

# **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE Ë FURG**

## **COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

### **PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**

#### **PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS**

#### **PET CONEXÕES DOS SABERES ESTATÍSTICOS**

## **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO Ë RU 2011**

Uma pesquisa de satisfação possibilita uma análise crítica e a identificação de situações passíveis de mudança, a fim de melhorar a qualidade serviços prestados. É um processo de busca por subsídios para a melhoria da qualidade e da eficiência. Com este fim, foi realizada a pesquisa de satisfação dos Restaurantes Universitários . RU da Universidade Federal do Rio Grande . FURG.

Um processo cooperativo, envolvendo Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE, Secretaria de Avaliação Institucional . SAI e o Pet Conexões de Saberes Estatísticos . PET SABEST.

Estudantes da Universidade, bolsistas do Pet, realizaram a pesquisa com 855 estudantes, dos quais 584 freqüentavam o RU do Campus Carreiros e 271 o CCMar, a fim de avaliar questões referentes a qualidade das refeições, ao atendimento e instalações físicas.

Para a análise dos dados, foi utilizada a Estatística Descritiva e Análise de Componentes Principais (ACP), técnica multivariada que permite resumir, em um conjunto menor de fatores ou componentes, as questões respondidas pelos estudantes a respeito da satisfação com o RU.

O instrumento de coleta de dados foi composto por 22 questões, organizadas em 3 blocos (refeições, ao atendimento e instalações físicas), e a cada questão o estudante tinha a possibilidade de escolher um entre os cinco níveis de satisfação: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim.

A confiabilidade do questionário, ou seja, a consistência interna do instrumento foi estimada através do Alfa de Cronbach, resultando em um coeficiente de 0,923, o que indica um nível muito bom de confiabilidade. Importante ressaltar que coeficientes na ordem de 0,70 já são aceitáveis e quanto mais próximos de 1, significa que o instrumento é capaz de detectar muito bem as diferenças entre os respondentes.

Na análise do questionário aplicado aos estudantes, tanto no CCMAR como no Campus Carreiros, foram retidas quatro componentes principais, que juntas explicam 60,59% da variação total no CCMar e 56,696% da variação total no Campus Carreiros.

Comp.	Componentes		% Variância Explicada	
	CCMar	Campus Carreiros	CCMar	Carreiros
1	Instalações Físicas	Refeições	40,65	37,853
2	Refeições	Instalações Físicas (iluminação e acesso)	9,219	8,717
3	Sinalização (iluminação e acesso)	Atendimento e Preço	5,744	5,519
4	Atendimento e preço	Sinalização	4,984	4,607

Esse resultado indica que, na concepção dos estudantes, a satisfação com o RU é multidimensional.

A seguir estão apresentadas cada uma das quatro componentes de cada um dos RU . CCMar e Campus Carreiros - e as questões que nelas se enquadraram, considerando as cargas fatoriais iguais ou superiores a 0,5 (com algumas exceções superiores a 0,4), isto é, a correlação de uma questão com a componente principal em questão. E para melhorar a interpretação das componentes foi aplicada a rotação

Varimax, a fim de reduzir as ambigüidades que acompanham uma solução sem rotação.

### CCMar

Componente 1 - Instalações Físicas - (CCMar)	Carga	Frequência Percentual				
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O ambiente físico do RU.	0,778	48,3	42,8	7	1	0
O mobiliário (mesas, bancos ...).	0,773	50,2	42,4	6,6	0,4	0,4
A limpeza do ambiente em geral.	0,682	34,3	52,4	10,7	0,7	0
A presença e intensidade de odores.	0,667	29,9	53,9	13,7	1,5	0,4
As instalações físicas em geral são.	0,642	28,4	59,4	11,1	0	0
O tempo de espera na fila de entrada do RU.	0,552	42,1	46,5	8,9	1,8	0
A climatização do ambiente.	0,514	29,5	53,5	11,4	2,2	1,8
A limpeza de mesas e talheres.	0,503	33,2	48	15,5	1,5	1,5
A reposição dos buffets.	0,407	28	51,7	18,8	1,1	0

Componente 2 - Refeições (CCMar)	Carga	Frequência Percentual				
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
A qualidade da refeição servida no final do horário de atendimento.	0,701	11,4	27,3	29,9	17	7,7
O sabor/ tempero das comidas.	0,783	15,5	39,1	36,9	5,9	2,2
A qualidade das refeições em geral.	0,759	15,5	51,7	27,3	4,4	0,7

A variedade do buffet do RU.	0,678	12,2	47,6	34,3	4,8	1,1
A temperatura da comida do buffet.	0,677	15,5	52,8	25,7	4,1	1,1
A aparente higiene para o preparo das refeições.	0,663	33,9	45	15,5	3	1

Componente 3 - Sinalização (iluminação e acesso) (CCMar)	Carga	Frequência Percentual				
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O acesso ao RU.	0,759	28,4	38,4	17,3	8,5	6,3
A sinalização externa do RU (localização, acessos, organização de filas, entre outros)	0,751	19,6	43,2	23,6	7	4,4
A sinalização dentro do RU (localização de utensílios [pratos, talheres, canecas], devolução de utensílios, depósito de resíduos, saída).	0,6	33,6	48,3	13,7	2,6	1,1
A iluminação interna do RU.	0,542	41,3	50,6	7,7	0,4	0

Componente 4 - Atendimento e preço (CCMar)	Carga	Frequência Percentual				
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O atendimento da equipe (caixa, atendentes do buffet, pessoal da limpeza, nutricionista da empresa, etc.)	0,796	47,6	38	7	1,1	0
O atendimento em geral.	0,76	37,6	51,7	8,5	0	0
O preço da refeição.	0,447	35,8	39,1	17,7	4,8	1,8

### Campus Carreiros

Componente 1 - Refeições (Carreiros)	Carga	Frequência Percentual				
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
A qualidade das refeições em geral é.	0,774879	7,7	37,7	41,8	8,6	2,4
O sabor/ tempero das comidas.	0,731266	7,4	29,8	39,9	16,6	6
A variedade do buffet do RU.	0,710972	5,8	33,2	45,2	11,6	3,8
A aparente higiene para o preparo das refeições.	0,705129	11,5	40,2	30,3	11,1	5,3
A temperatura da comida do buffet.	0,664786	8	43,7	27,7	16,3	4,1
A qualidade da refeição servida no final do horário de atendimento.	0,653608	3,4	18	34,6	22,9	15,2

Componente 2 - Instalações Físicas (Carreiros)	Carga	Frequência Percentual				
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O ambiente físico do RU.	0,771	7,4	40,8	27,2	18,3	5,5
O mobiliário (mesas, bancos ...).	0,687	8,4	49,1	31,3	8,9	2,1
As instalações físicas em geral são.	0,653	7,5	44	37,5	7,9	1,9
A climatização do ambiente.	0,64	6,2	36,8	36,5	13,7	6,5
O acesso ao RU.	0,535	11,6	62,5	20,5	4,3	0,9
A iluminação interna do RU.	0,532	10,3	51,7	27,6	7,7	2,6
A presença e intensidade de odores.	0,509	8,6	36,8	34,4	12,2	6,8

Componente 3 - Atendimento e preço (Carreiros)	Frequência Percentual					
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
O atendimento em geral.	0,675	9,4	51,9	29,5	5,1	2,4
O preço da refeição.	0,634	14,7	38	25,9	13,4	7
O atendimento da equipe (caixa, atendentes do buffet, pessoal da limpeza, nutricionista da empresa, etc.).	0,632	17	46,2	21,7	7	3,9
A reposição dos buffets.	0,543	14	52,4	25,9	5,5	1,7
O tempo de espera na fila de entrada do RU.	0,509	15,1	42,8	30,8	8,7	2,2
A limpeza de mesas e talheres.	0,509	16,6	45,2	25,3	7,4	5

Componente 4 - Sinalização (Carreiros)	Frequência Percentual					
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim
A sinalização externa do RU (localização, acessos, organização de filas, entre outros).	0,749	7,5	40,4	33,2	13,7	4,3
A sinalização dentro do RU (localização de utensílios [pratos, talheres, canecas], devolução de utensílios, depósito de resíduos, saída).	0,742	11,8	49,5	25,5	9,2	3,3

Além da coleta de dados que possibilitou essa análise estatística multivariada, também foram coletadas sugestões e críticas, as quais foram sintetizadas e estão apresentadas a seguir.

### CCMar

- “ Que se mantenha o padrão da qualidade atual;
- “ Frutas em melhores condições, e vegetais menos recozidos;
- “ Evitar frituras;
- “ Maior variedade;
- “ Faixa de segurança, passarela, semáforo e melhor sinalização aos pedestres;
- “ Maior diversidade e opções em relação às saladas;
- “ Melhor relação com quem atende no Buffet, maior empatia com o cliente;
- “ Maior atenção em relação à temperatura da refeição, principalmente no final do serviço;
- “ Maior atenção a diluição e a temperatura do suco, por vezes doce e concentrado;
- “ Cardápio mais saudável;
- “ Variedade nas opções de saladas;
- “ Proporcionar a opção na sobremesa assim como em relação a porção de carne;
- “ Não repetir no mesmo dia à salada como guarnição (ex: cenoura, massa);
- “ As instalações no CCMAR estão ótimas e no Campus Carreiros deixam muito a desejar;
- “ Atenção a dieta para diabéticos;
- “ Melhores opções aos adeptos da dieta vegetariana;
- “ Utilizar mais as opções de peixe, lasanha e pastel;
- “ Maior atenção à higienização dos alimentos que serão consumidos crus;
- “ No inverno as instalações são muito frias;
- “ Atenção ao uso do sal para as pessoas com problemas de pressão arterial;
- “ Equiparar o preço e a qualidade ao de outras instituições, mas não citaram quais;
- “ Lembrar que os alunos são de diversos estados e alimentação poderia ser regionalizada para variar;
- “ Reduzir o uso de óleos e/ou gorduras no preparo dos alimentos;
- “ Uso de proteína de soja como alternativa a fonte de proteína;
- “ Diminuir os resíduos não recicláveis;
- “ Estado e limpeza de canecas deve ter uma melhor atenção;
- “ Localização distante do campus cidade;

- “ Quando os estudantes saem do HU para o RU, ao final do estágio, já não há mais opção e apenas sentido único;
- “ O valor deveria ser único de R\$ 1,00 para todos sem distinção;
- “ Valor da alimentação igual para os funcionários;
- “ Aumentar a porção de carne ou ao menos tentar padronizar para que não haja tanta disparidade;
- “ Suco natural;
- “ Informar a composição no preparo para os alérgicos tentarem identificar os alimentos (ex: pimenta);
- “ Muitas coisas melhoraram desde a última pesquisa, mas não citaram quais.

### Campus Carreiros

- “ Mais variedade de saladas;
- “ Mais variedade de sobremesa;
- “ Mais variedade de sucos;
- “ Melhorar a temperatura dos alimentos;
- “ Ambiente mais arejado/ instalar exaustores;
- “ Melhorar higiene;
- “ Sucos e sobremesas para diabéticos (e com menos açúcar);
- “ Aumentar expediente;
- “ Melhorar localização, pois tem prédios muito longe;
- “ Utilizar menos óleo no preparo dos alimentos;
- “ Ampliar espaço físico;
- “ Melhorar o atendimento, principalmente do caixa;
- “ Melhorar iluminação interna e externa;
- “ Melhorar o tempero dos alimentos;
- “ Melhorar higiene do local e das saladas;
- “ Diminuir o valor da refeição por se tratar de um restaurante universitário;
- “ Individualizar o uso das canecas (cada um ganha a sua e tem que levar);
- “ Vender outras opções de bebida;
- “ Melhorar a qualidade da refeição no final do expediente.