Pesquisa de Avaliação com os Usuários dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Goiás:

- CAMPUS- I – PROF. COLEMAR NATALE SILVA E
- CAMPUS- II – SAMAMBAIA DA UFG
- CAMPUS - II – AUTO SERVIÇO (SELF SERVICE) DA UFG

PROVER SAÚDE E MEIO AMBIENTE LTDA

4ª PESQUISA – Outubro/2014

ROSANGELA CORTES ARAÚJO
DIRETORA EXECUTIVA

Sumário

1. INTRODUÇÃO 3

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA – RU I CAMPUS I ALMOÇO. 6

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA – RU I CAMPUS I - JANTAR 14

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA RU I CAMPUS I – SÁBADO 20

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS - 4ª PESQUISA RU II - CAMPUS II – ALMOÇO 28

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS - 4ª PESQUISA RU II - CAMPUS II – JANTAR 39

7. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA RU II - CAMPUS II – SÁBADO 44

8. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA RU II - EXECUTIVO – ALMOÇO 52

9. CONCLUSÃO GERAL 59

ANEXOS:
ANEXO I - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus I - Almoço
ANEXO II - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus I – Jantar
ANEXO III - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus I – Sábado
ANEXO IV - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus II – Almoço
ANEXO V - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus II – Jantar
ANEXO VI - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus II – Sábado
ANEXO VII - Gráficos e Tabelas – Restaurante Executivo Campus II - Almoço
ANEXO VIII - Sugestões e Criticas - RUI - Campus I - Almoço
ANEXO IX - Sugestões e Criticas - RUI - Campus I - Jantar
ANEXO X - Sugestões e Criticas - RUI - Campus I - Sábado
ANEXO XI - Sugestões e Críticas - RUII - Campus II - Almoço
ANEXO XII - Sugestões e Críticas - RU II - Campus II - Jantar
ANEXO XIII - Sugestões e Críticas - RU II - Campus II - Sábado
ANEXO XIV - Sugestões e Críticas - RU II - Executivo - Almoço
ANEXO XV - Formulário de Pesquisa
ANEXO XVI - Tabela – Dados consolidados

4ª PESQUISA DE AVALIAÇÃO COM OS USUÁRIOS DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS – UFG

1. INTRODUÇÃO

A Prover Saúde e Meio Ambiente Ltda - PROVER descreve no presente relatório as etapas de desenvolvimento da pesquisa, metodologia e realização do trabalho de aplicação, tabulação e apresentação dos resultados da 4ª **PESQUISA DE AVALIAÇÃO COM OS USUÁRIOS DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS – UFG,** cuja execução foi demandada pela UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – UFG, como parte do Contrato firmado pelo PROCESSO N. 23070.009196/2013-01-PROCOM.

Os objetivos principais dos serviços prestados pela PROVER incluíram a sensibilização dos usuários para participação da pesquisa, distribuição dos questionários, aplicação e recebimento, tabulação e análise para apresentação dos resultados, de modo a possibilitar ações de melhoria e que favoreçam a qualidade de prestação dos serviços nos Restaurantes Universitários da UFG.

Nesta **4ª PESQUISA DE AVALIAÇÃO COM OS USUÁRIOS DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS – UFGO**, realizada no período de 15 a 27 de setembro de 2014, foram aplicados as seguintes quantidades, cumprindo a expectativa de aplicação da pesquisa: no Restaurante Universitário do Campus I onde foram coletados 407 questionários sem ocorrências; no Restaurante Universitário do Campus II foram preenchidos 532 questionários; no Restaurante Executivo do Campus II foram aplicados 74 questionários, sendo que ao todo foram aplicados 1.013 questionários conforme descrito no presente relatório.

Apresentamos ainda reproduzidas as tabelas, gráficos e análise dos resultados, com todos os dados e os seguintes anexos:

ANEXO I - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus I - Almoço
ANEXO II - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus I – Jantar
ANEXO III - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus I – Sábado
ANEXO IV - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus II – Almoço
ANEXO V - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus II – Jantar
ANEXO VI - Gráficos e Tabelas – Restaurante Universitário Campus II – Sábado
ANEXO VII - Gráficos e Tabelas – Restaurante Executivo Campus II - Almoço
ANEXO VIII - Sugestões e Criticas - RUI - Campus I - Almoço
ANEXO IX - Sugestões e Criticas - RUI - Campus I - Jantar
ANEXO X - Sugestões e Criticas - RUI - Campus I - Sábado
ANEXO XI - Sugestões e Críticas - RUII - Campus II - Almoço
ANEXO XII - Sugestões e Críticas - RU II - Campus II - Jantar

ANEXO XIII - Sugestões e Críticas - RU II - Campus II - Sábado
ANEXO XIV - Sugestões e Críticas - RU II - Executivo - Almoço
ANEXO XV - Formulário de Pesquisa
ANEXO XVI - Tabela – Dados consolidados

Assim foram apresentados também as sugestões e críticas dos pesquisados no Anexo XII ao XVII, nos Anexos I ao VIII os gráficos e tabelas, no Anexo IX tabela de dados consolidados e finalizamos com Anexo X com o formulário de pesquisa. Serão também relatadas as informações mais importantes sobre o comportamento do consumidor, suas preferências acerca dos itens pesquisados, sobre avaliação e até que ponto as instituições ou empresas terceirizadas conhecem a sua clientela e podem melhorar seus serviços para a satisfação destes usuários.

A PROVER efetuou esta etapa conforme suas responsabilidades com acompanhamento de gestores, dos técnicos e nutricionistas da UFG, cumprindo efetivamente o objeto contratado com preciosidade para a adequada realização da pesquisa contratada, por acreditar na validade da proposta e no proveito para a comunidade universitária.

Os dados coletados foram digitados e tabulados utilizando-se o sistema estatístico 'SPSS' versão IBM SPSS In Statistics 21, que gerou as tabelas e gráficos apresentados no presente relatório, permitindo cruzamentos de dados e análise detalhada.

Este relatório de apresentação das ações e resultados obtidos na realização da 4ª **PESQUISA DE AVALIAÇÃO COM OS USUÁRIOS DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS – UFG** retrata a situação conforme observada pela equipe da PROVER e registrada pelos usuários dos Restaurantes nos questionários, conforme discriminado a seguir:

a) No Restaurante Universitário do CAMPUS I – Prof. Colemar Natal e Silva foram aplicados 407 questionários, sendo 185 no horário do almoço, 102 no horário do jantar no dia 15/09 e 120 no sábado no dia 27/09/14;

b) No Restaurante Universitário – CAMPUS II teve-se 532 questionários que foram aplicados, sendo 240 no horário do almoço, 204 no horário do jantar aplicado no dia 16/09 e 88 no sábado, almoço dia 20/09/14.

c) No Restaurante Executivo – CAMPUS II foram coletados 74 questionários no horário do almoço, dia 19/09/14.

Consideramos que este quarto relatório da pesquisa foi realizado a contento e dentro das especificações requeridas, motivo pelo qual apresentamos o presente relatório descritivo das atividades para aprovação pelo responsável executor da UFG, acompanhado da respectiva Nota Fiscal de Serviços a ser atestada e seu pagamento autorizado nos termos do contrato celebrado.

Atenciosamente,

Goiânia, 27 de outubro de 2014

ROSANGELA CORTES ARAÚJO
Diretora Executiva

PROVER SAÚDE E MEIO AMBIENTE LTDA

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA – RU I CAMPUS I ALMOÇO.

Os resultados aqui apresentados nesta quarta pesquisa foram coletados no período de 15 a 27 de Setembro de 2014 e se encontram a seguir demonstrados numa análise de avaliação individualizada do Restaurante Universitário – RU I - UFG: Campus I – Prof. Colemar Natal e Silva, onde foram aplicados 185 questionários:

Em análise dos consumidores usuários em geral que utilizam o RU I, a freqüência que fazem suas refeições no local foi 39,46% exceto sábado, 32,97% de 3 a 4 vezes por semana e 13,51% de 1 a 2 vezes por semana e de 12,43% todos os dias inclusive sábado.

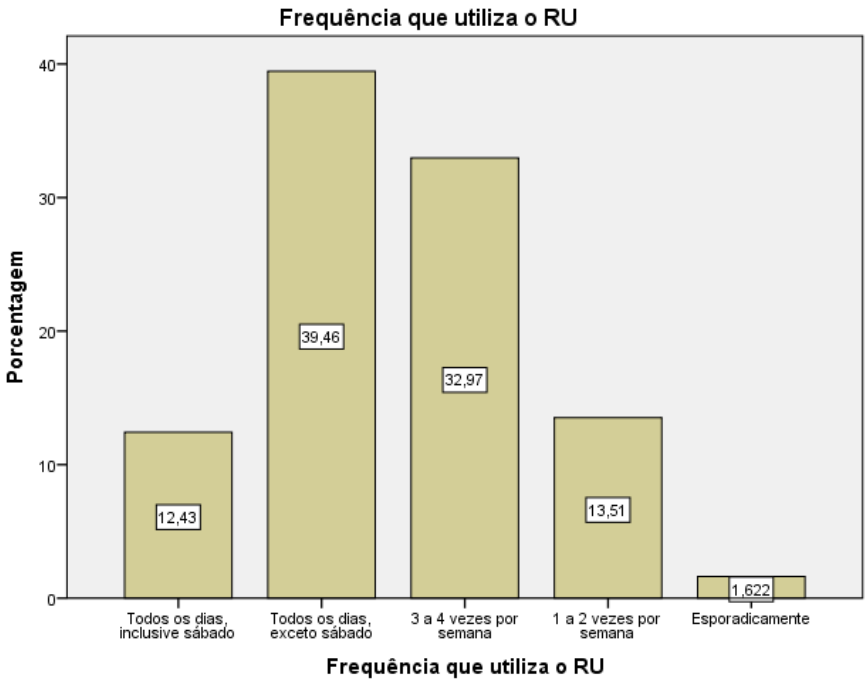

Gráfico 1 - Freqüência

RU I - CAMPUS I - ALMOÇO

Em relação aos usuários do RU I - UFG a maioria são estudantes, onde 98,92% são estudantes da UFG, conforme quadro representativo das categorias a seguir:

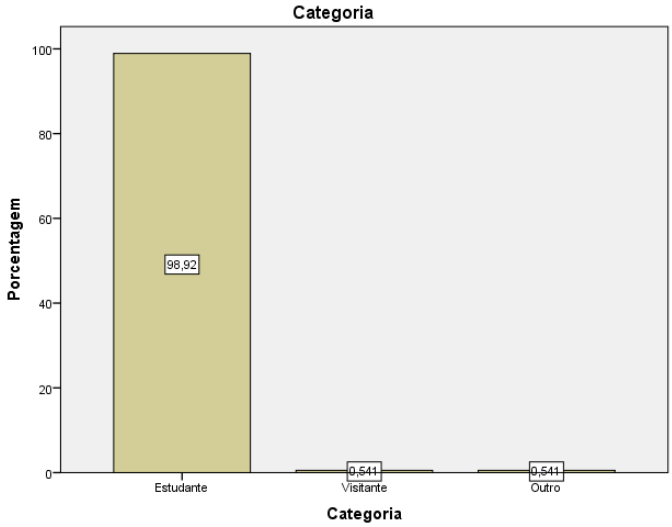

Gráfico 2 - Pesquisado

Quanto à unidade acadêmica do curso (estudante) do entrevistado, a diversidade de respostas pode ser destacada onde: 24,86% (outros) não responderam a suas devidas origens; 18,92% advindos da Faculdade de Nutrição; 14,05% da Faculdade de Direito; 7,86 (Fac. Engenharia Elétrica e de Farmácia) e abaixo de 4,86% (Faculdade de Engenharia Civil e de Enfermagem) estão os demais usuários, como demonstrado a seguir.

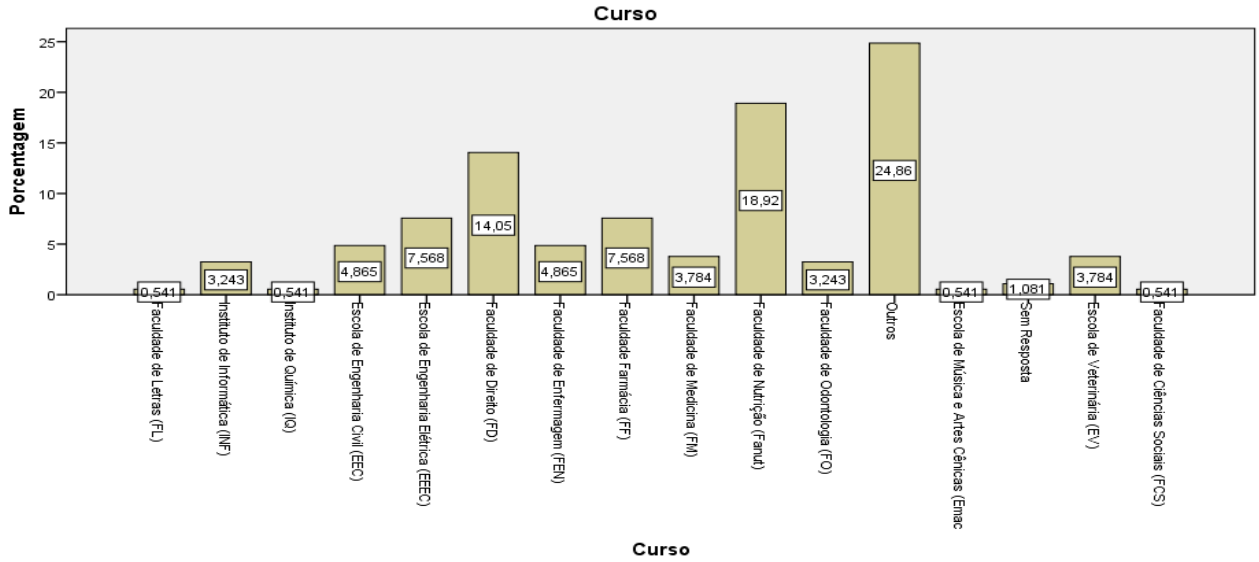

Gráfico 3 – Lotação/Acadêmica

RU I - CAMPUS I - ALMOÇO

No quesito ambientação do restaurante, obtivemos percentual de 77,29% que discordam (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco) que o espaço seja suficiente para o consumo e ambiente agradável, que comparados ao total 21,06%, de concordância (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) que refletem em baixo níveis de insatisfação dos usuários.

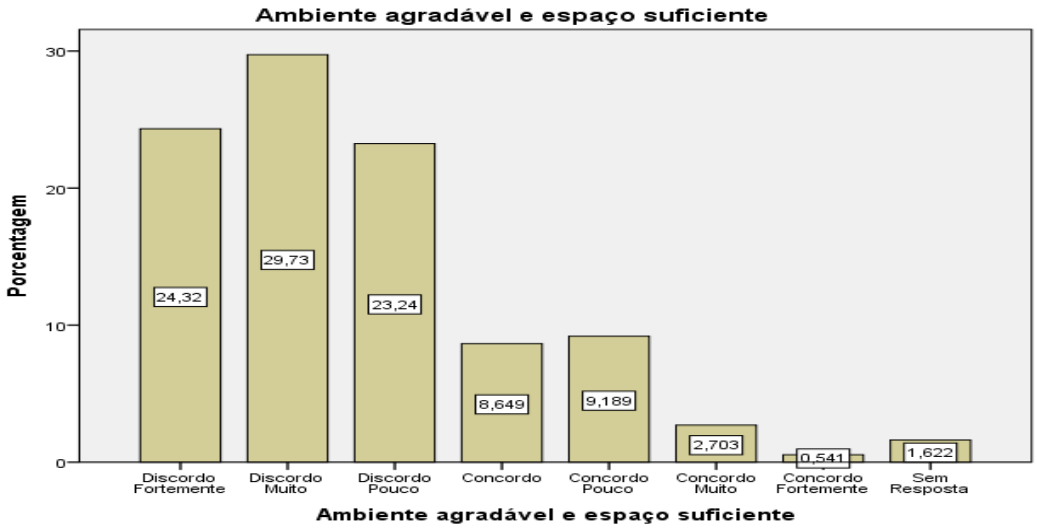

Gráfico 4 - Ambiente agradável e espaço suficiente

Quanto à preparação e variedade de alimentos, observou-se que mais da metade (53,5%) concordaram (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente).

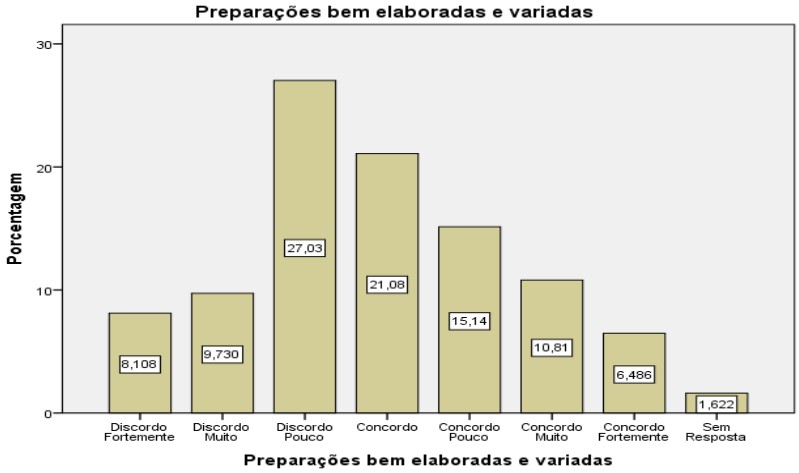

Gráfico 5 - Preparação bem elaboradas

RU I - CAMPUS I - ALMOÇO

Quanto à opção protéica demonstra que 54,6% dos pesquisados tiveram concordância (concordo, concordo pouco, concordo muito e concordo fortemente) em relação à opção ovolactagetarianos ser sempre variada, sendo que (41,08 %) discordaram enquanto somente 4,32% não responderam.

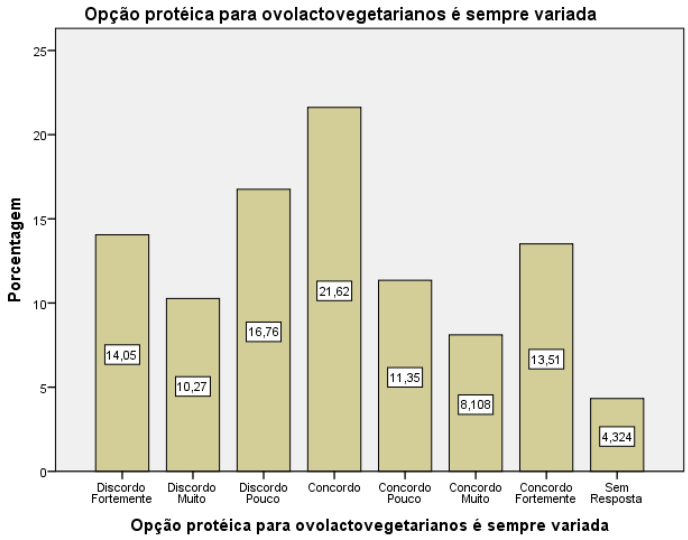

Gráfico 6 - Opção protéica

No gráfico abaixo, de acordo com a impressão dos usuários mostra o quanto os colaboradores (funcionários) do restaurante tem dedicado tempo e interesse para resolver problemas que ocorreram junto aos usuários ou internamente, e que refletem na satisfação do atendimento: houve uma concordância de 73,0%.

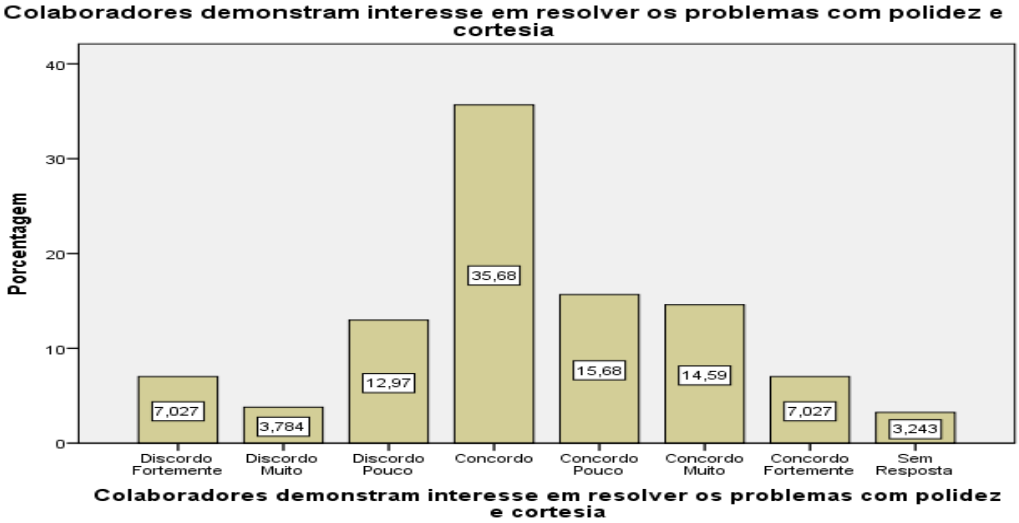

Gráfico 7 - Polidez e Cortesia

RU I - CAMPUS I - ALMOÇO

Em relação a análise do desempenho em geral no RU I Campus I - Almoço tem-se que nos itens de serviços:
- acima de 80%: Colaboradores tem boa higiene corporal, Quantidade de alimentos suficientes, Manutenção do Ambiente sempre limpo, Alimentos atraentes e saudáveis.
- acima de 70%: Utensílios e móveis, Colaboradores demonstram interesse em resolver problemas, Sensação de segurança quanto à alimentação.
- acima de 60%: Higiene e limpeza dos sanitários para uso sempre confortável.
- entre 50% a 20%: opção ovolactovegetariano, Preparações bem elaboradas e variadas e ainda Ambiente agradável e espaço suficiente.

Em relação ao sabor, textura e aparência dos alimentos constantes na tabela em anexo, cabe ressaltar que foi constado que o grau de satisfação encontra-se:
- acima de 80%: saladas e sobremesa (sabor e aparência);
- acima de 70%: arroz, guarnições,feijão e sobremesas (textura);
- acima de 60%: carnes, sucos;
- acima de 50%: ovolactovegetariano (textura e aparência);
- acima de 45%: ovolactovegetariano (sabor).

Em relação aos usuários pesquisados nos consumidores de sucos tem-se que 51,3% concordam (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) que o suco servido tenha bom sabor, enquanto somente 45,94% discordam (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco).

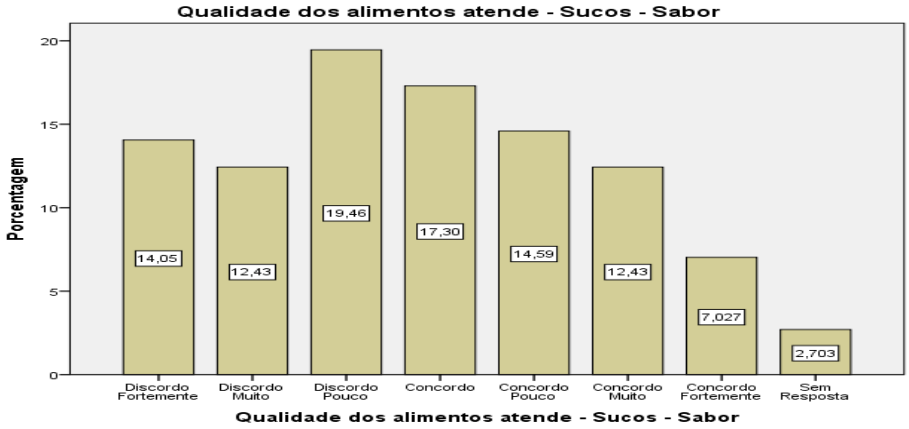

Gráfico 8 - Sucos sabor

RU I - CAMPUS I - ALMOÇO

Em relação a aparência dos sucos tem-se um percentual de 65,9% de concordância em relação a 30,2% de discordância.

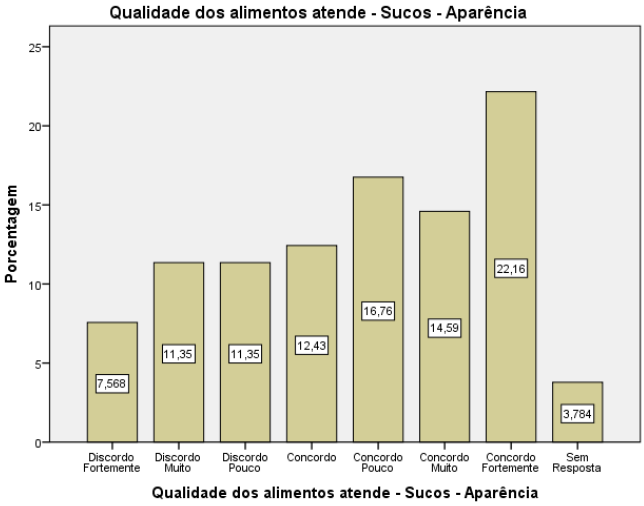

Gráfico 9 - Sucos aparência

Em relação ao quesito suco textura tem-se que 60,0% concordam da textura, enquanto 34,05% discordam que o suco oferece boa textura.

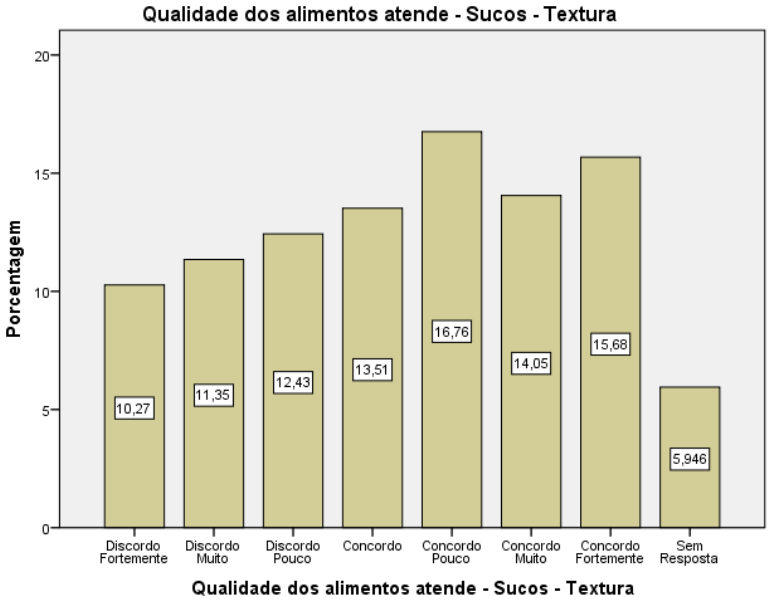

Gráfico 10 - Sucos textura

RU I - CAMPUS I - ALMOÇO

Quanto ao quesito ovolactovegetariano, em relação ao sabor 49,18% concordam que tenha bom sabor, enquanto 29,72% discordam do sabor.

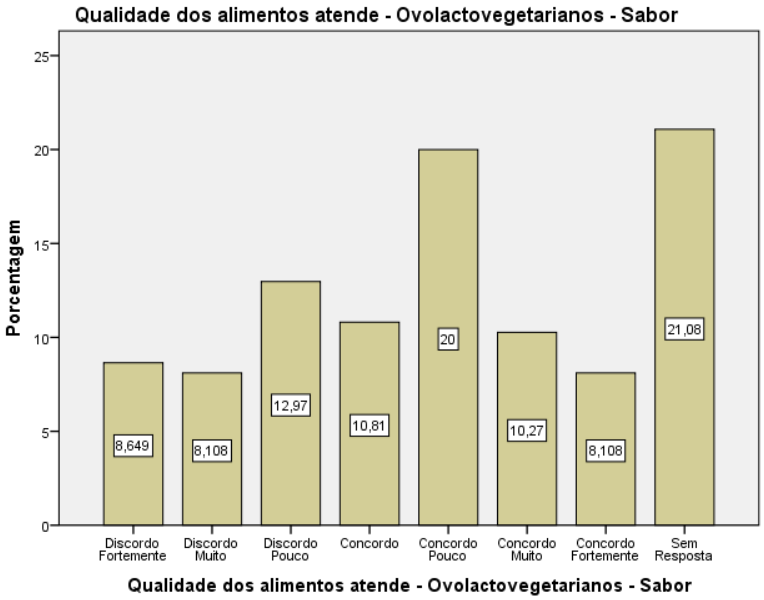

Gráfico 11 - Ovolactovegetariano sabor

Quanto ao quesito ovolactovegetariano aparência 54,1% concordam que tenha boa aparência, enquanto 25,4% discordam da aparência agradável.

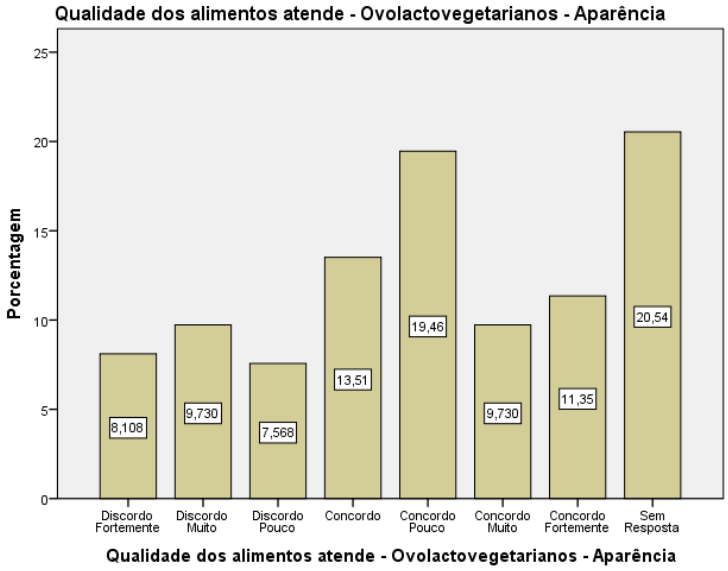

Gráfico 12 - Ovolactovegetariano Aparência

RU I - CAMPUS I - ALMOÇO

Quanto ao quesito ovolactovegetariano, tem-se que na textura 56,8% concordam que seja boa e enquanto 22,7% discordam da textura.

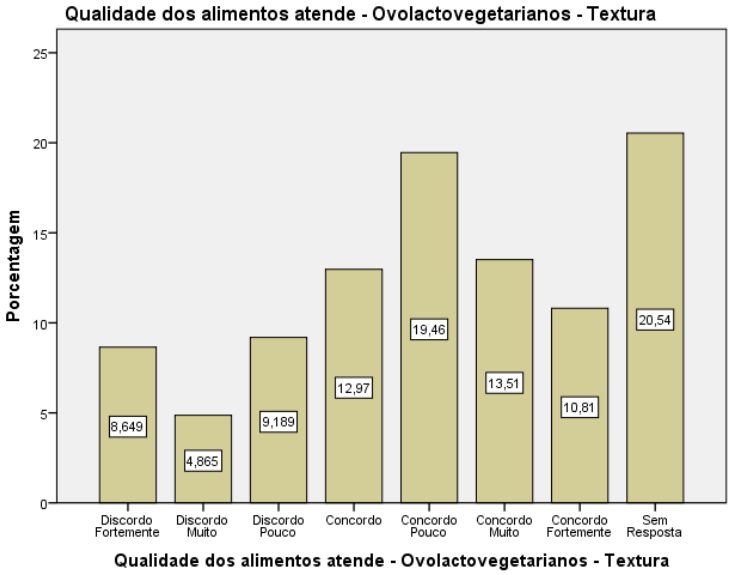

Gráfico 13 - Ovolactovegetariano Aparência

A característica considerada mais importante foi a higiene (48,65%) e alimentos saudáveis 37,84% nesta localidade RU I - Campus I almoço e a menos importante ficou o cuidado e atenção dos colaboradores com 55,68%.

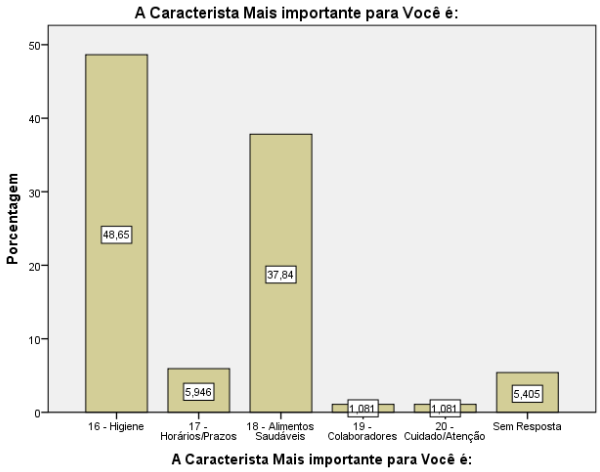

Gráfico 14 - Característica mais importante

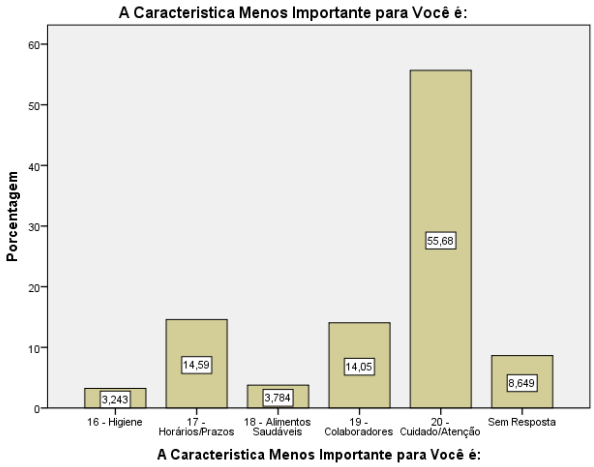

Gráfico 15 - Característica menos importante

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA – RU I CAMPUS I - JANTAR

No Restaurante Universitário I – Jantar foram pesquisados 102 usuários dos quais 36,27% frequentam todos os dias exceto sábado, 32,35% utilizam o restaurante todos os dias inclusive sábado, 17,65% têm freqüência de suas refeições de 3 a 4 vezes por semana, sendo que 9,8% utilizam o RU I no jantar de 1 a 2 vezes por semana.

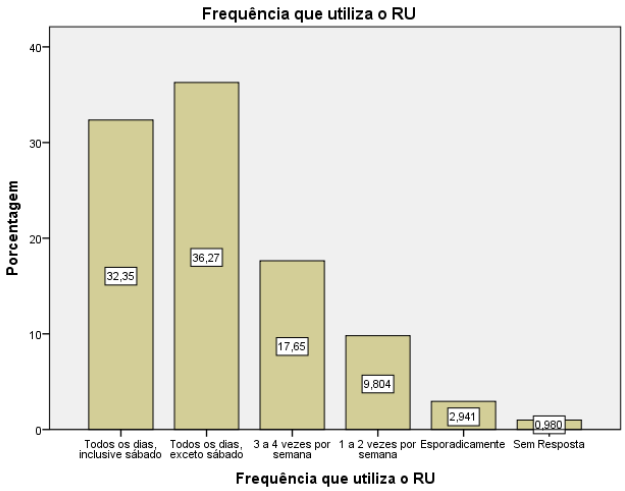

Gráfico 16 – Frequência

Desses usuários pesquisados são estudantes da UFG 97,06% e estudantes de outras faculdades 21,88%, além de visitantes 12,5%.

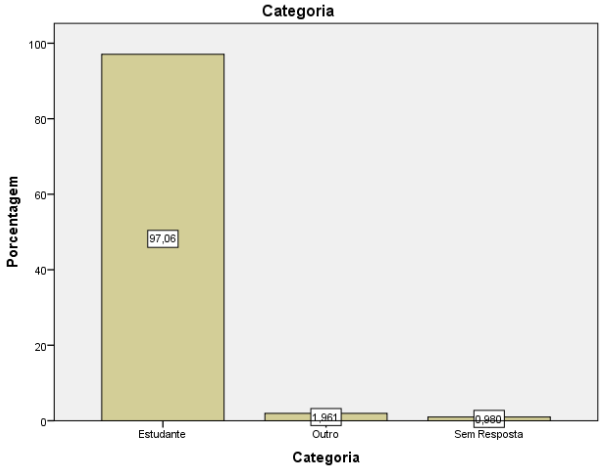

Gráfico 17 - Pesquisado

RU I - CAMPUS I - JANTAR

No quesito a unidade acadêmica dos cursos observou que os usuários: a maioria preferiram não identificar a origem de curso 21,57% (outros). Daqueles que se identificaram predominou a Faculdade de Direito com 13,73%, o Instituto de Informática 8,82%, a Escola de Engenharia Elétrica com 7,84%, o Instituto de Ciências Biológicas 6,86%, a Escola de Engenharia Civil 5,88%, a Faculdade de Enfermagem 4,90%, a Faculdade de Nutrição e a Faculdade de Medicina com 3,92%, a Escola de Música e Artes Cênicas e a Faculdade de Ciências Sociais apresentam um percentual de 2,94% e as demais faculdades apresentaram uma baixa significação de percentual.

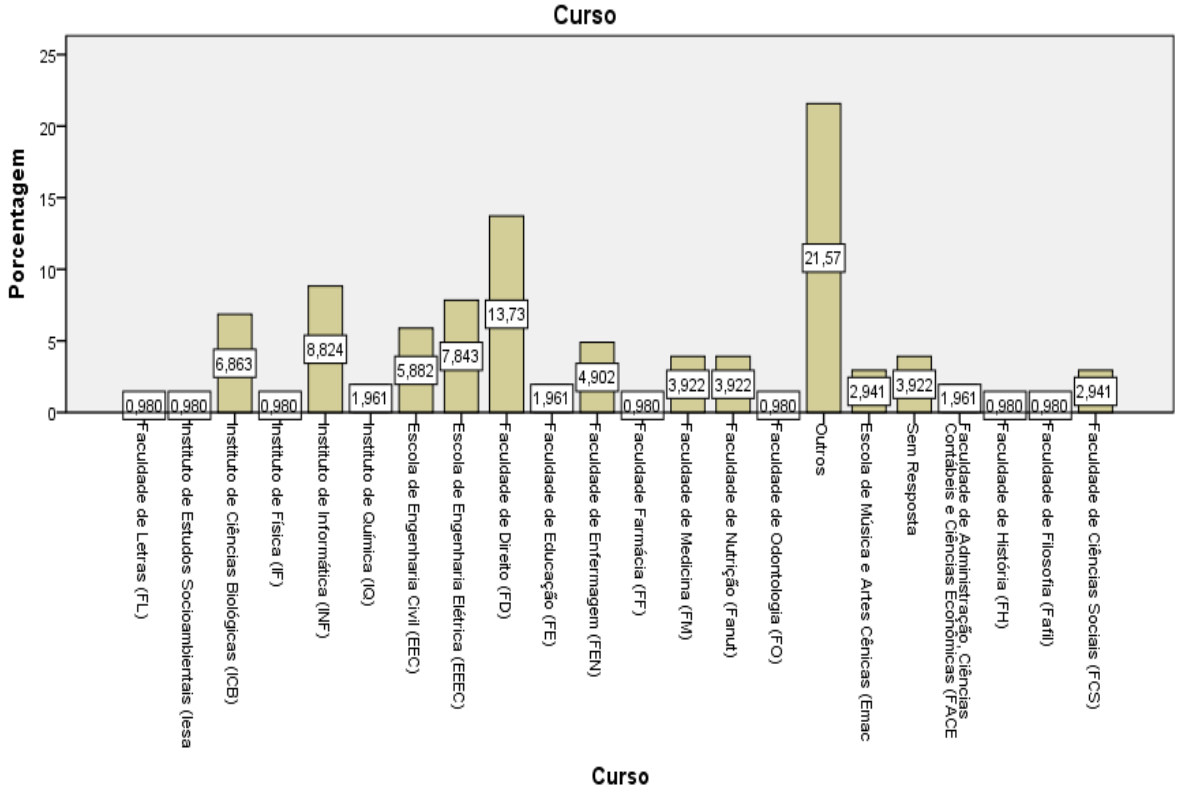

Gráfico 18 – Lotação/Acadêmica

RU I - CAMPUS I - JANTAR

No quesito ambiente agradável e espaço suficiente os usuários pesquisados demonstraram que: a maioria 40,2% (concorda fortemente, concorda muito, concorda pouco e concordo) enquanto 57,85% discordam (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco) que o ambiente não seja agradável.

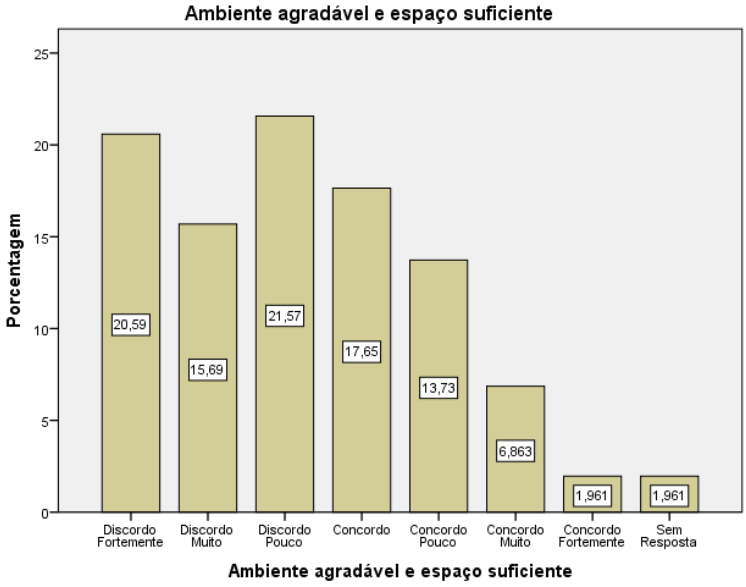

Gráfico 19 – Ambiente agradável

Os usuários consumidores opinaram quanto as preparações bem elaboradas onde 55,9% pontuaram concordância, enquanto 42,16% discordam serem bem variadas.

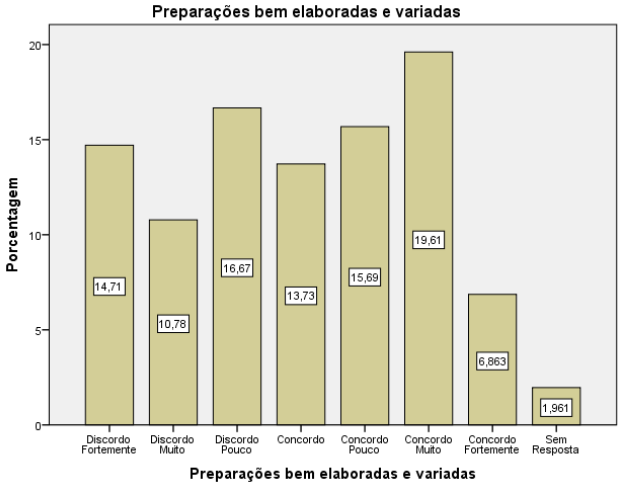

Gráfico 20 – Preparação variada

RU I - CAMPUS I - JANTAR

Em relação aos colaboradores têm boa higiene corporal demonstram que 88,23% de concordância (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) em relação a 6,86% que discordaram.

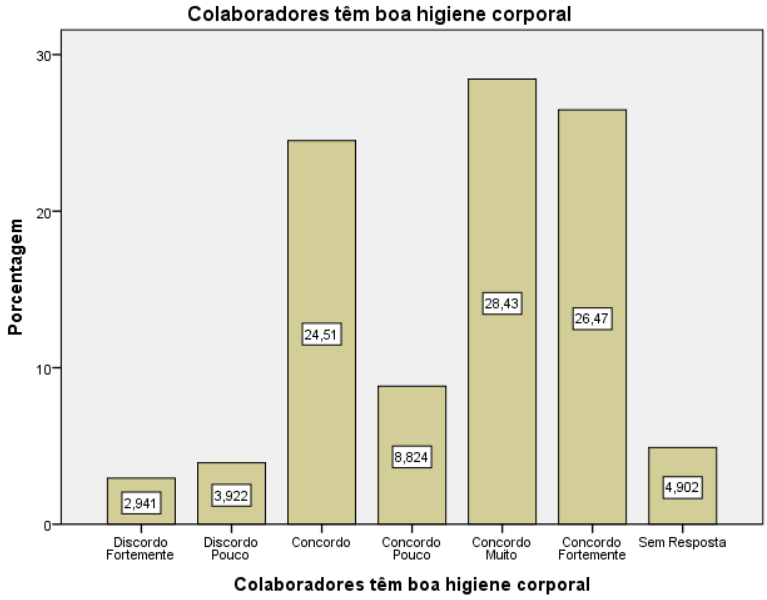

Gráfico 21 – Polidez e Cortesia

Quanto a opção protéica 60,79% concordaram (concordo, concordo pouco, concordo muito e concordo fortemente) foram servida sempre variada e apenas 32,35% discordaram da variação protéica.

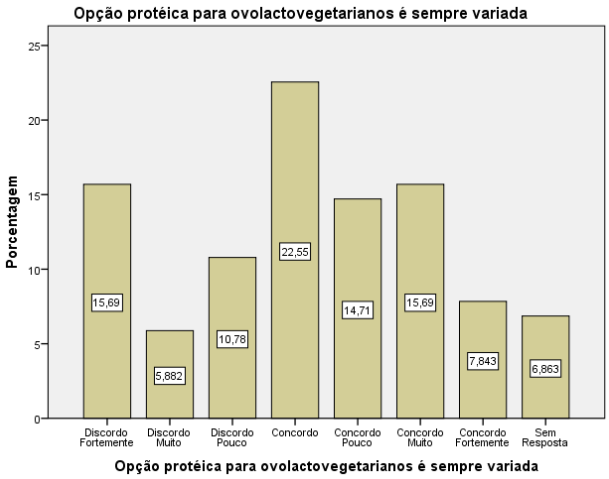

Gráfico 22 – Opção Protéica

RU I - CAMPUS I - JANTAR

Ressaltamos que nos itens a seguir apresentou um percentual considerável superior:
- acima de 80%: Higiene corporal, Manutenção do ambiente e alimentos atraentes e saudáveis.
- acima de 70%: Utensílios e Móveis e Colaboradores demonstram interesse em resolver problemas;
- acima de 60%: Quantidade de alimentos suficiente, Opção protéica e Sensação de Segurança;

Em relação a sabor, textura e aparência dos alimentos constantes na tabela em anexo, ressaltamos que foi constatado que a satisfação encontra-se:

- acima de 70% - arroz (aparência) e guarnições (sabor);
- acima de 60% - arroz (sabor e textura), feijão (sabor), carnes (sabor e textura), saladas e sobremesas (sabor, textura e aparência), guarnições (textura e aparência);
- acima de 40% - ovolactovegetariano (sabor, textura e aparência).

No quesito suco sabor servido no jantar os usuários demonstraram um percentual de 49,03% de concordância (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente), enquanto 43,20% que discordaram (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco) do sabor.

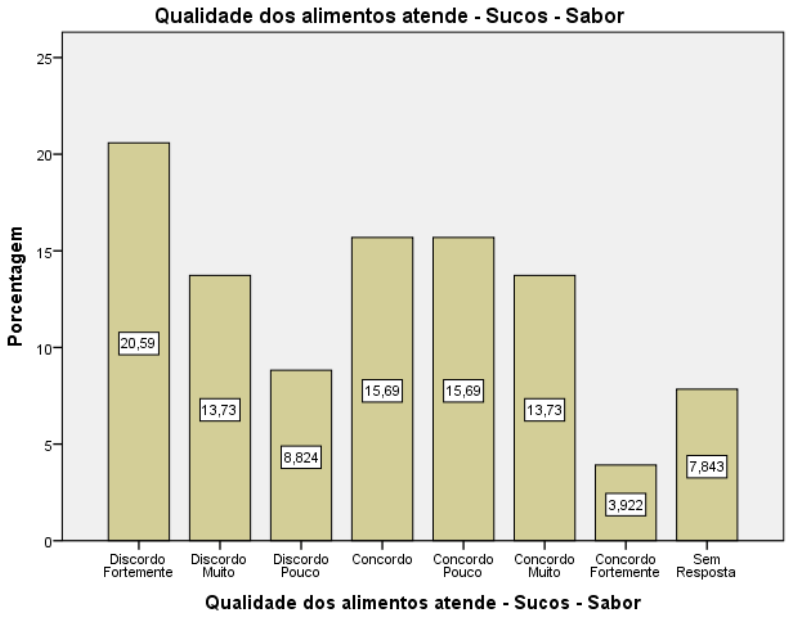

Gráfico 23 – Sucos sabor

RU I - CAMPUS I - JANTAR

Em relação a aparência do suco observou-se que um percentual acentuado de 57,85% concordaram estão satisfeitos com a aparência do suco servido, enquanto apenas 28,43% discordaram.

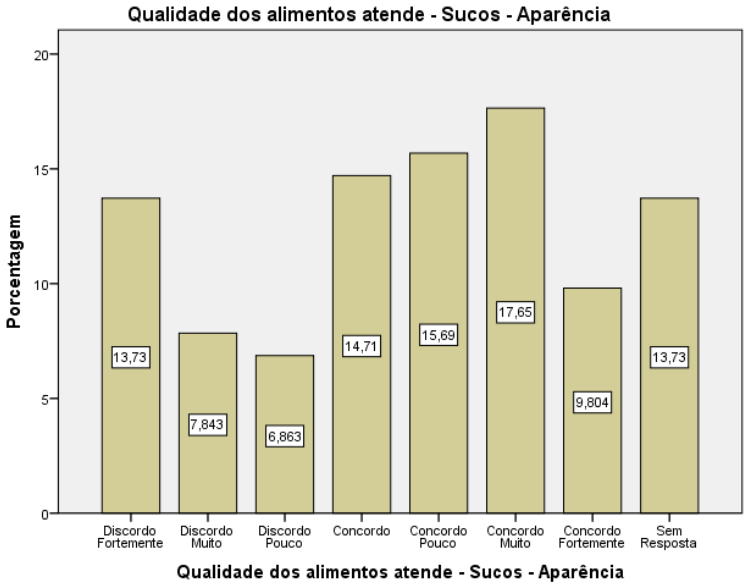

Gráfico 24 – Sucos aparência

Em relação ao quesito textura do suco servido tem-se que 50,02% concordaram com a textura dos sucos no RU I Campus I jantar enquanto 34,31% discordaram.

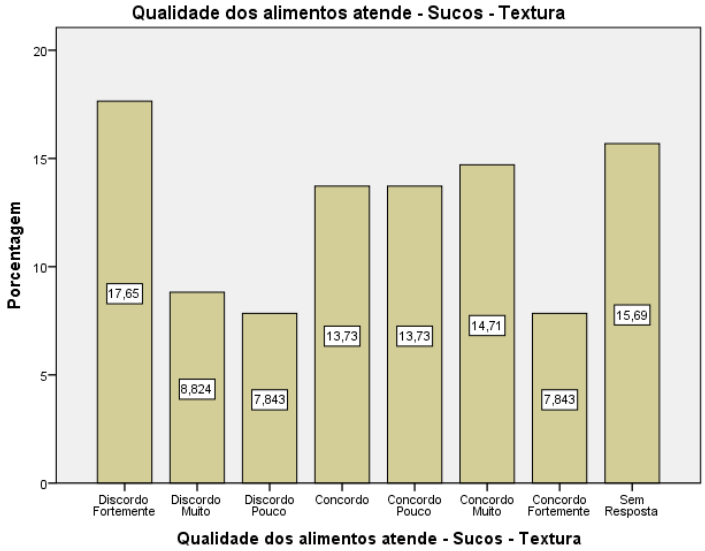

Gráfico 25 – Sucos textura

.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA RU I CAMPUS I – SÁBADO

No Restaurante Universitário I – Campus I sábado 120 usuários foram pesquisados dos quais 60,83% utilizam todos os dias inclusive sábado, 11,67% usuários de 3 a 4 vezes na semana, 8,33% freqüentam todos os dias exceto sábado e de 1 a 2 vezes por semana, enquanto 7,5% freqüentam esporadicamente.

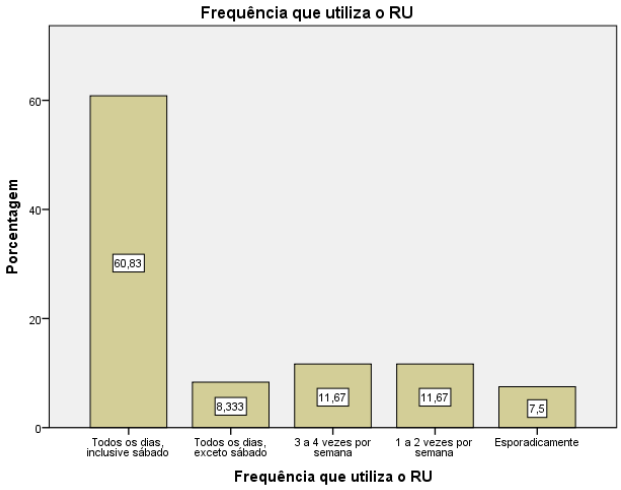

Gráfico 26 – Frequencia usuário

No quesito usuários consumidores uma significativa parcela que frequenta o restaurante universitário da UFG, 92,5%, 3,33% são visitantes, 0,83% Técnico administrativos conforme o gráfico a seguir.

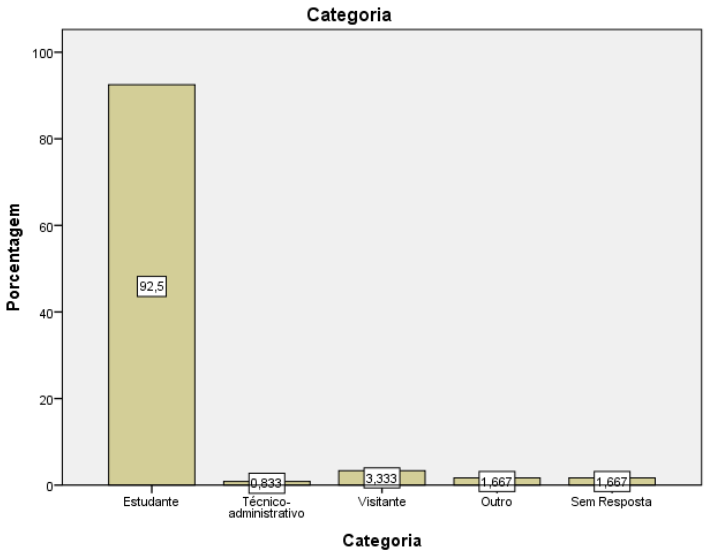

Gráfico 27 – Pesquisado

RU I - CAMPUS I - SÁBADO

Em relação a origem acadêmica dos pesquisados tem-se uma maioria 12,5% da Escola de Engenharia Elétrica, 8,33% da Escola de Engenharia Civil, 7,5 da Faculdade de Medicina e Faculdade de História, 6,66% do Instituto de Ciências Biológicas e 5,83% da Faculdade de Comunicação, de Biblioteconomia e do Instituto de Informática e as demais faculdades e escolas têm uma baixa significância.

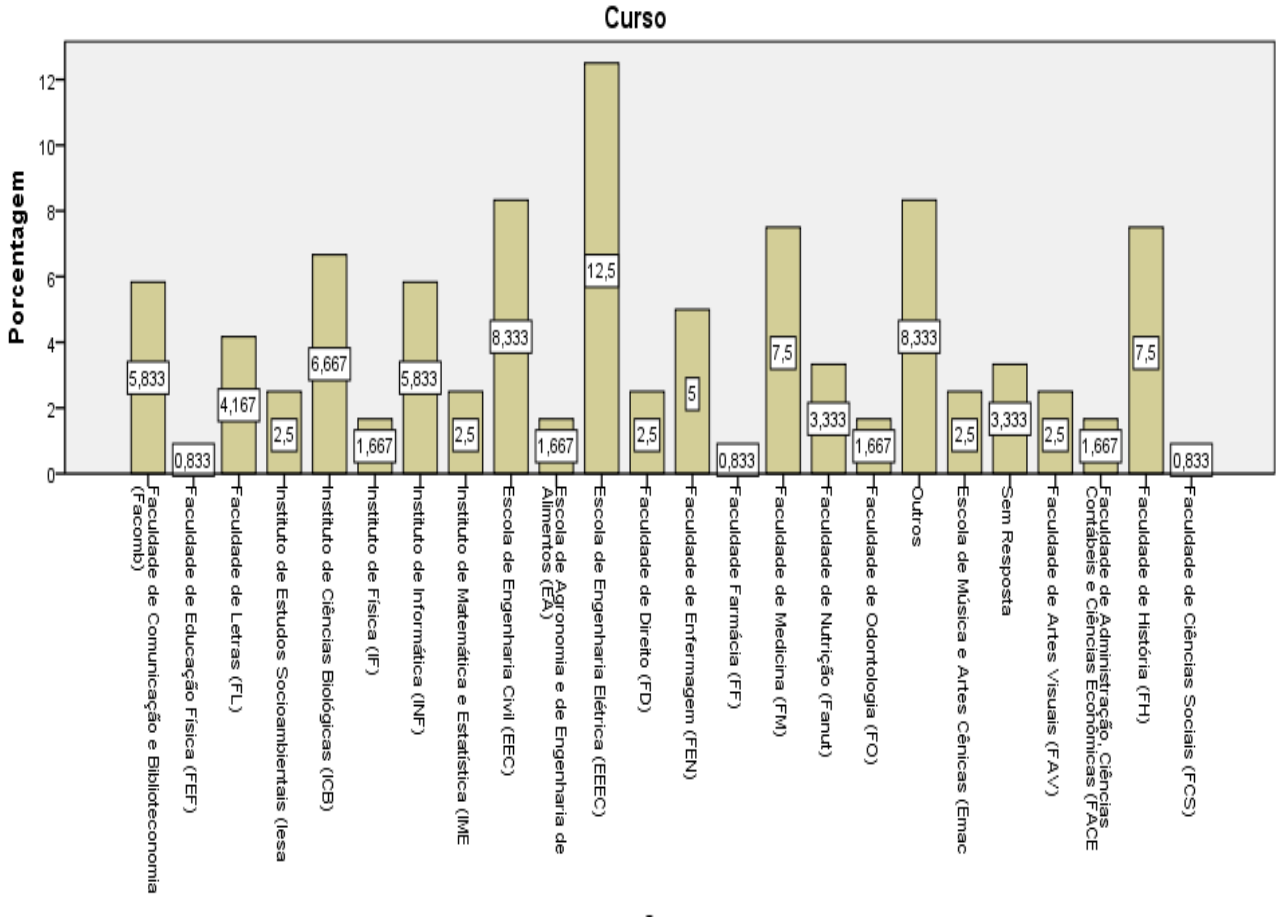

Gráfico 28 – Lotação/Acadêmica

RU I - CAMPUS I - SÁBADO

No quesito ambiente agradável e espaço suficiente 54,01% concordam (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) enquanto 42,50% discordam (discordo, discordo muito, discordo fortemente) que o ambiente não é agradável e o espaço físico suficiente e 3,33% não responderam.

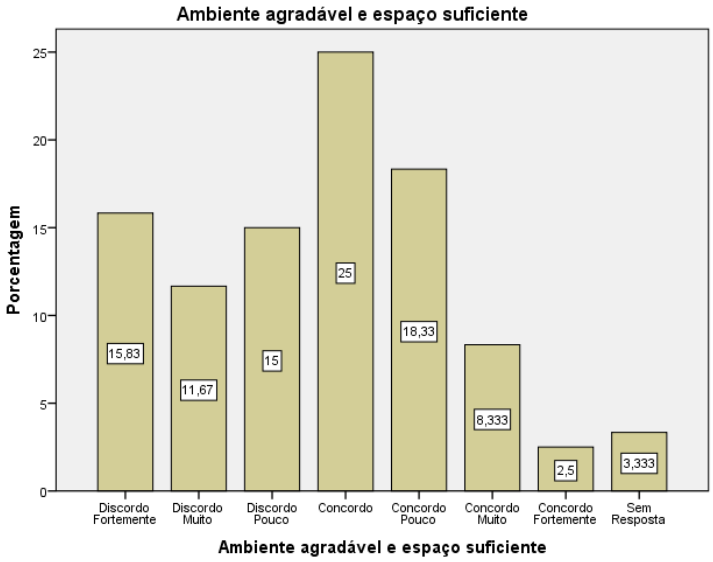

Gráfico 29 – Ambiente e espaço suficiente

Em relação a manutenção do ambiente sempre limpo 77,5% concordaram (concorda, concorda muito, concorda fortemente, concorda pouco) que têm dedicado tempo para a manutenção do ambiente, enquanto 19,99% discordaram (discordo fortemente, discordo muito e discordo pouco).

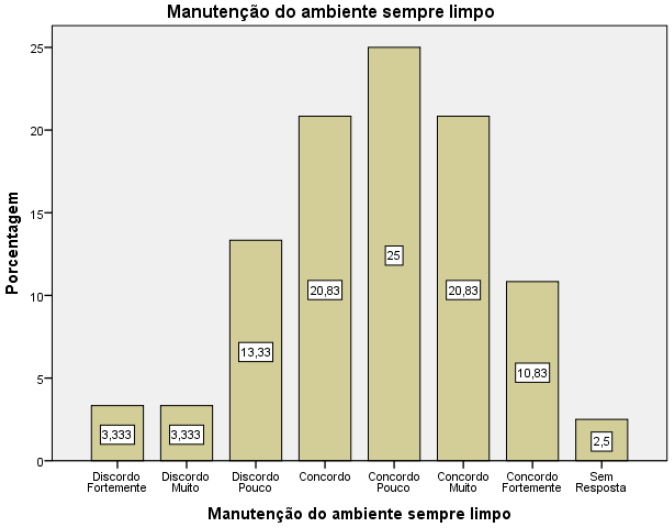

Gráfico 30 – Manutenção do ambiente

RU I - CAMPUS I - SÁBADO

Em relação aos alimentos saudáveis 75,0% concordaram que o RU I – UFG oferece alimentação boa, enquanto 22,50% discordam que a alimentação seja saudável.

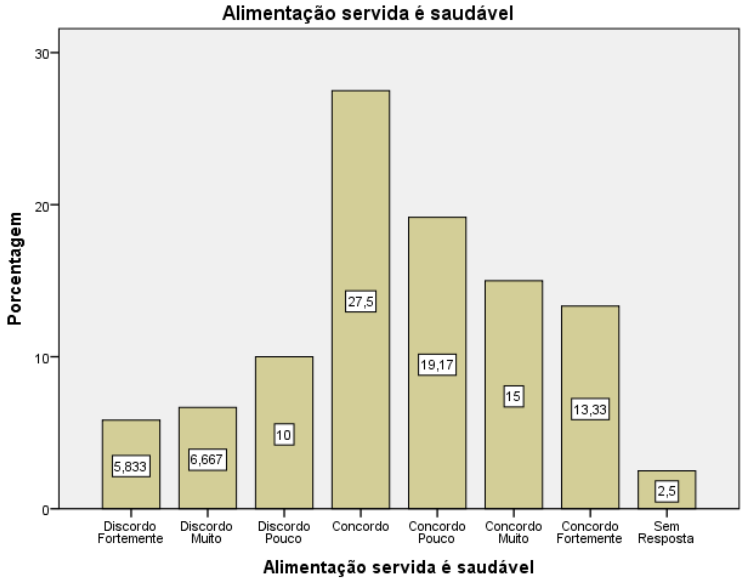

Gráfico 31 – Alimentação saudável

Em relação a quantidade de alimentos ser suficiente para o consumo 70,83% concordam, enquanto 25,83% discordam e uma minoria de 3,33% não responderam ao quesito.

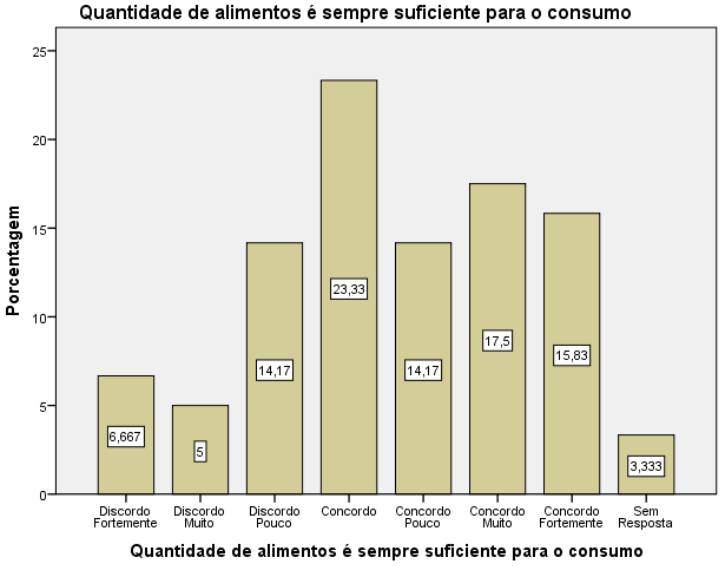

Gráfico 32 – Quantidade de alimentos

RU I - CAMPUS I - SÁBADO

Quanto a opção protéica ovolactovegetariano 48,33% (concordo, concordo pouco, concordo fortemente, concordo muito) que a opção é variada enquanto 45,0% não concordaram que a opção é variada.

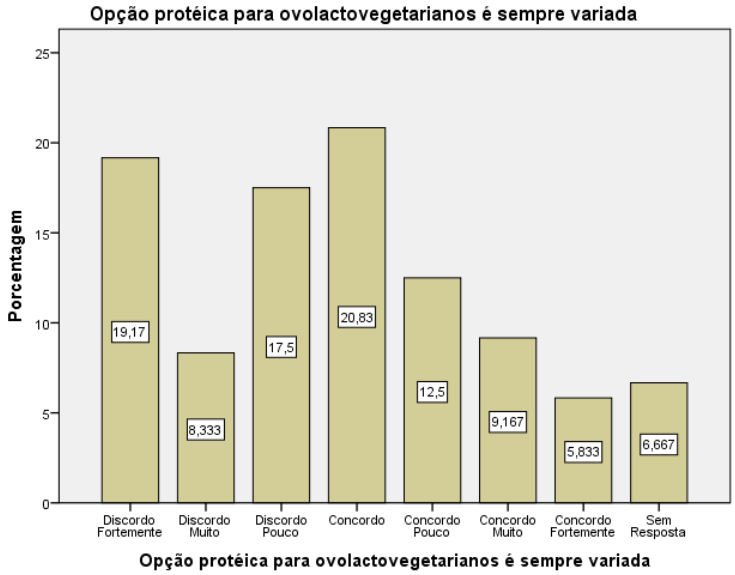

Gráfico 33 – Opção Protéica

No quesito sobremesa sabor 73,33% discordam que a sobremesa tenha bom sabor enquanto 20,00% discordam 6,67% 'não responderam'.

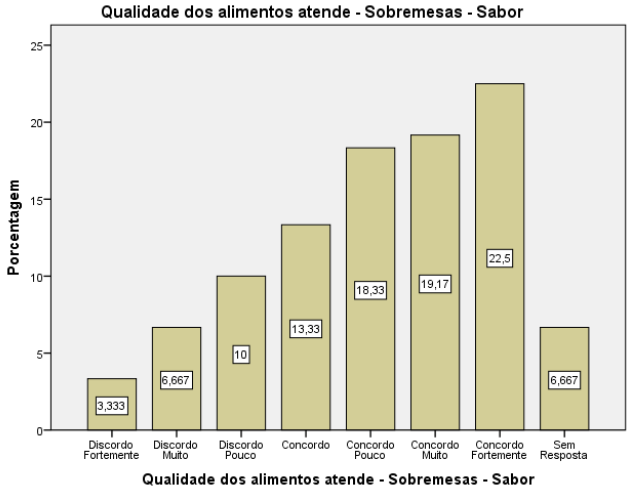

Gráfico 34 – Sobremesa Sabor

RU I - CAMPUS I - SÁBADO

No quesito sobremesa aparência 55,0% concordam enquanto 19,16% discordam e 9,16% 'não responderam' ao questionado.

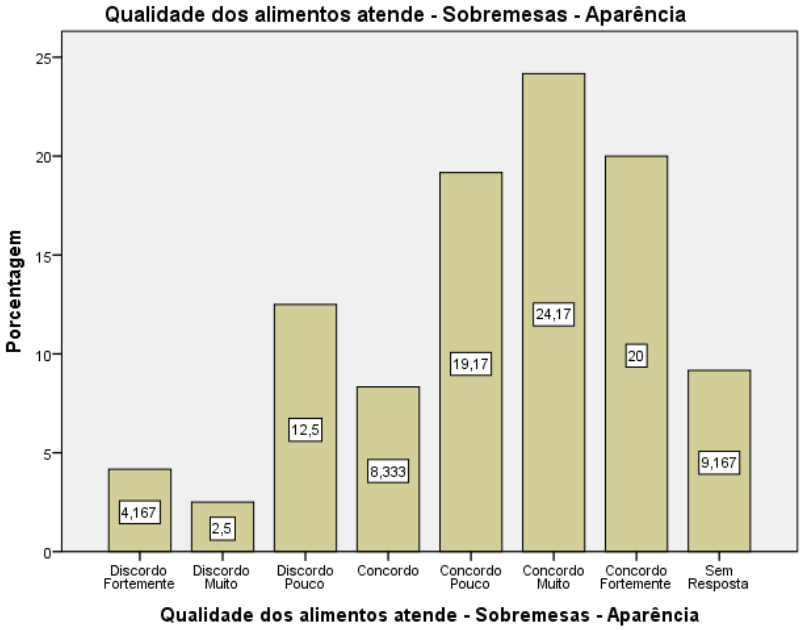

Gráfico 35 – Sobremesa Aparência

Quanto ao quesito sobremesa textura 72,52% concordam enquanto 17,49% discordam e 10,0% 'não responderam' ao questionado.

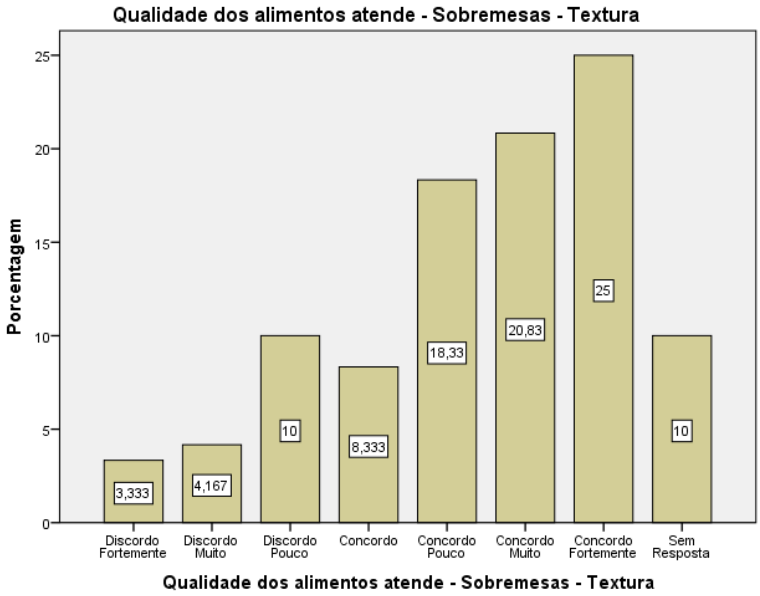

Gráfico 36 – Sobremesa Textura

RU I - CAMPUS I - SÁBADO

No quesito alimentação sabor apresenta boa aceitação dentre os usuários, pode ser observado nos itens abaixo:
- acima de 80%: arroz;

Em relação ao quesito sabor, aparência e textura tem aceitação dos pesquisados os itens, a seguir:

- acima de 70%: feijão, salada, e sobremesa;
- acima de 60%: feijão, carne, opção ovolactovegetariano, guarnição;
- acima de 50%: saladas, carnes, arroz e sucos (aparência);
- acima de 40%: sucos (textura e sabor).

Em relação ao quesito suco sabor tem-se que mais da metade (51,57%) discordaram (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco) e enquanto 48,44% concordaram (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) com o sabor do suco.

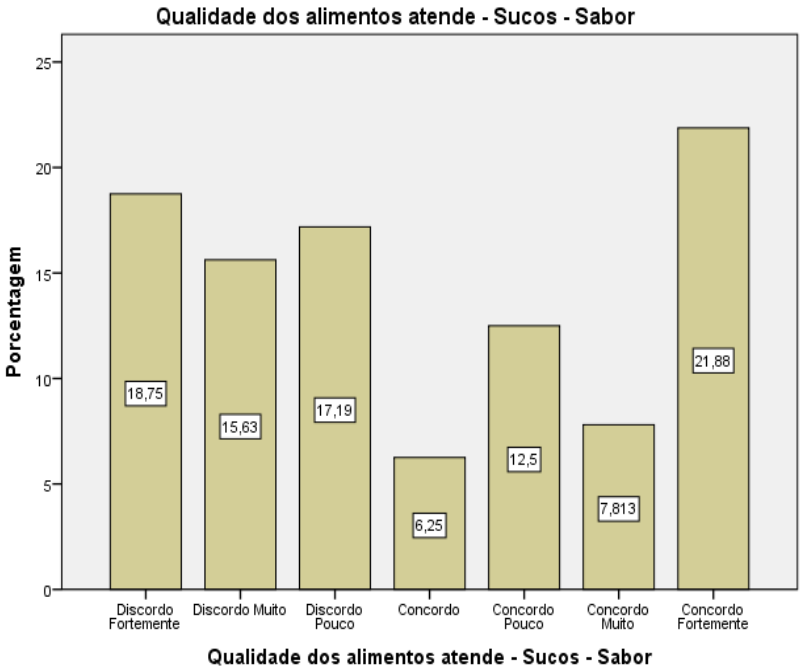

Gráfico 37 – Sucos sabor

RU I - CAMPUS I - SÁBADO

Quanto a aparência do suco servido aos usuários tem-se que 52,50% concordaram (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) em enquanto 36,67% discordam.

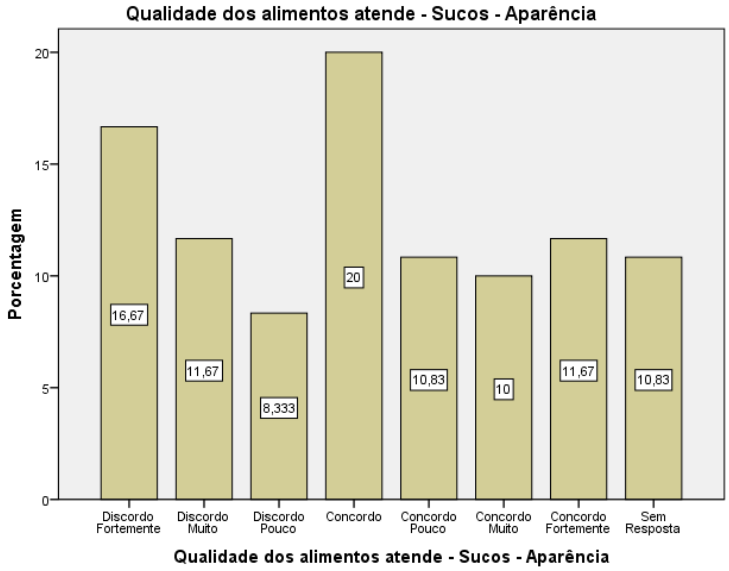

Gráfico 38 – Sucos aparência

Em relação ao suco textura tem-se que 45,83% concordaram e discordaram da textura do suco um percentual de 43,33% enquanto 10,83% 'não responderam'.

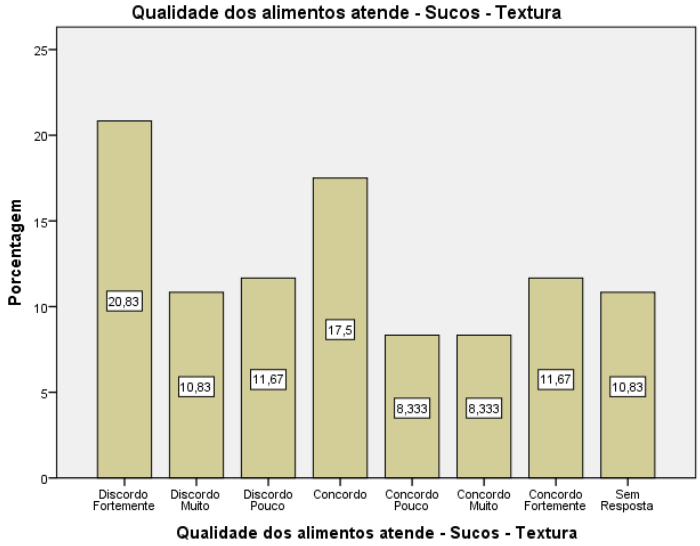

Gráfico 39 – Sucos textura

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS - 4ª PESQUISA RU II - CAMPUS II – ALMOÇO

No Restaurante Universitário II do Campus II – almoço foram aplicados 240 questionários e ficou evidente em relação aos usuários pesquisados 96,25% são estudantes dos cursos ofertados na UFG, seguidos de técnicos administrativos, professor, visitante.

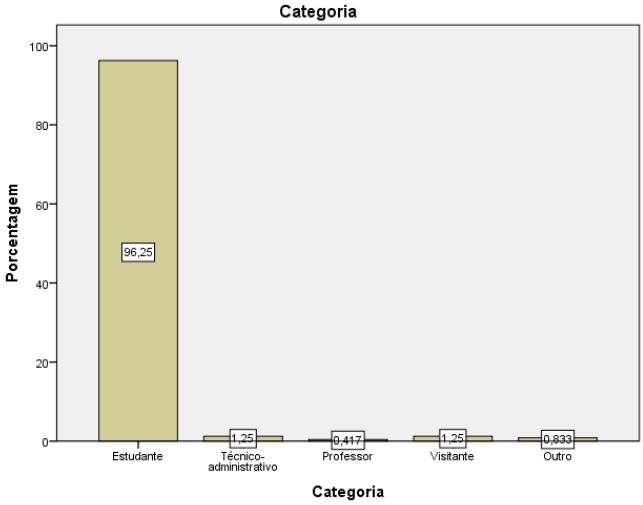

Gráfico 40 - Pesquisado

Em relação a freqüência com que utilizam o RU II Campus II, no almoço sendo que 39,58% utiliza todos os dias exceto sábado, 24,58% utiliza de 3 a 4 vezes por semana, 21,25% utiliza todos os dias inclusive sábado, 10% de 1 a 2 vezes por semana enquanto 3,33% freqüentam esporadicamente.

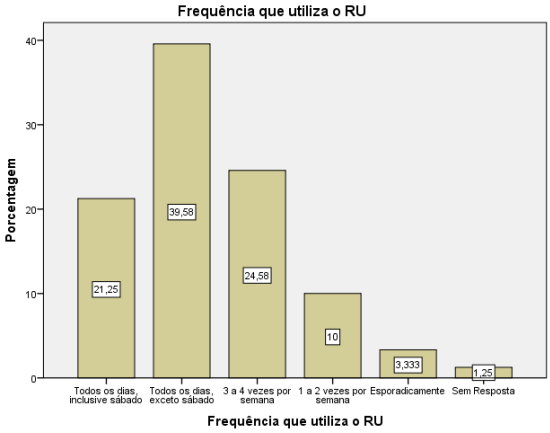

Gráfico 41 - Frequência

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

As diversas origens são equacionadas como mostra o gráfico abaixo: um número considerável de 25,42% não disseram sua lotação acadêmica, ou seja, (outros); os estudantes oriundos do Instituto de Ciências Biológicas, do Instituto de Matemática e Estatística com 6,67%; seguido da Faculdade de Letras com 6,25% seguido das demais faculdades com um percentual menor.

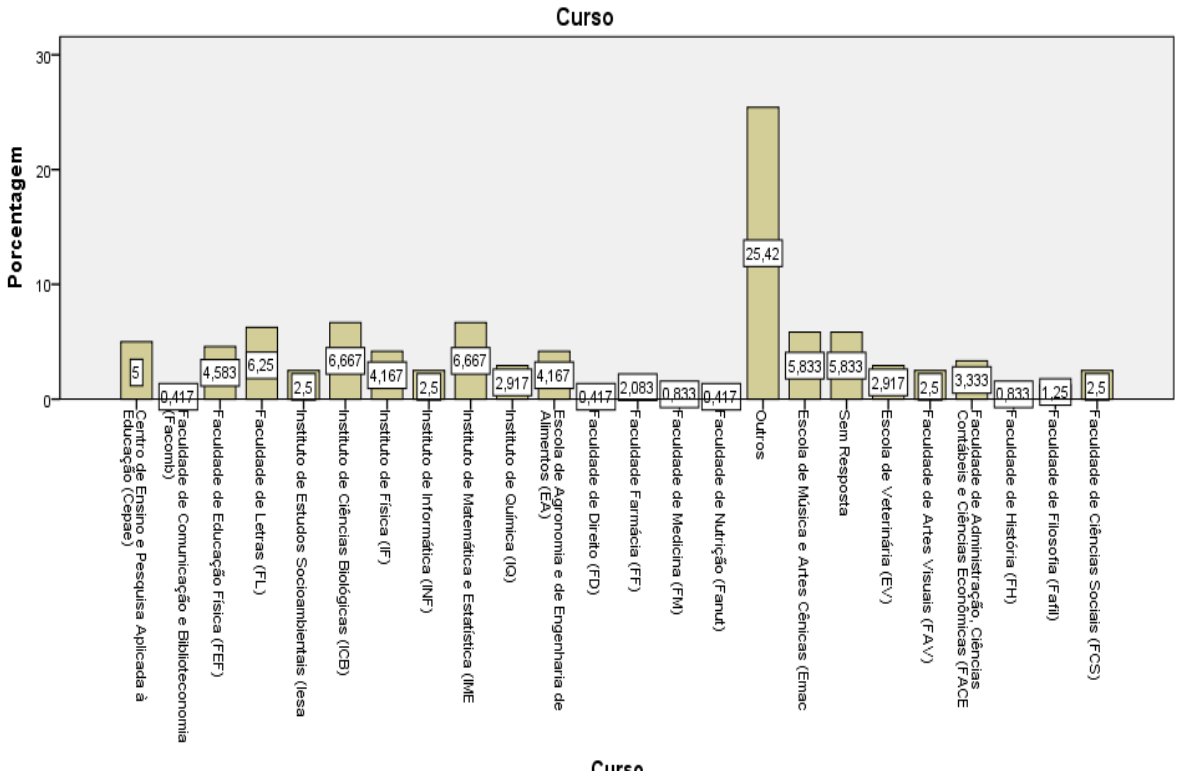

Gráfico 42 - Lotação/Acadêmica

Quanto ao ambiente do Restaurante Universitário do Campus II identificamos que 50,84% de discordância (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco) em contraposição a 48,7% concordam (concorda muito, concorda pouco, concorda fortemente) que o ambiente seja agradável e que o espaço suficiente.

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

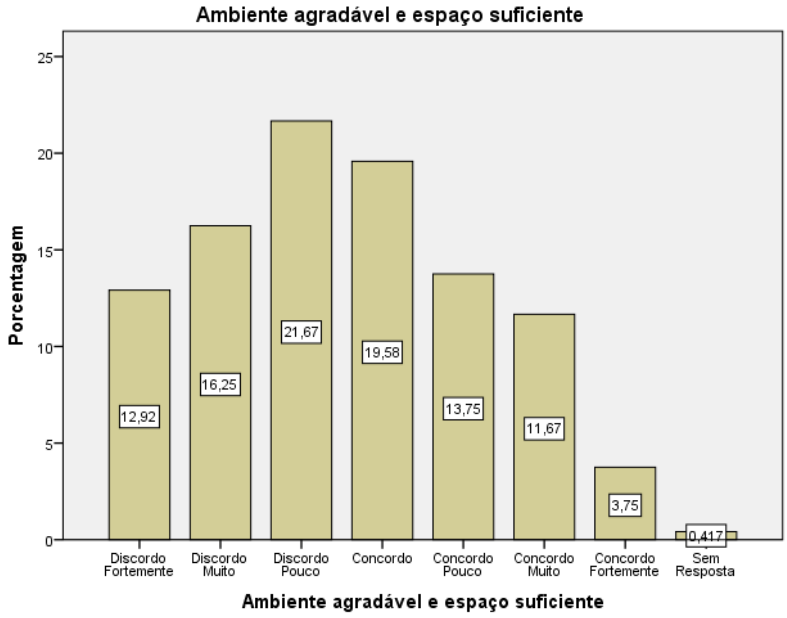

Gráfico 43 - Ambiente agradável

Em relação ao interesse dos colaboradores em resolver problemas que podem acontecer no restaurante, tem-se que 62,1% concordam que demonstram disposição dos colaboradores. Entretanto, os que discordam que exista interesse dos colaboradores, são 34,99%.

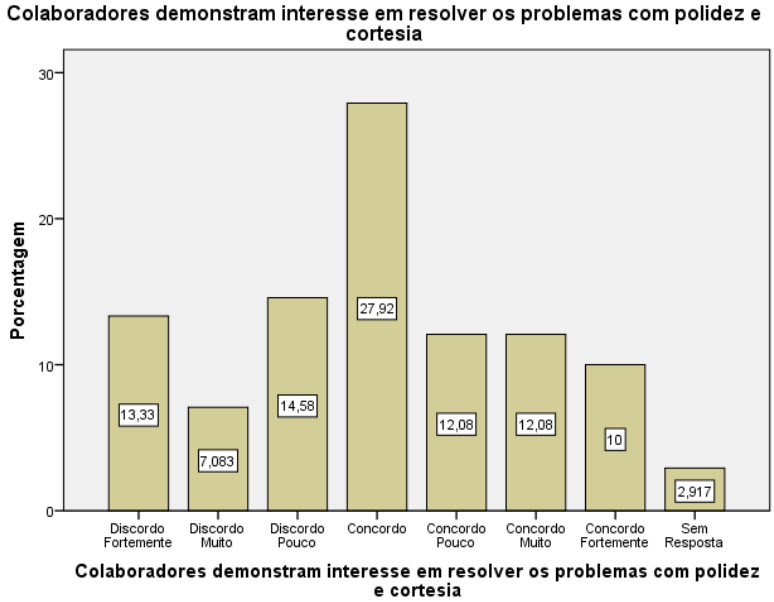

Gráfico 44 - Polidez e Cortesia

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

Ao analisar a higiene corporal dos colaboradores, obtivemos o porcentual dos que concordam de 87,50%, isso demonstra que os usuários consideram a higiene adequada ao ambiente de trabalho no RU II - Campus II no almoço e apenas discordam 11,25%.

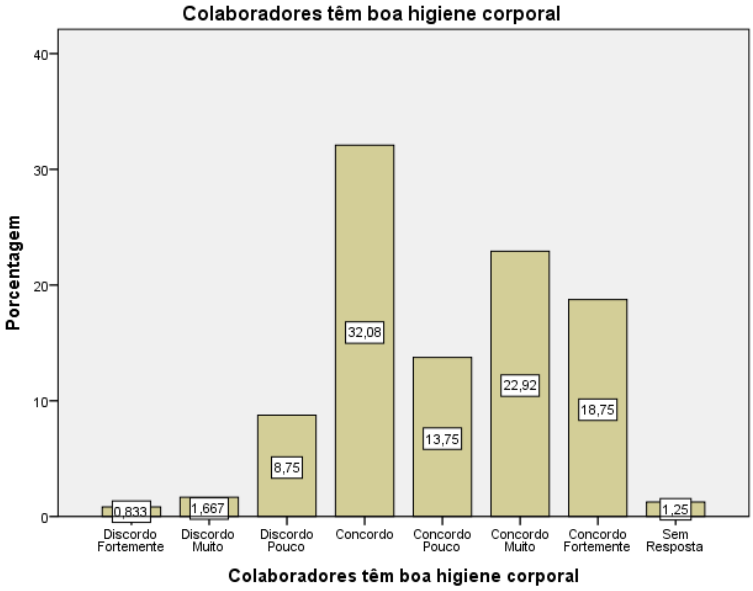

Gráfico 45 - Higiene Corporal

Ao analisar o gráfico abaixo, quanto aos alimentos serem saudáveis a concordância de 74,17%, enquanto 55,41% dos pesquisados consideram boa à preparação e variedade dos alimentos.

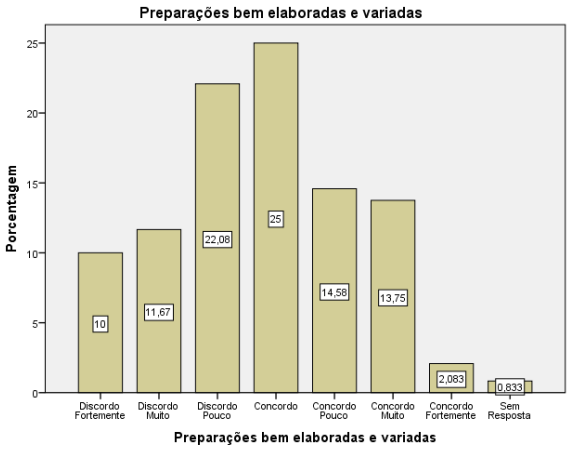

Gráfico 46 - Preparações elaboradas

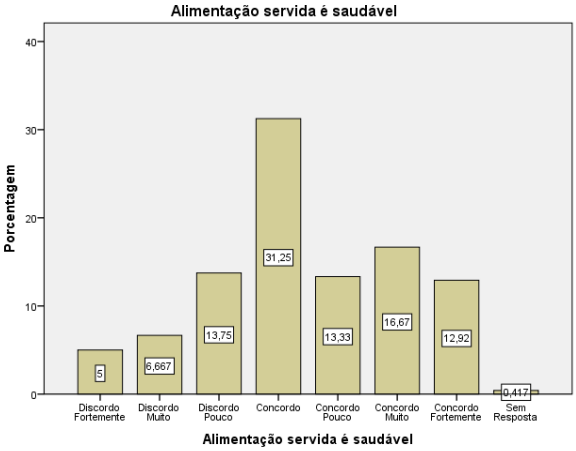

Gráfico 47 - Alimentos saudáveis

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

No quesito quantidade de alimentos fornecidos o resultado mostra que dos pesquisados 65,83% manifestaram concordância fortemente, enquanto 33,75% discordaram (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco).

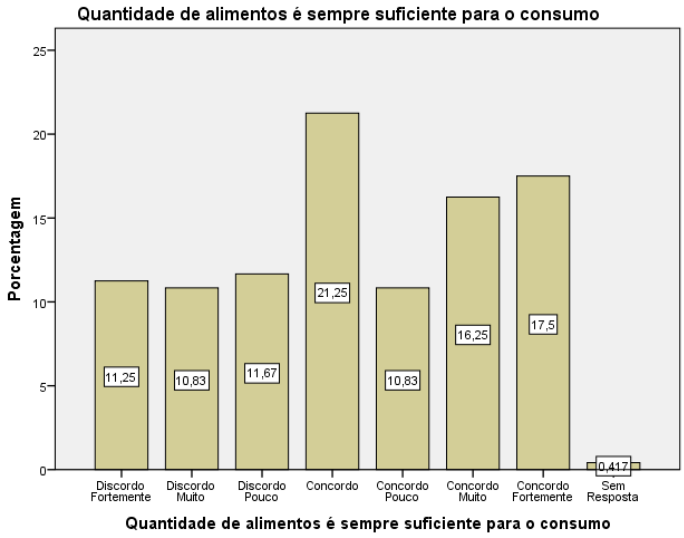

Gráfico 48- Quantidade de alimentos

Quanto a questão sensação de segurança em relação à alimentação dos 63,34% concordam e sentem seguros ao consumir os alimentos do Restaurante, mas apenas 36,66% discordam.

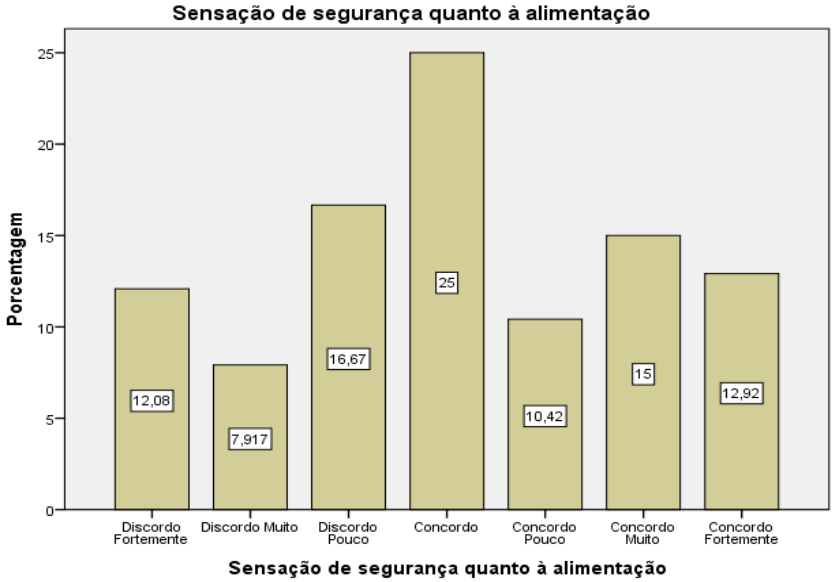

Gráfico 49 - Segurança alimentar

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

No quesito manutenção do ambiente sempre limpo do restaurante, observamos satisfatória concordância de 60,4% dos consumidores sendo que somente 39,58% discordam que o ambiente esteja sempre limpo.

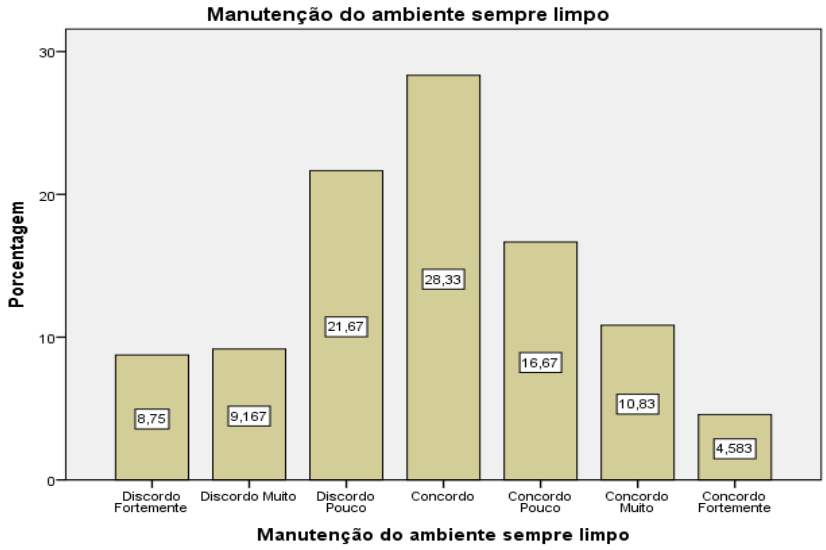

Gráfico 50 - Manutenção ambiente

Em relação a higiene e limpeza dos banheiros, o gráfico abaixo aponta um nível de insatisfação 57,08%, enquanto mais de 40,4% concordaram que a higiene e limpeza seja confortável.

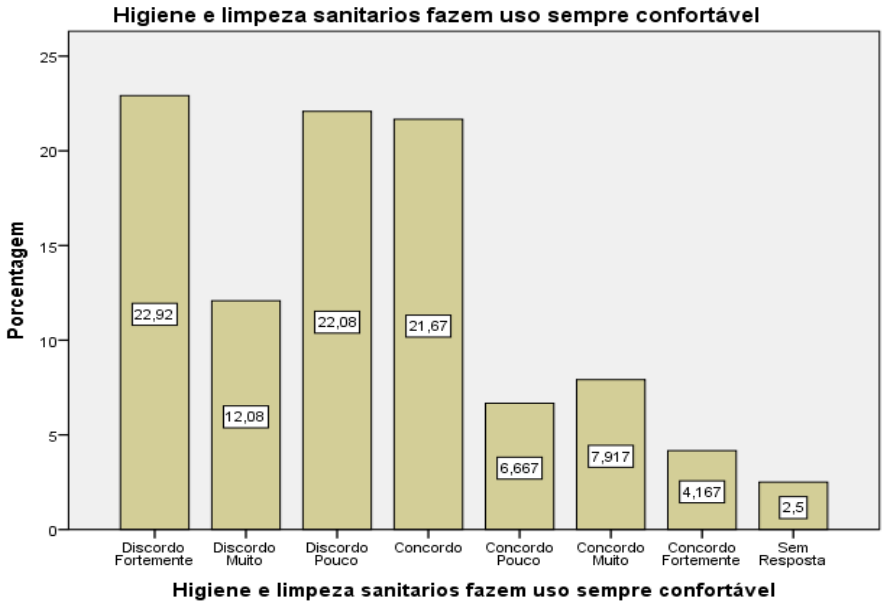

Gráfico 51 - Higiene e Limpeza

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

No RU II - Campus II samambaia a característica mais importante para os pesquisados foram higiene 40%, alimentos saudáveis 34,17%, seguido de horários e prazos com 12,5% e um percentual considerável de 7,5% sem resposta.

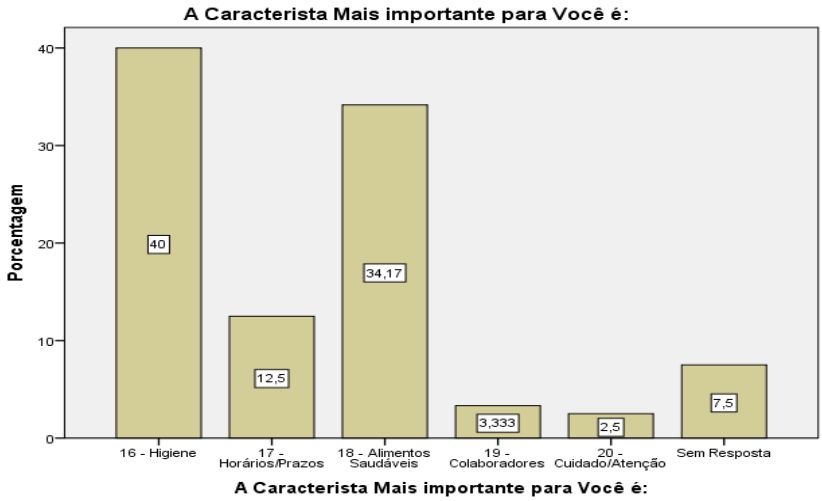

Gráfico 52 - Característica mais importante

Como característica de menor importância ficou o cuidado e atenção com 45% dos colaboradores (funcionários) do restaurante, e enquanto os horários e prazos com 20% de menor importância.

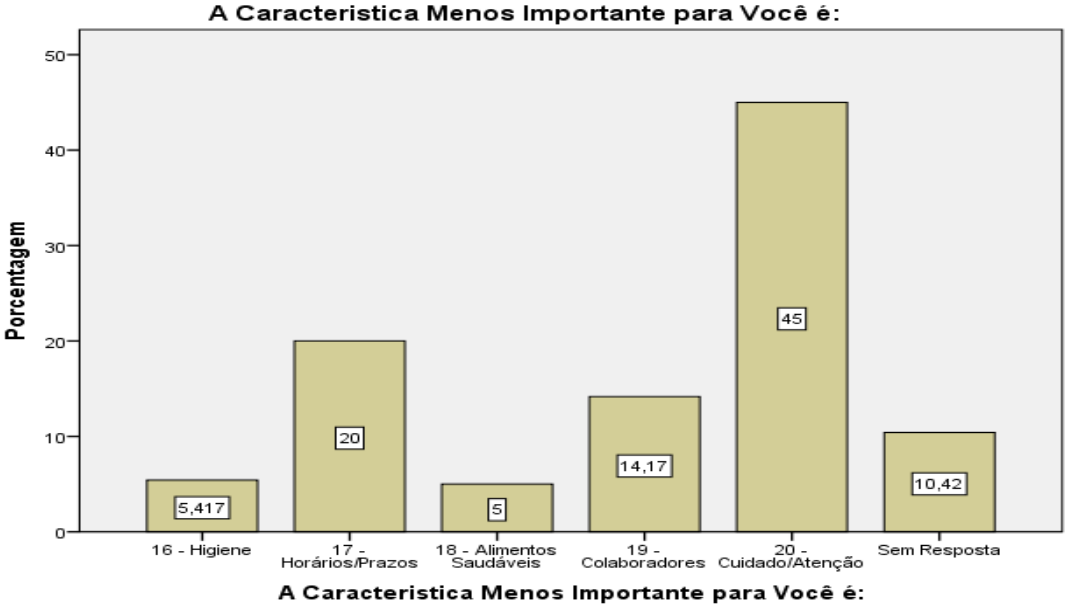

Gráfico 53 - Característica menos importante

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

Em relação aos alimentos consumidos tem-se que no RU II - Campus II - almoço:

- acima de 90%: sobremesa (textura);
- acima de 70%: feijão (aparência), saladas (sabor, textura, aparência) e sobremesa (sabor e aparência);
- acima de 60%: arroz e feijão (sabor e aparência);
- acima de 50%: arroz (textura), carne (sabor e textura), guarnições (sabor, textura e aparência), sucos (aparência)
- acima de 40%: carne e suco (textura) e ovolactovegetariano (sabor, textura e aparência);
- acima de 30%: suco (sabor).

Em relação aos demais serviços tem-se os itens:

- acima de 85%: Colaboradores tem boa higiene corporal
- acima de 70%: Alimentos atraentes.
- acima de 60%: Utensílios e móveis, Quantidade de alimentos, Colaboradores, Manutenção do ambiente e Sensação de segurança;

- abaixo de 59%: Ambiente agradável e espaço suficiente, Preparações Bem Elaboradas e Variadas, Higiene e limpeza dos sanitários para uso sempre confortável, Opção protéica para ovolactovegetarianos sempre variada;

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

Quanto a opção protéica é importante observar que dos 49,99% pesquisados concordam que a opção protéica é sempre variada, mas 46,67% dos pesquisados discordaram que a opção protéica é sempre variada.

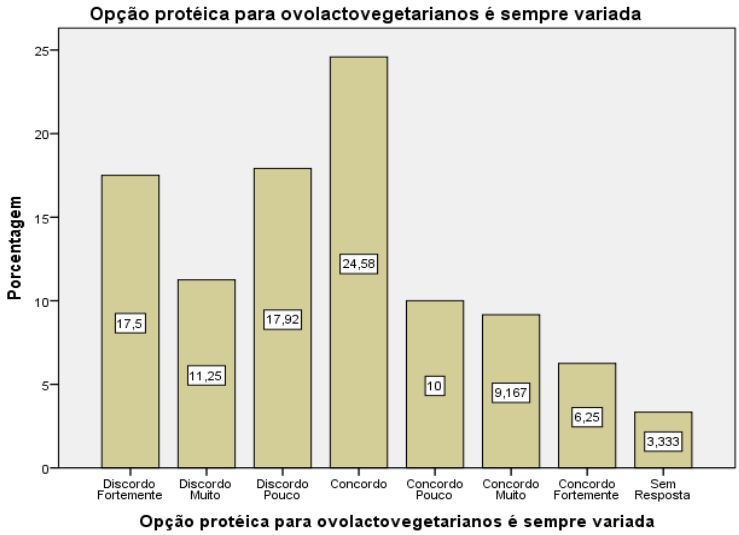

Gráfico 54 - Opção Protéica

Em relação ao RU II - Campus II almoço tem-se que 36,67% dos usuários concordaram (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) que o suco tem bom sabor, enquanto 55,83% discordaram (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco) do sabor do suco.

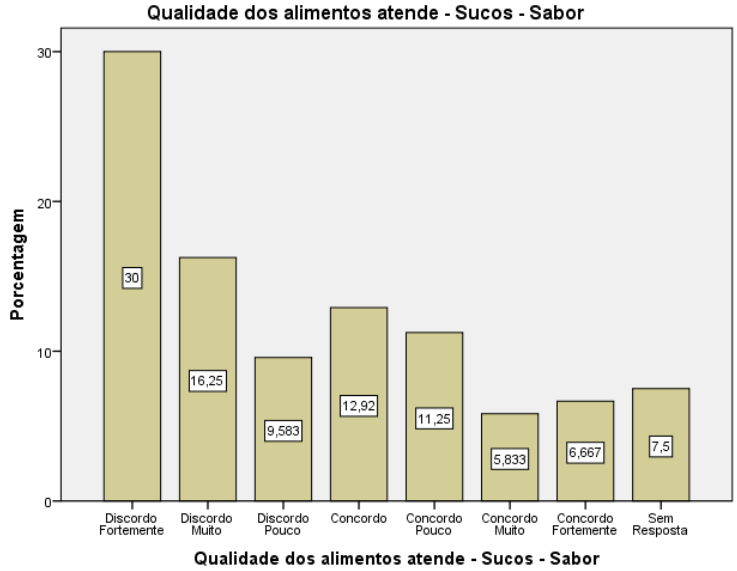

Gráfico 55 - Sucos sabor

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

Em relação a aparência do suco servido tem-se que 50,35% concordaram enquanto 42,5% discordaram.

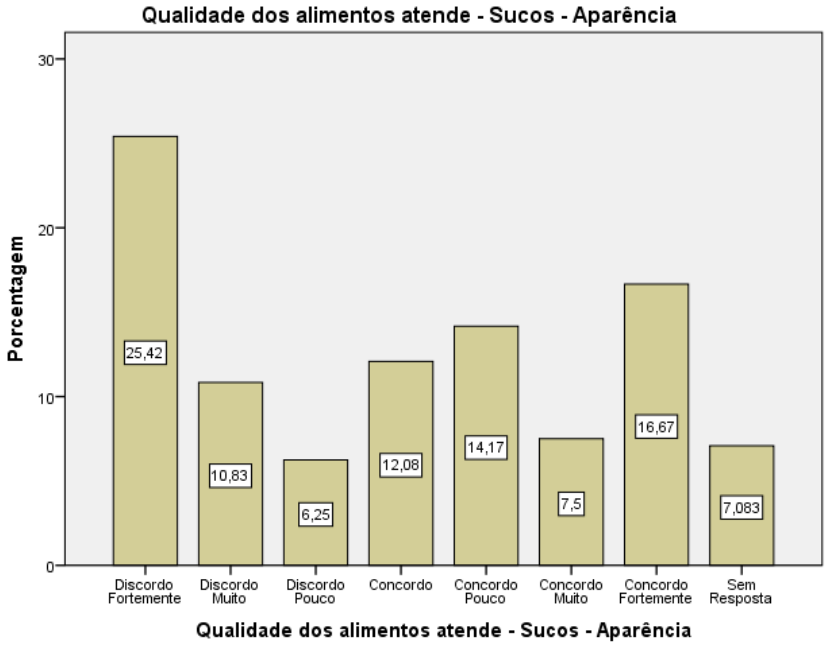

Gráfico 56 - Sucos aparência

Em relação ao RU II - Campus II almoço tem-se que 36,67% dos usuários concordaram (concordo, concordo pouso, concordo muito, concordo fortemente) que o suco tem bom sabor, enquanto 55,83% discordaram (discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco) do sabor do suco.

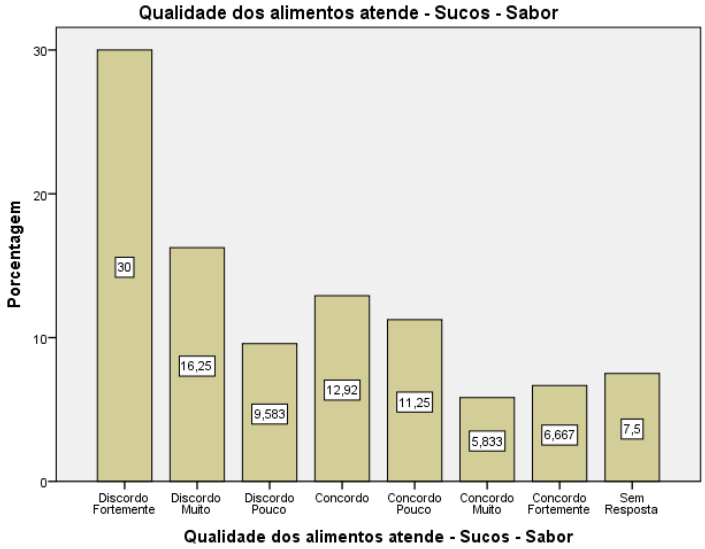

Gráfico 57 - Sucos sabor

RU II - CAMPUS II - ALMOÇO

Em relação ao suco servido quanto à textura tem-se que 40,0% concordaram enquanto 52,91% discordaram.

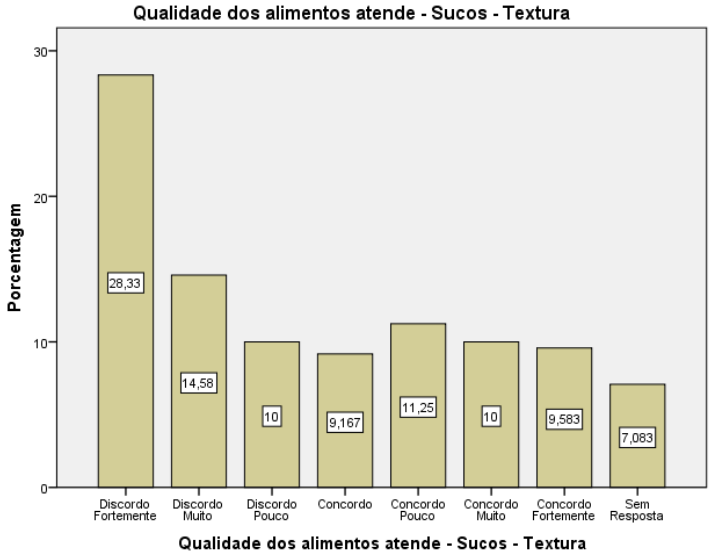

Gráfico 58 - Suco Textura

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS - 4ª PESQUISA RU II - CAMPUS II – JANTAR

No Restaurante RU II - Campus II jantar foram pesquisados 204 usuários, quanto a origem acadêmica dos usuários/pesquisados no horário do jantar apontaram dos que frequentam são os seguintes: com 15,69% do Instituto de Matemática e Estatística, 13,24% do Instituto de Informática, 12,75% do Instituto de Física, 9,80% do Instituto de Ciências Biológicas, com 6,37% da Faculdade de Ciências Sociais, enquanto os demais representam um percentual baixo das demais faculdades na UFG.

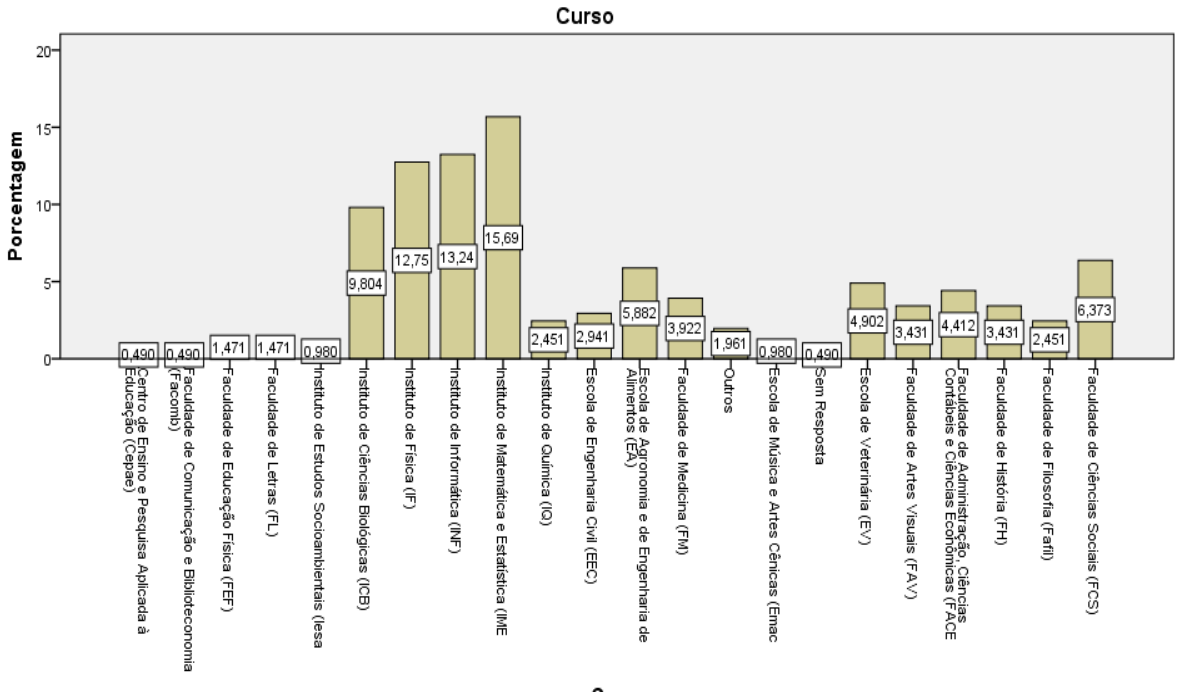

Gráfico 59 - Lotação/Acadêmica

RU II - CAMPUS II - JANTAR

A freqüência com que usuários utilizam o RU II no horário do jantar não diferenciou das análises anteriores, aponta que 49,02% utilizam todos os dias exceto sábado, 3 a 4 por semana, (21,57%), 20,10% utilizam todos os dias, inclusive sábado, de 1 a 2 vezes por semana (6,37%) e esporadicamente 2,94%.

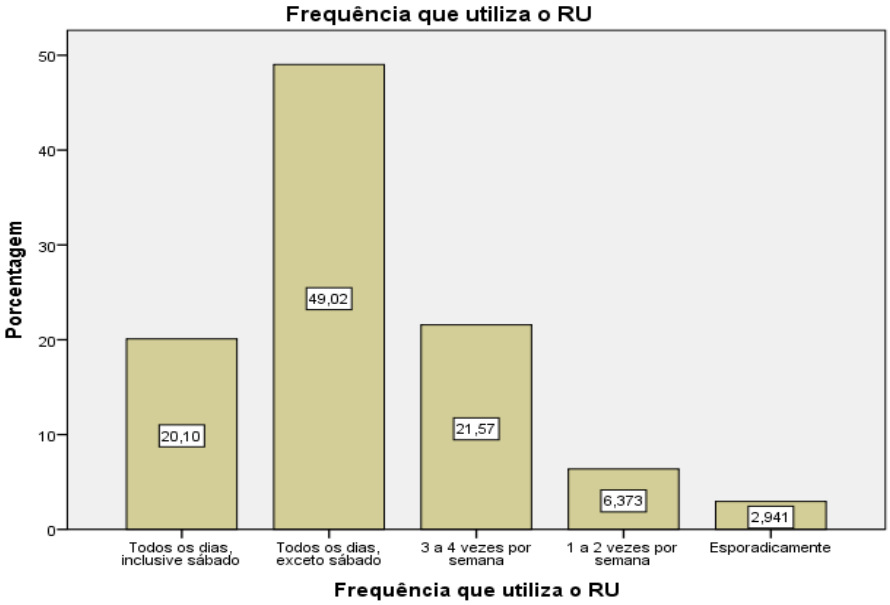

Gráfico 60 - Frequência

De acordo com o gráfico abaixa, em relação aos usuários observamos que 98,04% são estudantes da UFG, 0,49% de técnico-administrativo e 1,47% de outro lugar.

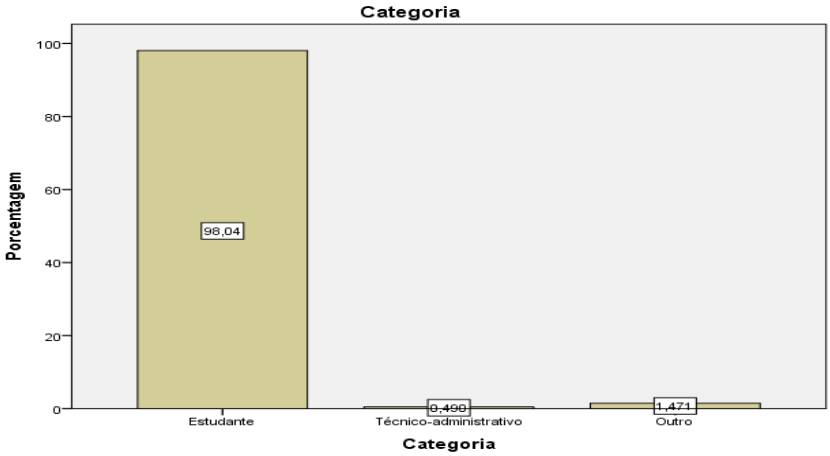

Gráfico 61 - Pesquisado

RU II - CAMPUS II - JANTAR

Em relação ao ambiente agradável e espaço suficiente no restaurante, 54,9% (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente), sendo que apenas 43,14% (discordam discordo fortemente, discordo muito, discordo pouco) ao quesito.

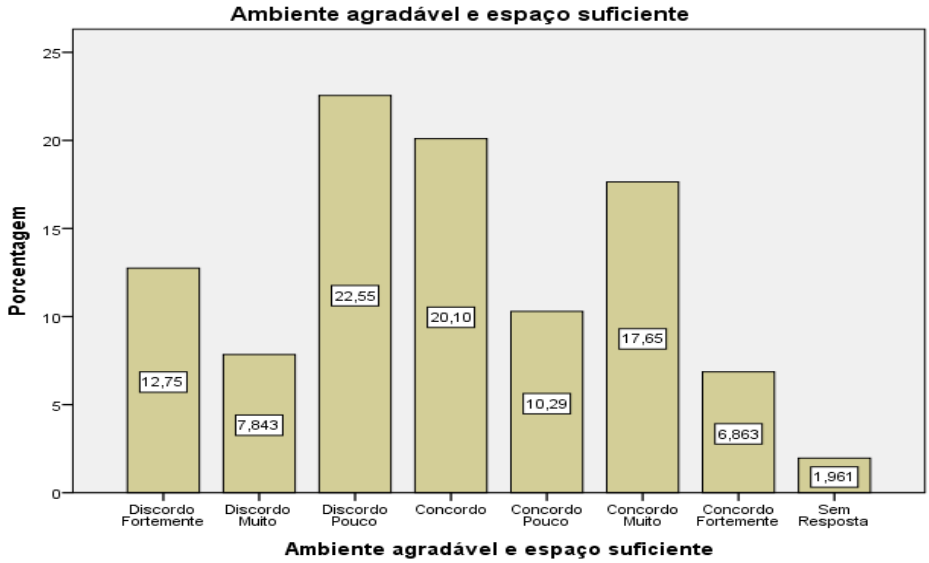

Gráfico 62 - Ambiente agradável

No quesito quantidade de alimentos serem servidos de modo suficiente, 69,12% concordam. E em relação a alimentos saudáveis 77,46% concordam, que os alimentos servidos seja de boa qualidade.

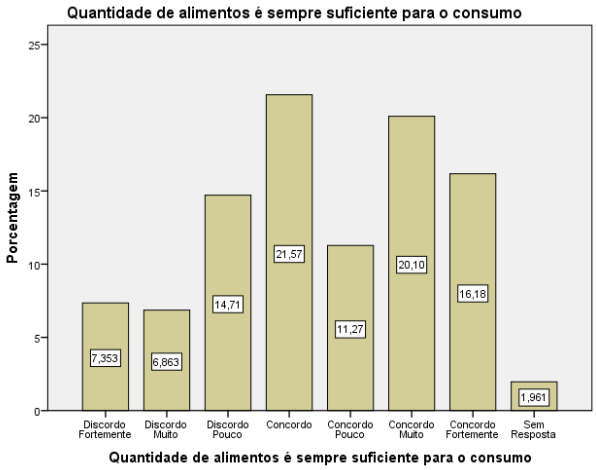

Gráfico 63 - Quantidade de alimentos

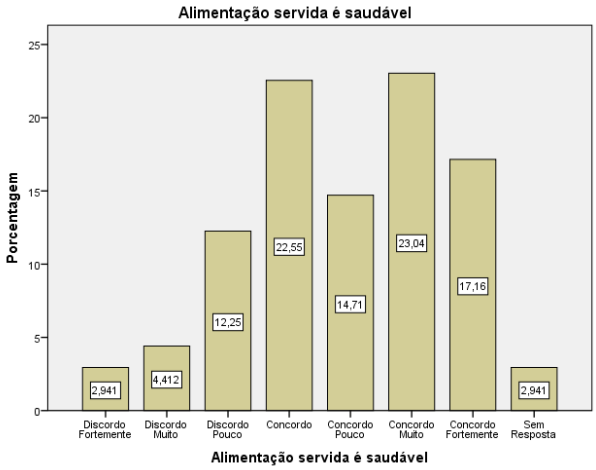

Gráfico 64 - Alimentos saudáveis

RU II - CAMPUS II - JANTAR

Em análise aos usuários que consomem a opção protéica ovolactovegetariano, 57,35%, concordam que é sempre variada, enquanto 34,80% discordam desta afirmativa

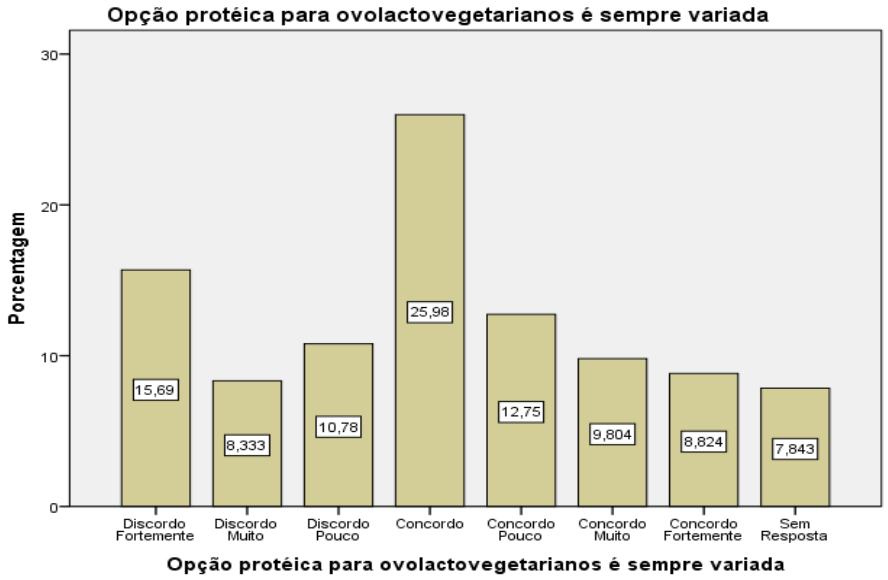

Gráfico 65 - Opção protéica

Quanto a sensação de segurança 64,23% concordam que se sentem seguros em consumir os alimentos oferecidos no Restaurante Universitário do Campus II e discordam 33,82%.

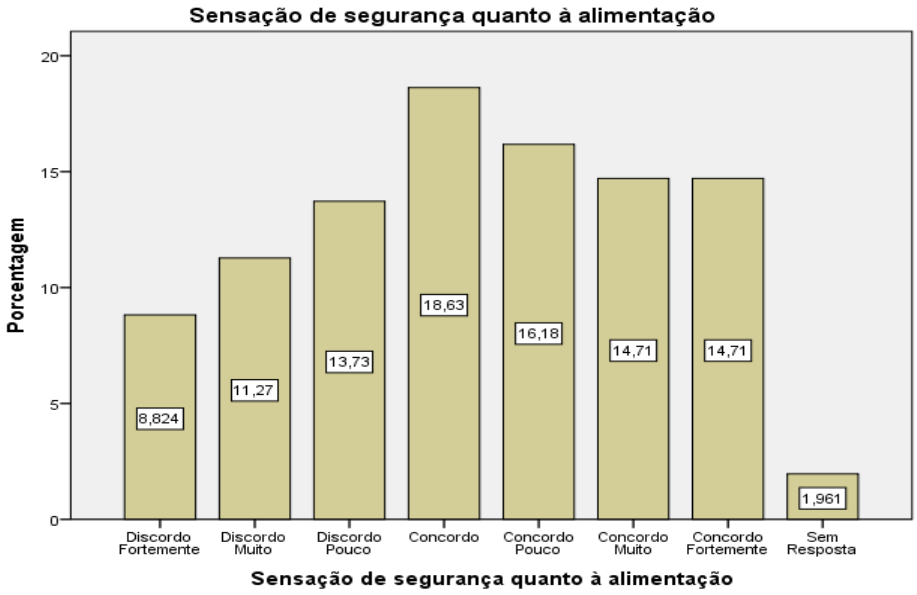

Gráfico 66 - Sensação de segurança

RU II - CAMPUS II - JANTAR

Em relação aos demais serviços tem-se os itens que no RU II - Campus II - jantar:

- acima de 85%: Colaboradores tem boa higiene corporal
- acima de 70%: Utensílios e móveis são práticos e servidos sempre limpos, Manutenção do ambiente, Alimentos atraentes e saudáveis, Manutenção do ambiente sempre limpo
.
- acima de 60%: Quantidade de alimentos, Colaboradores demonstram interesse em resolver problemas, Sensação de segurança quanto à alimentação;
- acima de 50%: Ambiente agradável e espaço suficiente, Preparações Bem Elaboradas e Variadas, Opção protéica para ovolactovegetariano sempre variada;
- abaixo de 40%: Higiene e limpeza dos sanitários para uso sempre confortável.

Em relação aos alimentos consumidos:

- acima de 70%: saladas (sabor e textura);
- acima de 60%: arroz, feijão, guarnições e sobremesas (sabor, textura e aparência), carne (sabor e aparência), salada (aparência);
- acima de 50%: ovolactovegetariano (aparência) e sucos (aparência);
- abaixo de 40%: ovolactovegetariano (sabor e textura) e sucos (sabor e textura).

7. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA RU II - CAMPUS II – SÁBADO

No RU II - Campus II sábado foi pesquisado 88 usuários, dentre os usuários pesquisados a categoria mais expressiva são de estudantes 92,05% da UFG, professor representam 1,13%, visitantes 2,273% enquanto usuários de outro lugar 4,54%.

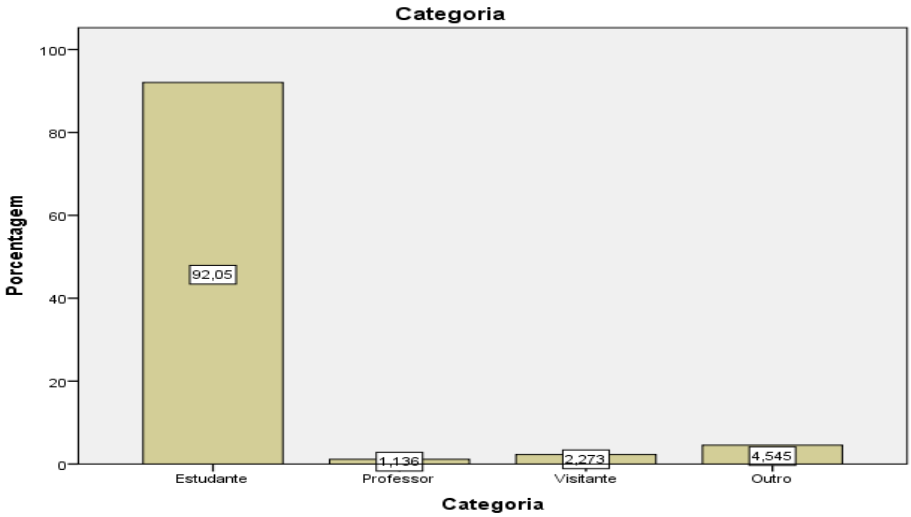

Gráfico 67 - Categoria

Dos usuários que frequentam o restaurante 53,41% utilizam todos os dias inclusive sábado, esporadicamente 30,68% e de 3 a 4 vezes por semana 7,95% utilizam o Restaurante Universitário II – Campus II no sábado.

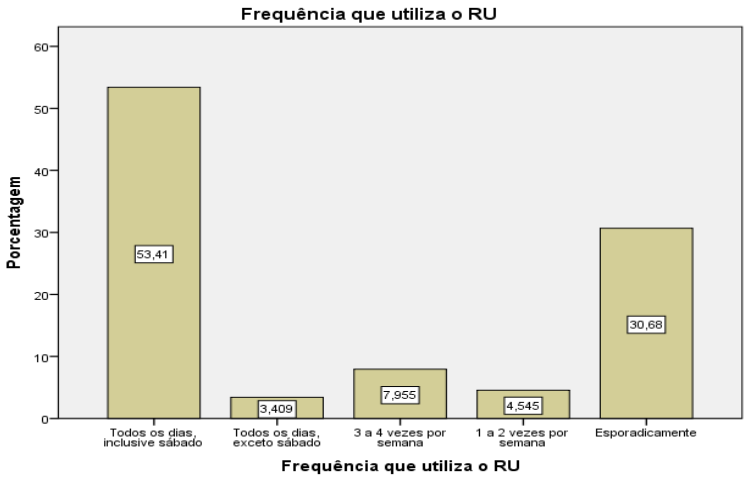

Gráfico 68 - Frequência

RU II - CAMPUS II - SÁBADO

Quanto a origem acadêmica podemos verificar no gráfico seguir, que 20,45% dos usuários são de (outra) localidade, sendo que dos demais alunos são oriundos do Instituto de Ciências Biológicas 11,36%, da Escola de Veterinária 9,09%, da Faculdade de Letras, o Instituto de Informática e a Faculdade de Ciências Sociais 5,68%. Podemos observar que o restaurante é frequentado por estudantes de diversos cursos cujas percentagens são baixas.

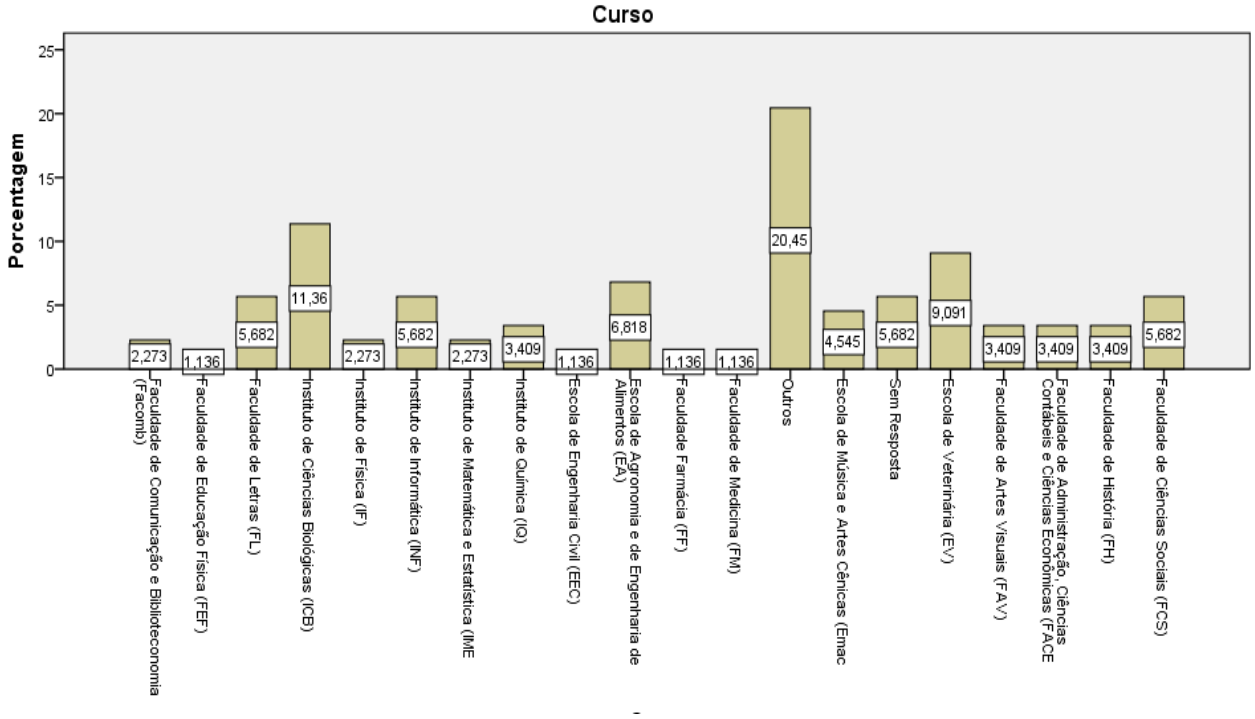

Gráfico 69 - Lotação/Acadêmica

RU II - CAMPUS II - SÁBADO

Os usuários pesquisados 59,09% (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) que o ambiente do restaurante é agradável e possui espaço suficiente. Com relação a higiene corporal 48,86% consideram adequada a higiene corporal dos colaboradores.

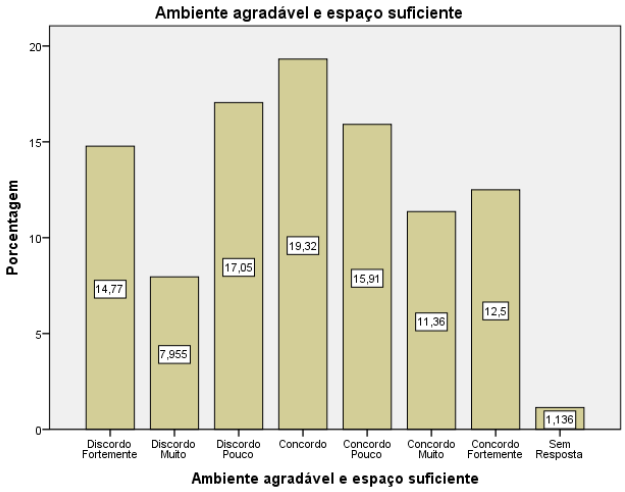

Gráfico 71 - Ambiente Agradável

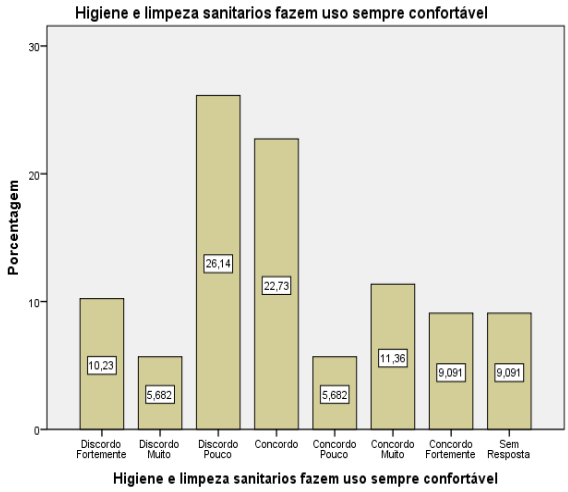

Gráfico 72 - Higiene corporal

Em relação à preparação dos alimentos 52,26% que os alimentos são bem elaborados e variados, 45,46% discordam como mostra o gráfico abaixo:

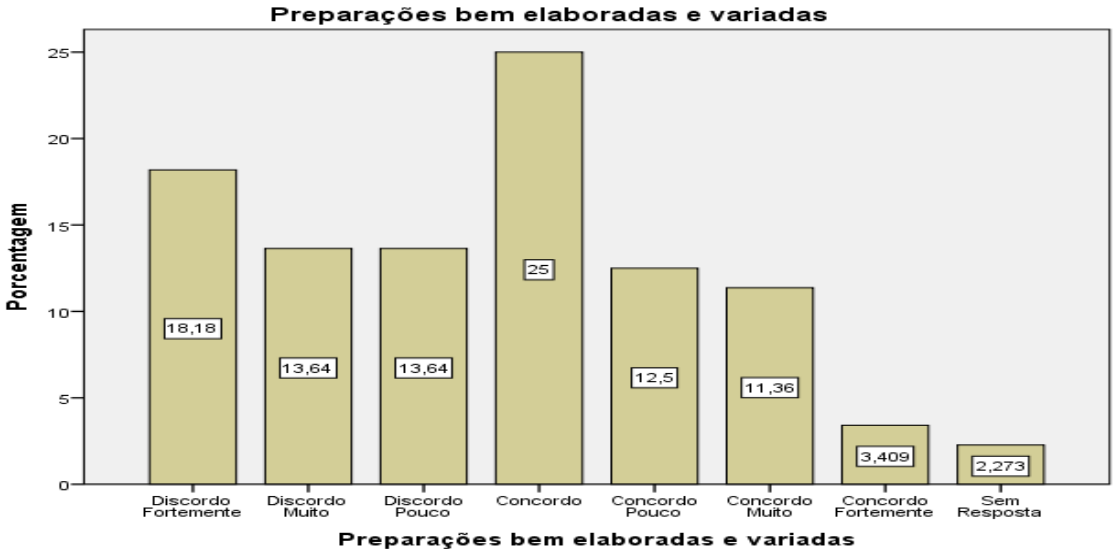

Gráfico 73 - Preparações eleboradas

RU II - CAMPUS II - SÁBADO

Outro aspecto importante analisado são os alimentos com relação à quantidade adequada para o consumo, na opinião dos usuários que freqüentam o RU II - Campus II, podemos verificar que 61,36% concorda que os alimentos servidos tem quantidade suficiente para consumo.

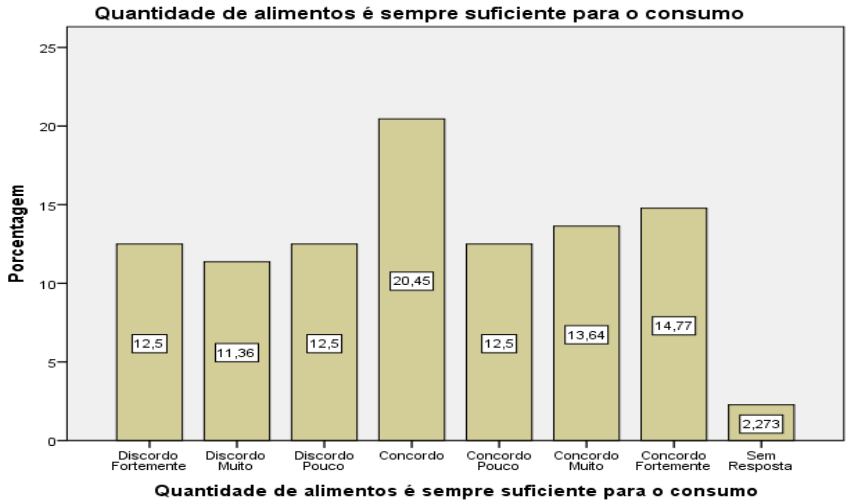

Gráfico 74 - Alimentos de qualidade

No quesito higiene e limpeza confortáveis 48,86% concordam e enquanto 42,05% discoraram e 9,09% não responderam.

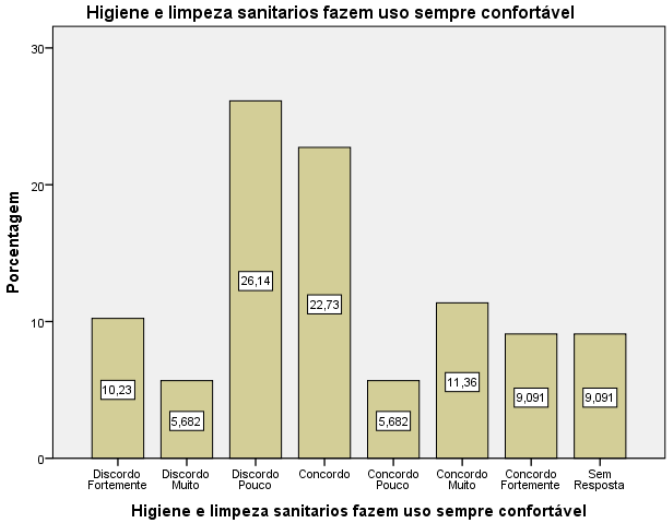

Gráfico 75 - Higiene e Limpeza

RU II - CAMPUS II - SÁBADO

No quesito que os colaboradores demonstram interesse em resolver problemas com polidez e cortesia 70,46% (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) que têm o cuidado, enquanto dos usuários 23,86% discordam.

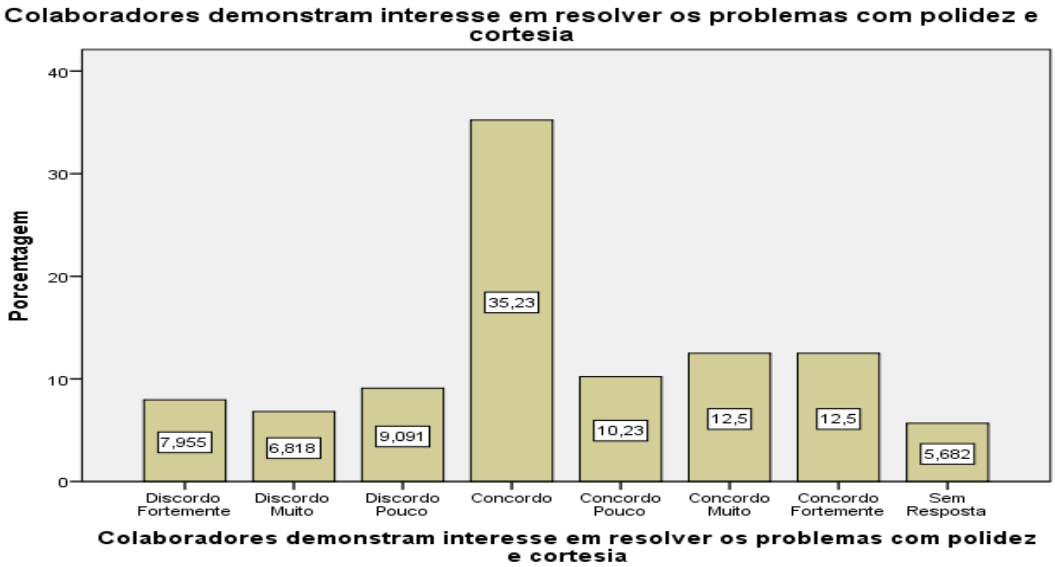

Gráfico 76 - Polidez e cortesia

Quando os usuários foram questionados em relação aos utensílios e moveis sempre limpos 76,13% concorda e considera adequado.

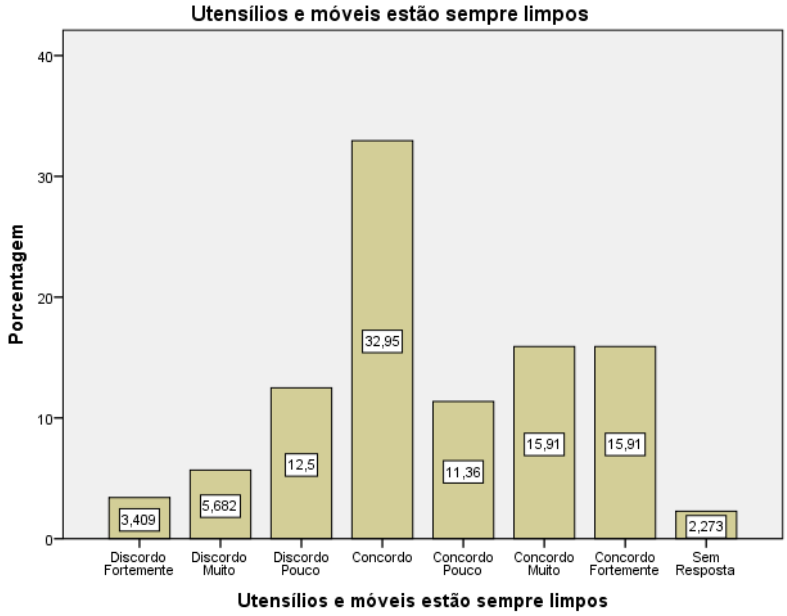

Gráfico 77 - Utensílios limpos

RU II - CAMPUS II - SÁBADO

Para os pesquisados a característica mais importante no restaurante é a higiene com 39,77%, no entanto 28,41% dos usuários consideraram os alimentos saudáveis. E a característica menos importante é cuidado/atenção com 47,73% consideram importante e demais, 22,73% não responderam.

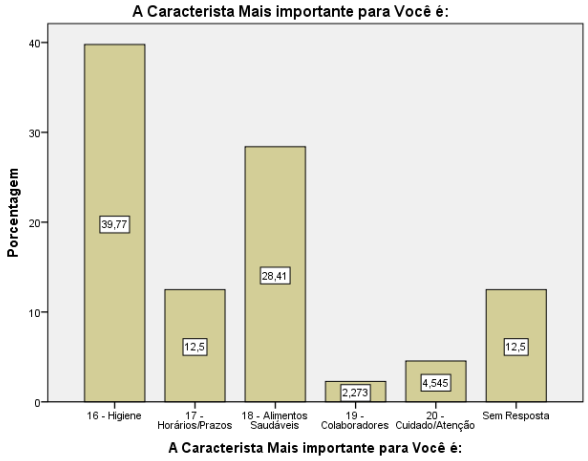

Gráfico 78 - Característica mais importante

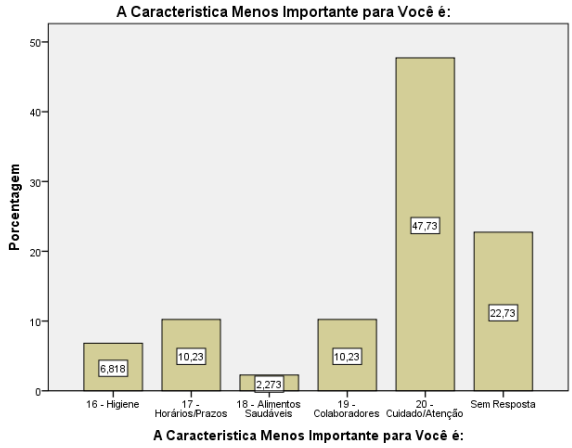

Gráfico 79 - Característica menos importante

Em relação aos serviços prestados:

- acima de 85% de satisfação:

Colaboradores tem boa higiene corporal.

- acima de 70%:

Utensílios e móveis são práticos e servidos sempre limpos, Colaboradores demonstram interesse em resolver problemas, Manutenção do ambiente sempre limpo, Alimentos atraentes e saudáveis / boa aparência.

- acima de 60%:

Quantidade de alimentos suficientes,

- Ambiente agradável e espaço suficiente;
- acima de 50%:
- Preparações Bem Elaboradas e Variadas,

Ambientação, Fornecimento de serviço, Sensação de segurança quanto à alimentação;

- acima de 40%:

Higiene e limpeza dos sanitários para uso sempre confortável, Opção protéica para ovolactovegetariano sempre variada

Em relação ao quesito alimentação os usuários pesquisados sugere que seja melhorado os itens abaixo:

- acima de 60%:

arroz (textura e aparência), feijão, saladas (sabor e textura), guarnições (aparência), sobremesas (sabor e aparência);
- acima de 50%: arroz e carne (sabor) feijão (aparência), guarnições (sabor e textura) suco (aparência), sobremesa (textura).
- acima de 40%:
carne (textura e aparência), ovolactovegetariano (sabor, textura e aparência), sucos (sabor e textura).
Em relação aos usuários dos RU II - Campus II no sábado quanto ao quesito suco sabor tem-se que 46,59 % concordam e dos que discordaram são 45,45% e não responderam 7,95%.

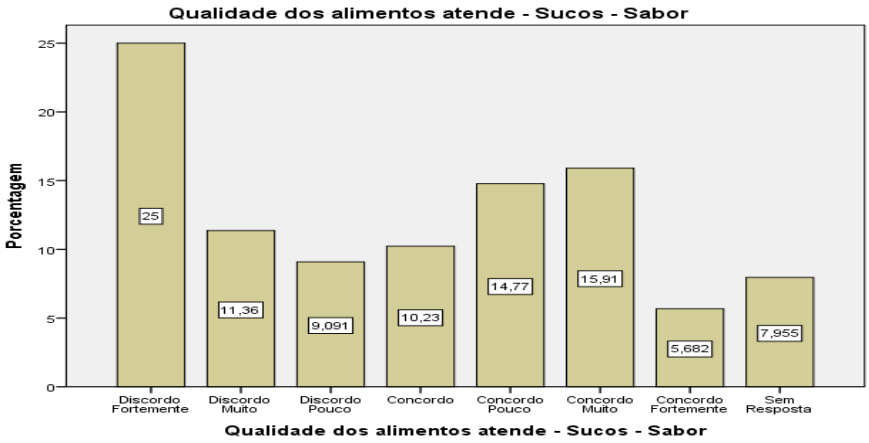

Gráfico 807 - Sucos sabor

Em relação ao quesito sucos aparência tem um percentual de 54,49% de concordância, de 34,08% de discordância e 11,36% não responderam ao questionado.

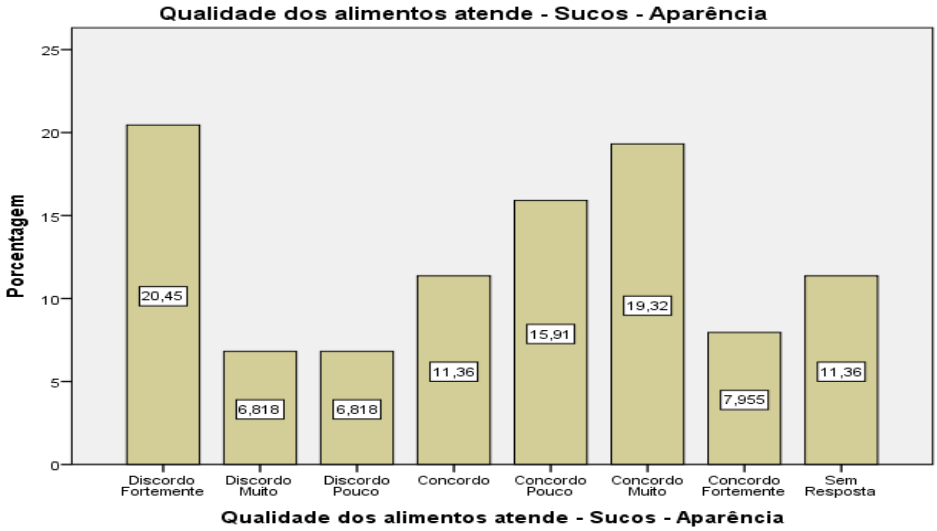

Gráfico 81 - Sucos aparência

RU II - CAMPUS II - SÁBADO

Em relação ao quesito sucos textura tem um percentual de 44,31% de concordância, de 43,18% de discordância e 12,5% não responderam ao questionado.

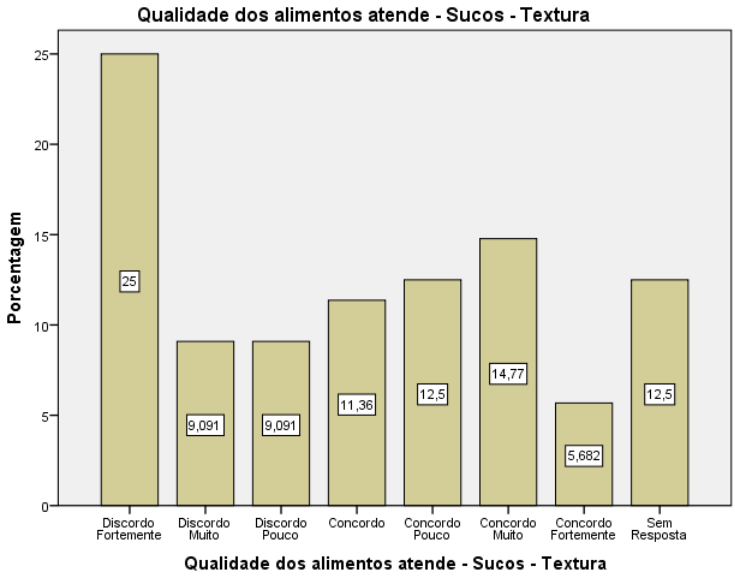

Gráfico 82 - Sucos Textura

RU II - EXECUTIVO - ALMOÇO

8. ANÁLISE DOS RESULTADOS APRESENTADOS NA 4ª PESQUISA RU II - EXECUTIVO – ALMOÇO

Foi aplicado no Campus II – Restaurante Executivo o total 74 de questionários, sendo que em relação aos usuários 66,22% são estudantes da UFG, de 1,35% de visitantes, 12,16% técnico-administrativo, 17,57% professor que utilizam o restaurante.

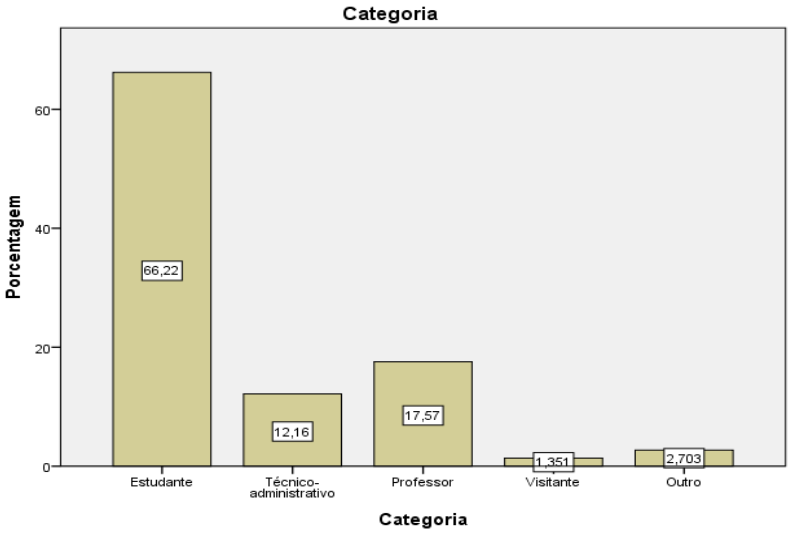

Gráfico 83 - Categoria

Quanto a freqüência dos usuários que utilizam o Restaurante Executivo para fazer as refeições, 37,84% de 1 a 2 vezes por semana, 24,32% todos os dias exceto sábado, 21,62% utilizam de 3 a 4 vezes por semana, enquanto 13,51% frequentam esporadicamente.

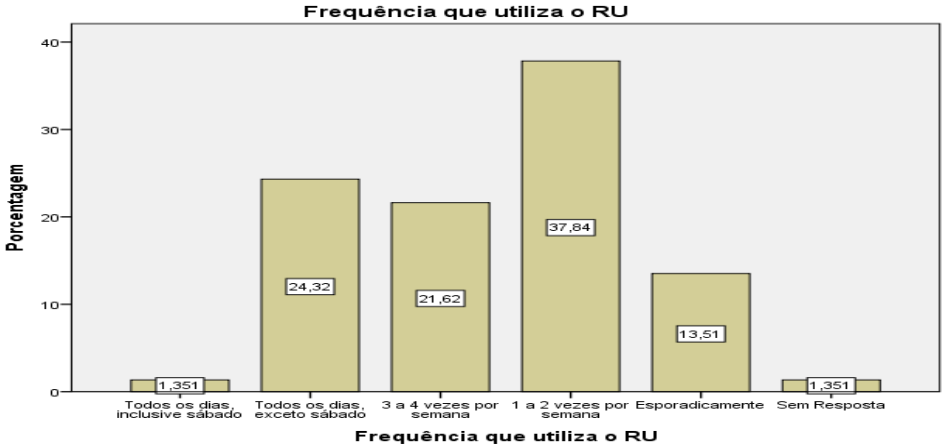

Gráfico 84 - Frequência

RU II - EXECUTIVO - ALMOÇO

A origem acadêmica dos usuários poderá ser observada a partir do gráfico abaixo, onde se destaca 5,40% dos usuários são da Faculdade de Educação, da Escola de Engenharia Elétrica e do Instituto de Ciências Biológicas e ao quesito outro 22,97%, 33,78% sem resposta.

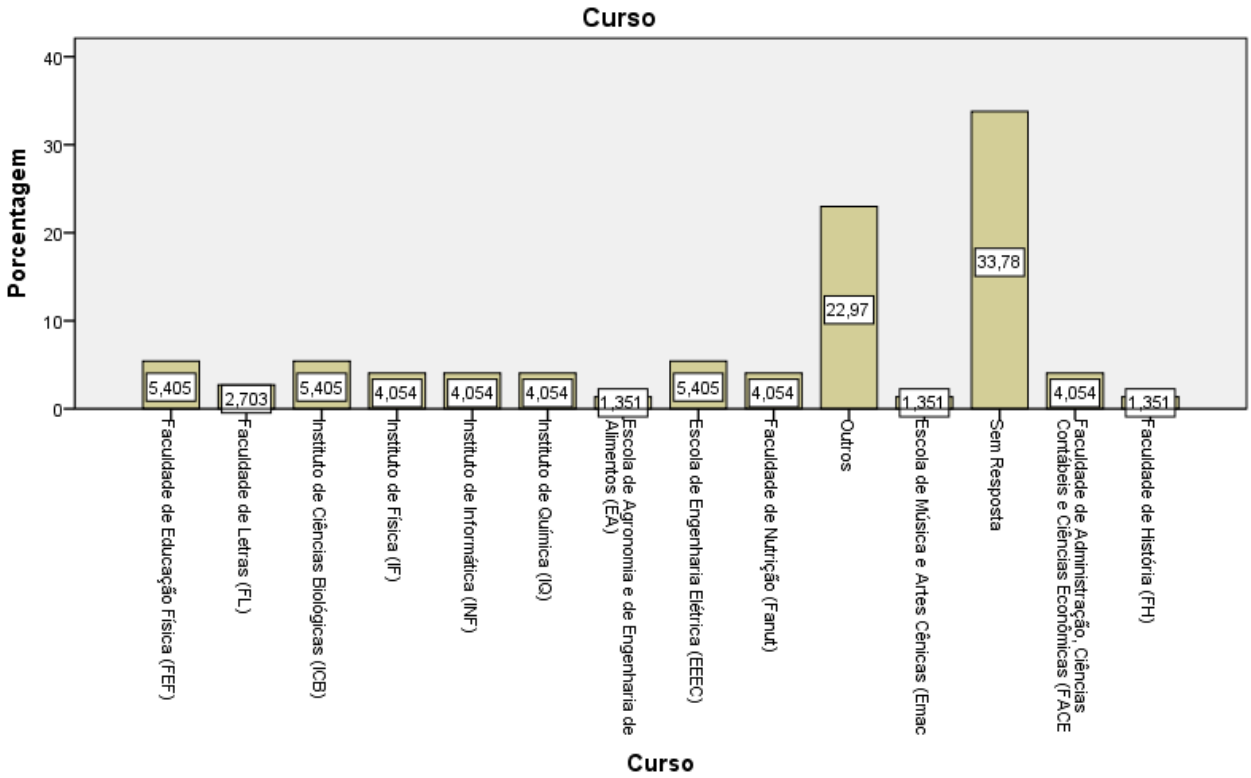

Gráfico 85 - Lotação/Acadêmica

RU II - EXECUTIVO - ALMOÇO

Com relação ao ambiente agradável e espaço suficiente uma porcentagem relativa de 71,62% (concordo, concordo pouco, concordo muito, concordo fortemente) aprovaram o espaço sufiente enquanto uma minoria de 27,02% discordam em não ser suficiente.

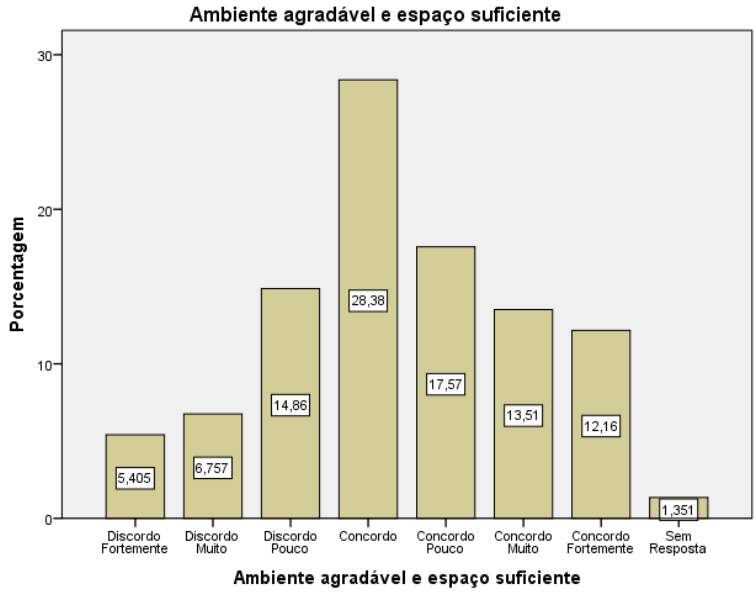

Gráfico 86 - Ambiente agradável

Em relação à caracteristica mais importante os usuários pesquisados 55,41% concordam ser a higiene e 18,92% ser alimentos saudáveis, enquanto a menos importante com 45,95% o cuidado e atenção.

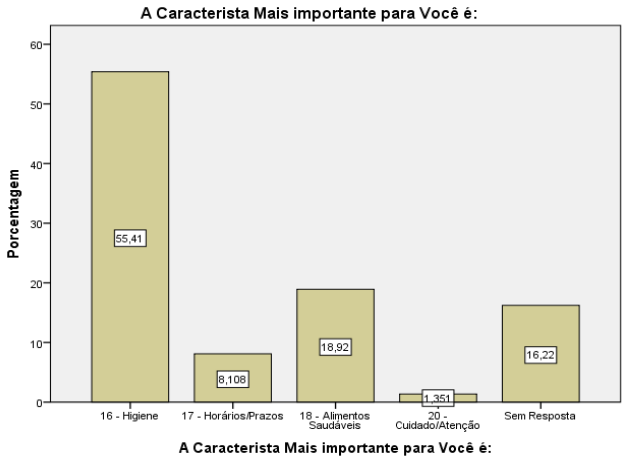

Gráfico 87 - Característica mais importante

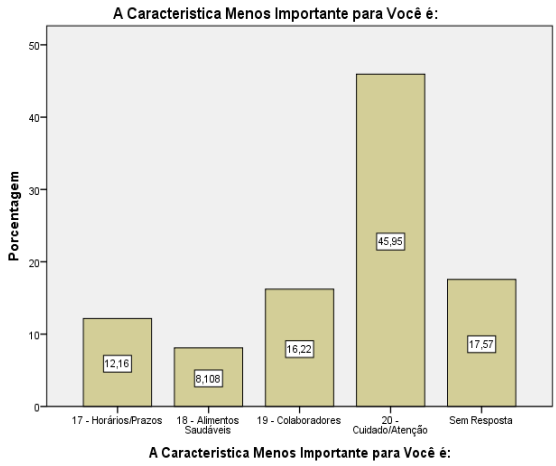

Gráfico 88 - Característica menos importante

RU II - EXECUTIVO - ALMOÇO

Em relação ao RU II Executivo almoço, quando perguntado aos usuários com relação ao suco sabor 33,78% concordaram que o sabor é bom, discordaram apenas 28,37% e sem resposta 37,84%.

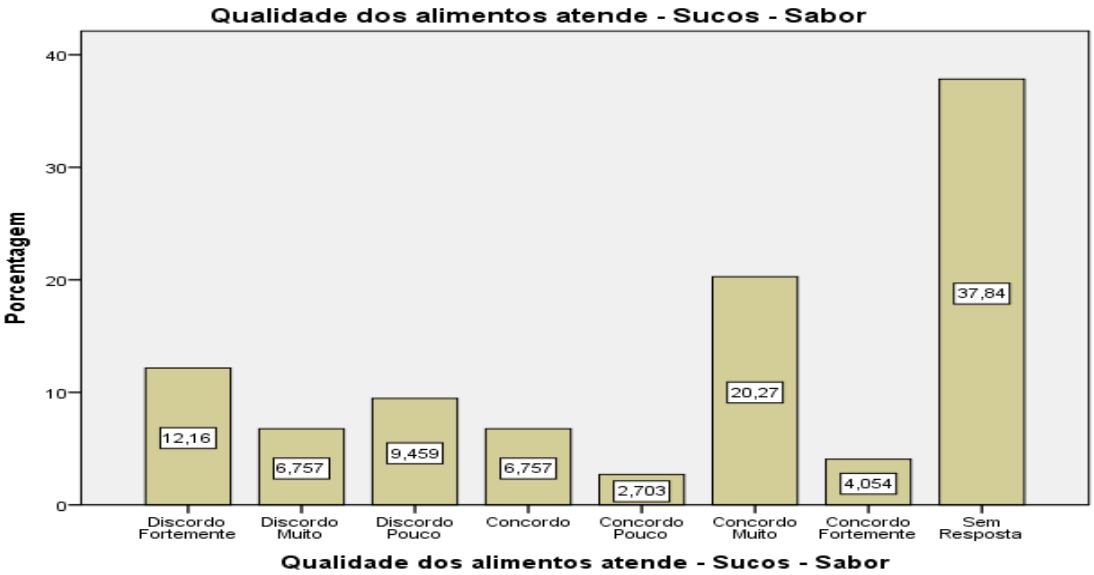

Gráfico 89 - Sucos sabor

Em relação ao quesito sucos aparência tem-se que 39,19% concordam que o suco tem boa aparência para o consumo, 22,97% discordaram enquanto 37,84% não responderam ao questionado.

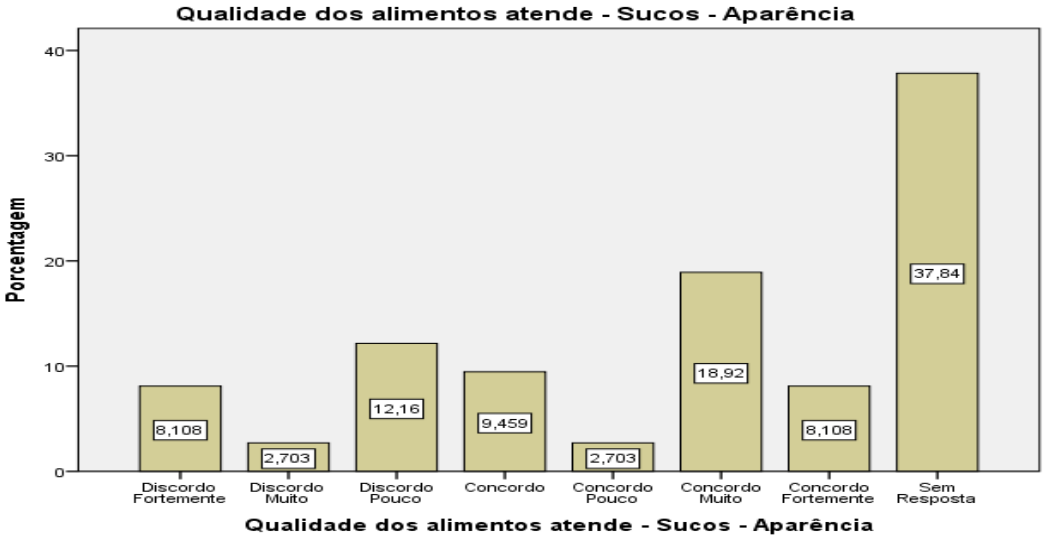

Gráfico 90 - Sucos aparência

RU II - EXECUTIVO - ALMOÇO

Em relação a textura dos sucos servidos no RU II Executivo almoço tem-se que 36,48% concordam da textura do suco, 24,32% discordam e 39,19% 'não responderam'.

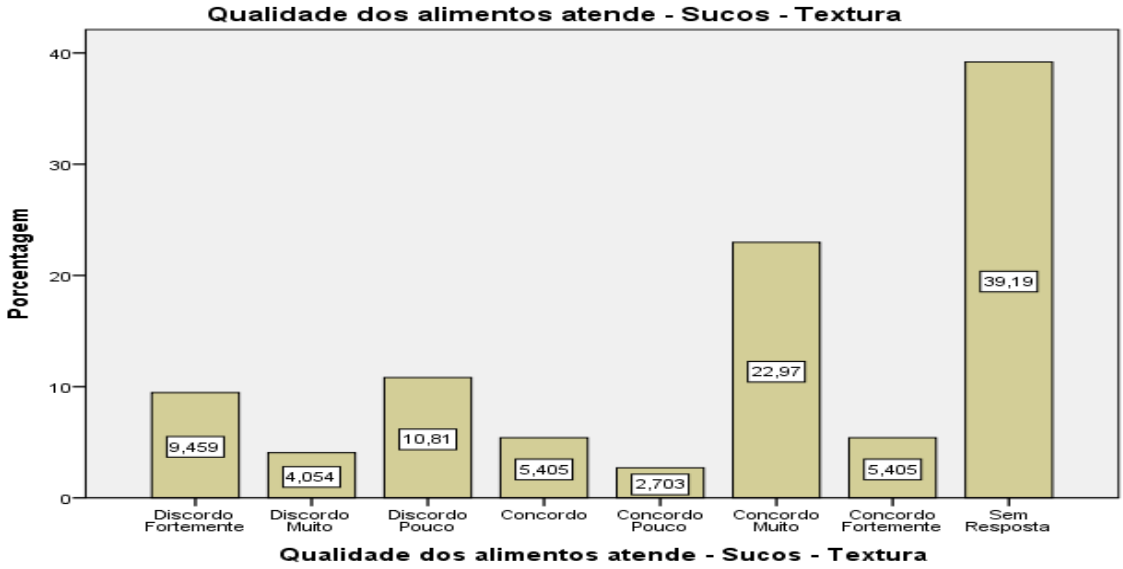

Gráfico 91 - Sucos textura

Em relação a opção protéica aparência servida no RU II Executivo almoço tem-se que 50,00% concordam da aparência, 24,32% discordam e 25,68% 'não responderam'.

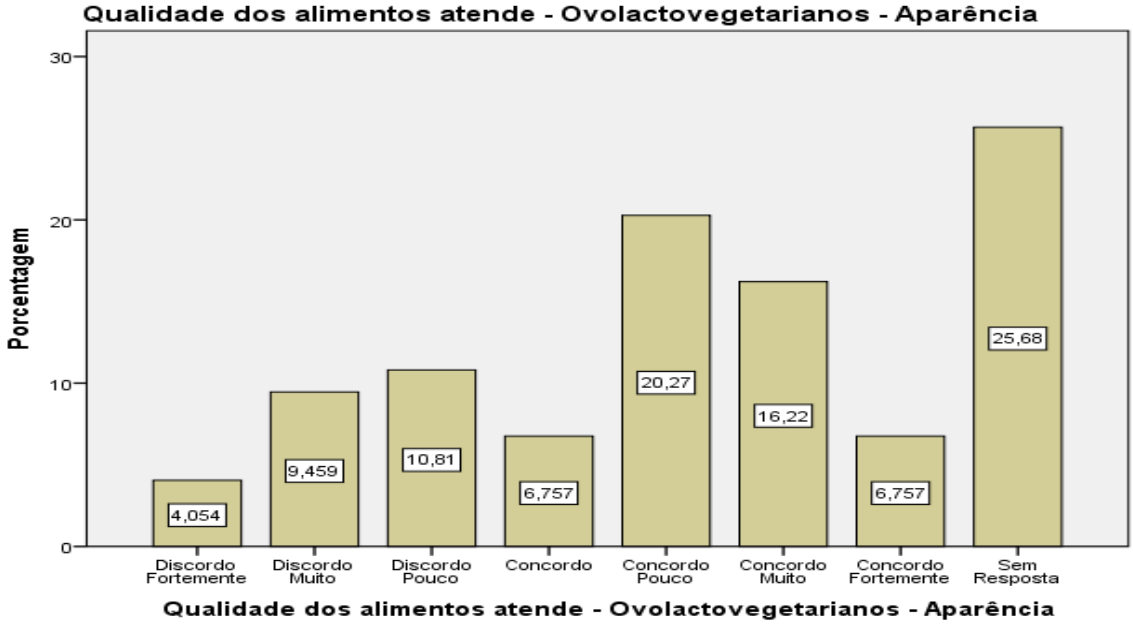

Gráfico 92 - Opção protéica Aparência

RU II - EXECUTIVO - ALMOÇO

Em relação a textura da opção protéica servida no RU II Executivo almoço tem-se que 50,0% concordam da textura, 24,32% discordam e 25,68% 'não responderam'.

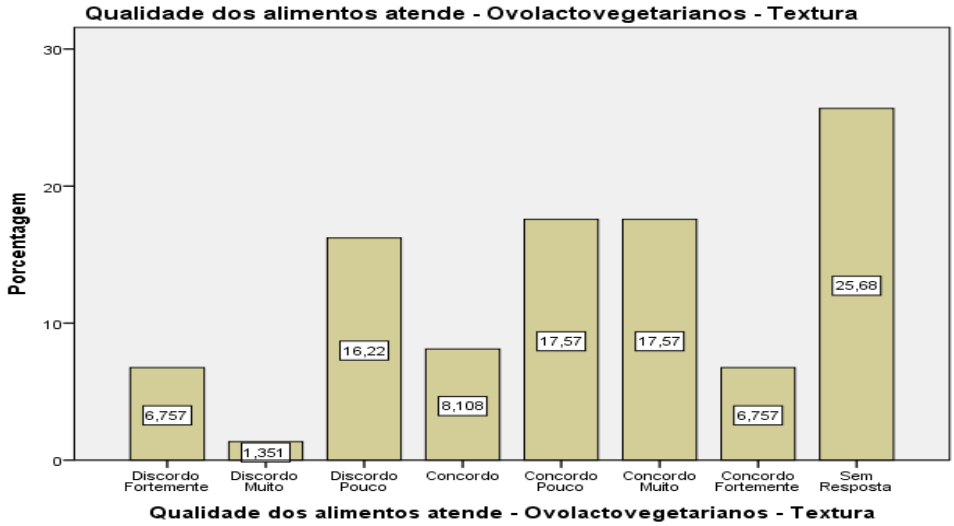

Gráfico 93 - Opção Protéica Textura

Em relação ao sabor da opção protéica servida no RU II Executivo almoço tem-se que 49,8% concordam do sabor, 25,67% discordam e 24,32% 'não responderam'.

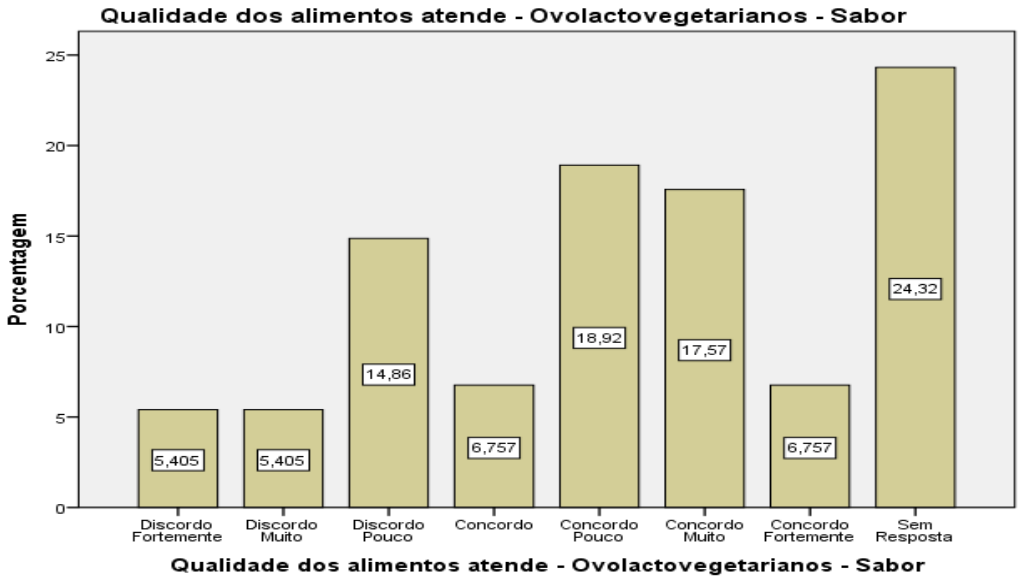

Gráfico 94 - Opção Protéica Sabor

RU II - EXECUTIVO - ALMOÇO

Observamos que o Restaurante Executivo - Campus II almoço, apresentou variações nas respostas, sobretudo quanto aos alimentos e nos servirços teve considerável aceitação.

- acima de 90%:
Colaboradores têm boa higiene corporal;
- acima de 80%:
Quantidade de alimentos suficientes;
- acima de 70%: Preparações Bem Elaboradas e Variadas, Utensílios e móveis são práticos e servidos sempre limpos, Colaboradores demonstram interesse em resolver problemas, Manutenção do ambiente sempre limpo, Sensação de segurança.
- acima de 60%:
- Ambiente agradável e espaço suficiente, Opção protéica para ovolactovegetariano sempre variada, Alimentos atraentes e saudáveis / boa aparência;
- acima de 50%: Higiene e limpeza dos sanitários para uso sempre confortável.

Com relação aos alimentos temos:
- acima de 70%:
Arroz (sabor e textura), carne (textura), salada (sabor, textura e aparência).
- acima de 60%:
Arroz (textura), feijão, sobremesa e guarnição (sabor, textura e aparência), carne (sabor e aparência).

- acima de 50%:
ovolactovegetariano (textura e aparência).
- acima de 40%:
ovolactovegetariano (sabor).
- acima de 30%:
Sucos (sabor, textura e aparência).

RU I CAMPUS I ALMOÇO, JANTAR E SÁBADO, RU II CAMPUS II ALMOÇO, JANTAR E SÁBADO, EXECUTIVO ALMOÇO

9. CONCLUSÃO GERAL

Pontos Fortes – acima de 60% de concordância:

1- Colaboradores tem boa higiene corporal;
2- Utensílios e móveis são práticos e servidos sempre limpos;
3- Quantidade de alimentos suficientes;
4- Colaboradores demonstram interesse em resolver problemas;
5- Manutenção do ambiente sempre limpo;
6- Alimentos atraentes e saudáveis com boa aparência;
7- Manutenção do ambiente sempre limpo.

Aspectos que necessitam ser melhorados –de 59% a 50%:

1- Preparações Bem Elaboradas e Variadas;
2 - Sensação de Segurança quanto à alimentação.

Aspectos que requerem mais atenção – abaixo de 49%

1 - Ambiente agradável e espaço suficiente;
2- Higiene e limpeza dos sanitários para uso sempre confortável;
3- Opção protéica para ovolactovegetariano sempre variada.