

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS - UFGD
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS -
PROAE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – RESTAURANTE
UNIVERSITÁRIO/UFGD – SEGUNDO SEMESTRE/2018

Agosto de 2018

INTRODUÇÃO

Título: Pesquisa de Satisfação – Restaurante Universitário/UFGD – Julho 2018

O presente relatório é fruto da consulta aos usuários do Restaurante Universitário da UFGD. A participação do usuário em informar suas impressões sobre o Restaurante Universitário serão utilizadas para (re)pensar as políticas alimentares e ações da PROAE (especialmente como um subsídio para o planejamento do uso dos recursos do PNAES). Trata-se de uma política permanente de (re)avaliação continuada sobre a satisfação dos usuários para melhor planejamento das ações alimentares na UFGD.

Este documento apresenta os resultados obtidos com as consultas ao usuário, por meio de questões planejadas e desenvolvidas pela Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis - PROAE, que objetiva implementar, fiscalizar e analisar a viabilidade dos serviços prestados pelo Restaurante Universitário (RU).

Relevante destacar a condução da pesquisa, cujas estratégias e ações desenvolvidas, sumariamente, compreenderam:

- o levantamento das informações sobre as impressões dos usuários;
- a aplicação de pesquisa diagnóstica junto à comunidade universitária, para tabulação dos dados e a análise dos resultados;
- o levantamento de informações objetivas que possam instruir a melhoria do serviço prestado pelo Restaurante Universitário;
- a busca de dados que contribuam para uma proposição de diretrizes gerais que orientem as políticas de exploração e funcionamento do RU, bem como das políticas alimentares; e
- obter subsídios para possível renovação do contrato de exploração do Restaurante Universitário, bem como apresentar diretrizes para reelaboração da minuta de Edital futuras seleções de empresas que irão fornecer as refeições.

Dados técnicos:

Meses de consulta: julho/agosto de 2018.

Total de participantes: 147.

Questionário realizado via aplicativo: Formulários Google.

METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação elaborada pela Pró-reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis foi aplicada via formulários Google, após ampla divulgação aos usuários do RU, por meio de e-mail, Portal da UFGD, página da UFGD nas redes sociais e cartazes espalhados pela Universidade.

Cada pergunta tem peso máximo de 3 pontos, sendo a pontuação distribuída como segue:

- Sempre/ótimo = 3 pontos
- Quase sempre/bom = 2 pontos
- Quase nunca/regular = 1 pontos
- Nunca/fraco = 0 ponto

Após tabulado os dados, a empresa foi classificada como segue:

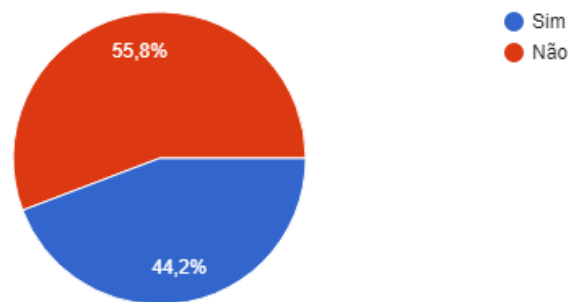
- Ótimo: 80 a 100 pontos
- Bom: 50 a 79 pontos
- Insatisfatório: abaixo de 50 pontos

RESULTADOS

Resultado Geral Apresentado em Gráficos

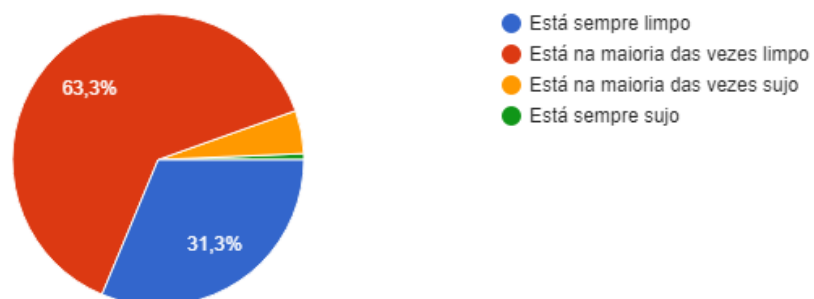
Você conhece o Termo de Referência e o Contrato que estabelecem a aplicação do cardápio e a prestação d...s no Restaurante Universitário/UGD?

147 respostas



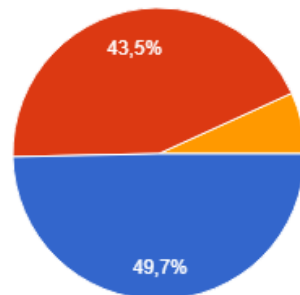
1) Quanto à limpeza do refeitório:

147 respostas



2) Quanto à limpeza dos pratos:

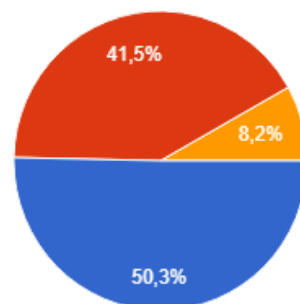
147 respostas



- Estão sempre limpos
- Estão na maioria das vezes limpos
- Estão na maioria das vezes sujos
- Estão sempre sujos

3) Quanto à limpeza dos talheres e utensílios:

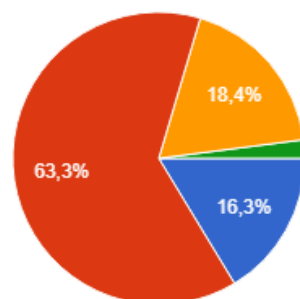
147 respostas



- Estão sempre limpos
- Estão na maioria das vezes limpos
- Estão na maioria das vezes sujos
- Estão sempre sujos

4) Quanto à limpeza dos balcões de alimentos:

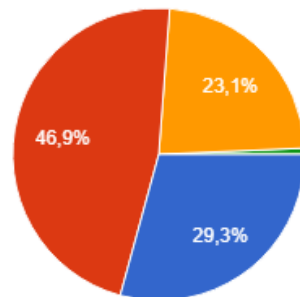
147 respostas



- Estão sempre limpos
- Estão na maioria das vezes limpos
- Estão na maioria das vezes sujos
- Estão sempre sujos

5) Quanto à limpeza das suqueiras:

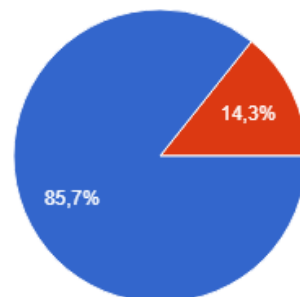
147 respostas



- Estão sempre limpas
- Estão na maioria das vezes limpas
- Estão na maioria das vezes sujas
- Estão sempre sujas

6) Quanto ao uso de uniforme pelos funcionários do Restaurante Universitário:

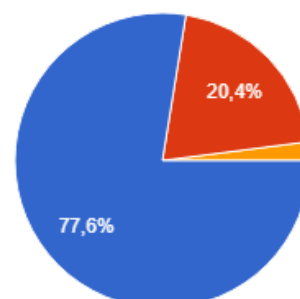
147 respostas



- Os funcionários sempre usam
- Os funcionários nem sempre usam
- Os funcionários quase nunca usam
- Os funcionários nunca usam

7) Quanto ao uso de luvas e toucas pelos funcionários do Restaurante Universitário que servem alimentos:

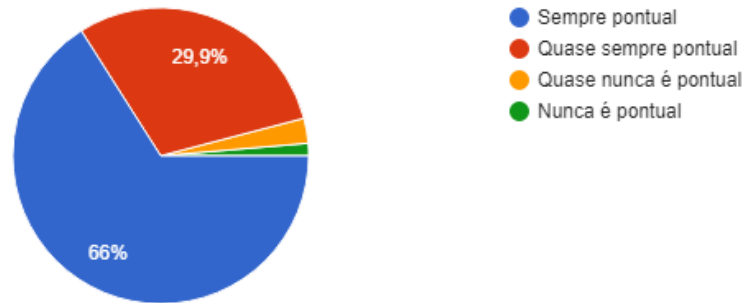
147 respostas



- Os funcionários sempre usam
- Os funcionários nem sempre usam
- Os funcionários quase nunca usam
- Os empregados nunca usam

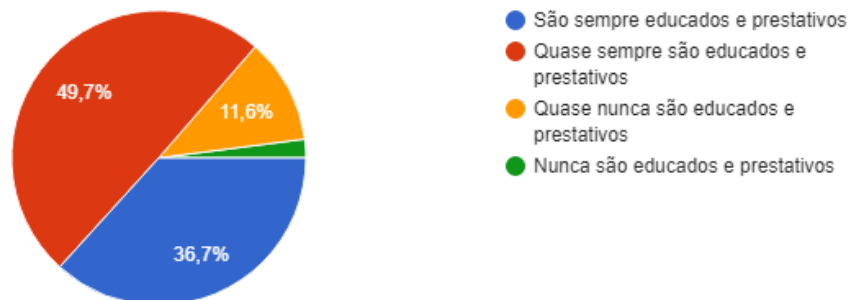
8) O horário de abertura do Restaurante Universitário é 06h45min para o café da manhã; 10h20min para o almoço ...rtura, o Restaurante Universitário é:

147 respostas



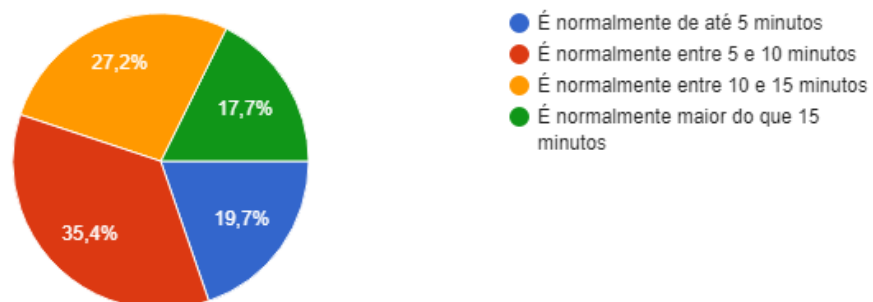
9) Em relação ao comportamento dos funcionários do Restaurante Universitário:

147 respostas



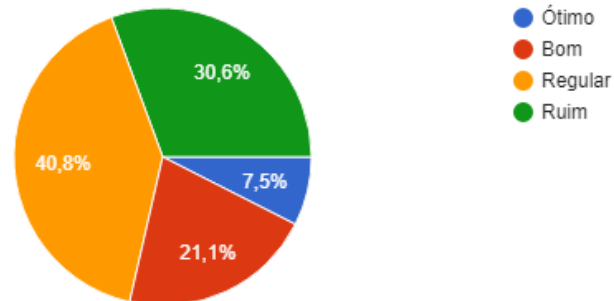
10) Em relação ao tempo médio que você espera na fila do Restaurante Universitário, em dias normais (dias e...os eventos que não as aulas normais):

147 respostas



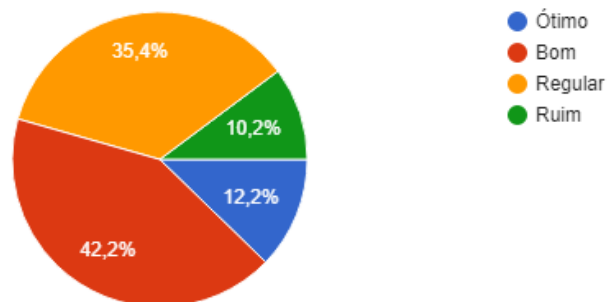
11) Sabor das refeições:

147 respostas



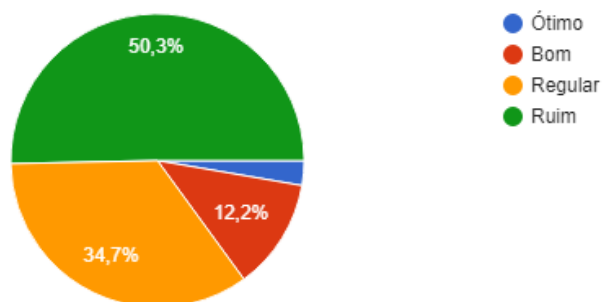
12) Temperatura das Refeições:

147 respostas



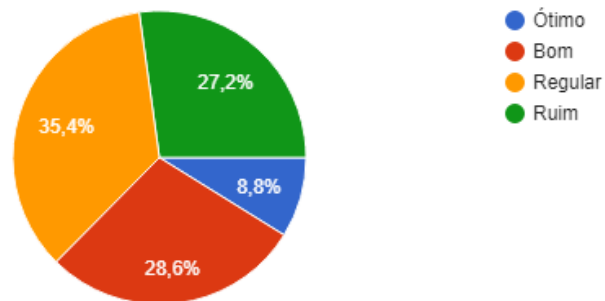
13) Sabor do Suco:

147 respostas



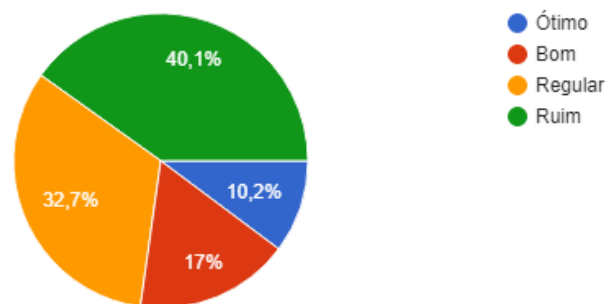
14) Temperatura do Suco:

147 respostas



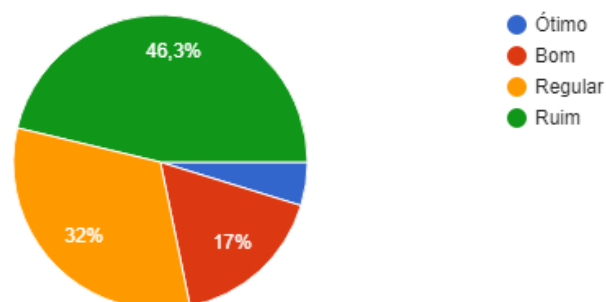
15) Variação dos alimentos no cardápio da semana:

147 respostas



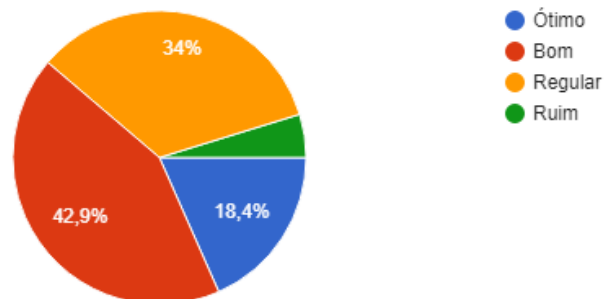
16) Qualidade do prato principal (carne / opção sem carne):

147 respostas



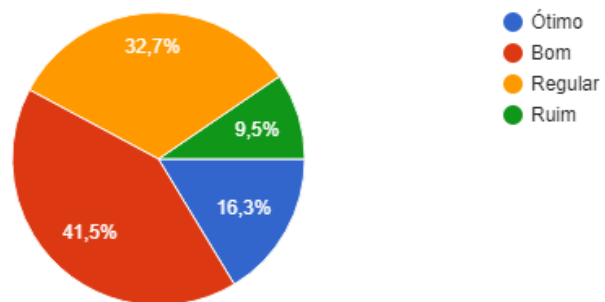
17) Qualidade do prato base (arroz branco):

147 respostas



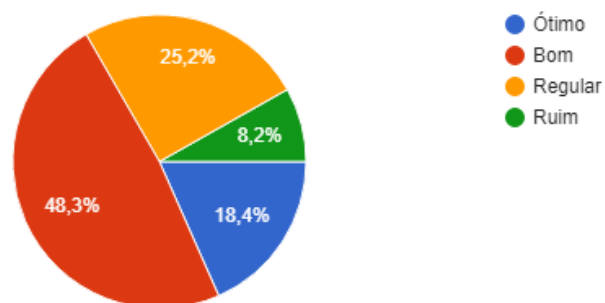
18) Qualidade do prato base (arroz integral):

147 respostas



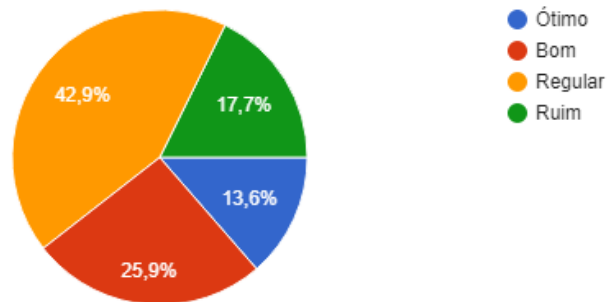
19) Qualidade do prato base (feijão):

147 respostas



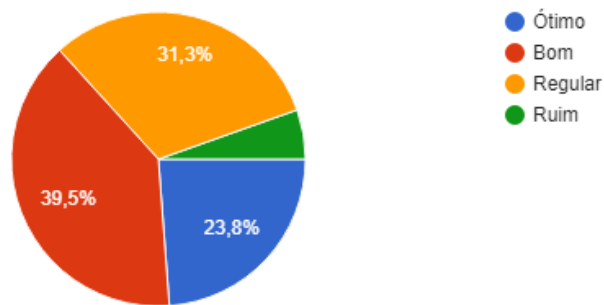
20) Qualidade da guarnição (ex.: farofa, purê, macarrão...):

147 respostas



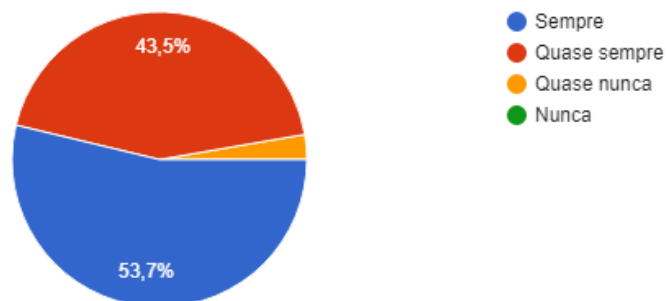
21) Qualidade da salada:

147 respostas



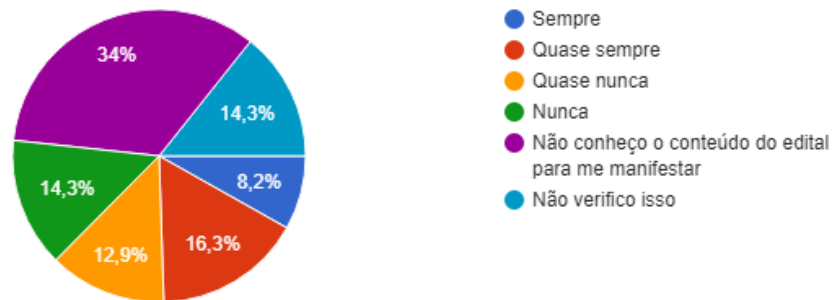
22) Os complementos (azeite, sal e vinagre) utilizados para temperar saladas estão disponíveis:

147 respostas



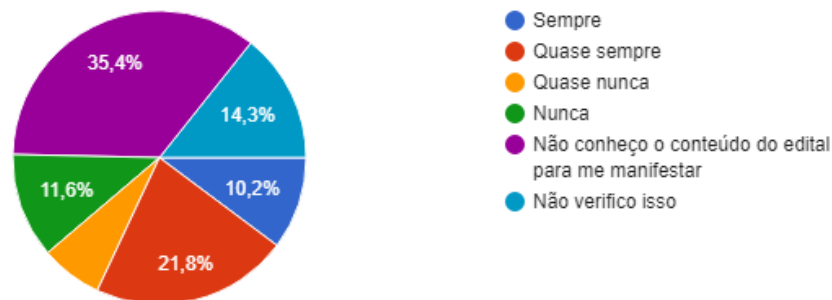
23) As porções do prato principal (carne bovina, suína, frango, peixe e opção sem carne) são servidas de acor...quantidade (peso) previsto no Edital:

147 respostas



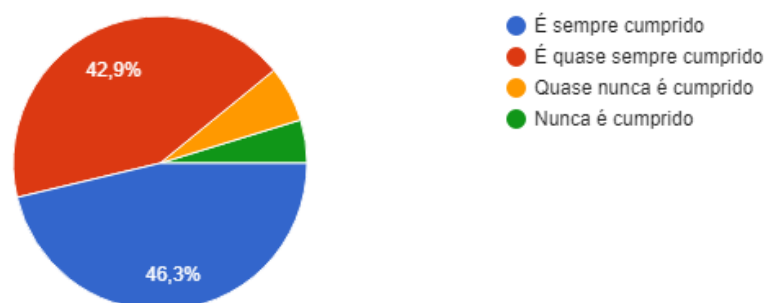
24) As porções de guarnições (farofa, suflê, polenta, purês, cremes, preparações com hortaliças) são servid...quantidade (peso) previsto no Edital:

147 respostas



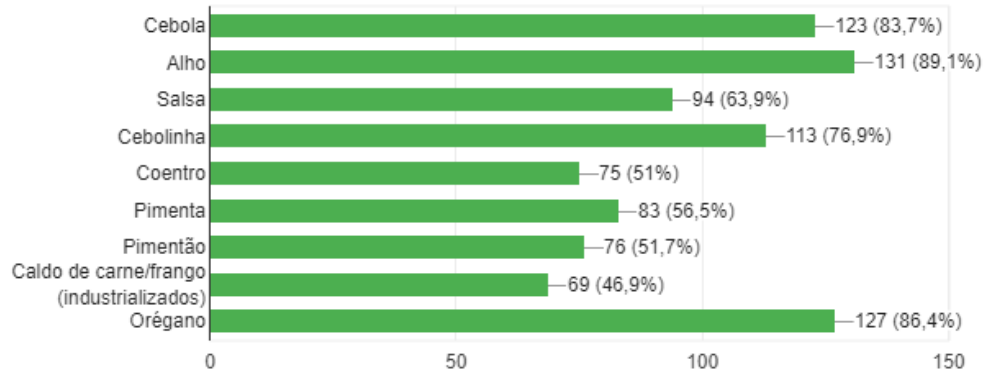
Em relação ao cumprimento do cardápio previsto para o dia:

147 respostas



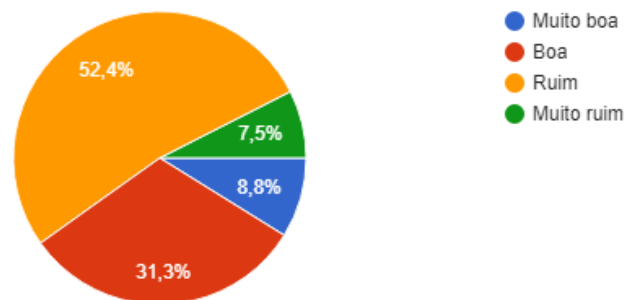
Marque as opções de tempero que você gosta:

147 respostas



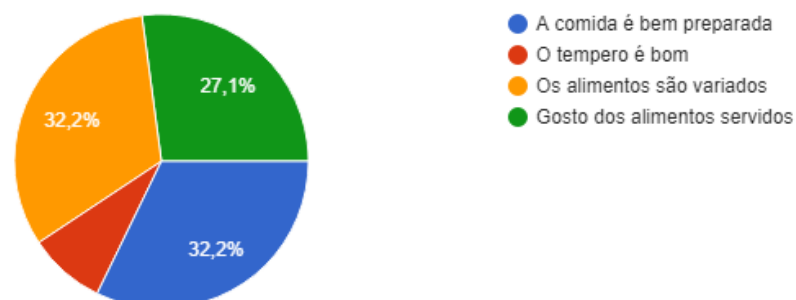
De modo geral, você considera a refeição no Restaurante Universitário:

147 respostas



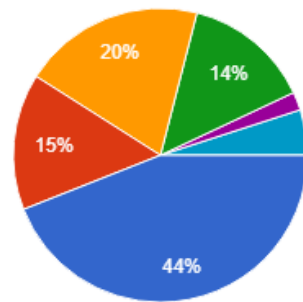
Se você respondeu na pergunta acima que considera a refeição no Restaurante Universitário BOA ou MUITO BOA, informe o motivo:

59 respostas



Se você respondeu na pergunta acima que considera a refeição no Restaurante Universitário RUIM ou MUITO RUIM, informe o motivo:

100 respostas



- A comida não é bem preparada
- O tempero não é bom
- Os alimentos não são variados
- Só servem um tipo de carne, diariamente
- Só servem dois tipos de salada, diariamente
- Não gosto dos alimentos servidos

Resultado Geral Apresentado em Tabela

		Pontos	N pessoas	Total pontos	Resultado (%)	Pontuação máxima
1)	Quanto à limpeza do refeitório:					
a)	Está sempre limpo	3	46	138		
b)	Está na maioria das vezes limpo	2	93	186		
c)	Está na maioria das vezes sujo	1	7	7		
d)	Está sempre sujo	0	1	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	331	75,06	441
2)	Quanto à limpeza dos pratos:					
a)	Estão sempre limpos	3	73	219		
b)	Estão na maioria das vezes limpos	2	64	128		
c)	Estão na maioria das vezes sujos	1	10	10		
d)	Estão sempre sujos	0	0	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	357	80,95	441
3)	Quanto à limpeza dos talheres e utensílios:					
a)	Estão sempre limpos	3	74	222		
b)	Estão na maioria das vezes limpos	2	61	122		
c)	Estão na maioria das vezes sujos	1	12	12		
d)	Estão sempre sujos	0	0	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	356	80,73	441
4)	Quanto à limpeza dos balcões de alimentos:					
a)	Estão sempre limpos	3	24	72		
b)	Estão na maioria das vezes limpos	2	93	186		
c)	Estão na maioria das vezes sujos	1	27	27		
d)	Estão sempre sujos	0	3	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	285	64,63	441
5)	Quanto à limpeza das suqueiras:					
a)	Estão sempre limpas	3	43	129		
b)	Estão na maioria das vezes limpas	2	69	138		
c)	Estão na maioria das vezes sujas	1	34	34		
d)	Estão sempre sujas	0	1	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	301	68,25	441
6)	Quanto ao uso de uniformes pelos funcionários do RU:					
a)	Os funcionários sempre usam	3	126	378		
b)	Os funcionários nem sempre usam	2	21	42		
c)	Os funcionários quase nunca usam	1	0	0		
d)	Os funcionários nunca usam	0	0	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	420	95,24	441
7)	Quanto ao uso de luvas e toucas pelos funcionários do RU:					
a)	Os funcionários sempre usam	3	114	342		
b)	Os funcionários nem sempre usam	2	30	60		
c)	Os funcionários quase nunca usam	1	3	3		
d)	Os funcionários nunca usam	0	0	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	405	91,84	441
8)	Quanto a pontualidade na abertura:					
a)	Sempre pontual	3	97	291		
b)	Quase sempre pontual	2	44	88		
c)	Quase nunca é pontual	1	4	4		
d)	Nunca é pontual	0	2	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	383	86,85	441
9)	Em relação ao comportamento dos funcionários do RU:					
a)	São sempre educados e prestativos	3	54	162		
b)	Quase sempre são educados e prestativos	2	73	146		
c)	Quase nunca são educados e prestativos	1	17	17		
d)	Nunca são educados e prestativos	0	3	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	325	73,70	441
10)	Em relação ao tempo médio que você espera na fila do RU:					
a)	É normalmente de até 5 minutos	3	29	87		
b)	É normalmente entre 5 e 10 minutos	2	52	104		
c)	É normalmente entre 10 e 15 minutos	1	40	40		
d)	É normalmente maior do que 15 minutos	0	26	0		
TOTAL POR PERGUNTA			147	231	52,38	441

11) Sabor das refeições:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	11	33		
b) Bom	2	31	62		
c) Regular	1	60	60		
d) Ruim	0	45	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	155	35,15	441
12) Temperatura das refeições:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	18	54		
b) Bom	2	62	124		
c) Regular	1	52	52		
d) Ruim	0	15	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	230	52,15	441
13) Sabor do suco:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	4	12		
b) Bom	2	18	36		
c) Regular	1	51	51		
d) Ruim	0	74	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	99	22,45	441
14) Temperatura do suco:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	13	39		
b) Bom	2	42	84		
c) Regular	1	52	52		
d) Ruim	0	40	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	175	39,68	441
15) Variação dos alimentos no cardápio da semana:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	15	45		
b) Bom	2	25	50		
c) Regular	1	48	48		
d) Ruim	0	59	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	143	32,43	441
16) Qualidade do prato principal:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	7	21		
b) Bom	2	25	50		
c) Regular	1	47	47		
d) Ruim	0	68	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	118	26,76	441
17) Qualidade do prato base (arroz branco):	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	27	81		
b) Bom	2	63	126		
c) Regular	1	50	50		
d) Ruim	0	7	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	257	58,28	441
18) Qualidade do prato base (arroz integral):	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	24	72		
b) Bom	2	61	122		
c) Regular	1	48	48		
d) Ruim	0	14	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	242	54,88	441
19) Qualidade do prato base (feijão):	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	27	81		
b) Bom	2	71	142		
c) Regular	1	37	37		
d) Ruim	0	12	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	260	58,96	441
20) Qualidade da guarnição:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	20	60		
b) Bom	2	38	76		
c) Regular	1	63	63		
d) Ruim	0	26	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	199	45,12	441
21) Qualidade da salada:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Ótimo	3	35	105		
b) Bom	2	58	116		
c) Regular	1	46	46		
d) Ruim	0	8	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	267	60,54	441

22) Os complementos utilizados para temperar saladas estão disponíveis:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Sempre	3	79	237		
b) Quase sempre	2	64	128		
c) Quase nunca	1	4	4		
d) Nunca	0	0	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	369	83,67	441
23) As porções do prato principal são servidos de acordo com a quantidade previsto no edital:	Pontos	N pessoas	Total pontos	N pessoas	
a) Sempre	3	12	36		
b) Quase sempre	2	24	48	76	
c) Quase nunca	1	19	19		
d) Nunca	0	21	0		
e) Não conheço o conteúdo do edital para me manifestar	0	50	0		
f) Não verifico isso	0	21	0	71	
TOTAL POR PERGUNTA		147	103	45,18	228
24) As porções das guarnições são servidos de acordo com a quantidade previsto no edital:	Pontos	N pessoas	Total pontos	N pessoas	
a) Sempre	3	15	45		
b) Quase sempre	2	32	64	74	
c) Quase nunca	1	10	10		
d) Nunca	0	17	0		
e) Não conheço o conteúdo do edital para me manifestar	0	52	0		
f) Não verifico isso	0	21	0	73	
TOTAL POR PERGUNTA		147	119	53,60	222
25) Em relação ao cumprimento do cardápio previsto para o dia:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) É sempre cumprido	3	68	204		
b) É quase sempre cumprido	2	63	126		
c) Quase nunca é cumprido	1	9	9		
d) Nunca é cumprido	0	7	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	339	76,87	441
26) De modo geral, você considera a refeição no Restaurante Universitário:	Pontos	N pessoas	Total pontos		
a) Muito boa	3	13	39		
b) Boa	2	46	92		
c) Ruim	1	77	77		
d) Muito ruim	0	11	0		
TOTAL POR PERGUNTA		147	208	47,17	441
RESULTADO FINAL			6677	60,51	11034

A empresa obteve pontuação geral de 60,51 sendo classificada como boa. Porém obteve resultado insatisfatório (abaixo de 50 pontos) nos itens sabor das refeições, sabor do suco, temperatura do suco, variação dos alimentos no cardápio, qualidade do prato principal, qualidade da guarnição, as porções do prato principal são servidas de acordo com previsto no edital, e de modo geral você considera a refeição no Restaurante Universitário.

O resultado da Pesquisa foi repassado para a empresa Prato Certo a fim de que melhorem os itens com resultado insatisfatório.