

Sistema de Satisfação da Cantina

Discentes:

¹Anthony Guilherme Mucelini

²Gabrieli Cavalcante Boeira

³Jhonatan da Silva Margraf

⁴Luan Bitencourt Sarmento

⁵Rafaela Eduarda de Oliveira Barreiros

1. Tipos de Feedback

1.1 Feedback positivo

Reconhece e reforça atitudes corretas e bons resultados, aumentando a motivação.

Exemplo: “Parabéns pelo bom desempenho no projeto.”

1.2 Feedback negativo

Aponta erros ou falhas, com foco em correção e melhoria. Deve ser feito com respeito.

Exemplo: “Seu relatório teve falhas importantes que precisamos corrigir.”

1.3 Feedback construtivo

Equilibra elogios e críticas, oferecendo sugestões de melhoria.

Exemplo: “Você tem boas ideias, mas precisa melhorar sua organização.”

1.4 Feedback imediato

É dado logo após a ação, facilitando o entendimento.

Exemplo: Após a apresentação, o gestor comenta os pontos fortes e fracos.

1.5 Feedback contínuo

Realizado com frequência (mensal, trimestral), acompanha o desempenho ao longo do tempo.

Exemplo: Reuniões trimestrais para avaliar clima organizacional.

1.6 Feedback 360 graus

Coletado de várias fontes (líderes, colegas, subordinados), dando visão completa do desempenho.

Exemplo: Avaliação feita por toda a equipe.

1.7 Feedback formal

Acontece em momentos planejados e documentados, como avaliações anuais.

Exemplo: Reunião de desempenho com relatório individual.

1.8 Feedback informal

Feito espontaneamente no dia a dia, de forma rápida e simples.

Exemplo: Um elogio feito entre colegas durante o trabalho.

2. Interação de Sistemas de Feedback com Tecnologias Modernas

O artigo *Desenvolvimento de um Sistema de Localização e Avaliação de Restaurantes* demonstra, de forma prática, como sistemas de feedback podem ser integrados com tecnologias modernas para otimizar a experiência do usuário. No estudo, foi criado um sistema que permite aos clientes localizar e avaliar restaurantes na cidade de Passo Fundo, utilizando as APIs Google Earth (para geolocalização) e Google Chart (para visualização de

dados em gráficos). O sistema facilita o contato entre usuários e estabelecimentos, permitindo que os clientes avaliem os serviços oferecidos. Essas avaliações, por sua vez, são transformadas em dados visuais, que ajudam outros usuários a tomarem decisões baseadas em experiências reais.

Ao relacionarmos esse modelo aos ambientes escolares e universitários, é possível observar a aplicabilidade de sistemas semelhantes no contexto educacional. Ferramentas de feedback baseadas em avaliações anônimas ou identificadas podem ser utilizadas por alunos para opinar sobre disciplinas, professores ou infraestrutura. As informações coletadas podem ser convertidas em gráficos e indicadores, permitindo às instituições tomarem decisões mais estratégicas, melhorar seus processos e promover um ambiente mais participativo. Assim como no caso dos restaurantes, o uso de tecnologias para avaliação torna o processo mais dinâmico, acessível e eficiente.

3. Medindo a Satisfação do Consumidor

No artigo *Desenvolvimento de um sistema para coletar feedback de clientes de um empreendimento* temos um tópico importante de Como Medir a Satisfação do Consumidor. Conforme visto anteriormente, a satisfação do consumidor é considerada muito importante em qualquer negócio. Contudo, faz-se necessário medir esse nível de satisfação para que possa ser avaliado os sentimentos do consumidor em relação à empresa prestadora do serviço ou produto. Para que se possa medir com um certo nível de confiança, existem diversos métodos e ferramentas que as organizações podem utilizar. Podemos citar três dos mais conhecidos e utilizados, conforme a definição de Kotler.

- Sistema de reclamação e sugestões. Esse sistema é composto de formulários de pesquisa com questões relacionadas ao serviço ou produto promovido pela empresa, cabendo ao cliente respondê-las conforme seus sentimentos em relação a empresa e produto/serviço. No fim, cabe à empresa efetuar uma análise dos dados coletados e identificar os pontos fortes e fracos.
- Levantamento do nível de satisfação dos consumidores por meio da verificação da frequência e a quantidade que os seus clientes comprem (ou utilizam, no caso de um serviço). Uma súbita baixa na frequência ou no volume de compras pode significar uma baixa taxa de satisfação dos clientes, ou ainda, que um concorrente fornece um serviço/produto de melhor qualidade.
- Contratação de pessoas para serem supostos compradores nos estabelecimentos, para posteriormente relatarem suas experiências.

4. Avaliação de Desempenho em Hospitais

Com base no *estudo de avaliação de desempenho de hospitais que prestam atendimento pelo sistema público de saúde no Brasil*, nesse projeto foi avaliado dados disponíveis no sistema de informações Hospitalares e no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de 2012 do estado de São Paulo. Nesse estudo foram calculados indicadores do desempenho como: Valor médio

da autorização de internação hospitalar paga; relação de pessoas por leito; taxa de mortalidade hospitalar; taxa de ocupação hospitalar; tempo médio de permanência; índice de rotatividade. E como esperado esses indicadores revelaram que hospitais com maior porte apresentam um melhor desempenho operacional entre os funcionários já os hospitais especializados apresentam uma taxa de mortalidade inferior aos demais por outro lado Instituições que apresentam uma menor razão por leito tendem a demonstrar maior produtividade. Entretanto, essa condição pode refletir uma possível redução na qualidade do atendimento prestado. Ressalta-se que esse indicador pode ser influenciado pelo nível tecnológico adotado, pela intensidade dos atendimentos ambulatoriais e pela implementação de programas voltados à desospitalização.

Referências

DE SOUZA, Me Adilso Nunes. DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE LOCALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DE RESTAURANTES.

DALLE MOLE, Giancarlo. Desenvolvimento de um sistema para coletar feedback de clientes de um empreendimento. 2016. 107 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Sistemas para Internet) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Toledo, 2016.

SciELO, estudo de avaliação de desempenho de hospitais que prestam atendimento pelo sistema público de saúde no Brasil

SENAC. Feedback contínuo nas empresas. 2022. Disponível em:
<http://ric-cps.eastus2.cloudapp.azure.com/handle/123456789/20916>.