



Governo do Estado de Mato Grosso
SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



A finalidade deste documento é apresentar o resultado da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Restaurante Prato Popular do Estado de Mato Grosso, que está sob a responsabilidade da Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania.

O Restaurante Prato Popular - RPP é uma unidade de alimentação e nutrição que fica localizada na Rua Baltazar Navarros, Nº 567, bairro Bandeirantes, em Cuiabá, destinada oferecer refeições saudáveis, ofertadas a preços acessíveis à população, mais vulnerável que, por falta de tempo ou recursos, não conseguem ter acesso a uma refeição saudável pelo menos uma vez por dia. Atualmente o valor é de R\$ 1,00 para o usuário e o Estado se responsabiliza a pagar o valor de R\$ 8,63 por refeição.

O objetivo da pesquisa foi conhecer a opinião dos usuários quanto a importância, o atendimento, a comida, a limpeza e a necessidade de se servir no Restaurante Prato Popular e refletir se o RPP contribui para segurança alimentar daqueles que estão em vulnerabilidade social, em condições de desvantagem pessoal e/ou em situações circunstanciais e conjunturais, e insegurança alimentar.

A coleta de dados foi realizada no período 10 a 18 de maio de 2022 com 197 pessoas entrevistadas, o que representa 33% dos 600 usuários que em média frequentam diariamente o Prato Popular.

Os questionamentos a que foram submetidos os comensais entrevistados foram em relação à sua vulnerabilidade social, em condições de desvantagem pessoal e/ou em situações circunstanciais e em torno da insegurança alimentar, assim como os posicionamentos quanto ao aspecto físico e de atendimento.

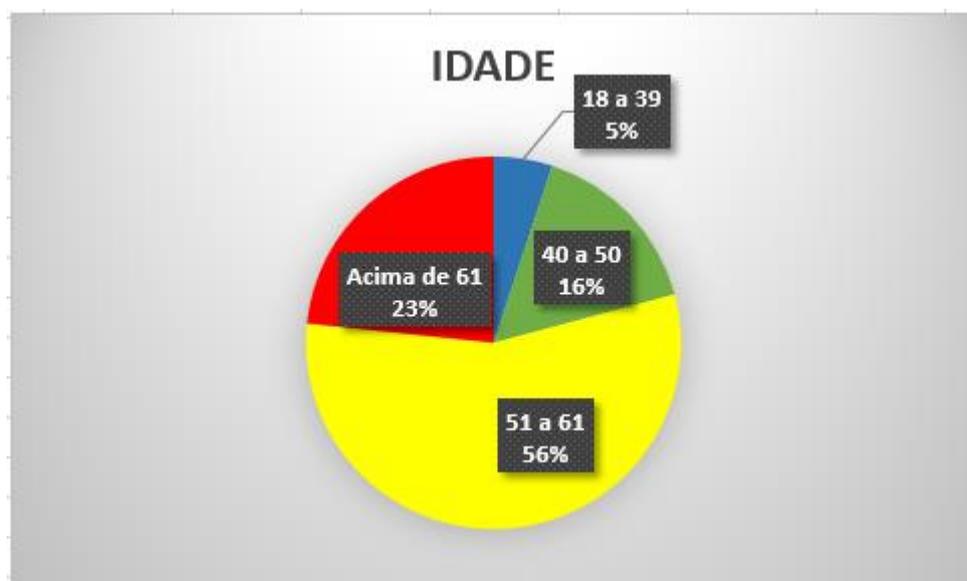
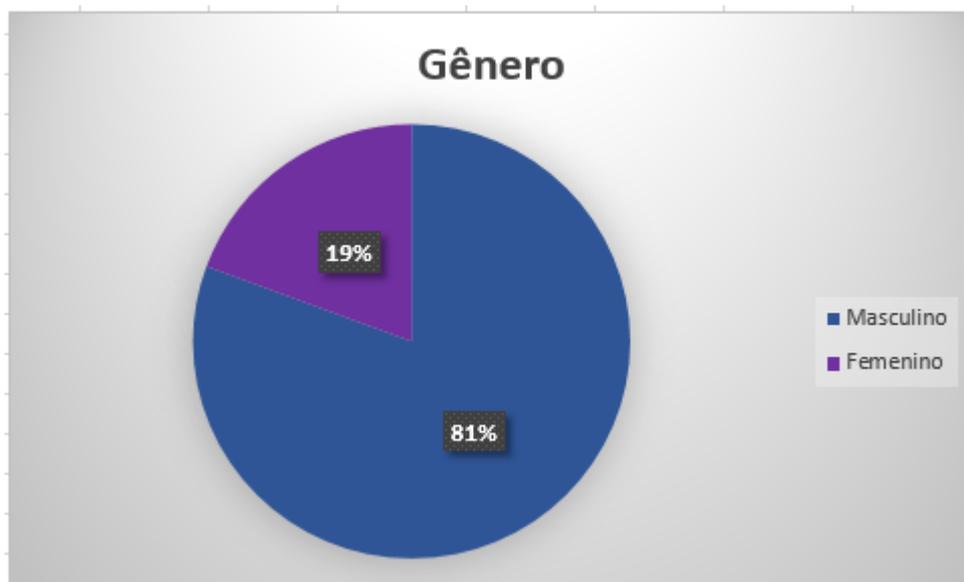


Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania

Objetivando melhor entender o perfil do usuário do Restaurante Prato Popular, foram inseridas no questionário de campo questões bem específicas sobre faixa de idade, gênero, ponto da residência, CadÚnico, renda e ocupação, conforme resultados seguintes:

Considerando os percentuais da faixa-etária e o gênero, observa-se que os usuários da unidade de alimentação e nutrição do Estado, tem prevalência significativa de homens representando 81% e mulheres apenas 19%, sendo 56% dos entrevistados com idade acima de 51 anos. Gráficos demonstrativos abaixo:



Nota: Dos 197 entrevistados, apenas 25 pessoas (12%), não estavam inscritos no Cadastro Único, os quais estavam vindo ao restaurante pela primeira vez e foram informados a realizarem a inscrição no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) mais próximo a sua residência.

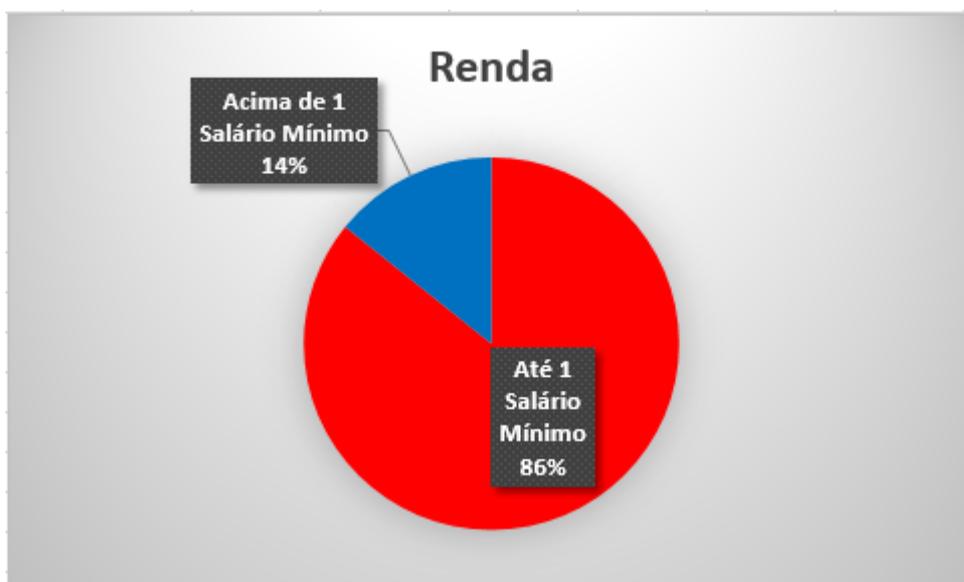


Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania

Em relação a renda mensal aproximada dos **197 entrevistados**, **86% recebem até um Salário-Mínimo**, indicando o **predomínio de caracterização socioeconômica baixa renda entre os usuários**, atendendo aos critérios de vulnerabilidade social em condições de desvantagem pessoal e/ou em situações circunstanciais.

Nota: Quanto as regiões administrativas atendidas, os usuários em sua grande maioria são da região Leste de Cuiabá (Bairros: Areão, Dom Aquino e Poção), seguidos da região Sul. Nota-se que as localidades frequentes são as mais próximas ao Restaurante Prato Popular, indicando a infraestrutura local de utilidade e serviços para os beneficiários.



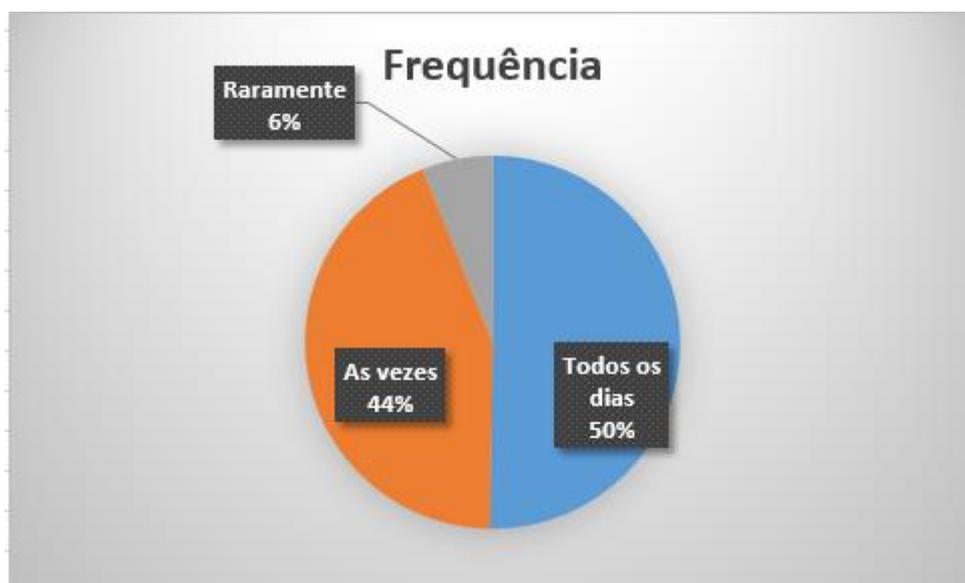
Nota: Quanto ao tipo de renda, 33% recebem Benefício de Prestação Continuada – BPC, 31% estão Aposentados, 14% possuem Auxílio Brasil, 22% pessoas declaram outros tipos de renda (Autônomo + Trabalhador Informal).



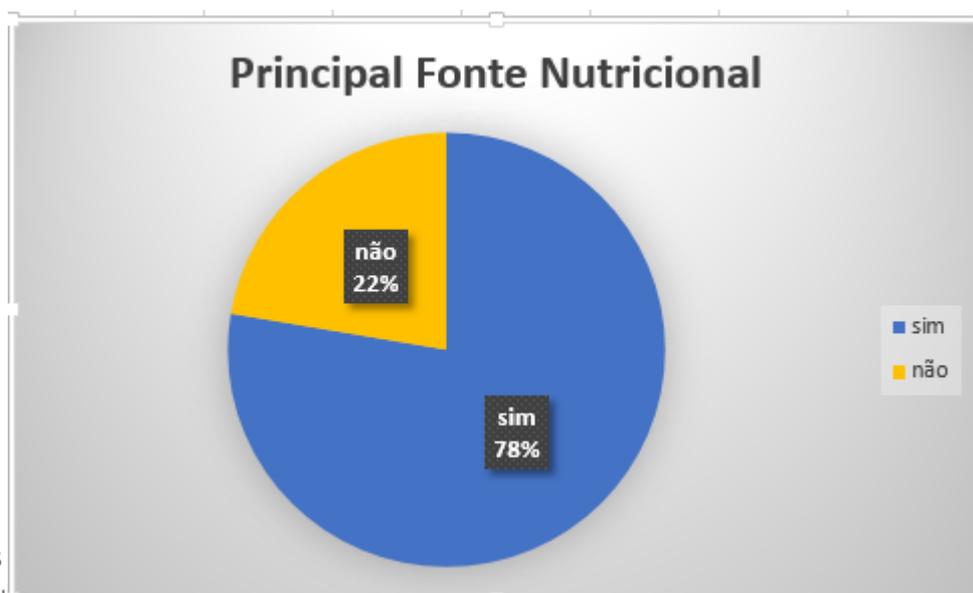


Governo do Estado de Mato Grosso
SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania

Entre os objetivos fundamentais do projeto do restaurante, a qualidade e o valor nutricional da refeição foi um dos elementos centrais, no sentido em que esta iniciativa poderá não só garantir uma dieta balanceada e equilibrada, em face do modelo apresentado por profissionais especializados, por tanto foi elencadas questões quanto a frequência da utilização do Restaurante Prato Popular - RPP, pergunta quanto sobre a principal fonte de alimentação do dia, a importância do RPP, avaliação sobre a qualidade da comida servida, do atendimento dos servidores do RPP e sobre a limpeza do local, conforme os seguintes resultados:

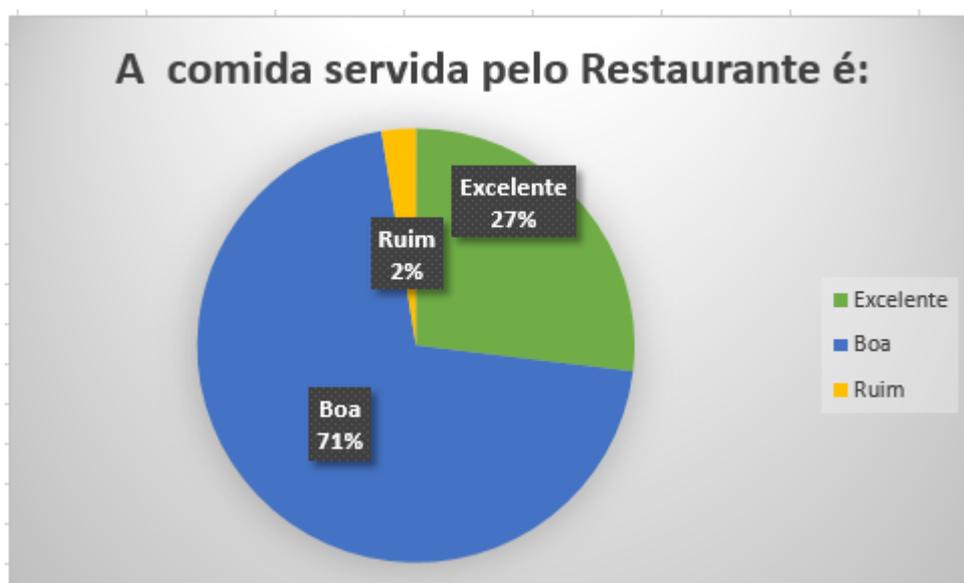
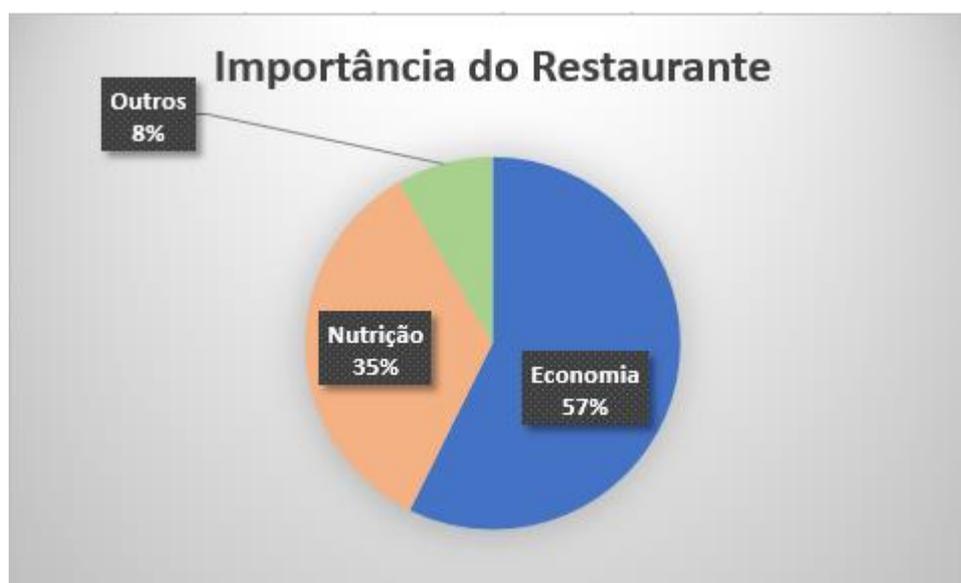


Quando perguntado se essa alimentação é a principal fonte nutricional do dia 78% dizem que sim.





Quanto a importância do Restaurante Prato Popular foi uma pergunta aberta e para mensurar foi elencada 5 indicadores onde medimos a satisfação do usuário, esclarecemos que cada usuário poderia indicar um ou mais referências, sendo assim os dados indicam:



Considerando os indicadores percebe-se que quase a totalidade dos 197 entrevistados são assíduos frequentadores e dependem da refeição fornecida, registrando que o preço é o principal motivador da busca, mas a

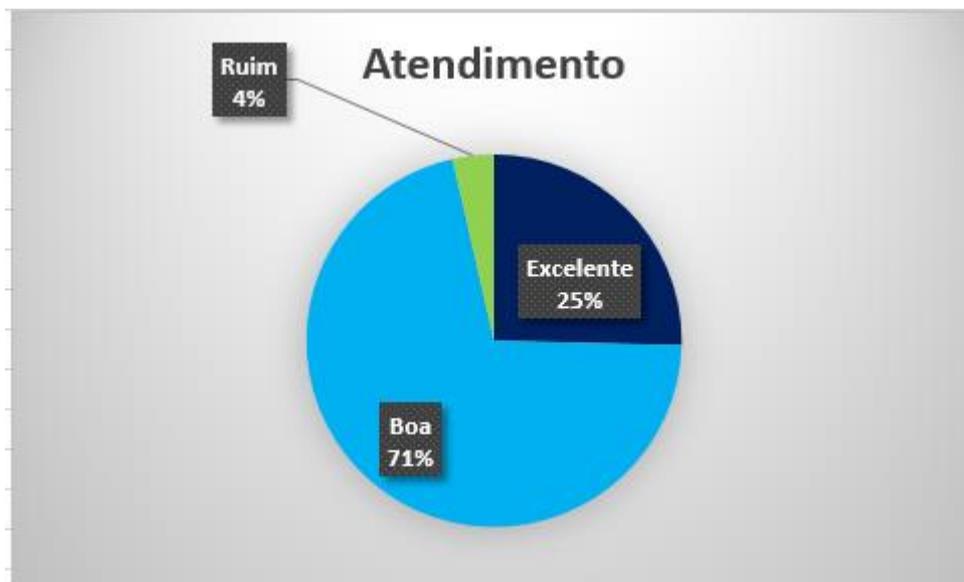


Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania

qualidade dos alimentos também é muito importante, demonstrando que faz parte da rede de proteção alimentar em área de significativa circulação de pessoas que realizam refeições fora de casa.

Nota: A amostra indica a expressiva satisfação com o atendimento, representando 96% de níveis de contentamento.



Com objetivo de criar estratégias para o restaurante melhorar o atendimento e buscar bons resultados, foi elaborada outra pergunta aberta solicitando sugestões para o RPP.

Os indicadores os mais relevantes tiveram os seguintes resultados: 11% melhoria do cardápio, 35% para limpeza de banheiros, mesas e bebedouro, 38% para construção de banheiros (feminino/Masculino), 6% para melhorar o atendimento,

As propostas seguem com a sugestão de implantação e modernização do restaurante com a construção, ou reforma e/ou adaptação das instalações dos banheiros. Segundo o Manual Programa Restaurante Popular o projeto arquitetônico de um restaurante popular deve atender aos requisitos higiênico sanitários, porém não cita a quantidade de banheiros públicos.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Ao analisar os dados com base na Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004 e suas atualizações, observamos que os elementos indicam uma situação de fragilidade devido a identidade estigmatizada devido a idade, exclusão pela pobreza, precarização do trabalho ou desemprego, identificando



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania

a vulnerabilidade social. Porém, há indícios de que uma parcela deste público tem sido atendida em provisões sociais como por exemplo Benefícios e o próprio atendimento pelo Restaurante Prato Popular, que têm por objetivo ampliar a oferta de refeições nutricionalmente adequadas, a preços acessíveis, à população de baixa renda, vulnerabilizados socialmente e em situação de insegurança alimentar e nutricional.

Ficando evidenciado claramente que o atendimento do RPP tem priorizado indivíduos de baixa renda, vulnerabilizados socialmente., quando 78% dos entrevistados disseram que é no Prato Popular que se tem a principal fonte de alimentação do dia, e que o preço é o principal motivador seguido da qualidade dos alimentos, mostrou-se muito importante para eles.

Ao considerar o conceito adotado pelo Ministério da Cidadania o Restaurante Popular “têm por objetivo ampliar a oferta de refeições nutricionalmente adequadas, a preços acessíveis, à população de baixa renda, vulnerabilizados socialmente e em situação de insegurança alimentar e nutricional; e também promover a alimentação adequada e saudável e a valorização dos hábitos alimentares regionais”, assim como, “o acesso aos restaurantes populares é universal, ou seja, qualquer cidadão pode ser beneficiário do equipamento público. Contudo, a prioridade são os grupos populacionais específicos em situação de insegurança alimentar e nutricional e/ou vulnerabilidade social”, conclui-se que o Restaurante Prato Popular do Estado de Mato Grosso atende aos critérios estabelecidos.

Cuiabá, 20 Julho de 2022

Realização: Equipe Superintendência de Segurança Alimentar e Desenvolvimento Socioprodutivo.

Secretaria Adjunta de Assistência Social e Cidadania - SETASC