

RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - JANEIRO/2019 A JUNHO/2019

1 INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Avaliação dos Restaurantes Universitários (RU) é realizada pelo Serviço de Nutrição da PRAE UFG e conta com a participação espontânea da comunidade universitária por meio do preenchimento de formulários impressos e *online*.

2 OBJETIVO GERAL

Avaliar opinião da comunidade universitária em relação à qualidade diária das refeições e dos serviços prestados pela empresa Nutrir Refeições nos RU da UFG.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Para coleta de dados utilizou-se o formulário próprio (Apêndice A), elaborado pelo Serviço de Nutrição da PRAE UFG, disponibilizado impresso e *online*, no qual os clientes são solicitados a avaliar a qualidade da refeição do dia, bem como a qualidade do serviço prestado nos RU.

A pesquisa *online* foi realizada por meio da ferramenta *Forms* do aplicativo *Google Docs* (disponível em: <http://migre.me/sCJUU>). Os formulários impressos foram disponibilizados nas saídas dos RU. Ambos incluem a avaliação dos itens do cardápio por meio de escala numérica, em que é possível atribuir notas variando de 1 (péssimo) a 7 (ótimo). Também há um campo de preenchimento opcional para “Sugestões, críticas e elogios”. A participação da comunidade é voluntária e o convite para participação da pesquisa é feito por meio das redes sociais, do site da UFG e cartazes afixados nas saídas dos RU.

Os dados obtidos em formulário impresso e *on-line* foram tabulados no Microsoft Office Excel[®] versão 2007. Para a estimativa da frequência das notas atribuídas pelos clientes e interpretação dos resultados, as mesmas foram agrupadas em:

- Insatisfatórias: notas de 1 (péssimo) a 4 (nem boa, nem ruim);
- Satisfatórias: notas de 5 (boa) a 7 (ótima).

4 RESULTADOS

Foram preenchidos 87 formulários de pesquisa de satisfação no período de 01 de janeiro de 2019 a 30 de junho de 2019. Do total, 81 pesquisas estavam na versão impressa e 6 na versão *online*. Quatro formulários não informavam a unidade avaliada, 67 referiam-se ao Campus Samambaia e 17 ao Campus Colemar Natal e Silva. Os resultados referentes aos dois campus foram agrupados na análise.

A maioria dos participantes que informaram a refeição avaliada referiram-se ao "almoço" (69%, n= 60). Os clientes do RU que informaram sua categoria eram todos estudantes de graduação e tomaram em sua maioria o almoço e o jantar cinco vezes por semana nos RU (respectivamente n = 38 e n = 17).

Tabela 1. Frequência das notas atribuídas pelos clientes aos itens do cardápio dos RU Câmpus Colemar Natal e Silva e Câmpus Samambaia, janeiro a junho de 2019.

Itens do cardápio	Avaliação		NR ^a
	Insatisfatória (% , n)	Satisfatória (% , n)	
Salada	28,7 (25)	71,3 (62)	0
Prato proteico (carne)	32,1 (26)	67,9 (55)	6
Opção ovolactovegetariana	25,0 (01)	75,0 (03)	83 ^b
Guarnição	31,0 (26)	69,0 (58)	3
Arroz branco	30,2 (25)	68,8 (55)	7
Arroz integral	21,0 (13)	79,0 (49)	25
Feijão	23,8 (19)	76,3 (61)	7
Sobremesa	19,5 (15)	80,5 (62)	10
Refresco	31,1 (23)	68,9 (51)	13

^a O participante deixou questões sem preenchimento, sendo registrada como NR (não respondeu). ^b Do total de 87 clientes, apenas 4 escolheram a opção ovolactovegetariana. Nenhum cliente optou pela opção vegana. Avaliação insatisfatória: Notas 1 (péssima) a 4 (nem boa, nem ruim); satisfatória: Notas de 5 (boa) a 7 (ótima).

A refeição avaliada, de forma geral, foi considerada satisfatória por 60 clientes (70,5%) e insatisfatória por 25 clientes (29,5%). A pergunta não foi respondida em 2 questionários. Oito clientes consideraram a porção do prato proteico insuficiente. Dentre os avaliadores, 77 (90,6%) consideraram todas as porções suficientes e 2 não responderam a esta questão.

Os resultados referentes aos itens de atendimento ao cliente estão apresentados da Tabela 2.

Tabela 2. Frequência das notas atribuídas pelos clientes aos itens do atendimento dos RU

Itens do atendimento	Avaliação		NR ^a
	Insatisfatória (% , n)	Satisfatória (% , n)	
Higiene do ambiente	29,9 (26)	70,1 (61)	0
Higiene dos utensílios	26,7 (23)	73,3 (62)	1
Atendimento ao cliente	15,1 (13)	84,9 (73)	1

^a O participante deixou questões sem preenchimento, sendo registrada como NR (não respondeu). Avaliação insatisfatória: Notas 1 (péssima) a 4 (nem boa, nem ruim); satisfatória: Notas de 5 (boa) a 7 (ótima).

"Sugestões, críticas e elogios" estão transcritas no Apêndice B, e encontram-se a disposição de qualquer usuário no endereço eletrônico da pesquisa *on-line* e nos formulários impressos arquivados no Serviço de Nutrição.

5 CONCLUSÃO

Os participantes das pesquisas são estudantes de graduação e estão mais satisfeitos com a qualidade da salada, arroz integral, opção ovolactovegetariana, feijão e sobremesa. Existe maior insatisfação quanto a qualidade do refresco, carne, arroz branco e guarnição. A higiene do ambiente e utensílios, bem como o atendimento ao cliente foi considerado satisfatório. A maioria dos clientes considera as porções servidas suficientes.

Apêndice A - Formulário da Pesquisa de Avaliação do Restaurante Universitário

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS PRÓ-REITORIA ASSUNTOS ESTUDANTIS SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

Pesquisa de Avaliação do Restaurante Universitário (RU) - 2019

FAVOR PREENCHER TODOS OS CAMPOS PARA VALIDAR A PESQUISA!!!	
Local: () CAMPUS II (SAMAMBAIA) () CAMPUS I (PRAÇA UNIVERSITÁRIA)	
Data: ___/___/___	
Qual refeição você está avaliando hoje? () ALMOÇO ou () JANTAR	
Categoria: () Estudante Curso: _____ () Funcionário () Professor () Outro: _____	
Quantas vezes por semana você toma as refeições no RU? Almoço: _____ Jantar: _____	
Abaixo, faça a sua avaliação atribuindo notas de 1 (péssimo) a 7 (ótimo):	
Qual nota você atribui à REFEIÇÃO do RU que você consumiu hoje?	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Higiene do ambiente	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Higiene dos utensílios	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Qualidade da salada (sabor, aparência e textura)	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Qualidade da carne (sabor, aparência e textura)	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Qualidade da guarnição (sabor, aparência e textura)	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Qualidade do arroz branco (sabor, aparência e textura)	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Qualidade do arroz integral (sabor, aparência e textura)	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Qualidade do feijão (sabor, aparência e textura)	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Qualidade do suco (sabor, aparência, cor e textura)	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Qualidade da sobremesa (sabor, aparência, cor e textura)	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Atendimento ao cliente	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
Você considera a quantidade das preparações servidas:	() Suficiente () Insuficiente, especificar qual(is): () salada () carne / opção () guarnição () arroz () feijão () suco () sobremesa
Você escolheu a opção vegetariana? Caso sim, assinale abaixo qual das opções e avalie a qualidade, sabor, aparência, textura. () <u>OVOLACTOVEGETARIANA</u> () <u>VEGANA</u>	() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7
SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS: _____ _____ _____ _____	

Apêndice B - Sugestões, críticas e elogios escritas pelos usuários do RU nos meses de janeiro a junho de 2019.

Data	Unidade	Refeição	Sugestões, críticas e elogios
25/01/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Agradeço apenas.
24/01/2019	Campus II - Samambaia	Jantar	O frango estava muito bom.
11/01/2019	Campus II - Samambaia	NR	Caros amigos, tenho que elogiá-los pelo esforço de nos proporcionar uma boa refeição. A comida está ótima. Desejo prosperidade a todos os funcionários, e a empresa pois servir e cozinhar é também uma forma de cuidar. Parabéns e muito obrigado.
16/01/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Voltei a consumir no RU depois da mudança de empresa. Percebo que agora o padrão de alimento está bem melhor.
07/02/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Alimentos com muito gosto de alho artificial, falta molho (com ingredientes naturais para a salada). Fornecer caneca de plástico, ou alumínio na primeira vez que pessoa vai no RU. A partir daí ela terá que trazer o seu copo (retirar todos os copos de plástico do RU).
01/02/2019	Campus II - Samambaia		Está muito salgado. Muito muito mesmo. Tipo, demais salgado. Poderiam colocar limão e outros vinagres e molho para salada.
06/02/2019	Campus II - Samambaia	Jantar	Quando é frango vocês acertam a mão, meus parabéns. Por gentileza faça isso também com o peixe e demais opções. No mais, só elogios, fiquem com Deus.
11/02/2019	NR	Almoço	Talvez seja pessoal, mas o milho na carne moída leva todo sabor da carne. Faça só o milho. Acho que uma ação educativa contra cães no refeitório seria bom.
13/02/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	A guarnição macarrão estava, além de sem sabor, sem sal ou tempero, com a textura horrível. Parece que ficou mais de 20 minutos no fogo. E ainda banhado de molho de péssimo gosto que bem poderia vir separado. Isso parece desorganização dos gestores e também falta de funcionários. Não pagaria quase R\$ 9,00 nesse prato por escolha.
11/02/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Havia três cães compartilhando o espaço do refeitório!
11/02/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Carne com gosto ruim; parecia soja. Qualidade ruim das carnes. Trocar copos descartáveis por canecas de alumínio ou plástico cada um funcionário terá a sua.
18/03/2019	Campus II - Samambaia	Jantar	Sem segurança na saída.
19/03/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	A melhora na comida é notável, no atendimento também. O RU está de parabéns.
19/03/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Combinar melhor tipos de comida dá muito certo, lavar embaixo das bandejas é necessário!
21/03/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Acredito que o RU garante uma refeição de qualidade a um preço acessível, parabéns.
21/03/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	As formas de alumínio poderiam ser mais limpas.
22/03/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Torta de queijo maravilhosa, já as vasilhas estavam meio sujas, engorduradas.
09/04/2019	Campus I - Praça Universitária	Jantar	Particularmente aprendi a me alimentar melhor depois de comer no RU, gosto da diversificação e a comida está de parabéns.
10/04/2019		Almoço	Parabéns pelo maravilhoso bife.
15/04/2019	Campus I - Praça Universitária	Almoço	Parabéns bife muito saboroso, caprichado. Continue assim.
02/04/2019	Campus I - Praça Universitária	Jantar	O feijão estava com caldo grosso/sem caldo.
25/04/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	A comida poderia ser mais temperada, arroz mais solto, suco mais forte, está só água uai!!

25/04/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	O suco estava muito aguado e o frango muito oleoso. Os funcionários são muito educados, apesar de a fila ser grande ela anda rápido.
26/04/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	A comida é muito melhor do que a que era servida pela outra empresa.
15/04/2019	Campus II - Samambaia	Jantar	Criar barreiras impedindo o trânsito de animais no local onde fazemos as refeições. Saladas com tomate e repolho nunca, trazer saladas com brotos seria uma ótima opção.
08/04/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Melhorar prato proteico, carne muito dura, cheia de gordura.
09/04/2018	Campus II - Samambaia	Almoço	Mais tempero, sabor e novas opções.
08/04/2019	Campus II - Samambaia	Jantar	A higiene da bandeja é horrível, sempre oleosas e com restos impregnados.
11/04/2019	Campus II - Samambaia	Jantar	Mais carne seria melhor.
11/04/2019	Campus II - Samambaia	Jantar	Amo a comida daqui, tem boa qualidade e é saborosa. Parabéns!
17/04/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Hoje o negócio estava top demais
17/04/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Tem muito alho e isso estragou o sabor do arroz, fico arrotando o dia inteiro.
17/04/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Ter mais cuidado na higiene dos ambiente, fazer arroz mais solto, mas é gostoso.
14/05/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	A comida do RU me faz passar mal. Já faz tempo que a qualidade da comida vem decaindo. A cada semana que passa, está pior. Tomem vergonha e providenciem uma comida de qualidade.
21/05/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Avisem os cozinheiros para não servirem arroz cru.
21/05/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Muitos cachorros no RU, isso é nojento. O vigia estava no celular, poderia impedir os cachorros de entrar.
15/05/2019	Campus I - Praça Universitária	Almoço	Acredito que seja uma opinião geral sobre ser melhor variar as formas de fazer o peito de frango do que a carne de vaca ofertada. O frango esta presente raras vezes na semana, a quantidade e o sabor do frango são muito superiores, deveria ser servido mais vezes. Poderiam fazer uma pesquisa sobre a preferência dos usuários
31/05/2019	Campus I - Praça Universitária	Almoço	Parabéns pela refeição de hoje, ótimo tempero, bife bem preparado! A omelete que foi feita no dia 29/05/2019 estava perfeita. Só tenho a agradecer. Muito obrigada.
29/05/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	O peixe é muito gorduroso e com gosto ruim. Arroz e feijão o tempero podia ser alho picado e não alho de pote pronto e sal normal.
21/05/2019	Campus I - Praça Universitária	Almoço	A comida é sempre excelente.
23/05/2019	Campus II - Samambaia		Parabéns pelo trabalho!
23/05/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Serve mais inhame, batata doce e suco de tamarindo.
28/05/2019	Campus I - Praça Universitária	Jantar	Favor quero receita do bife bovino ao molho agridoce; o atendimento do RU é sempre impecável, parabéns!
30/05/2019	Campus I - Praça Universitária	Jantar	Registro através deste elogios direcionados à equipe de atendentes que sempre recebe como um todo, da portaria até o descartes da bandeja, mas expresso meus sinceros agradecimentos e elogios a atendente Keila por seu carisma e disposição, meus parabéns. A equipe de gerência e nutrição, melhorar o atendimento e o bom humor.
29/05/2019	Campus I - Praça Universitária	Jantar	Ótimos os funcionários, muito simpáticos e atenciosos. As tias que servem o período noturno são as melhores na educação e simpatia. Parabéns por elas aqui no RU! Salvam minha noite. As refeições são muito boas, obrigado!
31/05/2019	Campus I - Praça	Jantar	O atendimento, a atenção e o cuidado com os alimentos são sempre excelentes. A única coisa que precisa ser mudada são as moscas no

	Universitária		ambiente do RU. Talvez trocar as redes das janelas poderia resolver.
NR	NR	NR	Parabéns, melhor refeição que já comi no RU! Obrigada.
07/06/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Não teve carne hoje. Só teve pedaços de gordura na feijoada. Não é opção proteica.
07/06/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	A feijoada estava muito salgada.
07/06/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Feijoada (almoço de hoje) é a melhor refeição servida na RU, por favor coloquem mais vezes no cardápio.
06/06/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Sugiro que haja um cafezinho no final das refeições, bem como existe na Universidade de Brasília. É muito proveitoso tomar café para ir as aulas com a cafeína estimulando nossa concentração. O café poderia ser servido na saída do RU. Obrigada.
27/06/2017	Campus I - Praça Universitária	Almoço	Não foi surpresa para a reputação do restaurante, mas encontrei um coró na comida, não sei identificar de onde, qual prato, mas deixou-me chateado, isso continua ocorrendo e nada ser feito.
06/06/2019	Campus I - Praça Universitária	Jantar	Eu amo o meu RU todos os dias me surpreendem com novos pratos, a equipe nos recepciona bem, todos estão de parabéns.
05/06/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Bife duro e mal cozido.
27/06/2019	Campus II - Samambaia	Almoço	Fazer o creme de abóbora com bacon mais vezes, é uma delícia.

NR: avaliador não registrou a informação no formulário.