



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"



CÂMPUS DE JABOTICABAL  
SEÇÃO TÉCNICA DE NUTRIÇÃO

## 6º PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COMENSAIS DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DA UNESP JABOTICABAL

### 1. INTRODUÇÃO

O Restaurante Universitário da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" em companhia de sua Seção Técnica de Nutrição têm por finalidade servir aos seus comensais uma refeição balanceada nutricionalmente, de qualidade higiênico-sanitária de acordo com os padrões impostos pela Portaria CVS 5, de 09 de abril de 2013 e pela Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, além de contribuir e incentivar hábitos alimentares saudáveis.

Em busca de identificar a opinião dos clientes em relação ao serviço atual prestado pelo Restaurante Universitário (RU), a Seção Técnica de Nutrição realizou uma pesquisa de avaliação qualitativa em forma de aplicação de um questionário de satisfação, com o objetivo de identificar o grau de satisfação dos clientes em diferentes aspectos e assim permitir a identificação dos pontos fracos e fortes do serviço oferecido.

De acordo com os resultados obtidos realizou-se um mural de esclarecimento dos pontos fracos e as medidas que foram tomadas para melhoria dos mesmos.



Foi interrogado sobre a instalação estrutural do ambiente, como ruído, temperatura, luz, ventilação, decoração, mobiliário, dimensão, higiene e limpeza. Sobre as refeições, como variedade das refeições, apresentação dos pratos, temperatura da refeição, composição adequada da refeição, quantidade servida, sabor e tempero e tempo de espera. Sobre o atendimento foi perguntado sobre apresentação e higiene dos trabalhadores, cordialidade e simpatia e rapidez do serviço. Sendo um questionário com respostas anônimas.

#### **4. RESULTADOS**

Nesta 6ª pesquisa de satisfação tivemos a participação de 235 comensais, dentre eles alunos C.T.A. (31,48%), graduação (31,48%), pós-graduação (33,61%), funcionários (2,55%), professor (0,42%) e visitante (0,42%).

Em comparação com o questionário de satisfação aplicado em Agosto/2018, obtivemos melhora na satisfação do tópico “temperatura das refeições”, onde 90,20% se mantém satisfeitos (Gráfico 10), assim como em “cordialidade e simpatia” que obteve 89,78% de pontos positivos (Gráfico 16) e “quantidade servida” que obteve 73,19% de satisfação. Nos demais itens, não houve mudança significativa onde todos se mantiveram acima da média.

A avaliação geral obteve 85,10% de satisfação e apenas 14,90% dos comensais se classificaram como pouco satisfeitos.

Segue os gráficos:

GRÁFICO 1 – Classificação do comensal de acordo com o grupo à qual ele pertence. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

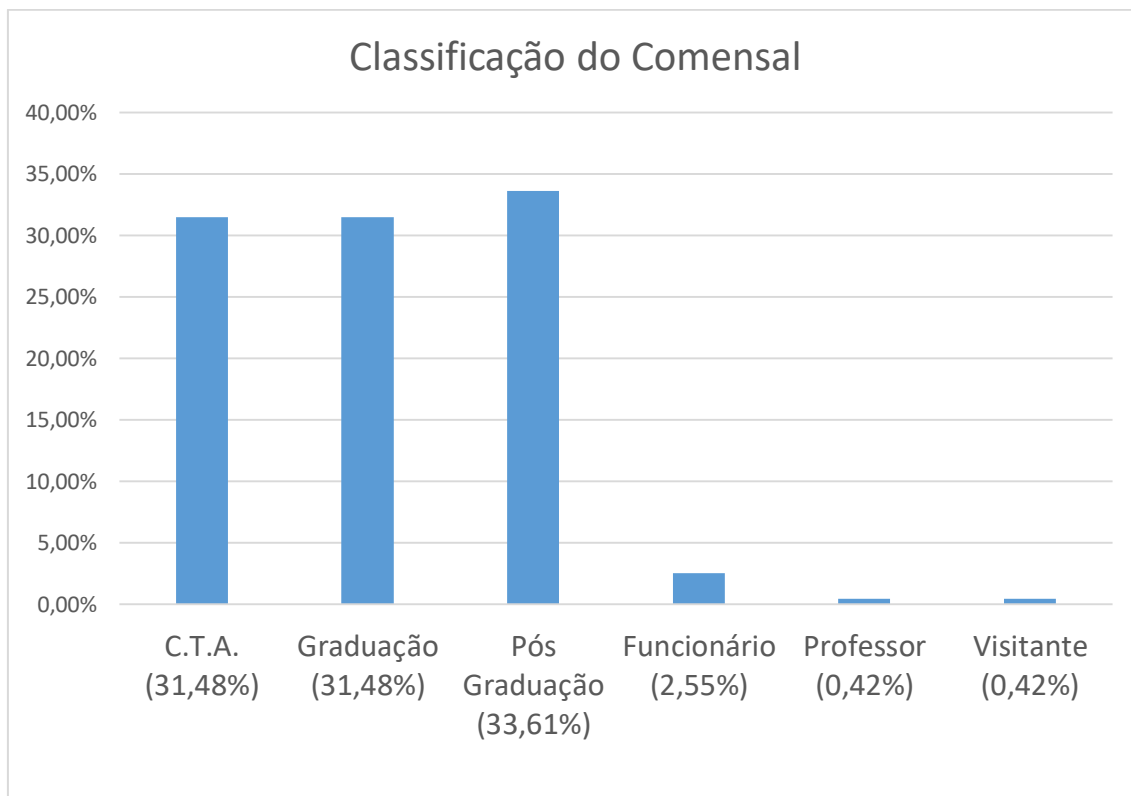


GRÁFICO 2 – Proporção do horário de pico dos comensais do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

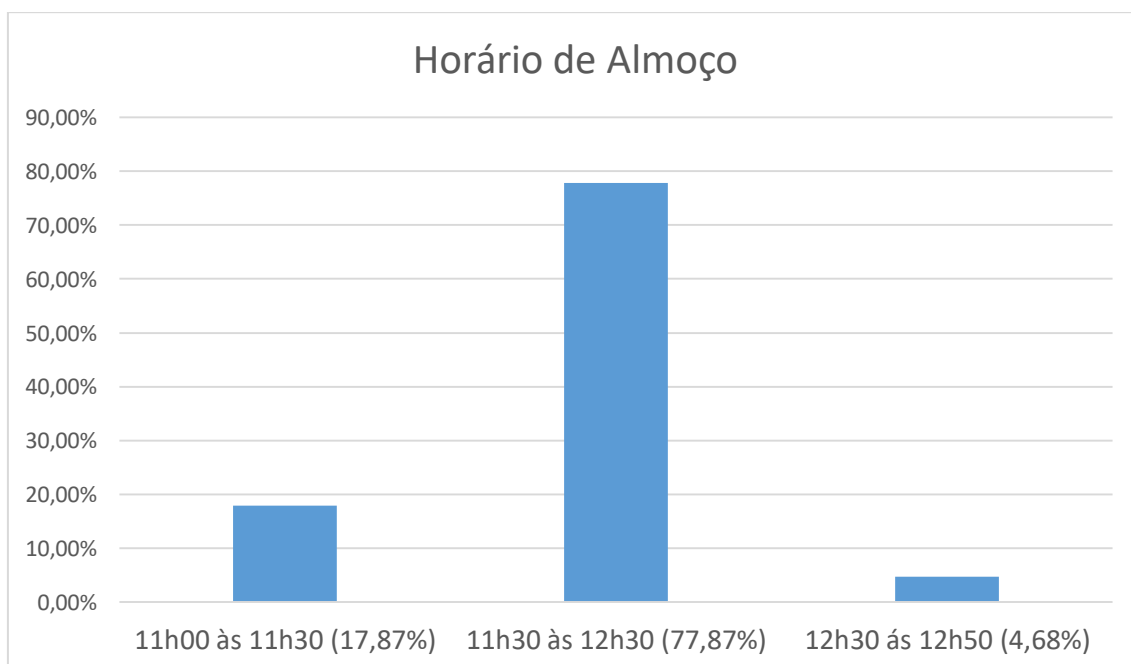
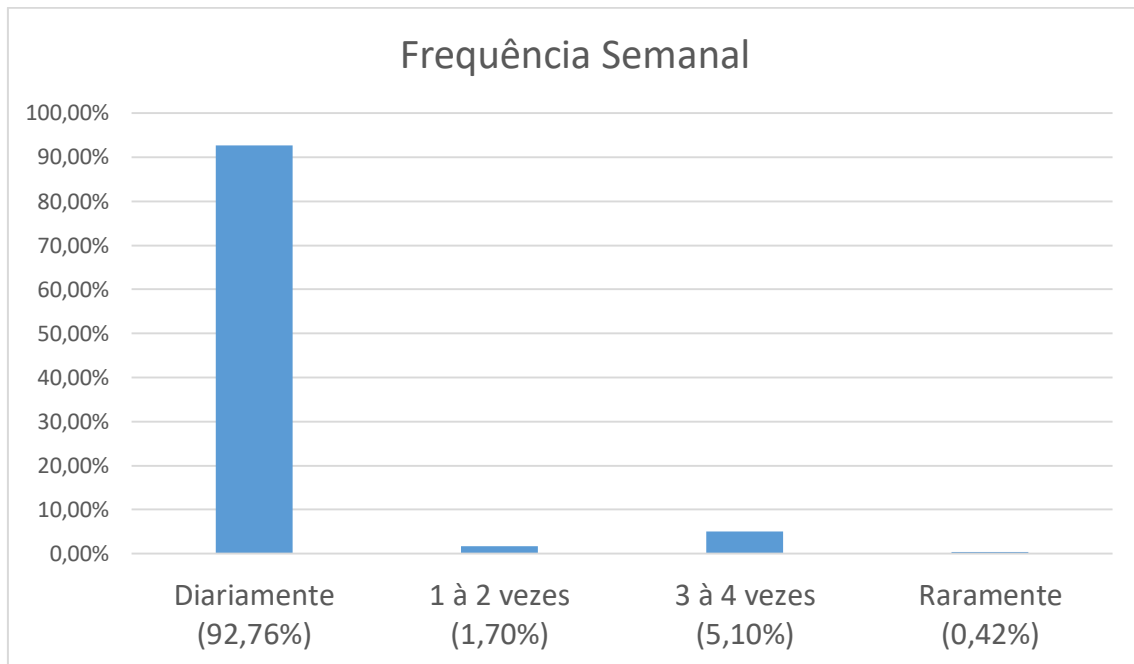


GRÁFICO 3 – Proporção da frequência dos comensais do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.



**\* INFORMAÇÕES SOBRE A INSTALAÇÃO ESTRUTURAL:**

GRÁFICO 4 – Proporção em relação a instalação estrutural do refeitório com o ambiente. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

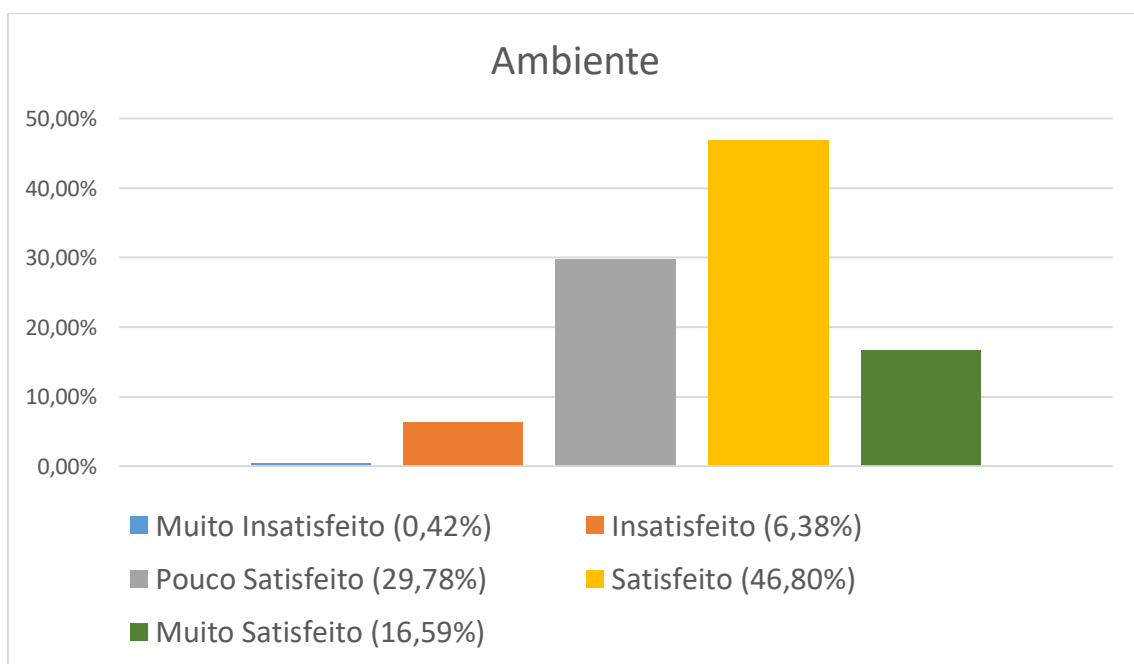


GRÁFICO 5 – Proporção em relação à instalação estrutural do refeitório de acordo com a decoração. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

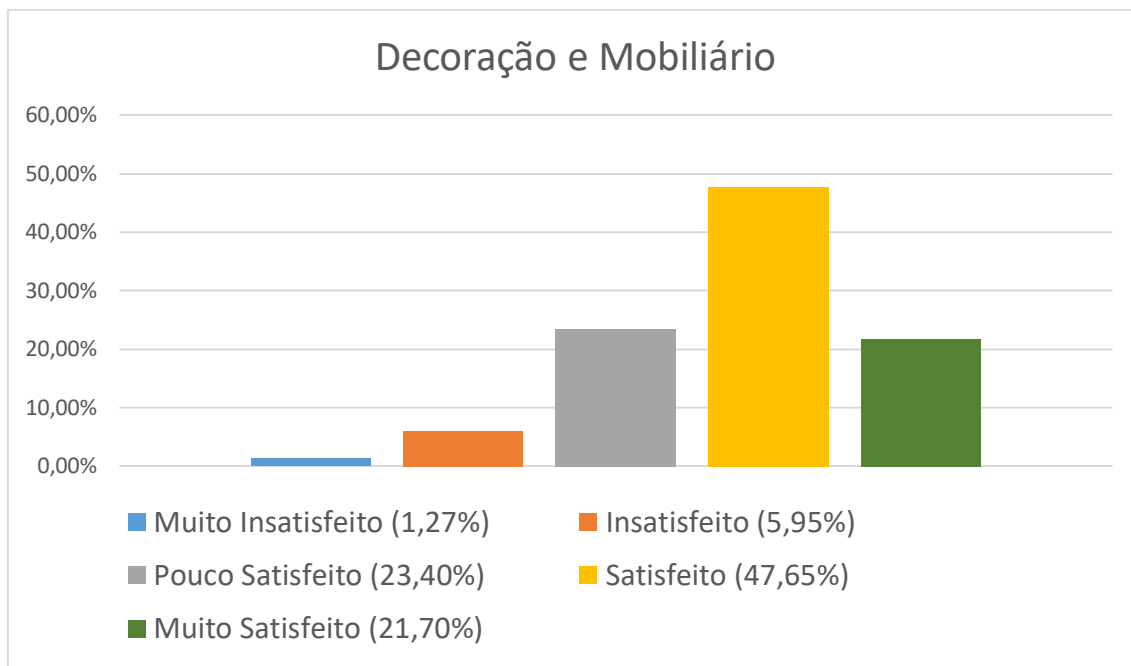


GRÁFICO 6 – Proporção em relação à instalação estrutural do refeitório de acordo com a dimensão. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

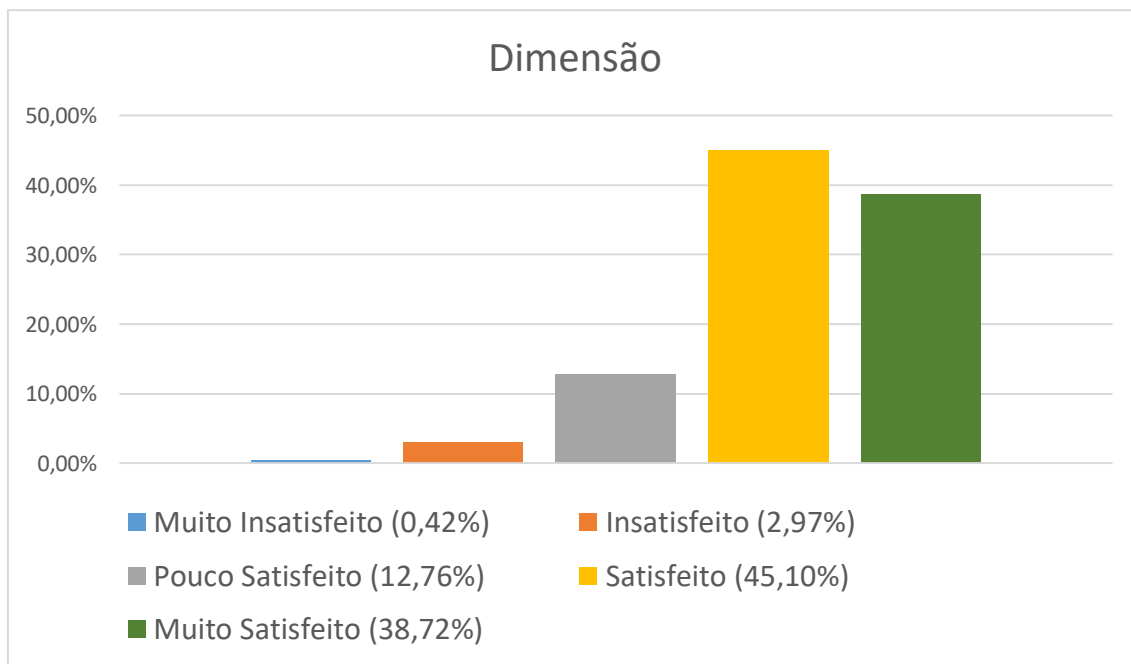
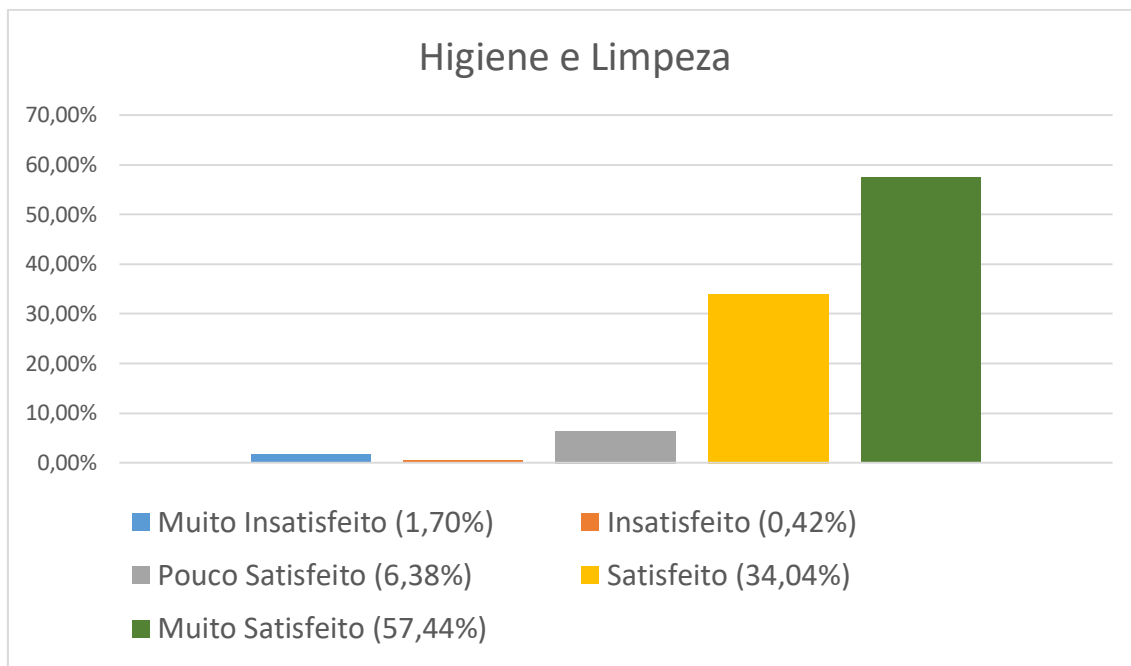


GRÁFICO 7 – Proporção em relação à instalação estrutural do refeitório de acordo com a higiene e limpeza. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.



**\* INFORMAÇÕES SOBRE AS REFEIÇÕES:**

GRÁFICO 8 – Proporção em relação a variedade das refeições do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

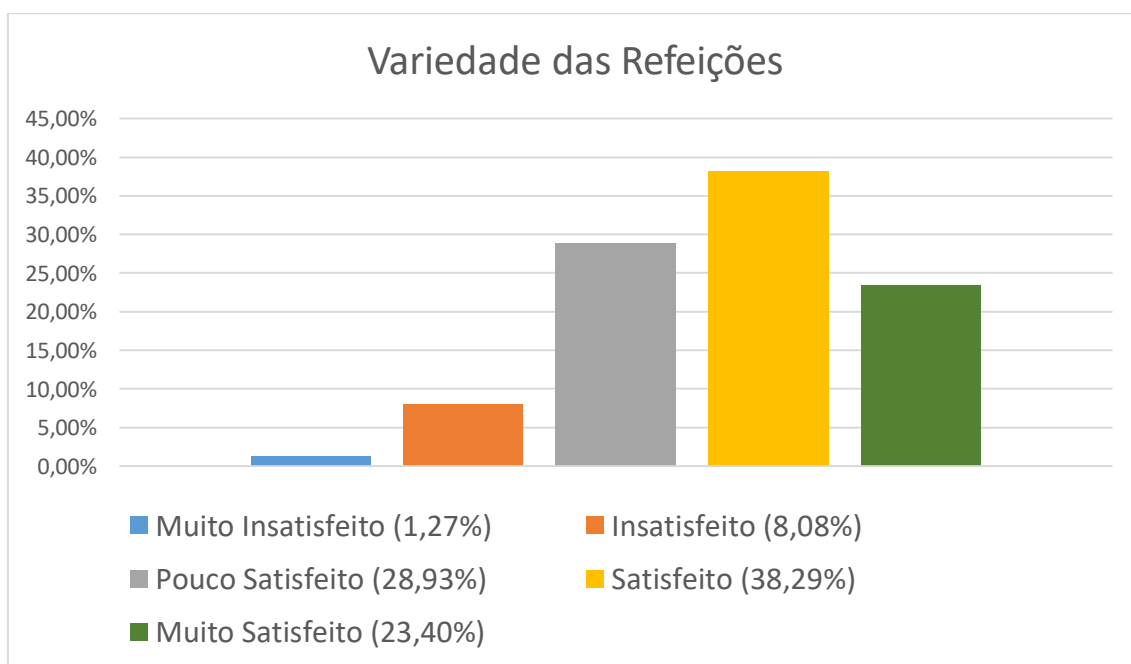


GRÁFICO 9 – Proporção em relação a apresentação das refeições do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

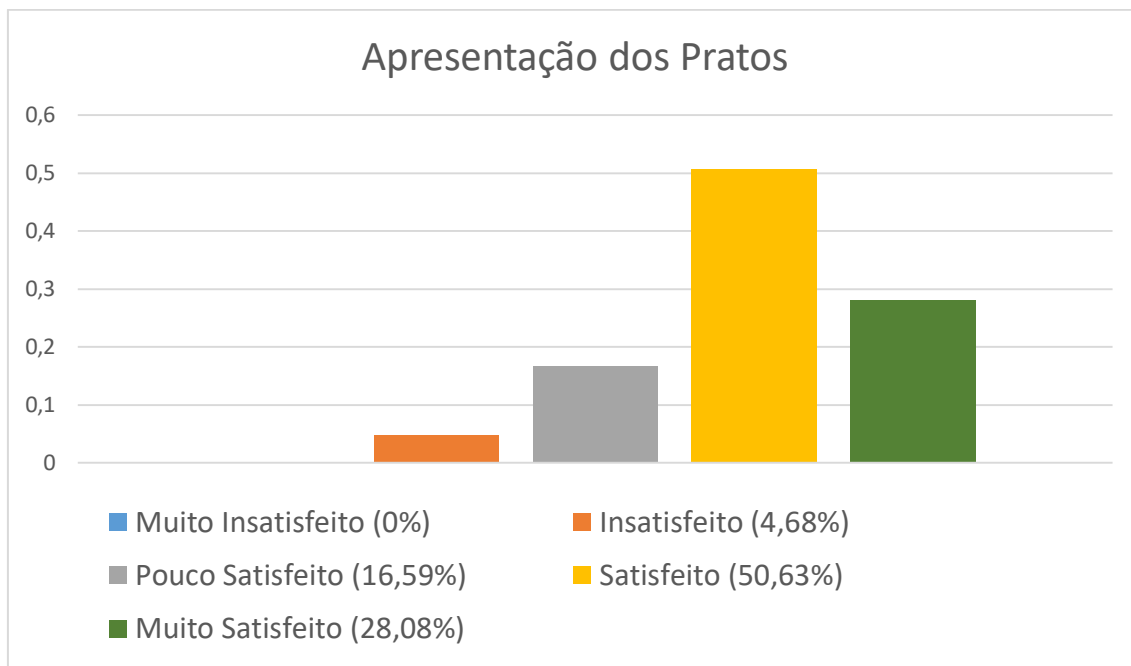


GRÁFICO 10 – Proporção em relação a temperatura das refeições do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

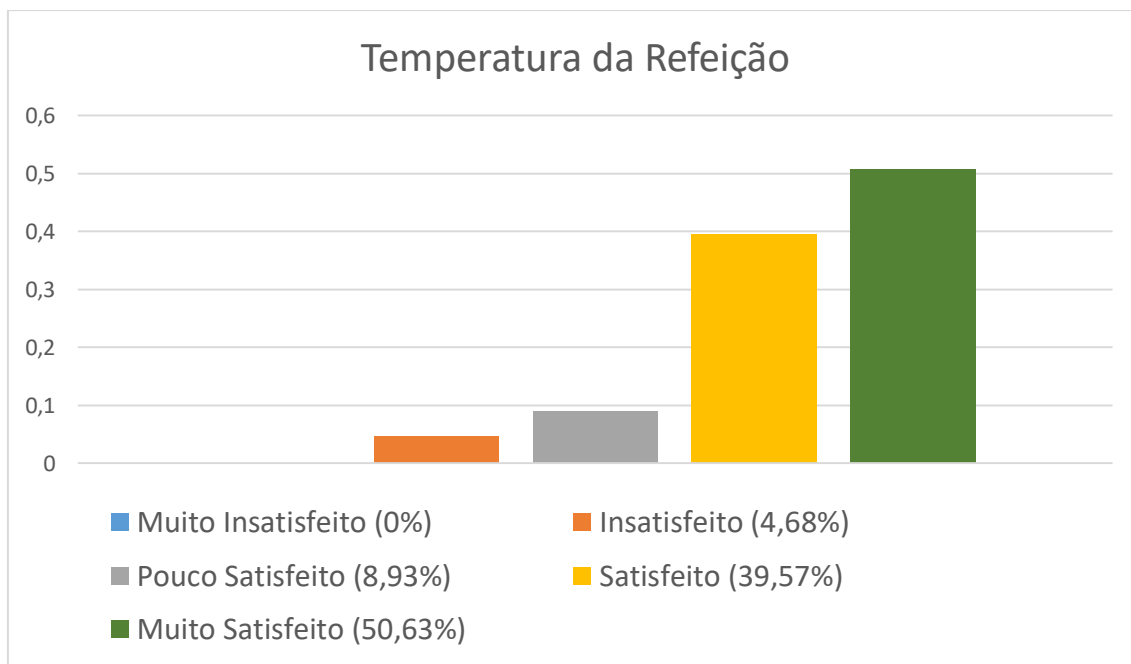




GRÁFICO 11 – Proporção em relação a composição adequada das refeições do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

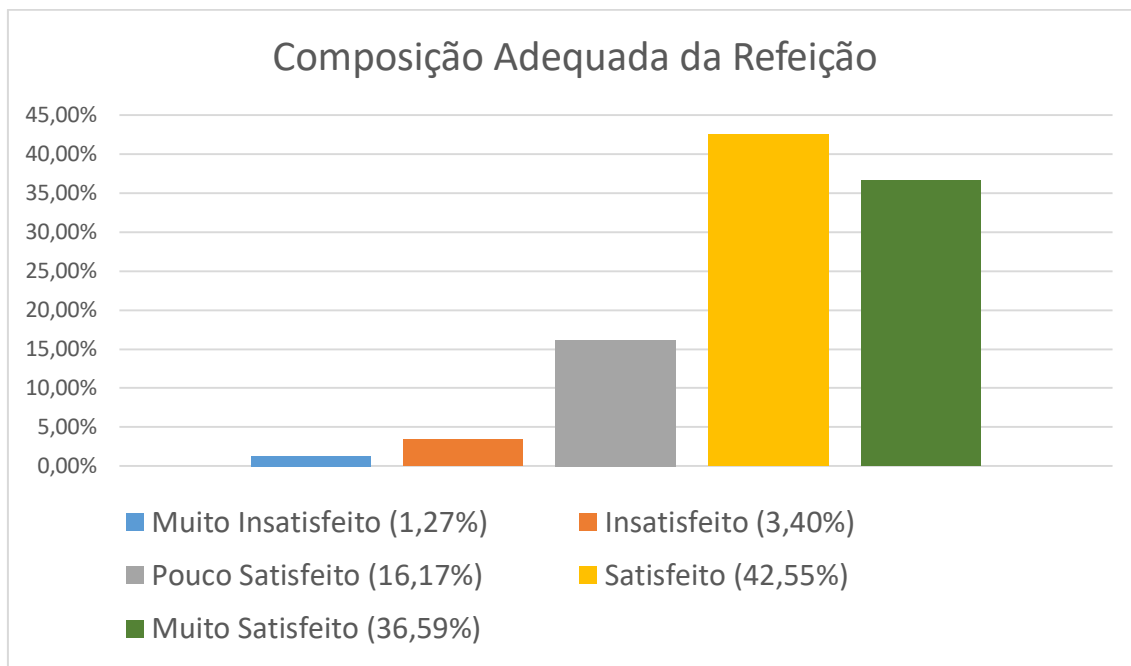


GRÁFICO 12 – Proporção da quantidade servida nas refeições do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

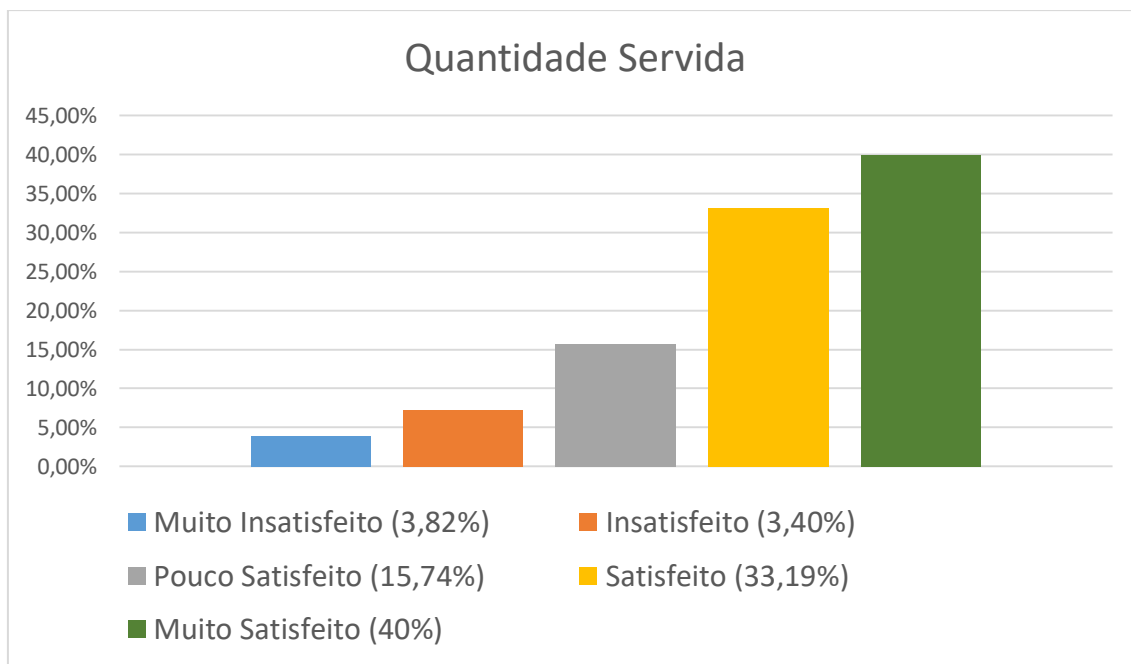


GRÁFICO 13 – Proporção de satisfação em relação ao sabor e tempero das refeições servidas pelo Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

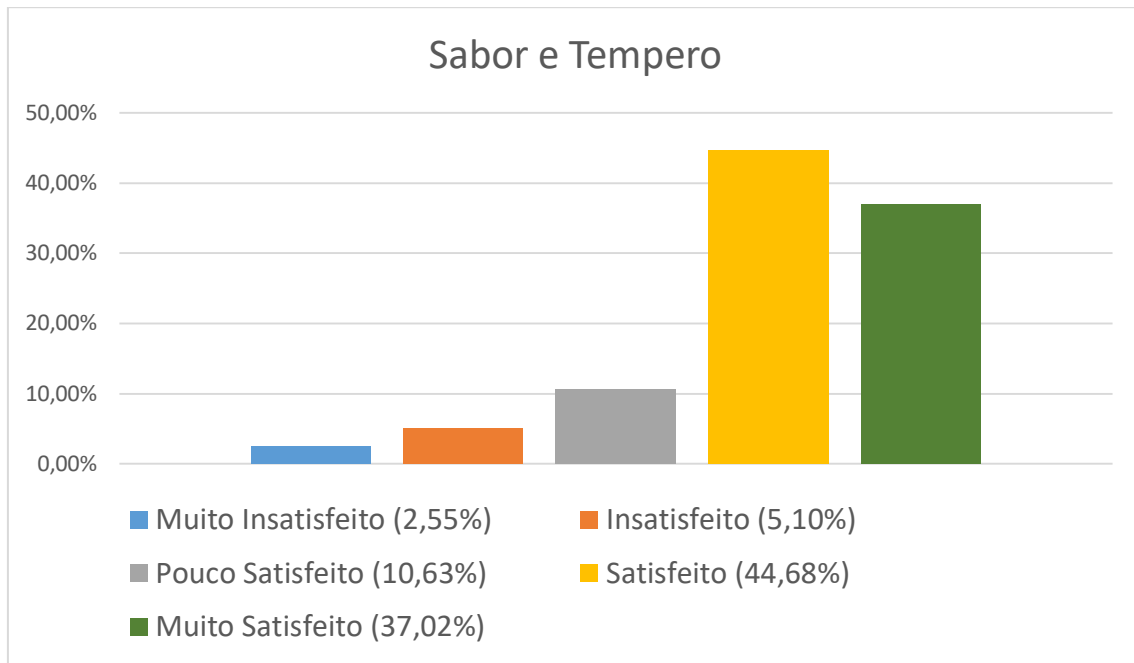
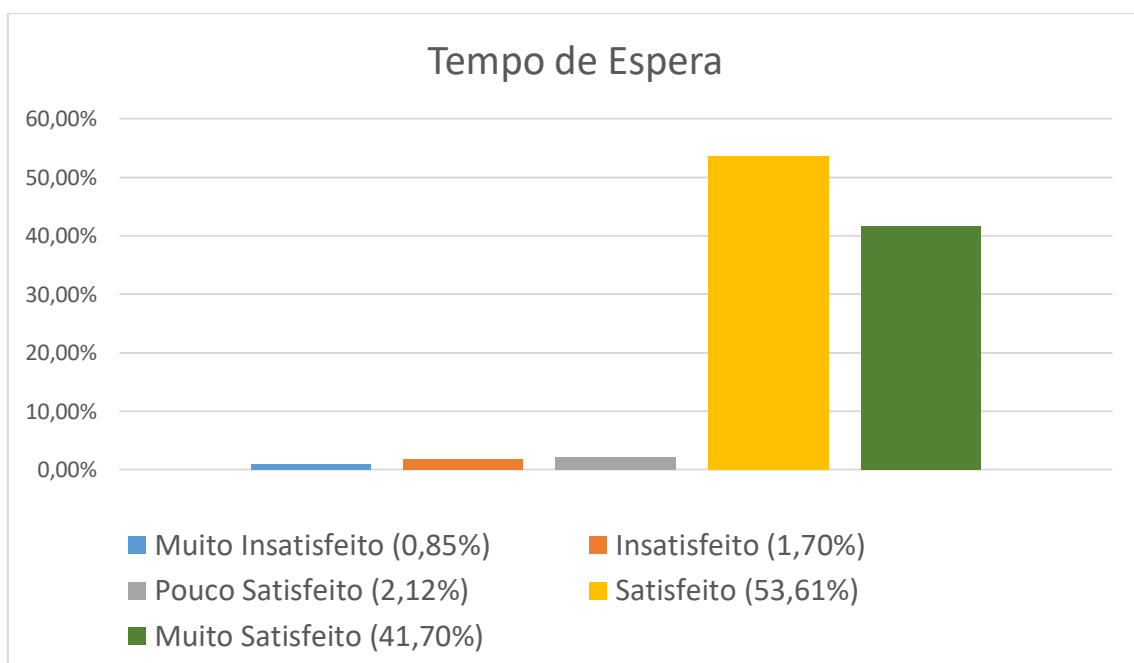


GRÁFICO 14 – Proporção em relação ao tempo de espera no Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.



**\* INFORMAÇÕES SOBRE OS FUNCIONÁRIOS DO R.U.:**

GRÁFICO 15 – Proporção em relação a apresentação e higiene dos trabalhadores do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

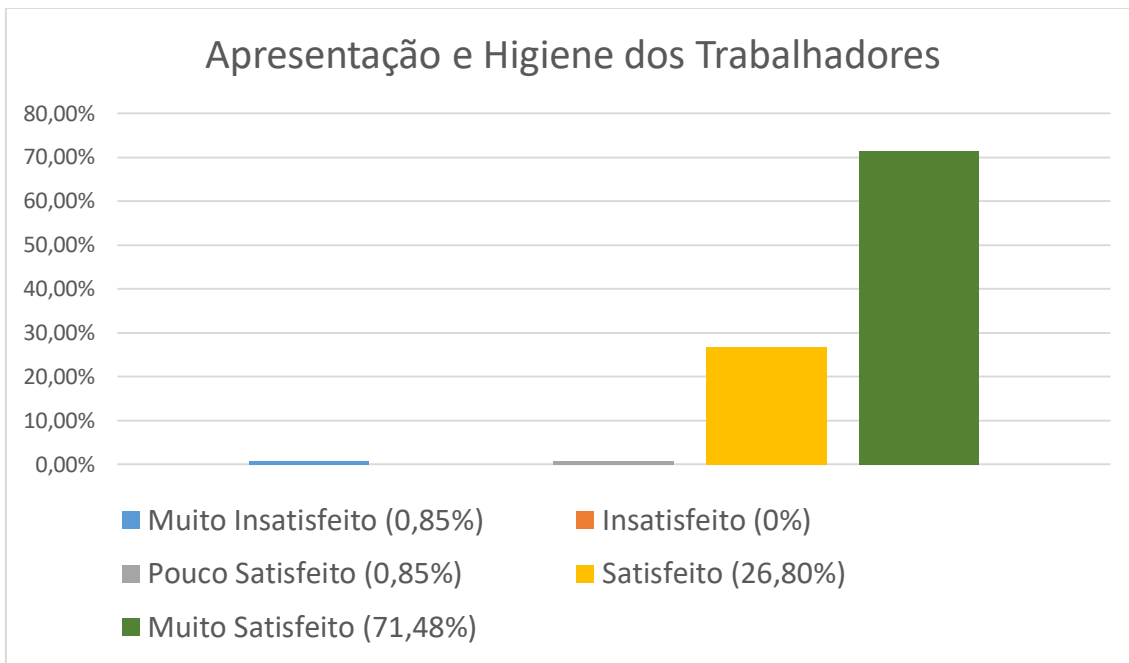


GRÁFICO 16 – Proporção em relação a cordialidade e simpatia dos funcionários do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

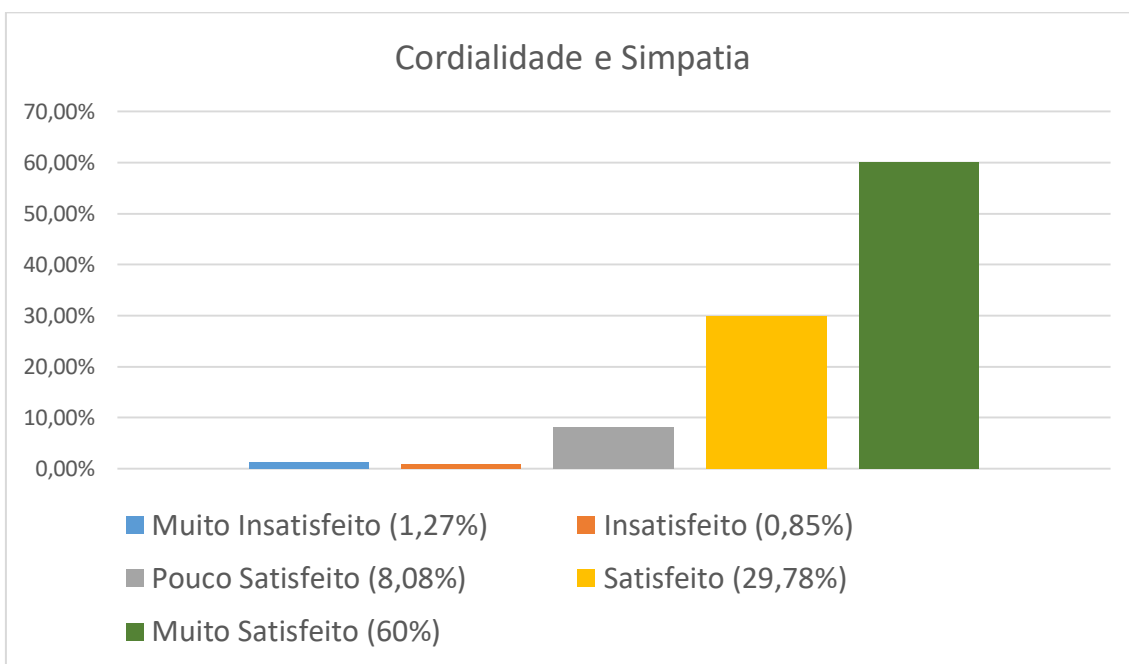


GRÁFICO 17 – Proporção em relação a rapidez do serviço no Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.

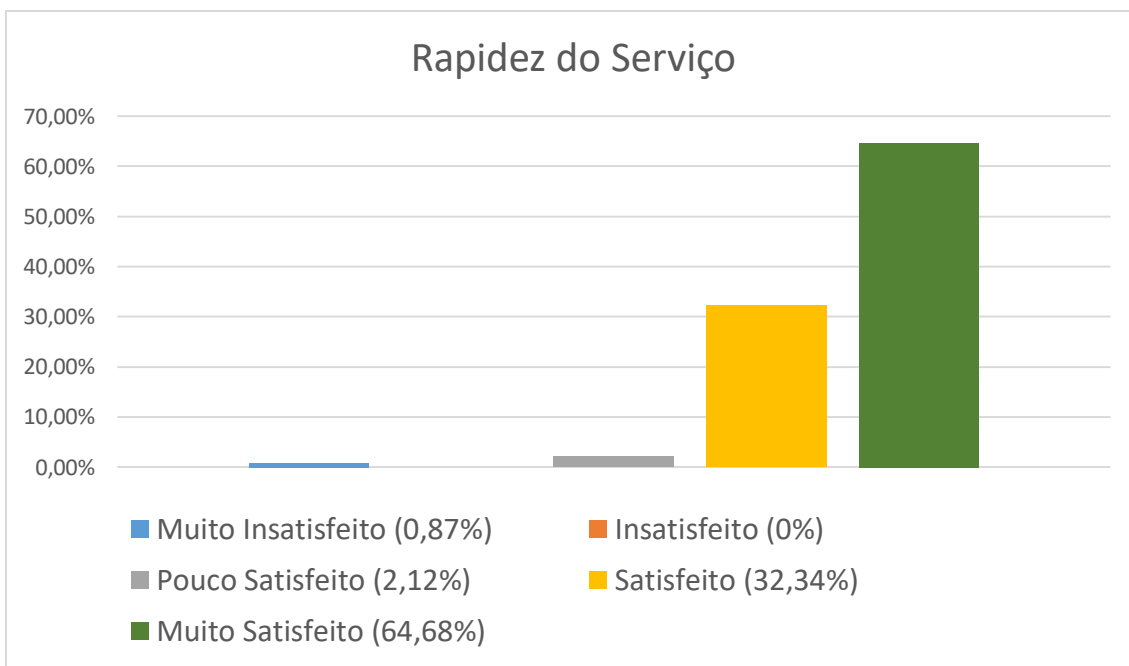
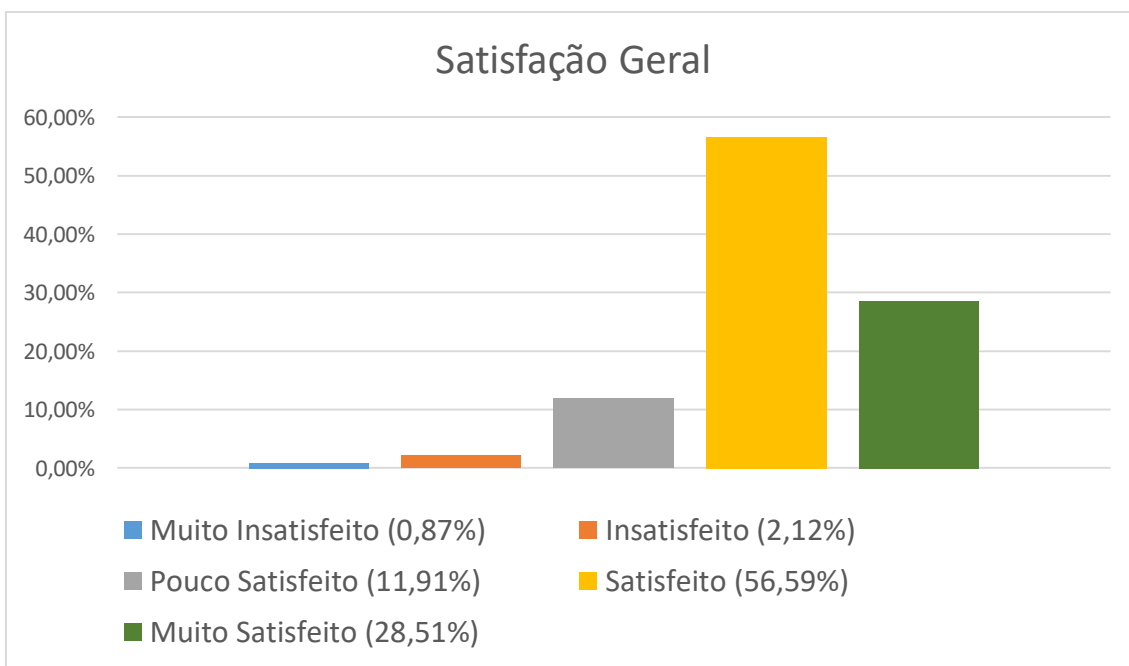
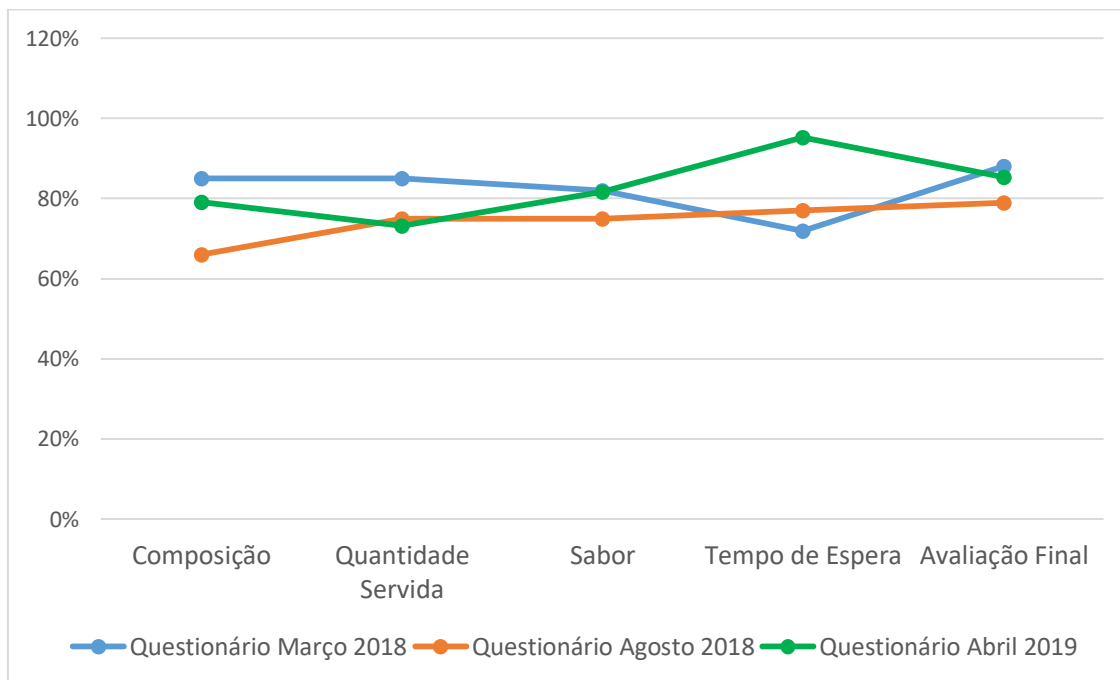


GRÁFICO 18 – Proporção em relação a satisfação geral dos comensais do Restaurante Universitário. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.



**\* RELAÇÃO COM OS QUESTIONÁRIOS ANTERIORES:**

GRÁFICO 19 – Relação entre os resultados obtidos em aplicações anteriores do questionário de satisfação nos quesitos composição, quantidade servida, sabor e tempero, rapidez do serviço e avaliação final. UNESP Jaboticabal, Abril/2019.



COMPARATIVOS QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO			
Quesitos	mar/18	ago/18	abr/19
	% Satisfação	% Satisfação	% Satisfação
Composição Adequada da Refeição	85%	66%	79%
Quantidade Servida	85%	75%	73%
Sabor e Tempero	82%	75%	82%
Tempo de Espera	72%	77%	95%
Avaliação Final	88%	79%	85%

## **5. CONCLUSÃO**

Conclui-se que, de forma geral, houve uma semelhança nos parâmetros obtidos no questionário de satisfação atual com os anteriores onde não houve nenhuma queda de satisfação brusca. Os comensais do Restaurante Universitário se mantêm satisfeitos com o serviço prestado e houve aumento de satisfação em alguns quesitos, sendo eles temperatura, cordialidade e simpatia e quantidade servida.

No item do questionário de satisfação que dava aos consumidores a liberdade de sugerir algo a Seção Técnica de Nutrição, obteve-se sugestões de realização de atividades sobre desperdício, evitando-o; mais opções de verduras, dentre elas rúcula e couve; maior variedade de sobremesas doces, como doce de leite e paçoca; melhorar a ventilação do ambiente e disponibilizar o prato vegetariano para quem não consumir a proteína servida no prato principal. Todas as sugestões foram acatadas pela Seção Técnica de Nutrição, sendo algumas já colocadas em prática e as demais idealizadas para futuras melhorias.