

Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

Análise dos inquéritos relativos ao Serviço de Refeições

Contextualização e Objetivos

A Cantina Escolar constitui um espaço privilegiado de educação para a saúde e promoção de estilos de vida saudáveis através do fornecimento de refeições nutricionalmente equilibradas e seguras a todos os alunos, torna-se essencial avaliação do cumprimento das orientações sobre as ementas e refeitórios escolares para monitorização da qualidade do serviço prestado aos alunos que almoçam na escola.

No agrupamento de Escolas de Búzio, o fornecimento de refeições é assegurado por uma empresa de restauração colectiva externa à escola, UNISELF, desde setembro 2017. O Serviço de Ação Escolar do agrupamento procede à avaliação das refeições e registos na aplicação Recorra no Revvase.

A equipa de auto-avaliação procedeu à elaboração de um inquérito por questionário (apresentado em anexo), que tem como objetivos identificar as áreas que devem ser objecto de uma maior e melhor intervenção e avaliar o grau de satisfação dos alunos quanto às refeições servidas nas cantinas escolares, na EB de Dairas e na escola sede do agrupamento. Também foi analisado e elaborado os respectivos gráficos sobre as avaliações efetuadas pelos avaliadores da refeição-prova. Avaliadores estes, que inclui assistentes operacionais, técnicos e administrativos, docentes, representantes da associação de pais, encarregados de educação e alunos da associação de estudantes, de ambas as escolas.

Caracterização do serviço da cantina

No presente ano letivo, **391** alunos frequentam a Escola Básica de Dairas e **1156** frequentam a Escola básica secundária do Búzio. A empresa UNISELF serve as refeições nas cantinas de ambas as escolas. No quadro 1, 2 e 3 apresenta o número total e médias de refeições diárias servidas nas duas escolas durante o período em que foram analisados os inquéritos aos alunos do 2º e 3º ciclo e secundário das respectivas escolas.

Quadro 1-Número de refeições servidas na cantina da EB de Dairas aos alunos do 2º e 3ºciclos.

06-11-17	07-11-17	08-11-17	09-11-17	13-11-11	14-11-17	Total	Média diária
269	248	164	273	261	249	1464	244

Quadro 2-Número de refeições servidas na cantina da escola sede aos alunos do 3ºciclo e Secundário.

21-11-17	27-11-17	28-11-17	29-11-17	30-11-17	04-12-17	Total	Média diária
398	392	444	295	442	408	2381	397

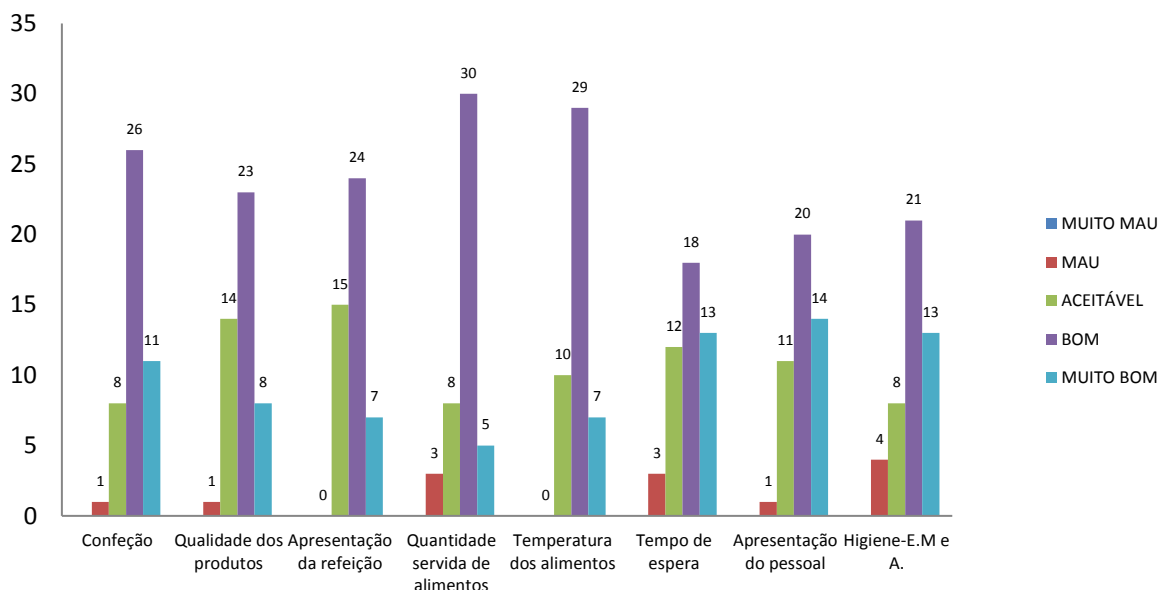
Quadro 3-Número de refeições servidas na cantina da escola sede a os alunos 2º ciclo.

19-01-18	22-01-18	23-01-18	24-01-18	25-01-18	30-01-18	Total	Média diária
46	85	109	33	109	191	573	96

Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

Gráfico 1- Avaliação do serviço de refeições de alunos do 2º e 3º Ciclo da EB de Dairas.

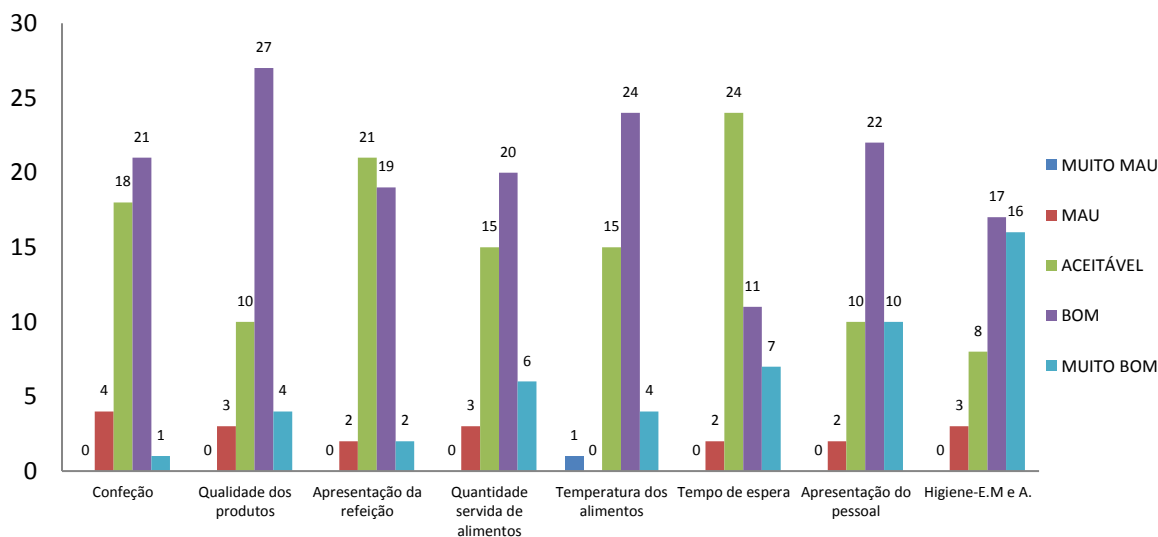
Universo da amostra: 44



Nas três refeições de peixe, que decorreram nos dias 7, 9 e 13 de novembro, a maioria dos inquiridos classificam de bom todos parâmetros avaliados.

Gráfico 2- Avaliação do serviço de refeições de alunos do 2º e 3º Ciclo da EB de Dairas.

Universo da amostra: 46



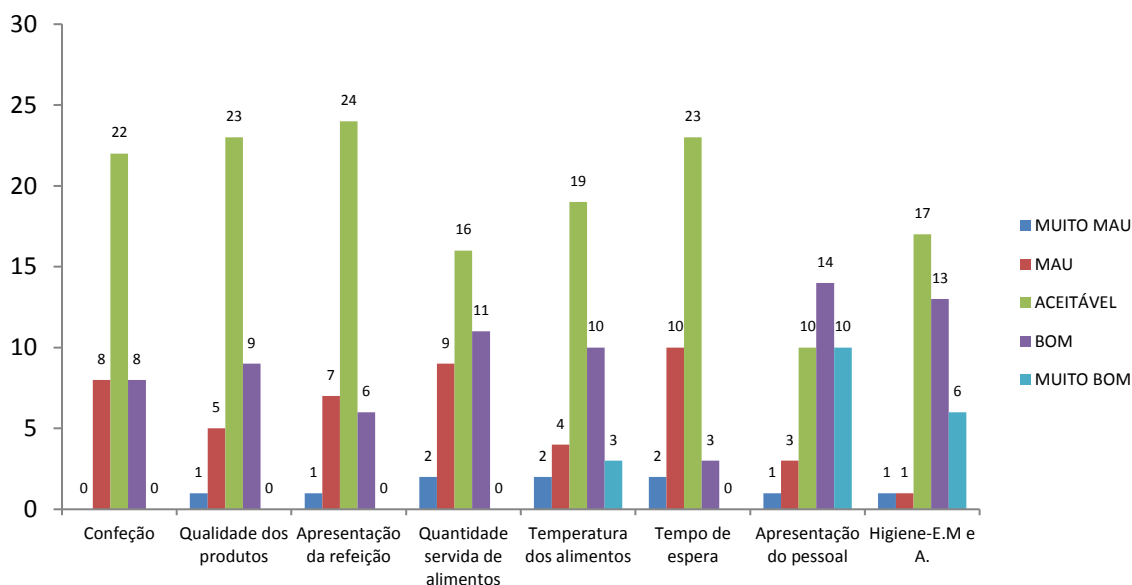
Nas três refeições de carne, que decorreram nos dias 6, 8 e 14 de novembro, a maioria dos inquiridos avaliam de bom os parâmetros: confeção, qualidade dos produtos, quantidade servida de alimentos, temperatura dos alimentos, apresentação do pessoal e higiene-E.M. e A.. Os restantes parâmetros, apresentação da refeição e tempo de espera são avaliados de aceitável.

Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

Análise dos inquéritos EB/S de Búzio

Gráfico 3- Avaliação do serviço de refeições de alunos do 3º Ciclo e Secundário da EBS de Búzio

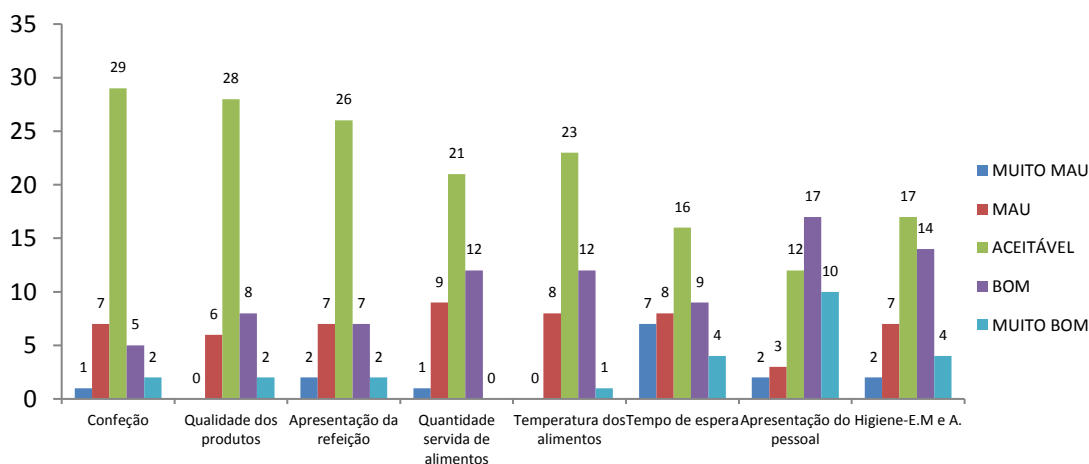
Universo da amostra: 38



Nas três refeições de peixe, que decorreram nos dias 21, 27 e 29 de novembro, a maioria dos inquiridos avaliam de aceitável todos os parâmetros, à exceção do parâmetro, apresentação do pessoal que avaliam de bom. Contudo aproximadamente, 25% dos inquiridos, classificam de mau os parâmetros, confeção, apresentação da refeição, quantidade de alimentos e tempo de espera.

Gráfico 4- Avaliação do serviço de refeições de alunos do 3º Ciclo e Secundário da EBS de Búzio

Universo da amostra: 44

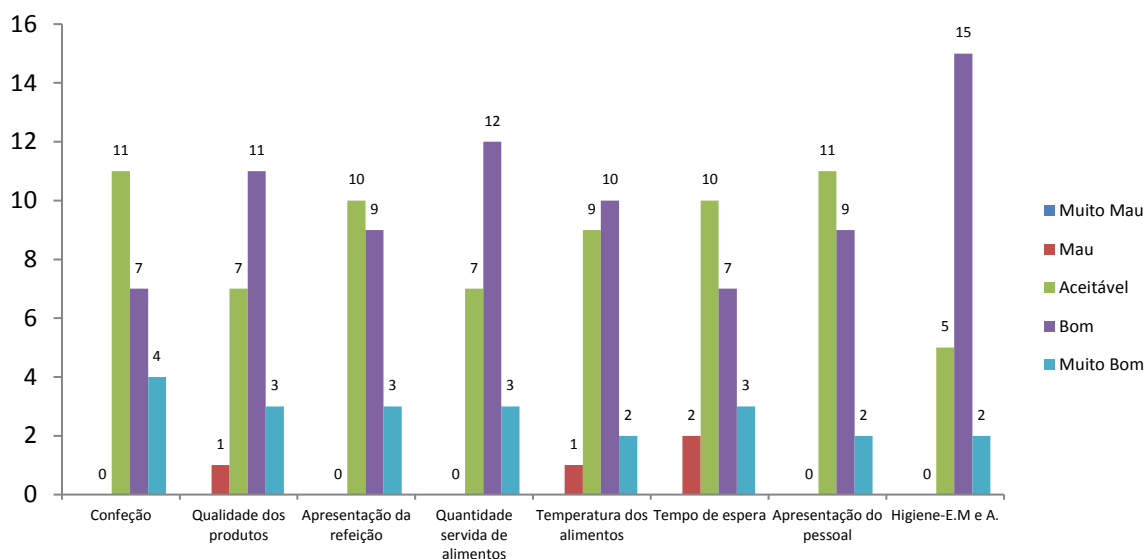


Nas três refeições de carne, que decorreram nos dias 28 e 30 de novembro e 4 dezembro, a maioria dos inquiridos avaliam de aceitável todos os parâmetros, à exceção do parâmetro, apresentação do pessoal que avaliam de bom. Contudo aproximadamente 20% dos inquiridos classificam de mau os parâmetros, confeção, apresentação da refeição, quantidade de alimentos e tempo de espera.

Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

Gráfico 5- Avaliação do serviço de refeições de alunos do 2º Ciclo da EBS de Búzio.

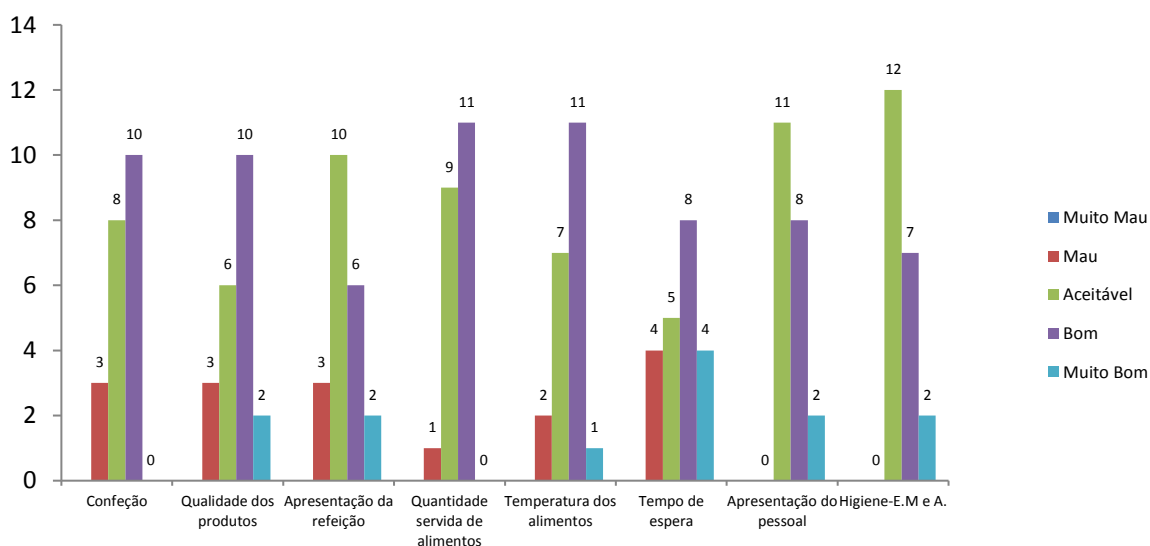
Universo da amostra: 22



Nas três refeições de peixe, que decorreram nos dias 19, 23 e 25 de janeiro, a maioria dos inquiridos avaliam de bom os parâmetros: qualidade dos produtos, quantidade servida de alimentos, temperatura dos alimentos e higiene-E.M. Avaliam com o nível aceitável os parâmetros: confeção, apresentação da refeição, tempo de espera e apresentação do pessoal.

Gráfico 6- Avaliação do serviço de refeições de alunos do 2º Ciclo da EBS de Búzio.

Universo da amostra: 21



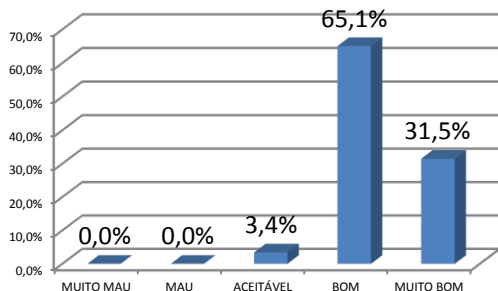
Nas três refeições de carne, que decorreram nos dias 22, 24 e 30 de janeiro, a maioria dos inquiridos avaliam de bom os parâmetros confeção, qualidade dos produtos, quantidade servida de alimentos e temperatura dos alimentos e avaliam de aceitável os parâmetros, apresentação da refeição, apresentação do pessoal e higiene-E.M e A.

Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

Análise dos inquéritos aplicados aos avaliadores definidos da EB/S do Búzio.

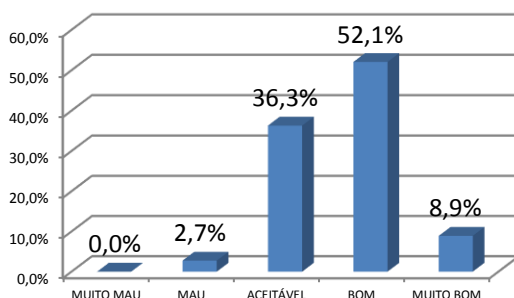
Universo da amostra: 146 respostas obtidas ao longo do ano letivo.

1-Confeção dos Alimentos



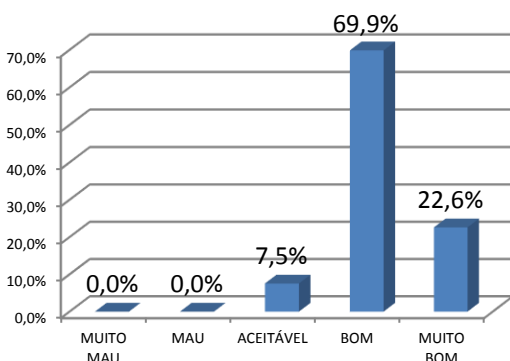
Mais de metade (65,1%) dos inquiridos, classificaram a confeção dos alimentos em bom, registando-se uma % significativa (31,5%) de respostas em muito bom. Apenas 3,4% das respostas são aceitáveis.

2- Qualidade dos Produtos



Mais de metade (61,0%) dos inquiridos, classificaram a qualidade dos produtos em bom e muito bom. Registando-se uma % significativa (36,3%) de respostas em aceitável. A menção de mau é atribuída a 2,7% das respostas.

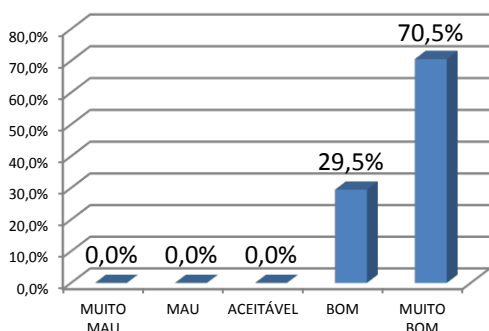
3- Apresentação da Refeição



Mais de metade (69,9%) dos inquiridos, classificaram a apresentação da refeição em bom, registando-se uma % significativa (22,6%) de respostas em muito bom. Apenas 7,5% das respostas são aceitáveis.

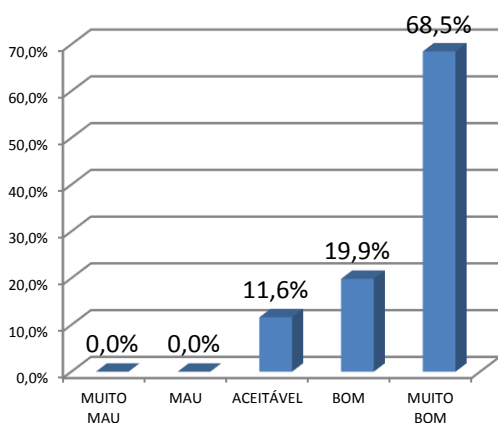
Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

4-Apresentação do Pessoal



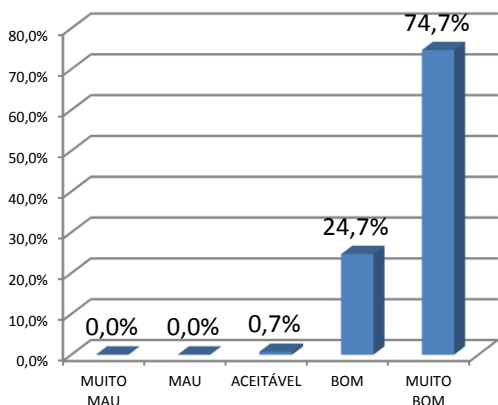
Todos os inquiridos, classificaram a apresentação do pessoal em muito bom (70,5%) e bom (29,5%).

5-Eficiência do serviço



Mais de metade (68,5%) dos inquiridos, classificaram a eficiência do serviço de muito bom, registando-se uma % significativa (19,9%) de respostas em bom. Apenas 11,6% das respostas são aceitáveis.

6-Higiene Instalações



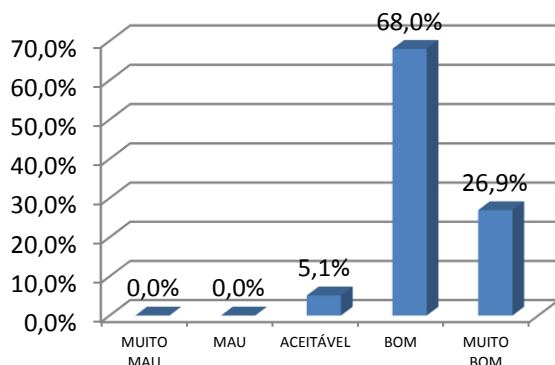
A maioria dos inquiridos, classificaram a higiene das instalações em muito bom (74,7%) registando-se uma % significativa (24,7%) de respostas em bom. Apenas 0,7% das respostas são aceitáveis.

Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

Análise dos inquéritos aplicados aos avaliadores na EB de Dairas.

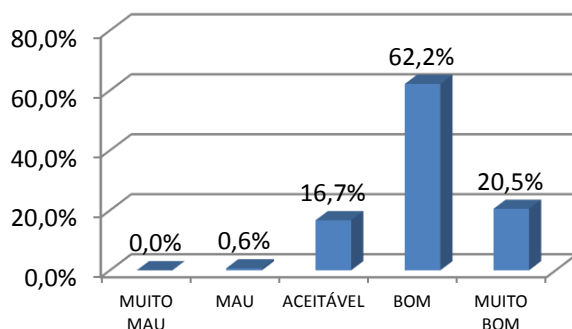
Universo da amostra: 156 respostas obtidas ao longo do ano letivo.

1-Confeção dos Alimentos



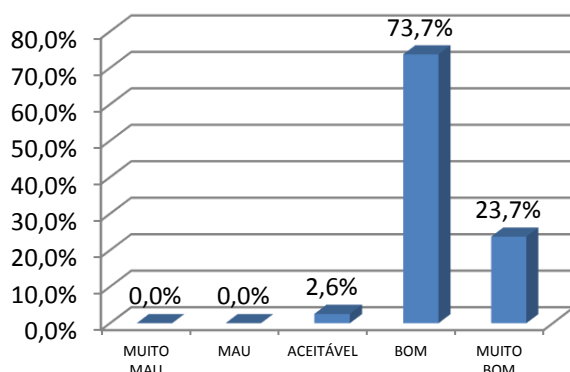
Mais de metade (68%) dos inquiridos, classificaram a confeção dos alimentos em bom, registando-se uma % significativa (26,9%) de respostas em muito bom. Apenas 5.1% das respostas são aceitáveis.

2- Qualidade dos Produtos



Mais de metade (61,0%) dos inquiridos, classificaram a qualidade dos produtos em bom e muito bom. Registando-se uma % significativa (36,3%) de respostas em aceitável. A menção de mau é atribuída a 2,7% das respostas.

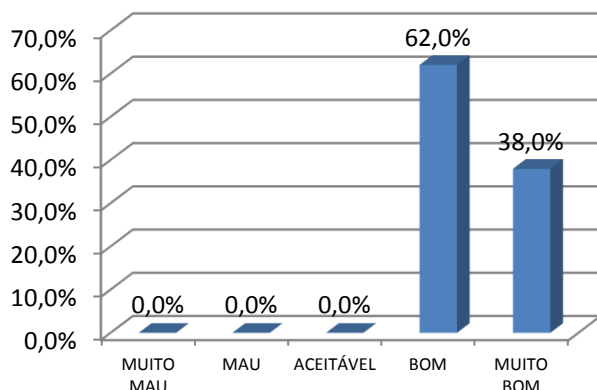
3- Apresentação da Refeição



Maioria (73,7%) dos inquiridos, classificaram a apresentação da refeição em bom, registando-se uma % significativa (23,7%) de respostas em muito bom. Apenas 2,6% das respostas são aceitáveis.

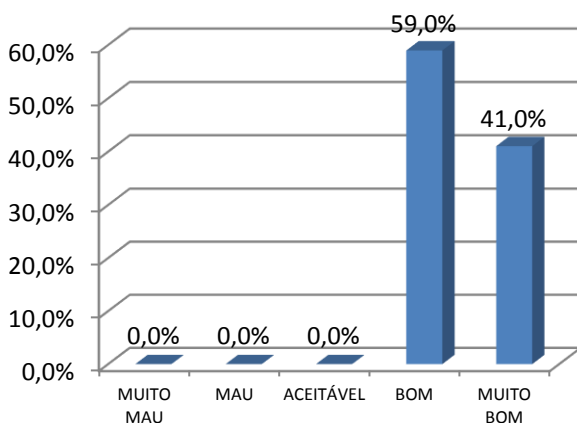
Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

4-Apresentação do Pessoal



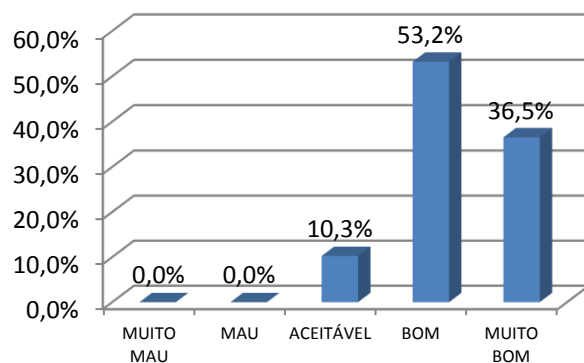
Todos os inquiridos, classificaram a apresentação do pessoal em muito bom (62,0%) e bom (38,0%).

5-Eficiência do serviço



Todos os inquiridos, classificaram a apresentação do pessoal em muito bom (59,0%) e bom (41,0%).

6-Higiene Instalações



Mais de metade (53,2%) dos inquiridos, classificaram a confeção dos alimentos em bom, registando-se uma % significativa (36,5%) de respostas em muito bom. Apenas 10,3% das respostas são aceitáveis.

Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

Conclusão

A equipa de autoavaliação verificou, durante a análise dos inquéritos, os seguintes constrangimentos:

- Os inquéritos foram preenchidos pelos alunos em períodos distintos (2º e 3º ciclos, no período de 6/11 a 20/11 da EB de Dairas; 3º ciclo e Secundário, no período de 21/11 a 11/12 da EBS de Búzio e 2º ciclo, no período de 18/01 a 1/02 da EBS do Búzio);
- No caso dos alunos do ensino secundário regular, verificou-se uma amostra muito reduzida e com datas muito variáveis;
- Os alunos do ensino profissional que usufruem de refeição “gratuita” não foram alvo deste inquérito, pressupondo-se uma falha de comunicação entre a equipa da autoavaliação e a coordenação do ensino profissional;
- Os alunos do 1º ciclo que almoçam na cantina da EB de Dairas também não foram alvo deste inquérito;
- Existem, inquéritos, em que o aluno não respondeu ao questionário das dez refeições consecutivas, uma vez que o mesmo tinha tarde livre, apesar de um dos critérios de seleção dos alunos inquiridos ser o consumo diário da refeição.

Tendo em conta os constrangimentos mencionados anteriormente, a equipa optou por escolher em cada período, seis dias, que abrangessem um maior número de respostas, e que correspondessem a metade de refeições de carne e a outra metade de refeições de peixe.

Do tratamento de dados pode-se concluir, que tanto na escola-sede, como na EB de Dairas observa-se que os resultados apurados no presente inquérito de satisfação de refeições são globalmente positivos podendo-se afirmar que a maioria está satisfeita com o serviço fornecido pela empresa. Pois a avaliação dos parâmetros com os níveis bom (EB de Dairas) e aceitável (escola sede - alunos do 3º ciclo/Sec.) é bastante superior à soma das avaliações com os níveis mau e muito mau. Observa-se, pontualmente, que os parâmetros, quantidade servida de alimentos e tempo de espera são classificados de mau por alguns alunos.

No tratamento de dados, dos inquéritos resultantes da refeição prova, também revelam, que em ambas as escolas, o grau de satisfação das refeições é bastante bom, uma vez que, a avaliação dos parâmetros prima com níveis bom e muito bom.

Verifica-se que, na EB de Dairas num universo de 391 alunos (2º e 3º ciclo) almoçam em média 244 por dia, enquanto, que na escola sede num total de 1156 alunos almoçam em média 493 por dia. Pode-se aferir, que em termos percentuais, 62,4% dos alunos da EB de Dairas almoçam na cantina, enquanto, que na escola sede apenas optam por este serviço de refeição 42,6% dos alunos. Será de todo o interesse tentar indagar a que se deve esta diferença percentual.

O presente relatório traduz um conjunto de pontos fortes, fracos e sugestões, que são resultado da opinião das assistentes operacionais que desempenham funções nos refeitórios e da equipa de autoavaliação:

Equipa de Autoavaliação – 2017.2018

Pontos fortes:

- A escola sede, de acordo com a cláusula 30ª, ponto cinco, do caderno de encargos, solicitou à empresa, UNISELF, a sopa que sobrasse, fosse disponibilizada aos alunos do curso de Educação e Formação de Adultos (EFA), no âmbito de uma medida pedagógica de combate ao desperdício alimentar.
- Na escola básica de Dairas, durante o período da refeição, existem duas assistentes operacionais, uma a supervisionar os comportamentos dos alunos e a incentivar os mesmos a fazer a refeição completa, e outra, a fazer o controlo das senhas.

Pontos fracos:

- Verifica-se algum desperdício alimentar, nomeadamente sopa e em algumas refeições de peixe.
- Nos dias em que as refeições são de peixe, os consumos de determinados alimentos, no bufete escolar aumentam substancialmente após a hora de almoço.

Sugestões de melhoria:

- Maior supervisão no refeitório, nomeadamente na escola sede do agrupamento, de modo a controlar o ruído, alguns comportamentos menos ajustados ao espaço e a incentivar os alunos a fazer a refeição completa.
- Proibir o uso de telemóvel dentro de espaço dos refeitórios
- Melhorar a confeção e apresentação das refeições, nomeadamente, algumas refeições de peixe.
- O bufete escolar é um espaço complementar e não alternativo ao refeitório escolar, portanto deverá fomentar o consumo de alternativas saudáveis (fruta, sumos naturais, batidos,..)
- A recolha dos dados do inquérito do serviço de refeição deve ser aplicada no futuro, em dias comuns nos dois estabelecimentos de ensino, aos alunos, pessoal docente e não docente. Deverão ser inquiridos alunos dos diferentes ciclos de ensino que usufruem deste serviço (incluindo o 1º ciclo que almoça no refeitório da escola básica de Dairas e do ensino profissional na escola sede).
- Os inquéritos devem ser aplicados em momentos diferentes do horário funcionamento do serviço de refeições, para que se faça uma aferição desta variável.
- Solicitar à empresa, UNISELF, que as sobras de pão e fruta (diárias) da cantina sejam encaminhadas para o bufete da escola, para o apoio a alunos carenciados, no âmbito de uma medida pedagógica de combate ao desperdício alimentar, de acordo com a cláusula 30ª do ponto 5 do caderno de encargos.
- Envolver o GEPS, nas aulas de Educação para a Cidadania, Educação para a Saúde e Desenvolvimento e Cidadania, para a sensibilização dos alunos na redução do desperdício alimentar através de pequenos gestos (atividade do prato limpo).
- Promover ações de formação/workshops para encarregados de educação e/ou professores sobre as temáticas: hábitos alimentares saudáveis e Educação Alimentar.

A equipa de autoavaliação, julho de 2018