

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL (UFFS)**  
**CAMPUS ERECHIM**  
**RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO (RU)**

**RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO: 2º Semestre – 2018**

**Período: 19/11/2018 à 23/11/2018**

**Empresa: Pratomil Restaurantes Coletivos**

Com o intuito de avaliar os serviços prestados no Restaurante Universitário (RU) pela cessionária Pratomil, foi realizada a pesquisa de satisfação referente ao 2º semestre de 2018 no período de 19 à 23/11/2018.

O estudo de abordagem qualitativa e quantitativa foi desenvolvido a partir de pesquisa de campo e teve como público-alvo os consumidores, que em geral, são formados pela comunidade acadêmica da UFFS (alunos, professores, técnicos administrativos, funcionários terceirizados) que frequentam o Restaurante Universitário localizado em Erechim – RS.

Em conjunto com a fiscalização do contrato do RU da UFFS foi elaborado um questionário eletrônico para a pesquisa, composto de perguntas abertas e fechadas e que contemplou os seguintes aspectos: características dos comensais, refeições que realiza e frequência de uso do RU, atendimento, ambiente físico, aparência dos colaboradores, condições especiais em relação à alimentação, variedade do cardápio, temperatura dos alimentos, apresentação visual das preparações, sabor e aroma dos alimentos, sabor do suco, limpeza dos utensílios (bandejas, pratos, talheres e potes de sobremesa), limpeza e organização do ambiente e equipamentos, atendimento prestado pela equipe do restaurante e opção vegetariana, índice de satisfação e local para que os participantes manifestassem sua opinião quanto aos pontos positivos, negativos e/ou sugestões.

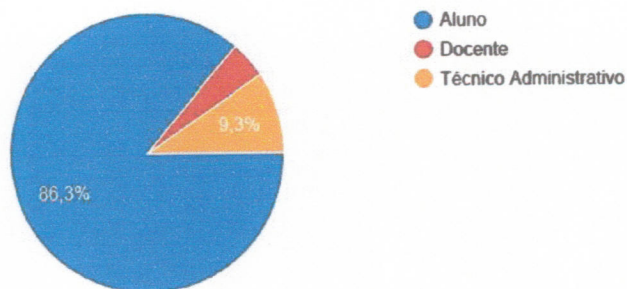
Com o auxílio da Assessoria de Comunicação (ASCOM-ER) foi enviado via e-mail, a toda comunidade acadêmica, o link do questionário eletrônico, o qual os usuários do restaurante universitário deviam acessar e responder com prazo limite até 23/11/2018. As respostas foram apuradas por ferramenta própria do questionário no Google Drive® e os resultados analisados através de estatística descritiva, por meio de gráficos e percentuais de satisfação.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra da pesquisa foi composta por 161 comensais que frequentam o RU. De acordo com a questão 01, o público do RU é constituído em sua maioria por alunos da instituição (86,3%), na sequência, aparece a categoria dos técnicos administrativos com um percentual de 9,3% e, por fim, os docentes da instituição representam 4,4% do público que utiliza os serviços do RU.

### 1. Você é:

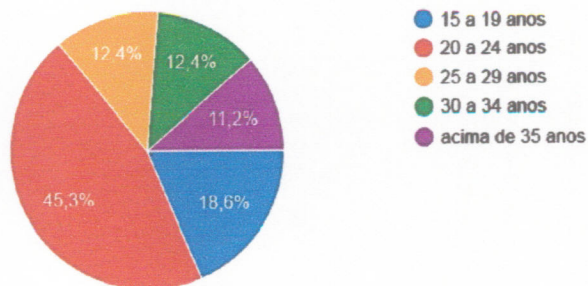
161 respostas



Conforme a questão 02 que identifica a faixa etária do público que frequenta o RU, a maior porcentagem é representada por comensais de 20 à 24 anos (45,3%), em seguida, com 18,6% estão os comensais na faixa etária de 15 à 19 anos, logo após com o mesmo percentual de 12,4% estão os comensais que ficam na faixa de 25 à 29 anos e 30 à 34 anos e, por fim, com 11,2% estão os comensais que estão na faixa de acima de 35 anos.

### 2. Idade:

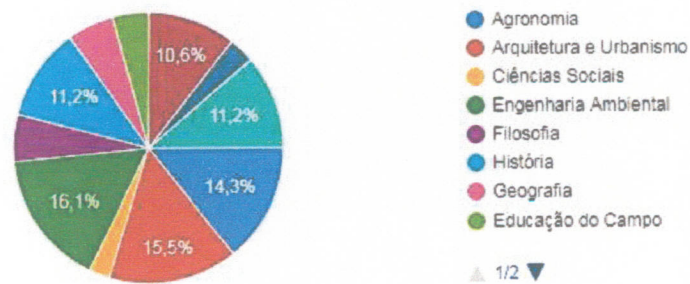
161 respostas



A questão 3 refere-se aos cursos aos quais pertencem os frequentadores do RU, o maior índice de respostas (16,1%) corresponde ao curso de Engenharia Ambiental, com 15,5% das respostas vem o curso de Arquitetura e Urbanismo, seguido de agronomia com 14,3%, na sequência, aparecem com o mesmo percentual (11,2%) o curso de História e do grupo não se aplica, que consiste em técnicos, docentes e outros, em seguida, com 10,6% está o curso de pedagogia, com 5,1% das respostas estão os cursos de Geografia e Filosofia, 4,3% das respostas são referentes ao curso de Educação do Campo, 3,1% são frequentadores do mestrado e com o menor percentual (2,2%) o curso de Ciências Sociais.

### 3. Curso:

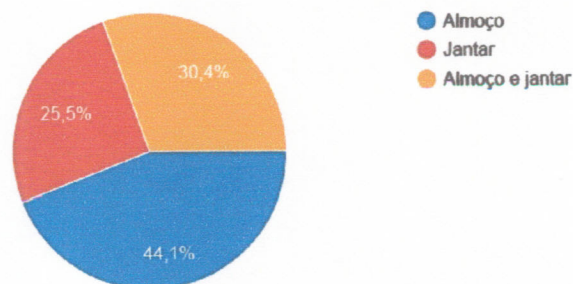
161 respostas



Na questão 4, referente as refeições que realiza no RU, a maioria dos comensais (44,1%) respondeu a opção almoço, seguido de 30,4% que responderam que realizam as duas refeições (almoço e jantar) e 25,5% responderam apenas jantar no RU.

### 4. Quais refeições você realiza no RU - Campus Erechim:

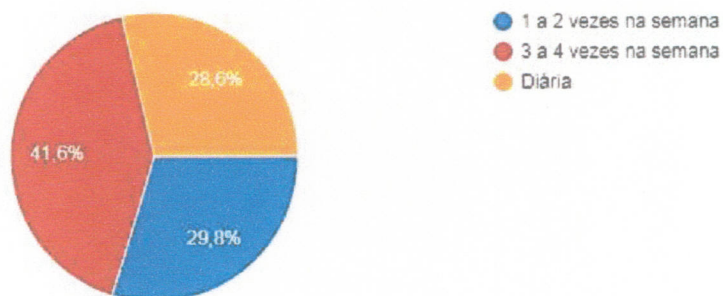
161 respostas



Na questão 5, que avaliava a assiduidade dos indivíduos, 29,8% dos usuários responderam que frequentam o RU de 1 a 2 vezes na semana, 41,6% responderam frequentar 3 a 4 vezes na semana, e 28,6% dos participantes responderam que frequentam diariamente o RU.

### 5. Sua frequência de uso do RU - Campus Erechim:

161 respostas

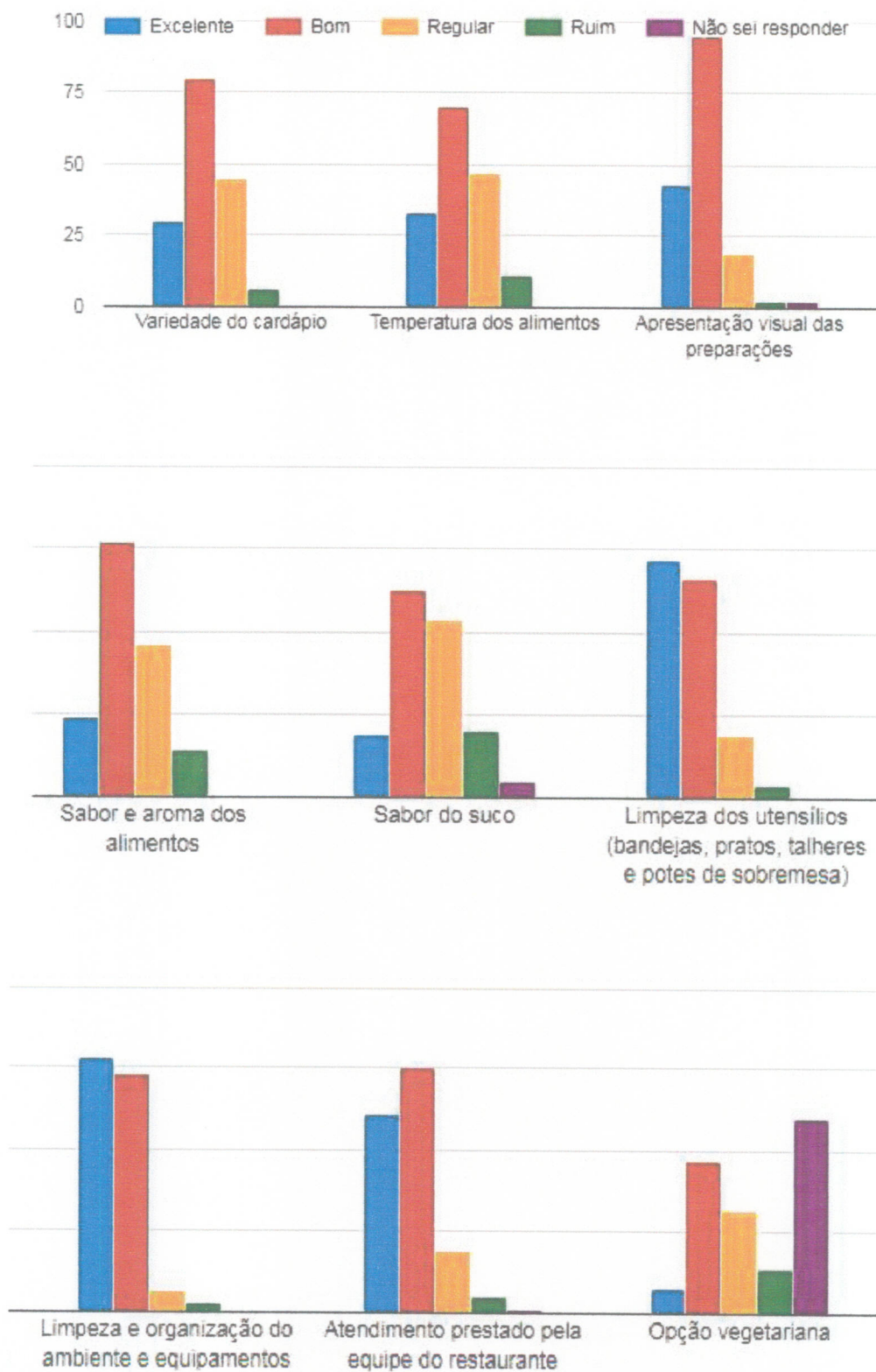


Para a questão 6, que buscava identificar o público que apresentava alguma condição especial em relação à alimentação, obteve-se as seguintes respostas demonstradas em ordem decrescente:

- Não possui: 81,4%;
- Diabético: 0,6%;
- Intolerância à lactose: 5 %;
- Intolerância ao glúten: 1,9%;
- Vegetariano: 8,1%;
- Vegano: 1,9%;
- Alérgico a carne suína: 0,6%;
- Pedra nos rins: 0,6%
- Prioridade para alimentação sem carne: 06%
- Colesterol e triglicérides muito elevado: 0,6%

Desta forma, ao somar os percentuais de comensais que possuem condições especiais temos um total de 11,1%, menor que do semestre anterior que foi de 16,5%. Neste semestre notou-se um número menor de vegetarianos, somando as opções (vegetariano 8,1%; vegano 1,9%) temos um total de 10%, ou seja, 16 pessoas, se comparado à pesquisa do semestre anterior o número de vegetarianos reduziu, pois tínhamos um total de 28 pessoas (10,3%).

## 7. Dê sua opinião sobre os seguintes itens:



Na questão 7, os participantes da pesquisa deveriam avaliar os itens como: excelente, bom, regular, ruim e não sei responder:

- **Variedade do cardápio:** 30 pessoas (18,63%) avaliaram como excelente, 80 pessoas (49,69%) como bom, 45 pessoas (27,95%) responderam a opção regular e 6 pessoas (3,73%) optaram pela resposta ruim. Somando-se as opções excelente e bom, obteve-se 68,32% de aceitação neste item.

- **Temperatura dos alimentos:** 33 pessoas (20,50%) responderam como excelente, 70 pessoas (43,48%) optaram pela resposta bom, 47 pessoas (29,19%) assinalaram a resposta regular e 11 pessoas (6,83%) responderam a opção ruim. Neste item, entre a soma do excelente e bom obteve-se 63,98% das respostas, no qual percebeu-se uma melhora significativa na satisfação de 11,24%, quando comparado com a pesquisa anterior.

- **Apresentação visual das preparações:** Assinalaram como excelente 43 pessoas (26,71%), bom 95 pessoas (59%), regular 19 pessoas (11,9%), ruim 2 pessoas (1,24%) e não sei responder 2 pessoas (1,24%). No somatório obteve-se um percentual satisfatório de 85,71%, no qual observa-se uma melhora na apresentação de 3,67 quando comparado ao semestre anterior.

- **Sabor e aroma dos alimentos:** Responderam excelente 24 pessoas (14,91%), bom 77 pessoas (47,83%), regular 46 pessoas (28,57%), ruim 14 pessoas (8,69%), obtendo um total de aceitação de 62,74%.

- **Sabor do suco:** 19 pessoas (11,8%) responderam a opção excelente, 63 participantes (39,13%) assinalaram a alternativa bom, 54 pessoas (33,54%) optaram pela resposta regular, 20 pessoas (12,42%) acham o sabor do suco ruim e 5 pessoas (3,11%) optaram pela alternativa não sei responder. Somando o excelente e bom obteve-se o percentual de 50,93%.

- **Limpeza dos utensílios:** Optaram por excelente 72 pessoas (44,72%), bom 66 pessoas (41%), regular 19 pessoas (11,8%), ruim 4 pessoas (2,48%) e não sei responder 1 pessoa (0,36%). Neste item, o somatório das opções excelente e bom foi de 85,72%.

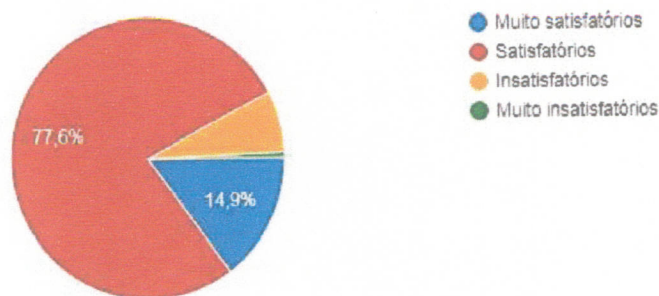
- **Limpeza e organização do ambiente e equipamentos:** Avaliaram como excelente 78 pessoas (48,45%), bom 73 (45,34%), regular 7 pessoas (4,35%) e ruim 3 pessoas (1,86%), no somatório de excelente e bom obteve-se um percentual de 93,79%.

- **Atendimento prestado pela equipe do restaurante:** Responderam como excelente 61 pessoas (37,89%), bom 75 pessoas (46,58%), regular 19 pessoas (11,8%), ruim 5 pessoas (3,11%) e não sei responder 1 pessoa (0,62%). Com o somatório das duas primeiras opções, obteve-se o índice de satisfação de 84,47%.

- **Opção vegetariana:** Responderam como excelente 8 pessoas (4,97%), bom 47 pessoas (29,2%), regular 32 pessoas (19,87%), ruim 14 pessoas (8,69%) e não sei responder 60 pessoas (37,27%). Neste item, o somatório das alternativas excelente e bom foi de 34,17%.

#### 8. De maneira geral, como você avalia os serviços prestados no RU:

161 respostas



Em relação à questão 8, na qual foi avaliado o serviço prestado pela cessionária, de maneira geral, obteve-se o índice de satisfação total (somando as opções satisfatórios e muito satisfatórios) de 92,5% e de insatisfação (somando insatisfatórios e muito insatisfatórios) de 7,5%. Com este parâmetro comparado ao primeiro semestre de 2018, podemos perceber uma melhora no índice de satisfação de 2%.

Na questão 9 os comensais tiveram a oportunidade de expor os principais pontos positivos e negativos neste último semestre na pesquisa de satisfação e propor sugestões de melhorias para o RU, tivemos um quantitativo de 83 respostas. Nesta questão é preciso levar em consideração a coletividade, ou seja, fazer adaptações pensando como um todo, pois alguns comensais têm preferências específicas que não podem ser consideradas como um padrão. Abaixo estão os principais pontos negativos, sugestões e pontos positivos que precisam ser avaliados e melhorados para o aumento da satisfação do cliente para o próximo semestre.

### Pontos negativos:

- Diferenças na qualidade do serviço prestado entre as refeições do almoço e jantar, sendo que há relatos que a qualidade no atendimento do jantar é inferior ao do almoço. Também há reclamações quanto às trocas de cardápio, principalmente no jantar: Neste item será realizado um treinamento com a equipe para a melhoria do atendimento e da produção. Quanto às trocas de cardápio percebeu-se uma insatisfação em relação às saladas, pois há maior variedade das saladas durante o almoço, este fato ocorre devido à sobra limpa dos hortifrúti que é servida no dia seguinte até o final desta determinada quantidade não restando para o jantar.
- Reclamações que nos últimos meses a carne bovina está dura: Está reclamação será repassada ao fornecedor atual para a melhoria do corte para evitar a insatisfação do cliente e também será realizado um treinamento com a equipe operacional para identificar possíveis erros de produção para melhorar o processo de cocção.
- Porção das carnes: diferenças nos tamanhos das porções. Para o início do próximo semestre será revisto o processo de cocção das carnes e repassadas orientações sobre o peso final para carnes, sem ossos é de 120 gramas e para carnes com ossos 150 gramas.
- Arroz: melhorar o ponto de cozimento. As reclamações estão mais concentradas no jantar, isto acontece devido à menor demanda, o produto permanece mais tempo no buffet e, conseqüentemente, se não é misturado e hidratado ele apresenta um aspecto de crú. Será realizado um treinamento focado no atendimento para melhorar os procedimentos de diminuir este problema. Em relação ao gosto/odor/aparência de velho do arroz após o consumo do produto em estoque, a marca será trocada junto ao fornecedor deste produto para realizar os testes de aceitabilidade.
- Saladas: problemas com a higienização, relatos de presença de insetos e sujeiras, principalmente nas saladas folhosas: Neste item para o próximo semestre a nova colaboradora será treinada sobre o procedimento correto de higienização de hortifrúti.
- Suco muito doce: será revista a receita padrão do suco e repassada as funcionárias quanto a quantidade correta de polpa, açúcar e água.



- Excesso de óleo em alguns alimentos como arroz, macarrão, carnes: Para o próximo semestre será diminuído a quantidade de óleo destas preparações visando à qualidade das preparações e melhor aceitabilidade por todos os comensais.
- Utensílios sujos: Será realizado um treinamento com a equipe operacional para a melhora na higienização dos utensílios, para melhor otimização dos resultados neste item será realizada a conferência por amostragem para a verificação diária dos mesmos.

#### Sugestões:

- Melhorar o controle das moscas: O controle de insetos é realizado mensalmente pela empresa Kombat, a empresa será informada sobre a necessidade de utilizar um produto mais adequado para que seja mais efetivo no controle de moscas. Vale ressaltar a importância de manter as telas das janelas fechadas e deixar o produto agir por mais tempo para se obter melhor resultado.
- Continuar aperfeiçoando o prato vegetariano: O Prato Vegetariano aparece nas pesquisas de satisfação como sugestão de melhoria durante estes anos de contrato, tanto a universidade quanto a empresa vêm buscando melhorias. Foram incluídas novas preparações neste item para melhorar as opções do prato vegetariano, que foi criado tendo em vista a necessidade de fornecer uma opção de proteína para os que não consomem carne, desta forma se mantêm o compromisso de inovar e melhorar para atender este público em geral.
- Colocar placas de identificação nas saladas e sobremesas: Para o próximo semestre a empresa está providenciando as placas de identificação restantes.
- Cuidar os horários e ser pontual no início do atendimento: No próximo semestre será respeitado os horários de abertura para o atendimento.
- Melhorar a variedade das saladas e sobremesas: Para o próximo semestre a empresa assume o compromisso de revisar e procurar, dentro das possibilidades, variar mais as saladas e sobremesas para melhor atender o cliente.

### **Pontos positivos:**

- Atendimento;
- Boa organização;
- Pratos como lasanha/panqueca/macarrone.

### **CONCLUSÃO**

Diante dos resultados apresentados nesta pesquisa, percebe-se uma melhora considerável no índice de satisfação dos clientes quando comparado às demais pesquisas de satisfação realizadas anteriormente. Sabe-se que este resultado é fruto de um conjunto de sugestões de melhorias, que foram apontadas nas pesquisas já realizadas e, que a cessionária em conjunto com a fiscalização da UFFS foram ajustando para chegar ao índice de satisfação atual. Sabe-se também que ainda existem pontos à serem melhorados e que a pesquisa de satisfação é uma aliada para que a empresa possa, a cada edição, rever alguns conceitos e aprimorar o que for necessário.

  
PRATOMIL  
Restaurantes Coletivos Ltda