



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO – RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO/UFGD –
PRIMEIRO SEMESTRE/2024**

Divisão de Alimentação e Moradia Estudantil
(DAME)

Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis
(PROAE)

Para informações, dúvidas, sugestões entre em
contato conosco: Telefone: 3410-2735

E-mails: proae.dame@ufgd.edu.br

Endereço: PROAE - Unidade II

Pesquisa realizada em 24/01/2024



INTRODUÇÃO

Esta pesquisa foi realizada com o intuito de identificar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Restaurante Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados. A participação do usuário em informar suas impressões sobre o Restaurante Universitário serão utilizadas para (re)pensar as políticas alimentares e ações da Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis - PROAE (especialmente como um subsídio para o planejamento do uso dos recursos do Plano Nacional de Assistência Estudantil - PNAES). Trata-se de uma política permanente de (re)avaliação contínua sobre a satisfação dos usuários para melhor planejamento das ações alimentares na UFGD.

É 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
- a obtenção de subsídios para possível renovação do contrato de exploração do Restaurante Universitário, bem como a apresentação de diretrizes para reelaboração da minuta de Edital para futuras seleções de empresas que irão fornecer as refeições.



METODOLOGIA

Ao total, foram aplicados 153 questionários, tendo em vista a média diária de 1.023 refeições servidas no Restaurante Universitário da UFGD nos períodos de julho de 2023 a janeiro de 2024.

O questionário abordou os seguintes aspectos: qualidade no atendimento; qualidade dos alimentos do almoço e jantar; qualidade das bebidas; higiene e limpeza.

Os graus avaliados variam entre muito insatisfeito e muito satisfeito, conforme descrito:

1 – Muito insatisfeito

2 – Insatisfeito

3 – Neutro

4 – Satisfeito

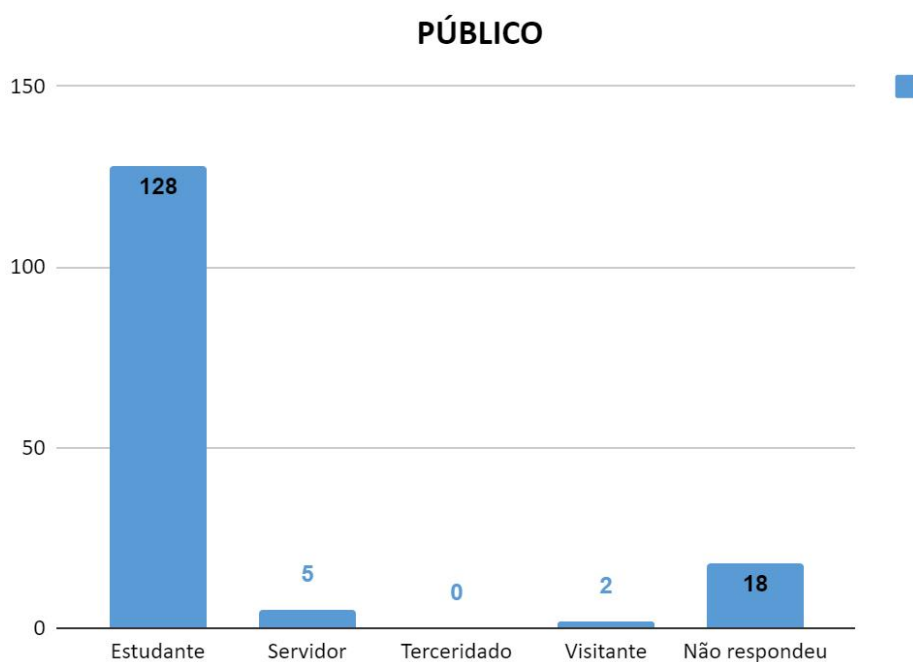
5 – Muito satisfeito

***NSA – Não se aplica, pois não posso julgar por nunca ter observado/experimentado**



RESULTADOS

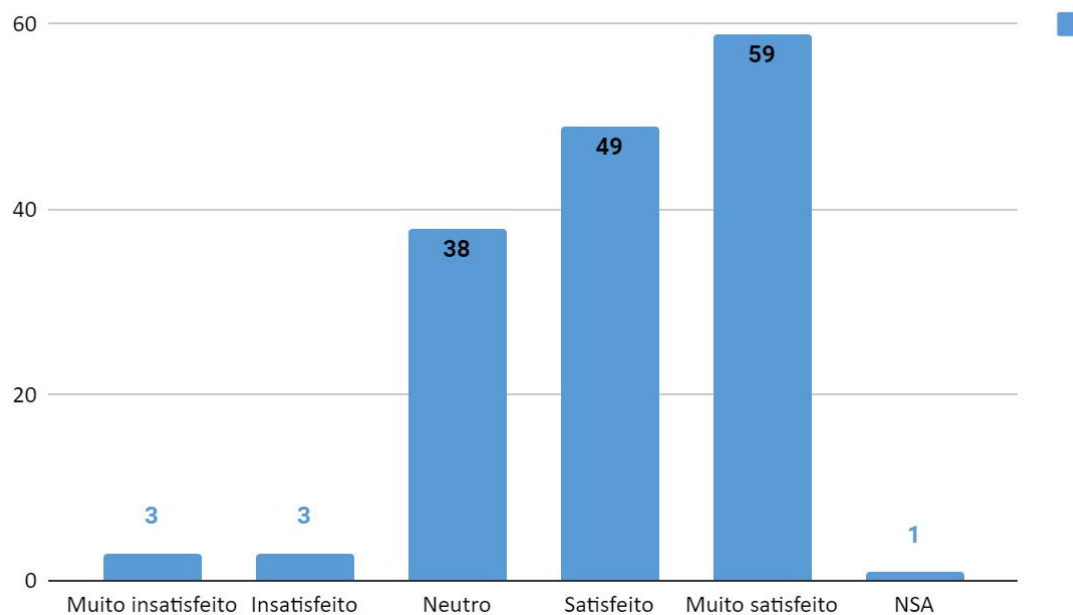
Um total de 153 pessoas responderam esta pesquisa de satisfação, sendo que a maioria dos participantes eram estudantes 83,66% (n=128), enquanto 3,26% de servidores (n=5), 1,30% de visitantes (n=2) e aproximadamente 11,76% (n=18) dos participantes não se identificaram.



No quesito **qualidade no atendimento**, foram avaliados dois itens: a cordialidade dos funcionários e a apresentação dos funcionários (uso de uniforme, crachá, luva, touca ou proteção nos cabelos).



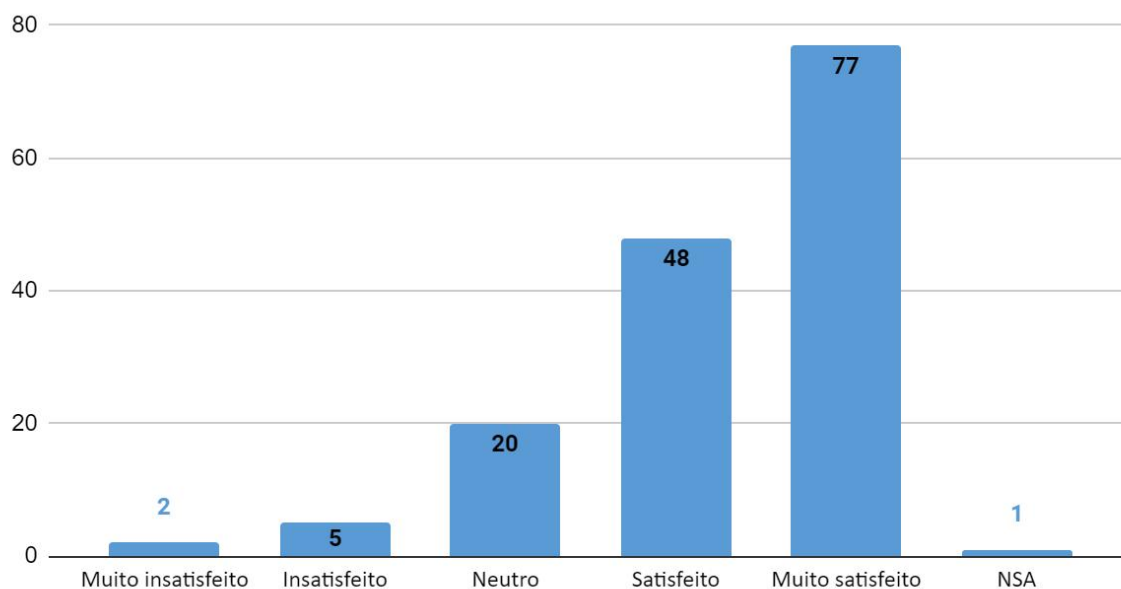
QUALIDADE NO ATENDIMENTO - CORDIALIDADE



A maioria dos usuários do RU (70,58%), estão muito satisfeitos (38,56%) ou satisfeitos (32,02%) com a **cordialidade** dos funcionários da cessionária. Alguns usuários elogiaram a cordialidade da equipe “gosto das funcionárias do noturno” e “a tia que serve mistura é muito gentil”. Porém não podemos deixar de pontuar que, por mais que sejam minoria, cerca de 3,92% dos usuários estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a cordialidade dos funcionários e deixaram reclamações como: “melhor o atendimento dos funcionários”



QUALIDADE NO ATENDIMENTO- APRESENTAÇÃO

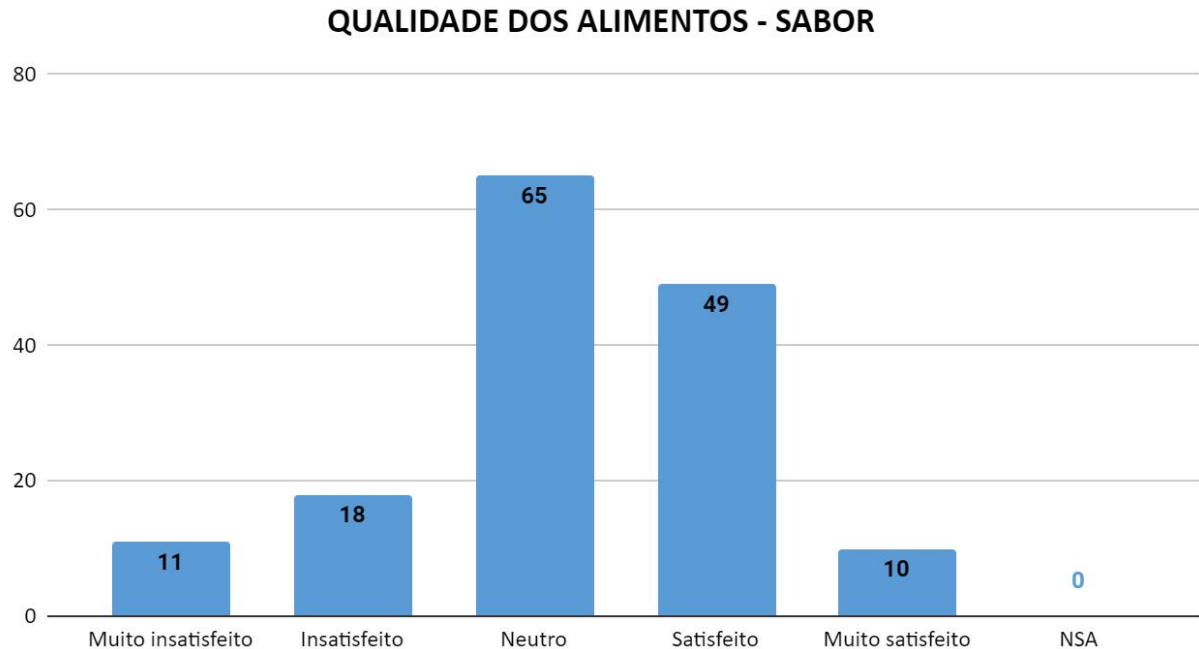


Quanto à **apresentação** dos funcionários, foram avaliados quesitos como uso de uniforme, crachá, luva, touca ou proteção nos cabelos, a maioria dos usuários (81,69%) estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Apenas 4,57% dos respondentes disseram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Tivemos a seguinte reclamação: “apresentação dos funcionários melhor”



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Em relação à **qualidade dos alimentos do almoço e jantar** oferecidos, foram observados os itens sabor, aparência, temperatura, cozimento e variedade.



Apenas 38,56% dos consumidores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o **sabor** dos alimentos oferecidos no almoço ou jantar. Porém, 42,48% dos entrevistados se mantiveram neutros e 18,95% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o sabor.

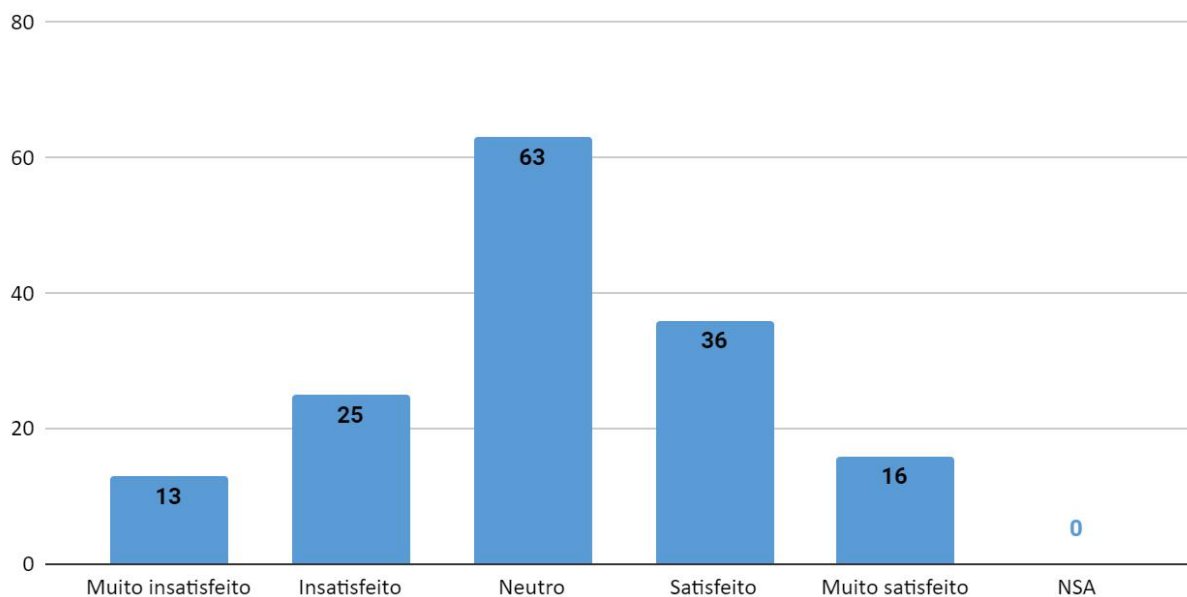
Foram recebidas críticas dos usuários como “Botar mais alho no arroz e temperar melhor a carne”, “Mudar alguns preparos, por exemplo almeirão e chicória apenas rasgada é horrível, amargo. Por vezes alimentos muitos salgados, ou sem sal, e muito cozidos (carne quase sempre tem textura de isopor)”, “Melhorar a qualidade da carne e das opções vegetarianas”, “Aumentar quantidade de carne”; “Servem pouca carne para a gente”; “Atentar para quantidade de gordura ou osso na carne. As vezes quase não vem carne no que foi servido”, “As saladas precisam melhorar, estão sempre amargas”

As maiores reclamações foram acerca do sabor e porcionamento da proteína oferecida e da falta de variedade de saladas.

Apesar das críticas, podemos destacar alguns elogios: “Agradeço dos colaboradores pela disposição e cuidado nos preparos dos alimentos. Cozinhar é um ato de amor” “Muito bom o purê de batata hmmm purê”, “Muito boa a carne assada amo carne assada hmmm carne assada”.



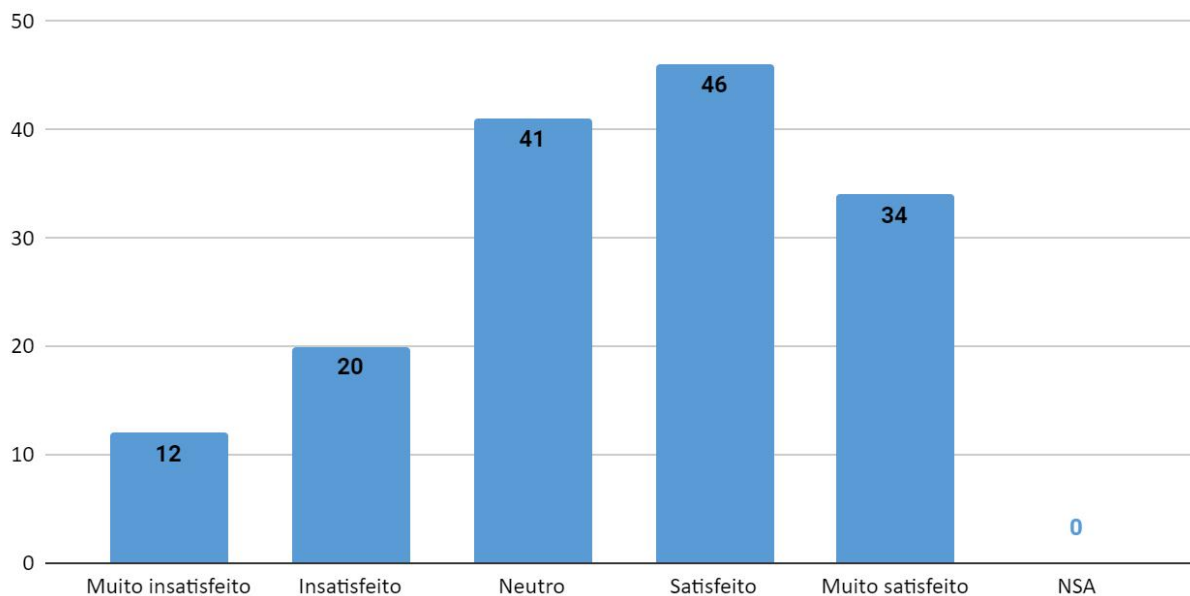
QUALIDADE DOS ALIMENTOS - APARÊNCIA



Quanto à **aparência** dos alimentos ofertados, 24,83% dos comensais estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Já 41,17% se mantiveram neutros e 33,98% se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos. Comentários de alguns usuários: “Almondegas e carne moidas as vezes vem cruas”; “Já encontrei comida grudada”, “As carnes, na maioral das vezes, se encontram muito gordas e com muitos pedaços de gordura”.

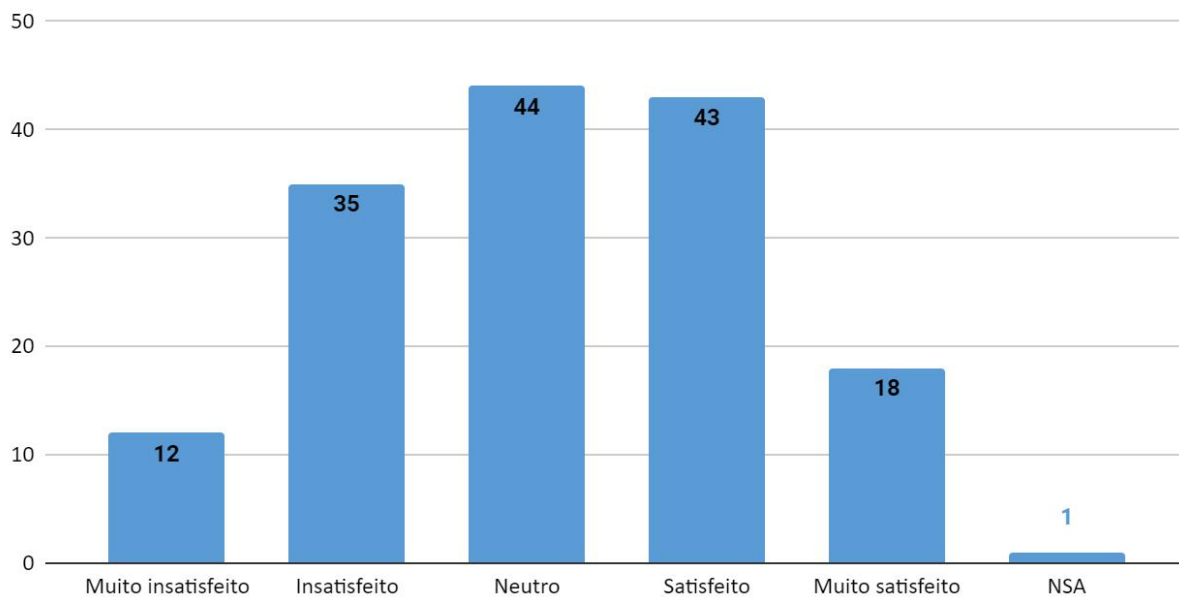


QUALIDADE DOS ALIMENTOS - TEMPERATURA



Em relação à **temperatura** dos alimentos, 52,28% estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Apenas 20,91% não estão satisfeitos com a temperatura.

QUALIDADE DOS ALIMENTOS - COZIMENTO



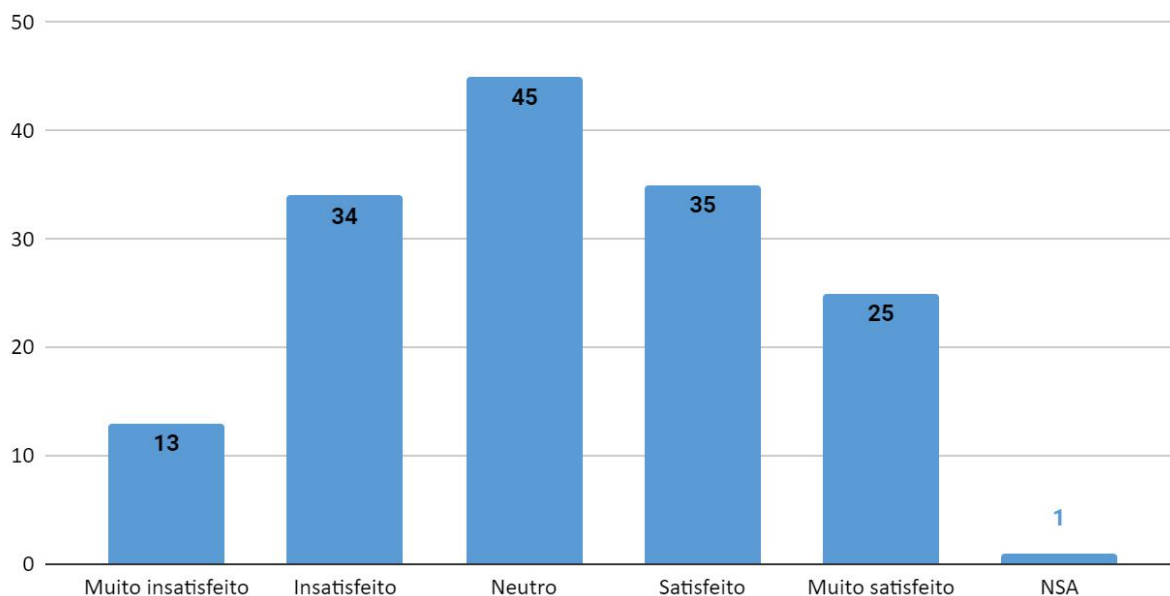


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

No quesito **cozimento**, apenas 39,86% estão satisfeitos ou muito satisfeitos, 30,71% dos respondentes estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos e 28,75% se mantiveram neutros.

Destacamos algumas observações feitas pelos usuários: “O arroz integral poderia ser mais cozido, na maioria das vezes é DURO”; “Melhora no sal e cozimento do arroz”.

QUALIDADE DOS ALIMENTOS - VARIEDADE



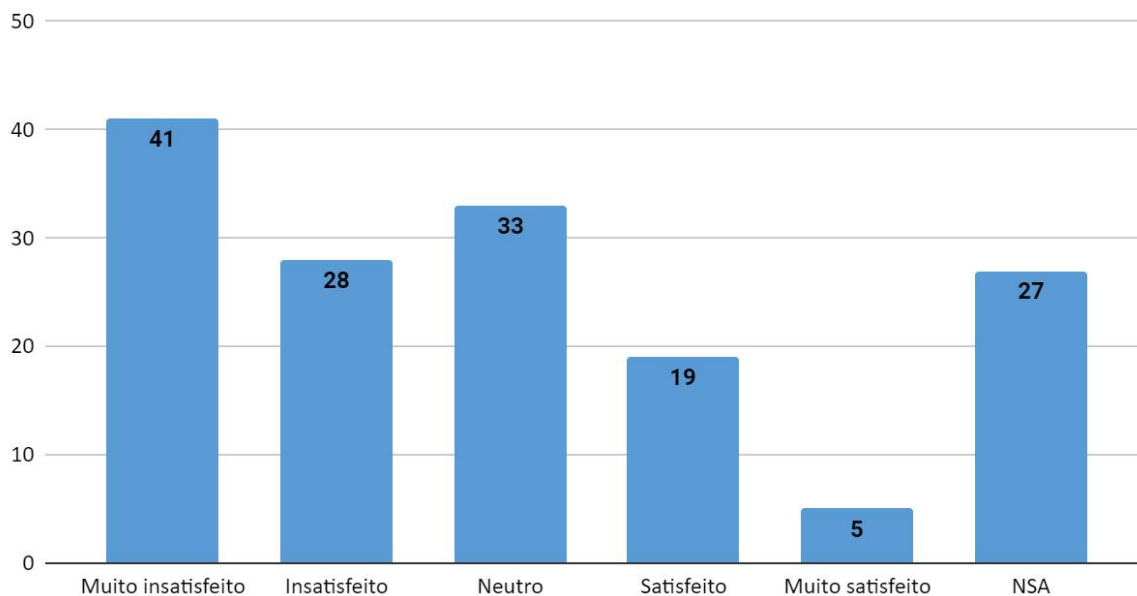
Cerca de 39,86% dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a variedade dos alimentos oferecidos e 30,71% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Separamos algumas anotações feitas durante a pesquisa: “Precisa melhorar a qualidade dos sucos, melhoras as frutas, ter mais variedade de alimentos”, “Colocar macarrão e mais massas como opção” “Mais variedade de misturas”.

Em relação a **qualidade das bebidas** oferecidas (suco concentrado de frutas), foram analisados os itens de sabor, aparência, temperatura e variedade.



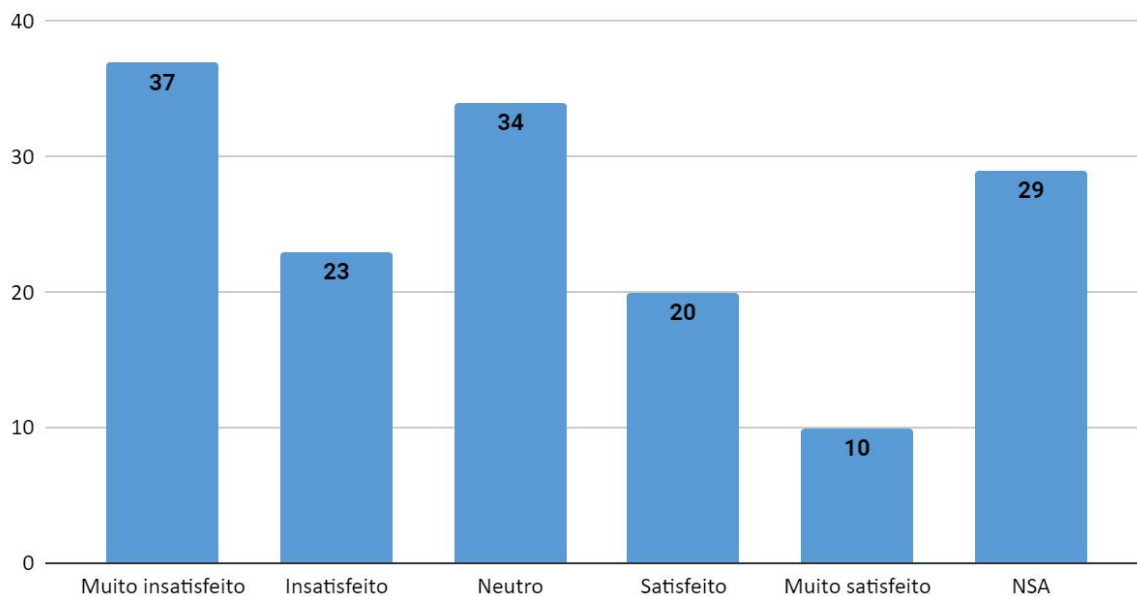
QUALIDADE DA BEBIDA - SABOR



Cerca de 45,09% dos usuários estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o **sabor** do suco ofertado. Apenas 15,68% se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos e 39,21% responderam neutro ou não se aplica. Durante a pesquisa *in loco*, percebeu-se uma insatisfação de grande parte dos consumidores. Destacamos alguns comentários: “Suco mais gelado, com mais sabor e menos açúcar”, “Precisa melhorar a qualidade dos sucos, melhora as frutas, ter mais variedade de alimentos”, “Maior quantidade de proteína e melhora da bebida”.

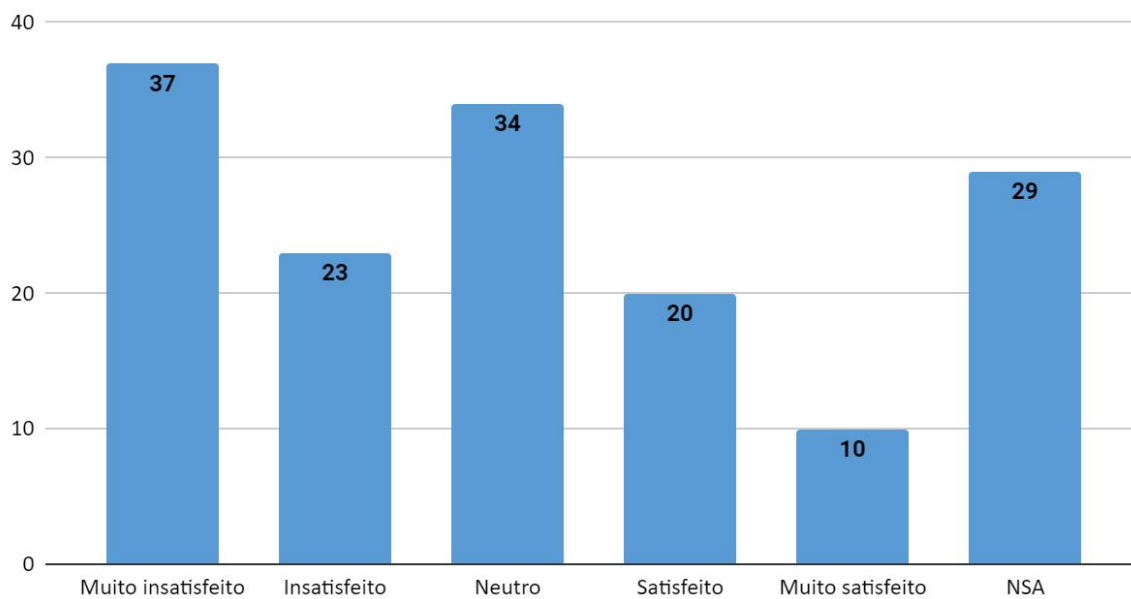


QUALIDADE DA BEBIDA - APARÊNCIA



Em relação a **aparência** das bebidas oferecidas, 39,21% dos usuários estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Um usuário fez a seguinte manifestação “Arrumar o dispenser de suco obrigado”.

QUALIDADE DA BEBIDA - TEMPERATURA

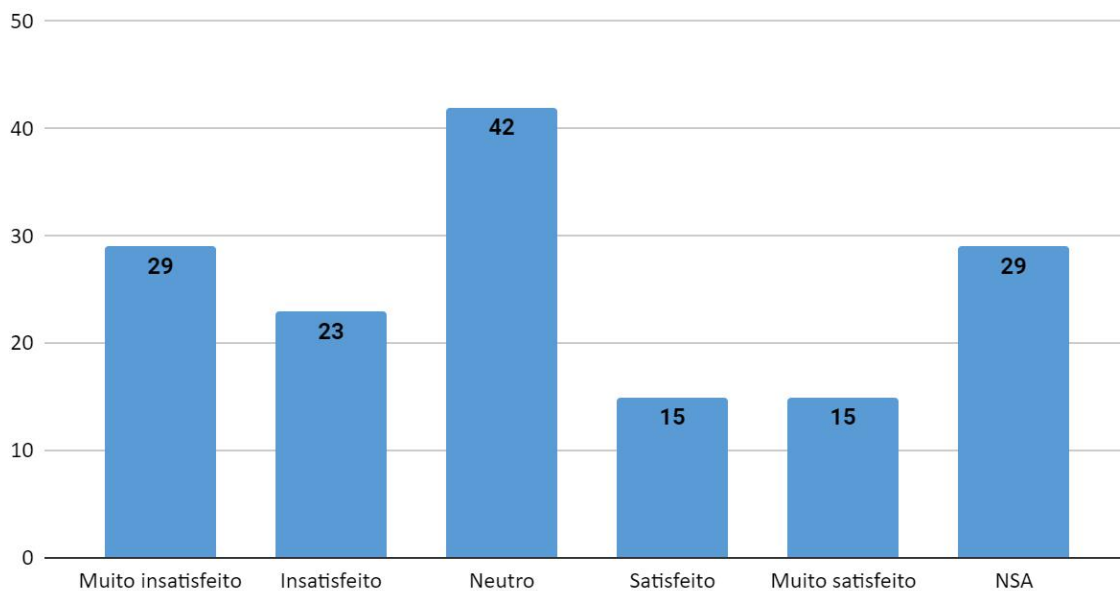




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

Em relação à **temperatura** das bebidas, 39,21% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Mas, também houve uma manifestação favorável “Bebidas geladas”.

QUALIDADE DA BEBIDA - VARIEDADE



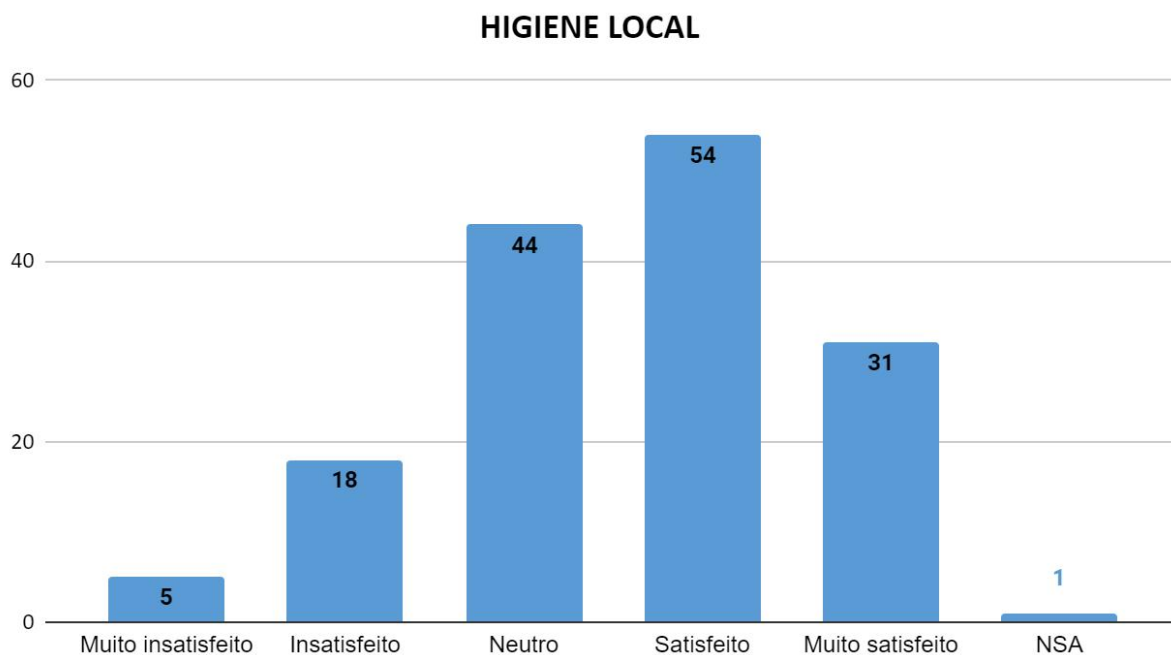
Quanto à **variedade** das bebidas oferecidas, 33,98% dos usuários estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Cerca de 18,95% responderam NSA (não se aplica) por não fazer o consumo de bebidas durante as refeições no Restaurante Universitário. E apenas 9,80 % se dizem satisfeitos e de igual modo 9,80% muito satisfeitos.

Ressalta-se que em média 16,21% dos usuários não responderam os quesitos por não fazerem o consumo de bebidas no Restaurante Universitário da UFGD.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

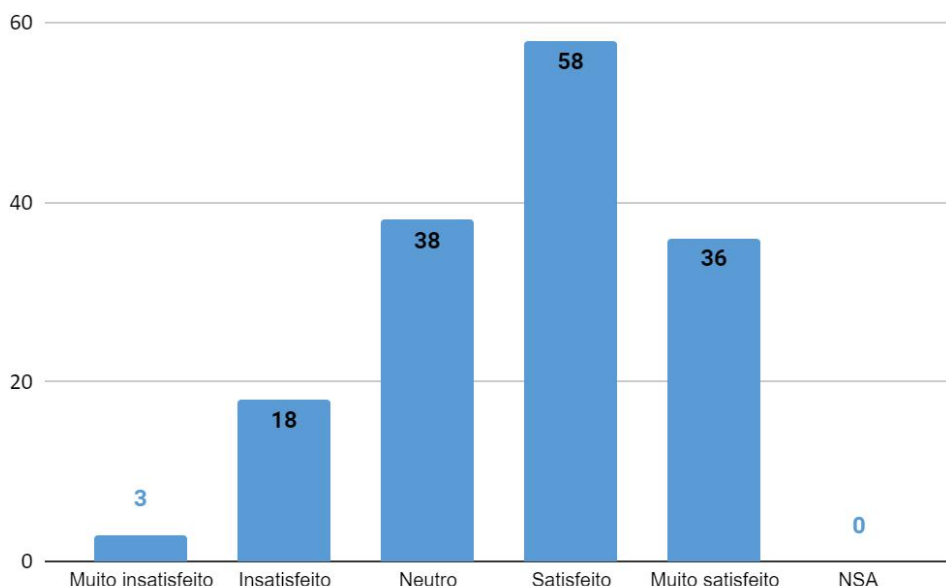
Já no quesito **limpeza e higiene**, foram avaliados dois itens, as condições de higiene e limpeza no local e dos pratos e talheres.



Em relação à **higiene local**, cerca de 55,55% disseram estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Já 15,03% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos.



HIGIENE PRATOS - TALHERES



Em relação à **higiene dos pratos**, 61,43% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos, mas 24,83% se mantiveram neutros e 13,78% disseram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Houve relatos como “Trocar os pratos quebrados”, “Muitos pratos trincados/lascados, o que além de ter problema para a higienização, também dá um aspecto ruim ao servir”.

CONCLUSÃO

Aproximadamente 40,7% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços prestados pela cessionária Caleche Comércio e Serviços Ltda. Esse índice está abaixo do esperado, conforme estabelecido em Termo de Referência e Contrato. Porém, temos que 28,7% dos respondentes permaneceram neutros.

O resultado da pesquisa foi enviado à empresa Caleche a fim de que melhorem os quesitos avaliados pelos usuários.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS



Tabela 1 - Resultado geral da Pesquisa de Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), janeiro de 2024.

ITEM	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	NEUTRO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	NSA	TOTAL
NOTA	1	2	3	4	5	NSA	
QUALIDADE NO ATENDIMENTO - CORDIALIDADE	2,0%	2,0%	24,8%	32,0%	38,6%	0,7%	100,0%
QUALIDADE NO ATENDIMENTO - APRESENTAÇÃO	1,3%	3,3%	13,1%	31,4%	50,3%	0,7%	100,0%
QUALIDADE DOS ALIMENTOS - SABOR	7,2%	11,8%	42,5%	32,0%	6,5%	0,0%	100,0%
QUALIDADE DOS ALIMENTOS - APARÊNCIA	8,5%	16,3%	41,2%	23,5%	10,5%	0,0%	100,0%
QUALIDADE DOS ALIMENTOS - TEMPERATURA	7,8%	13,1%	26,8%	30,1%	22,2%	0,0%	100,0%
QUALIDADE DOS ALIMENTOS - COZIMENTO	7,8%	22,9%	28,8%	28,1%	11,8%	0,7%	100,0%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS



QUALIDADE DOS ALIMENTOS - VARIEDADE	8,5%	22,2%	29,4%	22,9%	16,3%	0,7%	100,0%
QUALIDADE DA BEBIDA - SABOR	26,8%	18,3%	21,6%	12,4%	3,3%	17,6%	100,0%
QUALIDADE DA BEBIDA - APARÊNCIA	24,2%	15,0%	22,2%	13,1%	6,5%	19,0%	100,0%
QUALIDADE DA BEBIDA - TEMPERATURA	10,5%	9,8%	22,2%	22,9%	16,3%	18,3%	100,0%
QUALIDADE DA BEBIDA - VARIEDADE	19%	15,0%	27,5%	9,8%	9,8%	19,0%	100,0%
HIGIENE LOCAL	3,3%	11,8%	28,8%	35,3%	20,3%	0,7%	100,0%
HIGIENE PRATOS TALHERES	2,0%	11,8%	24,8%	37,9%	23,5%	0,0%	100,0%