



Relatório Pesquisa de satisfação dos (as) usuários (as) dos Restaurantes Universitários (RUs) da Universidade Federal do Cariri (UFCA) 2022

O Restaurante Universitário (RU) da UFCA tem a finalidade de fornecer refeições balanceadas, higiênicas, de baixo custo à comunidade universitária, garantindo a aplicabilidade do Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES). É administrado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), sob a responsabilidade da Coordenadoria do RU.

Os RUs visam apoiar o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, reduzindo a evasão, favorecendo a permanência do acadêmico na universidade e contribuindo na formação superior.

O serviço de fornecimento de refeições do RU da UFCA é terceirizado, onde a empresa CWM Indústria Alimentícia LTDA ganhou a licitação para o fornecimento de refeições transportadas nos campi de Juazeiro do Norte, Barbalha e Crato.

A empresa assumiu o serviço pelo período de 02.06.2021 a 02.06.2022 através do contrato nº 09/2021. Através do primeiro termo de aditivo ao contrato este período foi estendido até 02.06.2023.

Esta pesquisa foi feita com o intuito de detectar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Cariri.

A pesquisa foi realizada nos RUs dos Campi Juazeiro, Crato e Barbalha, através do formulário eletrônico disponibilizado no site da Ufca, de março a dezembro de 2022.

A maioria das questões versava sobre a qualidade dos serviços, disponibilizando as opções "ruim, regular, bom e ótimo". Para nossa avaliação, agregaremos as respostas "bom e ótimo" como sinais de aprovação e "regular" como aceitação. Para as respostas que optem por "ruim", agregaremos como reprovações.

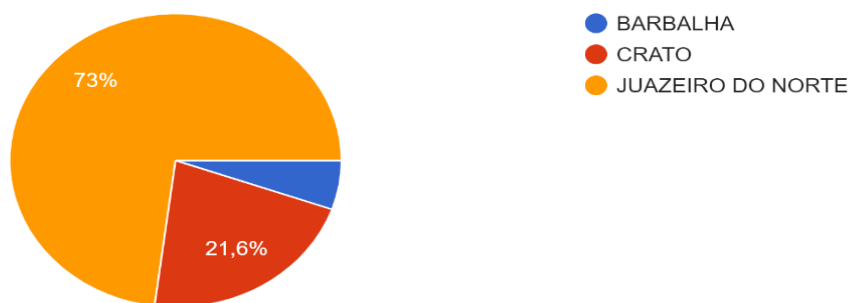


DOS RESULTADOS:

1) Dos 74 usuários entrevistados, 73% frequentam o RU do campus Juazeiro do Norte, como mostra o gráfico abaixo.

Qual unidade você costuma fazer suas refeições?

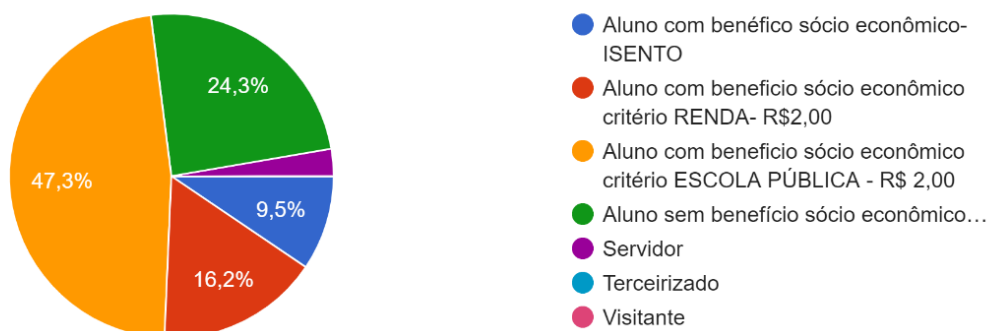
74 respostas



2) Constatou-se que dos 74 respondentes, 47,3% são estudantes com benefício socioeconômico critério (ESCOLA PÚBLICA), como mostra o gráfico abaixo.

Qual seu vínculo com a UFCA?

74 respostas

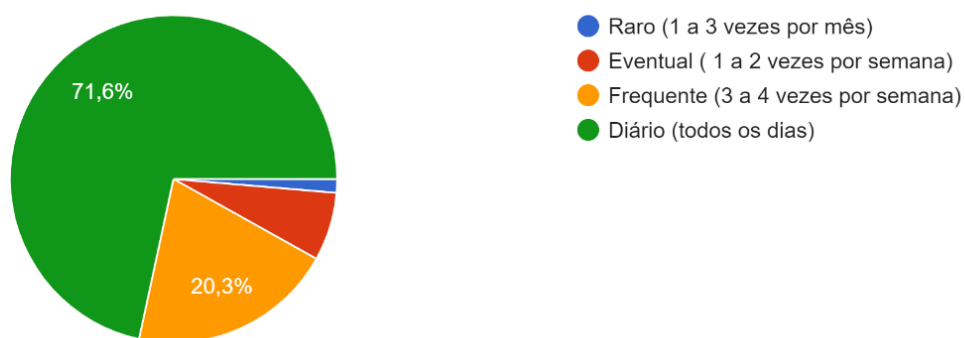




3) Constatou-se também que dos 74 respondentes, 71,6% frequentam diariamente o RU.

Qual o seu padrão de uso do RU?

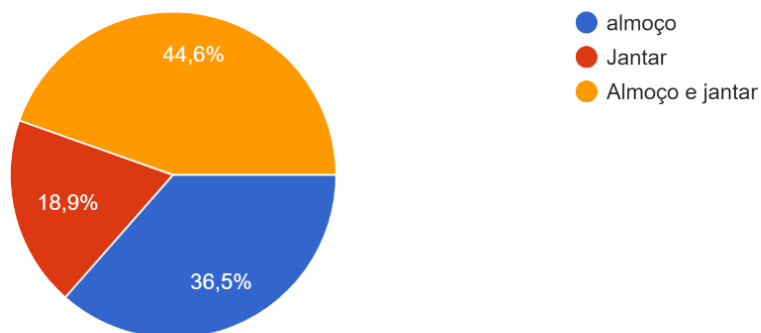
74 respostas



4) Verificou-se que 44,6% realizam as refeições de almoço e jantar.

Qual(is) refeição(ões) você faz no Ru normalmente?

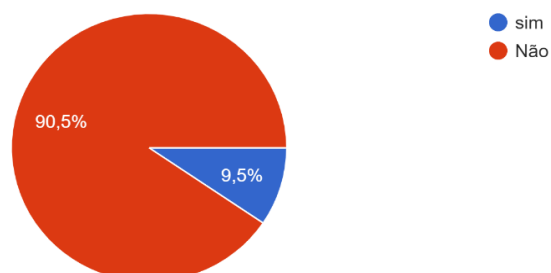
74 respostas



5) Dos 74 respondentes, 9,5% apresentam o perfil alimentar vegetariano.

Você é vegetariano?

74 respostas

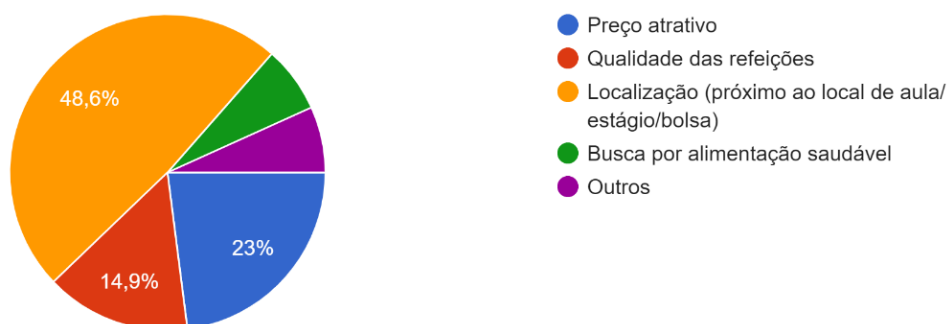




6) Verificou-se que a localização é um dos fatores que mais influenciam a alimentação no RU, como mostra o gráfico abaixo.

Qual o principal motivo pelo qual realiza suas refeições no RU?

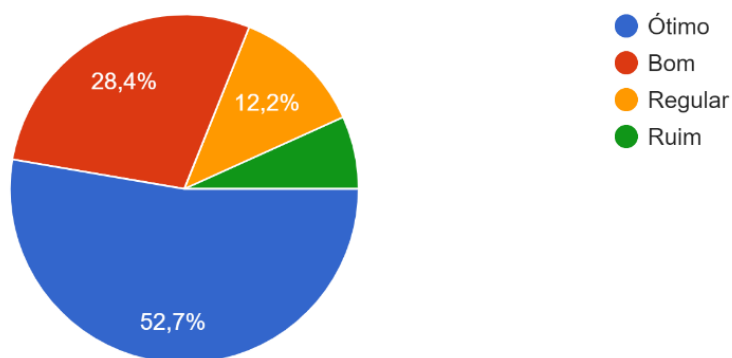
74 respostas



7) Em relação à higiene dos utensílios, alcançamos 81,1 % de aprovação.

Higiene dos utensílios (pratos, talheres, copos).

74 respostas

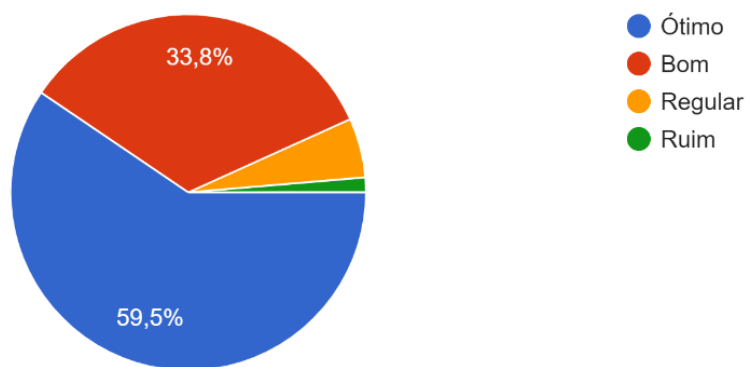




8) A avaliação da higiene do mobiliário (mesas, cadeiras, buffet, bancadas) foi o item de maior aprovação, alcançamos 93,3%. As avaliações tidas como regular e ruim somaram 6,7%.

Limpeza do mobiliário (mesas, cadeiras, buffet, bancadas).

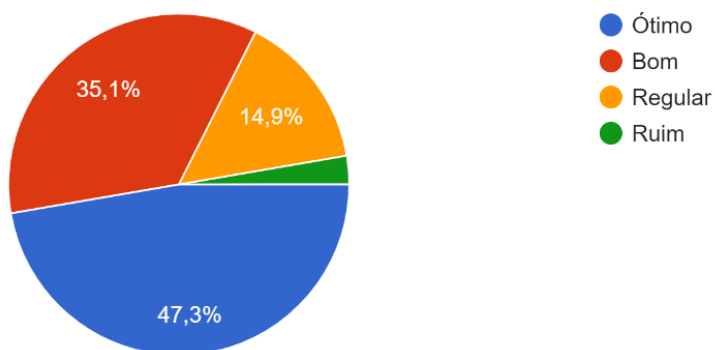
74 respostas



9) Em relação ao fluxo de entrada: 43,7 % dos entrevistados classificaram como ótimo, 35,1% como bom (totalizando 82,4% de aprovação) e 14,9% como regular.

Fluxo de entrada (recepção, retirada dos utensílios).

74 respostas

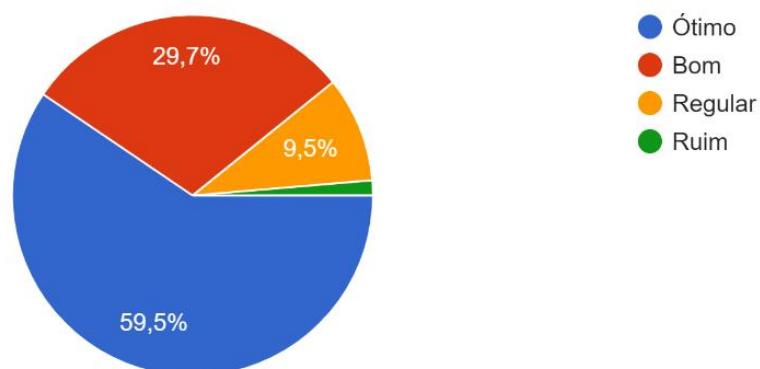




10) Também consideramos uma boa aprovação (89,2%) a área disponibilizada para higiene das mãos.

Área para higiene das mãos.

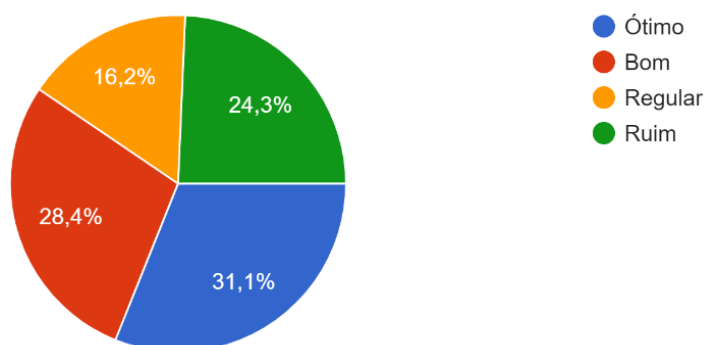
74 respostas



11) Em relação ao controle da entrada de vetores e animais, 16,2% dos entrevistados classificaram como aceitável, 24,3% como ruim. Sendo que a somatória dos entrevistados que consideraram o controle de entrada de animais como ótima ou boa foi de 59,5%.

Controle da entrada de vetores e animais.

74 respostas

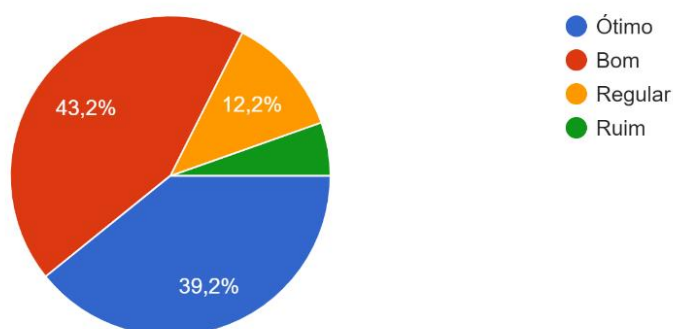




12) A temperatura do ambiente teve uma boa aprovação, somando-se as avaliações tidas como ótima e bom totalizaram 82,4%.

Ambiente interno-ventilação.

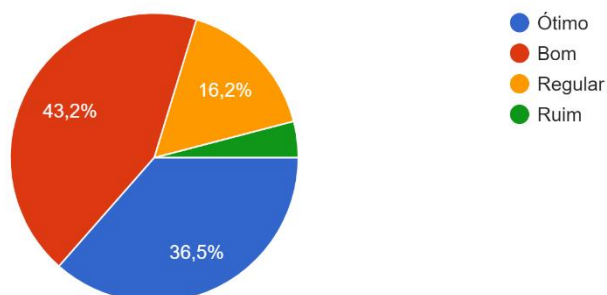
74 respostas



13) No que se refere à qualidade dos alimentos servidos, tivemos uma aprovação de 79,7%.

Qualidade dos alimentos servidos.

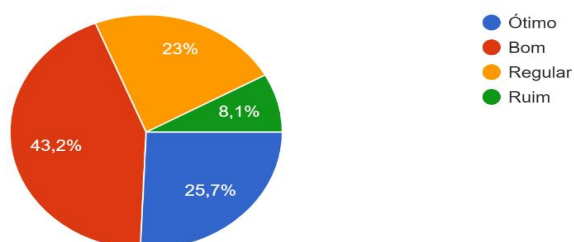
74 respostas



14. Em relação à qualidade do suco, 23% dos entrevistados classificaram como aceitável e 8,1% como ruim. Sendo que a somatória dos entrevistados que consideraram a qualidade do suco como ótima ou boa foi de 68,9%.

Qualidade dos sucos.

74 respostas

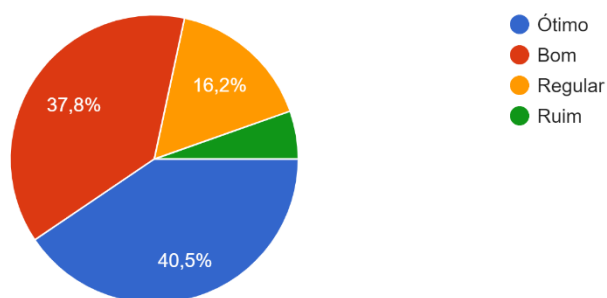




15. A temperatura do alimento servido teve 78,3% de aprovação, 16,2% de aceitação e 5,5% de reprovação.

Temperatura do alimento.

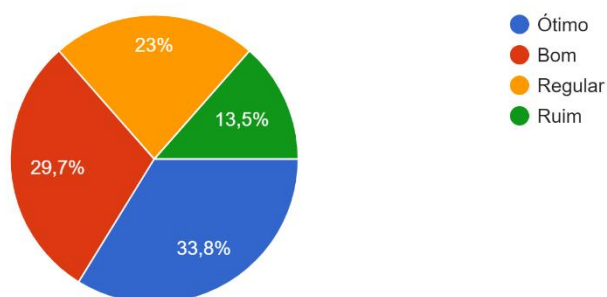
74 respostas



16. A variedade do cardápio foi classificada como ótima por 33,8% dos usuários, bom por 29,7% e aceitável por 23%. Esse tópico teve 3,5% de reprovação.

Diversificação de itens do cardápio.

74 respostas

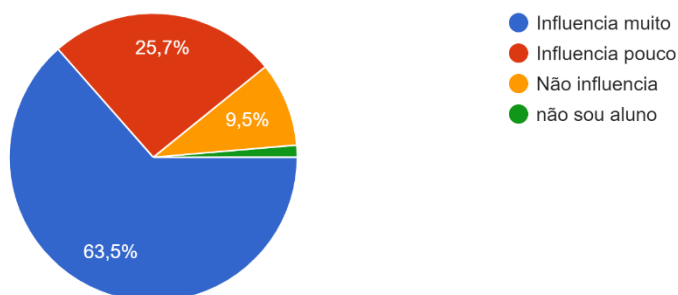




17. Sobre o grau de influência do RU na permanência do estudante, vimos que somente 9,5% dos entrevistados relataram não sofrer influência.

Caso você seja aluno, indique o grau de influência do serviço do Refeitório Universitário na sua permanência na Universidade.

74 respostas



CRÍTICAS, SUGESTÕES E ELOGIOS. Descreva de forma objetiva o que deseja nos informar para melhorar nosso trabalho.

Foi disponibilizado um espaço na pesquisa para Críticas, Sugestões e Elogios, das quais obtivemos 45 respostas, transcritas abaixo na íntegra.

Quebra-queixo com mais frequência, uma grade para controle de animais
Melhorar a qualidade da carne moída, muito gordurosa!
Suco um pouco mais forte, comida com um pouco mais de sal, mais tomate na salada. A comida é boa pelo preço justo
Restringir a entrada de animais, em sua maioria cachorros, no ambiente do refeitório
A entrada de animais no refeitório deve ser evitada.
Pratos deverão ficar enxutos antes da refeição.
gostaria da receita de cenoura com molho shoyu, disponibilidade de café da manhã
Atualmente, as carnes estão vindo muito mal passadas, contribuindo para que os alimentos sejam deixados no prato, pois, para a maioria que frequenta o RU, tal ponto da carne não é do agrado.
Diversidade
Quando a opção de feijão é preto, muitas pessoas ficam sem comer feijão, e uma refeição sem feijão tem qualidade nutritiva muito baixa! No meu caso eu tenho alergia, então fica inviável para mim! Podiam colocar algum tipo de substituto, por exemplo: no dia que for feijão preto, poderia colocar um feijão tropeiro no lugar do cuscuz, ou colocar um baião junto com uma das 3 opções de arroz! Só tenho essa sugestão, o trabalho de vocês é excelente!
Acredito que não faz sentido ter uma guarnição vegetariana se vão colocar carne no feijão, na farofa, no macarrão e até mesmo na salada. Outra questão é que é bem ultrapassada a fala de que uma empresa de alimentos não dispõe de uma opção vegana com a desculpa de que seria uma refeição individualizada (já que só há uma pessoa vegana no campus), além de que o cardápio adaptado seria só para patologias.
O jantar é sempre muito ruim, as opções de almoço são sempre melhores. Tem dia que a proteína tá só nervo, outros com gosto de estragado, isso é uma absurdo e descaso com os estudante. Diminuir o tamanho das cebolas por favor



Germana é muito gente boa

Melhorar no suco, na maioria das vezes tem o gosto estragado. Quando é iscas bovinas está vindo pouquíssima carne no prato e o frango é muito ruim de partir.

O cardápio do almoço sempre é melhor do que a janta. Vai ter canjica pela manhã e noite não.

Quantidade insuficiente de proteína dedicada nas refeições. Uma vez veio apenas 4 pedacinhos de carne, outro exemplo foi o peixe, que não chegou a ter 15 gramas.

Sugiro que se faça um treinamento mais qualificado para os funcionários que atendem a comunidade acadêmica. São rudes, grosseiros, desengonçados. Coletam a porção de carne, mas nem sequer perguntam se estão adequadas para o comensal, se é aquela que a pessoa deseja comer. Antigamente, ainda que já fossem grandes, perguntar-se-ia ao comensal se se ele desejava outra porção de carne. Ou seja, perdemos uma porção de carne.

Não tenho críticas e sim elogios a alimentação, nutricionista que fica no campus, e aos meninos do balcão. Sou lacto-intolerante, uma vez veio peixe grelhado, foi o melhor dia de todos, a opção de carne mais gostosa

Como vegetariana às vezes me sinto prejudicada por muitas vezes as opções vegetarianas focarem muito no carboidrato, portanto, recorrentemente me sinto em déficit nutricional por faltar proteína. Acredito que o cardápio vegetariano deveria focar mais nas opções que realmente têm proteína em quantidade adequada como o bife de soja, falafel de grão-de-bico ao invés de oferecer mais um carboidrato, além das guarnições, como a opção de "mistura" para o vegetariano. Outro ponto é a respeito das sopas, todos os dias tem apenas uma opção de sopa disponível, porém todas são com carne, apenas uma vez na semana tem sopa somente de legumes que o vegetariano poderia comer também. Seria interessante se também tivesse opções de sopas que os vegetarianos também pudessem escolher. Algumas vezes nem precisaria fazer separado, por exemplo, a sopa de feijão sempre vem cheia de bacon e carne, antes de serem adicionados, poderia ser separado sopa somente de feijão mesmo.

A alimentação oferecida é muito boa, mas sinto falta de uma diversidade nas opções, especialmente de carne, antes melhores fornecidas. O feijão tropeiro, por exemplo, deixou de ser servido, o qual era bastante gostoso. Atualmente, temos muita opção de carne assada e poucas opções em outras possibilidades. As opções de leguminosas estão pouco diversificadas também, há muito jerimum e repolho e menos macaxeira, por exemplo.

Para amaciar a carne (antes de assar), seria bom deixar por 15min mergulhada no caldo do Abacaxi (espreme a fruta para liberar esse caldo), assim a carne dificilmente ficaria dura, principalmente quando ela é assada, após esse processo. (Algumas vezes a carne assada vem relativamente dura)

O cardápio do almoço geralmente é melhor que o jantar

O cardápio que disponibilizam para o almoço é bem superior ao da janta. Há mais diversidade.

A opção vegetariana servida na refeição almoço do dia 08 de setembro não foi bem preparada. A constituição era praticamente só massa e estava um pouco crua.

Nenhuma

A comida do almoço é melhor do que a da janta

O horário deveria ser maior a noite, o RU está pequeno pra demanda, as filas estão grandes e está atrasando a entrada nas aulas; se houvesse um horário maior as pessoas dividiriam entre esse horário, ou se houvesse ampliação do RU

Pode melhorar a variedades de carnes e doces. As vezes a comida está sem sal. Funcionários educados e simpáticos.

Seria bom que houvesse uma pessoa na entrada do RU para não deixar os cachorros circulando lá dentro, pois todos os dias no horário do almoço e da janta tem ao menos 2 cachorros lá. Eles estão lá porque não tem um controle na entrada e porque infelizmente as pessoas dão restos de comida a eles. De qualquer maneira, se houvesse esse controle, eles não ficariam lá, não basta as pessoas terem a consciência de não alimentar eles, porque de certa forma já estão acostumados e diferente de nós seres humanos, eles não têm a consciência de que não podem estar lá dentro, então a melhor maneira é um controle na entrada do RU.

O suco de caju não é bom e, dependendo do que for servido no dia, deixa o almoço muito mais seco. Os tomates têm gosto de industrializados e muitas vezes são amargos. Deveria ter um pratinho em separado para não misturar a fruta com o restante da comida, caso opte pela fruta ao invés do doce.



Melhorar a qualidade do preparo de algumas carnes, as vezes a comida está sem gosto também. Deve melhorar os temperos

Acho que algumas carnes estão um pouquinho duras para a mastigação.

A comida e o atendimento são ótimos...

O xuxu, seja de qualquer forma que é servido, com molho, com maionese, etc, é sempre maravilhoso. Parabéns.

eu gostaria de mais batata nas guarnições variáveis ou salada

Vcs são top

minha razão de vir para faculdade todo dia, amém.

O serviço do refeitório é muito bom. Os funcionários são extremamente simpáticos e Mabel é incrível.

Sempre dá assistência a todos.

VEGETARIANO COM MENOS VEGETAIS E MAIS SABOR.

Comecem a aceitar pix

Coloquem Pix

Acredito que uma melhoria nas saladas e carnes, tornaria as refeições melhores.

Parabéns aos servidores por serem gentis e prestativos. Algumas coisas podem melhorar como as comidas vegetarianas que tem um sabor ruim muitas vezes. O frango também fica duro e a sopa acaba rápido. Fora isso tudo ótimo.

O xuxú poderia ser revisto em relação a sua oferta no cardápio, uma vez que a grande parte dos alunos reclamam.

Sugestão para o cardápio.

51 respostas

Ter mais Lasanha de frango e Escondidinho de Carne de Sol. A lasanha bolonhesa é boa, mas as vezes a carne tá estranha

Mais dias com lasanha de frango e escondidinho

Mais lasanha de frango

Mais batatas, mais opções vegetarianas

Escondidinho de carne de sol como uma opção do cardápio semanal e lasanha de frango.

Macaxeira ao forno com mais frequência

Mais batata, mais tomate, mais baião, mais macaxeira.

Mais frequência de escondidinho de carne de sol, lasanha de frango, macaxeira ao forno, baião, quebra queixo na sobremesa

Palmito na salada

Camarão.

creme de queijo, torta de frango

Sugiro que sirvam com maior frequência, chuchu cozido, frangos, carne vermelha e suínos.

Retirar o uso de beringela. Em refeição servida nesta semana a berinjela da lasanha veio com consistência de plástico. Neste prato poderia no lugar da berinjela, vir a soja. Outra refeição que não acredito ser almoço é a esfirra aberta de soja, na minha concepção esfirra é um lanche.

Vegetariano

Costela bovina ao molho barbecue

Feijão tropeiro

Opção vegana

Costela com pirão, caldo, cuscuz recheado, baião de dois, panqueca de Frango ao molho branco, lasanha de frango, bife acebolado de gado

Café da manhã

Melhorar na diversificação das carnes.

Mais peixe durante a semana e não somente na sexta-feira

A proteína ser auto service

Verduras mais cozidas no vapor, sem queijo, leite ou maionese, sem temperos. Cortar as verduras e outras leguminosas em cubos .

Estou de acordo com o cardápio atual.



Peixe grelhado
Panqueca de carne de soja
Muffin salgado de ricota
Escodidinho
Almôndegas de soja
Quibe de lentilha
Hambúrguer de grão-de-bico
Feijão tropeiro
Salada com espinafre e rúcula
Panquecas de carne
Carne com queijo
Carnes cozidas
Macarronada seria muito bom.
Outros sucos, como maracujá e limão
Ser diversificado igual o almoço
Diversificar o cardápio da janta.
panqueca
Macaxeira frita
O cardápio do almoço é mais diversificado do que o do jantar
Macaxeira frita; chocolate de sobremesa; lasanha a bolonhesa a noite; cuscuz temperado com salsicha por exemplo; calabresa acebolada; risoto;
Bife pelo menos 3 vezes por semana
Suco de Maracujá, limão e laranja.
Purê de batata com mais frequência.
Quando for Baião colocar opção com molho. Feijão verde e Feijão Fradinho. Voltar com feijão tropeiro.
Maionese de batata com cenoura.
Trocar o suco de caju por suco de maracujá, laranja ou uva.
Lasanha
Lasanha, macaxeira frita, panqueca, ovo cozido e batata frita.
Não.
Se possível, melhorar a proporção dos ingredientes das saladas.
Café ☺
Batata
batatinha frita (sem ser no óleo) e macarrão a bolonhesa
sopa no almoço!!! Doce de goiaba com açúcar com mais frequência!!
Investir nos docinhos que que são em formato de paralelepípedo com açúcar.
Tirar o suco de acerola do cardápio e colocar mais de cajá.
Diversificação só cardápio VEGETARIANO
Voltem com o sonho de valsa
Maior diversidade de saladas.
Comidas vegetarianas que não usem legumes como proteína, o sabor fica estranho.
Mais ofertas de suco de maracujá
Mais dias de lasanha, arraso
Galinha caipira; molhos para as saladas e peixe; tirar o xuxu do o xuxu do cardapio; mais queijo
Mais queijo na opção vegetariana e mais purês Carne assada, queijo ou ovos.
Peixe cozido
Mais dias de suco de Maracujá e saladas mais variadas sem rúcula Camarão
Filé de peixe frito, não por chuchu em sopas, feijão tropeiro, fava, vinagrete sem pimentão, baião molhado.
Suco de maracujá Volta thiguinho
Frango empanado e peixe cozido mais vezes
Estrogonofe de frango, mais vezes no cardapio frango a milanesa, feijao preto e feijao tropeiro
Tira o chuchu ao molho branco e coloca batata frita Ter uma frequencia maior de peixes no cadapio sanal.
arroz à grega
salada refolgada Parmegiana, Estrogonofe. Creme de galinha Lasanha Td dia
O baião é muito seco, a sobremesa é repetitiva e sem graça, falta tomate na salada.



Frango a parmegiana e purê de batata.

Melhorar as opções no cardápio da noite, voltar a servir purê e escondidinho, lasanha de frango, diversificar nas verduras e legumes com mais frequência (ultimamente tem tido beterraba a semana toda, as vezes até nas duas saladas), mais opções de fruta e outro tipo de docinho.

Responsavel pela Pesquisa
Ana Karine Alves de Moura
Divisão de Saúde e Nutrição
Coordenadoria do Refeitório Universitário
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE
Universidade Federal do Cariri - UFCA