

SERVIÇO DE CANTINAS/LANCHONETES



Aos Serviços de Ação Social, cabe participar no Júri do Concurso para a seleção de gestores das Cantinas, fazer o acompanhamento/avaliação dos serviços prestados e propor medidas para melhoria das condições.

As Cantinas/Lanchonetes da Uni-CV são terceirizadas mediante concurso (exceto a da ECAA que herdou cozinheiras da gestão anterior e manteve-a).

Decorre no momento uma experiência de parceria com o RPCV (Restaurante Popular de Cabo Verde) no Campus do Palmarejo.

Os SAS têm feito o acompanhamento da prestação dos serviços prestados pela referida Empresa.

Entre os dias 1 a 8 de dezembro de 2014, foi aplicado o Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes, a fim de medir o grau de satisfação referente ao serviço prestado pelo RPCV à comunidade académica da Uni-CV, após um mês da sua instalação no Campus do Palmarejo.

De um universo de 299 inscritos, 120 clientes recarregam o cartão com frequência e destes, 60 responderam aos questionários, sendo que a taxa de resposta se situa em 50%. O questionário teve como lema "ajude-nos a melhorar" e respondido de forma anónima.

Pretendia-se conhecer o grau de satisfação dos clientes pelos serviços prestados pelo RPCV como forma de reorientar a coordenação entre os SAS e o RPCV, de modo a garantir uma melhoria contínua e responder às reais necessidades da Academia.

A Uni-CV agradece aos que tiveram a gentileza de colaborar neste processo de avaliação e, de modo particular, à ACAD que colaborou na aplicação do inquérito, com o apoio de outros Serviços desta Academia.

Conclusões e breves recomendações:

Duma forma geral, os Serviços de Ação Social congratulam-se com a melhoria do serviço prestado na Cantina do Campus do Palamrejo. Houve, sem margem para dúvidas, uma melhoria significativa, como demonstra o quadro-infra, que reflete a opinião dos que se disponibilizaram para colaborar connosco nesta avaliação.

A variedade do menu chama a nossa atenção e sugestões foram deixadas (ítem 10) tendo em vista a sua melhoria.

Quadro síntese dos resultados em relação ao grau de satisfação dos clientes (em %):

ÍTEM AVALIADO	SATISFEITO (%)	MUITO SATISFEITO (%)	TOTAL (%)
---------------	----------------	----------------------	-----------

P1 - o grau de satisfação geral em relação ao serviço prestado pelo restaurante;	60,0	11,6	71,6
P2 - a variedade de menu;	37,7	8,20	45,9
P3 - a qualidade da refeição;	35,48	16,13	51,61
P4 - ao controlo em relação a quantidade de refeição enviada em detrimento aos números dos inscritos;	36,6	11,6	48,2
P5 - A forma como o suco está disposto em cima do balcão;	47,5	14,7	62,2
P6 - ao material para colocação do suco (copo descartável);	44,8	10,3	55,1
P7 - a higienização do restaurante;	58,3	25,0	83,3
P8 - o tempo e o processo de atendimento;	30,0	16,6	46,6
P9 - a qualidade de atendimento;	28,3	51,6	79,9

Apesar das melhorias, estamos concientes de que existem aspectos que necessitam, a curto prazo, de medidas de correção, as quais forma comunicadas ao RPCV.