



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

RESTAURANTES ESTUDANTIS DO IFG

2024





APRESENTAÇÃO

OBJETIVO: avaliar os restaurantes estudantis do Instituto Federal de Goiás no ano de 2024 e apontar melhorias necessárias à qualidade do serviço prestado.

METODOLOGIA: formulário online com perguntas abertas e fechadas direcionadas aos estudantes e usuários dos restaurantes em funcionamento no ano de 2024 nos câmpus Aparecida de Goiânia, Itumbiara, Jataí, Luziânia, Senador Canedo, Valparaíso e Uruaçu.

Período da pesquisa: 05/02/2025 a 30/04/2025.

Divulgação por grupos de WhatsApp e E-mail institucional.

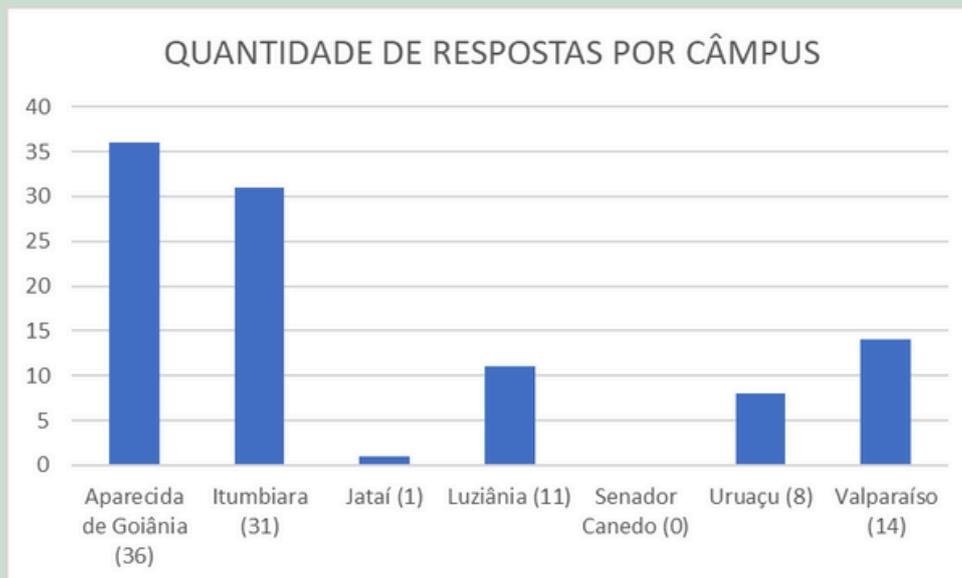
REFERÊNCIA DOCUMENTAL: Instrução Normativa nº 13/PROEX/IFG, de 22 setembro de 2021:

- Art. 11. Além da equipe de fiscalização obrigatória, uma vez considerando a complexidade e as especificidades do serviço de alimentação, deverá fazer parte do processo de fiscalização e acompanhamento, de forma complementar: I - fiscalização pelo público usuário: deverá ser realizada mediante formulários de pesquisas de satisfação semestrais bem como por registros dos usuários nos cadernos de críticas e sugestões disponíveis durante todo o serviço;
- INDICADOR Nº 02: Satisfação do público atendido e impacto na permanência e êxito. Meta a cumprir: Pesquisas de satisfação com índices superiores a 60% de satisfação geral. Instrumento de medição: Extrato do Formulário da Pesquisa de Satisfação. Forma de acompanhamento: Aplicar a pesquisa de satisfação via formulário com quesitos relativos à qualidade das refeições servidas e do serviço prestado, extrair e analisar os dados obtidos.

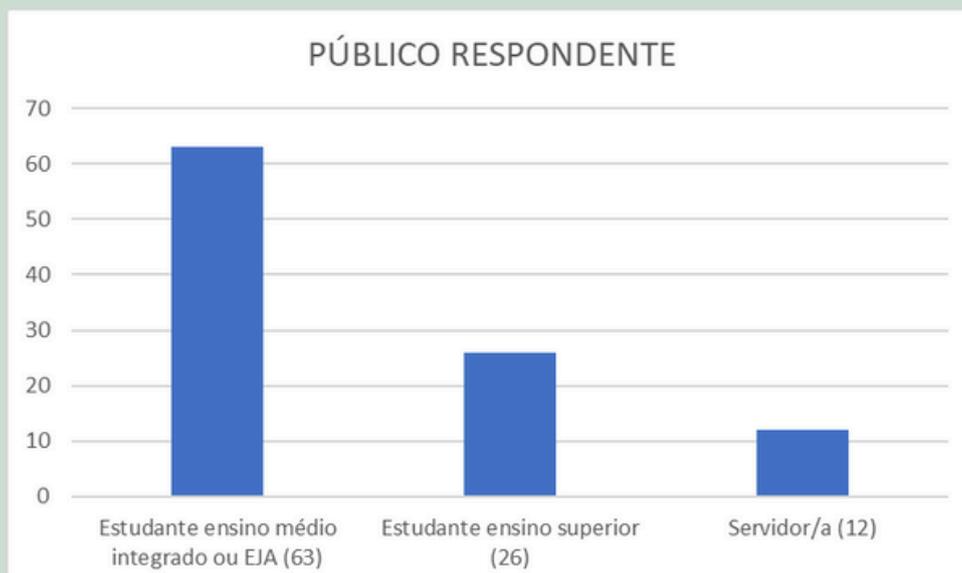
PERFIL



A pesquisa obteve 101 respostas ao total, provenientes de quase todos os câmpus, com no mínimo 01 resposta, exceto Senador Canedo, com nenhuma resposta.



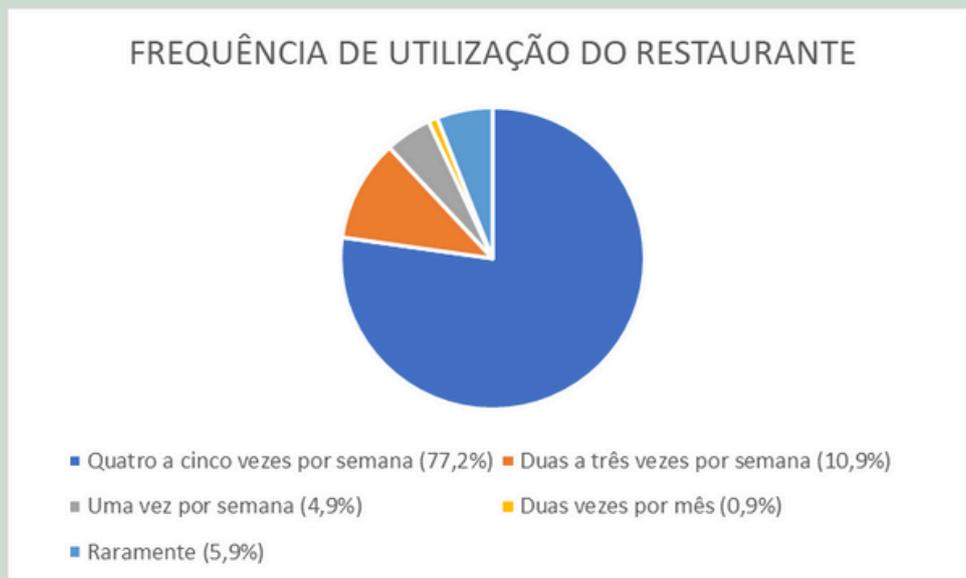
A maioria das respostas obtidas foram de estudantes atendidos pelo programa Restaurante Estudantil da Política de Assistência Estudantil do IFG.



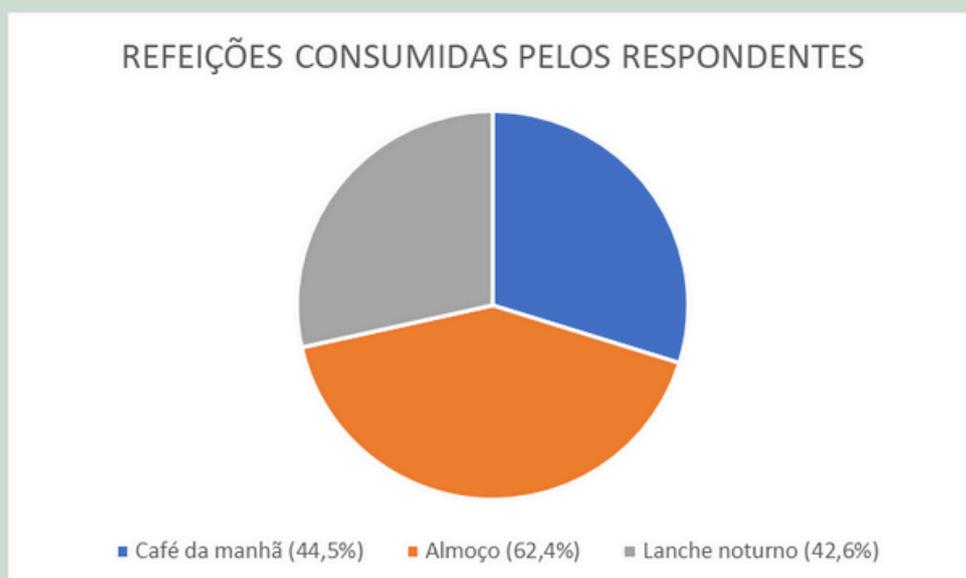
PERFIL



A maioria dos respondentes frequentam o restaurante de quatro a cinco vezes por semana.



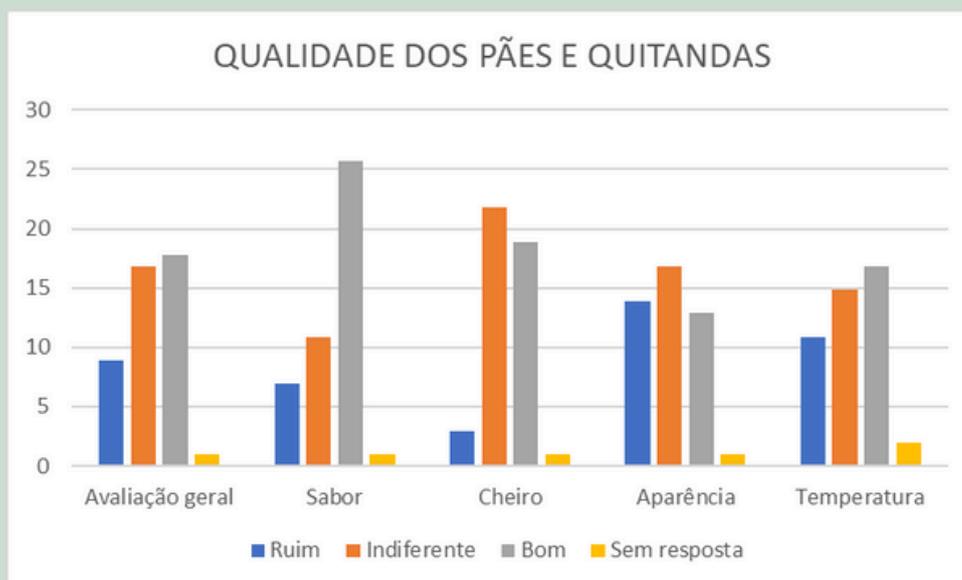
Proporcionalmente todas as refeições obtiveram respostas.



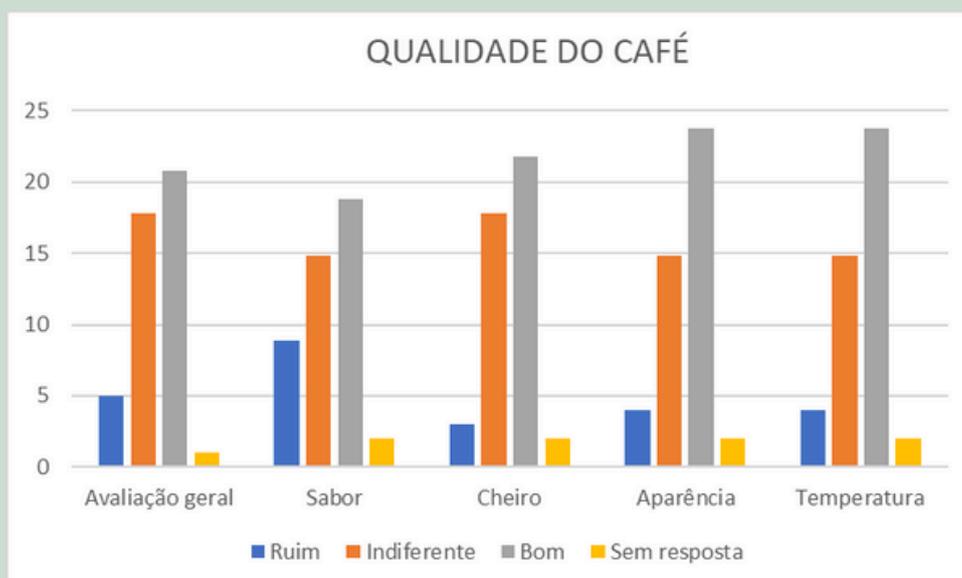
LANCHE DE INTERVALO



Pães e quitandas: A avaliação geral se encontra entre bom e indiferente, mas a avaliação ruim é considerável. Nota-se que o sabor e o cheiro estão entre os pontos positivos, e entre os pontos negativos especialmente a aparência e a temperatura.



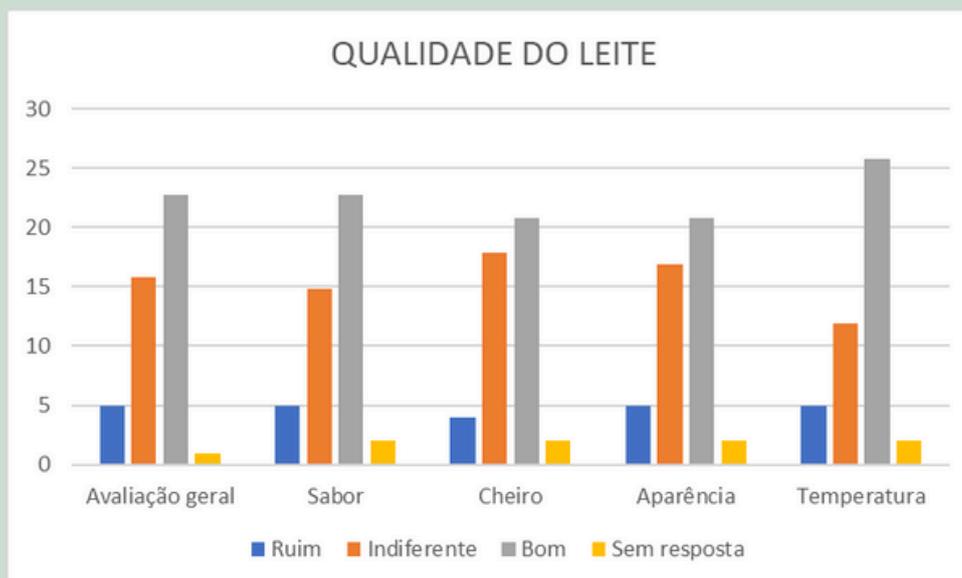
Café: A avaliação geral se encontra entre bom e indiferente. Nota-se que o cheiro, aparência e temperatura estão entre os pontos positivos e o sabor entre os pontos negativos.



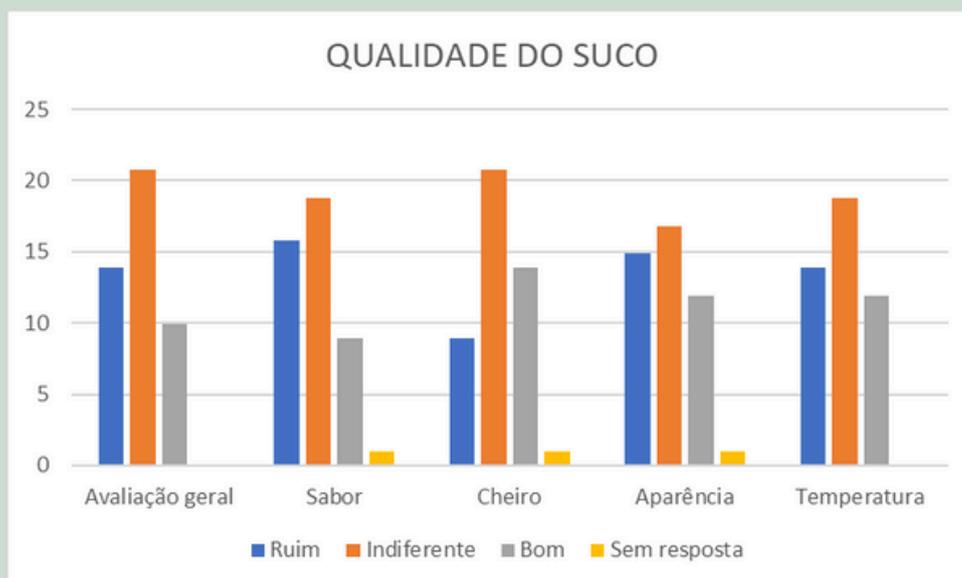
LANCHE DE INTERVALO



Leite: A avaliação geral se encontra entre bom e indiferente de modo que todos os parâmetros estão equilibrados.



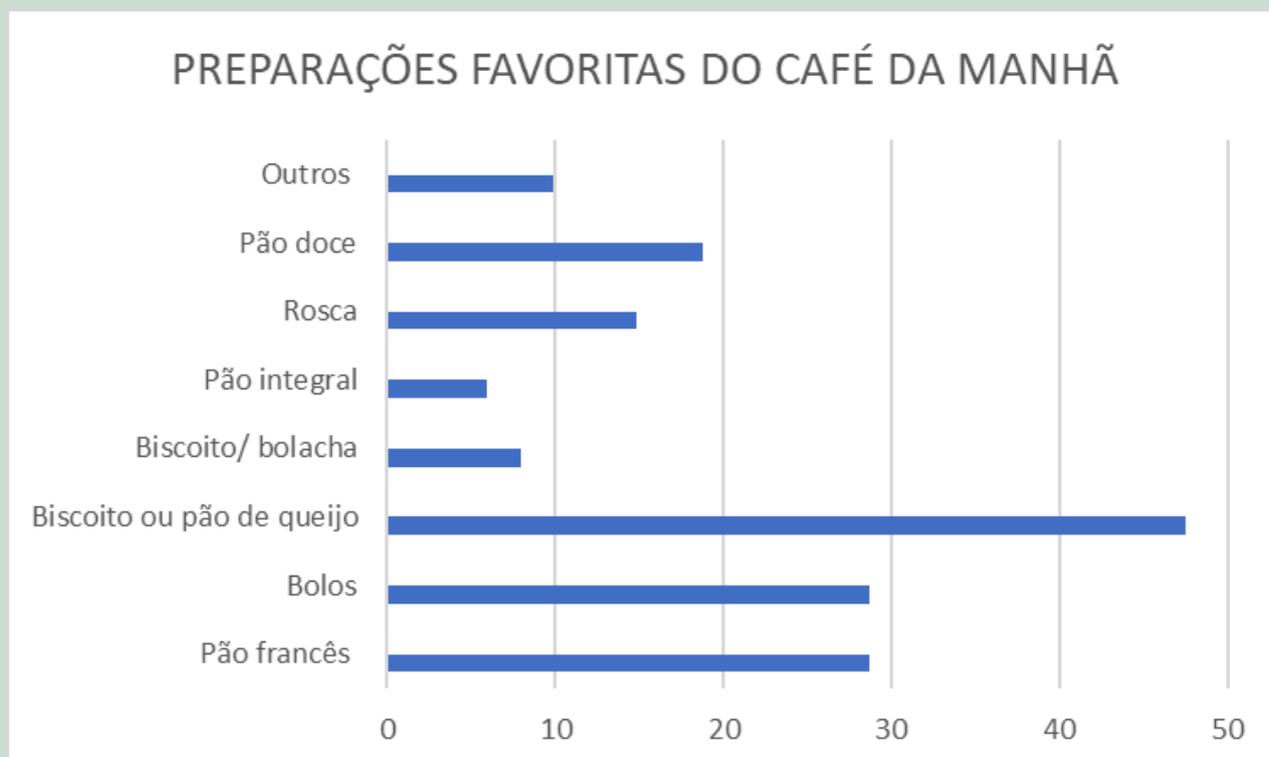
Suco: A avaliação geral se encontra entre indiferente e ruim. Nota-se que o ponto positivo é o quesito cheiro, já sabor, aparência e temperatura estão entre os pontos negativos.



LANCHE DE INTERVALO



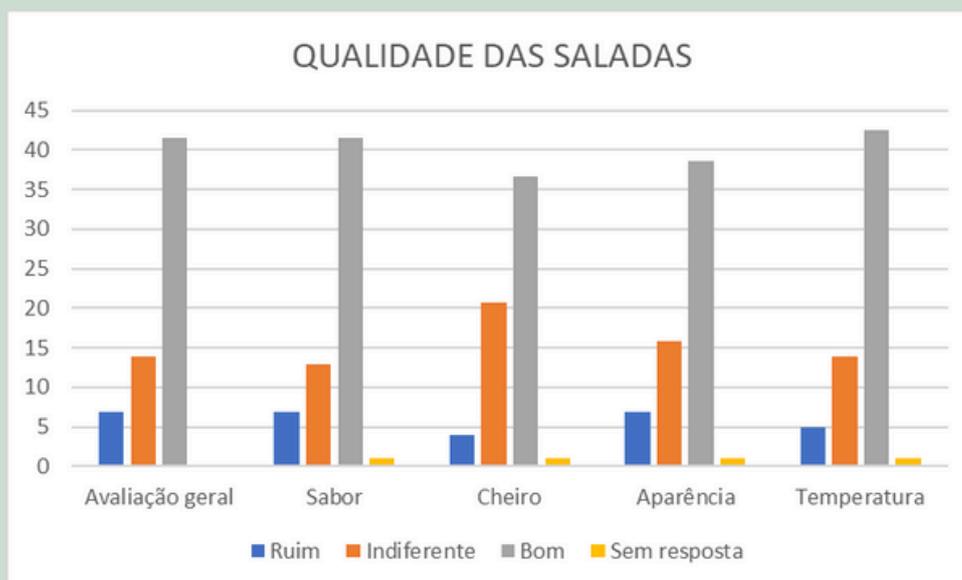
Preparação favorita: biscoito ou pão de queijo é a preparação favorita dos respondentes (47,5%), seguido por bolos e pão francês (28,71%).



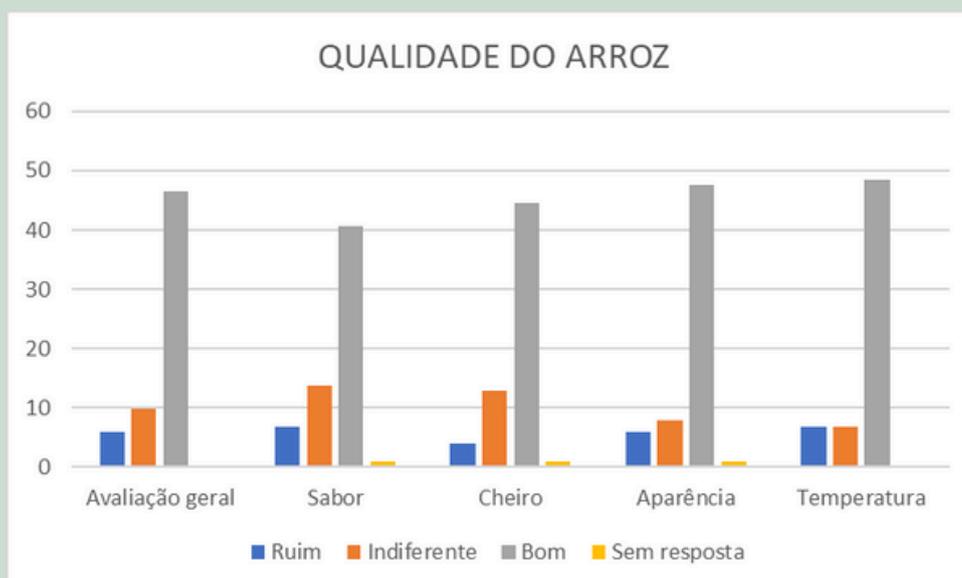
ALMOÇO



Saladas: A avaliação geral se encontra entre bom e indiferente de modo que todos os parâmetros estão equilibrados.



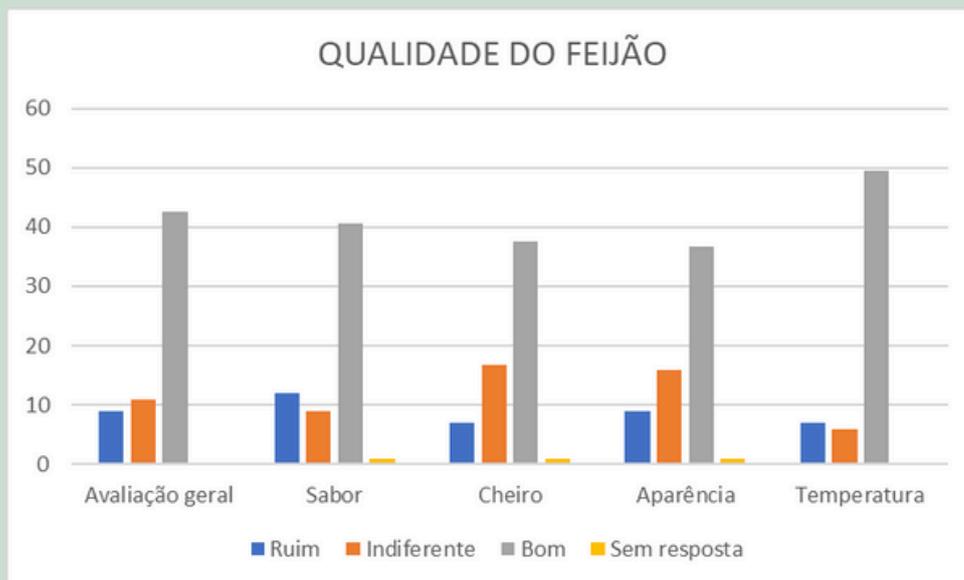
Arroz: A avaliação geral indica que o arroz é bom de modo que todos os parâmetros estão equilibrados.



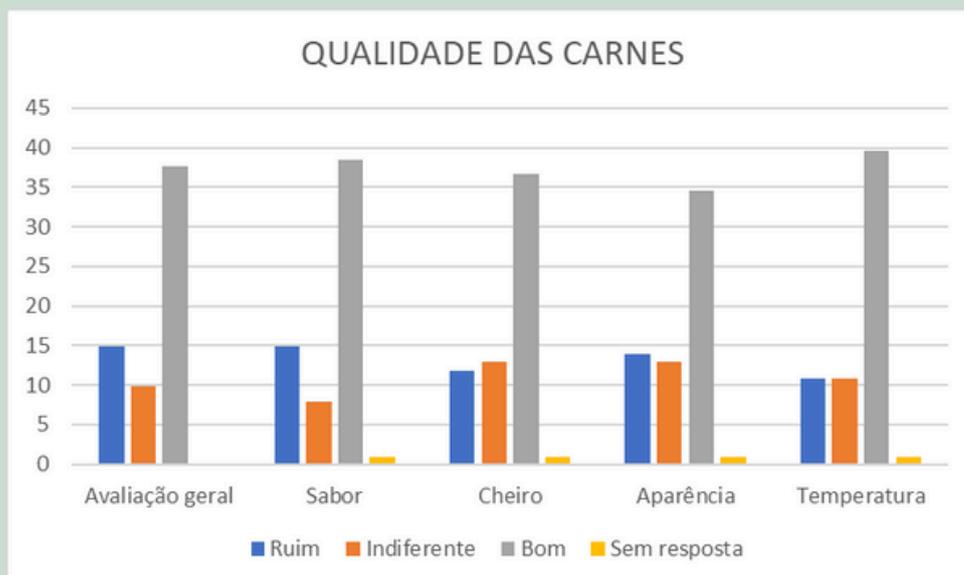
ALMOÇO



Feijão: A avaliação geral indica que o feijão é bom mas é importante ter atenção ao sabor e à aparência.



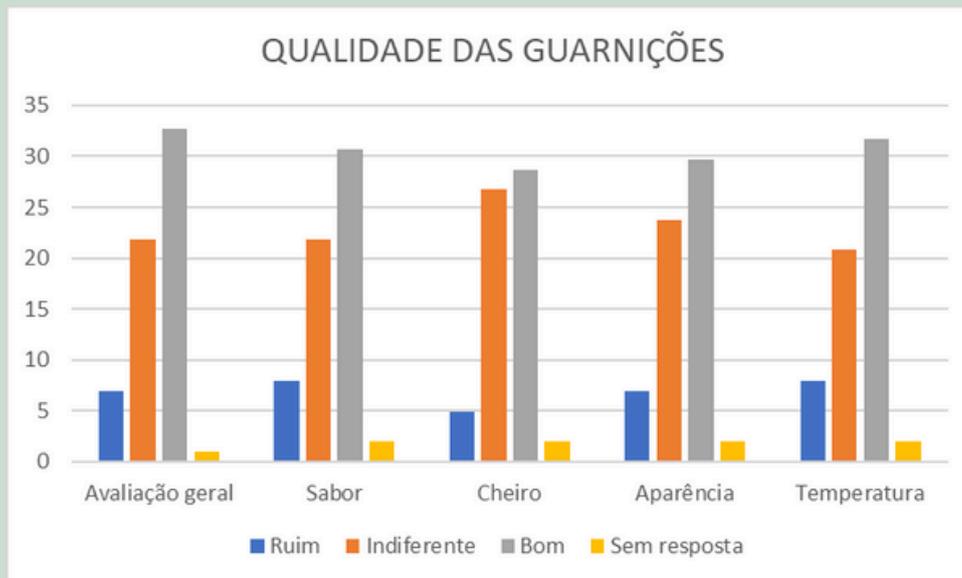
Carnes: A avaliação geral indica que as carnes são boas mas é importante ter atenção ao sabor, à aparência e à temperatura.



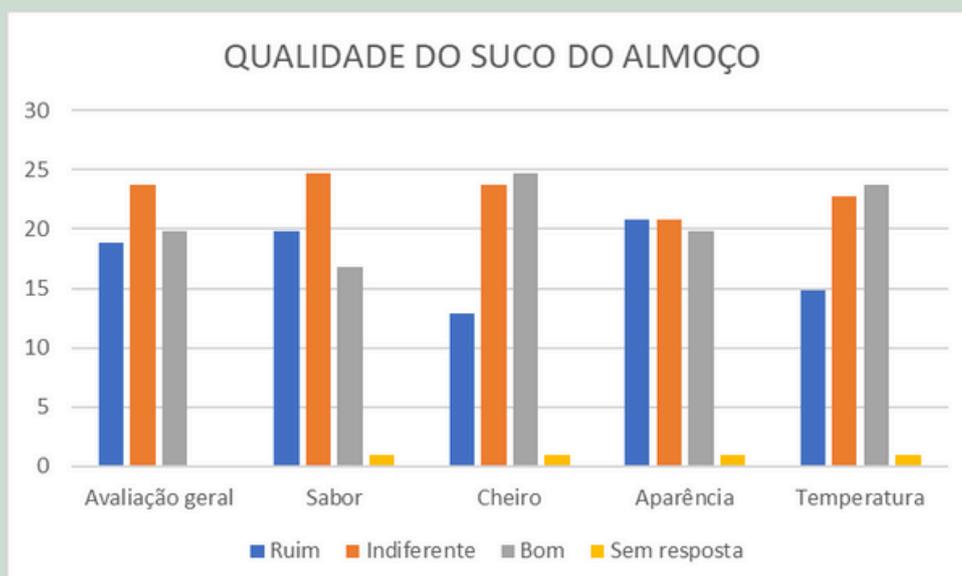
ALMOÇO



Guarnição: A avaliação geral se encontra entre bom e indiferente de modo que todos os parâmetros estão equilibrados.



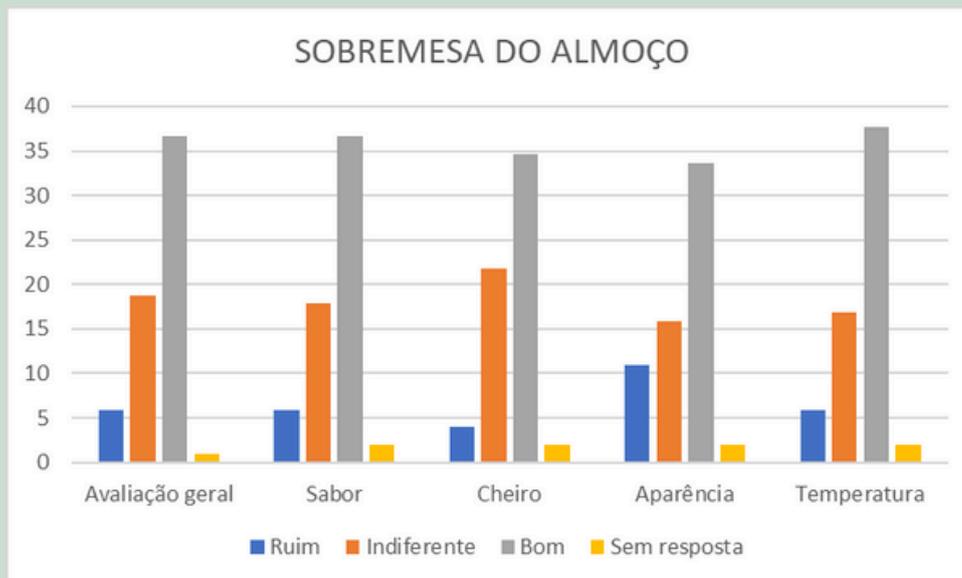
Suco do almoço: A avaliação geral se encontra entre indiferente e ruim. Nota-se que o ponto positivo é o quesito cheiro, já sabor, aparência e temperatura estão entre os pontos negativos.



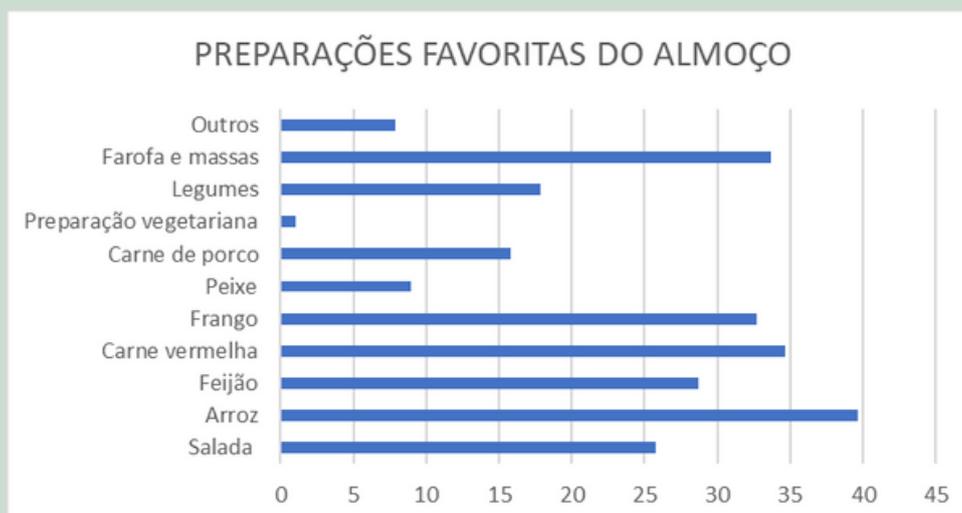
ALMOÇO



Sobremesa: A avaliação geral se encontra entre indiferente e bom.
Nota-se que sabor e cheiro são pontos positivos enquanto a aparência merece atenção.



Preparação favorita: arroz é a preparação favorita dos respondentes (39,6%), seguido por carne vermelha (34,65%) e farofa e massas (33,66%).

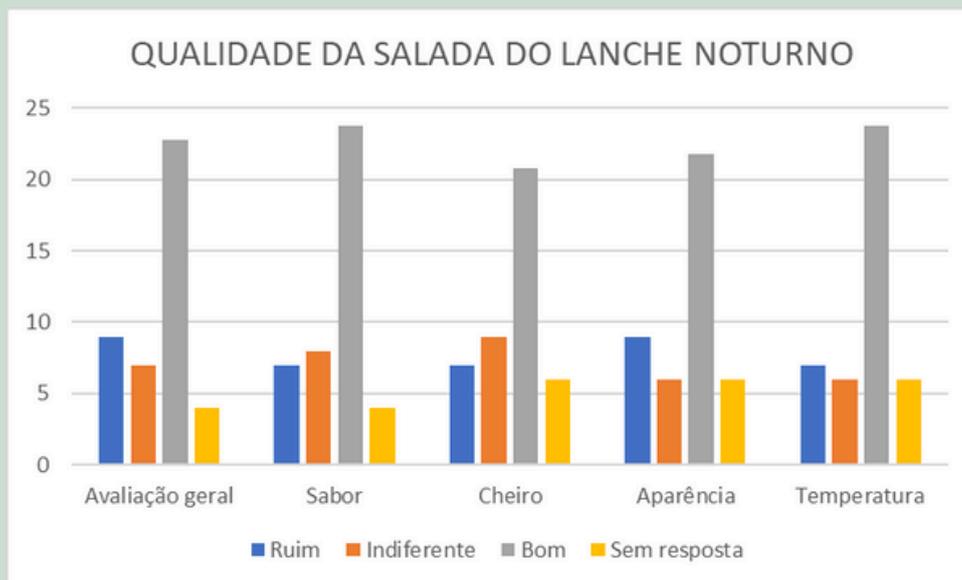


LANCHE NOTURNO

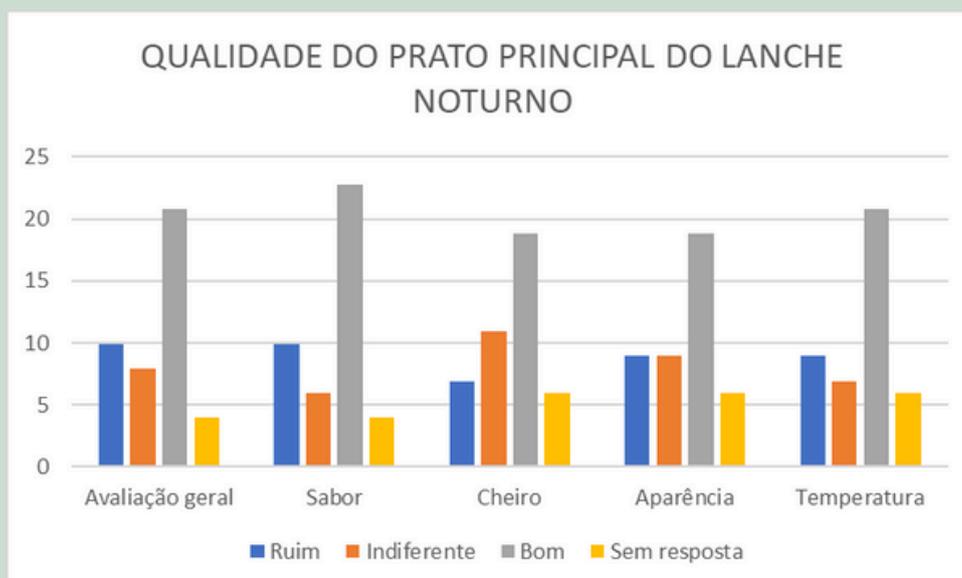


Salada: A avaliação geral indica que a salada é boa. É importante ter atenção ao elevado percentual de pessoas que não responderam.

Nota-se que é necessária atenção a todos os parâmetros especialmente aparência e temperatura.



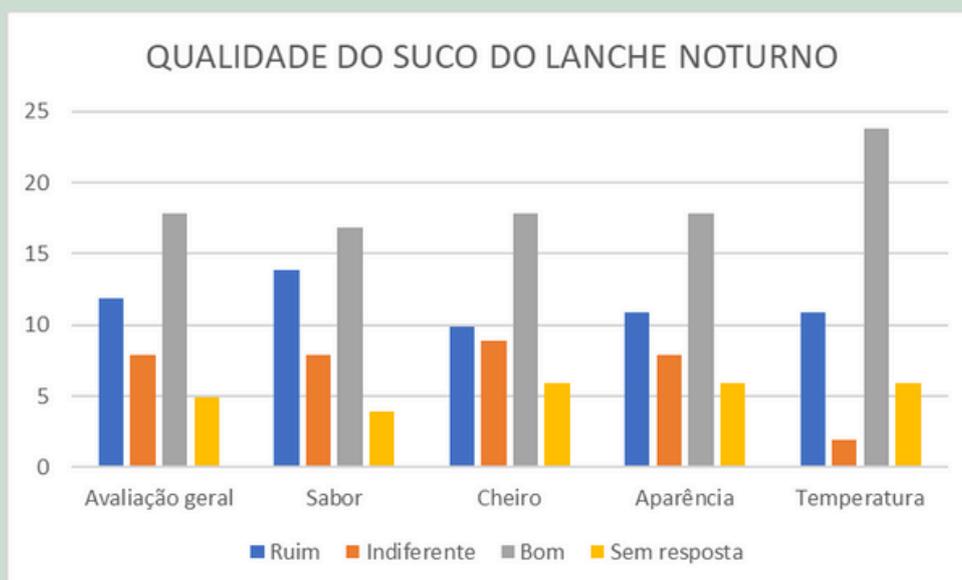
Prato principal: A avaliação geral indica que o prato principal está entre bom e ruim. É importante ter atenção ao elevado percentual de pessoas que não responderam. Nota-se que é necessária atenção a todos os parâmetros especialmente sabor, aparência e temperatura.



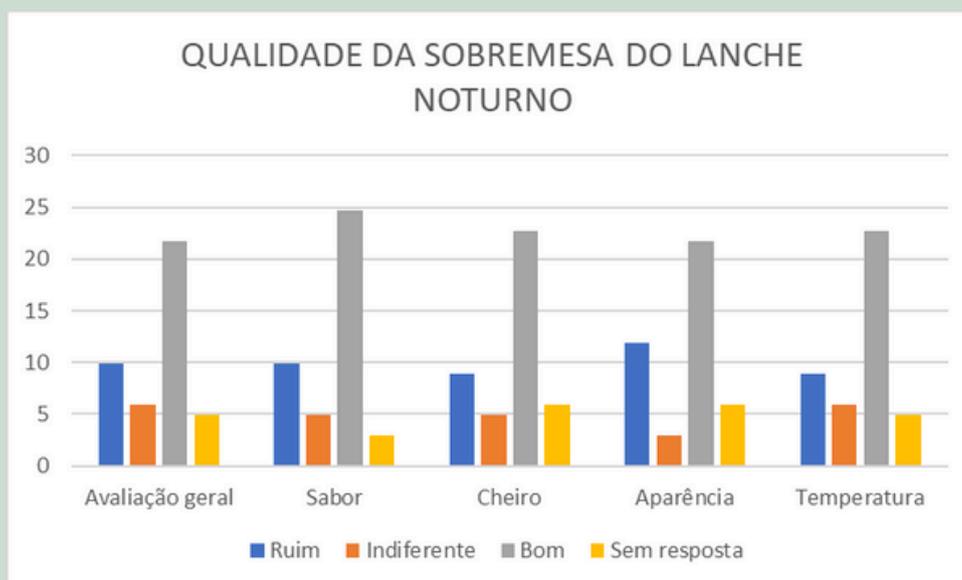
LANCHE NOTURNO



Suco: A avaliação geral indica que o suco está entre bom e ruim. É importante ter atenção ao elevado porcentual de pessoas que não responderam. Nota-se que é necessária atenção a todos os parâmetros especialmente sabor.



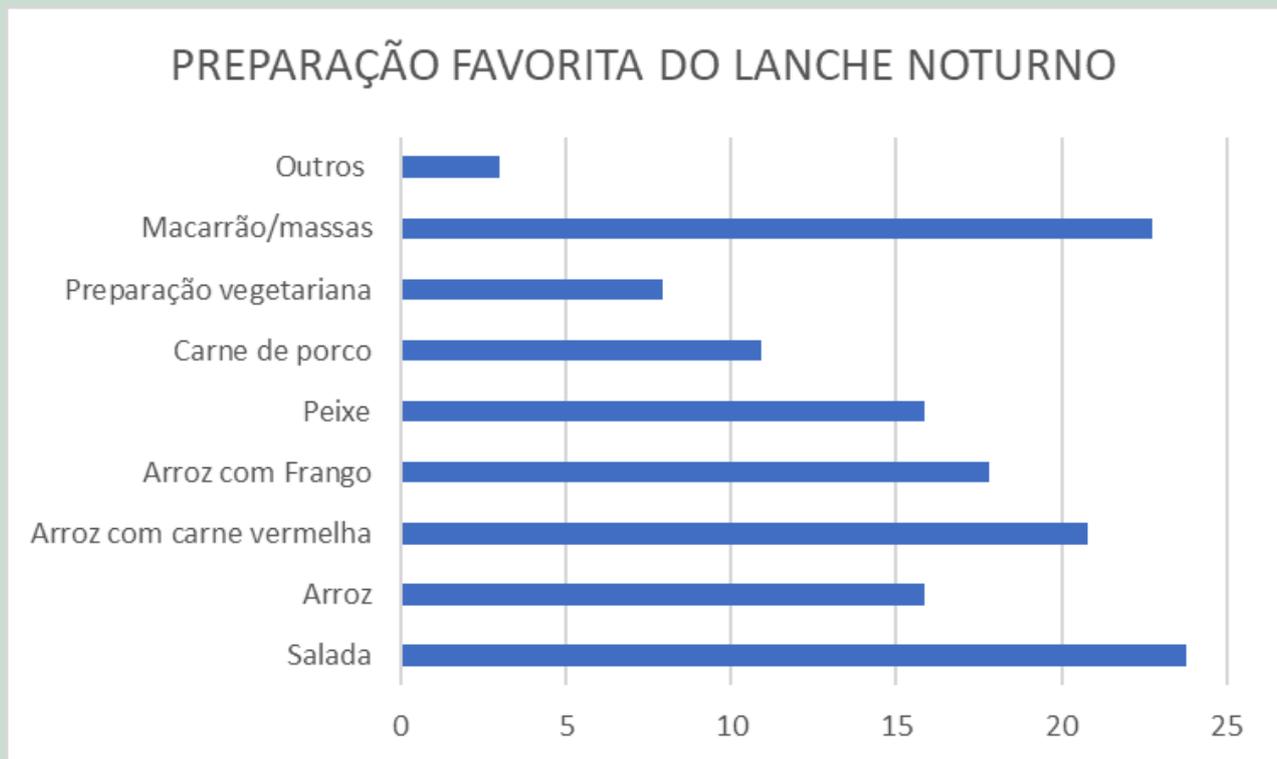
Sobremesa: A avaliação geral indica que a sobremesa está entre boa e ruim. É importante ter atenção ao elevado porcentual de pessoas que não responderam. Nota-se que é necessária atenção a todos os parâmetros especialmente aparência.



LANCHE NOTURNO



Preparação favorita: salada é a preparação favorita dos respondentes (23,76%), seguido por macarrão e massas (22,77%) e arroz com carne vermelha (20,79%).

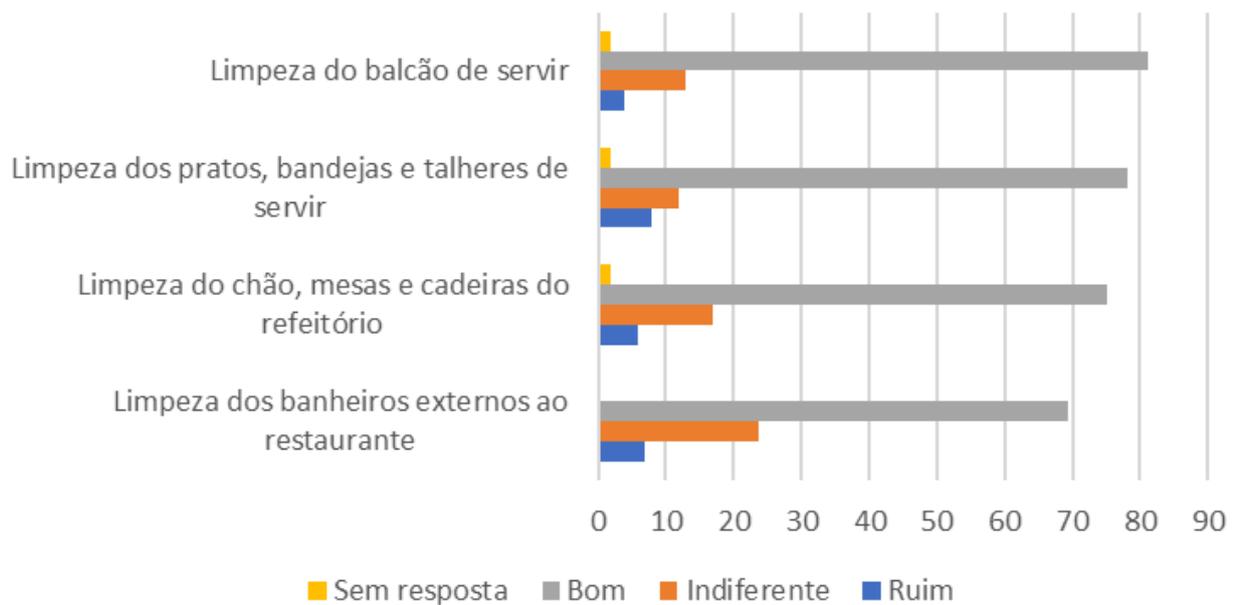


LIMPEZA

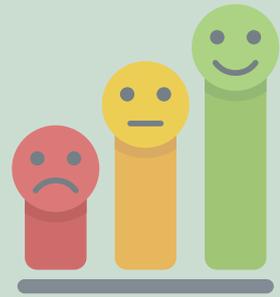


Quanto à limpeza das áreas, móveis e equipamentos do restaurante estudantil: avalia-se como boa.

AVALIAÇÃO QUANTO À LIMPEZA

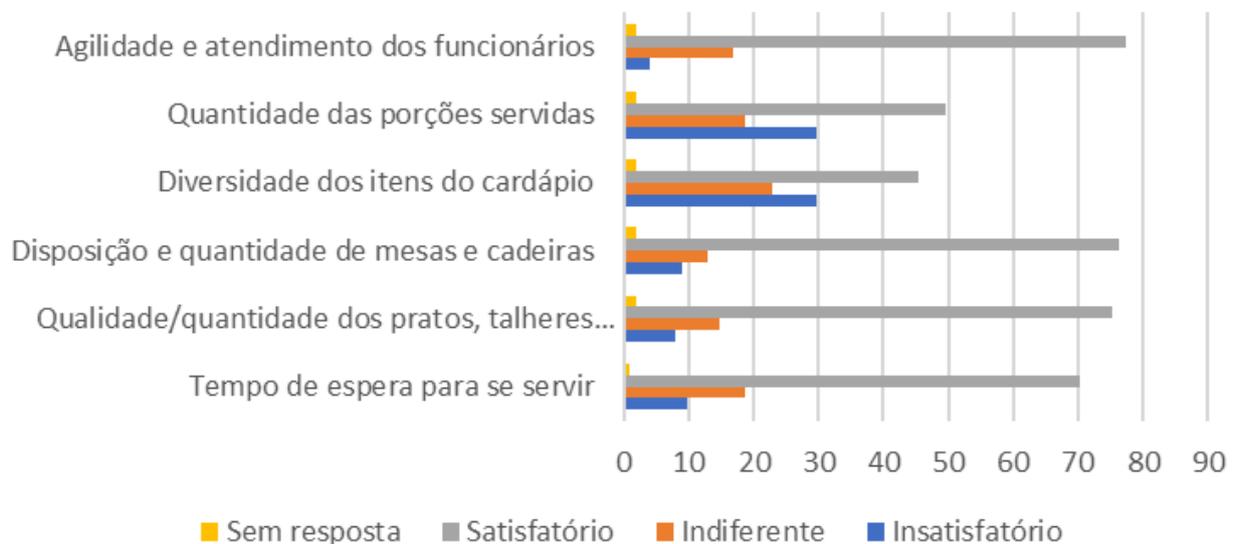


SERVIÇO



Satisfação com o atendimento do restaurante: o público em sua maioria demonstra estar satisfeito a respeito da agilidade e atendimento dos funcionários, da disposição e quantidade de mesas e cadeiras, da qualidade e quantidade de utensílios para servir e do tempo de espera em filas. É necessário ter atenção ao elevado percentual de pessoas insatisfeitas com a quantidade das porções servidas e a diversidade dos itens do cardápio.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO RESTAURANTE



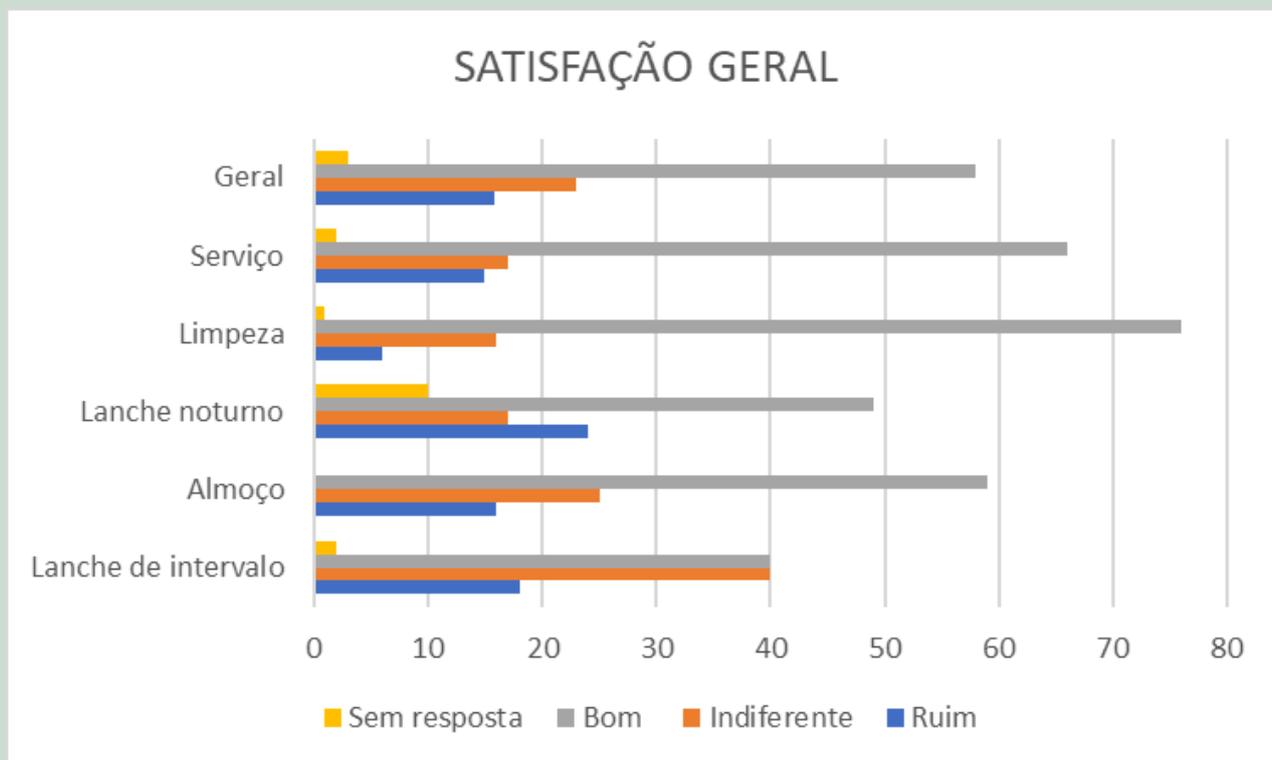


RESPOSTA ABERTA

- Itens do cardápio acabarem no decorrer do serviço
- Estrutura do restaurante insatisfatória com infiltração e buracos no teto. Quando chove alaga.
- Presença de cachorro no refeitório
- Alvará vencido
- Preço elevado para quem não é subsidiado
- Presença de corpos estranhos na comida (capim na salada, mosquito na salada, larva em arroz, pedra em feijão)
- Comida sem tempero
- Desconforto térmico
- Pratos e talheres molhados
- Guarnição parece salada
- Pessoas com alergia ou outras restrições ficam com poucas opções



ANÁLISE GERAL



O Indicador “Serviço” considera os critérios: tempo de espera para se servir; qualidade/quantidade de pratos, talheres e bandejas; disposição e quantidade de mesas e cadeiras; diversidade dos itens do cardápio; quantidade das porções servidas; agilidade e atendimento dos funcionários.



ANÁLISE GERAL

- As avaliações gerais de cada refeição e as médias relacionadas à limpeza das áreas, móveis e utensílios bem como ao serviço (atendimento, cardápio, móveis e utensílios, porções e filas) apontam para um índice de satisfação geral de 58% (abaixo do previsto no Instrumento de Medição de Resultados – Indicador 02 que prevê índice mínimo de 60% de satisfação).
- É importante observar que o índice de insatisfação é de 16% e que 26% foram indiferentes ou não quiseram responder.
- A partir dessa análise importa destacar a importância de que o público atendido pelo restaurante estudantil esteja envolvido em ações de Educação Alimentar e Nutricional que trabalhem, entre outros temas essenciais relacionados aos hábitos alimentares e de vida saudáveis, formas de atuação no controle social, critérios para avaliação das refeições e do serviço prestado, função social do restaurante estudantil, na tentativa de reduzir esse índice de indiferença e de não respostas.
- A respeito da avaliação geral, nota-se que os pontos positivos são a limpeza e o serviço (satisfação acima de 60%).
- O maior índice de insatisfação é com o lanche noturno.
- O maior índice de indiferença é com o lanche de intervalo.

PRÓXIMOS PASSOS



AÇÕES PARA A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DE CADA CÂMPUS

- 1) Divulgação e apresentação dos resultados da pesquisa à sua comunidade acadêmica
- 2) Agendamento de reunião entre a equipe de fiscalização dos restaurantes estudantis e a equipe da empresa contratada para apresentação dos resultados e criação conjunta de plano para melhoria dos pontos destacados.
- 3) Envio do plano de melhoria para a equipe de nutrição da reitoria pelo e-mail: nutricao@ifg.edu.br

AÇÕES PARA O PÚBLICO USUÁRIO DOS RESTAURANTES

- 1) Participar das pesquisas de satisfação e dar sempre feedback sobre as refeições e o serviço de forma geral
- 2) Acompanhar o plano de melhoria

AÇÕES PARA A EQUIPE DE NUTRIÇÃO DA REITORIA

- 1) Realizar visitas técnicas aos restaurantes
- 2) Elaborar relatório técnico
- 3) Acompanhar as ações de melhoria apontadas no plano e no relatório técnico junto à equipe de fiscalização

AÇÕES PARA A EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DO CÂMPUS

- 1) Estabelecer ações de Educação Alimentar e Nutricional com foco na melhoria de hábitos alimentares e de vida mais saudáveis e nas formas de atuação no controle social, critérios para avaliação das refeições e do serviço prestado, função social do restaurante estudantil.