SAS-UTL – Discriminação das 4 filas.....	19
Figura 19 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Refeitório do Pessoal (jantar).....	20
Figura 20 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – SAS-UTL (jantar).....	20
Figura 21 – Satisfação global com os Refeitórios - Refeições.....	21
Figura 22 – Satisfação global com os Refeitórios - Instalações.....	21
Figura 23 – Satisfação global com os Refeitórios - Atendimento.....	21
Figura 24 – Apreciação Global, por Refeitório, segundo as amostras de 2001 e 2005.....	22
Figura 25 – Apreciação Global, por Tipo de Utente, segundo as amostras de 2001 e 2005.....	22
Figura 26 – Satisfação Global – Índices de Qualidade, por Refeitório.....	23
Figura 27 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (almoço) – Refeições.....	25
Figura 28 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (almoço) – Instalações.....	25
Figura 29 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (almoço) – Atendimento.....	25
Figura 30 – Satisfação com o Refeitório de Civil (almoço) – Refeições.....	24
Figura 31 – Satisfação com o Refeitório de Civil (almoço) – Instalações.....	24
Figura 32 – Satisfação com o Refeitório de Civil (almoço) – Atendimento.....	24
Figura 33 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (almoço) – Refeições.....	26
Figura 34 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (almoço) – Instalações.....	26
Figura 35 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (almoço) – Atendimento.....	26
Figura 36 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL na fila de macrobiótica (almoço) – Refeições.....	27
Figura 37 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL na fila de macrobiótica (almoço) – Instalações.....	27
Figura 38 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL na fila de macrobiótica (almoço) – Atendimento.....	27
Figura 39 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (jantar) – Refeições.....	28
Figura 40 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (jantar) – Instalações.....	28
Figura 41 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (jantar) – Atendimento.....	28

Figura 42 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (jantar) – Refeições.....	29
Figura 43 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (jantar) – Instalações	29
Figura 44 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (jantar) – Atendimento	29
Figura 45 – Indicadores Comparativos – Refeitório do Pessoal (almoço)	30
Figura 46 – Indicadores Comparativos – Refeitório de Civil (almoço)	30
Figura 47 – Indicadores Comparativos – Refeitório SAS-UTL (almoço)	31
Quadro I – Procedimentos Metodológicos.....	7
Quadro II – Definição da Amostra	8
Quadro III – Condições Meteorológicas.....	8
Quadro IV –Ranking de Utilização dos Refeitórios.....	9
Quadro V- Distribuição dos Utentes por tipo em 2001 e 2005, segundo o Refeitório (Almoço).....	10

1. Considerações Iniciais

Na sequência de um pedido conjunto da Comissão Permanente de acompanhamento dos Assuntos Académicos e Sociais (da Assembleia de Representantes) e da Comissão de Acompanhamento das Actividades de Restauração, o Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP) repetiu o estudo sobre a frequência e satisfação dos utentes dos refeitórios principais do IST: Refeitório do Pessoal do IST (Edifício da Pós-Graduação), Refeitório do Pavilhão de Civil e Cantina dos Serviços de Acção Social da Universidade Técnica de Lisboa (SASUTL).

1.1. Objectivos

A principal finalidade deste estudo consistiu na verificação dos dados obtidos nos relatórios antecedentes¹, de forma a sustentar as decisões que daí derivaram e servir como suporte para outro tipo de tomadas de decisão. Deste modo, definiram-se como objectivos principais, os seguintes:

- Caracterizar o perfil do frequentador das cantinas do IST quanto ao tipo de utilizador;
- Avaliar o grau de satisfação dos utilizadores da cantina com base em três dimensões principais: refeições, instalações e atendimento;
- Recolher o número de utilizadores em cada fila de espera, de 15 em 15 minutos, de forma a detectar-se os maiores picos de afluência;
- Verificar, de 15 em 15 minutos, o número médio de minutos que um utilizador demora até estar servido e com a refeição paga;
- Recolher dados referentes ao serviço de refeições, disponibilizado à noite, nos refeitórios do Pessoal do IST e SASUTL;
- Efectuar a comparação dos dados recolhidos em 2005 com as amostras de 2001.

1.2. Metodologia

O método utilizado para a recolha dos dados para este estudo implicou a constituição de uma equipa de 4 pessoas, com as seguintes funções:

- 2 Entrevistadores com formação na área – para aplicação de um inquérito por questionário para avaliar a frequência e a satisfação dos utilizadores cantinas do IST;

¹ Ver:

Lourenço, Mendes, Correia (Maio, 2001). Caracterização da frequência das Cantinas do IST. URL: http://gep.ist.utl.pt/files/estudos/2001/Relatorio_cantinas.PDF
Lourenço, Mendes (Novembro, 2001). Utilização e Satisfação dos Utentes das Cantinas do IST. URL: http://gep.ist.utl.pt/C:/Documents%20and%20Settings/ccarvalho/Ambiente%20de%20trabalho/estudos/2001/Relatorio_cantinas_parte2.pdf

- 1 Elemento do Corpo de Segurança – para zelar pelo bom funcionamento do processo de inquirição, assim como proceder à contagem do número de pessoas na fila (de 15 em 15 minutos) e do tempo médio de espera da última pessoa na fila (de 15 em 15 minutos);
- 1 Responsável pelo estudo – para esclarecer quaisquer dúvidas potenciais acerca do estudo, para informar os gestores dos refeitórios da sua realização e recolher alguns dados no final da recolha (nº de refeições vendidas) e, para fornecer as instruções necessárias ao elemento do corpo de segurança para que a recolha se processasse sem sobressaltos.

A recolha de informação processou-se nas seguintes datas:

- Terça Feira, 22 de Novembro, no Refeitório do Pessoal do IST entre as 12:00 e as 15:00;
- Quarta Feira, 23 de Novembro, no Refeitório do Pavilhão de Civil,;
- Quarta Feira, 23 de Novembro, no Refeitório do Pessoal do IST, entre as 18:15 e as 20:30;
- Quinta Feira, 24 de Novembro, no Refeitório SASUTL, entre as 11:30 e as 14:30;
- Quinta Feira, 24 de Novembro, Refeitório SASUTL, entre as 18:30 e as 20:30;
- Terça Feira, 29 de Novembro, no Refeitório do Pessoal do IST, entre as 12:00 e as 15:00;
- Quarta Feira, 30 de Novembro, no Refeitório SASUTL, entre as 11:30 e as 14:30;
- Terça Feira, 6 de Dezembro, no Refeitório do Pavilhão de Civil, entre as 11:45 e as 15:00.

A metodologia adoptada neste estudo foi reajustada face ao menor volume de recursos humanos envolvidos relativamente a estudos anteriores. Deste modo, foram constituídas duas amostras por refeitório (três no caso dos refeitórios que servem refeições à noite), das quais apenas na primeira se auscultou a satisfação com o serviço (no caso dos refeitórios com jantares, também se efectuou essa avaliação). As segundas amostras serviram apenas para contabilizar tempos de espera, nº de refeições vendidas e indicações sobre as condições meteorológicas (factor que pode influenciar a afluência aos refeitórios).

Quadro I – Procedimentos Metodológicos

		Março / Maio de 2001	Novembro de 2001	Novembro / Dezembro de 2005
Observações (nº amostras)	Refeitório do Pessoal do IST	4	3 (simultâneo)	2
	Refeitório de Civil	4	3 (simultâneo)	2
	Refeitório SASUTL	4	3 (simultâneo)	2
	TOTAL	12	9	6
Recursos Humanos	Entrevistadores	4	4	2
	Coordenador	1	1	1
	Segurança	1	1	1
	TOTAL	6	6	4
Instrumentos de análise	Identificação do utente	Sim (1ª amostra)	Não	Não
	Caracterização do tipo de utilizador	Sim (1ª amostra)	Sim (1ª amostra)	Sim (1ª amostra)
	Tempo de espera	4 amostras	3 amostras	2 amostras
	Satisfação	Não	Sim	Sim
	Indicação Meteorológica	Não	Não	Sim

O número de pessoas inquiridas foi menor que nos estudos anteriores, dada a urgência da informação, a menor quantidade de entrevistadores e a maior dimensão do inquérito. Este último factor sentiu-se com maior repercussão, dada a necessidade de não afectar os tempos de espera. No cômputo geral, as amostras recolhidas permitem validar os dados, na medida em que representam um núcleo substancial da totalidade das refeições vendidas em cada cantina, variando entre 10,3% e 68,1% da totalidade dos utentes. As margens de erro variam entre três e oito valores percentuais.

Quadro II – Definição da Amostra

		Março / Maio de 2001	Novembro de 2001	Novembro / Dezembro de 2005
<i>Refeitório do Pessoal do IST (Almoço)</i>	Nº de Inquiridos	554	419	169
	Nº de refeições vendidas	554	419	440
	Percentagem	100,0%	100,0 %	38,4%
<i>Refeitório do Pessoal do IST (Jantar)</i>	Nº de Inquiridos	-	-	47
	Nº de refeições vendidas	-	-	69
	Percentagem	-	-	68,1%
<i>Cantina de Civil</i>	Nº de Inquiridos	398	438	120
	Nº de refeições vendidas	398	438	314
	Percentagem	100%	100%	38,2%
<i>SAS-UTL (Almoço)</i>	Nº de Inquiridos	693	981	149
	Nº de refeições vendidas	≈ 2000	1670	1444
	Percentagem	34,7%	58,7%	10,3%
<i>SAS-UTL (Jantar)</i>	Nº de Inquiridos	-	-	96
	Nº de refeições vendidas	-	-	370
	Percentagem	-	-	25,9%

Finalmente, em relação às condições meteorológicas, verificou-se que em nenhuma das amostras recolhidas o factor meteorológico parece ter afectado a afluência aos refeitórios:

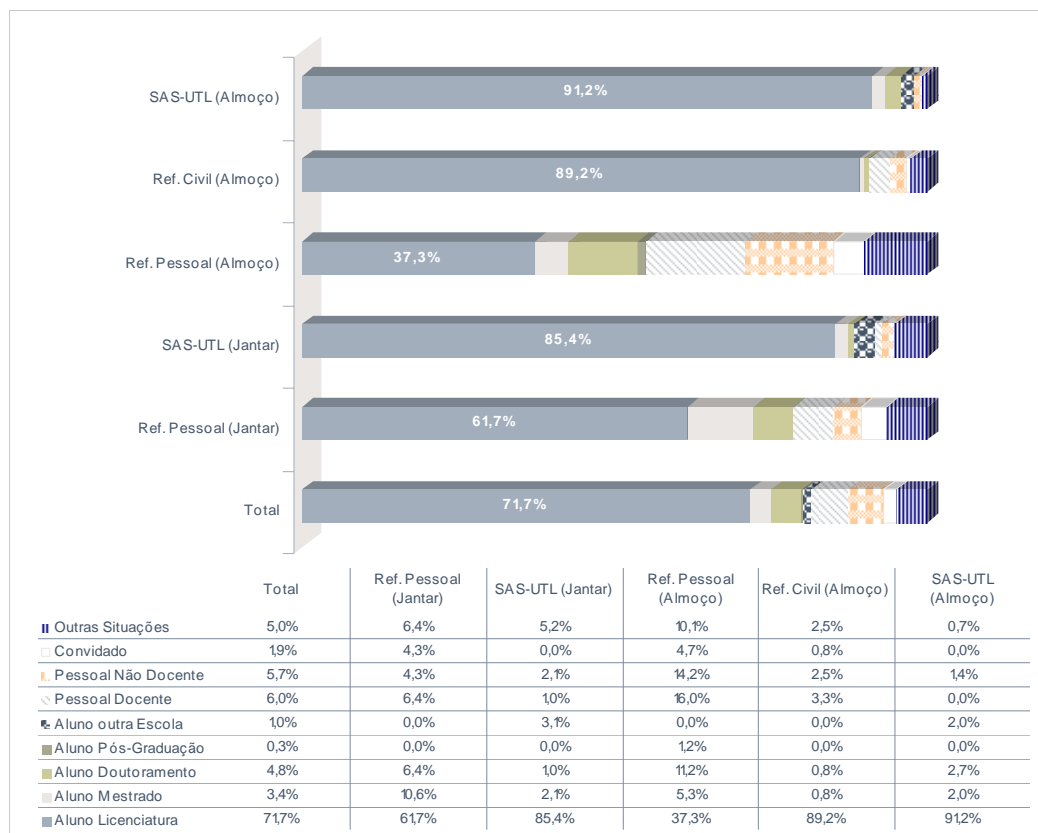
Quadro III – Condições Meteorológicas

Refeitório	Condições Meteorológicas	1ª amostra	2ª amostra
<i>Refeitório do Pessoal do IST (Almoço)</i>	Sol		×
	Nublado	×	
	Chuvoso		
<i>Refeitório do Pessoal do IST (Jantar)</i>	Sol		
	Nublado		
	Chuvoso		
<i>Cantina de Civil</i>	Sol	×	×
	Nublado		
	Chuvoso		
<i>SAS-UTL (Almoço)</i>	Sol	×	×
	Nublado		
	Chuvoso		
<i>SAS-UTL (Jantar)</i>	Sol		
	Nublado	×	
	Chuvoso		

2. Caracterização Geral da Afluência aos Refeitórios

O processo de aplicação dos inquéritos permitiu, nas primeiras amostras, recolher qual o tipo de utente que utilizou as cantinas.

Figura 1 – Distribuição dos Utentes, segundo o Refeitório



Outras Situações: funcionários a laborarem no IST, com vínculo a outra entidade; estagiários; ex-alunos; outros casos.

Na globalidade, o utente predominante nos refeitórios do IST são os alunos de licenciatura (cerca de 72%), seguindo-se o Pessoal Docente (6%) e o Pessoal Não Docente (5,7%). A discriminação por cantina permite identificar o seguinte ranking de utilização dos refeitórios por tipo de utente:

Quadro IV – Ranking de Utilização dos Refeitórios

Ranking	Ref. Pessoal (Jantar)	SAS-UTL (Jantar)	Ref. Pessoal (Almoço)	Ref. Civil (Almoço)	SAS-UTL (Almoço)
1º	Aluno Licenciatura	Aluno Licenciatura	Aluno Licenciatura	Aluno Licenciatura	Aluno Licenciatura
2º	Aluno Mestrado	Outras Situações	Pessoal Docente	Pessoal Docente	Aluno Doutoramento
3º	Aluno Dout.; Pessoal Docente; Out. Situações	Aluno outra Escola	Pessoal Não Docente	Pessoal Não Docente; Outras Situações	Aluno Mestrado; Aluno outra Escola

Verifica-se que os alunos de licenciatura são predominantes em todos os refeitórios, ao almoço e ao jantar, embora no Refeitório do Pessoal seja menos vincada (37,3% ao Almoço e 61,7% ao Jantar). Verifique-se no gráfico abaixo a distribuição comparativamente ao estudo de Maio de 2001:

Quadro V- Distribuição dos Utentes por tipo em 2001 e 2005, segundo o Refeitório (Almoço)

Tipo de Utente	Ref. Pessoal (Almoço)			Ref. Civil (Almoço)			SAS-UTL (Almoço)		
	2001	2005	Var. %	2001	2005	Var. %	2001	2005	Var. %
Aluno Licenciatura	64,4%	37,3%	-27,1%	73,9%	89,2%	15,3%	84,8%	91,2%	6,4%
Aluno Mestrado	3,6%	5,3%	1,7%	4,0%	0,8%	-3,2%	1,7%	2,0%	0,3%
Aluno Doutoramento	4,5%	11,2%	6,7%	2,8%	0,8%	-2,0%	1,0%	2,7%	1,7%
Aluno Pós-Graduação	0,4%	1,2%	0,8%	-	-	-	0,1%	-	-0,1%
Aluno outra Escola	0,4%	-	-0,4%	1,5%	-	-1,5%	5,5%	2,0%	-3,5%
Pessoal Docente	10,8%	16,0%	5,2%	3,8%	3,3%	-0,5%	-	-	-
Pessoal Não Docente	8,3%	14,2%	5,9%	8,3%	2,5%	-5,8%	2,5%	1,4%	-1,1%
Convidado	3,1%	4,7%	1,6%	0,8%	0,8%	0,0%	1,0%	-	-1,0%
Outras Situações	4,5%	10,1%	5,6%	5,0%	2,5%	-2,5%	3,3%	0,7%	-2,6%

A partir da tabela acima exposta, identifica-se que após a decisão em 2001 de condicionar o acesso ao refeitório do Pessoal até às 13 horas a todos os utentes que não sejam funcionários ou bolseiros do IST, a sua distribuição modificou-se um pouco, nomeadamente, reflectiu-se na diminuição da frequência de alunos de licenciatura em cerca de 27%. Contudo, dado que a amostra é mais reduzida e distribuída pelas três horas de funcionamento do refeitório, e em 1/3 da mesma (das 12 às 13 horas) não foram inquiridos alunos, os números apresentados poderão ser diferentes (maior valor relativo de alunos e menor valor relativo de pessoal docente e não docente).

Na globalidade, verifica-se ainda que o refeitório de Civil absorveu mais alunos de licenciatura (cerca de 15%), reflectindo-se, principalmente, na perda de utentes funcionários não docentes (cerca de 6%). No refeitório dos SAS-UTL, a principal diferença deveu-se ao aumento na distribuição dos alunos de licenciatura (6,4%). Assim, conclui-se que se verificou uma tendência para a transferência dos alunos de licenciatura do Refeitório do Pessoal do IST para os outros dois refeitórios, assim como uma diminuição da frequência de pessoal docente e não docente nos refeitórios de Civil e SAS-UTL e respectiva passagem para o Refeitório do Pessoal do IST.

2.1. Afluência ao Refeitório do Pessoal do IST - Almoço

Figura 2 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Ref. Pessoal (almoço) – 1ª amostra

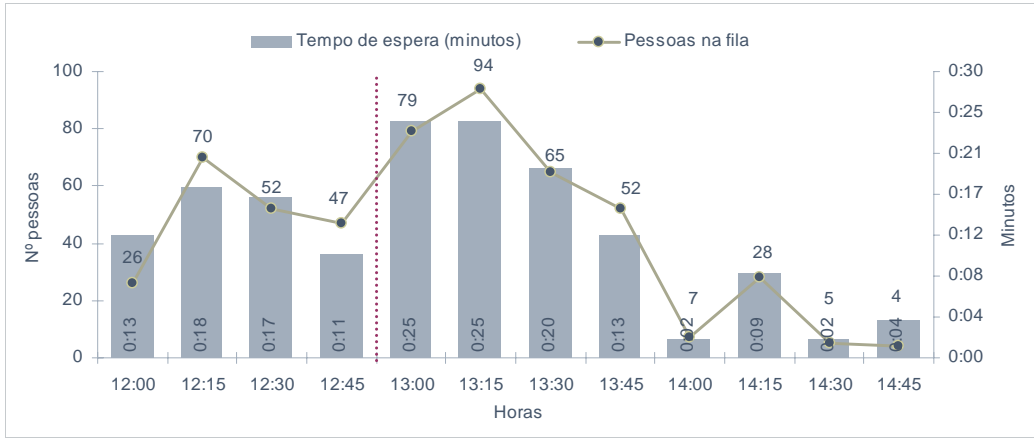
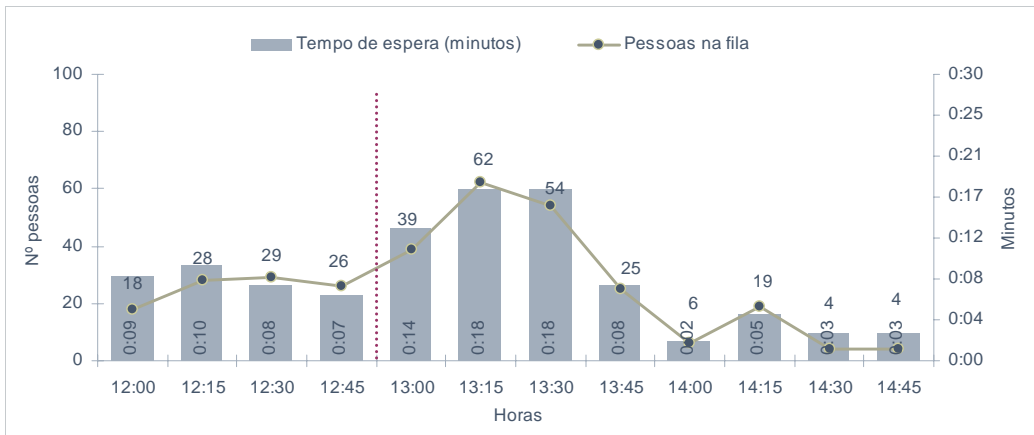


Figura 3 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Ref. Pessoal (almoço) – 2ª amostra



A análise das filas de espera no refeitório do pessoal do IST tem em conta dois momentos: até às 13 horas, onde apenas estão autorizados a utilizá-lo os funcionários docentes e não docentes; e a partir das 13 horas onde todos os utentes podem utilizar os serviços desta cantina. Deste modo, efectuando a comparação visual entre os dois grupos, chega-se à conclusão que o primeiro grupo demora em média menos tempo que os utentes que utilizam a cantina a partir das 13 horas, embora esta situação seja visível apenas no período compreendido entre as 13 e as 14 horas. Esta situação é verificável nas duas amostras.

Figura 4 – Nº de Pessoas servidas por minuto – Ref. Pessoal (almoço) – 1ª amostra

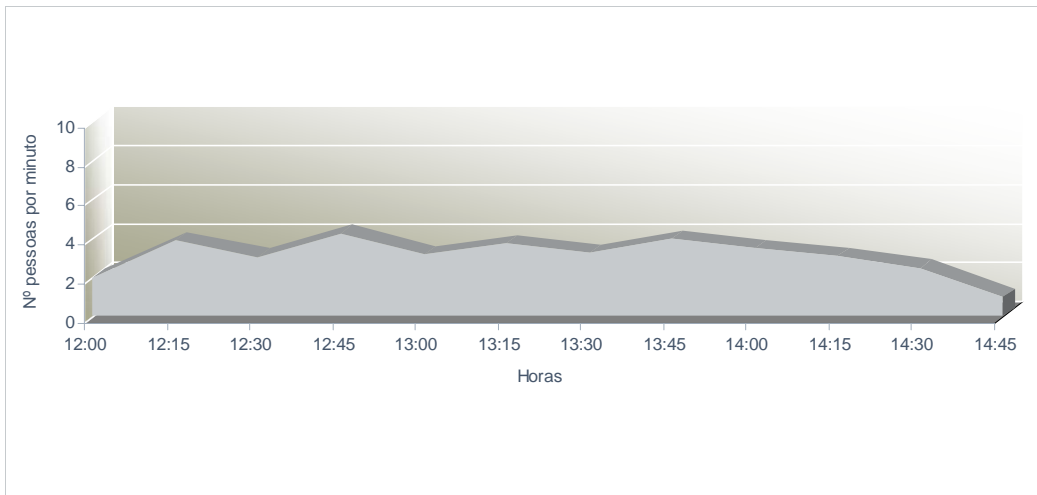
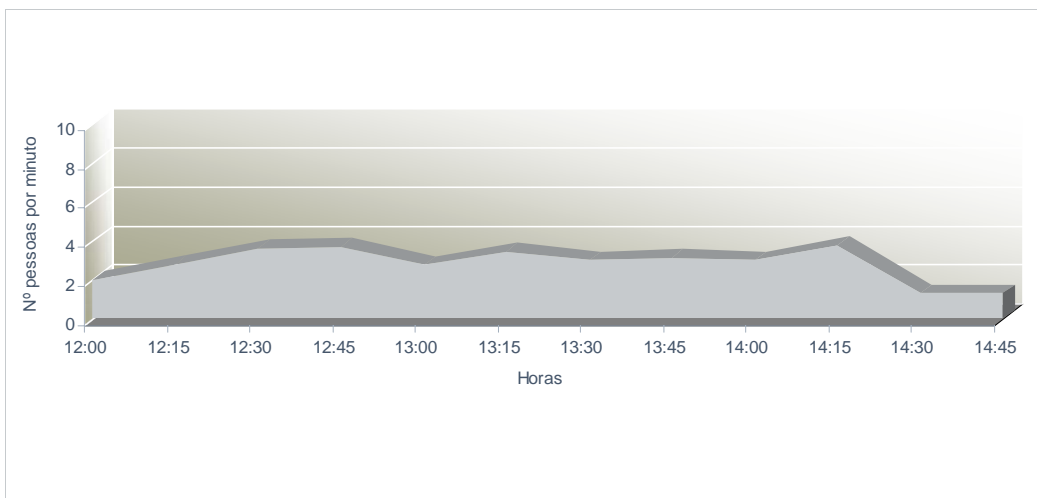
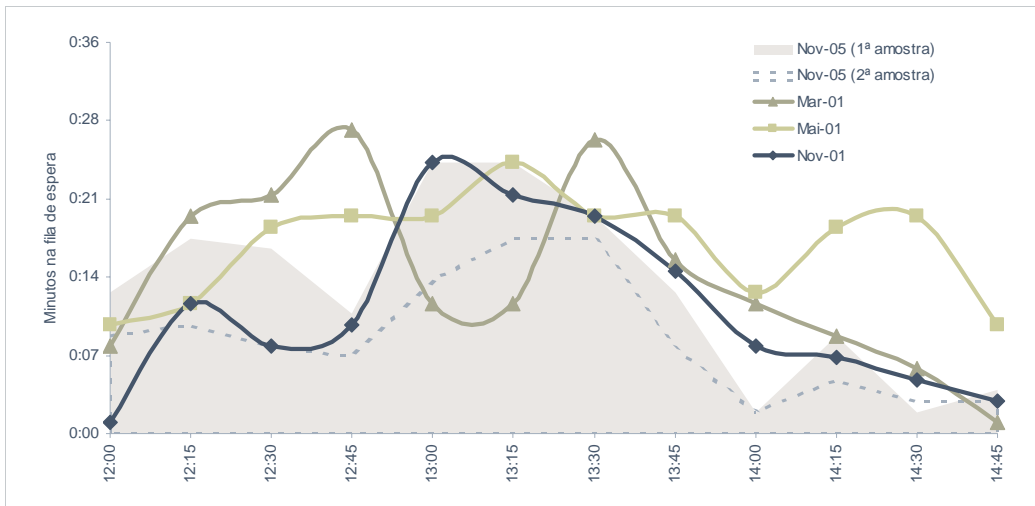


Figura 5 – Nº de Pessoas servidas por minuto – Ref. Pessoal (almoço) – 2ª amostra



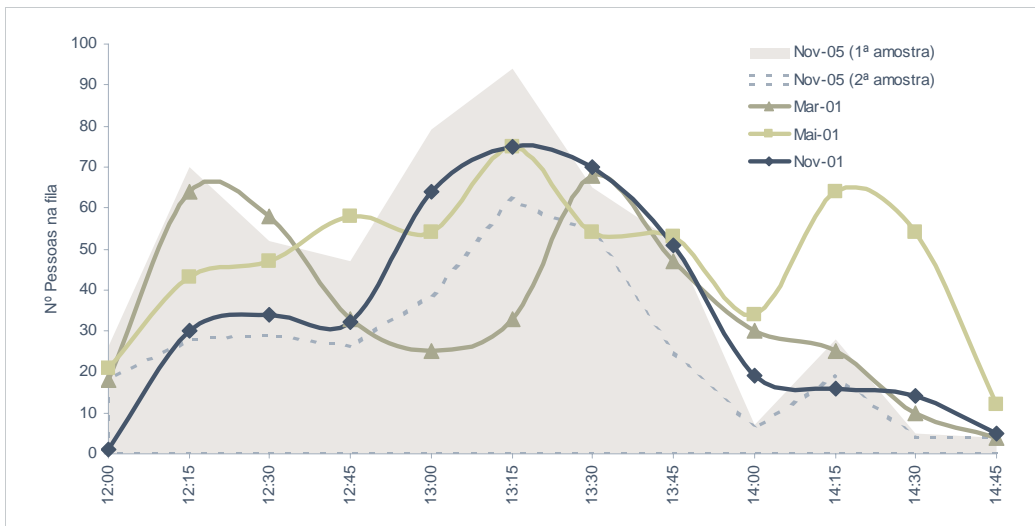
Dividindo o número de pessoas existentes na fila num dado momento pelo tempo de espera (em minutos) do utente em último lugar na fila, obtém-se uma medida da eficiência do serviço, isto é, quantos utentes é que a cantina tem capacidade de servir por minuto. No caso do Refeitório do Pessoal do IST este valor é praticamente constante ao longo do tempo e situa-se no patamar dos 2 a 3 utentes por minuto. Este valor é semelhante aos verificados em anteriores estudos, pela que a medida de eficiência mantém-se mais ou menos constante.

Figura 6 – Comparação entre as 5 observações realizadas – Tempo de espera na fila (Ref. Pessoal)



As observações de Março e Maio de 2001 (antes do condicionamento de entrada no refeitório aos alunos), identificaram um tempo de espera na fila superior, e que, após a introdução da referida restrição permitiu diminuir o respectivo tempo, entre as 12 e as 13 horas. As duas observações registadas em 2005 permitem detectar, num primeiro caso, valores acima da última observação de 2001 entre as 12 e as 13 horas, enquanto que na 2ª amostra de 2005 registam-se valores inferiores às restantes observações.

Figura 7 – Comparação entre as 5 observações realizadas – Nº de pessoas na fila (Ref. Pessoal)



Em relação ao número de pessoas na fila, registam-se dois picos principais, às 12 horas e 15 minutos e às 13 horas e 15 minutos, em todas as observações. Adicionalmente, pode observar-se que a 1ª amostra de 2005 possui um número de utentes superior às restantes observações nos horários das 12 e 15, 13 horas e 13 e 15, sendo substancialmente inferior a partir das 14 horas. Contudo, a 2ª amostra de 2005 apresenta os valores mais baixos de afluência em quase todos os períodos contemplados na análise (excepto entre as 13 e as 13 e 30).

2.2. Afluência ao Refeitório do Pavilhão de Civil - Almoço

Figura 8 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Ref. Civil (almoço) – 1ª amostra

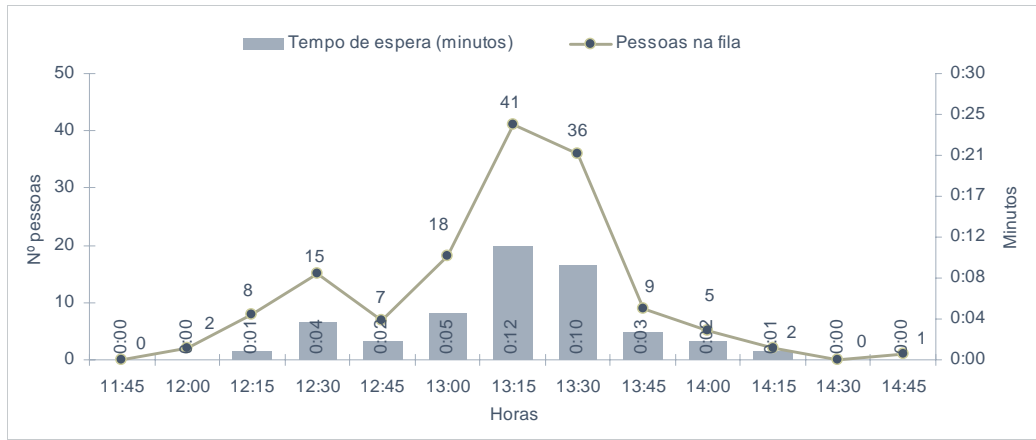
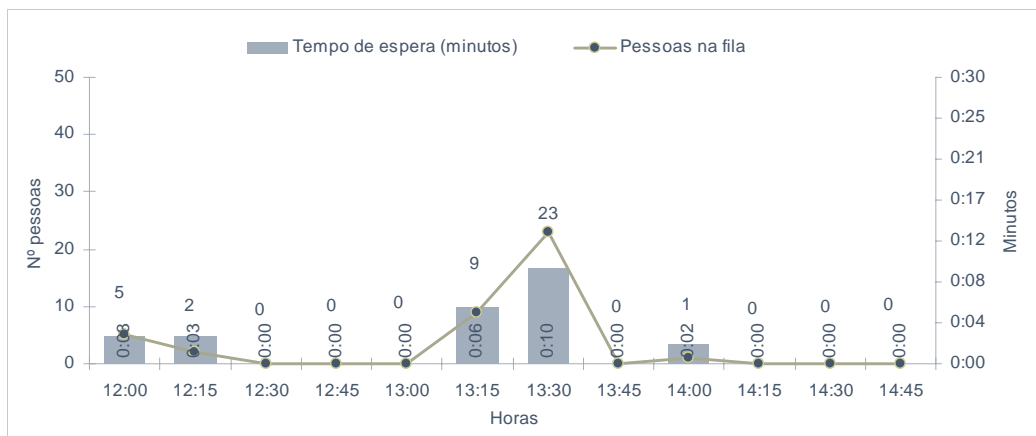


Figura 9 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Ref. Civil (almoço) – 2ª amostra



A cantina de Civil apresenta valores de afluência bastante mais reduzidos que o refeitório do Pessoal do IST, nunca apresentando tempos de espera superiores a 12 minutos. Contudo, e face ao estudo anterior, verifica-se uma melhoria nos tempos de espera.

A 1ª amostra parece ter tido uma afluência maior, em conformidade com os dados respeitantes ao refeitório de Pessoal do IST.

Figura 10 – Nº de Pessoas servidas por minuto – Ref. Civil (almoço) – 1ª amostra

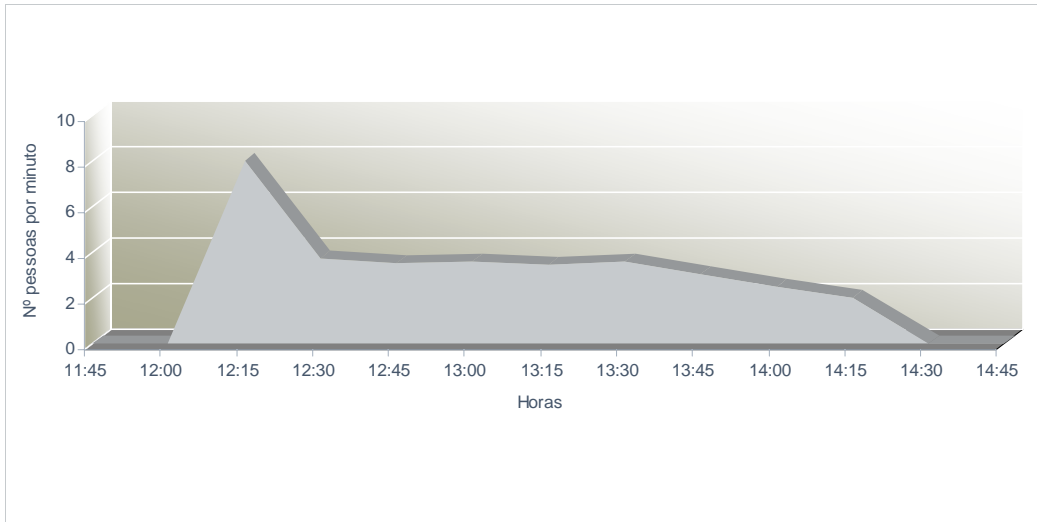
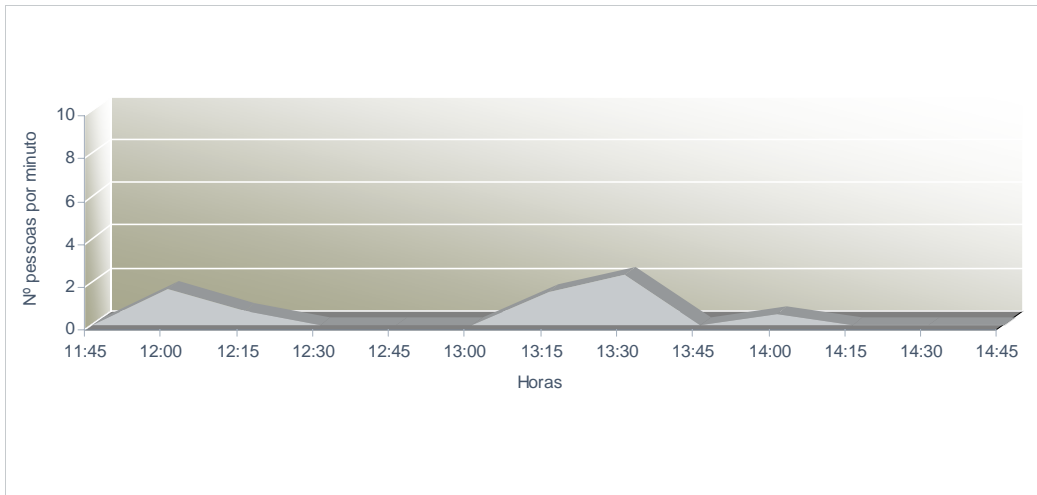
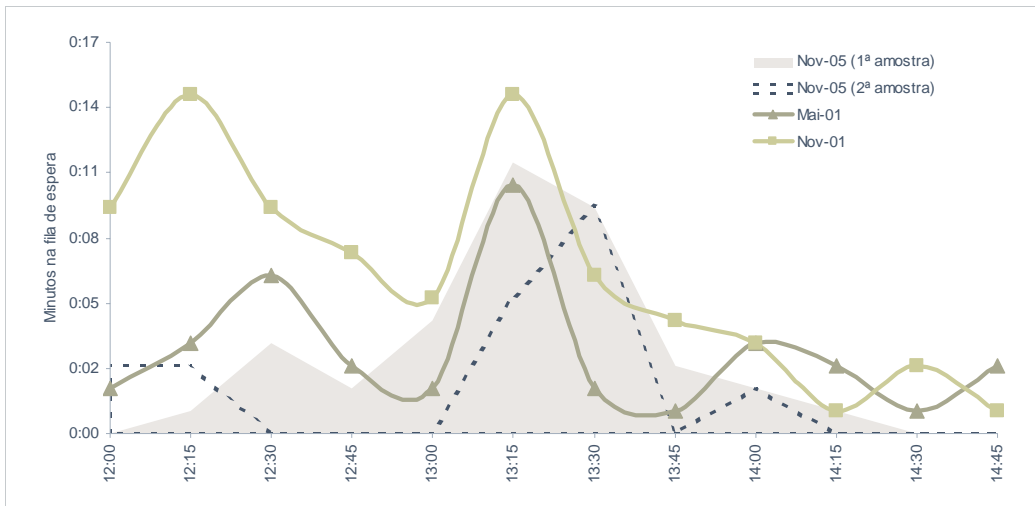


Figura 11 – Nº de Pessoas servidas por minuto – Ref. Civil (almoço) – 2ª amostra



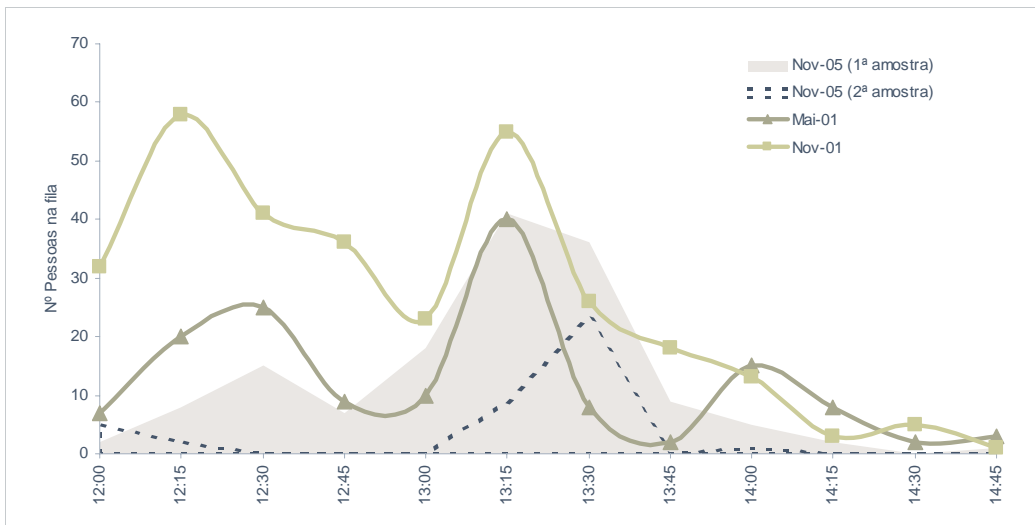
Em relação ao refeitório de Civil torna-se algo difícil analisar a medida de eficiência do serviço, devido ao elevado número de períodos contemplados com tempos de espera inexistentes e com ausência de pessoas na fila. Esta situação tem duas leituras: por um lado, registou-se uma diminuição global na afluência a esta cantina, por outro lado, a linha de refeição foi alterada face à existente em 2001, permitindo melhorar a performance no atendimento, conforme se comprova a partir dos valores obtidos na 1ª amostra (na 2ª amostra, face ao elevado nº de situações sem espera e ao reduzido número de pessoas a afluir ao serviço, não permitiu nenhuma leitura interpretativa).

Figura 12 – Comparação entre as 5 observações realizadas – Tempo de espera na fila (Ref. Civil)



Os valores observados na figura acima permitem registar uma diminuição nos tempos de espera em 2005. Na primeira amostra de 2005, a série tem um comportamento aproximado à amostra de Maio de 2001, enquanto que, conforme explicitado atrás, na 2ª amostra de 2005 a série aparece omissa em certos períodos de análise, pelo que não permite ter uma análise compacta de evolução ao longo do serviço. Contudo, os períodos com dados apresentam tempos de espera mais diminutos que as restantes séries em quase todos os períodos de tempo analisados.

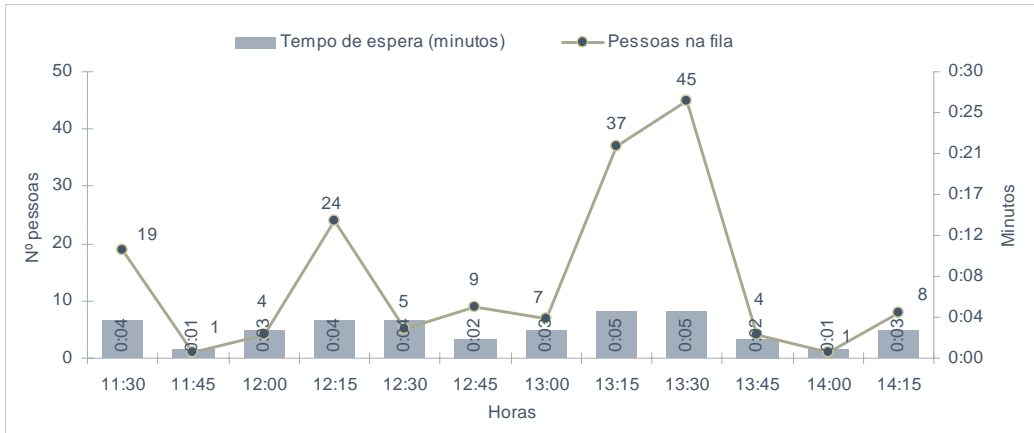
Figura 13 – Comparação entre as 5 observações realizadas – Nº de pessoas na fila (Ref. Civil)



A única amostra em 2005 que permite analisar uma tendência é a primeira. Neste caso, e à semelhança da amostra de 2001, identifica-se apenas um pico principal, às 13 horas e 15 minutos. Na restante série, verifica-se uma diminuição nos períodos entre as 12 horas e as 12 e 45 e entre as 13 e 45 e as 14 e 45. Ressalte-se ainda, na globalidade, a diminuição de afluência a este refeitório em 2005 face ao ano de 2001.

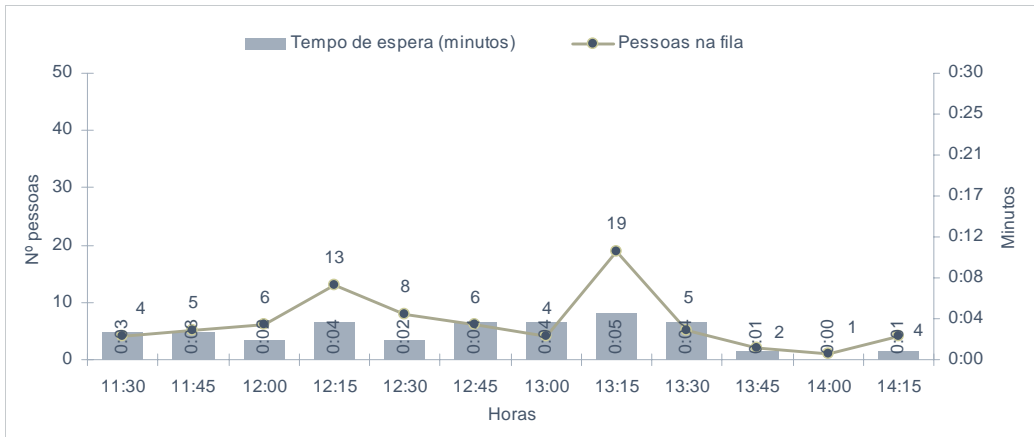
2.3. Afluência ao Refeitório SAS-UTL - Almoço

Figura 14 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – SAS-UTL (almoço) – 1ª amostra



Nota: 4 caixas em funcionamento não permanente (os tempos de espera correspondem ao tempo médio de espera nas caixas em funcionamento em determinado período de tempo)

Figura 15 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – SAS-UTL (almoço) – 2ª amostra



Nota: 4 caixas em funcionamento não permanente (os tempos de espera correspondem ao tempo médio de espera nas caixas em funcionamento em determinado período de tempo)

A cantina dos Serviços de Acção Social da Universidade Técnica de Lisboa (SAS-UTL) tem um modelo de funcionamento diferenciado face às outras duas cantinas. Com efeito, existem 4 caixas que estão em funcionamento não permanente, excepto em determinados picos de afluência. Os tempos de espera apresentados são médias das caixas em funcionamento, pelo que se pode observar, que o tempo de espera médio é bastante diminuto face às outras cantinas, nomeadamente em picos de afluência (máximo de 8 minutos numa das caixas). Conforme as análises aos outros dois refeitórios verifica-se uma diminuição de afluxo da 1ª para a 2ª amostra, justificada pela proximidade do período de férias de natal.

Figura 16 – N° de Pessoas servidas por minuto – SAS-UTL (almoço) – 1ª amostra

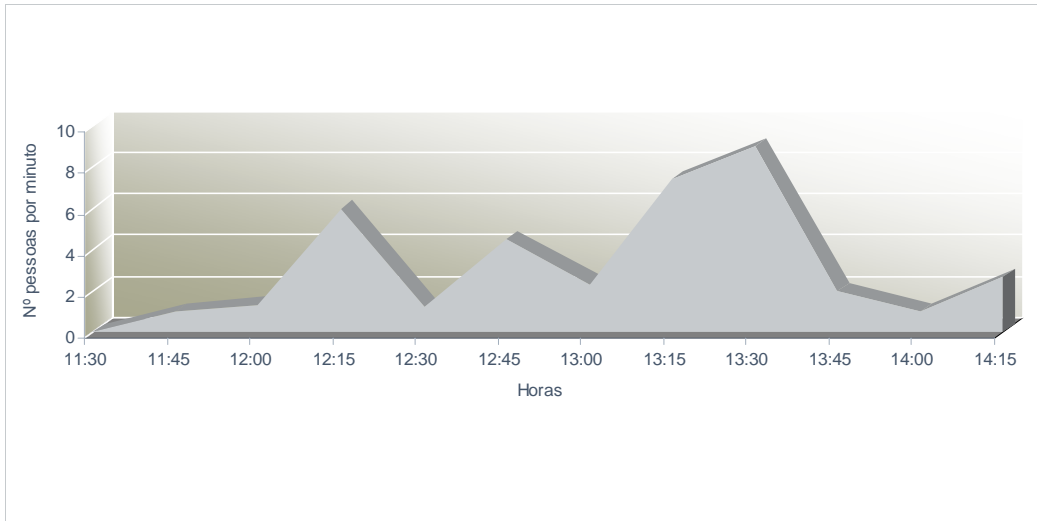
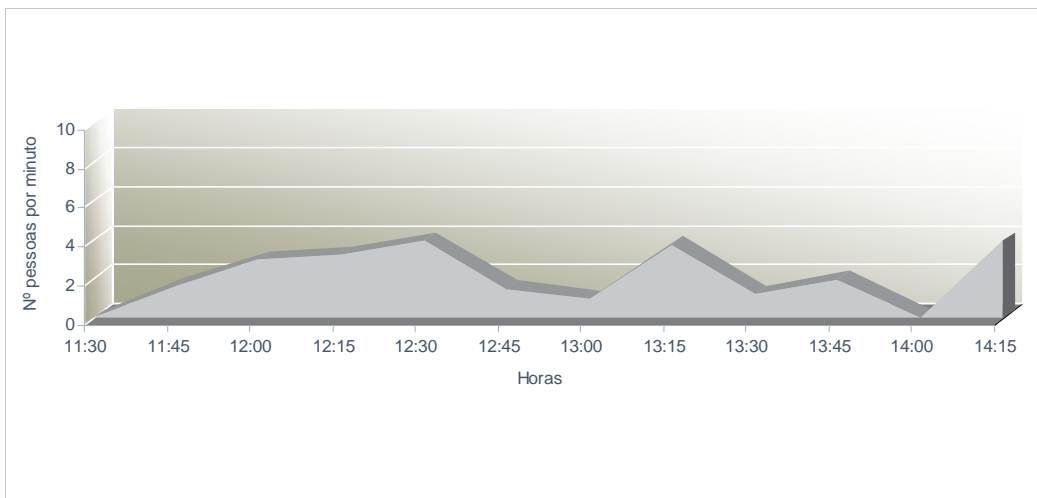


Figura 17 – N° de Pessoas servidas por minuto – SAS-UTL (almoço) – 2ª amostra



A análise da eficiência do serviço do refeitório dos Serviços de Acção Social apresenta-se com excelentes resultados, nomeadamente, na primeira amostra, existindo períodos em que cerca de 6 a 8 pessoas são servidas, em média, por minuto.

Na segunda amostra, os resultados são mais uniformes e similares aos obtidos no refeitório do Pessoal do IST, variando entre 2 a 4 pessoas por minuto.

Face à metodologia utilizada, não se apresentam comparações com as amostras de 2001, mas sim, uma medida de comparação entre as 4 filas do refeitório SAS-UTL, mais concretamente, estatísticas referentes a cada período de observação:

Figura 18 – Média dos Tempos de Espera (Almoço) – Refeitório SAS-UTL – Discriminação das 4 filas

Tipo de Utente	1ª amostra					2ª amostra				
	Min (h:m)	Max (h:m)	Cx F.	Nº Px	Média (h:m)	Min (h:m)	Max (h:m)	Cx F.	Nº Px	Média (h:m)
11:30	0:04	0:04	1	19	0:04	0:03	0:03	1	4	0:03
11:45	0:01	0:01	1	1	0:01	0:03	0:03	1	5	0:03
12:00	0:02	0:03	3	4	0:03	0:02	0:02	3	6	0:02
12:15	0:03	0:05	4	24	0:04	0:03	0:05	3	13	0:04
12:30	0:03	0:04	4	5	0:04	0:01	0:04	4	8	0:02
12:45	0:01	0:02	4	9	0:02	0:02	0:07	4	6	0:04
13:00	0:02	0:03	4	7	0:03	0:02	0:05	4	4	0:04
13:15	0:03	0:07	4	37	0:05	0:02	0:08	4	19	0:05
13:30	0:04	0:06	4	45	0:05	0:03	0:05	4	5	0:04
13:45	0:02	0:02	3	4	0:02	0:00	0:02	2	2	0:01
14:00	0:01	0:01	3	1	0:01	0:01	0:01	1	1	0:00
14:15	0:03	0:04	3	8	0:03	0:01	0:01	2	4	0:01

Legenda: Min –valor mínimo tempo de espera; Max – valor máximo tempo de espera; Cx F. – caixas em funcionamento; Nº Px – Número de Pessoas na fila

Conforme se pode verificar na tabela acima, os tempos médios de espera são bastante reduzidos neste refeitório, verificando-se que, mesmo em picos de afluência os valores variam entre 2 a 8 minutos. A existência de 4 caixas, em alguns períodos, em funcionamento simultâneo permite obter estes tempos mais reduzidos face aos restantes refeitórios.

2.4. Afluência aos Refeitórios com Serviço de Jantar

Figura 19 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – Refeitório do Pessoal (jantar)

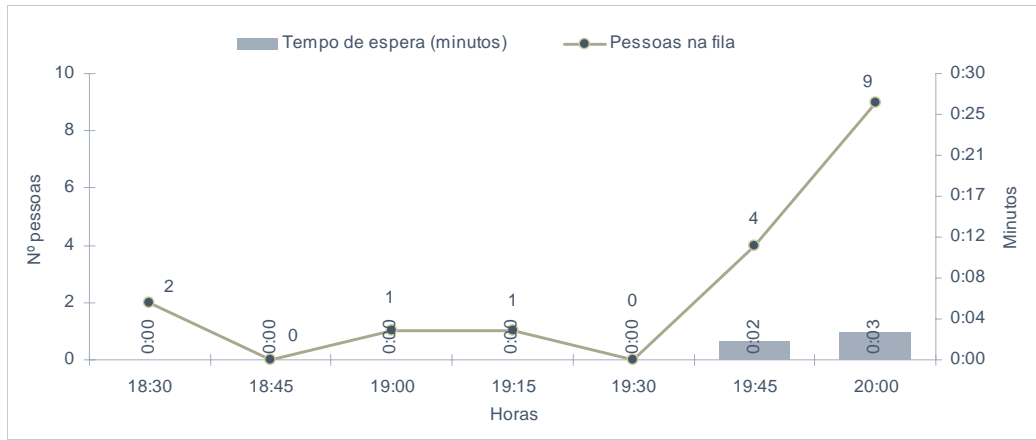
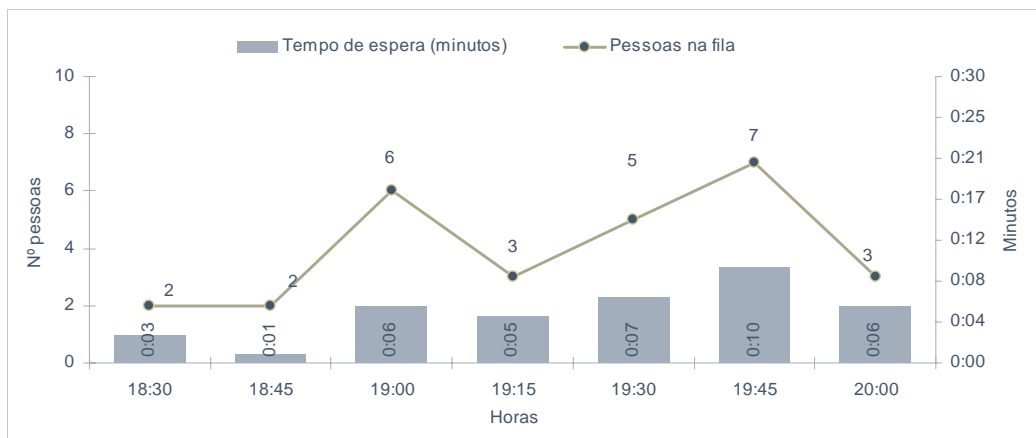


Figura 20 – Tempo de Espera / Pessoas na Fila – SAS-UTL (jantar)



Nota: 2 caixas em funcionamento não permanente (os tempos de espera correspondem ao tempo médio de espera nas caixas em funcionamento em determinado período de tempo)

A afluência às 2 cantinas que disponibilizam refeições ao jantar é diferenciada. No caso do Refeitório do Pessoal, a afluência é reduzida até às 19 e 45, altura em que se verificam dois fluxos com maior dimensão de utentes e na altura de encerramento do refeitório. Em relação à cantina SAS-UTL, existe uma afluência mais repartida pelos diversos períodos de tempo, embora o período entre as 19:30 e as 19:45 tenha um fluxo mais considerável.

As figuras referentes à eficiência do serviço não se apresentam dado a natureza pouco elevada dos fluxos à hora do jantar. As figuras relativas às comparações com 2001 não se apresentam pelo facto de nessa altura não se ter efectuado o estudo às cantinas com serviço de jantar (na época, apenas o refeitório SAS-UTL possuía este serviço).

3. Satisfação dos Utentes com os Refeitórios do IST

O presente estudo, para além de verificar o nível de rapidez do serviço, permitiu também, na primeira amostra, recolher a opinião dos utentes sobre a qualidade dos refeitórios em três dimensões fundamentais: refeições, instalações e atendimento.

Figura 21 – Satisfação global com os Refeitórios - Refeições

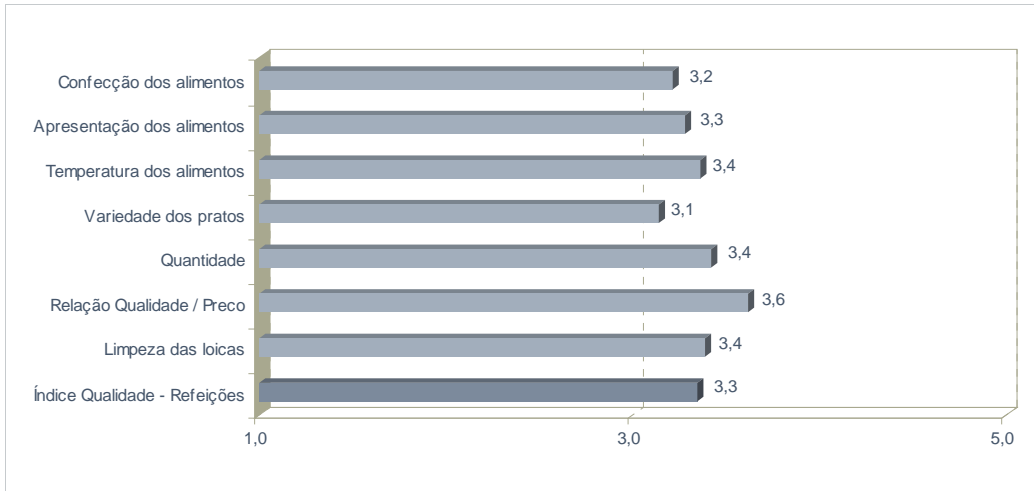


Figura 22 – Satisfação global com os Refeitórios - Instalações

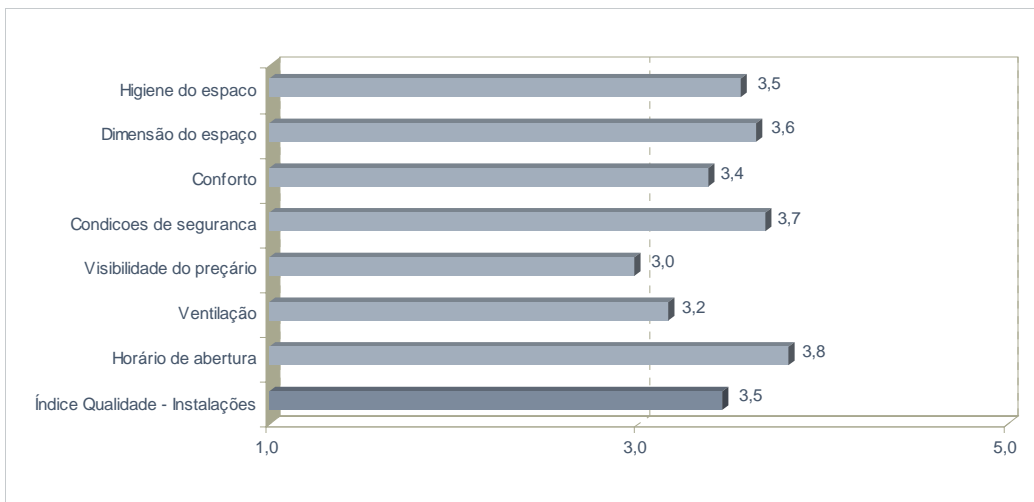
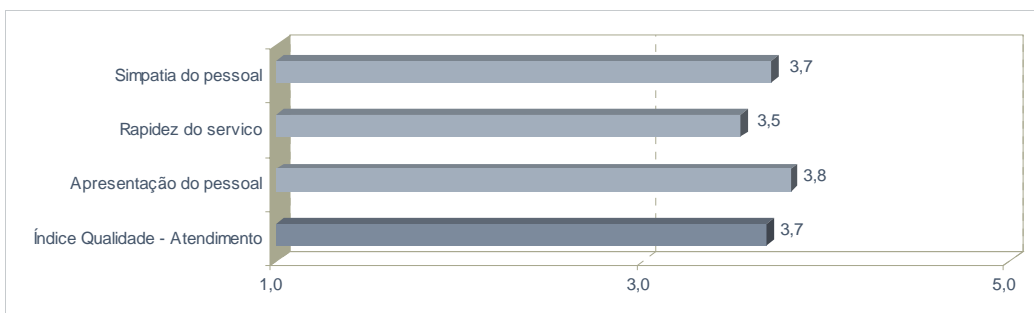
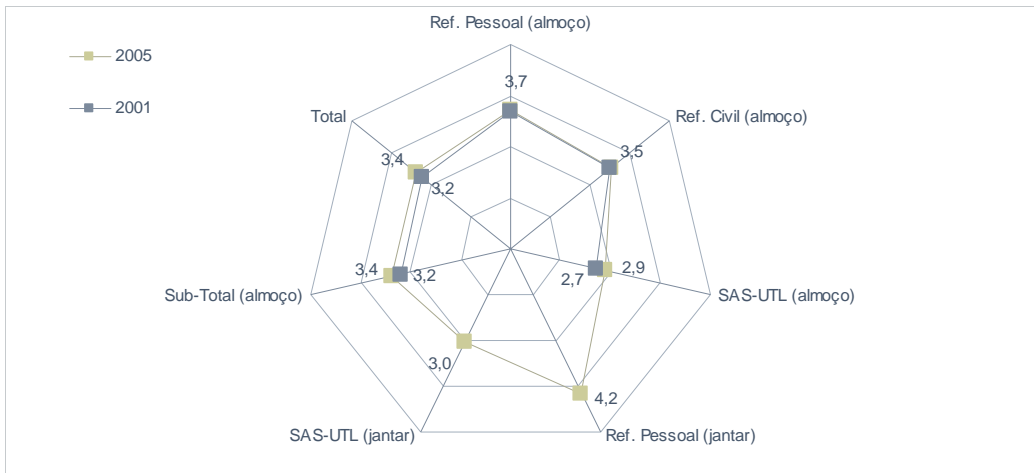


Figura 23 – Satisfação global com os Refeitórios - Atendimento



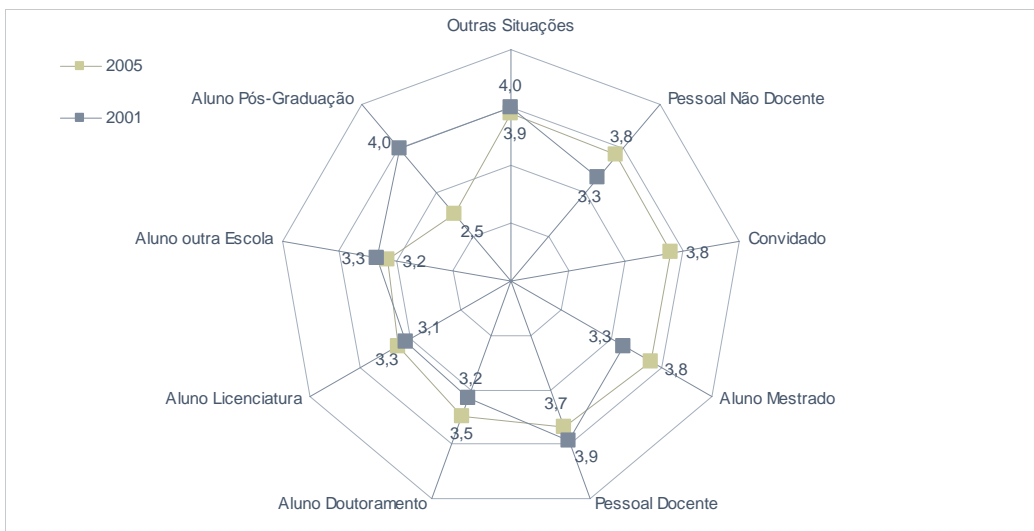
No que confere à satisfação global, todos os indicadores revelam uma avaliação positiva (igual ou superior ao ponto médio – 3,0). O índice construído com os indicadores referentes ao atendimento atinge valores mais elevados que os restantes (3,7), nomeadamente, face ao índice relacionado com a qualidade das refeições (3,3).

Figura 24 – Apreciação Global, por Refeitório, segundo as amostras de 2001 e 2005



A apreciação global dos refeitórios no serviço de almoço é muito semelhante nas duas amostras, excepto no refeitório dos SAS-UTL, que evidenciou uma melhoria (2,9 face a 2,7), mas ainda assim, encontrando-se num patamar negativo (abaixo do ponto médio de satisfação – 3,0). Realce-se ainda os refeitórios que disponibilizam jantares, cujas notas de apreciação global se situam de forma diferenciada, ou seja, o Refeitório do Pessoal do IST atinge o valor mais elevado de satisfação em todos os serviços e cantinas (4,2), enquanto que o Refeitório dos SAS-UTL atinge um patamar médio de apreciação (3,0).

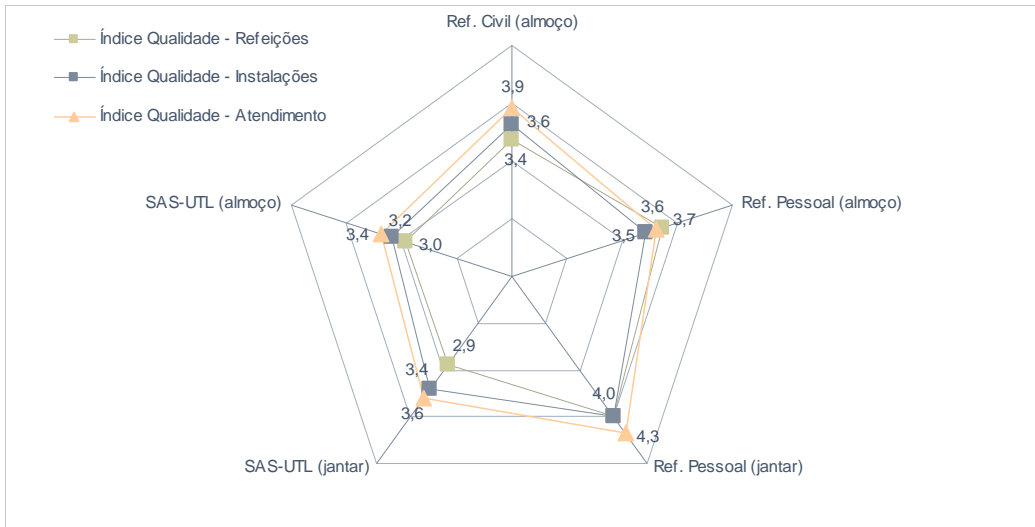
Figura 25 – Apreciação Global, por Tipo de Utente, segundo as amostras de 2001 e 2005



No que se refere às maiores mutações na opinião dos utentes, refira-se que os Alunos de Pós-Graduação parecem evidenciar menor satisfação com os refeitórios, face à amostra de 2001 (4,0 para

2,5), aspecto inverso ao ocorrido com o Pessoal Não Docente (3,3 para 3,8) e com os Alunos de Mestrado (3,3 para 3,8).

Figura 26 – Satisfação Global – Índices de Qualidade, por Refeitório



No que se refere aos índices de qualidade², apenas se apresentam valores para 2005, dado que o estudo efectuado em 2001 não considerou o cálculo dos mesmos. Deste modo, os principais resultados, por refeitório, indicam que a qualidade global das refeições é menos satisfatória no refeitório dos SAS-UTL ao jantar (2,9) e ao almoço (3,0); no Refeitório do Pessoal, quer ao almoço (3,7), quer ao jantar (4,0), o indicador de qualidade nos itens das refeições recolhe as melhores avaliações.

No item qualidade das instalações, os refeitórios dos SAS-UTL recolhem, novamente, os resultados menos satisfatórios (almoço – 3,2; jantar-3,4), sendo que o Refeitório do Pessoal, ao jantar (4,0) recolhe os resultados mais satisfatórios.

Finalmente, no item qualidade do atendimento, o Refeitório do Pessoal, no serviço de jantar (4,3) e o Refeitório de Civil (3,9) recolhem as melhores avaliações, contrapondo, novamente, com os resultados menos positivos no que se refere ao refeitório dos SAS-UTL.

² Cálculo com base nas respostas válidas de cada inquirido aos itens de cada índice (média dos casos válidos).

3.1. Avaliação da Satisfação com o Refeitório do Pessoal (Almoço)

Figura 27 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (almoço) – Refeições

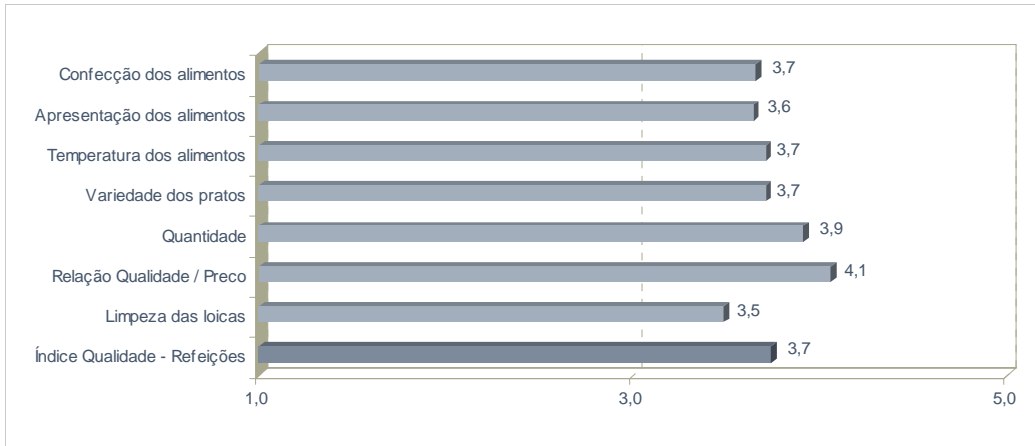


Figura 28 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (almoço) – Instalações

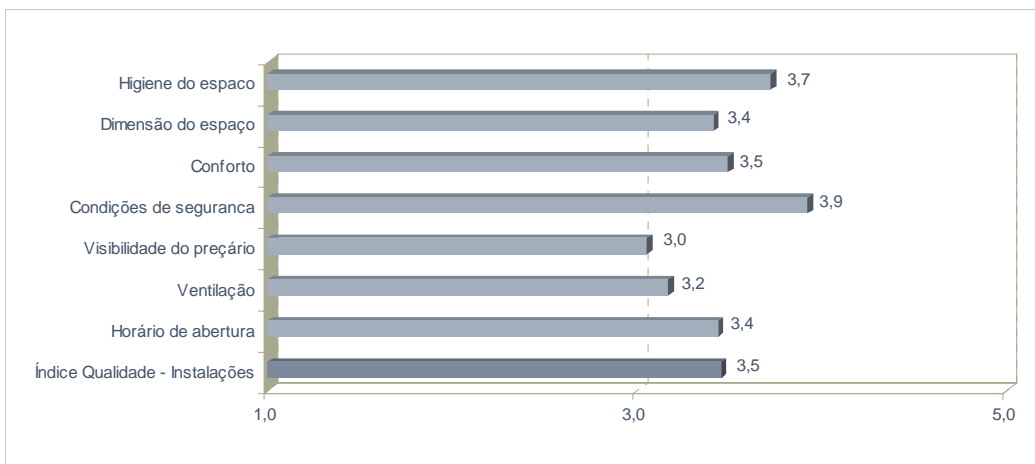
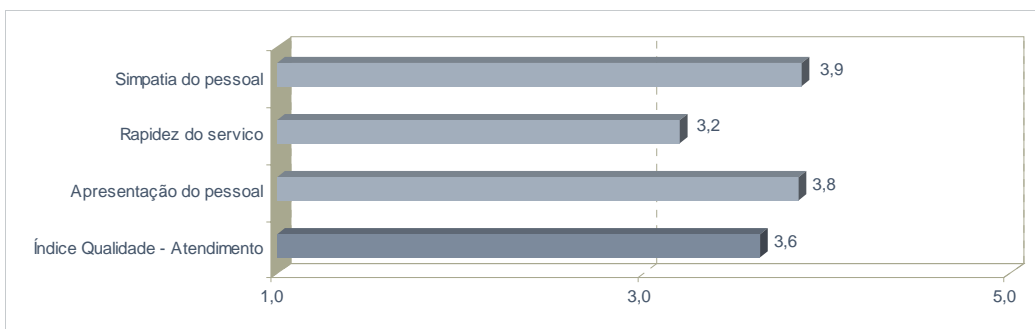


Figura 29 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (almoço) – Atendimento



3.2. Avaliação da Satisfação com o Refeitório de Civil (Almoço)

Figura 30 – Satisfação com o Refeitório de Civil (almoço) – Refeições

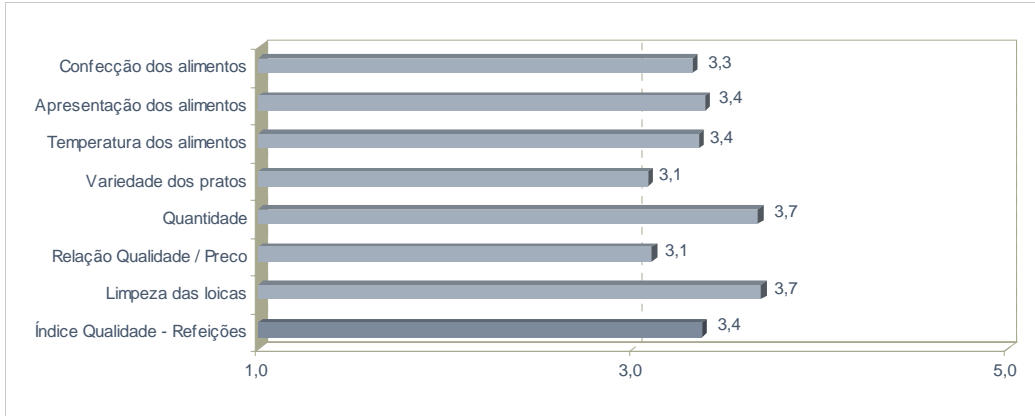


Figura 31 – Satisfação com o Refeitório de Civil (almoço) – Instalações

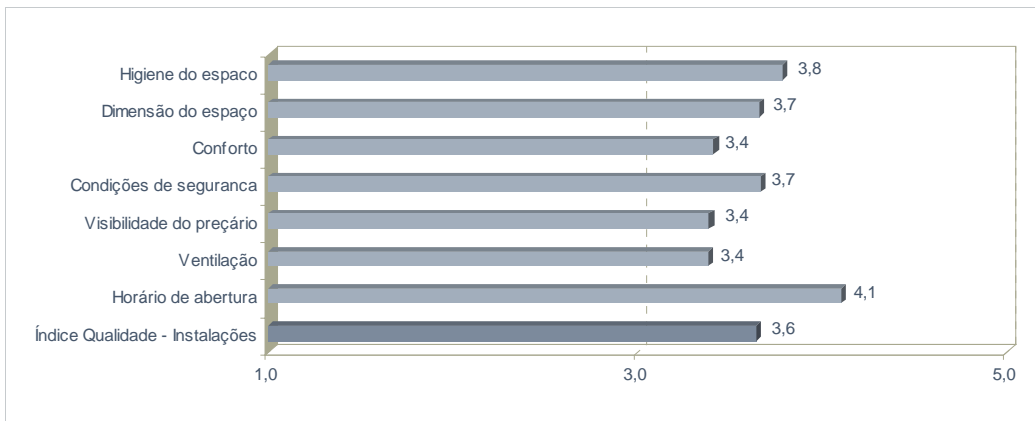
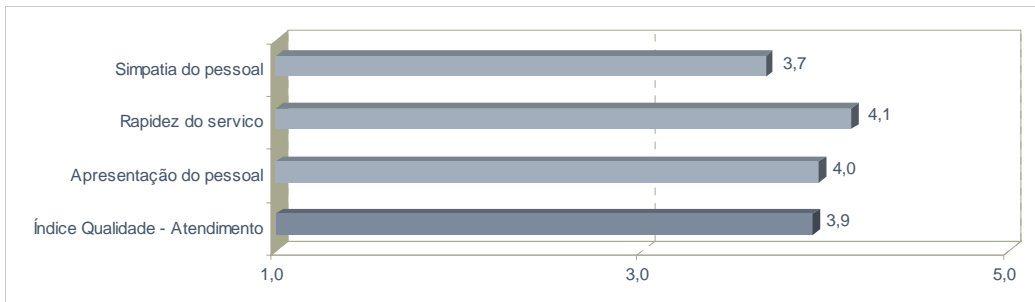


Figura 32 – Satisfação com o Refeitório de Civil (almoço) – Atendimento



3.3. Avaliação da Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (Almoço)

Figura 33 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (almoço) – Refeições

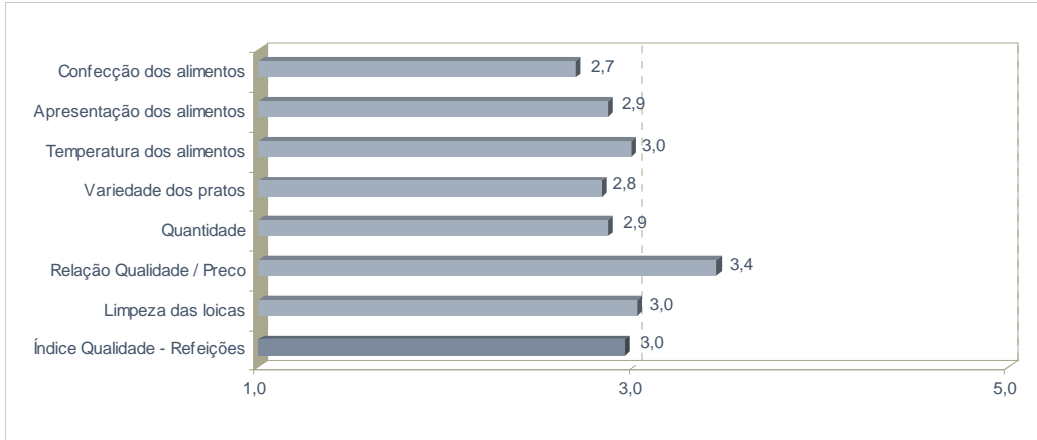


Figura 34 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (almoço) – Instalações

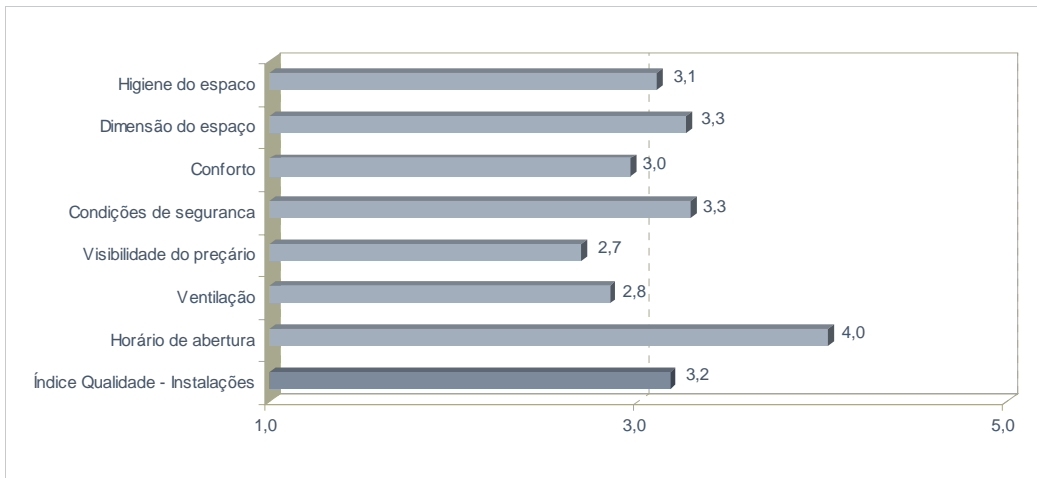
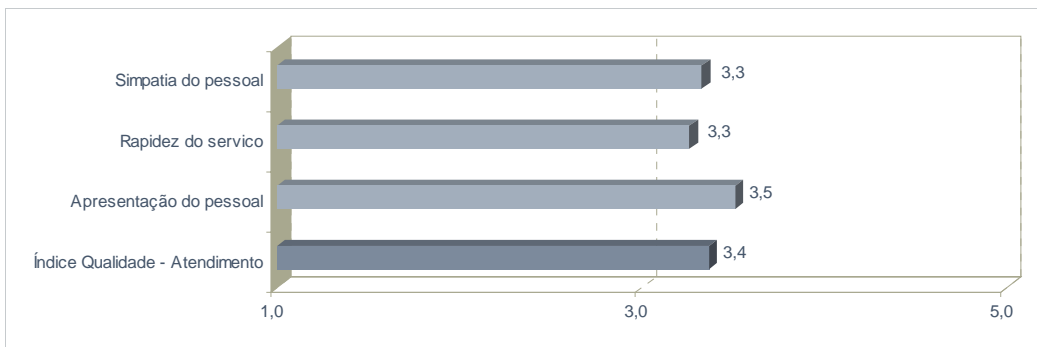


Figura 35 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (almoço) – Atendimento



3.3.1. A Fila de Macrobiótica

Figura 36 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL na fila de macrobiótica (almoço) – Refeições

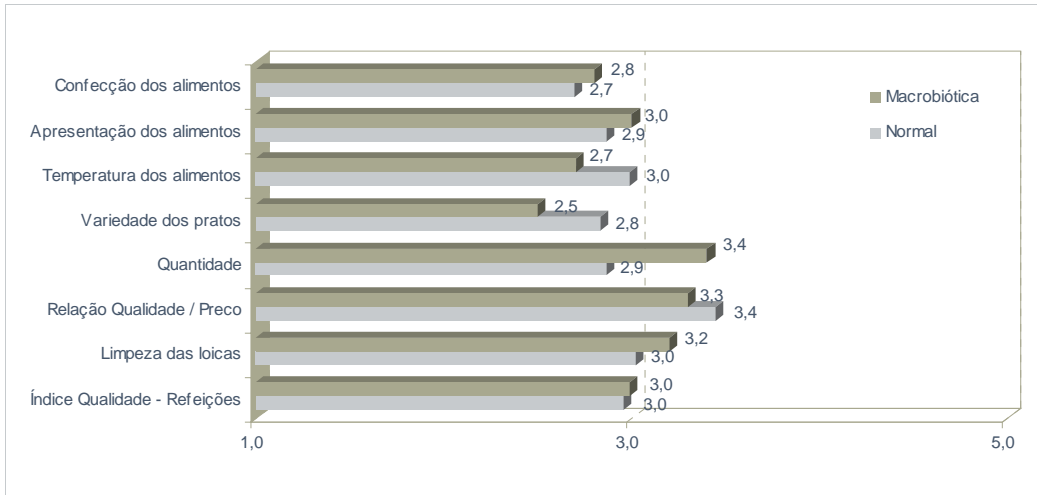


Figura 37 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL na fila de macrobiótica (almoço) – Instalações

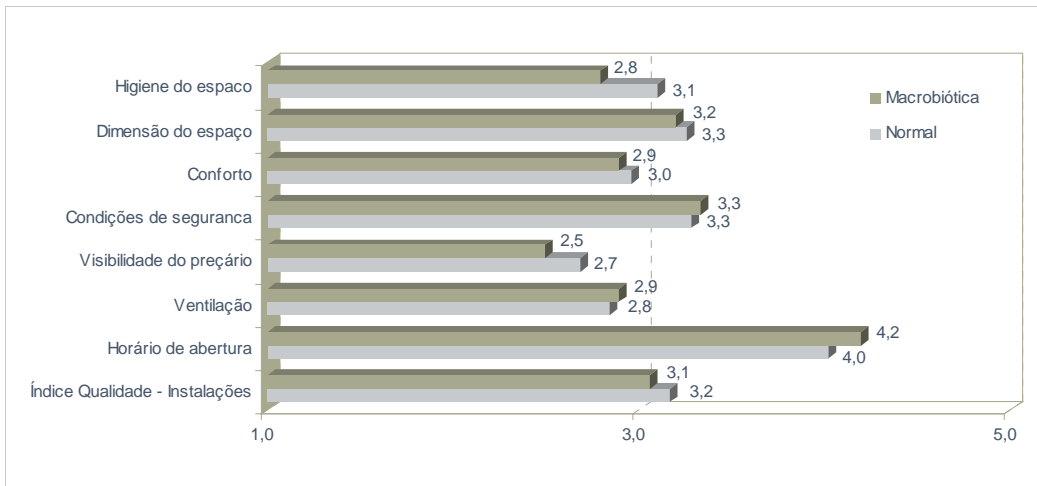
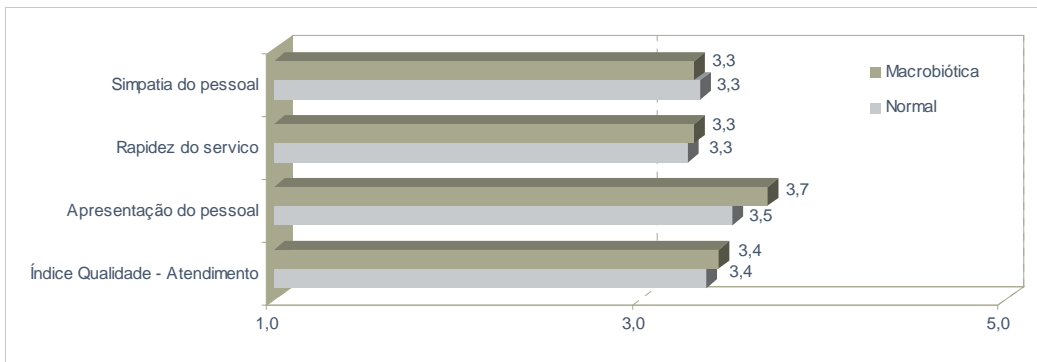


Figura 38 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL na fila de macrobiótica (almoço) – Atendimento



3.4. Avaliação da Satisfação com o Refeitório do Pessoal (jantar)

Figura 39 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (jantar) – Refeições

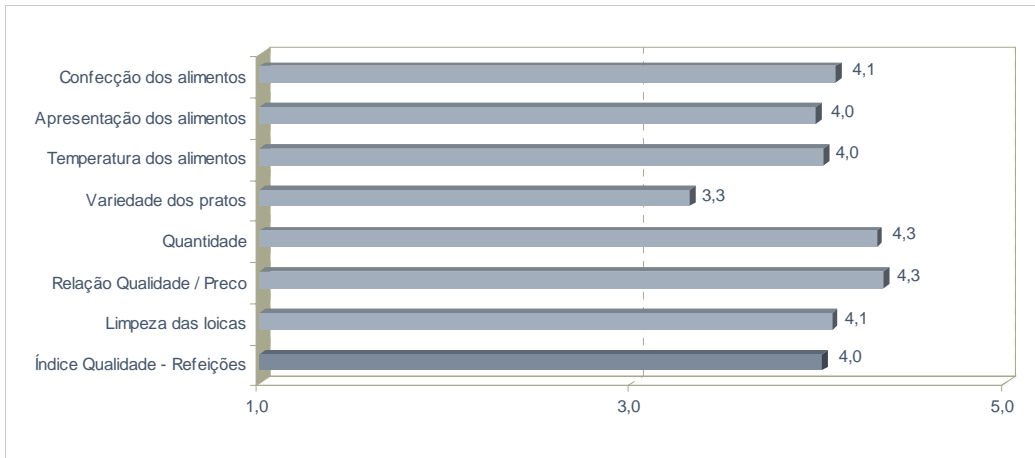


Figura 40 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (jantar) – Instalações

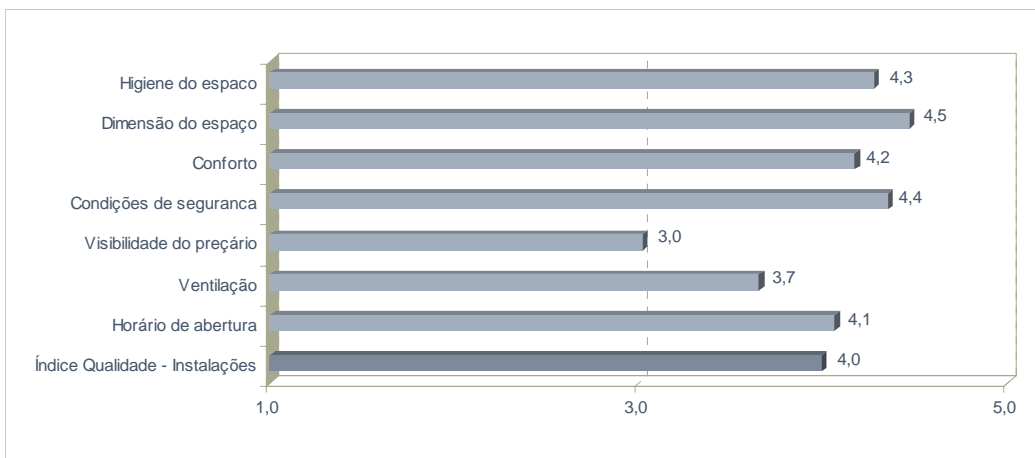
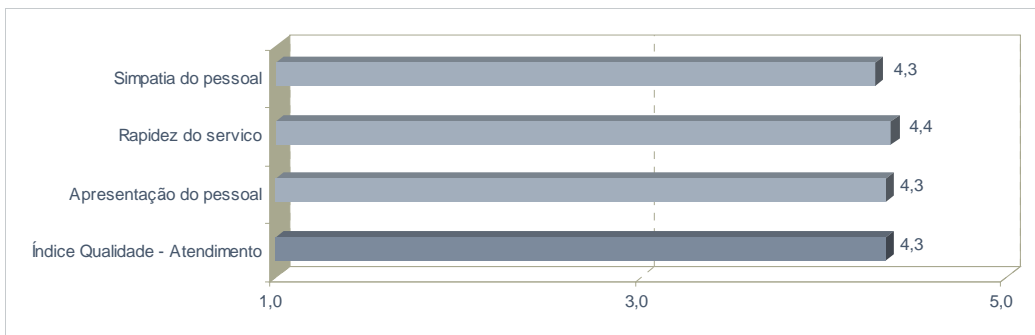


Figura 41 – Satisfação com o Refeitório do Pessoal (jantar) – Atendimento



3.5. Avaliação da Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (jantar)

Figura 42 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (jantar) – Refeições

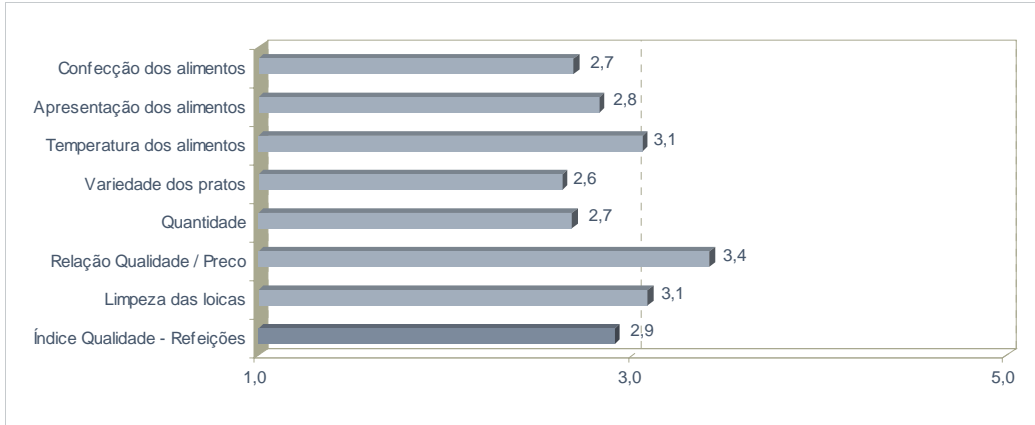


Figura 43 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (jantar) – Instalações

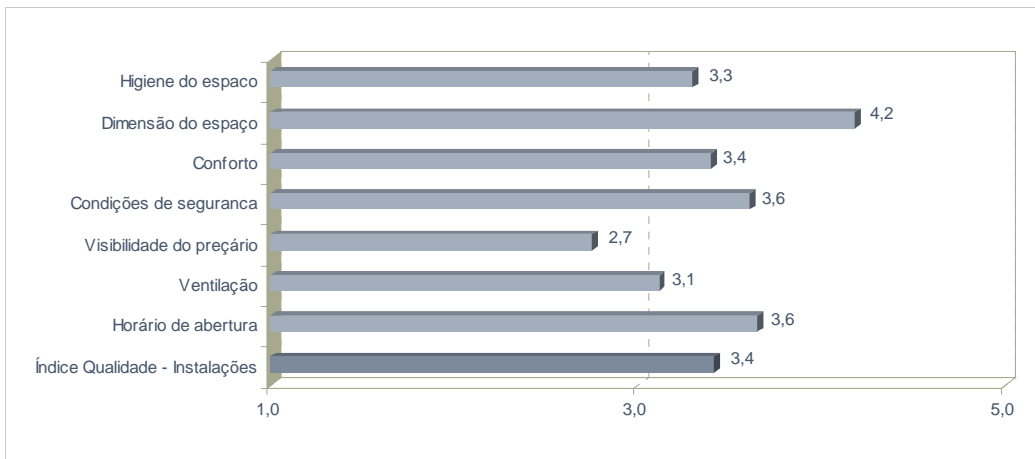
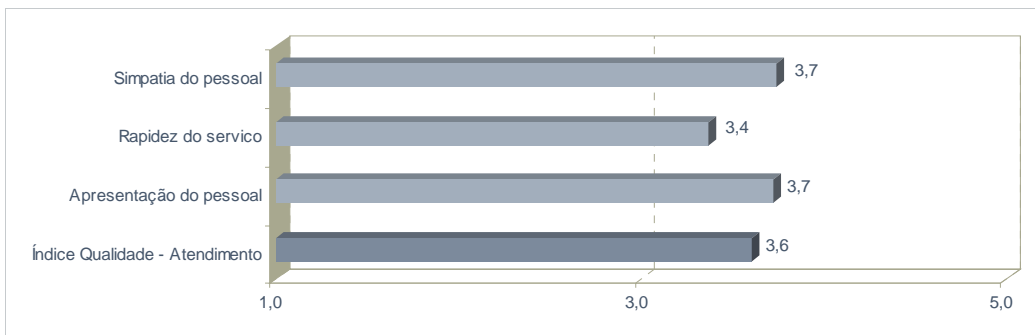


Figura 44 – Satisfação com o Refeitório SAS-UTL (jantar) – Atendimento



3.6. Comparação “indicador a indicador” com a amostra de 2001

Figura 45 – Indicadores Comparativos – Refeitório do Pessoal (almoço)

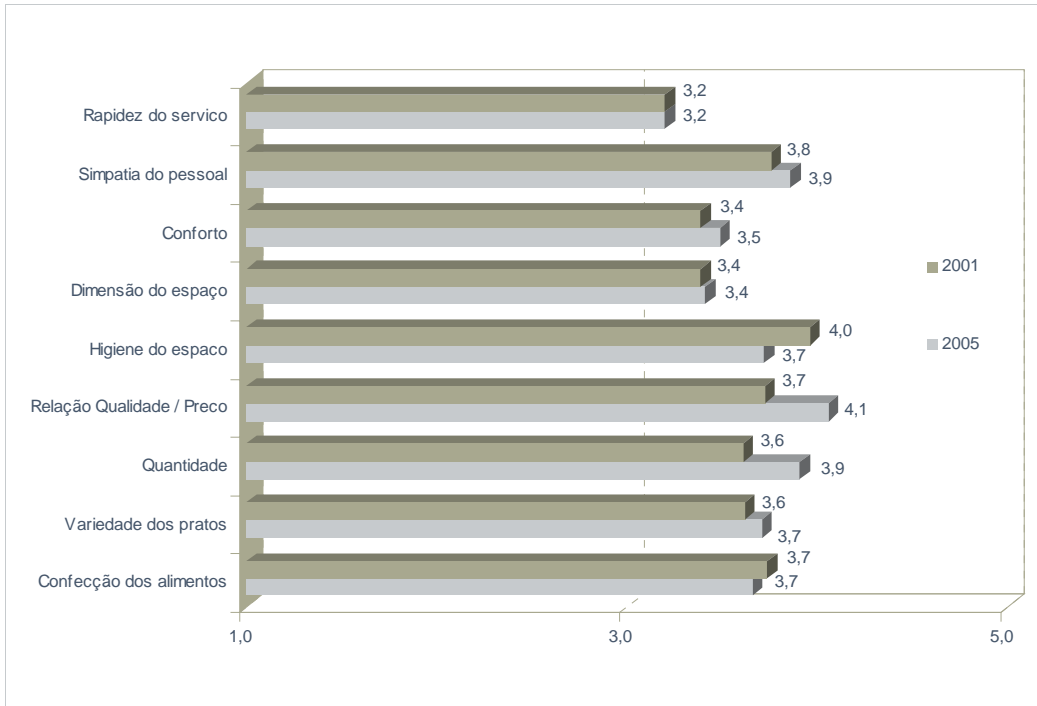


Figura 46 – Indicadores Comparativos – Refeitório de Civil (almoço)

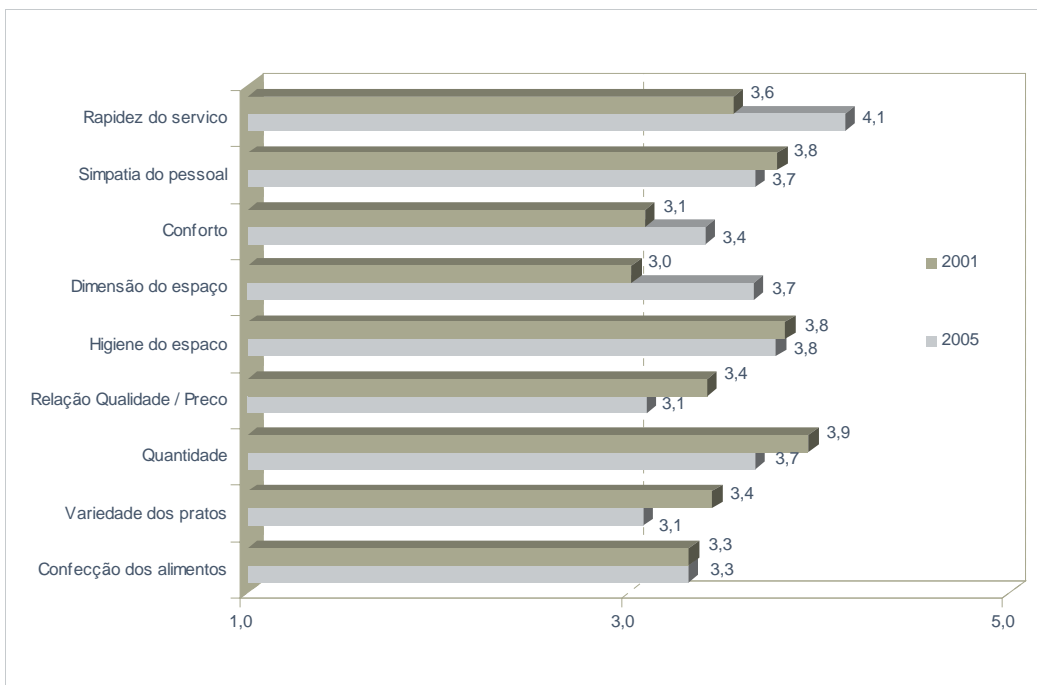
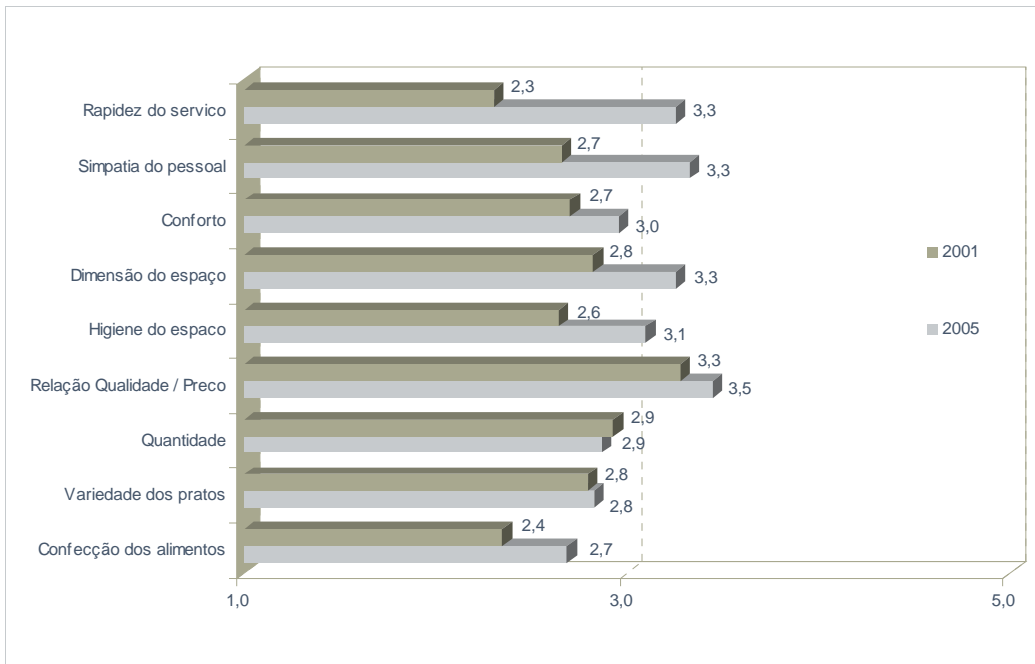


Figura 47 – Indicadores Comparativos – Refeitório SAS-UTL (almoço)



A comparação da amostra de 2001 com a de 2005 permitiu reunir a informação constante nas figuras 45, 46 e 47. Pode constatar-se uma evolução positiva nas avaliações dos utentes às cantinas do IST, nomeadamente acerca do Refeitório do Pessoal e do Refeitório SAS-UTL:

- **Refeitório do Pessoal**
 - Maior satisfação: simpatia do pessoal, conforto, relação qualidade/preço, quantidade (refeição), variedade dos pratos;
 - Menor satisfação: em nenhum dos indicadores.
- **Refeitório de Civil**
 - Maior satisfação: rapidez do serviço, conforto, dimensão do espaço;
 - Menor satisfação: simpatia do pessoal, relação qualidade/preço, quantidade (refeição), variedade dos pratos.
- **Refeitório SAS-UTL**
 - Maior satisfação: rapidez do serviço, simpatia do pessoal, conforto, dimensão do espaço, higiene do espaço, relação qualidade/preço, confeção dos alimentos;
 - Menor satisfação: em nenhum dos indicadores.

4. Perfil do Utente dos Refeitórios do IST

O utente dos refeitórios do IST possui um determinado perfil que se sintetiza neste capítulo.

Que tipo de utentes frequentam os refeitórios?

- São maioritariamente alunos de licenciatura, principalmente no Refeitório SAS-UTL (91,2%) e de Civil (89,2%).
- Nas restantes categorias de utilizadores, realce-se o peso do Pessoal Docente (6%) e o Pessoal Não Docente (5,7%).
- Verifica-se ainda que, em comparação com o estudo anterior efectuado em 2001, a distribuição dos utilizadores sofreu algumas modificações, principalmente no refeitório do Pessoal do IST, em que se identificou uma redução no número relativo de alunos de licenciatura (-27,1%) e um aumento de utilização entre Pessoal Docente (5,2%), Pessoal Não Docente (5,9%) e Alunos de Doutoramento (6,7%).

Que diferenças existem na observação aos tempos e filas de espera nos três refeitórios analisados?

- Os picos de utilização das cantinas são diferentes entre as três: no Refeitório do Pessoal do IST, o pico de maior afluência situa-se às 13h15, dado que já é permitida a abertura do refeitório aos alunos, tendo um máximo de 94 pessoas na fila e de 25 minutos de espera (antes das 13 horas, verifica-se a existência de um 2º pico de afluência mais elevado às 12h15, tendo um máximo de 70 pessoas na fila e 18 minutos de espera; no Refeitório de Civil, e ao contrário de 2001, existe apenas um pico de afluência, às 13 horas e 15 minutos, tendo-se identificado um máximo de 41 pessoas e 12 minutos de espera; finalmente, na cantina dos SASUTL, e dada a modificação da linha de atendimento, os picos de afluência são repartidos pelas 4 caixas em funcionamento (nem sempre em simultâneo), embora se identifique um período de maior afluxo às 13h30 (45 pessoas), embora com tempos de espera diminutos (5 minutos).
- Em relação ao número de pessoas por minuto, que permite a constituição de um rácio entre as pessoas na fila e o tempo de espera (em minutos), verifica-se que a maior taxa de eficiência no serviço do Refeitório do Pessoal do IST se situa às 12 horas e 45 minutos (quase 4 pessoas por minuto), verificando-se ao longo do período de abertura uma variação entre as duas e 3 pessoas até às 14h30; por outro lado, a relação na cantina de Civil é mais elevada, conforme explicitado anteriormente, devido a alterações na linha de atendimento, denotando-se a existência de rácios entre as 2 e as 8 pessoas por minuto até às 14 horas e 15 minutos (a maior eficiência é atingida às 12 horas e 15 minutos); finalmente, em relação à

cantina dos SASUTL, verifica-se a existência de picos muito substanciais às 12h15, 12h45 e entre as 13h15 e as 13h30 (entre as 6 e as 8 pessoas por minuto), decrescendo bastante nos restantes períodos (entre 1 a 2 pessoas).

Globalmente, quais os utentes mais satisfeitos com as refeições servidas nas cantinas do IST?

- Os utentes do refeitório do Pessoal estão mais satisfeitos que os restantes, nomeadamente em relação à disponibilização do serviço de jantar (4,2);
- Ao almoço, e face a 2001, verificou-se uma manutenção na avaliação global do Refeitório do Pessoal do IST (3,7) e do Refeitório de Civil (3,5), registando-se uma pequena melhoria na avaliação ao Refeitório SAS-UTL (2,7 para 2,9), embora ainda assim, abaixo do ponto médio de satisfação;
- Os utentes provenientes de outras situações (4,0), o Pessoal Não Docente (3,8), os Alunos de Mestrado (3,8) e os Convidados (3,8) são os mais satisfeitos com os refeitórios do IST, aspecto menos vincado nos Alunos de Licenciatura (3,1) e Alunos de outras Escolas (3,2).

Qual o refeitório com maiores índices de qualidade ao nível das refeições servidas?

- O refeitório do Pessoal, ao jantar (4,0) e ao almoço (3,7) recolhe as melhores apreciações, nomeadamente em contraponto com o Refeitório SAS-UTL, quer ao jantar (2,9), quer ao almoço (3,0);

Qual o refeitório com maiores índices de qualidade ao nível das instalações?

- Em conformidade com a análise ao nível das refeições, também se verifica ao nível dos indicadores referente às instalações uma avaliação mais satisfatória no Refeitório do Pessoal, quer ao jantar (4,0), quer ao almoço (3,5);
- As avaliações menos satisfatórias sucedem novamente ao nível do Refeitório SAS-UTL, nomeadamente ao almoço (3,2).

Qual o refeitório com maiores índices de qualidade ao nível do atendimento?

- Ao nível dos 3 índices analisados, o atendimento recolhe as apreciações mais elevadas, sendo mais acentuada em relação ao Refeitório do Pessoal no serviço de jantar (4,3);
- A avaliação menos satisfatória regista-se, novamente, no Refeitório SAS-UTL, e ao almoço (3,4).

Comparativamente, o que é que os utentes valorizam mais em cada um dos refeitórios do IST analisados, no serviço de almoço? (item/indicador com valor mais elevado no conjunto dos 3 refeitórios)

- Refeições:
 - Refeitório do Pessoal: confecção de alimentos (3,7), apresentação dos alimentos (3,6), temperatura dos alimentos (3,7), variedade dos pratos (3,7), quantidade das refeições (3,9), relação qualidade/preço (4,1).
 - Refeitório de Civil: limpeza das loiças (3,7).
 - Refeitório SAS-UTL: nenhum.
- Instalações:
 - Refeitório do Pessoal: conforto (3,5), condições de segurança (3,9).
 - Refeitório de Civil: higiene do espaço (3,8), dimensão do espaço (3,7), visibilidade do preçário (3,4), ventilação (3,4), horário de abertura (4,1).
 - Refeitório SAS-UTL: nenhum.
- Atendimento:
 - Refeitório do Pessoal: simpatia do pessoal (3,9).
 - Refeitório de Civil: rapidez do serviço (4,1), apresentação do pessoal (4,0).
 - Refeitório SAS-UTL: nenhum.

Comparativamente, o que é que os utentes valorizam menos em cada um dos refeitórios do IST analisados, no serviço de almoço (item/indicador com valor mais baixo no conjunto dos 3 refeitórios)?

- Refeições:
 - Refeitório do Pessoal: nenhum.
 - Refeitório de Civil: relação qualidade/preço (3,1).
 - Refeitório SAS-UTL: confecção de alimentos (2,7), apresentação dos alimentos (2,9), temperatura dos alimentos (3,0), variedade dos pratos (2,8), quantidade das refeições (2,9), limpeza das loiças (3,7).
- Instalações:
 - Refeitório do Pessoal: horário de abertura (3,4).
 - Refeitório de Civil: nenhum.

- Refeitório SAS-UTL: higiene do espaço (3,1), dimensão do espaço (3,3), conforto (3,0), condições de segurança (3,3), visibilidade do preçário (2,7), ventilação (2,8).
- Atendimento:
 - Refeitório do Pessoal: rapidez do serviço (3,2).
 - Refeitório de Civil: nenhum.
 - Refeitório SAS-UTL: simpatia do pessoal (3,3), apresentação do pessoal (3,5).

Os utilizadores da cantina dos Serviços de Acção Social (SASUTL) divergem de opinião consoante utilizam ou não a fila de comida macrobiótica?

- Ao nível dos itens relacionados com as refeições, os utentes que utilizam a fila de comida macrobiótica valorizam mais que os restantes a confecção dos alimentos, a apresentação dos alimentos, a quantidade e a limpeza das loiças, e menos, a temperatura dos alimentos, a variedade dos pratos e a relação qualidade/preço;
- Ao nível das instalações, os utentes da fila macrobiótica valorizam mais a ventilação e o horário de abertura, e menos, a higiene do espaço, a dimensão do espaço, o conforto e a visibilidade do preçário;
- Finalmente, ao nível do atendimento, a única diferença regista-se no indicador apresentação do pessoal, mais valorizado pelos utentes da macrobiótica.

ANEXO: Inquérito por questionário

INQUÉRITO AOS UTENTES - CANTINAS DO IST	Nada Satisfeito.....Totalmente Satisfeito					S/R
	1	2	3	4	5	
REFEIÇÕES						
CONFECÇÃO DOS ALIMENTOS						
APRESENTAÇÃO DOS ALIMENTOS						
TEMPERATURA DOS ALIMENTOS						
VARIEDADE DOS PRATOS						
QUANTIDADE						
RELAÇÃO QUALIDADE/PREÇO						
LIMPEZA DAS LOIÇAS						
INSTALAÇÕES						
HIGIENE DO ESPAÇO						
DIMENSÃO						
CONFORTO						
CONDIÇÕES DE SEGURANÇA						
VISIBILIDADE DO PREÇÁRIO						
VENTILAÇÃO						
HORÁRIO DE ABERTURA						
ATENDIMENTO						
SIMPATIA DO PESSOAL						
RAPIDEZ DO SERVIÇO						
APRESENTAÇÃO						
APRECIACÃO GLOBAL						
APRECIACÃO GLOBAL						