

Relatório de apresentação de dados de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo restaurante e cantina

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados de pesquisa realizada pelo Sindmon-Metal no dia 12 de setembro de 2023 com funcionários da ArcelorMittal e empresas terceirizadas sobre o nível de satisfação com os serviços oferecidos pelo restaurante e cantina.

Após coleta das informações e análise dos dados, verifica-se que os números apresentados corroboram as reclamações, indicando a necessidade de melhorias na prestação dos serviços mencionados.

2. METODOLOGIA

- A pesquisa foi conduzida presencialmente, com um total de 799 participantes que responderam a um questionário apresentado no dia 12 de setembro de 2023 em algumas portarias.
- Foram utilizados questionários com perguntas abertas e fechadas para coleta de dados.

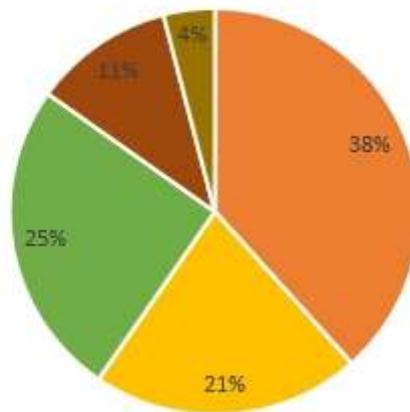
3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

3.1. PERFIL DOS PARTICIPANTES

- Funcionários da ArcelorMittal.
- Funcionários de empresas terceirizadas.

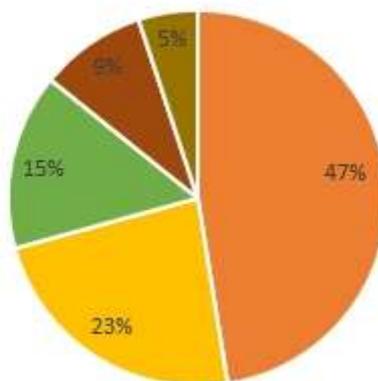
3.2. RESULTADOS

Qual sua satisfação quanto a refeição fornecida pelo restaurante da usina?



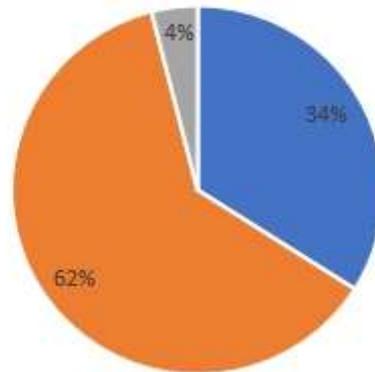
■ Muito ruim ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Muito bom

Qual sua satisfação quanto ao lanche fornecido pela cantina?



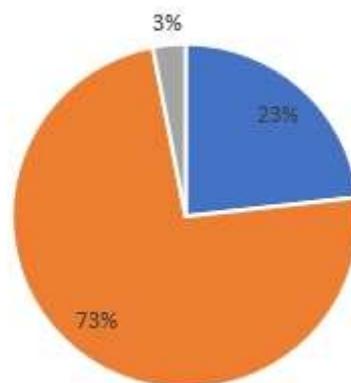
■ Muito ruim ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Muito bom

Você está satisfeito com os dias e horários de funcionamento da cantina?



■ Sim ■ Não ■ Nulos e brancos

Você está satisfeito com os produtos oferecidos pela cantina?



■ Sim ■ Não ■ Nulos e brancos

4. ANÁLISE DOS DADOS

- A maioria dos trabalhadores que responderam à pesquisa (59%) está insatisfeita com as refeições oferecidas pelo restaurante.
- O índice de insatisfação com o lanche fornecido pela cantina é ainda superior (73%).

- Grande parte dos participantes da pesquisa (62%) está insatisfeita com os horários de atendimento da cantina.

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados indicam que as reclamações recorrentes sobre os serviços da cantina e restaurante se confirmaram na manifestação de opinião, através de questionário, de grande parte dos trabalhadores. Tal resultado é corroborado com as respostas de 799 funcionários que expressaram seu ponto de vista através da consulta realizada pelo Sindmon-Metal.

Além da insatisfação, fica evidenciada a necessidade de implementação de novos meios imparciais de se avaliar os serviços prestados.

6. CONCLUSÃO

Com base nos resultados da pesquisa, pode-se concluir que é imprescindível que melhorias sejam realizadas na prestação dos serviços da cantina e restaurante, sendo preciso um processo minucioso de escuta interna dos funcionários para definição das mudanças a serem implementadas.