

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
IFSP Campus Salto - Coordenadoria de Licitações e Contratos

**RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE CANTINA (Período de
Coleta dos Dados: 07/08 a 24/09/2023)**

1. INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como foco identificar o grau de satisfação da comunidade com os serviços de cantina disponíveis em nosso campus, visando a melhoria contínua. Para tanto, os resultados serão apresentados à empresa detentora da concessão do espaço e a mesma será estimulada a agir em resposta às percepções coletadas. Assim, este relatório não apenas documenta a pesquisa de satisfação, mas também representa um compromisso contínuo com a qualidade e aprimoramento dos serviços oferecidos no IFSP Campus Salto.

2. RESULTADOS

2.1 SEGMENTO DOS RESPONDENTES

SEGMENTO	RESPONDENTES
Aluno	174
Servidor Técnico Administrativo	22
Servidor Docente	19
Terceirizado	0
Pai/responsável	0
Visitante	0
TOTAL	215

Tabela 1: Quantitativo segmentado dos respondentes da pesquisa.

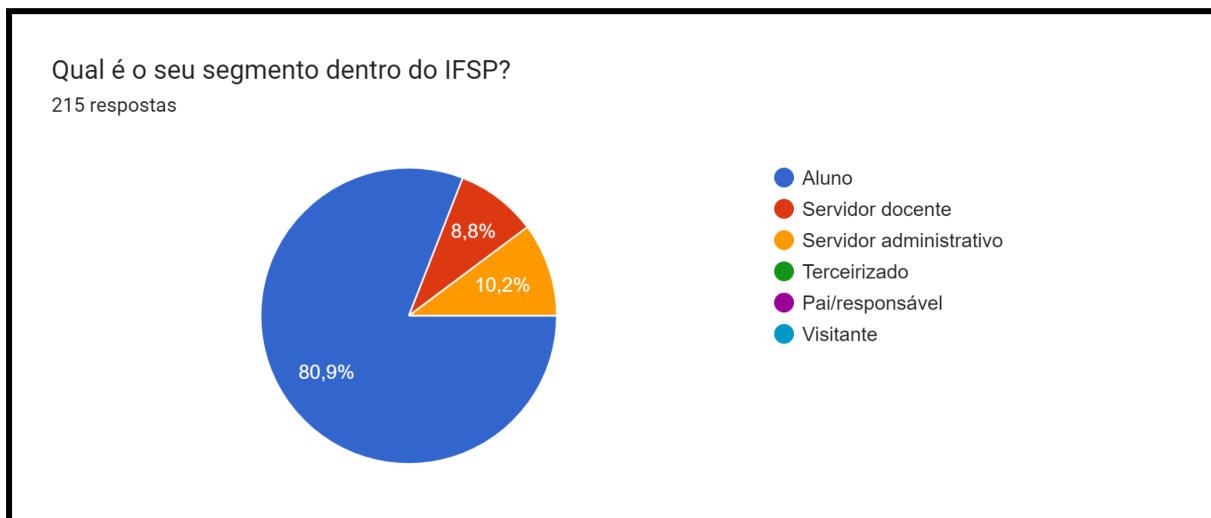


Gráfico 1: Quantitativo segmentado dos respondentes da pesquisa.

2.2 FREQUÊNCIA DE CONSUMO

FREQUÊNCIA	RESPONDENTES
1 ou 2 vezes por semana	126
3 ou 4 vezes por semana	58
5 ou mais vezes por semana	16
Nunca	15
TOTAL	215

Tabela 2: Frequência de consumo dos respondentes da pesquisa.

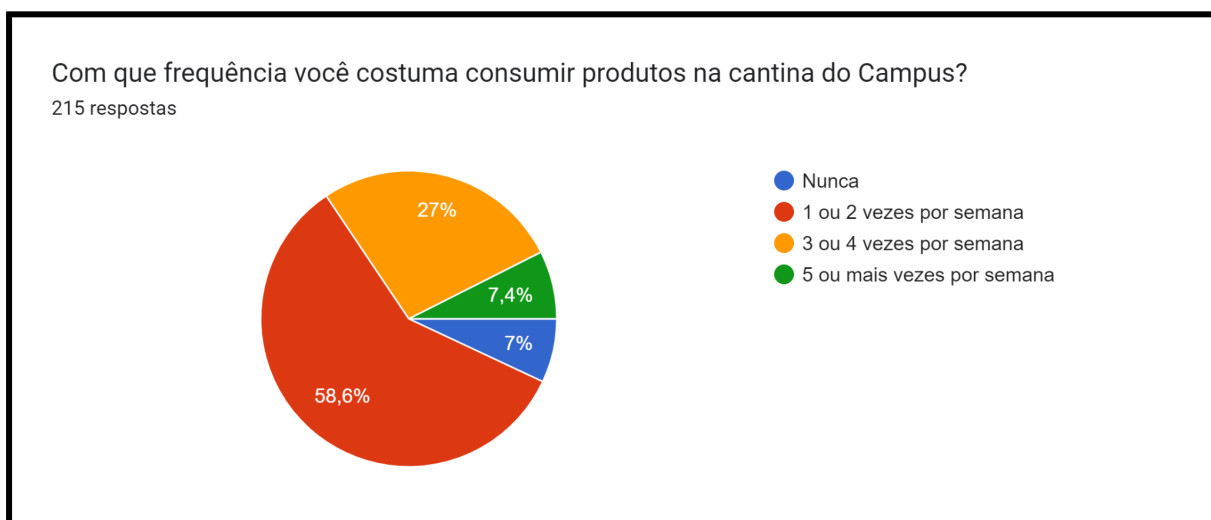


Gráfico 2: Frequência de consumo dos respondentes da pesquisa.

2.3 PERÍODO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

PERÍODO	RESPONDENTES
Manhã	99
Tarde	78
Noite	80
Não frequento	11
TOTAL	268

Tabela 3: Período de utilização dos serviços pelos respondentes da pesquisa.

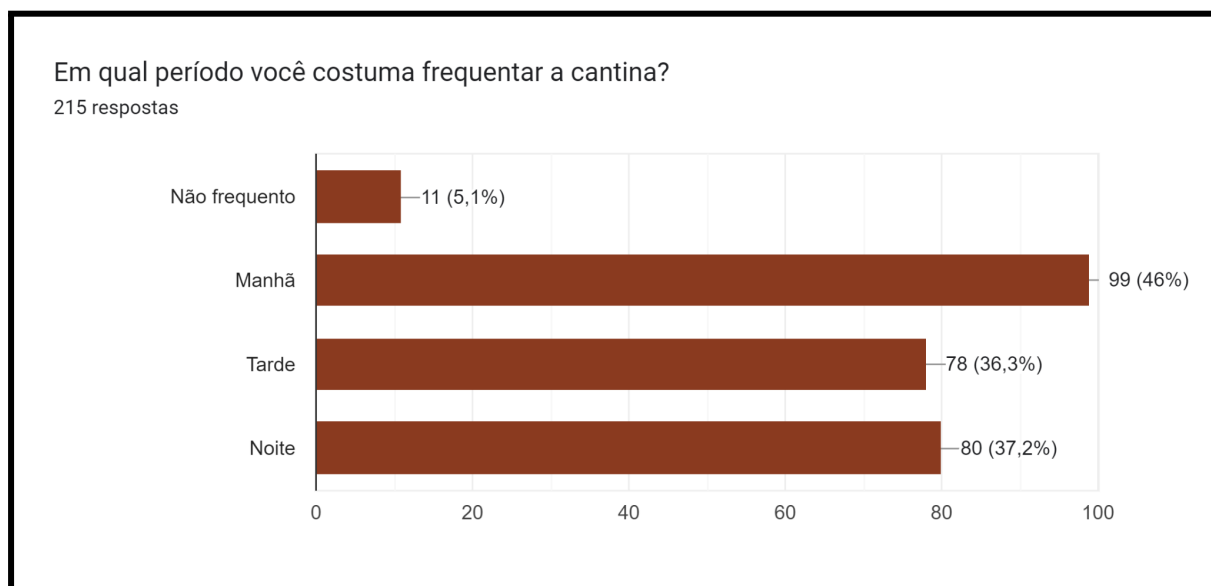


Gráfico 3: Período de utilização dos serviços pelos respondentes da pesquisa.

2.4 CRITÉRIOS AVALIADOS

2.4.1 Atendimento

AVALIAÇÃO ATENDIMENTO	RESPONDENTES	PORCENTAGEM
Ótimo	116	87,4%
Bom	72	
Ruim	8	7%
Péssimo	7	
Prefiro não opinar	12	5,6%
TOTAL	215	100%

Tabela 4: Avaliação do critério “atendimento”.

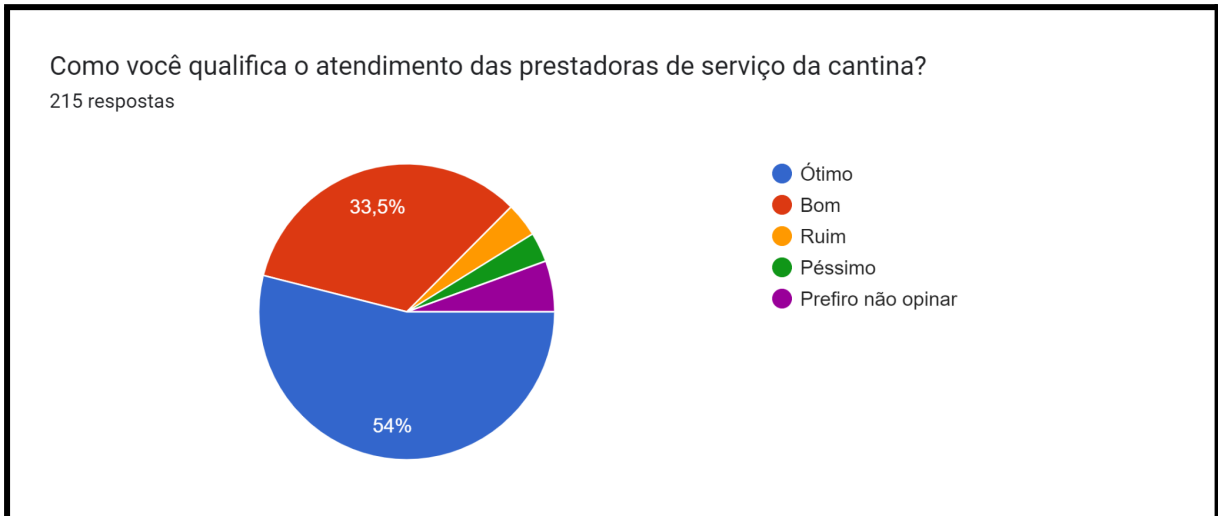


Gráfico 4: Avaliação do critério “atendimento”.

2.4.2 Tempo de Espera

AVALIAÇÃO TEMPO	RESPONDENTES	PORCENTAGEM
Ótimo	35	66,5%
Bom	108	
Ruim	38	28,4%
Péssimo	23	
Prefiro não opinar	11	5,1%
TOTAL	215	100%

Tabela 5: Avaliação do critério “tempo de espera”.

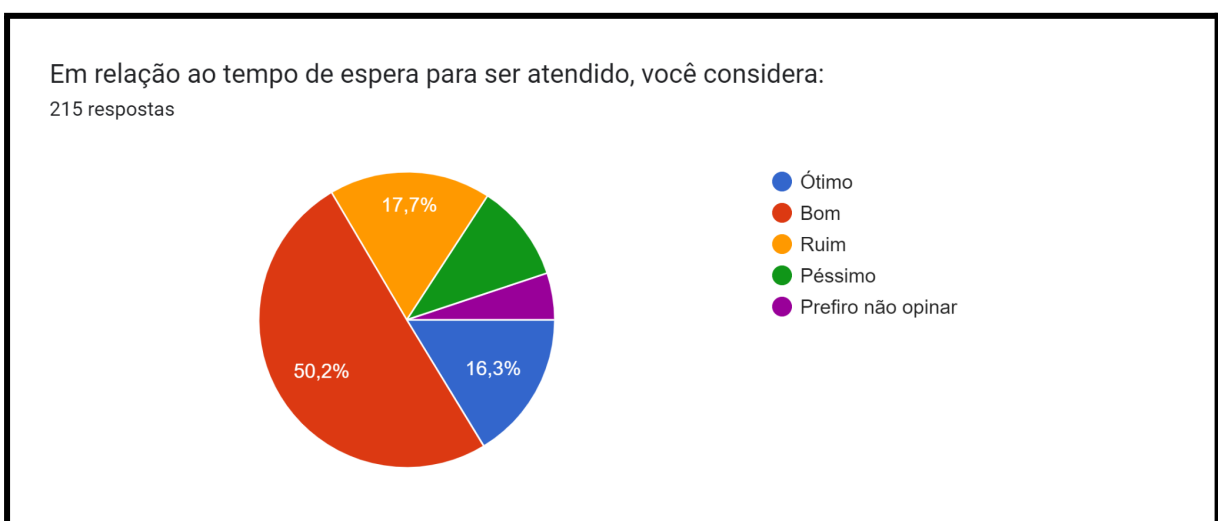


Gráfico 5: Avaliação do critério “tempo de espera”.

2.4.3 Qualidade dos salgados

AVALIAÇÃO SALGADOS	RESPONDENTES	PORCENTAGEM
Ótimo	42	65,6%
Bom	99	
Ruim	44	27%
Péssimo	14	
Prefiro não opinar	16	7,4%
TOTAL	215	100%

Tabela 6: Avaliação do critério “qualidade dos salgados”.

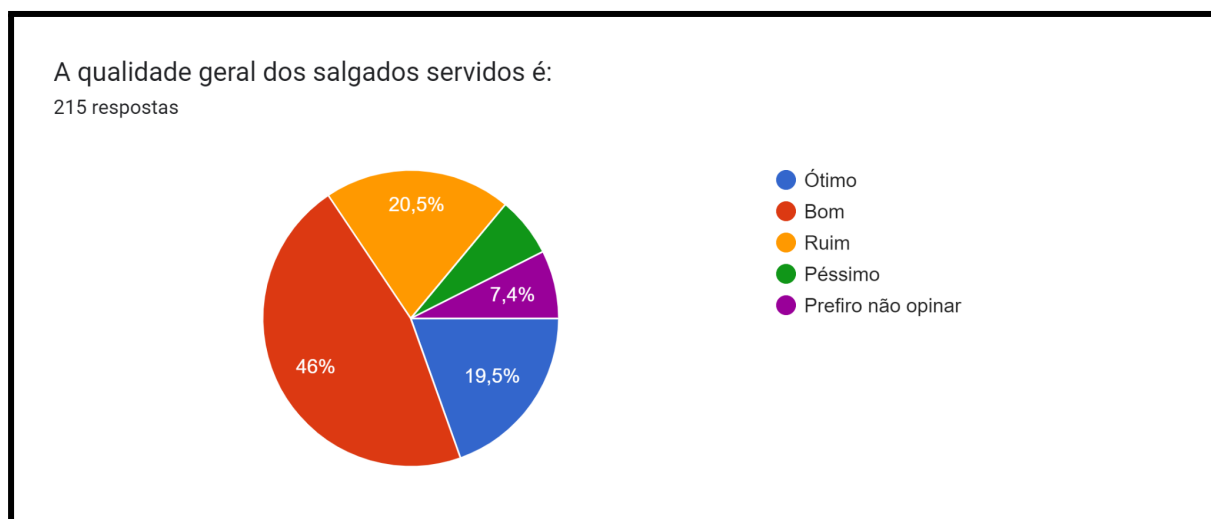


Gráfico 6: Avaliação do critério “qualidade dos salgados”.

2.4.4 Qualidade dos doces

AVALIAÇÃO DOCES	RESPONDENTES	PORCENTAGEM
Ótimo	48	67%
Bom	96	
Ruim	15	9,3%
Péssimo	5	
Prefiro não opinar	51	23,7%
TOTAL	215	100%

Tabela 7: Avaliação do critério “qualidade dos doces”.

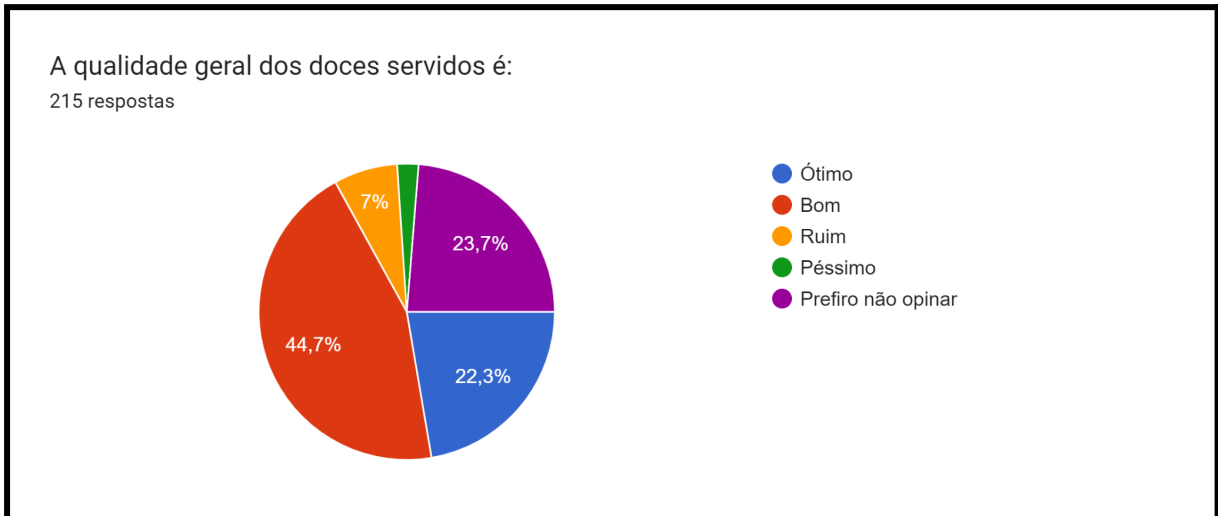


Gráfico 7: Avaliação do critério “qualidade dos doces”.

2.4.5 Qualidade das refeições servidas

AVALIAÇÃO REFEIÇÕES	RESPONDENTES	PORCENTAGEM
Ótimo	30	46%
Bom	69	
Ruim	12	8,4%
Péssimo	6	
Prefiro não opinar	98	45,6%
TOTAL	215	100%

Tabela 8: Avaliação do critério “qualidade das refeições servidas”.

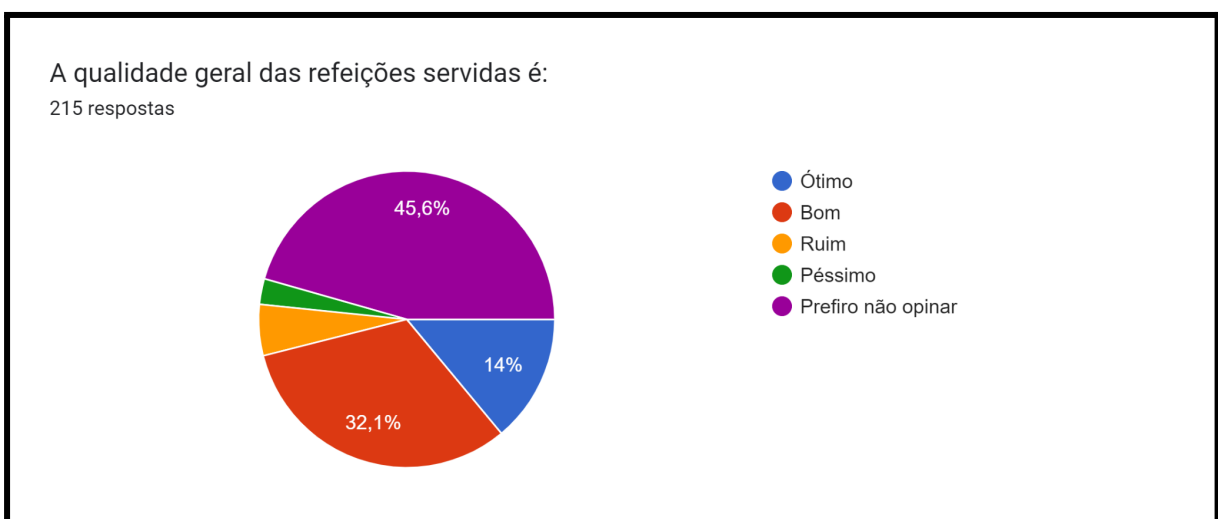


Gráfico 8: Avaliação do critério “qualidade das refeições servidas”.

2.4.6 Qualidade das bebidas

AVALIAÇÃO BEBIDAS	RESPONDENTES	PORCENTAGEM
Ótimo	67	74,9%
Bom	94	
Ruim	12	6,5%
Péssimo	2	
Prefiro não opinar	40	18,6%
TOTAL	215	100%

Tabela 9: Avaliação do critério “qualidade das bebidas”.

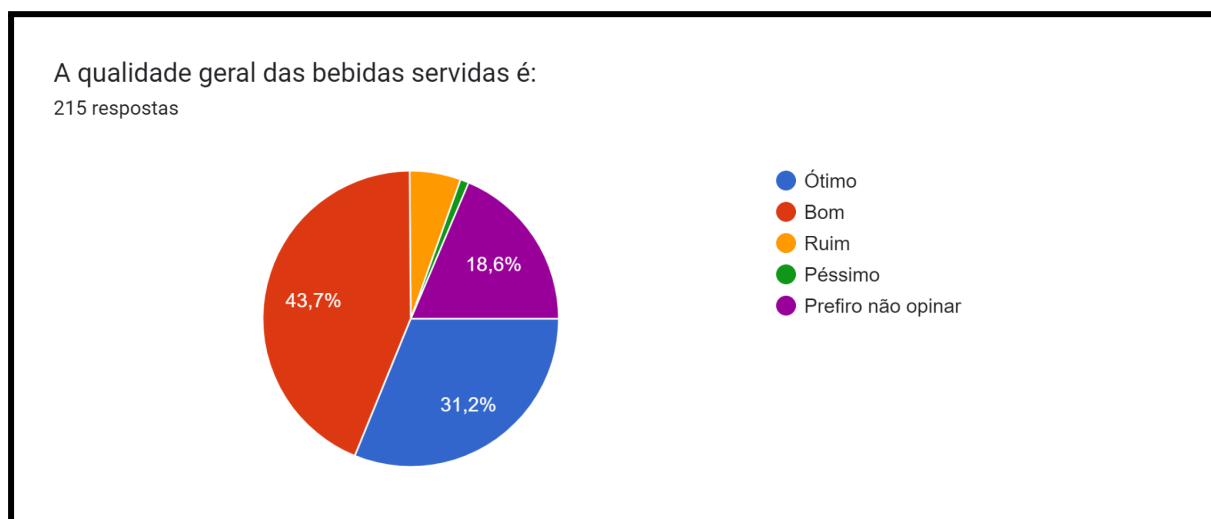


Gráfico 9: Avaliação do critério “qualidade das bebidas”.

2.4.7 Qualidade das frutas

AVALIAÇÃO FRUTAS	RESPONDENTES	PORCENTAGEM
Ótimo	27	41,4%
Bom	62	
Ruim	16	12,1%
Péssimo	10	
Prefiro não opinar	100	46,5%
TOTAL	215	100%

Tabela 10: Avaliação do critério “qualidade das frutas”.

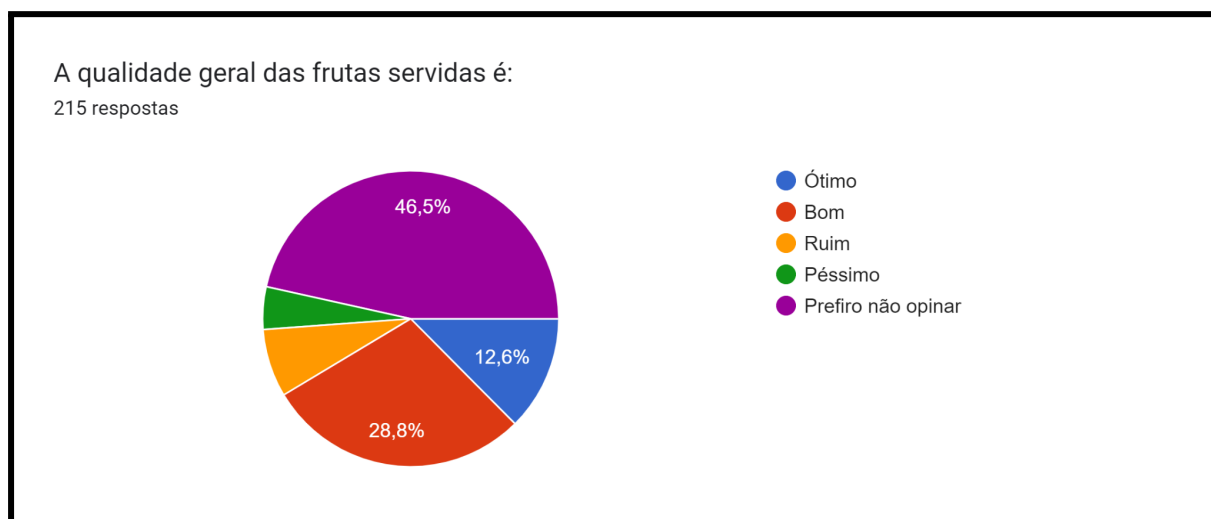


Gráfico 10: Avaliação do critério “qualidade das frutas”.

3. ANÁLISE DOS DADOS

O presente relatório tem o propósito de sintetizar os dados coletados em pesquisa voltada à identificação do grau de satisfação da comunidade acadêmica do Campus Salto do IFSP com os serviços de cantina disponíveis. Neste contexto, discorreremos sobre as conclusões do levantamento.

Ao todo, 215 (duzentas e quinze) pessoas responderam ao questionário, tendo o documento sido disponibilizado por e-mail, tanto para alunos, quanto para servidores, além de ter sido publicado na página institucional do Campus, permanecendo disponível para o registro de respostas entre as datas de 07/08 e 24/09/2023. Quase 81% da amostra corresponde ao segmento discente, o que demonstra participação majoritária deste grupo que é o foco principal das atividades e serviços desenvolvidos no IFSP.

No que se refere à frequência de utilização da cantina, 58,6% alega utilizar este serviço entre 1 (uma) e 2 (duas) vezes por semana, enquanto 27% relata a utilização entre 3 (três) e 4 (quatro) vezes por semana. Na medida em que confrontamos estes números com as sugestões redigidas pelos respondentes, pode-se supor que a baixa frequência/utilização encontra lastro nos preços praticados e na falta de diversificação dos produtos, em especial, de opções saudáveis e não industrializadas. Neste aspecto, sugerimos à empresa que verifique estratégias de diversificação do cardápio, bem como de redução dos preços ao consumidor final.

O critério de avaliação “qualidade de atendimento” apresentou desempenho considerado por esta fiscalização como ótimo, já que 87,4% dos respondentes consideraram o atendimento da cantina “bom ou ótimo” e, em contrapartida, apenas 7% julgaram o atendimento como “ruim ou péssimo”. Cabe aqui ressaltar que a empresa deve estar atenta, no sentido de manter ou melhorar o padrão de qualidade identificado.

O quesito “tempo de espera” teve desempenho insuficiente, já que 66,5% das pessoas o identificaram como “bom ou ótimo” e 28,4% dos respondentes o sinalizaram como “ruim ou péssimo”. Esta fiscalização acredita que um cenário bom seria, no mínimo, 70% de avaliação positiva e, no máximo, 20% de avaliação negativa. Por outro lado, cabe destacar que, durante o período de coleta dos dados, a empresa ficou sem um funcionário no período noturno, tendo a situação demorado algumas semanas para se estabilizar, dadas as etapas necessárias para a contratação de um novo profissional. Tal cenário contribuiu fortemente para a avaliação negativa deste critério. Indicamos que o setor de gestão de pessoas da contratada esteja atento às necessidades dos colaboradores, buscando sempre o diálogo e a resolução de problemas e conflitos, visando reduzir a taxa de rotatividade de colaboradores.

A avaliação da “qualidade dos salgados” também obteve resultados insuficientes, sendo 65,6% das respostas para “bom ou ótimo” e 27% para “ruim ou péssimo”. Mais uma vez, esta fiscalização considera o padrão 70% - 20% como o mínimo aceitável. Em suas sugestões, os respondentes sinalizaram que fatores como preço, quantidade de recheio e diversidade de produtos (vegetarianos, veganos, sem lactose e não processados) foram determinantes para a avaliação. Indicamos que a empresa detentora da concessão busque meios de diversificar o cardápio, melhorando o volume de recheio dos salgados, aliado a uma política de preços mais próxima da realidade do alunado.

A “qualidade dos doces” pode ser considerada satisfatória, já que obteve 67% das avaliações como “bom ou ótimo” e apenas 9,3% em “ruim ou péssimo”. Por outro lado, 23,7% dos respondentes preferiram não opinar sobre tal quesito, o que faz com que essa fiscalização suponha que tal parcela da amostra não consuma doces na cantina. Nesse sentido, seria interessante que a contratada pensasse em diversificar a gama de sobremesas de origem natural, como frutas, por exemplo, e/ou de baixa caloria.

O quesito “qualidade das refeições” obteve avaliação atípica, pois a oferta de refeições é direcionada a uma parcela específica do corpo discente, o que fez com que 45,6% dos entrevistados selecionassem a opção “prefiro não opinar”. Por outro lado, dos 117 votantes que consomem a refeição, 84,6% consideram “bom ou ótimo” e 15,4% consideram “ruim ou péssimo”, configurando uma boa avaliação. Imperioso registrar que

houveram manifestações de respondentes no sentido de ampliar a oferta de refeições para os demais alunos. Nesse sentido, destacamos que o Campus ainda não possui estrutura de restaurante estudantil, o que inviabiliza a ampliação da oferta deste serviço.

A oferta de bebidas foi bem avaliada, tendo 74,9% dos respondentes selecionado a opção “bom ou ótimo” e 6,5%, “ruim ou péssimo”. No entanto, cabe destacar que a oferta de maior variedade de chás, cafés, sucos e vitaminas foi pontuada pelos respondentes. No tocante às frutas, 46,5% preferiram não opinar, demonstrando o baixo consumo. Para este aspecto, seria interessante a contratada buscar estratégias para aumentar a procura, seja através de salada ou na formação de combos e promoções.

4. CONCLUSÃO

No aspecto global, a contratada apresentou desempenho satisfatório, com média 64,11% de avaliações positivas e 14,1% de avaliações negativas. Os principais critérios que precisam ser observados são a “qualidade dos salgados” e o “tempo de espera”, já que os desempenhos mostraram-se insatisfatórios e impactaram negativamente na média global da avaliação. A fiscalização recomenda que a contratada inicie de imediato as ações de melhoria e que, em 6 (seis) meses, seja realizada nova avaliação dos serviços prestados.