

**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos
Restaurantes Universitários dos *campi* Santa Mônica, Umuarama e Glória
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 nos Restaurantes Universitários dos *campi* de Uberlândia (Santa Mônica, Umuarama e Glória) da Universidade Federal de Uberlândia. Com base na análise dos dados coletados, será possível providenciar correções e propor mudanças para aperfeiçoar os nossos serviços.

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 em cada 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**.

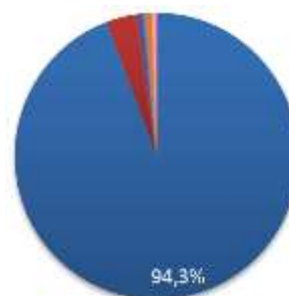
Adicionalmente, os participantes foram questionados sobre a sua percepção de quais itens eram considerados os melhores e piores dentro do contexto da prestação de serviço. No caso de entrevistados que assinalaram não ter utilizado o(s) Restaurante(s) Universitário(s) nos últimos 12 (doze) meses, interrogou-se exclusivamente sobre a motivação por trás dessa afirmativa.

1. RESULTADOS GERAIS

1.1. Foram preenchidos 766 formulários. Do total de entrevistados, a parcela mais representativa é composta por estudantes de graduação (94,3%, n = 722), dos quais 54,9% (n = 396) são contemplados com bolsa-alimentação (**gráfico não apresentado**).

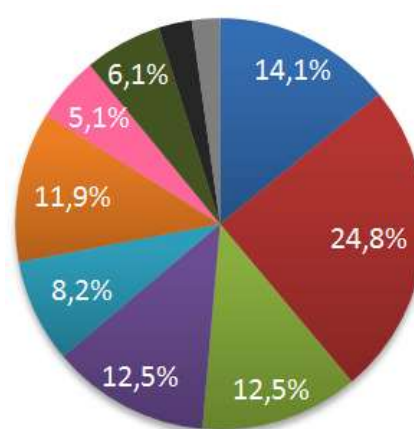
O gráfico e a tabela a seguir ilustram a participação dos segmentos da Universidade na presente pesquisa.

Categoria	n	%
Estudante de Graduação	722	94,3%
Estudante de Pós-graduação	26	3,4%
Residente	0	0,0%
Técnico Administrativo	6	0,8%
Docente	2	0,3%
Funcionário de Terceirizada	6	0,8%
Funcionário de Fundação	4	0,5%



1.2. Constatou-se que dos estudantes de graduação, 72% (n=520) estão entre o 1º e 5º período e 28% (n=202) são alunos do 6º ao 10º período.

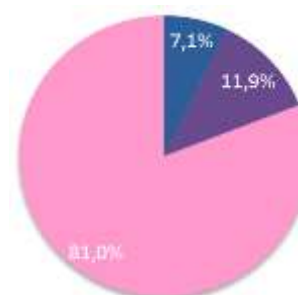
Semestre	n	%
Primeiro	102	14,1%
Segundo	179	24,8%
Terceiro	90	12,5%
Quarto	90	12,5%
Quinto	59	8,2%
Sexto	86	11,9%
Sétimo	37	5,1%
Oitavo	44	6,1%
Nono	19	2,6%
Décimo	16	2,2%



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

2.1. Do total de formulários preenchidos, 42 entrevistados (5,5%) não frequentaram os Restaurantes Universitários em pauta nos últimos 12 meses (**gráfico não apresentado**). O *ranking* a seguir elenca os motivos pelos quais eles não utilizaram o serviço oferecido, sendo a alternativa “outros” a justificativa principal (81%), seguida por variedade do cardápio e fila (11,9% e 7,1%, respectivamente).

Resposta	n	%
Fila	3	7,1%
Preço	0	0,0%
Horário de Atendimento	0	0,0%
Variedade do Cardápio	5	11,9%
Atendimento ao Usuário	0	0,0%
Dificuldade de Acesso ao RU	0	0,0%
Outros	34	81,0%

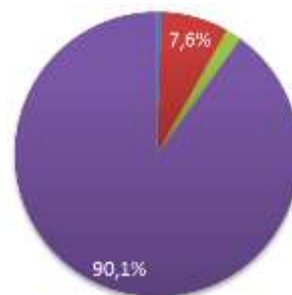


3. ENTREVISTADOS QUE FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Do total de formulários preenchidos, 724 entrevistados (94,5%) afirmaram ter frequentado os Restaurantes Universitários em pauta nos últimos 12 meses (**gráfico não apresentado**). Os resultados a seguir estão associados apenas a essa parcela dos entrevistados.

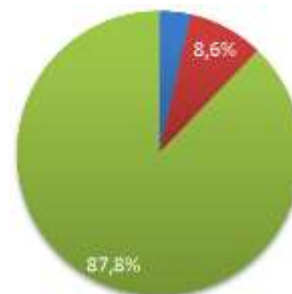
3.1. Em relação às restrições alimentares, observou-se que dos 724 entrevistados, 90,1% (n=652) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que assinalaram alguma restrição (9,9%, n=72), 7,6% (n=55) declararam ser intolerantes à lactose, 0,6% (n=4) é intolerante ao glúten e 1,8% (n=13) apresenta intolerância aos dois componentes de forma simultânea.

Resposta	n	%
Tem intolerância ao glúten	4	0,6%
Tem intolerância à lactose	55	7,6%
Tem intolerância ao glúten e à lactose	13	1,8%
Nenhuma das opções anteriores	652	90,1%



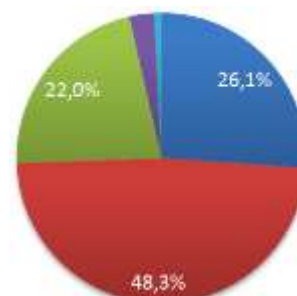
3.2. Em relação às opções alimentares, a maioria dos participantes (87,8%, n=636) relatou não se encaixar dentro das opções disponíveis. 12,2% dos entrevistados (n=88) apontaram ser vegetarianos, dos quais 8,6% (n= 62) se enquadraram no grupo de ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados); 3,6% (n=26), no grupo de vegetarianos estritos (vegetarianos que não consomem nenhum tipo de alimento de origem animal).

Resposta	n	%
Vegetariano Estrito	26	3,6%
Ovolactovegetariano	62	8,6%
Nenhuma das opções anteriores	636	87,8%



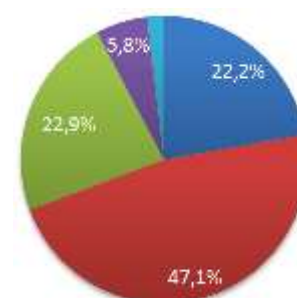
3.3. Em relação à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 74,4% (n=539) de aprovação, 96,4% (n=698) de aceitação e 3,6% (n=26) de reprovação, como é possível verificar a partir do gráfico adiante.

Classificação	n	%
Ótima	189	26,1%
Boa	350	48,3%
Aceitável	159	22,0%
Ruim	20	2,8%
Péssima	6	0,8%



3.4. Quanto à qualidade do atendimento dos funcionários na distribuição de alimentos, foram obtidos 69,3% (n=502) de aprovação e 92,3% (n=668) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 7,7% (n=56). O gráfico a seguir ilustra o mencionado anteriormente.

Classificação	n	%
Ótima	161	22,2%
Boa	341	47,1%
Aceitável	166	22,9%
Ruim	42	5,8%
Péssima	14	1,9%



3.5. No que tange à avaliação das características sensoriais – cor, sabor e odor – dos alimentos presentes no cardápio geral, isto é, desconsiderando a opção vegetariana da apreciação, foram obtidos 52,6% (n=381) de aprovação e 89% (n=644) de aceitação. 11% (n=80) reprovaram o quesito em questão.

Classificação	n	%
Ótima	89	12,3%
Boa	292	40,3%
Aceitável	263	36,3%
Ruim	59	8,1%
Péssima	21	2,9%



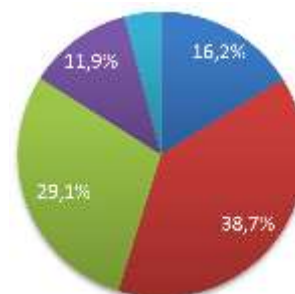
3.6. Em relação à qualidade do suco, 34,5% (n=250) classificaram-na como aceitável, 20,3% (n=147) como boa e 7,5% (n=54) como ótima. O quesito em questão apresentou, portanto, 62,3% (n=451) de aceitação. Agrupando as avaliações tidas como “ruim” e “péssima”, foram verificados 37,7% (n=273) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	54	7,5%
Boa	147	20,3%
Aceitável	250	34,5%
Ruim	181	25,0%
Péssima	92	12,7%



3.7. A variedade do cardápio foi aprovada por 54,8% (n=397) e aceita por 84% (n=608) usuários. A reprovação para o item em questão foi de 16% (n=116).

Classificação	n	%
Ótima	117	16,2%
Boa	280	38,7%
Aceitável	211	29,1%
Ruim	86	11,9%
Péssima	30	4,1%



3.8. 53,9% dos entrevistados (n=390) declararam não optar pela opção vegetariana nas refeições. Apesar de somente 12,2% (n=88) declararem-se vegetarianos, um total de 334 participantes (46,1%) 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, 6,3% (n=21) classificaram-nas como ótimas, 24,9% (n=83) como boas e 30,8% (n=103) como aceitáveis, totalizando 62% (n=207) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 38% (n=127) de reprovação ao quesito.

Ao segregar somente o grupo de entrevistados que se declarou vegetariano, 55,7% (n=49) aceitaram as características sensoriais da opção vegetariana e 40,9% (n=36) as reprovaram. Três ovolactovegetarianos (3,4%) assinalaram não optar por esse tipo de refeição (**gráfico não apresentado**).

Classificação	n	%
Ótima	21	2,9%
Boa	83	11,5%
Aceitável	103	14,2%
Ruim	90	12,4%
Péssima	37	5,1%
Não opto por esse tipo de refeição	390	53,9%



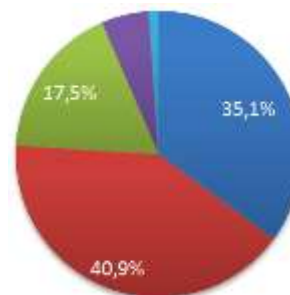
3.9. Quanto à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 49,7% (n=360) de aprovação, 77,9% (n=564) de aceitação e 22,1% (n=160) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	107	14,8%
Boa	253	34,9%
Aceitável	204	28,2%
Ruim	112	15,5%
Péssima	48	6,6%



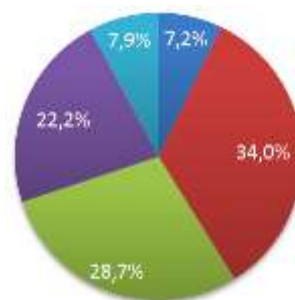
3.10. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 93,5% (n=677) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 6,5% (n=47), como se pode deduzir a partir do gráfico abaixo.

Classificação	n	%
Ótima	254	35,1%
Boa	296	40,9%
Aceitável	127	17,5%
Ruim	39	5,4%
Péssima	8	1,1%



3.11. De forma geral, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 69,9% (n=506) de aceitação e 30,1% (n=218) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	52	7,2%
Boa	246	34,0%
Aceitável	208	28,7%
Ruim	161	22,2%
Péssima	57	7,9%

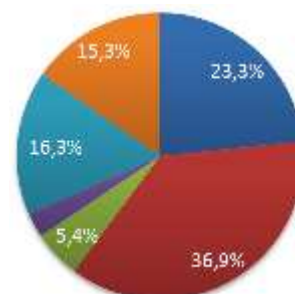


Considerando as respostas dos entrevistados por *campus* específico, foram constatados os seguintes índices para o quesito em questão:

Restaurante Universitário	Aprovação %	Aceitação %	Reprovação %
<i>Campus</i> Santa Mônica	54,9	82,7	17,3
<i>Campus</i> Umuarama	29,5	58,4	41,6
<i>Campus</i> Glória	25	68,8	31,3

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 dos alimentos servidos desponta em primeiro lugar (36,9%):

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	169	23,3%
Qualidade dos Alimentos Servidos	267	36,9%
Qualidade do Suco	39	5,4%
Qualidade da Opção Vegetariana	20	2,8%
Limpeza do RU	118	16,3%
Estrutura Física	111	15,3%



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 (29,8%):

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	50	6,9%
Qualidade dos Alimentos Servidos	117	16,2%
Qualidade do Suco	216	29,8%
Qualidade da Opção Vegetariana	92	12,7%
Limpeza do RU	51	7,0%
Estrutura Física	198	27,3%



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Ao colocar em pauta a pesquisa de satisfação anterior (2017), é possível compará-las de forma qualitativa por estarem dentro do período de vigência do contrato com a mesma empresa terceirizada (Nutrir Refeições LTDA.) Com base nos dados da tabela 1 (**ANEXO A**), chegamos às seguintes conclusões: a) os itens “qualidade dos alimentos servidos”, “qualidade do suco” e “variedade do cardápio” apresentaram índices de aprovação inferiores, com permanência das demais categorias em níveis semelhantes; b) a “opção vegetariana” e a “estrutura física” apresentaram piora em todos os índices (aprovação, aceitação e reprovação); c) a “limpeza de bandejas, pratos e talheres” e a “limpeza do refeitório” tiveram índices de aprovação superiores e leve melhoria em relação às demais categorias. O item “qualidade do atendimento dos funcionários” não poderá ser avaliado devido à modificação no perfil das perguntas do questionário de um ano para outro.

Diferente de outras edições, a presente pesquisa não apresentou questões abertas para a avaliação subjetiva dos entrevistados quanto aos serviços prestados. Isso se deve ao fato de a equipe técnica de fiscalização ter como referência os comentários oriundos da caixa de sugestões, ausente apenas no *campus* Glória. As sugestões são transcritas e repassadas ao representante da empresa terceirizada e aos demais membros responsáveis pela gestão e acompanhamento. Desde outubro deste ano, alguns comentários têm sido selecionados e respondidos diretamente nos murais de cada refeitório, com periodicidade quinzenal ou mensal. Dessa forma, os usuários tomam ciência dos desdobramentos realizados a partir de suas considerações.

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. A divulgação *in loco* será realizada de forma a evidenciar os resultados relacionados aos refeitórios de forma separada.

ANEXO A

Tabela 1: Índices de aprovação, aceitação e reprovação para os itens avaliados nas Pesquisas de Satisfação de 2014 a 2018 dos Restaurantes Universitários dos *campi* Santa Mônica, Umuarama e Glória*, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado pela pergunta objetiva	% (n) (2014)	% (n) (2016)	% (n) (2017)	% (n) (2018)
Qualidade do atendimento dos funcionários**	Aprovação: 80 (427)	Aprovação: 56,1 (385)	Aprovação: 58,5 (661)	Aprovação: 71,9 (521)
	Aceitação: 95 (507)	Aceitação: 84,2 (578)	Aceitação: 87,4 (987)	Aceitação: 94,3 (683)
	Reprovação: 4 (21)	Reprovação: 15,7 (108)	Reprovação: 12,6 (143)	Reprovação: 5,7 (41)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 71 (379)	Aprovação: 68,7 (472)	Aprovação: 62,5 (706)	Aprovação: 52,6 (381)
	Aceitação: 95 (507)	Aceitação: 94,3 (648)	Aceitação: 90 (1017)	Aceitação: 89 (644)
	Reprovação: 4 (21)	Reprovação: 5,7 (39)	Reprovação: 10 (113)	Reprovação: 11 (80)
Qualidade do suco	Aprovação: 23 (124)	Aprovação: 33,8 (232)	Aprovação: 31,3 (354)	Aprovação: 27,8 (201)
	Aceitação: 52 (280)	Aceitação: 70,3 (483)	Aceitação: 64 (723)	Aceitação: 62,3 (451)
	Reprovação: 45 (236)	Reprovação: 29,7 (204)	Reprovação: 36 (407)	Reprovação: 37,7 (273)
Variedade do cardápio	Aprovação: 57 (301)	Aprovação: 53 (364)	Aprovação: 61,2 (692)	Aprovação: 54,8 (397)
	Aceitação: 84 (446)	Aceitação: 82,5 (567)	Aceitação: 86,4 (976)	Aceitação: 84 (608)
	Reprovação: 15 (78)	Reprovação: 17,5 (120)	Reprovação: 13,6 (154)	Reprovação: 16 (116)
Sabor da opção vegetariana***	Aprovação: 44 (236)	Aprovação: 30,5 (109)	Aprovação: 37,5 (211)	Aprovação: 31,1 (104)
	Aceitação: 74 (393)	Aceitação: 64,6 (231)	Aceitação: 71,6 (403)	Aceitação: 62 (207)
	Reprovação: 21 (111)	Reprovação: 35,4 (127)	Reprovação: 28,4 (160)	Reprovação: 38 (127)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 82 (434)	Aprovação: 47,6 (321)	Aprovação: 42,7 (482)	Aprovação: 49,7 (360)
	Aceitação: 95 (501)	Aceitação: 72,5 (498)	Aceitação: 75 (848)	Aceitação: 77,9 (564)
	Reprovação: 4 (22)	Reprovação: 27,5 (189)	Reprovação: 25 (282)	Reprovação: 22,1(160)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 85 (450)	Aprovação: 68 (467)	Aprovação: 69 (780)	Aprovação: 76 (550)
	Aceitação: 97 (513)	Aceitação: 90 (618)	Aceitação: 91,3 (1032)	Aceitação: 93,5 (677)
	Reprovação: 2 (11)	Reprovação: 10 (69)	Reprovação: 8,7 (98)	Reprovação: 6,5 (47)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)****	-	Aprovação: 28,9 (198)	Aprovação: 59,8 (676)	Aprovação: 41,2 (298)
	-	Aceitação: 59,8 (410)	Aceitação: 85,1 (962)	Aceitação: 69,9 (506)
	-	Reprovação: 40,3 (277)	Reprovação: 14,9 (168)	Reprovação: 30,1 (218)

*A inauguração do Restaurante Universitário do campus Glória, em caráter emergencial, ocorreu em junho de 2017 (06/06/2017).

**De 2014 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.

***Na pesquisa de 2014, a pergunta objetiva apresentava apenas as alternativas “ótimo”, “bom”, “aceitável”, “ruim” e “péssimo”. Nos questionários de 2016 e 2017, a pergunta objetiva apresentava as alternativas classificatórias, bem como a opção “Não opto por esse tipo de refeição”. A título de comparação com a pesquisa de 2014, esse enunciado foi excluído para a definição dos índices. Em 2018, o questionário abrangeu outras características sensoriais além do sabor – cor e odor.

****Questionamento incluído a partir da pesquisa de 2016.