



PESQUISA DE SATISFAÇÃO CANTINA E RESTAURANTE

IFSP- Campus Barretos

Nutricionista Audrey A Bertolini

CRN3:9977

PERFIL DA POPULAÇÃO

- Tabela 1. Perfil da população que participaram da pesquisa de satisfação do restaurante e cantina - IFSP- Campus Barretos

Perfil da população	N	%
Alunos	58	71.7
Servidores	23	28.3
Sexo feminino	59	72.8
Sexo masculino	22	27.2
Idade	23.75*	±11.4**
Modalidade do curso		
Superiores	7	8.6
Integrados	49	60.7
Modulares	2	2.4
Setor de trabalho		
Técnico administrativo	11	13.5
Docentes	12	14.8

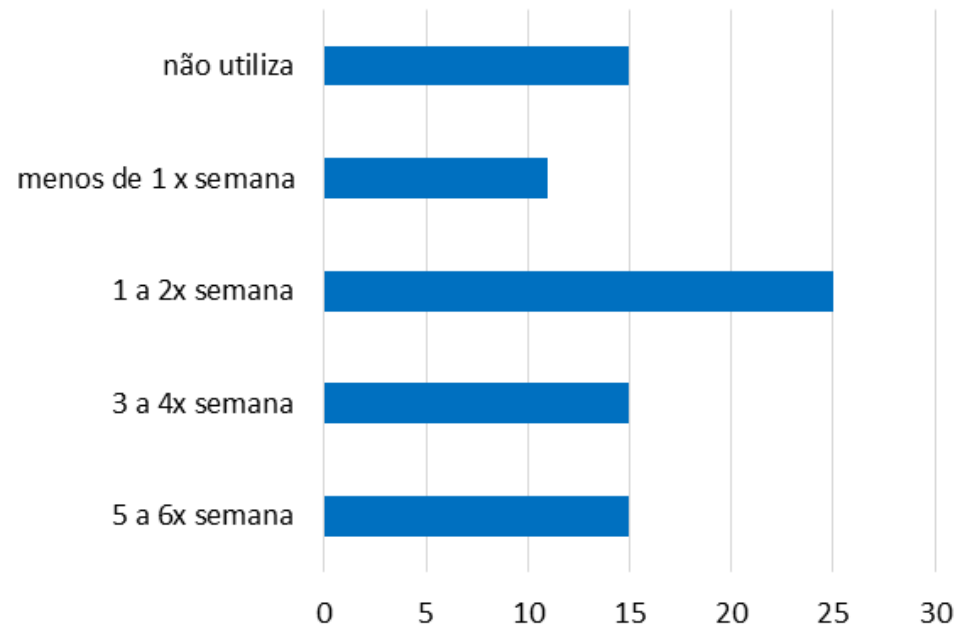
• Média ** desvio padrão

CANTINA

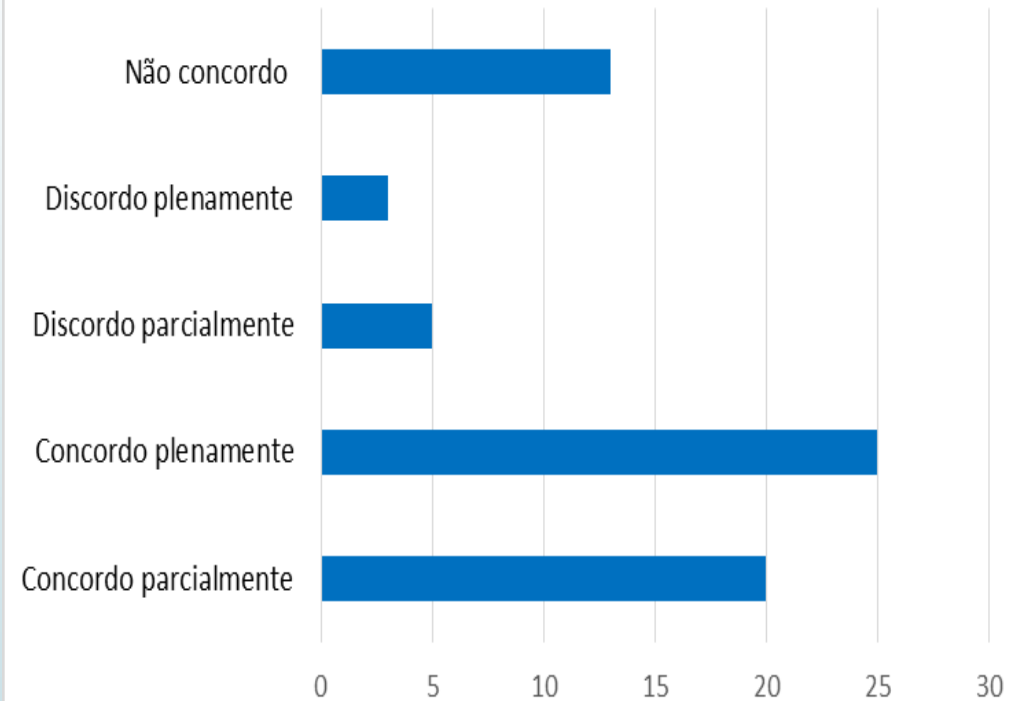
- ▶ Nível de satisfação, sendo 0-nada satisfeito e 10-extremamente satisfeito
Média: 7,38 ±1,9 pontos
- ▶ Recomendaria o consumo na cantina, sendo 0- não recomendo e recomendo fortemente
Média: 7,35 ±2,4 pontos

RESULTADOS

Quantas vezes costuma utilizar os serviços da cantina?

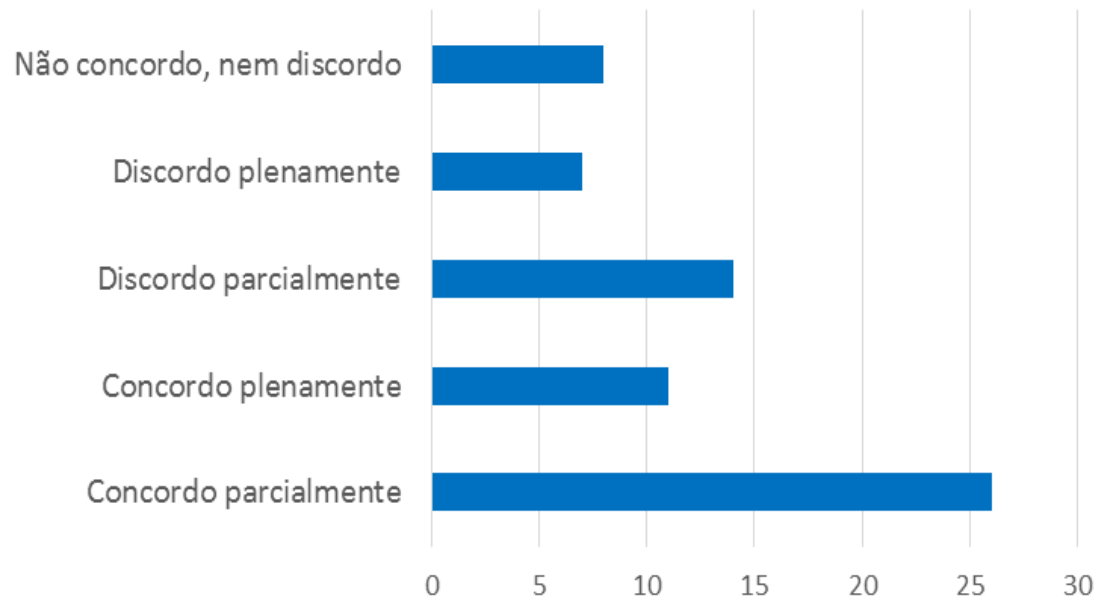


O espaço é bom, iluminado e confortável?

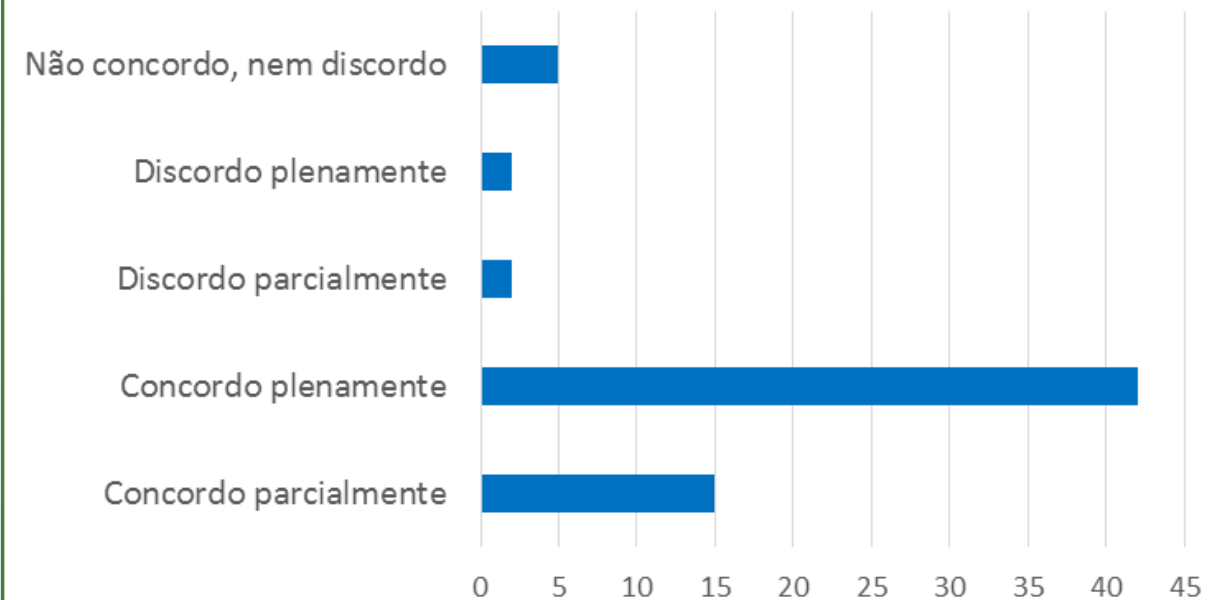


RESULTADOS

O preço é acessível e faz jus ao serviço prestado ?



Os funcionários sempre atendem com agilidade?





Quais são as suas sugestões para melhorar os serviços da cantina?

- Ter opções integrais, pão na chapa, misto, frutas in natura
- Poderia ter misto quente (presunto, mussarela, tomate e orégano, por exemplo)
- Abrir antes das 7:00 para fornecer café da manhã.
- Aumentar o espaço.
- Melhor a qualidade dos salgados.
- Diminuir o preço do Salgado, por conta disso deixo de comer lá muitas vezes
- Melhorar a variedade de produtos ofertados
- Acho que, os salgados fritos da escola deveriam ser retirado
- Abaixar os preços
- Se fosse possível, sugeriria que o horário da cantina começasse mais cedo, para atender a quem chega 7h.
- Abaixar um pouco o valor de algumas comidas, tipo o salgado.
- Variedade de produtos.



Quais são as suas sugestões para melhorar os serviços da cantina?

- A qualidade dos produtos fornecidos variam muito. Muita mudança de fornecedor e a qualidade sempre baixa. Os preços devem ser mais acessíveis, produtos muito caros.
- Pedir opiniões de novos salgados para os alunos.
- Aumentar o número de mesas.
Oferecer um café mais gourmet além do cafezinho comum.
Diminuir o açúcar do cappuccino.
Os salgados poderiam ser melhores, não são gostosos e já ouvi vários amigos dizer a mesma coisa.
- Os salgados contém pouco recheio e nem sempre são produzidos no momento da compra, fazendo com que a massa esteja dura.

Quais são as suas sugestões para melhorar os serviços da cantina?

- Muitas vezes os funcionários estão no fundo da cantina e demoram para atender as pessoas no balcão
- Ter mais opções de comida além de salgados. Ex: mais opções de bolo.
- Que haja melhor tratamento a quem compra. Especialmente em relação a demora que é muito grande na hora do atendimento
- Melhorar a qualidade dos salgados. Já passei mal três vezes após consumir salgados na cantina. Assim, evito comprá-los. Atualmente, prefiro consumir algo que seja industrializado.
- Área de consumo (área das mesas) livre da presença de cachorros...
- Os preços serem mais baixos, fazer uma promoção tipo: se 1 salgado custa 2,85 fazer 2 salgados por 5,20. Esse tipo de coisa.
- Melhoria do preço, qualidade e diversidade.
- Rapidez no atendimento, abaixar o valor do salgado, por que não faz jus ao sabor.

Quais pontos você acredita que já são muito bons e não precisam de nenhuma alteração?

- Pão de queijo, croissant, salada de frutas, suco natural
- Atendimento, local, alimentos frescos
- Qualidade dos salgados, atendimento e variedade.
- O atendimento é bom e a bebida está sempre bem gelada.
- Atendimento e preço
- O atendimento é muito bom
- Os funcionários são ótimos e sempre nos atendem e nos ajudam com o que precisamos

- Agilidade na venda, espaço físico para sentar
- O café não precisa de alteração, é perfeito.
- "Necessita se um cardápio optativo a quem tem necessidade de redução de açúcar ou fazem algum regime. Geralmente temos que levar de casa pois não t essa opção "
- "Apesar de ter algumas reclamações, me sinto ótima e bem atendida ...OBRIGADA :)"
- Penso que a cantina faz um bom trabalho!
- Trocar as cadeiras que estão quebradas

RESTAURANTE

- Nível de satisfação, sendo 0-nada satisfeito e 10-extremamente satisfeito

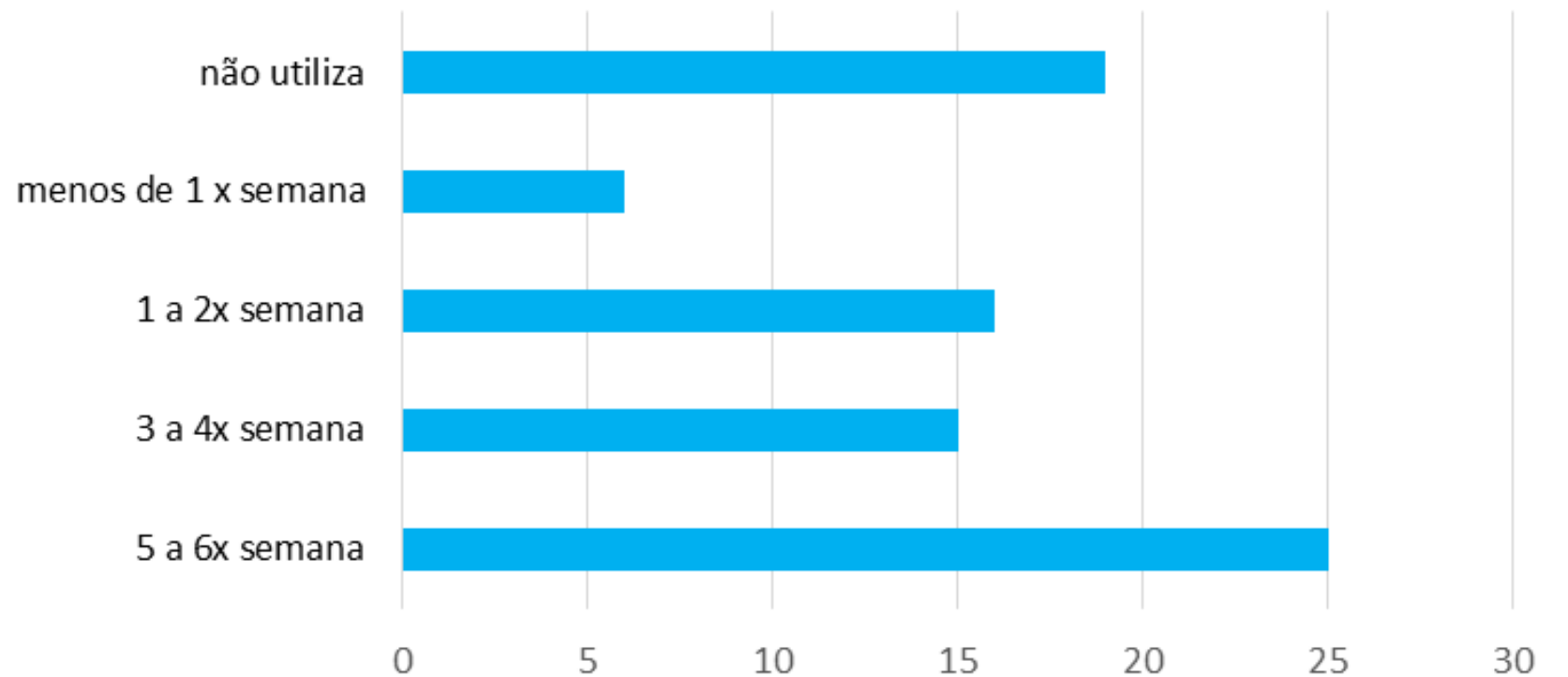
Média: 7,69 ±2,5 pontos

- Recomendaria o consumo na cantina, sendo 0- não recomendo e recomendo fortemente

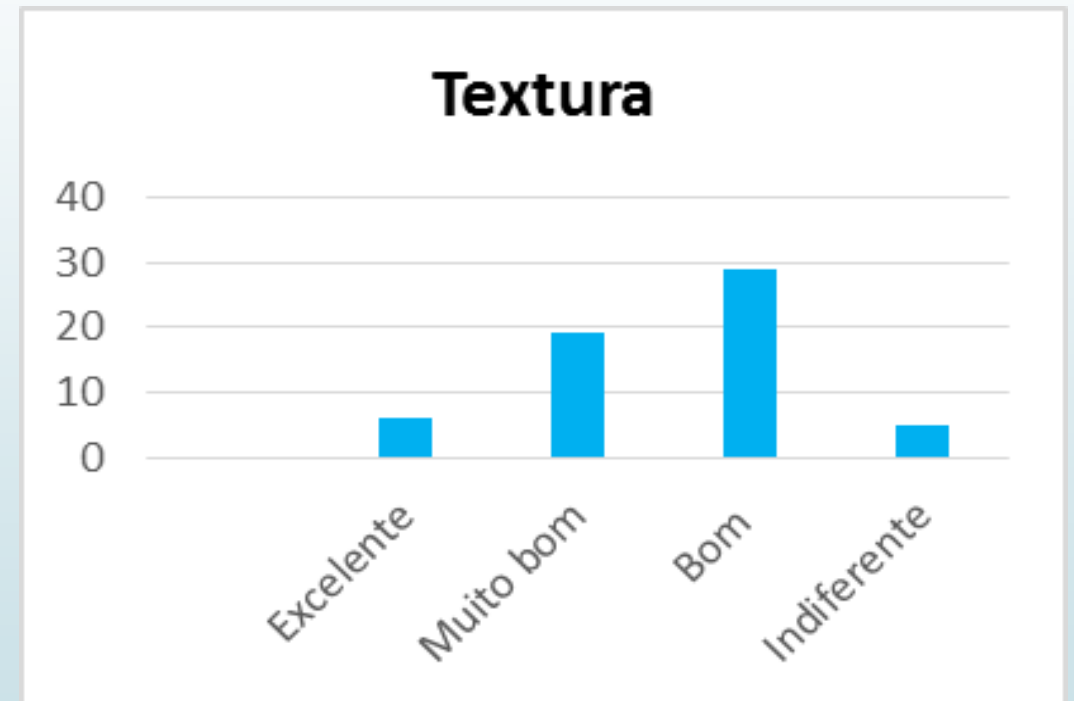
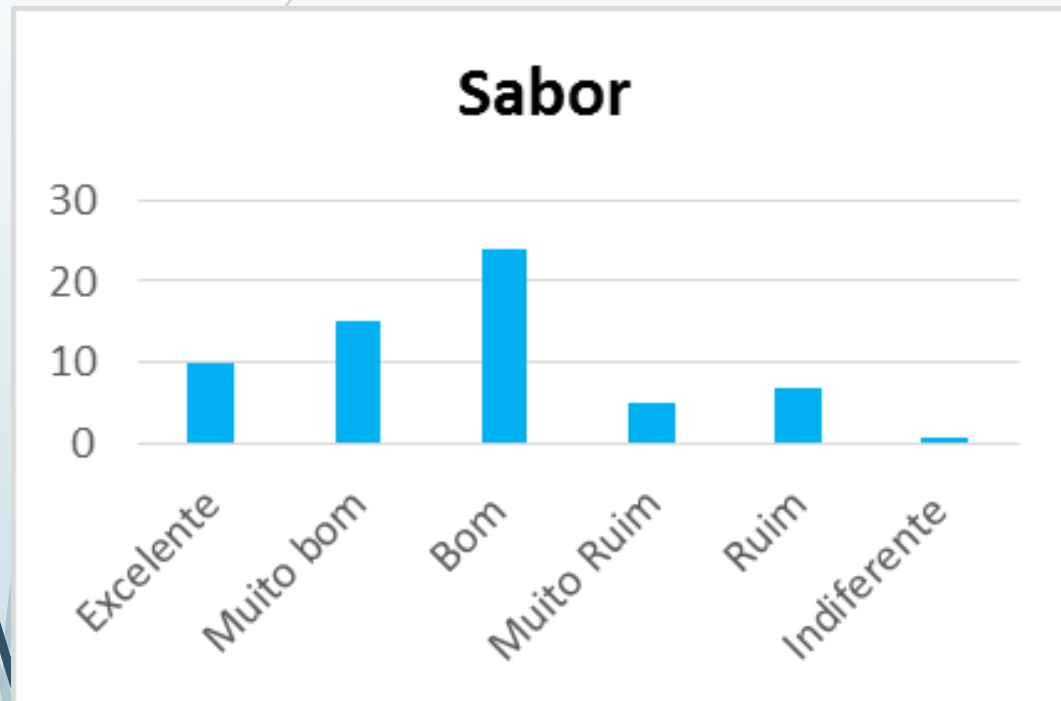
Média: 7,69 ±2,2 pontos

RESULTADOS

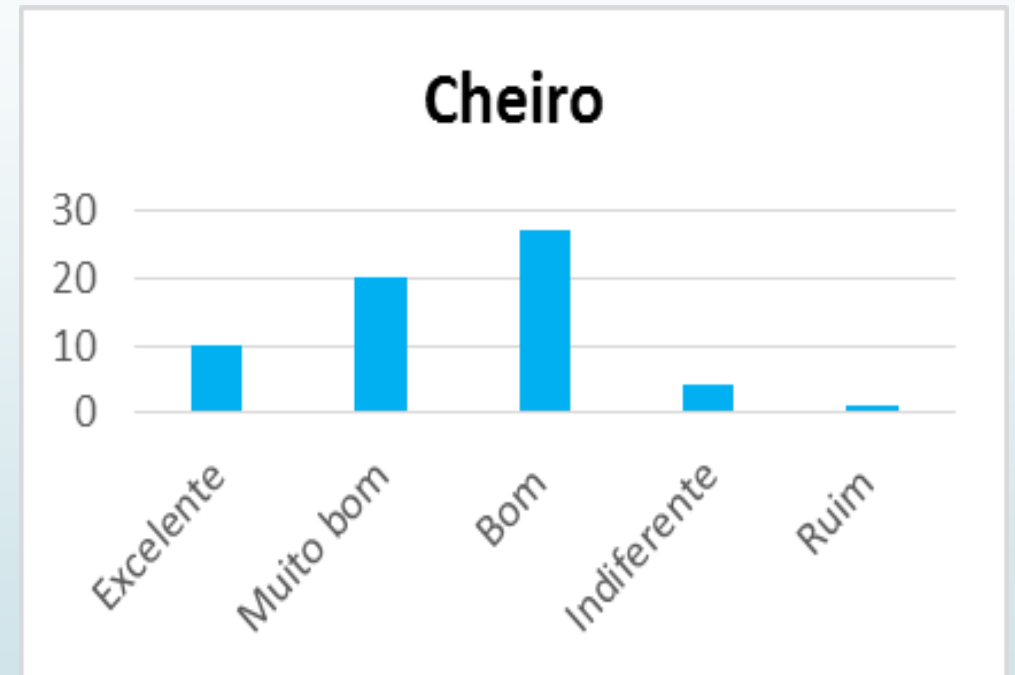
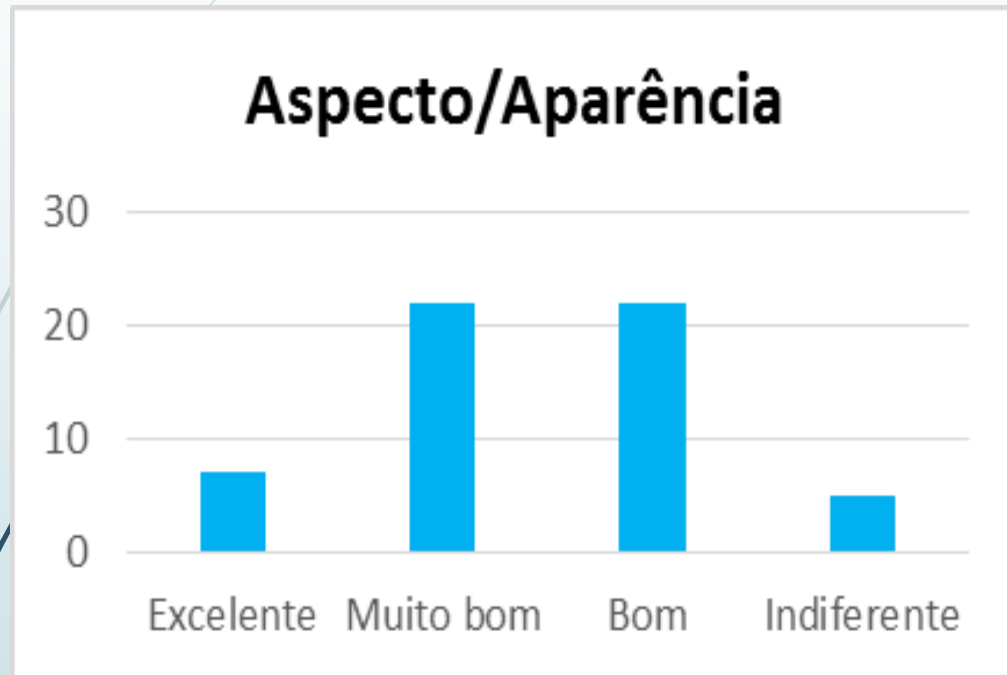
Quantas vezes você costuma utilizar o serviço do restaurante ?



RESULTADOS DAS REFEIÇÕES ESCALA HEDÔNICA

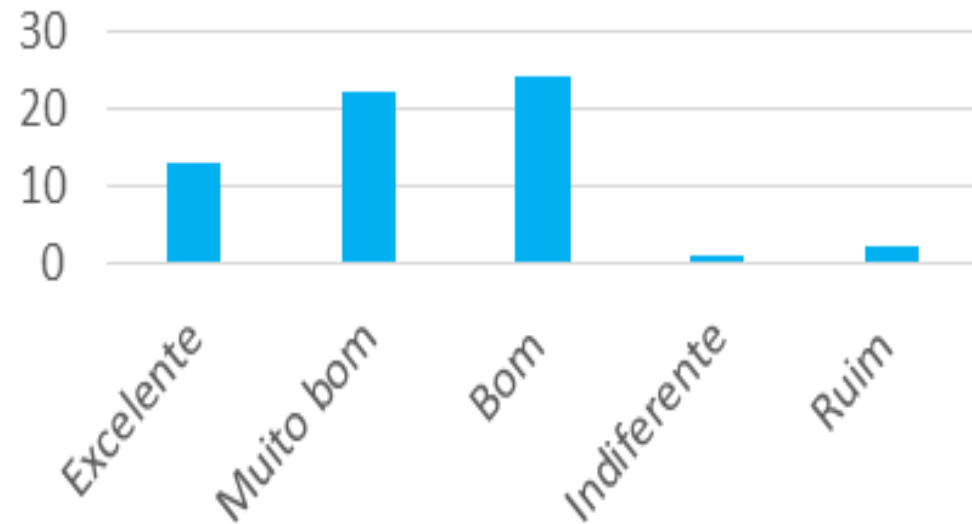


RESULTADOS ESCALA HEDÔNICA

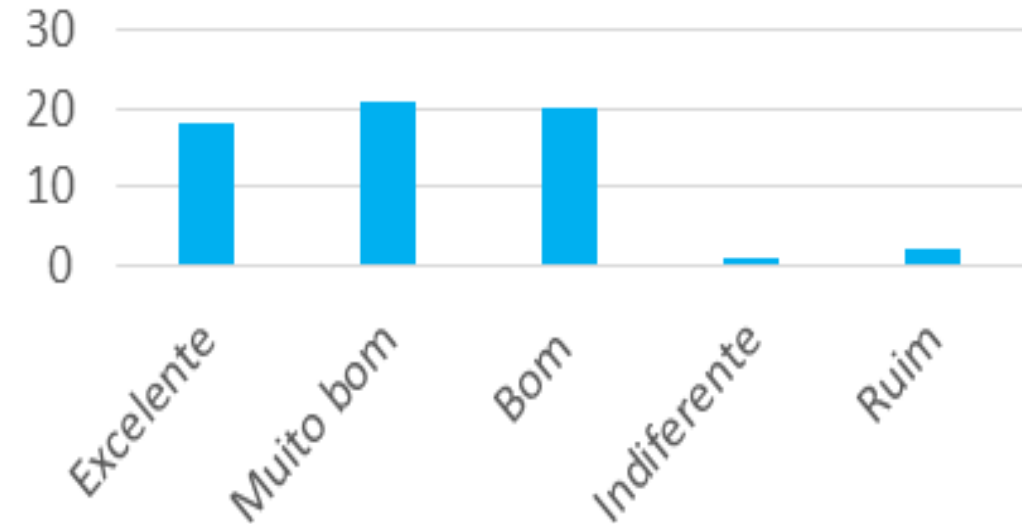


RESULTADOS ESCALA HEDÔNICA

Limpeza/higiene

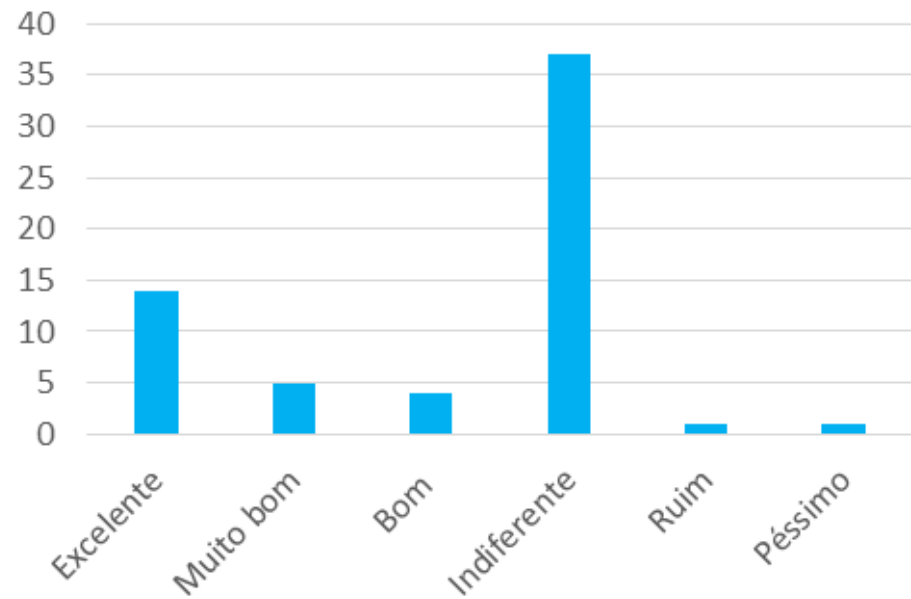


Serviço de funcionários

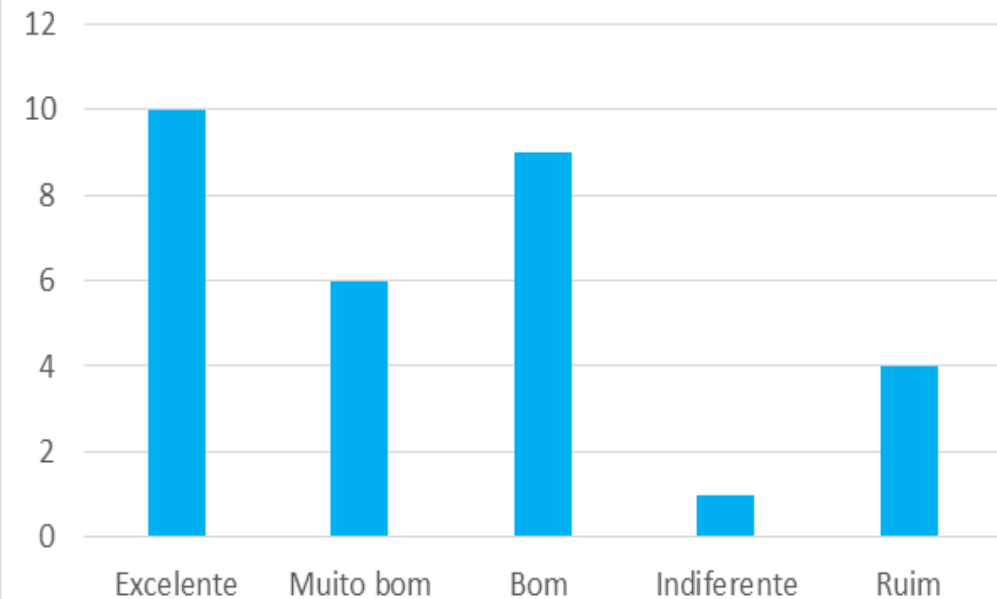


RESULTADOS ESCALA HEDÔNICA

Custo-benefício das refeições



Variedade do cardápio



Quais pontos você acha que precisariam ser melhorados para aumentar a sua satisfação com as refeições do RU?

Variedade do cardápio

Maior variedade do menu.

As canecas estão muito arranhadas, precisam ser substituídas, sugiro usar copos de vidro. E a bebida poderia ser suco de fruta no lugar de refresco, que são muito doces.

Melhorar textura, sabor e variedade de proteínas, as vezes tenho a impressão das mesmas estarem cruas

Aumentar o número de mesas para não ter que ficar esperando o outro comer para poder sentar, os banheiros quase nunca estão funcionando e sempre falta papel toalha

Tira aquele frango assado

Variação na salada

Substituir o frango assado(sobrecoxa), geralmente servido às segundas - feiras, por outra opção ou não prepara - lo com molho. Se possível, também substituir a polenta, purê de batata e creme de milho (devido a textura e sabor).

Quais pontos você acha que precisariam ser melhorados para aumentar a sua satisfação com as refeições do RU?

Diminuir o preço para servidores.

Colocar mais variedades de verduras (salada), frutas, de algumas carnes.

Fazer algumas variações das refeições, as vezes é a mesma coisa da semana passada só que em dias diferentes

O atendimento e o espaço

Devem diversificar um pouco mais o cardápio


O frango assado é escuro e a quantidade de tempero industrial o deixa ruim.

O suco tem gosto de água ruim, verificar o recipiente para uma melhor higienização.

Opção vegetariana sempre esgota no final do período

Você tem alguma sugestão de como obter as melhorias propostas na questão anterior?

- Introduzir outras preparações de prato principal e guarnição
- "Substituir as canecas por copos de vidro.
- Substituir refresco artificial por suco de fruta."
- Melhoramento no preparo
- Sim, colocar mais sugestão com carne
- Preparar o Frango de outra forma que não deixe a pele com um aspecto ruim(assando).
- Preparar o frango de outra forma, pois frango assado não tem molho!!!
- Comida as vezes está fria
- Os produtos vendidos na unidade agrícola terem as mesmas variedades que na sede
- Diversificar, cortes de produtos, temperos, combinações.



Quais pontos, na sua opinião, já possuem boa qualidade e não precisariam de alterações?

- Saladas, feijão
- Paladar.
- A limpeza das mesas e a variedade dos alimentos está ok.
- A variedade de saladas
- As saladas são boas
- A grande variedade de legumes, verduras e frutas oferecidas e o atendimento.
- As frutas são sempre boas, principalmente a melancia.
- Isca de Frango
- O arroz, feijão, ovos para vegetariano, e um pouco das saladas
- As sobremesas são excelentes e as funcionárias também.
- Opção de saladas é ótima.
- Os funcionários
- A farofa que vai banana.
- Limpeza e atendimento

Comentários adicionais:

- Em relação aos lanches oferecidos na escola durante os intervalos, houve uma melhora significativa. Apenas duas observações devem ser feitas: a quantidade de margarina nos pães, se possível, poderia ser reduzida e seria muito bom também termos mais frutas.
Em geral, os serviços oferecidos são de muita qualidade!
- Substituir os pães com margarina distribuídos aos alunos no intervalo das aulas por frutas, ou diminuir a quantidade de margarina