

**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos
Restaurantes Universitários do *campus* Pontal da Universidade Federal de
Uberlândia
ANO 2019**

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 13 de novembro a 13 de dezembro de 2019. 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.

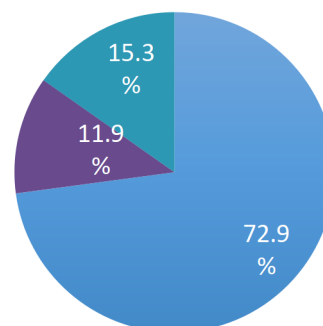
A maioria das questões estava relacionada à qualidade dos serviços, oferecendo como resposta as opções “péssima”, “ruim”, “aceitável”, “boa” e “ótima”. Para a nossa avaliação, agregaremos as respostas “boa” e “ótima” como sinais de **aprovação** e “aceitável”, “boa” e “ótima” como **aceitação**. As respostas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

1. RESULTADOS GERAIS

1.1. Foram preenchidos 59 formulários. Do total de entrevistados, a parcela mais representativa é composta por estudantes de graduação (72,9%, n = 43), dos quais 60,5% (n = 26) são contemplados com bolsa-alimentação.

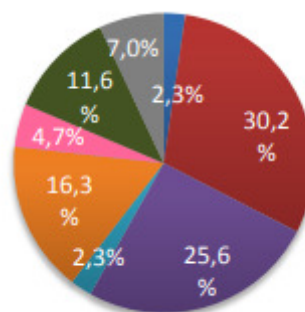
O gráfico e a tabela a seguir ilustram a participação dos segmentos da Universidade na presente pesquisa.

Categoria	n	%
Estudante de Graduação	43	72,9%
Estudante de Pós-graduação	0	0,0%
Residente	0	0,0%
Técnico Administrativo	7	11,9%
Docente	9	15,3%
Funcionário de Terceirizada	0	0,0%
Funcionário de Fundação	0	0,0%
TOTAL	59	100,0%



1.2. Verificou-se que dos estudantes de graduação, 60,4% (n=26) estão entre o 1º e 5º período e 39,6% (n=17) são alunos do 6º ao 10º período.

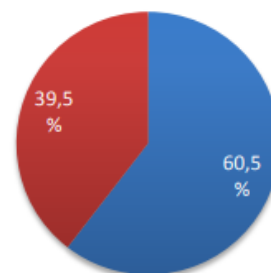
Semestre	n	%
Primeiro	1	2,3%
Segundo	13	30,2%
Terceiro	0	0,0%
Quarto	11	25,6%
Quinto	1	2,3%
Sexto	7	16,3%
Sétimo	2	4,7%
Oitavo	5	11,6%
Nono	0	0,0%
Décimo	3	7,0%
TOTAL	43	100,0%



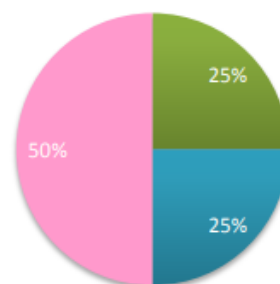
2. ENTREVISTADOS QUE NÃO FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

2.1. Do total de formulários preenchidos, 4 entrevistados (6,8%) 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 2 entrevistados (50%), optaram pela alternativa “outros”.

Resposta	n	%
Sim	55	93,2%
Não	4	6,8%
TOTAL	59	100,0%



Resposta	n	%
Fila	0	0,0%
Preço	0	0,0%
Horário de Atendimento	1	25,0%
Variedade do Cardápio	0	0,0%
Atendimento ao Usuário	1	25,0%
Dificuldade de Acesso ao RU	0	0,0%
Outros	2	50,0%
TOTAL	4	100,0%

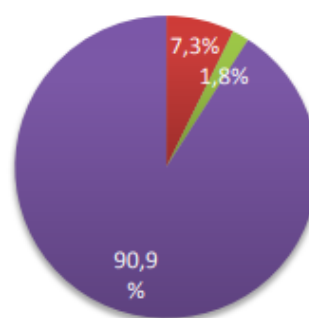


3. ENTREVISTADOS QUE FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Do total de formulários preenchidos, 55 entrevistados (93,2%) afirmaram ter frequentado o Restaurante Universitário em pauta nos últimos 12 meses. Os resultados a seguir estão associados apenas a essa parcela dos entrevistados.

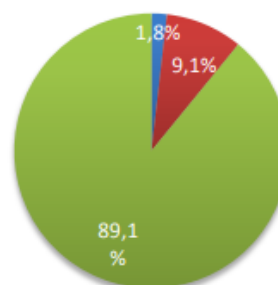
3.1. Quanto às restrições alimentares, observou-se que dos 55 entrevistados, 90,9% (n=50) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que assinalaram alguma restrição, 7,3% (n=4) declararam ser intolerantes à lactose.

Resposta	n	%
Tem intolerância ao glúten	0	0,0%
Tem intolerância à lactose	4	7,3%
Tem intolerância ao glúten e à lactose	1	1,8%
Nenhuma das opções anteriores	50	90,9%
TOTAL	55	100,0%



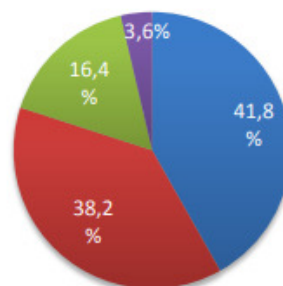
3.2. Em relação às opções alimentares, a maioria dos participantes (89,1%, n=49) relatou não se encaixar dentro das opções disponíveis. 10,9% dos entrevistados (n=6) apontaram ser vegetarianos, dos quais 9,1% (n=5) se enquadraram no grupo de ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados) e 1,8% (n=1), no grupo de vegetarianos estritos (vegetarianos que não consomem nenhum tipo de alimento de origem animal).

Resposta	n	%
Vegetariano Estrito	1	1,8%
Ovolactovegetariano	5	9,1%
Nenhuma das opções anteriores	49	89,1%
TOTAL	55	100,0%



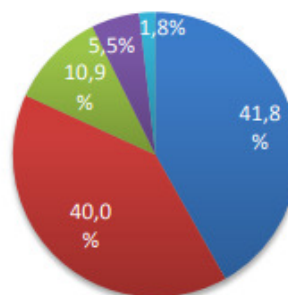
3.3. No tocante à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 80% (n=44) de aprovação, 96,4% (n=53) de aceitação e 3,6% (n=2) de reprovação, como é possível verificar a partir do gráfico adiante.

Classificação	n	%
Ótima	23	41,8%
Boa	21	38,2%
Aceitável	9	16,4%
Ruim	2	3,6%
Péssima	0	0,0%
TOTAL	55	100,0%



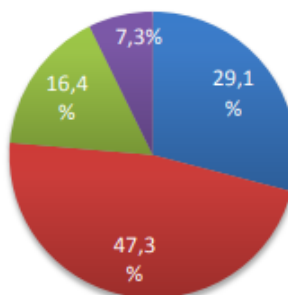
3.4. Em relação à qualidade do atendimento dos funcionários na distribuição de alimentos, foram obtidos 81,8% (n=45) de aprovação e 92,7% (n=51) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 7,3% (n=4). O gráfico a seguir ilustra o mencionado anteriormente.

Classificação	n	%
Ótima	23	41,8%
Boa	22	40,0%
Aceitável	6	10,9%
Ruim	3	5,5%
Péssima	1	1,8%
TOTAL	55	100,0%



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 76,4% (n=42) de aprovação e 92,8% (n=51) de aceitação. 7,3% (n=4) reprovaram o quesito em questão.

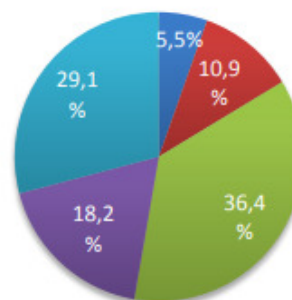
Classificação	n	%
Ótima	16	29,1%
Boa	26	47,3%
Aceitável	9	16,4%
Ruim	4	7,3%
Péssima	0	0,0%
TOTAL	55	100,0%



3.6. Em relação à qualidade do suco, 36,4% (n=20) classificaram-na como aceitável, 10,9% (n=6) como boa e 5,5% (n=3) como ótima. O quesito em questão apresentou,

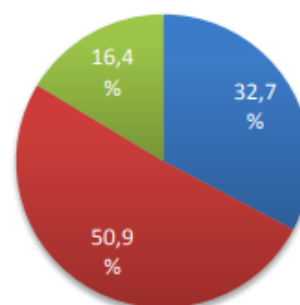
portanto, 52,8% (n=29) de aceitação. Agrupando as avaliações tidas como “ruim” e “péssima”, foram verificados 47,3% (n=26) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	3	5,5%
Boa	6	10,9%
Aceitável	20	36,4%
Ruim	10	18,2%
Péssima	16	29,1%
TOTAL	55	100,0%



3.7. A variedade do cardápio foi aprovada por 83,6% (n=46) e aceita por 100% (n=55) usuários.

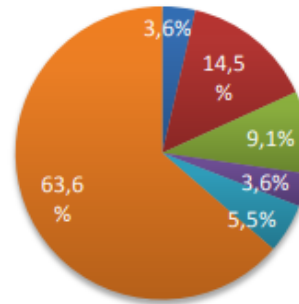
Classificação	n	%
Ótima	18	32,7%
Boa	28	50,9%
Aceitável	9	16,4%
Ruim	0	0,0%
Péssima	0	0,0%
TOTAL	55	100,0%



3.8. Quanto à opção vegetariana, 63,6% dos entrevistados (n=35) declararam não optar por essa opção nas refeições. Apesar de somente 10,9% (n=6) declararem-se vegetarianos, um total de 20 participantes (36,3%) 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, 3,6% (n=2) classificaram-nas como ótimas, 14,5% (n=8) como boas e 9,1% (n=5) como aceitáveis, totalizando 27,2% (n=15) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 9,1% (n=5) de reprovação ao quesito.

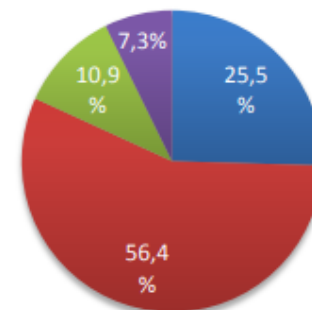
Ao segregar somente o grupo de entrevistados que se declarou vegetariano, 66,7% (n=4) aceitaram as características sensoriais da opção vegetariana e 33,3% (n=2) as reprovaram.

Classificação	n	%
Ótima	2	3,6%
Boa	8	14,5%
Aceitável	5	9,1%
Ruim	2	3,6%
Péssima	3	5,5%
Não opto por esse tipo de refeição	35	63,6%
TOTAL	55	100,0%



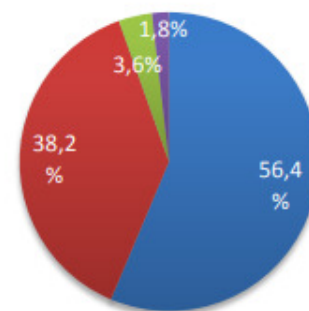
3.9. No que se refere à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 81,9% (n=45) de aprovação, 92,8% (n=51) de aceitação e 7,3% (n=4) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	14	25,5%
Boa	31	56,4%
Aceitável	6	10,9%
Ruim	4	7,3%
Péssima	0	0,0%
TOTAL	55	100,0%



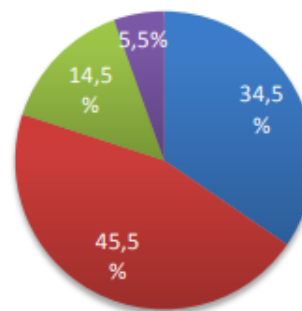
3.10. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 98,2% (n=54) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 1,8% (n=1), como se pode deduzir a partir do gráfico abaixo.

Classificação	n	%
Ótima	31	56,4%
Boa	21	38,2%
Aceitável	2	3,6%
Ruim	1	1,8%
Péssima	0	0,0%
TOTAL	55	100,0%



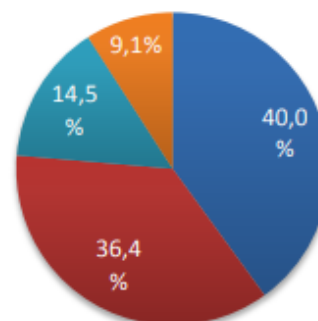
3.11. No que concerne, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 94,5% (n=52) de aceitação e 5,5% (n=3) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	19	34,5%
Boa	25	45,5%
Aceitável	8	14,5%
Ruim	3	5,5%
Péssima	0	0,0%
TOTAL	55	100,0%



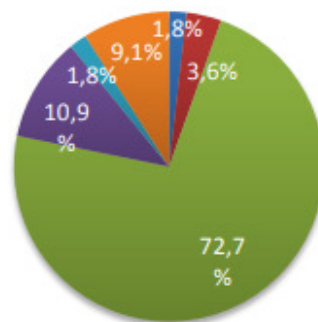
3.12. Ao apontarem o que consideravam ser o **melhor** item do serviço prestado pelo RU, os entrevistados possibilitaram a definição do *ranking* ilustrado abaixo. A qualidade do atendimento desponta em primeiro lugar (40%).

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	22	40,0%
Qualidade dos Alimentos Servidos	20	36,4%
Qualidade do Suco	0	0,0%
Qualidade da Opção Vegetariana	0	0,0%
Limpeza do RU	8	14,5%
Estrutura Física	5	9,1%
TOTAL	55	100,0%



3.13. Os usuários assinalaram, ainda, qual era considerado o **pioor** 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 (72,7%):

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	1	1,8%
Qualidade dos Alimentos Servidos	2	3,6%
Qualidade do Suco	40	72,7%
Qualidade da Opção Vegetariana	6	10,9%
Limpeza do RU	1	1,8%
Estrutura Física	5	9,1%
TOTAL	55	100,0%



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 2019, foi possível observar melhoras em alguns aspectos abordados, em comparação ao ano anterior, são eles, “qualidade do suco”, “variedade do cardápio”, “limpeza do refeitório” e “estrutura do RU”, contemplando a climatização, espaço e conforto. É importante salientar, que recentemente tivemos licitação da empresa responsável pelo fornecimento de refeições, diferenciando o cardápio do almoço e jantar e com maior variedade nas opções do café da manhã. A pesquisa veio comprovando que os usuários, representados pela amostra que responderam o questionário, aprovaram o novo formato, uma vez que, a variedade do cardápio foi aceita por 100% dos participantes.

É pertinente destacar que a participação de pessoas vinculadas à comunidade acadêmica foi maior em 2018 se comparada à de 2019 (89 e 59 formulários, respectivamente).

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. A empresa terceirizada será comunicada formalmente dos resultados obtidos, com o intuito de planejar e executar melhorias em aspectos direta e indiretamente vinculados à sua atuação na Universidade. 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 2019 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)	% (n) (2019)
Qualidade do atendimento dos funcionários*	Aprovação: 90,8 (169) Aceitação: 98,9 (184) Reprovação: 1,1 (2)	Aprovação: 83,5 (93) Aceitação: 98,4 (131) Reprovação: 1,5 (2)	Aprovação: 79,3 (182) Aceitação: 94,5 (217) Reprovação: 5,5 (13)	Aprovação: 89,4 (76) Aceitação: 97,6 (83) Reprovação: 2,4 (2)	Aprovação: 80,9 (44,5) Aceitação: 94,5 (52) Reprovação: 5,4 (3)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 72 (134) Aceitação: 93,5 (174) Reprovação: 12 (6,4)	Aprovação: 78,8 (104) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)	Aprovação: 79,6 (108) Aceitação: 96,5 (222) Reprovação: 3,5 (8)	Aprovação: 76,5 (65) Aceitação: 96,5 (82) Reprovação: 3,5 (3)	Aprovação: 76,4 (42) Aceitação: 92,8 (51) Reprovação: 7,3 (4)
Qualidade do suco	Aprovação: 38,7 (72) Aceitação: 68,3 (127) Reprovação: 31,7 (59)	Aprovação: 31,1 (41) Aceitação: 62,2 (82) Reprovação: 37,9 (50)	Aprovação: 22,6 (52) Aceitação: 53,5 (123) Reprovação: 46,5 (107)	Aprovação: 13 (11) Aceitação: 50,6 (43) Reprovação: 49,4 (42)	Aprovação: 16,4 (9) Aceitação: 52,8 (29) Reprovação: 47,3 (26)
Variedade do cardápio	Aprovação: 62,9 (117) Aceitação: 88,2 (164) Reprovação: 11,8 (22)	Aprovação: 65,9 (87) Aceitação: 91,7 (121) Reprovação: 8,4 (11)	Aprovação: 68,3 (157) Aceitação: 91,7 (211) Reprovação: 8,3 (19)	Aprovação: 69,4 (59) Aceitação: 89,4 (76) Reprovação: 10,6 (9)	Aprovação: 83,6 (46) Aceitação: 100 (55) Reprovação: 0
Sabor da opção vegetariana**	Aprovação: 59,2 (61) Aceitação: 79,6 (82) Reprovação: 20,4 (21)	Aprovação: 29,3 (17) Aceitação: 58,6 (34) Reprovação: 41,4 (24)	Aprovação: 58,3 (56) Aceitação: 80,2 (77) Reprovação: 19,8 (19)	Aprovação: 50 (16) Aceitação: 84,4 (27) Reprovação: 15,6 (5)	Aprovação: 50 (10) Aceitação: 75 (15) Reprovação: 25 (5)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 81,2 (151) Aceitação: 94,6 (176) Reprovação: 5,4 (10)	Aprovação: 91 (120) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)	Aprovação: 78,7 (181) Aceitação: 95,7 (220) Reprovação: 4,3 (10)	Aprovação: 85,9 (73) Aceitação: 97,7 (83) Reprovação: 2,4 (2)	Aprovação: 81,9 (45) Aceitação: 92,8 (51) Reprovação: 7,3 (4)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 91,4 (170) Aceitação: 97,9 (182) Reprovação: 2,1 (4)	Aprovação: 97,7 (129) Aceitação: 99,2 (131) Reprovação: 0,8 (1)	Aprovação: 91,3 (210) Aceitação: 98,7 (227) Reprovação: 1,3 (03)	Aprovação: 89,5 (76) Aceitação: 98,9 (84) Reprovação: 1,2 (1)	Aprovação: 94,6 (52) Aceitação: 98,2 (54) Reprovação: 1,8 (1)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 87,7 (163) Aceitação: 98,5 (183) Reprovação: 1,6 (3)	Aprovação: 94 (124) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)	Aprovação: 85,7 (197) Aceitação: 95,7 (220) Reprovação: 4,3 (10)	Aprovação: 75,3 (64) Aceitação: 92,9 (79) Reprovação: 7,1 (6)	Aprovação: 80 (44) Aceitação: 94,5 (52) Reprovação: 5,5 (3)

* 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 e 2019, 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.