

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DOS CONSUMIDORES DO RU DA UFCA

Esta pesquisa foi realizada no período de 18 de março de 2015 a 30 de abril de 2015, através de formulário eletrônico disponibilizado no site da UFCA, obtendo 245 respostas. Foi elaborada pelos membros do *Grupo de Pesquisa em Modelagem Estatística, Simulação e Otimização de Riscos (MESOR)* Ana Késia Costa da Silva (estudante do curso de Administração) e Paulo Renato Alves Firmino (professor do CCT/UFCA) em conjunto com a nutricionista da UFCA Ana Karine Alves de Moura.

Na época da aplicação da pesquisa, o refeitório oferecia almoço para todos os campi e jantar apenas no campus Juazeiro do Norte. O contrato de fornecimento de refeições vigente na época era o 25/2014 com a empresa ISM Gomes de Mattos.

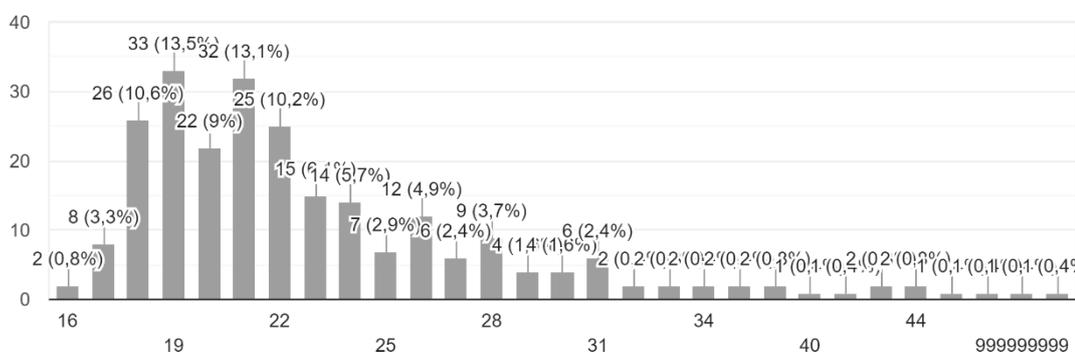
Neste documento, serão abordados os critérios mais relevantes para o estudo das opiniões dos usuários

## ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

### 01. Idade dos usuários

01. Idade

245 respostas

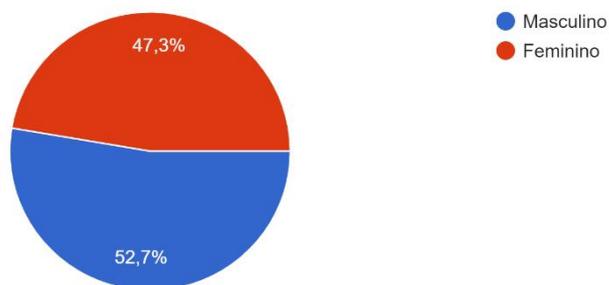


Neste gráfico, percebe-se que a maioria dos entrevistados tem entre 18 e 22 anos, totalizando 56,4% do total de respostas.

### 02. Gênero dos Usuários

## 02. Gênero

245 respostas



Por ser mais antigo, o questionário contava apenas com os gêneros Feminino e Masculino. Hoje em dia, com uma melhor conscientização da sociedade, a UFCA adota medidas de inclusão social, tal como a adoção do nome social no SIGAA e no SIPAC Módulo Refeitório - sistema utilizado para acesso ao RU a partir do segundo semestre de 2018.

## 03. Se você é estudante, assinale seu curso

04. Se você é estudante, assinale seu curso

206 respostas

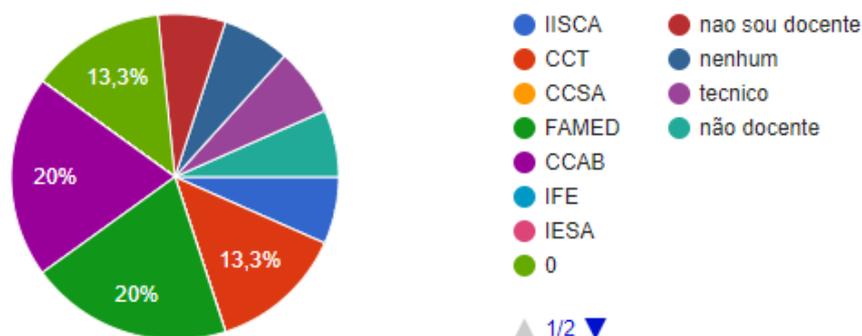


A maioria dos usuários se concentra nos cursos de Administração, Agronomia e Engenharia Civil, somando 62,1% dos comensais.

## 04. Se docente, indique sua vinculação

## 08. Se docente, indique sua vinculação

15 respostas

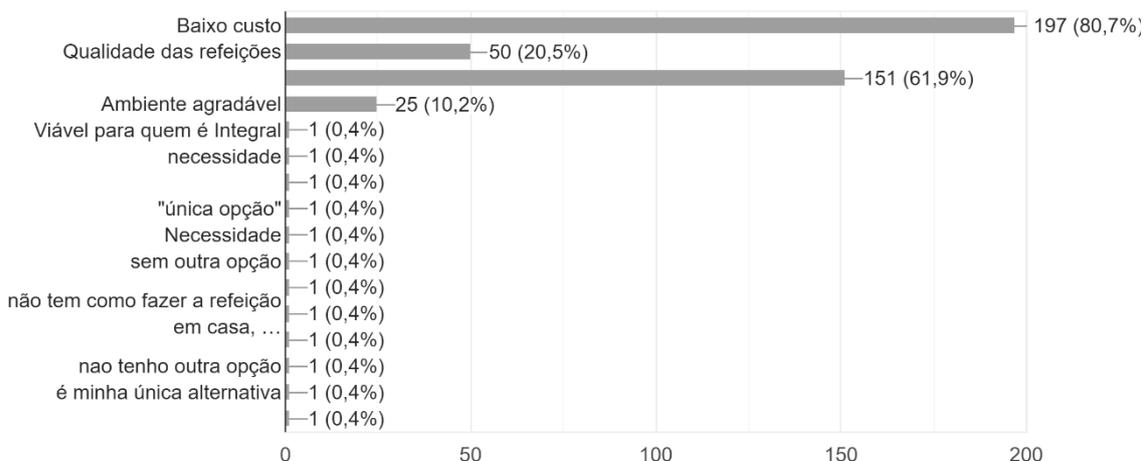


Apenas 15 pessoas responderam este item. Porém, a maioria afirmou não ser docente, provavelmente por uma falha de interpretação da pergunta ou em cliques incorretos. Nove pessoas responderam ser docentes e uma respondeu ser servidor técnico.

## 05. Por que você utiliza o RU

11. Por quê você utiliza o RU?

244 respostas

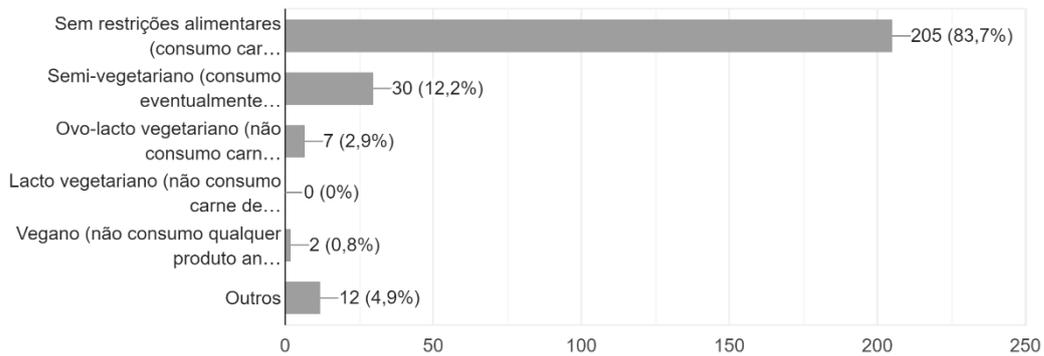


Na época desta pesquisa, o valor da refeição para todos os estudantes era de R\$1,10, independentemente de faixa de renda e egressos de escola pública.

## 06. Regime alimentar

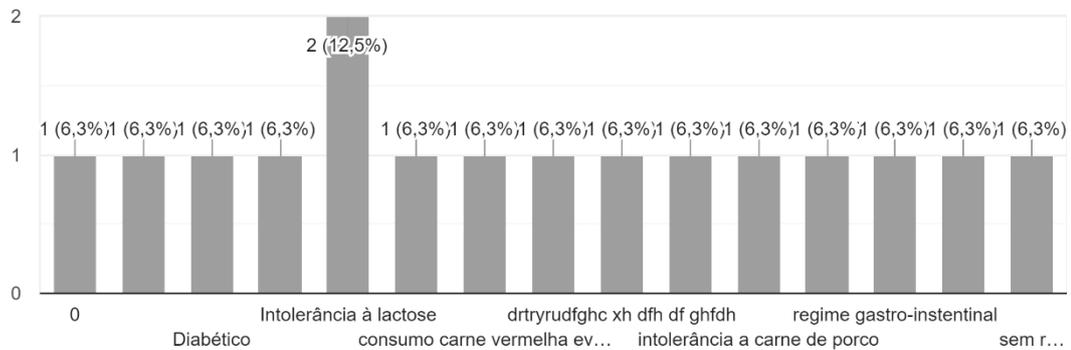
## 12. Regime alimentar

245 respostas



### 12.1. Se assinalou "outros" em (12)

16 respostas

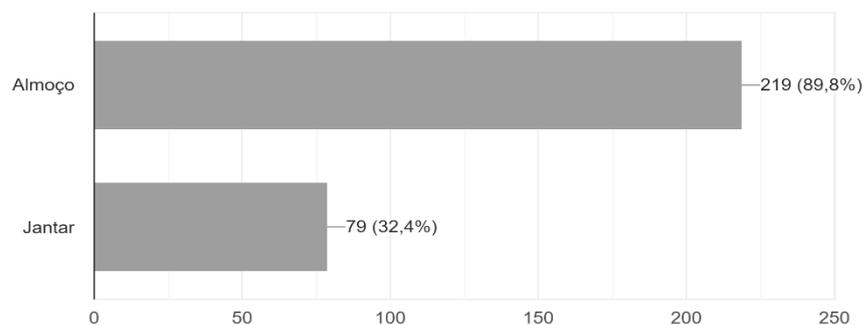


A grande maioria dos usuários (83,7%) não possui qualquer restrição alimentar. Apenas 4,9% dos usuários tem restrições devido à problemas de saúde (diabéticos, intolerantes à lactose, problemas gastro-intestinais, dentre outros). Os diferentes tipos de vegetarianos somam 3,7% do total. Usuários que eventualmente consomem proteína animal, não o fazendo diariamente, somam 12,2%.

## 07. Quais refeições você realiza no RU

### 13. Quais refeições você realiza no RU?

244 respostas

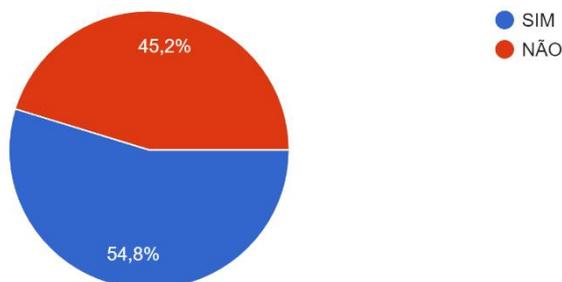


Na época da pesquisa, apenas o campus Juazeiro no Norte servia jantar.

## 08. Caso fosse disponibilizado Jantar (Crato/Barbalha) você utilizaria

14. Caso fosse disponibilizado JANTAR (CRATO/ BARBALHA) você utilizaria?

210 respostas

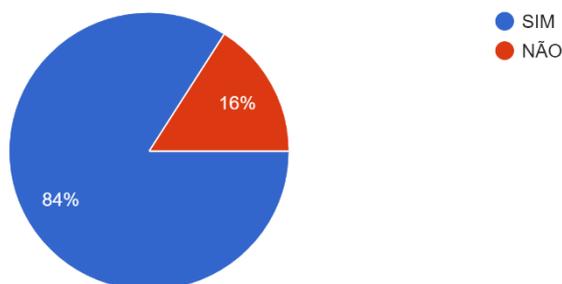


O contrato de fornecimento de refeições firmado após esta pesquisa contemplou almoço e jantar nas 3 unidades (Barbalha, Crato e Juazeiro do Norte).

## 09. Caso fosse disponibilizado DESJEJUM, você utilizaria

15. Caso fosse disponibilizado DESJEJUM, você utilizaria?

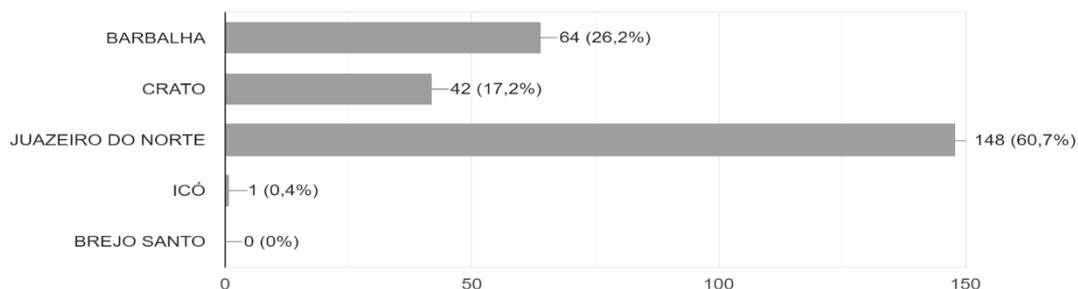
244 respostas



## 10. Em qual unidade você costuma fazer suas refeições

16. Em qual unidade você costuma fazer suas refeições?

244 respostas

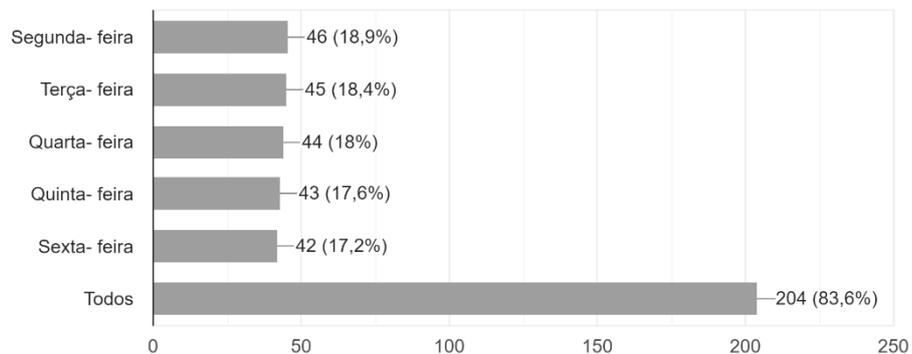


Apenas os campi Barbalha, Crato e Juazeiro do Norte têm Refeitório Universitário. A maioria dos cursos concentram-se no campus Juazeiro do Norte.

## 11. Em quais dias da semana você faz suas refeições

17. Em quais dias da semana você faz suas refeições?

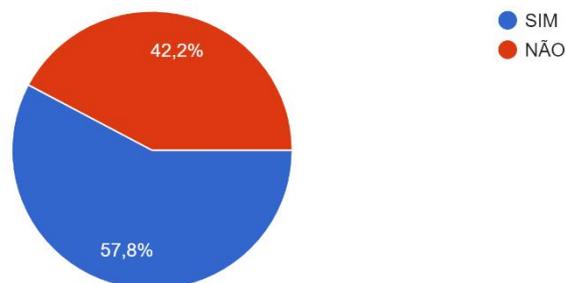
244 respostas



## 12. Você gostaria de ter SOPA como opção de JANTAR

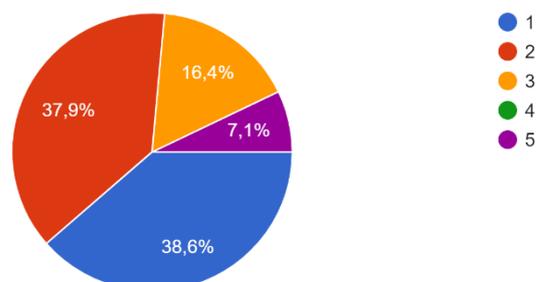
18. Você gostaria de ter SOPA como opção de JANTAR?

244 respostas



18.1.Caso tenha assinalado que gostaria de SOPA no JANTAR assinale a frequência EM VEZES POR SEMANA.

140 respostas

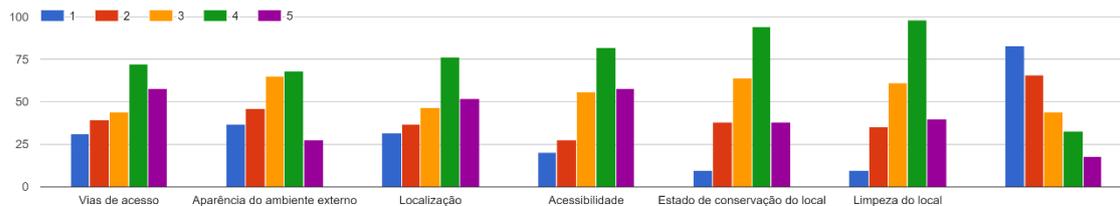


O contrato de fornecimento de refeições firmado após esta pesquisa contemplou a opção de sopa no jantar das 3 unidades (Barbalha, Crato e Juazeiro do Norte).

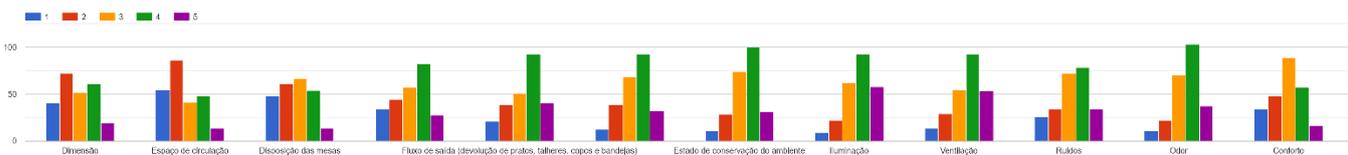
PARA AS QUESTÕES A SEGUIR, CONSIDERE:

### 13. Grau de satisfação quanto ao ambiente

19. Grau de satisfação quanto ao AMBIENTE EXTERNO



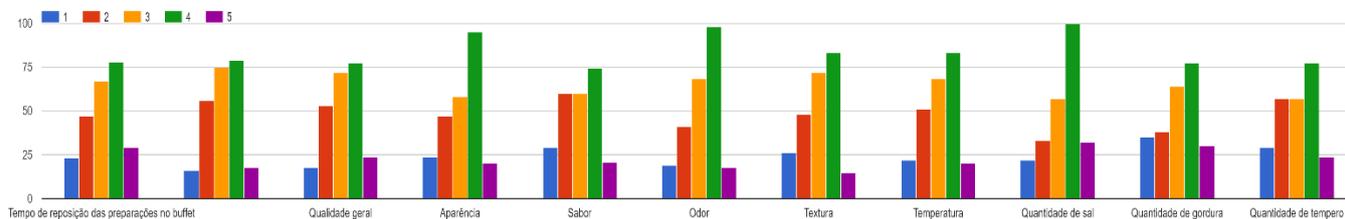
20. Avaliar grau de satisfação quanto ao ambiente INTERNO- REFEITÓRIO



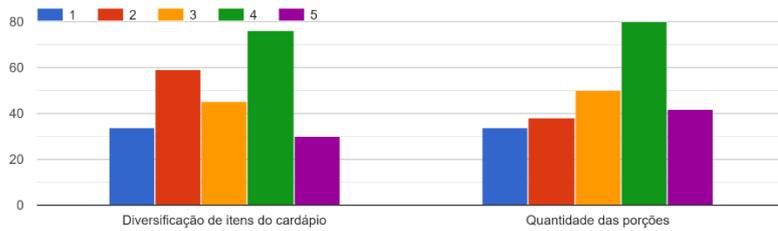
Na época desta pesquisa, o campus Juazeiro do Norte não dispunha de um ambiente próprio para o RU, e as refeições eram servidas no pátio. Havia uma maior dificuldade em controlar vetores como a presença de animais, pois o campus abriga vários cães, que circulam livremente pelo pátio.

### 14. Grau de satisfação quanto ao alimento

21. Avalie seu grau de satisfação quanto ao ALIMENTO

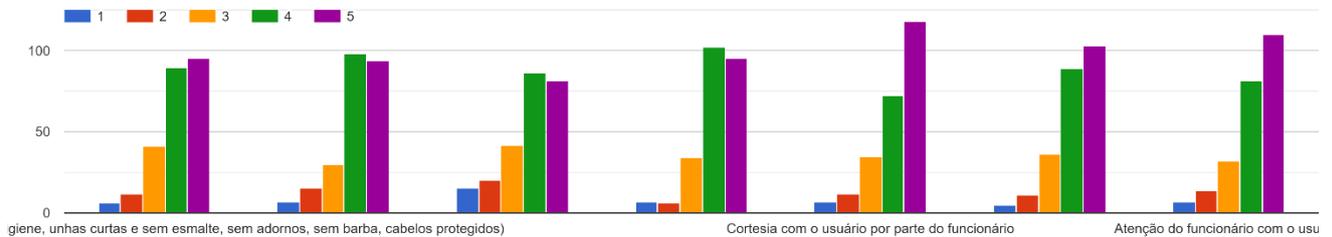


22. Avalie seu grau de satisfação quanto ao CARDÁPIO

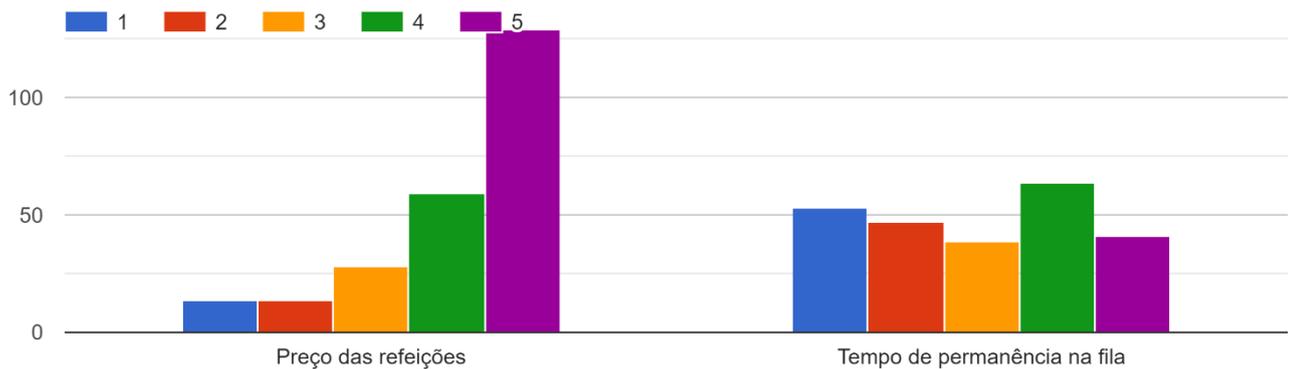


Após esta pesquisa, foi disponibilizado um link de pesquisa de satisfação onde os usuários avaliam os alimentos e podem sugerir opções de cardápio.

23. Avalie seu grau de satisfação quanto ao ATENDIMENTO- FUNCIONÁRIOS.



24. Avalie seu grau de satisfação quanto ao ATENDIMENTO - OUTROS.



### 15. Liste as principais DEFICIÊNCIAS do refeitório universitário

As seguintes respostas foram transcritas exatamente como foram escritas pelos entrevistados.

*Pequenas porções de carne.*

*A falta de um cardápio. Em minha visão, é necessária a apresentação de cardápio semanal, pois facilita a escolha do consumidor.*

*A carne de boi sempre é ruim. É necessário que sempre haja molho inglês disponível, azeite, sal, guardanapo. Seria interessante que houvesse sempre picolés como sobremesa.*

#### **16. Liste as principais VIRTUDES do refeitório universitário**

As seguintes respostas foram transcritas exatamente como foram escritas pelos entrevistados.

*Valor em conta e proximidade com local de trabalho.*

*Tem um preço acessível para os estudantes e, de modo geral, o atendimento é bem satisfatório.*

*O purê é gostoso.*

#### **17. Considerações Finais**

Os serviços do Refeitório Universitário são constantemente avaliados para aprimorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados e adequar a oferta de refeições de acordo com os diferentes tipos de usuários.

EQUIPE DO RU (Em agosto de 2015):

JEFFERSON CARLOS GUEDES DA SILVA ALMEIDA  
COORDENADOR DO REFEITÓRIO UNIVERSITÁRIO

ANA KARINE ALVES DE MOURA  
DIVISÃO DE SAÚDE E NUTRIÇÃO

ANA GEÓRGIA DE ARAUJO CORREIA  
DIVISÃO DE APOIO FINANCEIRO