

Conclusões da Análise dos Dados do Estudo - “Grau de Satisfação dos utentes na utilização do bar da Escola Cristóvão Falcão”

Os dados obtidos pelo tratamento estatístico efetuado a 146 estudantes e 16 docentes da Escola Básica^{2,3} Cristóvão Falcão de Portalegre, acerca do “Grau de satisfação dos utentes na utilização do bar da Escola Básica ^{2,3} Cristóvão Falcão”, salienta-se que:

Foram atingidos os objetivos propostos, uma vez que foi avaliado o grau de satisfação dos utentes em relação aos alimentos oferecidos no bar, ao consumo dos diversos alimentos no bar e aos alimentos saudáveis que gostariam que estivessem disponibilizados no bar.

Da caracterização da população do estudo, concluiu-se que:

- A distribuição dos utentes, segundo o sexo, foi mais representativa no sexo masculino, com 85 utentes, ao que equivale a 52,5%.
- Relativamente aos grupos etários, mais representativos foi o de 11 anos, com 47 crianças/jovens, correspondendo a 29% e o de 12 anos, com 36 crianças/jovens, correspondendo a 22,2%.
- Quanto ao número de vezes por semana que os utentes utilizam o bar no período da manhã, é apresentado com uma média de 2,06 vezes e no período da tarde é referenciado com uma média de 1,56 vezes.

Da caracterização do grau de satisfação dos utentes em relação aos alimentos oferecidos no bar, concluiu-se que:

- O grau de satisfação dos utentes foi avaliado através de várias dimensões e cada dimensão foi avaliada por vários indicadores. Todos variavam entre um score mínimo de 1 e um score máximo de 5.
- Foi avaliada a consistência interna de todas as dimensões através do alfa cronbach, apresentando todas as dimensões valores de grande fiabilidade, nomeadamente: *Atendimento ao nível da simpatia e eficiência*, com o valor de 0,8785; *Higiene no atendimento*, com o valor de 0,9038; *Qualidade e preço do produto*, com o valor de 0,7408; *Oferta de produtos líquidos e sólidos*, com o valor de 0,6359.
- A dimensão *Atendimento ao nível da simpatia e eficiência* obteve um score médio com o valor de 2,61. Esta dimensão foi avaliada por 4 indicadores: *Simpatia do funcionário*, que obteve um score médio com o valor de 3,35. *Rapidez no atendimento*, que obteve um score médio com o valor de 2,36. *Organização da fila*, que obteve um score médio com o valor de 1,96. *Disponibilidade do funcionário*, que obteve um score médio com o valor de 2,79.
- A dimensão *Higiene no atendimento* obteve um score médio com o valor de 3,44. Esta dimensão foi avaliada por 4 indicadores: *Manuseamento dos alimentos*, que obteve um score médio com o valor de 3,26. *Higiene da farda do funcionário*, que obteve um score médio com o valor de 3,54. *Higiene da loiça*, que obteve um score médio com o valor de

3,55. *Limpeza geral do bar*, que obteve um score médio com o valor de 3,31.

- A dimensão *Qualidade e preço do produto* obteve um score médio com o valor de 3,42. Esta dimensão foi avaliada por 2 indicadores: *Qualidade do produto oferecido*, que obteve um score médio com o valor de 3,60. *Preço do produto oferecido*, que obteve um score médio com o valor de 3,24.
- A dimensão *Oferta de produtos líquidos e sólidos* obteve um score médio com o valor de 3,20. Esta dimensão foi avaliada por 2 indicadores: *Há muita variedade de produtos disponíveis líquidos*, que obteve um score médio com o valor de 3,09. *Há muita variedade de produtos disponíveis sólidos*, que obteve um score médio com o valor de 3,31

Da caracterização do consumo dos alimentos habitualmente consumidos pelos utentes no bar, concluiu-se o seguinte:

- Da leitura e análise dos dados, observou-se que a maioria dos alimentos consumidos apresenta o maior valor percentual no *nunca consumo*. Encontramos algumas exceções, nomeadamente: as tostas, apresentam maior valor percentual no *consumo raramente*, com o valor de 37,4% e no *consumo alguns dias por semana*, com o valor de 30,3%; a água apresenta maior valor percentual no *consumo alguns dias por semana*, com o valor de 43,6% e no *consumo diariamente*, com o valor de 29,5%. Podemos também verificar que a água e as tostas apresentam maior valor de média, 2,92 e 2,17 respetivamente.

- Também encontramos alguns alimentos que além do maior valor percentual no *nunca consumo*, apresentam um outro valor considerável, nomeadamente: o sumo de laranja natural, apresenta o valor percentual no *consumo alguns dias por semana*, com o valor de 28,2%; as boleimas, as sandes de lombo com alface e tomate, as napolitanas, o pão de leite e bolo finto, apresentam o valor percentual no *consumo raramente*, com os valores de 31%, 29%, 26,9%, 25,8% e 25,6% respetivamente.

Da caracterização dos alimentos saudáveis que gostariam que estivessem disponibilizados no bar, concluiu-se que:

- Os alimentos saudáveis que apresentam maior aceitação são: cachorros, batidos de fruta, gelatina e pasteis de carne, com os valores percentuais de 84,1%, 58,2%, 55,7% e 54,4% respetivamente.
- Os alimentos saudáveis que apresentam maior rejeição são: salada de fruta, sandes de queijo fresco com ou sem alface e bolo de mel ou cenoura à fatia, com os valores percentuais de 51,9%, 69,6% e 70,3% respetivamente.

Das sugestões dos utentes, relativamente aos alimentos saudáveis que gostariam que estivessem disponibilizados no bar, concluiu-se que:

- A maioria dos utentes não apresentou sugestões. Os que manifestaram referiram os seguintes alimentos: sandes de atum, apresentado por 11 utentes; fruta diversa, apresentado por 4 utentes; ovo cozido, apresentado por 3 utentes; sandes de frango, apresentado por 2 utentes e bolo de iogurte, bolo

de laranja, pastéis de carne com massa quebrada (no forno), tarte de vegetais, sopa de legumes, hamburger de vegetais e empada de vegetais, apresentado por 1 utente.

Este estudo forneceu dados científicos que justifica alguma reestruturação do bar da Escola Básica 2,3 Cristóvão Falcão, podendo também haver eventualmente alteração em alguns alimentos disponibilizados no mesmo.