

## Relatório - Serviço de Refeições na Cantina Escolar

Ano letivo 2022 – 2023

Período em estudo: abril-maio

Foi aplicado, em parceria com os Serviços Administrativos da Escola, um questionário aos alunos, encarregados de educação, funcionários e direção da escola, relativo às refeições servidas na cantina escolar, com o objetivo de avaliar a confeção, a qualidade dos produtos utilizados, a apresentação da refeição, a apresentação do pessoal, a eficiência do serviço, a higiene das instalações, e a quantidade servida ao almoço. Sublinha-se que qualquer encarregado de educação pode comparecer para almoçar na cantina da escola, sem necessidade de aviso prévio. O período de avaliação é referente aos meses de abril e maio. Optou-se por concentrar os inquéritos em duas semanas, uma em cada um dos referidos meses. Em média, foram aplicados 25 questionários por dia. Pretende-se, pois, com esta iniciativa, avaliar a qualidade dos serviços prestados e contribuir para a melhoria dos mesmos.

Responderam ao questionário, no período suprarreferido, de forma aleatória, 241 alunos num universo de 273 alunos que, em média, recorrem diariamente aos serviços da cantina escolar; 6 funcionários; 2 encarregado de educação; 2 membros da direção da escola, e 5 docentes, num total de 256 inquiridos. Os questionários foram aplicados diariamente (na medida do possível), e abrangeram, ao longo de cada semana, a avaliação de refeições de carne e de peixe.

Foi colocada a pergunta “com que frequência almoça no refeitório escolar”, tendo 122 dos inquiridos respondido que “almoçam muitas vezes”, 111 responderam que “almoçam diariamente” e, 23, disseram que “almoçam raramente” na cantina.

O questionário aplicado é composto por sete perguntas sobre a **análise do funcionamento do serviço**, com base numa escala com um conjunto de opções de resposta que varia entre Muito mau; Mau; Aceitável; Bom; Muito Bom. Este questionário também é composto por uma pergunta de resposta aberta, permitindo aos inquiridos apresentar sugestões.

Os resultados são apresentados em duas tabelas. A *tabela 1* apresenta os resultados sobre as refeições que incluíam carne, e a *tabela 2* apresenta os resultados em que as refeições incluíam peixe.

**Número de refeições que incluíam Carne: 102**

	Muito mau	%	Mau	%	Aceitável	%	Bom	%	Muito Bom	%
Confeção	0	0,0%	1	1,0%	48	47,1%	45	44,1%	8	7,8%
Qualidade dos produtos utilizados	0	0,0%	3	2,9%	51	50,0%	40	39,2%	8	7,8%
Apresentação da refeição	0	0,0%	5	4,9%	48	47,1%	38	37,3%	11	10,8%
Apresentação do pessoal	0	0,0%	0	0,0%	34	33,3%	44	43,1%	24	23,5%
A eficiência do serviço	0	0,0%	1	1,0%	37	36,3%	42	41,2%	22	21,6%
Higiene das instalações	0	0,0%	0	0,0%	31	30,4%	46	45,1%	25	24,5%
A quantidade servida ao almoço	0	0,0%	6	5,9%	33	32,4%	50	49,0%	13	12,7%

**Tabela 1 - Resultados do questionário aplicado nas refeições que incluíam Carne**

No âmbito da tabela 1 evidenciam-se as seguintes conclusões:

- relativamente à “confeção da refeição”, destaca-se, pela positiva, o número de respostas *bom* (44,1%), *muito bom* (7,8%), *aceitável* (47,1%), *mau* (1%), e *muito mau* (0%);
- sobre a “qualidade dos produtos utilizados” destaca-se, pela positiva, 39,3% de respostas *bom*, 50,0% de respostas *aceitável*, 7,8% de respostas *muito bom* e, 0% de respostas *muito mau*; pela negativa, 2,9% de respostas *mau*;
- quanto à “apresentação da refeição” destaca-se, pela positiva, 37,3% de respostas *bom*, e 10,8% de respostas *Muito Bom*; , pela negativa, 4,9% de respostas *mau*;
- no referente à “apresentação do pessoal” destaca-se, pela positiva, 43,1% de respostas *bom*, 0% de respostas *muito mau* e *mau*;
- no que concerne a pergunta “eficiência do serviço” destaca-se, pela positiva, 41,2% de respostas *bom*, e 21,6% de respostas *muito bom*; pela negativa, 1% de respostas *mau* ;
- para a questão “Higiene das instalações” destaca-se, pela positiva, 0% de respostas *mau* e *muito mau* e, 45,1% de respostas *bom* e 24,5% de respostas *muito bom*;
- quanto à “quantidade servida ao almoço” destaca-se, pela positiva, 49,0% de respostas *bom* e 12,7% de respostas *muito bom*; pela negativa, 5,9% de respostas *mau*.

**Número de refeições que incluíam Peixe: 154**

	Muito mau	%	Mau	%	Aceitável	%	Bom	%	Muito Bom	%
Confeção	0	0,0%	4	2,6%	92	59,7%	49	31,8%	9	5,8%
Qualidade dos produtos utilizados	0	0,0%	5	3,2%	98	63,6%	42	27,3%	9	5,8%
Apresentação da refeição	0	0,0%	12	7,8%	84	54,5%	47	30,5%	11	7,1%
Apresentação do pessoal	0	0,0%	4	2,6%	59	38,3%	62	40,3%	29	18,8%
A eficiência do serviço	0	0,0%	3	1,9%	72	46,8%	61	39,6%	18	11,7%
Higiene das instalações	0	0,0%	1	0,6%	49	31,8%	70	45,5%	34	22,1%
A quantidade servida ao almoço	0	0,0%	12	7,8%	63	40,9%	62	40,3%	17	11,0%

**Tabela 2 – Resultados do questionário aplicado nas refeições que incluíam Peixe**

Relativamente à tabela 2, apresentam-se as seguintes conclusões:

- na “confeção da refeição” destaca-se, pela positiva, o número de respostas *aceitável* (59,7%), 31,8% de respostas *bom*, 5,8% de respostas *muito bom*, 2,9% de respostas *mau*, e 0% de respostas *muito mau*;

- quanto à “qualidade dos produtos utilizados”, destaca-se 63,6% de respostas *aceitável*, 27,3% de respostas *bom*, 5,8% de respostas *muito bom*, 3,2% de respostas *mau*, e 0% de respostas *muito mau*;

- na “apresentação da refeição” destaca-se pela negativa 7,8% de respostas *mau* e, 54,5% de respostas *aceitável*, 30,5% de respostas *bom*, e 7,1% de respostas *muito bom*;

- na “apresentação do pessoal” destaca-se, pela positiva, 40,3% de respostas *bom*, 18,8% de respostas *muito bom* e, pela negativa, 2,6% de respostas *mau*;

- no que concerne a “eficiência do serviço” destaca-se 46,8% de respostas *aceitável*, 39,6% de respostas *bom* e, 11,7% de respostas *muito bom*;

- quanto à “Higiene das instalações” destaca-se, pela positiva, 45,5% de respostas *bom*, 22,1% de respostas *muito bom* e, 31,8% de respostas *aceitável*;

- sobre a “quantidade servida ao almoço” destaca-se, pela positiva, 40,9% de respostas *aceitável*, 40,3% de respostas *bom* e, 11,0% de respostas *muito bom*;

Não obstante os resultados, sublinha-se ainda que na pergunta sobre a “A quantidade servida ao almoço”, 4,9 % dos inquiridos na *tabela 1*, e 7,8% dos inquiridos na *tabela 2*,

responderam *mau*. Estes números podem estar relacionados com as sugestões que os inquiridos apresentaram, nomeadamente:

- “Pizza, batatas fritas, lasanha, hambúrguer, almondegas do IKA, francesinha, prego no prato, feijão preto, gelado”;
- “Bifanas, almôndegas, pizza, empadão de carne”;
- “Nuggets de frango, alimentos menos cozidos;
- Pôr menos sal no prato sem lactose.
- “Mais vezes feijão”;
- “Costeletas com arroz seco, Lombinhos com champignon, francesinha”;
- “Picanha, bacalhau frito, mais alface”;
- “Mais variedade de fruta, batatas fritas de pacote, mais vezes carne do que peixe”;
- “Panados, bolinhos de bacalhau, calamares, canja, batatas fritas, rojões, almôndegas, hambúrguer, arroz, gelado e iogurte”;
- “Bacalhau com natas, francesinha especial, cachorro”;
- “Mais vezes canja”;
- “Lasanha e massa à bolonhesa”;
- “Ovo mexido com presunto”;
- “Risoto de camarão”.

### Notas finais

Seguindo as sugestões de melhoria patentes no último Relatório, referente aos meses de novembro a fevereiro, passou-se a inquirir um número mais significativo de utentes, particularmente de alunos, no sentido de tornar a amostra mais representativa do respetivo universo e garantir a fiabilidade do estudo. De facto, responderam ao questionário, no período suprarreferido, de forma aleatória, 241 alunos num universo de 273 alunos que, em média, recorrem diariamente aos serviços da cantina escolar (contra os anteriores 75 alunos inquiridos). Não obstante o referido aumento, considera-se que o grau de satisfação dos utentes é, globalmente *Bom*, sendo as taxas de respostas “*mau*” e “*muito mau*” residuais.

A CAE recomenda que a Escola adote estratégias de sensibilização para uma maior participação dos encarregados de educação no processo de avaliação do serviço de refeições na cantina da escola, nomeadamente através dos diretores de turma, a quem o presente relatório



deverá ser enviado. Deve, também, o presente relatório ser do conhecimento da Associação de Pais e Encarregados de Educação, assim como dos serviços competentes da Câmara Municipal de Felgueiras.

A Equipa CAE, 22 de maio de 2023