

Relatório Pesquisa de satisfação dos (as) usuários (as) dos Restaurantes Universitários (RUs) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) 2014

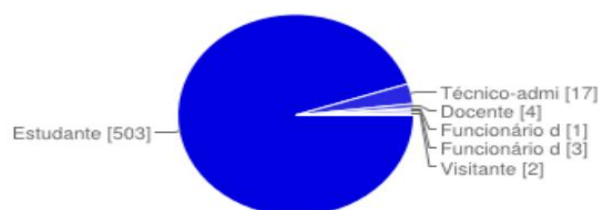
Esta pesquisa foi feita com o intuito de detectar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Uberlândia. A partir do acesso ao diagnóstico é possível avaliar os programas, projetos e ações da Divisão de Restaurante Universitário. No centro de nossa atenção está a garantia de que os RUs mantenham-se como um equipamento social capaz de evitar a evasão ou retenção resultante de condições socioeconômicas específicas. Para além disto, nos interessa também que a mesma estrutura seja capaz de servir à comunidade universitária com refeições balanceadas. Por fim, também figura como meta a constituição de um 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 Umuarama nos dias 18 e 20 de novembro, no horário de almoço, e no Restaurante Universitário do Campus Santa Mônica, nos dias 18, 19 e 20 de novembro, nos horários de almoço e jantar, com 530 questionários preenchidos.

A maioria das questões versava sobre a qualidade dos serviços, disponibilizando 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.

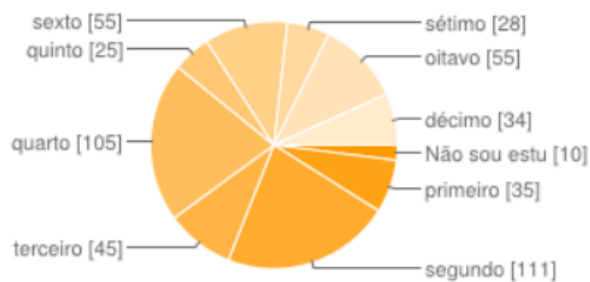
DOS RESULTADOS:

- 1) Dos 530 usuários entrevistados, 95% são estudantes, como mostra o gráfico abaixo.



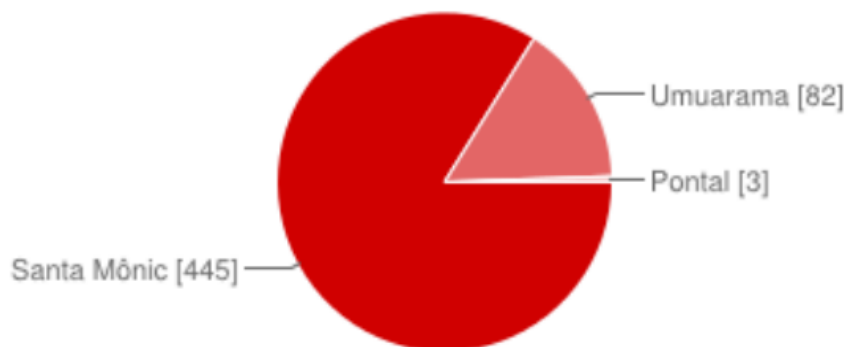
Estudante	503	95%
Técnico-administrativo	17	3%
Docente	4	1%
Funcionário de terceirizada	1	0%
Funcionário de Fundação	3	1%
Visitante	2	0%

- 2) Contatou-se que dos 493 usuários que se declararam estudantes de graduação, 60% são estudantes até o 4º período e 197 (40%) são estudantes do 5º ao 10º período, como mostra o gráfico abaixo.



Não sou estudante	10	2%
primeiro	35	7%
segundo	111	21%
terceiro	45	8%
quarto	105	20%
quinto	25	5%
sexto	55	10%
sétimo	28	5%
oitavo	55	10%
décimo	34	6%

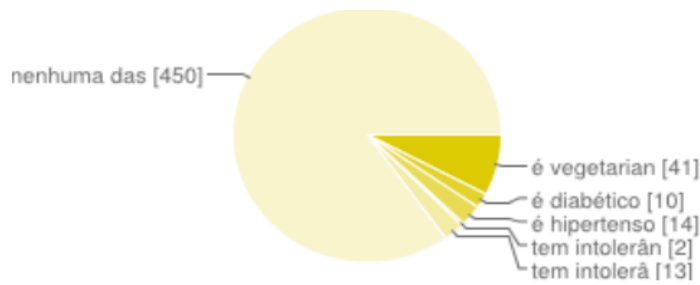
- 3) Constatou-se também que dos 530 usuários entrevistados, 84% frequentam o RU do Campus Santa Mônica, como mostra o gráfico abaixo.



Santa Mônica	445	84%
Umuarama	82	15%
Pontal	3	1%

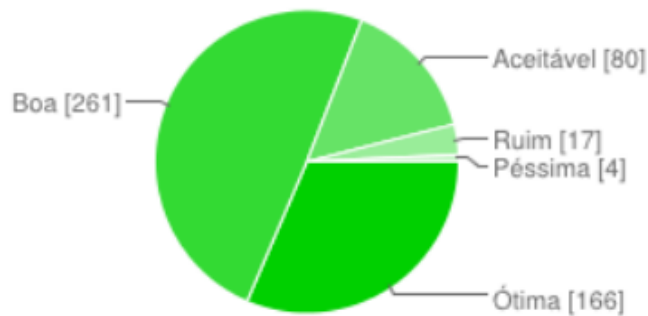
- 4) Em relação às restrições alimentares, verificou-se que dos 530 usuários entrevistados, 85% não apresentam nenhuma restrição alimentar como mostra o gráfico. Sendo que 2%

dos entrevistados declararam ser diabéticos, 3% hipertensos, 0% possuem intolerância ao glúten e 2% apresentam intolerância a lactose.



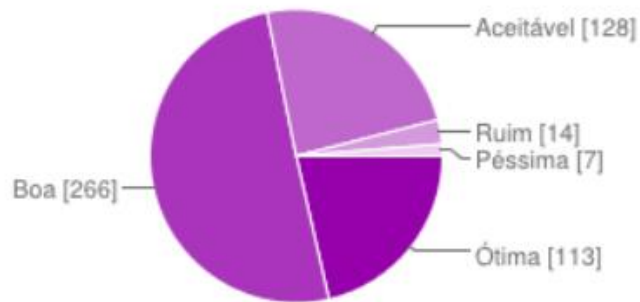
é vegetariano	41	8%
é diabético	10	2%
é hipertenso	14	3%
tem intolerância à glúten	2	0%
tem intolerância à lactose	13	2%
nenhuma das opções	450	85%

5) Em relação à qualidade do atendimento dos funcionários, alcançamos 80% de aprovação e 96% de aceitação, como mostra o gráfico abaixo.



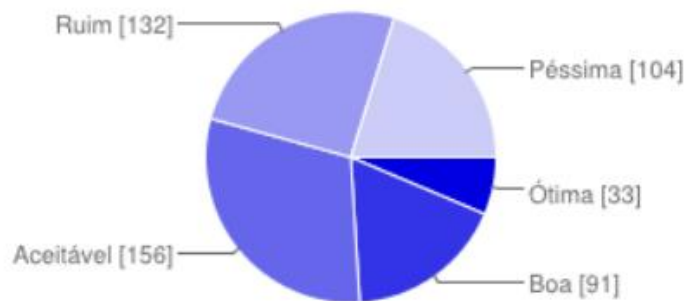
Ótima	166	31%
Boa	261	49%
Aceitável	80	15%
Ruim	17	3%
Péssima	4	1%

6) No que se refere à qualidade dos alimentos servidos, 21% dos entrevistados avaliaram como ótima, 50% boa e 24% aceitável. As avaliações tidas como ruim e péssima somaram 4%.



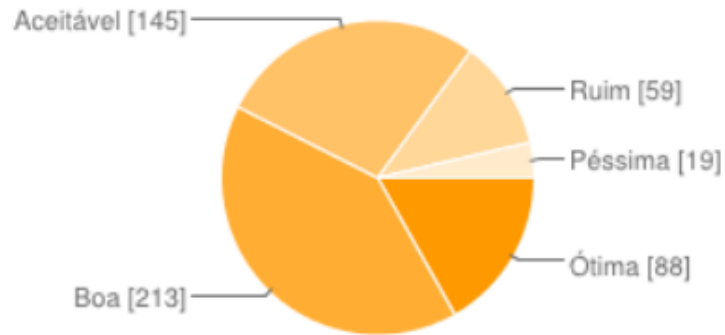
Ótima	113	21%
Boa	266	50%
Aceitável	128	24%
Ruim	14	3%
Péssima	7	1%

- 7) Em relação à qualidade do suco, 29% dos entrevistados classificaram como aceitável, 25% como ruim e 20% como péssima. Sendo que a somatória dos entrevistados que consideraram a qualidade do suco como ótima ou boa foi de 23%.



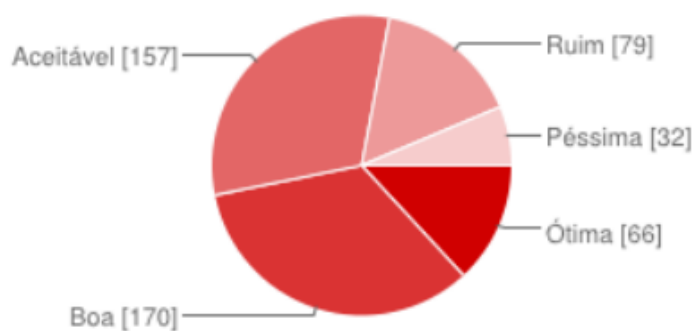
Ótima	33	6%
Boa	91	17%
Aceitável	156	29%
Ruim	132	25%
Péssima	104	20%

- 8) A variedade do cardápio foi classificada como ótima por 17% dos usuários, boa por 40% e aceitável por 27%. A somatória da classificação ruim e péssima foi de 15%.



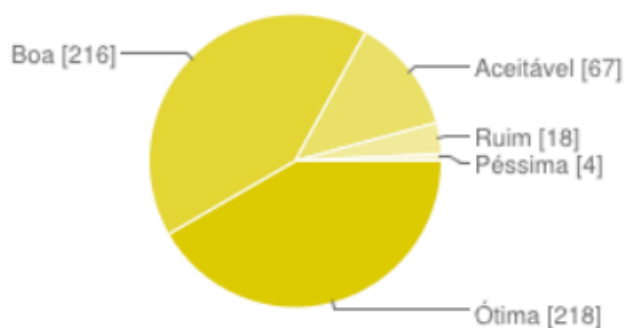
Ótima	88	17%
Boa	213	40%
Aceitável	145	27%
Ruim	59	11%
Péssima	19	4%

- 9) Apesar de apenas 8% dos entrevistados (41) declararem-se vegetarianos, um total de 504 entrevistados realizaram a avaliação do sabor da opção vegetariana. Desse total, as classificações com maiores porcentagens foram boa com 32%, e aceitável com 30%, conforme mostra o gráfico abaixo. Em relação às respostas dos entrevistados que se declararam vegetarianos (41), o sabor da opção vegetariana foi classificado como ótimo (10%), bom (30%), aceitável (25%), ruim (20%) e péssimo (15%) (gráfico não apresentado).



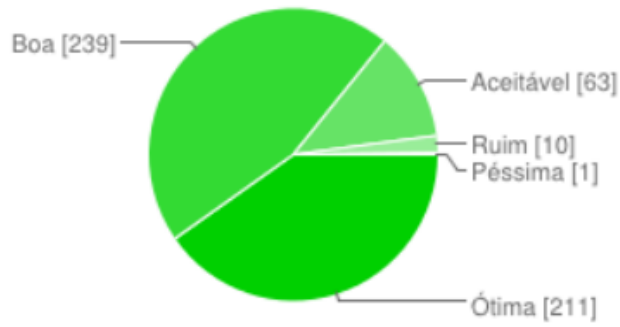
Ótima	66	12%
Boa	170	32%
Aceitável	157	30%
Ruim	79	15%
Pésima	32	6%

10) A limpeza das bandejas/pratos e talheres foi considerada ótima ou boa para 82% dos entrevistados.



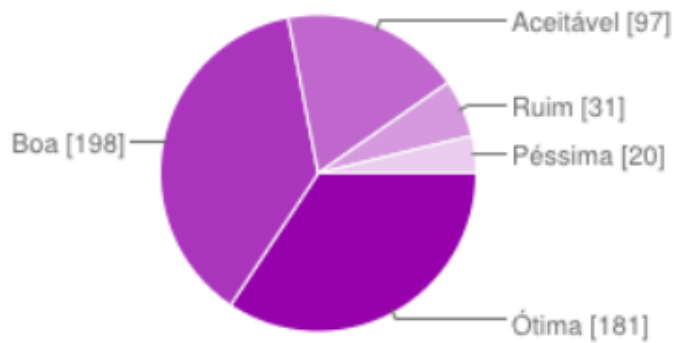
Ótima	218	41%
Boa	216	41%
Aceitável	67	13%
Ruim	18	3%
Pésima	4	1%

11) A avaliação da limpeza do refeitório (mesa e chão) foi o item de maior aprovação, sendo considerado ótima e boa por 40% e 45% dos entrevistados, respectivamente.



Ótima	211	40%
Boa	239	45%
Aceitável	63	12%
Ruim	10	2%
Péssima	1	0%

12) Por fim, a distribuição de senhas na fila também foi avaliada. Mais de 70% dos usuários consideraram a distribuição de senhas na fila como ótima ou boa.



Ótima	181	34%
Boa	198	37%
Aceitável	97	18%
Ruim	31	6%
Péssima	20	4%

DA ANÁLISE

No campo em que o usuário podia inserir suas **OBSERVAÇÕES, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**, foram identificados 269 comentários que foram separados em 16 grupos. O grupo com maior número de comentários (61 comentários – 22,7%) foi sobre o suco. Esses comentários reforçam a pergunta direta em relação ao suco, que foi o item de menor aprovação na presente pesquisa. Dessa forma, fica evidenciado um baixo nível de satisfação do suco.

A Fundação de Desenvolvimento Agropecuário – FUNDAP/UFU é o atual fornecedor da polpa de fruta dos sucos dos RUs de Uberlândia. Em fevereiro, foi realizada reunião com a equipe do RU, o diretor de Assuntos Estudantis (Prof. Leonardo Barbosa e Silva) e os Professores Maurício e Berildo, representantes da FUNDAP, para a tomada de providências no sentido de minimizar as reclamações em relação ao suco. Foi verificada a possibilidade de servir suco sem açúcar como opção, no entanto, essa solicitação não pode ser contemplada pela FUNDAP. Outras ações serão diminuir a frequência do suco de tamarindo no cardápio, aumentar a de limão e atentar para a consistência do suco. Além disso, a FUNDAP irá, em breve, realizar divulgação sobre como é produzido o suco, esclarecendo demais dúvidas.

Outros grupos com números de comentários expressivos foram em relação à sugestão de ampliação dos restaurantes universitários (15) e ao tempo de espera nas filas (27). Sabe-se que a solicitação de ampliação do RU é um pedido antigo, e extremamente importante para a comunidade acadêmica. A equipe da de Restaurante Universitário (DIVRU) tem participado de diversas reuniões e contribuído na elaboração de projetos que contemplam a construção de novos restaurantes e/ou reforma dos existentes, além de colaborar com estratégias temporárias para minimizar o problema de espaço e do desconforto térmico. Infelizmente, alguns projetos não foram considerados viáveis pela Administração Superior e tiveram que ser cancelados. Atualmente a equipe da DIVRU trabalha para a reforma do restaurante universitário do *campus* Santa Mônica, o qual ampliará de forma significativa o espaço atual, e também na construção de refeitórios temporários enquanto a reforma é efetuada. A equipe também foi recentemente acionada para iniciar um projeto para a construção de um novo restaurante no *campus* Umuarama.

Um comentário que chamou atenção foi sobre a adição de salitre nas refeições. A equipe da DIVRU informa que **não é utilizado salitre nas refeições**, e que esse é um “mito” que frequentemente é espalhado. A equipe da DIVRU sugere que os usuários que relatam “passar mal”, ou “ficar muito cheio”, e também aqueles que apresentem gastrite, refluxo gastroesofágico, etc., se atentem para a quantidade de alimentos ingeridos nas refeições, a velocidade de mastigação, e a ingestão de grande volume de líquidos juntamente com a refeição.

Em relação ao sabor da preparação vegetariana, esse foi o segundo item com menor aprovação nas questões diretas, também sendo observados 25 comentários (9,3%) solicitando alterações. A principal queixa foi em relação à presença de proteína texturizada de soja (PTS) que é servida na maioria dos dias. A equipe da DIVRU irá analisar a possibilidade de inclusão de novas receitas sem PTS para o próximo ano, uma vez que as compras de mercadorias já foram realizadas (até março/2015). No entanto, ressalta-se também a necessidade de melhorar a infraestrutura da cozinha, uma vez que existem limitações em relação a espaço para preparo das refeições e número de equipamentos disponíveis, que serão contemplados com os projetos de ampliação dos restaurantes. Atualmente, novas receitas foram testadas e aprovadas e já estão sendo utilizadas no cardápio: moqueca de banana da terra, berinjela recheada com feijão branco e suflê de milho. Outros testes ainda estão sendo realizados.

A variedade do cardápio foi o terceiro item com menor aprovação, apesar de que a maioria dos usuários a classificaram como ótima ou boa (57%). O cardápio do RU segue padrão de distribuição de preparações alimentares de acordo com o que é sugerido na literatura. Infelizmente, fatores limitantes como problemas com a entrega de produtos por fornecedores, o não funcionamento de equipamentos (cuja manutenção é demorada), e as limitações de espaço físico para o número de refeições produzidas diariamente prejudicam uma maior flexibilidade no cardápio.

Os itens “qualidade de atendimento dos funcionários” e “qualidade dos alimentos servidos” apresentaram um bom nível de satisfação (80% e 71%, respectivamente – boa ou ótima), no entanto, a equipe da DIVRU irá analisar melhor os dados e verificar entre a equipe e a administração superior, a possibilidade de realizar melhorias.

Os itens com melhores aprovações (mais de 80% da classificação como boa ou ótima) foram em relação à limpeza das bandejas/pratos e talheres e refeitório (mesas e chão). Recentemente, a fim de manter e melhorar esses itens, foram disponibilizados 2 funcionários para trabalhar na limpeza do RU, e dessa forma, diminuir parcialmente a sobrecarga de serviços que a equipe estava enfrentando.

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 Reitor Prof. Dr. Elmiro Santos Resende. Também haverá divulgação da pesquisa nos RUs e no site do RU.

