



Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário Campus Pontal da Universidade Federal de Uberlândia 2016

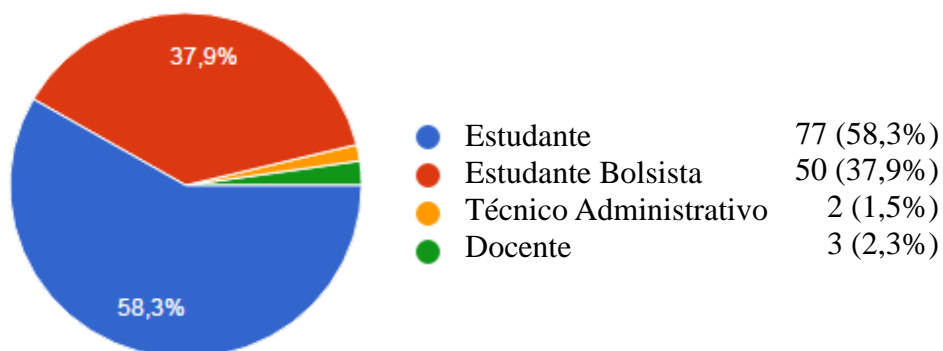
O objetivo desta pesquisa foi avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação ao serviço prestado no Restaurante Universitário (RU) do Campus Pontal da Universidade Federal de Uberlândia. Dessa forma, é possível obter um diagnóstico do local e investir em ações que busquem a melhoria do serviço 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 27, 28, 29, 30 de Junho e 01 de Julho, no período do almoço e do jantar, com 132 questionários preenchidos.

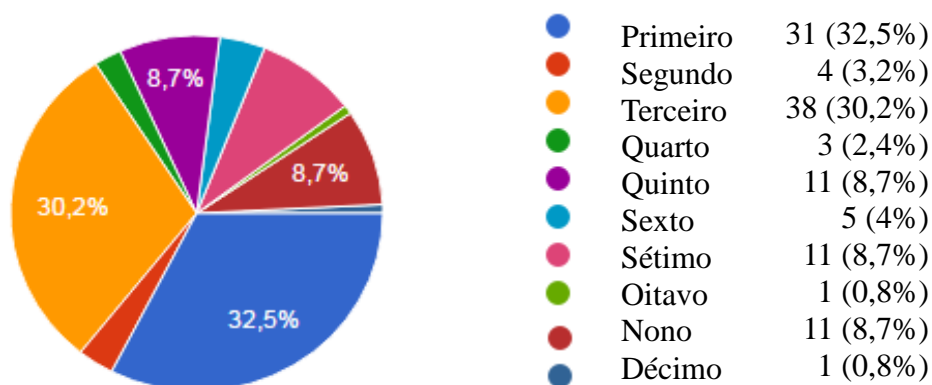
A maioria das questões estavam relacionadas a qualidade dos serviços, oferecendo como resposta as opções “péssima, ruim, aceitável, boa e ótima.” Para nossa avaliação, agregaremos as respostas “boa e ótima” como sinais de aprovação e “aceitável, boa e ótima” como aceitação. Para as respostas que optaram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

RESULTADOS

1) Dos 132 usuários entrevistados, 96,2% (n=127) eram estudantes, sendo 37,9% (n=50) estudantes bolsistas, como mostra o gráfico abaixo:



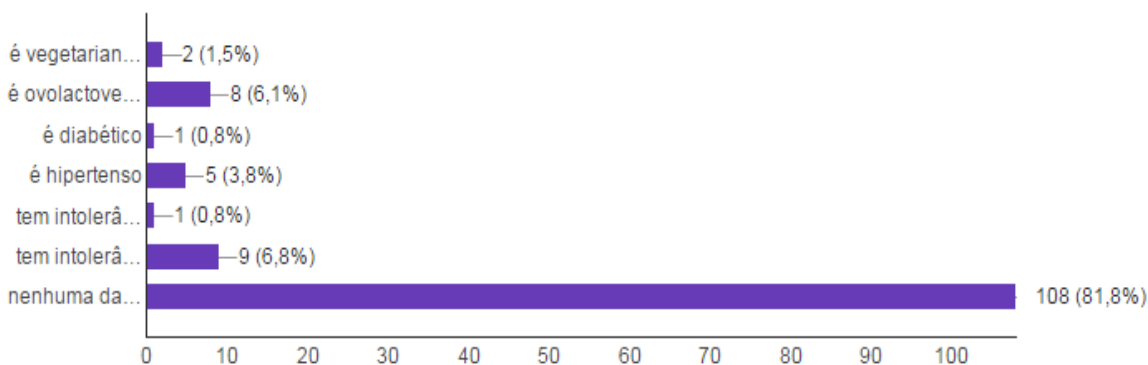
2) Verificou-se que dos 126 usuários que se declararam estudantes, 77% (n=87) estavam entre o 1º e 5º período e 31,7% (n=29) estavam entre o 6º e 10º período, como mostra o gráfico abaixo:



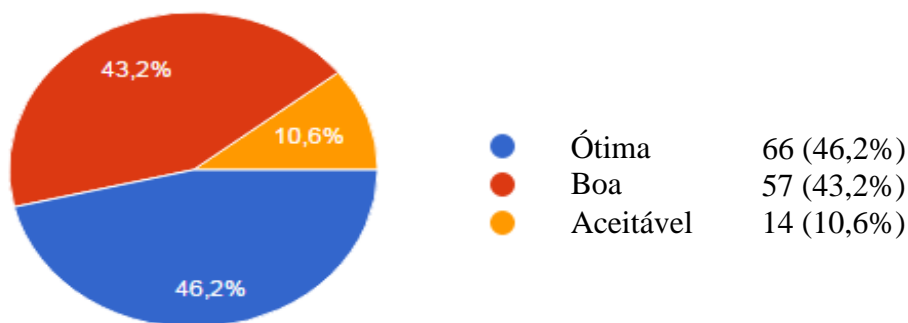
3) Constatou-se também que dos 132 usuários entrevistados, 100% frequentavam o RU ado Campus Pontal, como mostra o gráfico abaixo:



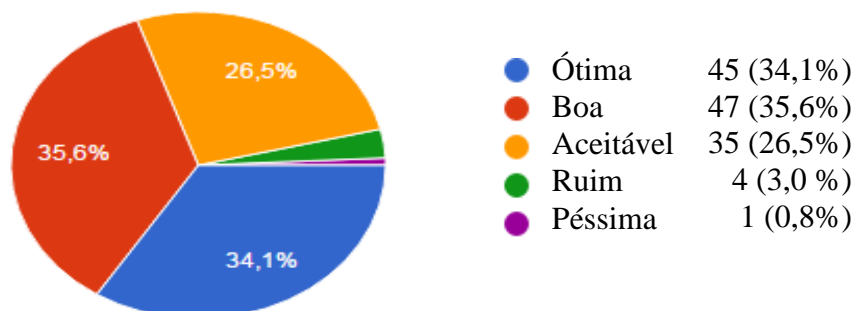
4) Em relação às restrições alimentares, verificou-se que dos 132 entrevistados, 81,8% (n=108) não apresentavam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que possuíam alguma restrição, 6,8% (n=9) declararam ser intolerantes à lactose, 6,1% (n=8) ovolactovegetarianos, 3,8% (n=5) hipertensos, 1,5% (n=2) vegetariano estrito (vegano), 0,8% (n=1) diabético e 0,8% (n=1) intolerante à glúten. A figura abaixo ilustra o que foi elucidado anteriormente.



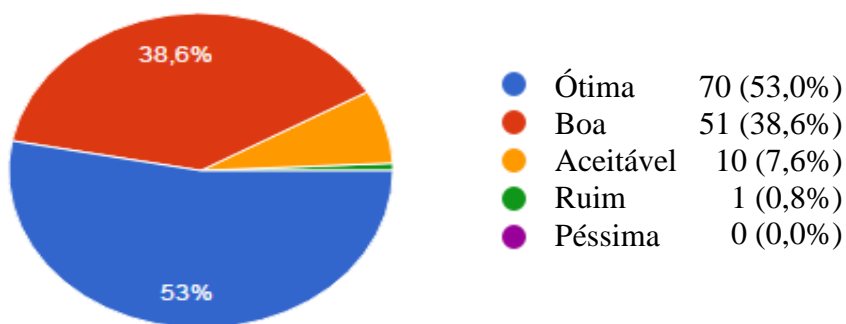
5) No que se refere à qualidade do atendimento dos funcionários na portaria do RU, foi alcançado 89,4% (n=118) de aprovação e 100% (n=132) de aceitação. Não houve reprovação nesse quesito, como mostra o gráfico abaixo:



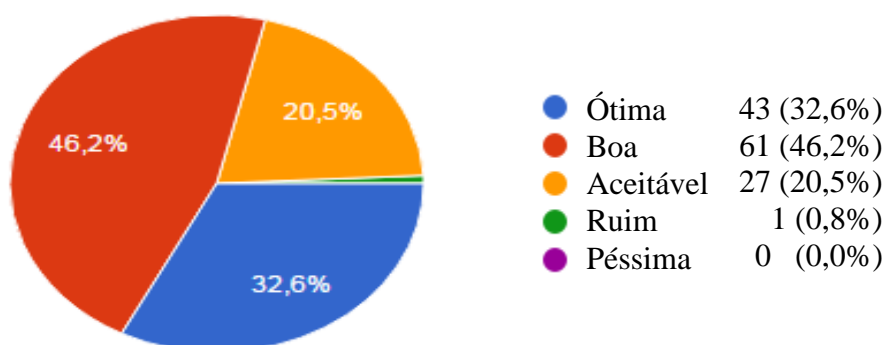
6) Em relação à qualidade do atendimento dos funcionários na distribuição de alimentos no RU, foi alcançado 69,7% (n=92) de aprovação e 96,2% (n=127) de aceitação, como é elucidado na figura abaixo:



7) No que se refere à qualidade do atendimento no setor de higienização de bandejas, pratos e talhares do RU, 91,6% (n=121) aprovaram o serviço, conforme o gráfico abaixo:

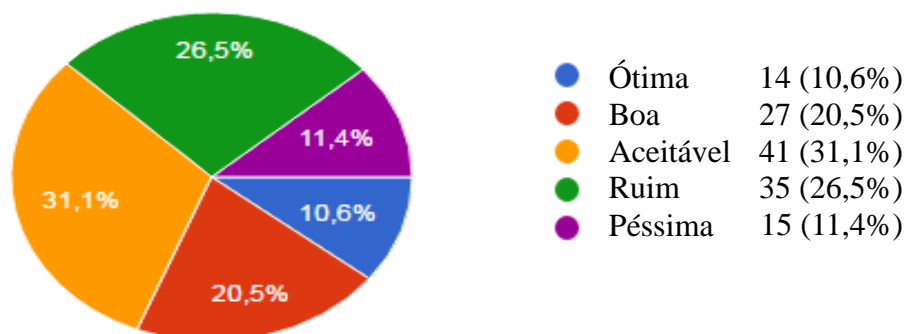


8) No que tange à qualidade dos alimentos servidos, 32,6% (n=43) avaliaram como ótima, 46,2% (n=61) boa e 20,5% (n=27) aceitável, tendo uma aprovação de 78,8% (n=104) dos entrevistados. Apenas um usuário (0,8%) avaliou a qualidade dos alimentos como ruim.

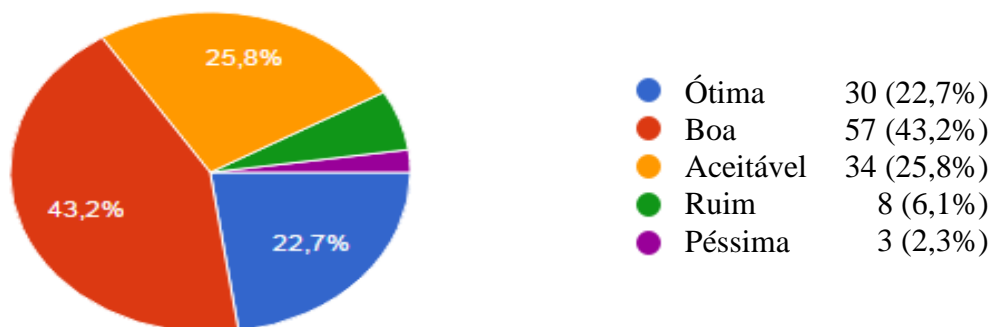


9) Em relação à qualidade do suco, 31,1% (n=41) classificaram como aceitável, 20,5% (n=27) ótima e 10,6% (n=14) boa. Considerou-se, portanto, que o suco apresentou

62,2% (n=82) de aceitação e 37,9% de reprovação.

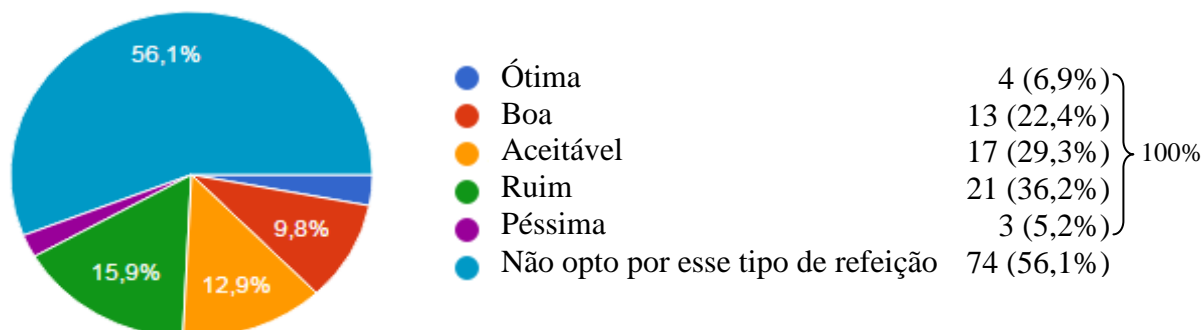


10) A variedade do cardápio foi classificada como ótima por 22,7% (n=30) dos usuários. A aprovação do cardápio, portanto, foi de 65,9% (n=87) e a aceitação de 91,7% (n=121) dos usuários entrevistados. A somatória da classificação ruim e péssima foi de 8,4% (n=11). Ao separar por grupos de usuários, 68% (n=34) dos alunos bolsistas que responderam à entrevista aprovaram a variedade e 92% (n=46) a aceitaram. Em relação aos alunos que não recebem nenhum tipo de auxílio, 64,8% (n=50) aprovaram e 90,7% (n=70) aceitaram a variação do cardápio. Ao avaliar por tempo na universidade, 72,3% (n=63) dos estudantes do primeiro ao quinto período e 68,8% (n=20) dos alunos do sexto ao décimo período aprovaram a variedade do cardápio.

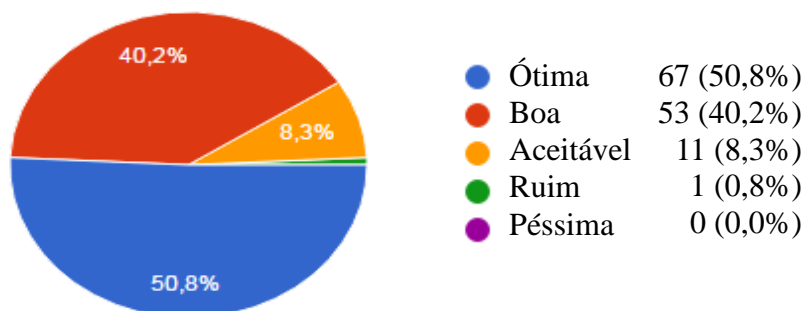


11) No que se refere ao sabor da opção vegetariana, apesar de somente 7,6% (n=10) declararem-se vegetarianos (ovolactovegetarianos e veganos), um total de 58 (43,9%) entrevistados realizaram a avaliação deste quesito. Do total de pessoas que avaliaram esse quesito, 6,9% (n=4) classificaram como ótima, 22,4% (n=13) como boa e 29,3% (n=17) como aceitável, somando 29,3% de aprovação. O índice de reprovação foi de 41,4% (n=24), sendo que destes, 36,2% (n=21) avaliaram como ruim o sabor da opção

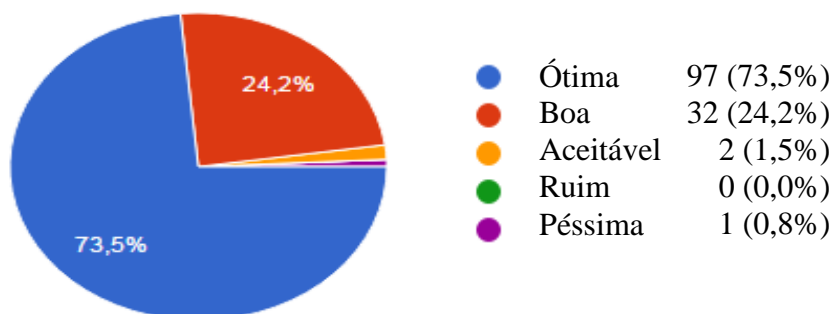
vegetariana. Ao avaliar somente o grupo que se declarou ovolactovegetariano e vegano, 60% (n=6) reprovaram o sabor da opção vegetariana. Declararam não optar por esse tipo de refeição um total de 56,1% (n=74) dos usuários entrevistados.



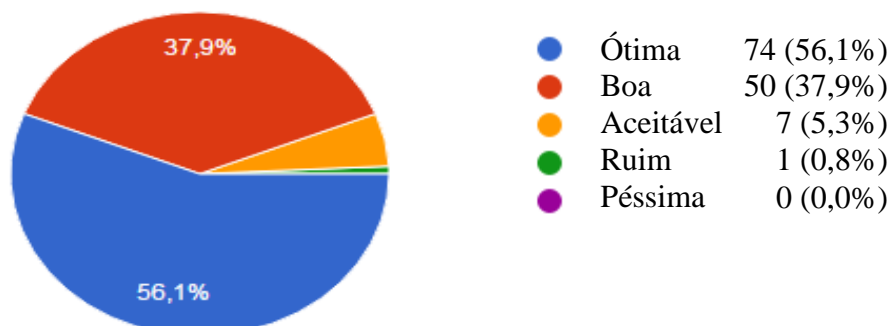
12) A limpeza das bandejas, pratos e talheres foi considerada ótima ou boa por 91% (n=120) dos usuários entrevistados.



13) A avaliação da limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) foi considerada ótima ou boa por 97,7% (n=129) dos entrevistados.



14) Em relação à estrutura do RU (climatização, espaço e conforto), 56,1% consideraram ótima e 37,9% boa, somando uma aprovação de 94% entre os entrevistados.



15) No quesito em que o usuário podia inserir suas observações, reclamações e/ou sugestões, 70 entrevistados deixaram seus comentários, que foram classificados e agrupados, lembrando que o entrevistado poderia, em uma única resposta, fazer diversas observações, reclamações, sugestões e/ou elogios, o que resultou em 111 observações válidas.

Foi observado um maior número de reclamações em relação ao tempo de espera na fila, 15,3% (n=17). O Restaurante Universitário do Campus Pontal dispõe de apenas uma portaria e, conseqüentemente, de apenas um local de distribuição da refeição. No intuito de reduzir a fila, foi solicitado que a Empresa Prestadora de Serviço contratasse mão de obra extra para auxiliar os usuários na distribuição da refeição, servindo os pratos base (arroz e feijão), sendo comprovada uma redução de 10 minutos no tempo de espera na fila. Em dias de maior movimento, experiências nesse sentido foram realizadas, sendo solicitado que tivesse um colaborador auxiliando na distribuição de cada preparação do cardápio, e foi observado, de forma empírica, redução no tempo de espera. Embora essa seja a estratégia que melhor atenda as necessidades do local, 3,6% (n=4) das reclamações foram relacionadas ao fato de haver um colaborador auxiliando na distribuição dos pratos base (arroz e feijão), mesmo os usuários sendo questionados sobre a quantidade desejada.

Comentários em relação ao suco, 11,7% (n=13), também chamaram a atenção, apesar de ter sido aceito por 62,2% (n=82) dos usuários que responderam à pesquisa. 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.

A opção vegetariana também foi tema de comentários, 10,8% (n=12), 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 os próximos meses, porém é preciso que haja negociação entre o RU e a empresa terceirizada, uma vez que já foi estabelecido em contrato quais preparações deveriam 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 vegana (presença somente de proteínas de origem vegetal). Essa informação se confirmou por meio desta pesquisa, que mostrou um número irrisório de usuários intolerantes a lactose, apenas 8 indivíduos, e somente dois usuários vegetarianos estritos (veganos), num universo de 500 refeições no almoço, por exemplo.

Outro grupo de comentários foi em relação a variedade do cardápio, cerca de 9% (n=10), apesar de que a maioria dos usuários entrevistados a classificaram como ótima ou boa (65,9%). O cardápio do RU foi 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 por corpo técnico (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 de feijão, carne bovina, frango e peixe. É servido também, 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 do grupo dos açúcares (doce) um dia na semana.

Em contrapartida, 13,5% (n=15) dos comentários foram destinados a elogiar o trabalho prestado pelos colaboradores do setor ou a qualidade das preparações oferecidas. As demais observações, reclamações e/ou sugestões, que somadas totalizaram 36% (n=40) se destinaram, em ordem decrescente, às características sensoriais dos alimentos oferecidos (textura, aparência, cheiro e palatabilidade); a criticar o serviço oferecido no RU (falta de empatia entre colaboradores e usuários); à

falta de sal no molho oferecido para temperar a salada; ao tamanho da porção do prato principal (prato proteico); à falta de variedade no cardápio do café da manhã; a não separação dos tipos de hortaliças da salada; a falta de variedade das sobremesas; a oferta de opção para intolerantes a lactose ou glúten nos dias que no cardápio, tanto no prato principal ou opção vegetariana, tenham ingredientes que não podem ser ingeridos por esses indivíduos; a conscientização sobre o desperdício; à falta de padronização das preparações; a disponibilização de café no almoço e jantar e a inclusão de pratos veganos no cardápio do restaurante.

Adicionalmente, ao colocar em pauta a pesquisa de satisfação anterior (2015), é possível compará-la de forma qualitativa com os dados acima apresentados. Torna-se importante mencionar que a empresa terceirizada e o contrato seguem inalterados desde então, o que viabiliza a comparação entre o mesmo tipo de serviço prestado em anos diferentes. Com base nos dados da tabela 1 (ANEXO A), é possível estabelecer as seguintes conclusões: a) os itens “qualidade dos alimentos servidos”, “variedade do cardápio”, “limpeza de pratos, bandejas e talheres”, “limpeza do refeitório” e “estrutura física” apresentaram aumento nos índices de aprovação e aceitação e diminuição de reprovação; b) o quesito “qualidade do atendimento dos funcionários” apresentou queda no nível de aprovação, mantendo índices semelhantes de aceitação e reprovação em ambos os anos avaliados; c) os itens “qualidade do suco” e “sabor da opção vegetariana” apresentaram piora nos índices de aprovação e aceitação, reflexo da insatisfação também verificada por meio dos comentários.

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.

ANEXO A

Tabela 1: Índices de aprovação, aceitação e reprovação para os itens avaliados nas Pesquisas de Satisfação de 2015 e 2016 do Restaurante Universitário do campus Pontal, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado na pergunta objetiva (2014)	% (n) (2014)	Item avaliado na pergunta objetiva (2016)	% (n) (2016)
Qualidade do atendimento dos funcionários	Aprovação: 90,8 (169) Aceitação: 98,9 (184) Reprovação: 1,1 (2)	Qualidade do atendimento dos funcionários*	Aprovação: 83,5 (93) Aceitação: 98,4 (131) Reprovação: 1,5 (2)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 72 (134) Aceitação: 93,5 (174) Reprovação: 12 (6,4)	Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 78,8 (104) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)
Qualidade do suco	Aprovação: 38,7 (72) Aceitação: 68,3 (127) Reprovação: 31,7 (59)	Qualidade do suco	Aprovação: 31,1 (41) Aceitação: 62,2 (82) Reprovação: 37,9 (50)
Variedade do cardápio	Aprovação: 62,9 (117) Aceitação: 88,2 (164) Reprovação: 11,8 (22)	Variedade do cardápio	Aprovação: 65,9 (87) Aceitação: 91,7 (121) Reprovação: 8,4 (11)
Sabor da opção vegetariana**	Aprovação: 59,2 (61) Aceitação: 79,6 (82) Reprovação: 20,4 (21)	Sabor da opção vegetariana**	Aprovação: 29,3 (17) Aceitação: 58,6 (34) Reprovação: 41,4 (24)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 81,2 (151) Aceitação: 94,6 (176) Reprovação: 5,4 (10)	Limpeza das bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 91 (120) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 91,4 (170) Aceitação: 97,9 (182) Reprovação: 2,1 (4)	Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 97,7 (129) Aceitação: 99,2 (131) Reprovação: 0,8 (1)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 87,7 (163) Aceitação: 98,5 (183) Reprovação: 1,6 (3)	Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 94 (124) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)

*Índices obtidos pela média aritmética de aprovação, aceitação e reprovação verificada nas perguntas objetivas relacionadas ao atendimento (qualidade do atendimento na portaria, na distribuição de alimentos e no setor de higienização de bandejas, pratos e talheres).

**A alternativa “Não opto por esse tipo de refeição” foi excluída para a definição dos índices.