



Resultados do inquérito de satisfação aos estudantes da Academia do Porto acerca das unidades alimentares.

Dezembro 2015

---

## **O que achas das cantinas da Academia?**

---

Resultados do inquérito de satisfação aos estudantes da Academia do Porto acerca das unidades alimentares.

Dezembro 2015

## Índice

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introdução.....                                                               | 5  |
| 1. Metodologia .....                                                          | 7  |
| 2. Caraterísticas gerais da amostra .....                                     | 9  |
| 3. Utilização dos espaços alimentares ao almoço.....                          | 12 |
| 3.1. Satisfação relativamente às refeições.....                               | 14 |
| 3.2. Satisfação relativamente às infraestruturas do espaço alimentar.....     | 20 |
| 3.3 Satisfação relativamente aos funcionários das unidades alimentares .....  | 25 |
| 4. Utilização de espaços ao jantar.....                                       | 27 |
| 5. Comparação entre unidades alimentares concessionadas e gestão direta ..... | 30 |
| Conclusão.....                                                                | 34 |
| ANEXOS.....                                                                   | 37 |

## Lista de acrónimos

CESPU - Instituto Superior de Ciências da Saúde – Norte

ESEP - Escola Superior de Enfermagem do Porto

FADEUP - Faculdade de Desporto da Universidade do Porto

FAUP - Faculdade de Arquitetura da Universidade do Porto

FBAUP - Faculdade de Belas-Artes da Universidade do Porto

FCNAUP - Faculdade de Ciências da Nutrição e da Alimentação da Universidade do Porto

FCUP - Faculdade de Ciências da Universidade do Porto

FDUP - Faculdade de Direito da Universidade do Porto

FEP - Faculdade de Economia do Porto

FEUP - Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

FFUP - Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto

FLUP - Faculdade de Letras da Universidade do Porto

FMDUP - Faculdade de Medicina Dentária da Universidade do Porto

FMUP - Faculdade de Medicina da Universidade do Porto

FPCEUP - Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto

ICBAS - Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto

IPAM - Instituto Português de Administração de Marketing de Matosinhos

IPP – ESE - Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Educação

IPP – ESEIG - Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

IPP-ESMAE - Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Música e das Artes do Espectáculo

IPP – ESTSP - Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto

IPP – ISCAP - Instituto Politécnico do Porto - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

IPP – ISEP - Instituto Politécnico do Porto - Instituto Superior de Engenharia do Porto

ISMAI - Instituto Superior da Maia

ISSSP - Instituto Superior de Serviço Social do Porto

SASIPP - Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico do Porto

SASUP – Serviços de Ação Social da Universidade do Porto

UCP – Universidade Católica Portuguesa

ULP – Universidade Lusíada do Porto

## Introdução

O objetivo primordial da ação social no ensino superior é a melhoria das possibilidades de sucesso escolar mediante a prestação de serviços e a concessão de apoios aos estudantes, tais como bolsas de estudo, alimentação em cantinas e bares, alojamento, serviços de saúde ou promovendo a realização de atividades desportivas.

As duas dimensões mais relevantes da estratégia de concretização desse objetivo de equidade social são a atribuição de apoios financeiros a fundo perdido e o acesso aos serviços de alimentação, sendo esta última aquela que torna mais massificado o apoio social prestado pelo Estado já que não faz depender o acesso de uma condição de carência económica. A existência de dezenas de cantinas, bares e outras unidades de alimentação a nível nacional, que servem diariamente milhares de refeições a preços subsidiados, permitem reduzir de forma relevante os custos de frequência aos estudantes de ensino superior e fazem parte da sua vivência quotidiana.

Na Academia do Porto são especialmente relevantes os serviços prestados pelos Serviços da Ação Social (SAS) da Universidade do Porto e do Instituto Politécnico do Porto, sem prejuízo do importante papel que as outras unidades alimentares destas instituições e do ensino não público também assumem, em especial como oferta complementar à prestada pelos SAS. A Universidade do Porto dispõe de 20 unidades de alimentação, com uma capacidade de 2.491 lugares sentados, que fornecem, em média, 2.956 refeições diárias e cerca de 695.000 refeições anuais<sup>1</sup> (dados de 2013). O Instituto Politécnico do Porto dispõe de 7 cantinas e serviu mais de 180.000 refeições no ano de 2014<sup>2</sup>.

Dado o incontornável papel que o acesso às unidades de alimentação assume na vida dos estudantes, a Federação Académica do Porto desenvolveu um inquérito junto destes no sentido de conhecer com maior profundidade esta realidade bem como para validar estatisticamente as perceções empíricas e pessoais que todos temos relativamente ao serviço prestado nas unidades de alimentação.

O estudo que agora se apresenta sistematiza um relevante conjunto de dados que reflete as opiniões manifestadas pelos estudantes relativamente a 14 indicadores diferentes. Agregam-se dados relativos à satisfação com o horário de funcionamento, qualidade de instalações, simpatia de funcionários, confeção de refeições, tempo de espera em filas, entre outros. Sem prejuízo de outros

---

<sup>1</sup> Fonte: Relatório de Atividades e Contas SASUP 2013

<sup>2</sup> Fonte: Relatório de Gestão SASIPP 2014

trabalhos desenvolvidos neste âmbito pelos SASUP e SASIPP<sup>3</sup>, o inquérito levado a cabo pela FAP é o único que assume uma dimensão transversal a vários subsistemas trazendo esse carácter comparativo para a reflexão em torno das melhorias a implementar nestes serviços.

---

<sup>3</sup> Os SASIPP têm desenvolvido dois inquéritos anuais de satisfação através da plataforma GiCant. O serviço prestado pelos SASUP foi avaliado pelo Instituto de Sociologia da Faculdade de Letras UP no relatório “Avaliação da satisfação dos utentes dos Serviços de Ação Social da Universidade do Porto”, publicado em outubro de 2012.

## 1. Metodologia

A recolha de dados que baseou o presente estudo foi realizada entre os meses de março a agosto de 2015, baseando-se no preenchimento de um questionário (técnica de investigação quantitativa) disponível em versão *online* em [www.fap.pt](http://www.fap.pt), difundido através dos sites e páginas das redes sociais das diversas associações de estudantes da Academia do Porto e em versão papel distribuído pelas associações de estudantes e ainda presente em cada uma das unidades alimentares da Academia do Porto. A população-alvo era constituída por indivíduos inscritos como estudantes numa instituição de ensino superior localizada na região do Grande Porto.

A opção por um questionário autoadministrado justifica-se pelo facto de consumir menos recursos<sup>4</sup> bem como pela sua maior conveniência para o inquirido, que responde no momento e no ritmo que considerar mais oportuno. Para além disso, é a técnica mais adaptada ao estudo extensivo de conjuntos alargados de indivíduos.

A metodologia de recolha de dados não procurou identificar amostras representativas em cada uma das instituições de ensino superior pelo que o estudo que agora se apresenta não pode ser considerado uma sondagem e as extrapolações para a população-alvo têm limitações em alguns casos. De facto, o número de respostas obtidas em cada instituição não é proporcional ao respetivo peso na totalidade de instituições estudadas.

Para além de pretenderem caraterizar a população-alvo e os motivos para a utilização ou não utilização das unidades alimentares, os questionários avaliavam o grau de satisfação dos inquiridos relativamente a 14 indicadores relacionados com a qualidade do serviço prestado e com as infraestruturas físicas dos espaços frequentados. Para a recolha das opiniões dos inquiridos utilizaram-se escalas com cinco graus de avaliação: “Totalmente Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Nem Satisfeito/Nem Insatisfeito”, “Satisfeito”, “Totalmente Satisfeito”. O questionário administrado pode ser consultado no Anexo D.

A análise das respostas foi feita em função das unidades alimentares avaliadas e não da instituição de ensino superior onde o inquirido se encontra inscrito. Foi apenas considerada a unidade alimentar apresentada como 1.<sup>a</sup> opção no questionário. Apesar de se permitir a identificação de diversos espaços alimentares frequentados pelos estudantes, apenas era possível desenvolver uma avaliação para almoço e uma avaliação para o jantar. Para evitar distorções provocadas por amostras demasiado pequenas, só foram consideradas as unidades com número igual ou superior a 20 avaliações.

---

<sup>4</sup> Outra técnica de investigação, com dimensão qualitativa, exigiria um volume relevante de recursos, especialmente pelo facto de se verificar a dispersão geográfica das unidades alimentares e dos locais de estudo dos inquiridos.

Em alguns momentos os dados foram agregados em grandes grupos de “Satisfeitos/Satisfação” ou “Insatisfeitos/Insatisfação”. Nesses casos, a categoria “Satisfeitos/Satisfação” corresponde à soma dos “Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito” e a categoria “Insatisfeitos/Insatisfação” corresponde soma de “Totalmente Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

## 2. Características gerais da amostra

Responderam ao questionário 2423 indivíduos, sendo 1483 de sexo feminino (61%) e 940 de sexo masculino (39%). A larga maioria dos estudantes inquiridos encontra-se na idade convencional de referência de frequência do ensino superior: 89% têm idades compreendidas entre os 18-24 anos, 9% tem entre 25-34 anos e os restantes inquiridos distribuem-se acima dessas idades. 39% do total de inquiridos são estudantes deslocados e apenas 26% são estudantes bolseiros.

No que se refere ao ciclo de estudos frequentado, os inquiridos concentram-se nos cursos de formação inicial (licenciatura e mestrado integrado) sendo que apenas 16% da amostra se refere a estudantes inscritos em doutoramento, mestrado, pós-graduação ou período de mobilidade. As instituições com maior número de estudantes inquiridos (superior a 200 inquéritos preenchidos) são a Faculdade de Engenharia UP, Faculdade de Ciências UP, Escola Superior de Tecnologias da Saúde – IPP e a Faculdade de Farmácia UP.

Gráfico 1 - Distribuição da amostra por ciclos de estudos

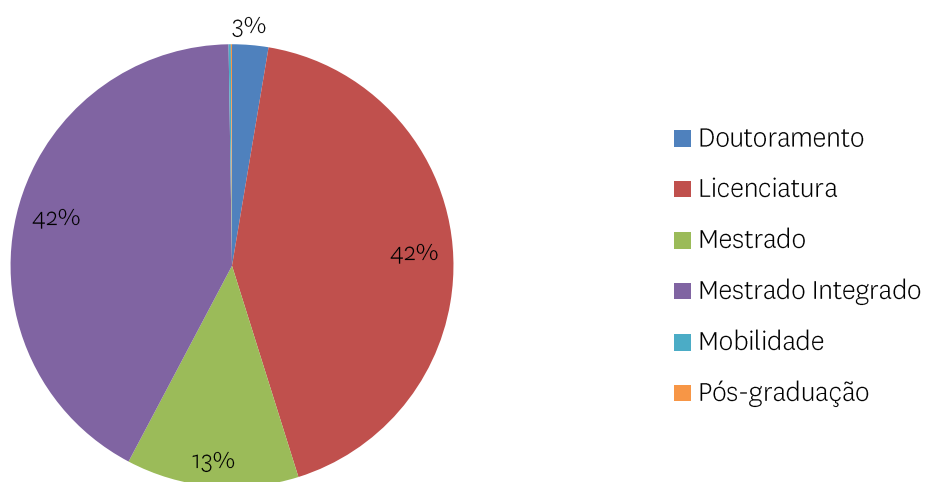
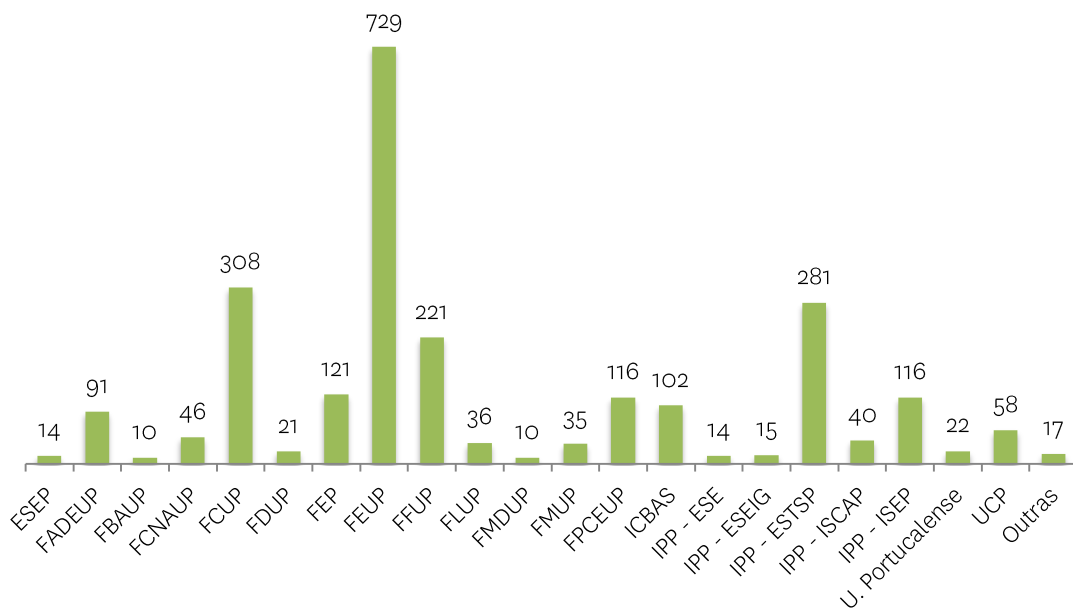


Gráfico 2 - N.º respostas por instituição



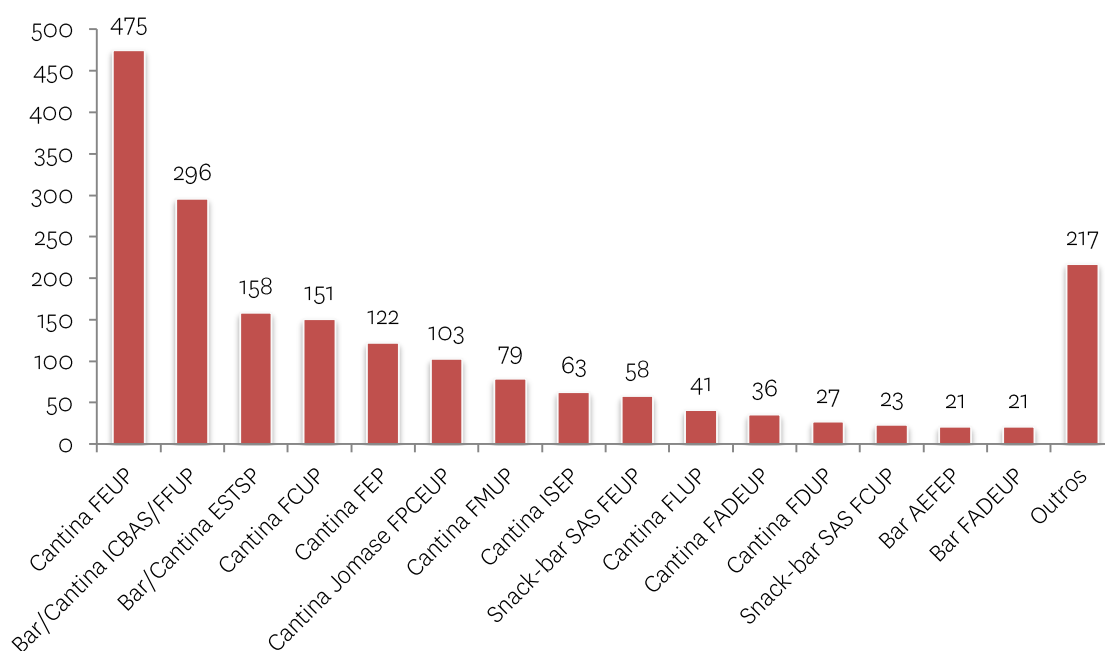
Quando questionados sobre a sua utilização das unidades alimentares da Academia, cerca de 80% dos inquiridos confirmaram o acesso a esse tipo de serviço enquanto 20% revelaram não terem o hábito de se alimentar nesses espaços. Estas percentagens de utilização não parecem ser influenciadas pela condição socioeconómica do estudante já que, quer os estudantes bolseiros como os deslocados, apresentam taxas de não utilização semelhantes: 21% dos estudantes bolseiros e 18% dos estudantes deslocados não utiliza os espaços alimentares.

Dado que nem todos os inquiridos revelaram utilizar os espaços alimentares, a análise qualitativa que será realizada nas secções seguintes não terá por base a totalidade da amostra, mas o subgrupo de 1930 inquéritos relativos aos utilizadores habituais dos serviços de alimentação.

Ao almoço, foram identificadas 63<sup>5</sup> unidades alimentares frequentadas pelos estudantes, sendo que aquelas que obtiveram maior número de avaliações ao almoço (superior a 100) são: Cantina da FEUP (475 avaliações), Bar/Cantina ICBAS/FFUP (296 avaliações), Bar/Cantina ESTSP (158 avaliações), Cantina FCUP (151 avaliações), Cantina FEP (122 avaliações) e Cantina Jomase FPCEUP (103 avaliações). Dado o elevado número de unidades identificadas, a análise qualitativa que será realizada nas secções seguintes irá concentrar-se apenas nas unidades com número superior a 20 avaliações.

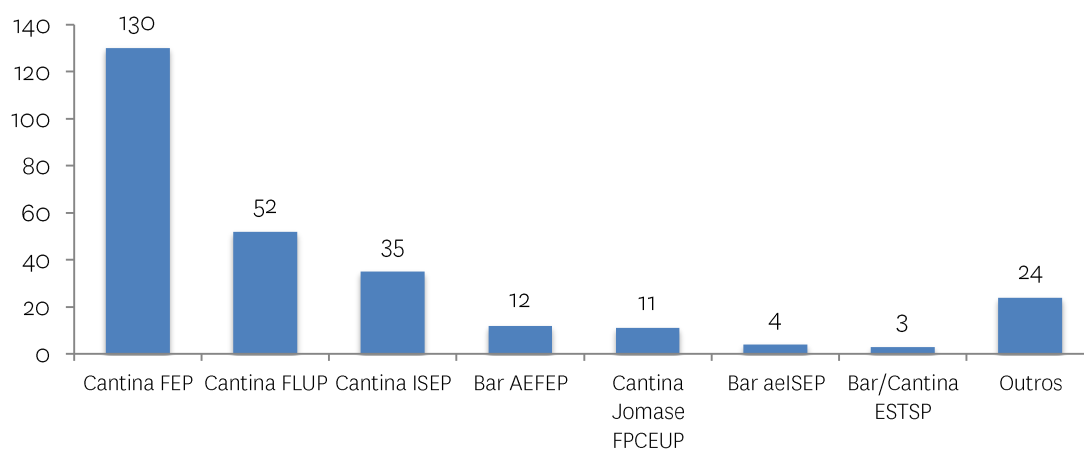
<sup>5</sup> O número total de unidades alimentares identificadas (almoço, jantar e preferências identificadas na questão 48) é de 68. Lista completa no Anexo B.

Gráfico 3 - Unidades alimentares avaliadas ao almoço



Ao jantar, foram identificadas 18 unidades alimentares, sendo que o número mais reduzido é justificado pelo facto de a generalidade dos serviços de alimentação se encontrarem encerrados durante o período noturno. As unidades alimentares com maior número de avaliações ao jantar são: Cantina FEP (130 avaliações), Cantina FLUP (52 avaliações) e Cantina ISEP (35 avaliações).

Gráfico 4 - Unidades alimentares avaliadas ao jantar

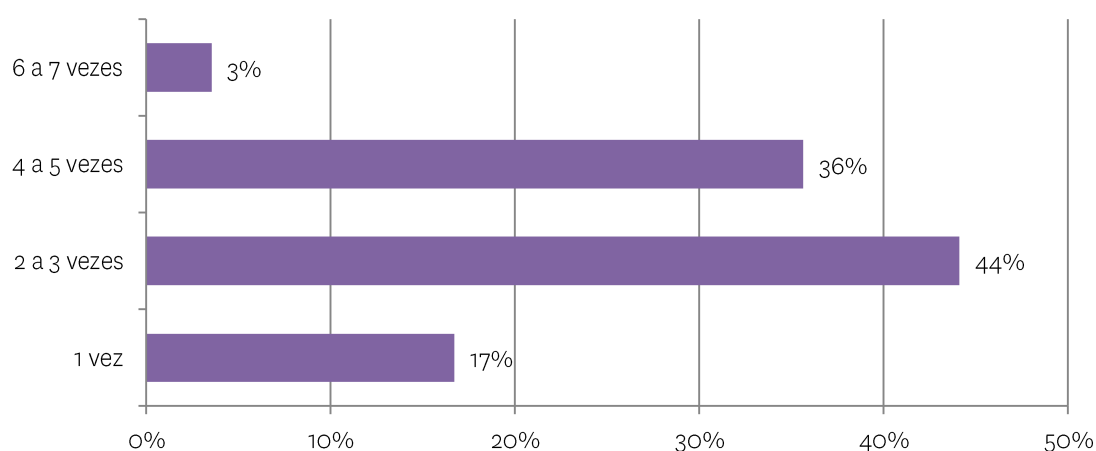


Como se pode constatar nos gráficos 3 e 4, os inquiridos utilizam os serviços de alimentação preferencialmente para a refeição do almoço: dos 1930 estudantes que utilizam as unidades alimentares, 98% almoçam (1891 indivíduos) e apenas 14% jantam (271 indivíduos).

### 3. Utilização dos espaços alimentares ao almoço

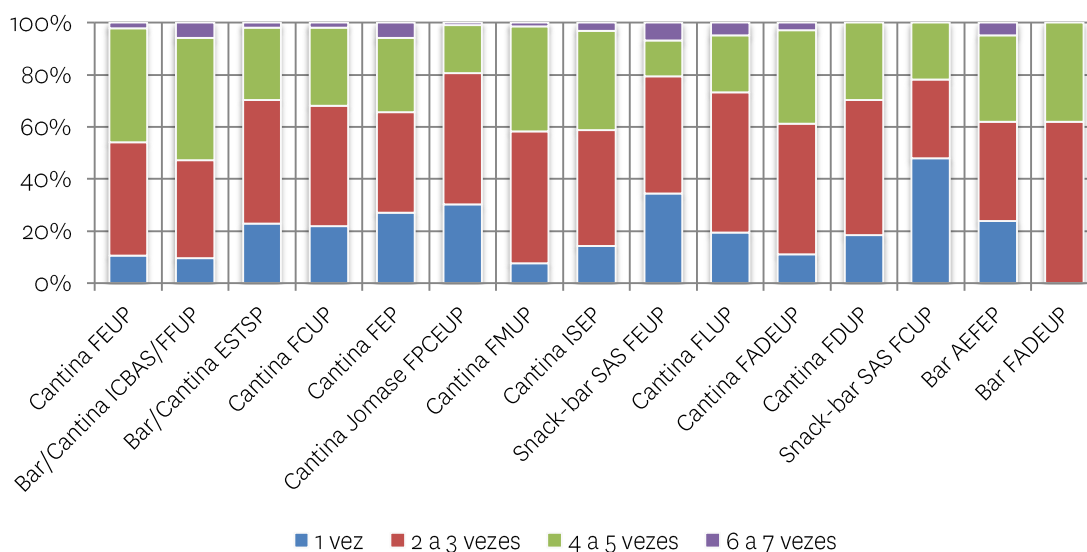
Tomando por base apenas a utilização durante o período de almoço, constatamos que a generalidade dos inquiridos que recorrem às unidades alimentares fá-lo entre 2 a 5 vezes por semana, o que é compatível com o período de horário letivo. O número de pessoas que almoça entre 6 a 7 vezes por semana (e logo, durante o período de fim de semana) é bastante reduzido fixando-se apenas nos 3%.

**Gráfico 5 - N.º de vezes por semana que utiliza o espaço alimentar para almoço**



Quando os valores são desagregados pelas unidades alimentares com maior número de avaliações constatamos que o Snack-bar SAS FCUP e o Snack Bar SAS FEUP são aqueles a que os estudantes recorrem para refeições mais esporádicas.

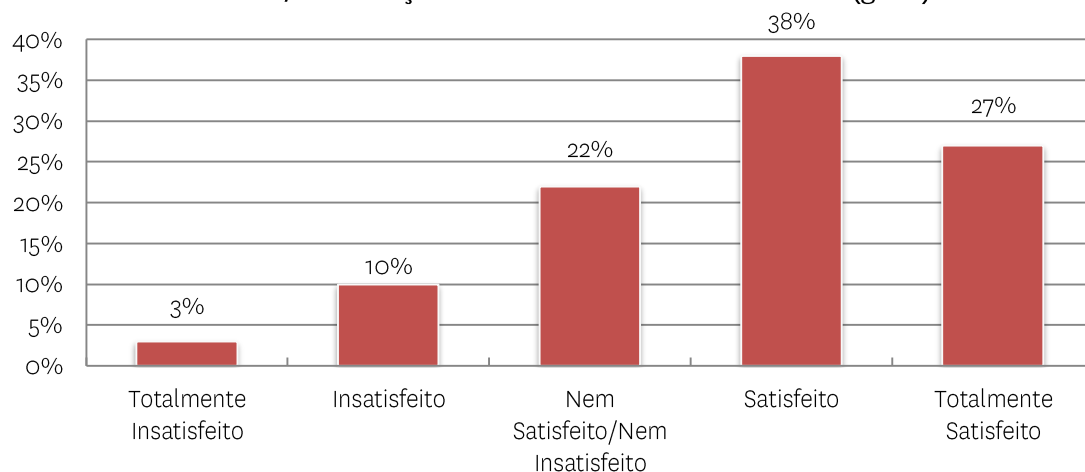
**Gráfico 6 - N.º de vezes por semana que usa o espaço alimentar ao almoço, por unidade**



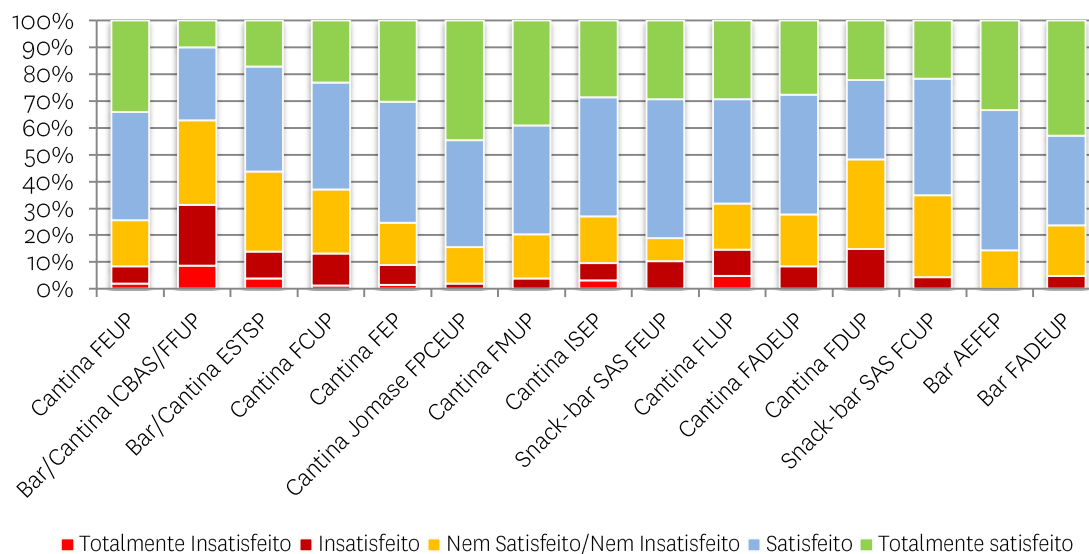
Existem diversos fatores que contribuem para a intensidade de utilização dos espaços alimentares. Um desses fatores é a adequação dos horários de funcionamento relativamente às atividades letivas dos estudantes. De entre os utilizadores regulares dos serviços de alimentação, 10% revela que deixa de almoçar ou jantar nestes espaços devido ao facto de o horário ser desajustado.

No entanto, a maioria dos estudantes (65%) encontra-se satisfeita ou totalmente satisfeita com os horários de funcionamento, sendo que é no Bar AEFEF, Cantina Jomase FPCEUP e Snack-Bar SAS FEUP onde a satisfação é mais elevada (acima de 80%). Já a unidade onde os estudantes se revelam mais insatisfeitos com este aspeto é o Bar/Cantina do complexo ICBAS/FFUP, ao que não será estranho a exiguidade do espaço.

**Gráfico 7 - Satisfação com o horário de funcionamento (geral)**



**Gráfico 8 - Satisfação com o horário de funcionamento, por unidade**



### 3.1. Satisfação relativamente às refeições

O grau de satisfação relativamente às refeições encerra diversos aspetos: relação qualidade-preço, quantidade de alimentação servida em cada porção, variedade e qualidade nutricional das ementas, confeção da refeição e composição da mesma.

No que se refere à relação entre a qualidade e o preço, 24% dos estudantes encontram-se insatisfeitos e 50% estão satisfeitos. As unidades com mais elevados graus de satisfação neste aspeto são o Bar FADEUP, Snack-bar SAS FCUP e Cantina FMUP (satisfação igual ou superior a 70%). As unidades onde os estudantes estão mais insatisfeitos são o Bar/Cantina ESTSP, Cantina FCUP e Bar/Cantina ICBAS-FFUP.

Gráfico 9 - Satisfação com a relação qualidade-preço (geral)

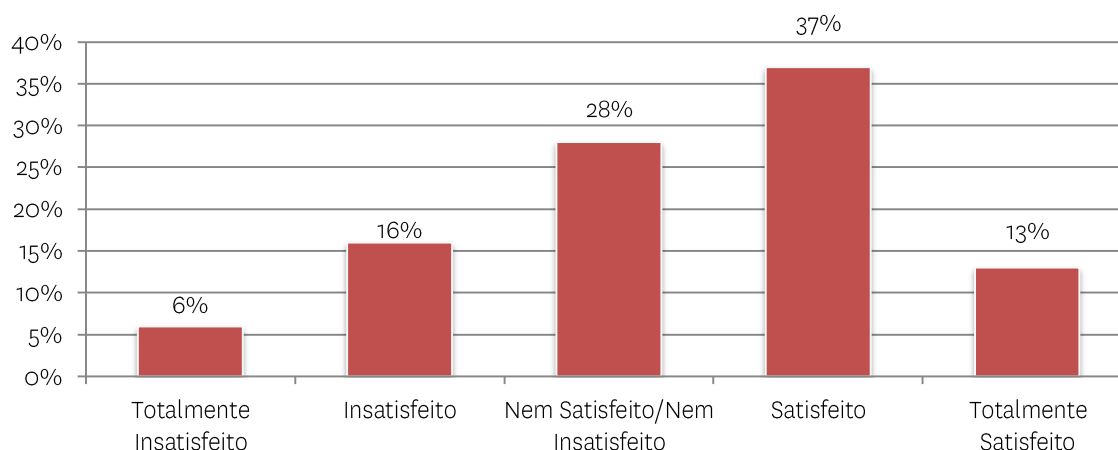
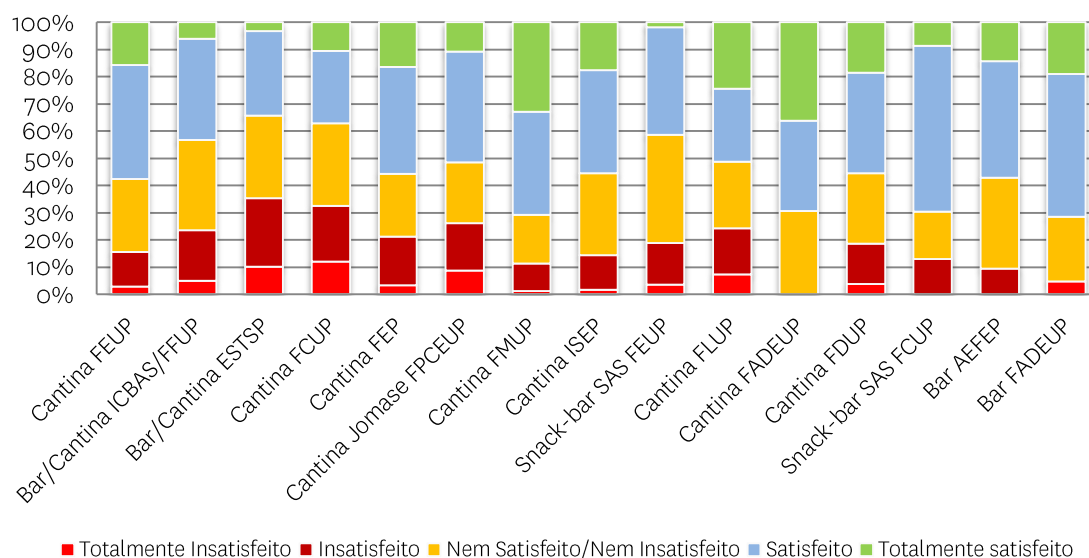


Gráfico 10 - Satisfação com a relação qualidade-preço, por unidade



No que se refere à satisfação relativamente à quantidade servida em cada refeição, as unidades com mais elevados graus de satisfação são o Bar AEFEP, Cantina Jomase FPCEUP e Snack-bar SAS FCUP. As unidades onde os estudantes estão mais insatisfeitos são a Cantina do ISEP, Cantina FCUP e Cantina FEP.

Gráfico 11 - Satisfação com a quantidade servida (geral)

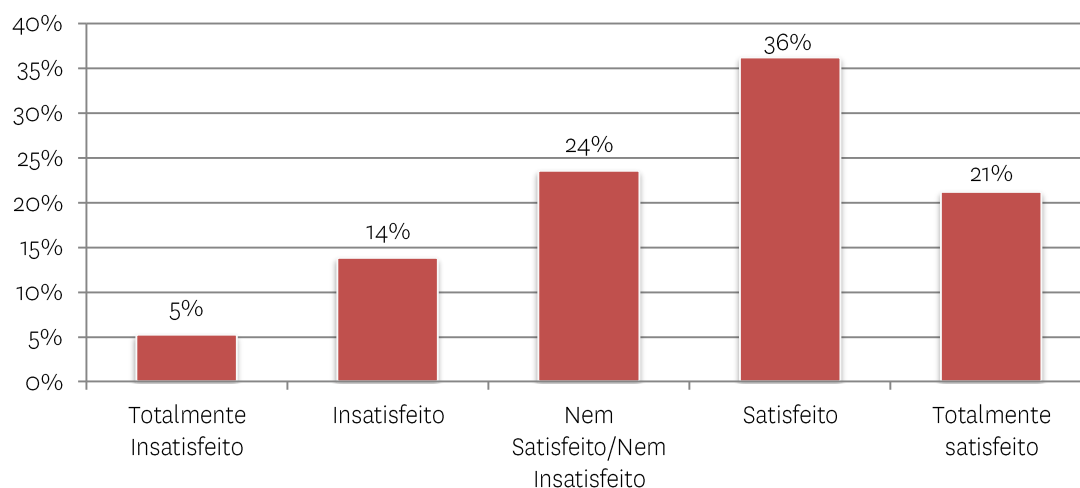
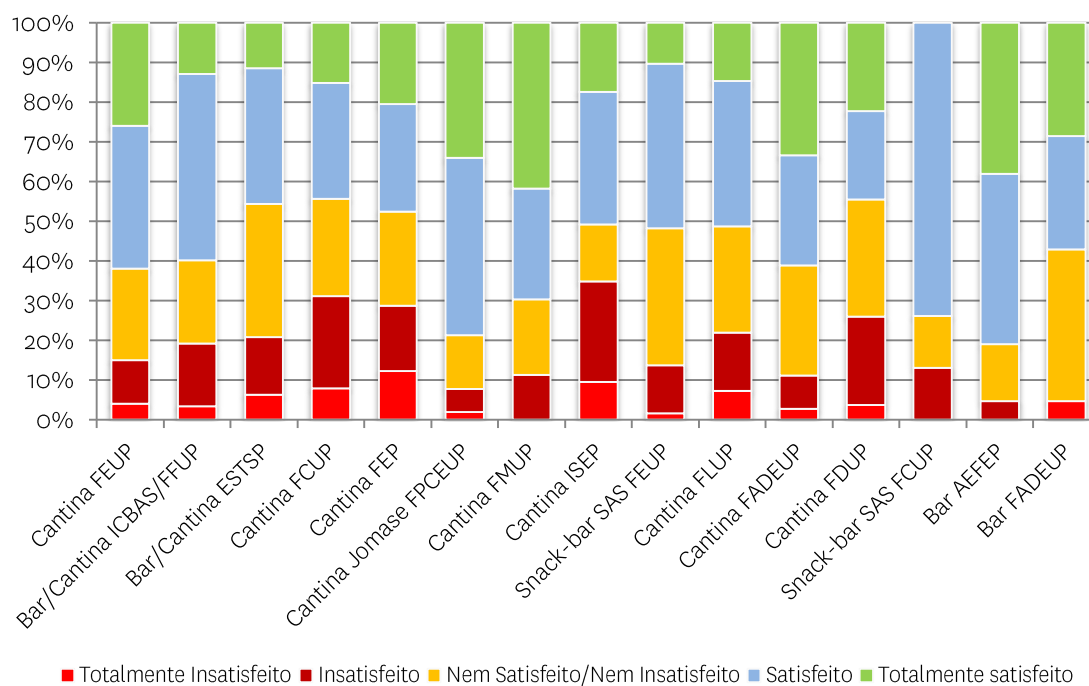
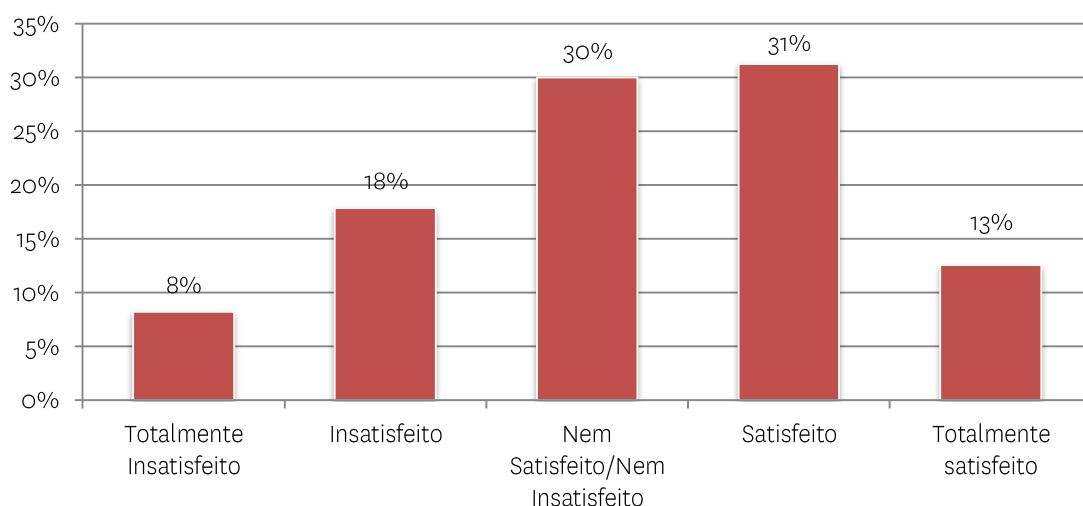


Gráfico 12 - Satisfação com a quantidade servida, por unidade

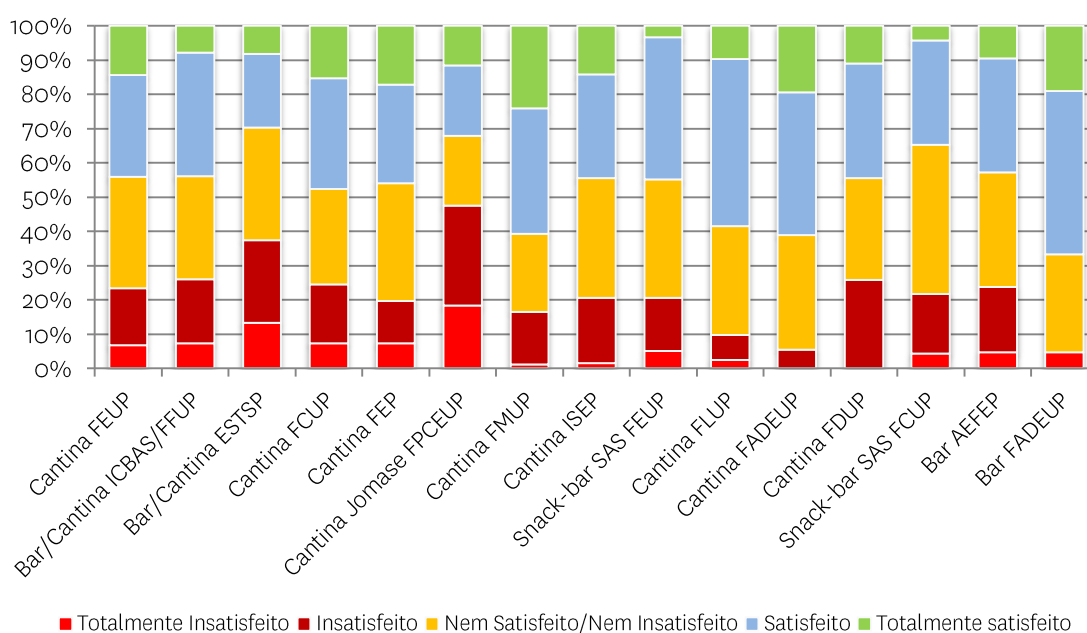


Relativamente à variedade de ementas, os dados gerais mostram que mais de um quarto dos estudantes se encontra insatisfeito com o serviço prestado nas unidades alimentares e que o grau de satisfação é apenas de 44%. As queixas relativamente à variedade das ementas têm especial expressão na Cantina Jomase FPCEUP e Bar/Cantina ESTSP, onde os valores de insatisfação são claramente acima da média (48% e 37%, respetivamente). Os comentários feitos pelos inquiridos relativamente à Cantina Jomase FPCEUP revelam que as queixas se relacionam principalmente com o recurso excessivo a alimentos fritos e carnes vermelhas e à fraca qualidade das sopas.

**Gráfico 13 - Satisfação com a variedade de ementas (geral)**



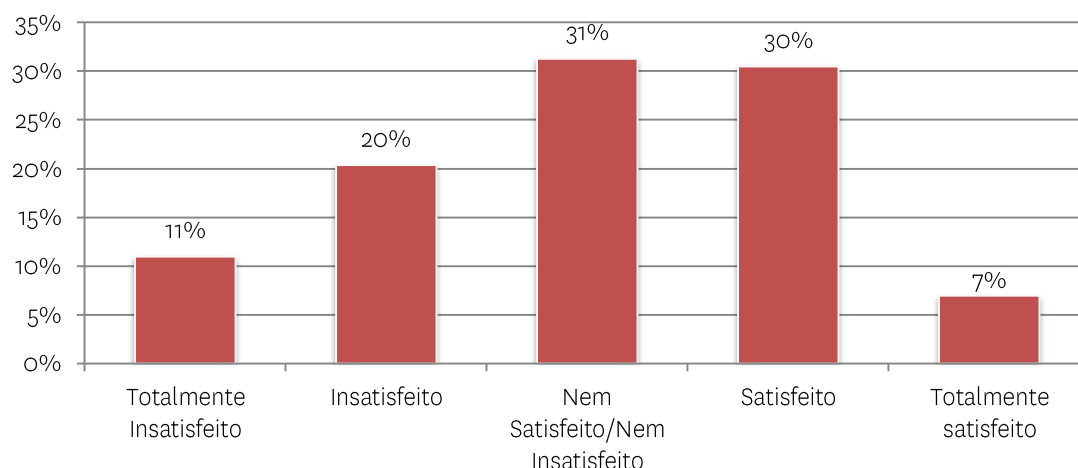
**Gráfico 14 - Satisfação com a variedade de ementas, por unidade**



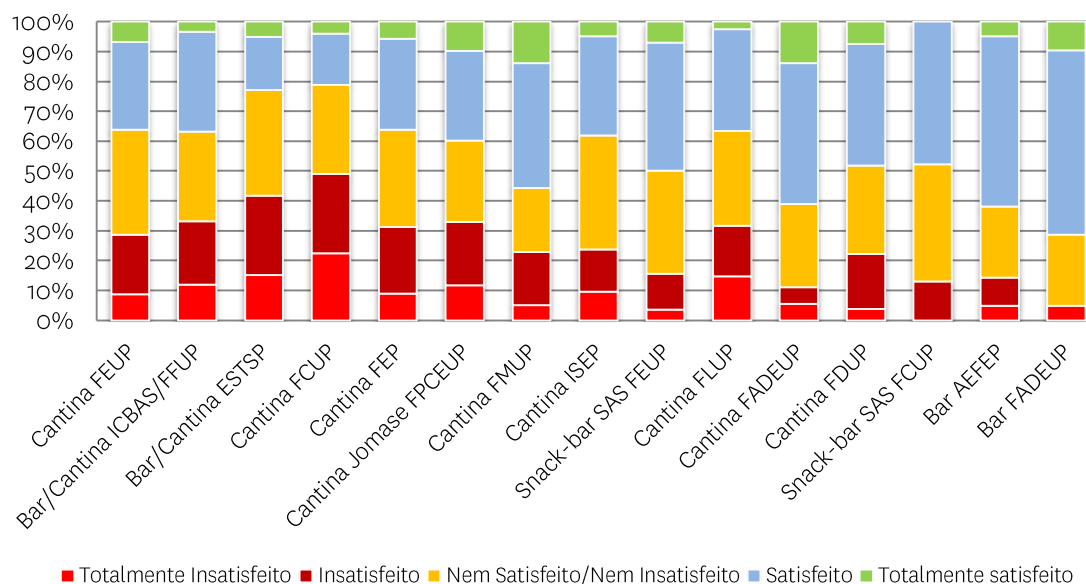
No que se refere ao grau de satisfação relativamente à confeção da refeição, 31% dos estudantes mostra-se insatisfeito e apenas 38% está agradado com esse aspeto. É nas cantinas da FCUP e da ESTSP que a insatisfação atinge valores mais elevados, estando respetivamente 49% e 42% dos utilizadores insatisfeitos com este ponto. Nos comentários formulados pelos inquiridos relativamente à Cantina FCUP, são mencionados como pontos negativos a deficiente cozedura do arroz, a utilização de pão de dias anteriores, a utilização de poucos legumes e demasiada água nas sopas, a confeção de pratos vegetarianos pouco nutritivos e excessivamente compostos por massas. No Bar/Cantina ESTSP são identificados negativamente o excessivo recurso a fritos e a fraca qualidade das saladas.

Os locais mais apreciados pela sua confeção são o Bar FADEUP e Bar AEFEF.

**Gráfico 15 - Satisfação com a confeção da refeição (geral)**



**Gráfico 16 - Satisfação com a confeção da refeição, por unidade**



Um dos aspetos com que os estudantes se encontram mais satisfeitos é a composição da refeição social completa: 74% dos inquiridos estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos com as peças alimentares que compõem esta refeição: nas cantinas da Universidade do Porto e do Instituto Politécnico do Porto esta refeição é composta por 1 sopa, 1 pão, 1 copo de sumo/água máquina, 1 prato e 1 sobremesa custando 2,55€ na UP e 2,40€ no IPP. Os estudantes podem ainda optar por uma refeição social simples, constituída apenas por prato principal e pão, que custa 2,05 na UP e 1,95 no IPP.

A possibilidade de escolha entre uma refeição completa ou uma refeição com menos elementos tem-se generalizado nos últimos anos de modo a tornar a composição da refeição mais adaptada ao consumo de cada utente. Diversos serviços de ação social tomaram esta iniciativa com o objetivo de reduzir o volume de desperdício alimentar existente quando o estudante adquiria uma refeição que continha elementos que este não iria ou sequer desejava consumir.

As unidades alimentares em que os estudantes se mostram mais insatisfeitos com a composição da refeição social completa são os bares (dos serviços de ação social ou concessionados pelas associações de estudantes), o que se deve certamente à inexistência deste tipo de refeição naquelas unidades.

**Gráfico 17 - Satisfação com composição de refeição social (geral)**

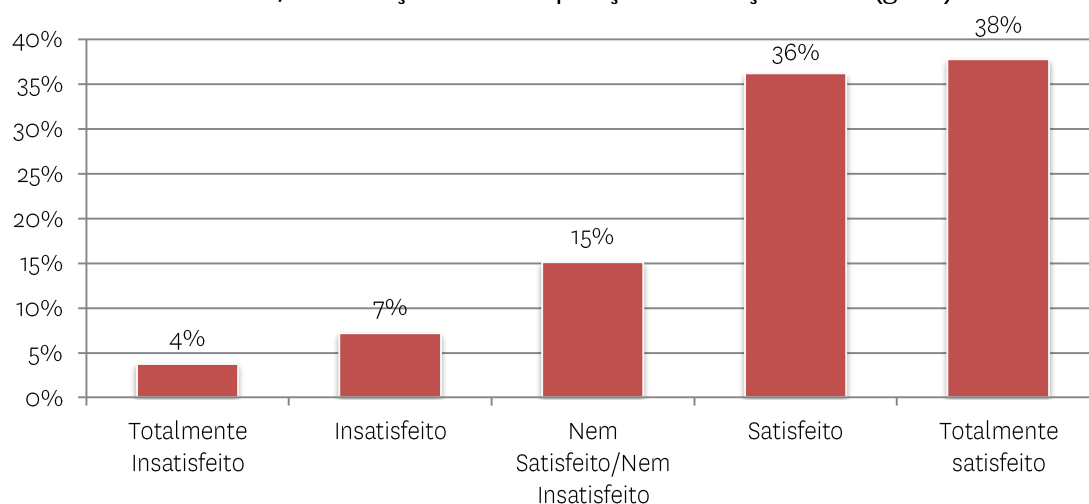
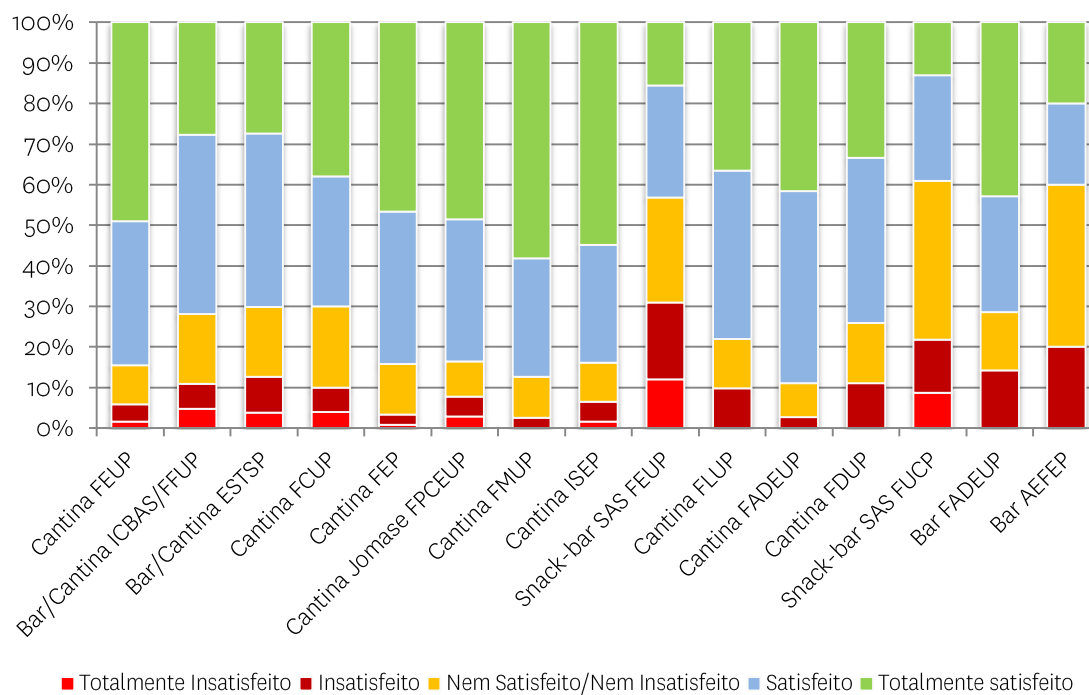


Gráfico 18 - Satisfação com composição de refeição social, por unidade



### 3.2. Satisfação relativamente às infraestruturas do espaço alimentar

A avaliação dos estudantes relativamente às condições físicas do espaço alimentar é aquela que concentra maior número de comentários e avaliações negativas. Este ponto do inquérito é tratado de forma agregada devido ao facto de existir uma interligação entre as diversas vertentes de análise do espaço. De facto, não seria correto analisar a qualidade do espaço sem ter em consideração que essa avaliação depende da opinião do utilizador relativamente à dimensão ou ao conforto.

Os Gráficos seguintes identificam uma clara insatisfação dos utilizadores dos Bares/Cantinas ICBAS-FFUP e ESTSP com a dimensão, qualidade e conforto do espaço, sendo estes os pontos que atingem maior percentagem de respostas negativas em todo o inquérito (98% no ICBAS-FFUP e 89% na ESTSP dos estudantes estão insatisfeitos com a dimensão do espaço).

Essa insatisfação é especialmente notada nos comentários que os estudantes deixaram ao preencher o questionário. No caso do ICBAS-FFUP (com 163 lugares sentados para uma comunidade potencial de cerca de 4000 utilizadores), a quase totalidade dos comentários refere-se à dimensão das instalações, sendo comuns contributos como *“O espaço da cantina da FFUP/ICBAS é extremamente reduzido face ao número de alunos que a frequenta!! É uma situação mesmo muito má, sendo que se chega a esperar mais de meia hora para ser atendido e conseguir lugar para sentar.”*, *“à hora do almoço, alguns estudantes têm de realizar a sua refeição nas escadas, de pé, no chão, etc”*, *“A cantina da FFUP é caótica. As dimensões do espaço são ridículas.”* e *“Pessoas a comer nas escadas, em salas de estudo, no exterior do edifício ao frio no inverno, por vezes em anfiteatros porque não há lugar simplesmente para nos sentarmos na cantina a uma mesa”*. As opiniões manifestam também desagrado com o sistema de aquisição prévia de senhas nesta unidade.

No caso do Bar/Cantina ESTSP o cenário repete-se: *“Na ESTSP, a qualidade da cantina é reduzida, as instalações são pequenas e não satisfazem as necessidades dos alunos. É urgente mudar as instalações.”* e *“A cantina da ESTSP é extremamente pequena para a quantidade de alunos que a instituição alberga, tornando-se num espaço desagradável à hora da refeição”* é a opinião mais comum.

Apesar de não ser tão expressiva em outras unidades alimentares, também aí se fazem sentir queixas relativamente à dimensão da unidade, especialmente na Cantina Jomase FPCEUP (57% de insatisfeitos), Bar AEFEUP e Bar FADEUP (ambos com 43% de insatisfeitos). Esse aspeto acaba por ter reflexos nas avaliações relativas ao conforto e qualidade do espaço, que segue tendência semelhante, ainda que menos expressiva.

A unidade alimentar que mais satisfaz os estudantes neste aspeto é a renovada cantina do

ISEP: a satisfação é de 84% relativamente ao conforto, 86% na qualidade e 89% na dimensão. O ponto mais negativo é relativo à higiene do espaço, mas que ainda assim recolhe 76% de satisfação.

Gráfico 19 – Satisfação com a dimensão das infraestruturas, por unidade

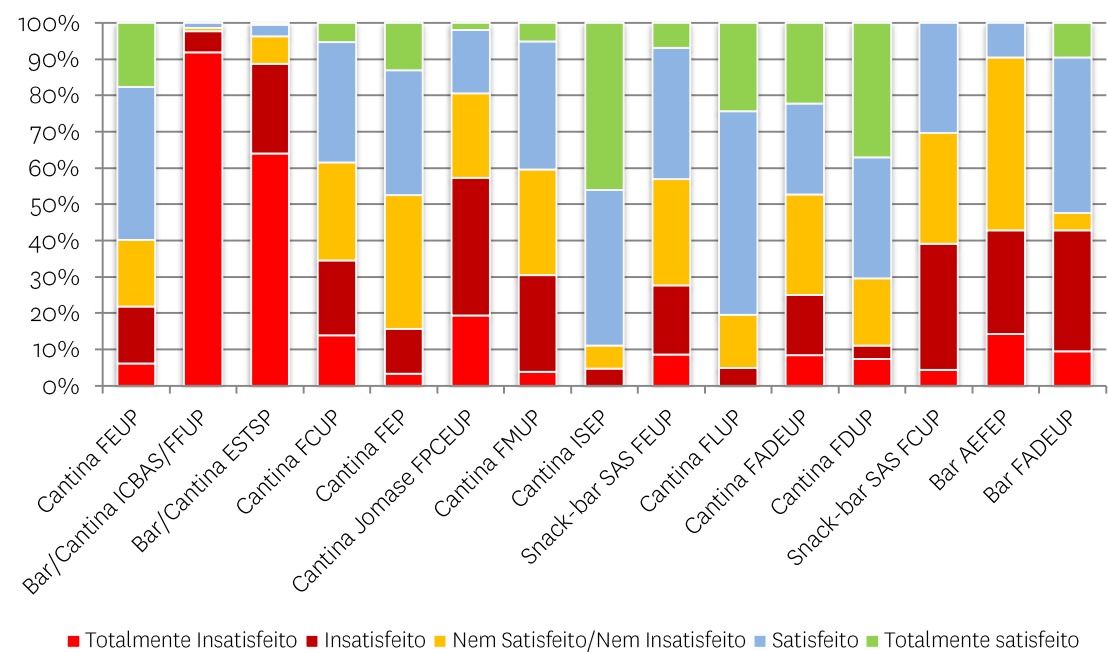


Gráfico 20 – Satisfação com o conforto das infraestruturas, por unidade

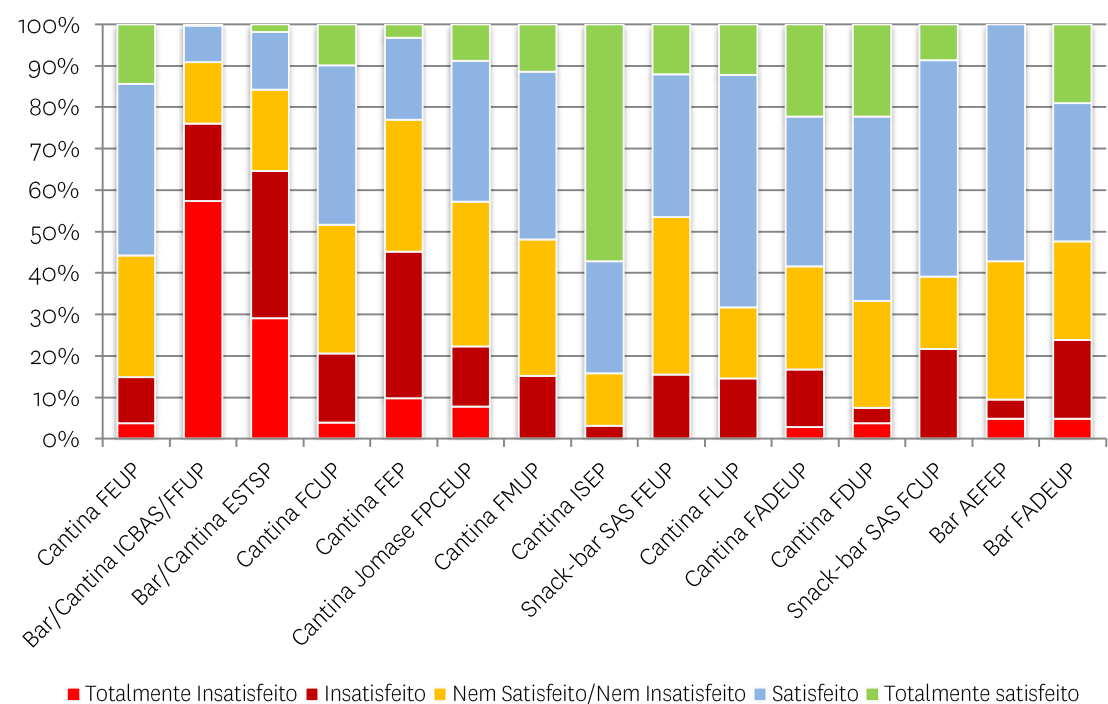


Gráfico 21 – Satisfação com a higiene das infraestruturas, por unidade

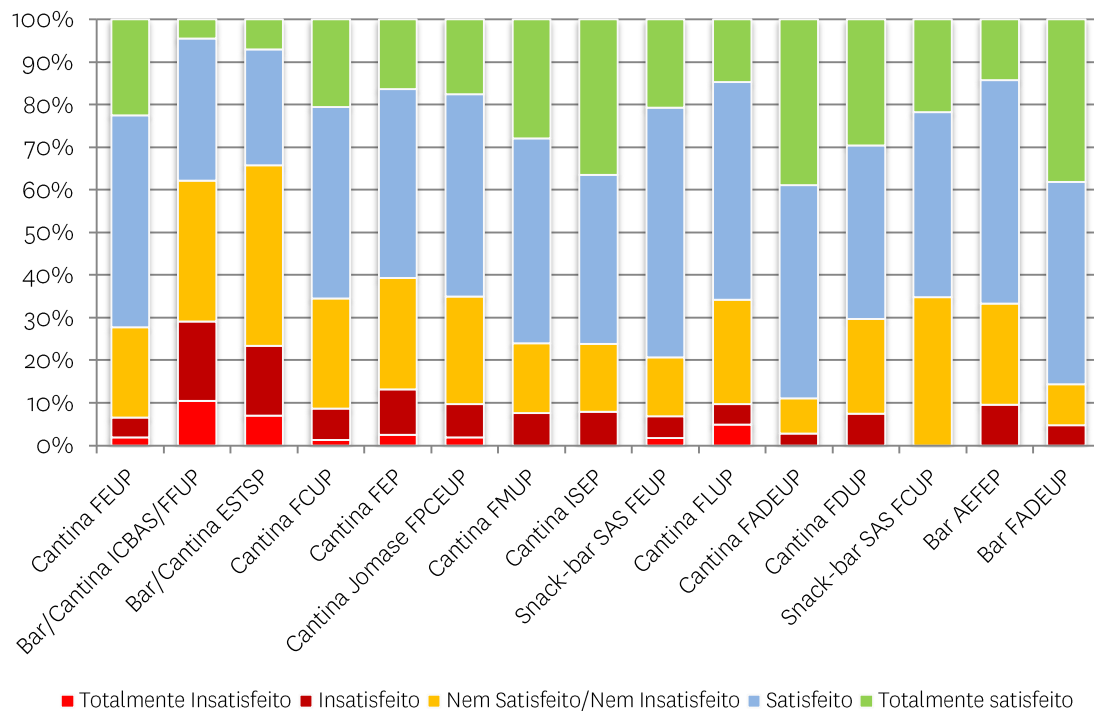
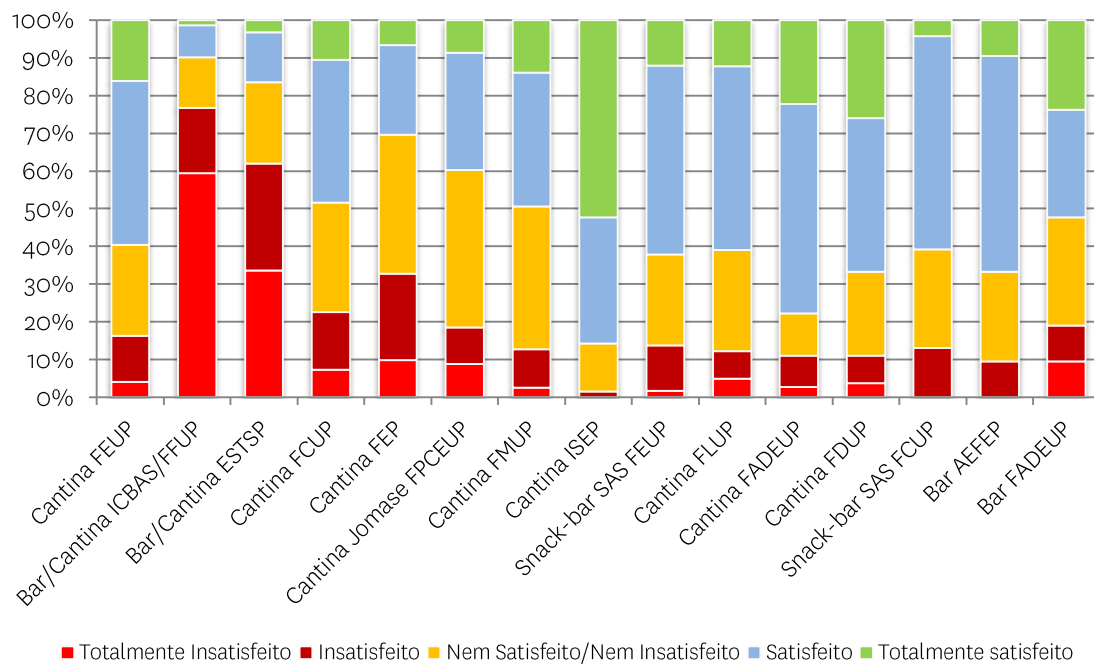


Gráfico 22 – Satisfação com a qualidade das infraestruturas, por unidade



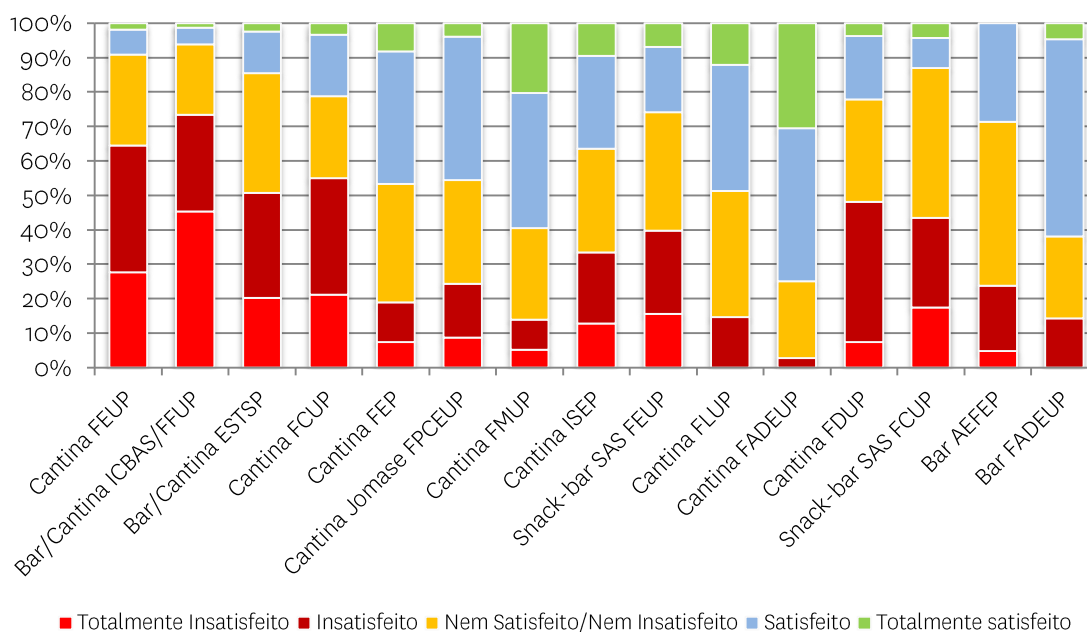
Para além da cantina do ISEP, as outras unidades onde existe maior percentagem de satisfação com as infraestruturas são:

- Relativamente à dimensão: Cantina FLUP (80%), Cantina FDUP (70%) e Cantina FEUP (60%);
- Relativamente à higiene: Cantina FADEUP (89%), Bar FADEUP (86%) e Snack-Bar SAS FEUP (79%);
- Relativamente à qualidade do espaço alimentar: Cantina FADEUP (78%) e Snack-Bar SAS FEUP (62%);
- Relativamente ao conforto: Cantina FLUP (68%) e Cantina FDUP (67%).

A dimensão do espaço é um elemento que terá consequências óbvias no tempo que os estudantes esperam na fila para almoçar, a par do número de utilizadores. É por isso normal que os estudantes queixosos das dimensões do Bar/Cantina ICBAS-FFUP também apresentem críticas relativamente ao tempo de espera na fila: 73% demonstra-se insatisfeito ou totalmente insatisfeito com essa situação. Mas, existem diversas unidades em que tal insatisfação está bastante presente: 64% de insatisfação na Cantina FEUP, 55% na Cantina FCUP e 51% no Bar/Cantina ESTSP. É curioso notar que a renovação recente da Cantina ISEP não resolveu problemas de tempo de espera e cerca de 1/3 dos seus utilizadores está insatisfeito com esse aspeto.

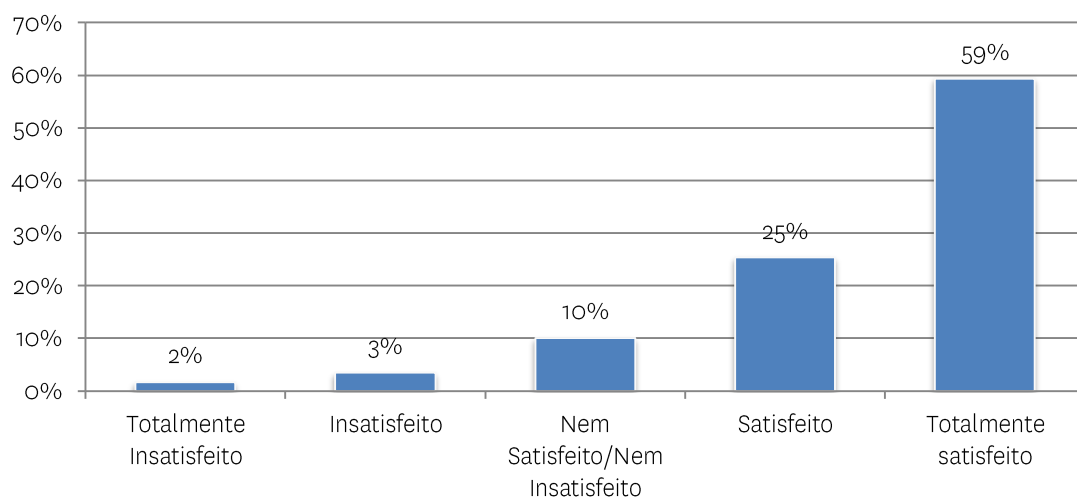
A Cantina FADEUP (75% de satisfação), o Bar FADEUP (62%) e a Cantina FMUP (59%) são as unidades em que o tempo de espera na fila mais agrada aos estudantes. Quando analisadas todas as instituições, o nível de satisfação é o mais baixo de todo o inquérito: apenas 25%.

**Gráfico 23 - Satisfação relativamente ao tempo de espera na fila, por unidade**



Já quando questionados sobre se a distância a percorrer entre a instituição de ensino superior frequentada e o local da unidade alimentar era satisfatória, verificou-se o nível de satisfação mais elevado de todo o inquérito (84%) sendo os níveis de insatisfação muito reduzidos ou inexistentes nas instituições analisadas.

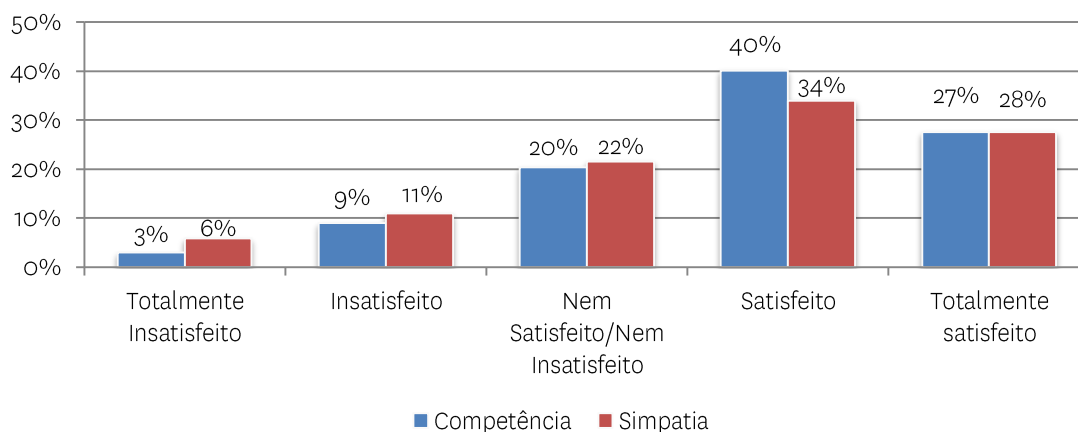
**Gráfico 24 - Satisfação com a distância em relação à IES (geral)**



### 3.3 Satisfação relativamente aos funcionários das unidades alimentares

Um aspeto importante para que a utilização das unidades alimentares seja agradável é a simpatia com que os estudantes são tratados pelos colaboradores dos serviços de ação social ou das entidades a quem está atribuída a concessão do espaço. Assim, foi avaliado se os estudantes se consideram atendidos de forma simpática, mas também competente. Os resultados, ilustrados no Gráfico 25, evidenciam que cerca de 2/3 dos estudantes estão satisfeitos com o modo como são atendidos pelos funcionários. No entanto, consideram que esses trabalhadores são mais competentes que simpáticos.

**Gráfico 25 - Satisfação relativamente à competência e simpatia dos funcionários (geral)**



**Gráfico 26 - Satisfação com a competência dos funcionários, por unidade**

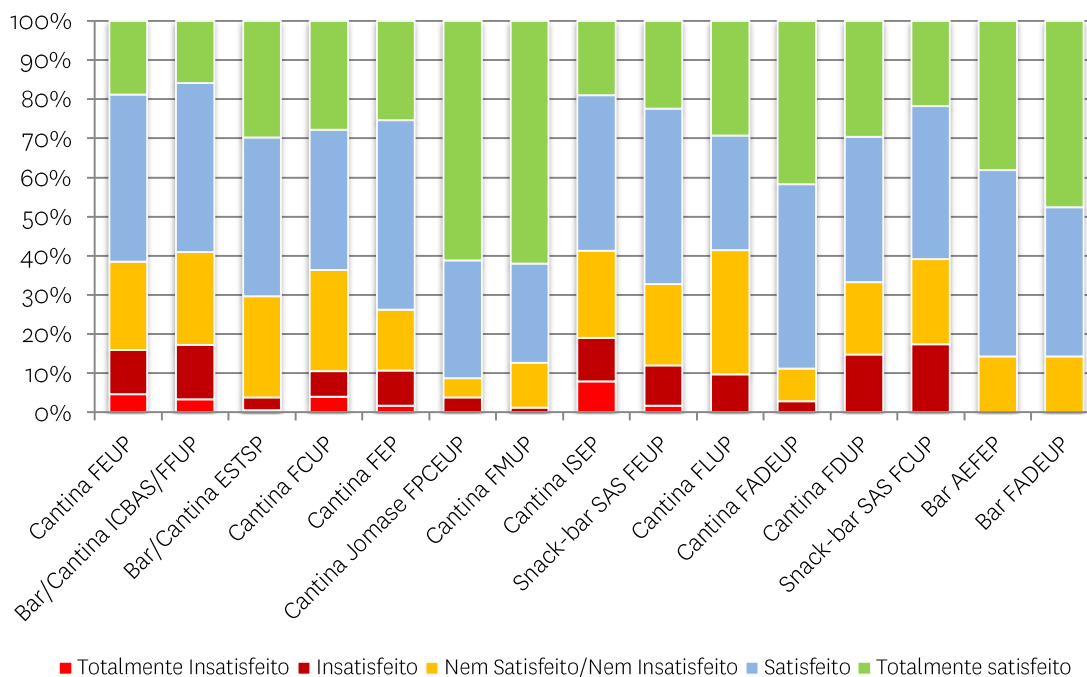
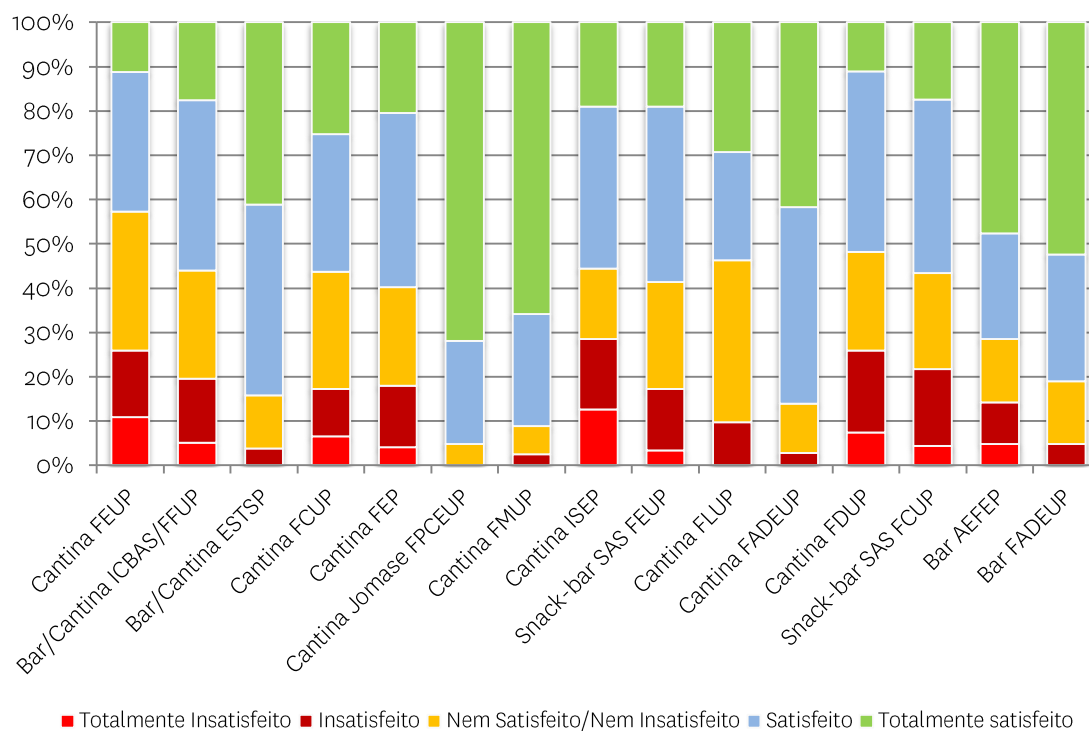


Gráfico 27 - Satisfação com a simpatia dos funcionários, por unidade



#### 4. Utilização de espaços ao jantar

No que se refere à utilização das unidades alimentares no período de jantar, a nossa amostra é bastante mais reduzida do que a amostra utilizada para aferir os resultados de satisfação no período de almoço: dos 1930 utilizadores, apenas 271 revelou aceder aos espaços alimentares durante o período de jantar. Foram identificadas 18 unidades alimentares sendo a Cantina FEP (130 avaliações), Cantina FLUP (52 avaliações) e Cantina ISEP (35 avaliações) aquelas que têm maior número de utilizadores (Gráfico 2). Dos 271 inquiridos, 39 estudantes revelaram apenas jantar na instituição, sendo 65% destes estudantes do ISEP.

Aos inquiridos foi perguntado quais os principais motivos para a não utilização noturna dos serviços de alimentação sendo possível assinalar mais do que apenas um motivo. A distribuição dos resultados dessa escolha múltipla encontra-se identificados na Tabela 1, revelando esta que:

- Os motivos indicados para que os habituais utilizadores não façam os seus jantares nas unidades disponíveis tem essencialmente que ver com o facto de se encontrarem ausentes da instituição e, como tal, fazerem essas refeições em casa;
- Também contribui para a não utilização noturna dos serviços o facto de diversas unidades estarem fechadas bem como a distância desde a residência do estudante até ao espaço alimentar.

**Tabela 1 – Motivos indicados para não utilização de espaços ao jantar**

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| Faço as refeições em casa                            | 1280 |
| Não tem serviço à noite                              | 366  |
| Distância do espaço alimentar ao local em que resido | 231  |
| Levo comida de casa para o local onde estudo         | 124  |
| Fraca qualidade de confeção                          | 112  |
| Pouca variedade para escolha do espaço alimentar     | 75   |
| Falta de conforto nas instalações                    | 70   |
| Dimensão desadequada do espaço alimentar             | 67   |
| Tempo de espera muito elevado                        | 66   |
| Pouca quantidade de comida na refeição               | 55   |
| Preço desajustado da realidade                       | 45   |
| Distância do espaço alimentar à unidade orgânica     | 42   |
| Composição da refeição desajustada                   | 36   |
| Falta de simpatia das pessoas no atendimento         | 27   |
| Falta de higiene nas instalações                     | 23   |
| Não me importo de pagar mais pela minha refeição     | 19   |
| Falta de disponibilidade das pessoas no atendimento  | 13   |
| Não tem prato vegetariano                            | 11   |

A análise cruzada dos dados das escolhas múltiplas permite-nos perceber que cerca de 29% dos estudantes que fazem a refeição em casa, tomam essa opção devido ao facto de a instituição onde estudam não ter os espaços de alimentação abertos para jantar. A percentagem de estudantes deslocados que jantam nestes serviços é de 51%, valor idêntico à percentagem de estudantes que almoçam.

As respostas obtidas relativamente à utilização durante o jantar revelam a mesma tendência do período do almoço e os graus de satisfação e insatisfação seguem o mesmo padrão (Gráfico 28). As únicas exceções referem-se às avaliações relativamente à dimensão do espaço (Gráfico 29) e tempo de espera na fila (Gráfico 30). Com efeito, durante o período de jantar os utilizadores mostram-se claramente mais satisfeitos com a dimensão do espaço e com o tempo de espera na fila.

Essa alteração de opinião entre o almoço o jantar está relacionada com o menor número de utilizadores no período noturno, o que torna os espaços mais adequados à quantidade de refeições servida e reduz a dimensão das filas. É também relevante notar que a insatisfação com os horários de funcionamento é mais elevada ao jantar (23% de insatisfeitos) do que ao almoço (13%).

**Gráfico 28 – Comparação dos níveis gerais de satisfação/insatisfação ao almoço e jantar**

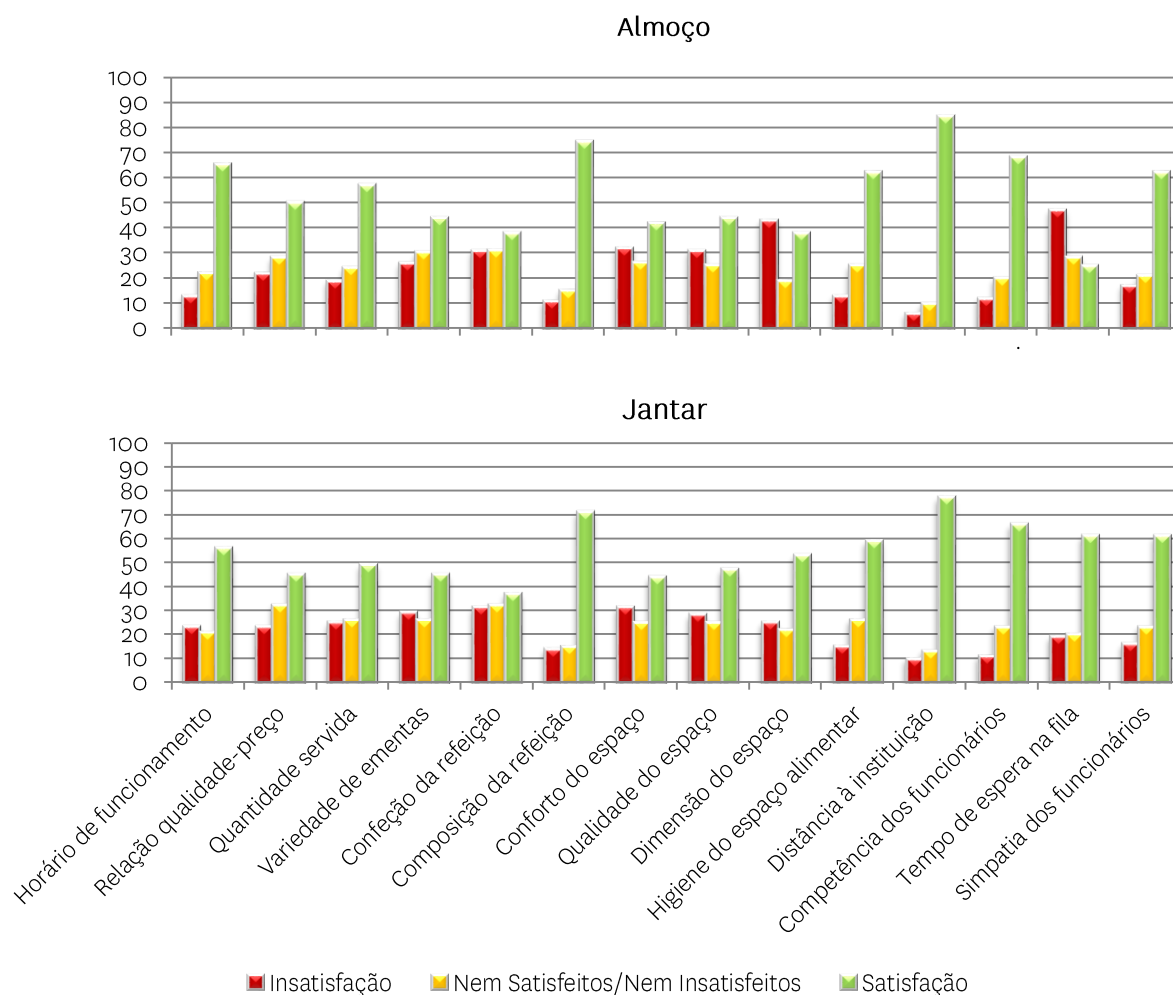


Gráfico 29 - Satisfação relativamente à dimensão do espaço ao almoço e ao jantar (geral)

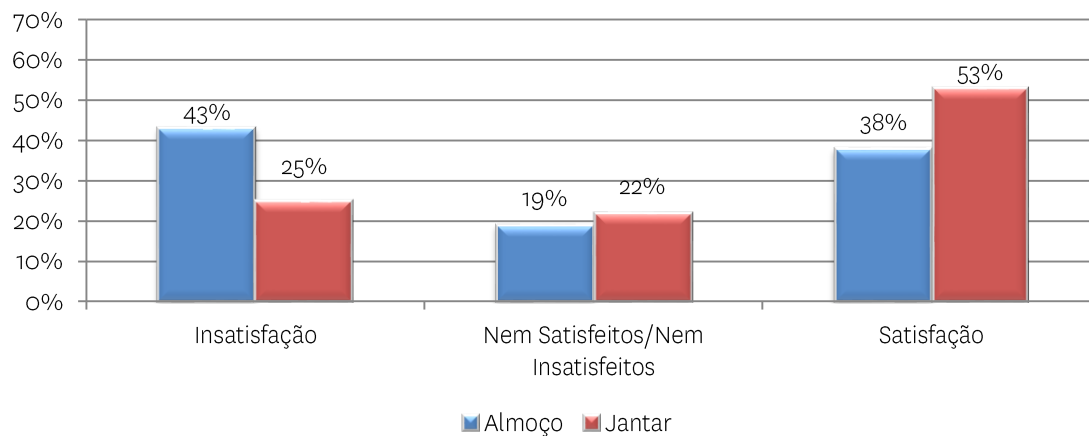
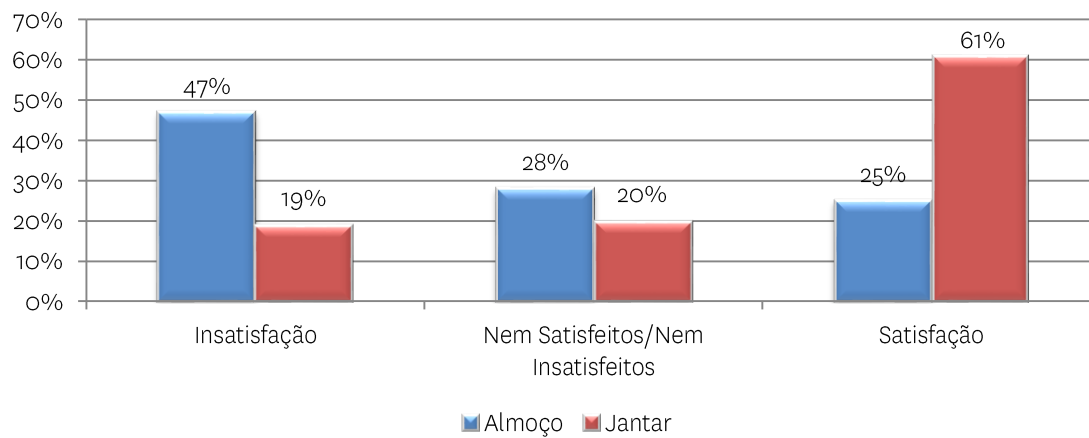


Gráfico 30 - Satisfação relativamente ao tempo de espera na fila ao almoço e ao jantar (geral)



## 5. Comparação entre unidades alimentares concessionadas e gestão direta

A gestão dos serviços de alimentação é atualmente assegurada por duas vias: através de gestão direta pela instituição de ensino superior (função cometida aos Serviços de Ação Social no caso das instituições públicas) ou através de gestão feita por empresas especializadas em serviços de alimentação coletiva (contratadas em regime de concessão de serviço público na sequência de concurso público).

A externalização da gestão das unidades de alimentação tem sido uma opção crescente e, depois de se ter imposto em outros setores da Administração Pública (ex: Hospitais), tem-se também afirmado gradualmente no ensino superior. Tal caminho tem sido trilhado na assunção de que os apoios sociais indiretos *“exigem um tipo de gestão muito além das estritas regras de gestão pública, coadunando-se melhor com a adoção de uma gestão privada por objetivos, sem prejuízo dos princípios da legalidade como referência mas conjugados com o recurso a contratação privada e apuramento de custos, racionalização de meios e livre concorrência de resultados”*<sup>6</sup>.

A agilidade de gestão permitida pelo direito privado ao nível de procedimentos de compras e contratação de pessoal, a maior flexibilidade dos vínculos laborais estabelecidos nos contratos individuais de trabalho (que favorecem a flexibilidade dos horários de exploração), a garantia de controlo de custos por parte da entidade pública por via de um contrato e a transferência do risco da exploração para uma entidade externa têm sido fatores que tornam interessante a concessão deste tipo de serviços.

Porém, com o aumento do número de unidades alimentares geridas pelas empresas de alimentação coletiva, aumentou também a dúvida sobre se a qualidade dos serviços prestados se mantinha ou se o procedimento de concessão tinha impacto direto na qualidade da refeição.

Assim, as Tabelas 2 e 3 comparam os níveis de satisfação nas cantinas da Universidade do Porto e Instituto Politécnico do Porto conforme o tipo de gestão. A análise comparativa incide apenas sobre os aspetos relativos ao serviço prestado (relação preço-qualidade, quantidade, variedade, confeção, competência e simpatia). As avaliações relacionadas com a infraestrutura (dimensão, conforto, localização, etc.) não são comparadas dado que não são fatores dependentes do tipo de gestão da cantina.

Na Universidade do Porto encontram-se em gestão direta as cantinas FADEUP, FDUP, FEUP, FMUP, FMDUP e Bar/Cantina ICBAS-FFUP e encontram-se em gestão concessionada as cantinas FEP, FCUP, FLUP, FBAUP e Vairão. No Instituto Politécnico do Porto todas as cantinas se encontram em

---

<sup>6</sup> Vaz, António Luzio (2009), *Ação Social Escolar na Universidade de Coimbra - Evolução histórica e princípios orientadores - 1980-2009*, Imprensa da Universidade de Coimbra, Coimbra, pp.33

modalidade de gestão concessionada. Foram analisadas apenas as cantinas com mais que 20 avaliações para evitar distorções provocadas por amostras demasiado reduzidas.

A comparação foi assim feita entre 10 cantinas, sendo 50% de gestão direta e 50% de gestão concessionada<sup>7</sup>. Da análise dos resultados é possível concluir que:

- Os níveis de satisfação média são sempre mais elevados nas unidades de gestão direta. Os utilizadores reconhecem não existirem diferenças substanciais ao nível da simpatia dos funcionários e da variedade de ementas, mas é na relação qualidade-preço, quantidade servida e qualidade de confeção que os serviços concessionados se apresentam pior que os serviços de gestão direta;
- Confirmando o ponto anterior, os níveis médios de insatisfação são quase sempre mais elevados nas cantinas de gestão concessionada, especialmente no que se refere à quantidade disponibilizada e à qualidade da confeção da refeição.

**Tabela 2 – Comparação de médias de satisfação e insatisfação, por tipo de gestão**

| Satisfação média     |                 |            |           |          |             |          |
|----------------------|-----------------|------------|-----------|----------|-------------|----------|
|                      | Preço-Qualidade | Quantidade | Variedade | Confeção | Competência | Simpatia |
| Gestão direta        | 59%             | 59%        | 49%       | 48%      | 73%         | 66%      |
| Gestão concessionada | 47%             | 48%        | 45%       | 31%      | 65%         | 62%      |

| Insatisfação média   |                 |            |           |          |             |          |
|----------------------|-----------------|------------|-----------|----------|-------------|----------|
|                      | Preço-Qualidade | Quantidade | Variedade | Confeção | Competência | Simpatia |
| Gestão direta        | 14%             | 16%        | 19%       | 24%      | 10%         | 16%      |
| Gestão concessionada | 25%             | 28%        | 23%       | 36%      | 11%         | 16%      |

Quando os dados relativos à satisfação são desagregados, podemos confirmar que:

- O melhor índice de satisfação na relação preço-qualidade é de uma cantina sob gestão direta (FMUP) e o pior é de uma cantina de gestão concessionada (Bar/Cantina ESTSP);
- O melhor índice de satisfação na quantidade servida é de uma cantina sob gestão direta (FMUP) e o pior é, *ex aqueo*, de uma cantina de gestão concessionada (FCUP) e de uma cantina de gestão direta (FDUP);
- O melhor índice de satisfação na variedade das ementas é de cantinas sob gestão direta

<sup>7</sup> A amostra das cantinas de gestão direta tem 913 avaliações e a amostra de cantinas de gestão concessionada tem 535 avaliações. As percentagens de satisfação e insatisfação médias são calculadas sobre a respetiva amostra.

(FMUP e FADEUP) e o pior é de uma cantina de gestão concessionada (Bar/Cantina ESTSP);

- O melhor índice de satisfação na confecção das refeições é de uma cantina sob gestão direta (FADEUP) e o pior é de uma cantina de gestão concessionada (FCUP);
- O melhor índice de satisfação com a competência dos funcionários é de uma cantina sob gestão direta (FADEUP) e os piores têm gestão direta e gestão concessionada (ICBAS-FFUP, ISEP, FLUP);
- O melhor índice de satisfação com a simpatia dos funcionários é de uma cantina sob gestão direta (FMUP) e o pior índice também (FEUP);
- A cantina com índices médios de satisfação mais elevados é a FMUP (73%) e a cantina com menor satisfação média é a FCUP (45%).

**Tabela 3 – Graus de satisfação com serviços prestados, por tipo de gestão e cantina**

| <b>Gestão direta</b>        | Preço-<br>Qualidade | Quantidade | Variedade | Confecção | Competência | Simpatia |
|-----------------------------|---------------------|------------|-----------|-----------|-------------|----------|
| Cantina FEUP                | 58%                 | 62%        | 44%       | 36%       | 61%         | 43%      |
| Bar/Cantina ICBAS/FFUP      | 43%                 | 60%        | 44%       | 37%       | 59%         | 56%      |
| Cantina FMUP                | 71%                 | 70%        | 61%       | 56%       | 87%         | 91%      |
| Cantina FADEUP              | 69%                 | 61%        | 61%       | 61%       | 89%         | 86%      |
| Cantina FDUP                | 56%                 | 44%        | 35%       | 48%       | 67%         | 52%      |
| <b>Gestão concessionada</b> | Preço-<br>Qualidade | Quantidade | Variedade | Confecção | Competência | Simpatia |
| Bar/Cantina ESTSP           | 34%                 | 46%        | 30%       | 23%       | 70%         | 84%      |
| Cantina FCUP                | 37%                 | 44%        | 48%       | 21%       | 64%         | 56%      |
| Cantina FEP                 | 56%                 | 48%        | 46%       | 36%       | 74%         | 60%      |
| Cantina ISEP                | 56%                 | 51%        | 44%       | 38%       | 59%         | 56%      |
| Cantina FLUP                | 51%                 | 51%        | 59%       | 37%       | 59%         | 54%      |

No entanto, quando questionados sobre qual a unidade alimentar preferida, não é possível identificar preferências diferenciadas conforme o tipo de gestão do espaço (Tabela 4). Aliás, a resposta a essa questão encontra-se perturbada pelo elevado número de inquiridos que utiliza as unidades de alimentação e que não respondeu à questão (44%)<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Quando os inquiridos identificaram vários espaços de preferência, foi apenas considerada a unidade apresentada em primeiro lugar. A categoria “Indefinido” integra todas as respostas em que não é possível identificar claramente o espaço referenciado seja porque a resposta é dada de forma genérica (“cantinas”, “bar”, “todas”, “nenhum”) ou quando o estudante revela não ter experimentado qualquer outra unidade por falta de alternativa, o que faz pressupor que a sua preferência se encontra condicionada.

Tabela 4 – N.º de respostas à questão sobre unidade alimentar de preferência

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Cantina FEUP           | 236 |
| Cantina FEP            | 95  |
| Cantina FMUP           | 70  |
| Cantina FCUP           | 59  |
| Cantina FLUP           | 57  |
| Bar/Cantina ICBAS/FFUP | 53  |
| Bar AEFEP              | 41  |
| Snack-bar SAS FEUP     | 40  |
| Cantina Jomase FPCEUP  | 37  |
| Snack-bar SAS FCUP     | 34  |
| Cantina FDUP           | 30  |
| Bar/Cantina ESTSP      | 28  |
| Indefinido             | 62  |
| Outros                 | 199 |
| Não respondeu          | 868 |

## Conclusão

O estudo que agora se apresenta pretendeu identificar os graus de satisfação dos utilizadores das unidades alimentares das instituições de ensino superior localizadas na área do Grande Porto de modo a contribuir para validar estatisticamente as perceções subjetivas que os estudantes têm quando acedem a este tipo de serviços.

O presente estudo não pretendeu constituir-se como uma sondagem de opiniões e, pese embora o facto de não terem sido recolhidas amostras proporcionais da população alvo, o elevado número de respostas ao questionário autoadministrado permite identificar com validade as tendências gerais de opinião dos utilizadores de determinadas cantinas, especialmente aquelas com mais elevado número de avaliações. Com base nos dados recolhidos foi possível chegar às seguintes conclusões:

- 80% dos inquiridos almoçam ou jantam nas unidades alimentares da Academia enquanto 20% não têm o hábito de se alimentar nesses espaços. A condição socioeconómica não parece influenciar a intensidade do acesso às unidades alimentares e estudantes bolseiros e deslocados revelam um padrão de utilização idêntico à totalidade da população;
- Os inquiridos utilizam os serviços de alimentação preferencialmente para a refeição do almoço: dos 1930 estudantes que utilizam as unidades alimentares, 98% almoçam e apenas 14% jantam;
- A generalidade dos inquiridos que recorrem às unidades alimentares fá-lo entre 2 a 5 vezes por semana. O número de pessoas que almoça entre 6 a 7 vezes por semana (e logo, durante o período de fim de semana) é bastante reduzido fixando-se apenas nos 3%;
- A cantina com índices médios de satisfação mais elevados é a FMUP (73%) e a cantina com menor satisfação média é a FCUP (45%);
- Ao almoço, os aspetos em que os estudantes se mostram mais satisfeitos são a distância relativamente à instituição frequentada (84% de satisfação) e a composição da refeição social completa (74% de satisfação). Os aspetos em que se mostram mais insatisfeitos são o tempo de espera na fila (47% de insatisfação) e a dimensão do espaço (43% de insatisfeitos);
- As respostas obtidas relativamente à utilização durante o jantar revelam o mesmo padrão de satisfação do almoço. Nos aspetos negativos, os inquiridos mostram-se mais insatisfeitos com o conforto do espaço (31% de insatisfação) e a confeção da refeição (43% de insatisfeitos);
- Durante o período de jantar os utilizadores mostram-se claramente mais satisfeitos com a

dimensão do espaço e com o tempo de espera na fila;

- Cerca de 29% dos estudantes que fazem a refeição em casa tomam essa opção devido ao facto de a instituição onde estudam não ter os espaços de alimentação abertos para jantar;
- A avaliação dos estudantes relativamente às condições físicas do espaço alimentar é aquela que concentra maior número de comentários e avaliações negativas. Existe uma clara insatisfação dos utilizadores dos Bares/Cantinas ICBAS-FFUP e ESTSP com a dimensão, qualidade e conforto do espaço, sendo estes os pontos que atingem maior percentagem de respostas negativas em todo o inquérito (98% no ICBAS-FFUP e 89% na ESTSP dos estudantes estão insatisfeitos com a dimensão do espaço);
- A unidade alimentar que mais satisfaz os estudantes na dimensão infraestrutural é a renovada cantina do ISEP: a satisfação é de 84% relativamente ao conforto, 86% na qualidade e 89% na dimensão;
- Cerca de 2/3 dos estudantes estão satisfeitos com o modo como são atendidos pelos funcionários. No entanto, consideram que esses trabalhadores são mais competentes que simpáticos;
- Em geral, os inquiridos criticam a qualidade nutricional das ementas, queixando-se da falta de variedade das ementas, do excessivo recurso a alimentos fritos e calóricos, da não existência de alternativas *vegan* e da deficiente confeção de pratos vegetarianos, votados a saladas ou massas sem acompanhamento proteico;
- A leitura dos comentários permite identificar um padrão de técnicas de redução de custos (que consideramos inadequadas):
  - a) Utilização de poucos legumes e demasiada água nas sopas é usada para rentabilizar este prato, perdendo-se todo o potencial nutritivo da mesma;
  - b) Diversas cantinas anunciam determinadas ementas que não se encontram disponíveis no próprio dia ou que esgotam a partir das 13h. Esta situação verifica-se de forma recorrente nas cantinas FEUP, ESTSP, FLUP e FCUP, o que demonstra uma deficiente gestão das quantidades cozinhadas ou (não o queremos crer) uma intenção propositada em confeccionar poucas quantidades de comida mais dispendiosa de modo a rapidamente se oferecer aos estudantes a comida mais barata (fritos, salsichas, rissóis, croquetes, etc.);
- Os frequentadores das unidades alimentares onde existe penalização pela compra de senha no próprio dia sentem-se discriminados em relação aos demais estudantes pois deparam-se muitas vezes com a necessidade de ter que pagar uma refeição mais cara quando apenas se deslocam à instituição uma vez por semana (sucede, por exemplo, com os estudantes de

Ciências da Nutrição, Bioquímica e Bioengenharia que apenas frequentam o complexo ICBAS-FFUP uma vez por semana);

- Os níveis de satisfação média são sempre mais elevados nas unidades alimentares de gestão direta. Os utilizadores reconhecem não existirem diferenças substanciais ao nível da simpatia dos funcionários e da variedade de ementas, mas é na relação qualidade-preço, quantidade servida e qualidade de confeção que os serviços concessionados se apresentam pior que os serviços de gestão direta.

A correção das deficiências identificadas contribuirá para um melhor serviço mas, para além destas, importa também introduzir outras melhorias tais como: disponibilizar Wi-fi nas cantinas, criar mais espaços com micro-ondas para aquecimento de comida confeccionada em casa, abertura de maior número de unidades alimentares no período de jantar e alargamento de horários noturnos para acolher mais estudantes que tenham aulas nesse período, abrir algumas cantinas no período de exames/frequências (ex: Bar/Cantina ICBAS/FFUP), introdução de “menu dieta” onde este não exista (ex: Cantina FEUP), publicação de ementas e compra de senhas *online*, entre outras.

O objetivo da Federação Académica do Porto é contribuir para a melhoria do serviço prestado pelas unidades alimentares e não criar um ranking das melhores cantinas ou lançar um estigma sobre que prestam pior serviço. Espera-se que este estudo sirva para que a gestão de cada espaço possa ser mais criteriosa, mais cuidada e, refletindo sobre o que tem corrido melhor e menos bem, venha a fazer as adaptações necessárias.

## ANEXOS

A - Distribuição das respostas por instituição, ciclos de estudo e bolsheiros

B - Lista de espaços alimentares identificados

C - Súmula de comentários, por unidade alimentar

D - Cópia de questionário

## Anexo A

### Distribuição das respostas por instituição, ciclos de estudo e bolseiros

| Instituição                                  | Sexo Feminino | Sexo Masculino | Bolseiros  |
|----------------------------------------------|---------------|----------------|------------|
| CESPU                                        | 2             | 0              | 1          |
| ESEP                                         | 9             | 5              | 8          |
| FADEUP                                       | 45            | 46             | 24         |
| FAUP                                         | 4             | 0              | 3          |
| FBAUP                                        | 8             | 2              | 1          |
| FCNAUP                                       | 45            | 1              | 10         |
| FCUP                                         | 211           | 97             | 99         |
| FDUP                                         | 16            | 5              | 9          |
| FEP                                          | 69            | 52             | 20         |
| FEUP                                         | 297           | 432            | 138        |
| FFUP                                         | 176           | 45             | 64         |
| FLUP                                         | 26            | 10             | 15         |
| FMDUP                                        | 9             | 1              | 2          |
| FMUP                                         | 21            | 14             | 6          |
| FPCEUP                                       | 106           | 10             | 46         |
| ICBAS                                        | 73            | 29             | 16         |
| IPAM                                         | 1             | 0              | 0          |
| IPP - ESE                                    | 13            | 2              | 4          |
| IPP - ESEIG                                  | 11            | 4              | 6          |
| IPP - ESMAE                                  | 0             | 1              | 1          |
| IPP - ESTSP                                  | 224           | 57             | 108        |
| IPP - ISCAP                                  | 25            | 15             | 16         |
| IPP - ISEP                                   | 31            | 85             | 13         |
| ISMAI                                        | 1             | 1              | 1          |
| ISSSP                                        | 2             | 0              | 0          |
| U. Fernando Pessoa                           | 2             | 1              | 0          |
| U. Lusíada                                   | 1             | 0              | 0          |
| U. Portucalense                              | 10            | 12             | 4          |
| UCP - Escola das Artes                       | 1             | 0              | 0          |
| UCP - Escola Superior de Biotecnologia       | 30            | 4              | 4          |
| UCP - Faculdade de Direito (Porto)           | 6             | 1              | 0          |
| UCP - Faculdade de Economia e Gestão         | 3             | 6              | 1          |
| UCP - Faculdade de Educação e Psicologia     | 4             | 1              | 1          |
| UCP - Instituto de Ciências da Saúde (Porto) | 1             | 1              | 0          |
| <b>Total</b>                                 | <b>1483</b>   | <b>940</b>     | <b>621</b> |

## Anexo B

### Lista de espaços alimentares identificados

| Bares, Restaurantes e outros | Cantinas                |
|------------------------------|-------------------------|
| Bar AEFEP                    | Cantina CESPU           |
| Bar AEFEUP                   | Cantina ESB             |
| Bar AEISCAP                  | Cantina ESE             |
| Bar aelSEP                   | Cantina ESEIG           |
| Bar Biblioteca FEUP          | Cantina ESEP            |
| Bar Biologia FCUP            | Cantina FADEUP          |
| Bar da ESB                   | Cantina FBAUP           |
| Bar DCC FCUP                 | Cantina FCUP            |
| Bar Direito UCP              | Cantina FDUP            |
| Bar do meio ISCAP            | Cantina FEP             |
| Bar Edif. F ISEP             | Cantina Fernando Pessoa |
| Bar Escola das Artes UCP     | Cantina FEUP            |
| Bar ESEIG                    | Cantina FLUP            |
| Bar ESEP                     | Cantina FMDUP           |
| Bar FADEUP                   | Cantina FMUP            |
| Bar FDUP                     | Cantina ICS - UCP       |
| Bar Física/Química FCUP      | Cantina ISCAP           |
| Bar FLUP                     | Cantina ISEP            |
| Bar FMDUP                    | Cantina ISMAI           |
| Bar INESC                    | Cantina Jomase FPCEUP   |
| Bar ISCAP - D. Zina          | Cantina Lusíada         |
| Bar ISSSP                    | Cantina UCP Foz         |
| Bar Jomase FPCEUP            | Cantina UPT             |
| Bar Lusíada                  | Cantina UPTEC           |
| Bar Matemática FCUP          | Cantina Vairão          |
| Bar UPT                      | Bar/Cantina ESTSP       |
| Cafetaria FEUP - Minas       | Bar/Cantina ICBAS/FFUP  |
| Easy lunch IPAM              |                         |
| Greys Bar FMUP               |                         |
| Grill FEUP                   |                         |
| Micro-ondas ESTSP            |                         |
| Planetário                   |                         |
| Refeitório HSJ               |                         |
| Restaurante FCUP             |                         |
| Restaurante FEUP             |                         |
| Restaurante ISEP             |                         |
| Snack-bar SAS FCUP           |                         |
| Snack-bar SAS FEUP           |                         |
| Snack-bar SAS ISEP           |                         |
| Yellow Bar FMUP              |                         |

**Anexo C**  
**Súmula de comentários, por unidade alimentar<sup>9</sup>**

**Cantina FEUP (105 comentários)**

- Queixas sobre o carácter recorrente com os pratos previstos no menu geralmente terminam por volta das 13h00;
- Críticas ao excessivo calor dentro da cantina durante a Primavera, Verão e Outono por falta de ventilação e reduzido espaço;
- Críticas à dimensão do espaço e tempo de espera na fila;
- Críticas à antipatia de diversas funcionárias, falta de cuidado nas lavagens das saladas e quantidades servidas;
- Críticas à inexistência de “menu dieta”;
- Diversos comentários de elogio à qualidade da confeção ao passo que outros comentários criticam negativamente o mesmo aspeto;

**Cantina FCUP (39 comentários)**

- Críticas à dimensão do espaço, tempo de espera na fila e filas para compras de senha;
- Críticas às alterações no serviço (alunos a servirem-se de sopas e saladas) que parecem gerar mais ineficiências, aumenta o tempo de cada serviço e reduz a higiene;
- Críticas à qualidade da confeção (“arroz cru”, “pão de dias anteriores”, pouca variedade nas ementas, demasiada água nas sopas e poucos legumes, pratos vegetarianos pouco nutritivos e excessivamente compostos por massas);
- Queixas sobre o facto de a variedade de opções apresentada na ementa não se encontrar disponível no próprio dia;
- Apontamentos sobre menor higiene (vários relatos de cabelos na comida);

**Bar/Cantina ICBAS-FFUP (32 comentários)**

- Críticas à reduzida dimensão do espaço e tempo de espera na fila;
- Crítica à necessidade de compra antecipada de senha (que penaliza estudantes que apenas vão à faculdade uma vez por semana como os estudantes de Nutrição, Bioquímica e Bioengenharia);
- Queixas sobre o facto de se praticarem preços diferenciados na cantina e no bar (prato do dia);

---

<sup>9</sup> Apenas são referenciadas as unidades alimentares em relação às quais foram feitos mais de 10 comentários.

- Queixas sobre as alterações regulares dos menus anunciados;
- Críticas à qualidade da confeção (sopa com muita água, alimentos excessivamente cozinhados ou mal cozinhados) e falta de qualidade de refeições vegetarianas;
- Queixas relativas à falta de simpatia de alguns funcionários;
- Alerta para questões de segurança alimentar, denunciando-se que as baguetes para venda no bar são preparadas logo pela manhã e não são guardadas em local refrigerado até ao consumo, estando expostos a temperaturas altas durante esse período;

#### **Cantina FEP (22 comentários)**

- Queixas sobre falta de simpatia no atendimento/venda de senhas;
- Críticas à falta de variedade nos menus, ao excessivo recurso ao arroz como acompanhamento, à pouca quantidade servida e ao excessivo recurso a fritos;
- Queixas sobre tempo de espera na fila e horário de encerramento demasiado cedo ao jantar;
- Críticas à qualidade da confeção (sopa com muita água);

#### **Cantina Jomase FPCEUP (21 comentários)**

- Críticas à falta de variedade alimentar, com refeições pouco saudáveis e excessivo recurso a fritos e carnes vermelhas e críticas à qualidade da confeção (sopa com muita água);
- Críticas à reduzida dimensão do espaço;
- Queixas sobre a diferença de preços praticados face às outras unidades alimentares;
- Alerta sobre situações de falta de higiene (a mesma pessoa que recebe e manipula dinheiro vai em seguida servir produtos alimentares);
- Diversos elogios à simpatia dos funcionários;

#### **Bar/Cantina ESTSP (16 comentários)**

- Críticas à reduzida dimensão do espaço;
- Queixas sobre o carácter recorrente com os pratos previstos no menu geralmente terminam por volta das 13h00;
- Críticas à qualidade nutricional dos alimentos (demasiados fritos e alface de fraca qualidade) e fraca qualidade na confeção de refeição;
- Elogios à simpatia e disponibilidade dos funcionários;

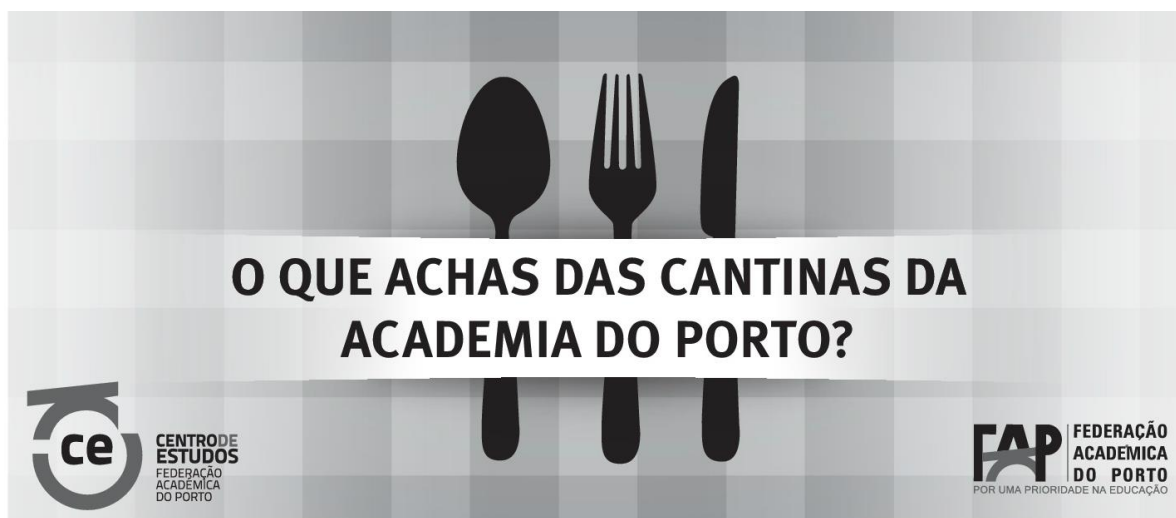
**Cantina FMUP** (13 comentários)

- Diversos comentários de elogio à qualidade do serviço prestado;

**Cantina ISEP** (11 comentários)

- Críticas à qualidade da confeção (excesso de sal e comidas demasiado calóricas) e queixas sobre reduzida presença de saladas;
- Queixa sobre tempo de espera nas filas;
- Críticas relativas à necessidade de maior limpeza nos tabuleiros.

Anexo D  
Cópia de questionário



A FAP - Federação Académica do Porto está a desenvolver um estudo para perceber a opinião dos estudantes sobre os espaços alimentares da Academia do Porto, por forma a avaliar e conhecer a realidade deste serviço. Conhecermos a realidade dos espaços alimentares da Academia e percebermos a situação específica de cada uma permitir-nos-á propor soluções mais adaptadas e contribuir para as melhorias necessárias em cada um destes serviços.

Agradecemos desde já o teu interesse, procurando este questionário abranger quem frequenta estes espaços alimentares, mas também perceber as razões que muitos têm para não frequentar estes serviços. O questionário é completamente anónimo.

**1. INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR/ UNIDADE ORGÂNICA A QUE PERTENCE (SE APLICÁVEL)?**

(Ex: UP / FDU, IPP / ISEP, UPT)

---

**2. CICLO DE ESTUDOS?**

(Ex: Licenciatura)

---

**3. IDADE**

---

**4. SEXO**

☐ Masculino ☐ Feminino

---

**5. ÉS ESTUDANTE DESLOCADO?**

☐ Sim ☐ Não

---

**6. ÉS ESTUDANTE BOLSEIRO DE AÇÃO SOCIAL?**

☐ Sim ☐ Não

---

**7. COSTUMAS UTILIZAR OS ESPAÇOS ALIMENTARES DA ACADEMIA DO PORTO?**

☐ Sim ☐ Não (Avança para a questão n.º 44)

## AO ALMOÇO

### 8. QUAL(QUAIS) O(S) ESPAÇO(S) ALIMENTAR(ES) QUE USAS E PRETENDES AVALIAR?

(Ex: cantina da ESE, snack-bar da FEUP, Bar do meio do ISCAP / todas as respostas seguintes devem corresponder à experiência de utilização destes espaços alimentares)

- ☐ Espaço alimentar 1:  ☐ Espaço alimentar 2:
- ☐ Não uso ao almoço (Avança para a questão n.º 26)

### 9. COM QUE FREQUÊNCIA?

- ☐ 6 a 7 vezes por semana ☐ 4 a 5 vezes por semana
- ☐ 2 a 3 vezes por semana ☐ 1 vez por semana

### 10. UTILIZAS ESTES ESPAÇOS ALIMENTARES AO FIM DE SEMANA?

- ☐ Sim ☐ Não

### 11. SE ESTIVESSEM DISPONÍVEIS AO FIM DE SEMANA UTILIZARIAS?

- ☐ Sim ☐ Não

|                                                                                                                         | ESPAÇO ALIMENTAR 1    |                       |                       |                       |                       | ESPAÇO ALIMENTAR 2    |                       |                       |                       |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                                                                         | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| 1. TOTALMENTE INSATISFEITO 2. INSATISFEITO 3. NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO<br>4. SATISFEITO 5. TOTALMENTE SATISFEITO |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| 12. GRAU DE SATISFAÇÃO COM O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO                                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| REFEIÇÕES - GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A...                                                                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| 13. RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE                                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. QUANTIDADE SERVIDA                                                                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. VARIEDADE DE EMENTAS                                                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. CONFEÇÃO DA REFEIÇÃO                                                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. QUALIDADE DO ESPAÇO ALIMENTAR                                                                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. COMPOSIÇÃO DA REFEIÇÃO SOCIAL COMPLETA<br>(inclui: pão, bebida, sopa, prato e sobremesa)                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| INSTALAÇÕES - GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A...                                                                     |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| 19. CONFORTO DO ESPAÇO ALIMENTAR                                                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. DIMENSÃO DO ESPAÇO ALIMENTAR                                                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. HIGIENE DO ESPAÇO ALIMENTAR                                                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. DISTÂNCIA À INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR/<br>UNIDADE ORGÂNICA A QUE PERTENCE                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ATENDIMENTO - GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A...                                                                     |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| 23. COMPETÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS                                                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24. TEMPO DE ESPERA NA FILA                                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25. SIMPATIA DOS FUNCIONÁRIOS                                                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## AO JANTAR

### 26. QUAL(QUAIS) O(S) ESPAÇO(S) ALIMENTAR(ES) QUE USAS E PRETENDES AVALIAR?

(Ex: cantina da ESE, snack-bar da FEUP, Bar do meio do ISCAP / todas as respostas seguintes devem corresponder à experiência de utilização destes espaços alimentares)

- ☐ Espaço alimentar 1:  ☐ Espaço alimentar 2:
- ☐ Não uso ao almoço (Avança para a questão n.º 44)

### 27. COM QUE FREQUÊNCIA?

- ☐ 6 a 7 vezes por semana ☐ 4 a 5 vezes por semana
- ☐ 2 a 3 vezes por semana ☐ 1 vez por semana

### 28. UTILIZAS ESTES ESPAÇOS ALIMENTARES AO FIM DE SEMANA?

- ☐ Sim ☐ Não

### 29. SE ESTIVESSEM DISPONÍVEIS AO FIM DE SEMANA UTILIZARIAS?

- ☐ Sim ☐ Não

|                                                                                                                         | ESPAÇO ALIMENTAR 1    |                       |                       |                       |                       | ESPAÇO ALIMENTAR 2    |                       |                       |                       |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                                                                         | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| 1. TOTALMENTE INSATISFEITO 2. INSATISFEITO 3. NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO<br>4. SATISFEITO 5. TOTALMENTE SATISFEITO |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| 30. GRAU DE SATISFAÇÃO COM O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO                                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| REFEIÇÕES - GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A...                                                                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| 31. RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE                                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 32. QUANTIDADE SERVIDA                                                                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 33. VARIEDADE DE EMENTAS                                                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 34. CONFEÇÃO DA REFEIÇÃO                                                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 35. QUALIDADE DO ESPAÇO ALIMENTAR                                                                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 36. COMPOSIÇÃO DA REFEIÇÃO SOCIAL COMPLETA<br>(inclui: pão, bebida, sopa, prato e sobremesa)                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| INSTALAÇÕES - GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A...                                                                     |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| 37. CONFORTO DO ESPAÇO ALIMENTAR                                                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 38. DIMENSÃO DO ESPAÇO ALIMENTAR                                                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 39. HIGIENE DO ESPAÇO ALIMENTAR                                                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 40. DISTÂNCIA À INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR/<br>UNIDADE ORGÂNICA A QUE PERTENCE                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ATENDIMENTO - GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A...                                                                     |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
| 41. COMPETÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS                                                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 42. TEMPO DE ESPERA NA FILA                                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 43. SIMPATIA DOS FUNCIONÁRIOS                                                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Avança para a questão n.º 46

☐ Ao Almoço      ☐ Ao Jantar      ☐ Em ambas as refeições

- ☐ Ao Almoço      ☐ Ao Jantar      ☐ Em ambas as refeições

(Podes seleccionar mais de uma opção)

- ☐ Faço as refeições em casa
  - ☐ Levo comida de casa para o local onde estudo
  - ☐ Distância do espaço alimentar à unidade orgânica
  - ☐ Distância do espaço alimentar ao local em que resido
  - ☐ Horário de funcionamento desajustado
  - ☐ Preço desajustado da realidade
  - ☐ Pouca quantidade de comida na refeição
  - ☐ Pouca variedade para escolha do espaço alimentar
  - ☐ Não me importo de pagar mais pela minha refeição
  - ☐ Não tem serviço à noite
  - ☐ Fraca qualidade de confeitação
  - ☐ Composição da refeição desajustada
  - ☐ Falta de conforto nas instalações
  - ☐ Dimensão desadequada do espaço alimentar
  - ☐ Falta de higiene nas instalações
  - ☐ Falta de disponibilidade das pessoas no atendimento
  - ☐ Tempo de espera muito elevado
  - ☐ Falta de simpatia das pessoas no atendimento
  - ☐ Não tem prato vegetariano
  - ☐ Outra

46. O QUE TE LEVA A UTILIZARES AS CANTINAS?

(Podes seleccionar mais de uma opção)

- ☐ Preço baixo
- ☐ Proximidade ao local de estudo
- ☐ Proximidade ao local de residência
- ☐ Outro
- ☐ Impossibilidade de fazer refeições em casa
- ☐ Procura de uma alimentação completa/equilibrada
- ☐ Boa qualidade geral de refeição

