

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA
PRÓ-REITORIA DE POLÍTICAS AFIRMATIVAS E ESTUDANTIS
DIVISÃO DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

Relatório de Pesquisa de Satisfação de Usuários dos Restaurantes Universitários da Unilab - *Campi Ceará* (2023.2)



Elaboração:
Marcelo Holanda
Nágela Martins
Natália Martins

Redenção-CE
2023

Introdução

O Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) destaca-se como uma política pública brasileira com potencial de contribuição para a promoção da Segurança Alimentar e Nutricional (SAN). Tendo como finalidade: “Art. 1º (...) ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal”, a alimentação caracteriza-se como uma das ações de assistência estudantil apontadas pelo PNAES, juntamente com outras como demonstra o trecho abaixo (BRASIL, 2010).

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).

Na esfera do PNAES, os Restaurantes Universitários (RUs) são importantes equipamentos que garantem o fornecimento de refeições saudáveis a preços acessíveis, favorecendo práticas de promoção à saúde. Os RUs contribuem para o acesso e a disponibilidade de alimentos pelos estudantes de graduação das universidades, além de proporcionar o consumo de uma maior variedade de alimentos e refeições nutricionalmente balanceadas. Possuem, assim, um papel fundamental na permanência dos discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, atuando como mecanismo relevante para a segurança alimentar, visto que em alguns casos são a única opção de alimentação para muitos estudantes (CARVALHO et al., 2021).

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.

Atualmente, encontra-se em vigência o Contrato nº 14/2022, com a empresa ISM GOMES DE MATTOS EIRELI. A Pesquisa Satisfação dos Usuários dos RUs da UNILAB, no estado do Ceará, faz parte do escopo das atividades da Divisão de Alimentação e Nutrição (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 04 a 15 de dezembro de 2023 através de formulário eletrônico elaborado pela equipe da DAN. O convite à comunidade acadêmica foi feito via e-mail institucional, matéria no portal da Universidade e redes sociais Instagram e Facebook.

Figura 1 – Arte de divulgação da pesquisa de satisfação dos RU's



Fonte: elaborado pela Secom/UNILAB (2023).

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 restrições alimentares, 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

Responderam à pesquisa 246 usuários, sendo a maioria estudantes da instituição (97,2%). Dos participantes, 60,1% eram brasileiros. A distribuição dos participantes por categoria e nacionalidade encontra-se descrita nas Tabela 1 e Tabela 2, respectivamente. A maior parte dos participantes (65%) foi de pessoas com idade entre 18 a 24 anos. Em relação ao gênero, a prevalência feminina foi superior (55,3%).

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

Categoria	n	Percentual
Estudante	239	97,2%
Terceirizado (a)	0	0%
Servidor(a) Docente	5	2%
Servidor(a) Técnico-Administrativo(a) em Educação	2	0,8%
Total geral	246	100,0%

Legenda: n é a frequência absoluta.

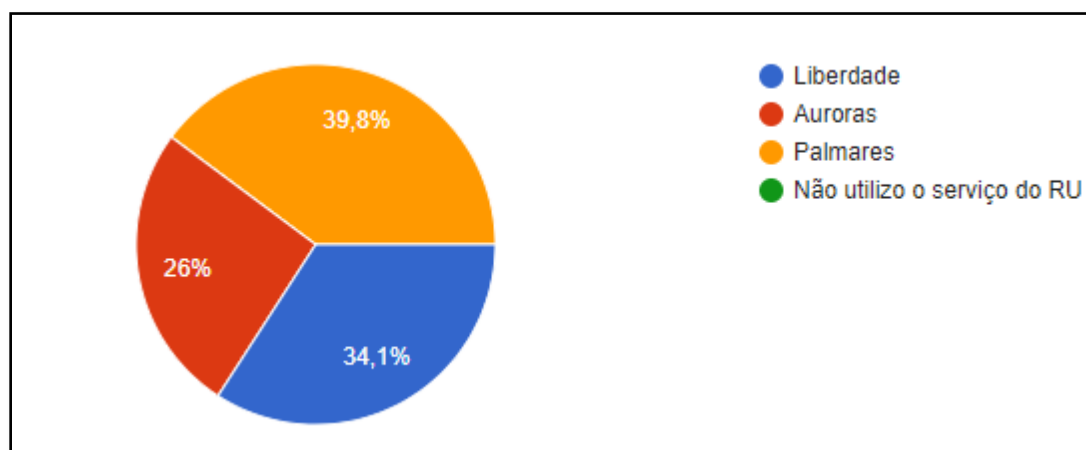
Tabela 2: Distribuição dos participantes por nacionalidade. Redenção- CE, 2023.

Nacionalidade	n	Percentual
Angola	47	19,1%
Brasil	150	61%
Cabo Verde	0	0%
Timor Leste	0	0%
Guiné Bissau	23	9,3%
Moçambique	23	9,3%
São Tomé e Príncipe	2	0,8%
Total geral	246	100,0%

Legenda: n é a frequência absoluta.

O RU de Liberdade apareceu como refeitório mais utilizado, sendo escolhido preferencialmente por até 39,8% dos entrevistados (Gráfico 1). Com relação aos dias da semana, **quarta e quinta-feira** foram os dias com maior quantitativo de usuários para o *almoço* e **segunda e quarta-feira** para o *jantar*.

Gráfico 1 - Distribuição dos participantes por acesso aos refeitórios



Relacionado ao horário de funcionamento do serviço, a maior procura para o almoço acontece de 11h30 às 12h (Gráfico 2) e para o jantar é de 18h às 18h30 (Gráfico 3).

Gráfico 2 - Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do almoço

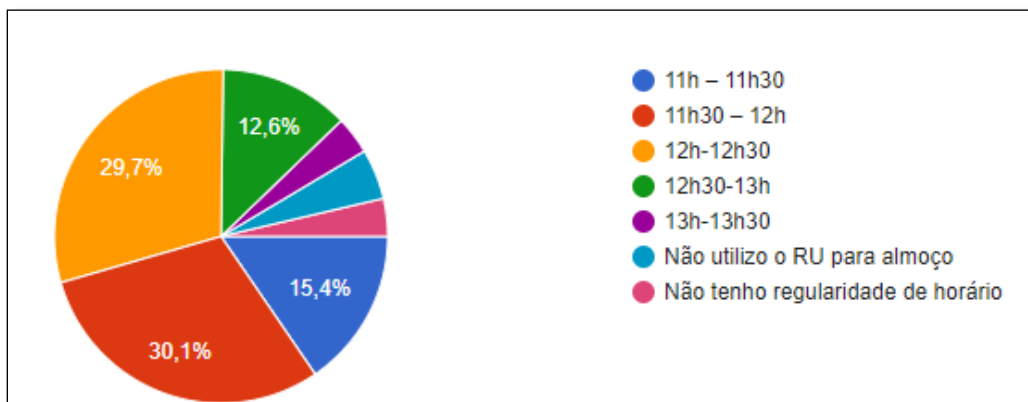
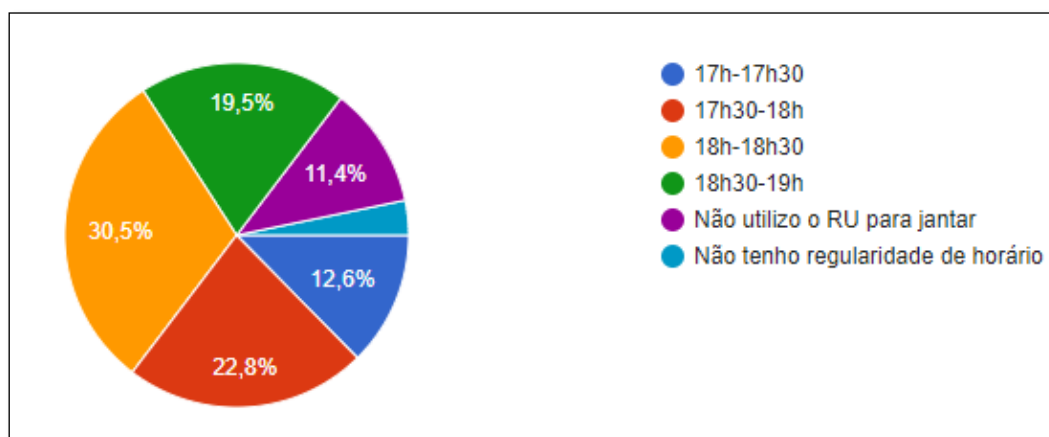


Gráfico 3 - Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do jantar



Quando questionados sobre a existência de alergias ou intolerâncias alimentares, 30,5% dos participantes referiram possuir. Dentre estes usuários, as prevalências principais foram de usuários com intolerância à lactose e com restrição à carne suína. Identificaram-se como veganos 3,3% dos participantes e 5,3% como vegetarianos.

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.

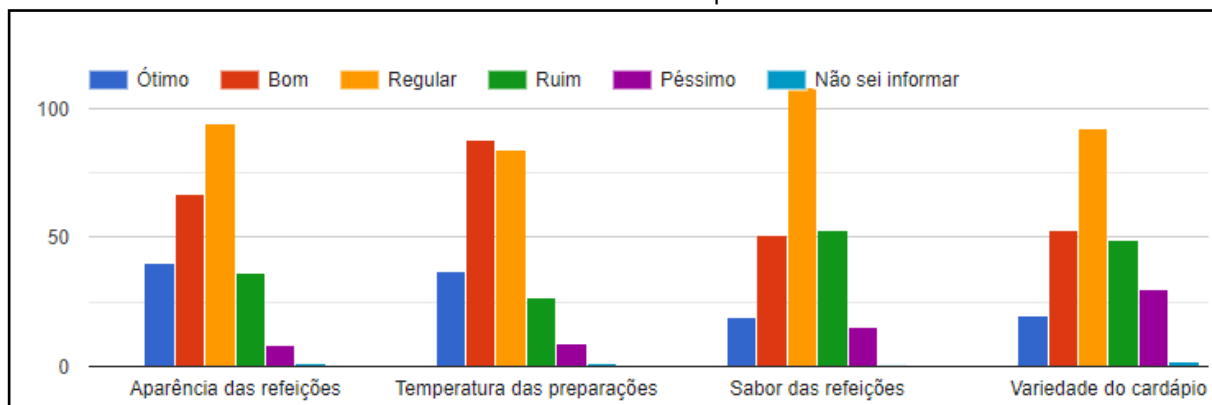
Pessoa com deficiência	n	Percentual
Não	229	93,1%
Outra	3	1,2%
Sim, motora	1	0,4%
Sim, visual	13	5,3%
Total geral	246	100,0%

Relativo à **avaliação do serviço**, a maioria dos participantes avaliou o serviço do *almoço 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**.

Aparência, sabor e a variedade das refeições foram considerados como **regular** pela maior parte dos usuários. Já a **temperatura das preparações** foi considerada boa pela maioria dos participantes, sendo que na última pesquisa realizada, este item havia sido classificado como ruim pelos usuários.

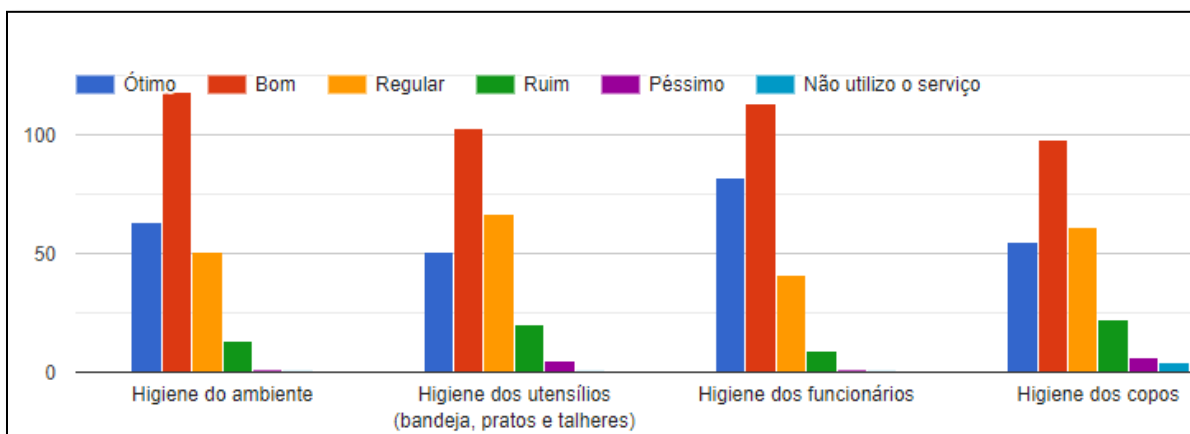
O Gráfico 4 apresenta os resultados da satisfação dos usuários com a aparência, a temperatura e o sabor das preparações, além da satisfação com a variedade do cardápio.

Gráfico 4 - Satisfação dos usuários acerca da aparência, temperatura e sabor das preparações, além da variedade do cardápio



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 - Satisfação dos usuários acerca da higiene do ambiente, dos utensílios, dos funcionários e dos copos



Os três RUs 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).

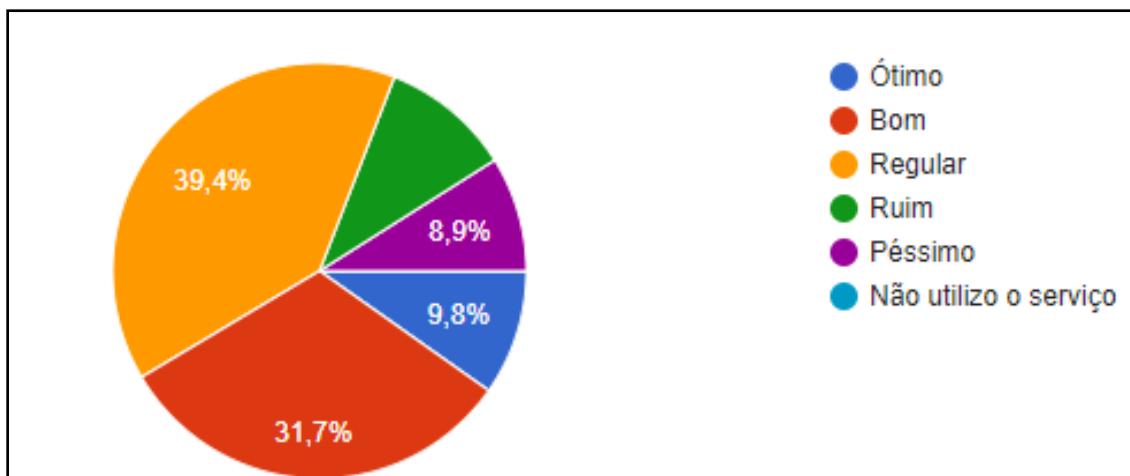
No RU de Liberdade, foram avaliados com conceito **bom**: *o procedimento de compra de créditos e o acesso aos RUs*. Já *cortesia dos funcionários, tempo de espera na fila, conforto do ambiente e o conforto térmico* foram considerados **regulares** pela maioria dos participantes.

No RU de Palmares, foram classificados com conceito **bom**: *cortesia dos funcionários, procedimento de compra de créditos, conforto do ambiente e acesso ao refeitório*. Obtiveram avaliação **regular**: *tempo de espera na fila e conforto térmico*.

Já no RU de Auroras, apresentaram conceito **bom**: *cortesia dos funcionários, procedimento de compra de créditos e conforto do ambiente*. E conceito **regular**: *tempo de espera na fila, conforto térmico, acesso ao refeitório*.

O serviço global do Restaurante Universitário com o Contrato nº 14/2022 obteve 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 RUs.



**As principais RECLAMAÇÕES dos usuários que responderam à pesquisa
diziam respeito à:**

- Variedade do cardápio;
- Qualidade da refeição (sabor, tempero, aparência e cocção);
- Pratos típicos (qualidade e variedade);
- Sucos (sabor e variedade);
- Saladas (sabor, cocção, tipo de corte);
- Feijão (cocção);
- Utilização de temperos industrializados nas refeições;
- Porção da proteína reduzida;
- Frutas da sobremesa (qualidade);
- Preparações que terminam antes do fim do serviço (principalmente aos sábados e pontos facultativos);
- Higienização dos utensílios (principalmente copos);
- Cortesia no atendimento;
- Conforto térmico;
- Presença de animais nos refeitórios.

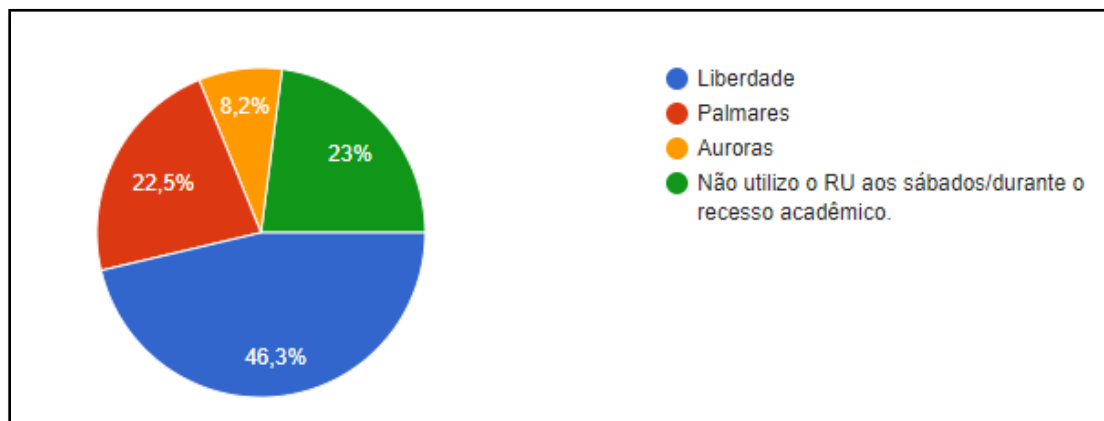
Já as principais SUGESTÕES dos participantes foram:

- Convidar estudantes internacionais para ensinarem receitas de novos pratos típicos;
- Suco de limão e abacaxi no cardápio;
- Sobremesa especial vegana;
- Sopa para o público vegano;
- Macarrão de sêmola (sem ovos) para o público vegano;
- Ofertar limão nos dias com carne suína;
- Inclusão de café e chá no serviço;
- Diálogo com público vegano para aprimorar o cardápio;
- Funcionar aos domingos e feriados;
- Fornecer café da manhã;

- ☑ Aos sábados funcionar os RUs de Liberdade e Palmares;
- ☑ Opção de marmita para quem não quiser comer no refeitório;
- ☑ Fornecer sachês de açúcar;
- ☑ Sala de fruta como sobremesa;
- ☑ Salada cozida de batata e cenoura mais vezes no cardápio;
- ☑ Retirar a almôndega e o suco de tamarindo;
- ☑ Ovo como opção proteica;
- ☑ Recarga do cartão por aplicativo;
- ☑ Colocar um toldo no RU do campus das Auroras.

A pesquisa de satisfação também questionou qual o melhor RU para funcionamento aos sábados e durante o recesso acadêmico. A maioria dos participantes (46,3%) indicaram o RU do campus de Liberdade como melhor opção (Gráfico 7).

Gráfico 7 – Preferência de RU para funcionamento aos sábados e durante o recesso acadêmico



Conclusão

A pesquisa de satisfação mostrou que os usuários avaliam com conceito “**regular**” o serviço de alimentação dos RUs da UNILAB, *campi* Ceará, prestado pela empresa ISM Gomes de Mattos, através do Contrato nº 14/2022. As respostas dos participantes evidenciaram diversos pontos a serem melhorados na prestação do serviço. No entanto, 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 quanto a variedade, sucos, saladas, pratos típicos e preparações veganas.

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.

Em resposta à pesquisa, a DAN também fará o planejamento de oficinas de pratos típicos dos países parceiros e entrevistas com o público vegano.

Referências

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: 29 jan. 2024.

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.

CARVALHO, C. R.; VIANA, F. D. F.; RODRIGUES, L. F. Comer para aprender, criar e produzir: analisando a eficiência econômica dos restaurantes universitários das universidades federais brasileiras. **Meta: Avaliação**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 40, p. 700-723, jul./set. 2021.