

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS INQUÉRITOS DE
SATISFAÇÃO

REFEIÇÕES SERVIDAS

&

SERVIÇO DE CAFETARIA



ESCOLA ALEMÃ

ABRIL, 2017



1. INTRODUÇÃO

No sentido de melhoria continua e com o foco na satisfação dos nossos clientes, foi aplicado na unidade “Escola Alemã”, o inquérito de avaliação da satisfação, de forma a ser apurado junto dos clientes, quais os parâmetros que consideram relevantes de melhoria no serviço de cafetaria.

Os inquéritos foram aplicados no mês de março de 2017, sendo recolhidos no total 140 inquéritos, sendo os mesmos utilizados para o estudo em questão.

Para Avaliação do Serviço de Refeição, foram avaliados os seguintes parâmetros:

Qualidade da alimentação, Apresentação dos pratos, Temperatura dos alimentos, Quantidade dos alimentos, Variedade da ementa, Rapidez do serviço, Avaliação do atendimento quanto à Simpatia e à Apresentação do pessoal, Higiene da sala, Relação Preço/Qualidade e Apreciação global.

Para Avaliação do Serviço de Cafetaria, foram avaliados os seguintes parâmetros:

Preço do Serviço, Variedade dos produtos, Rapidez do atendimento, Qualidade dos produtos e Apreciação global.

2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Do total da amostra obtida (n=140), 62% dos inquiridos referiu frequentar o refeitório diariamente, seguido de 26% que referiu frequentar o refeitório 2 vezes por semana. A maioria dos inqueridos (39%) possuem idades compreendidas entre os 12 e 18 anos. E verifica-se que 71% são do género feminino e 29% do género masculino.

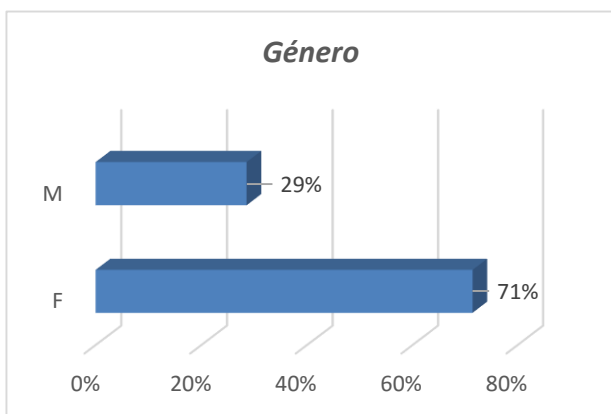


Gráfico n°1

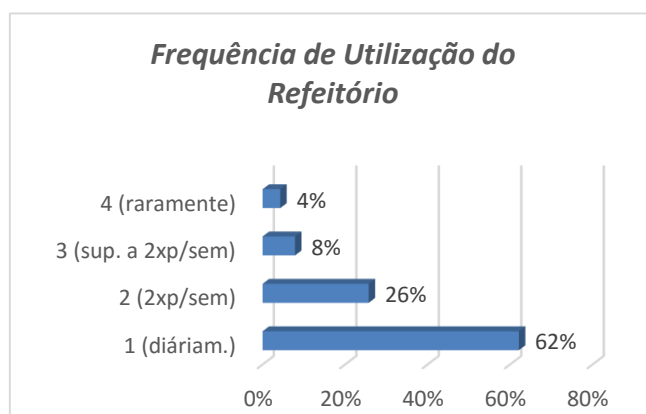


Gráfico n°2

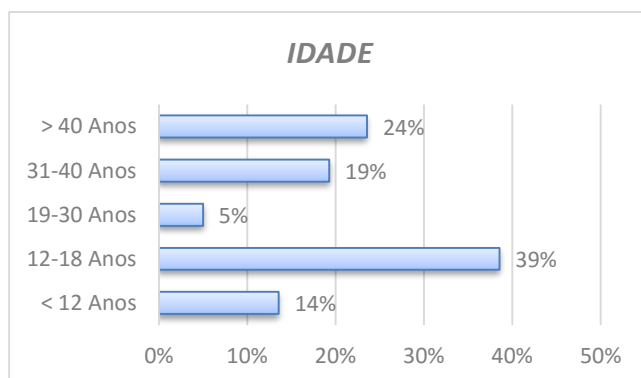


Gráfico n°3

3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

- REFEITÓRIO

Refeição

↳ Relativamente à **Qualidade da alimentação**, 32% de inquiridos referiu que a qualidade da alimentação é “Boa”, 7% “Muito boa”, 39% referiram que a mesma é “Suficiente”, 11% dos clientes afirmam que a qualidade é “Insuficiente”, e 11% como “Má”.

↳ Relativamente à **Apresentação dos pratos**, 33% dos inquiridos considera que a mesma é “Boa” e 9% considera “Muito Boa”, para 31% a apresentação é “Suficiente” e ainda 15% dos inquiridos considera a apresentação dos pratos “insuficiente” e 12% “Má”.

↳ No que concerne à **Temperatura dos alimentos**, 31% dos inquiridos considera a mesma como “Boa”, 17% “Muito Boa”, 30% “Suficiente”, 16% refere que a temperatura a que a refeição é servida seja “Insuficiente” e apenas 6% caracteriza como “Má”.

↳ Quanto à **Quantidade dos alimentos**, 36% dos inquiridos considera a mesma como “Boa”, 14% “Muito Boa”, 27% “Suficiente”, 11% refere que a quantidade dos alimentos servida seja “Insuficiente” e 11% caracteriza como “Má”.

↳ Relativamente à **Variedade da ementa**, 39% de inquiridos referiu que a variedade é “Boa”, 11% “Muito boa”, 27% referiram que a mesma é “Suficiente”, 11% dos clientes afirmam que a variedade servida é “Insuficiente”, e 11% como “Má”.

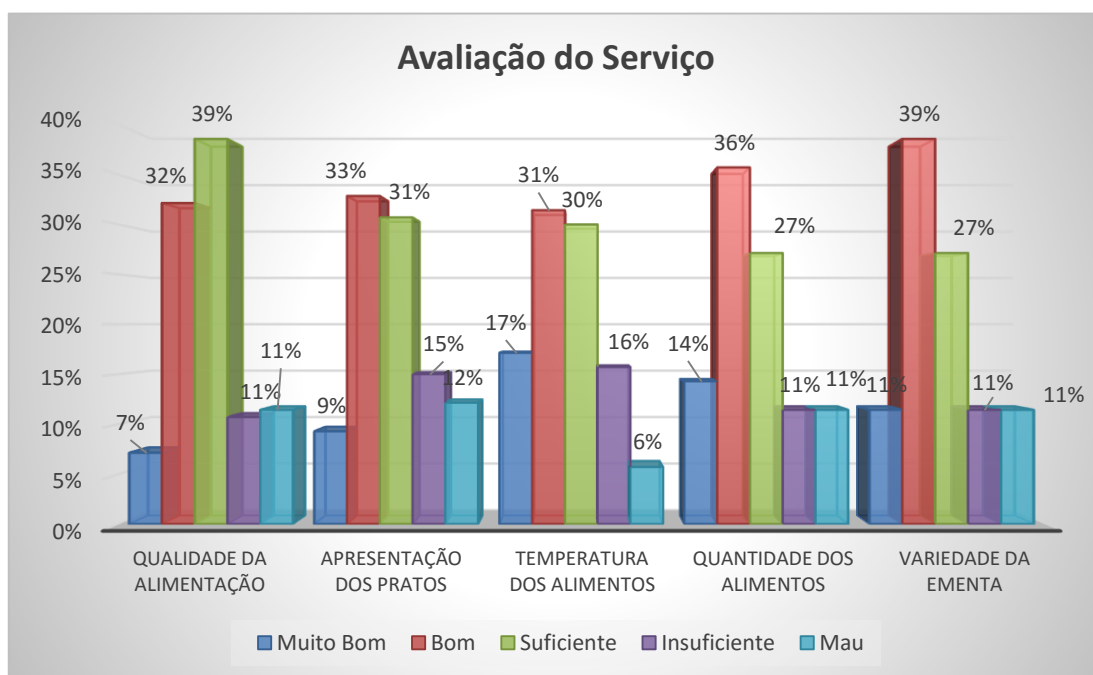


Gráfico nº4

Atendimento

↳ Quando questionados acerca da **Rapidez do serviço**, 28% dos inquiridos do refeitório considera a mesma “Boa”, 19% dos inquiridos considera “*Muito boa*” e 14% considera “*Suficiente*”. Porém verifica-se que 26% consideram como “*Insuficiente*” e 14% como “*Mau*”.

↳ Quanto ao parâmetro **Simpatia do Pessoal**, para 40% dos inquiridos a simpatia do pessoal é “Boa”, para 16% “*Suficiente*”, para 24% a simpatia é “*Muito Boa*”, ainda assim 11% considera “*Insuficiente*”, 8% considera “*Má*”.

↳ A **Apresentação do pessoal** é, na maioria de respostas, considerada como “Boa” 41% e “*Muito Boa*” 27%. Para 16% dos inquiridos a apresentação é “*Suficiente*” e 2% “*Insuficiente*”.

↳ A **Higiene da sala** é considerada por 46% dos inquiridos “Boa”, 18% “*Muito Boa*”, 19% “*Suficiente*” e 7% considera “*Insuficiente*” e 10% considera como “*Má*”.

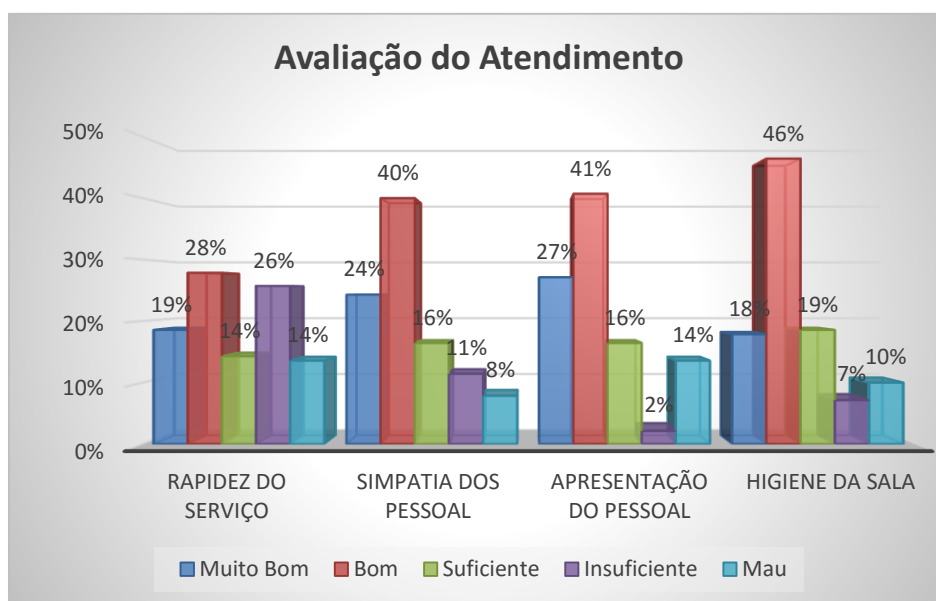


Gráfico nº5



Gráfico nº6

↳ Consta-se que no que diz respeito á **Relação Preço/Qualidade** 28% dos inquiridos considera como “Bom”, 9% como “Muito Bom”, porém apresentam-se 17% dos clientes consideram a relação preço/qualidade como “Insuficiente” e 18% como “Mau”.

- **Apreciação Global do Serviço = REFEIÇÃO**

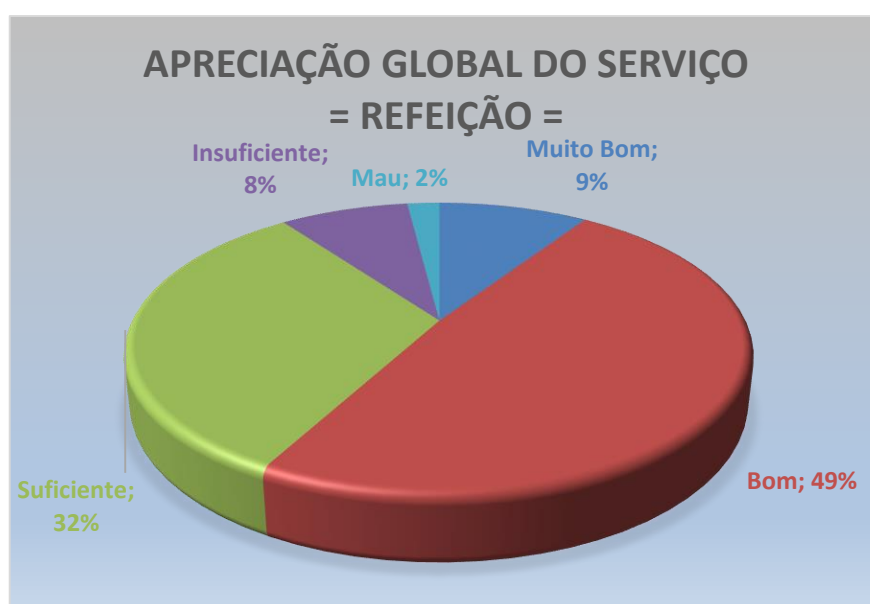


Gráfico nº7

↳ No que diz respeito á **Avaliação Global do Serviço de Refeição**, constata-se que 49% dos clientes classificam como “Bom”, 9% e 32% referem ser “Muito Bom” e “Suficiente”, respetivamente. Ainda assim 2% dos clientes consideram o serviço como “Mau” e 8% como “Insuficiente”.

- CAFETARIA

De uma forma genérica, todos os resultados revelam valores positivos para todos os parâmetros.

↳ No que diz respeito à **Qualidade dos Produtos**, 52% dos clientes considera a qualidade como “Bom”, 28% como “Suficiente” e 5% como “Muito Bom”. 5% e 10% dos clientes consideram “Mau” e “Insuficiente” respetivamente. Também relativamente à **Variedade dos Produtos**, apenas 9% considera “Mau”, no entanto 47% considera “Bom”, e 24% considera “Suficiente”.

↳ Relativamente à **Rapidez do Atendimento**, revelam-se o parâmetro negativamente classificado, pois apesar de 30% considerar como “Bom” e 37% classificar como “Suficiente”, verifica-se que 23% considera “Insuficiente” e 5% como “Mau”.

↳ No que concerne ao **Preço do Serviço**, verifica-se 34% e 35%, classifica como “Bom” e “Suficiente” respetivamente. No entanto constata-se que 10% dos clientes considera como “Mau” e 7% como “Insuficiente”.

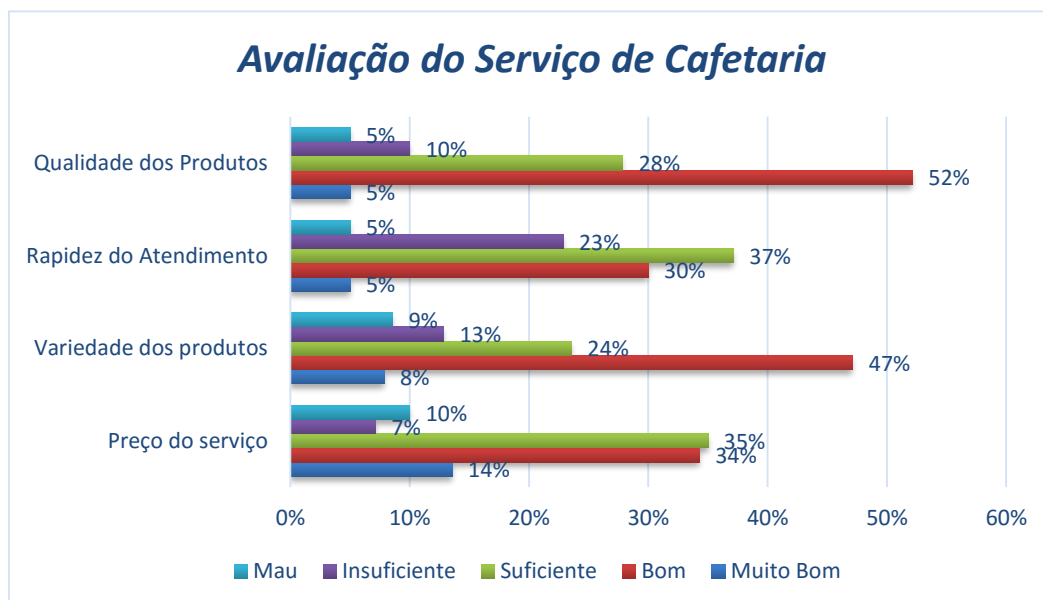


Gráfico nº8

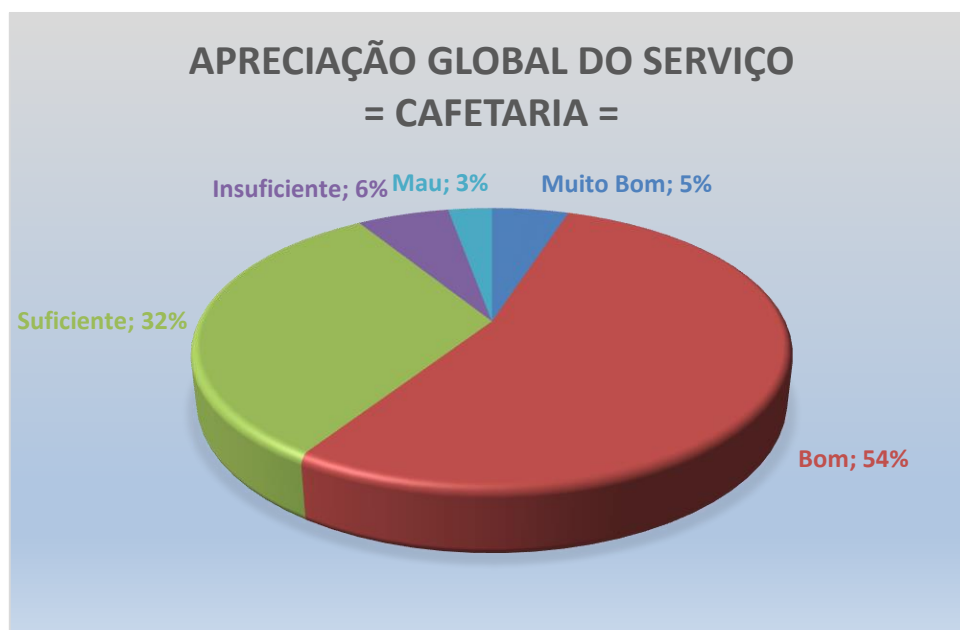


Gráfico nº9

↳ No que diz respeito á **Avaliação Global do Serviço de Cafeteria**, constata-se que 54% dos clientes classificam como “Bom”, 5% e 32% referem ser “Muito Bom” e “Suficiente”, respetivamente. Apenas 3% dos clientes consideram o serviço como “Mau” e 6% como “Insuficiente”.

4. REGISTO DE OBSERVAÇÕES EM INQUÉRITO

As observações registadas nos inquéritos, foram verificadas em 82 inquéritos. Segue-se alguns exemplos:

- *“Vejam como funciona a ITAU na Simens Alfragide”*
- *“Gostaria que a ITAU na escola alemã fosse a mesma da Siemens”*
- *“Aposta em SNACKS saudáveis “Não embalados”*
- *“Melhorar a qualidade de tudo o que é vendido na cafetaria (pão, sobremesas, folhados, nomeadamente pasteis de nata que são péssimos); o preço das frutas e vegetais são demasiados elevados na cafetaria”*
- *“Melhorar as gorduras dos cozinhados; servir mais fruta por dose, separar sempre o kiwi do resto (alergias !)”*
- *“Sejam mais rápidos”*
- *“O preço pode descer e a qualidade subir”*
- *“Limão para chá de limão “fresco”*
- *“menos plástico, por exemplo as frutas e cenouras não precisam de plástico !!! + produtos saudáveis e + rápido !”*
- *“Retirar a pele do frango na cantina; testar hambúrguer de grão; mais sabores Compal na cafetaria; atendimento mais caloroso e respeitoso aos professores e alunos”*
- *“Desde que mudou a cozinheira, Helga, já não vou à cantina; Muitos doces ! Os bagels tem sucesso, mas acabam antes das 10.30H”*
- *“Mais comida saudável, menos doce, sumos naturais, pão escuro ou com sementes”*
- *“Mais coisas saudáveis e descer alguns preços nomeadamente da fruta e gelatina”*
- *“Ter mais variedade de comida das 16 as 17.30H (nunca há pão)”*
- *“A fila é demasiado grande e as comida têm que melhorar”*
- *“Talvez baixar um pouco os preços e deixar repetir o prato principal na cantina”*
- *“Mais criatividade com o prato vegetariano (sou vegetariano)”*
- *“Melhorem as comida e outras coisas - a fila é grande”*
- *“Mais rápido, menos plásticos. Mais produtos saudáveis”*
- *“Rapidez na cafetaria; preços em geral”*
- *“É incompreensível que se possa comprar 1 prato de massa ou arroz por 1euro e que os vegetais e salada tenham de ser pagos à parte. Incluir em todos os pratos um acompanhamento vegetal.”*
- *“Mais variedade do prato vegetariano”*
- *“Cozinha alemã só de vez em quando”*
- *“Vocês tratam-nos de forma inferior aos adultos. Ex.: peço uma tosta mista e não me dão e ao professor ao lado dão.”*
- *“Vocês tratam as crianças de forma inferior; têm de as tratar melhor”*
- *“Os preços deviam ser mais baratos na cantina e na cafetaria. Podem modernizar a cafetaria”*
- *“Mais pessoas a trabalhar ao mesmo tempo. Por menos doces e folhados e mais comida feita no dia. Vender mais vegetariano e mais variedade de fruta (banana)”*
- *“Arranjar uma segunda caixa de serviço”*
- *“Começar a fazer pizzas, hamburger, crepes e panquecas”*
- *“Tem de começar a fazer pizzas e hambúrguer e crepes e panquecas para sobremesa”*
- *“Melhor qualidade de carne e peixe”*
- *“A fila de alimentação completa devia servir mais coisas sem ser só refeição completa”*
- *“Devia haver duas filas para escolher comida”*
- *Devia haver uma bicha só para professores. Os pratos de fruta não tem fruta suficiente (demasiado caros para o que são)”*

- *“Pregos”*
- *“Cancelar o contrato com a ITAU empresa que fornece comida na cantina! (urgentemente)”*
- *“Mais mentos!!”*
- *“Vender pastilhas e diminuir a quantidade de folhados”*
- *“A fila é demasiado grande e a comida têm de melhorar”*
- *“Na cantina deixar de ter alimentos crus, no bar ter mais rapidez de serviço”*
- *“O inquérito devia ser em alemão, maior variedade de saladas”*
- *“Vão para o master chef”*
- *“Acabar com cantina”*
- *“Pizza, hambúrguer, batata frita e molhos”*
- *“Os senhores podiam servir javali e ter um ar arranjado (camisa, colete e gravata)”*
- *“Continuem a ser simpáticas”*
- *“Acabar com o ITAU”*
- *“Mais napolitanas”*
- *“Baixem os preços”*
- *“Muito Bom”*
- *“Pão fatiado nem sempre são frescos e o queijo fatiado sabe a plástico”*
- *“Cancelar o contrato com a ITAU na cantina”*
- *“HALLS e salames deviam custar menos”*
- *“Controlar a cozedura de todos os alimentos”*
- *“Carne picada da massa bolonhesa, tenham mais grelhados”*
- *“Utilizar um tipo de gordura diferente, não permitir que crianças levem só massa ou arroz como refeição! Juntar legumes a todas as refeições propostas”*
- *“Comida mais saudável na cafetaria”*
- *“Sejam mais rápidos a ter a comida pronta”*
- *“variar os produtos”*
- *“A comida vegetariana é muito boa. Tem de tomar atenção aos professores que passam à nossa frente”*
- *“Cozinhar com amor produtos melhores”*
- *“Por favor reduzir a comida porque tenho muita pena quando não como tudo e tenho pena de deitar comida fora”*
- *“Pizza Italiana”*
- *“Cuidado com o molho, às vezes não se adapta ao tipo de comida”*
- *“Limpeza na cafetaria. Alimentos mais saudáveis na cafetaria-só bolos e gordura”*

5. COMPARAÇÃO DE AVALIAÇÃO GLOBAL 2014 VS 2017

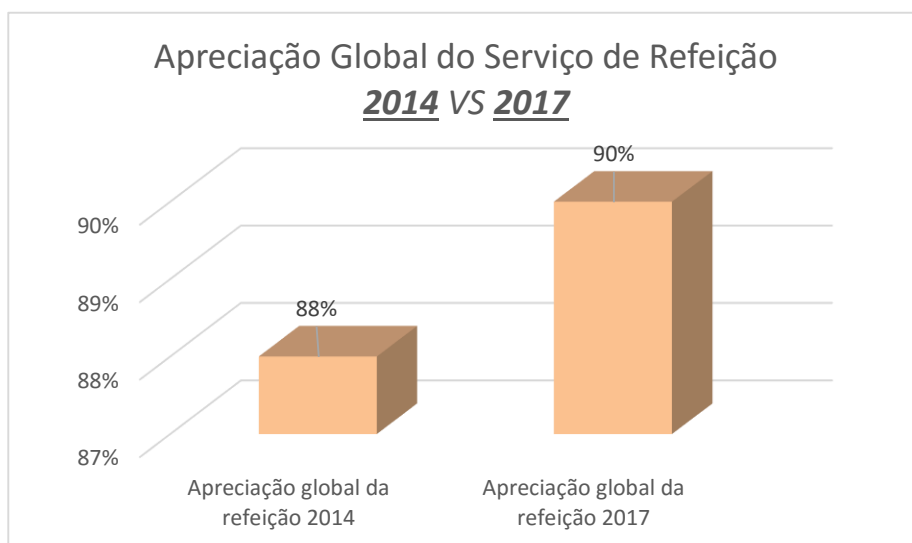


Gráfico nº10

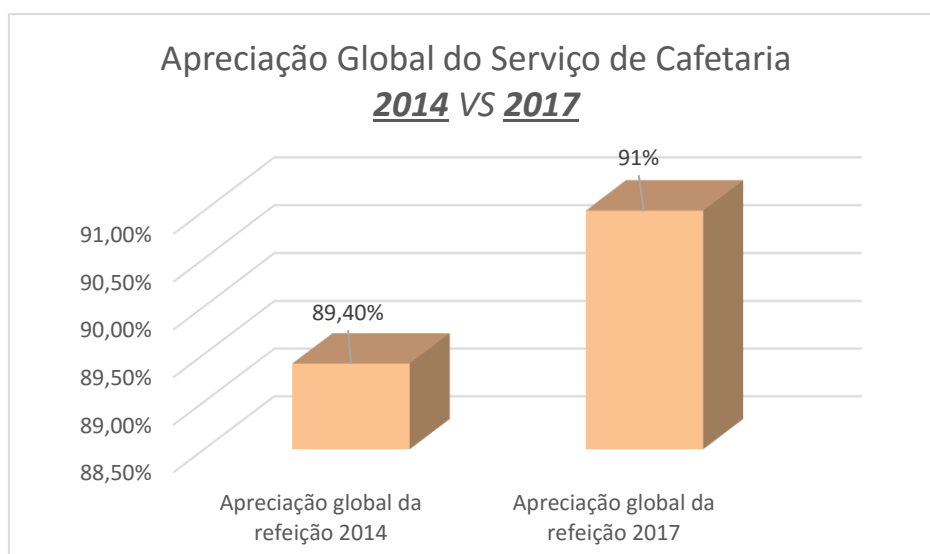


Gráfico nº11

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com as respostas obtidas na totalidade dos inquéritos avaliados, é possível concluir que as respostas dos inquiridos tendencialmente são nas classificações “Boa” e “Muito Boa”.

Com 90% de Avaliação Global para o Serviço de Refeição e 91% como Avaliação Global para o Serviço de Cafeteria.

Em suma, de acordo com os pontos acima avaliados, constata-se que os parâmetros que foram avaliados de forma mais negativa foram o Preço, com a solicitação de baixa de valores.

A Rapidez no Atendimento, com a indicação de existência de outra caixa e/ou mais colaboradores no atendimento em momentos de maior afluência de clientes.

Também a Variedade de Produtos foram referenciados como proposta de melhoria. Neste ponto com diferentes público alvo, por um lado público adulto, a solicitar mais variedade de produtos saudáveis (saladas e frutas), por outro lado o público de faixa etária mais jovem, com a solicitação de produtos como Lasanhas, Pizzas, Hambúrgueres e Crepes.

7. PROPOSTAS

- Estabelecer 1 dia fixo para *Cozinha Alemã*;
- Estabelecer mensalmente dia de Pizza/Hambúrguer/Crepes;
- Aumentar a Variedade de Saladas: “*Saladas do Dia*”;
- Aumentar a Variedade de pratos *Vegetarianos*;
- Melhorar a organização no atendimento em momentos de afluência;
- Reforço de formação à equipa – *Qualidade no Atendimento*;

(Propostas sujeitas a avaliação e aprovação por parte do gestor)

Elaborado:
Vera Batinas
Técnica de Qualidade e Segurança
ITAU – Instituto Técnico de Alimentação Humana