



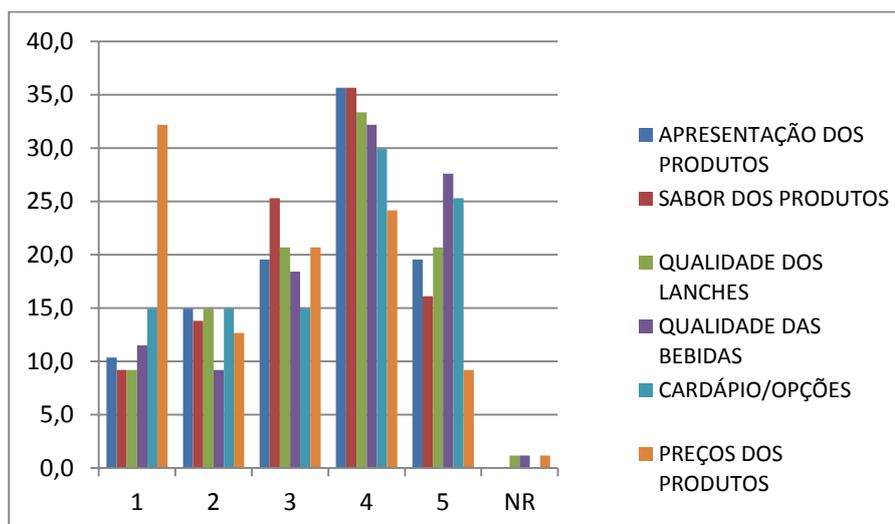
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS**  
**CAMPUS OURO PRETO**  
Rua Pandiá Calógeras, nº 898 – Bairro Bauxita – Ouro Preto – Minas Gerais – CEP: 35400-000  
(31) 3559-2130 codagastro

## **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA AOS USUÁRIOS DA LANCHONETE DO IFMG-CAMPUS OURO PRETO FISCALIZAÇÃO CONTRATO 05/2018**

Ouro Preto, 16 de junho de 2019.

A pesquisa de satisfação realizada com usuários da cantina administrada pela Empresa Davianne de Queiroz Ribeiro Stopa Restaurante, inscrita no CNPJ nº 17.545.007/0001-91, foi aplicada entre os dias 09 e 17 de maio de 2019, pela fiscal do contrato Letícia Terrone Pierre, conforme previsto no contrato 05/2018.

Os resultados obtidos indicaram que os consumidores participantes da pesquisa julgaram, em sua maioria, satisfeitos em relação aos produtos oferecidos. A figura 1 demonstra que mais de 50% dos consumidores aprovaram os quesitos avaliados em relação aos produtos comercializados, com exceção dos preços. No entanto, pode-se dizer que os preços encontram-se de acordo com os preços estipulados no contrato 05/2018.



**Figura 1: Percentual de respostas atribuídas para cada nota de satisfação por quesito avaliado em relação aos produtos comercializados.**

Legenda: Notas (1: muito insatisfeito; 2: insatisfeito; 3: neutro; 4: satisfeito; 5: muito satisfeito; NR: não responderam).



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS**  
**CAMPUS OURO PRETO**

Rua Pandiá Calógeras, nº 898 – Bairro Bauxita – Ouro Preto – Minas Gerais – CEP: 35400-000  
(31) 3559-2130 codagastro

A observação das sugestões, críticas e elogios registrados nas fichas de avaliação pelos participantes da pesquisa permite conhecer melhor a opinião dos usuários da lanchonete (Quadro 1). Neste quadro estão os registros que apareceram com mais frequência na pesquisa realizada. As opiniões expressadas refletem bem os resultados encontrados e percebe-se que os usuários apontaram a necessidade de melhoria do cardápio em relação às opções servidas.

**Quadro 1: Sugestões, críticas e elogios registrados pelos usuários da lanchonete em relação aos produtos.**

---

**Sugestões, críticas e elogios**

---

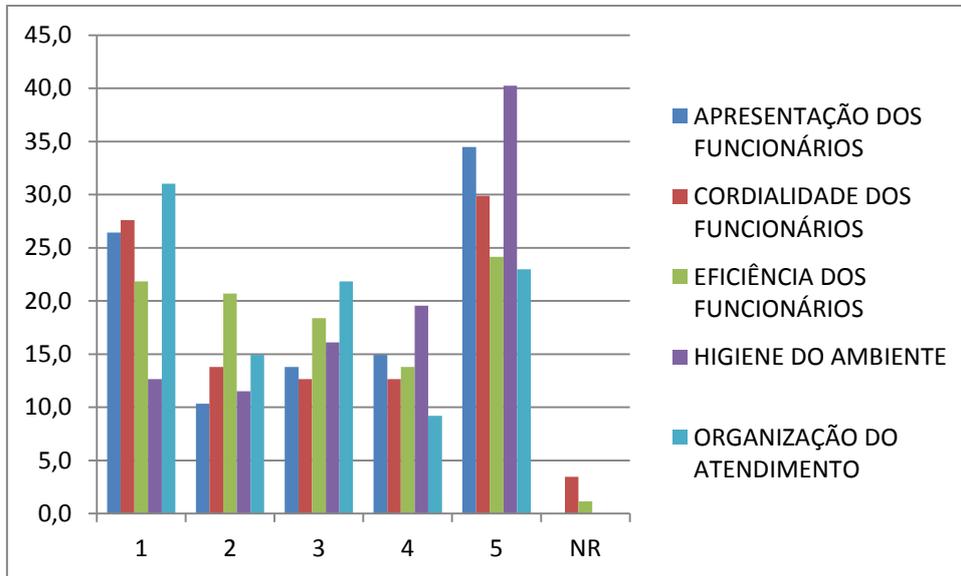
"Deixar os salgados não passar do ponto".  
"Poucas opções para pessoas que não comem carne".  
"Comidas saborosas e sorvete expresso muito bom."  
"Mais opções de salgados".  
"Muitas vezes a funcionária não sabe o sabor do salgado"  
"Muitas coisas presentes no cardápio não tem disponível".  
"Perfeito, adoro as opções e acho os preços bem justos."  
"Inserir produtos integrais e produtos com vegetais".

---

Já para a avaliação feita sobre o ambiente e serviço, observa-se que a maior parte dos usuários da lanchonete estão insatisfeitos com a apresentação, cordialidade, eficiência dos funcionários e com a organização do atendimento (Figura 2). Para esses quesitos recebemos muitas reclamações e foram enfatizadas as necessidades de melhorias (Quadro 2). Apenas para a higiene do ambiente, pôde-se observar que mais de 50% dos participantes da pesquisa julgaram-se satisfeitos.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS**  
**CAMPUS OURO PRETO**  
Rua Pandiá Calógeras, nº 898 – Bairro Bauxita – Ouro Preto – Minas Gerais – CEP: 35400-000  
(31) 3559-2130 codagastro



**Figura 2: Percentual de respostas atribuídas para cada nota de satisfação por quesito avaliado em relação ao ambiente e serviço.**

Legenda: Notas (1:muito insatisfeito; 2:insatisfeito; 3: neutro; 4: satisfeito; 5: muito satisfeito; NR: não responderam).

## **Quadro 2: Sugestões, críticas e elogios registrados pelos usuários da lanchonete em relação ao ambiente e serviço fornecido.**

### **Sugestões, críticas e elogios**

"Mais simpatia ao atender os funcionários".

"Mais gentileza com os clientes da parte de alguns funcionários".

"Definir qual funcionário faz o que na lanchonete."

"Funcionários que manipulam dinheiro evitar mexer nos alimentos".

"Cuidado ao manusear dinheiro e alimento".

"Algumas grosserias de algumas atendentes".

"Voltar com a Suzy, ela era uma funcionária bem educada".

"Funcionárias extremamente mal educadas".

"Demora no atendimento".

"Melhorar o atendimento".

"Adoro as atendentes, muito educadas."

"Deixar um funcionário apenas no caixa, colocar mais atendentes para evitar espera..."

"Falta troco e organização dos funcionários".

"Colocar preço visível"



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS**  
**CAMPUS OURO PRETO**

Rua Pandiá Calógeras, nº 898 – Bairro Bauxita – Ouro Preto – Minas Gerais – CEP: 35400-000  
(31) 3559-2130 codagastro

Embora a maior parte dos quesitos avaliados para os produtos fornecidos pela lanchonete do IFMG, Campus Ouro Preto, tenham recebido notas que os caracterizam como bem aceitos, é importante analisar a média das notas conferidas pelos usuários (Tabela 1). Observa-se que a média manteve-se entre neutro e satisfeito para quase todos os quesitos, com exceção do preço dos produtos, onde a média apresentou-se entre neutro e insatisfeito. Assim é fundamental salientar que muitos usuários julgaram estar entre o insatisfeito e o satisfeito com os produtos, o que sugere uma necessidade de melhoria dos produtos fornecidos, no que diz respeito aos atributos sensoriais (apresentação e sabor), qualidade e opções do cardápio.

Tabela 1: Média das notas conferidas pelos usuários da lanchonete do IFMG/Campus Ouro Preto na pesquisa de satisfação:

<b>PRODUTOS</b>	<b>Média</b>	<b>AMBIENTE/SERVIÇO</b>	<b>Média</b>
APRESENTAÇÃO DOS PRODUTOS	3,4	APRESENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	3,2
SABOR DOS PRODUTOS	3,4	CORDIALIDADE DOS FUNCIONÁRIOS	3,0
QUALIDADE DOS LANCHES	3,4	EFICIÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS	3,0
QUALIDADE DAS BEBIDAS	3,5	HIGIENE DO AMBIENTE	3,6
CARDÁPIO/OPÇÕES	3,4	ORGANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO	2,8
PREÇOS DOS PRODUTOS	2,6		

Legenda: Notas (1:muito insatisfeito; 2:insatisfeito; 3: neutro; 4: satisfeito; 5: muito satisfeito).

Já para a avaliação do ambiente e serviço fornecido pela lanchonete, a média das notas manteve-se mais próximo do neutro ainda, sendo que para a organização do atendimento os usuários demonstraram estar insatisfeitos. Esses dados refletem uma possível desorganização do atendimento, como a necessidade de mais funcionários nos horários de pico como nos intervalos entre as aulas, algo corriqueiro entre as reclamações (Quadro 2). Sugere-se que a lanchonete mantenha um funcionário específico para atendimento ao caixa, não apenas para a organização do atendimento, mas também para atender à legislação específica de Boas Práticas para Manipulação de



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS**  
**CAMPUS OURO PRETO**

Rua Pandiá Calógeras, nº 898 – Bairro Bauxita – Ouro Preto – Minas Gerais – CEP: 35400-000  
(31) 3559-2130 codagastro

Alimentos, a RDC 216 da Agência Nacional da Vigilância Sanitária. Além disso, aponta-se a necessidade de treinamento para as funcionárias da lanchonete a fim de melhorar a organização e a cordialidade no atendimento.

O presente documento pretende atender ao contrato 05/2019 quanto às obrigações fiscais em relação à avaliação do serviço prestado pela Empresa Davianne de Queiroz Ribeiro Stopa Restaurante, inscrita no CNPJ nº 17.545.007/0001-91, e com isso solicitar o cumprimento do contrato no que se refere à qualidade dos produtos oferecidos, ambiente e serviço da lanchonete do Campus Ouro Preto do Instituto Federal de Minas Gerais.

Atenciosamente,

**Letícia Terrone Pierre**  
Fiscal do Contrato 05/2018