

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO – RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO UNILAB

Seção de Alimentação e Nutrição - PROPAE

Elaborado por: Haquila Andréa Martins/
Julliane Nunes/Nágela Martins/ Natália Caldas

Acarape – CE

2016

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO – RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO UNILAB

INTRODUÇÃO

A alimentação constitui uma das necessidades fundamentais do homem, possuindo implicações fisiológicas e envolvendo aspectos sociais, psicológicos e econômicos. No âmbito da Universidade, os restaurantes universitários (RUs) apresentam-se como importantes instrumentos da política de permanência estudantil, contribui para a qualidade de vida no trabalho dos servidores e funcionários terceirizados dessa instituição, além de cooperar com as atividades finalísticas da instituição, que são ensino, pesquisa e extensão (BRASIL, 2010; ROHR *et al.*, 2010).

Atualmente, a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) tem cerca de 5.000 estudantes matriculados nos cursos de graduação presenciais e à distância e nos de pós-graduações presenciais ou à distância, 400 servidores e 240 funcionários terceirizados. Por tratar-se de uma universidade nova, existe previsão de novas entradas de alunos e de aumento no número de servidores e de funcionários terceirizados na Universidade.

Ressalta-se que não há serviços de alimentação no entorno do *campus* e das unidades acadêmicas que atendam suficiente e adequadamente às necessidades dos estudantes, servidores, funcionários terceirizados e visitantes em atividade acadêmico/cultural da UNILAB. Logo, o fornecimento de refeições constitui-se atividade essencial ao funcionamento dessa universidade e ao desempenho acadêmico dos discentes.

Assim, com o intuito de qualificar as ações no âmbito dos RUs e de avaliar a prestação do serviço da empresa fornecedora de alimentação, conforme disposto no termo de referência do contrato nº 04/2015, realizou-se pesquisa de satisfação dos usuários dos restaurantes universitários da Unilab no estado do Ceará.



METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada no período de 23 a 27 de novembro de 2015 através de formulário eletrônico elaborado pela equipe de nutrição da Unilab em cooperação com a Divisão de Sistemas de Informação. O instrumento da pesquisa foi disponibilizado a toda comunidade acadêmica nos Sistemas SIG da Unilab que vinculava o acesso ao número do cadastro de pessoa física, limitando a participação de cada indivíduo a apenas uma vez.

O formulário levantava questões socioeconômicas dos usuários, de frequência de uso dos RUs, da existência de patologias associadas à alimentação, de avaliação das preparações e do serviço. Na avaliação do serviço, os participantes deveriam atribuir uma nota de 1 a 6, em que o menor valor representava o máximo de insatisfação e o maior, o máximo de satisfação. Também havia espaço para recepção das críticas e sugestões.

Para classificar os resultados relativos ao serviço de alimentação, convencionou-se o disposto no quadro 1.

Quadro 1: Classificação do serviço de alimentação.

Nota	Classificação
5,0 -- 6,0	Ótimo
4,0 -- 5,0	Bom
3,0 -- 4,0	Regular
< 3,0	Ruim

As críticas e as sugestões foram categorizadas e agrupadas a partir da análise de conteúdo e, em seguida, procedeu-se a quantificação das categorias.

RESULTADOS

Participaram da pesquisa 920 pessoas, sendo 83,7% brasileiras. A distribuição dos participantes por nacionalidade encontra-se descrita na Tabela 1. A maior parte dos participantes (43,15%) foram de pessoas com idade entre 20 a 25 anos e a idade média dos participantes foi de 26,9 anos. Em relação ao sexo, encontrou-se proporção semelhante em ambos os sexos, sendo o masculino levemente superior (50,87%). Quanto ao município de

residência, a maioria (68,7%) dos entrevistados residem na região do Maciço de Baturité, dentre eles Redenção e Acarape (Tabela 2).

Tabela 01: Distribuição dos participantes por nacionalidade. Acarape - CE, 2015.

Nacionalidade	n	%
Brasil	770	83,70%
Cabo Verde	30	3,26%
Guiné-Bissau	69	7,50%
São Tomé e Príncipe	22	2,39%
Timor-Leste	12	1,30%
Moçambique	8	0,87%
Angola	7	0,76%
Não informado	2	0,22%
Total	920	100%

Legenda: n é a frequência absoluta.

Tabela 02: Distribuição dos participantes por município de Residência. Acarape - CE, 2015.

Município	n	%
Acarape	87	9,46%
Fortaleza	194	21,09%
Maracanaú	33	3,59%
Outra cidade	61	6,63%
Outros municípios do Maciço de Baturité	163	17,72%
Redenção	382	41,52%
Total	920	100,00%

Legenda: n é a frequência absoluta.

A maior parte dos entrevistados (49,24%) frequentam o RU apenas no almoço e 39,57%, no almoço e jantar (Tabela 03). A frequência semanal média dos usuários ao RU foi de 5,31. Por meio da mediana, encontra-se que metade dos participantes fazem até 4,5 refeições nos RUs da Unilab.

Tabela 03: Distribuição dos participantes por frequência nas refeições. Acarape - CE, 2015.

Refeição	n	%
Almoço	453	49,24%
Almoço e Jantar	364	39,57%
Jantar	96	10,43%
Não informado	7	0,76%
Total	920	100,00%

Legenda: n é a frequência absoluta.

Quando questionados sobre a existência de alergias ou intolerâncias alimentares, 16,96% dos participantes referiram possuir e três não informaram. Dentre as citadas, as maiores frequências foram de intolerância à lactose (16,91%), alergia à carne suína (15,46%), alergia à proteína do leite de vaca (5,80%), alergia à soja (5,80%) e alergia ao abacaxi (5,31%).

Quanto à existência de doenças relacionadas com controle alimentar, 11,2% referiram possuir e oito pessoas não responderam. As patologias citadas foram gastrite (32,66%), refluxo gastroesofágico (32,38%), hipertensão (10,03%), hipercolesterolemia (6,30%) e diabetes (3,72%).

No que tange a avaliação do serviço, a média das notas, a classificação das diversas preparações e a nota média global do serviço, encontra-se na tabela 4. Observa-se que a maior nota foi no quesito higiene dos funcionários (4,66) e a pior foi o tempo de espera na fila (2,94). A avaliação global foi considerada regular, conforme categorização estabelecida.

Isso foi confirmado na seção de críticas e sugestões, em que aspectos de variedade e sabor das preparações e o longo tempo de espera na fila foram os itens mais criticados (Tabela 5). Outras categorias apontadas por proporção significativa dos participantes foram desconforto térmico (10,32%) e espaço insuficiente dos RUs (8,47%). Dentre as sugestões de melhorias ao serviço, as mais referidas pelos participantes foram: fila exclusiva para servidores (18,64%) e disponibilização de dois funcionários no porcionamento proteico (10,17%). As críticas e as sugestões encontram-se nas tabelas 5 e 6, respectivamente.

Tabela 04: Avaliação do serviço de alimentação. Acarape - CE, 2015.

Preparação	Categoria	Nota Média	Classificação
Saladas	Sabor/Tempero	3,56	Regular
	Variedade	3,63	Regular
	Aspecto visual	3,76	Regular
Acompanhamentos	Sabor/Tempero	3,73	Regular
	Variedade	3,58	Regular
	Temperatura	3,89	Regular
	Aspecto visual	3,77	Regular
Carnes	Sabor/Tempero	3,51	Regular
	Variedade	3,42	Regular
	Temperatura	3,76	Regular
	Aspecto visual	3,36	Regular
Higiene	Ambiente	4,07	Bom
	Utensílios	4,41	Bom
	Funcionários	4,66	Bom
Atendimento	Tempo de espera	2,94	Ruim
	Cortesia	3,85	Regular
Avaliação Global do Serviço		3,96	Regular

Tabela 05: Críticas ao serviço de alimentação. Acarape - CE, 2015.

Categoria	n	%
Estrutura Física e ambiente		
Fila extensa	46	12,17%
Desconforto térmico	39	10,32%
Espaço insuficiente	32	8,47%
Mesas e cadeiras em má conservação	1	0,26%
Organização e Qualidade do Serviço		
Melhorar cortesia no atendimento	26	6,88%
Descumprimento dos horários de funcionamento	2	0,53%
Disposição do serviço com contra fluxos	9	2,38%
Higiene ambiental, dos utensílios e alimentos		
Presença de vetores e animais no RU	16	4,23%
Higiene do ambiente e utensílios	7	1,85%
Contaminação física ou biológica dos alimentos	7	1,85%
Avaliação das Preparações		
Matéria-prima inadequada ou de baixa qualidade	7	1,85%
Variedade das preparações	72	19,05%
Sabor/Apresentação das preparações	59	15,61%
Temperatura inadequada das preparações	3	0,79%
Cocção insuficiente dos alimentos	31	8,20%
Excesso de sal nas preparações	7	1,85%
Excesso de ervas nas preparações	1	0,26%
Per capita		
Per capita de carne insuficiente	2	0,53%
Per capita de suco insuficiente	11	2,91%
Total	378	100,00%

Legenda: n é a frequência absoluta.

Tabela 06: Sugestões ao serviço de alimentação. Acarape - CE, 2015.

Sugestões	f	%
Fila exclusiva para servidores	11	18,64%
Dois funcionários no porcionamento proteico	6	10,17%
Substituição dos copos descartáveis por canecas	4	6,78%
Disponibilização de suco s/ açúcar	4	6,78%
Aumento no tempo de distribuição	4	6,78%
Instalação de sistema de catracas	3	5,08%
Aumentar frequência das preparações típicas dos países lusófonos	3	5,08%
Disponibilização de café	2	3,39%
Sobremesas mais elaboradas (ex: saladas de frutas, pudim, mousses, etc.)	2	3,39%
Votação de cardápios	2	3,39%
Aumentar frequência do peixe	2	3,39%
Aumentar número de guichês de atendimento	2	3,39%
Elogio ao prato vegetariano	1	1,69%
Baião s/ lactose	1	1,69%
Purê de batata s/ lactose	1	1,69%
Disponibilização de duas opções de suco	1	1,69%
Participação de produtos da agricultura familiar na produção das refeições	1	1,69%
Contemplar a opção vegetariana na pesquisa	1	1,69%
Realizar coleta seletiva de lixo	1	1,69%
Realização de campanhas para redução do desperdício de alimentos	1	1,69%
Realização de atividades de educação alimentar e nutricional no RU	1	1,69%
Instalação de RU no <i>campus</i> das Auroras	1	1,69%
Possibilidade do usuário servir-se das duas opções proteicas	1	1,69%
Distribuição de marmitas	1	1,69%
Aumentar quantidade de balcões de distribuição	1	1,69%
Disponibilização de armários no RU para guarda de objetos pessoais	1	1,69%
Total	59	100,00%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A pesquisa teve boa cobertura quando comparada aos anos anteriores. Esse fato, provavelmente, deve-se ao uso dos sistemas SIG da Unilab.
- Quantidade significativa de pessoas possui algum tipo de intolerância/alergia alimentar o que mostra a importância da elaboração de cardápios que contemplem esses usuários, bem como da disponibilização da lista de ingredientes das preparações e da identificação de preparações com leite ou outros alimentos alergênicos no balcão de distribuição, ações já realizadas pela empresa contratada, em colaboração com a Seção de Alimentação e Nutrição.
- O número de pessoas com algum tipo de doença que necessite de controle alimentar foi significativo e, por essa razão, é preciso divulgar junto aos usuários a possibilidade de solicitação prévia de dieta ou alimentação especial.
- A avaliação das preparações mostra a necessidade de melhorias ao cardápio da época, principalmente nos aspectos de variedade e sabor das preparações. Algumas dessas melhorias já foram implementadas no atual contrato, tais como: disponibilização de sopa no jantar; duas opções de sobremesa; maior frequência de frutas nas sobremesas; aumento da per capita de suco e inclusão de novos alimentos no padrão de cardápio. Além disso, ações no sentido do aumento na variedade de alimentos nas preparações, especialmente as saladas, e da melhoria no sabor e na apresentação dos pratos são realizados pela equipe de nutricionistas da Unilab junto à contratada.
- A ampliação do espaço físico dos refeitórios, a climatização e a instalação do sistema de catracas são ações urgentes no sentido de garantir mais conforto e ganho de tempo pelos usuários dos RUs da Unilab.
- Fechamento das aberturas dos refeitórios e substituição dos portões por portas, de modo a dificultar o acesso de insetos e animais aos refeitórios.
- Será discutida com a empresa a possibilidade de fornecer também suco sem açúcar e café, dentro do atual contrato.
- Melhorias nas próximas pesquisas pois houve sugestões na apresentação da pesquisa

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Decreto Nº 7.234/2010 de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, poder executivo, Brasília, DF, de 20 de julho de 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7234.htm.
- ROHR A. R.; MASIERO A. S.; NETO F. J. Proposta de um sistema de gestão de custos para o restaurante universitário da Universidade federal do Rio Grande do Sul. XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. São Carlos – SP. 12 a 15 de out de 2010.