

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DA MERENDA ESCOLAR
IFCE - CAMPUS CANINDÉ

RELATÓRIO

Fevereiro/ 2019

Geirla Jane Freitas
Nutricionista
IFCE_Campus Canindé

1. Introdução

A Pesquisa de Satisfação da Merenda Escolar é uma ferramenta que permite sondar, junto aos alunos, seu grau de satisfação com o lanche servido no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFCE - Campus Canindé), permitindo uma melhoria na oferta desse serviço, a fim de atender às necessidades nutricionais e sensoriais dos discentes regularmente matriculados nos cursos técnicos e superiores da instituição.

Essa ferramenta deve ser aplicada anualmente, para que o serviço de fornecimento de refeições sofra sempre melhorias contínuas, garantindo, assim, a oferta de refeições atrativas e de qualidade aos discentes.

2. Metodologia

A pesquisa foi realizada durante os meses de dezembro/ 2018 e janeiro/ 2019 através do Sistema Q-Acadêmico, sendo de preenchimento obrigatório aos alunos que viessem a acessar o sistema durante esse período, para obtenção de quaisquer informações acadêmicas.

Os alunos responderam às seguintes questões:

1. Sabor das Refeições;
2. Variedade das Refeições;
3. Qualidade das Refeições;
4. Higiene do Ambiente;
5. Cordialidade do Atendimento;
6. Apresentação dos Funcionários;
7. Quais preparações você gostaria de acrescentar à merenda escolar?

As seis primeiras questões eram de múltipla escolha, sendo necessária a escolha entre as seguintes respostas: **ótimo**, **bom**, **regular**, **insatisfatório**. A última questão era discursiva, a fim de que os alunos pudessem expressar suas opiniões e/ ou sugestões.

Os resultados de cada questão foram interpretados **positivamente** caso houvesse maior quantidade de respostas entre ótimo e bom. Se a maioria das respostas em uma determinada questão fosse regular, interpretamos como **neutralidade** ou como uma opinião passiva dos alunos. Caso a maioria das respostas tenha sido insatisfatória, tal quesito foi avaliado **negativamente**.

Para que cada quesito avaliado fosse considerado satisfatório, foi adotada como meta a ser atingida um percentual mínimo de 60% em avaliações positivas. Caso não atendesse, foi

desenvolvido um plano de ação para melhoria, baseado nas sugestões dos alunos obtidas na questão sete.

3. Resultados e Discussões

Seiscentos e oitenta e seis alunos acessaram o sistema Q-Acadêmico e responderam ao questionário, representando 90,5% das matrículas regulares nesse período. Por ser de preenchimento obrigatório, possivelmente 9,5% do total deles (72 alunos) não acessaram o sistema durante o período da pesquisa.

As Figuras de 1 a 6 representam as respostas dos discentes a cada uma das questões propostas.

Figura 1 Sabor das Refeições.

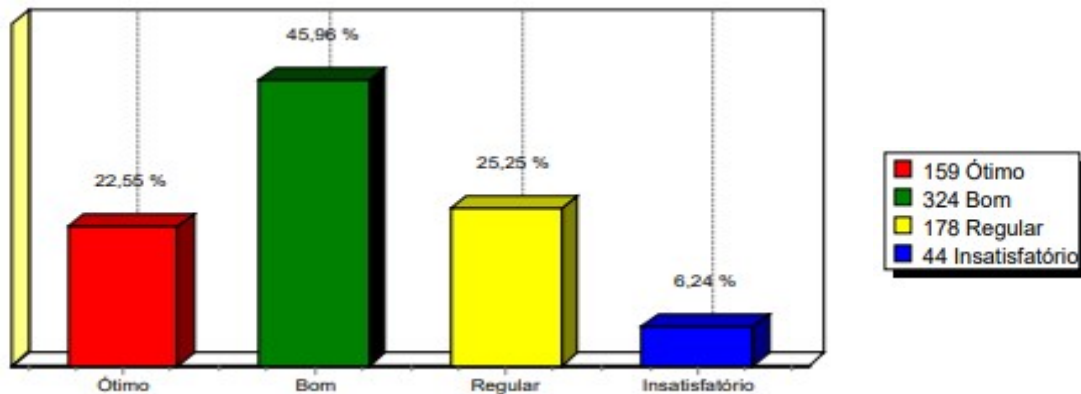


Figura 2 Variedade das Refeições.

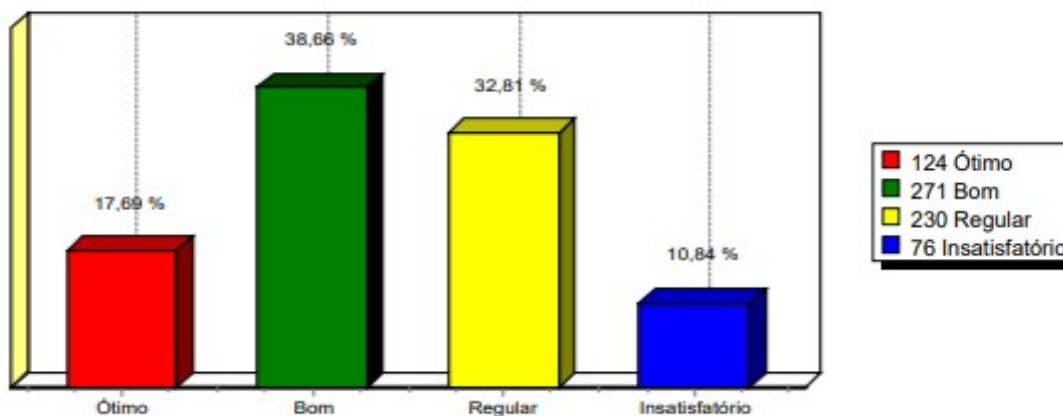


Figura 3 Qualidade das Refeições.

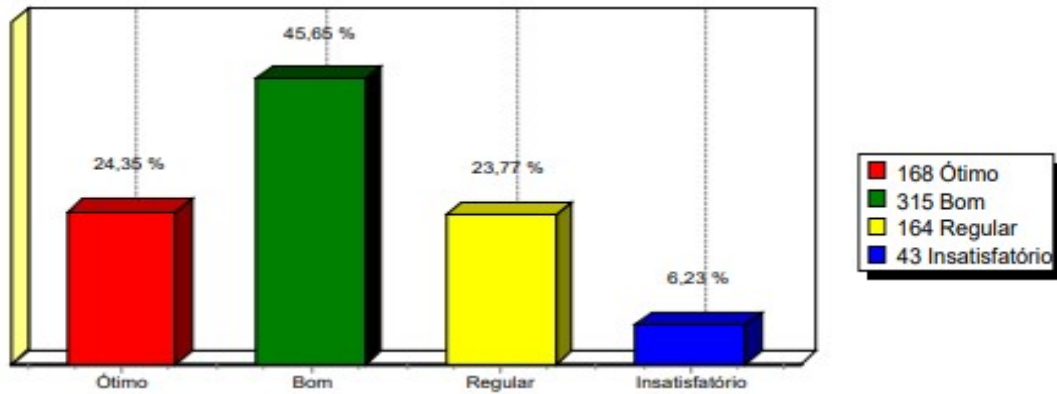


Figura 4 Higiene no Ambiente.

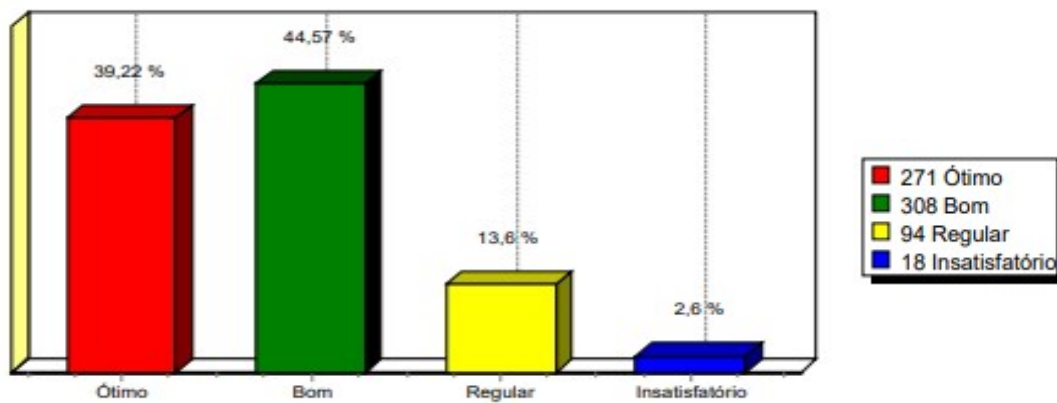


Figura 5 Cordialidade do Atendimento.

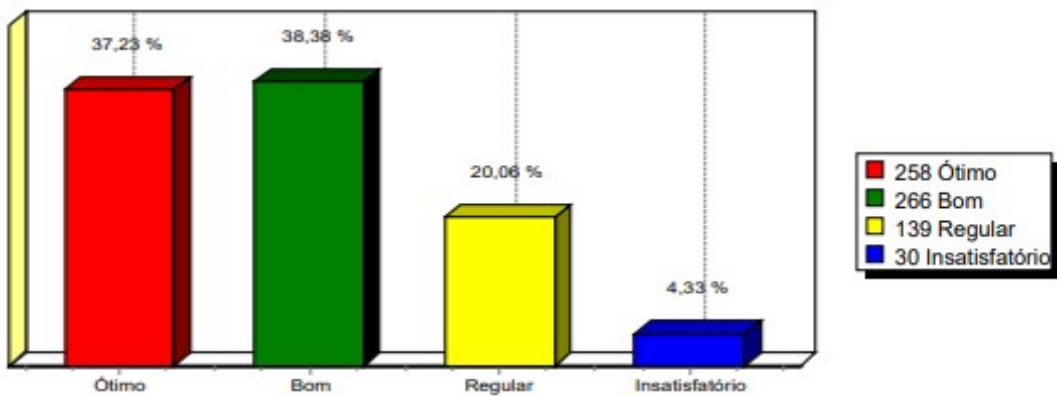
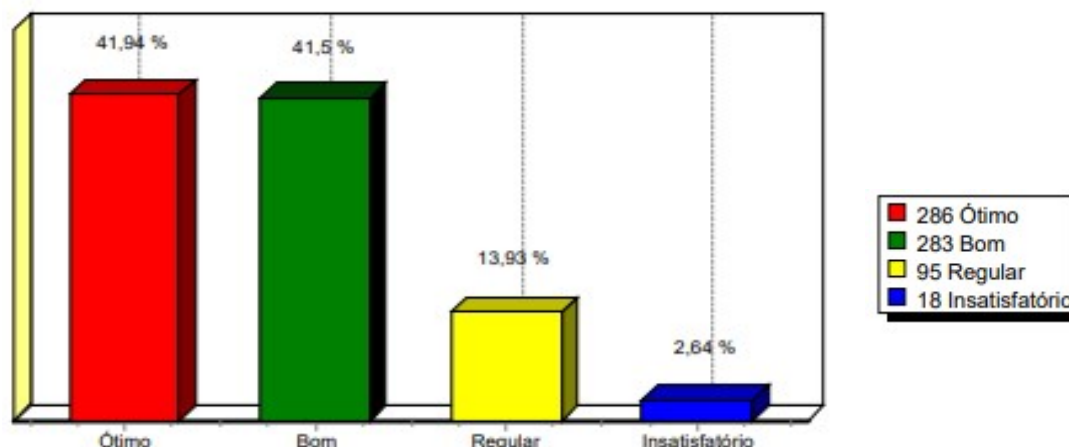


Figura 6 Apresentação dos Funcionários.



Um total de 68,5% dos entrevistados consideraram o sabor positivamente, assim como 56,4% tiveram a mesma opinião com relação à variedade das refeições. Considerando a qualidade, 70% avaliaram-na positivamente. A higiene do ambiente foi considerada ótimo/ bom por 83,8% dos discentes e a cordialidade no atendimento alcançou 75,6% de avaliações positivas. 83,4% dos alunos consideraram a apresentação dos funcionários como ótimo/ bom. Todos os itens foram avaliados positivamente. Apenas a variedade das refeições não atingiu o percentual mínimo de 60% estipulado como meta.

A Tabela 1 resume as avaliações em cada quesito analisado.

Tabela 1 Avaliações em cada item.

| Itens avaliados | Avaliações positivas (ótimo/ bom) | Avaliações neutras (regular) | Avaliações negativas (insatisfatório) |
|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| Sabor | 68,5% | 25,3% | 6,2% |
| Variedade | 56,4% | 32,8% | 10,8% |
| Qualidade | 70% | 23,8% | 6,2% |
| Higiene do ambiente | 83,8% | 13,6% | 2,6% |
| Cordialidade no atendimento | 75,6% | 20,1% | 4,3% |
| Apresentação dos funcionários | 83,4% | 13,9% | 2,6% |

As respostas da questão sete foram variadas. Algumas sugestões de preparações já fazem parte do cardápio, tais como macarronada, vitamina, arroz Maria Isabel, cuscuz e baião de dois. Foram aumentadas a oferta de frutas, passando a ser três vezes por semana, sendo que sua variedade é dependente da sazonalidade e da oferta na região.

Algumas preparações sugeridas pelos alunos contém alimentos com caráter restrito, segundo a legislação vigente. Por isso, foi adotada uma frequência mínima (1 vez por mês) para preparações como cachorro quente e pão misto.

Há sugestões que não são possíveis de serem ofertadas no cardápio, por ausência de estrutura física e/ ou de pessoal para seu preparo tais como tapioca, salada de frutas, pizza, bolo, torta de frango e suco de laranja.

Também foram sugeridas preparações que não podem ser incorporadas a merenda escolar, pois contrariam as normas estabelecidas pelo Resolução n. 26 de 17 de junho de 2013, que Dispõe sobre o atendimento da alimentação escolar aos alunos da educação básica no âmbito do Programa Nacional de Alimentação Escolar - PNAE. Esses alimentos são refrigerantes, coxinhas, hambúrgueres, pasteis, etc.

A maioria dos alunos se posicionou de maneira neutra, não fazendo nenhuma crítica, elogio e/ou sugestão, sendo maioria as seguintes respostas: **Sem Sugestões/ Nada a Declarar/ Bom como está.**

Houve várias críticas dos discentes à falta de espaço do refeitório para que os mesmos possam fazer suas refeições de maneira confortável, por não haver espaço físico adequado nem conforto térmico, pois em alguns horários há a incidência direta do sol nas mesas. Dessa maneira, é necessário um diálogo coletivo entre os diversos setores da Gestão, para que tal problema seja solucionado de maneira viável, oferecendo mais qualidade aos alunos nos momentos das refeições.

4. Conclusões

Todos os itens analisados tiveram avaliações positivas por parte dos discentes. Apenas o item Variedade das Refeições não atingiu o mínimo estabelecido para ser classificado como satisfatório, sendo necessário um incremento nas opções ofertadas no cardápio mensal, a fim de apresentar alimentos mais variados sem, no entanto, perder o caráter nutricionalmente saudável, segundo preconiza a legislação vigente.

Além disso, é necessária a abertura de uma discussão coletiva sobre a possibilidade de ofertar uma melhor estrutura física aos alunos, para que os mesmos possam realizar suas refeições no campus de uma maneira mais confortável, com espaço físico adequado e conforto térmico.