



# **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	13	39,4
Servidores	20	60,6
Sexo feminino	17	51,5
Sexo masculino	16	48,5
Idade	32,8*	±*9,9
<b>Modalidade do curso</b>		
Licenciatura	3	9,0
Integrados	5	15,0
Modulares	5	15,0
<b>Setor de trabalho</b>		
Técnico administrativo	12	37
Docentes	8	24

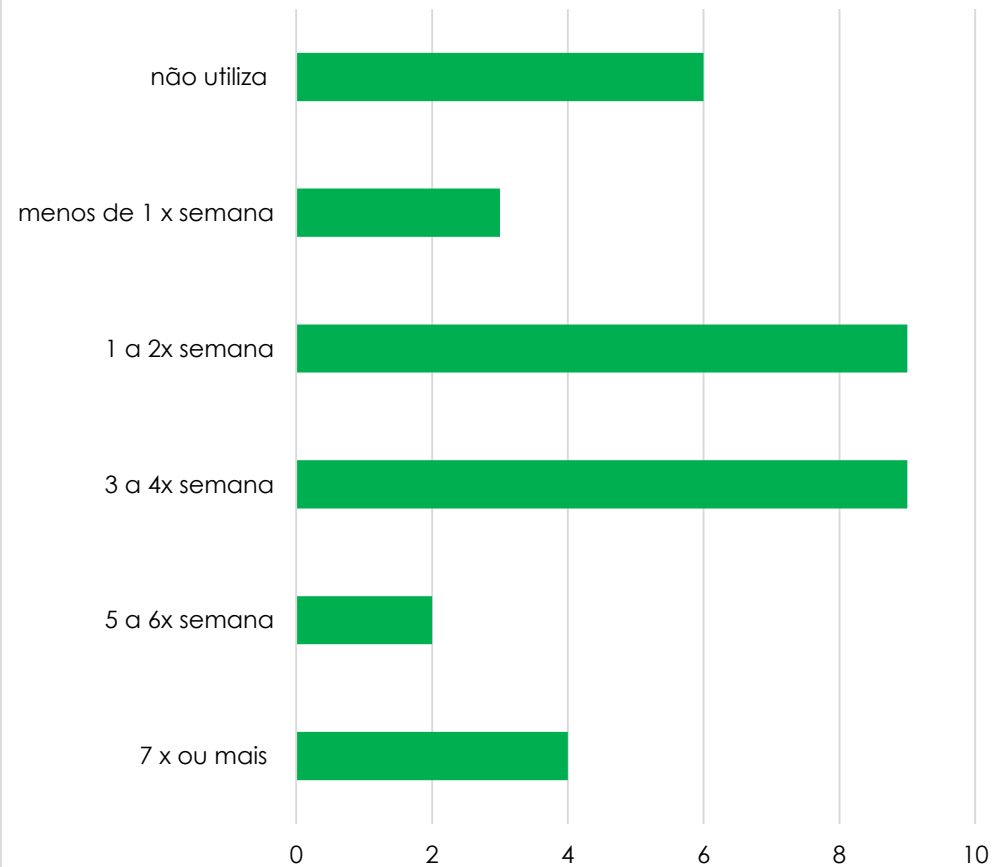
\* Média e desvio padrão

# CANTINA

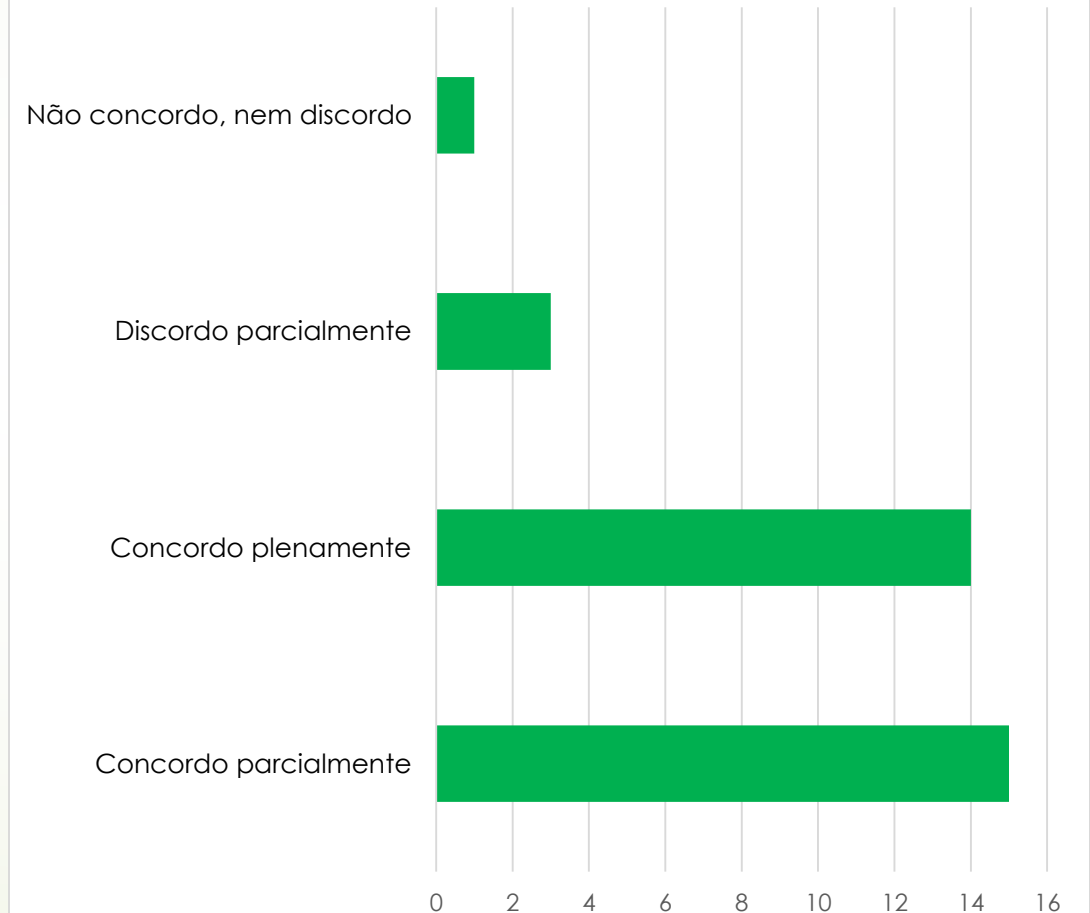
- ▶ Nível de satisfação, sendo 0-nada satisfeito e 10-extremamente satisfeito  
**Média: 7,75 ±1,8 pontos**
- ▶ Recomendaria o consumo na cantina, sendo 0- não recomendo e recomendo fortemente  
**Média: 7,57 ±2,3 pontos**

# RESULTADOS

Quantas vezes costuma utilizar os serviços da cantina?

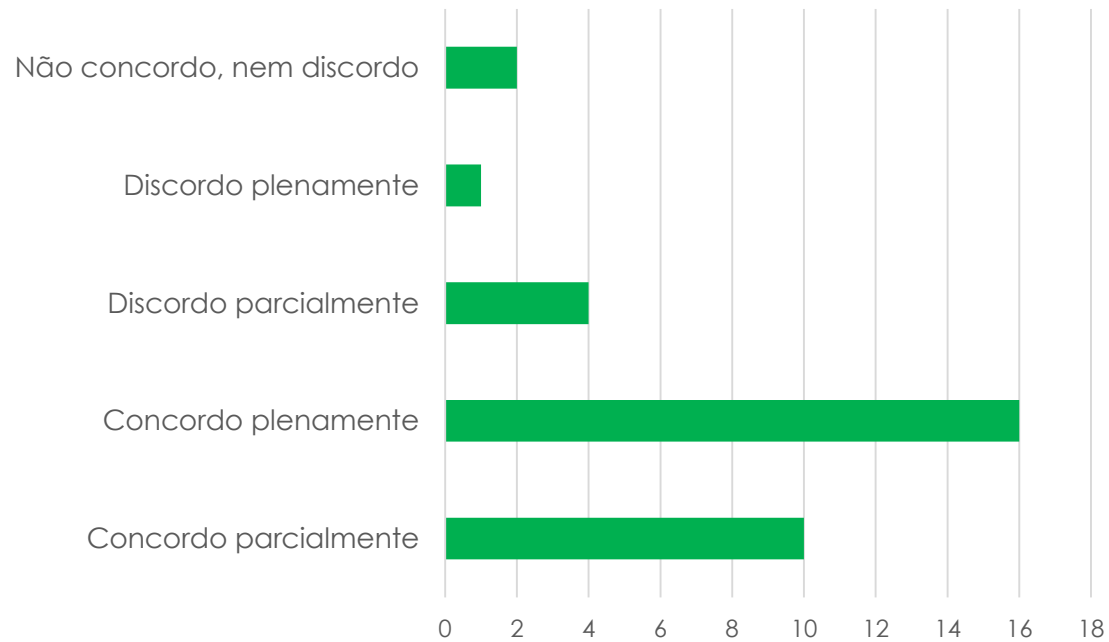


O espaço é bom, iluminado e confortável?

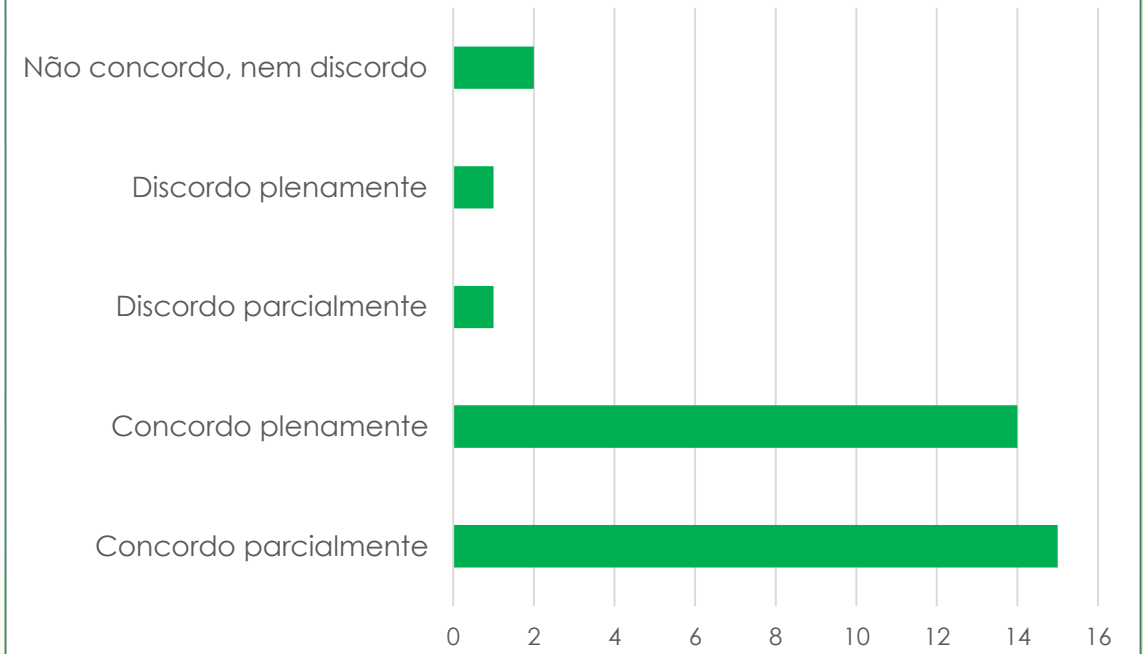


# RESULTADOS

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?

- Incluir opções de lanches saudáveis, tostex, bolo simples, frutas, variar no lanche natural, variar salada de frutas
- Mais variedades no cardápio
- Que os produtos anunciados (do cardápio) estejam sempre disponíveis para compra.
- Mais opções saudáveis de alimentos: sucos naturais, salgados sem carne e com massas integrais. Substituição de canudos de plástico por canudos de papel, mais simpatia das atendentes, maior número de atendentes nos horários de pico, desconto nas bebidas com o uso de canecas duráveis.
- Disponibilizar comidas mais saudáveis, além da salada de fruta e sanduíches naturais, como por exemplo salada.



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

- Diminuir o preço do salgado, assar melhor pois estão vindo crus e com mal gosto.
- Melhorar os salgados, contem muita massa
- O espaço mais ventilado e café de melhor qualidade
- Ter alimentação mais natural e redução de preços.
- outras opções de sucos também seria bom, e uma instalação onde podemos ver todos os itens que a cantina tem a nos oferecer também seria ótimo!
- a cantina deve funcionar nos horários de expediente do campus assim como ocorre na unidade sede sem que haja nenhuma diferenciação.
- Muitas vezes o valor do produto é superior à outro locais(estão acima da média).

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

- ▶ Em alguns horários, os salgado assados estão com a massa um tanto ressecada e dura.
- ▶ Comprar mais mesinhas e organizar melhor o espaço oferecido, e clarear melhor o espaço. Acredito que se tivesse mais opções de refeições para pessoas vegetarianas e vegana minhas notas seria as máximas!
- ▶ Sucos naturais e frutas
- ▶ Considerando que a maioria dos alunos que utilizam a Unidade Agrícola; O funcionamento da cantina não deveria acompanhar os dias letivos dos cursos Técnicos Integrados ao Ensino Médio. Nos períodos de almoço ou tarde, o contrário da unidade sede, raramente a cantina se encontra a disposição de quem queira utilizar seus serviços. Resultado as pessoas vão procurando cada vez menos.
- ▶ Mais produtos, e melhores preços(mais baixos).
- ▶ Melhorar a qualidade dos salgados; manter ou reduzir o preço de R\$2,50; mais mesas e cadeiras
- ▶ O espaço para consumo é muito pequeno.
- ▶ Ter mais variedade de alimentos saudáveis, além do lanche natural





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

- Manter suco natural, salada de frutas e sanduíche natural
- Espaço e Atendimento
- Salgados maravilhosos e quentinhos, atendentes gentis
- O preço dos salgados
- Suco de laranja
- A variedade de salgados e o pão de queijo que é uma delícia

# RESTAURANTE

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

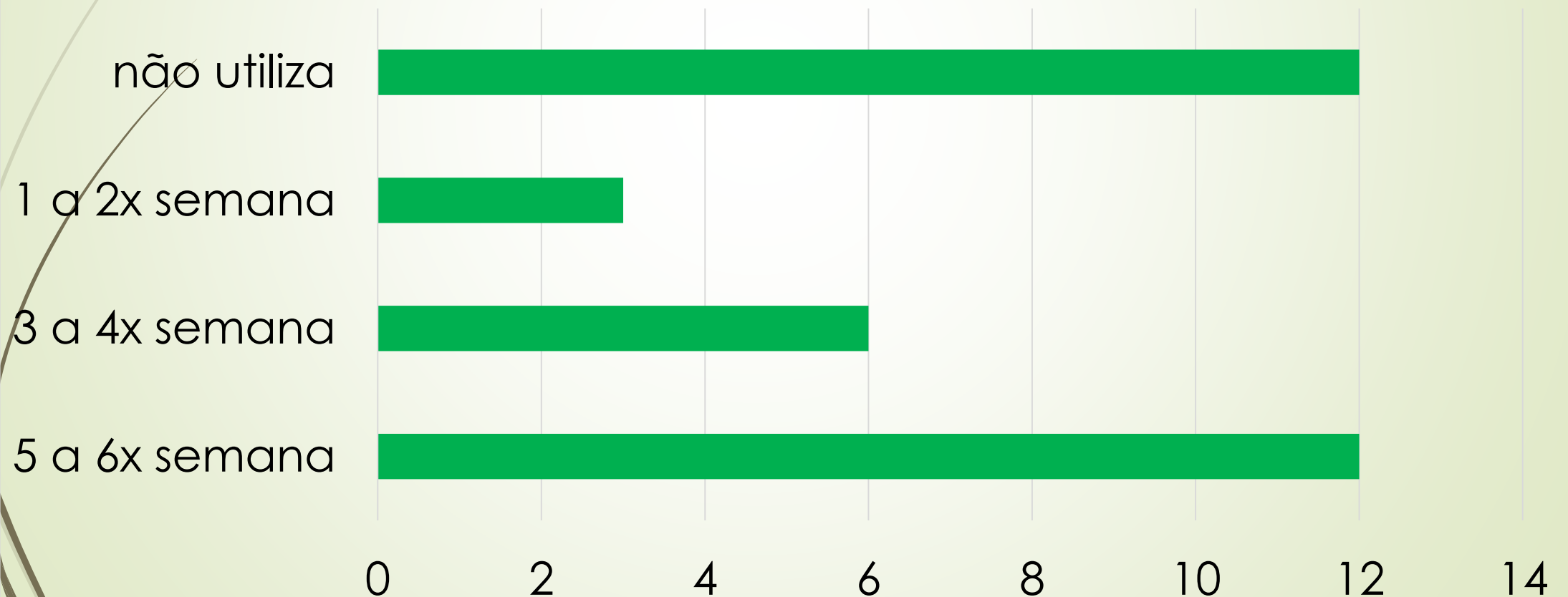
**Média: 7,61  $\pm$ 1,8 pontos**

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

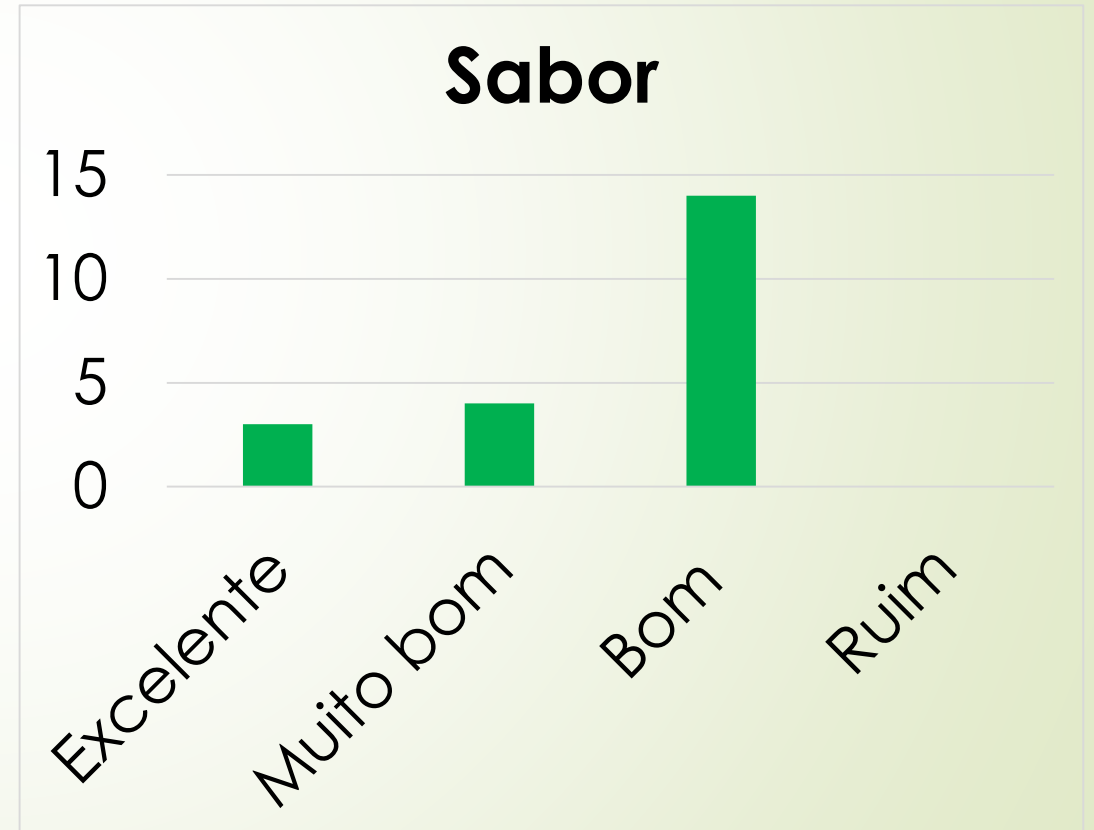
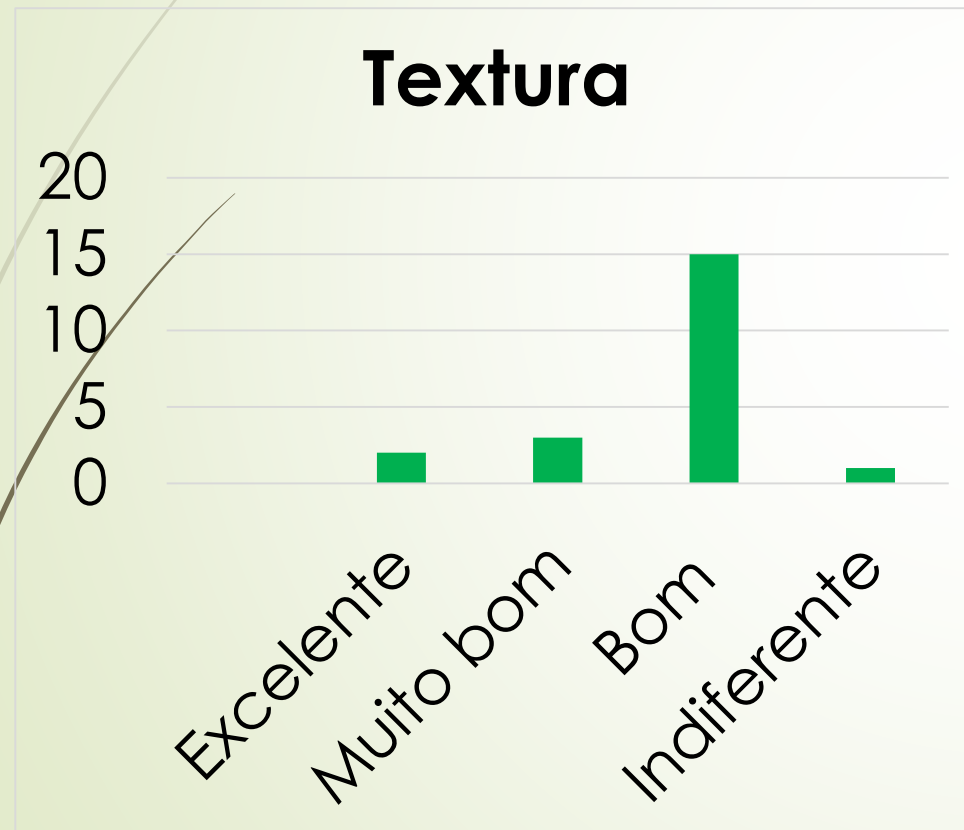
**Média: 7,69  $\pm$ 2,2 pontos**

## RESULTADOS

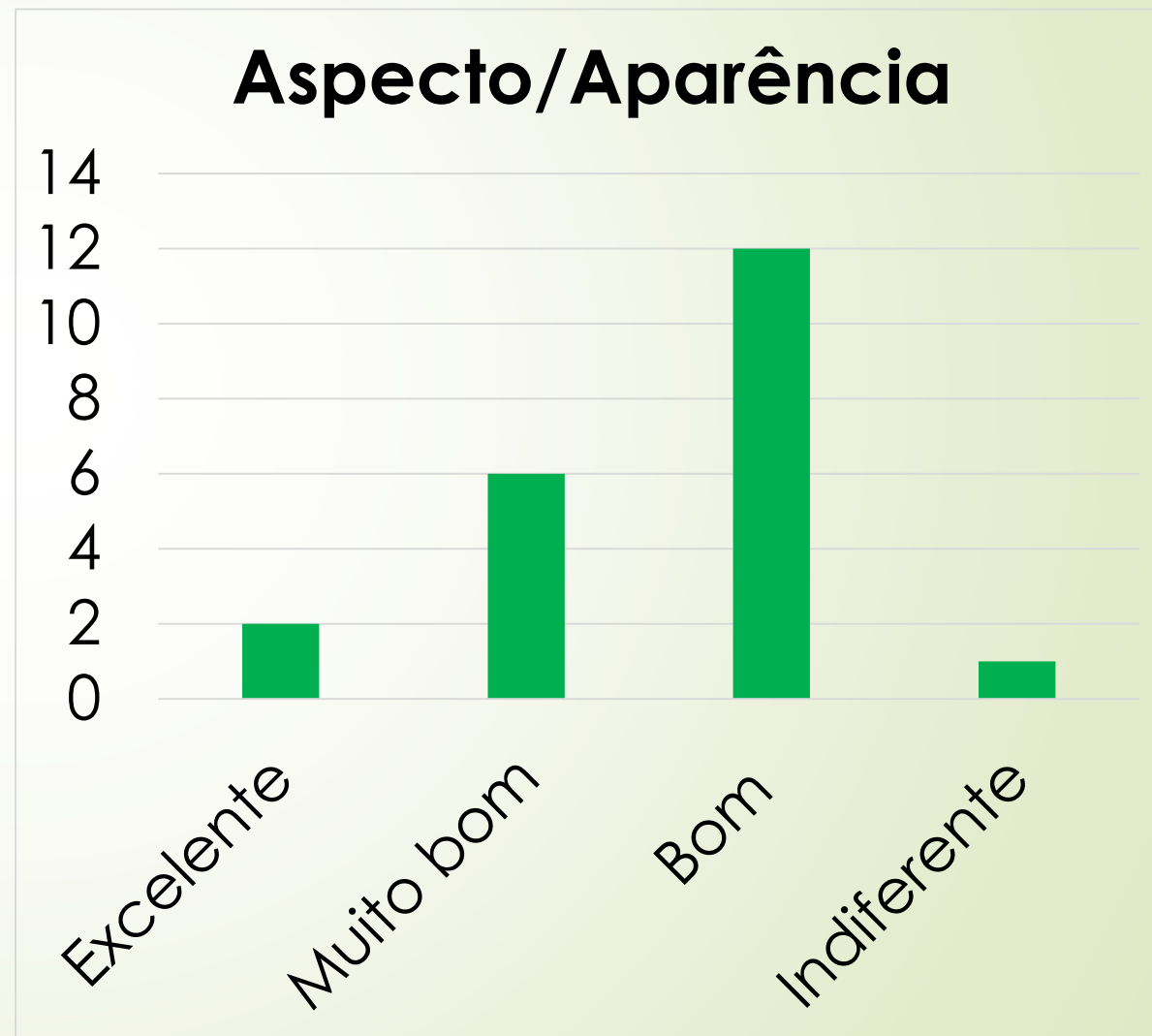
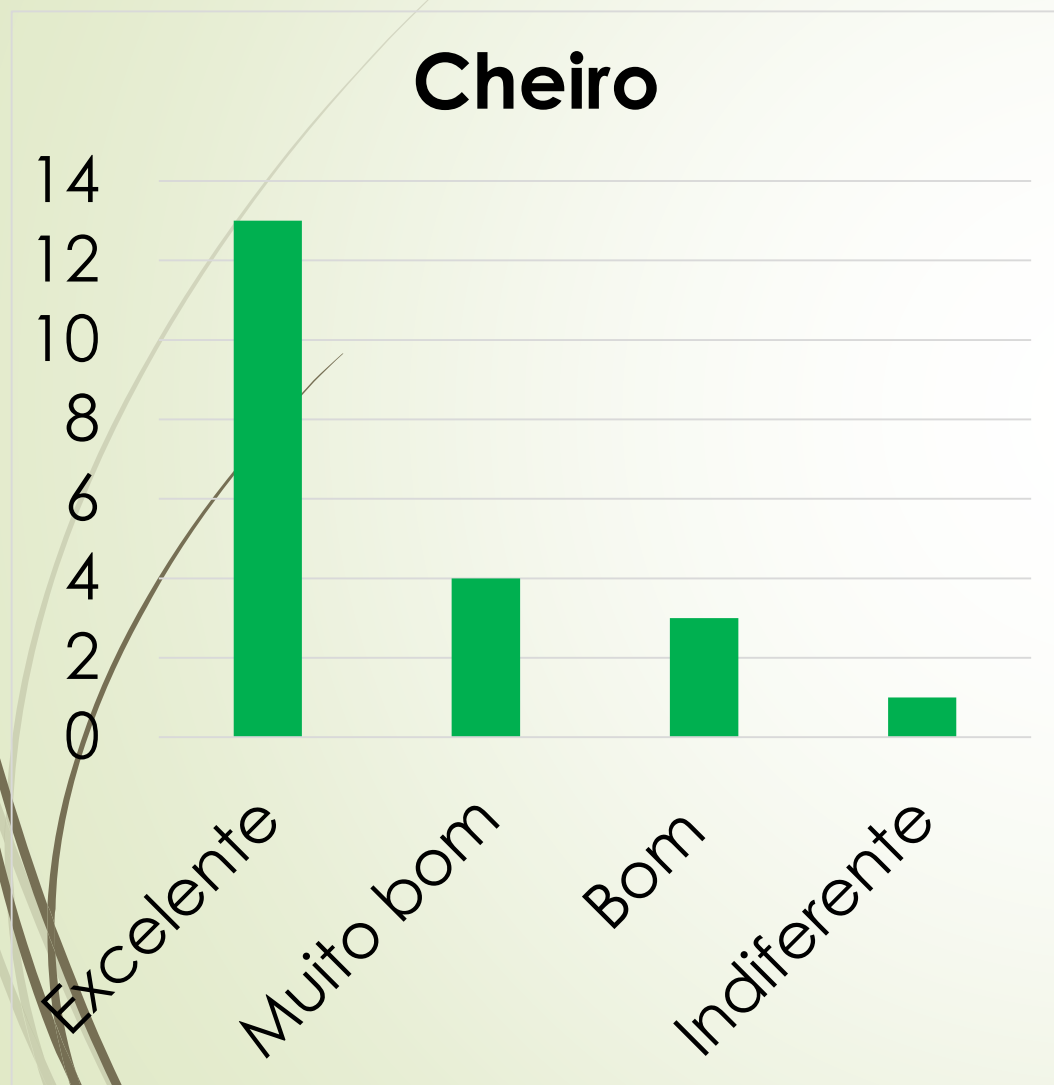
**Quantas vezes você costuma utilizar o serviço do restaurante ?**



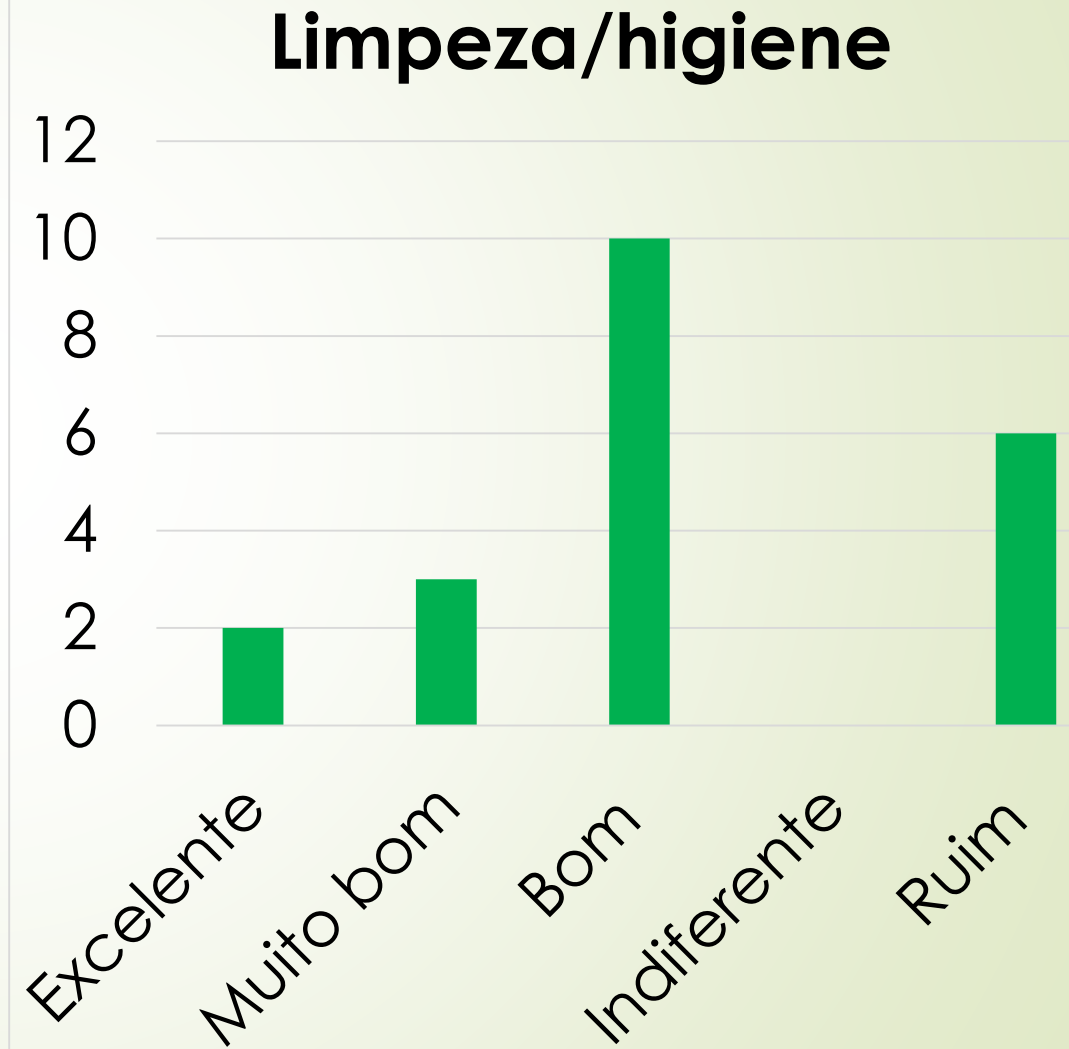
# RESULTADOS DAS REFEIÇÕES ESCALA HEDÔNICA



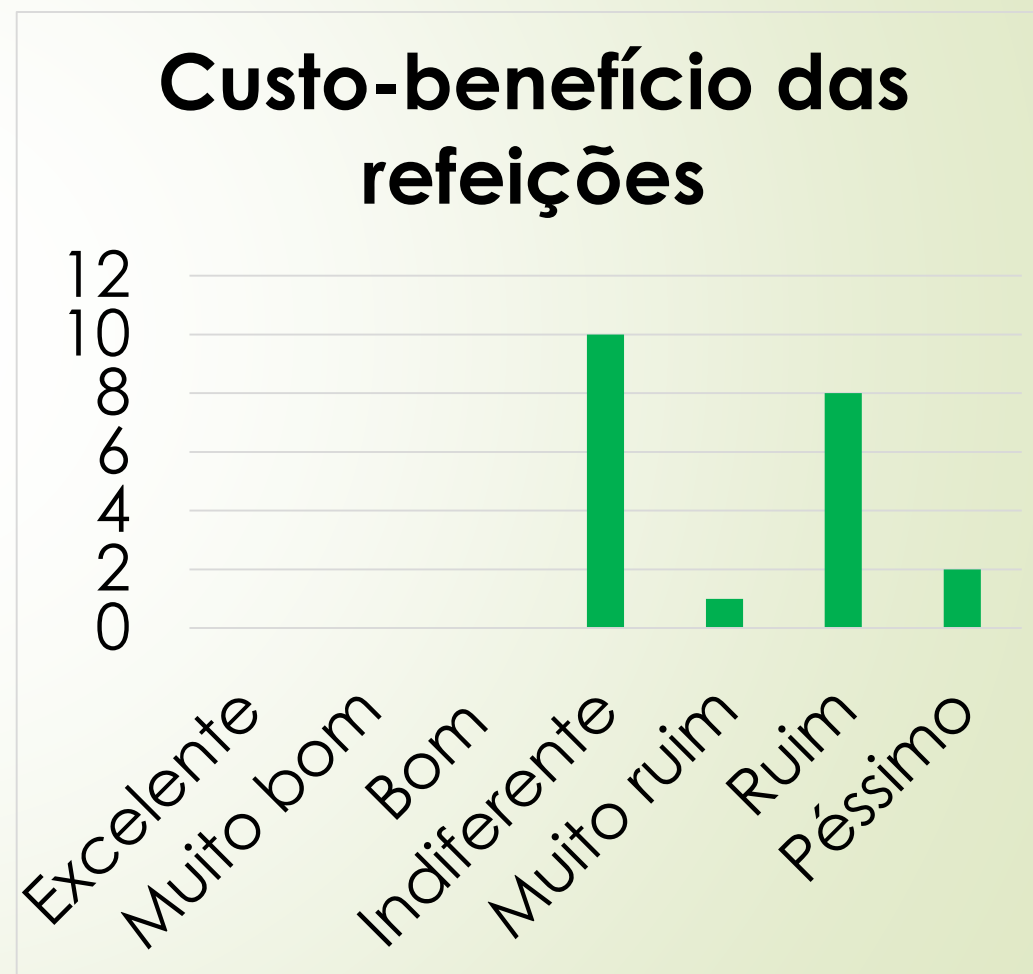
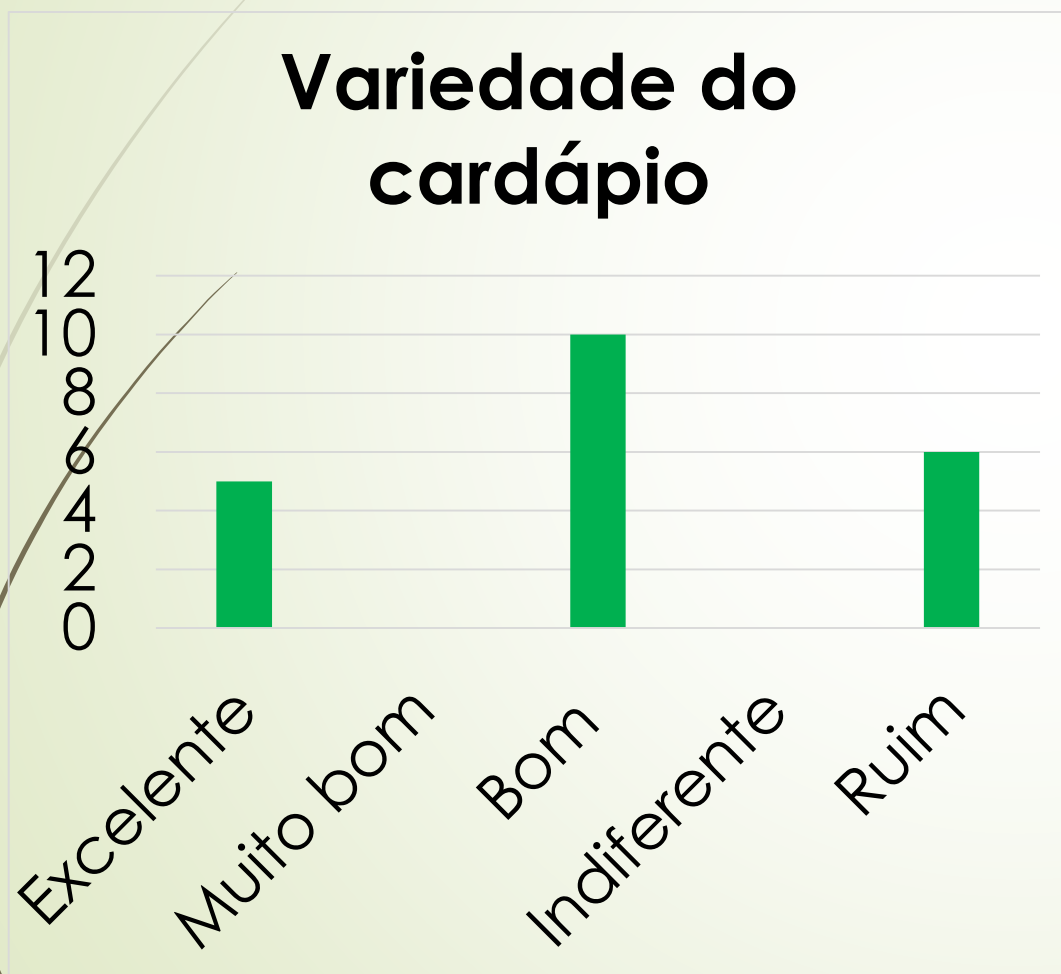
# RESULTADOS ESCALA HEDÔNICA



# RESULTADOS ESCALA HEDÔNICA



# RESULTADOS ESCALA HEDÔNICA



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

- "Variar as preparações para evitar monotonia do cardápio
- Substituir o suco por natural "
- Diversificação das saladas e dos acompanhamentos. Já consumi proteína animal com gosto desagradável (velha).
- tirar um pouco de peixe do cardápio e o purê
- sobremesas, variação de saladas
- pouca salada verde (muita salada crua indigesta: repolho, couve)
- mais opções nas saladas e na sobremesa, e preço mais acessível aos docentes
- "Para aumentar não só a minha satisfação mas a de todos aqueles que utilizam e também outros que eu possa recomendar, é necessário ter comida disponível todos os dias sem falte qualquer um dos itens do cardápio como vem acontecendo.



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

- No meu caso mesmo com baixa frequência no uso por duas vezes não havia um dos itens de mistura disponíveis, e por uma vez a comida havia acabado totalmente.
- Estas ocorrências afasta qualquer usuário deste tipo de serviço, causando a tal da ""propaganda negativa"".
- Além disso, mesmo que haja qualquer uma das ocorrências citadas acima, é cobrado o valor integral do servidor para comer aquilo que estiver disponível no momento, necessário repensar essa atitude.
- Diminuir a quantidade de sal dos pratos em geral, melhorar o fricassê de frango, melhorar a qualidade de cremes (milho/ervilha) sem acrescentar a eles caldos de carnes/frango/linguiça como de costume


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

- Desenvolver receitas para variações do prato principal e guarnição
- Planejamento antecipado dos vegetais de época.
- SUCO
- incluir saladas verdes
- Comprar mais mesas e arrumar o espaço e iluminar melhor
- "Planejar melhor de forma que os itens do cardápio diário não faltem caso haja uma demanda maior no dia.
- Havendo a indisponibilidade de qualquer item o valor cobrado deve ser proporcional.



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

- ▶ O funcionamento/ abertura e fechamento não deve estar vinculado aos dias letivos dos Cursos Técnico Integrados ao Ensino Médio, considerando que o público maior do campus se concentra na graduação."
- ▶ Desenvolver receitas para variações do prato principal e guarnição



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

- Saladas e composição do cardápio
- arroz, feijão e proteína vegetal disponibilizadas são boas.
- comidas quentes são ótimas
- atendimento, espaço
- A refeição.

## Comentários adicionais:

- Tirar aquela moça jovem que põe a mistura, pois ela é desagradável.
- O atendimento é excelente ,mas o fornecimento de mesas e cadeiras para se fazer uma refeição rápida é pouca.
- "A maioria dos alunos da Graduação e servidores que cumprem horário na Unidade Agrícola ( mesmo que eventualmente)Não estão procurando mais e nem recomendando o serviço do restaurante na maioria das vezes pelas ocorrências citadas acima. Para que se possam pensar por algumas vezes eu particularmente já presenciei grupos com mais de 10 alunos da graduação pedindo marmita externo ao campus. Precisamos de um serviço que tenha material (comida) disponível e horários pontuais de abertura e fechamento, para evitar tantos imprevistos.
- Fico triste pois não era para ser assim, mas tenho certeza que muita coisa pode ser repensada para que possamos construir uma visão mais positiva deste serviço entre a comunidade interna a Unidade Agrícola."