



DESENVOLVIMENTO
DE ASSISTÊNCIA
MÚLTIPLA

RELATÓRIO DO PROJETO “COZINHAS COMUNITÁRIAS CARIOCAS”

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Rio de Janeiro, março de 2023.

PROJETO “COZINHAS COMUNITÁRIAS CARIOCAS”

JUSTIFICATIVA

O Projeto das “Cozinhas Comunitárias Cariocas” é uma parceria entre o DESAM- Desenvolvimento de Assistência Múltipla e a Prefeitura do Rio de Janeiro, através da Secretaria do Trabalho e Renda, para o acesso a uma refeição nutricionalmente balanceada, para a população em situação de extrema pobreza.

OBJETIVO

Contribuir para que os indivíduos em situação de vulnerabilidade, possam acessar alimento de forma contínua e com qualidade.

PÚBLICO ALVO

O público alvo é constituído, prioritariamente, por grupos sociais vulneráveis à fome, a exemplo de trabalhadores de baixa renda, idosos, desempregados oriundos de comunidades de baixa renda, populações desassistidas e situadas abaixo da linha de pobreza,

RESULTADOS ESPERADOS

- Promover acesso à alimentação adequada e saudável com prioridade às famílias em situação de extrema pobreza.
- Contribuir para a ampliação das ações de Segurança Alimentar e nutricional no município do Rio de Janeiro.
- Manter as ações e qualidade dos serviços com base nos princípios de humanização.

O DESAM – Desenvolvimento de assistência Múltipla, nos meses de Outubro 2022 à Fevereiro de 2023, realizou nas **“Cozinhas Comunitárias Cariocas”** uma pesquisa de satisfação do cliente para verificar se os objetivos e metas definidas dentro do plano de trabalho foram alcançados, para atender a demanda, e os clientes de forma satisfatória.

As Cozinhas Comunitárias Cariocas estão em funcionamento de segunda a sexta feira, 05 (cinco) dias na semana com distribuição média de 280 refeições durante o período do almoço num total de 06 (seis) cozinhas que são elas:

- **Centro Brasileiro de Atenção à criança e Adolescente – (Cozinha Brasileiro).**
- **União de moradores da Vila Progresso- (Cozinha Vila Kennedy)**
- **Centro Social Projeto Esperança e Vida – PROESPVC –(Cozinha Guaratiba).**
- **Instituto Gerando Sonhos - Cozinha Vila Aliança, Centro Social Amigo da Comunidade de Nova Sepetiba – (Cozinha Sepetiba)**
- **Núcleo Especial de Atenção a Criança – NEAC-(Cozinha Campo Grande).**

Foram realizadas um total de 1.815 pesquisas de satisfação onde foram abrangidos os seguintes tópicos:

- 1- Atendimento, cordialidade na entrega das refeições
- 2- Espaço físico, limpeza e Organização.
- 3- Tempo de Espera
- 4- Variedade no cardápio oferecido
- 5- Qualidade dos produtos servidos na refeição oferecida diariamente
- 6- Embalagem que acondicionam as refeições
- 7- As Refeições são servidas: quente e fresca?

Avaliaram o Serviço um total de 1.128 clientes do gênero feminino e 687 clientes do gênero masculino. As pesquisas realizadas atenderam as expectativas do DESAM - Desenvolvimento de Assistência Múltipla, pois as margens de satisfação dos clientes foram de aprovação do Projeto “Cozinhas Comunitárias Cariocas”, das refeições servidas e dos serviços oferecido ao cliente, conforme demonstrados através do formulário de Pesquisa de Satisfação e dos gráficos de resultado que seguem abaixo:

ASSISTÊNCIA SOCIAL





COZINHAS COMUNITÁRIAS CARIOCAS

DESAM – DESENVOLVIMENTO DE ASSISTÊNCIA MÚLTIPLA
Indicadores de Satisfação dos Usuários
PROJETO COZINHAS COMUNITÁRIAS CARIOCAS

ONG: _____
Mês _____

Questionário

1 – Sexo:
() Masculino () Feminino

2 – Idade
() < 20 () 41 – 50
() 21 – 30 () 51 – 60
() 31 – 40 () + 60

3 – Escolaridade
() Fundamental
() Médio
() Superior

4 – Estado Civil
() Solteiro (a) () Divorciado (a)
() Casado (a) () Viúvo (a)
() Separado (a)

5 – Como classifica o atendimento.
Com relação a cordialidade e entrega das refeições.
() Ótima () Bom () Regular () Ruim

6 – Como avalia e classifica o espaço físico com relação a limpeza e organização.
() Ótima () Boa () Regular () Ruim

7 – Com relação ao tempo de espera para receber a refeição.
() Ótimo () Bom () Regular () Ruim
Quanto tempo em média aguarda na fila? _____

8 – Com relação a variedade no cardápio oferecido?
() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

9 – Como avalia a qualidade dos produtos na refeição oferecida diariamente?
() Ótima () Boa () Regular () Ruim

10 – Com relação a qualidade das embalagens que acondicionam as refeições como você classifica:
() Ótima () Boa () Regular () Ruim

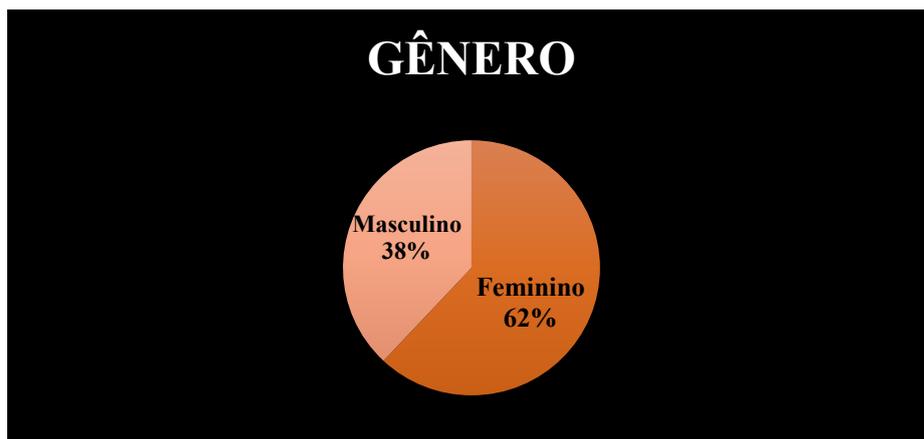
11 – A comida é servida quente e fresca?
() Completamente () Às vezes () Nunca

• Quais suas sugestões para melhoria do atendimento?

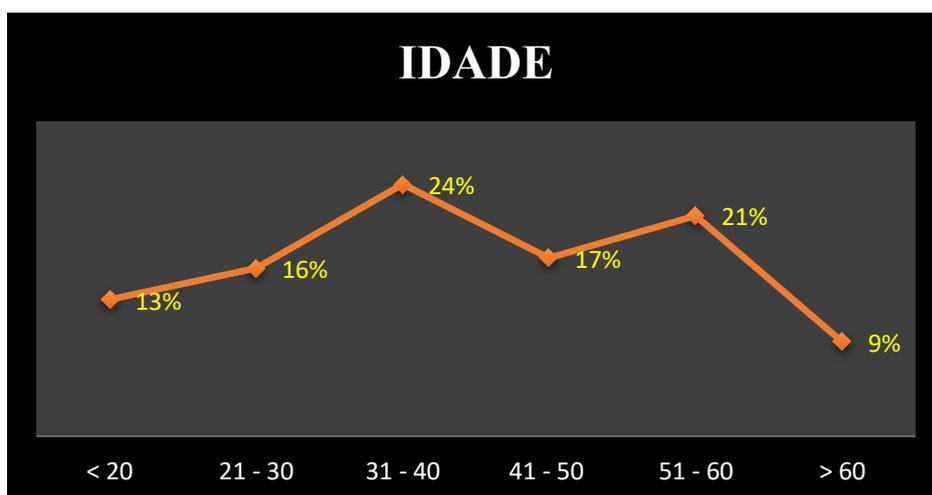
• Quais os pontos você acredita que já são muito bons e não precisam de nenhuma alteração?

• Como você classificaria este projeto de um modo geral?

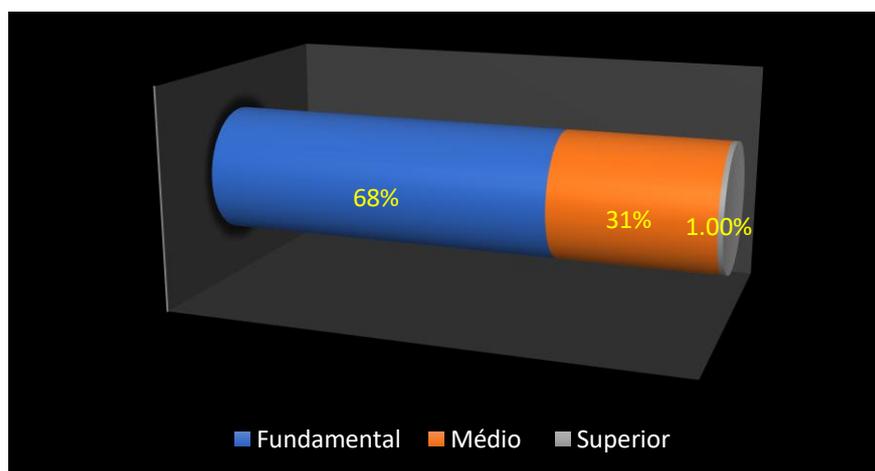
1 – GENERO



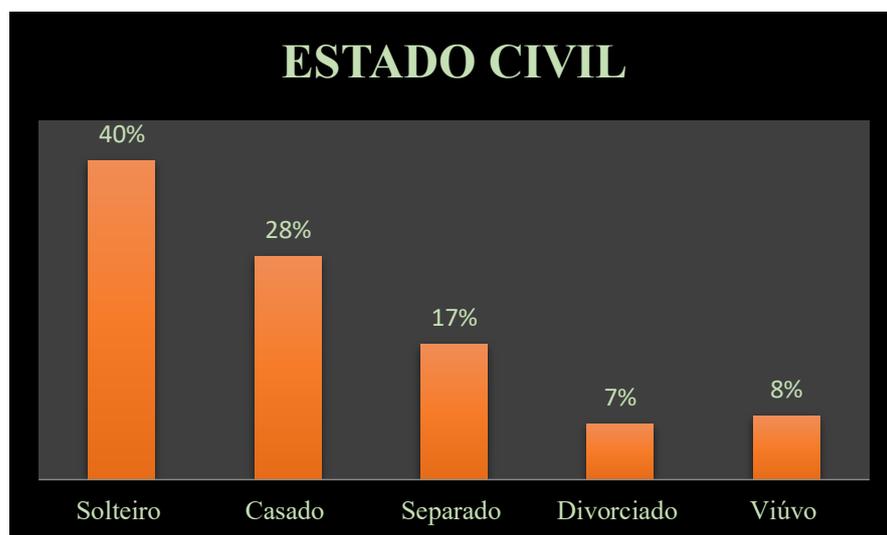
2 – IDADE



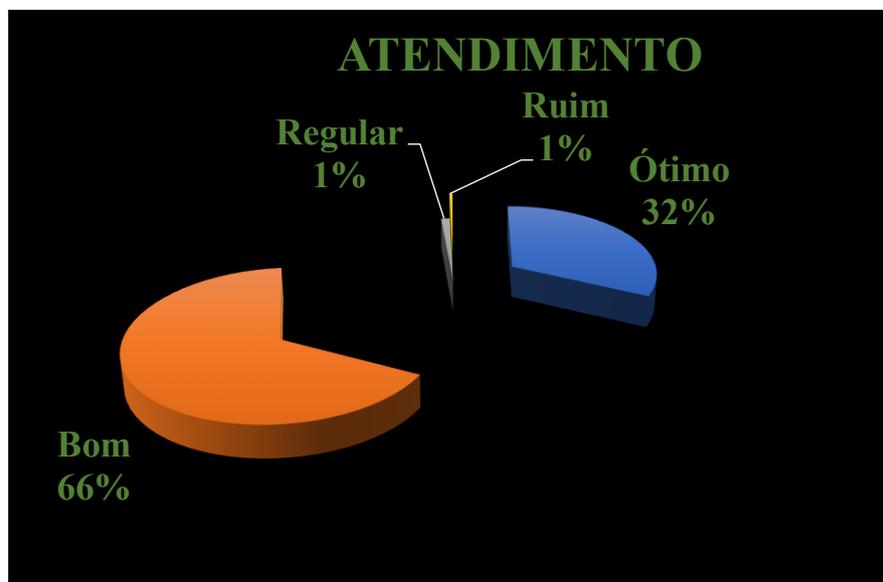
3 – ESCOLARIDADE



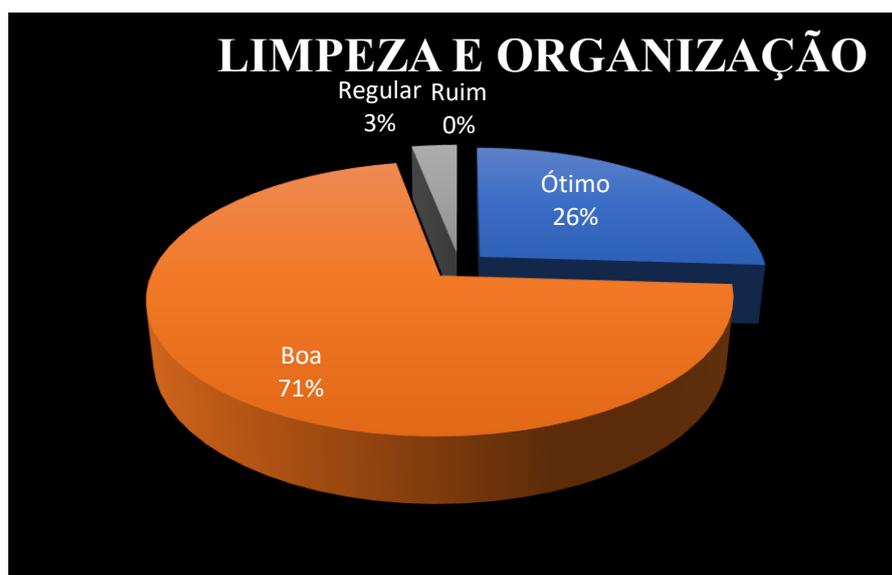
4 – ESTADO CIVIL



5 – COMO CLASSIFICA O ATENDIMENTO.



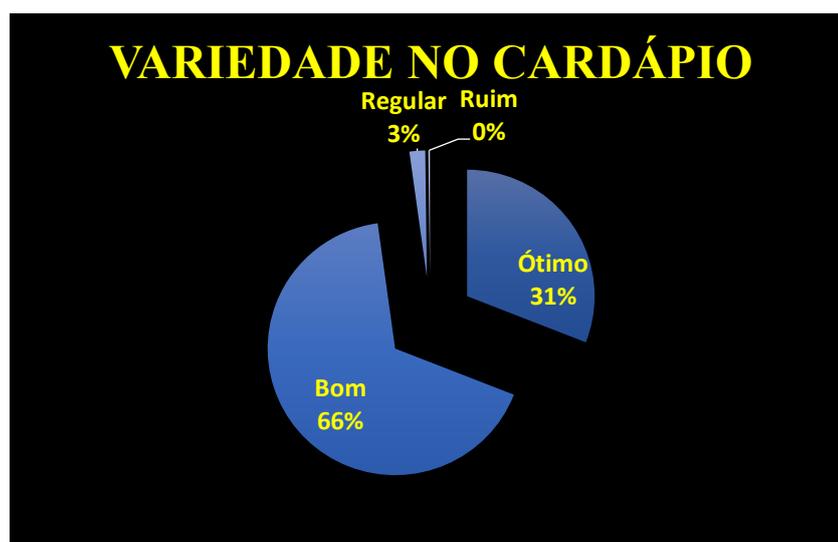
6 – COMO AVALIA E CLASSIFICA O ESPAÇO FÍSICO COM RELAÇÃO A LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO.



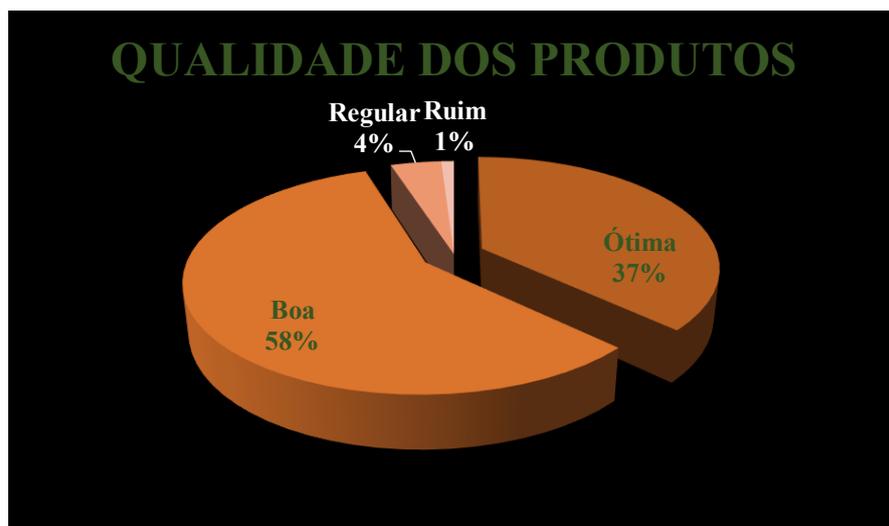
7 – COM RELAÇÃO AO TEMPO DE ESPERA PARA RECEBER A REFEIÇÃO.



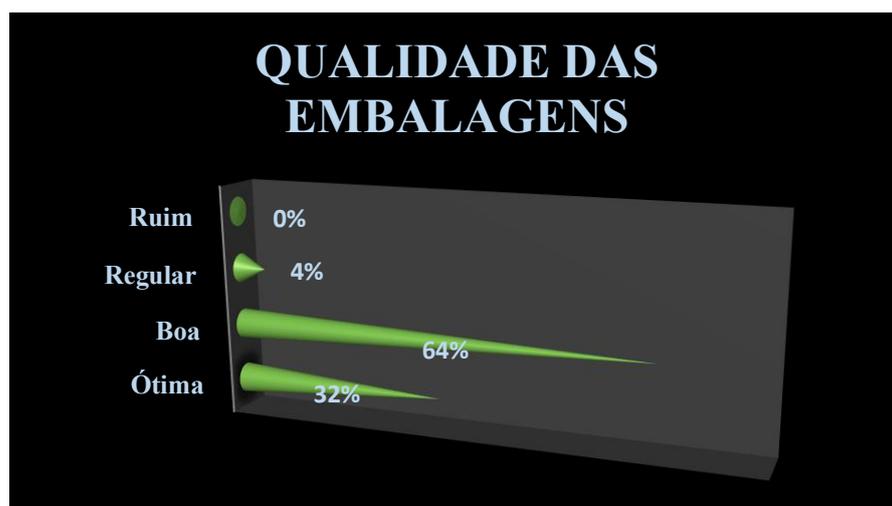
8 – COM RELAÇÃO A VARIEDADE NO CARDÁPIO OFERECIDO?



9 – COMO AVALIA A QUALIDADE DOS PRODUTOS NA REFEIÇÃO OFERECIDAS DIARIAMENTE ?



10 – COM RELAÇÃO A QUALIDADE DAS EMBALAGENS QUE ACONDICIONAM AS REFEIÇÕES COMO VOCÊ CLASSIFICA?



11 – A COMIDA É SERVIDA QUENTE E FRESCA?

