

INSTITUTO FEDERAL
Minas Gerais
Campus Ouro Branco

1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA CANTINA

Ouro Branco

COMISSÃO ORGANIZADORA

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Camila Nogueira

FISCAL DO CONTRATO

Wander Donizete Bebiano

DOCENTES PARCEIROS

Fernanda Gomes da Silveira

Rodnei Alves Marques

APOIO DISCENTE

Francis Marcean Resende Barros

Jaqueline Nedina Gonçalves

Luciana de Souza Lima

Luís Fernando Ribeiro e Souza

Talita Müller Bueno

Raquel Diniz de Oliveira

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA AOS USUÁRIOS DA CANTINA DO IFMG – CAMPUS OURO BRANCO

FISCALIZAÇÃO CONTRATO 005/2016

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa pretende atender ao Contrato 005/2016 quanto às obrigações fiscais (art. 4º) em relação à avaliação dos serviços prestados pela Empresa Cruz e Rocha Empreendimentos Ltda, além de diagnosticar a qualidade dos produtos oferecidos pela Cantina no *Campus* Ouro Branco do Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG – *Campus* Ouro Branco).

A comissão responsável pela consulta foi composta pela Diretoria de Administração e Planejamento, representada pela Coordenadora de Administração e Gestora de Contratos Camila Nogueira, pelo fiscal do contrato em parceria com os docentes Fernanda Gomes da Silveira e Rodnei Alves Marques, e a colaboração de seis discentes voluntários do curso de Administração, sendo eles: Francis Marcean Resende Barros, Jaqueline Nedina Gonçalves, Luciana de Souza Lima, Luís Fernando Ribeiro e Souza, Talita Müller Bueno e Raquel Diniz de Oliveira.

METODOLOGIA

Elaborou-se um questionário para coleta de dados envolvendo questões sobre: Identificação do usuário, Classificação dos serviços prestados, Avaliação dos produtos ofertados e Avaliação do atendimento, totalizando 31 itens.

Foram aplicados 196 questionários, equivalentes ao total de 25% da comunidade do IFMG – *Campus* Ouro Branco, divididos em: técnicos administrativos, docentes e alunos dos cursos técnicos integrados e superiores.

Os alunos entrevistados foram selecionados utilizando a amostragem aleatória por conglomerados, em todos os períodos/anos dos cursos, pelos discentes voluntários, no período de 19 a 30 de setembro de 2016.

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 quatro partes, de acordo com o questionário de avaliação: Identificação do usuário, Classificação dos serviços prestados, Avaliação dos produtos ofertados e Avaliação do atendimento.

- **Identificação do usuário**

Inicialmente, para conhecimento do perfil do público entrevistado, segue a Figura 1.

Foi questionado aos entrevistados sobre a frequência de utilização semanal da cantina. Nota-se pela Figura 2, que 30,1% nunca utilizaram a cantina, enquanto que 54,08% tem baixa frequência de utilização.

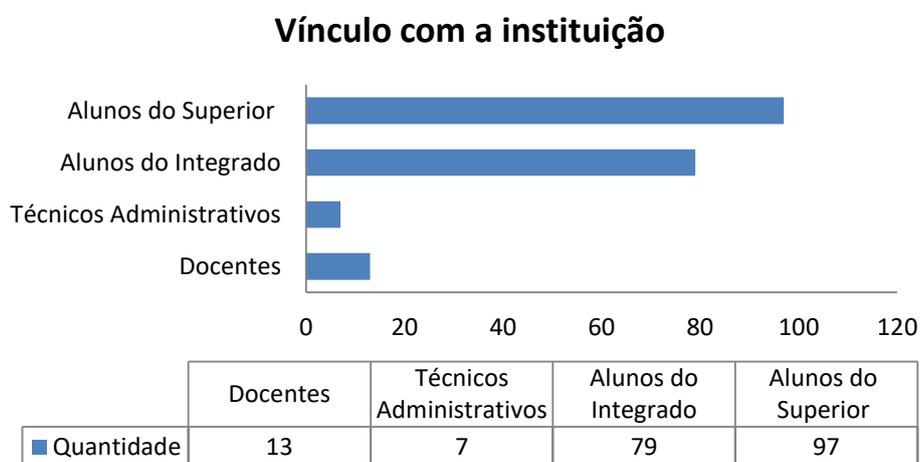


Figura 1. Identificação do usuário: vínculo com a instituição.

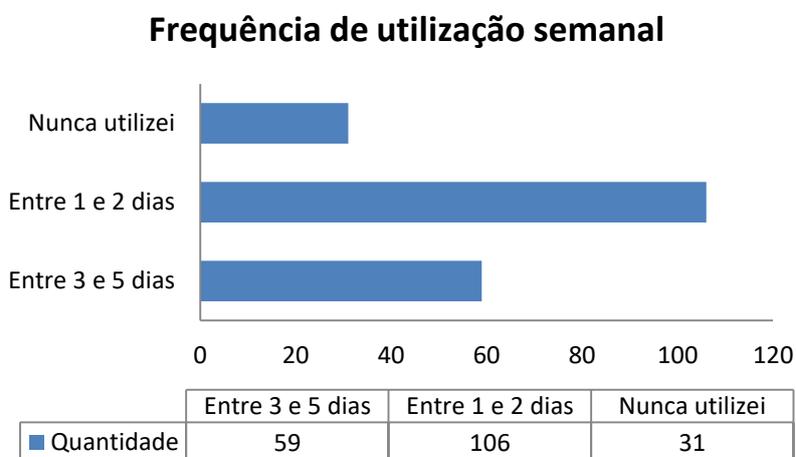


Figura 2. Identificação do usuário: frequência de utilização semanal dos serviços da Cantina.

- **Classificação dos serviços prestados**

A análise a partir de agora, leva em consideração apenas os 165 entrevistados que manifestaram frequentar a Cantina.

De acordo com a Figura 3, 45,45% dos frequentadores classificaram o preço dos produtos como péssimo ou ruim. Em relação à variedade e a temperatura dos produtos ofertados, a avaliação teve uma resposta mediana (regular), conforme Figura 4. Por fim, a instalação da cantina foi considerada por 47,27% como bom ou ótimo, como pode ser observado na Figura 5.

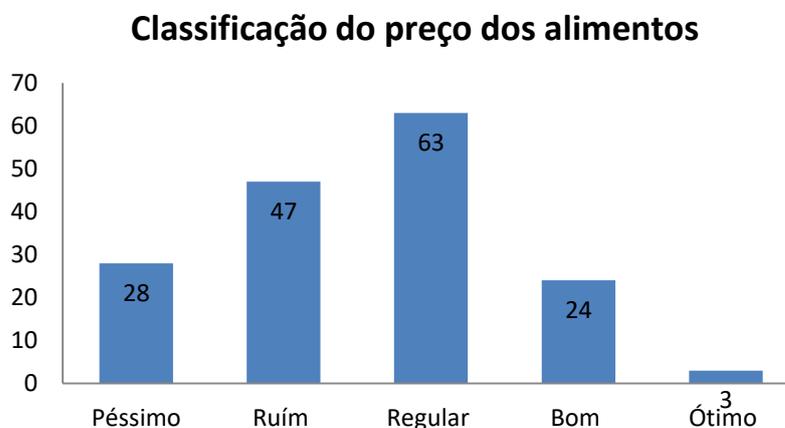


Figura 3. Classificação dos serviços prestados: valor dos alimentos.

Variedade e temperatura dos produtos

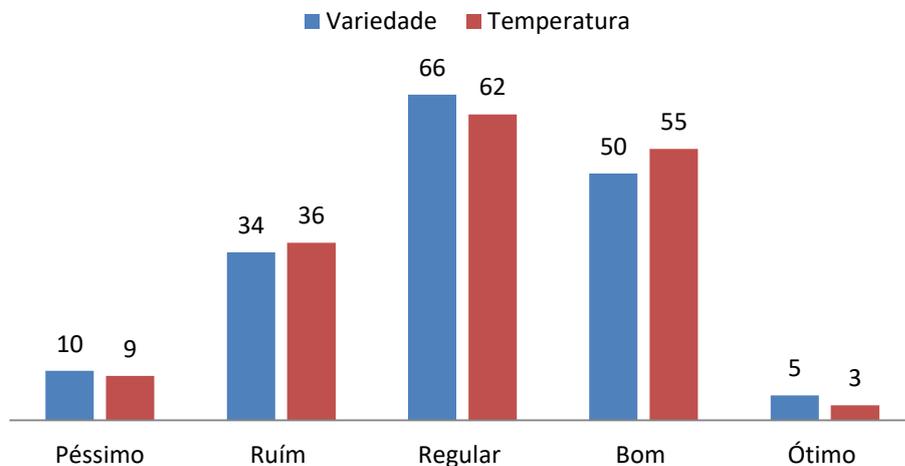


Figura 4. Classificação dos serviços prestados: variedade e temperatura dos alimentos.

Classificação da instalação da Cantina

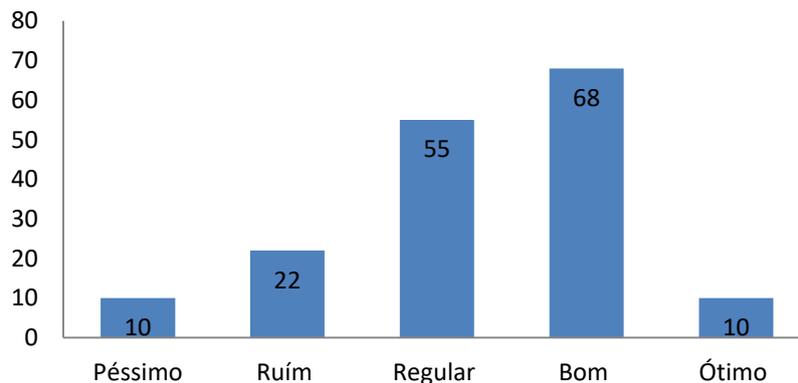


Figura 5. Classificação dos serviços prestados: instalação da Cantina.

- **Avaliação dos produtos ofertados**

Neste item, foram avaliados 21 produtos ofertados pela cantina, sendo que a cada produto foi atribuída uma nota classificatória de 1 a 5. Como foram 165 usuários entrevistados, obteve-se ao final da tabulação, 3.465 avaliações.

Conforme a Figura 6, 48% de todas as avaliações, indicaram desconhecer pelo menos um dos produtos. Desconsiderando os usuários que nunca consumiram pelo menos um determinado produto, seja por opção ou por nunca tê-lo encontrado, tem-se 41% das avaliações feitas por consumidores. Deste

grupo de entrevistados que consumiram o produto, 46,34% classificaram como bom ou ótimo.

Analisando os resultados obtidos por produto, nota-se que os mais desconhecidos pelos usuários, foram: café com leite, leite (frio e quente), iogurte natural, sanduiche de queijo e sanduiche de presunto. Ademais, os produtos mais citados com “nunca encontrei” foram: iogurte natural, mini-pizza, pão francês com manteiga e pão francês com queijo quente.

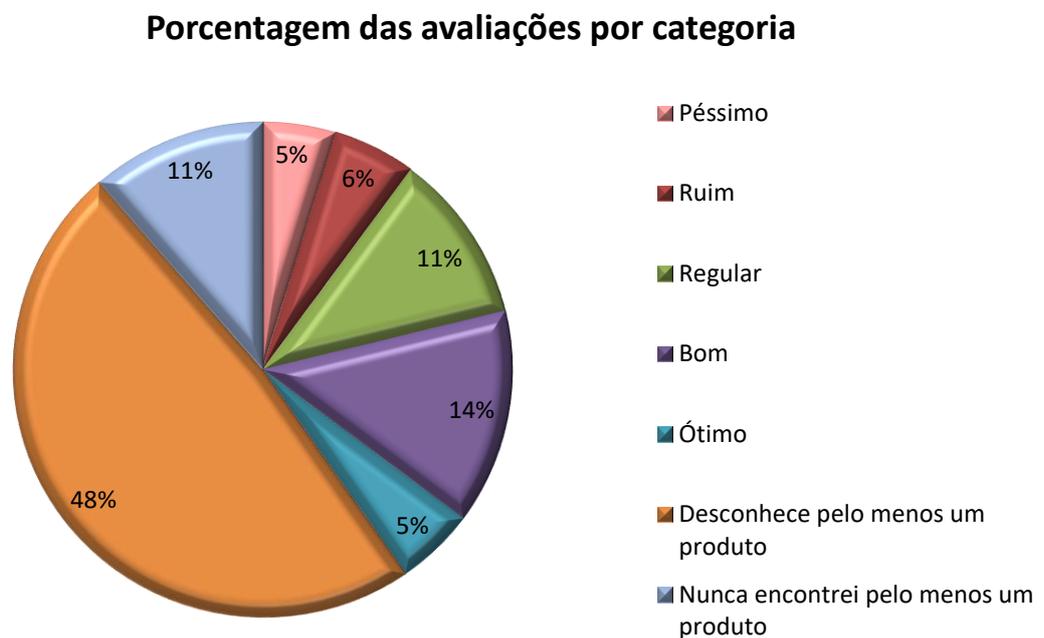


Figura 6: Avaliação dos produtos ofertados: porcentagem das avaliações obtidas dentre de cada categoria (péssimo, ruim, regular, bom, ótimo, desconhece pelo menos um produto e nunca encontrei pelo menos um produto).

Para obter uma nota média por produto (Tabela 1), a escala de classificação utilizada pelos entrevistados foi associada a uma escala numérica intervalar de 1 a 5, sendo:

- Péssimo – 1
- Ruim – 2
- Regular – 3
- Bom – 4
- Ótimo – 5

De acordo com as notas obtidas na tabela 1, destacaram-se os produtos refrigerante e suco embalado e com as maiores notas médias.

Tabela 1. Nota média obtida para cada produto

PRODUTO	NOTA
Hambúrguer e derivados	2,85
Salgados fritos	2,94
Mini-pizza	2,98
logurte natural	3,00
Cafezinho	3,02
Sanduíches naturais	3,02
Café com leite	3,03
Sanduiche de queijo	3,03
Sanduiche de presunto	3,03
Pão francês com queijo quente	3,04
Pão francês com manteiga	3,05
Leite (frio e quente)	3,08
Bolos	3,08
Leite com chocolate	3,09
Salgados assados	3,15
Pão de queijo	3,16
Refrescos	3,21
Mini refeições	3,42
Misto quente e misto frio	3,45
Suco embalado	3,79
Refrigerante	4,22

- ***Avaliação do Atendimento***

Do mesmo modo feito para o item Avaliação dos produtos ofertados, neste item calculou-se uma nota média para cada critério avaliado no atendimento, usando a escala de classificação:

Péssimo – 1

Ruim – 2

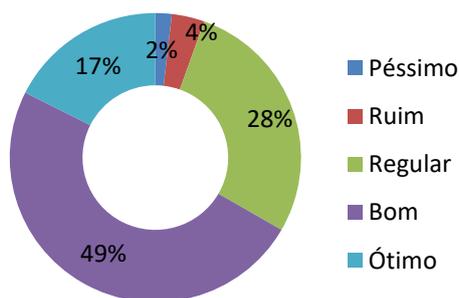
Regular – 3

Bom – 4

Ótimo – 5

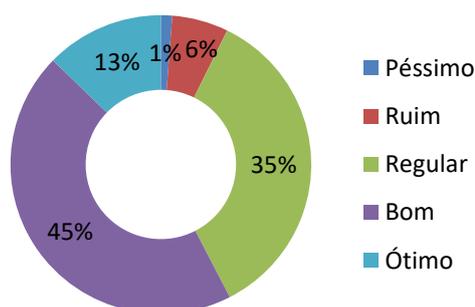
As notas médias obtidas foram: 4,04 para a cordialidade dos funcionários, 3,77 para a apresentação dos funcionários, 3,64 para a higiene do ambiente e 3,62 para a eficiência dos funcionários. Observa-se assim, um nível satisfatório dos usuários quanto aos aspectos de atendimento. As avaliações de cada critério podem ser observadas na Figura 7.

Apresentação dos funcionários



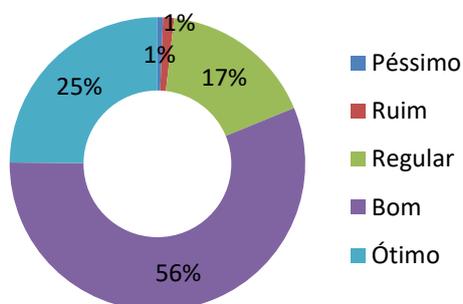
(a)

Eficiência dos funcionários



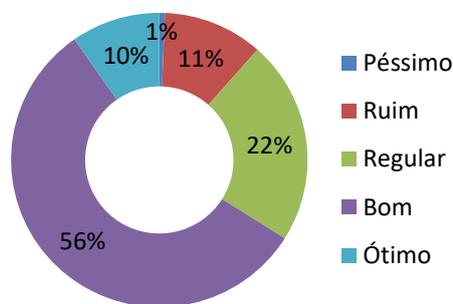
(b)

Cordialidade dos funcionários



(c)

Higiene do ambiente



(d)

Figura 7. Avaliação do Atendimento quanto à: (a) apresentação dos funcionários, (b) eficiência dos funcionários, (c) cordialidade dos funcionários e (d) higiene do ambiente.

- **Espaço para sugestões, críticas e elogios:**

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

Aspectos Positivos:

“Variedade dos salgados e boa qualidade nos ingredientes e nos produtos”

Aspectos Negativos:

“Preço muito caro”

“Pouca opção para pessoas com problemas de saúde”

“Aumentar variedade de lanches saudáveis”

“Na cantina tem muita fritura, poucos salgados assados.”

“Orientar os colaboradores da unidade II não irem ao banheiro com avental.”

“Nos salgados fritos priorizar massa fina”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, notou-se que uma parcela considerável do público alvo, nunca utilizou os serviços da cantina, e ainda, ressalta-se uma baixa frequência dos que utilizam.

De forma geral, as avaliações dos produtos ficaram dentro da média, não ocorrendo extremos (avaliações muito negativas nem muito positivas), destacando-se apenas questionamentos quanto ao preço e a pouca oferta de produtos naturais.

Quanto ao atendimento, as avaliações demonstraram uma grande satisfação dos clientes, principalmente, em relação à cordialidade dos funcionários.

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.

Anexo I – Formulário da Pesquisa

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA CANTINA

Para que a Diretoria de Administração e Planejamento e a Cantina possam entender as necessidades dos usuários e identificar o grau de satisfação com os serviços atualmente prestados, solicitamos que preencham a Pesquisa de Satisfação abaixo com base no **PRIMEIRO SEMESTRE DE 2016**.

I - Identificação do Usuário

1. Qual o seu vínculo com a instituição?

- Professor
- Técnico Administrativo
- Aluno de curso Técnico
- Aluno de curso de Graduação/Pós-Graduação

2. Qual a sua frequência de utilização semanal dos serviços do Restaurante?

- Entre 3 e 5 dias
- Entre 1 e 2 dias
- Nunca utilizei

II – Classificação dos serviços prestados:

3. Você classifica o valor dos alimentos servidos na Cantina como:

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

4. A variedade diária dos produtos servidos na Cantina é:

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

5. A temperatura dos produtos servidos na Cantina é:

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

6. Como você define as atuais instalações da Cantina:

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

III- AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS OFERTADOS

Marque com X o conceito que mais considera se enquadrar ao produto discriminado, levando em consideração a **apresentação, o sabor e a qualidade do produto, sendo:**

1 - *Péssimo*;
 2 - *Ruim*;
 3 - *Regular*;
 4 - *Bom*;
 5 - *Ótimo*;
 6 - *Desconheço (nunca adquiri)*;
 7 - *Nunca encontrei este produto*

PRODUTO	1	2	3	4	5	6	7
CAFEZINHO							
CAFÉ COM LEITE							
LEITE (FRIO E QUENTE)							
LEITE COM CHOCOLATE							
REFRESCOS							
REFRIGERANTE							
SUCO EMBALADO							
IOGURTE NATURAL							
SALGADOS ASSADOS							
SALGADOS FRITOS							
MINI-PIZZA							
PÃO DE QUEIJO							
BOLOS							
PÃO FRANCÊS COM MANTEIGA							
PÃO FRANCÊS COM QUEIJO QUENTE							
MISTO QUENTE E MISTO FRIO							
SANDUÍCHE DE QUEIJO							
SANDUÍCHE DE PRESUNTO							
SANDUÍCHES NATURAIS							
HAMBÚRGUER E DERIVADOS							
MINI REFEIÇÕES							

I- AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇO

Marque com X o conceito que mais considera se enquadrar na tabela abaixo:

ASPECTOS	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Apresentação dos funcionários					
Eficiência dos funcionários					
Cordialidade dos funcionários					
Higiene do ambiente					

III - ESPAÇO PARA SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS
