

Retorno sobre Pesquisa de Satisfação

Agradecemos a adesão dos usuários da Cantina e Lanchonete do *Campus* à Pesquisa de Satisfação realizada no mês de junho de 2019 e acrescentamos que semestralmente, por força do disposto no Contrato, será realizado tal pesquisa.

Inicialmente, esclarecemos que o *Campus* realizou licitação (Edital de Concorrência n. 02/2018) para a concessão (locação) do espaço da cantina o que resultou na assinatura do Contrato n. 09/2018 com a empresa Total Alimentação S/A. A vigência deste contrato é de um ano, podendo ser prorrogado por até sessenta meses no interesse das partes, IFMG – *Campus* Formiga e empresa contratada.

Nestes instrumentos (Edital e Contrato) estão as regras que a empresa seguirá durante a contratação pactuada com o *Campus*. No edital há um cardápio mínimo para a lanchonete e a para a cantina (restaurante) e é obrigação do *Campus* garantir que este cardápio mínimo seja oferecido, no entanto, a empresa tem a **faculdade** de disponibilizar outros produtos que atendam aos interesses dos usuários.

No Edital há também, previsão de oferta de produtos a preço de mercado, observado o ramo de atuação da empresa, qual seja **lanchonete e restaurante**. Realizou-se pesquisa de mercado e solicitou-se à empresa a redução dos preços de alguns produtos. No entanto, nada impede que o usuário procure a **Diretoria de Administração e Planejamento**, demonstrando quais produtos estão acima do preço de mercado para negociação com a empresa.

Informamos que depois de analisar os dados da pesquisa, realizou-se reunião com a empresa Total Alimentação S/A, na qual apresentou-se os dados consolidados e solicitou-se algumas alterações com base na maioria das respostas obtidas com a aplicação do questionário.

A análise dos dados foi realizada com base no percentual de usuários que consideraram os serviços oferecidos como “Regular”, “Bom” e “Ótimo”. Os principais pontos que resultaram da pesquisa foram acerca da qualidade e do sabor dos produtos oferecidos. Como destacado anteriormente, já se solicitou da empresa a adequação destes pontos.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos, nos canais de atendimento.