

Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário Campus Pontal da Universidade Federal de Uberlândia 2015

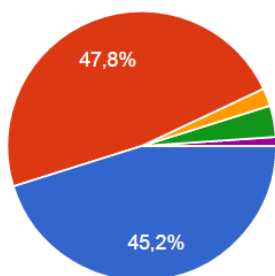
O objetivo desta pesquisa foi avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação ao serviço prestado no Restaurante Universitário (RU) do Campus Pontal da Universidade Federal de Uberlândia. Dessa forma, é possível obter um diagnóstico do local e investir em ações que busquem a melhoria do serviço para toda a comunidade universitária que utiliza o RU. Nossos esforços se concentram em garantir que o RU mantenha-se como um equipamento social capaz de evitar a evasão ou retenção resultante de condições socioeconômicas específicas. Além disso, trabalhamos para atender a comunidade universitária com refeições balanceadas e nutricionalmente equilibradas. Reconhecemos também que o local deve ser visto como espaço para as práticas de ensino, pesquisa e extensão, tão relevantes na vida universitária. Seus resultados nos possibilitarão providenciar correções e aperfeiçoar nossos serviços.

A pesquisa foi realizada no Restaurante Universitário do Campus Pontal nos dias 09, 10, 11 e 12 de novembro, no período do almoço e do jantar, com 186 questionários preenchidos.

A maioria das questões estavam relacionadas a qualidade dos serviços, oferecendo como resposta as opções “péssima, ruim, aceitável, boa e ótima.” Para nossa avaliação, agregaremos as respostas “boa e ótima” como sinais de aprovação e “aceitável, boa e ótima” como aceitação. Para as respostas que optem por “ruim e péssima”, agregaremos como reprovações.

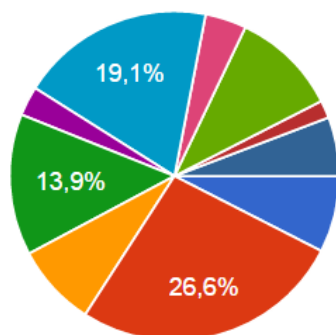
Resultados:

1) Dos 186 usuários entrevistados, 93% são estudantes, sendo 47,8% estudantes bolsistas, como mostra o gráfico abaixo:



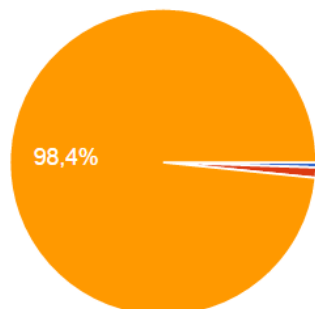
Estudante	84	45.2%
Estudante Bolsista	89	47.8%
Técnico-Administrativo	4	2.2%
Docente	7	3.8%
Funcionário de Terceirizada	2	1.1%
Funcionário de Fundação	0	0%
Visitante	0	0%

2) Verificou-se que dos 173 usuários que se declararam estudantes, 56,1% estão entre o 1º e 4º período e 43,9% estão entre o 5º e 10º período, como mostra o gráfico abaixo:



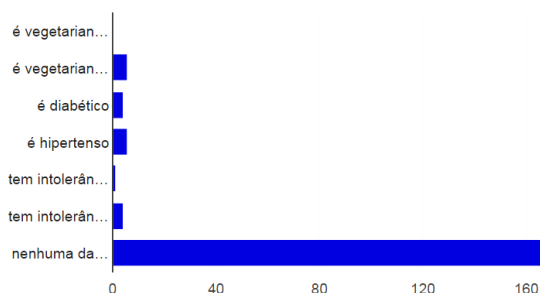
Primeiro	13	7.5%
Segundo	46	26.6%
Terceiro	14	8.1%
Quarto	24	13.9%
Quinto	5	2.9%
Sexto	33	19.1%
Sétimo	7	4%
Oitavo	18	10.4%
Nono	3	1.7%
Décimo	10	5.8%

3) Constatou-se também que dos 186 usuários entrevistados, 98,4% frequentam o RU do Campus Pontal, como mostra o gráfico abaixo:



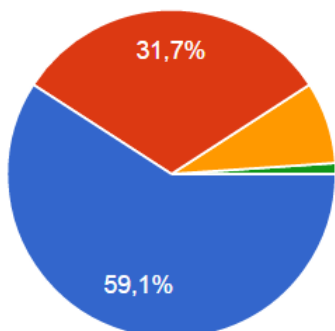
Santa Mônica	1	0.5%
Umuarama	2	1.1%
Pontal	183	98.4%

4) Em relação às restrições alimentares, verificou-se que dos 186 entrevistados, 89,8% não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que possuem alguma restrição, 3,2% declararam ser hipertensos, 2,2% diabéticos, 3,2% ovolactovegetarianos (vegetarianos, porém consomem ovos e laticínios), 2,2% intolerantes à lactose, 0,5% intolerantes à glúten e nenhum usuário se declarou vegetariano estrito (vegan).



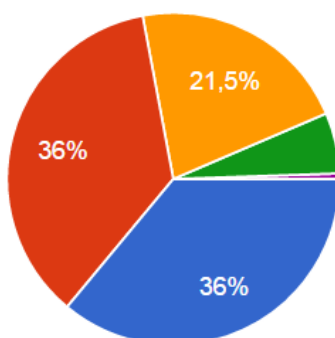
é vegetariano estrito	0	0%
é vegetariano, mas consome ovos e laticínios	6	3.2%
é diabético	4	2.2%
é hipertenso	6	3.2%
tem intolerância à glúten	1	0.5%
tem intolerância à lactose	4	2.2%
nenhuma das opções anteriores	167	89.8%

5) Em relação à qualidade do atendimento dos funcionários, alcançamos 90,8% de aprovação e 98,9% de aceitação, como mostra o gráfico abaixo:



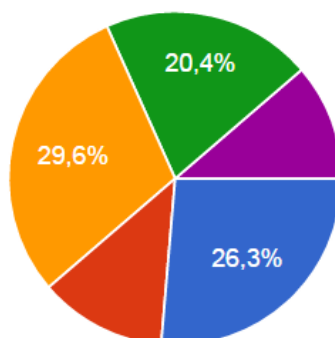
Ótima	110	59.1%
Boa	59	31.7%
Aceitável	15	8.1%
Ruim	2	1.1%
Péssima	0	0%

6) No que tange à qualidade dos alimentos servidos, 36% avaliaram como ótima, 36% boa e 21,5% aceitável. As avaliações tidas como ruim e péssima somaram 6,4%.



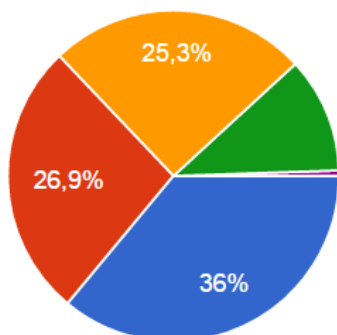
Ótima	67	36%
Boa	67	36%
Aceitável	40	21.5%
Ruim	11	5.9%
Péssima	1	0.5%

7) Em relação à qualidade do suco, 29,6% classificaram como aceitável, 26,3% ótima e 12,4% boa. Considera-se, portanto, que o suco possui 68,3% de aceitação e 38,7% de aprovação.



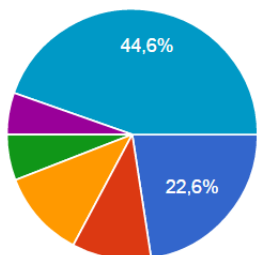
Ótima	49	26.3%
Boa	23	12.4%
Aceitável	55	29.6%
Ruim	38	20.4%
Péssima	21	11.3%

8) A variedade do cardápio foi classificada como ótima por 36% dos usuários. Aqueles que consideraram boa somaram 26,9% e aceitável, 25,3%. Consideramos, portanto, que a variedade do cardápio tem aprovação de 62,9% e aceitação de 88,2% dos usuários entrevistados. A somatória da classificação ruim e péssima foi de 11,8%.



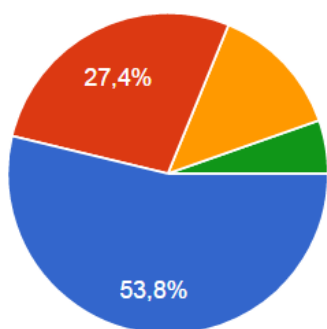
Ótima	67	36%
Boa	50	26,9%
Aceitável	47	25,3%
Ruim	21	11,3%
Péssima	1	0,5%

9) No que se refere ao sabor da opção vegetariana, apesar de somente 3,2% (6) declararem-se vegetarianos, um total de 103 (55,3%) entrevistados realizaram a avaliação desta opção. Desse total, 22,6% classificaram como ótima, 10,2% como boa e 11,3% como aceitável, somando 32,8% de aprovação. O índice de reprovação foi de 11,3%. Declararam não optar por esse tipo de refeição um total de 44,6% (83) dos usuários entrevistados.



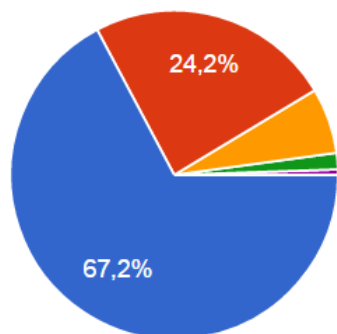
Ótima	42	22,6%
Boa	19	10,2%
Aceitável	21	11,3%
Ruim	11	5,9%
Péssima	10	5,4%
Não opto por esse tipo de refeição	83	44,6%

10) A limpeza das bandejas, pratos e talheres foi considerada ótima ou boa por 81,2% dos usuários entrevistados.



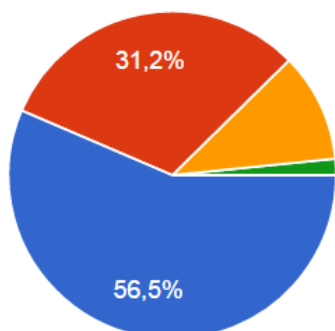
Ótima	100	53,8%
Boa	51	27,4%
Aceitável	25	13,4%
Ruim	10	5,4%
Péssima	0	0%

11) A avaliação da limpeza do refeitório (mesas e chão) foi considerada ótima ou boa por 91,4% dos entrevistados.



Ótima	125	67.2%
Boa	45	24.2%
Aceitável	12	6.5%
Ruim	3	1.6%
Péssima	1	0.5%

12) Em relação a estrutura do RU (climatização, espaço e conforto), 56,5% consideraram ótima e 31,2% boa, somando uma aprovação de 87,7% entre os entrevistados.



Ótima	105	56.5%
Boa	58	31.2%
Aceitável	20	10.8%
Ruim	3	1.6%
Péssima	0	0%

DA ANÁLISE

No campo em que o usuário podia inserir suas **OBSERVAÇÕES, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**, foram identificados 73 comentários. Foi observado maior número de comentários em relação a variedade do cardápio, principalmente em relação a salada (19 comentários – 26%), apesar de que a maioria dos usuários a classificaram como ótima ou boa (62,9%).

O cardápio do RU é elaborado com base no “*Guia Alimentar para a população brasileira*” e no “*Guia Alimentar de dietas vegetarianas para adultos*”. As refeições principais (almoço e jantar) contém de 600 a 800 calorias em relação ao Valor Energético Total (VET) de 2000 calorias. Este cardápio foi inicialmente elaborado pelas nutricionistas da UFU (DIVRU/DIRES/PROEX) e anexado ao contrato com a empresa terceirizada. Com duração de 4 semanas, o cardápio sofre rotatividade durante esse período e é basicamente composto por arroz branco, arroz integral, feijão-carioca, feijão-preto, tutu, carne bovina,

frango e peixe. Servimos ainda, como guarnição, legumes, macarrão, farofa, polenta, batata, entre outros. Verduras e folhosos são oferecidos todos os dias na salada. As sobremesas são compostas por frutas, sendo uma sobremesa doce um dia na semana. A equipe da DIVRU atribui a pouca variedade na salada devido à dificuldade de entrega de verduras e folhosos na quantidade necessária por alguns fornecedores na cidade de Ituiutaba. Em muitos casos, esses alimentos são trazidos de Uberlândia para que possam ser oferecidos em qualidade e quantidade suficiente a todos os usuários.

Comentários em relação ao suco (21,9%) também chamaram a atenção da equipe da DIVRU, apesar de ter tido ampla aceitação pela maioria dos usuários (68,3%). O suco, que deve ser classificado como refresco, é adquirido do fornecedor como concentrado líquido (ou seja, não é suco em pó) já acrescido de açúcar. A manipulação dos funcionários do RU se restringe a diluição do concentrado, seguindo as recomendações do fornecedor, para que seja oferecido aos usuários.

Outro grupo com números de comentários expressivos foi em relação ao tamanho da porção do prato principal (carne) somando 13 comentários (17,8%). A equipe da DIVRU esclarece que a quantidade em gramas de carne a ser oferecida ao usuário foi colocada no contrato com a empresa terceirizada e estimada a partir do que é recomendado pela literatura. Diariamente, a quantidade das preparações ofertadas são pesadas e colocadas em uma bandeja para serem utilizadas como exemplo pelos usuários. É direito do usuário solicitar uma quantidade a mais caso identifique que aquela oferecida não corresponde ao que foi colocado na bandeja como exemplo de tamanho das porções.

A opção vegetariana também foi tema de comentários (5,4%) solicitando alterações, principalmente em relação a presença da proteína texturizada de soja (PTS) que é servida na maioria dos dias. A equipe da DIVRU está analisando a possibilidade de inclusão de novas receitas sem PTS para o próximo ano, porém é preciso que haja negociação entre o RU e a empresa terceirizada, uma vez que já foi estabelecido em contrato quais preparações devem ser servidas. Outra observação feita sobre esse tema foi em relação a opção vegetariana ser do tipo ovolactovegetariana (presença de ovos, leite e derivados). Quando a opção vegetariana foi inserida no cardápio do RU, verificou-se que não havia demanda para que a mesma fosse do tipo vegan (presença somente de proteínas de origem vegetal). Essa informação se confirma através da realização desta pesquisa, que mostrou um número insignificante de usuários intolerantes a lactose e nenhum usuário vegetariano estrito (vegan).

Observações em relação ao horário de funcionamento do RU também apareceram na pesquisa (4,1%) principalmente em relação ao horário de encerramento do jantar. A equipe da DIVRU esclarece que o horário de funcionamento do RU segue o que foi estabelecido no Regimento Interno do Restaurante Universitário (Resolução CONSEX 01 2014), elaborado pela Comissão de Acompanhamento do Restaurante Universitário.

Finalmente, com o objetivo de divulgar os resultados da pesquisa, o presente relatório e comentários dos usuários serão encaminhados para a Comissão de Acompanhamento dos Restaurantes Universitários, para o Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis (CONSEX) e para o magnífico reitor, Prof. Dr. Elmiro Santos Resende. Também haverá divulgação da pesquisa nos RUs e no site do RU.