

# 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

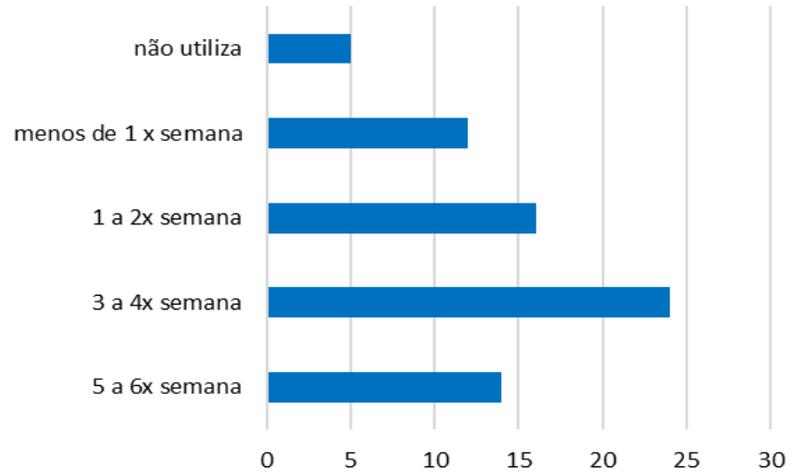
Perfil da população	N	%
Alunos	45	63
Servidores	26	37
Total	71	100
<b>Sexo</b>		
Feminino	43	60,5
Masculino	28	39,5
Idade média	28,9	±13,8
<b>Modalidade do curso</b>		
Superiores	20	44,5
Integrados	25	55,5
<b>Setor de trabalho</b>		
Técnico administrativo	17	65
Docentes	9	35

# CANTINA

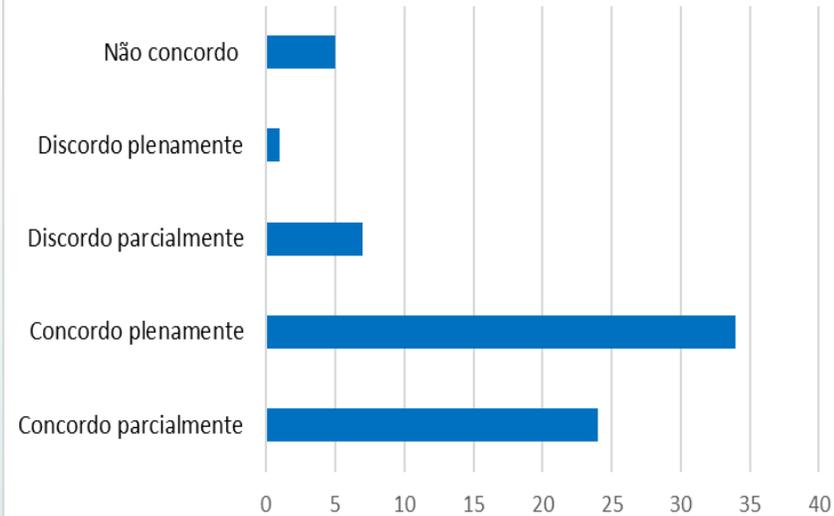
- ▶ Nível de satisfação, sendo 0-nada satisfeito e 10-extremamente satisfeito  
**Média: 8,1 ± 1,9 pontos**
- ▶ Recomendaria o consumo na cantina, sendo 0- não recomendo e recomendo fortemente  
**Média: 8,1 ± 2,1 pontos**

# RESULTADOS

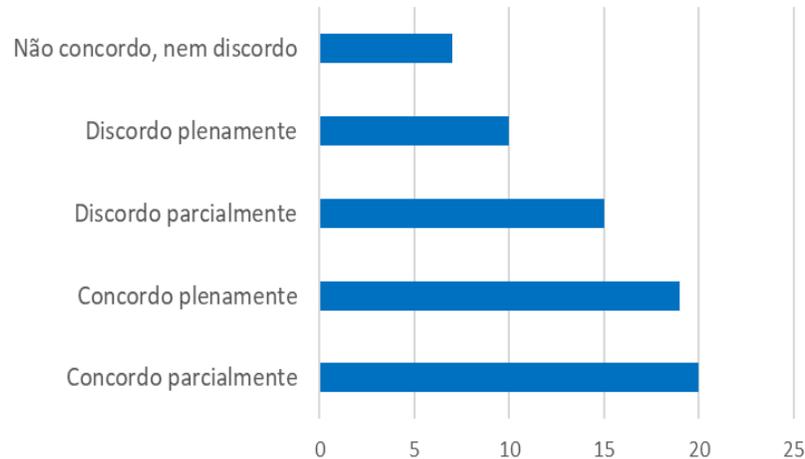
Quantas vezes costuma utilizar os serviços da cantina?



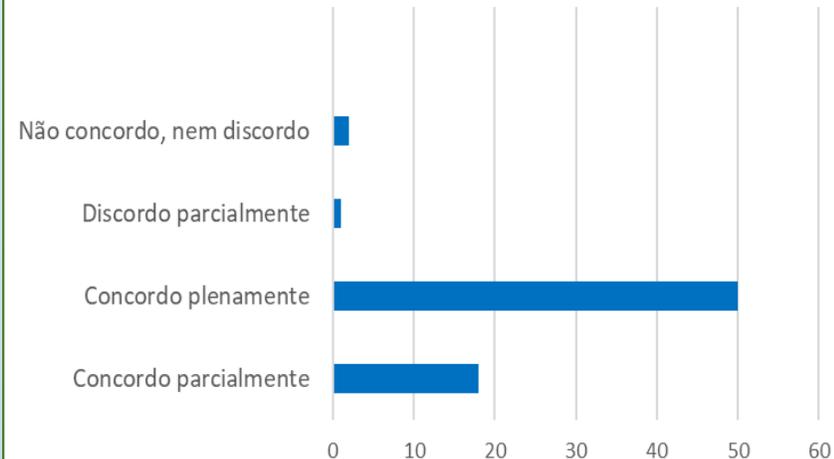
O espaço é bom, iluminado e confortável?



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?

- ✓ O sabor de alguns salgados, tem uns que vem muita massa e pouco recheio. E fazer mais pão de queijo que vira e mexe acaba.
- ✓ Melhorar os preços  
Melhorar salgados, principalmente os fritos
- ✓ Não tenho sugestões. É tudo ótimo.
- ✓ Há bastante variedade de salgados, mas os ingredientes utilizados precisam ser de melhor qualidade.  
Na maioria das vezes os salgados estão frios, exceto o pão de queijo que costuma estar sempre quente. Parece que o pão de queijo é feito na cantina mesmo
- ✓ O pessoal da cantina são muito eficientes
- ✓ Ter opções de lanches mais saudáveis, como frutas e saladas.
- ✓ O preço podia melhorar, as coisas são bem caras, o salgado é um preço bom, mas chocolate, pão de mel, chiclete e etc, são caros e o salgado podia ser mais recheado principalmente a esfera.
- ✓ Os alimentos menores (chocolates, chicletes, etc) podiam ser baratos.
- ✓ Diversidade de comidas naturais e menos processadas.
- ✓ Vendas de fichas antecipadas para diminuir o tempo espera na fila durante os intervalos
- ✓ Retirar a mesa de pebolim de lá para diminuir o barulho que o integrado faz durante o intervalo.
- ✓ Nenhum, ótimo atendimento

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

- ✓ Ter um preço mais acessível
- ✓ Redução nos preços e melhora na variedade de coisas
- ✓ Os salgados tem um preço muito alto, tamanho pequeno e a qualidade e sabor é ruim no geral.
- ✓ Cadeiras
- ✓ O preço poderia ser mais acessível.
- ✓ Mais saudáveis e acessíveis
- ✓ Sem ideias
- ✓ Voltar a disponibilizar sorvete
- ✓ Salgados frescos, massa leve
- ✓ Mais opções de lanche com acompanhamento de bebidas
- ✓ Fazer mais bolos e doces
- ✓ Ofertar produtos menos calóricos e menos processados.
- ✓ Abaixar os preços
- ✓ Os preços, no geral, estão acima do aceitável para o MEU gosto. Encontramos os mesmos itens comercializados aqui mais em conta em mercearias aos arredores do campus.  
O fechamento das 16h30 às 17h30 ficou horrível, geralmente o horário que vou buscar algo
- ✓ Voltar com a campanha no balcão.
- ✓ Aumentar o número de mesas , e a disponibilidade de espaços para a refeição
- ✓ Abaixar o preço de algumas coisas que são cobrados muito caro
- ✓ Refrigerantes maiores seria melhor, pois muitos alunos gostam de dividir o valor, mas nem sempre todos conseguem a mesma quantidade. O salgado é muito bom, mas as vezes alguns vem com muita massa e pouco recheio, em especial no croissant de chocolate e o
- ✓ os preços é elevado, fora que das últimas vezes passei mal com o salgado mais especifico o hambúrguer

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

- ✓ Atendimento eficaz
- ✓ Salgados assados
- ✓ A refeição é ótima e quem serve são muito gentis.
- ✓ Atendimento e variedades de produtos para consumir
- ✓ Agilidade e cordialidade do atendimento.
- ✓ Atendimento é muito bom e local é bom tbm
- ✓ O atendimento é perfeito, são super gentis, e o local é ótimo também.
- ✓ Todos precisam de um ajustamento, mesmo que pequeno.
- ✓ O ambiente, e os funcionários que demorem nós atendem atenciosamente.
- ✓ Todos os alimentos oferecidos são bons e de qualidade.
- ✓ As pessoas encarregas são sempre simpáticas e educadas.
- ✓ A localização da cantina
- ✓ Gosto do atendimento.
- ✓ A qualidade e o sabor. Educação e cordialidade das funcionários (sede).
- ✓ Atendimento excelente  
Qualidade dos produtos muito bons e sempre disponível  
Continuar trazendo novidades de refeições e principalmente para o café da manhã.
- ✓ O atendimento
- ✓ As tias da cantina
- ✓ Os salgados são bons com preço acessível.

# RESTAURANTE ESTUDANTIL

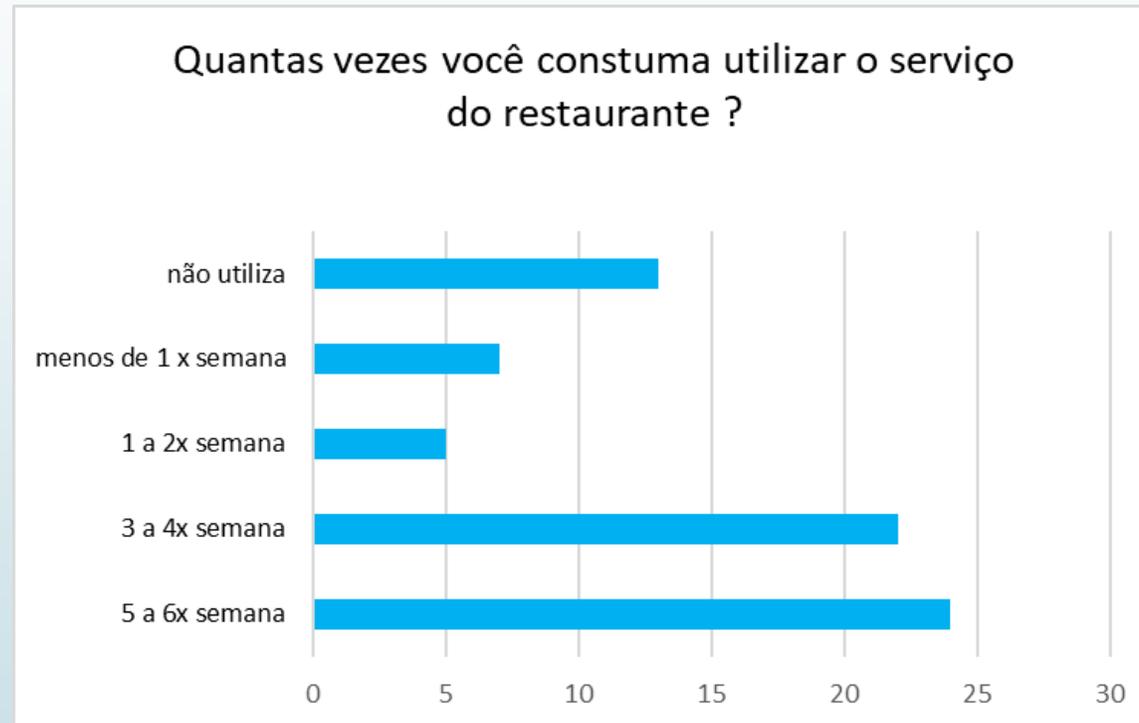
- Nível de satisfação, sendo 0-nada satisfeito e 10-extremamente satisfeito

**Média: 8,25 ± 2,3 pontos**

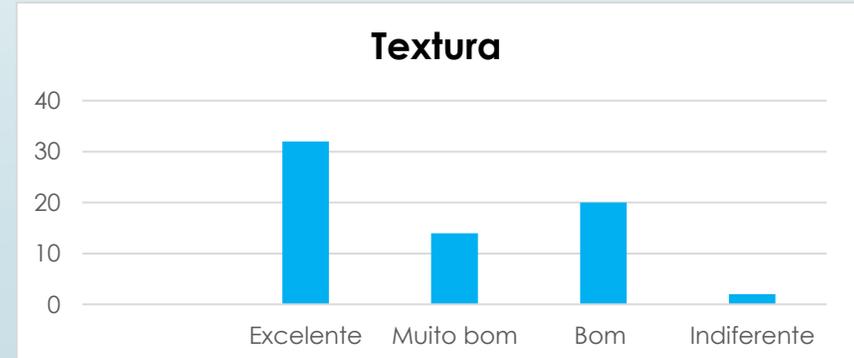
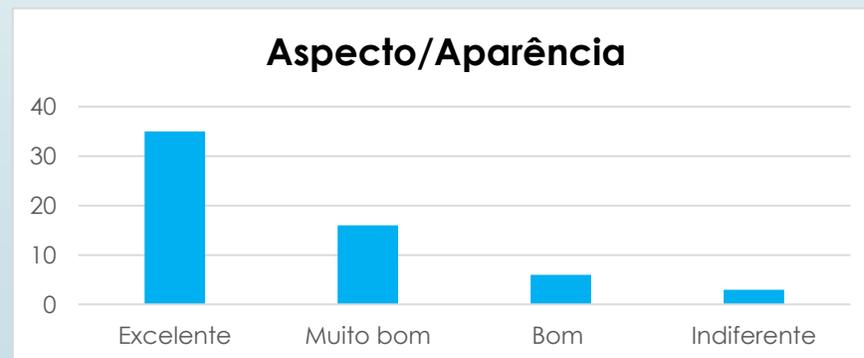
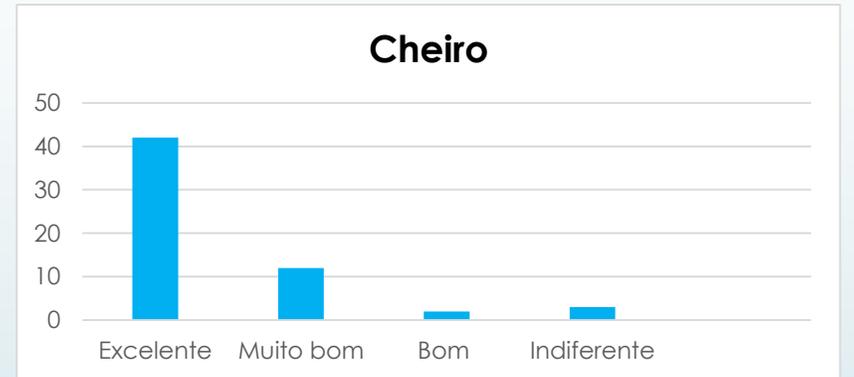
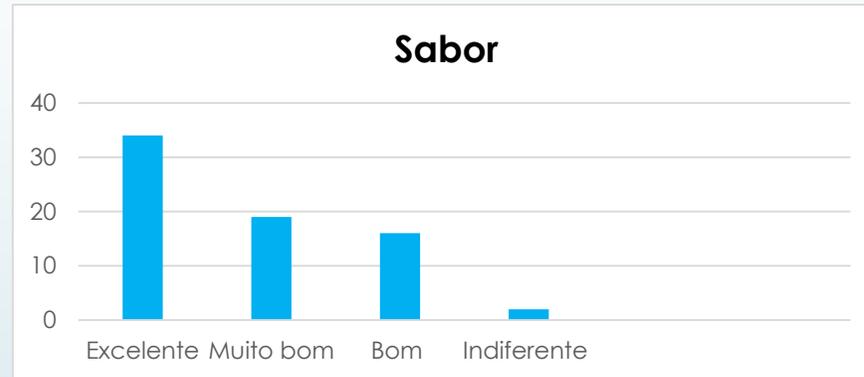
- Recomendaria o RESTAURANTE, sendo 0- não recomendo e recomendo fortemente

**Média: 8,22 ±2,5 pontos**

# RESULTADOS

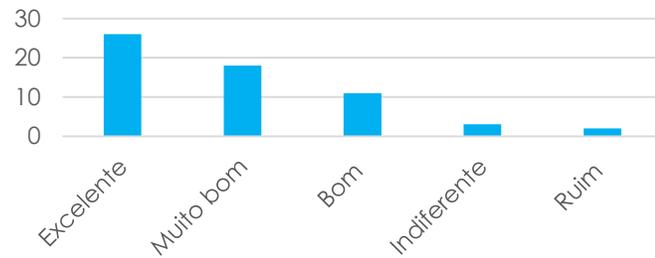


# RESULTADOS DAS REFEIÇÕES ESCALA HEDÔNICA

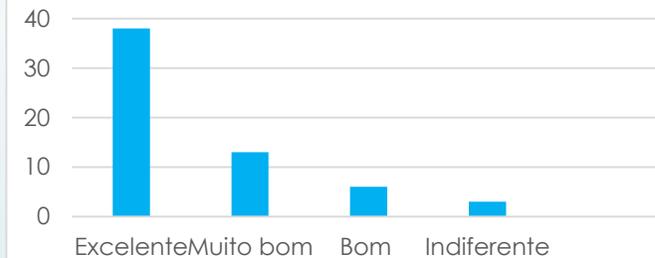


# RESULTADOS

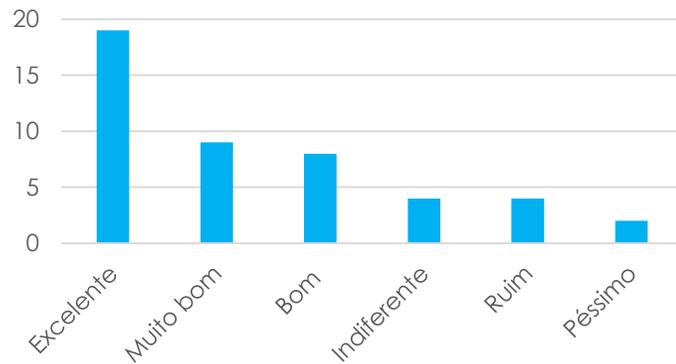
## Limpeza/higiene dos utensílios



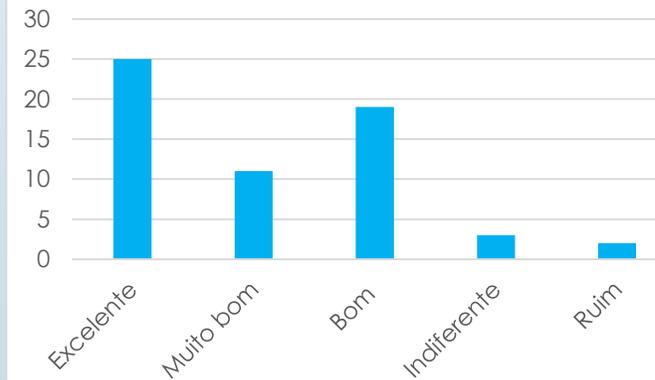
## Serviço de funcionários/ Atendimento



## 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?

- ✓ Melhorar o cozimento da carne de panela
- ✓ Nada precisa melhorar em nada. É excelente.
- ✓ O restaurante do IF é muito bom. Os alunos e servidores falam sempre muito bem de tudo que se refere ao restaurante.
- ✓ Melhora na mistura, normalmente a o frango é bem branco e a carne com um aspecto estranho, sendo assim não apetitoso
- ✓ Melhorar nas misturas, como a carne que às vezes tem uma textura estranha, e não tão apetitosa às vezes.
- ✓ Muitas vezes os últimos a se servir, parte das comidas não tem mais.
- ✓ Fazer com que a refeição seja mais barata para o pessoal da graduação e demais profissionais I, e tirar essa “besteira” de que o pessoal da graduação tenha que esperar pra comer!
- ✓ Por DIVERSAS OCASIÕES em que fiz as refeições a partir das 12h45 (apenas 10 minutos após o horário de término das aulas) não tinha mais saladas e em outras vezes nem o a proteína, arroz ou feijão.
- ✓ Superior poder comer 12:35, e N ter que esperar até 13hrs da tarde, pois muitos fazem estágio e sempre chegam atrasados já q o horário de entrada do mesmo é as 13hrs.
- ✓ Ter alimentos para todos independente do horário.
- ✓ Horário que é servido aos estudantes do superior. Saio 12:35 da aula e não posso me servir por ter que esperar o integrado almoçar, não consigo esperar pq tenho estágio no período da tarde.

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

- ✓ As tias nunca irem embora, e continuar sendo tão gentis conosco e continuar fazendo essa comida maravilhosa
- ✓ Como já mencionado: Gratuidade das refeições e oferecimento de café da manhã, almoço e janta.
- ✓ Para o serviço ser ainda melhor minha sugestão é a oferta de suco, como era feito antes da Pandemia.  
A oferta de janta para os alunos do EJA.  
O horário para o almoço do superior ser liberado para junto do integrado.
- ✓ Não faltar comida e o superior poder almoçar a hora que quiser!
- ✓ Servir o almoço igualmente para todos os alunos e mais cedo!! Para que todos mesmo quem pega ônibus pudessem ter acesso a alimentação
- ✓ Colocar menos cebola em tudo, tem dias que, tirando o arroz e feijão, tem um monte de cebola em todos os outros pratos.  
Voltar a servir no horário do meio-dia em vez de a partir das 12h15, pois quase sempre atrasa mesmo tendo descido o horário
- ✓ A questão do horário de funcionamento é o acesso ao RU
- ✓ Nada a melhorar, exceto pelo valor da refeição aos servidores. Claro que comparado ao valor em uma refeição externa é muito em conta, mas considerando a quantidade de comida geralmente descartada (falo com base uma pesquisa dos alunos que pesavam o descarte
- ✓ Horário de disponibilidade, pois poder comer apenas depois as 13h acaba deixando bem complicado o acesso, além de filas grandes que devemos esperar, refeitório cheio que também precisamos esperar para liberar espaço, e ainda falta de comida
- ✓ Eu não utilizo o restaurante universitário, mas tenho colegas que utilizam.  
Na minha opinião as refeições deveriam ser feitas em quantidades maiores para que o superior estejam satisfeitos com a alimentação e vale a pena pelo valor pago.
- ✓ Mais bolo e pão e menos bolacha
- ✓ As refeições principais como o almoço não tem o que melhorar porque já é ótimo apenas os lanches dos intervalos curtos

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

- ✓ Que houvesse a manutenção em termos de quantidade e apresentação das refeições durante todo o período ofertado.
- ✓ Nada.
- ✓ Lanches da manhã e tarde
- ✓ Ofertar salsicha como mistura é algo que não é admissível... considerado um dos piores alimentos, totalmente industrializado e a qualidade não preciso nem falar. Precisa abolir isso do cardápio.
- ✓ Como servidor, seria bom se fosse liberado um pouco mais cedo. Para que não ocupemos lugares após a entrada dos alunos.
- ✓ Aumentar o número de locais disponíveis para a refeição , além de ser retirada essa regra onde o superior deve aguardar todos comerem para daí comer , onde muitas vezes não é justo.
- ✓ Não dar carne mista mais de um dia na semana. Em relação ao café da manhã é muito bom só que quando a escola da salgado de graça tem pessoas que não come, poderia ter uma bolacha ou outra coisa para comer além do salgado.
- ✓ melhorar o local porque tem vezes que não tem lugar para sentar
- ✓ A variedade de mistura (carne, frango, peixe...), oferecer bebidas no horário do almoço assim como no café da manhã e lanche da tarde.

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

- ✓ Tempo de cozimento
- ✓ Evitar deixar o frango branco e melhorar o preparo da carne
- ✓ Maior tempo de cozimento (eu acho).
- ✓ Ampliar ou controlar para manter o serviço igual do início ao final.
- ✓ "Fazer com que a refeição seja de R\$2,00 assim como são feitas em outras instituições, como USP, UNESP..."
- ✓ E, principalmente permitirem que os alunos da graduação façam suas refeições junto com o pessoal do técnico, para dar tempo de pegarem o transporte
- ✓ TALVEZ fosse viável realizar levantamento diário (logo na 1a aula) da intenção dos alunos de realizarem a refeição o RU para evitar faltar ou sobrar comida.
- ✓ Ter algum tipo de sistema de reserva, pois muitas vezes o superior vai almoçar e não tem mais salada, ou outro alimento. Outro ponto é o alimento para vegetarianos, uma sexta feira a cozinheira falou que não tinha ovo porque era sexta feira
- ✓ Liberar para almoço após 12:00 h, como era antes.
- ✓ Sim. Colocar projeto fotovoltaico nos dois campus e com a economia direcionar para custeio das refeições aos alunos

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

- ✓ Com o pagamento das refeições do superior investir na Janta do Eja.
- ✓ Para ser liberado o almoço antes para o superior fazer um só intervalo e liberar 15 min antes para o almoço, tendo em vista os alunos que trabalham e ou que fazem estágio. "
- ✓ Liberar o superior a almoçar a hora que deseje, visto que é pago e os estudantes possuem compromisso!
- ✓ Avisar aos funcionários que todos tem acesso a alimentação a parti do meio dia
- ✓ Acredito que já expliquei no item anterior.
- ✓ Apenas autorizar que os alunos acessem o RU e se alimentem
- ✓ Retirada dos cachorros que transitam livremente no refeitório
- ✓ Acho que a gestão do RU é muito bem realizada! Parabéns aos envolvidos!!
- ✓ Deixar o refeitório abrir as 12h para assim não ocorrer de todos comerem no mesmo momento (diminuindo então fila e superlotação), melhor manuseio da quantidade de pessoas que vão comer para não faltar alimentos.
- ✓ Precisa eliminar as formigas que ficam nos pratos.
- ✓ "Voltar a ser gratuito a refeição para todos
- ✓ Retirar a separação de horários para almoçar do ensino médio, superior e funcionários.
- ✓ E todos possam se alimentar juntos, até mesmo para facilitar para quem mora fora e os que dependem dos ônibus para ir embora"



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

- ✓ Ter janta para os alunos do período noturno
- ✓ Conscientização dos estudantes quanto à importância do não desperdício e de não se servirem de qualquer jeito, de modo a derrubarem comida no chão e no local de se servir.
- ✓ Todos demais itens do cardápio são muito bons, se for pensar em custo, poderia ofertar mais dias de filé de frango, no geral todos consomem e tem um bom custo.
- ✓ Começar a servir 12:00.



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

- ✓ O Serviço do RU é impecável, as meninas da cozinha são maravilhosas.
- ✓ A comida é incrível e saborosa!
- ✓ Na comida, higiene e prestação de serviços
- ✓ Nenhuma alteração!
- ✓ A comida é realmente muito boa, nota 10 para as cozinheiras!
- ✓ "Qualidade e variedades das refeições
- ✓ Atendimento dos funcionários excelentes
- ✓ Manutenção da limpeza e higiene muito bom"
- ✓ As tias da cozinha
- ✓ Qualidade da comida.



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

- ✓ O atendimento da fazenda e a comida são as melhores.
- ✓ Ao meu ver, todo o funcionamento do restaurante está excelente.
- ✓ Café da manhã é um ponto muito bom da escola e algumas refeições que eles dão também é muito bom.
- ✓ O RU em si é muito bom, as tias sempre muito educadas e respeitosas com a gente, em especial a tia Selma, que é sempre um amor com todos e a que mais se comunica com os alunos, mas em geral todas elas são servidoras incríveis e especiais.



# Comentários adicionais:

- ✓ Tudo perfeito. Nem em restaurante particular e simples a refeição é tão boa quanto no restaurante do IF.
- ✓ A dedicação das meninas.
- ✓ Reduziram meu auxílio alimentação alegando que eu poderia almoçar no RU, mas não posso almoçar no RU pois tenho que esperar o integrado almoçar, não posso esperar pq tenho estágio no período da tarde, então tenho que preparar marmitta cedo
- ✓ Sejam rápidos para resolver essas questões
- ✓ Parabéns à equipe do RU! Fantástico!
- ✓ Liberar a refeição para os servidores ao meio dia, assim podemos concluir a refeição antes de liberar os alunos.
- ✓ Seria bom se também servisse jantar.