

COMISSÃO DE AUTO-AVALIAÇÃO



Inquérito ao serviço da Cantina/Refeitório da Escola Básica da Gafanha da Encarnação

agrupamentodeescolasdagafanhadaencarnação

Introdução

O Agrupamento de Escolas da Gafanha da Encarnação tem como princípios orientadores no seu Projecto Educativo a prestação da qualidade de serviço nos vários domínios das suas funções, procurando a excelência como uma meta atendível e inscrita no plano de melhorias.

O refeitório da Escola Básica da Gafanha da Encarnação nunca foi avaliado pelos seus utentes numa perspectiva ampla e completa, procurando simultaneamente conhecer a opinião dos utilizadores desse serviço em termos de qualidade da prestação efectuada, do espaço envolvente, do ambiente criado, e igualmente procurar sugestões ou críticas que possam ser úteis para melhorar.

Nesta linha, foi levado a cabo um inquérito de opinião e de satisfação aos utentes do refeitório/cantina da Escola Básica da Gafanha da Encarnação.

Modelo e Operacionalização da Auto-Avaliação

Esta auto-avaliação utilizou a modalidade de inquérito dirigida a todos os utentes.

Assim, foi elaborado um inquérito aos docentes da Escola, inquérito esse online, e em que todos os docentes responderiam durante o prazo de activação de respostas (de Outubro a Dezembro de 2010). Todos os docentes receberam, via email, instruções de preenchimento e de resposta ao mail. Na página da Equipa de Auto-Avaliação pode ser consultado ou através do seguinte link (http://www.aege.pt/avaliacao/Lists/Avaliao_Satisfao_Cantina_Alunos/summary.aspx).

Para os alunos foi igualmente construído um inquérito online, de resposta para todo o universo discente, e a decorrer igualmente durante o período de Outubro a Dezembro de 2010. O inquérito foi construído na plataforma Google Forms e pode ser igualmente acedido na lista “Links dos inquéritos online” ou na seguinte hiperligação com os vários links para várias situações deste inquérito <http://www.aege.pt/avaliacao/Lists/Links%20dos%20Inquritos%20Online/AllItems.aspx>. Foi pedida a colaboração aos directores de turma para que estes informassem e ajudassem os alunos a responder ao inquérito, quer de forma livre, facultando-lhes para isso o endereço URL, quer em aula e recorrendo às salas de informática ou aos computadores da escola.

A Equipa Auto-Avaliação:

- Luís Miguel Fidalgo Simões
- Nuno Miguel Coimbra Marques Machado
- José António Lourenço Bastos

Anexos a este Relatório

São parte constituinte deste relatório o seguinte:

- exemplar em branco do inquérito aos docentes
- exemplar em branco do inquérito aos alunos
- resumo gráfico das respostas dos docentes
- resumo gráfico das respostas dos alunos
- folha Excel com todas as respostas dos alunos

Análise dos Resultados do Inquérito aos Docentes

Foram obtidas e validadas 42 respostas por parte dos docentes. Destas respostas, 74% corresponderam ao sexo feminino.

Dessas respostas, somente 12% afirma que costuma almoçar na cantina da escola. As razões que se prendem para grande parte dos docentes não o fazer tem a ver com o facto de optarem por ir a casa (36%), por considerarem haver muito barulho na cantina (30%), pelo facto de morarem perto da escola (17%), e por optarem almoçar noutro local como num restaurante (7%). Outras respostas apontam o preço da refeição e a preferência pelo bar como razões justificativas.

Os que almoçam na cantina dizem que o fazem pelo facto de terem trabalho de tarde, por ser mais rápido do que num restaurante ou ir a casa, e por ser uma alimentação completa (em oposição ao bar).

Os que responderam almoçar na cantina, fazem-no maioritariamente à segunda-feira (40%). O dia menos utilizado para almoçar é a sexta-feira. Nem sempre os docentes consultam a ementa antes de adquirirem a senha (de facto, somente 20% verifica sempre a ementa).

De uma maneira geral, os docentes que almoçam na cantina costumam consumir toda a refeição e colocam sempre os componentes completos da refeição no tabuleiro (à excepção, por vezes do copo para a água ou da sobremesa).

Os docentes afirmaram que costumam deixar alguma comida sobrando no prato por razões que se prendem com a satisfação da quantidade de alimentos. De uma maneira geral, todos os docentes que almoçam na cantina dizem que gostam da refeição.

Todos os docentes consideraram importante haver mais funcionárias na cantina para controlar o comportamento dos utentes (leia-se, alunos) e para limpar ou arrumar.

Sobre o grau de satisfação, os docentes consideraram: muito satisfeitos em relação à forma de tirar a senha, à forma de atendimento das funcionárias, e à quantidade de alimentos; pouco satisfeitos em relação ao tempo de espera na fila, ao preço da refeição, à limpeza do espaço e ao gosto da refeição; insatisfeitos em relação ao ambiente da cantina.

Os docentes gostariam de ver melhorado na cantina o barulho e o comportamento dos alunos (todos os docentes afirmaram estes dois aspectos), um espaço mais acolhedor (música ambiente e decoração).

Algumas sugestões e comentários pertinentes dos docentes:

- *directora de turma que almoça com os seus alunos para os responsabilizar para o cumprimento de regras básicas e também para promover a boa relação; pena é haver tanto barulho e muitas vezes não saberem almoçar em conjunto.*

- *cantina deve ser alvo de uma intervenção no sentido de melhorar o ambiente. Tornar o espaço mais formal, de modo a que os alunos entendam a necessidade de ter atitudes correctas.*

- *Os alunos deveriam ser educados a estar na cantina; ser pertinente a colocação de cartazes informativos para que todos alunos ao terem maus comportamentos serem alertados para a leitura do cartaz.*

- *a colocação de TV vai diminuir o barulho e até levar os alunos a comerem mais.*

- *é necessário diminuir o barulho na cantina seria também importante que alguém controlasse se os alunos fazem uma refeição completa.*

- *Os alunos que não respeitassem as regras de comportamento na cantina deveriam ser impedidos de comer naquele espaço.*

- *Deveria haver mais variedade de comida, pois há muita repetição de semana para semana.*

Análise dos Resultados do Inquérito aos Alunos

Foram obtidas e validadas 143 respostas por parte dos discentes.

Destas respostas, 46% corresponderam ao sexo feminino e 54% ao sexo masculino.

Responderam: 18,8% dos alunos do 5.º ano; 14,7% dos alunos do 6.º ano; 30,1% dos alunos do 7.º ano; 20,3% dos alunos do 8.º ano; 16,1% dos alunos do 9.º ano.

Dos respondentes ao inquérito, 12,6% afirma que não almoça na cantina, apontando a razão de morar perto da escola como a principal justificação (em cerca de 42,4% das situações); seguidamente há outros motivos como o facto de não gostar da comida (15,2%), ou o preço da mesma (12,1%).

Em relação aos alunos que almoçam na cantina, os resultados do inquérito são os seguintes:

O dia em que os alunos mais almoçam na cantina é a quinta-feira, seguindo-se a segunda e a terça-feira. O dia menos utilizado para almoço é a quarta-feira. A diferença entre os três dias da semana em que os alunos têm aulas de manhã e de tarde e os outros dois dias em que só têm aulas de manhã é de 74% dos alunos que responderam; ou seja, na quarta e sexta-feira almoçam menos 74% dos alunos que o fazem nos restantes dias.

As razões que levam os alunos a almoçar na cantina são as seguintes: por morar longe da escola (42,6%); por ter os amigos a almoçar também (25,2%); por ter actividades de tarde (24,5%); por ter subsídio (20,3%); por ser mais rápido (18,9%). De salientar algumas respostas, ainda que residuais, que suscitam alguma ponderação. É o caso de três respostas apontarem para o facto do almoço ser a única refeição do dia (em 143 respostas corresponde a um valor de 2,1%). Outras respostas de pouca percentagem têm a ver com a ementa de carne e a boa sobremesa, o que significa que estas razões não são preponderantes para os alunos decidirem almoçar na cantina. Pelo contrário, tem mais peso o facto do preço da senha, o facto da rapidez da refeição e o facto de ser uma alimentação completa. Estes factos fazem pensar... Há outras razões livremente apresentadas pelos alunos, a saber: “por ter os pais a trabalhar”, “para não perder o subsídio”, “para não dar trabalho aos pais”, “por não ter familiares para virem buscar”, “se estiver a chover como na cantina”.

Não é conclusivo o resultado das respostas à pergunta sobre se os alunos costumam consultar a ementa e isso ser determinante para a aquisição da senha. De facto, são mais os alunos que nem sequer olham para a ementa do que aqueles que a consultam sempre.

Em relação ao que os alunos costumam consumir habitualmente na cantina, as respostas são curiosas. Nem todos os alunos colocam o prato principal no tabuleiro – somente 97,6% dos que responderam dizem que o fazem. O elemento constituinte da refeição que os alunos mais consomem, a seguir ao prato, é a água, seguindo-se a sobremesa e depois o pão. A sopa e os acompanhamentos ou complementos do prato são minoritários e não chegam a metade dos utilizadores da cantina a consumirem sopa ou saladas, o que se torna bastante preocupante.

De facto, somente um quarto dos alunos que responderam a este inquérito afirma que colocam toda a refeição completa no tabuleiro. E o elemento número um que raramente é colocado no tabuleiro do refeitório é a sopa (em 57% das situações).

Quase um quarto dos alunos afirma que nunca deixam comida. Os que a deixam apontam razões como não apetecer mais (49%), considerarem que não está bem cozinhada (27%), não gostarem da comida (20%) ou acharem que é muita quantidade no prato (18%).

De qualquer modo, à pergunta se “gostas das refeições da cantina”, 79% afirma que sim.

Triste é verificarmos que 4% dos alunos não arruma o seu lugar nem entrega o tabuleiro.

Os alunos consideram, em 83,7% dos casos, importante haver mais funcionárias na cantina, sobretudo a controlar o comportamento (52%), a limpar e arrumar (26%) e a controlar a fila (19%).

Sobre o grau de satisfação, os alunos responderam o seguinte:

- em relação à forma de tirar a senha: 48% muito satisfeito; 46% satisfeito; 6% insatisfeito
- em relação ao tempo de espera na fila: 45% insatisfeito; 46% satisfeito; 9% muito satisfeito
- em relação à forma de atendimento: 56% satisfeito; 39% muito satisfeito; 9% insatisfeito
- em relação à quantidade dos alimentos: 59% satisfeito; 33% muito satisfeito; 8% insatisfeito
- em relação ao preço da refeição: 41% satisfeito; 30% insatisfeito; 29% muito satisfeito
- em relação à limpeza do espaço: 49% satisfeito; 42% muito satisfeito; 9% insatisfeito
- em relação ao ambiente da cantina: 56% satisfeito; 26% muito satisfeito; 18% insatisfeito
- em relação ao paladar da refeição: 52% satisfeito; 30% muito satisfeito; 18% insatisfeito

Os alunos, na globalidade, afirmam que em 83% das situações e respostas obtidas, sentem-se satisfeitos com a refeição da cantina.

Em termos conclusivos, no inquérito, os alunos afirmaram que gostariam de ver melhorado na cantina o seguinte e por esta ordem de preferência: menos tempo de espera na fila, menos barulho na cantina, música ambiente, alimentos melhor cozinhados e melhor comportamento dos alunos.

No anexo a este relatório poder-se-á verificar a grandeza de preferência e as opiniões dos alunos em relação à cantina.

As sugestões e críticas dos alunos recebidas no inquérito foram as seguintes (houve o cuidado e o propósito de deixar o registo tal e qual os alunos o apresentaram, embora se detectem muitos erros ortográficos e de sintaxe):

- As pessoas que tratam do comer na cantina podiam melhorar , por exemplo por mais molho.
- Deviam fazer comida vegetariana
- acho que a comida deve ser melhor cozinhada ..
- acho que não devia haver multas
- Não estou satisfeita com o comportamento de alguns alunos.
- deixar marcar senhas na ora na cantina
- esta tudo bem, mas era bom se tivesse mais musica (várias vezes referido)
- ta boa assim a escolas k tao pior
- o comer podia ser mais

- Não gosto da comida habitual da comida da cantina, deveria ter mais variedades de comida, melhor cozinhadas.
- A comida devia ser melhor, e a musica na cantina devia star mais baixa, melhorando o ambiente da cantina e dos alunos assim dizendo.
- Os alimentos da cantina, devem ser melhor confeccionados e cozinhados. Deve haver mais tempo de atendimento e dar mais tempo aos alunos para almoçarem com calma e tempo...
- Gostava que alguns alunos se portassem bem (mas nem todos). Acho que as funcionárias são muito simpáticas.
- gostava que os amburges fossem de peru e fossem melhor cozinhados.
- esta escola está bem servida e bem
- estarem mais atentas com os alunos porque estão sempre a atirar comida para o ar
- queria que a escola devesse repetir o segundo prato
- Deixar repetir o prato principal! De resto acho que está tudo ótimo! E obrigada!
- Eu acho que a cantina tem bom funcionamento, mas podia ser melhor, no entanto zelo por isso contribuindo com o que posso
- Deviam melhorar as condições, pois aquilo parece uma sala de aula, as continuas deviam ter mais cuidado ao fazer a comida para que esta fique minimamente comestível.
- Há muito barulho e por vezes não existem mesas para todos se sentarem.
- adoro a cantina principalmente quando tem mais barulho
- Acho que deviam melhorar a cantina fazendo um espaço mais apropriado para os alunos...Por exemplo decorar melhor as paredes etc...
- Deveria de ter mais lugares, porque nem todos os alunos conseguem sentar-se. E não gosto do atendimento, porque nos atrasam muito.
- o atendimento devia ser melhor, devia haver mais funcionárias na cantina para controlar a fila e o barulho, porque dá dores de cabeça e chateia sempre que nos passa à frente e o comer devia ser melhor cozinhado (tenho esta opinião porque já comi na cantina)
- A fila não devia ser muito barulhenta.
- eu acho que está tudo bem, os alunos que lá comem devem fazer menos barulho. adoro as funcionárias, a cantina da escola. também adoro a comida.
- gosto muito de almoçar na cantina porque as funcionárias preocupam-se com o comportamento dos que a frequentam. também a alimentação é completa e saborosa...acho que "nós"(os alunos)devem falar mais baixo.no geral gosto muito de comer na cantina mas gostaria de ter mais tempo para comer...
- eu gostava que a cantina estivesse com menos barulho porque estar a comer e estar a ouvir barulho é muito irritante e gostava também que os (as) alunos(as) tivessem mais respeito pelos mais novos que eles e por fim gostava que a cantina tivesse no mínimo mais uma funcionária a distribuir a comida porque as vezes as funcionárias que distribuem o comer demoram muito tempo por serem poucas . gostaria que a escola me ouvisse
- Queria que o comer fosse mais carne do que peixe. Queria que as refeições fossem mais baratas. E por fim, queria que deixassem que os alunos repetissem o comer.
- que tenha música mais alta
- as refeições que sejam mais baratas e que haja menos confusão

- Queria que houvesse menos barulho
- quando é carne moída e massas não meter água no prato e a massa melhor cozinhada.
- terem melhor atendimento e as continuas nao ralharem tanto
- A água sabe mal.
- não gosto do comer nem das continuas
- Cozinhar melhor os alimenos e baixar os preços.
- Começarem a Fazer comida Vegetariana Para os Alunos Vegetarianos Poderem comer.
- Isto, e so a minha opiniao mas eu acho que deveria aver de vez em quando sumo na cantina. Obrigado por perguntarem
- - Eu gosto bastante de peixe, mas quando é pescada ou peixe do género, com batatas, acho que fazem bastante mal essa comida, tem um sabor e um aspecto diferente, e sempre que é pescada é sempre com batatas. Quando é atum ou outro peixe sem ser pescada é muito bem feito. na segunda-feira (15-11-10) o arroz estava bastante duro! - acho que podia haver mais continuas porque á bastante confusão na cantina, se não tem lá pessoas adultas por perto. - Acho que havia de haver mais variedade de sobremesas.
- o comer é sempre mal cozinhado, as batatas sao fracas e mal cozinhados e sabem mal. A carne é boa AS VEZES!! E a continua podia deixar marcar sempre as refeições!
- Penso que a água em vez de ser da torneira, devia de ser filtrada, e desinfectada pois a água tem um sabor activo à lixívia. E quando fazem sobremesas que tentassem fazer para todos os alunos, em vez de uns terem um tipo de sobremesa e outros terem apenas fruta. De resto acho que está tudo bem!
- Por vezes a massa e as batatas cozidas está insosos e mal cozidas.... Deveria haver mais diversidade na comida...Variar o peixe....
- a comida nao presta e tem de ser melhorada, o peixe tem de ser melhor pois aquilo sao amostras de peixe tou muitooooooooo insatisfeito
- Às vezes a massa e outros tipos de alimentos não têm um bom paladar e o peixe parece uma fotocópia (é quase sempre o mesmo).
- Devia haver comida para todos os alunos, e o ambiente deveria ser melhor (com menos barulho e mais higiene). Por exemplo: Ontem a ementa era Douradinhos com Arroz, e eu fui o último aluno a comer os douradinhos. Todos os outros alunos comeram Atum com Arroz (o que não é o que tava na ementa).
- acho que a multa deveria ser menor.. tanbem penso que muita da comida tem um sabor estranho isso podia tentar ser melhorado
- por vezes,quando vou comer as mesas tao uma nojeira,muito sujas uma pessoa ate perde a vontade de comer
- Acho que nos dias em que há uma sobremesa diferente de fruta ela não devia acabar antes de todos os alunos terem tomado a sua refeição. Acho que a refeição deveria ser sempre quente e bem cozidas as batatas.
- Não como na cantina porque não gosto da comida , já comi lá em anos anteriores e não gostava de como os alimentos estavam cozinhados e a variedade de comida , por isso , comecei a ir comer a casa :)

Sugestões para Plano de Melhorias

Depois de ponderar os resultados e as críticas registadas, apresentam-se as seguintes sugestões de melhoria para o enquadramento da utilização da cantina:

1. Trabalhar os hábitos e os comportamentos alimentares de maneira mais incisiva junto dos alunos, realizando articulação com várias disciplinas e incorporando também entidades de nutrição ou de saúde alimentar. Ajudar os alunos a interpretar uma refeição e compreenderem a importância que a mesma tem para a saúde individual e colectiva.
2. Educar os alunos civicamente para saber estar à mesa, em conjunto com os outros, pedindo igualmente a colaboração dos encarregados de educação para a concretização destas atitudes e para a aplicação das regras das boas práticas à mesa durante uma refeição
3. Melhorar o ambiente da cantina, procurando incluir-se uma nova decoração, englobando música ambiente ou TV, como formas de tornar o espaço mais agradável, semelhante a um espaço efectivo de refeição (tipo restaurante ou sala de jantar) e longe do aspecto de “sala de aula”
4. Criarem-se grupos de alunos responsáveis por ajudar a limpar o espaço e educar os colegas para um bom ambiente da cantina, elaborando um conjunto de regras simples e de fácil intuição, competindo igualmente as consequências do não cumprimento; colocar igualmente alunos a controlar a fila da cantina. Os grupos dos alunos poderiam ser rotativos ao longo da semana ou mês, ou até funcionar como medidas correctivas do comportamento. Os alunos teriam de vestir avental ou equipamento adequado para executar essas funções.
5. Criar-se eventos de utilização da cantina para outras situações mais formais, como por exemplo, ementas relacionadas com aspectos culturais de países da Europa ou com situações sugeridas pelos departamentos curriculares ou por datas comemorativas.

Conclusões

Em termos de conclusão, verifica-se que os alunos não têm hábitos formados para saber estar à mesa e saber utilizar, em colectivo, o equipamento de uma cantina. A educação que falta nesta cultura da alimentação reflecte também a forma como os alunos se comportam em casa, quer em termos de atitudes, quer também em termos de resposta e opinião sobre o tipo de alimentação.

É desagradável verificar-se que a escola, enquanto instituição educativa, não consegue transformar a mentalidade e os hábitos alimentares dos alunos no que diz respeito a saber estar à mesa, a saber respeitar os outros e os alimentos, a saber comer uma alimentação completa.

Tristemente também se verifica o ambiente ruidoso da cantina provocado por hábitos de desordem e de individualismo, numa luta de atitudes de emergência para se evidenciarem e marcarem posição perante os outros. E este facto nota-se mais nos alunos mais novos, essencialmente no 2.º ciclo.

É muito difícil comunicar com um aluno dizendo-lhe que o ambiente da cantina melhorará se ele também contribuir para isso. A grande parte dos alunos pensa que as coisas melhoram se forem os outros a fazerem, sem perceberem que, colectivamente e em sociedade, todos devem dar um contributo para o bem comum. Por isso, muitas das sugestões ou críticas dos alunos reflectem esse egoísmo em que os próprios alunos vivem.

Há algo ainda a fazer para melhorar o serviço da cantina que é prestado na escola.

Gafanha da Encarnação, 15 de Dezembro de 2010

A Equipa de Auto-Avaliação