



Agrupamento de Escolas da  
Gafanha da Encarnação

# Relatório do Inquérito sobre a Cantina

Questionário dirigido aos alunos do 1.º  
ciclo, 2.º ciclo e 3.º ciclo e aos  
encarregados de educação

Inquérito levado a cabo em dezembro de 2014

**AGRUPAMENTO de ESCOLAS da GAFANHA da ENCARNAÇÃO**

# Índice

I-	<u>INTRODUÇÃO</u> .....	3
II-	<u>OBJETIVOS</u> .....	3
III-	<u>METODOLOGIA</u> .....	3
IV-	<u>ANÁLISE DOS RESULTADOS – INQUÉRITO AOS ALUNOS DO 1.º CICLO</u> .....	4
V-	<u>ANÁLISE DOS RESULTADOS – INQUÉRITO AOS ALUNOS DO 2.º E 3.º CICLO</u> .....	9
VI-	<u>ANÁLISE DOS RESULTADOS – INQUÉRITO AOS PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO</u> .....	12
VII-	<u>AVALIAÇÃO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS NO ESTUDO</u> .....	15
VIII-	<u>CONCLUSÃO</u> .....	17

## I- Introdução

A melhoria dos múltiplos serviços prestados pela Escola aos seus mais variados utentes deve ser um princípio e uma preocupação constantes. Qualquer organização gere os seus processos no sentido de atingir a satisfação dos seus utentes e a excelência da qualidade do seu serviço. Nessa linha, a avaliação das várias componentes desse serviço reveste-se como uma ferramenta importante para conhecer o estado e o grau de satisfação e ajudar a tomar decisões para o futuro.

Sendo o serviço social também uma componente da Escola, é também importante conhecer-se a opinião dos alunos e respetivos encarregados de educação acerca de um desses serviços: a cantina. De facto, o refeitório, ou cantina, assume um papel importante no sentido de possibilitar às famílias e aos alunos um apoio fundamental. Pretende-se, por isso, saber até que ponto as várias dinâmicas inerentes a este apoio recebem uma avaliação de qualidade ou quais os aspetos que são mais evidentes em termos de pontos a melhorar.

Este relatório diz respeito a esse estudo efetuado ao longo do mês de dezembro de 2014 e janeiro de 2015.

## II- Objetivos

Pretende-se com este estudo o seguinte:

- conhecer o grau de satisfação dos alunos dos vários ciclos de ensino e dos encarregados de educação em relação ao serviço de fornecimento de refeições
- aferir do grau de qualidade da alimentação fornecida, do ponto de vista do utente e conhecer os aspetos apontados como mais negativos
- inferir uma imagem acerca dos hábitos alimentares dos alunos
- encontrar sugestões para áreas de melhoria no que diz respeito ao serviço da cantina.

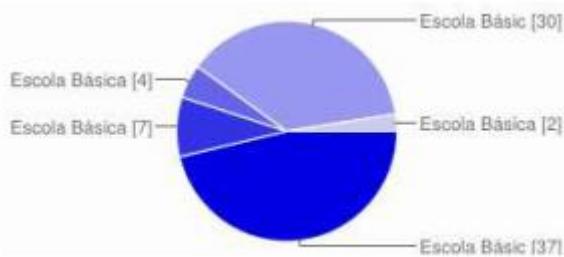
## III- Metodologia

Foi construído um conjunto de inquéritos online, com uma série de perguntas encadeadas, com vista a recolher os dados pretendidos. Foi elaborado um inquérito dirigido a alunos do 1.º ciclo, um outro destinado a alunos do 2.º e 3.º ciclos e um outro inquérito para ser respondido por pais e encarregados de educação.

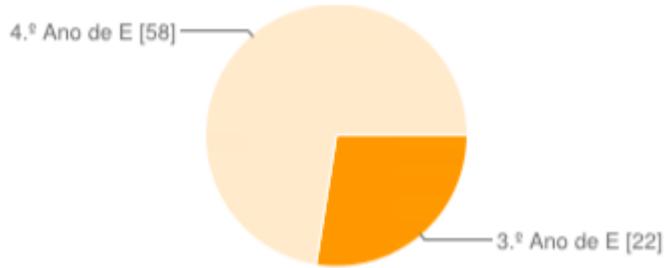
Pedi-se às educadoras, aos professores titulares de turma e aos diretores de turma o apoio para informarem os alunos e encarregados de educação no sentido de responderem aos inquéritos. Depois de decorrido o prazo estipulado para as respostas dos destinatários (cerca de um mês), foram compilados os resumos e elaborado o presente relatório.

## IV- Análise dos resultados – Inquérito aos alunos do 1.º ciclo

O número de respostas obtidas em cada estabelecimento apresenta alguma disparidade, variando entre 97,4% e 11,8% para a escola com maior número de respostas e a escola com menor número de respostas.



Por ano de escolaridade:

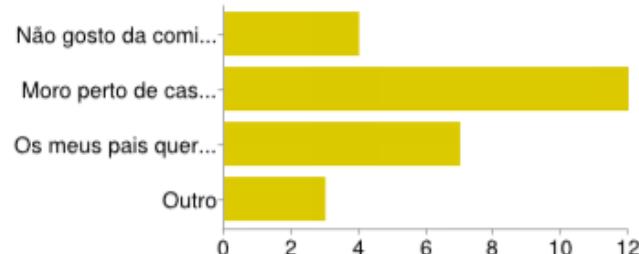
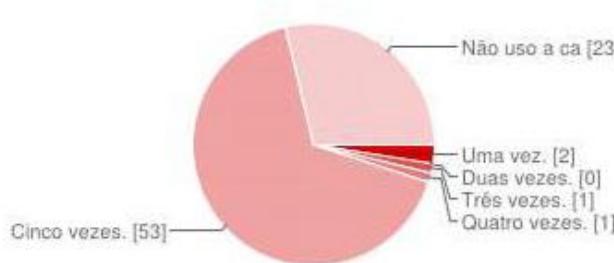


3.º Ano de Escolaridade    22    28%

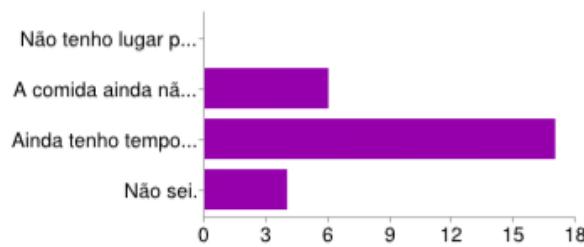
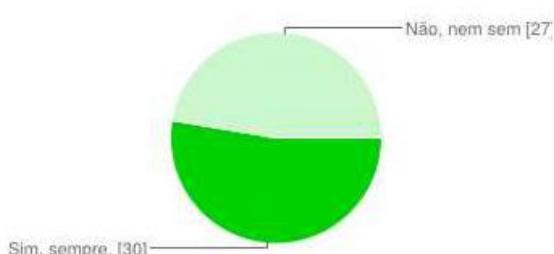
4.º Ano de Escolaridade    58    73%

Questionados sobre a utilização da cantina, 66% almoça diariamente na cantina e 29% não utiliza a cantina por morar perto da escola ou por imposição dos pais. Apenas 5% dos que não usam a cantina referem não gostar da comida.

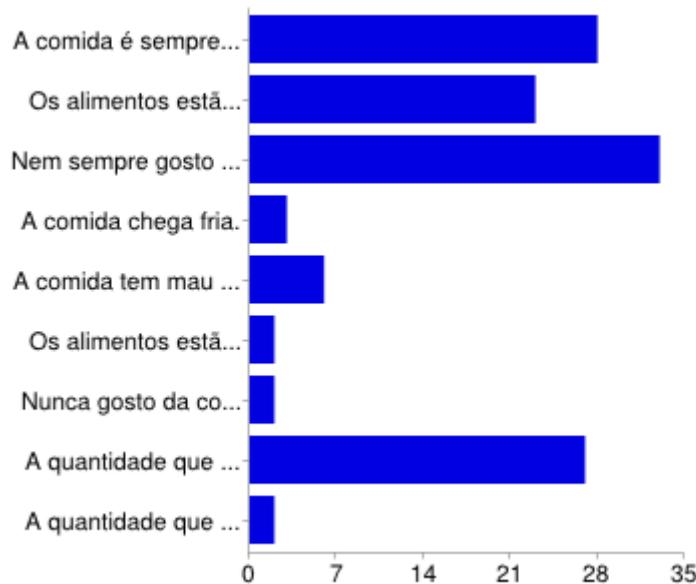
**Indica as razões para não usares a cantina da escola.**



Questionados os alunos que utilizam a cantina, 52,6% afirmam que vão logo almoçar. Os restantes 47,4% dizem que nem sempre vão almoçar quando chegam à cantina por ainda terem tempo para brincar, e 10,5% desses alunos refere que a comida ainda não chegou.

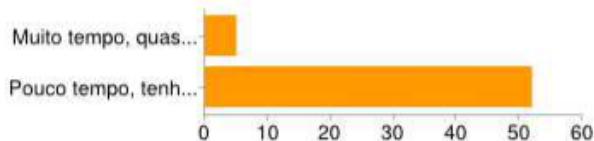


Sobre a qualidade do almoço as respostas mais significativas (57,9%) referem que nem sempre gostam da comida e 49,1% afirma que a comida é sempre boa. 40,4% dos inquiridos respondem que os alimentos estão bem cozinhados. 47,4% afirma que fica satisfeito com a quantidade.

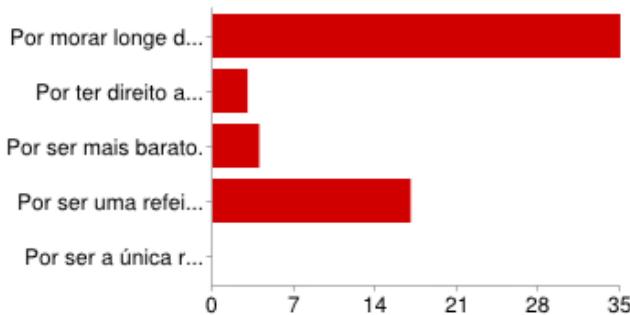


91,2% dos alunos afirma ter tempo para brincar após o almoço.

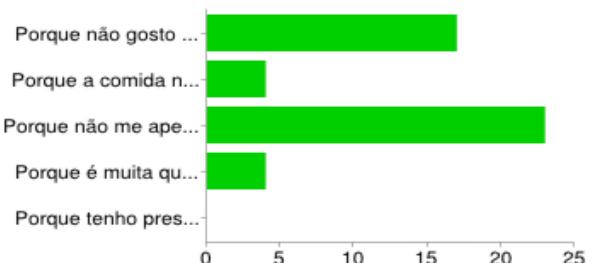
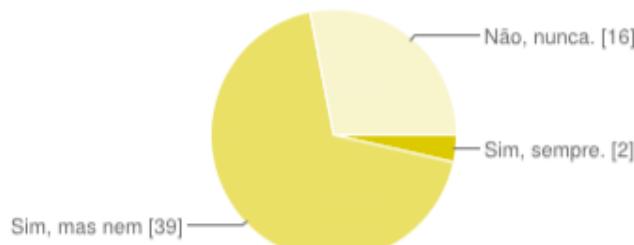
#### Quanto tempo demoras a almoçar?



Os alunos indicam como principais razões para almoçar na cantina a distância a que vivem da escola (61,4%) e o facto de ser uma refeição completa (29,8%).

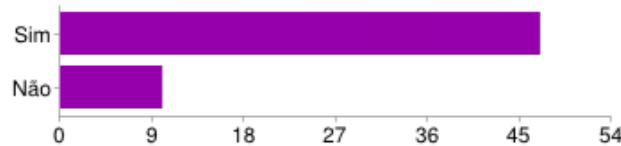


Cerca de metade dos inquiridos reconhece, embora nem sempre, deixar comida no tabuleiro após a refeição e indicam como razão não lhes apetecer mais (em 40,4% dos inquiridos) e 29,8% por não gostarem da mesma.

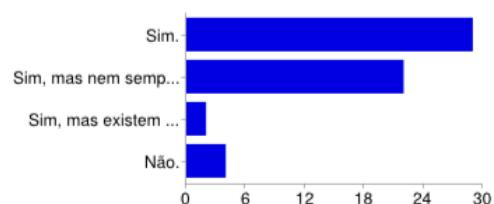


82,5% dos alunos afirma gostar das refeições servidas na cantina e apenas 7,0% refere não ter conhecimento prévio da ementa semanal. A ementa semanal que é dada a conhecer de acordo com 93,0% das respostas, nem sempre é cumprida (tal é a opinião em 38,6% das respostas).

#### Gostas das refeições na cantina?



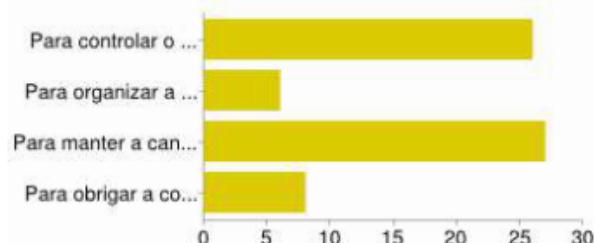
#### A ementa semanal é dada a conhecer com antecedência?



75,4% dos alunos afirmam arrumar o lugar e entregar corretamente o seu tabuleiro.

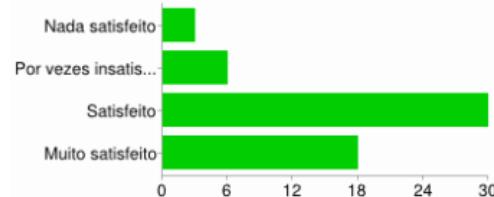
66,7% dos alunos considera necessário a presença de um ou mais funcionários na cantina, para controlar o comportamento dos alunos (45,4%) e para manter a cantina limpa e arrumada (47,4%).

#### Por que razão é importante a funcionária na cantina?

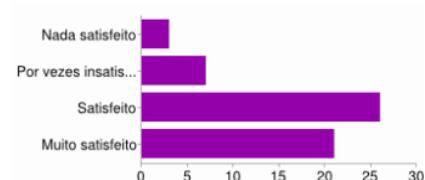


O grau de satisfação com a cantina apresenta bons níveis de apreço no que respeita ao tempo de espera na fila e tempo de espera pela comida.

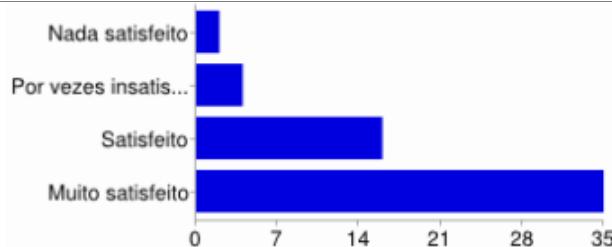
#### Tempo de espera na fila. [Qual é o teu grau de satisfação em relação à fila?]



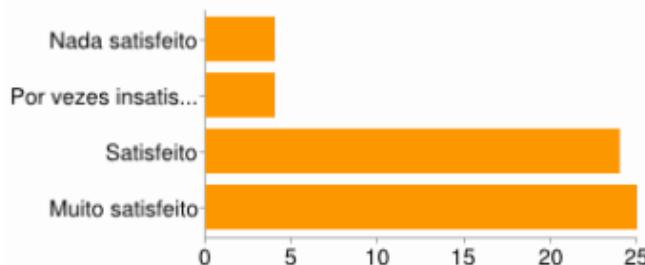
#### Tempo de espera pela refeição. [Qual é o teu grau de satisfação em relação à refeição?]



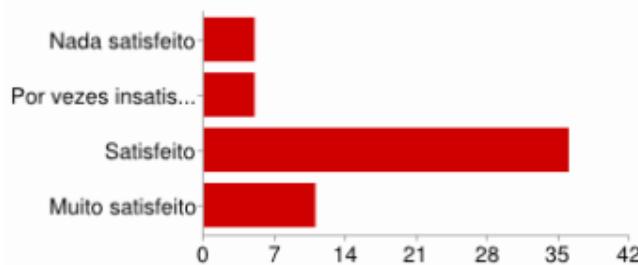
É francamente positiva a satisfação com o atendimento das funcionárias: 61,4% referem-se muito satisfeitos e 28,1% satisfeitos.



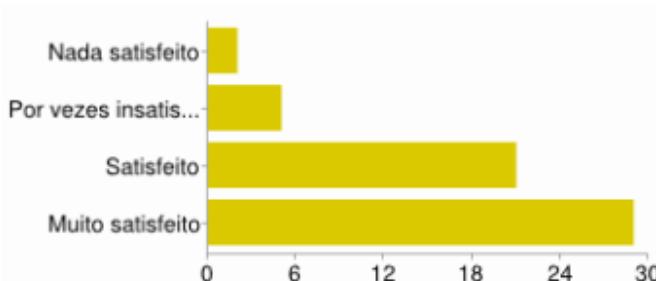
A satisfação relativa à quantidade de alimento da refeição é evidente (satisfeitos, 42,1%, e muito satisfeitos, 43,9%).



63,0% dos alunos referem satisfação com o preço da refeição, 19,3% muito satisfeitos e 8,8% afirmam estar nem sempre ou nada satisfeitos com o mesmo.

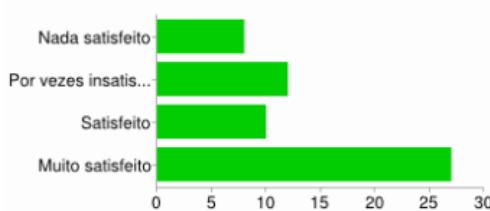


A limpeza e arrumação do espaço da cantina obtém 50,9% das respostas com elevado grau de satisfação e 36,8% afirmam-se igualmente satisfeitos.



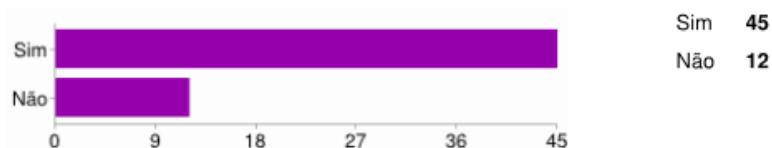
No que se refere ao gosto/ paladar os alunos apresentam alguma disparidade nas respostas, no entanto 47,4% afirmam estar muito satisfeitos.

#### Gosto/ paladar da refeição. [Qual é o teu grau de satisfação em relação a:]



No entanto, de forma geral, 78,9% afirmam sentir-se satisfeitos com a refeição, contrariamente a 21,1% que não ficam satisfeitos em relação à mesma.

#### **De forma geral (sempre) sentes-te satisfeito com a refeição?**



Os aspetos mais indicados que gostariam de ver melhorados no funcionamento da cantina são:

Menos barulho na cantina – 66,7%

Melhor comportamento dos alunos – 54,4%

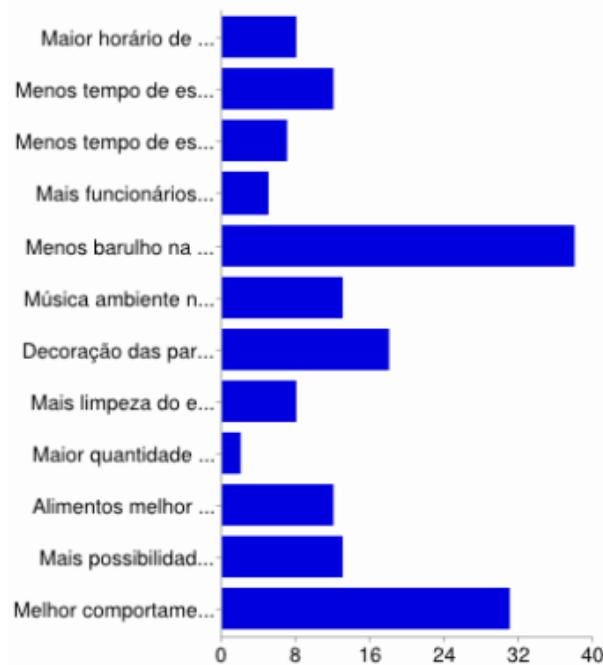
A decoração das paredes – 31,6%

Música ambiente e Ementas mais diversificadas – 22,8%

Menos tempo de espera na fila e Alimentos melhor cozinhados – 21,1%

(estes dois últimos aspetos obtiveram graus de satisfação elevados)

#### **O que gostarias de ver melhorado na cantina da tua escola?**



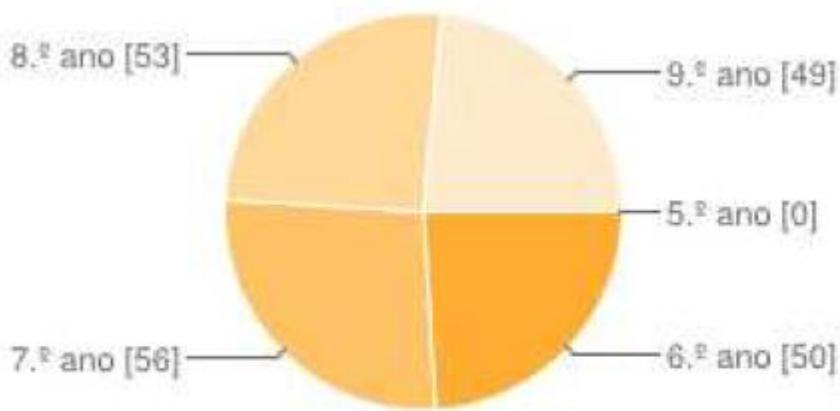
De forma geral, poder-se-á afirmar que os índices de satisfação para com o serviço prestado pelas cantinas no primeiro ciclo obtém elevado grau de satisfação por parte dos alunos. Os aspetos a melhorar mais evidenciados pelos mesmos, dependem em grande medida da sua mudança de atitude.

## V- Análise dos resultados – Inquérito aos alunos do 2.º e 3.º ciclo

### Avaliação da Cantina – 2.º e 3.º Ciclos - ALUNOS

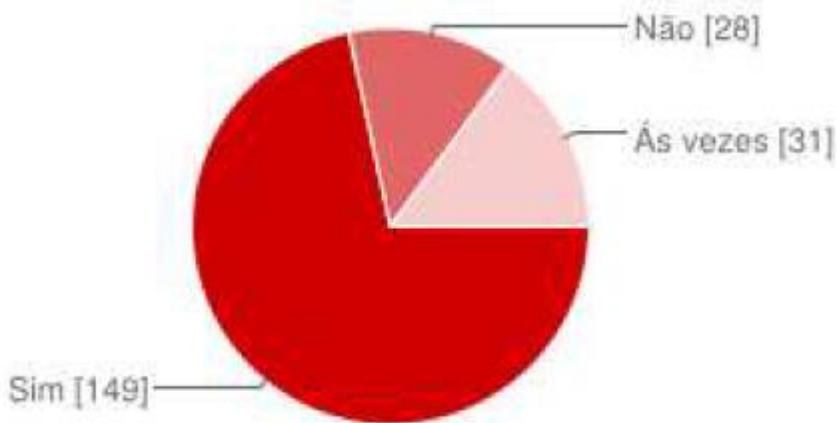
Responderam ao inquérito 208 alunos, dos quais 51 % foram alunos do sexo masculino.

A distribuição dos alunos, por ano de escolaridade, é a que se apresenta no gráfico abaixo, sendo que maioritariamente responderam alunos do 7.º ano de escolaridade.



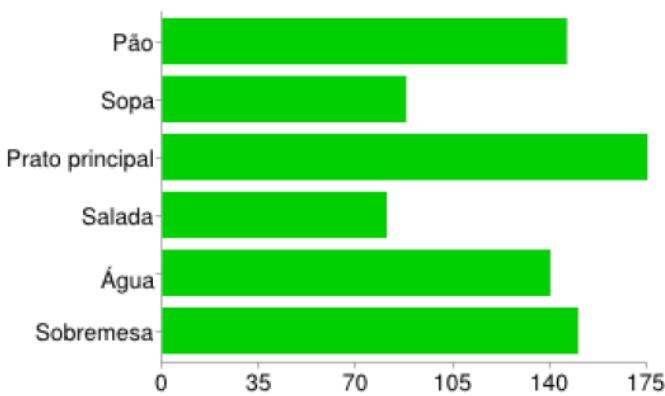
O 2.º Ciclo foi aquele em que se registaram menos respostas dadas e no 5.º ano de escolaridade não houve qualquer aluno a responder ao inquérito solicitado.

Dos inquiridos, à pergunta “Costumas almoçar na cantina”, responderam afirmativamente 72 %, sendo que, destes, 68 % almoçam sempre na cantina, sendo a terça-feira e a quinta-feira os dias da semana que registam mais alunos a utilizar este espaço.



As razões apontadas pelos alunos, para almoçarem na cantina da escola, são variadas, salientando-se os motivos de morarem longe da escola ou o facto de terem aulas no período da tarde. A título de curiosidade, uma percentagem significativa dos alunos (31 %) não consulta a ementa antes de tirar a senha de almoço. Cerca de 22% almoçam na cantina porque os amigos almoçam e 16 % porque têm subsídio. Apenas 10 % e 5 % responderam, respetivamente, que almoçam na cantina porque é barato ou porque a comida é boa.

Dos alimentos disponibilizados, o que é mais consumido é o prato principal, sendo a salada aquele que os alunos menos optam por integrar na sua ementa diária. Por ordem de preferência, os alimentos consumidos pelos alunos encontram-se registados no gráfico abaixo.



Trinta e sete pontos percentuais dos alunos afirmam não gostar dos almoços na cantina e muitos dos alunos inquiridos deixam parte da refeição, apontando como principais razões justificativas o facto de não gostarem da comida ou esta não estar bem cozinhada, principalmente.

Relativamente ao número de funcionários que se encontram a exercer funções neste espaço escolar, a maioria dos alunos entende que o número de funcionários é suficiente e, nas suas opiniões, os funcionários na cantina são importantes principalmente para distribuir mais rapidamente as refeições e para controlar o comportamento, mostrando-se 69 % satisfeitos e muito satisfeitos com a forma de atendimento dos mesmos.

Os alunos, relativamente à qualidade das refeições fornecidas, consideram que estas são usualmente servidas quentes, os alimentos são bem confeccionados, os pratos são bem apresentados e a quantidade de comida proporcionada é suficiente.

Quanto ao grau de satisfação da cantina em relação à forma de tirar a senha, os alunos mostram-se muito satisfeitos ou satisfeitos, sendo apenas de três pontos percentuais aqueles que se dizem pouco satisfeitos. Os alunos afirmam que o tempo de espera na fila da cantina é grande, sendo que apenas 25 % se mostram satisfeitos e muito satisfeitos. De referir que cerca de 21 % dos alunos inquiridos consideram o custo por refeição caro.

Em relação ao ambiente e à limpeza da cantina, grande parte dos alunos considera ambos bons.

Questionados sobre aspetos a melhorar na cantina, os alunos responderam o que se encontra elencado na tabela a seguir:

ASPETOS A MELHORAR	N.º ALUNOS	%
<b>Alargamento do horário de funcionamento</b>	64	31
<b>Menos tempo de espera na fila</b>	147	71
<b>Mais funcionários na cozinha</b>	33	16
<b>Menos barulho</b>	105	50
<b>Música ambiente</b>	144	69
<b>Mais limpeza do espaço</b>	64	31
<b>Maior quantidade de alimentos</b>	66	32
<b>Alimentos melhor cozinhados</b>	142	68
<b>Maior diversidade da ementa</b>	120	58

Quanto às sugestões apresentadas a fim de melhorar o serviço na cantina, os alunos referiram a melhoria do comportamento dos seus pares, mudança de funcionário vigilante e maior diversidade das ementas com inclusão de alguns pratos que, embora não sendo tão saudáveis e equilibrados, são mais do agrado dos alunos.

Da análise das respostas dos alunos ao inquérito apresentado, verifica-se por vezes alguma contradição nas respostas dadas.

Na resposta aberta sobre os aspetos a melhorar na cantina, alguns alunos revelaram falta de seriedade, usando uma linguagem desadequada.

## **VI- Análise dos resultados – Inquérito aos Pais e Encarregados de Educação**

No inquérito dirigido aos pais e encarregados de educação, a quantidade de respostas por estabelecimento educativo foram as seguintes:

Jardim de Infância da Gafanha da Encarnação - Norte	<b>3</b>	3%
Jardim de Infância da Gafanha da Encarnação - Centro	<b>4</b>	4%
Jardim de Infância da Gafanha da Encarnação - Sul	<b>9</b>	9%
Jardim de Infância da Gafanha do Carmo	<b>4</b>	4%
Escola Básica 1.º Ciclo - Costa Nova	<b>0</b>	0%
Escola Básica 1.º Ciclo - Gafanha Encarnação - Norte	<b>4</b>	4%
Escola Básica 1.º Ciclo - Gafanha Encarnação - Centro	<b>8</b>	8%
Escola Básica 1.º Ciclo - Gafanha Encarnação - Sul	<b>0</b>	0%
Escola Básica 1.º Ciclo - Gafanha Carmo	<b>1</b>	1%
Escola Básica 2.º e 3.º Ciclos - Gafanha Encarnação	<b>74</b>	70%

Cerca de 82% dos pais e encarregados de educação que responderam afirmaram que os respetivos educandos almoçam na escola / jardim e, em termos de frequência:

Todos os dias de aulas (5 vezes por semana)	<b>44</b>	42%
A maior parte dos dias de aulas (três ou quatro vezes por semana)	<b>38</b>	36%
Poucas vezes por semana (uma ou duas vezes por semana)	<b>4</b>	4%

Em relação às razões que levam o educando a almoçar na cantina da escola, os encarregados de educação responderam o seguinte:

Porque é mais barato	<b>6</b>	6%
Porque não há tempo para preparar a refeição em casa	<b>28</b>	27%
Porque é mais cômodo	<b>21</b>	20%
Porque ir a casa demora muito tempo	<b>25</b>	24%
Outro	<b>17</b>	16%

Em relação à questão sobre se o educando comenta com os pais a refeição da cantina, 38% dizem que isso acontece sempre e que 41% o faz por vezes. E no que diz respeito a esses comentários:

*Encarregados de Educação cujos educandos frequentam os Jardins de Infância*

- Os educandos informam, de uma maneira geral, sobre a ementa e se gostaram ou não da alimentação e se consomem totalmente.
- Não se chega, naturalmente, a nenhuma conclusão sobre as preferências sobre a alimentação servida, uma vez que há alunos que gostam e outros que não

- Alguns encarregados de educação afirmam orgulhosamente que os seus educandos comem sempre tudo, mesmo que não gostem da ementa ou da confeção.
- Não existem significativos apontamentos negativos em relação ao serviço da refeição.

#### *Encarregados de Educação cujos educandos frequentam o Primeiro Ciclo*

- De uma maneira geral, os alunos continuam a informar os encarregados de educação sobre a refeição consumida e que, de uma forma mais ou menos habitual, afirmam que não apresentam queixas significativas.
- Interessante é verificar que há pais e encarregados de educação com a seguinte atitude pedagógica, ilustrada por exemplo no seguinte comentário: «De um modo geral, não apresenta queixas. Gosta da comida. Queixa-se da diversidade que, por vezes, não lhe agrada. Eu vejo isto como uma aprendizagem.»

#### *Encarregados de Educação cujos educandos frequentam o Segundo e Terceiro Ciclo*

- Os comentários traduzidos pelos pais e encarregados de educação referentes ao que os respetivos educandos lhes transmitem são menos abonatórios do serviço da cantina: são mais os pais de alunos que informam que os seus filhos desgostam da alimentação e do serviço fornecido pela cantina, adiantando situações de que a qualidade é fraca, nem sempre é saborosa («sobretudo quando é peixe», «alimentos muito industrializados e processados»), sabor ensosso e confeção deficiente («batatas cozidas estão crudas», «o arroz está rijo», «a massa não sabe a nada»).
- Outras críticas têm a ver com a pouca quantidade da comida fornecida, com a repetição de ementa (pouca variedade), com a qualidade da sopa, com o sabor dos alimentos servidos no prato (poucos temperos)
- Há igualmente uma quantidade significativa de pais a indicar que os respetivos educandos gostam das refeições que fazem na escola
- Verificam-se opiniões que estão mais intimamente relacionadas com o gosto pessoal dos alunos e que, portanto, depois se reflete naquilo que os pais consideram ser a realidade do serviço da cantina
- Existem queixas acerca da confeção das refeições em que envolvem peixe, e que por vezes a refeição é servida fria.

Questionados sobre as razões dos respetivos educandos não almoçarem na cantina, os pais e encarregados de educação apresentaram várias razões para essa circunstância e conclui-se que quando os alunos não almoçam na cantina não tem a ver com o facto de não gostarem do almoço servido nesta.

Porque mora perto de casa	<b>22</b>	21%
Porque prefiro que almoce em casa	<b>9</b>	9%
Porque não gosta do almoço da cantina	<b>2</b>	2%
Outro	<b>75</b>	71%

Foi perguntado aos pais e encarregados de educação sobre a opinião que estes têm sobre o almoço servido na cantina ou no ATL que os educandos frequentam. As respostas centraram-se no seguinte:

- A maioria dos pais e encarregados de educação considera que:
  - o almoço é adequado
  - tem uma opinião favorável
  - a refeição é razoável
  - o sabor é variável consoante o gosto do educando
  - está satisfeita com o serviço prestado
  - está ciente das dificuldades e complexidades inerentes a este tipo de serviço
  - reconhece que tem havido melhorias
- Outra grande parte dos pais e encarregados de educação não tem qualquer opinião sobre a refeição servida nas cantinas e ATLs nem sobre o serviço
- Alguns pais apresentam uma opinião negativa em virtude de:
  - quantidade insuficiente
  - o facto da ementa por vezes não corresponder ao publicado

- *espaço sujo*
- *necessidade de mais qualidade ao nível da confeção*
- *necessidade de maior diversidade de ingredientes*
- *a qualidade da refeição tem vindo a decrescer ao longo do tempo (opinião de pais com vários filhos que já frequentaram anteriormente a escola e que têm termo de comparação)*
- *a temperatura a que a refeição é servida*

No final do questionário, foi deixado um espaço para que os pais e encarregados de educação pudessem fazer os comentários que achassem relevantes e que também pudessem deixar sugestões para o serviço de cantina. Assim, foram reunidas as seguintes observações:

- «*Mudem de empresa.*»
- «*A ementa deve ser mudada, para melhor.*»
- «*[melhorar] A higiene do espaço.*»
- «*[a cantina] Podia ter mais mesas e ser mais organizada.*»
- «*O espaço é muito agradável.*»
- «*Investir mais na diversificação dos legumes e na fruta.*»
- «*Pretendemos que a qualidade dos alimentos seja melhor e que se proceda a uma reavaliação das ementas. Por vezes, a confeção dos alimentos pode ajudar a que o prato do dia seja mais apetecível. O nosso educando mostra muito desagrado em relação às refeições.*»
- «*Deviam melhorar a qualidade e o aspeto da comida.*»
- «*O almoço deve apenas ser pago conforme o consumido pelo aluno e ser mais diversificado.*»
- «*Os encarregados poderiam frequentar a cantina. Os encarregados de educação conversam com o diretor de turma e seguidamente com a direção para proceder a uma marcação na cantina.*»
- «*Quando prato é de gosto do aluno deixar que possa repetir.*»
- «*Dar a possibilidade aos encarregados de educação de almoçarem na cantina um determinado número de vezes, de uma forma aleatória, para avaliarem a qualidade do serviço.*»
- «*Servir a comida quente e maior quantidade.*»
- «*O comer devia saber um pouco melhor para atrair as crianças a comer tudo; como algumas crianças não gostam de legumes a sopa devia vir mais vezes passada porque assim eles não veem os legumes e comem tudo.*»
- «*Sugestão: de vez em quando, EE que estejam disponíveis virão almoçar na escola, após marcação prévia de senha.*»
- «*Que controlem mais a refeição dos alunos.*»
- «*Chamo à atenção para a necessidade de uma melhor divulgação das respectivas ementas através de uma newsletter para os e-mail's dos encarregados de educação, por forma confirmar, junto dos alunos, o cumprimento do estipulado nessas ementas, visto que várias são as vezes em que alteram no próprio dia os pratos indicados. Sabendo que esta postura é tomada pela empresa fornecedora das refeições, entendo que através de uma maior e melhor fiscalização do cumprimento da qualidade e do definido como refeição, dever-se-ia programar visitas surpresa à cantina da empresa, bem como aos refeitórios das escolas e atel's. Considero estas medidas e outras que poderão implementar como dissuadoras de má postura, bem como incentivo ao cumprimento do estipulado.*»
- «*Melhorar a comida e a organização na fila para a mesma.*»

## VII- Avaliação dos objetivos propostos no estudo

No início deste estudo foram apresentados os objetivos essenciais para a sua realização. Faremos, então, a respetiva análise da consecução desses mesmos objetivos.

Objetivo 1 - conhecer o grau de satisfação dos alunos dos vários ciclos de ensino e dos encarregados de educação em relação ao serviço de fornecimento de refeições

Os alunos estão, de uma maneira geral, satisfeitos em relação ao serviço de fornecimento de refeições. Os encarregados de educação estão igualmente satisfeitos com o serviço. Não se chega a nenhuma conclusão perentória ou objetiva que indique que os alunos e os respetivos encarregados de educação apresentem um significativo grau de insatisfação em relação à cantina. Contudo, existem críticas e reparos.

É importante referir que os alunos que não utilizam o serviço de fornecimento de refeições, de qualquer grau ou nível escolar, não o fazem por não gostarem da alimentação fornecida, mas sim por razões de proximidade geográfica ou tempo.

Objetivo 2 - aferir do grau de qualidade da alimentação fornecida, do ponto de vista do utente e conhecer os aspectos apontados como mais negativos

Em relação à qualidade da alimentação fornecida, as opiniões dos utentes revelaram-se díspares, diversas e por vezes contraditórias. Por um lado, os alunos afirmam que a quantidade é insuficiente, ou que a comida é servida fria, ou que por vezes alguns alimentos estão mal confeccionados, ou que queriam mais diversidade de ementa e de complementos. Por outro lado, os alunos não se servem dos vários componentes da refeição a que têm direito (sopa, pão, prato, complementos e saladas, sobremesa ou fruta), ou afirmam que gostam e que desejariam repetir, ou que até aplaudiriam a ideia de servir mais quantidade, sobretudo quando a refeição é do seu agrado.

Existe da parte dos alunos uma opinião que é sólida e que perpassa quase todos os utentes do serviço: trata-se do paladar e da qualidade como os alimentos são confeccionados. Muitos alunos afirmam que os alimentos poderiam estar mais bem temperados e confeccionados e, muito importante igualmente, que a refeição fosse servida minimamente quente.

De uma forma geral, os alunos e os respetivos pais e encarregados de educação estão conscientes de que poderia haver um maior cuidado na seleção dos ingredientes para as refeições e que a ementa poderia igualmente ser um pouco mais diversificada, procurando também evitar-se um recurso tão recorrente a alimentos processados.

O barulho existente nas cantinas e o tempo de espera nas filas são outros aspectos negativos apontados pelos alunos.

Objetivo 3 - inferir uma imagem acerca dos hábitos alimentares dos alunos

No seguimento de um estudo já realizado há alguns anos, pode-se concluir que houve algumas melhorias no que diz respeito aos hábitos alimentares dos alunos. Apesar de assistirmos a uma quantidade significativa de alunos que não consome sopa nem salada à refeição, esse valor tem vindo a diminuir.

Durante o período de tempo que têm destinado para as suas refeições (almoço), os alunos que o fazem utilizando as cantinas procuram ser bastante breves, uma vez que ansiam fortemente por captar o máximo de tempo para as suas brincadeiras. Além disso, a postura durante a fila de espera bem como à mesa é algo ruidosa e por vezes bastante conflituosa com os restantes alunos aí presentes, revelando impaciência e egoísmo.

São poucos os alunos que arrumam as respetivas cadeiras nos lugares que ocuparam para consumir a refeição, mas também são poucos aqueles que deixam lixo (saqueta de plástico do pão ou invólucro do talher) sobre a mesa.

À mesa, assistimos ainda a alguns alunos a não saber estar sentados convenientemente: arrastam cadeira, sentam-se de lado ou de forma oblíqua... No consumo da própria refeição, notam-se ainda a falta de desenvolvimento de algumas competências essenciais: saber pegar corretamente nos utensílios, colocação do prato ou da malga da sopa, saber cortar os alimentos no prato, saber descascar uma peça de fruta...

Nota-se que há ainda trabalho a fazer-se no sentido de consolidar as aprendizagens que os alunos realizam ao longo dos vários anos de escolaridade, mas também continuar a insistir nos vários projetos e parcerias que, naturalmente, têm dado fruto nesta área.

Objetivo 4 - encontrar sugestões para áreas de melhoria no que diz respeito ao serviço da cantina.

Adiantar um conjunto de sugestões para áreas de melhoria é sempre algo subjetivo e necessita obrigatoriamente de uma ponderação antecipada. Depois de ter sido realizado este estudo e recolhida a informação junto dos vários intervenientes, podemos, até certo ponto, apresentar as seguintes áreas de melhoria, uma vez que nos parece serem as mais prementes neste âmbito.

Naturalmente, os leitores deste relatório, os decisores, as estruturas intermédias e de gestão são livres de concordar, modificar ou encontrar novas formas de melhoria ou inclusivamente considerar não se proceder a qualquer alteração do sistema.

Sugerimos então o seguinte, como áreas de melhoria:

**A. - Controlar mais incisivamente o comportamento dos alunos no momento da refeição**

Apesar de ser uma perspetiva que se espera seja trabalhada em casa, com a família, o certo é que, em grupo e motivados pelas sociologias de grupos, os alunos têm comportamentos específicos que não se enquadram naquilo que é expectável. Ninguém gosta de ver alguém numa sala de refeições aos gritos, aos berros ou a correr para ir ao encontro de um colega. Esta medida implicará necessariamente da presença de assistentes operacionais, docentes, encarregados de educação ou mesmo outros alunos, para que, de forma regulamentada e organizada se realize um processo de trabalhos que conduza ao objetivo de redução significativa do ruído, dos conflitos e das situações consideradas anómalas e antissociais da conduta dos alunos nos locais e no período destinados à refeição.

Esta medida deve igualmente considerar a melhoria do espaço da refeição, procurando criar um ambiente de melhor qualidade, incluindo música ambiente, luz e cor, plantas. Com a apologia de que o meio que rodeia os sujeitos pode contribuir de alguma forma para a mudança dos seus comportamentos, deve ser equacionada a hipótese inclusive de solicitar o apoio e a participação dos próprios alunos para melhorar o espaço da refeição.

**B. - Continuar com os programas e projetos para levar os alunos a terem uma alimentação completa e correta**

Os efeitos pedagógicos dos vários programas e projetos relacionados com a saúde da alimentação e os hábitos alimentares demoram tempo a fazer efeito, não devendo os educadores deixar de continuar a apostar nessa perspetiva. Assim, é importante prosseguir nessa política e procurar igualmente incorporar as famílias dos alunos nesta tarefa.

**C. - Equacionar uma forma de convidar ou permitir aos encarregados de educação a visita às cantinas em horário da sua utilização ou mesmo fazer eventual uso do serviço da cantina**

Alguns encarregados de educação fizeram a sugestão e argumentaram com lógica o facto de poderem participar, em situações pontuais, no momento da refeição dos educandos. Esta medida é, em muitos sentidos, complicada do ponto de vista regulamentar e também pode prefigurar-se como debatível em termos pedagógicos e psicológicos, uma vez que as crianças e alunos podem ter comportamentos diferenciados consoante a idade e a presença de colegas, podendo esta medida ter efeitos contraproducentes aos que são em teoria esperados. De qualquer modo, e mesmo que os pais não façam o consumo da refeição, permitindo-lhes o estatuto de observadores terá o efeito de conferir aos próprios pais a informação de como se processa toda a ambiência da refeição escolar. Em certo sentido, os pais podem e devem colaborar com as valências das escolas na formação das crianças e jovens.

**D. - Procurar melhorar a qualidade, variedade e a confeção dos alimentos, tornando a refeição mais atraente ao paladar, sem violar as regras nutricionais do MEC, e evitar que a refeição seja servida fria**

É natural que uma refeição agradável ao paladar tem mais efeito na pessoa do que alimentos pouco apelativos do ponto de vista do sabor. Não se trata de uma maneira para adicionar mais sal aos alimentos; trata-se de uma forma de incorporar na confecção ou na apresentação um conjunto de temperos que suscitem o gosto de quem utiliza a cantina. Por isso, recorrer-se a ervas aromáticas e outros temperos semelhantes, bem como a preparações que confirmam mais sabor aos alimentos será um bom caminho para que os alunos degustem a refeição de maneira completa.

Por outro lado, variar as ementas, procurando introduzir mais alguns alimentos frescos em detrimento de alimentos demasiado processados será igualmente uma forma de apelar ao gosto dos utilizadores.

Por fim, evitar que a refeição seja servida fria e que os alimentos estejam confeccionados de forma deficiente, ou seja, pouco cozidos ou demasiado cozidos.

## **VIII- Conclusão**

Muitas opiniões reveladas pelos encarregados de educação revelam desconhecimento em relação ao funcionamento da cantina e do fornecimento das refeições. Por um lado, alguns pais dizem que não sabem qual a ementa, mas existe a publicação das ementas no site do Agrupamento e nas vitrines de cada ATL. Por outro lado, a maior parte dos encarregados de educação não visitou as instalações onde são servidas as refeições e, por

vezes, advogam opiniões menos favoráveis sem conhecimento de causa. Nesta linha, seria importante os pais e encarregados de educação visitarem os espaços onde são fornecidas as refeições para atestarem da limpeza, segurança e qualidade do espaço.

As opiniões que os pais e encarregados de educação revelam em relação às opiniões divulgadas pelos respetivos educandos ilustram o gosto e a preferência específica do próprio aluno relativamente aos alimentos e à confeção. Há pais, contudo, que conseguem filtrar a opinião dos educandos em relação às suas preferências. Não se fica, todavia, com uma opinião sólida acerca do que os pais e encarregados de educação manifestam em relação ao serviço da cantina.

Em relação a sugestões de melhoria, grande parte dos pais e encarregados de educação propõe que a cantina seja aberta à sua utilização esporádica ou usual para que aqueles possam avaliar do serviço. Sugerem também que deverá haver maior cuidado na entrega do prato aos alunos: a comida deverá ser servida quente e mais condimentada (mais apetecível e saborosa para os alunos).

Os hábitos e processos alimentares dos alunos não são os mais saudáveis no 2.º e no 3.º ciclo. Se, por um lado, assistimos às crianças e alunos do 1.º ciclo a consumirem a refeição completa (sopa, pão, prato, sobremesa) e a terem uma postura à mesa considerada razoável, por outro lado, vemos os alunos do 2.º e 3.º ciclo, na cantina, a não comerem a sopa, a selecionar o acompanhamento, a não consumirem saladas, a não levarem a sobremesa quando esta é fruta... Apesar de ter havido nos últimos anos um grande esforço por parte de inúmeros programas e projetos que visam educar para uma alimentação saudável, assistimos consternados a um tipo de postura dos alunos que não está de maneira nenhuma em consonância com esses ensinamentos.

Podemos encontrar justificação para estes factos na presença ou na ausência de um adulto durante o momento da refeição. Assim, é comum as crianças e os alunos do 1.º ciclo almoçarem sob a supervisão e o acompanhamento de uma assistente operacional. No 2.º e 3.º ciclo, apesar de, na cantina e durante o período do almoço, existir assistentes operacionais, o impacto da supervisão não resulta nos mesmos fins a que assistimos nos graus mais baixos; além disso, o facto de os alunos serem mais velhos e o efeito de self-service podem também contribuir para que os alunos seleccionem fortemente o que transportam no tabuleiro para a sua refeição.

Algo que é bastante do desagrado de quem supervisiona os alunos durante o período de almoço é a sua postura, quer na fila da cantina, quer propriamente à mesa. Lamentavelmente muitos alunos têm comportamentos muito ruidosos e agressivos entre si, apesar de serem chamados a atenção pela assistente operacional. Além disso, à mesa, ainda vemos alunos que gritam, não arrumam as cadeiras, deixam lixo nas mesas e no chão, etc. Naturalmente que este cenário não é genérico, ou seja, uma grande parte de alunos não tem este tipo de comportamentos e sentem-se mesmo incomodados com a atitude dos outros colegas prevaricadores. De qualquer forma, temos assistido a melhorias ao longo dos anos.

Acreditamos que o trabalho desenvolvido pelos vários projetos e programa de promoção para uma alimentação saudável, bem como a educação que é feita no sentido de formar os alunos para uma postura correta à mesa irá com certeza trazer os seus frutos no futuro.

Data - fevereiro de 2015

A Equipa de Autoavaliação,  
Graça Ramalheira, Luís Simões, Marisela Simões, Nuno Machado