

Resultado da Pesquisa de Satisfação com os Usuários da Cantina - UFERSA/Pau dos Ferros – 2018.2

Em atendimento à Cláusula Nona, subitem 9.11, do Contrato N° 48/2018 (que se refere à cessão onerosa de uso de área física para fins de prestação de serviços comuns de lanchonete em favor da comunidade acadêmica dentro do campus da UFERSA na cidade de Pau dos Ferros), a Gestão do referido Contrato realizou a pesquisa de satisfação com os usuários da cantina (estudantes, servidores e colaboradores terceirizados) em torno dos serviços e alimentos disponibilizados. Este formulário foi elaborado com base no que dispõe o item 6 do Termo de Referência N° 24/2018.

MÉTODO DE APLICAÇÃO: Formulário *online* compartilhado via e-mail institucional e SIGAA.

USUÁRIOS: Estudantes, Servidores e Colaboradores Terceirizados (Uma média de 1200 usuários).

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 11 a 29 de março de 2019.

TOTAL DE RESPOSTAS: **120**

O Formulário foi organizado em quatro seções:

Sobre os Alimentos (contemplando quatro itens com alternativas de múltipla escolha – ótimo, bom, regular, ruim e péssimo; e um item aberto para comentários e/ou sugestões).

Sobre as bebidas (contemplando quatro itens com alternativas de múltipla escolha – ótimo, bom, regular, ruim e péssimo; e um item aberto para comentários e/ou sugestões).

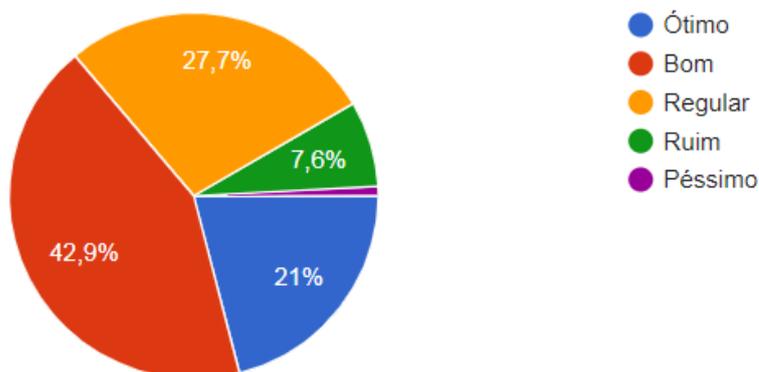
Sobre o Ambiente (contemplando dois itens com alternativas de múltipla escolha – ótimo, bom, regular, ruim e péssimo; e um item aberto para comentários e/ou sugestões).

Sobre o Atendimento (contemplando três itens com alternativas de múltipla escolha – ótimo, bom, regular, ruim e péssimo; e um item aberto para comentários e/ou sugestões).

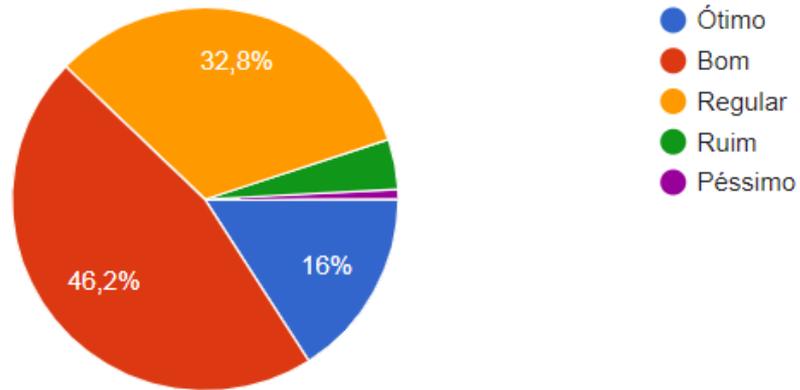
SATISFAÇÃO SOBRE OS ALIMENTOS

Neste item, o usuário avaliou os alimentos servidos/disponíveis na cantina, considerando os aspectos de qualidade, quantidade, variedade e preço cobrado.

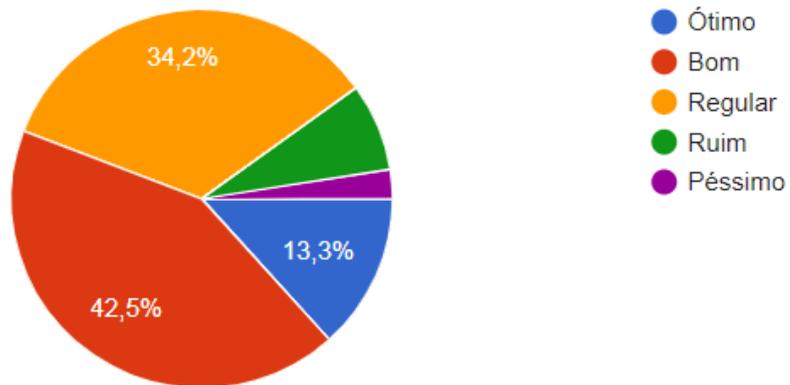
Qualidade dos alimentos servidos na cantina



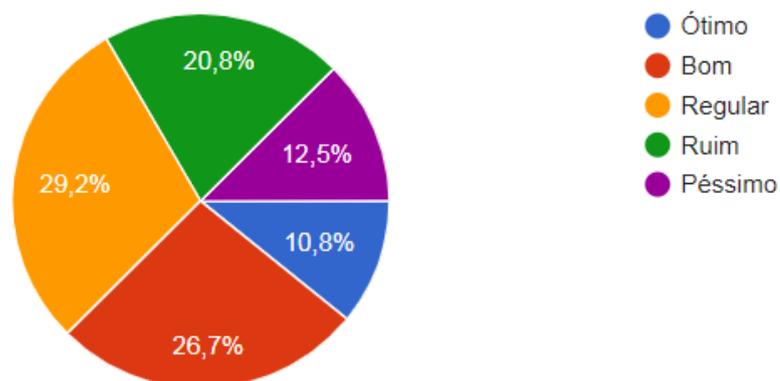
Quantidade de alimentos disponíveis na cantina



Variedade de alimentos da cantina



Valor cobrado pelos alimentos na cantina



Comentários e/ou sugestões sobre os ALIMENTOS:

Aumentar a disponibilidade de alimentos de forma a oferecer mais opções aos clientes.

Mais opções!

Poderiam ter mais opções saudáveis no cardápio, sem alimentos processados

Sugiro alteração no contrato para que seja possível a venda de frutas avulsas, caso não esteja previsto.

Sugiro variar o cardápio com arroz de leite com paçoca, sopa, frutas (seja poção ou salada), sanduíche natural.

Prestar mais atenção pois vez ou outra tem cabelo nos lanches

Mais variações de alimentos

baixar o valor dos alimentos vendidos e também aumentar a qualidade dos mesmos.

São poucos e o valor é consideravelmente caro, o que acaba provocando a saída dos alunos e servidores para adquirirem alimentos fora do campus.

São ótimos

ter mais variedades

O valor cobrado é um absurdo em uma universidade pública de pessoas baixa renda vocês só podem estar fazendo vista grossa!

Alimentos saudáveis

Deveria servir almoço.

É necessário ter um maior cuidado quanto à higiene, pois algumas vezes encontra-se cabelos nos alimentos, além de que as vezes o alimento está estragado (azedo)

Muito bons, mas infelizmente já fiz duas compras de alimentos azedos (coxinhas)

Poderia servir alguma opção para almoço ao meio dia e alguma sopa/canja à noite.

Os preços estão um pouco elevado.

Mais opções.

diminuir os valores cobrados

Arroz de leite com paçoca/ Sopas

Aumentar a variedade de salgados e a qualidade.

O custo benefício, já que a maioria não tem remuneração e muitos ficam a desejar.

O valor é um pouco caro. Somos pobres kkk

Há a salada de frutas , porém deixa a desejar na opção de querer comprar a fruta em si. E por mais banana e abacaxi.

Nada

mais alimentos saudáveis

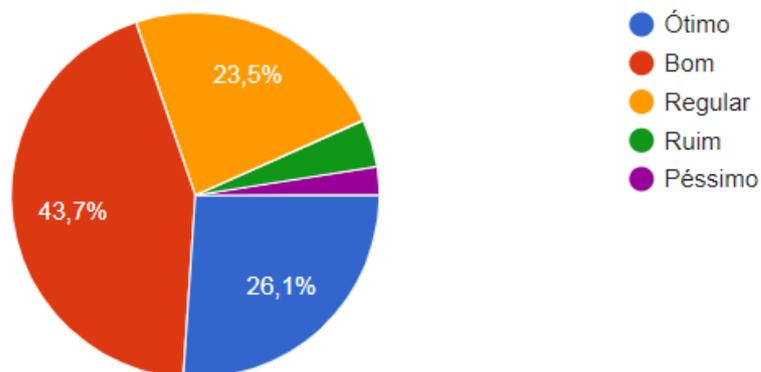
Sugiro oferecer salada de frutas.

Caro

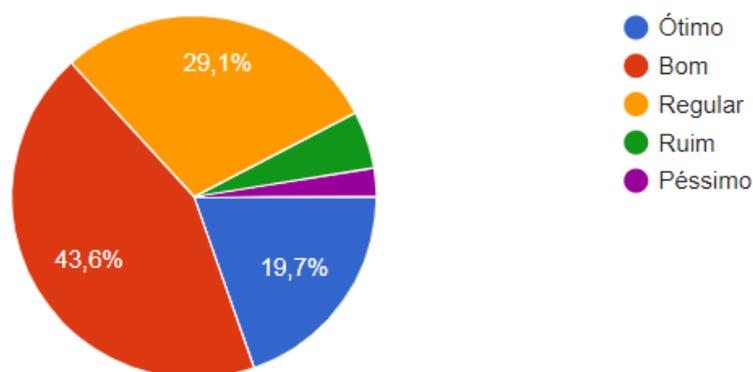
SATISFAÇÃO SOBRE BEBIDAS

Neste item, o usuário avaliou as bebidas servidas/disponíveis na cantina, considerando os aspectos de qualidade, quantidade, variedade e preço cobrado.

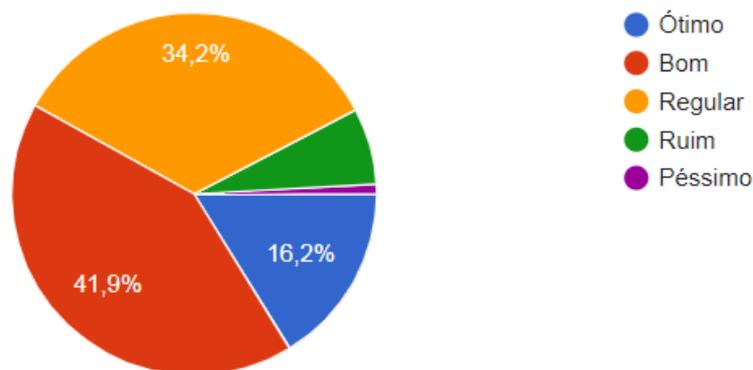
Qualidade das bebidas servidas na cantina



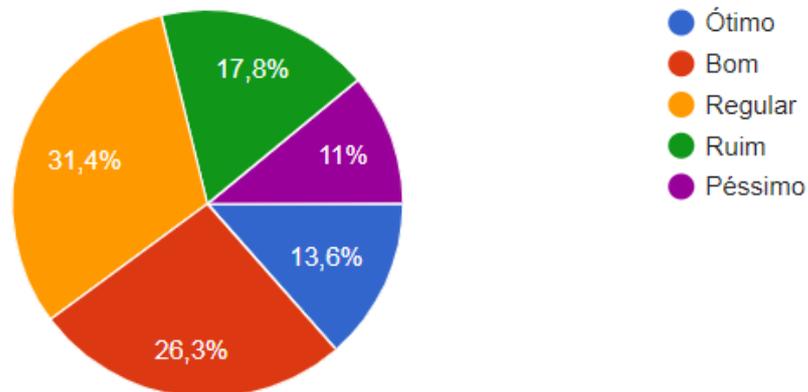
Quantidade de bebidas disponível na cantina



Variedade de bebidas da cantina



Valor cobrado pelas bebidas na cantina



Comentários e/ou sugestões sobre as BEBIDAS:

Mais opções de bebidas naturais!

Poderia vender iogurtes variados.

Nada a comentar!

Há pouca variedade, o preço não é dos melhores e, até onde sei, não há sucos naturais.

Bom

.

O valor cobrado é um absurdo em uma universidade pública de pessoas baixa renda vocês só podem estar fazendo vista grossa!

Caros

O preço do refrigerante tá alto

Mais opções também. Como água de coco, por exemplo.

bebidas são muito caras

O preço dos sucos são mais altos que a maioria dos estabelecimentos concorrentes na cidade.

O preço é um pouco salgado tendo em vista o valor do mesmo produto em supermercados.

Tudo lá é caro

Que os sucos sejam feitos na hora (para podermos optar com ou sem açúcar).

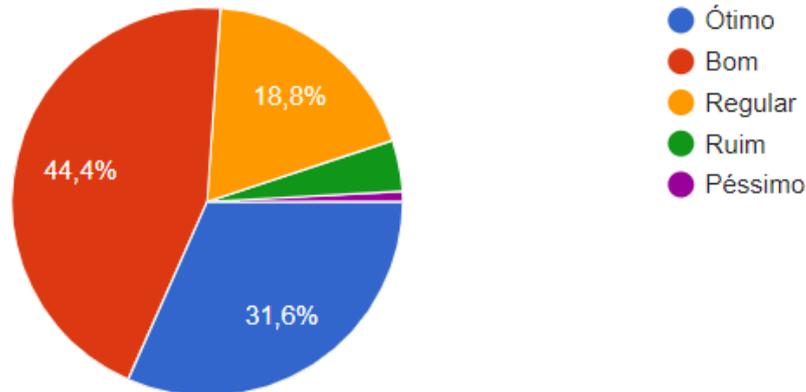
Nada

sucos naturais

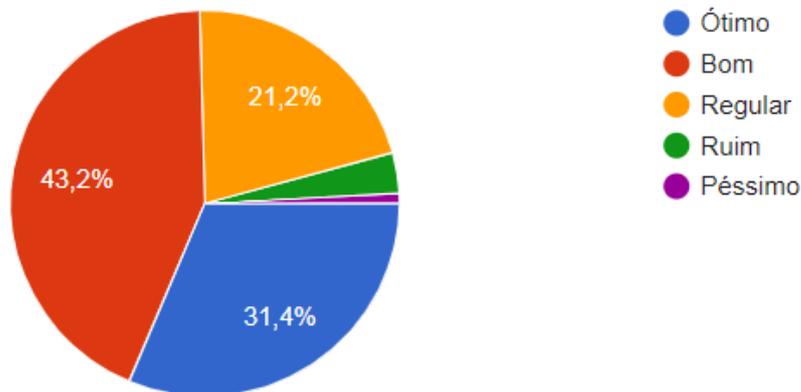
SATISFAÇÃO SOBRE O AMBIENTE

Neste item, o usuário avaliou o ambiente/espaço em que funciona a cantina, considerando os aspectos de organização, espaço físico e higiene.

Espaço e organização do ambiente da cantina



Higiene e limpeza do ambiente da cantina



Comentários e/ou sugestões sobre o AMBIENTE:

Tentar diminuir a quantidade de moscas no local

Apesar de reconhecer que na época da mosca é bem difícil controlar, mas sugiro que seja intensificada a limpeza e o cuidado, principalmente, com as bandejas dos bolos e comidas que ficam no balcão.

Nada a comentar!

Tudo ótimo

.

Deve-se analisar que a área onde as pessoas se alimentam esta coberta parcialmente por fezes de pássaros, e algumas mesas e cadeiras devem ser limpas com produtos específicos.

Organização e higiene 10

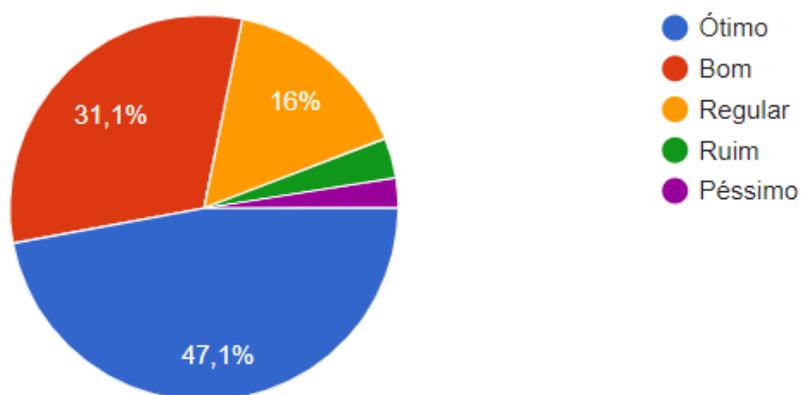
Sem sugestão.

O ambiente geral do Centro de Convivência deveria ter uma manutenção mais rotineira, não por parte da cantina, mas do próprio serviço de limpeza terceirizada pela UFERSA, principalmente nessa época do ano quando se tem uma proliferação de insetos acima da médias em todo os ambientes.

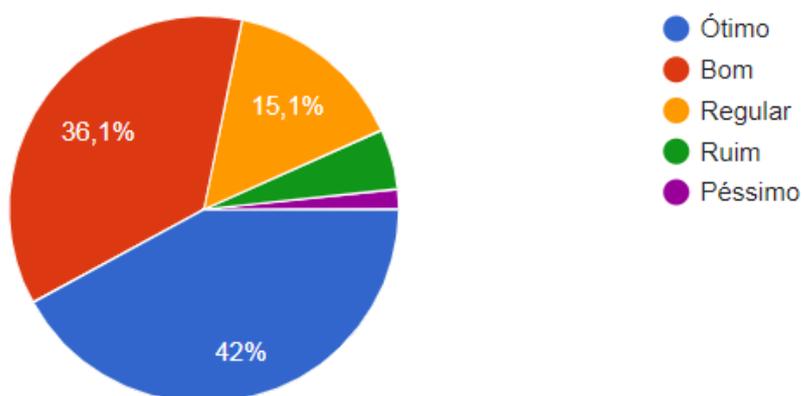
SATISFAÇÃO SOBRE O SERVIÇO OFERECIDO

Neste item, o usuário avaliou o serviço oferecido na cantina, considerando os aspectos de qualidade e eficiência do atendimento e horários de prestação do serviço.

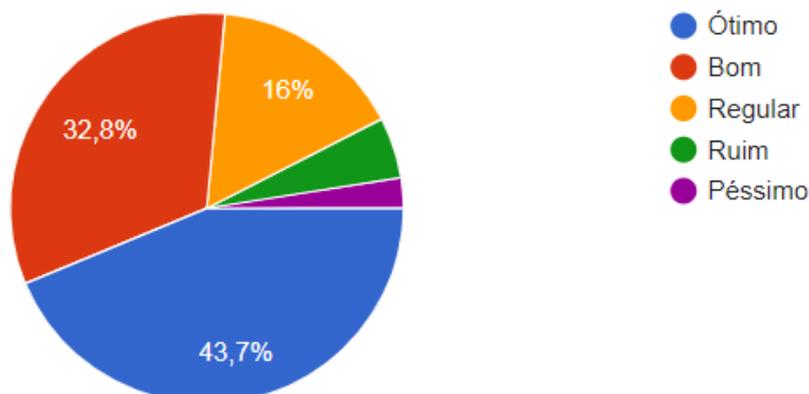
Qualidade do atendimento da cantina



Horários da prestação do serviço da cantina



Eficiência do atendimento na cantina



Comentários e/ou sugestões sobre o SERVIÇO:

Mais tempo aberta durante a noite

Nada a comentar!

São excelentes

Poderia implementar uma maquina de cartão de credito visando que a maioria dos estudantes optam por esse serviço

Muito lento para atender os clientes. Ficam "lesando" quando alguém chega para comprar. Além de não prestar atenção no troco e no que o cliente deseja.

Está fechado muito cedo (noite)

Aumentar a variedade de alimentos.

Só o homenzinho que atende super bem!

Deveria funcionar até às 22:00.

Deveriam ficar mais atenta p o atendimento.

Geralmente, fecham a cantina após o "intervalo" da noite. Muitas vezes precisamos comprar uma água, já que a do campus é de péssima qualidade, ou comer algo antes de pegar o ônibus para ir para casa. Muitas pessoas enfrentam viagens longas, e não encontram o que comprar quando saem da sala.

Sem sugestão.

Atendente super simpáticos e educados.

Eles são um amor de pessoa. Atendimento nota 10! Aquela mulher mais alta que usa óculos é a que mais se destaca. Adoro ela de verdade.

Pessoal prestativo e atencioso.

deveria ter mais gente