

**INSTITUTO FEDERAL
GOIANO**

1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA CANTINA

Cristalina
3 de setembro de 2018

COMISSÃO ORGANIZADORA

FISCAIS DO CONTRATO

Maria de Fátima Lucimara Santos Nóbrega

Cristiano Oliveira de Souza

Bruniennre Barboza dos Santos

PARCEIROS

TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Tales de Oliveira Tavares

ESTAGIÁRIO

Augusto Ferri Neto

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA AOS USUÁRIOS DA CANTINA DO IF GOIANO CAMPUS CRISTALINA

FISCALIZAÇÃO CONTRATO 001/2018

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa pretende atender ao Contrato 001/2018 quanto ao controle e fiscalização da execução (item 15 do Termo de Referência) em relação à avaliação dos serviços prestados pela empresa individual Sandra Rosa de Souza de Oliveira, concessionária, além de diagnosticar a qualidade dos produtos oferecidos pela Cantina no Campus Cristalina do Instituto Federal Goiano.

A comissão responsável pela consulta foi a Comissão de Fiscalização do Contrato nº 001/2018, designada pela Portaria nº 026, de 28 de fevereiro de 2018, composta por Maria de Fátima Lucimara Santos Nóbrega - gestor, Cristiano Oliveira de Souza – Fiscal Técnico e Brunienre Barboza de Souza – Fiscal Administrativo e apoio do servidor Tales de Oliveira Tavares, responsável pela Núcleo de Assistência Estudantil e do estagiário Augusto Ferri Neto.

METODOLOGIA

Elaborou-se um questionário para coleta de dados envolvendo 08 (oito) questões sobre:

1. Vínculo com a instituição;
2. Qualidade dos lanches;
3. Oferta diária do cardápio;
4. Qualidade no atendimento;
5. Horário de funcionamento;
6. Higiene do ambiente;
7. Proposta de novos itens no cardápio e
8. Críticas e sugestões.

Foram preenchidos 117 questionários, equivalentes a aproximadamente 39% da comunidade do IF GOIANO – Campus Cristalina, divididos em aluno dos cursos regulares, aluno dos cursos de extensão, técnicos administrativos, docentes, terceirizados e comunidade externa.

O questionário foi disponibilizado por meio de um *QR-Code* e *link*, com cartazes em todas as salas de aula, no mural do corredor, no mural da cantina, no mural da copa dos servidores, no Multi Atendimento, na página Institucional do *Facebook* e na página oficial do Instituto Federal Goiano Campus Cristalina, e ficou disponível de 20 a 31 de agosto de 2018.

Após a aplicação dos questionários os dados foram tabulados em planilha Excel e analisados por meio de estatísticas descritivas.

ANÁLISE DOS DADOS

A exposição dos resultados será dividida em oito partes, de acordo com o questionário de avaliação: Vínculo com a instituição, Qualidade dos lanches, Oferta diária do cardápio, Qualidade no atendimento, Horário de funcionamento, Higiene do ambiente, Proposta de novos itens no cardápio, além de Crítica e sugestões.

✓ **Vínculo com a Instituição**

Inicialmente, para conhecimento do perfil do público entrevistado, foi questionado qual o vínculo com a instituição, segue a Figura 1.



Figura 1. Identificação do usuário: vínculo com a instituição

✓ **Qualidade dos lanches oferecidos**

De acordo com a Figura 2, 1,7% dos frequentadores classificaram a qualidade dos produtos como ruim e 42,7% classificaram como bom e 23,9% classificam como ótimo.

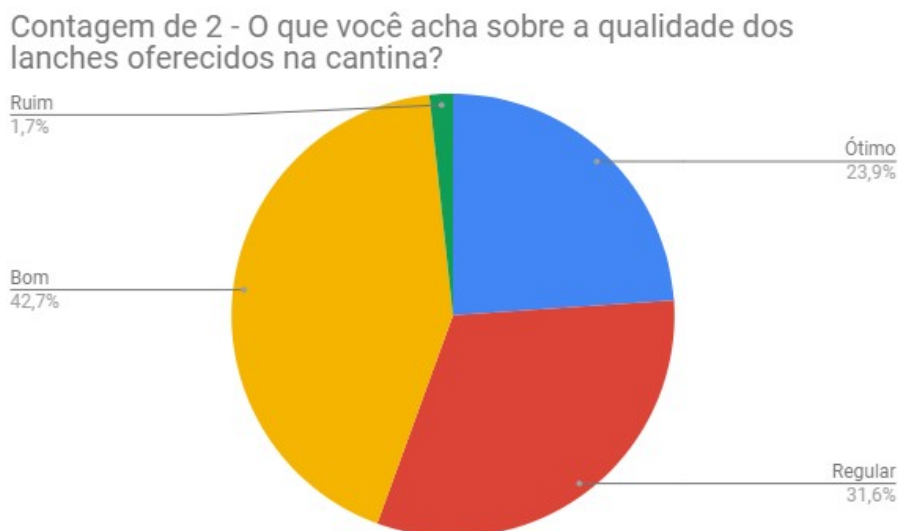


Figura 2. Qualidade dos lanches

✓ **Avaliação da oferta dos produtos**

Neste item, foi avaliado se o que está previsto no cardápio obrigatório, objeto da proposta vencedora, está sendo oferecido diariamente, conforme proposto. Observa-se que apenas 53% responderam que sempre encontram os itens à venda.

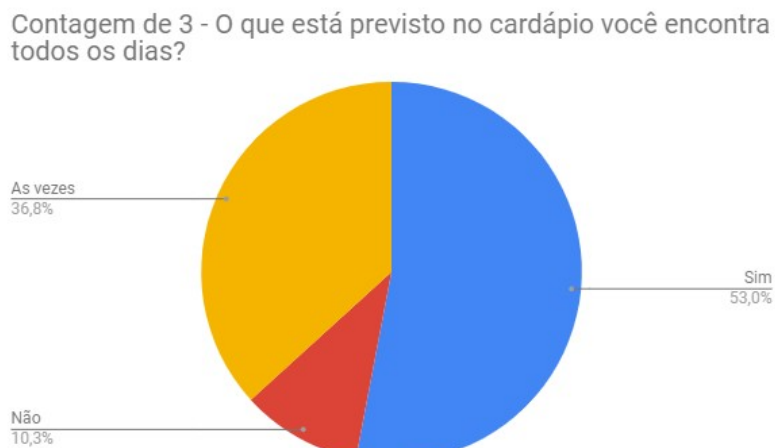


Figura 3. Oferta diária dos itens obrigatórios do cardápio

✓ **Como você classifica o atendimento**

Neste item os entrevistados puderam classificar o atendimento ao usuário. 51,3% classificou como ótimo, 41,0% como bom, 5,1% como regular e uma parcela de 2,6% classificou como ruim.

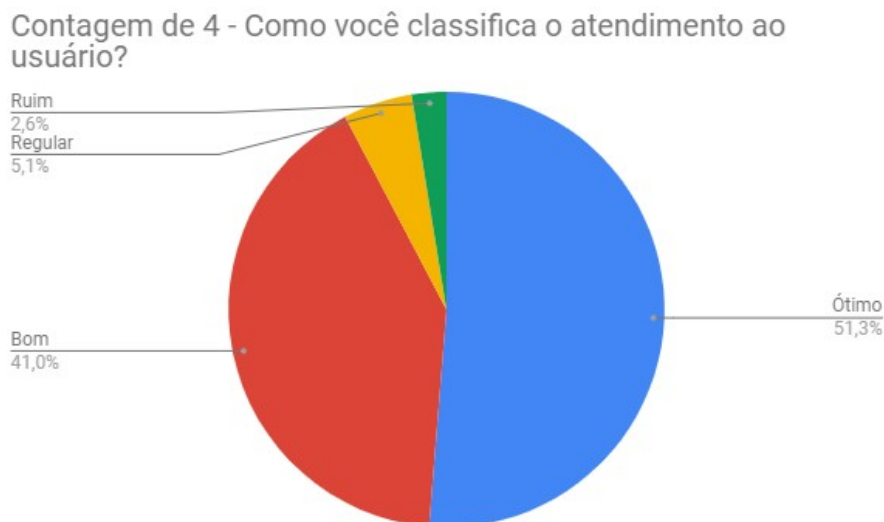


Figura 3. Qualidade do atendimento

✓ **Como você classifica a higiene do ambiente**

Neste item verificamos que a maioria dos usuários avaliou como boa (45,3%) ou ótima (51,3%) o quesito higiene do ambiente.

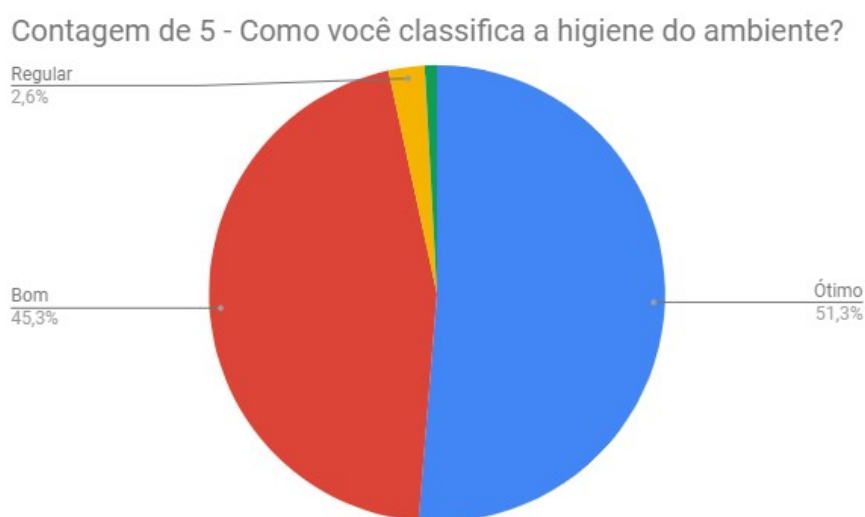


Figura 4. Qualidade do atendimento

✓ **O horário de funcionamento atende a sua necessidade**

Neste item procuramos saber se o horário de atendimento é satisfatório, verificou-se que 90,6% respondeu que sim, o horário atende a sua necessidade.

Contagem de 6 - O horário de funcionamento atende sua necessidade?

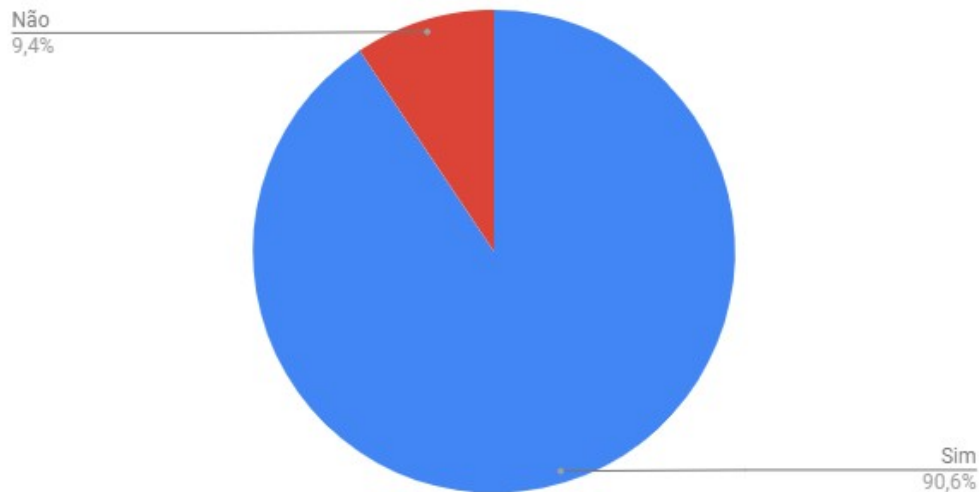


Figura 5. Horário de funcionamento

✓ **Além dos itens previstos no cardápio, você acrescentaria outras opções**

Aqui foi dada a oportunidade dos usuários sugerirem mais algumas opções para lanche.

As opções mais solicitadas foram pizza, cachorro quente, chocolate quente, coxinha, lasanha, bolinho de queijo, bebida energética, crepe, bolos variados, enroladinho de salsicha, misto quente, bolacha/biscoito e opções variadas de frutas.

✓ **Críticas e sugestões**

Neste último item os entrevistados tiveram a oportunidade de expressar livremente suas críticas e elogios, a fim de colaborar com a melhoria dos serviços prestados, apontando pontos positivos e negativos. Seguem abaixo, algumas dessas considerações.

Aspectos Positivos:

“boa qualidade nos ingredientes e nos produtos”

Aspectos Negativos:

“Nem sempre encontramos o que queremos, às vezes acaba e não temos outras opções que agrade “

“Os itens do cardápio tem um preço elevado” (grande maioria fez essa reclamação)

“Os salgados não me fazem bem, por isso opto por bolo ou pão de queijo, porém, não vendem pão de queijo todos os dias. “

“O preço do lanche é meio caro, pois somos alunos de uma instituição pública e nem todos temos condições para bancar 6,00 diariamente por mês “

“Salgados com a massa interna crua, verificar com cuidado ao colocar a venda. Achocolatados de caixinha muito gelados, quase congelados. Poucas opções de frutas frescas (sempre as mesmas, maçã, banana e laranja). Aumentar essa opção para porção de uva, ou mamão, ou melancia, ou kiwi, goiaba etc. Água de coco fresca (opção ao de caixinha (industrializado))”

“Uma atendente é um doce, mas outra é da cara ruim é preguiçosa, dá até raiva. Nunca tem coisa quentinha cedo quando a gente chega, e sempre fecham mais cedo que o expediente. Salgado velho esquentado e de má qualidade, não tem nem uma salada de fruta, nem nada, é muita preguiça de ganhar dinheiro... muito triste.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De forma geral, as avaliações dos produtos ficaram dentro da média, não ocorrendo extremos (avaliações nem muito negativas, nem muito positivas), destacando-se apenas questionamentos quanto ao preço e a qualidade/variedade dos salgados, bem como a oferta de variedade de frutas naturais. Quanto ao atendimento, as avaliações demonstraram uma satisfação dos clientes.

A partir deste diagnóstico, as partes envolvidas podem propor ações no que se refere à melhoria na qualidade dos produtos oferecidos, no ambiente e serviço da cantina, a fim de atender as demandas e expectativas dos usuários e servirá de embasamento para a próxima avaliação

Anexo I – Formulário da Pesquisa

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA CANTINA - IF GOIANO CAMPUS CRISTALINA - 2018.1

Para que o IF Goiano Campus Cristalina e a Cantina possam atender as necessidades dos usuários e identificar o grau de satisfação com os serviços atualmente prestados, solicitamos que preencham a Pesquisa de Satisfação com base no PRIMEIRO SEMESTRE DE 2018.

1 - Qual o seu vínculo com a instituição?

*

Aluno dos cursos regulares
Aluno dos cursos de extensão
Docente
Técnico Administrativo
Terceirizado
Comunidade

2 - O que você acha sobre a qualidade dos lanches oferecidos na cantina?

*

Ótimo
Bom
Regular
Ruim

3 - O que está previsto no cardápio você encontra todos os dias?

*

Sim
Não
As vezes

4 - Como você classifica o atendimento ao usuário?

*

Ótimo
Bom
Regular
Ruim

5 - Como você classifica a higiene do ambiente?

*

Ótimo
Bom
Regular
Ruim

6 - O horário de funcionamento atende sua necessidade?

*

Sim
Não

7 - Além dos itens previstos no cardápio, objeto da licitação, você acrescentaria outras opções?

8 - Críticas e sugestões:..