

Relatório de Pesquisa de Satisfação de Usuários dos Restaurantes Universitários da Unilab - *Campi Ceará*



Foto: SECOM/Unilab

Elaboração:
Marcelo Holanda
Nágela Martins
Natália Martins

Redenção-CE
2023

Apresentação

A legislação brasileira, através da Lei nº 11.346/2006, estabelece que a Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) é a garantia de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade e em quantidade suficiente, sem que isso comprometa o acesso a outras necessidades básicas essenciais, tendo como base práticas alimentares que respeitem a diversidade cultural e que sejam social, ambiental, econômica e culturalmente sustentáveis.

A Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional (LOSAN), criada no ano de 2006 no Brasil, coloca a SAN como objetivo estratégico a ser buscado com ações e políticas públicas permanentes e intersetoriais, orientadas pelos princípios da soberania e do direito à alimentação adequada (BRASIL, 2006).

A LOSAN orienta a formulação de uma Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (PNSAN) que integre esforços do Estado, por meio de um conjunto de políticas públicas, com objetivo de respeitar, proteger, promover e prover os direitos humanos à saúde e à alimentação. Como exemplo de política com contribuições importantes - no ponto de vista da SAN - destaca-se o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

No âmbito do Ministério da Educação (MEC), o PNAES tem como finalidade: “Art. 1º (...) ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal”, conforme o Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010 (BRASIL, 2010). A alimentação no RU encontra subterfúgio legal por ser uma das ações de assistência estudantil apontadas pelo PNAES, juntamente com outras como demonstra o trecho abaixo:

Art. 3º (...) §1º As ações de assistência estudantil do PNAES deverão ser desenvolvidas nas seguintes áreas:

- I - moradia estudantil;
- II - alimentação;**
- III - transporte;
- IV - atenção à saúde;
- V - inclusão digital;
- VI - cultura;
- VII - esporte;
- VIII - creche;
- IX - apoio pedagógico;

X - acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação. (BRASIL, 2010, grifo nosso).

Os RUs da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) oferecem almoço e jantar de segunda a sexta-feira e apenas almoço aos sábados. Seu público são estudantes, servidores técnico-administrativos, docentes e colaboradores terceirizados a serviço da Instituição. Também podem solicitar o acesso ao RU participantes de eventos realizados pela Universidade, pesquisadores que estejam desenvolvendo algum trabalho em parceria com a Instituição, bolsistas de projetos, dentre outros.

No estado do Ceará, a UNILAB possui três RU's em diferentes *campi*: dois no município de Redenção e um no município de Acarape. O RU do campus de Liberdade (Redenção), inaugurado em 25 de maio de 2011, tem capacidade para 180 usuários. O RU da Unidade Acadêmica de Palmares (Acarape), inaugurado em 20 de novembro de 2012, apresenta capacidade para 190 usuários. Já o RU de Auroras, o último a ser inaugurado, em 04 de abril de 2022, comporta 570 usuários.

Vinculada à Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis, a Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN), atua no gerenciamento dos RU 's localizados no estado do Ceará. Devido a Universidade não possuir estrutura para o preparo dos alimentos, a prestação de serviço de alimentação terceirizado, na modalidade refeições prontas transportadas apresentou-se como melhor solução para garantir a oferta de almoço e jantar à comunidade acadêmica.

Atualmente, encontra-se em vigência o Contrato nº 14/2022, com a empresa ISM GOMES DE MATTOS EIRELI. Do início da vigência do Contrato nº 14/2022 à data da realização da pesquisa, os RUs forneceram um total de 308.582 refeições, sendo 181.679 almoços e 126.903 jantares.

A Pesquisa Satisfação dos Usuários dos RUs da UNILAB, no estado do Ceará, faz parte do escopo das atividades da DAN, visando qualificar as ações no âmbito dos RUs e avaliar a prestação do serviço da empresa fornecedora de alimentação, conforme disposto no Termo de Referência do Contrato vigente.

Metodologia

A pesquisa foi realizada no período de 15 a 25 de maio de 2023 através de formulário eletrônico elaborado pela equipe da Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN), vinculada à Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis (Propae) da Unilab. O convite à comunidade acadêmica foi feito via e-mail institucional, matéria no portal da Universidade (Imagem 1) e redes sociais Instagram e Facebook (Imagem 2).

O instrumento da pesquisa foi disponibilizado a toda comunidade acadêmica via Google Formulários. O formulário levantava questões sociais dos usuários, horários e frequência de uso dos RUs, existência de doenças associadas à alimentação, avaliação das preparações e do serviço. Na avaliação, os participantes deveriam atribuir uma nota de 1 a 6, em que o menor valor representava o máximo de insatisfação e o maior, o máximo de satisfação. Também havia espaço para recepção das críticas e sugestões.

Para classificar os resultados relativos ao serviço de alimentação, classificou-se de acordo com os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”.

As críticas e as sugestões foram categorizadas e agrupadas a partir da análise de conteúdo e, em seguida, procedeu-se a quantificação das categorias.

Resultados

Obtivemos na pesquisa 281 respostas, sendo a maioria estudantes da instituição (95%). Dos participantes, 65,8% foram brasileiros. A distribuição dos participantes por categoria e nacionalidade encontra-se descrita nas Tabela 1 e Tabela 2, respectivamente. A maior parte dos participantes (61,3%) foi de pessoas com idade entre 19 a 25 anos. Em relação ao gênero, a prevalência feminina foi levemente superior (52,7%).

Tabela 1: Distribuição dos participantes por categoria. Redenção- CE, 2023.

Categoria	n	Percentual
Estudante	267	95%
Terceirizado (a)	1	0,4%
Servidor(a) Docente	4	1,4%
Servidor(a) Técnico-Administrativo(a) em Educação	9	3,2%
Total geral	281	100,0%

Legenda: n é a frequência absoluta.

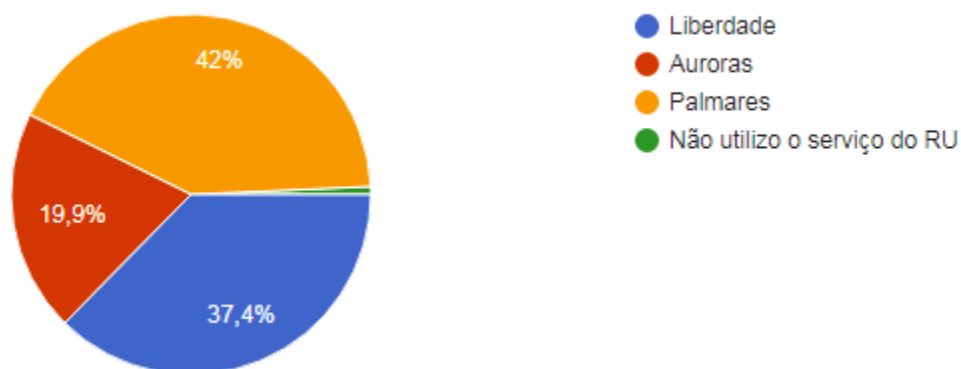
Tabela 2: Distribuição dos participantes por nacionalidade. Redenção- CE, 2023.

Nacionalidade	n	Percentual
Angola	35	12,5%
Brasil	185	65,8%
Cabo Verde	1	0,4%
Timor Leste	1	0,4%
Guiné Bissau	39	13,9%
Moçambique	18	6,4%
São Tomé e Príncipe	2	0,7%
Total geral	281	100,0%

Legenda: n é a frequência absoluta.

O RU de Palmares apareceu como refeitório mais utilizado, sendo escolhido preferencialmente por até 42% dos entrevistados (Gráfico 1). Com relação aos dias, segunda a quinta-feira foram os dias com o quantitativo mais alto para almoço e jantar.

Gráfico 1: Distribuição dos participantes por acesso aos refeitórios. Redenção- CE, 2023.



Dentre os participantes que afirmaram almoçar no RU da Unilab, quantidade considerável (31,3%) procuram o serviço entre 11h30 e 12h (Gráfico 2). Dentre os que jantam, o horário mais procurado é de 18h00 às 18h30, citado por 24,4% dos participantes (Gráfico 3). O horário de 17h00 às 17h30 foi disponibilizado a partir de abril de 2022, tendo sido um horário preferido por 18,9% dos respondentes.

Gráfico 2: Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do almoço. Redenção- CE, 2023.

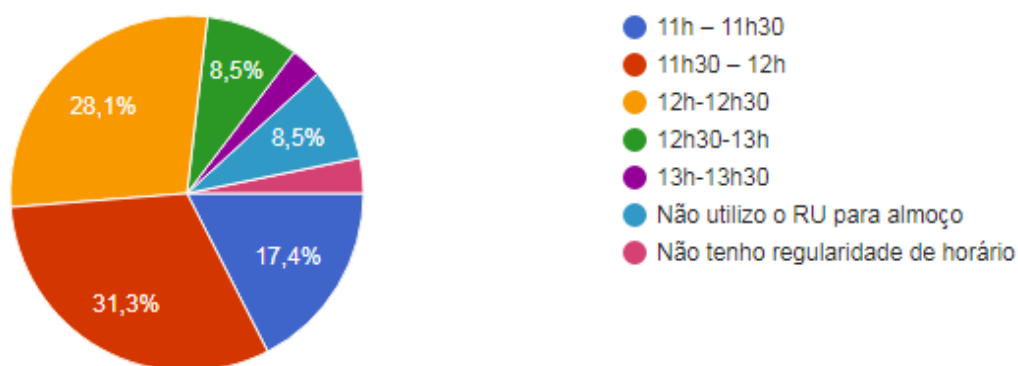
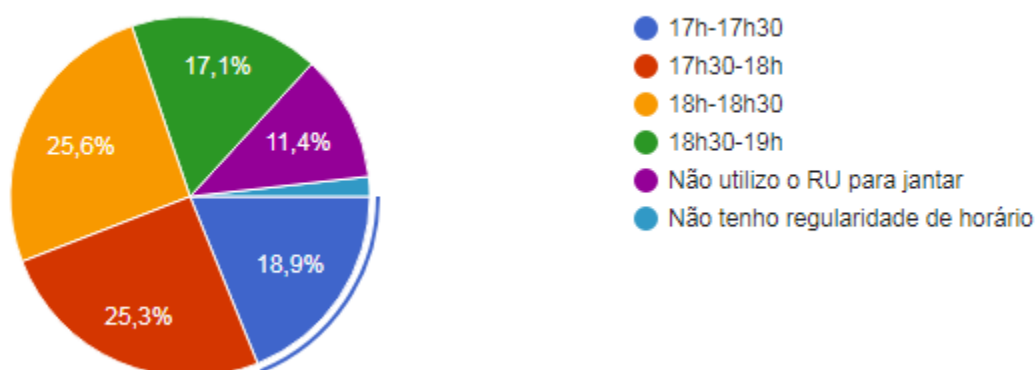


Gráfico 3: Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do jantar. Redenção- CE, 2023.



Quando questionados sobre a existência de alergias ou intolerâncias alimentares, 27,4% dos participantes referiram possuir. Dentre estes usuários, as prevalências principais foram de intolerância à lactose (7,1%) e alergia à carne suína (5%). Identificaram-se como veganos¹ e vegetarianos 3,6% dos participantes, mesmo percentual em ambos os casos.

Dentre os usuários, houve aqueles que se identificaram como pessoas portadoras de deficiência, dados os quais são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3: Pessoas com deficiência que acessam o Restaurante Universitário. Redenção- CE, 2023.

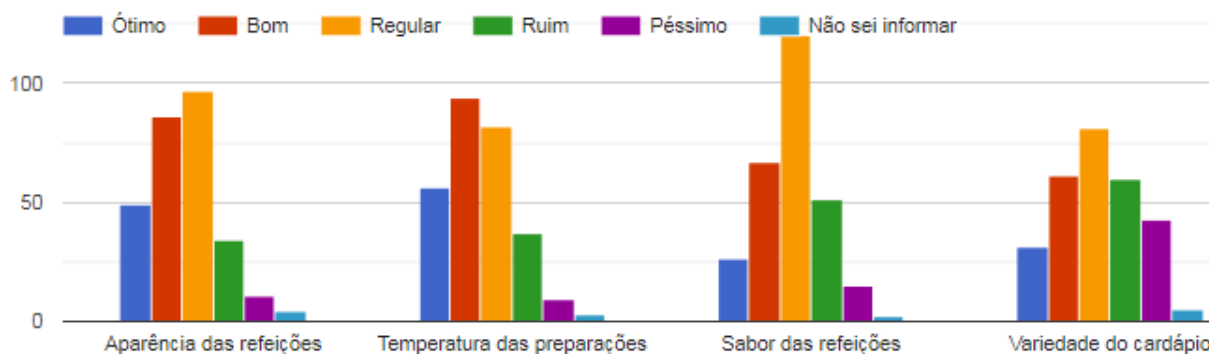
Pessoa com deficiência	n	Percentual
Não	266	94,7%
Outra	6	2,1%
Sim, motora	4	1,14%
Sim, visual	5	1,8%
Total geral	281	100,0%

Relativo a **avaliação do serviço**, a maioria dos participantes avaliou o serviço do *almoco e do jantar* com conceito regular; *sopas, sucos, sobremesas e preparações veganas* também foram avaliadas como regulares, enquanto as *preparações típicas dos países parceiros* receberam o conceito ruim.

¹ Veganos são indivíduos vegetarianos que além de não consumirem carne, frango e peixe não consomem nenhum tipo de alimento e/ou produto alimentício de origem animal (como leite e derivados, ovos, dentre outros).

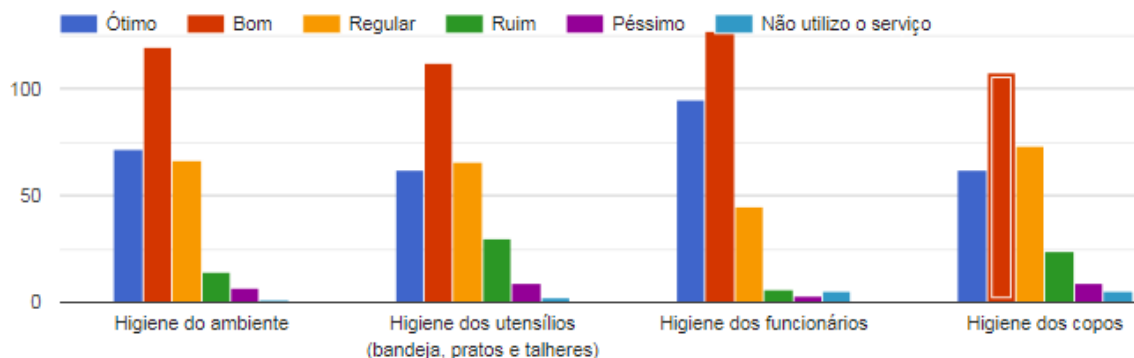
O Gráfico 4 apresenta os resultados da satisfação dos usuários com a aparência, a temperatura e o sabor das preparações, além da satisfação com a variedade do cardápio. Aparência e sabor das refeições, bem como a variedade do cardápio foram considerados como regular pela maior parte dos usuários (34,52%, 42,70% e 28,82%, respectivamente). A temperatura das preparações foi considerada ruim pela maioria dos participantes (33,45%).

Gráfico 4: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca da aparência, temperatura e sabor das preparações, além da variedade do cardápio. Redenção- CE, 2023.



Os conceitos relativos à higiene do serviço (ambiente, utensílios, funcionários e copos) são apresentados no Gráfico 5. Estas variáveis foram as que obtiveram respostas com melhor satisfação, recebendo o conceito “bom”.

Gráfico 5: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca da higiene do ambiente, dos utensílios, dos funcionários e dos copos. Redenção- CE, 2023.



Os três RU's foram avaliados para atendimento (cortesia dos funcionários, procedimento de compra de créditos e tempo de espera na fila) e estrutura (conforto do ambiente, conforto térmico, acesso do refeitório).

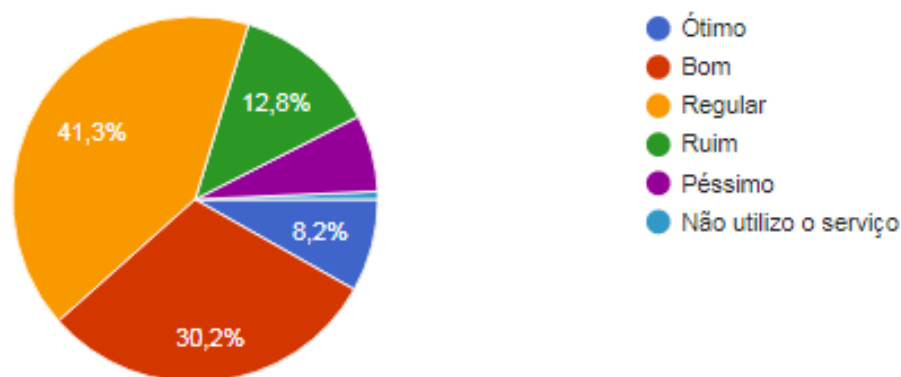
No RU de Liberdade, a cortesia dos funcionários, o procedimento de compra de crédito e o acesso ao refeitório foram avaliados como “bons”. Já o tempo de espera na fila, o conforto térmico e conforto do ambiente foram considerados “regulares”.

No RU de Palmares, a cortesia dos funcionários e o procedimento de compra de crédito foram avaliados como “bons” pelos participantes. Já o tempo de espera na fila, o conforto térmico, o conforto do ambiente e o acesso ao refeitório foram considerados “regulares”.

Já no RU de Auroras, a cortesia dos funcionários, o conforto do ambiente e o procedimento de compra de crédito foram avaliados como “bons” pelos participantes. Já o tempo de espera na fila, o conforto térmico e o acesso ao refeitório foram considerados “regulares”. O RU de Auroras também foi o que apresentou o maior percentual de usuários que consideram o acesso ao refeitório péssimo (27,10%).

O serviço global do Restaurante Universitário no Contrato nº 14/2022 teve satisfação considerada “regular” pela maioria dos usuários que responderam a esta pesquisa (Gráfico 6).

Gráfico 6: Satisfação global dos usuários acerca do serviço de alimentação dos Restaurantes Universitários da Unilab Ceará. Redenção- CE, 2023.



A Tabela 4 traz as críticas e sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa. As principais queixas relatadas foram: *variedade do cardápio; qualidade/variedade dos sucos; qualidade/variedade dos pratos típicos; cortesia no atendimento dos funcionários da empresa terceirizada; e qualidade das preparações de uma forma ampla.*

Os participantes também pontuaram a necessidade de garantir a acessibilidade, principalmente no RU do *campus* de Auroras e sugeriram que fossem tomadas medidas para a melhoria do conforto térmico dos três refeitórios.

Tabela 04: Críticas e sugestões ao serviço de alimentação dos Restaurantes Universitários da Unilab CE. Redenção- CE, 2023.

Categorias	n	%
Estrutura Física e Ambiente		
Melhorar a acessibilidade do RU de Auroras	5	1,78
Melhorar o conforto térmico dos refeitórios	7	2,49
Melhor a acessibilidade no interior dos refeitórios	2	0,71
Colocar bancos para os alunos sentarem enquanto estão na fila	1	0,36
Colocar toldo no RU de Auroras	1	0,36
Melhorar a estrutura dos RUs	1	0,36
Diminuir tempo de espera nas filas	1	0,36
Qualidade e Organização do Serviço		
Atendimento insatisfatório dos colaboradores da empresa	24	8,54
Falta de qualidade das preparações	28	9,96
As preparações acabam antes do final do serviço	8	2,85
Falta ou excesso de tempero nas preparações	7	2,49
Cardápio pouco variado	35	12,46
Tempo insuficiente de cocção das preparações	9	3,20
Demora na reposição de guardanapos e temperos	6	2,14
Qualidade/variedade do suco	27	9,61
Qualidade/variedade das sobremesas	12	4,27
Qualidade/variedade das preparações veganas	3	1,07
Qualidade/variedade das saladas	3	1,07
Qualidade/variedade dos pratos típicos	22	7,83
Purê de batata sem gosto	2	0,71
Carne com muito nervo/gordura	1	0,36
Opção de servir as duas opções de proteína	2	0,71
Saladas com ingredientes repetidos na mesma refeição	1	0,36
Aumentar a frequência de massas no cardápio	1	0,36
Per capita da proteína baixo	7	2,49
Ofertar diariamente opção de preparação com molho	1	0,36

Aumentar a quantidade de porta guardanapos	1	0,36
Mau estado de conservação dos utensílios (pratos e talheres)	3	1,07
Preparações com excesso de sal	2	0,71
Disponibilizar molho de pimenta de receita africana	1	0,36
Preparações gordurosas	2	0,71
Retirar suco de tamarindo do cardápio	7	2,49
Condições de Higiene do Serviço e do Ambiente		
Presença de animais nos refeitórios	3	1,07
Sistema Catraca		
Ampliar o tempo de funcionamento dos guichês de inserção de créditos	2	0,71
Elogios		
Serviço de boa qualidade	1	0,36
Bom atendimento dos colaboradores	2	0,71
Outros		
Valor da refeição subsidiado para servidores e terceirizados	3	1,07
Manifestações culturais causam poluição sonora	2	0,71
Campanhas de combate ao desperdício de alimentos	2	0,71
Ofertar sachê de açúcar	1	0,36
Colocar música ambiente nos refeitórios	1	0,36
Disponer de uma mesa maior para colocar os temperos	1	0,36
Trocar a empresa	1	0,36
Melhorar o planejamento do cardápio levando em conta os usuários que não comem suíno	2	0,71
Mudar o RU que funciona aos sábados	1	0,36
Direito a alimentação para filhos de mães estudantes	1	0,36
Insatisfação com os copos utilizados no serviço	3	1,07

Legenda: *n* é a frequência absoluta.

A Tabela 5 apresenta as respostas dos participantes acerca de como o RU pode contribuir com a integração da diversidade de expressões culturais que compõem a UNILAB. De acordo com as respostas, compreende-se que a comunidade considera importante o aumento da variedade e da frequência dos pratos típicos nos cardápios dos RUs. Outro dado importante é que estas preparações venham a contemplar todos os países parceiros, ou seja, que o RU da Unilab disponha de comidas de Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste.

As respostas também evidenciaram a necessidade de verificar a fidedignidade das preparações típicas presentes no cardápio. Nesse sentido, os participantes sugeriram a realização

de oficinas com estudantes internacionais com o objetivo de aumentar a variedade e a qualidade das preparações de origem africana.

Tabela 05: Sugestões de como o Restaurante Universitário pode contribuir com a integração da diversidade de expressões culturais que compõem a Unilab. Redenção- CE, 2023.

Respostas	n	%
Aceitando/respeitando as diferenças culturais	1	0,36
Através de comidas típicas dos países parceiros	11	3,91
Ofertando preparações típicas de todos os países parceiros	27	9,61
Aplicação de questionários específicos sobre o tema com os estudantes	1	0,36
Melhorando a qualidade/similaridade das comidas típicas	8	2,85
Servindo doces (sobremesas) típicas dos países parceiros	3	1,07
Aumentando a variedade/frequência das preparações típicas	24	8,54
Realizando oficinas culinárias com estudantes dos países parceiros	12	4,27
Ofertando preparações regionais do Brasil	2	0,71
Presença de colaboradores africanos nos RUS	3	1,07
Ambiente mais interativo	1	0,36
Mesas maiores no RU de Liberdade	1	0,36
Contatar o Grupo Vozes d'África, o qual possui um grupo de gastronomia	1	0,36
Criando um diálogo direto com o educando, de forma musical, por imagens ou paisagismo	1	0,36
Integrando atividades culturais, como música ou TV no horário da refeição	6	2,14
Realizando dias de ações culturais de cada país	2	0,71

Legenda: n é a frequência absoluta.

A pesquisa também analisou se, em virtude da prática religiosa, os usuários encontravam alguma dificuldade para utilizar os serviços do RU. As respostas foram principalmente relacionadas aos dias com carne suína no cardápio. As solicitações dos usuários com restrição a carne de porco foram: *sempre haver uma segunda opção de proteína; que esta opção seja, preferencialmente, carne bovina; fazer a receita da Catchupa sem carne suína; identificar as preparações corretamente; e que não fossem utilizados os mesmos utensílios em diferentes preparações, de forma a evitar a contaminação cruzada.*

De forma semelhante, os usuários com restrição ao consumo de álcool solicitaram: *diligência na identificação dos ingredientes das preparações; dispor vinagre de maçã nas opções de tempero; e evitar utilizar vinagre de álcool nas preparações.*

Conclusão

A pesquisa de satisfação revelou que os usuários avaliam com conceito “regular” o serviço de alimentação dos RUs da UNILAB, *campi* Ceará. As respostas dos participantes evidenciaram como principais insatisfações: qualidade e variedade das preparações do cardápio, sabor dos sucos e fidedignidade dos pratos típicos. De acordo com os resultados, o Contrato nº 14/2022 não apresenta problemas relacionados às condições higiênico-sanitárias das preparações e do ambiente.

As preparações típicas foram apontadas como importante recurso de integração da comunidade acadêmica, no entanto, os participantes indicaram a necessidade de uma maior variedade das receitas e que todos os países africanos parceiros sejam contemplados. Oficinas culinárias com estudantes internacionais foram sugeridas como forma de incluir novas preparações, bem como aprimorar as já existentes.

Buscando melhorar a qualidade do serviço prestado, a equipe de fiscalização do Contrato nº 14/2022 demandará da empresa terceirizada maior diligência com os cardápios, principalmente ao que se refere a variedade e qualidade das preparações e dos sucos. Apesar de obter conceitos “bom” e “regular”, o atendimento dos funcionários da empresa recebeu muitas críticas, o que também será dialogado com a empresa.

A pesquisa também evidenciou a necessidade de melhorar a acessibilidade e o conforto térmico dos refeitórios, demandas estas pertinentes à Universidade e que serão solicitadas à Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura. Outra demanda da DAN será o planejamento de oficinas culinárias de pratos típicos, de forma a ampliar a oferta de comidas tradicionais dos países africanos.

Constatou-se, através de algumas críticas e sugestões, que usuários do campus da Bahia responderam a esta pesquisa, o que pode ter prejudicado a veracidade dos resultados. Assim, para as próximas pesquisas, a metodologia utilizada precisa ser reavaliada para que apenas a comunidade acadêmica dos *campi* Ceará tenha acesso ao formulário.

Referências Bibliográficas

BRASIL. Portaria Normativa nº 39, de 12 dez. 2007. Institui o Programa Nacional de Assistência Estudantil–PNAES. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria.pnaes.pdf>. Acesso em 22 de agosto de 2020.

BRASIL. Decreto n. 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de 57 Assistência Estudantil – PNAES. Diário oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 2010, Seção 1, p.5.

BRASIL. Decreto nº 7.272, de 25 de agosto de 2010. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada, institui a Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - PNSAN, estabelece os parâmetros para a elaboração do Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, e dá outras providências. Diário oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 26 ago. 2010. Seção 1.

SARTI, F. M.; TORRES, E. F. S (org). **Nutrição e Saúde Pública:** produção de alimentos e consumo. Barueri, SP: Manole, 2017.

Anexo 01: Convite para participação da pesquisa de satisfação dos Restaurantes Universitários no portal da Unilab Ceará. Redenção, 2023.



UNILAB 13 ANOS
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

O que você procura? Ir

Instagram Facebook YouTube

Institucional Cursos Servidor Comunicação Acesso à Informação Contatos

Aluno > DAN convida os usuários do Restaurante Universitário para participar da Pesquisa de Satisfação

DAN convida os usuários do Restaurante Universitário para participar da Pesquisa de Satisfação

Por Emmanuel Nogueira
16/05/2023, 14:29

A Divisão de Alimentação e Nutrição, ligada a Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis (DAN/Propae), convida os usuários do Restaurante Universitário (RU), campi Ceará, para participar da Pesquisa de Satisfação do Serviço de Alimentação, que é rápida e confidencial.

Para participar, basta acessar e responder ao Formulário Eletrônico, que ficará disponível no período de 15 a 26 de maio de 2023.

O questionário está disponível também no link abaixo:

<https://encurtador.com.br/cmPZ4>



Anexo 02: Card de convite para participação da pesquisa de satisfação dos Restaurantes Universitários da Unilab Ceará. Redenção, 2023.

