



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

Pesquisa de Satisfação dos Restaurantes Universitários da UNIPAMPA 2017

Bagé, RS
2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

REITOR
MARCO ANTONIO FONTOURA HANSEN

VICE-REITOR
MAURÍCIO AIRES VIEIRA

PRÓ-REITOR DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E COMUNITÁRIOS
SANDRO BURGOS CASADO TEIXEIRA

PRÓ-REITOR ADJUNTO DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E COMUNITÁRIOS
DIOGO ALVES ELWANGER

SETOR RESPONSÁVEL PELA PESQUISA
PRÓ-REITORIA ADJUNTA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS E COMUNITÁRIOS

EQUIPE EXECUTORA DA PESQUISA
MARCIO NERES DOS SANTOS
Técnico em Assuntos Educacionais

MAUREN DE CHIARO FERREIRA
Assistente em Administração



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários



Pesquisa de Satisfação dos Restaurantes Universitários da UNIPAMPA 2017

Bagé, RS
2018

U58 Universidade Federal do Pampa- Unipampa
Pesquisa de satisfação dos restaurantes universitários
da Unipampa 2017 / Marcio Neres dos Santos, Mauren
de Chiaro Ferreira .--- Bagé, RS: Unipampa 2018.
61p.:il.

Nota de conteúdo: Relatório de pesquisa com figuras
e gráficos.

ISBN:

1. Educação 2. Pesquisa
3. Estatística 4. Administração
I. Santos, Marcio Neres dos
II. Ferreira, Mauren de Chiaro
III. Título

CDU:658

Ficha catalográfica elaborada por Dayse Pestana – CRB10/1100

Lista de Figuras

FIGURA 1. DISTRIBUIÇÃO DOS PARTICIPANTES POR UNIDADE DO RU. UNIPAMPA, 2017.	19
FIGURA 2. UTILIZAÇÃO DOS USUÁRIOS PARA ALMOÇAR NO RU. UNIPAMPA, 2017.	20
FIGURA 3. UTILIZAÇÃO DOS RUS CONFORME HORÁRIO DE ALMOÇO. UNIPAMPA, 2017.	20
FIGURA 4. UTILIZAÇÃO DOS USUÁRIOS PARA JANTAR NO RU. UNIPAMPA, 2017.	21
FIGURA 5. UTILIZAÇÃO DOS RUS CONFORME HORÁRIO DE JANTAR. UNIPAMPA, 2017.	22
FIGURA 6. OPÇÃO DE PROTEÍNA ESCOLHIDA PELOS USUÁRIOS DOS RUS. UNIPAMPA, 2017.	23
FIGURA 7. UTILIZAÇÃO DOS RUS PARA ALMOÇAR CONFORME SEXO DO USUÁRIO. UNIPAMPA, 2017.	24
FIGURA 8. UTILIZAÇÃO DOS RUS PARA JANTAR CONFORME SEXO DO USUÁRIO. UNIPAMPA, 2017.	24
FIGURA 9. UTILIZAÇÃO DOS RUS PARA ALMOÇAR CONFORME FAIXA ETÁRIA DO USUÁRIO. UNIPAMPA, 2017.	25
FIGURA 10. UTILIZAÇÃO DOS RUS PARA JANTAR CONFORME FAIXA ETÁRIA DO USUÁRIO. UNIPAMPA, 2017.	26
FIGURA 11. UTILIZAÇÃO DOS RUS PARA ALMOÇAR CONFORME O PERFIL DO USUÁRIO. UNIPAMPA, 2017.	27
FIGURA 12. UTILIZAÇÃO DOS RUS PARA JANTAR CONFORME O PERFIL DO USUÁRIO. UNIPAMPA, 2017.	28
FIGURA 13. UTILIZAÇÃO DOS USUÁRIOS PARA ALMOÇAR CONFORME UNIDADE DO RU. UNIPAMPA, 2017.	29
FIGURA 14. UTILIZAÇÃO DO RU PELOS USUÁRIOS CONFORME HORÁRIO DE ALMOÇO E UNIDADE. UNIPAMPA, 2017.	30
FIGURA 15. UTILIZAÇÃO DOS USUÁRIOS PARA JANTAR CONFORME UNIDADE DO RU. UNIPAMPA, 2017.	32
FIGURA 16. UTILIZAÇÃO DO RU PELOS USUÁRIOS CONFORME HORÁRIO DE JANTAR E UNIDADE. UNIPAMPA, 2017.	33
FIGURA 17. OPÇÃO DE PROTEÍNA ESCOLHIDA PELOS USUÁRIOS CONFORME UNIDADE DO RU. UNIPAMPA, 2017.	34
FIGURA 18. OPÇÃO DE PROTEÍNA ESCOLHIDA PELOS USUÁRIOS CONFORME UNIDADE DO RU. UNIPAMPA, 2017. (CONTINUAÇÃO).	35

Lista de Tabelas

TABELA 1. DESCRIÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS DE CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.	12
TABELA 2. DESCRIÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS SOBRE UTILIZAÇÃO DO RU.	13
TABELA 3. DESCRIÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS DE SATISFAÇÃO COM O RU.	14
TABELA 4. COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA CONFORME CARACTERÍSTICAS DOS USUÁRIOS DOS RUS DA UNIPAMPA, 2017.	18
TABELA 5: PRINCIPAIS MOTIVOS REFERIDOS PELOS USUÁRIOS PARA REALIZAR REFEIÇÕES NO RU. UNIPAMPA, 2017.	36
TABELA 6. PROPORÇÃO DE SATISFAÇÃO GERAL E POR DOMÍNIO DE AVALIAÇÃO COM OS RUS CONFORME CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA. UNIPAMPA, 2017.	38
TABELA 7. PROPORÇÃO DE SATISFAÇÃO GERAL E POR DOMÍNIO DE AVALIAÇÃO CONFORME UNIDADE DO RU. UNIPAMPA, 2017.	40
TABELA 8. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS SATISFEITOS SEGUNDO OS ITENS DO DOMÍNIO AMBIENTE INTERNO (MEDIDA GERAL E POR UNIDADE). UNIPAMPA, 2017.	44
TABELA 9. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS SATISFEITOS SEGUNDO OS ITENS DO DOMÍNIO AMBIENTE INTERNO (MEDIDA GERAL E POR UNIDADE). UNIPAMPA, 2017. (CONTINUAÇÃO).	45
TABELA 10. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS SATISFEITOS SEGUNDO OS ITENS DO DOMÍNIO ALIMENTAÇÃO (MEDIDA GERAL E POR UNIDADE). UNIPAMPA, 2017.	48
TABELA 11. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS SATISFEITOS SEGUNDO OS ITENS DO DOMÍNIO ALIMENTAÇÃO (MEDIDA GERAL E POR UNIDADE). UNIPAMPA, 2017. (CONTINUAÇÃO).	49
TABELA 12. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS SATISFEITOS SEGUNDO OS ITENS DO DOMÍNIO ALIMENTAÇÃO (MEDIDA GERAL E POR UNIDADE). UNIPAMPA, 2017. (CONTINUAÇÃO).	50
TABELA 13. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS SATISFEITOS SEGUNDO OS ITENS DO DOMÍNIO ATENDIMENTO (MEDIDA GERAL E POR UNIDADE). UNIPAMPA, 2017.	53

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
INTRODUÇÃO	8
ASPECTOS METODOLÓGICOS	10
POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	10
INSTRUMENTO.....	10
VARIÁVEIS	12
COLETA DE DADOS	16
ANÁLISE DE DADOS.....	16
ANÁLISE DOS RESULTADOS	18
UTILIZAÇÃO DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS.....	19
SATISFAÇÃO COM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS	37
<i>Satisfação com o Ambiente Interno</i>	42
<i>Satisfação com a Alimentação</i>	46
<i>Satisfação com o Atendimento</i>	51
REFERÊNCIAS.....	54
APÊNDICE	55
QUESTIONÁRIO BASE	56

APRESENTAÇÃO

A Universidade de Federal do Pampa, por meio da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC), divulga com a presente publicação, intitulada Pesquisa de Satisfação dos Restaurantes Universitários da UNIPAMPA 2017, os resultados da pesquisa realizada junto aos membros da comunidade acadêmica da Universidade. Os dados apresentados nesse relatório foram coletados nos meses de setembro e outubro de 2017.

No ano de 2016, a PRAEC realizou um levantamento sobre a satisfação dos usuários dos restaurantes universitários (RUs) da Instituição a partir da indicação técnica realizada pela Controladoria Geral da União no Relatório Semestral de Atividades Institucionais da UNIPAMPA 2016/1. Na época, havia sete unidades de RUs em funcionamento na Instituição, a saber, nos *campi* Alegrete, Bagé, Dom Pedrito, Jaguarão, São Borja, São Gabriel e Uruguaiana. O trabalho teve como propósito verificar a satisfação da comunidade acadêmica em relação a alguns aspectos gerais da qualidade das refeições, das condições de higiene e do serviço de atendimento então existentes nos estabelecimentos.

Dando continuidade ao trabalho de monitoramento e avaliação do serviço de RUs da Universidade, iniciado ainda em 2016, a presente pesquisa visou expandir e aprofundar o tema. Tendo por base os aspectos abordados no levantamento anterior, em conjunto com outros fatores identificados a partir da revisão de estudos correlatos, este trabalho procurou identificar e descrever de maneira mais clara as características, qualidades, necessidades, e limitações das unidades dos RUs.

Assim, apoiado neste relatório descritivo, deseja-se ampliar o conhecimento existente sobre os RUs da UNIPAMPA, apresentando informações que permitam uma visão geral do serviço ofertado pelos restaurantes, mas também detectando particularidades entre as diferentes unidades. Nesse sentido, os dados apresentados neste trabalho poderão contribuir no aprimoramento dos serviços prestados nos RUs, bem como fornecer elementos que auxiliem o planejamento institucional em relação à política de alimentação subsidiada no âmbito da Universidade.

INTRODUÇÃO

Na estrutura da Universidade Federal do Pampa, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários (PRAEC) é o setor responsável pelo desenvolvimento de programas, benefícios e ações de assistência estudantil e de acesso aos direitos de cidadania, direcionados à comunidade universitária. No âmbito da assistência estudantil, os Restaurantes Universitários (RUs), que integram o Programa de Alimentação Subsidiada, são espaços da Universidade concedidos a uma empresa terceirizada, por meio de contrato, para exploração e operação comercial de serviços de restaurante e lanchonete, com o objetivo de disponibilizar à comunidade acadêmica alimentação variada, de qualidade e com custo acessível, servindo refeições nutricionalmente balanceadas e higienicamente seguras, e disseminando bons hábitos alimentares.

Entendendo como um considerável avanço na política de assistência estudantil institucional, a UNIPAMPA concede subsídio financeiro para custear as refeições a uma parte da comunidade acadêmica. Nesse caso, proporciona subsídio total aos alunos de cursos de graduação em comprovada situação de vulnerabilidade socioeconômica, os quais são atendidos pelo Programa de Permanência (PP), e subsídio parcial aos demais alunos de graduação. Outras categorias da comunidade acadêmica também podem acessar as refeições nos RUs, porém sem a disponibilidade de subsídio financeiro ofertado pela Universidade.

Diante da importância da presença dos RUs no ambiente acadêmico, o trabalho de monitoramento e avaliação das condições em que se desenvolve esse serviço toma caráter primordial para a implementação eficiente do Programa de Alimentação Subsidiada na Instituição. Integram esse trabalho uma diversidade de atividades e ações, tais como a avaliação de aspectos relativos à qualidade das refeições, verificação das condições higiênico-sanitárias, de manutenção da estrutura, do serviço de atendimento prestado, e da forma e frequência de utilização do estabelecimento, entre outros.

Uma das ferramentas frequentemente utilizadas para realizar tal avaliação é a pesquisa de satisfação. A satisfação com um serviço ou produto está diretamente relacionada a sua capacidade em atender as necessidades impostas pelo cliente ou usuário

do mesmo. A identificação das principais características e atributos de um serviço ou produto através da detecção de suas deficiências e qualidades, bem como pelo reconhecimento de aspectos relativos a sua frequência e forma de utilização, configura-se como uma tarefa relevante e necessária para se alcançar, como meta final, a prestação eficiente de um serviço.

Diante disso, a PRAEC desenvolveu a presente pesquisa tendo como objetivos descrever as características de utilização dos RUs da UNIPAMPA e verificar a satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados nesses estabelecimentos.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

População e Amostra

A população base para o inquérito foi composta por todos os servidores docentes e técnicos administrativos em educação (TAEs) e todos os alunos dos cursos de graduação e pós-graduação da Universidade. Na constituição da população tomou-se como referência o segundo semestre do ano de 2017.

A fonte das informações sobre a população do estudo foi a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) da UNIPAMPA. Conforme os dados da DTIC, na época do estudo, haviam 14.650 indivíduos cadastrados nos sistemas de gerenciamento de pessoal da Universidade, os quais foram considerados elegíveis para o estudo. Constituíam esse montante 933 servidores docentes, 900 servidores TAEs, 11.320 discentes de graduação e 1.497 discentes de pós-graduação.

Para a composição da amostra foram considerados todos os indivíduos integrantes da população. Tal procedimento foi definido com o intuito de abranger o maior número possível de indivíduos e, também, devido às baixas taxas de respostas observadas em outros inquéritos institucionais semelhantes. Entretanto, para fins de análise da estimativa, procedeu-se ao cálculo do tamanho amostral para medida de prevalência de satisfação com os RUs, utilizando como referência os seguintes parâmetros: (i) população de referência (N = 14.650); (ii) prevalência estimada de 50%; (iii) nível de confiança de 95%; e (iv) erro amostral de 3 pontos percentuais.

Com base nesses parâmetros o tamanho de amostra calculado foi de 995 indivíduos. Sobre esse número foi acrescido 20% para compensar o efeito de possíveis perdas e recusas, perfazendo um tamanho amostral mínimo estimado de 1.194 indivíduos.

Instrumento

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário (formulário) digital, padronizado e autoaplicável, elaborado para atender especificamente os propósitos do

estudo. O instrumento foi confeccionado no ambiente da plataforma on-line de pesquisa LimeSurvey.

LimeSurvey é uma plataforma virtual para gerenciamento de questionários para realização de pesquisas via internet. A plataforma permite gerenciar múltiplas pesquisas on-line e disponibiliza uma variedade de recursos para a elaboração, aplicação e gestão dos questionários, tais como definição e configuração de diferentes tipos e formatos de questões, criação de ramificações e controles para o preenchimento de questões, layout e projetos personalizados, além da geração e exportação de resultados em diferentes formatos de banco de dados. No âmbito da UNIPAMPA, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) disponibiliza o acesso e fornece o suporte necessário para utilização do LimeSurvey em pesquisas Institucionais.

A elaboração do questionário tomou como referências outras pesquisas as quais também investigaram aspectos relacionados à satisfação de usuários com os RUs em instituições de ensino superior (Cardoso, 2014; Júnior et al., 2015; UFU, 2016). Na elaboração das questões do instrumento foram aplicados recursos de checagem e controle para a entrada de dados, disponíveis na plataforma LimeSurvey, de modo a melhorar a qualidade da coleta de dados, evitar possíveis equívocos na obtenção das informações ou o não preenchimento dos itens.

A estrutura do questionário foi organizada em diferentes seções. Na seção inicial foram incluídas questões gerais para a caracterização da amostra. As seções seguintes avaliaram aspectos sobre a utilização e satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelos RUs da UNIPAMPA. Em relação aos aspectos de utilização do RU, avaliaram-se as preferências dos usuários quanto a frequência e forma de utilização do restaurante. A avaliação da satisfação dos usuários foi realizada a partir de três diferentes domínios da satisfação dos usuários em relação ao RU, os quais avaliaram aspectos relativos ao ambiente interno, à alimentação e ao atendimento do RU.

Variáveis

As variáveis em análise no estudo foram organizadas em três grupos, sendo as de caracterização da amostra, de utilização do RU e de satisfação com o RU. Detalhes sobre a descrição e operacionalização das variáveis são apresentados nas tabelas a seguir.

As variáveis definidas para a caracterização da amostra identificaram alguns aspectos demográficos e acadêmicos dos usuários dos restaurantes (Tabela 1). As variáveis de utilização do RU mensuraram aspectos sobre a forma e frequência de utilização dos estabelecimentos (Tabela 2). Enquanto as variáveis de satisfação aferiram aspectos relativos à qualidade dos serviços e produtos ofertados pelos RUs (Tabela 3).

Tabela 1. Descrição e operacionalização das variáveis de caracterização da amostra.

Variável	Descrição	Operacionalização
Sexo	Gênero biológico	Categorizada como "Masculino" e "Feminino"
Idade	Idade em anos completos de vida; Coletada na forma numérica	Categorizada em faixas etárias: "Até 18"; "19 a 24"; "25 a 29"; "30 a 34"; "35 a 39"; "40 ou mais"
Perfil do usuário	Grupo da comunidade acadêmica ao qual faz parte	Categorizada em "Aluno com benefício PP"; "Aluno sem benefício PP"; "Técnico Administrativo em Educação"; "Docente"

Legenda: PP = Plano Permanência.

A utilização do RU compreendeu um conjunto de variáveis abordando individualmente a frequência semanal de utilização do estabelecimento, horário frequentemente utilizado pelo usuário para realizar as refeições, e a opção de proteína frequentemente escolhida nas refeições. Ainda, os usuários deveriam indicar qual das unidades do RU frequentavam.

Tabela 2. Descrição e operacionalização das variáveis sobre utilização do RU.

Variáveis sobre utilização do RU		
Variável	Descrição	Operacionalização
Restaurante Universitário (RU)	Unidade do RU	Categorizada conforme os nove <i>campi</i> da Instituição que possuíam RU no ano realização do estudo
Frequência semanal de almoço e/ou janta	Quantidade de dias na semana em que o usuário utiliza o RU para almoçar e/ou jantar	Categorizada com frequência computada como uma, duas, três, quatro, cinco ou mais vezes na semana; Esporadicamente (frequência menor que uma vez na semana); Não utilizo
Horário típico de almoço e/ou jantar	Horário tipicamente utilizado pelo usuário para almoçar e/ou jantar no RU	- No almoço: 11h às 11h30; 11h30 às 12h; 12h às 12h30; 12h30 às 13h; 13h às 13h30; 13h30 às 14h; Não utilizo - No jantar: 18h às 18h30; 18h30 às 19h; 19h às 19h30; 19h30 às 20h; 20h às 20h30; 20h30 às 21h; Não utilizo
Opção de proteína	Opção de proteína escolhida pelo usuário no almoço/jantar	Categorizada em: Proteína de soja; Carnes; Ovo; Nenhuma das opções
Motivo para utilização do RU	Principal motivo de escolha do RU para fazer as refeições	Questão aberta

A satisfação dos usuários com o RU foi examinada por meio da elaboração de três variáveis indicadoras de satisfação. Essas variáveis compreenderam três domínios de satisfação dos usuários em relação à qualidade da estrutura, produtos e serviços oferecidos pelo RU, sendo, respectivamente, o domínio sobre o ambiente interno do restaurante, o domínio relativo à qualidade da alimentação fornecida, e o domínio sobre o atendimento prestado no RU.

Cada domínio de avaliação da satisfação com o RU foi composto por um conjunto específico de variáveis, as quais estimaram de modo individual alguns aspectos particulares ao respectivo domínio. Em todos os casos, as variáveis foram mensuradas por meio de uma

escala *likert* com cinco alternativas de resposta as quais variaram entre Muito insatisfeito; Insatisfeito; Indiferente (nem insatisfeito, nem satisfeito); Satisfeito; ou, Muito satisfeito.

Tabela 3. Descrição e operacionalização das variáveis de satisfação com o RU.

Domínio de Avaliação	Variáveis	Operacionalização
Ambiente Interno	Tamanho e estrutura do RU	Categorizadas em: Muito insatisfeito; Insatisfeito; Indiferente (nem insatisfeito, nem satisfeito); Satisfeito; Muito satisfeito
	Layout	
	Limpeza do RU	
	Iluminação	
	Odores/Cheiros	
	Ventilação	
	Conforto (cadeiras e altura das mesas)	
	Limpeza dos banheiros	
	Limpeza das bandejas	
	Limpeza dos talheres	
	Limpeza dos pratos	
	Limpeza dos copos	
Alimentação	Fachada/Aparência do RU	Categorizadas em: Muito insatisfeito; Insatisfeito; Indiferente (nem insatisfeito, nem satisfeito); Satisfeito; Muito satisfeito
	Localização (proximidade do local das aulas/trabalho)	
	Acessibilidade para as pessoas com deficiência	
	Organização do buffet	
	Qualidade dos alimentos	
	Temperatura dos alimentos	
	Alimentação equilibrada e saudável	
	Sabor e temperos	
	Higiene dos alimentos	
	Variedade diária do cardápio	
	Variedade semanal do cardápio	
	Quantidade da porção de proteína	
Quantidade da porção de sobremesa		
Variedade da salada		
Quantidade da salada		
Qualidade, sabor e variedade do arroz		

	Qualidade, sabor e variedade da guarnição	
	Qualidade e sabor do feijão/lentilha	
	Qualidade, sabor e variedade da carne	
	Qualidade e sabor do guisado de soja	
	Temperatura do suco	
	<hr/>	
	Apresentação pessoal dos funcionários (uniforme, higiene, postura)	
Atendimento	Agilidade na reposição dos alimentos	Categorizadas em: Muito insatisfeito;
	Manutenção do cardápio fornecido até o final do horário da refeição	Insatisfeito; Indiferente (nem insatisfeito, nem satisfeito); Satisfeito;
	Preço cobrado	Muito satisfeito
	Disponibilidade de lugar (mesas e cadeiras para as refeições)	
<hr/>		

As respostas das variáveis específicas de satisfação foram posteriormente recodificadas em duas categorias, sendo: a categoria “Insatisfeito”, incluindo as opções de resposta muito insatisfeito, insatisfeito e indiferente; e a categoria “Satisfeito”, incluindo as opções de resposta satisfeito e muito satisfeito. A partir de então, em cada domínio de satisfação, as respectivas variáveis específicas de satisfação foram agrupadas para constituir a variável indicadora de satisfação do domínio em questão. Desse modo, foram obtidas as variáveis indicadoras referente aos domínios de *Satisfação com o Ambiente Interno*, de *Satisfação com a Alimentação* e de *Satisfação com o Atendimento* do RU.

Definiu-se ainda uma variável indicadora de *Satisfação Geral* dos usuários com os RU. Tal variável foi composta por meio do agrupamento de todas as variáveis de satisfação investigadas na pesquisa, independentemente do domínio de avaliação a qual pertenciam. Os níveis de classificação da variável de satisfação geral com o RU também foram definidos em “Insatisfeito” ou “Satisfeito”, seguindo o mesmo procedimento de recodificação das categorias das variáveis adotado para a elaboração das variáveis referentes aos domínios de satisfação.

Coleta de Dados

A organização do trabalho de pesquisa ocorreu por conta da Pró-Reitoria Adjunta da PRAEC/UNIPAMPA. Inicialmente, foi realizada uma busca na literatura para obtenção de informações sobre pesquisas de satisfação em restaurantes universitários, de modo a subsidiar a equipe de trabalho a melhor compreender a temática em estudo e auxiliar no planejamento e execução da pesquisa.

Os dados foram coletados de modo virtual, por meio de questionários respondidos via internet, e o período de coleta ocorreu durante cinco semanas entre os meses de setembro e outubro de 2017. Os procedimentos compreenderam o encaminhamento de um e-mail de convite à pesquisa para todos os indivíduos elegíveis ao estudo. O conteúdo do e-mail incluía informações gerais sobre o estudo (apresentação, objetivos etc.) e o endereço eletrônico (*link*) de acesso ao questionário on-line da pesquisa, hospedado na plataforma LimeSurvey. Duas semanas após o início do período de coleta de dados foi encaminhado um e-mail de lembrete para participação na pesquisa aos indivíduos que ainda não haviam respondido o questionário, tendo como intuito alcançar um maior número de participantes.

Cada participante teve apenas um questionário registrado no banco de dados. No entanto, o instrumento poderia ser acessado por diversas vezes até sua finalização, por parte do próprio participante ao completar o questionário ou em função do encerramento do período de coleta de dados.

Análise de Dados

Os dados foram extraídos da plataforma LimeSurvey para um arquivo em formato de planilha de dados para revisão inicial e codificação das respostas. Após, os dados foram exportados para um arquivo de banco de dados e analisados no software Stata versão 13.0 (Stata Corporation). Foram executados procedimentos de verificação de inconsistências nos dados, e de criação e categorização de variáveis.

A análise de dados compreendeu procedimentos da estatística descritiva, incluindo o cálculo de medidas de tendência central, de medidas de dispersão e de medidas de

ocorrência, além da elaboração de gráficos. As análises incluíram a descrição individual das variáveis e o cruzamento entre as variáveis de caracterização da amostra com as variáveis de utilização e de satisfação dos usuários com o RU.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

No total, 1.819 indivíduos responderam o questionário da pesquisa. Destes, foram excluídos dos procedimentos de análise de dados 214 indivíduos por declarar que não utilizavam o RU (nem para almoçar, nem para jantar) e outros quatro sujeitos que não informaram dados básicos no questionário, impedindo de caracterizá-los nos procedimentos de análise. Assim, a amostra final para a pesquisa incluiu 1.601 usuários dos RUs.

Dentre os participantes 55,4% (887) eram mulheres. O público do RU é jovem com 73,7% dos indivíduos apresentando menos de 30 anos de idade. A média de idade da amostra foi de 26,7 (DP=9,1) anos. A maioria dos indivíduos encontra-se na faixa dos 19 a 24 anos de idade (50,5%). Os principais usuários dos RUs foram os discentes da Universidade (85,8%), e a maior parte desses (57,5%) declarou não ser beneficiária do Plano Permanência (PP). A Tabela 4 apresenta as características da amostra.

Tabela 4. Composição da amostra conforme características dos usuários dos RUs da UNIPAMPA, 2017.

	Frequência Absoluta (n)		Frequência Relativa (%)	
	Simple	Cumulativa	Simple	Cumulativa
Sexo				
Masculino	714	714	44,6	44,6
Feminino	887	1.601	55,4	100,0
Idade (anos)				
Até 18	107	107	6,7	6,7
19 - 24	808	915	50,5	57,2
25 - 29	265	1.180	16,5	73,7
30 - 34	141	1.321	8,8	82,5
35 - 39	112	1.433	7,0	89,5
40 ou mais	168	1.601	10,5	100,0
Perfil do Usuário				
Aluno com benefício PP	453	453	28,3	28,3
Aluno sem benefício PP	920	1.373	57,5	85,8
TAE	113	1.486	7,0	92,8
Docente	115	1.601	7,2	100,0

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. PP = Plano Permanência. TAE = Técnico Administrativo em Educação.

A Figura 1 apresenta a composição da amostra conforme os *campi* da UNIPAMPA que possuíam RU no ano de realização da pesquisa. Respectivamente, a maioria dos participantes foi oriunda dos *campi* Bagé (23,1%) e Alegrete (16,0%), estando esses *campi* entre as três maiores unidades Universidade no que se refere ao quantitativo de alunos e servidores. O *campus* com menor número de participantes na pesquisa foi Jaguarão (6,3%).

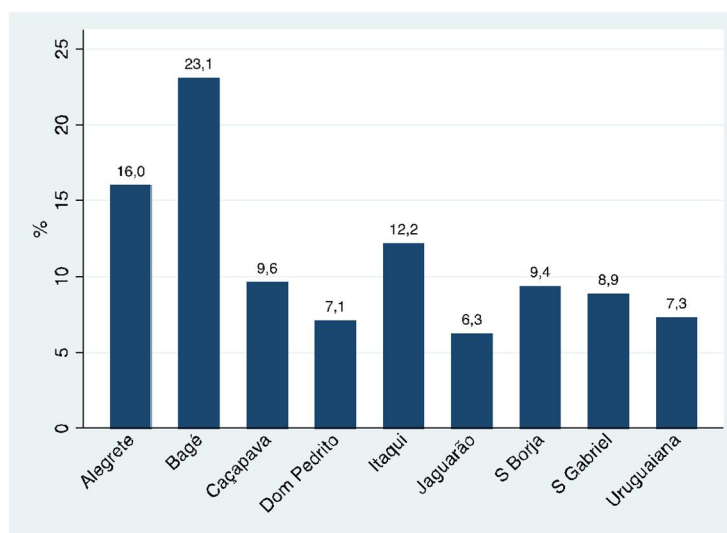


Figura 1. Distribuição dos participantes por unidade do RU. UNIPAMPA, 2017.

*Nota: Na época da pesquisa não havia RU no *Campus* Santana do Livramento.

Utilização dos Restaurantes Universitários

Dentre os RUs da UNIPAMPA, as unidades de Bagé, Caçapava do Sul, Dom Pedrito e São Gabriel atendem a comunidade acadêmica disponibilizando almoço e jantar no período de segunda a sexta-feira, enquanto as unidades de Alegrete, Itaqui, Jaguarão e São Borja disponibilizam almoço de segunda-feira a sábado, e o jantar de segunda a sexta-feira. Observa-se que na época de realização da pesquisa o RU do *campus* Uruguaiana encontrava-se fechado, e em Santana do Livramento não havia unidade do RU. Nenhuma das unidades de RUs da Universidade funciona aos domingos.

A frequência semanal de utilização do RU para almoçar é apresentada na Figura 2. Dentre os usuários, 36,9% utilizaram o RU para almoçar por cinco ou mais vezes na semana, enquanto 10,6% dos participantes da pesquisa declararam não utilizar o RU para almoçar.

Considerando o período de funcionamento semanal dos restaurantes, observa-se que mais da metade dos usuários (51,3%) almoçam de forma frequente (4 ou mais vezes) nos RUs.

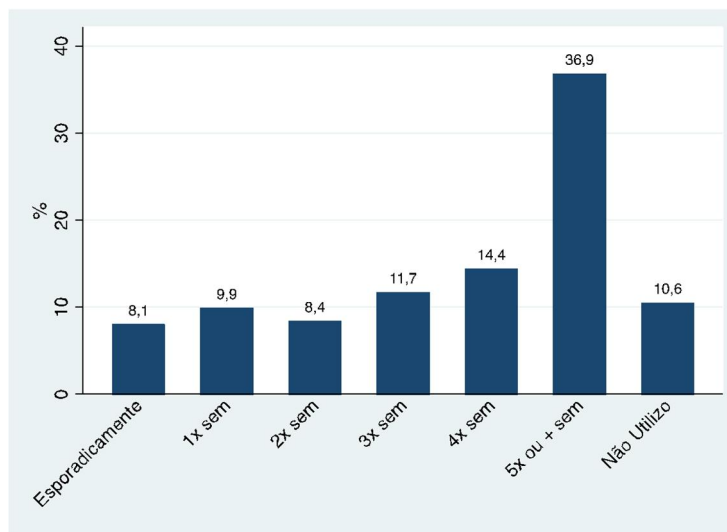


Figura 2. Utilização dos usuários para almoçar no RU. UNIPAMPA, 2017.

O período de atendimento dos RUs para o almoço inicia às 11h e encerra-se às 14h. A Figura 3 mostra a frequência de utilização do RU pelos usuários conforme diferentes faixas de horário dentro do período de atendimento para o almoço. O período de maior concentração de usuários para almoçar nos RUs ocorre entre as 12h às 12h30, sendo utilizado por 39,5% dos usuários. O horário de almoço no RU compreendido entre as 11h30 e 13h concentra 82,7% dos usuários, evidentemente, em função do período de transição entre os turnos da manhã e da tarde. A menor frequência de utilização (4,6%) para o almoço ocorre nos últimos 30 minutos do período de atendimento dos RUs.

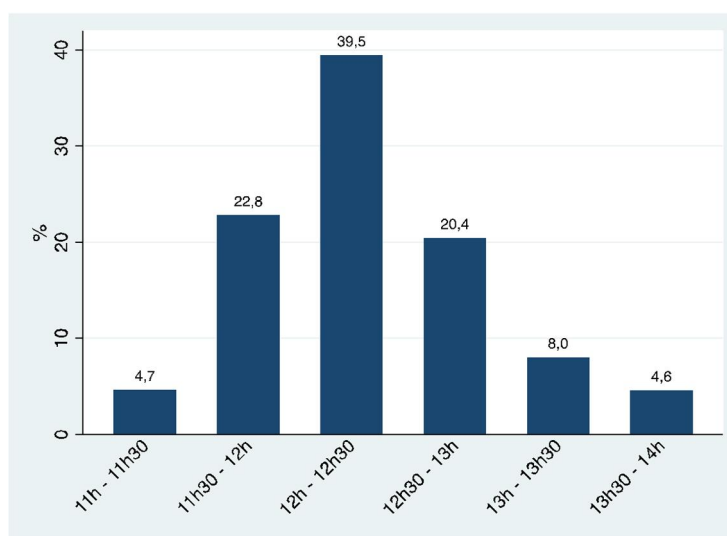


Figura 3. Utilização dos RUs conforme horário de almoço. UNIPAMPA, 2017.

Em relação ao jantar, somente 22,0% dos usuários dos RUs da UNIPAMPA declararam jantar por cinco ou mais vezes por semana. Por outro lado, uma proporção semelhante de 20,5% de usuários relatou não utilizar o RU da UNIPAMPA para jantar e 10,6% deles o utilizam apenas esporadicamente. Os dados de utilização do RU para jantar estão dispostos na Figura 4.

Esses dados mostram que a utilização do RU pelos usuários para jantar é bastante distinta daquela observada em relação ao almoço. Enquanto mais da metade (51,3%) dos usuários referiram almoçar por quatro ou mais vezes por semana nos RUs, no que concerne ao jantar, apenas um terço dos usuários (33,3%) declararam jantar com a mesma frequência nos RUs.

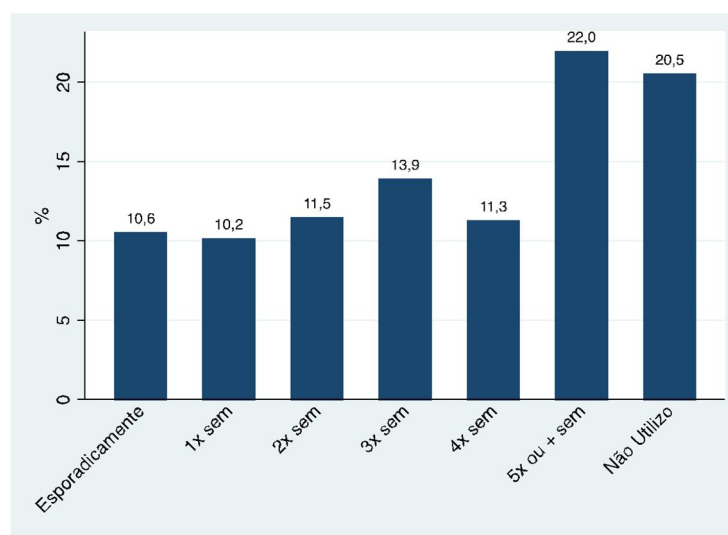


Figura 4. Utilização dos usuários para jantar no RU. UNIPAMPA, 2017.

A Figura 5 apresenta a frequência com que os usuários utilizam os RUs de acordo com o horário de atendimento para o jantar, compreendido entre as 18h e 21h. De modo geral, não há uma faixa de horário predominante em relação a frequência de usuários para jantar. Os períodos mais frequentados pelos usuários para jantar são das 18h às 18h30, com 23,8% dos usuários, e das 20h às 20h30, com 23,7% dos usuários. Ao compreender tal resultado, essa primeira faixa de horário marca, habitualmente, o período de transição entre as atividades dos turnos da tarde e da noite nos *campi*, enquanto a segunda faixa de horário

corresponde ao período de intervalo de aulas no turno da noite, e desse modo facilitariam a ida dos usuários ao RU para realizar as refeições.

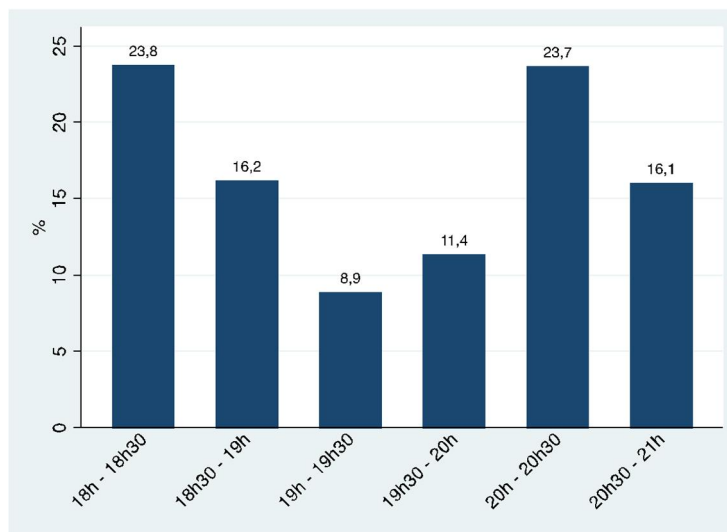


Figura 5. Utilização dos RUs conforme horário de jantar. UNIPAMPA, 2017.

Um outro aspecto sobre a utilização dos RUs avaliado pela presente pesquisa foi a preferência dos usuários quanto às opções disponíveis de proteína. Esses dados são apresentados no Figura 6.

Entre todos os RUs, a opção de proteína predominantemente escolhida pelos usuários dos RUs foi a carne (89,9%), incluindo, nessa categoria, diferentes opções de tipo e cortes disponibilizados pelos restaurantes, tais como gado, frango, entre outras. A proteína de soja é a escolha de cerca de 6% dos usuários e somente 2% deles não consomem nenhuma das opções servidas nos RUs.

A preferência da imensa maioria dos usuários pela carne como opção de proteína sugere a influência de fatores culturais nessa escolha, tal como o tradicional consumo de carne pelo povo gaúcho (público majoritário da UNIPAMPA), assim como a influência de fatores socioeconômicos, nesse caso, tendo-se em conta o expressivo valor de mercado desse produto. Esse último fator toma especial importância para aqueles indivíduos em maior vulnerabilidade socioeconômica, onde a escolha de tal opção de proteína nas refeições realizadas no RU poderia constituir uma alternativa aos indivíduos para aumentar o consumo deste item na sua dieta.

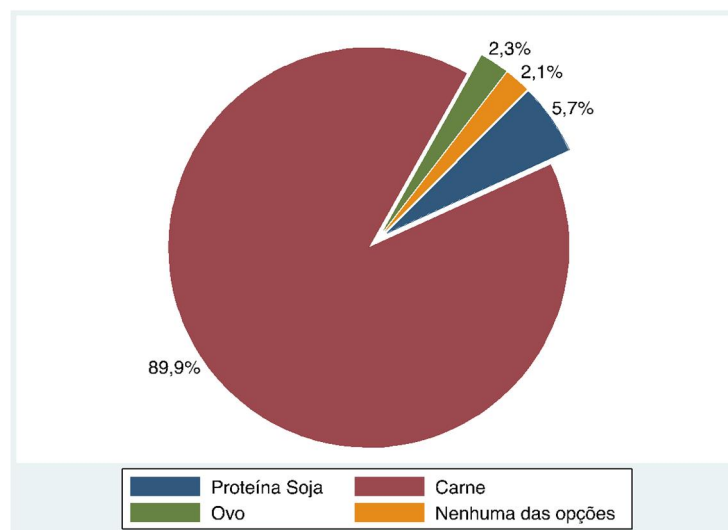


Figura 6. Opção de proteína escolhida pelos usuários dos RUs. UNIPAMPA, 2017.

Em relação ao sexo, a frequência de utilização dos RUs para almoçar é maior entre os homens (Figura 7). Entre eles, 45,8% almoçam no RU por cinco ou mais vezes na semana, enquanto entre elas apenas 29,7% almoçam com a mesma frequência no RU. Inversamente, a utilização esporádica (8,8%) ou a não utilização (12,9%) do RU foi mais prevalente entre as mulheres do que entre os homens (7,1% e 7,7%, respectivamente).

Resultado semelhante é observado com relação ao jantar (Figura 8), onde 29,7% dos homens e somente 15,8% das mulheres jantam por cinco ou mais dias na semana no RU. A maior parte das mulheres (22,0%) declarou não utilizar o restaurante para jantar, e mais de um terço (36,8%) delas frequenta o RU para jantar por somente duas vezes ou menos na semana. Somados, esses dados revelam que a utilização dos RUs para jantar é baixa para mais da metade (58,8%) das usuárias dos RUs da UNIPAMPA. Características particulares presentes entre os vários *campi* da Universidade, tais como a localização do *campus* no município, o turno de funcionamento da maioria dos cursos no *campus*, ou o horário de disponível para o jantar no RU, assim como aspectos socioculturais, tais como hábitos alimentares individuais, são possíveis fatores influenciadores sobre esses resultados.

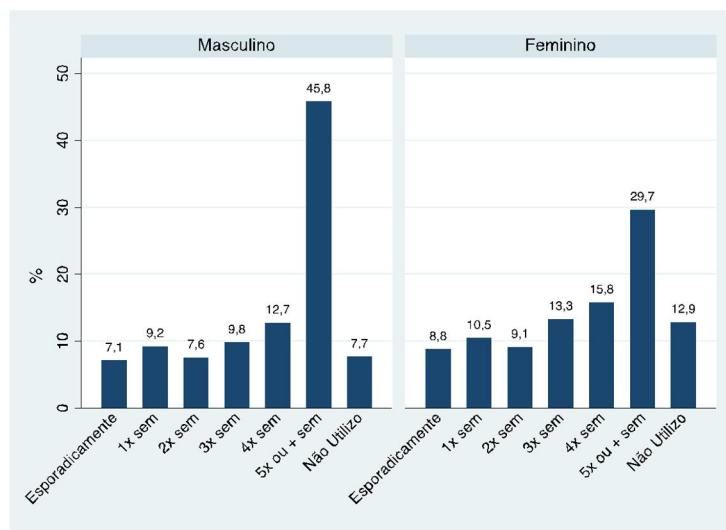


Figura 7. Utilização dos RUs para almoçar conforme sexo do usuário. UNIPAMPA, 2017.

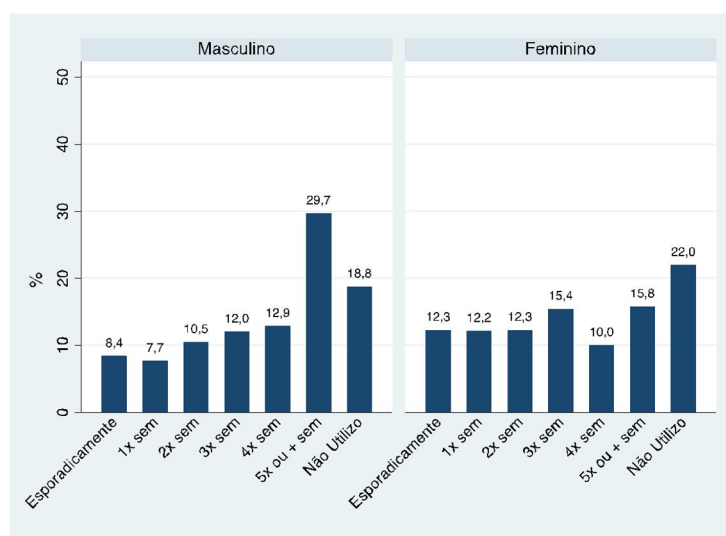


Figura 8. Utilização dos RUs para jantar conforme sexo do usuário. UNIPAMPA, 2017.

A Figura 9 ilustra a frequência de utilização semanal do RU para almoçar conforme as faixas etárias dos usuários. A utilização regular do RU para almoçar é maior entre o público jovem, principalmente entre aqueles usuários com idades de 19 a 24 anos. Por outro lado, a frequência com que os usuários das diferentes faixas etárias superiores (a partir de 30 anos) almoçam no RU foi consideravelmente menor. Entre os usuários que declararam não almoçar no RU, por exemplo, 43,2% têm 30 anos ou mais de idade.

Os indivíduos que mais referiram não utilizar o RU no almoço são aqueles na faixa etária dos 35 aos 39 anos (22,3%). Ademais, 44,0% dos indivíduos de 30 a 34 anos, 51,0%

dos indivíduos de 35 a 39 anos e 61,9% daqueles com idade igual ou superior a 40 anos referiram almoçar no RU apenas de maneira esporádica, por uma ou duas vezes na semana.

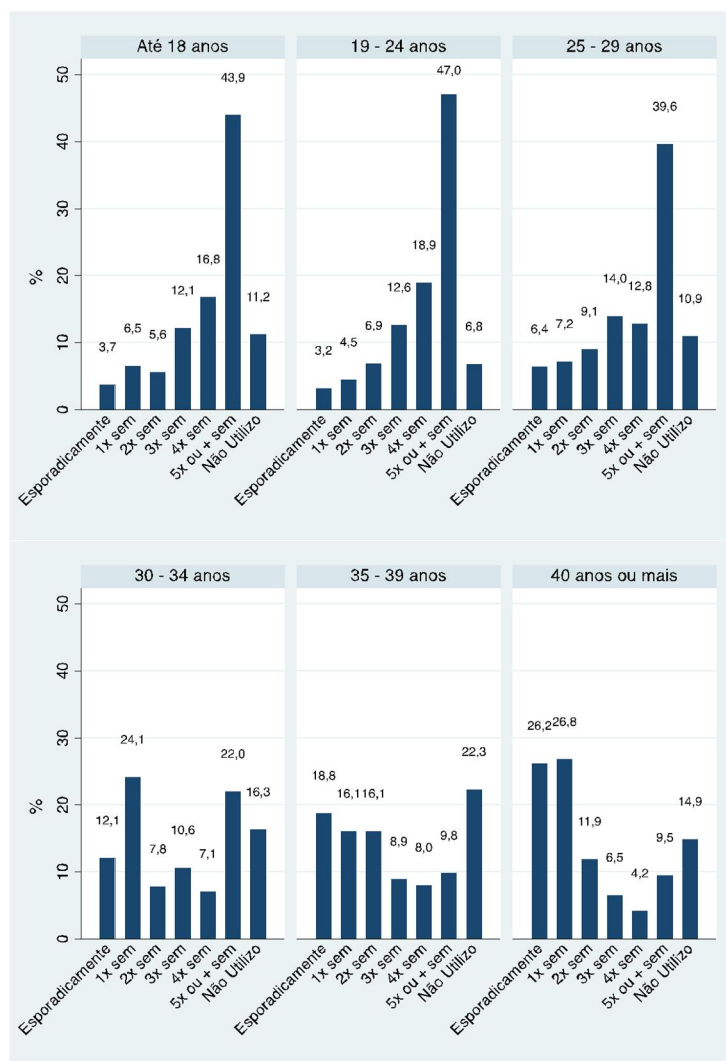


Figura 9. Utilização dos RUs para almoçar conforme faixa etária do usuário. UNIPAMPA, 2017.

Em relação aos dados de utilização do RU para o jantar, identificou-se um padrão semelhante aquele observado nos dados de almoço, especialmente relativo a menor frequência utilização do RU entre os indivíduos de maior idade (Figura 10). A frequência de jantar foi maior entre os indivíduos mais jovens, principalmente aqueles na faixa etária de até 18 anos, enquanto os usuários das faixas etárias superiores (30 anos ou mais) jantavam com uma frequência substancialmente menor no RU. Cerca de 36% dos indivíduos de cada uma das faixas etárias superiores declararam não jantar no RU.

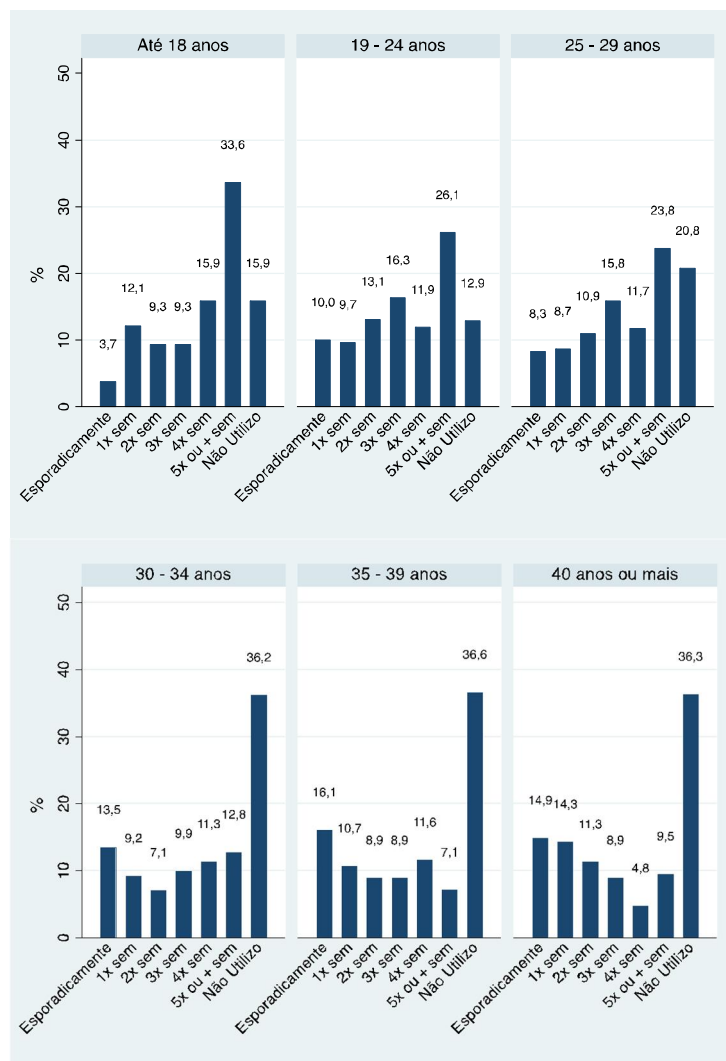


Figura 10. Utilização dos RUs para jantar conforme faixa etária do usuário. UNIPAMPA, 2017.

As Figuras 11 e 12 apresentam, respectivamente, a frequência de utilização do RU para o almoço e jantar de acordo com as categorias de perfil dos usuários. A oferta de almoço no RU mostrou-se de grande relevância aos discentes, especialmente para aqueles beneficiários do Plano Permanência no âmbito da Universidade, os quais podem, portanto, acessar as refeições gratuitamente nos RUs. Neste grupo, cerca de 73% almoçam quatro ou mais vezes por semana no RU. Entre todos os subgrupos, o dos discentes sem benefício do Plano Permanência foi aquele com maior proporção de indivíduos (13,8%) que declararam não almoçar no RU.

A maior parte dos servidores utilizou o RU para almoçar, porém em uma frequência semanal baixa. Cerca de 72% dos técnicos e 70% dos docentes frequentaram o RU para

almoçar apenas de forma esporádica ou de uma a duas vezes na semana. Somente 2,7% dos técnicos e 6,1% dos docentes declararam não utilizar o RU para almoçar.

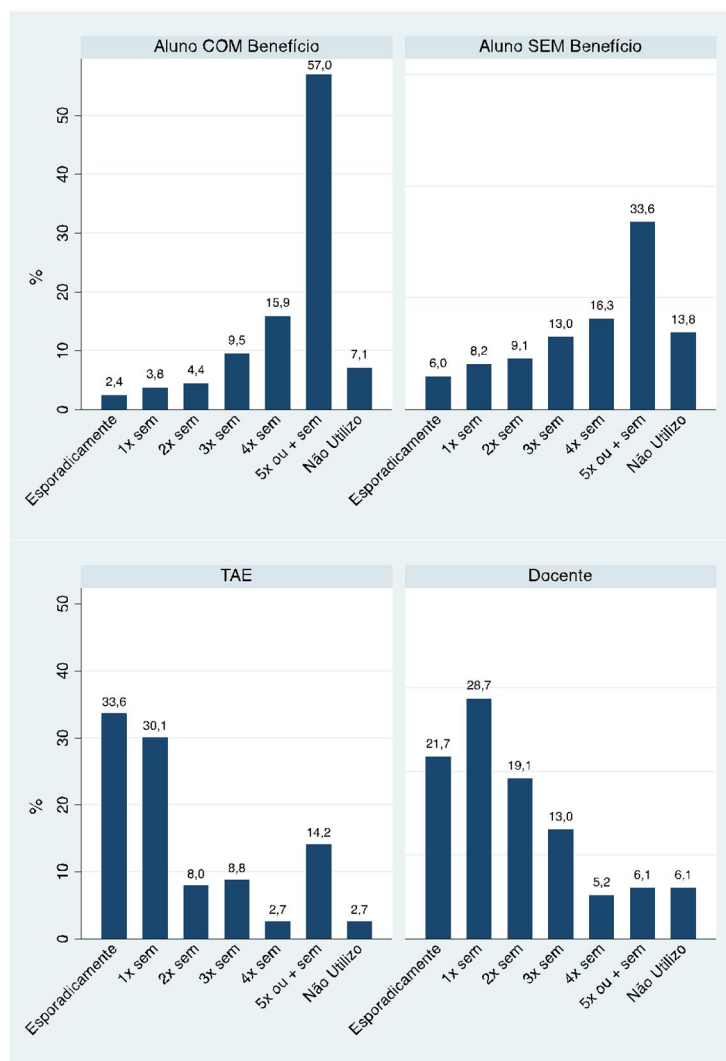


Figura 11. Utilização dos RUs para almoçar conforme o perfil do usuário. UNIPAMPA, 2017.

No que diz respeito à utilização do RU para jantar conforme o perfil do usuário, novamente, os discentes beneficiários do Plano Permanência são os que jantam com maior regularidade no RU, com 53,4% dos sujeitos frequentando o RU para jantar por quatro ou mais dias durante a semana. Em contrapartida, o comportamento dos servidores para jantar no RU é oposto ao observado nos dados em relação ao almoço. Declararam não utilizar o RU para jantar 75,2% dos técnicos e 54,8% dos docentes. Além disso, nenhum dos servidores técnicos declarou jantar no RU por quatro dias na semana e somente 1,8% janta por cinco ou mais dias. Entre os docentes, 1,7% janta no RU por quatro dias na semana e nenhum declarou frequentar o RU para jantar por cinco ou mais dias.

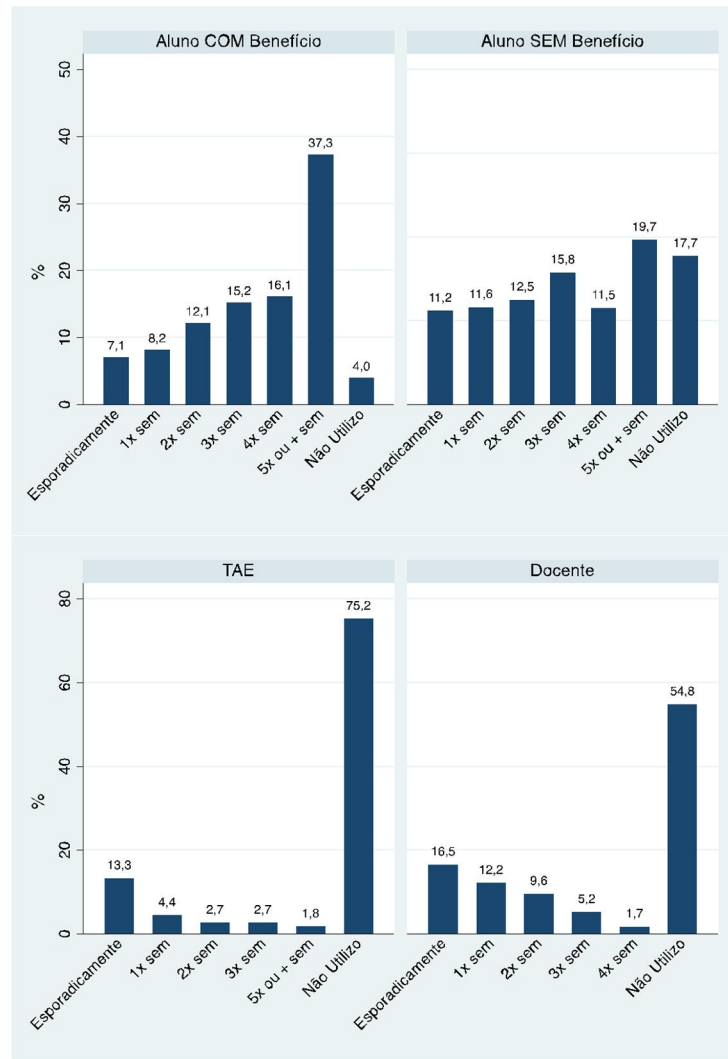


Figura 12. Utilização dos RUs para jantar conforme o perfil do usuário. UNIPAMPA, 2017.

A Figura 13 apresenta os dados relativos à frequência de almoço nas diferentes unidades dos RUs da UNIPAMPA. A utilização mais regular do RU para almoçar (cinco ou mais dias na semana) ocorreu nas unidades de Alegrete (50,0%), São Gabriel (45,8%) e Uruguaiana (37,6%). Ainda, cerca de um terço dos usuários declarou almoçar no RU com essa frequência nas unidades de Itaqui, Dom Pedrito, Jaguarão e Caçapava do Sul. Por outro lado, 25% dos usuários do restaurante de Jaguarão e cerca de dois em cada dez usuários do restaurante de São Borja declararam não utilizar o RU para almoçar.

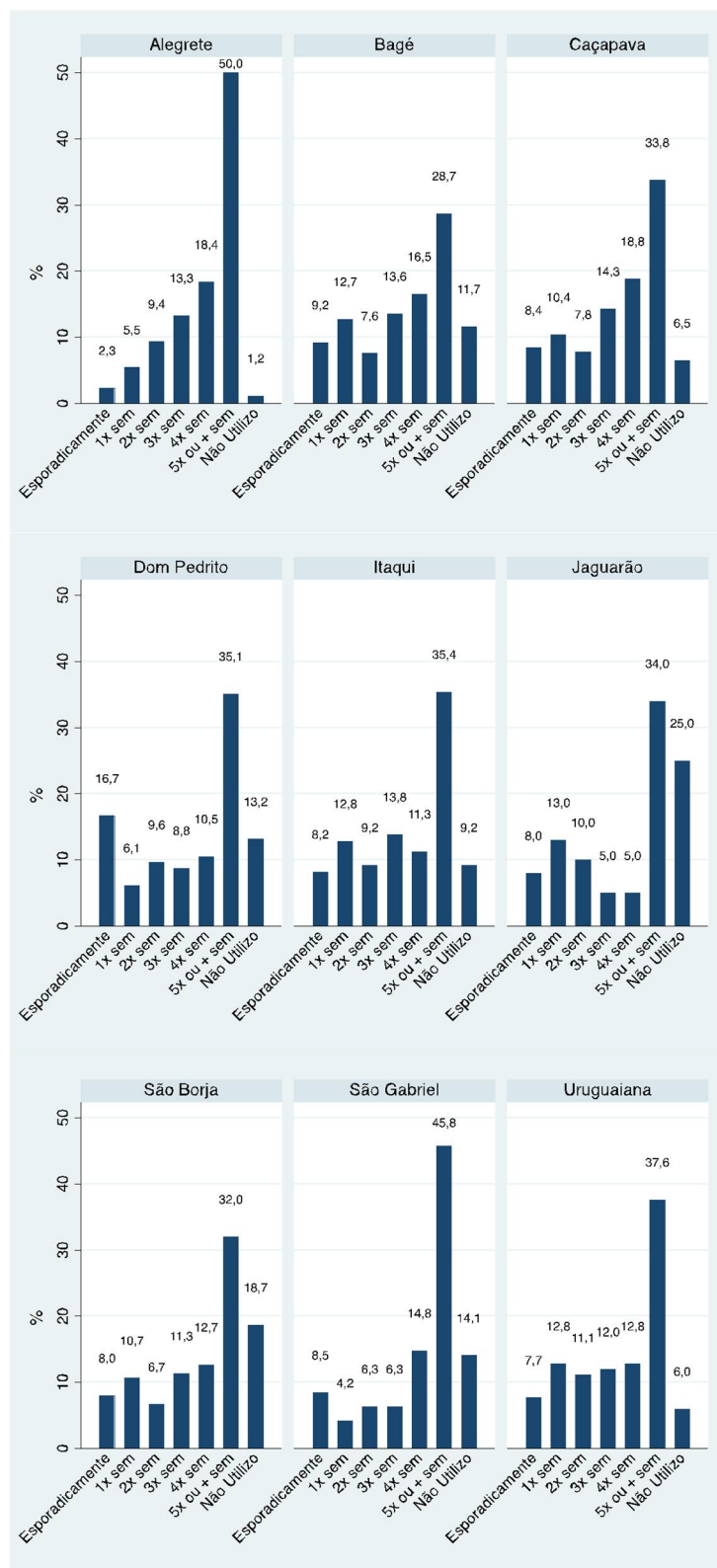


Figura 13. Utilização dos usuários para almoçar conforme unidade do RU. UNIPAMPA, 2017.

A preferência de horário utilizado pelos usuários para o almoço conforme a unidade do RU também foi avaliada (Figura 14). Em todas as unidades de RU, o horário de maior

frequência para almoçar foi das 12h as 12h30. Tal resultado é mais expressivo nas unidades de São Borja, Dom Pedrito, Caçapava do Sul e Bagé, em que, respectivamente, 52,6%, 47,9%, 47,5% e 42,5% dos usuários frequentaram o RU nesse horário.

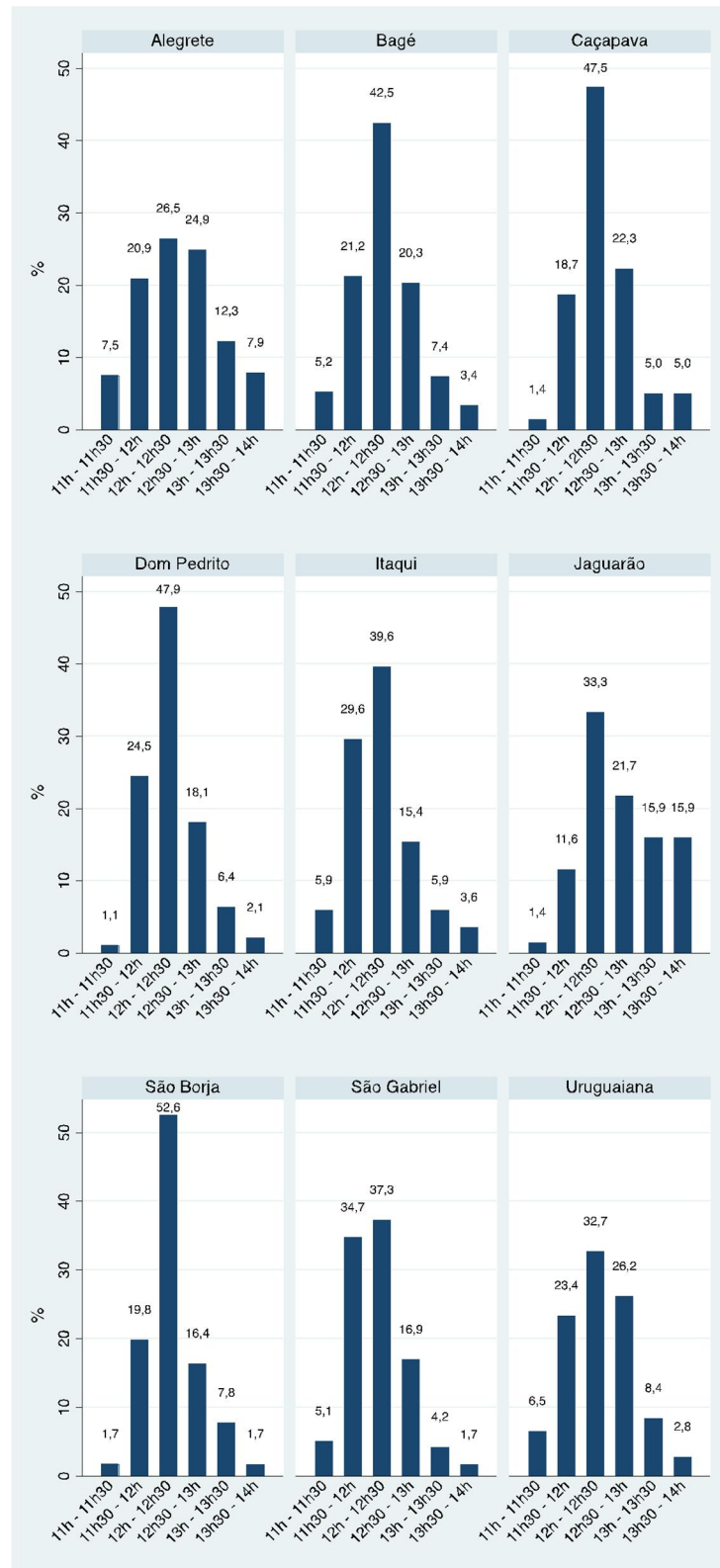


Figura 14. Utilização do RU pelos usuários conforme horário de almoço e unidade. UNIPAMPA, 2017.

Ressalta-se que esse horário de almoço corresponde à primeira parte do intervalo existente entre as atividades dos turnos da manhã e tarde, o que pode explicar, ao menos parcialmente, o maior fluxo de usuários nesse período. Cabe observar que as faixas de horário mais extremas de atendimento dos RUs apresentam baixa frequência dos usuários para almoçar, com exceção da unidade Jaguarão, onde aproximadamente 32% dos usuários costumam almoçar na última hora de atendimento do RU.

No que se refere ao jantar, destacadamente, o restaurante de Jaguarão é a unidade regularmente mais frequentada, sendo utilizada por 48,0% dos usuários nos cinco dias semanais de atendimento (Figura 15). Observa-se que nesse *campus* a maior parte dos cursos tem funcionamento noturno, o que pode estar justificando essa diferença em relação aos demais *campi*.

De outra parte, por volta de um quarto dos usuários dos restaurantes de Bagé e São Gabriel declararam não jantar no RU. Além desses, 30% dos usuários da unidade Uruguaiana referiram não jantar no RU. Nesse caso, entretanto, ressalta-se que na época de realização do estudo o RU de Uruguaiana não se encontrava em funcionamento devido a problemas contratuais, de modo que tal fato pode ter influenciado o resultado observado.

A preferência dos usuários no que se refere aos horários frequentemente utilizados para jantar foi bastante diversa entre as unidades de RU (Figura 16). A última hora disponível para jantar nos restaurantes foi utilizada por 70,9% dos usuários do restaurante de Jaguarão. Ao passo que 61,4% dos usuários do RU em Caçapava do Sul, 52,0% em Bagé e 49,6% em São Gabriel utilizaram a primeira hora de atendimento do RU para o jantar. O período correspondente ao intervalo das aulas no turno noturno (das 20h às 20h30) foi o escolhido pela maior parte dos usuários nos RUs de Alegrete, Dom Pedrito, Jaguarão e São Borja.

Como já mencionado, características particulares existentes nos *campi*, tais como o turno de funcionamento da maioria dos cursos, assim como os horários de intervalo, entre os turnos de atividades e entre as aulas dentro do mesmo turno, podem justificar tais diferenças. Por exemplo, entre as 18h e 19h ocorre a transição entre as atividades dos turnos vespertino e noturno, fazendo deste um espaço propício e frequentemente utilizado para o jantar em algumas unidades.

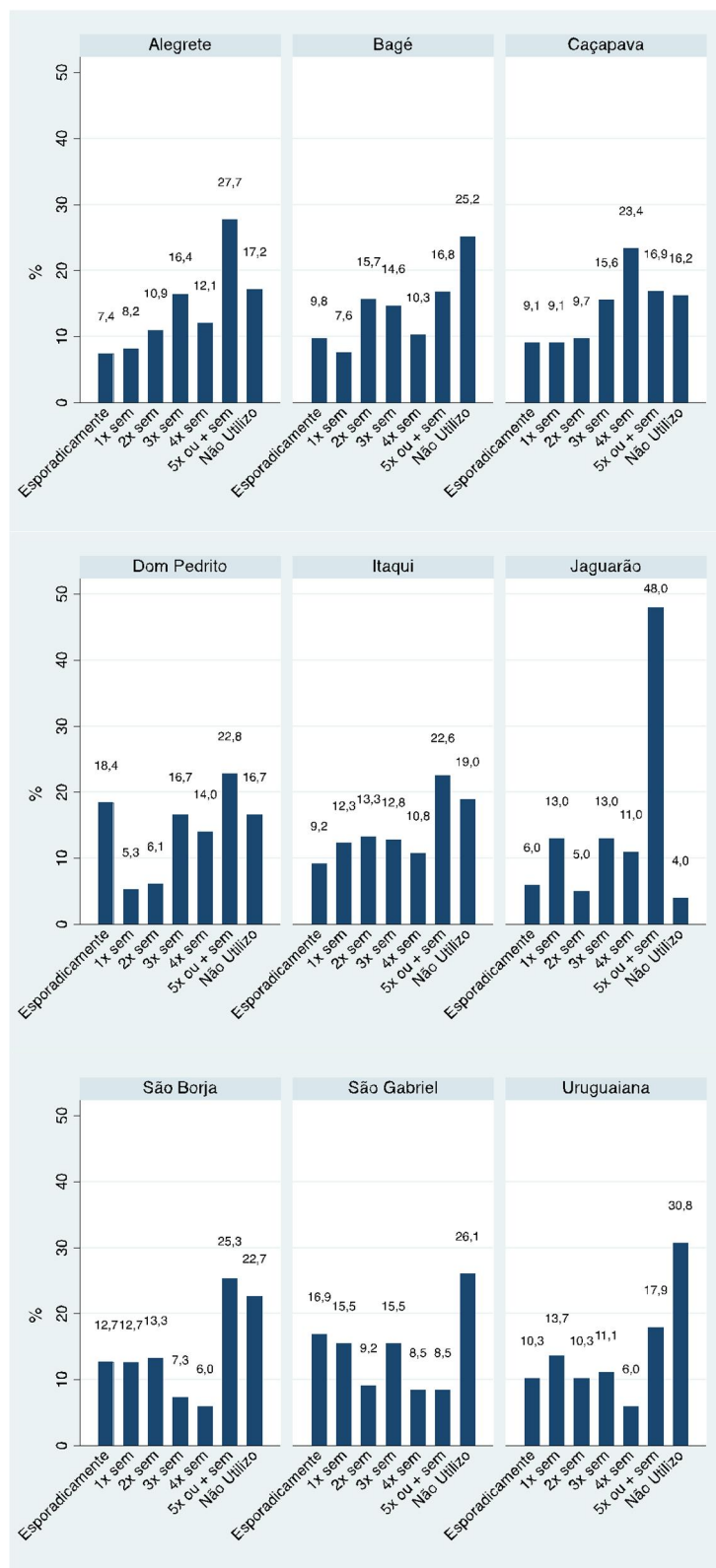


Figura 15. Utilização dos usuários para jantar conforme unidade do RU. UNIPAMPA, 2017.

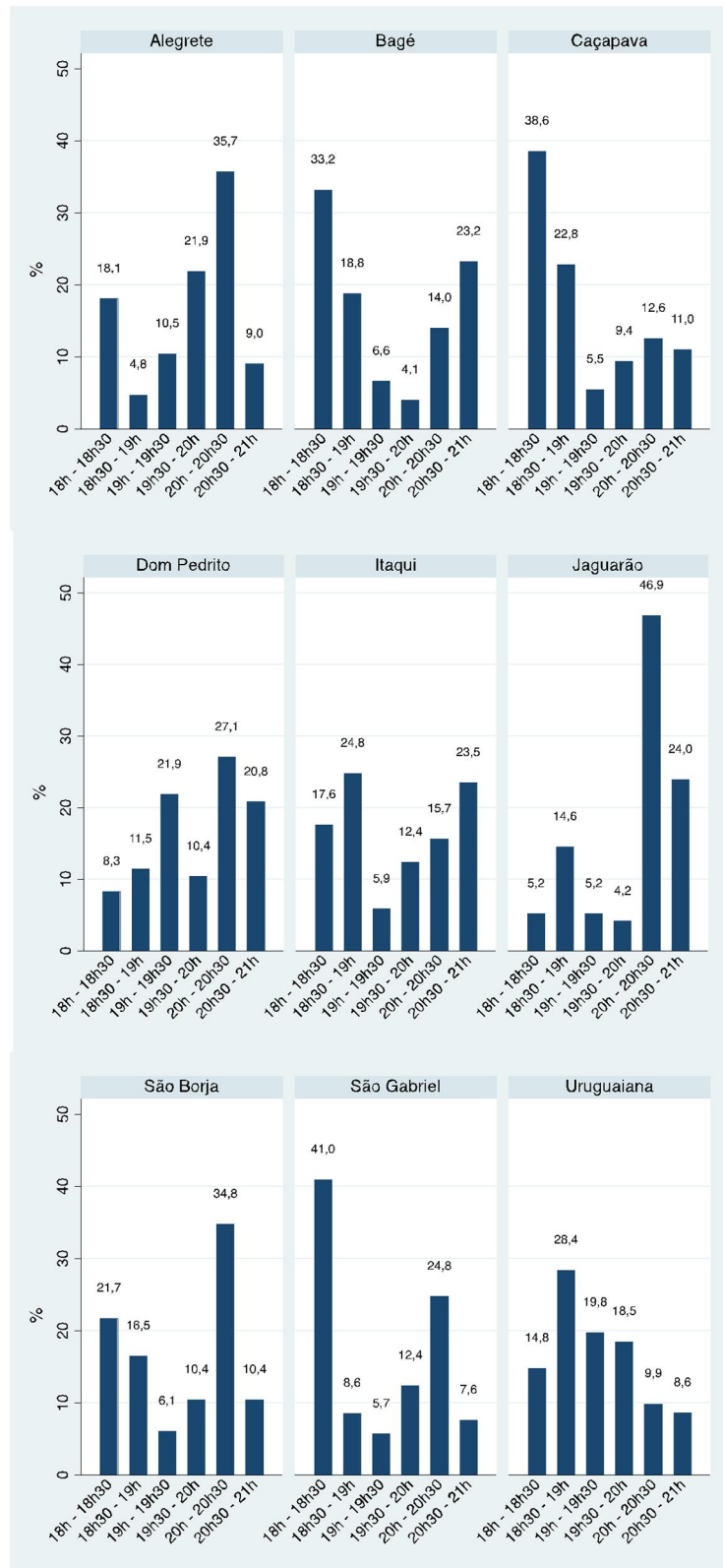


Figura 16. Utilização do RU pelos usuários conforme horário de jantar e unidade. UNIPAMPA, 2017.

A opção de proteína escolhida nas refeições conforme as unidades de RU também foi um fator avaliado sobre a utilização dos RUs (Figuras 17 e 18). O padrão observado na

análise geral sobre os dados opção de proteína (Figura 6) também é observado entre as unidades dos RUs. As carnes são, majoritariamente, a opção de proteína escolhida pelos usuários (no mínimo 82,0%) das diferentes unidades de RU.

Cabe destacar, ainda, que o ovo foi a segunda opção mais escolhida (cerca de 8% dos usuários) no RU de Bagé, ao passo que os usuários dos restaurantes de Jaguarão e São Gabriel referiram não consumir o ovo como opção de proteína. Contudo, a não escolha do ovo pode ter ocorrido, também, pelo fato dos respectivos restaurantes não oferecerem esse alimento como opção de proteína no cardápio. A proteína de soja foi a segunda escolha como opção de proteína nos RUs de Jaguarão e São Gabriel, sendo consumida, respectivamente, por 12,0% e 9,2% dos usuários.

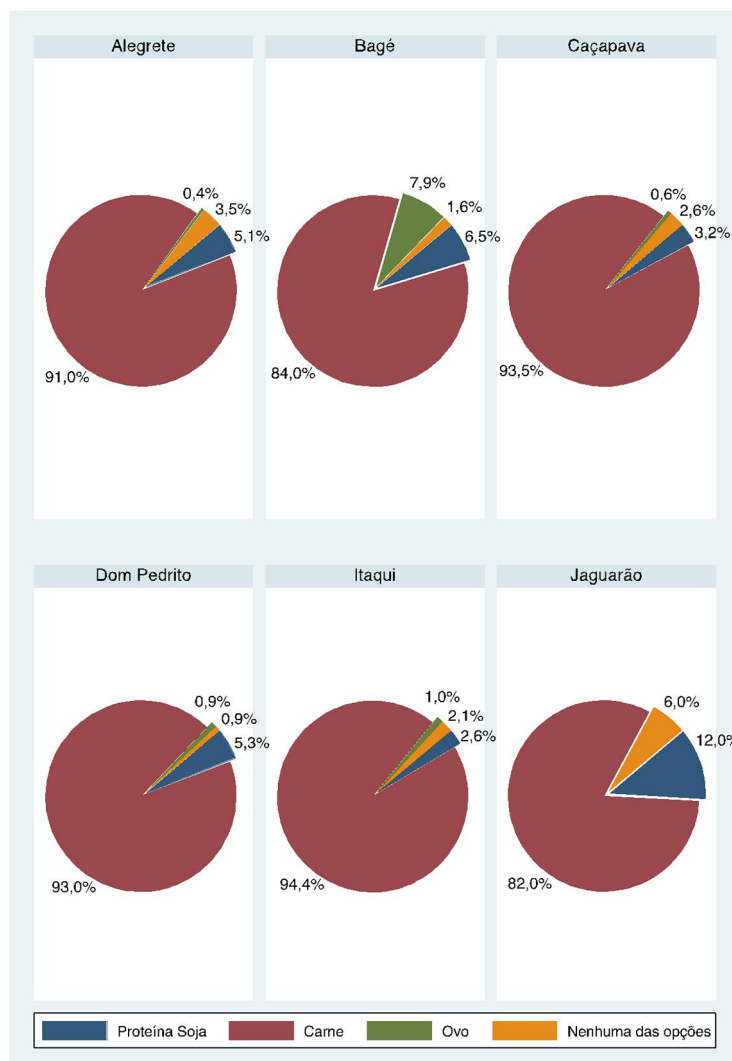


Figura 17. Opção de proteína escolhida pelos usuários conforme unidade do RU. UNIPAMPA, 2017.

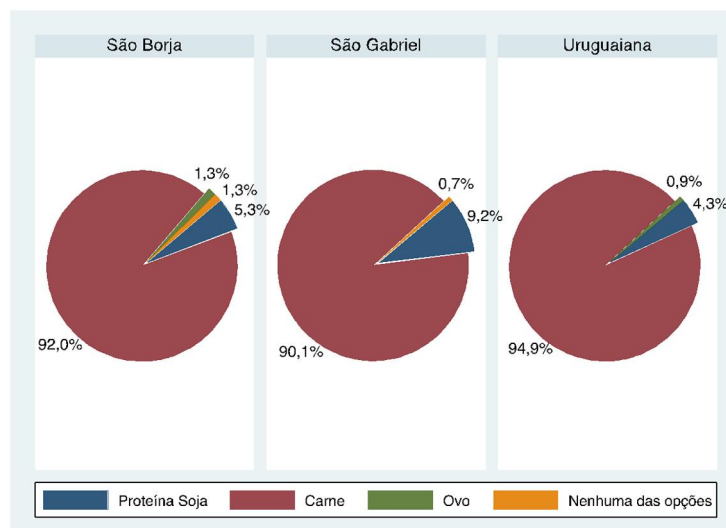


Figura 18. Opção de proteína escolhida pelos usuários conforme unidade do RU. UNIPAMPA, 2017. (Continuação).

Os participantes também foram questionados sobre qual seria o principal motivo pelo qual eles utilizam o RU para as refeições. As informações foram coletadas por meio de uma questão aberta e posteriormente organizadas em um número menor de categorias de acordo com o conteúdo das motivações explicitadas. Assim, identificaram-se nove principais fatores relatados pelos indivíduos para realizar as refeições nos RUs da UNIPAMPA. Esses dados são apresentados na Tabela 5.

Dentre os principais motivos identificados, 21,2% dos usuários referiram aspectos relativos à praticidade diária, incluindo fatores como a comodidade e conveniência de existir um estabelecimento para refeições na Universidade, reduzindo a necessidade de deslocamentos mais distantes por parte dos indivíduos para se alimentar. Em seguida, destacaram-se como razões de escolha para utilização do RU o custo benefício (19,4%) e a otimização do tempo (15,0%). Por outro lado, o motivo menos referido pelos usuários para escolha do RU foi a falta de outras opções de estabelecimentos (2,7%) e a qualidade da comida (3,7%).

Tabela 5: Principais motivos referidos pelos usuários para realizar refeições no RU. UNIPAMPA, 2017.

	n	%
Custo benefício	244	19,4
Condições financeiras	157	12,5
Praticidade	266	21,2
Qualidade da comida	46	3,7
Localização da Unipampa	88	7,0
Otimização do tempo	188	15,0
Por estar em atividades na Unipampa	129	10,3
Falta de outra opção de estabelecimento/restaurante	34	2,7
Outros/Diversos	103	8,2
TOTAL	1.255	100,0

Satisfação com os Restaurantes Universitários

A satisfação dos usuários com os RUs da UNIPAMPA foi mensurada sob três domínios de avaliação, considerando aspectos relacionados à qualidade do ambiente interno, à alimentação servida e ao atendimento oferecido nos restaurantes. Elaborou-se ainda um indicador de satisfação geral com o RU, considerando os itens de avaliação da satisfação dos três domínios.

De modo geral, os dados mostram que há uma ampla insatisfação dos usuários com os RUs da Universidade. Considerando todas as unidades, o percentual de satisfação geral dos usuários com os restaurantes foi de apenas 25,4% (IC95% 23,3;27,6). Por domínio de avaliação, a satisfação foi de 35,9% (IC95% 33,5;38,2) com o ambiente interno, de 21,1% (IC95% 19,1;23,1) com relação à alimentação e de 49,2% (IC95% 46,8;51,7) com o atendimento.

A Tabela 6 apresenta a proporção de usuários satisfeitos com os RUs, considerando a medida geral e para os diferentes domínios de acordo com as principais características da amostra. A satisfação com os RUs foi baixa para ambos os sexos. Diferenças importantes foram observadas no domínio ambiente interno com o percentual de satisfação entre os homens (40,9% IC95% 37,3;44,5) sendo maior do que entre as mulheres (31,8% IC95% 28,7;34,9), e no domínio atendimento onde também a proporção de satisfação entre os homens (55,6% IC95% 51,9;59,3) foi superior aquela observada entre as mulheres (44,1% IC95% 40,8;47,4).

Com relação à idade, as maiores proporções de satisfação com os RUs em todas as medidas mensuradas foram observadas entre os usuários de maior idade. Os percentuais para a medida de satisfação geral e para a medida de satisfação com o ambiente interno do RU foram maiores entre os indivíduos dos grupos de idade de 35 a 39 anos e de 40 anos ou mais quando comparados aos sujeitos dos grupos de idade de 19 a 24 anos e de 25 a 29 anos.

Tabela 6. Proporção de satisfação geral e por domínio de avaliação com os RUs conforme características da amostra. UNIPAMPA, 2017.

	Geral		Ambiente Interno		Alimentação		Atendimento	
	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%
Sexo								
Masculino	27,0 (193)	23,8 30,3	40,9 (292)	37,3 44,5	20,7 (148)	17,7 23,7	55,6 (397)	51,9 59,3
Feminino	24,1 (214)	21,3 26,9	31,8 (282)	28,7 34,9	21,4 (190)	18,7 24,1	44,1 (391)	40,8 47,4
Idade (anos)								
Até 18	28,0 (30)	19,4 36,7	43,0 (46)	33,5 52,5	18,7 (20)	11,2 26,2	56,1 (60)	46,5 65,6
19 - 24	19,8 (160)	17,0 22,6	29,6 (239)	26,4 32,7	15,8 (128)	13,3 18,4	44,4 (359)	41,0 47,9
25 - 29	22,3 (59)	17,2 27,3	33,2 (88)	27,5 38,9	19,3 (51)	14,5 24,0	49,4 (131)	43,4 55,5
30 - 34	32,6 (46)	24,8 40,5	39,0 (55)	30,9 47,2	27,0 (38)	19,5 34,4	46,1 (65)	37,8 54,4
35 - 39	37,5 (42)	28,4 46,6	52,7 (59)	43,3 62,1	33,0 (37)	24,2 41,9	64,3 (72)	55,3 73,3
40 - ou mais	41,7 (70)	34,1 49,2	51,8 (87)	44,2 59,4	38,1 (64)	30,7 45,5	60,1 (101)	52,6 67,6
Perfil do Usuário								
Aluno COM benefício PP	22,5 (102)	18,7 26,4	33,6 (152)	29,2 37,9	17,2 (78)	13,7 20,7	45,0 (204)	40,4 49,6
Aluno SEM benefício PP	24,6 (226)	21,8 27,4	35,7 (328)	32,6 38,8	20,5 (189)	17,9 23,2	51,6 (475)	48,4 54,9
TAE	39,8 (45)	30,7 49,0	44,2 (50)	34,9 53,5	35,4 (40)	26,4 44,4	46,9 (53)	37,6 56,2
Docente	29,6 (34)	21,1 38,0	38,3 (44)	29,2 47,3	27,0 (31)	18,7 35,2	48,7 (56)	39,3 58,0

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. PP = Plano Permanência. TAE = Técnico Administrativo em Educação. IC95% = Intervalo de confiança de 95%.

Quanto ao domínio alimentação, os dois grupos de maior idade apresentaram percentuais de satisfação superiores ao observado no grupo de 19 a 24 anos. Ainda foram identificadas diferenças nos percentuais de satisfação entre o grupo de 40 anos ou mais de

idade com o grupo de 25 a 29 anos, e entre o grupo de 30 a 34 anos com o grupo de 19 a 24 anos, observando, nos dois casos, os maiores percentuais de satisfação entre os grupos de maior idade. No domínio atendimento do RU, os percentuais de satisfação observados foram maiores nos dois grupos de maior idade quando comparados ao grupo de 30 a 34 anos de idade e ao grupo de 19 a 24 anos.

Considerando as categorias de perfil do usuário, os TAEs apresentaram maiores percentuais de satisfação entre as medidas avaliadas e os alunos com benefício PP os menores percentuais. O percentual de satisfação geral observado entre os TAEs (39,8% IC95% 30,7;49,0) foi significativamente superior ao observado no grupo de alunos com benefício PP (22,5% IC95% 18,7;26,4) e no grupo de alunos sem benefício PP (24,6% IC95% 21,8;27,4). Os mesmos grupos diferiram no domínio alimentação, quando o percentual de satisfação dos TAEs (35,4% IC95% 26,4;44,4), novamente, foi superior ao observado nos grupos de alunos com benefício PP (17,2% IC95% 13,7;20,7) e sem benefício PP (20,5% IC95% 17,9;23,2).

A análise da satisfação por unidade do RU, apresentada na Tabela 7, mostra que a satisfação com os restaurantes foi baixa em todos os *campi*. Os melhores resultados para a medida de satisfação geral foram observados entre as unidades de Caçapava do Sul, Itaqui e Dom Pedrito, respectivamente, com 44,8% (IC95% 36,9;52,7), 42,6% (IC95% 35,6;49,6) e 41,2% (IC95% 21,1;50,4) dos usuários satisfeitos. Como se pode observar, mesmo entre as unidades mais bem avaliadas, sequer metade dos usuários mostraram-se satisfeitos com os RUs. Ainda em relação à medida de satisfação geral, os menores percentuais de satisfação foram apresentados pelos RUs de Uruguaiana (8,6% IC95% 3,4;13,7) e Alegrete (9,8% IC95% 6,1;13,4).

Com relação ao domínio ambiente interno, os RUs com maior proporção de usuários satisfeitos foram os de Itaqui (54,9% IC95% 47,8;61,9), de Caçapava do Sul (53,9% IC95% 45,9;61,9) e o de Dom Pedrito (52,6% IC95% 43,3;61,9). Resultados similares a esses foram observados na unidade São Borja, onde o percentual de satisfação para o respectivo domínio foi de 40,7% (IC95% 32,7;48,6). Em contrapartida, no RU de Uruguaiana o percentual de satisfação nesse domínio foi de apenas 6,0% (IC95% 1,6;10,3).

O domínio alimentação foi, sem dúvida, aquele com menor proporção de usuários satisfeitos. Nesse domínio de avaliação, por exemplo, os percentuais de satisfação ficaram abaixo de 50% em todas as unidades. Os melhores resultados foram observados nos restaurantes de Caçapava do Sul (37,7% IC95% 29,9;45,4), Dom Pedrito (36,0% IC95% 27,0;44,9) e Itaqui (33,9% IC95% 27,1;40,5). Os RUs de Alegrete com 4,7% (IC95% 2,1;7,3), Uruguaiana com 8,6% (IC95% 3,4;13,7) e o de Bagé com 13,3% (IC95% 9,8;16,8) foram as unidades com menor proporção de usuários satisfeitos quanto à alimentação.

Tabela 7. Proporção de satisfação geral e por domínio de avaliação conforme unidade do RU. UNIPAMPA, 2017.

Unidade do RU	Geral		Ambiente Interno		Alimentação		Atendimento	
	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%
Alegrete	9,8 (25)	6,1 13,4	25,8 (66)	20,4 31,2	4,7 (12)	2,1 7,3	46,5 (119)	40,3 52,6
Bagé	18,2 (67)	14,2 22,1	27,9 (103)	23,3 32,5	13,3 (49)	9,8 16,8	47,4 (175)	42,3 52,5
Caçapava do Sul	44,8 (69)	36,9 52,7	53,9 (83)	45,9 61,9	37,7 (58)	29,9 45,4	73,4 (113)	66,3 80,4
Dom Pedrito	41,2 (47)	32,1 50,4	52,6 (60)	43,3 61,9	36,0 (41)	27,0 44,9	59,6 (68)	50,5 68,8
Itaqui	42,6 (83)	35,6 49,6	54,9 (107)	47,8 61,9	33,9 (66)	27,1 40,5	66,1 (129)	59,5 72,9
Jaguarão	22,0 (22)	13,7 30,3	32,0 (32)	22,7 41,3	20,0 (20)	12,0 28,0	39,0 (39)	29,2 48,7
São Borja	32,7 (49)	25,1 40,3	40,7 (61)	32,7 48,6	27,3 (41)	20,1 34,5	54,7 (82)	46,6 62,7
São Gabriel	24,7 (35)	17,5 31,8	38,7 (55)	30,6 46,8	28,9 (41)	21,3 36,4	35,2 (50)	27,3 43,2
Uruguaiana	8,6 (10)	3,4 13,7	6,0 (7)	1,6 10,3	8,6 (10)	3,4 13,7	11,1 (13)	5,3 16,9

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. IC95% = Intervalo de confiança de 95%.

Por outro lado, o atendimento foi o domínio de avaliação de satisfação com melhor resultado. Destacaram-se positivamente na avaliação desse domínio os RUs de Caçapava do Sul, Itaqui e Dom Pedrito, em que os percentuais de satisfação foram, respectivamente, 73,4% (IC95% 66,3;80,4), 66,1% (IC95% 59,5;72,9) e 59,6% (IC95% 50,5;68,8). Apesar de

levemente inferior, o percentual de satisfação de 54,7% (IC95% 46,6;62,7) observado no RU de São Borja também pode ser considerado positivo. De modo oposto às unidades citadas, o RU de Uruguaiana destacou-se, novamente, como a unidade com pior percentual de satisfação entre os usuários, sendo apenas de 11,1% (IC95% 5,3;16,9).

De modo geral, o RU de Uruguaiana foi o que apresentou o pior desempenho em termos de satisfação dos usuários. A título de exemplo, o melhor resultado em termos de satisfação dos usuários do RU de Uruguaiana foi observado no domínio atendimento, porém a proporção de usuários satisfeitos foi de apenas 11,1%, correspondente a um valor percentual três vezes menor do que aquele verificado no RU de São Gabriel, segunda unidade com menor proporção de usuários satisfeitos nesse domínio.

Ressalta-se, entretanto, que na época de realização da pesquisa (setembro/outubro de 2017) o restaurante do *campus* Uruguaiana não estava funcionando a cerca três meses. Nesse sentido, as respostas dos usuários na pesquisa basearam-se em percepções referentes a um período prévio de funcionamento do restaurante, e, desse modo, podem estar, em alguma medida, suscetíveis a vieses de memória por parte dos indivíduos. Não obstante, o perfil negativo das avaliações pode, ainda, expressar a insatisfação por parte da comunidade acadêmica do *campus* pelo próprio fato de o restaurante não prestar o serviço de alimentação, uma vez que encontrava-se fechado.

Contudo, para além de impasses contratuais, os motivos que conduziram ao encerramento das operações do RU de Uruguaiana incluíram também problemas estruturais e higiênico-sanitários, devidamente comprovados em visitas técnicas realizadas no estabelecimento por um servidor técnico da PRAEC. Além disso, com frequência, ao longo do ano de 2017 foram encaminhadas a esta Pró-Reitoria, por meio do sistema de ouvidoria da Universidade, reclamações de usuários relativos à qualidade da comida e do serviço prestado nessa unidade do RU. Diante disso, pode-se identificar a presença diferentes fatores adversos que ajudam a explicar o quadro de insatisfação dos usuários em relação ao RU de Uruguaiana.

SATISFAÇÃO COM O AMBIENTE INTERNO

A satisfação com o ambiente interno dos RUs foi avaliada por 15 itens específicos, os quais abordaram aspectos relacionados à estrutura e organização do estabelecimento. As Tabelas 8 e 9 apresentam uma medida geral (considerando todas as unidades) e uma medida por unidade do RU correspondentes à proporção de usuários satisfeitos para os itens avaliados no domínio ambiente interno.

As proporções da medida geral de satisfação neste domínio de avaliação variaram entre 46,7% (IC95% 44,3;49,2) referente ao item *Conforto – cadeiras e altura das mesas* e 82,4% (IC95% 80,6;84,3) referente ao item *Iluminação*. Apenas nos itens *Acessibilidade para pessoas com deficiência* (48,8% IC95% 46,4;51,3) e *Conforto – cadeiras e altura das mesas* (46,7% IC95% 44,3;49,2) a proporção de satisfação geral foi inferior à metade da amostra de usuários do RU.

Genericamente, as unidades do RU de Itaqui, Dom Pedrito e Caçapava do Sul foram aquelas com melhores percentuais de avaliação entre os itens de satisfação com o ambiente interno. Do total de 15 itens mensurados neste domínio, essas unidades obtiveram, respectivamente, 14, 13 e 12 itens com percentual de satisfação significativamente maiores do que o observado nas medidas geral de satisfação dos itens. Entre esses RUs, o menor percentual de satisfação foi de 25,3% (IC95% 18,4;32,3) referente ao item *Acessibilidade para pessoas com deficiência* na unidade Caçapava do Sul, e o maior percentual foi de 93,3% (IC95% 89,8;96,9) referente ao item *Iluminação* na unidade Itaqui.

Outro RU que apresentou bom desempenho entre os itens do ambiente interno foi a unidade São Gabriel, em que os percentuais de satisfação de seis itens foram similares aos verificados nas unidades de RU com melhor desempenho no domínio e também significativamente superiores aos respectivos valores observados para as medidas gerais de satisfação. Curiosamente, todos esses seis itens na unidade São Gabriel referiam-se aos aspectos de higiene do RU.

Os restaurantes com as mais baixas avaliações de satisfação do ambiente interno foram o de Uruguiana, Alegrete e Bagé. Destacadamente, o pior desempenho em relação

ao conjunto dos itens do ambiente interno foi identificado no RU de Uruguaiana, em que todos os itens mensurados apresentaram-se significativamente abaixo dos valores observados para a medida geral de satisfação. Em seguida, nessa condição, encontram-se os RUs de Alegrete com sete itens e o RU de Bagé com seis itens.

Entre todos os itens avaliados no domínio, as maiores proporções de usuários satisfeitos foram detectadas no RU de Itaqui, sendo de 93,3% (IC95% 89,8;96,9) para o item *Iluminação* e de 92,3% (IC95% 88,5;96,1) para o item *Localização*. Inversamente, as menores proporções de satisfação foram de 8,5% (IC95% 3,4;13,7) referente ao item *Tamanho e estrutura do RU* e de 9,4% (IC95% 4,0;14,8) referente ao item *Layout – disposição das mesas e condições de acesso*, ambas constatadas na unidade Uruguaiana.

Tabela 8. Proporção de usuários satisfeitos segundo os itens do domínio Ambiente Interno (medida geral e por unidade). UNIPAMPA, 2017.

	Geral		Alegrete		Bagé		Caçapava		Dom Pedrito		Itaqui		Jaguarão		São Borja		São Gabriel		Uruguaiana	
	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%
Tamanho e estrutura do RU	67,6 (1080)	65,2 69,8	58,6 (150)	52,5 64,7	71,3 (263)	66,6 75,9	85,1 (131)	79,4 90,8	88,6 (101)	82,7 94,5	83,6 (163)	78,3 88,8	59,0 (59)	49,2 68,8	66,7 (100)	59,0 74,3	72,5 (103)	65,1 80,0	8,5 (10)	3,4 13,7
Layout (disposição das mesas e condições de acesso)	60,4 (967)	58,0 62,8	61,3 (157)	55,3 67,3	57,5 (212)	52,4 62,5	77,9 (120)	71,3 84,5	77,2 (88)	69,4 85,0	86,7 (169)	81,9 91,5	40,0 (40)	30,2 49,8	62,0 (93)	54,1 69,9	54,2 (77)	45,9 62,5	9,4 (11)	4,0 14,8
Limpeza do RU	71,3 (1141)	69,0 73,5	61,3 (157)	55,3 67,3	65,0 (240)	60,2 69,9	83,8 (129)	77,9 89,7	90,4 (103)	84,8 95,9	89,2 (174)	84,8 93,6	65,0 (65)	55,5 74,5	78,7 (118)	72,0 85,3	85,9 (122)	80,1 91,7	28,2 (33)	19,9 36,5
Iluminação	82,4 (1320)	80,6 84,3	79,3 (203)	74,3 84,3	86,4 (319)	82,9 90,0	92,2 (142)	87,9 96,5	92,1 (105)	87,1 97,1	93,3 (182)	89,8 96,9	73,0 (73)	64,1 81,9	86,7 (130)	81,2 92,2	88,7 (126)	83,5 94,0	34,2 (40)	25,5 42,9
Odores e cheiros	60,5 (969)	58,1 62,9	57,8 (148)	51,7 63,9	50,7 (187)	45,5 55,8	62,3 (96)	54,6 70,1	81,6 (93)	74,4 88,8	75,4 (147)	69,3 81,5	66,0 (66)	56,6 75,4	64,0 (96)	56,2 71,8	72,5 (103)	65,1 80,0	28,2 (33)	19,9 36,5
Ventilação	53,2 (851)	50,7 55,6	40,2 (103)	34,2 46,3	49,1 (181)	43,9 54,2	68,2 (105)	60,1 75,6	55,3 (63)	46,0 64,5	73,8 (144)	67,6 80,1	66,0 (66)	56,5 75,4	51,3 (77)	43,2 59,4	59,2 (84)	51,0 67,3	23,9 (28)	16,1 31,8
Conforto (cadeiras e altura das mesas)	46,7 (748)	44,3 49,2	32,4 (83)	26,6 38,2	45,3 (167)	40,2 50,4	61,7 (95)	53,9 69,5	50,0 (57)	40,7 59,3	68,7 (134)	62,2 75,3	42,0 (42)	32,2 51,8	46,7 (70)	38,6 54,7	47,9 (68)	39,6 56,2	27,4 (32)	19,2 35,5

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. IC95% = Intervalo de confiança de 95%.

Tabela 9. Proporção de usuários satisfeitos segundo os itens do domínio Ambiente Interno (medida geral e por unidade). UNIPAMPA, 2017. (Continuação).

	Geral		Alegrete		Bagé		Caçapava		Dom Pedrito		Itaqui		Jaguarão		São Borja		São Gabriel		Uruguaiana	
	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%
Limpeza do banheiro	60,6 (970)	58,2 63,0	63,7 (163)	57,7 69,6	43,9 (162)	38,8 49,0	85,7 (132)	80,1 91,3	82,5 (94)	75,4 89,5	85,6 (167)	80,7 90,6	70,0 (70)	60,9 79,1	28,7 (43)	21,3 36,0	76,1 (108)	69,0 83,2	26,5 (31)	18,4 34,6
Limpeza da bandeja	55,5 (889)	53,1 58,0	57,4 (147)	51,3 63,5	35,8 (132)	30,9 40,7	77,9 (120)	71,3 84,5	77,2 (88)	69,4 85,0	60,0 (117)	53,1 66,9	51,0 (51)	41,0 61,0	71,3 (107)	64,0 78,7	71,1 (101)	63,6 78,7	22,2 (26)	14,6 29,9
Limpeza dos talheres	64,7 (1036)	62,4 67,1	53,1 (136)	47,0 59,3	53,7 (198)	48,5 58,8	86,4 (133)	88,9 91,8	79,8 (91)	72,3 87,3	75,4 (147)	69,3 81,5	65,0 (65)	55,5 74,5	86,0 (129)	80,4 91,6	74,6 (106)	67,4 81,9	26,5 (31)	18,4 34,6
Limpeza dos copos	57,6 (922)	55,2 60,0	37,9 (97)	31,9 43,9	39,6 (146)	34,6 44,6	84,4 (130)	78,6 90,2	70,2 (80)	61,6 78,7	71,8 (140)	65,4 78,2	63,0 (63)	53,4 72,6	82,7 (124)	76,5 88,8	67,6 (96)	59,8 75,4	39,3 (46)	30,3 48,3
Limpeza dos pratos	65,2 (1043)	62,8 67,5	50,4 (129)	44,2 56,6	52,6 (194)	47,5 57,7	85,7 (132)	80,1 91,3	82,5 (94)	75,4 89,5	83,6 (163)	78,3 88,8	64,0 (64)	54,4 73,6	85,3 (128)	79,6 91,1	76,1 (108)	69,0 83,2	26,5 (31)	18,4 34,6
Fachada/Aparência do RU	65,7 (1052)	63,4 68,0	58,6 (150)	52,6 64,7	73,4 (271)	68,9 78,0	82,5 (127)	76,4 88,5	83,3 (95)	76,4 90,3	86,7 (169)	81,9 91,5	46,0 (46)	36,1 55,9	60,0 (60)	52,1 67,9	61,3 (87)	53,2 69,4	14,5 (17)	8,0 21,0
Localização (proximidade do local das aulas/trabalho)	72,7 (1164)	70,5 74,9	68,0 (174)	62,2 73,7	79,1 (292)	75,0 83,3	63,0 (97)	55,3 70,7	83,3 (95)	76,4 90,3	92,3 (180)	88,5 96,1	62,0 (62)	52,3 71,7	68,7 (103)	61,2 76,2	76,1 (108)	69,0 83,2	45,3 (53)	36,1 54,5
Acessibilidade para pessoas com deficiência	48,8 (782)	46,4 51,3	50,0 (128)	43,8 56,2	57,5 (212)	52,4 62,5	25,3 (39)	18,4 32,3	64,9 (74)	56,0 73,8	70,3 (137)	63,8 76,7	47,0 (47)	37,0 57,0	43,3 (65)	35,3 51,4	45,1 (64)	36,8 53,4	13,7 (16)	7,4 20,0

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. IC95% = Intervalo de confiança de 95%

SATISFAÇÃO COM A ALIMENTAÇÃO

A satisfação com a alimentação foi mensurada por um conjunto de 18 itens, os quais avaliaram aspectos relacionados à qualidade, quantidade, variedade e higiene dos alimentos. As Tabelas 10, 11 e 12 apresentam, para cada item avaliado neste domínio, uma medida geral e uma por unidade do RU da proporção de usuários satisfeitos com os aspectos relacionados à alimentação nos RUs.

Dentre os três domínios de satisfação avaliados pela pesquisa, o domínio da alimentação foi aquele que apresentou os menores percentuais de satisfação. As proporções para a medida geral de satisfação no domínio variaram de 25,7% (IC95% 23,6;27,9) no item *Qualidade e sabor do guisado de soja* até 62,6% (IC95% 60,3;65,0) no item *Organização do buffet*. Em apenas um terço dos itens mensurados nesse domínio a medida geral de satisfação foi igual ou superior a 50%.

Na maior parte dos itens considerados nesse domínio, entre as diversas unidades, menos da metade dos usuários mostraram-se satisfeitos com os RUs. Tal resultado foi especialmente observado entre os itens que abordaram aspectos sobre a variedade e qualidade dos alimentos, tais como a variedade do cardápio e das saladas, a qualidade, sabor e variedade da carne, do guisado de soja e da guarnição, além da temperatura do suco.

De forma geral, ao observar o desempenho dos RUs conforme o conjunto de itens sobre a satisfação dos usuários com a alimentação, os RUs de Itaqui, Caçapava do Sul e Dom Pedrito apresentaram, nessa ordem, os melhores resultados, com a maioria dos itens deste domínio apresentando percentuais de satisfação significativamente acima dos valores observados para a medida geral de satisfação dos respectivos itens. Para essas unidades, os percentuais de satisfação variaram de 30,5% (IC95% 23,2;37,9) referente ao item *Quantidade da porção de proteína* no RU de Caçapava do Sul até 81,6% (IC95% 74,4;88,8) para o item *Higiene dos alimentos* no RU de Dom Pedrito.

No caso do RU de Itaqui, por exemplo, apenas no item *Variedade da salada* o percentual de satisfação não foi significativamente superior ao valor observado para a medida geral. Em contrapartida, o desempenho mais baixo foi observado nos RUs de Uruguaiana e Alegrete, os quais apresentaram, respectivamente, 17 e 16 itens (de um total de 18 possíveis) com percentuais de satisfação significativamente abaixo dos valores observados para a medida geral dos itens.

Numa análise global do domínio, os maiores percentuais de satisfação foram de 81,6% (IC95% 74,4;88,8) no RU de Dom Pedrito referente ao item *Higiene dos alimentos*, de 81,0% (IC95% 75,5;86,6) no RU de Itaqui para o item *Alimentação equilibrada e saudável*, e de 80,7% (IC95% 73,3;88,1) relativo ao item *Organização do buffet*, novamente, na unidade Dom Pedrito. De outra parte, as proporções mais baixas de satisfação foram de 6,3% (IC95% 3,3;9,2) no item *Variedade semanal do cardápio*, 7,4% (IC95% 4,2;10,7) no item *Variedade diária do cardápio* e de 10,2% (IC95% 6,4;13,9) no item *Qualidade, sabor e variedade da carne*, todas as quais observadas no RU de Alegrete.

Ademais, destacou-se negativamente o item *Qualidade e sabor do guisado de soja*, em que a proporção de usuários satisfeitos em todas as unidades de RUs foi inferior a 50%. Os percentuais de satisfação variaram entre 14,5% (IC95% 10,1;18,8) em Alegrete e 14,5% (IC95% 8,0;21,0) em Uruguaiana até 43,1% (IC95% 36,1;50,1) em Itaqui. Nesse item, apenas o RU de Itaqui obteve um percentual de satisfação significativamente superior ao valor observado para a medida geral do item, mas, ainda assim, sendo um resultado considerado insatisfatório.

Tabela 10. Proporção de usuários satisfeitos segundo os itens do domínio Alimentação (medida geral e por unidade). UNIPAMPA, 2017.

Geral		Alegrete		Bagé		Caçapava		Dom Pedrito		Itaqui		Jaguarão		São Borja		São Gabriel		Uruguaiana	
% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%
Organização do buffet																			
62,6 (1003)	60,3 65,0	50,8 (130)	44,6 56,9	61,5 (227)	56,5 66,5	79,9 (123)	73,5 86,3	80,7 (92)	73,3 88,1	75,9 (148)	69,8 82,0	51,0 (51)	41,0 61,0	72,0 (108)	64,7 79,3	62,7 (89)	54,6 70,7	29,9 (35)	21,5 38,3
Qualidade dos alimentos																			
46,7 (747)	44,2 49,1	19,1 (49)	14,3 24,0	35,5 (131)	30,6 40,4	71,4 (110)	64,2 78,6	68,4 (78)	59,8 77,1	71,3 (139)	64,9 77,7	38,0 (38)	28,3 47,7	58,7 (88)	50,7 66,6	66,2 (94)	58,3 74,1	17,1 (20)	10,2 24,0
Temperatura dos alimentos																			
50,4 (807)	48,0 52,9	34,4 (88)	28,5 40,2	45,0 (166)	39,9 50,1	74,7 (115)	67,7 81,6	53,5 (61)	44,2 62,8	64,1 (125)	57,3 70,9	40,0 (40)	30,2 49,8	58,7 (88)	50,7 66,6	67,6 (96)	59,8 75,4	23,9 (28)	16,1 31,8
Alimentação equilibrada e saudável																			
54,0 (865)	51,6 56,5	29,3 (75)	23,7 34,9	48,5 (179)	43,4 53,6	70,8 (109)	63,5 78,0	71,9 (82)	63,6 80,3	81,0 (158)	75,5 86,6	47,0 (47)	37,0 57,0	55,3 (83)	47,3 63,4	68,3 (97)	60,6 76,1	29,9 (35)	21,5 38,3
Sabor e temperos																			
43,2 (692)	40,8 45,7	19,1 (49)	14,3 24,0	31,7 (117)	26,9 36,5	70,8 (109)	63,5 78,0	58,8 (67)	49,6 67,9	67,7 (132)	61,1 74,3	32,0 (32)	22,7 41,3	52,0 (78)	43,9 60,1	60,6 (86)	52,4 68,7	18,8 (22)	11,6 26,0
Higiene dos alimentos																			
57,8 (926)	55,4 60,3	39,5 (101)	33,4 45,5	48,5 (179)	43,4 53,6	79,2 (122)	72,7 85,7	81,6 (93)	74,4 88,8	70,8 (138)	64,3 77,2	56,0 (56)	46,1 65,9	66,0 (99)	58,3 73,7	74,6 (106)	67,4 81,9	27,4 (32)	19,2 35,5

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. IC95% = Intervalo de confiança de 95%.

Tabela 11. Proporção de usuários satisfeitos segundo os itens do domínio Alimentação (medida geral e por unidade). UNIPAMPA, 2017. (Continuação).

Geral		Alegrete		Bagé		Caçapava		Dom Pedrito		Itaqui		Jaguarão		São Borja		São Gabriel		Uruguaiana	
% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%
Variedade diária do cardápio																			
33,0	30,1	7,4	4,2	25,7	21,3	57,8	49,9	47,4	38,1	49,7	42,7	37,0	27,4	33,3	25,7	47,2	38,9	17,9	10,9
(529)	35,3	(19)	10,7	(95)	30,2	(89)	65,7	(54)	56,7	(97)	56,8	(37)	46,6	(50)	41,0	(67)	55,5	(21)	25,0
Variedade semanal do cardápio																			
31,2	29,0	6,3	3,3	23,0	18,7	53,2	45,3	51,8	42,4	45,6	38,6	39,0	29,3	30,0	22,6	43,0	34,7	20,5	13,1
(500)	33,5	(16)	9,2	(85)	27,4	(82)	61,2	(59)	61,1	(89)	52,7	(39)	48,7	(45)	37,4	(61)	51,2	(24)	27,9
Quantidade da porção de proteína																			
35,9	33,6	22,3	17,1	34,1	29,3	30,5	23,2	45,6	36,3	59,0	52,0	32,0	22,7	49,3	41,2	38,7	30,6	14,5	8,0
(575)	38,3	(57)	27,4	(126)	39,0	(47)	37,9	(52)	54,9	(115)	65,9	(32)	41,3	(74)	57,4	(55)	46,8	(17)	21,0
Quantidade da porção de sobremesa																			
40,5	38,1	37,1	31,2	42,0	36,9	47,4	39,4	41,2	32,1	51,3	44,2	34,0	24,6	44,7	36,6	39,4	31,3	18,8	11,6
(649)	42,9	(95)	43,1	(155)	47,1	(73)	55,4	(47)	50,4	(100)	58,4	(34)	43,4	(67)	52,7	(56)	47,6	(22)	26,0
Variedade da salada																			
41,8	39,4	21,9	16,8	44,7	39,6	50,0	42,0	50,9	41,6	50,8	43,7	35,0	25,5	44,0	36,0	52,1	43,8	33,3	24,7
(669)	44,2	(56)	27,0	(165)	49,8	(77)	58,0	(58)	60,2	(99)	57,8	(35)	44,5	(66)	52,0	(74)	60,4	(39)	42,0
Qualidade da salada																			
49,3	46,9	29,7	24,1	43,9	38,8	62,3	54,6	62,3	53,2	63,6	56,8	41,0	31,2	59,3	51,4	65,5	57,6	32,5	23,9
(790)	51,8	(76)	35,3	(162)	49,0	(96)	70,1	(71)	71,3	(124)	70,4	(41)	50,8	(89)	67,3	(93)	73,4	(38)	41,1

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. IC95% = Intervalo de confiança de 95%

Tabela 12. Proporção de usuários satisfeitos segundo os itens do domínio Alimentação (medida geral e por unidade). UNIPAMPA, 2017. (Continuação).

Geral		Alegrete		Bagé		Caçapava		Dom Pedrito		Itaqui		Jaguarão		São Borja		São Gabriel		Uruguaiana	
% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%
Qualidade, sabor e variedade do arroz																			
53,5 (856)	51,0 55,9	42,6 (109)	36,5 48,7	45,5 (168)	40,4 50,6	73,4 (113)	66,3 80,4	57,0 (65)	47,8 66,2	73,8 (144)	67,6 80,1	48,0 (48)	38,0 58,0	66,7 (100)	59,0 74,3	52,1 (74)	43,8 60,4	29,9 (35)	21,5 38,3
Qualidade, sabor e variedade da guarnição																			
43,8 (702)	41,4 46,3	20,7 (53)	15,7 25,7	38,2 (141)	33,2 43,2	64,3 (99)	56,6 71,9	57,9 (66)	48,7 67,1	68,2 (133)	61,6 74,8	39,0 (39)	29,3 48,7	55,3 (83)	47,3 63,4	45,8 (65)	37,5 54,1	19,7 (23)	12,3 27,0
Qualidade e sabor do feijão/lentilha																			
56,1 (898)	53,7 58,5	39,8 (102)	33,8 45,9	48,2 (178)	43,1 53,4	80,5 (124)	74,2 86,8	63,2 (72)	54,2 72,1	74,9 (146)	68,7 81,0	48,0 (48)	38,0 58,0	64,0 (96)	56,2 71,8	72,5 (103)	65,1 80,0	24,8 (29)	16,8 32,7
Qualidade, sabor e variedade da carne																			
37,7 (604)	35,3 40,1	10,2 (26)	6,4 13,9	30,4 (112)	25,6 35,1	49,4 (76)	41,4 57,3	60,5 (69)	51,4 69,6	58,5 (114)	51,5 65,4	38,0 (38)	28,3 47,7	49,3 (74)	41,2 57,4	48,6 (69)	40,3 56,9	22,2 (26)	14,6 29,9
Qualidade e sabor do guisado de soja																			
25,7 (412)	23,6 27,9	14,5 (37)	10,1 18,8	17,9 (66)	14,0 21,8	33,1 (51)	25,6 40,6	36,8 (42)	27,9 45,8	43,1 (84)	36,1 50,1	25,0 (25)	16,4 33,6	32,0 (48)	24,4 39,6	29,6 (42)	22,0 37,2	14,5 (17)	8,0 21,0
Temperatura do suco																			
49,7 (796)	47,3 52,2	45,3 (116)	39,2 51,5	49,9 (184)	44,7 55,0	71,4 (110)	64,2 78,6	62,3 (71)	53,2 71,3	62,1 (121)	55,2 68,9	39,0 (39)	29,3 48,7	41,3 (62)	33,4 49,3	43,7 (62)	35,4 51,9	26,5 (31)	18,4 34,6

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. IC95% = Intervalo de confiança de 95%.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Um conjunto de seis itens foram aplicados para mensurar a satisfação dos usuários com o atendimento prestado pelos RUs da UNIPAMPA. Os percentuais de satisfação geral e por unidade do RU para cada item desse domínio são apresentados na Tabela 13.

Seguramente, este foi o domínio de satisfação melhor avaliado pelos usuários. Para a medida geral de satisfação, por exemplo, em todos os itens avaliados, mais da metade dos participantes da pesquisa mostraram-se satisfeitos. A proporção de satisfação para a medida geral variou de 53,6% (IC95% 51,1;56,0) no item *Manutenção do cardápio até o final do horário de refeição* até 73,9% (IC95% 71,5;75,9) no item *Apresentação pessoal dos funcionários*.

No geral, as unidades de Caçapava do Sul e de Itaqui apresentaram o melhor desempenho neste domínio de satisfação. Em todos os itens mensurados, a proporção de usuários satisfeitos nos RUs desses dois *campi* foi significativamente superior àquela observada para a medida geral de satisfação. Os percentuais de satisfação variaram de 71,4% (IC95% 64,2;78,6) em Caçapava do Sul e 73,3% (IC95% 67,1;79,6) em Itaqui referente ao item *Manutenção do cardápio até o final do horário de refeição* até 87,2% (IC95% 82,4;91,9) no RU de Itaqui e 89,6% (IC95% 84,7;94,5) no RU de Caçapava do Sul para o item *Apresentação pessoal dos funcionários*.

Outras unidades de RU também apresentaram percentuais de satisfação em alguns itens do domínio atendimento significativamente superiores às medidas gerais de satisfação dos respectivos itens. Enquadram-se nessa situação o RU de Dom Pedrito, onde o item *Apresentação pessoal dos funcionários* obteve 86,0% (IC95% 84,7;94,5) de satisfação, e os RUs de São Borja e de Bagé que apresentaram para o item *Agilidade na reposição dos alimentos*, respectivamente, percentuais de 86,7% (IC95% 81,9;91,5) e de 76,7% (IC95% 72,4;81,0) de satisfação entre os usuários.

Por outro lado, os RUs de Uruguaiana e de Alegrete foram os que apresentam o desempenho mais baixo nos itens de satisfação com o atendimento. A unidade Uruguaiana

destacou-se negativamente nesse domínio, apresentando em todos os itens mensurados os menores percentuais de satisfação, com uma variação de 12,0% (IC95% 6,0;17,9) no item *Manutenção do cardápio até o final do horário de refeição* até 45,3% (IC95% 36,1;54,5) no item *Preço cobrado*.

Vale observar que, além da unidade do RU do campus Uruguaiana, outros RUs também apresentaram percentuais de satisfação significativamente inferiores ao observado para a medida geral em alguns itens do domínio atendimento. Esse foi o caso dos RUs de São Gabriel (52,1% IC95% 43,8;60,4) e de Alegrete (58,2% IC95% 52,1;64,3) referente ao item *Agilidade na reposição dos alimentos*, do RU de Alegrete (43,8% IC95% 37,6;49,9) no item *Manutenção do cardápio até o final do horário de refeição*, e do RU de Jaguarão (57,0% IC95% 47,1;66,9) em relação ao item *Disponibilidade de lugar*.

Tabela 13. Proporção de usuários satisfeitos segundo os itens do domínio Atendimento (medida geral e por unidade). UNIPAMPA, 2017.

Geral		Alegrete		Bagé		Caçapava		Dom Pedrito		Itaqui		Jaguarão		São Borja		São Gabriel		Uruguaiana	
% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%	% (n)	IC95%
Apresentação pessoal dos funcionários																			
73,9 (1180)	71,5 75,9	69,1 (177)	63,4 74,8	74,5 (275)	70,1 79,0	89,6 (138)	84,7 94,5	86,0 (98)	79,5 92,4	87,2 (170)	82,4 91,9	65,0 (65)	55,5 74,5	78,0 (117)	71,3 84,7	78,9 (112)	72,1 85,7	23,9 (28)	16,1 31,8
Agilidade na reposição dos alimentos																			
68,1 (1089)	65,7 70,3	58,2 (149)	52,1 64,3	76,7 (283)	72,4 81,0	85,1 (131)	79,4 90,8	69,3 (79)	60,1 77,9	86,7 (169)	81,9 91,5	61,0 (61)	51,3 70,7	80,0 (120)	73,5 86,5	52,1 (74)	43,8 60,4	19,7 (23)	12,3 27,0
Manutenção do cardápio até o final do horário de refeição																			
53,6 (858)	51,1 56,0	43,8 (112)	37,6 49,9	56,1 (207)	51,0 61,2	71,4 (110)	64,2 78,6	62,3 (71)	53,2 71,3	73,3 (143)	67,1 79,6	45,0 (45)	35,1 54,9	63,3 (95)	55,5 71,1	43,0 (61)	34,7 51,2	12,0 (14)	6,0 17,9
Preço cobrado																			
65,5 (1049)	63,2 67,9	66,0 (169)	60,2 71,9	61,2 (226)	56,3 66,2	80,5 (124)	74,2 86,8	64,9 (74)	56,0 73,8	76,9 (150)	71,0 82,9	56,0 (56)	46,1 65,9	72,7 (109)	65,5 80,0	62,0 (88)	53,9 70,1	45,3 (53)	36,1 54,5
Disponibilidade de lugar																			
69,3 (1109)	67,0 71,5	69,5 (178)	63,9 75,2	66,7 (246)	61,8 71,5	88,3 (136)	83,2 93,4	86,0 (98)	79,5 92,4	87,2 (170)	82,4 91,9	57,0 (57)	47,1 66,9	70,0 (105)	62,6 77,4	64,1 (91)	56,1 72,1	23,9 (28)	16,1 31,8

Nota: RUs = Restaurantes Universitários. IC95% = Intervalo de confiança de 95%.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, L. A. Pesquisa de Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UFRGS. 2014. 53 páginas. Trabalho de Conclusão de Curso. Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

JUNIOR, F.J.M; PAFIADACHE, C.; LOOSE, L. H. et al. Satisfação dos Usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal De Santa Maria: Uma Análise Descritiva. *Sociais e Humanas*, Santa Maria, v. 28, n. 02, p. 83 – 108, 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA (UFU). Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário Campus Pontal da Universidade Federal de Uberlândia 2016. 2016. Acesso em: 23 abr 2018. Disponível em: <http://www.proae.ufu.br/sites/proae.ufu.br/files/media/documento/pesquisa_de_satisfacao_ru_pontal_ituiutaba_2016.pdf>

APÊNDICE

Questionário Base da Pesquisa – Apresentamos nesse item o questionário base utilizado no trabalho de coleta de dados da pesquisa. Observa-se, entretanto, que o instrumento foi elaborado e aplicado junto aos participantes da pesquisa via internet, na plataforma Lime Survey, e, portanto, o material aqui apresentado apenas ilustra o conteúdo das questões e das respectivas opções de resposta, sem a possibilidade de retratar os diferentes recursos visuais e de segurança disponíveis na versão virtual do instrumento e utilizados quando da coleta de dados.

Questionário Base

Pesquisa de Satisfação dos Restaurantes Universitários da UNIPAMPA

Encaminhamos neste e-mail o link para sua participação na Pesquisa sobre Satisfação dos Usuários dos Restaurantes Universitários da UNIPAMPA, realizada pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários - PRAEC.

O objetivo da pesquisa é verificar as características de utilização e a satisfação dos usuários (discentes e servidores) dos RUs da UNIPAMPA, vislumbrando o aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos.

A sua contribuição é muito importante. Participe!

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

Perfil do Usuário

1. Você é:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Aluno COM benefício do Plano Permanência
- Aluno SEM benefício do Plano Permanência
- Técnico Administrativo em Educação
- Docente

2. Sexo:

- Masculino
- Feminino

3. Qual a sua idade? _____ (Em anos completos)

4. Em qual RU da Unipampa você costuma fazer refeições?

- Alegrete
- Bagé
- Caçapava do Sul
- Dom Pedrito
- Itaqui
- Jaguarão
- São Borja
- São Gabriel
- Uruguaiana
- Não utilizo o RU

5. Com que frequência você almoça no RU?

- 5 ou mais vezes por semana
- 4 vezes por semana
- 3 vezes por semana
- 2 vezes por semana
- 1 vez por semana
- Esporadicamente (menos de 1 vez por semana)
- Não utilizo

6. Em qual horário você costuma almoçar no RU?

- Entre 11h e 11h30
- Entre 11h30 e 12h
- Entre 12h e 12h30
- Entre 12h30 e 13h
- Entre 13h e 13h30
- Entre 13h30 e 14h

Não utilizo

7. Com que frequência você janta no RU?

- 5 ou mais vezes por semana
- 4 vezes por semana
- 3 vezes por semana
- 2 vezes por semana
- 1 vez por semana
- Esporadicamente (menos de 1 vez por semana)
- Não utilizo

8. Em qual horário você costuma jantar no RU?

- Entre 18h e 18h30
- Entre 18h30 e 19h
- Entre 19h e 19h30
- Entre 19h30 e 20h
- Entre 20h e 20h30
- Entre 20h30 e 21h
- Não utilizo

9. Quando você utiliza o RU qual opção de proteína você escolhe?

- Proteína de soja
- Carnes
- Ovo
- Nenhuma das opções

10. Qual o principal motivo pelo qual você almoça no RU? _____

Avaliação da Satisfação - AMBIENTE INTERNO

As próximas questões avaliam a sua satisfação quanto ao ambiente interno do RU.

Por favor, atribua uma nota de 1 a 5 para cada questão considerando a seguinte escala: 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Indiferente (nem satisfeito, nem insatisfeito), 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito.

11. Ambiente Interno

	1	2	3	4	5
Tamanho e estrutura do RU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Layout (disposição das mesas e condições de acesso)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Limpeza do RU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iluminação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Odores/Cheiros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ventilação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conforto (cadeiras e altura das mesas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza do banheiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza da bandeja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza dos talheres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza dos copos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza dos pratos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachada/Aparência do RU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Localização (proximidade do local das aulas/trabalho)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade para pessoas com deficiência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se você não faz uso do aspecto avaliado pela questão, ou não deseja atribuir uma nota para a questão, ou não frequenta o RU, por favor, marque a opção 3 da escala.

Avaliação da Satisfação - ALIMENTAÇÃO

As próximas questões avaliam a sua satisfação quanto à alimentação no RU.

Por favor, atribua uma nota de 1 a 5 para cada questão considerando a seguinte escala: 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Indiferente (nem satisfeito, nem insatisfeito), 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito.

12. Alimentação

	1	2	3	4	5
Organização do buffet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade dos alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Temperatura dos alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentação equilibrada e saudável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabor e temperos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Higiene dos alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variedade diária do cardápio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variedade semanal do cardápio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade da porção de proteína	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade da porção de sobremesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variedade da salada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da salada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade, sabor e variedade do arroz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade, sabor e variedade da guarnição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade e sabor do feijão/lentilha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade, sabor e variedade da carne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade e sabor do guisado de soja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatura do suco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se você não faz uso do aspecto avaliado pela questão, ou não deseja atribuir uma nota para a questão, ou não frequenta o RU, por favor, marque a opção 3 da escala.

Avaliação da Satisfação - ATENDIMENTO

As próximas questões avaliam a sua satisfação quanto ao atendimento recebido no RU.

Por favor, atribua uma nota de 1 a 5 para cada questão considerando a seguinte escala: 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Indiferente (nem satisfeito, nem insatisfeito), 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito.

13. Atendimento

	1	2	3	4	5
Apresentação pessoal dos funcionários (uniforme, higiene, postura)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilidade na reposição dos alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção do cardápio oferecido até o final do horário de refeição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preço cobrado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade de lugar (mesas e cadeiras para as refeições)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se você não faz uso do aspecto avaliado pela questão, ou não deseja atribuir uma nota para a questão, ou não frequenta o RU, por favor, marque a opção 3 da escala.

Você concluiu a participação na Pesquisa sobre Satisfação dos Usuários dos Restaurantes Universitários da UNIPAMPA.

Agradecemos sua contribuição!

Obrigado!