

# **INQUÉRITO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA CANTINA DO ISA - GESTYREST -**

**DAEISA 2018/2019**



**AGRON**

## 1. Introdução

Com esta análise, a Associação dos Estudantes do Instituto Superior de Agronomia pretende perceber a satisfação da comunidade académica relativamente aos serviços prestados pela Cantina, no decorrer do presente ano letivo. Com os resultados, e com a intervenção junto dos Serviços de Ação Social da Universidade de Lisboa e junto do Conselho de Gestão do ISA, esperamos assim melhorar e satisfazer as necessidades dos utilizadores do espaço e dos serviços do mesmo.

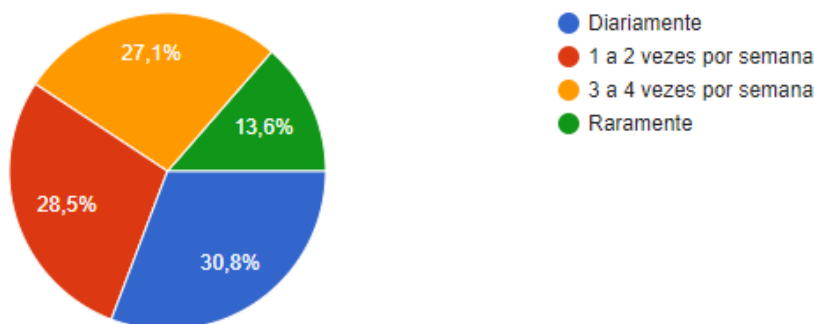
## 2. Metodologia

Este inquérito tem como objetivo recolher uma amostra significativa da comunidade do ISA que frequenta a Cantina e se depara com as condições que esta apresenta, podendo assim dar a sua opinião sobre a mesma e sobre os aspetos a melhorar.

De referir ainda que a captação de dados foi feita através de um inquérito digital, onde foram obtidas 221 respostas, das quais 113 correspondem a alunos de 1º ciclo, 60 a alunos de 2º ciclo, 24 a alunos de 3º ciclo e 24 que correspondem à categoria “outro” que pode representar docentes, funcionários, entre outros.

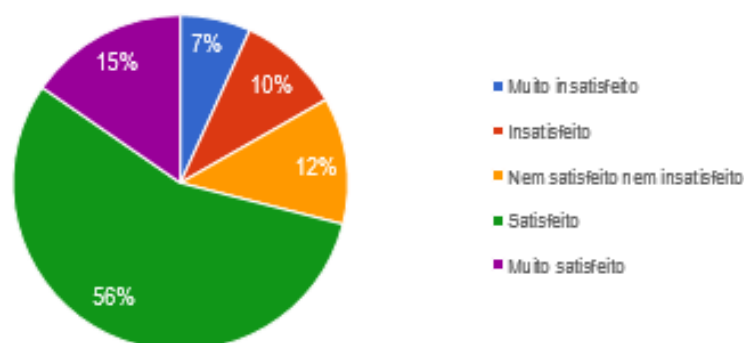
## 3. Com que frequência utiliza a referida unidade alimentar?

O gráfico abaixo apresentado diz respeito à questão “**Com que frequência utiliza a referida unidade alimentar?**”, em que após a recolha dos dados verificamos que cerca de 30,8% dos inquiridos utilizam este espaço todos os dias enquanto 28,5% utilizam o “Quercus Bar” uma a duas vezes por semana e 27,1% utilizam 3 a 4 vezes por semana, enquanto somente 13,6% utiliza raramente este local.



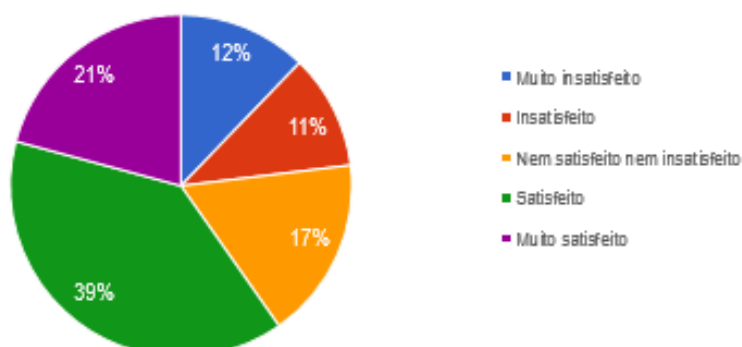
## 4. Horário de Funcionamento

Nesta pergunta temos como objetivo avaliar o grau de satisfação da comunidade do ISA relativamente ao **horário de funcionamento** da Cantina. Após a análise dos dados, obtivemos um total de 17% de inquiridos insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Relativamente aos inquiridos satisfeitos ou muito satisfeitos temos um total de 71% de respostas.



## 5. Atendimento

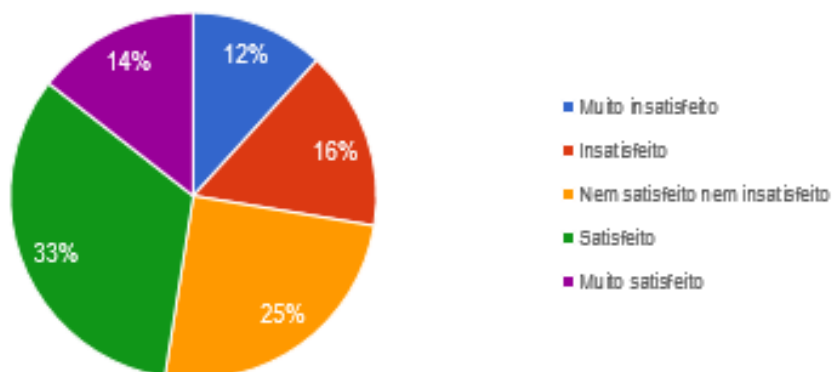
Nesta questão pretendemos saber a opinião da comunidade sobre o **atendimento** da Cantina. Após a análise dos dados, tendo em conta o gráfico apresentado abaixo, 60% dos inquiridos consideram o atendimento satisfatório ou muito satisfatório. Em contrapartida, cerca de 11% considera insuficiente e 12% considera muito insuficiente.



## 6. Preço

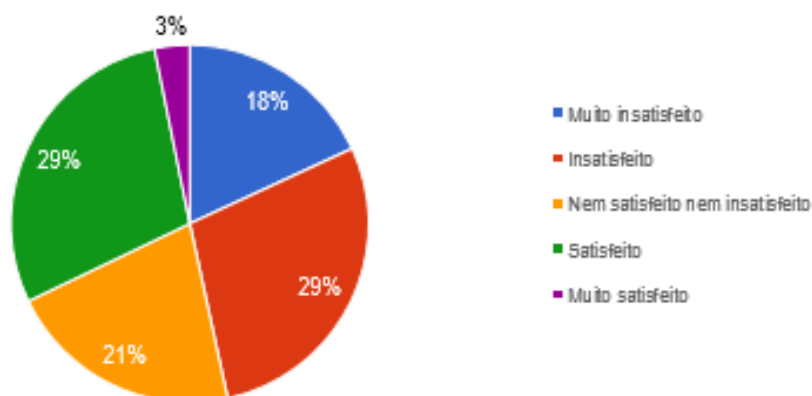
Na sexta questão é inquirida a satisfação quanto ao **preço da refeição** da Cantina. Após a análise dos dados, tendo em conta o gráfico apresentado abaixo, 33% dos inquiridos consideram o preço

satisfatório, enquanto 14% consideram muito satisfatório. Os restantes, 12% considera muito insatisfatório e 16% insatisfatório.



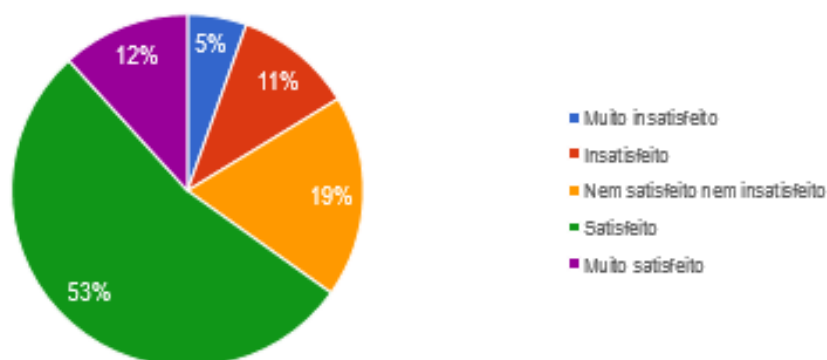
## 7. Condições dos WC's

O gráfico abaixo apresentado diz respeito às “**condições dos WC's**”, em que após a recolha dos dados verificamos que cerca de 47% dos inquiridos consideram insatisfatório ou muito insatisfatório. Em contrapartida, 50% consideram satisfatório ou muito satisfatório.



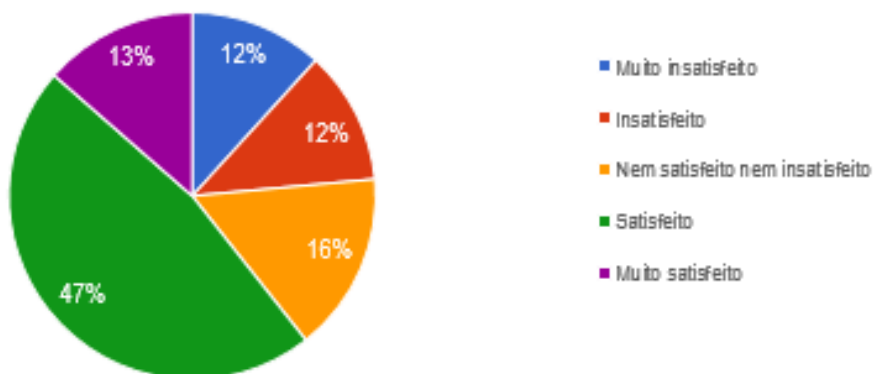
## 8. Número de mesas

Pretendemos avaliar também o grau de satisfação quanto ao **número de mesas** da Cantina. Após a análise dos dados, tendo em conta o gráfico apresentado abaixo, 65% dos inquiridos consideram-se muito satisfeitos em relação ao número de mesas, enquanto que 16% consideram insuficiente ou muito insuficiente.



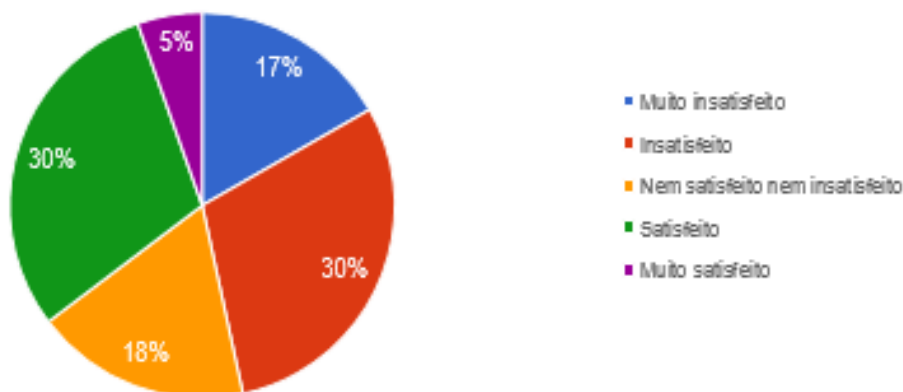
## 9. Quantidade de comida no prato principal

O gráfico abaixo apresentado diz respeito à questão “**quantidade de comida no prato principal**”, em que 47% consideram satisfatório. 12% dos inquiridos consideram insatisfatório e 12% consideram muito insatisfatório.



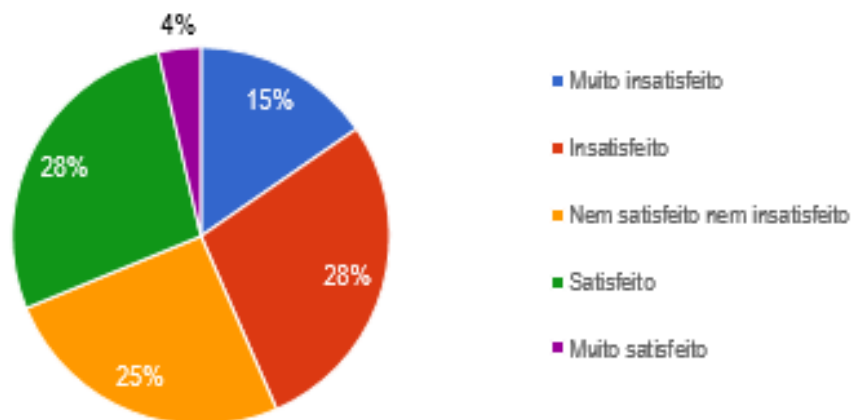
## 10. Diversidade de produtos

Nesta pergunta temos como objetivo avaliar o grau de satisfação da comunidade do ISA quanto à **diversidade de produtos** da Cantina. Após a análise dos dados, tendo em conta o gráfico apresentado abaixo, 47% dos inquiridos consideram a diversidade das refeições insatisfatória ou muito insatisfatória, enquanto que 30% consideram satisfatório.



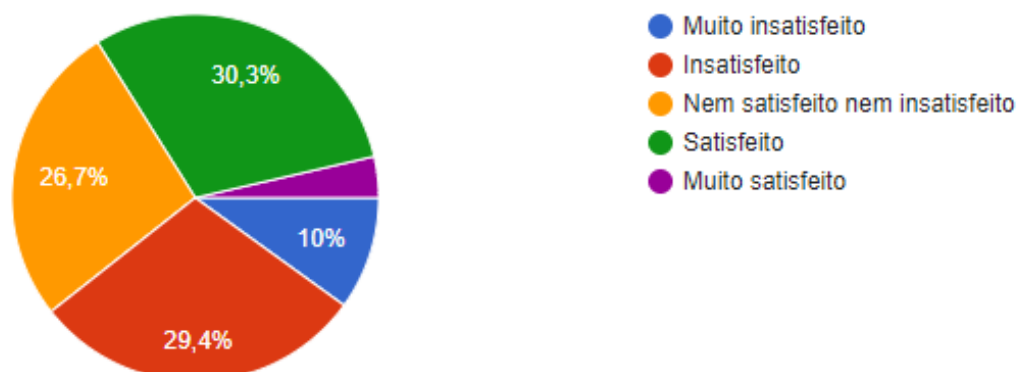
## 11. Qualidade das refeições servidas

O gráfico abaixo apresentado diz respeito à questão “**qualidade das refeições servidas**”, em que 28% consideram satisfatório. Em contrapartida, 43% consideram insatisfatória ou muito insatisfatória, existindo 25% num meio termo.



## 12. Satisfação Global

Nesta pergunta temos como objetivo avaliar o grau de satisfação global da comunidade do ISA quanto à Cantina. Após a análise dos dados, tendo em conta o gráfico apresentado abaixo, apenas 30,3% dos inquiridos consideram-se satisfeitos. Por outro lado, 39,4% consideram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Num meio-termo encontram-se 26,7%.



### 13. Sugestões / Comentários – resposta livre

A comida vegetariana acaba sempre antes de chegar à cantina, que é entre as 13h30 -13h40;

A cantina não serve refeições à hora de jantar. Mais uma vez em relação às refeições, a comida é insípida e desprovida de qualquer sabor agradável;

A qualidade da comida deveria aumentar;

Doses pequenas, pouca variedade, má qualidade dos produtos, caro para a qualidade que oferecem;

Pouca comida para o número elevado de pessoas, o tempo de espera é demasiado e por vezes temos que comer o que não gostamos pois acaba-se a comida;

A qualidade da comida é terrível;

A comida tem sido muito má para o que era, e a aumentar o preço e a qualidade baixar é ridículo, prefiro pagar mais no Paulo ou na bisca do que menos na cantina e ficar mal;

Deviam aumentar a qualidade dos alimentos/pratos;

Atendimento demorado, por vezes só está uma linha de serviço aberta o que leva ainda a mais atrasos. O preço da refeição aumentou sendo o serviço oferecido pior do que já estava!

Acho que devia haver mais quantidade de comida. Houve um dia que cheguei às 13 horas e já não havia comida nenhuma na cantina. Então o almoço foram croquetes. E também deviam de ter em atenção a comida vegetariana. Porque muitas vezes vou à cantina e me dizem que já não há opção vegetariana;

A maioria das pessoas sai das aulas as 13:30 e é inadmissível que as 13:45 já não haja o prato vegetariano. Se há mais procura, devem começar a cozinhar mais desse prato;

O prato vegetariano acaba demasiado rápido. Quem sai das aulas às 13.30 e não come carne fica sem opções de almoço para além da sopa e de acompanhamentos ou uma omelete (que pode ser feita pelas auxiliares quando toda a fila acabar). Uma vez que é algo que acontece diariamente acho que deviam estar preparados para tantos alunos que optam por não comer carne e se calhar aumentar a quantidade do prato ovolactovegetariano em relação ao prato da carne/peixe;

A comida vegetariana e o prato de peixe estão frequentemente a acabar mais rápido do que o de carne, sendo que deveriam preparar mais quantidades desses pratos;

Tendo em conta o facto de o número de pessoas que não comem carne cada vez aumentar é no mínimo estranho a quantidade de pratos de peixe e vegetariano serem sempre as mesmas, já para não falar no facto de esgotarem todos os dias muito rapidamente;

Têm pouca quantidade de comida para muitos alunos;

É uma vergonha a comida estar sistematicamente a acabar a meio do horário de funcionamento;

Não concordo com o aumento de preço recorrente. Deveriam haver mais e melhores opções vegetarianas. A partir das 13:45h já não há refeições e acabamos a comer comida feita a pressa (fritos e massa) que não é saudável;

A espera na fila chega a ser de 25 minutos. A carne é boa, mas o peixe muitas vezes é mau. As quantidades de carne existentes são más porque muitas vezes não há carne para todos. Ajudava se existissem senhas antecipadas (por exemplo, 10 cêntimos mais barata) para a cantina ter uma estimativa de quantas pessoas vão almoçar;

Quando faltam funcionários tornar-se impossível de ir pela enorme fila e demora no serviço;

Os preços continuam a aumentar e a qualidade não melhora;

Poderiam colocar mais mesas de madeira na rua (ou eventualmente mesas de esplanada de café);

Cada dia está a piorar, tanto a qualidade como a quantidade;

Das vezes em que frequento a cantina a comida é muitas vezes já servida fria, mesmo quando chego antes das 13h;





Gostava que me servissem um pouco mais;

O equilíbrio nutricional falha na maior parte das refeições; demasiado sal na sopa e demasiado açúcar nas sobremesas; salada sempre igual, preferível variar com alface+cenoura; alface+tomate+couve; só alface; mista do que sempre a mesma; demasiada gordura nas frituras; na carne também; vegetariano monótono (pouca rotação de receitas; pouca proteína na maior parte dos casos) no vegetariano exagero de refeições com ovos (quiches, vegetais à brás). Excelente atendimento das funcionárias, que dão o seu melhor, por vezes em condições difíceis;

As pessoas são simpáticas mas a quantidade servida chega por vezes a ser ridícula. Ultimamente, a sopa é também muito mais aguada que antes;

Gostaria de ressaltar a qualidade dos serviços prestado pelas senhoras que trabalham no Instituto Superior de Agronomia. São extremamente eficientes, a comida é bem saborosa. Elas fazem o possível e o impossível para servir bem e ter as coisas em condições e saborosa. No entanto gostaria de ressaltar que o administrador deveria pensar na hipótese de contratar mais um ou dois funcionários, pois notamos que elas estão sobrecarregadas de serviço. Principalmente na hora de ponta;

Utilizador raro, por sentir que o custo não é compensado pela qualidade do serviço, principalmente da comida no prato principal e sobremesa. Noutras condições, seria um utilizador usual;

O preço da refeição tem vindo a aumentar de ano para ano, e cada vez mais a qualidade se está a deteriorar;

A resposta para a pergunta "quantidade de comida" é relativa. Não sou plenamente satisfeito pois penso que a quantidade de alimento oferecida é muito grande. Claro que eu fico satisfeito ao comer, pois a comida é de alta qualidade, saborosa e o preço é acessível. Entretanto não fico satisfeito em ver os outros a deitarem alimentos ao lixo. Creio que se houvessem porções menores, ou se houvesse preço apenas para o prato principal, o preço da refeição seria ainda menor para o aluno, e haveria menos desperdício. Creio que a sopa, ou pão, ou a sobremesa poderiam ter um preço simbólico à parte para reduzir o preço do prato principal. Acho que isso deixaria os alunos mais satisfeitos não só com a comida mas também com o bolso e a consciência. Parabéns pela iniciativa da pesquisa. Só assim é que se persegue a excelência dos serviços;

O tempo de espera é frequentemente elevado. Isto deve-se à falta de pessoal (se um funcionário falta já não é possível abrir as 2 linhas) e também ao sistema de pagamento, que é muitas vezes o passo limitante. Destaca-se pela positiva a simpatia e boa vontade das funcionárias, que ultrapassam com criatividade algumas faltas na variedade dos ingredientes;

A qualidade da comida nas opções vegetarianas podia ser melhor;

As trabalhadoras da cantina têm conseguido manter um serviço de qualidade apesar de todos os constrangimentos e a qualidade geral dos pratos é muito boa quando comparada com outras cantinas da ULisboa. Deveriam existir mais mesas no exterior da cantina. As casas de banho deveriam ser ampliadas pois o espaço dos sanitários é muito reduzido. Gostaria que houvesse novamente serviço de bar na cantina;

O bar é uma melhor alternativa;

Manter durante todo o horário de funcionamento as duas linhas de atendimento existentes para reduzir o tempo de espera;

Sugestão: facilitar e acelerar a fase de pagamento com pré-venda de (conjuntos de) senhas; manter as duas filas de atendimento em tempo de aulas;

Há dias em que a comida é boa, mas muitos em que não é muito boa, ou acaba rápido (a melhor opção);

Dado a falta de condições do espaço, acho que as funcionárias que lá estão fazem "milagres" ... De salientar que chove dentro da cantina;

Capacidade para cumprir com a ementa do dia + atendimento mais rápido - seriam os pontos a melhorar;

O tempo de espera para servirem as refeições chega a ser superior ou igual a 30 min, assim como poucos funcionários para auxiliarem as que estão em serviço ser insuficiente, tendo em conta a quantidade e dada a afluência de alunos que por vezes é grande;

As casas de banho principalmente estão sempre sujas e sem papel higiénico e sabonete. A comida vem muitas vezes fria e sem sabor;

Uma vez foi-me servido frango que estava praticamente cru no interior, penso que será necessária mais atenção e mais cuidado em alimentos do género;

Não fazem comida suficiente para tantos alunos, principalmente a comida vegetariana;

Muitas das vezes a comida que está na ementa não é a comida que está de facto à disposição dos alunos por falta de noção de quantidades. Deveria haver um sistema de sondagens onde as pessoas "marcassem" o almoço, sem compromisso, para haver uma maior noção do que as pessoas vão querer comer;

A salada não varia e por vezes está velha, os legumes são raros, as 2 perninhas de frango servidas quase não têm carne, nem sempre há preocupação de criar menus isentos de glúten (a sopa por vezes tem massa e há dias em que todos os pratos possuem glúten: molho com farinha, alguma coisa panada ou acompanhada com massa);

A quantidade de comida e a qualidade das refeições varia muito. Há dias em que não é possível comer uma refeição que não seja frita. No caso do peixe, por vezes 1 posta não é suficiente. No caso do vegetariano a diversidade de alimentos é reduzida, não havendo soja, tofu ou seitan suficiente. Há também alguma rigidez na composição das refeições, sendo p.e. por vezes negada salada quando o prato tem legumes cozidos. As casas de banho estão frequentemente fechadas e/ou sem sabonete;

Acho que é colocada muita comida no prato, as pessoas que estão a servir não têm em consideração a pessoa que têm à frente. Às vezes a comida está fria ou temos de esperar que seja confeccionada. Na minha opinião deveria de existir um sistema de compra antecipada de senha para as cozinheiras terem noção de quantas pessoas esperam;

A condimentação da comida por vezes está exagerada. As sobremesas deviam ser servidas exclusivamente em taças de vidro (deixando de ser usadas taças de plástico);

Devia existir opção alimentar Vegan;

Finalmente as refeições na cantina têm boa qualidade! Só falta a comida manter-se quente para além das 12h30 e a salada ter melhor qualidade. Mais mesas lá fora, seria uma ótima aposta. E sabonete para as mãos na casa de banho;

A comida vegetariana é uma vergonha, há pouquíssima diversidade, é tudo feito à base de soja com acompanhamentos como batata e massa, quase não existem legumes e leguminosas (tirando a soja) que é a base dos pratos vegetarianos;

Acredito que o preço seja elevado para a qualidade da comida que é servida. A comida é servida fria e por vezes nem é a que está registada no menu (folha colocada à entrada da cantina);



É embaraçoso chegar à cantina e não existir mais nenhum prato sem ser o prato de carne. Não sou vegetariano, mas gosto de ter a possibilidade de ESCOLHER o que quero comer. Gosto de comer carne, peixe, ou vegetariano se tiver bom aspeto. Outro aspeto a ter em conta na cantina é a falta de espaço na zona de pagamento, onde começa a acumular muitas pessoas que estão à espera de fazer o pagamento, de tabuleiro na mão, e a empatar quem quer encher os copos de água, por exemplo;

Poucas pessoas a trabalhar em "hora de ponta" o que cria filas e tempos de espera enormes e comida servida fria. Deveria haver um sistema de pagamento via multibanco (por exemplo: associado ao cartão estudante - na maior parte das universidades existe, há 6 anos atrás já pagava assim na FCUL) porque A MAIOR PARTE DAS VEZES O MULTIBANCO (o único multibanco numa faculdade tão grande) NÃO TEM DINHEIRO E TEMOS QUE IR A UM MULTIBANCO NO EXTERIOR, para não dizer que temos de ir com fome, voltar e ainda ficar que tempos na fila para comer comida fria;

Por diversas vezes acaba uma das três opções muito precocemente;

Era bom se a comida não esgotasse;

Falta de comida a partir da 1h40m e sem opções;

O que até me faz ir menos vezes à cantina não é a qualidade nem serviço prestado pela empresa que está a explorar mas sim as condições do espaço. Parece-me inaceitável haver baldes no chão e tanta humidade nas instalações. No exterior deveria existir maior número de mesas pois são nitidamente poucas para a procura que têm;

Poucas mesas no refeitório, logística pouco funcional (apenas um funcionário a receber o pagamento da refeição, e por vezes apenas um lado da cantina está aberto, quando poderiam estar os dois para ser mais rápido). Apenas dois microondas funcionais e por vezes sujos (funcionários não disponibilizam material para limpeza);

Tem vindo a perder qualidade no que toca a refeição principal;

O estado atual de degradação do edifício da cantina, onde se salienta as infiltrações de água que culminam com esta a cair na área de refeições. Este elemento com o risco de bolores/fungos deveria ser uma intervenção prioritária. De seguida, considero que a utilização de recipientes de plásticos (muito frequente nas sobremesas) não se justifica numa cantina, onde seria relativamente fácil a transição total para recipientes não descartáveis;



Existe falta de organização do espaço e dos funcionários, é necessária uma reforma no espaço e mais funcionários;
Devia haver uma aposta maior na diversidade de ingredientes que de momento é muito limitada;
Relação preço qualidade baixa;
O tempo de espera para comer tem sido em média meia hora desde o começo do ano letivo. Não é admissível que as 13h30-45 haja falta de comida. Tem ocorrido quase sempre a esta hora já não ter opção de escolha no prato principal nem na sobremesa e cumulativamente não haver salada nem pão. Foi-me dado algumas vezes um prato que não está no menu. E apesar das calhas o preço mantém-se. A empresa parece não fazer comida suficiente para a procura;
A comida é servida fria; as pessoas que trazem comida de casa não podem usar os talheres da cantina; quem quer comer só sopa e fruta acaba por pagar o mesmo que com o prato principal;
As refeições são servidas frias, má gestão da quantidade que é confeccionada pois acontece com frequência haver falta de comida e acabam por servir alternativas que não constam na ementa. Casas de banho com avarias frequentes Edifício que deixa a água da chuva penetrar para dentro das instalações;
Podiam organizar o sistema de pagamento melhor para evitar que se formem filas tão grandes. A comida ultimamente não tem sido grande coisa;
A comida é muitas vezes servida fria, o prato vegetariano em particular; fila de espera muito grande quando não estão os dois lados a servir comida;
Teto a cair, chove dentro do edifício, chego às 13h e já não há ementa do dia! Comida fria, não têm os dois lados de serviço abertos, funcionária dos pagamentos muito lenta;
Tempo de espera (por vezes mais de 30 minutos até ser atendido);
Convém que o número de cadeiras seja adequado ao número de mesas;
As funcionárias são muitos gentis e eficazes, a qualidade da sopa é muito fraca, o prato de peixe acaba demasiado cedo...
Comida de fraca qualidade. Filas muito demoradas. Frequente o prato anunciado não chegar para todos;
Qualquer que seja a hora, a comida que é servida, vem sempre fria!

### 13. Sugestões / Comentários – resposta livre

Através deste inquérito percebemos que a Cantina do ISA tem um serviço com algumas dificuldades, quer a nível da confeção das refeições e à sua qualidade, quer também pela falta de rotação nas ementas e respetivos pratos. As instalações de um modo geral estão desgastadas apesar de terem sofrido obras há relativamente pouco tempo. Chove em vários pontos, muitas vezes apenas auxiliados com alguidares no chão. Os estudantes vêm-se obrigados a escolher outros locais para fazer a sua refeição para evitar os locais onde pinga.

Relativamente às instalações sanitárias, a falta de manutenção e de consumíveis nas mesmas tem sido constante. Deixamos a nota de que as instalações já são bastante antigas e estão constantemente avariadas e indisponíveis.

Quanto ao funcionamento logístico, a não abertura das duas filas de comida cria muitos problemas quando há uma grande afluência de utentes. Entendemos também que esta problemática advém da falta de funcionários para realizar o normal serviço da cantina, sendo impossível confeccionar, organizar, servir e cobrar os valores.

Sobre a confeção das refeições existe um consenso sobre os aspetos a melhorar.

A grande crítica passa pela confeção errada dos pratos apresentados, em especial das sobremesas. A não rotação dos pratos/ementas, a constante utilização de fritos por não haver comida suficiente, a sopa demasiado aguada, ou a disparidade na quantidade de temperos utilizados (demasiado salgado ou insípido) são também problemas demonstrados pelos nossos estudantes e restantes utilizadores deste serviço. A falta de comida a partir de certo horário, falta de opção vegetariana ou comida fria são também problemas urgentes de serem resolvidos. Devem ser pensadas soluções para as refeições não acabarem tão rapidamente ou não serem servidas frias. Conhecemos também os problemas do equipamento da cozinha, uma vez que nem tudo funciona e as funcionárias se encontram limitadas para confeccionar as refeições.

Aos dias de hoje, com o aumento constante de vegetarianos, vegans, entre outros, pensamos que as cantinas se devem adequar a estes utentes e a estas opções alimentares.

---

Outra grande crítica que estava presente nas observações era o facto de quando os inquiridos se dirigiram ao espaço cantina, e relativamente cedo, esta já não possuía a comida que constava na ementa, mas sim outra comida, mais rápida de confeccionar, não sendo tão saudável e não satisfazendo os alunos. Todos os estudantes que procurem refeições que já não há têm sempre que esperar que todos os utentes façam as suas refeições para as funcionárias terem tempo de confeccionar os novos pratos.

Comparativamente aos inquéritos realizados em 2013, 2014 ou 2016, os resultados, de uma forma geral, encontram-se iguais ou piores, principalmente na higiene do espaço cantina e nas condições das infraestruturas.

Reiteramos que:

- é necessária uma reforma eficaz no edifício;
- uma adequação à quantidade de refeições feitas e conseqüentemente a cada prato, dependente do seu consumo, evitando a confeção adicional de fritos;
- confeção correta de todos os pratos;
- manutenção dos equipamentos para que a confeção e acondicionamento se possa fazer corretamente;
- alteração logística, tornando o serviço mais rápido;
- especial atenção aos sanitários;
- aumento do número de funcionários;
- avaliação de qualidade/preço da refeição;

A AEISA tem tentado ao longo dos últimos anos perceber as principais questões a melhorar, com o respetivo envio das conclusões para o Conselho de Gestão e Serviços de Ação Social. Solicitamos que possam estudar com pormenor estes dados e que se encontre uma solução para os problemas que apresentamos, que são crónicos e que necessitam de rápida intervenção.

---



**Associação dos Estudantes  
do Instituto Superior de Agronomia**



