

**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos
Restaurantes Universitários dos *campi* Santa Mônica, Umuarama e Glória
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 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 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 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**.

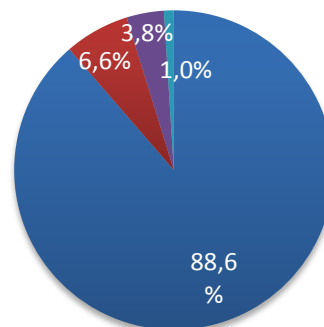
Adicionalmente, os participantes foram questionados sobre a sua percepção de quais itens eram considerados os melhores e piores dentro do contexto da prestação de serviço. No caso de entrevistados que assinalaram não ter utilizado o(s) Restaurante(s) Universitário(s) nos últimos 12 (doze) meses, interrogou-se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

1. RESULTADOS GERAIS

1.1. Foram preenchidos 502 formulários. Do total de entrevistados, a parcela mais representativa é composta por estudantes de graduação (88,6%, n = 445), dos quais 13,7% (n = 61) são contemplados com bolsa-alimentação (**gráfico não apresentado**).

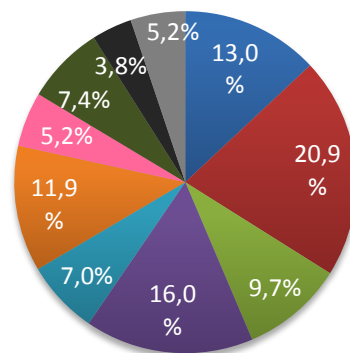
O gráfico e a tabela a seguir ilustram a participação dos segmentos da Universidade na presente pesquisa.

Categoria	n	%
Estudante de Graduação	445	88,6%
Estudante de Pós-graduação	33	6,6%
Residente	0	0,0%
Técnico Administrativo	19	3,8%
Docente	5	1,0%
Funcionário de Terceirizada	0	0,0%
Funcionário de Fundação	0	0,0%
TOTAL	502	100,0%



1.2. Constatou-se que 66,5% dos estudantes de graduação (n=296) estão entre o 1º e 5º período e 33,5% (n=149) são alunos do 6º ao 10º período.

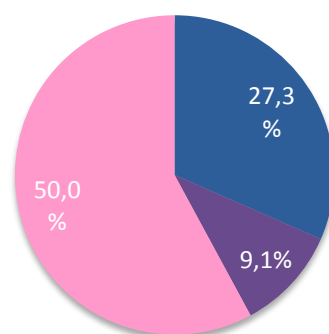
Semestre	n	%
Primeiro	58	13,0%
Segundo	93	20,9%
Terceiro	43	9,7%
Quarto	71	16,0%
Quinto	31	7,0%
Sexto	53	11,9%
Sétimo	23	5,2%
Oitavo	33	7,4%
Nono	17	3,8%
Décimo	23	5,2%
TOTAL	445	100,0%



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

2.1. Do total de formulários preenchidos, 22 entrevistados (4,4%) 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 (50%), seguida por fila e variedade do cardápio (27,3% e 9,1%, respectivamente).

Resposta	n	%
Fila	6	27,3%
Preço	0	0,0%
Horário de Atendimento	0	0,0%
Variedade do Cardápio	2	9,1%
Atendimento ao Usuário	0	0,0%
Dificuldade de Acesso ao RU	3	13,6%
Outros	11	50,0%
TOTAL	22	100,0%

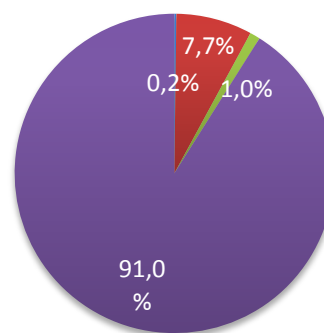


3. ENTREVISTADOS QUE FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Do total de formulários preenchidos, 480 entrevistados (95,6%) 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.

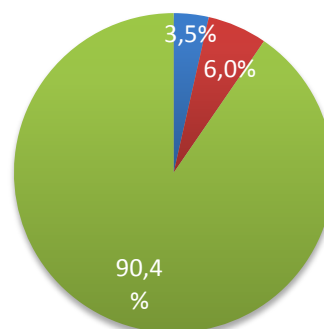
3.1. Em relação às restrições alimentares, observou-se que 91% (n=437) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que assinalaram alguma restrição, 7,7% (n=37) declararam ser intolerantes à lactose, 0,2% (n=1) é intolerante ao glúten e 1% (n=5) apresenta intolerância aos dois componentes de forma simultânea.

Resposta	n	%
Tem intolerância ao glúten	1	0,2%
Tem intolerância à lactose	37	7,7%
Tem intolerância ao glúten e à lactose	5	1,0%
Nenhuma das opções anteriores	437	91,0%
TOTAL	480	100,0%



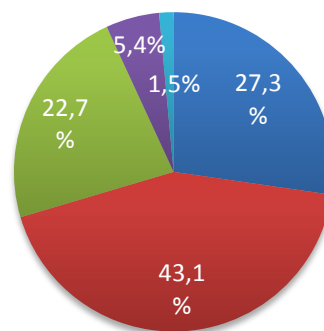
3.2. Em relação às opções alimentares, a maioria dos participantes (90,4%, n=434) relatou não se encaixar dentro das opções disponíveis. 9,5% dos entrevistados (n=46) apontaram ser vegetarianos, dos quais 6% (n=29) se enquadraram no grupo de ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados) e 3,5% (n=17) no grupo de vegetarianos estritos (vegetarianos que não consomem nenhum tipo de alimento de origem animal).

Resposta	n	%
Vegetariano Estrito	17	3,5%
Ovolactovegetariano	29	6,0%
Nenhuma das opções anteriores	434	90,4%
TOTAL	480	100,0%



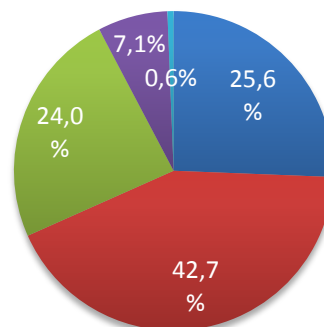
3.3. Em relação à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 70,4% (n=338) de aprovação, 93,1% (n=447) de aceitação e 6,9% (n=33) de reprovação, como é possível deduzir a partir do gráfico abaixo.

Classificação	n	%
Ótima	131	27,3%
Boa	207	43,1%
Aceitável	109	22,7%
Ruim	26	5,4%
Péssima	7	1,5%
TOTAL	480	100,0%



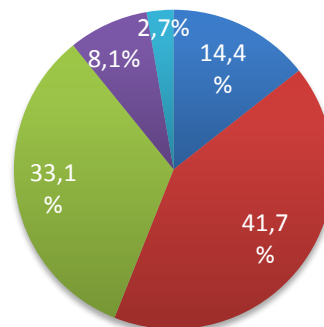
3.4. Quanto à qualidade do atendimento dos funcionários na distribuição de alimentos, foram obtidos 68,3% (n=328) de aprovação e 92,3% (n=443) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 7,7% (n=37). O gráfico a seguir ilustra o mencionado anteriormente.

Classificação	n	%
Ótima	123	25,6%
Boa	205	42,7%
Aceitável	115	24,0%
Ruim	34	7,1%
Péssima	3	0,6%
TOTAL	480	100,0%



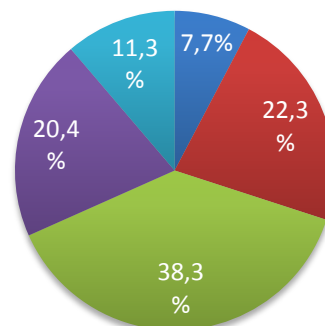
3.5. No que tange à avaliação das características sensoriais – cor, sabor e odor – dos alimentos presentes no cardápio geral, foram obtidos 56% (n=269) de aprovação e 89,2% (n=428) de aceitação. 10,8% (n=52) reprovaram o quesito em questão.

Classificação	n	%
Ótima	69	14,4%
Boa	200	41,7%
Aceitável	159	33,1%
Ruim	39	8,1%
Péssima	13	2,7%
TOTAL	480	100,0%



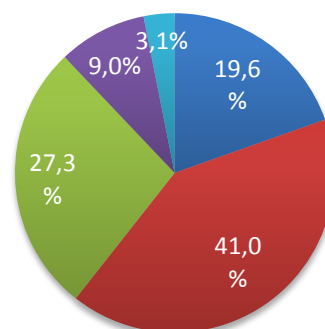
3.6. Em relação à qualidade do suco, 38,3% (n=184) classificaram-na como aceitável, 22,3% (n=107) como boa e 7,7% (n=37) como ótima. O quesito em questão apresentou, portanto, 68,3% (n=328) de aceitação. Agrupando as avaliações tidas como “ruim” e “péssima”, foram verificados 31,7% (n=152) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	37	7,7%
Boa	107	22,3%
Aceitável	184	38,3%
Ruim	98	20,4%
Péssima	54	11,3%
TOTAL	480	100,0%



3.7. A variedade do cardápio foi aprovada por 60,6% (n=291) e aceita por 87,9% (n=422) dos usuários. A reprovação para o item em questão foi de 12,1% (n=58).

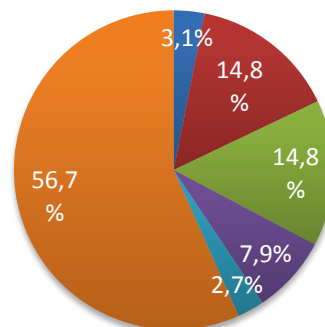
Classificação	n	%
Ótima	94	19,6%
Boa	197	41,0%
Aceitável	131	27,3%
Ruim	43	9,0%
Péssima	15	3,1%
TOTAL	480	100,0%



3.8. 56,7% dos entrevistados (n=272) declararam não optar pela opção vegetariana nas refeições. Apesar de somente 9,5% (n=46) declararem-se vegetarianos, um total de 208 participantes (43,3%) 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, 7,21% (n=15) classificaram-nas como ótimas, 34,13% (n=71) como boas e 34,13% (n=71) como aceitáveis, totalizando 75,5% (n=157) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 24,5% (n=51) de reprovação ao quesito.

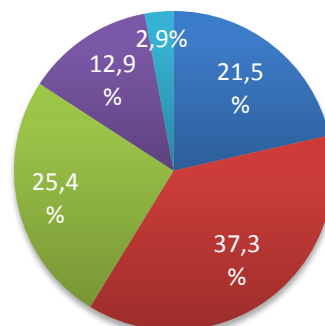
Ao segregar somente o grupo que se declarou vegetariano, 93,5% (n=43) avaliaram o item, cujo resultado aponta para a aceitação de 72,3% (n=34) e reprovação de 19,1% (n=9). Três entrevistados do conjunto (6,5%) assinalaram não optar por esse tipo de refeição (**gráfico não apresentado**).

Classificação	n	%
Ótima	15	3,1%
Boa	71	14,8%
Aceitável	71	14,8%
Ruim	38	7,9%
Péssima	13	2,7%
Não opto por esse tipo de refeição	272	56,7%
TOTAL	480	100,0%



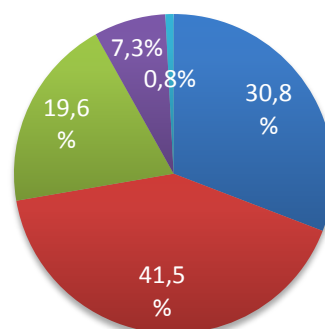
3.9. Quanto à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 58,8% (n=282) de aprovação, 84,2% (n=404) de aceitação e 15,8% (n=76) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	103	21,5%
Boa	179	37,3%
Aceitável	122	25,4%
Ruim	62	12,9%
Péssima	14	2,9%
TOTAL	480	100,0%



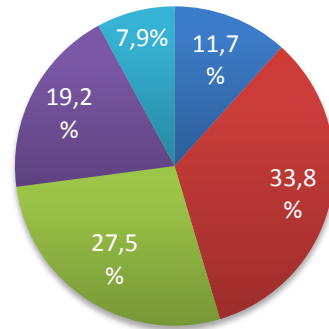
3.10. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 91,9% (n=441) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 8,1% (n=39), como se pode deduzir a partir do gráfico abaixo.

Classificação	n	%
Ótima	148	30,8%
Boa	199	41,5%
Aceitável	94	19,6%
Ruim	35	7,3%
Péssima	4	0,8%
TOTAL	480	100,0%



3.11. De forma geral, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 72,9% (n=350) de aceitação e 27,1% (n=130) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	56	11,7%
Boa	162	33,8%
Aceitável	132	27,5%
Ruim	92	19,2%
Péssima	38	7,9%
TOTAL	480	100,0%

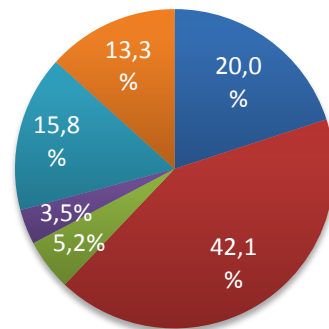


Considerando as respostas dos entrevistados por *campus* específico, foram constatados os seguintes índices para o quesito em questão:

Restaurante Universitário	Aprovação %	Aceitação %	Reprovação %
<i>Campus</i> Santa Mônica	47,5	74,8	25,2
<i>Campus</i> Umuarama	44,0	71,4	28,6
<i>Campus</i> Glória	35,6	64,4	35,6

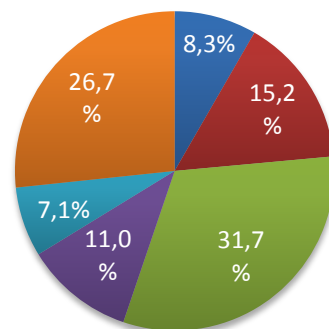
3.12. Ao apontarem o que consideravam ser o **melhor** item do serviço prestado pelo RU, os entrevistados possibilitaram a definição do *ranking* ilustrado abaixo. A qualidade dos alimentos servidos desponta em primeiro lugar (42,1%):

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	96	20,0%
Qualidade dos Alimentos Servidos	202	42,1%
Qualidade do Suco	25	5,2%
Qualidade da Opção Vegetariana	17	3,5%
Limpeza do RU	76	15,8%
Estrutura Física	64	13,3%
TOTAL	480	100,0%



3.13. Segundo os usuários, a qualidade do suco e a estrutura física lideram a listagem de **pior** item do serviço prestado pelo RU (31,7% e 26,7%, respectivamente). O gráfico e a tabela a seguir demonstram o resultado obtido por cada alternativa.

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	40	8,3%
Qualidade dos Alimentos Servidos	73	15,2%
Qualidade do Suco	152	31,7%
Qualidade da Opção Vegetariana	53	11,0%
Limpeza do RU	34	7,1%
Estrutura Física	128	26,7%
TOTAL	480	100,0%



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta útil no gerenciamento dos Restaurantes Universitários, pois reflete a opinião dos usuários acerca dos serviços prestados e permite que a equipe de fiscalização e de gestão tenha conhecimento sobre pontos fortes e fracos de cada unidade, dando suporte para o planejamento estratégico de ações.

Ao comparar a presente pesquisa com a realizada no ano anterior (2018), conclui-se que a maioria dos quesitos analisados foi mais bem avaliada em 2019. Dentre eles enquadram-se a qualidade do suco, a variedade do cardápio, os aspectos sensoriais da opção vegetariana, a limpeza de bandejas, pratos e talheres e a estrutura física (climatização, espaço e conforto). Por outro lado, os tópicos “qualidade do atendimento dos funcionários”, “qualidade dos alimentos servidos” e “limpeza do refeitório” apresentaram índices de aprovação e aceitação ligeiramente inferiores, com consequente aumento no grau de reprovação (vide **ANEXO A**).

Diante da análise acima, é pertinente destacar que a participação de pessoas vinculadas à comunidade acadêmica foi maior em 2018 se comparada à de 2019 (766 e 502 formulários, respectivamente).

Este 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. 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 2019 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)	% (n) (2019)
Qualidade do atendimento dos funcionários**	Aprovação: 80 (427) Aceitação: 95 (507) Reprovação: 4 (21)	Aprovação: 56,1 (385) Aceitação: 84,2 (578) Reprovação: 15,7 (108)	Aprovação: 58,5 (661) Aceitação: 87,4 (987) Reprovação: 12,6 (143)	Aprovação: 71,9 (521) Aceitação: 94,3 (683) Reprovação: 5,7 (41)	Aprovação: 69,4 (333) Aceitação: 92,7 (445) Reprovação: 7,3 (35)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 71 (379) Aceitação: 95 (507) Reprovação: 4 (21)	Aprovação: 68,7 (472) Aceitação: 94,3 (648) Reprovação: 5,7 (39)	Aprovação: 62,5 (706) Aceitação: 90 (1017) Reprovação: 10 (113)	Aprovação: 52,6 (381) Aceitação: 89 (644) Reprovação: 11 (80)	Aprovação: 56 (269) Aceitação: 89,2 (428) Reprovação: 10,8 (52)
Qualidade do suco	Aprovação: 23 (124) Aceitação: 52 (280) Reprovação: 45 (236)	Aprovação: 33,8 (232) Aceitação: 70,3 (483) Reprovação: 29,7 (204)	Aprovação: 31,3 (354) Aceitação: 64 (723) Reprovação: 36 (407)	Aprovação: 27,8 (201) Aceitação: 62,3 (451) Reprovação: 37,7 (273)	Aprovação: 30 (144) Aceitação: 68,3 (328) Reprovação: 31,7 (152)
Variedade do cardápio	Aprovação: 57 (301) Aceitação: 84 (446) Reprovação: 15 (78)	Aprovação: 53 (364) Aceitação: 82,5 (567) Reprovação: 17,5 (120)	Aprovação: 61,2 (692) Aceitação: 86,4 (976) Reprovação: 13,6 (154)	Aprovação: 54,8 (397) Aceitação: 84 (608) Reprovação: 16 (116)	Aprovação: 60,6 (291) Aceitação: 87,9 (422) Reprovação: 12,1 (58)
Sabor da opção vegetariana***	Aprovação: 44 (236) Aceitação: 74 (393) Reprovação: 21 (111)	Aprovação: 30,5 (109) Aceitação: 64,6 (231) Reprovação: 35,4 (127)	Aprovação: 37,5 (211) Aceitação: 71,6 (403) Reprovação: 28,4 (160)	Aprovação: 31,1 (104) Aceitação: 62 (207) Reprovação: 38 (127)	Aprovação: 41,3 (86) Aceitação: 75,5 (157) Reprovação: 24,5 (51)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 82 (434) Aceitação: 95 (501) Reprovação: 4 (22)	Aprovação: 47,6 (321) Aceitação: 72,5 (498) Reprovação: 27,5 (189)	Aprovação: 42,7 (482) Aceitação: 75 (848) Reprovação: 25 (282)	Aprovação: 49,7 (360) Aceitação: 77,9 (564) Reprovação: 22,1(160)	Aprovação: 58,8 (282) Aceitação: 84,2 (404) Reprovação: 15,8 (76)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 85 (450) Aceitação: 97 (513) Reprovação: 2 (11)	Aprovação: 68 (467) Aceitação: 90 (618) Reprovação: 10 (69)	Aprovação: 69 (780) Aceitação: 91,3 (1032) Reprovação: 8,7 (98)	Aprovação: 76 (550) Aceitação: 93,5 (677) Reprovação: 6,5 (47)	Aprovação: 72,3 (347) Aceitação: 91,9 (441) Reprovação: 8,1 (39)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)****	-	Aprovação: 28,9 (198) Aceitação: 59,8 (410) Reprovação: 40,3 (277)	Aprovação: 59,8 (676) Aceitação: 85,1 (962) Reprovação: 14,9 (168)	Aprovação: 41,2 (298) Aceitação: 69,9 (506) Reprovação: 30,1 (218)	Aprovação: 45,4 (218) Aceitação: 72,9 (350) Reprovação: 27,1 (130)

*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.