



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
PRÓ-REITORIA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL
Diretoria de Qualidade de Vida do Estudante
Divisão de Restaurantes Universitários



Relatório sobre a pesquisa de satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários (RUs) dos *campi* Santa Mônica e Umuarama da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) - ANO 2016

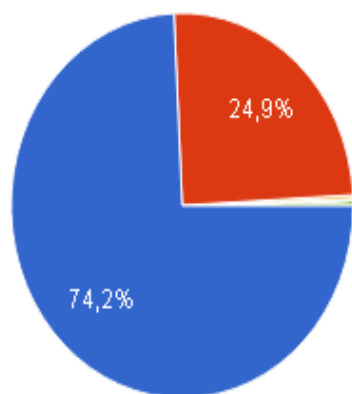
O objetivo desta pesquisa foi avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação ao serviço prestado nos Restaurantes Universitários (RU) dos *campi* Santa Mônica e Umuarama da Universidade Federal de Uberlândia. Dessa forma, é possível obter um diagnóstico do local e investir em ações que busquem 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 nos Restaurantes Universitários dos *campi* Santa Mônica e Umuarama nos dias 27 de junho a 01 de julho, no turno do almoço, e nos dias 27, 29 e 30 de junho no período do jantar. Foram preenchidos 687 questionários.

A maioria das questões estava relacionada à 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 optem por “ruim e péssima”, agregaremos como reprovações.

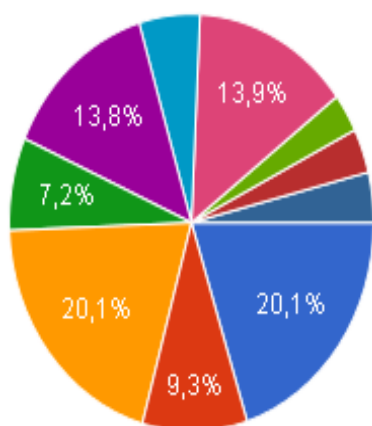
RESULTADOS

1) Dos 687 usuários entrevistados, 510 são estudantes e 171 estudantes bolsistas (74,2% e 24,9%, respectivamente), como é possível verificar no gráfico abaixo.



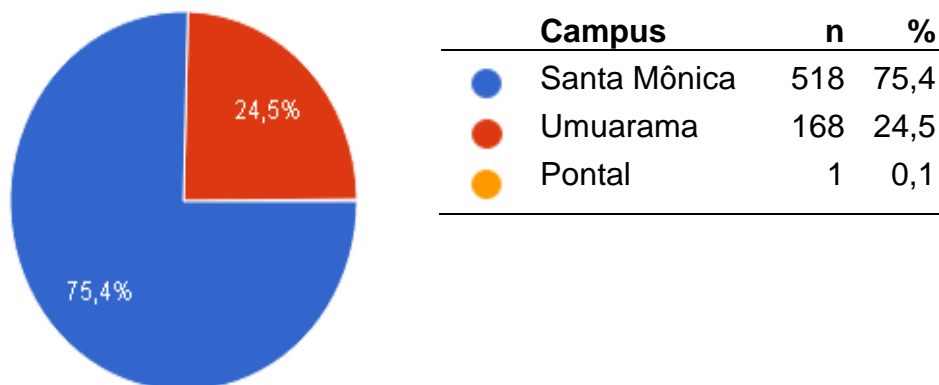
Classificação	n	%
Estudante	510	74,2
Estudante Bolsista	171	24,9
Residente	3	0,4
Técnico-Administrativo	2	0,3
Docente	1	0,1
Funcionário de Terceirizada	0	0
Funcionário de Fundação	0	0
Visitante	0	0

2) Constatou-se que dos 668 usuários que se declararam estudantes, 70,5% (n=470) estão entre o 1º e 5º períodos e 29,6% (n=198) são estudantes do 6º ao 10º período, como mostra o gráfico abaixo.

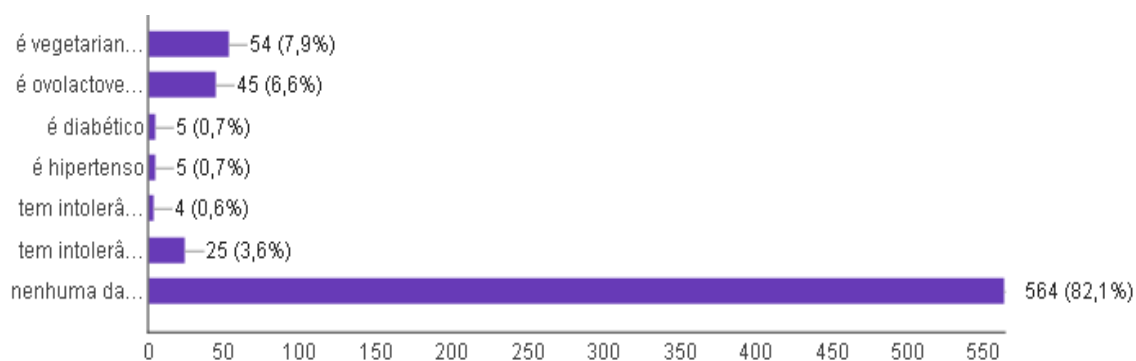


Semestre	n	%
Primeiro	134	20,1
Segundo	62	9,3
Terceiro	134	20,1
Quarto	48	7,2
Quinto	92	13,8
Sexto	36	5,4
Sétimo	93	13,9
Oitavo	20	3
Nono	23	3,4
Décimo	26	3,9

3) Verificou-se que dos 687 entrevistados, 75,4% (n=518) frequentam preferencialmente o RU do campus Santa Mônica e 24,5% (n=168), o RU do campus Umuarama.

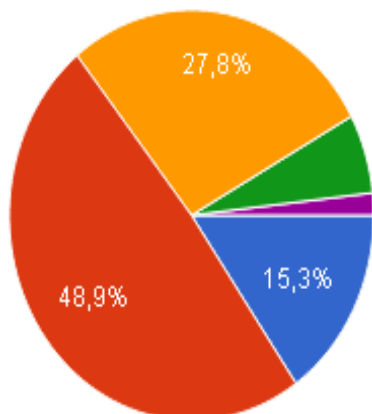


4) Em relação às restrições alimentares, observou-se que dos 687 entrevistados, 82,1% (n=564) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que possuíam alguma restrição, 7,9% (n=54) declararam ser vegetarianos estritos (veganos), 6,6% (n=45) ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados), 3,6% (n=25) intolerantes à lactose, 0,7% (n=5) diabéticos, 0,7% (n=5) hipertensos e 0,6% (n=4) intolerantes a glúten.



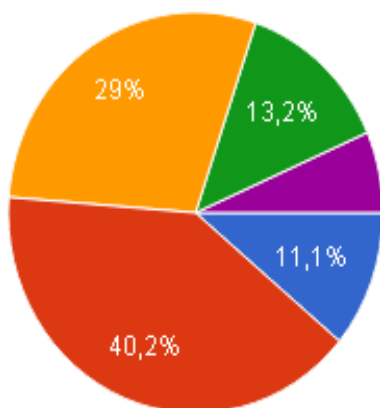
Classificação	n	%
É vegetariano estrito	54	7,9
É vegetariano, mas consome ovos e laticínios	45	6,6
É diabético	5	0,7
É hipertenso	5	0,7
Tem intolerância a glúten	4	0,6
Tem intolerância à lactose	25	3,6
Nenhuma das opções anteriores	564	82,1

5) Em relação à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 64,2% (n=441) de aprovação, 92% (n=632) de aceitação e 8% (n=55) de reprovação, como é possível verificar a partir do gráfico abaixo.



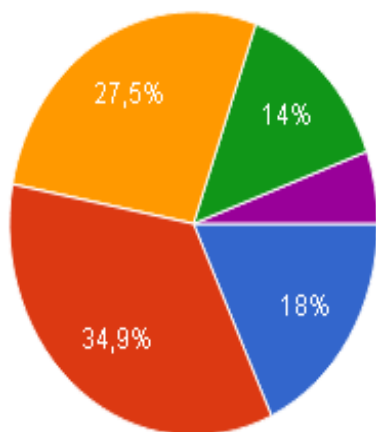
	Classificação	n	%
●	Ótima	105	15,3
●	Boa	336	48,9
●	Aceitável	191	27,8
●	Ruim	43	6,3
●	Péssima	12	1,7

6) Quanto à qualidade do atendimento dos funcionários na distribuição de alimentos, foram obtidos 51,3% (n=352) de aprovação e 80,3% (n=551) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 19,8% (n=136). O gráfico a seguir ilustra o mencionado anteriormente.



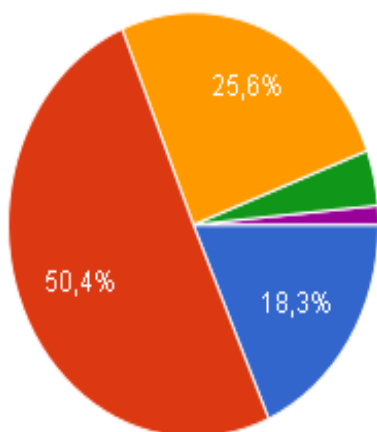
	Classificação	n	%
●	Ótima	76	11,1
●	Boa	276	40,2
●	Aceitável	199	29
●	Ruim	91	13,2
●	Péssima	45	6,6

7) No que tange à qualidade do atendimento no setor de higienização das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos 52,9% (n=364) de aprovação e 80,4% (n=553) de aceitação. 19,5% (n=134) reprovaram o atendimento prestado nesse sentido.



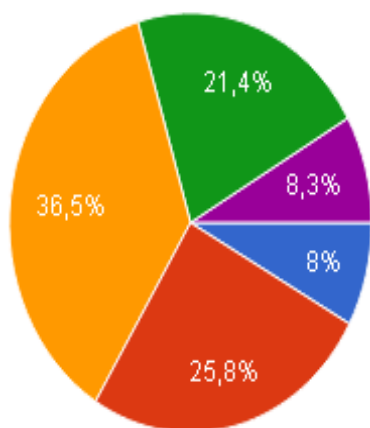
	Classificação	n	%
●	Ótima	124	18
●	Boa	240	34,9
●	Aceitável	189	27,5
●	Ruim	96	14
●	Péssima	38	5,5

8) No quesito qualidade dos alimentos servidos, foram obtidos 68,7% (n=472) de aprovação, 94,3% (n=648) de aceitação e 5,7% (n=39) de reprovação.



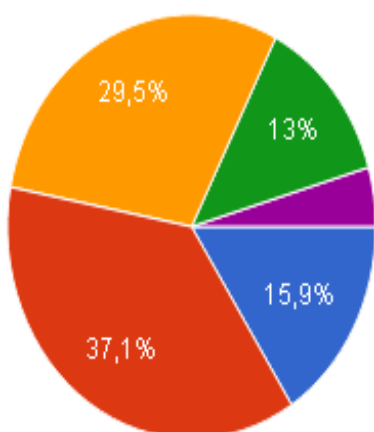
	Classificação	n	%
●	Ótima	126	18,3
●	Boa	346	50,4
●	Aceitável	176	25,6
●	Ruim	29	4,2
●	Péssima	10	1,5

9) Em relação à qualidade do suco, 36,5% (n=251) classificaram como aceitável, 25,8% (n= 177) como boa e 8% (n=55) como ótima. O quesito em questão apresentou, portanto, 70,3% (n=483) de aceitação. Agrupando as avaliações tidas como “ruim” e “péssima”, foi verificado 29,7% (n=204) de reprovação.



Classificação	n	%
Ótima	55	8
Boa	177	25,8
Aceitável	251	36,5
Ruim	147	21,4
Péssima	57	8,3

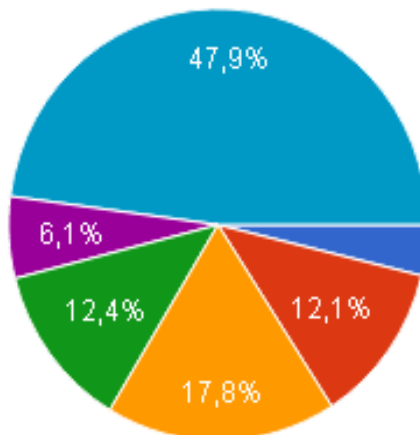
10) A variedade do cardápio foi aprovada por 53% (n=364) e aceita por 82,5% (n=567) usuários. A reprovação para o item em questão foi de 17,5% (n=120).



Classificação	n	%
Ótima	109	15,9
Boa	255	37,1
Aceitável	203	29,5
Ruim	89	13
Péssima	31	4,5

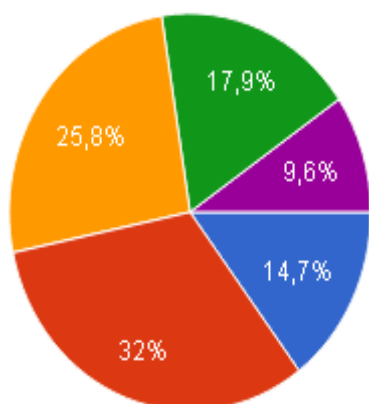
11) 47,9% (n=329) declararam não optar pela opção vegetariana nas refeições. Apesar de apenas 14,5% (n=99) declararem-se vegetarianos (ovolactovegetarianos e veganos), um total de 358 entrevistados (52,1%) realizou a avaliação do sabor da opção vegetariana utilizando as alternativas (“ótimo”, “bom”, “aceitável”, “ruim” e “péssimo”). Levando em consideração apenas essa parcela que procedeu a análise e ajustando os valores presentes no gráfico a seguir, 7,3% (n=26) classificaram o sabor como ótimo, 23,2% (n=83) como bom e 34,1% (n=122) como aceitável, totalizando 64,6% (n=231) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssimo” conferiu um total de 35,4% (n=127) de reprovação ao quesito.

Ao avaliar somente o grupo de entrevistados que se declarou ovolactovegetariano e vegetariano estrito, 58,5% (n=55) aceitaram o sabor da opção vegetariana e 41,5% (n=39) o reprovaram (gráfico não apresentado).



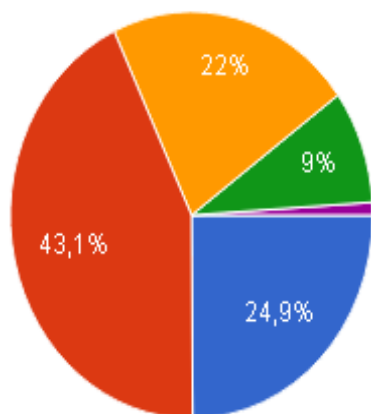
Classificação	n	%
Ótimo	26	3,8
Bom	83	12,1
Aceitável	122	17,8
Ruim	85	12,4
Péssimo	42	6,1
Não opto por esse tipo de refeição	329	47,9

12) Quanto à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 47,6% (n=321) de aprovação, 72,5% (n=498) de aceitação e 27,5% (n=189) de reprovação.



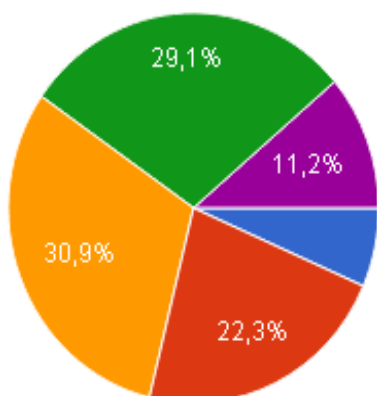
Classificação	n	%
Ótima	101	14,7
Boa	220	32
Aceitável	177	25,8
Ruim	123	17,9
Péssima	66	9,6

13) A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 90% (n=618) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 10% (n=69), como mostra o gráfico abaixo.



Classificação	n	%
Ótima	171	24,9
Boa	296	43,1
Aceitável	151	22
Ruim	62	9
Péssima	7	1

14) A estrutura do RU (climatização, espaço e conforto) obteve 59,8% (n=410) de aceitação e 40,3% (n=277) de reprovação. Ao avaliar separadamente as respostas dos entrevistados que realizam as suas refeições preferencialmente no campus Santa Mônica, 47,87% (n=248) reprovaram esse quesito; em contrapartida, o campus Umuarama apresentou 82,73% (n=139) de aceitação e 17,26% (n = 29) de reprovação para o item em questão (gráfico não apresentado).



Classificação	n	%
Ótima	45	6,6
Boa	153	22,3
Aceitável	212	30,9
Ruim	200	29,1
Péssima	77	11,2

DA ANÁLISE

No quesito em que o usuário podia inserir suas **OBSERVAÇÕES, RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES**, 421 entrevistados deixaram seus comentários, que foram classificados e agrupados em 16 grupos. O

entrevistado poderia fazer diversas colocações em uma única resposta, o que resultou em 672 observações válidas.

O grupo com maior número de comentários (92 comentários – 13,69%) foi sobre o suco, item cujo índice de reprovação foi de 29,7%. A Fundação de Desenvolvimento Agropecuário (FUNDAP/UFU) é o atual fornecedor do concentrado líquido para refresco adoçado dos RUs de Uberlândia. A manipulação dos funcionários do RU se restringe à diluição do concentrado, seguindo as recomendações contidas no rótulo. A equipe da Divisão de Restaurante Universitário (DIVRU) entrou em contato com o fornecedor solicitando adequações na quantidade de açúcar e na consistência do suco fornecido atualmente. Outra providência tomada foi a realização de processo licitatório para a regularização de fornecimento do produto, com a participação de novos fabricantes e adesão de novos sabores de suco para a substituição dos que desagradam grande parcela dos entrevistados (limão, tamarindo e acerola com cenoura). Além disso, verificou-se também a possibilidade de servir suco sem açúcar como opção, porém essa solicitação não pode ser contemplada pela FUNDAP.

Outro grupo com número de comentários expressivos foi em relação à quantidade de alimentos ofertada (84 comentários – 12,5%). Importante mencionar que as únicas preparações a terem quantidades rígidas no porcionamento são o prato principal, a opção vegetariana e a sobremesa. As demais preparações (arroz branco e integral, feijão e suas variações, guarnição, salada, molhos e temperos) são de consumo livre. Caso o usuário deseje uma quantidade maior do que a ofertada, deve solicitar ao colaborador no momento da distribuição. A fim de deixar claro o tamanho definido em contrato, pratos acima das pistas são montados com a porção de referência. O usuário pode solicitar a pesagem da quantidade oferecida caso verifique discrepância entre o exemplo e o servido em seu prato ou bandeja. As nutricionistas da DIVRU fiscalizam e exigem rigor na padronização das medidas.

Com 35,4% de reprovação, o sabor da opção vegetariana foi o terceiro item mais comentado pelos entrevistados (70 comentários – 10,41%). As principais queixas foram em relação à presença de proteína texturizada de soja (PTS) na maioria dos pratos, à falta de variedade no cardápio e à inexistência

de opções veganas, as quais contemplariam também as necessidades dos usuários ovolactovegetarianos. A equipe técnica da DIVRU tem estudado e testado novas preparações no cardápio vegetariano, inclusive receitas veganas sugeridas por usuários. Trata-se de um processo que necessita de tempo para ser executado e de um acordo formal entre a Universidade e a empresa terceirizada.

Comentários em relação à estrutura física e ambiência dos restaurantes (68 comentários – 10,11%) e ao tempo de espera na fila (61 comentários – 9,07%) entraram na lista de maiores reclamações. Esses comentários reforçam o resultado obtido na pergunta sobre o quesito específico (estrutura do RU / climatização, espaço e conforto), com 40,3% de reprovação. Em breve será inaugurado o restaurante provisório do campus Santa Mônica, mais amplo e climatizado. Dessa forma, será possível permitir a reforma do RU Santa Mônica, possibilitando que o espaço físico seja ampliado de maneira significativa para atender à demanda atual. A equipe da DIVRU colabora com estratégias temporárias para minimizar o problema do espaço e das filas, como a entrega de senhas e a solicitação de quatro funcionários fixos na distribuição dos alimentos.

Outro grupo com número de comentários expressivos foi em relação à limpeza de bandejas, pratos e talheres (50 comentários – 7,44%), o qual também apresentou um índice de reprovação considerável (27,5%). Os Restaurantes Universitários possuem máquinas de lavar louças, sendo respeitados os critérios estabelecidos na legislação vigente quanto à higienização dos utensílios. O problema relatado pelos entrevistados (utensílios sujos) aconteceu em função de problemas técnicos na máquina de lavar louças, impossibilitando sua utilização e dificultando a higienização dos pratos, bandejas e talheres. A empresa terceirizada e a equipe de fiscalização da UFU estão se empenhando para solucionar as irregularidades apresentadas nesse sentido.

A variedade do cardápio apresentou 17,5% de reprovação nas perguntas diretas e foi tema de 49 comentários (7,29%). O cardápio do RU segue padrão de distribuição de preparações alimentares de acordo com o que é sugerido na literatura (“*Guia Alimentar para a população brasileira*” e “*Guia Alimentar de dietas vegetarianas para adultos*”). Infelizmente, fatores limitantes

como problemas de entrega de alguns produtos (principalmente hortifrúti) por fornecedores, as limitações de equipamentos e o grande número de refeições servidas diariamente dificultam uma maior flexibilidade do cardápio.

As demais observações, reclamações e/ou sugestões incluem: a) solicitação de melhorias nas características organolépticas (sabor, aroma e textura) e qualidade de alimentos específicos; b) atendimento insatisfatório dos colaboradores junto aos usuários; c) elogios à prestação de serviço; d) pedidos para a retirada de algumas preparações e o retorno de outras; e) sugestões de intervenções necessárias e questionamentos quanto ao preço e horário de funcionamento dos restaurantes; f) descontentamento em relação à mudança de cardápio sem aviso prévio ou falta de reposição de alimentos e materiais descartáveis em tempo hábil; g) inclusão no cardápio de algumas preparações para indivíduos alérgicos ou com intolerância a determinado alimento.

Adicionalmente, ao colocar em pauta a pesquisa de satisfação anterior (2014), é possível compará-la de forma qualitativa com os dados acima apresentados. Contudo, torna-se importante ressaltar que as pesquisas foram realizadas em situações distintas, pois houve alteração da empresa terceirizada e do contrato que rege a prestação de serviços. Com base nos dados da tabela 1 (ANEXO A), é possível estabelecer as seguintes conclusões: a) os itens “qualidade do atendimento dos funcionários”, “sabor da opção vegetariana”, “limpeza de pratos, bandejas e talheres” e “limpeza do refeitório” apresentaram aumento no índice de reprovação e diminuição dos demais (aprovação e aceitação); b) a qualidade do suco foi melhor avaliada na presente pesquisa, com aprovação e aceitação superiores, ainda que tenha sido o quesito com maior número de comentários negativos; c) os itens “variedade do cardápio” e “qualidade dos alimentos servidos” apresentaram índices semelhantes em ambos os anos avaliados; e d) a estrutura física e a ambiência dos restaurantes universitários não podem ser comparadas, haja vista tal pergunta objetiva ter sido incluída apenas no novo questionário.

Finalmente, com o objetivo de divulgar os resultados da pesquisa, o presente relatório e comentários dos usuários serão encaminhados 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 2014 e 2016 dos Restaurantes Universitários dos *campi* Santa Mônica e Umuarama, 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: 80 (427) Aceitação: 95 (507) Reprovação: 4 (21)	Qualidade do atendimento dos funcionários*	Aprovação: 56,1 (385) Aceitação: 84,2 (578) Reprovação: 15,7 (108)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 71 (379) Aceitação: 95 (507) Reprovação: 4 (21)	Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 68,7 (472) Aceitação: 94,3 (648) Reprovação: 5,7 (39)
Qualidade do suco	Aprovação: 23 (124) Aceitação: 52 (280) Reprovação: 45 (236)	Qualidade do suco	Aprovação: 33,8 (232) Aceitação: 70,3 (483) Reprovação: 29,7 (204)
Variedade do cardápio	Aprovação: 57 (301) Aceitação: 84 (446) Reprovação: 15 (78)	Variedade do cardápio	Aprovação: 53 (364) Aceitação: 82,5 (567) Reprovação: 17,5 (120)
Sabor da opção vegetariana**	Aprovação: 44 (236) Aceitação: 74 (393) Reprovação: 21 (111)	Sabor da opção vegetariana***	Aprovação: 30,5 (109) Aceitação: 64,6 (231) Reprovação: 35,4 (127)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 82 (434) Aceitação: 95 (501) Reprovação: 4 (22)	Limpeza das bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 47,6 (321) Aceitação: 72,5 (498) Reprovação: 27,5 (189)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 85 (450) Aceitação: 97 (513) Reprovação: 2 (11)	Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 68 (467) Aceitação: 90 (618) Reprovação: 10 (69)
-	-	Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 28,9 (198) Aceitação: 59,8 (410) Reprovação: 40,3 (277)

*Índices finais 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).

**Pergunta objetiva apresenta as alternativas “ótimo”, “bom”, “aceitável”, “ruim” e “péssimo”.

***Pergunta objetiva apresenta 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.

