

**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos  
Restaurantes Universitários do *campus* Pontal da Universidade Federal de  
Uberlândia  
ANO 2018**

O objetivo principal da pesquisa foi o de avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados no Restaurante Universitário do *campus* Pontal, da Universidade Federal de Uberlândia, em Ituiutaba-MG. Dessa forma é possível, considerar as queixas e elogios dos usufruidores, para identificar as falhas e oportunidades de melhoria em relação aos produtos e serviços oferecidos.

A pesquisa foi realizada por meio de formulários digitais, no período compreendido entre os dias de 30 de outubro a 14 de novembro de 2018. Os links que davam acesso ao instrumento para coleta de dados foram divulgados por meio do site da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE) e através de cartazes afixados na unidade.

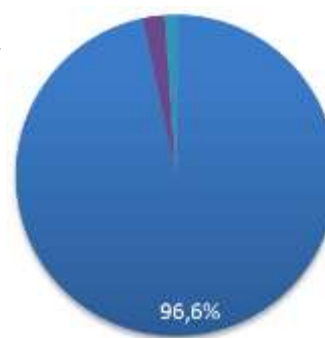
A maioria das questões estava relacionada à qualidade dos serviços, oferecendo como resposta as opções “péssima”, “ruim”, “aceitável”, “boa” e “ótima”. Para a nossa avaliação, agregaremos as respostas “boa” e “ótima” como sinais de **aprovação** e “aceitável”, “boa” e “ótima” como **aceitação**. As respostas “ruim” e “péssima” serão agrupadas para a obtenção do índice de **reprovação**.

## 1. RESULTADOS GERAIS

1.1. Foram preenchidos 89 formulários. Do total de entrevistados, a parcela mais representativa é composta por estudantes de graduação (96,6%, n = 86), dos quais 52,3% (n = 45) são contemplados com bolsa-alimentação.

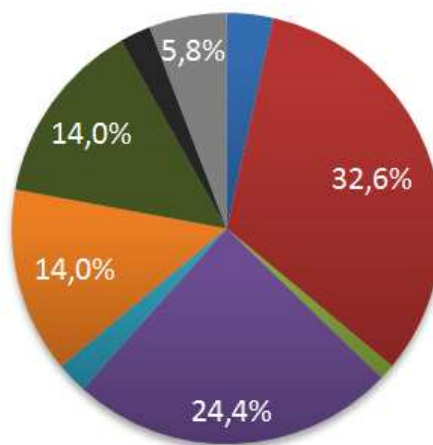
O gráfico e a tabela a seguir ilustram a participação dos segmentos da Universidade na presente pesquisa.

<b>Categoria</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Estudante de Graduação	86	96,6%
Estudante de Pós-graduação	0	0,0%
Residente	0	0,0%
Técnico Administrativo	2	2,2%
Docente	1	1,1%
Funcionário de Terceirizada	0	0,0%
Funcionário de Fundação	0	0,0%



1.2. Verificou-se que dos estudantes de graduação, 64% (n=55) estão entre o 1º e 5º período e 36,1% (n=31) são alunos do 6º ao 10º período.

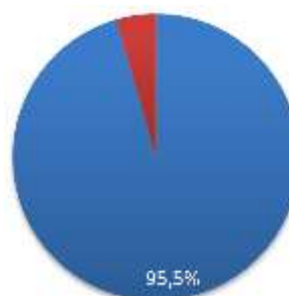
Semestre	n	%
Primeiro	3	3,5%
Segundo	28	32,6%
Terceiro	1	1,2%
Quarto	21	24,4%
Quinto	2	2,3%
Sexto	12	14,0%
Sétimo	0	0,0%
Oitavo	12	14,0%
Nono	2	2,3%
Décimo	5	5,8%



## 2. ENTREVISTADOS QUE NÃO FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

2.1. Do total de formulários preenchidos, 4 entrevistados (4,5%) não frequentaram o Restaurante Universitário em pauta nos últimos 12 meses, apresentado no primeiro gráfico. Dentre os motivos apresentados para não utilizarem o serviço oferecido, os 4 entrevistados (100%), optaram pela alternativa “outros”.

Resposta	n	%
Sim	85	95,5%
Não	4	4,5%



Resposta	n	%
Fila	0	0,0%
Preço	0	0,0%
Horário de Atendimento	0	0,0%
Variedade do Cardápio	0	0,0%
Atendimento ao Usuário	0	0,0%
Dificuldade de Acesso ao RU	0	0,0%
Outros	4	100,0%

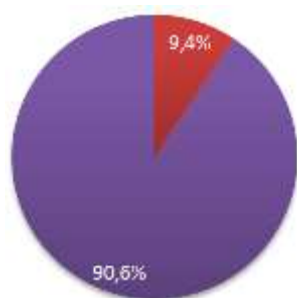


## 3. ENTREVISTADOS QUE FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Do total de formulários preenchidos, 85 entrevistados (95,5%) afirmaram ter frequentado o Restaurante Universitário em pauta nos últimos 12 meses. Os resultados a seguir estão associados apenas a essa parcela dos entrevistados.

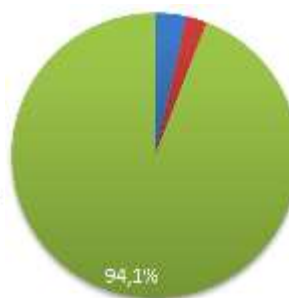
**3.1.** Quanto às restrições alimentares, observou-se que dos 85 entrevistados, 90,6% (n=77) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que assinalaram alguma restrição, 9,4% (n=8) declararam ser intolerantes à lactose.

Resposta	n	%
Tem intolerância ao glúten	0	0,0%
Tem intolerância à lactose	8	9,4%
Tem intolerância ao glúten e à lactose	0	0,0%
Nenhuma das opções anteriores	77	90,6%



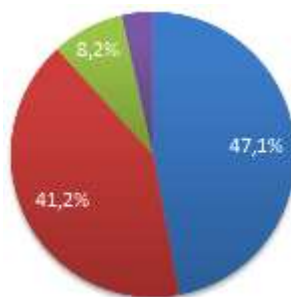
**3.2.** Em relação às opções alimentares, a maioria dos participantes (94,1%, n=80) relatou não se encaixar dentro das opções disponíveis. 5,9% dos entrevistados (n=5) apontaram ser vegetarianos, dos quais 2,4% (n= 2) se enquadraram no grupo de ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados); 3,5% (n=3), no grupo de vegetarianos estritos (vegetarianos que não consomem nenhum tipo de alimento de origem animal).

Resposta	n	%
Vegetariano Estrito	3	3,5%
Ovolactovegetariano	2	2,4%
Nenhuma das opções anteriores	80	94,1%



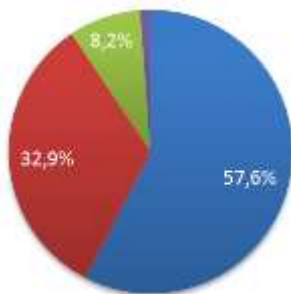
**3.3.** No tocante à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 88,3% (n=75) de aprovação, 96,5% (n=82) de aceitação e 3,5% (n=3) de reprovação, como é possível verificar a partir do gráfico adiante.

Classificação	n	%
Ótima	40	47,1%
Boa	35	41,2%
Aceitável	7	8,2%
Ruim	3	3,5%
Péssima	0	0,0%



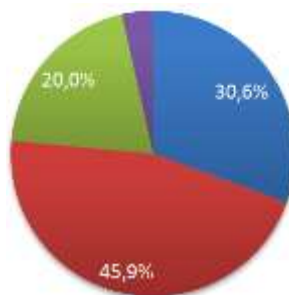
3.4. Em relação à qualidade do atendimento dos funcionários na distribuição de alimentos, foram obtidos 90,5% (n=77) de aprovação e 98,7% (n=84) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 1,2% (n=1). O gráfico a seguir ilustra o mencionado anteriormente.

Classificação	n	%
Ótima	49	57,6%
Boa	28	32,9%
Aceitável	7	8,2%
Ruim	1	1,2%
Péssima	0	0,0%



3.5. A respeito da avaliação das características sensoriais – cor, sabor e odor – dos alimentos presentes no cardápio geral, isto é, desconsiderando a opção vegetariana da apreciação, foram obtidos 76,5% (n=65) de aprovação e 96,5% (n=82) de aceitação. 3,5% (n=3) reprovaram o quesito em questão.

Classificação	n	%
Ótima	26	30,6%
Boa	39	45,9%
Aceitável	17	20,0%
Ruim	3	3,5%
Péssima	0	0,0%



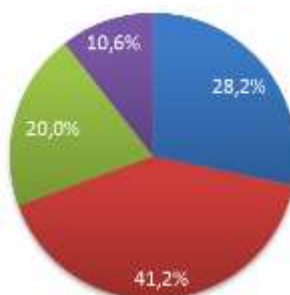
3.6. Em relação à qualidade do suco, 37,6% (n=32) classificaram-na como aceitável, 10,6% (n=9) como boa e 2,4% (n=2) como ótima. O quesito em questão apresentou, portanto, 50,6% (n=43) de aceitação. Agrupando as avaliações tidas como “ruim” e “péssima”, foram verificados 49,4% (n=42) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	2	2,4%
Boa	9	10,6%
Aceitável	32	37,6%
Ruim	25	29,4%
Péssima	17	20,0%



3.7. A variedade do cardápio foi aprovada por 69,4% (n=59) e aceita por 89,4% (n=76) usuários. A reprovação para o item em questão foi de 10,6% (n=9).

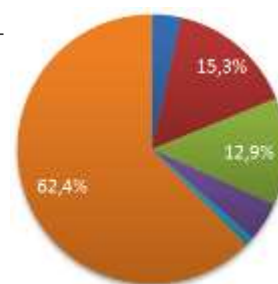
Classificação	n	%
Ótima	24	28,2%
Boa	35	41,2%
Aceitável	17	20,0%
Ruim	9	10,6%
Péssima	0	0,0%



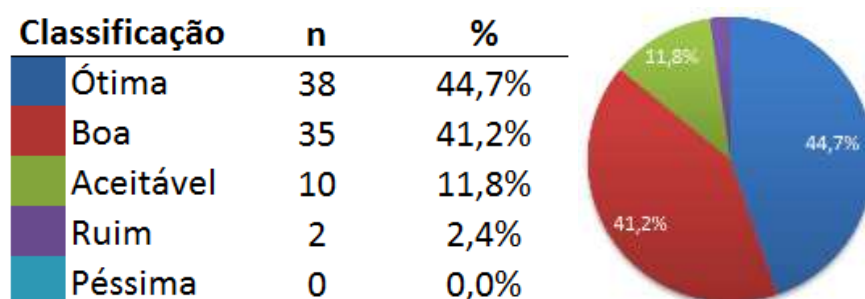
3.8. Quanto à opção vegetariana, 62,4% dos entrevistados (n=53) declararam não optar por essa opção nas refeições. Apesar de somente 5,9% (n=5) declararem-se vegetarianos, um total de 32 participantes (37,6%) avaliou efetivamente as características sensoriais (cor, sabor e odor) desse item do cardápio. Levando em consideração apenas a parcela que procedeu à análise e ajustando os valores presentes no gráfico geral a seguir, 9,4% (n=3) classificaram-nas como ótimas, 40,6% (n=13) como boas e 34,4% (n=11) como aceitáveis, totalizando 84,4% (n=27) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 15,6% (n=5) de reprovação ao quesito.

Ao segregar somente o grupo de entrevistados que se declarou vegetariano, 40,0% (n=2) aceitaram as características sensoriais da opção vegetariana e 60,0% (n=3) as reprovaram.

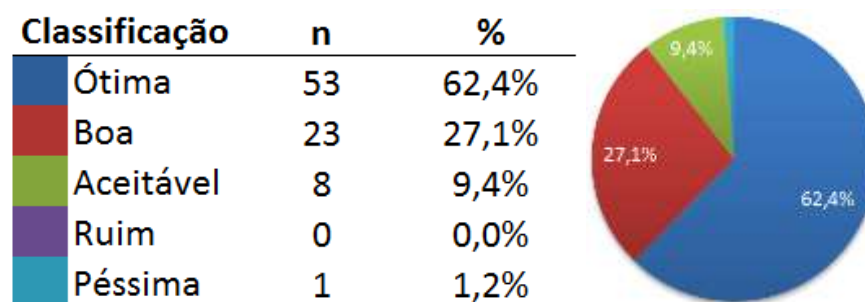
Classificação	n	%
Ótima	3	3,5%
Boa	13	15,3%
Aceitável	11	12,9%
Ruim	4	4,7%
Péssima	1	1,2%
Não opto por esse tipo de refeição	53	62,4%



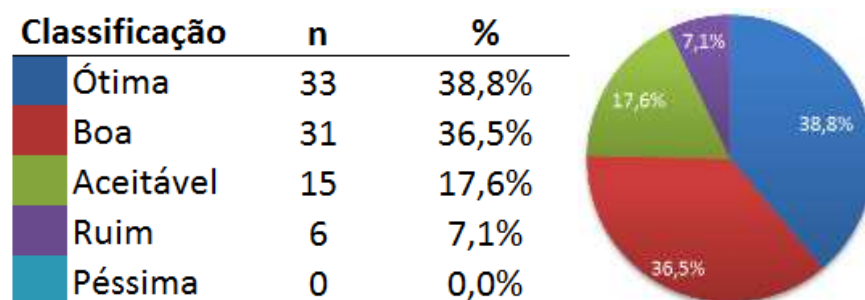
3.9. No que se refere à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 85,9% (n=73) de aprovação, 97,7% (n=83) de aceitação e 2,4% (n=2) de reprovação.



3.10. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 98,9% (n=84) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 1,2% (n=1), como se pode deduzir a partir do gráfico abaixo.

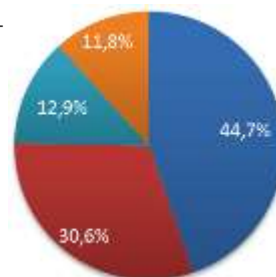


3.11. No que concerne, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 92,9% (n=79) de aceitação e 7,1% (n=6) de reprovação.



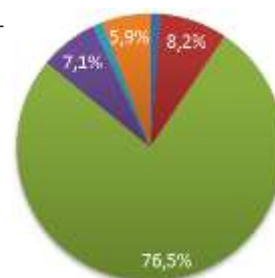
3.12. Ao apontarem o que consideravam ser o **melhor** item do serviço prestado pelo RU, os entrevistados possibilitaram a definição do *ranking* ilustrado abaixo. A qualidade do atendimento desponta em primeiro lugar (44,7%).

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	38	44,7%
Qualidade dos Alimentos Servidos	26	30,6%
Qualidade do Suco	0	0,0%
Qualidade da Opção Vegetariana	0	0,0%
Limpeza do RU	11	12,9%
Estrutura Física	10	11,8%



**3.13.** Os usuários assinalaram, ainda, qual era considerado o **pior** item do serviço prestado pelo RU. O gráfico e a tabela a seguir apontam a posição de cada alternativa, sendo possível verificar a qualidade do suco em primeiro lugar (76,5%):

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	1	1,2%
Qualidade dos Alimentos Servidos	7	8,2%
Qualidade do Suco	65	76,5%
Qualidade da Opção Vegetariana	6	7,1%
Limpeza do RU	1	1,2%
Estrutura Física	5	5,9%



#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Com a pesquisa de satisfação dos usuários, é possível direcionar os esforços para os pontos que precisam de mais atenção para que a satisfação do cliente seja ainda maior.

Diante dos resultados obtidos no ano de 2018, foi possível observar melhoras em alguns aspectos abordados, em comparação ao ano anterior, são eles, “qualidade do atendimento dos funcionários”, “variedade do cardápio” e “limpeza de bandejas, pratos e talheres”. Outros itens apresentaram aumento de reprovação, como: “qualidade dos alimentos servidos”, “qualidade do suco” e “estrutura”, referente à climatização, espaço e conforto. É importante salientar, que recentemente tivemos a licitação de nova qualidade do concentrado líquido, com aquisição de novos sabores (laranja, pêssigo e morango), oferecendo maior diversificação do mesmo.

O presente relatório será encaminhado para o Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis (CONSEX) e para o magnífico reitor, Prof. Dr. Valder Steffen Júnior. Haverá, ainda, ampla divulgação da pesquisa no site da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE) e em espaços visíveis ao público nos próprios Restaurantes Universitários.

## ANEXO A

**Tabela 2:** Índices de aprovação, aceitação e reprovação para os itens avaliados nas Pesquisas de Satisfação de 2015 a 2018 do Restaurante Universitário do *campus* Pontal, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado pela pergunta objetiva	% (n) (2015)	% (n) (2016)	% (n) (2017)	% (n) (2018)
Qualidade do atendimento dos funcionários*	Aprovação: 90,8 (169)	Aprovação: 83,5 (93)	Aprovação: 79,3 (182)	Aprovação: 89,4 (76)
	Aceitação: 98,9 (184)	Aceitação: 98,4 (131)	Aceitação: 94,5 (217)	Aceitação: 97,6 (83)
	Reprovação: 1,1 (2)	Reprovação: 1,5 (2)	Reprovação: 5,5 (13)	Reprovação: 2,4 (2)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 72 (134)	Aprovação: 78,8 (104)	Aprovação: 79,6 (108)	Aprovação: 76,5 (65)
	Aceitação: 93,5 (174)	Aceitação: 99,3 (131)	Aceitação: 96,5 (222)	Aceitação: 96,5 (82)
	Reprovação: 12 (6,4)	Reprovação: 0,8 (1)	Reprovação: 3,5 (8)	Reprovação: 3,5 (3)
Qualidade do suco	Aprovação: 38,7 (72)	Aprovação: 31,1 (41)	Aprovação: 22,6 (52)	Aprovação: 13 (11)
	Aceitação: 68,3 (127)	Aceitação: 62,2 (82)	Aceitação: 53,5 (123)	Aceitação: 50,6 (43)
	Reprovação: 31,7 (59)	Reprovação: 37,9 (50)	Reprovação: 46,5 (107)	Reprovação: 49,4 (42)
Variedade do cardápio	Aprovação: 62,9 (117)	Aprovação: 65,9 (87)	Aprovação: 68,3 (157)	Aprovação: 69,4 (59)
	Aceitação: 88,2 (164)	Aceitação: 91,7 (121)	Aceitação: 91,7 (211)	Aceitação: 89,4 (76)
	Reprovação: 11,8 (22)	Reprovação: 8,4 (11)	Reprovação: 8,3 (19)	Reprovação: 10,6 (9)
Sabor da opção vegetariana**	Aprovação: 59,2 (61)	Aprovação: 29,3 (17)	Aprovação: 58,3 (56)	Aprovação: 50 (16)
	Aceitação: 79,6 (82)	Aceitação: 58,6 (34)	Aceitação: 80,2 (77)	Aceitação: 84,4 (27)
	Reprovação: 20,4 (21)	Reprovação: 41,4 (24)	Reprovação: 19,8 (19)	Reprovação: 15,6 (5)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 81,2 (151)	Aprovação: 91 (120)	Aprovação: 78,7 (181)	Aprovação: 85,9 (73)
	Aceitação: 94,6 (176)	Aceitação: 99,3 (131)	Aceitação: 95,7 (220)	Aceitação: 97,7 (83)
	Reprovação: 5,4 (10)	Reprovação: 0,8 (1)	Reprovação: 4,3 (10)	Reprovação: 2,4 (2)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 91,4 (170)	Aprovação: 97,7 (129)	Aprovação: 91,3 (210)	Aprovação: 89,5 (76)
	Aceitação: 97,9 (182)	Aceitação: 99,2 (131)	Aceitação: 98,7 (227)	Aceitação: 98,9 (84)
	Reprovação: 2,1 (4)	Reprovação: 0,8 (1)	Reprovação: 1,3 (03)	Reprovação: 1,2 (1)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 87,7 (163)	Aprovação: 94 (124)	Aprovação: 85,7 (197)	Aprovação: 75,3 (64)
	Aceitação: 98,5 (183)	Aceitação: 99,3 (131)	Aceitação: 95,7 (220)	Aceitação: 92,9 (79)
	Reprovação: 1,6 (3)	Reprovação: 0,8 (1)	Reprovação: 4,3 (10)	Reprovação: 7,1 (6)

\* De 2015 a 2017, os índices finais foram obtidos através da média aritmética de aprovação, aceitação e reprovação verificada nas perguntas relacionadas à qualidade do atendimento: a) na portaria; b) na distribuição de alimentos; e c) no setor de higienização de bandejas, pratos e talheres. Em 2018, por ter sido suprimida a última pergunta, os índices finais dizem respeito à média aritmética dos demais questionamentos.

\*\*A alternativa “Não opto por esse tipo de refeição” foi excluída para a definição dos índices. Em 2018, o questionário abrangeu outras características sensoriais além do sabor – cor e odor.