



**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DA UNIDADE III DO CAMPUS MARABÁ –
UNIFESSPA**

Marabá-PA

Junho 2022

1. INTRODUÇÃO

O Restaurante Universitário (RU) da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará – Unifesspa da Unidade III do campus Marabá iniciou suas atividades no dia 1º de fevereiro de 2022, a partir do contrato firmado com a empresa Feirão da Dona de Casa, CNPJ/MF sob nº 18.657.063/0001-80.

Para análise dos serviços prestados, conforme Termo de Referência, a pesquisa de satisfação foi realizada junto à comunidade acadêmica. Assim, considerando o tempo de serviço da empresa concessionária, a necessidade de uma avaliação por parte dos clientes, e, ainda, visando a busca de melhorias dos serviços, foi realizado o levantamento de dados apresentados neste relatório.

Que tem por objetivo apresentar os resultados da Pesquisa de Satisfação realizada em maio de 2022 dos serviços prestados pela concessionária do espaço do Restaurante Universitário da unidade III, campus Marabá, Unifesspa.

2. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada através do *Google Forms* e ficou disponível durante o período de 18 a 31 de maio de 2022, com divulgação no site e e-mail da Unifesspa, redes sociais (*Facebook* e *Instagram*), abrangendo o corpo técnico da instituição, entre eles servidores, terceirizados, discentes e visitantes.

O questionário foi composto por 12 (doze) perguntas objetivas e mais duas subjetivas para entendimento da perspectiva do discente subsidiado em relação à política de assistência do RU e também para levantamento de sugestões ou observações dos usuários do RU.

Quadro 1. Questionário da pesquisa de satisfação do Restaurante Universitário.

1- Eu sou...
2- Você é consumidor frequente do RU (almoça três vezes ou mais por semana)?
3- Se sim, quais dias da semana? (pode marcar mais de um dia)
4- A logística de transporte para a Unidade III, interfere na sua frequência no RU?
5- Se discente subsidiado (a), como você avalia o método de controle de entrada atual (matrícula e documento com foto)?
6- Como você avalia o tempo de espera para pagamento das refeições?
7- Como você avalia o tempo de espera após o pagamento, até receber a refeição?
8- Como você avalia a qualidade das refeições?

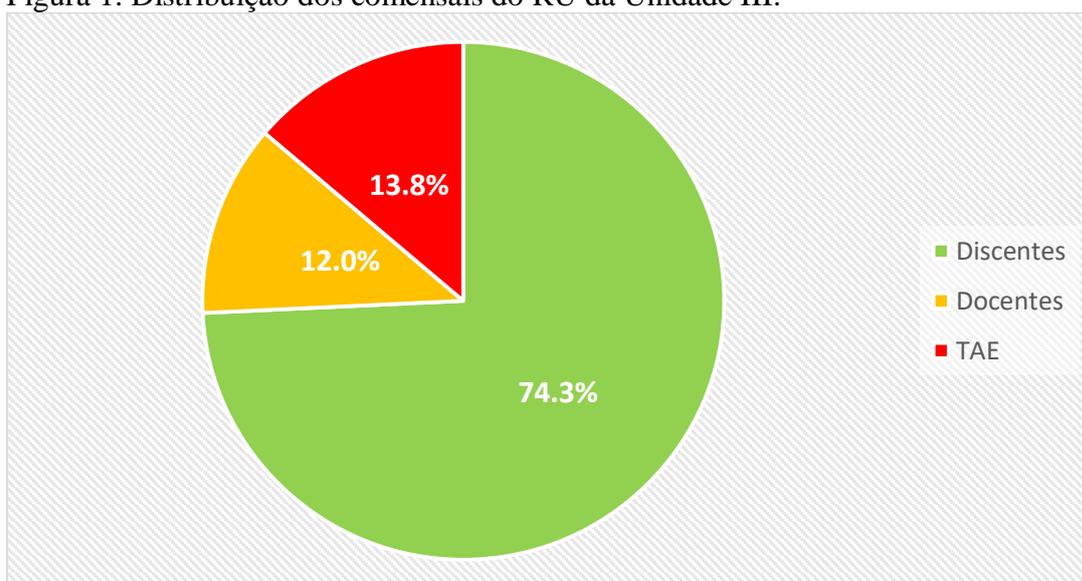
9- Como você avalia a variedade do cardápio?
10- Como você avalia o atendimento recebido pela equipe que atua no RU (terceirizados e servidores)?
11- Como você avalia a limpeza do ambiente do refeitório?
12- Qual seu nível geral de satisfação com o RU?
13- Se subsidiado, como você avalia o RU como estratégia de assistência estudantil? (Descrever a importância da sua alimentação no RU ao longo da semana).
14 - Você tem alguma observação ou sugestão a fazer?

Após o período de avaliação pelos comensais, o Departamento de Gestão dos Espaços de Alimentação Coletiva-DEGEALC compilou os dados em planilhas, de acordo com a categoria: técnico administrativo em educação (TAE), docente, discente, terceirizado e visitante. A partir disso, foram feitos os gráficos para melhor análise dos resultados e avaliação global dos serviços prestados pela empresa concessionária, em comparação às obrigações assumidas, conforme contrato e edital de licitação.

3. RESULTADOS

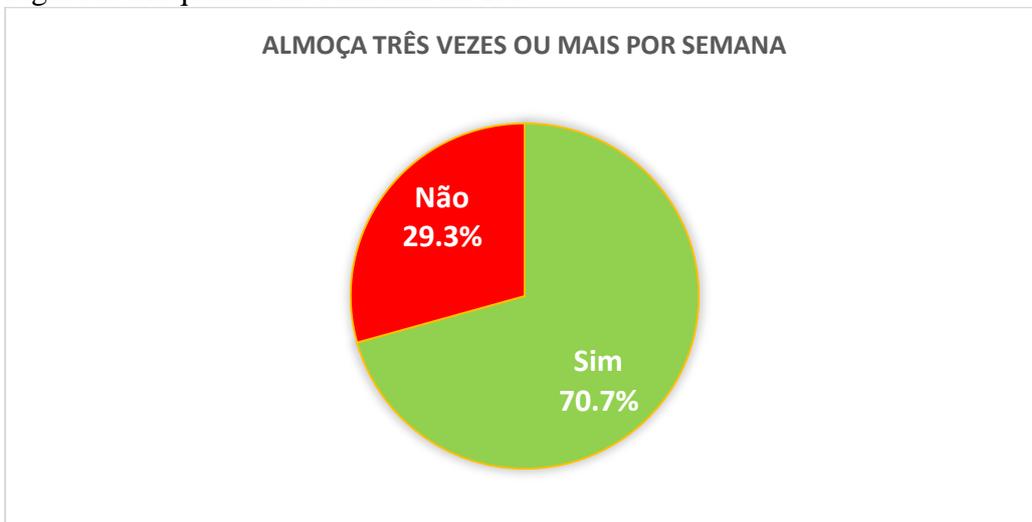
Ao total 167 pessoas responderam o questionário. Sobre a distribuição por categoria, a maioria eram discentes 124 (74,3%), seguidos de técnico administrativo em educação (TAE) 22 (13,8%) e docentes 20 (12,0%), conforme figura abaixo:

Figura 1. Distribuição dos comensais do RU da Unidade III.



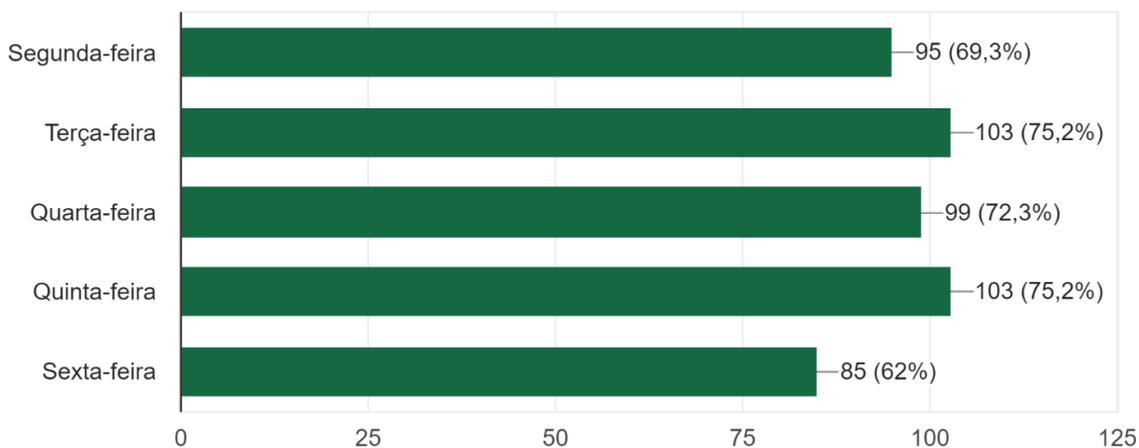
Em relação a segunda pergunta se era consumidor frequente do RU, o que foi considerando quando se almoça três vezes ou mais por semana, mais de 70,0% dos clientes eram consumidores frequentes.

Figura 2. Frequência de consumo no RU



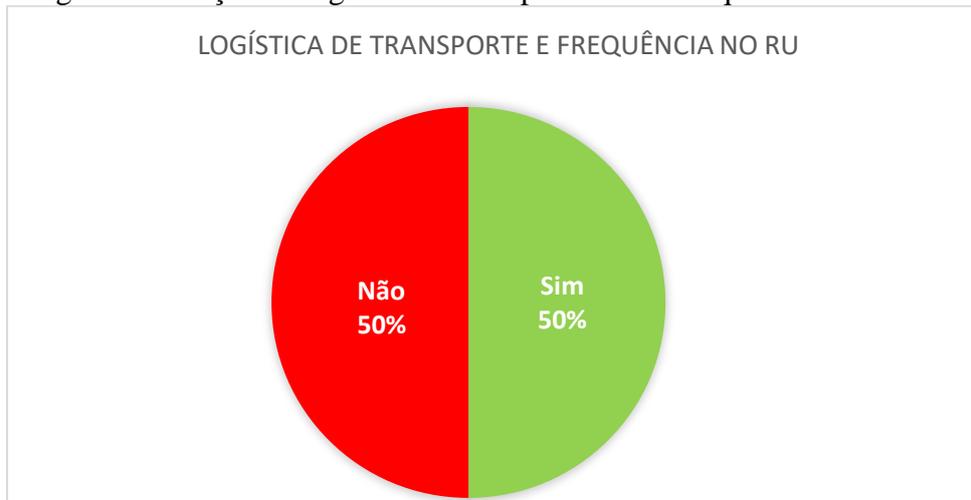
No que se refere aos dias da semana em que frequentavam o RU, apenas 137 responderam e a porcentagem foi bem distribuída, sendo terça-feira e quinta-feira os dias em que mais recebem o público do RU, 75,2% para ambos os dias.

Figura 3. Frequência dos comensais do RU por dia da semana.



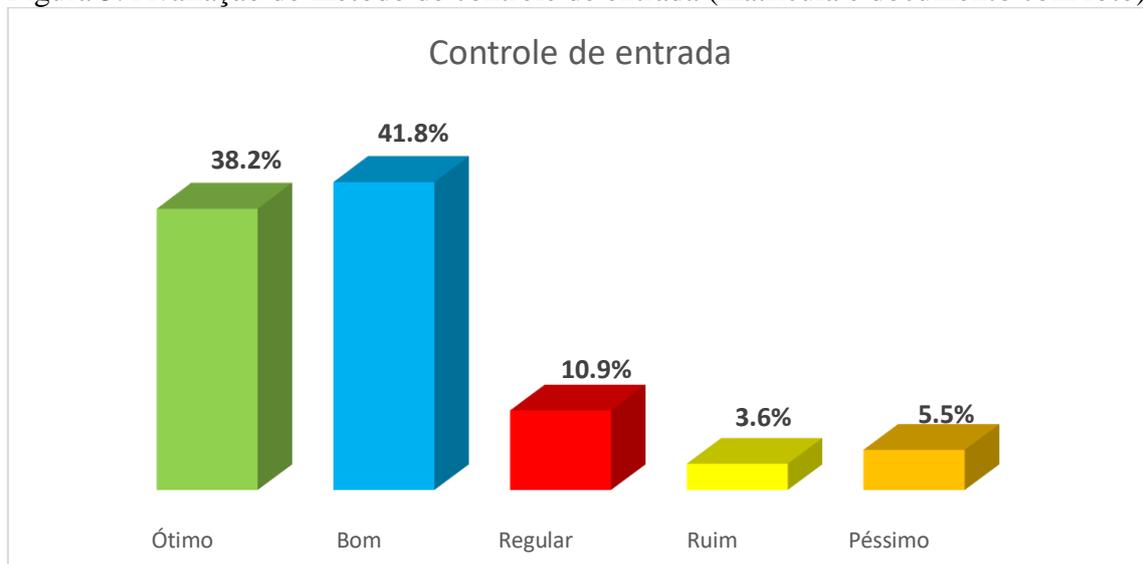
Quanto à logística de transporte para a Unidade III em relação a frequência dos comensais no RU, apenas uma pessoa respondeu que não sabia ou não se aplicava, para os demais, metade responderam que sim, a logística interfere no consumo de refeições no RU.

Figura 4. Relação da logística de transporte com a frequência no RU da unidade III



Sobre a quinta pergunta relacionada ao método de controle de entrada atual (matrícula e documento com foto), 57 pessoas responderam que não são discentes subsidiados. Dos 110 que são subsidiados, a maioria vê como ótimo ou bom (80,0%) essa metodologia, conforme distribuição na figura abaixo.

Figura 5. Avaliação do método de controle de entrada (matrícula e documento com foto).



Em relação ao tempo de espera para pagamento das refeições, 31,7% responderam que consideravam regular e 28,2% consideram ruim ou péssimo o tempo de espera com a atual metodologia de pagamento (Figura 6). Por sua vez, quanto ao tempo de espera após o pagamento, até receber a refeição, a maioria considerou de ótimo a bom (77,2%), conforme figura 7.

Figura 6. Avaliação do tempo de espera para pagamento das refeições.

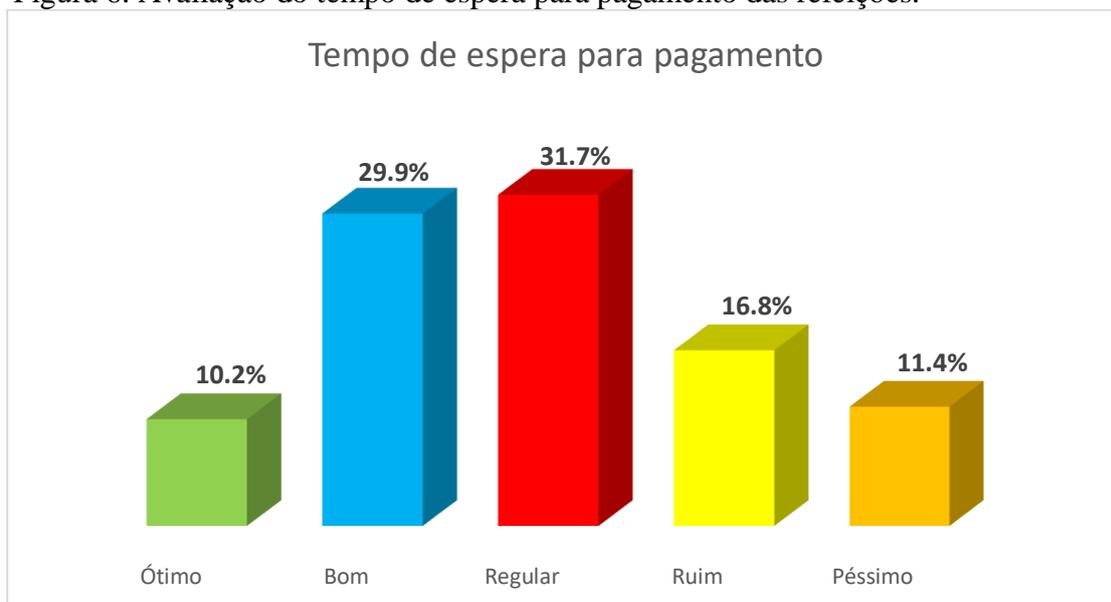
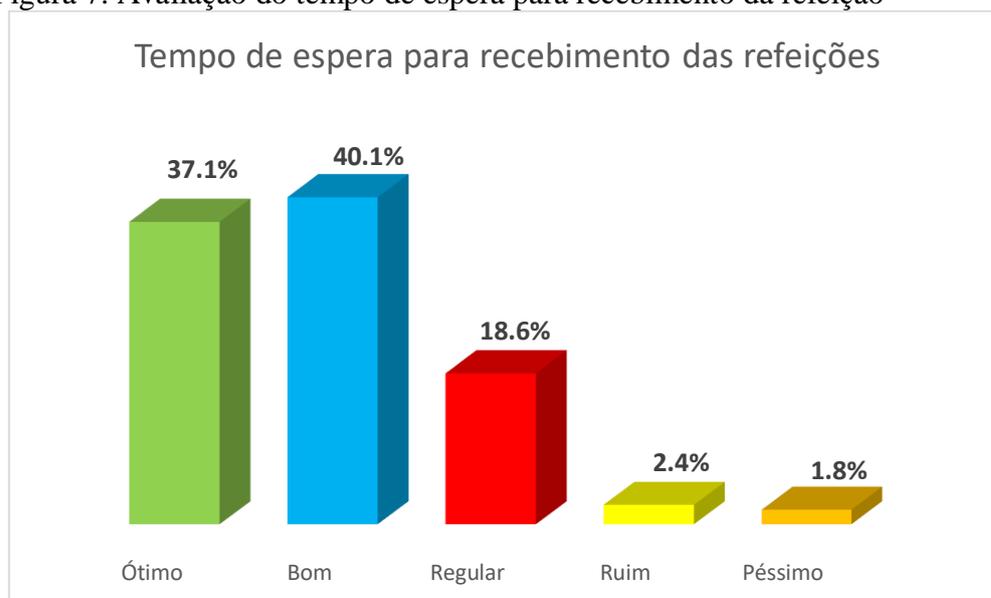


Figura 7. Avaliação do tempo de espera para recebimento da refeição



Sobre as perguntas pertinentes aos cardápios, do total, 85,6% os participantes avaliavam a qualidade das refeições como boa a ótimo (Figura 8) e quanto a variedade do cardápio, 78,4% mostraram-se satisfeitos ao responder que consideram bom ou ótimo (Figura 9).

Figura 8. Avaliação da qualidade das refeições.

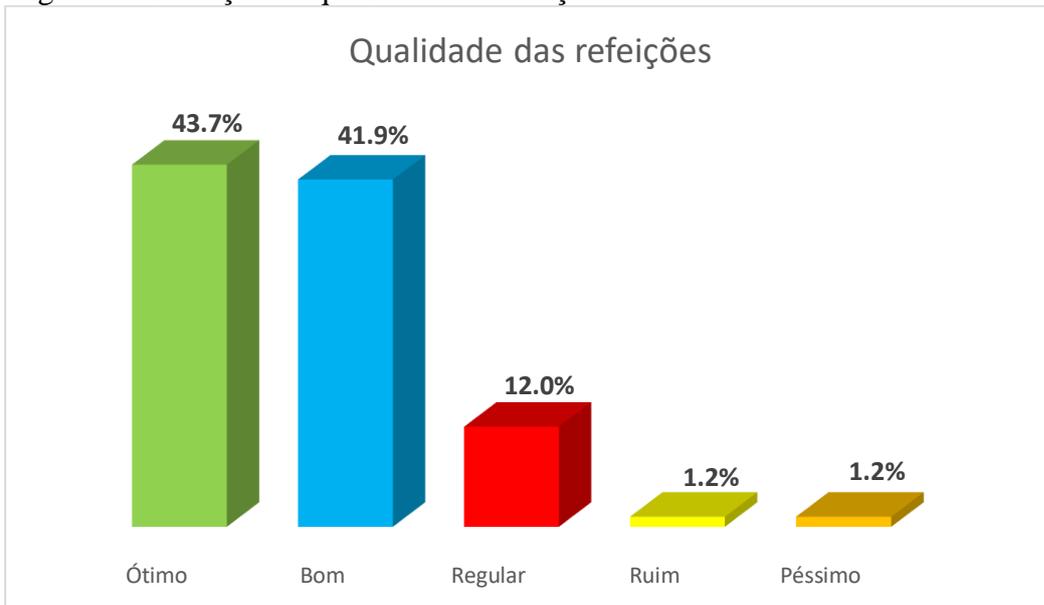
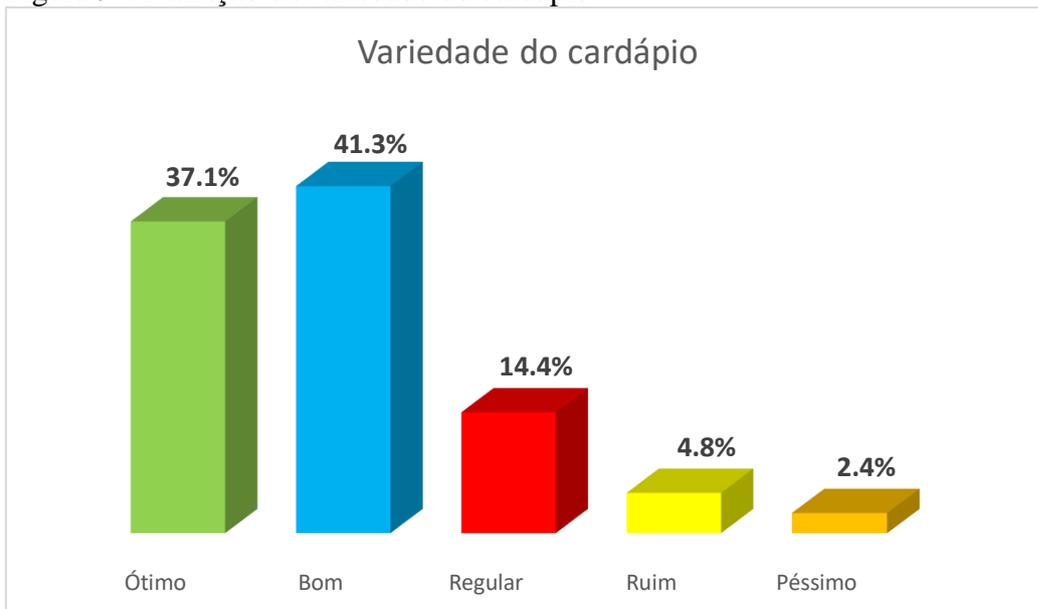


Figura 9. Avaliação da variedade do cardápio



Sobre a avaliação do atendimento recebido pela equipe que atuava no RU tanto terceirizados quanto servidores, 92,2% dos participantes avaliaram de bom a ótimo (Figura 10). Assim como a limpeza do refeitório, no qual 98,2% avaliaram como boa ou ótima (Figura 11). Ao final, a última pergunta objetiva de qual era o nível geral de satisfação com o RU, novamente a maioria avaliou como bom a ótimo (80,8%), conforme figura 12.

Figura 10. Avaliação do atendimento recebido pela equipe do RU (terceirizados e servidores)

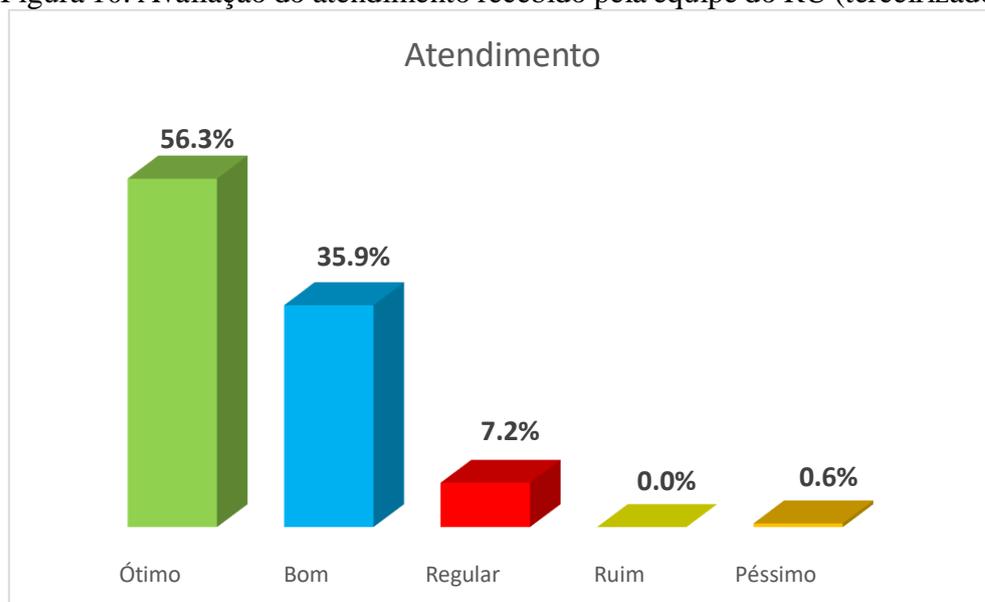


Figura 11. Avaliação da limpeza do ambiente do refeitório

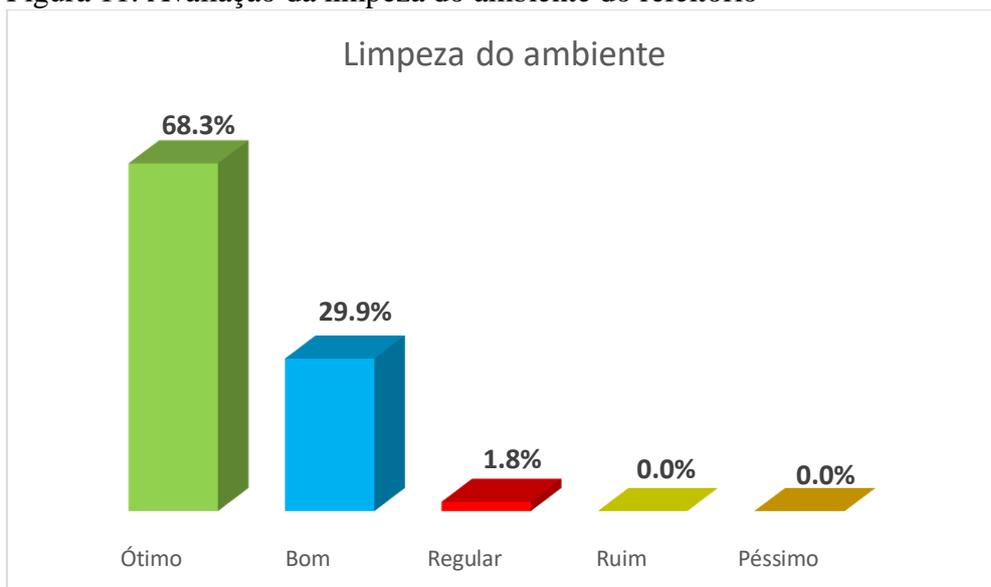
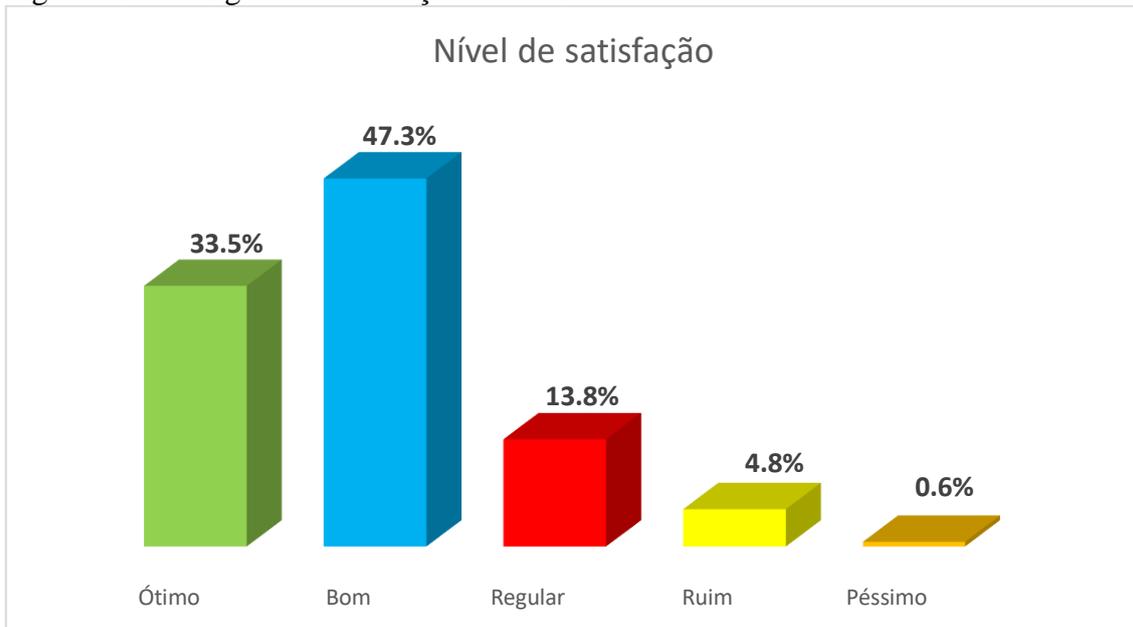


Figura 12. Nível geral de satisfação com o RU.



Sobre o levantamento da percepção do(a)s discentes subsidiado(a)s, de como avaliam o RU como estratégia de assistência estudantil ao solicitar que descrevessem a importância da sua alimentação no RU ao longo da semana, alguns pontuaram a importância do RU para a alimentação, conforme respostas selecionadas abaixo:

“É de extrema importância visto que muitos alunos desistiam de estudar para poder comer, a construção do RU, graças a mobilização estudantil conseguimos o subsídio, pq ninguém merece pagar quase 13 reais em um prato de comida, ainda mais para os alunos de baixa renda” (Discente 1)

“Se não fosse o R.U provavelmente eu teria trancado ou desistido do curso, pq tenho a necessidade de trabalhar pela manhã e não dá tempo de passar em casa, então dou graças a Deus pela existência do R.U e como eu sou contemplada com isso, é um incentivo a permanência, além de que a alimentação é repleta de nutrientes, e contribui muito pra melhoria da minha imunidade. E eterna gratidão a tia que coloca comida sem pena, pq geralmente a galera nem toma café da manhã e aquele almoço é o que sustenta o dia todo até umas 20h que é quando a maioria chega nas suas casas, ou seja, quando colocam o prato reforçado é deveras satisfatório.” (Discente 2)

Sobre as observações, foram citados por uma parcela dos comensais, a relação do ônibus com o RU, apontando que o horário de chegada ou saída atrapalha o(a) discente de realizar a refeição no RU, uns descreveram que o horário de chegada da tarde é no início da

aula e a saída da manhã não dá tempo de sair da aula, almoçar no RU e pegar o ônibus. Houve também a reclamação do valor integral ser alto e da mudança constante do cardápio.

Como sugestões, em resumo, solicitaram maior quantidade de comida, ter bebidas/suco para acompanhar a refeição, que se implementasse um método para pagamento que levasse menos tempo, ter duas opções de proteína, inclusão do cardápio vegetariano/vegano, que o RU fornecesse para a unidade I e II e também fornecesse jantar.

Abaixo alguns comentários selecionados:

“Acho que a forma de pagamento poderia ser um pouco mais rápido no RU, já que nós temos acesso a tanta tecnologia que facilitaria esse processo, em que pese termos ferramentas para agilizar o processo vejo a necessidade de uma maior eficácia.” (Discente 3)

“Gostaria de sugerir alteração no processo de pagamento e controle de acesso. Penso que as fichas são pouco eficientes e o processo de pagamento é lento. O atendimento e pagamento poderia ser realizado por um(a) único(a) servidor(a), duas servidoras para registrar a frequência do subsidiado e receber o pagamento gera filas longas quando o fluxo de alunos/servidores é grande. As fichas usadas para controle geram contato físico desnecessário e a dinâmica de depositá-las na urna, higienizar as mãos e ser servido ocasiona acúmulo de servidores/alunos nas proximidades do buffet.” .” (Discente 4)

“Minha sugestão é que seja melhorada a logística por trás da produção dos alimentos, pois não é incomum que seja substituído o alimento do cardápio original por outro não esperado e de pouca qualidade. Se é peixe que vai ser feito, que seja feito pra suprir toda a demanda e não pra substituir por frango e afins.

Outro problema que precisa ser selecionado é na quantidade que é colocada para os discentes, alguns funcionários servem bem e outros bem mal, isso agrava ainda mais o serviço do R.U. pois muitos discentes ficam insatisfeitos.” (Discente 5)

“Obs: que fosse servido em uma quantidade maior de comida, devido o universitário não ter quase tempo de se alimentar corretamente e muitos vão de lá do RU para o trabalho e precisam de uma sustância a mais.” (Discente 6)

“sim, opção de proteína vegetal (lasanha de berinjela, proteína de soja à jardineira, almôndegas de soja, bife de feijão ou grão de bico, ratatouille, ou alguma outra opção como legumes cozidos (batatinha, quiabo, com temperos).” (Discente 7)

CONCLUSÃO

Ao que se refere sobre o Restaurante Universitário da Unidade III, observou-se uma avaliação positiva dos usuários do RU sobre os serviços prestados pela empresa Feirão da Dona de Casa, principalmente em relação a limpeza do ambiente, ao atendimento da equipe, a qualidade das refeições e variedade dos cardápios.

Alguns itens devem ser melhor estudados e as sugestões analisadas quanto à pertinência e a viabilidade, como propostas de ajuste do horário dos ônibus, inclusão de preparações vegetarianas e melhoria da metodologia de pagamento.

Ressalta-se ainda a importância de haver espaços para aprimoramento a fim de se manter o atual nível de serviço.

Marabá, 02 de agosto de 2022.

Equipe Degealc:

Bianca da Conceição Cabral

Chefe de departamento

Priscila da Silva Castro

Chefe do Setor de Apoio à Integração Acadêmica e Científica:

Dalila Silva Miranda

Assistente em Administração

Brenda Lobato da Silva

Dara Pinto Sanches

Bolsistas