

## Resultado da Pesquisa de Satisfação com os Usuários da Cantina - UFERSA/Pau dos Ferros – 2019.1

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, Colaboradores Terceirizados, Estagiários e Comunidade Externa (Uma média de 1300 usuários).

**PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA:** 09 de julho a 09 de agosto de 2019.

**TOTAL DE RESPOSTAS: 155**

O Formulário foi organizado em seis seções:

**Perfil do Usuário** (contemplando quatro itens que tratam sobre o tipo de vínculo com a UFERSA, sobre a frequência de uso dos serviços e sobre o turno que costuma utilizar os serviços).

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

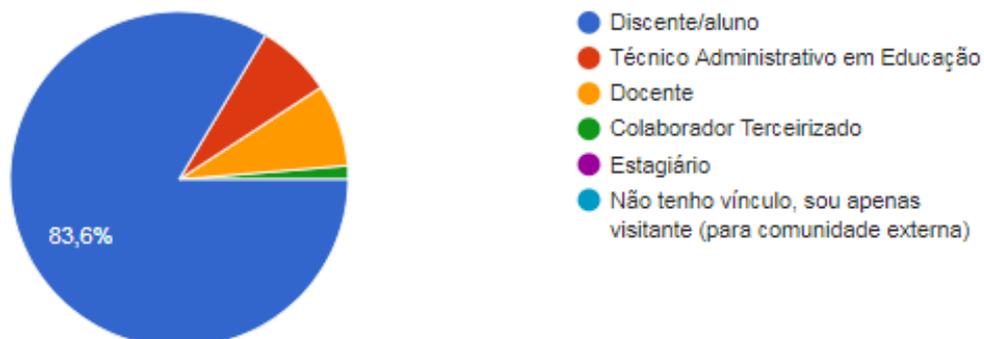
**Outras informações importantes** (contemplando o feedback sobre a pesquisa de satisfação x melhoria nos serviços de cantina; e um item aberto para comentários e/ou sugestões).

## PERFIL DO USUÁRIO

Nesta seção, o usuário indicou seu vínculo com a UFERSA e a frequência em que faz uso dos serviços da cantina no Campus Pau dos Ferros.

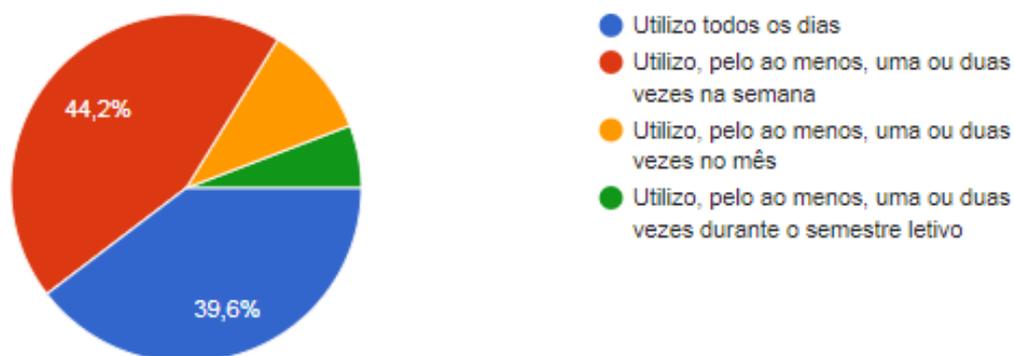
### Qual o seu tipo de vínculo com a UFERSA?

152 respostas



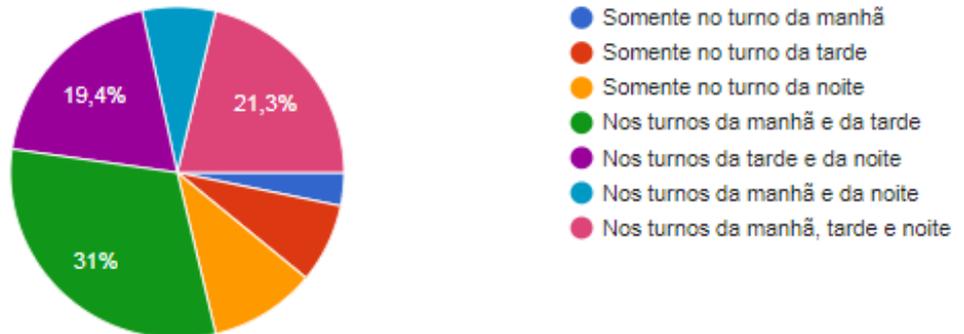
### Com que frequência utiliza os serviços da cantina?

154 respostas



## Em quais turnos do dia você costuma utilizar os serviços da cantina?

155 respostas

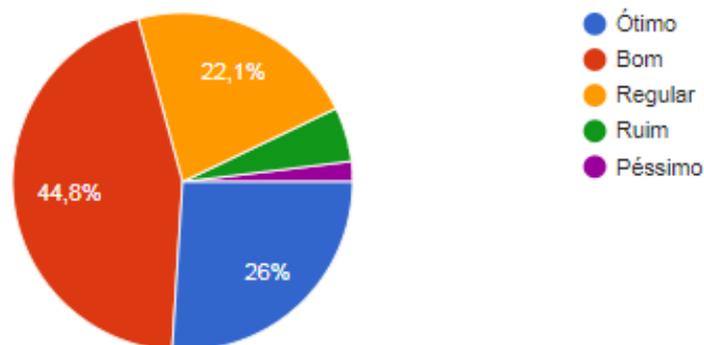


## SATISFAÇÃO SOBRE OS ALIMENTOS

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

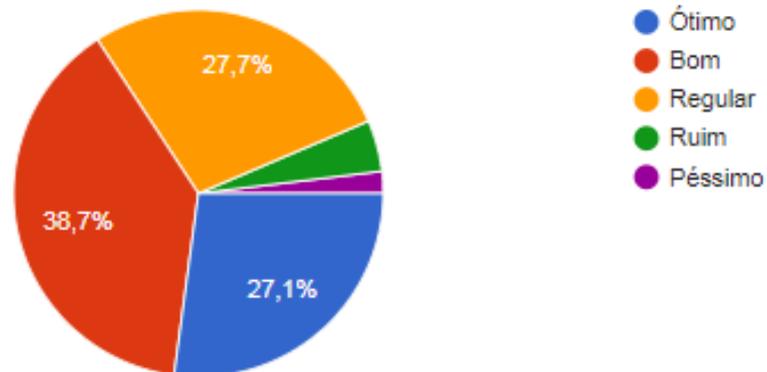
## Qualidade dos alimentos servidos

154 respostas



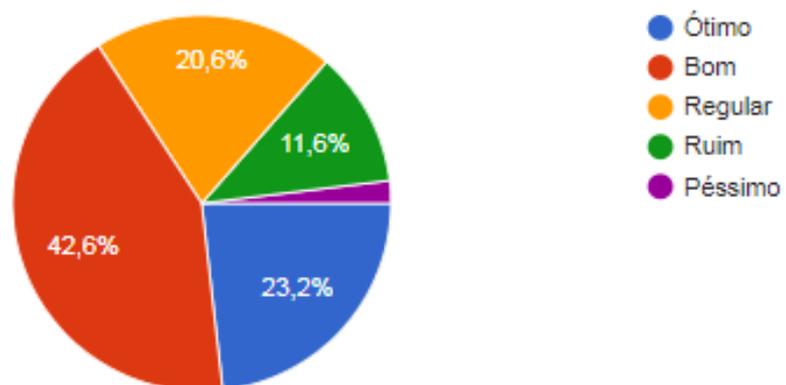
## Quantidade de alimentos disponíveis

155 respostas



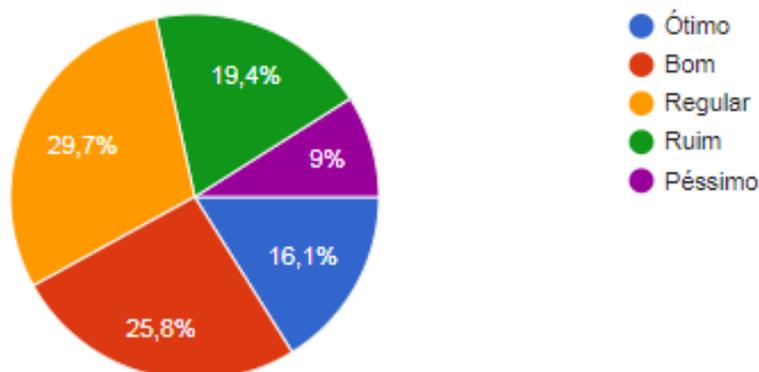
## Variedade de alimentos

155 respostas



## Valor cobrado pelos alimentos

155 respostas



### Comentários e/ou sugestões sobre os ALIMENTOS:

Colocar lanches mais saudáveis e naturais

Já acrescentou outras opções nesse semestre, mas seria interessante mais opções, como, arroz de leite com paçoca, caldo. Amo a salada de frutas!

Melhorar a minipizza!

Questão de um preço mais acessível

Eu acho caro.

Poderia aumentar a variedade de alimentos

Incluir pelo menos um tipo de alimento sem glúten, por exemplo, bolos.

Quero saber quando vocês vão parar de fingir que não sabem que isso é uma universidade para pobres e baixar os preços. Tem gente passando fome aqui pra poder estudar!!

Que seja mais barato, e tenha mais variedades.

Alimentos mais saudáveis

Mais carne!!!!

Ter mais alimentos saudáveis

Mais variedade

Poderia comprar um pouco menos

É tudo muito bom. Porém, o preço é alto para os discentes.

Tudo muito regular, nada ruim ao extremo de bom nem de ruim.

Seria interessante uma variedade de opções mais saudáveis. Além de ser interessante um preço mais acessível, pois os estudantes só tem esta opção de lanche em que estão muito caro.

Baixar somente um pouco o preço

Colocaria mais opções de lanches leves

Os preços são altos para alunos. Comparado aos da banquinha q vende fora da UFERSA.

Diminuir um pouco o preço de alguns alimentos, como salgados, e pratos diferentes.

Muito bom, estou satisfeito.

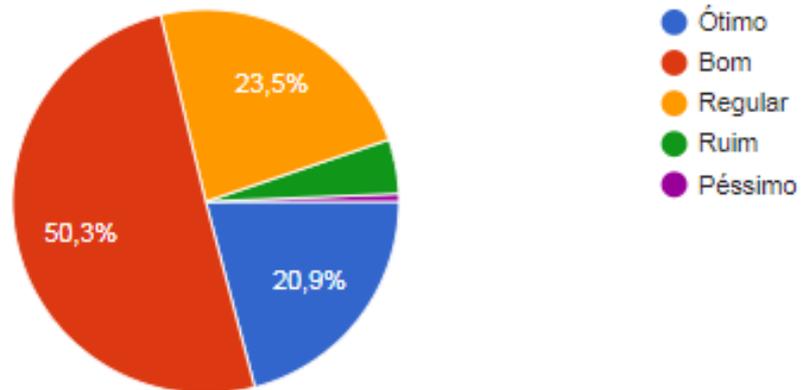
Diminuíram o tamanho dos salgados (coxinha) e o preço continua o mesmo. Se diminuíram o tamanho, deveriam diminuir o preço. Ou voltar ao tamanho que era!

## SATISFAÇÃO SOBRE BEBIDAS

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

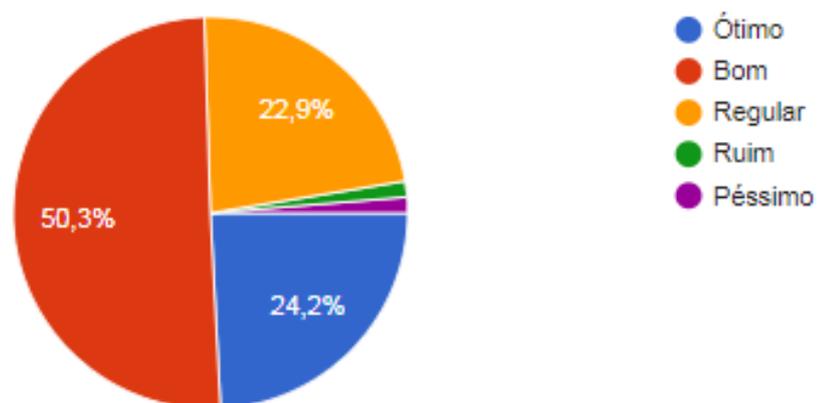
### Quantidade de bebidas disponível

153 respostas



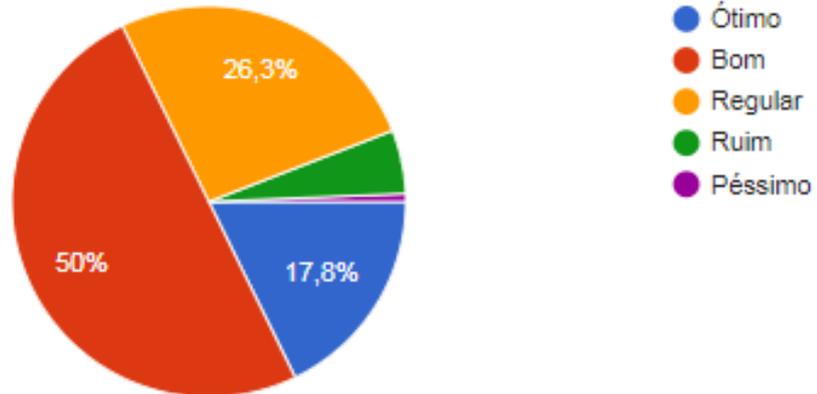
### Qualidade das bebidas servidas

153 respostas



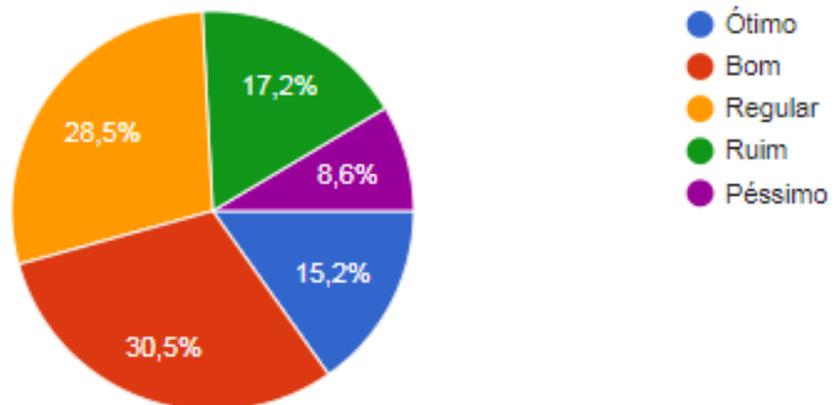
## Variedade de bebidas

152 respostas



## Valor cobrado pelas bebidas

151 respostas



### Comentários e/ou sugestões sobre as BEBIDAS:

Amo o suco de laranja!

SUCO MUITO CARO!!!!

Variar no tipo de suco, geralmente só tem uma opção.

Água de coco

Disponibilidade por café sem açúcar.

Maioria das bebidas quentes

Seria interessante melhorar a qualidade dos sucos, alguns são servidos muito fracos.

Quero saber quando vocês vão parar de fingir que não sabem que isso é uma universidade para pobres e baixar os preços. Tem gente passando fome aqui pra poder estudar!!

Poderia ser barato o preço

Ter mais suco e vitaminas da fruta

Salada de frutas feita na hora, sucos da fruta também são oferecidos, estoque sempre repostos.

Água de coco natural

Me serviram lata ameaçadas

O café poderia ser mais por 50 centavos, a quantidade vendida é muuuito pouca, menos da metade de um copo descartável.

Razoável

Nenhuma

Baixar um pouco o valor das bebidas, principalmente os sucos naturais.

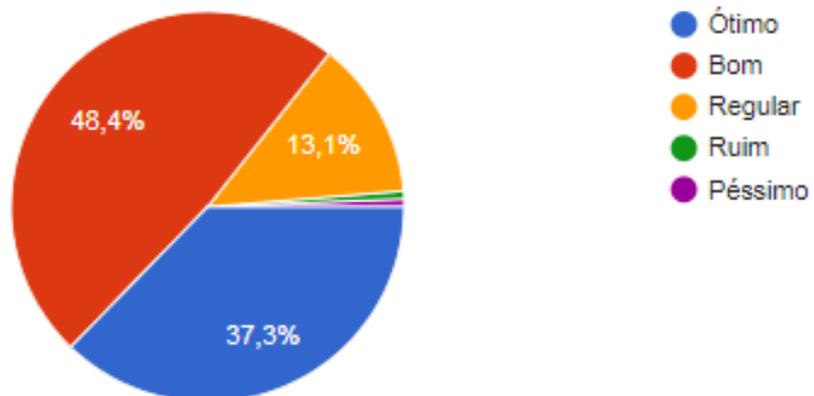
É muito bom as bebidas

### SATISFAÇÃO SOBRE O AMBIENTE

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

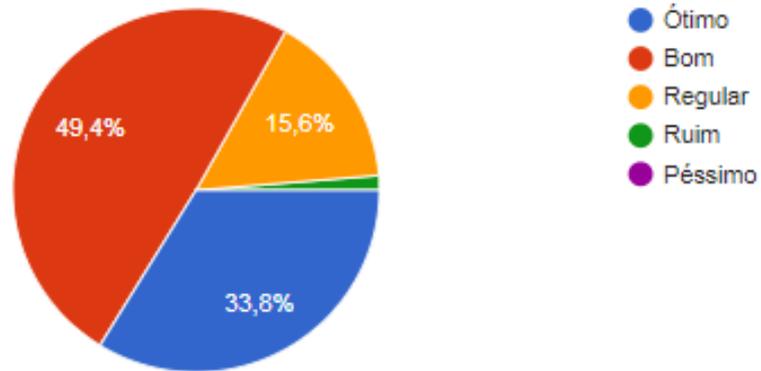
## Higiene e limpeza do ambiente

153 respostas



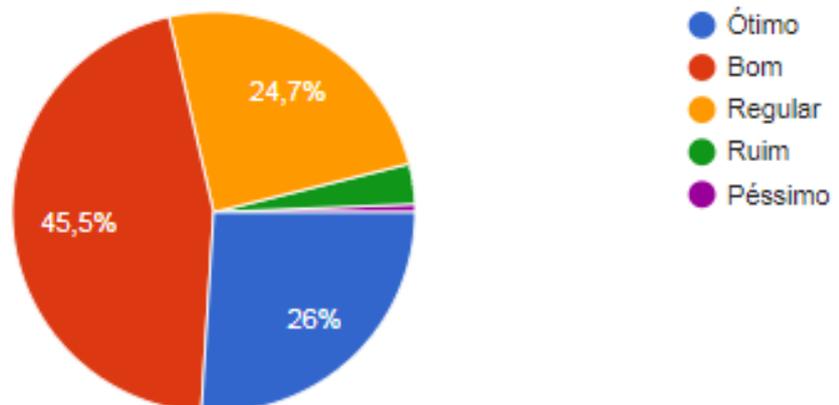
## Espaço e organização do ambiente

154 respostas



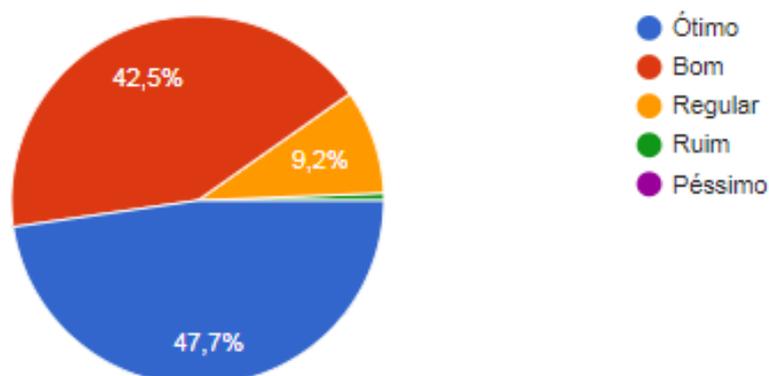
## Higiene e limpeza das mesas e cadeiras

154 respostas



## Higiene e limpeza dos utensílios (pratos, copos, talheres...)

153 respostas



### Comentários e/ou sugestões sobre o AMBIENTE:

Nada declarar

Quero saber quando vocês vão parar de fingir que não sabem que isso é uma universidade para pobres e baixar os preços. Tem gente passando fome aqui pra poder estudar!!

Ter bancos no balcão

Bom

Nenhuma

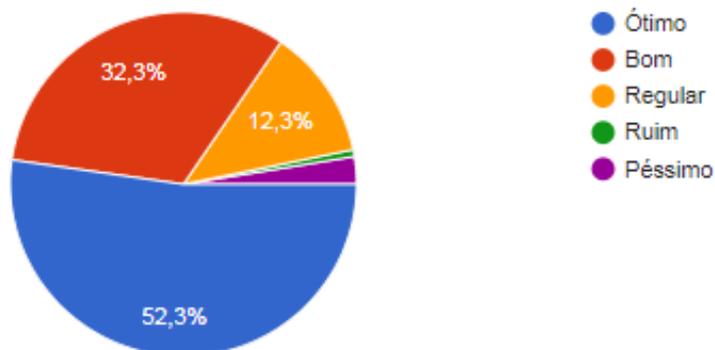
Deveriam ser utilizados produtos de limpeza que expulsem insetos, como moscas e abelhas.

## 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.

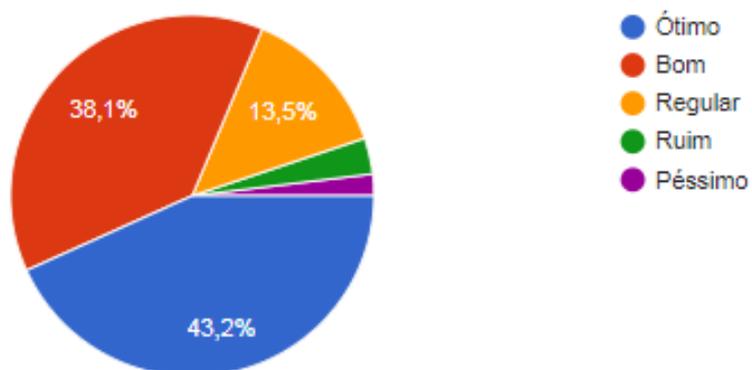
### Qualidade do atendimento

155 respostas



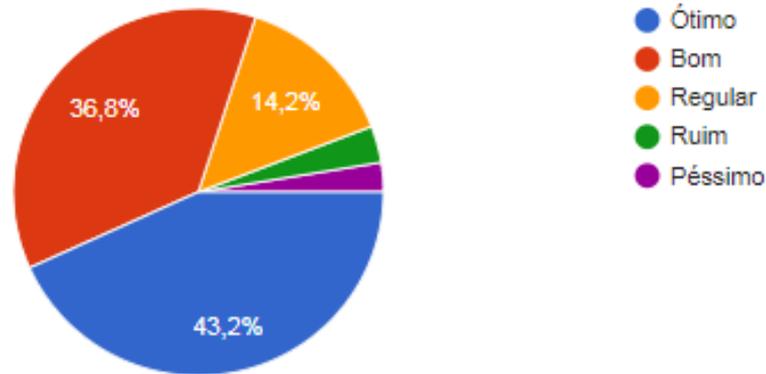
### Horários da prestação do serviço

155 respostas



# Eficiência do atendimento

155 respostas



## Comentários e/ou sugestões sobre o SERVIÇO:

FECHA MUITO CEDO!!!

Nada a declarar

Deveria fechar só de 22:00

Passar cartão de crédito, pois ampliaria o público e as pessoas poderiam comprar mais.

Deveria ficar aberto até mais tarde, assim como no sábado.

Quero saber quando vocês vão parar de fingir que não sabem que isso é uma universidade para pobres e baixar os preços. Tem gente passando fome aqui pra poder estudar!!

Às vezes o atendimento é demorado, devido a ter poucos funcionários.

O horário da noite poderia ser estendido!!!

Sem comentário

Às vezes demoramos muito tempo esperando e não aparece ninguém para atender

Fecha cedo

Bom

Nada

A cantina deveria ficar aberta até às 22:00 ou até quando todos forem embora. Já que o restaurante fecha super cedo - e a comida é ruim.

Deveria ficar aberta e vender até as 22h, pois quando saímos da última aula não temos onde comer.

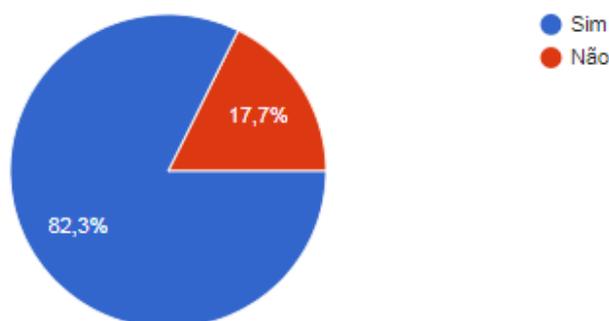
Atendentes sempre muito simpáticas e prestativas.

## OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Neste item, o usuário passou um *Feedback* sobre pesquisa de satisfação x melhoria nos serviços, considerando a realização da pesquisa em 2018.2.

Na sua opinião, após a realização da pesquisa de satisfação no semestre passado (2018.2), houve melhoria do serviço da cantina disponibilizado no Campus pela Empresa G SEIS EMPREENDIMENTOS, em 2019.1?

147 respostas



### Comentários e/ou sugestões:

Acrescentou opções como suco natural de laranja, salada de frutas e crepioca.

Não.

Quero saber quando vocês vão parar de fingir que não sabem que isso é uma universidade para pobres e baixar os preços. Tem gente passando fome aqui pra poder estudar !!

Não

Condimentos muitos ruins.

Iniciei em 2019.1

Nenhuma complementação

Aumentou a variedade.

As mulheres que atende são mais legais

Acho importante não vender alimentos estragados, já fiquei suposta a comprar um bolo q estava estragado, e mesmo assim a moça efetuou a venda.

Houve melhoria em uma boa parte, mas poderiam melhor na questão do preço, deixar mais acessível para os estudantes.

Pau dos Ferros, 26 de setembro de 2019.