



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL JATAÍ
CACOM**

Jataí, 10 de outubro de 2017

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA EMPRESA
KADEAS NO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DA UFG/REGIONAL JATAÍ**

1 INTRODUÇÃO

É de grande importância conhecer a satisfação da comunidade universitária quanto ao serviço prestado no Restaurante Universitário, para buscar a melhoria do serviço prestado. Para tanto, é necessário realizar avaliações periódicas com os usuários.

2 OBJETIVO GERAL

Avaliar a aceitação dos comensais com relação as refeições e ao serviço prestado no Restaurante Universitário do Campus Jatobá, Regional Jataí, Universidade Federal de Goiás, pela empresa Kadeas no primeiro semestre de 2017.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Os dados foram coletados por meio de formulário próprio, elaborado no programa Formulários Google pelo Serviço de Nutrição da CACOM/REJ/UFG. Para realizar a pesquisa o questionário foi disponibilizado on-line, e divulgado pela ASCOM/REJ/UFG à Comunidade Acadêmica no início de agosto, via e-mail, facebook e página da Regional.

O formulário continha 17 questões, algumas com resposta livre e, a maioria, de múltipla escolha. O formulário ficou disponível para resposta do dia 03/09/2017 a 20/09/2017.

4 RESULTADOS

Foram obtidas 349 respostas, sendo que a maioria foi de estudantes de graduação, representando 78,2% dos participantes da pesquisa, mas também obtivemos respostas de

estudantes com bolsa alimentação (12,9%), aluno de pós-graduação (1,7%), docentes (3,2%), técnicos administrativos (1,4%), servidores terceirizados (2%) e visitantes (0,6%).

Na Figura 1 é possível observar que a maioria dos pesquisados (37%) almoçam to RU de cinco vezes por semana e, na Figura 2, observa-se que 18,6% realizam o jantar no RU cinco vezes por semana. Com relação a higiene do Restaurante, 75,6% atribuíram os conceitos ótimo, muito bom e bom a esse quesito (Figura 3).

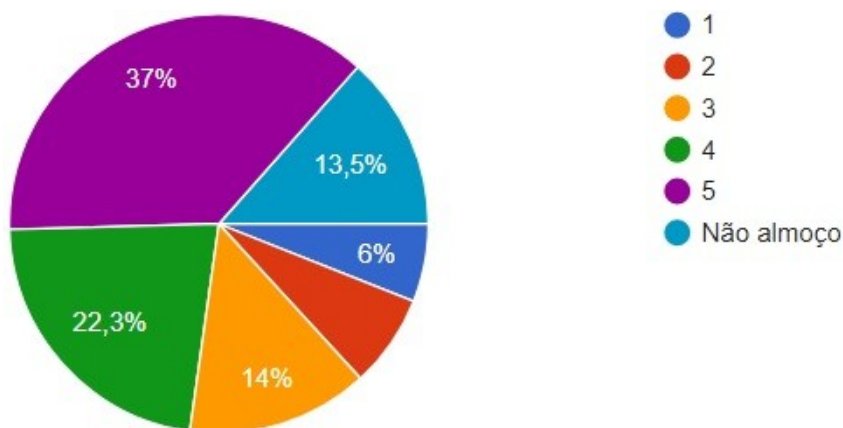


Figura 1. Número de vezes que o usuário almoça no RU.

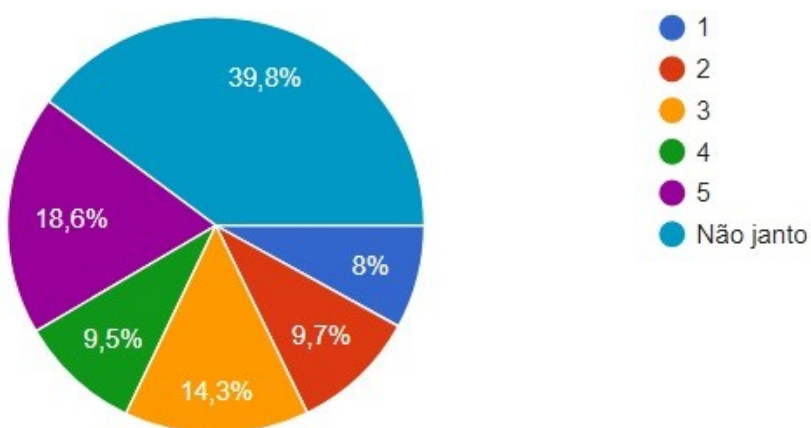


Figura 2. Número de vezes que o usuário janta no RU.

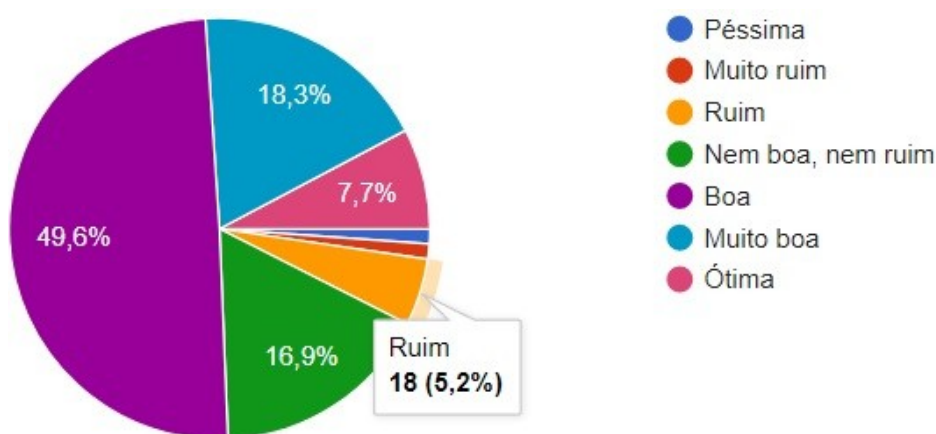


Figura 3. Conceitos atribuídas à higiene do RU.

No que concerne aos aspectos gerais da qualidade das refeições oferecidas no RU, 58,5% consideraram o almoço e jantar servidos como bom, muito bom ou ótimo (Figura 4). Para cada prato específico, 46,4% consideraram a salada ótima, muito boa ou boa (Figura 5), 49,3% deram esses conceitos aos pratos protéicos (carnes) (Figura 6); 20,7% atribuíram esses conceitos à opção ovolactovegetariana, sendo que 44,4% afirmaram nunca ter experimentado esse prato (Figura 7). Quanto à guarnição, 51,5% avaliaram como ótima, muito boa ou boa (Figura 8); o arroz integral foi avaliado com esses conceitos por 48,5% (Figura 9), o arroz polido (“branco”) por 58,4% (Figura 10), o feijão por 78,3% (Figura 11) e a sobremesa por 62,8% (Figura 12). O refresco recebeu conceito péssimo de 37% dos pesquisados (Figura 13). Por fim, 58,8% dos usuários que responderam a pesquisa consideraram o atendimento recebido no restaurante com ótimo, muito bom ou bom (Figura 14).

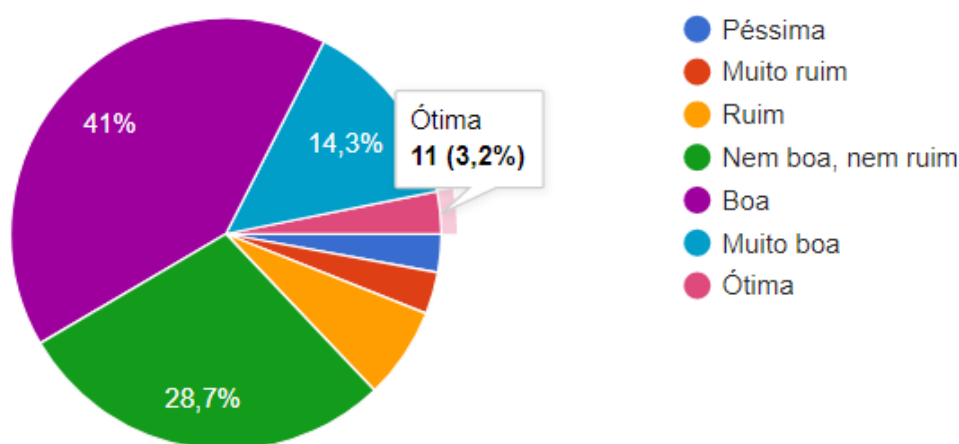


Figura 4. Conceito atribuído à refeição fornecida no RU, em aspectos gerais.

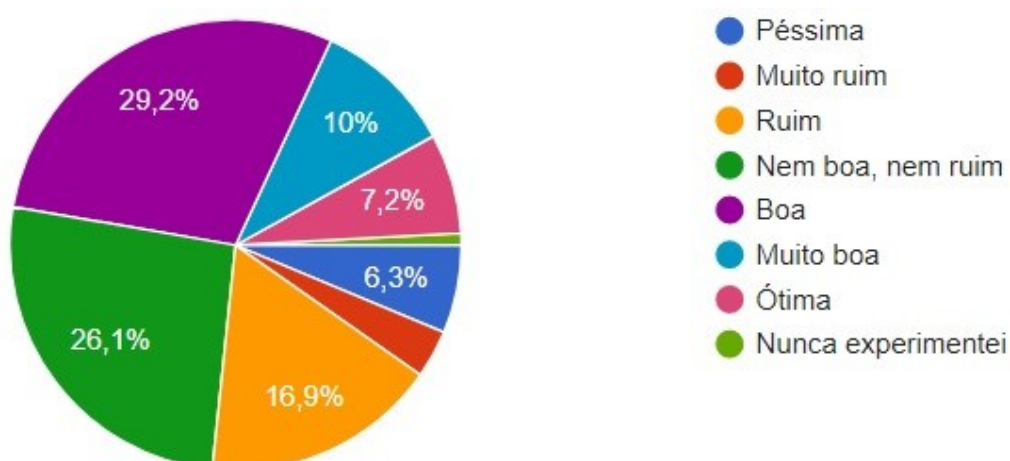


Figura 5. Conceito atribuído à salada fornecida no RU.

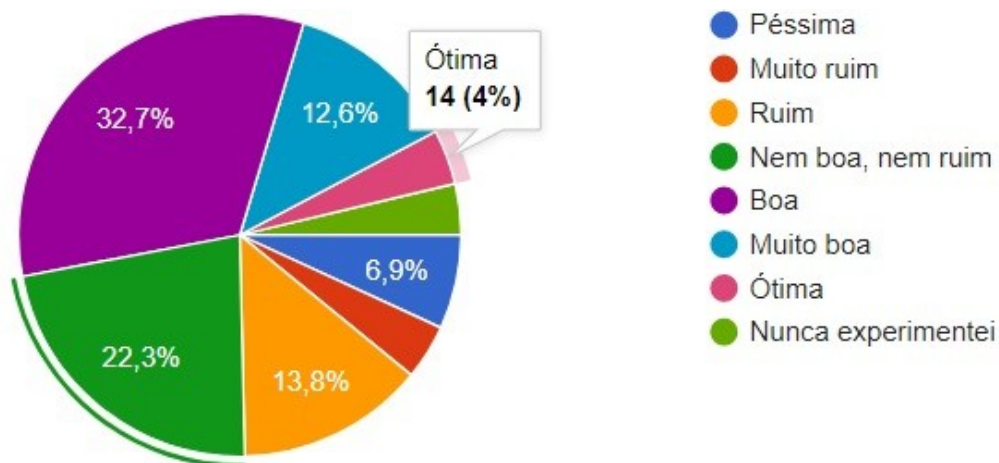


Figura 6. Conceito atribuído ao prato proteico (carne) fornecido no RU.

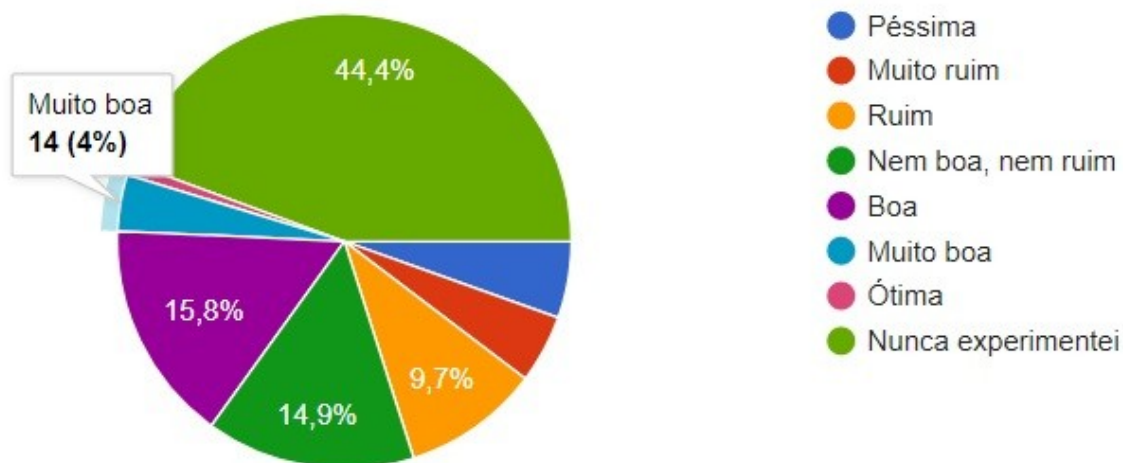


Figura 7. Conceito atribuído à opção ovo-lacto-vegetariana fornecida no RU.

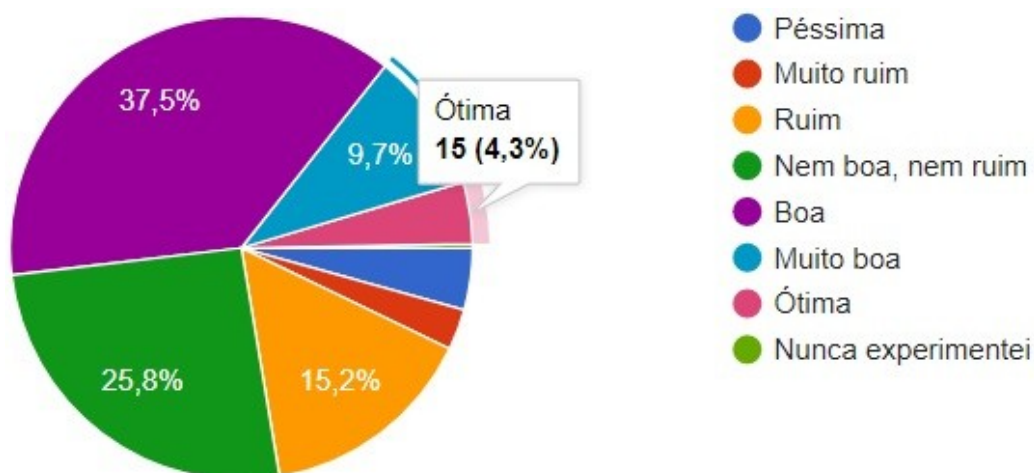


Figura 8. Conceito atribuído à guarnição fornecida no RU.

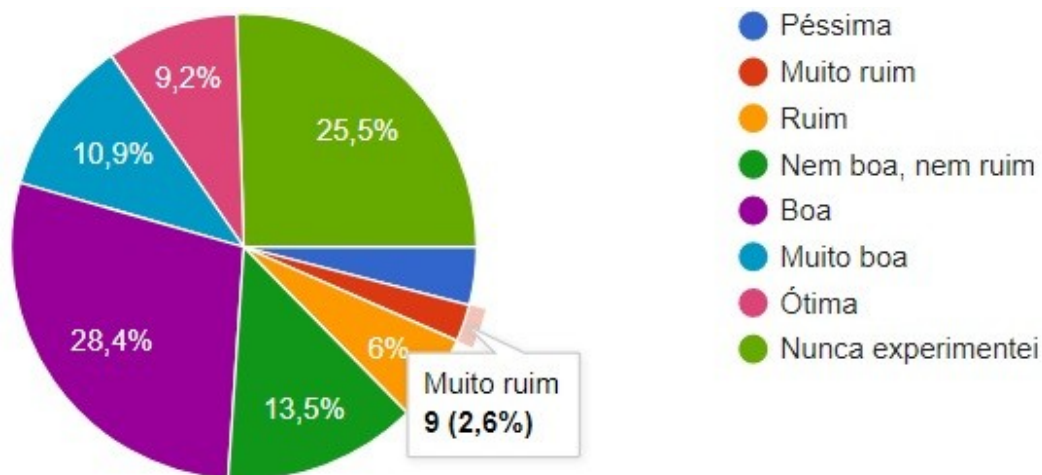


Figura 9. Conceito atribuído ao arroz integral fornecido no RU.

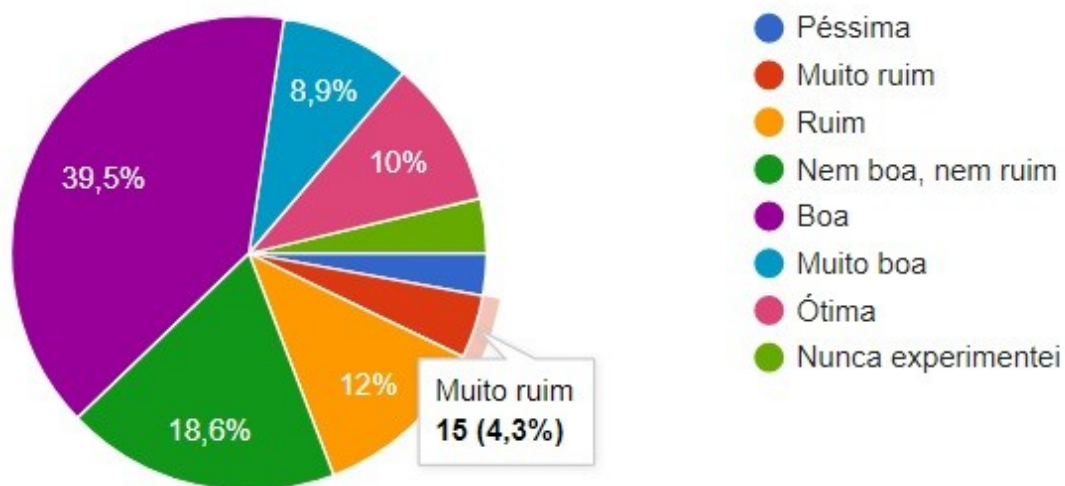


Figura 10. Conceito atribuído ao arroz polido (“branco”) fornecido no RU.

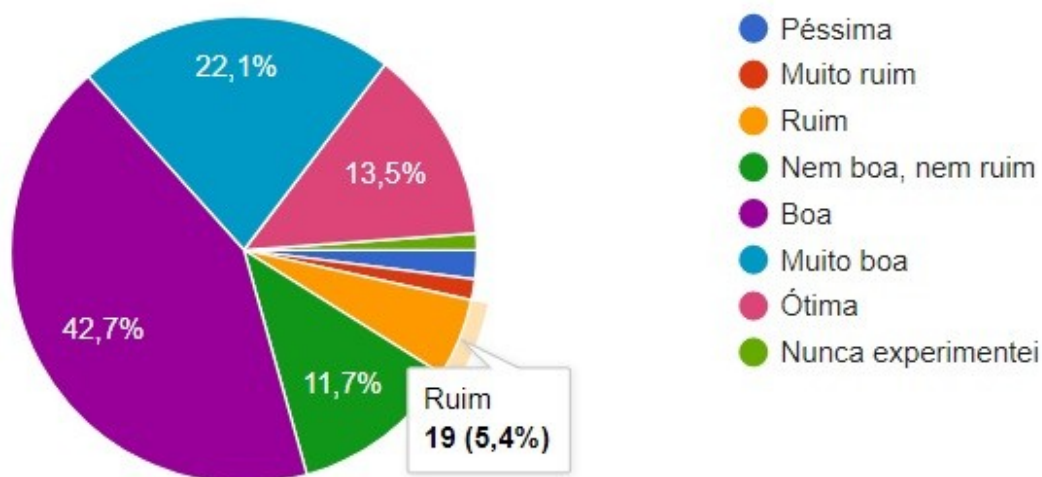


Figura 11. Conceito atribuído ao feijão fornecido no RU.

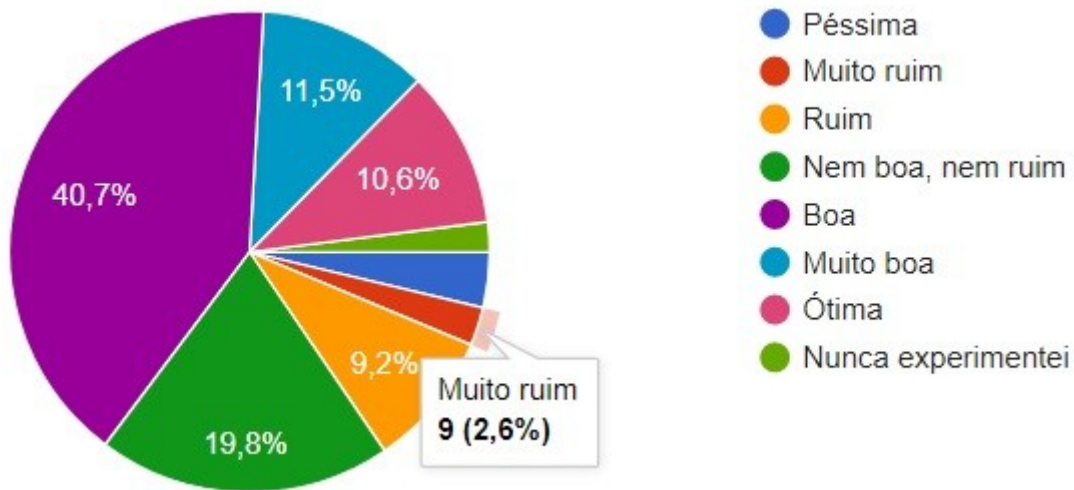


Figura 12. Conceito atribuído à sobremesa fornecida no RU.

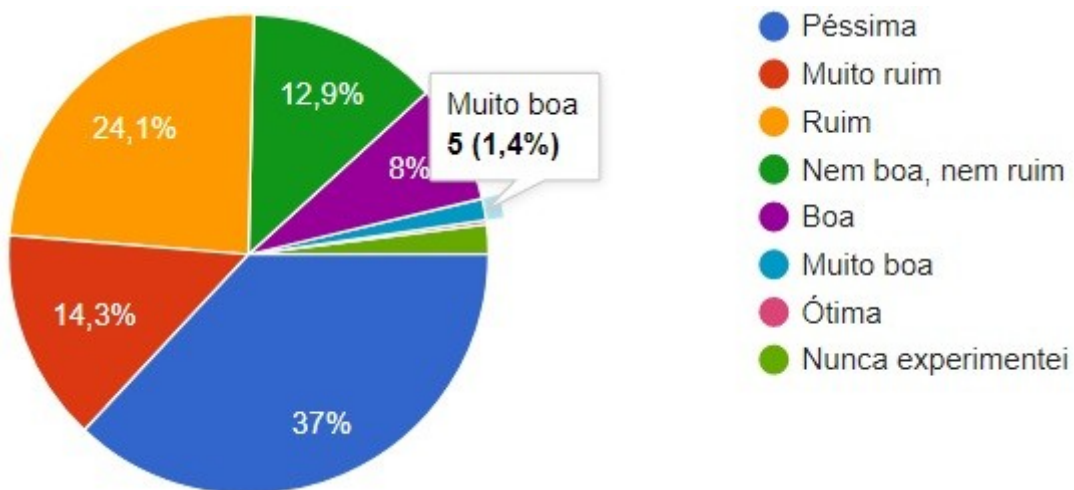


Figura 13. Conceito atribuído ao refresco fornecido no RU.

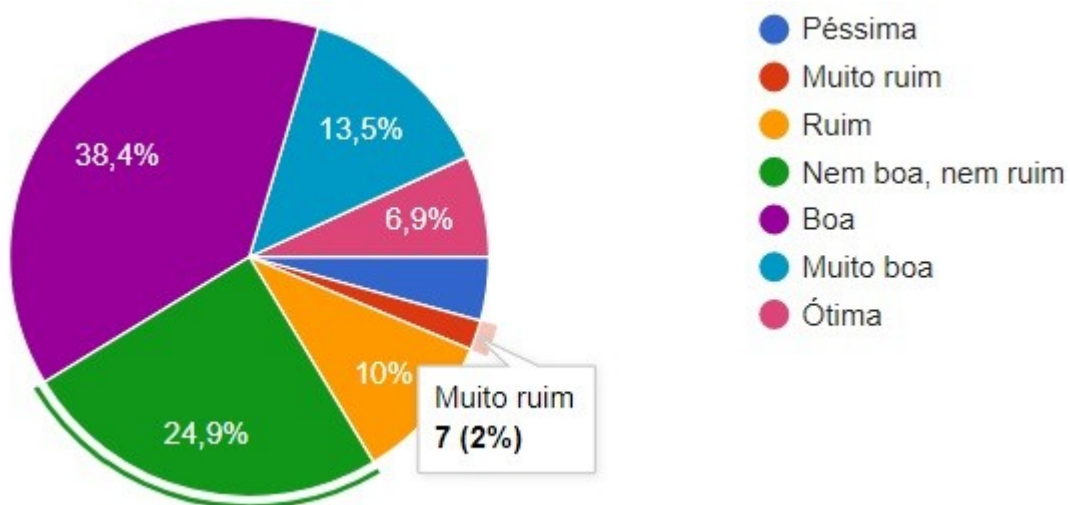


Figura 14. Conceito atribuído ao atendimento realizado no RU.

Por último, os 72,2% dos comensais responderam que desejam que o peixe seja inserido no cardápio do RU com menor frequência, conforme Figura 15.

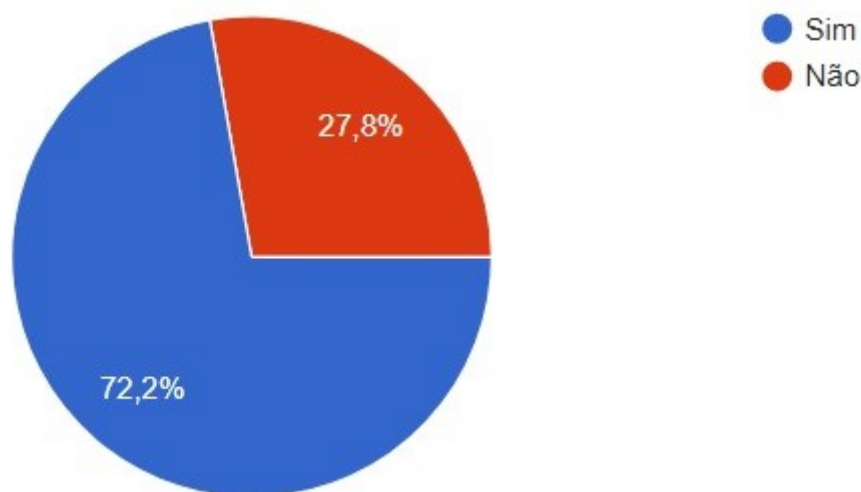


Figura 15. Desejo em reduzir a frequência de peixe no cardápio do RU.

5 CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que as médias de notas estão inferiores àquelas dadas no ano passado, no entanto, ainda têm-se uma boa aceitação do Restaurante Universitário por parte dos comensais. Com intuito de melhorar a aceitação, todas as sugestões, foram repassados à empresa.

Beatriz Assis Carvalho
Nutricionista
SIAPE: 2264958