

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - AGOSTO/2025

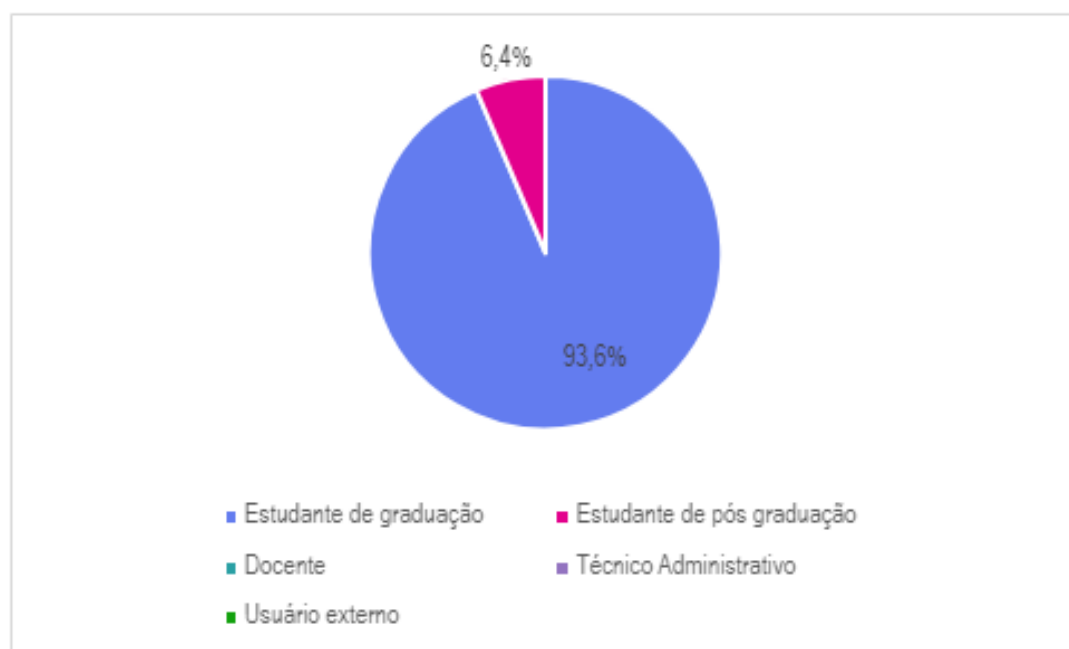
A Pró-reitoria de Assuntos Estudantis, por meio da Divisão de Alimentação e Nutrição, lançou a Pesquisa de Satisfação em relação ao serviço prestado no Restaurante Universitário (RU) da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPar). Por meio de formulário online os usuários puderam avaliar itens como qualidade, quantidade e variedade do cardápio, higiene do ambiente e o atendimento dos colaboradores, classificando-os em: Ótimo, Bom e Ruim. Na pesquisa de agosto obtivemos 94 respostas, sendo os estudantes de graduação responsáveis por 93,6% destas.

Conforme é possível observar no gráfico 2, a maioria dos usuários utiliza o serviço diariamente (51,1%), seguida por aqueles que frequentam de 4 a 6 vezes na semana (33%). Destaca-se também entre os respondentes a predominância de usuários onívoros (90,4%).

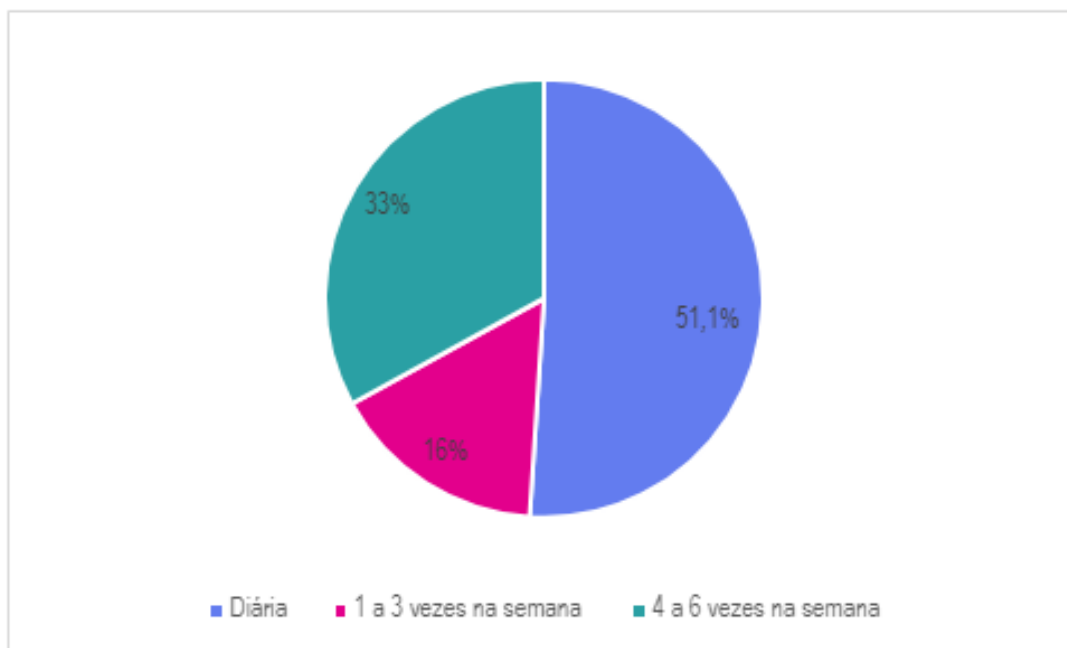
Dos 10 quesitos analisados na pesquisa 06 tiveram classificação somada de ótimo e bom igual ou superior a 90%. Para os itens quantidade (83%), agilidade para reposição dos alimentos no balcão (87,2%), limpeza dos utensílios (84%) e disponibilidade de produtos de higiene (85,1%) esse somatório foi superior a 80%.

As respostas foram compartilhadas com a contratada L.H.C Soares LTDA, a qual é responsável pela produção e distribuição das refeições no RU da UFDPar. Na ocasião a empresa respondeu que *esse resultado os impulsiona a manter e/ou melhorar ainda mais a qualidade dos serviços oferecidos, bem como executar medidas que possam elevar a satisfação dos usuários nos quesitos com menor pontuação*. Nesse sentido, serão implementadas as ações listadas posteriormente nesse documento.

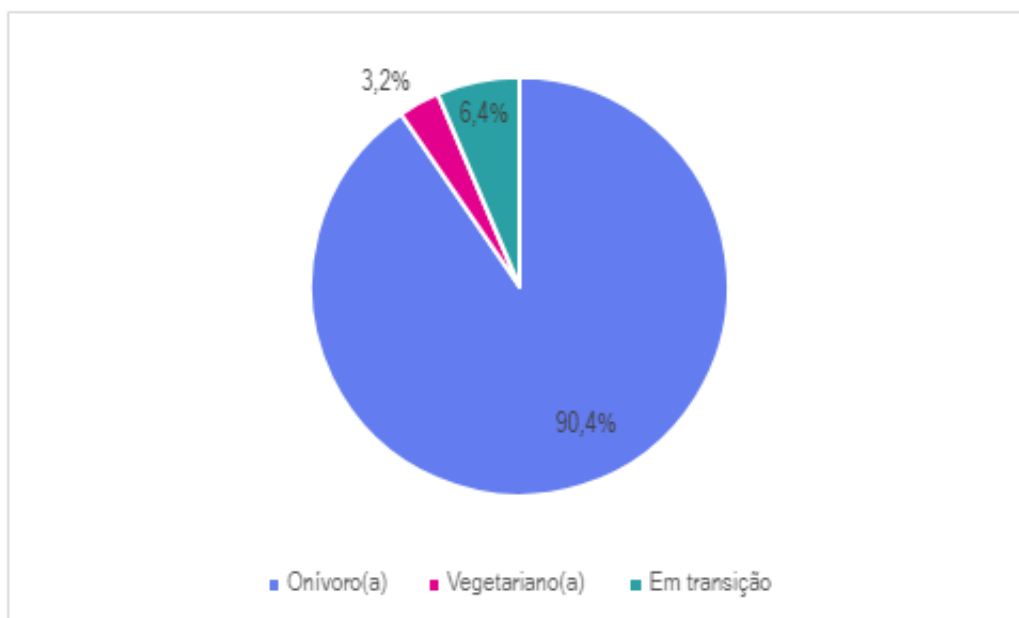
1.Classificação do Usuário:



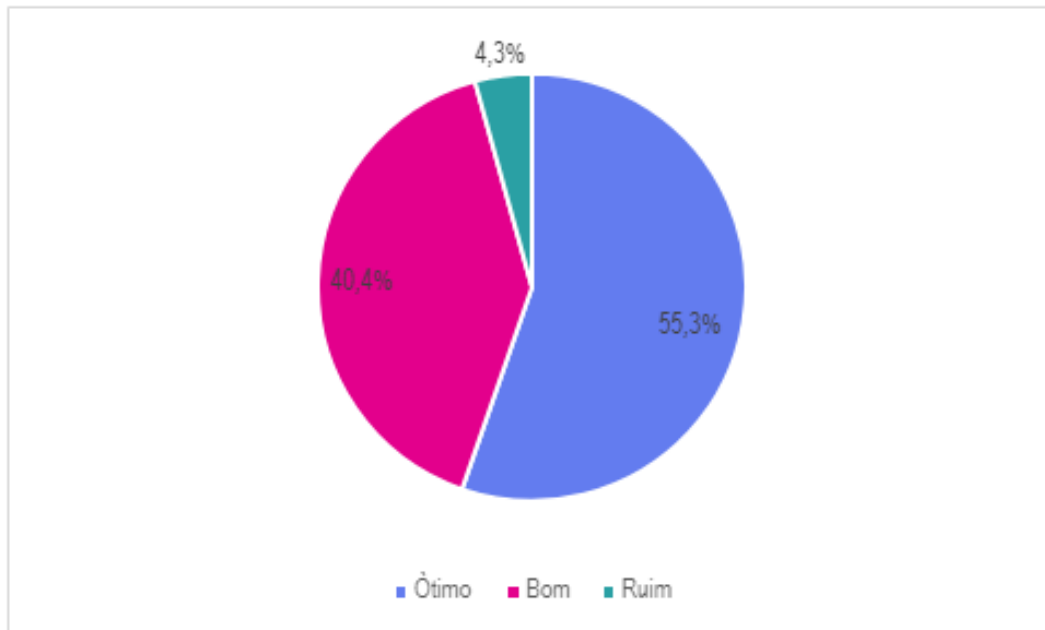
2.Frequência do Usuário:



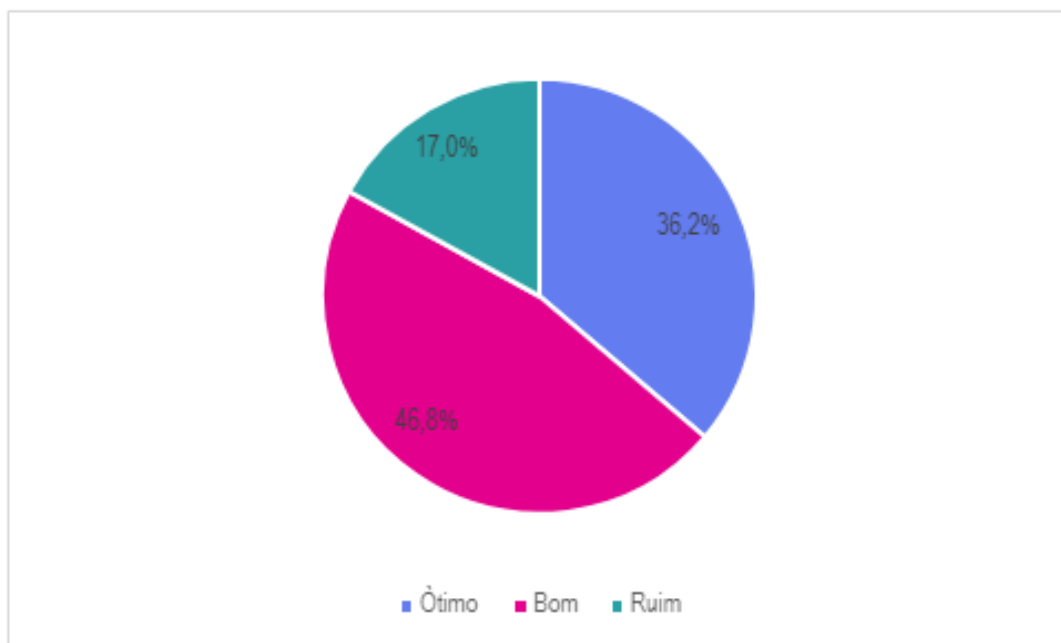
3.Como você se classifica?



4.Como você avalia a qualidade das refeições servidas?

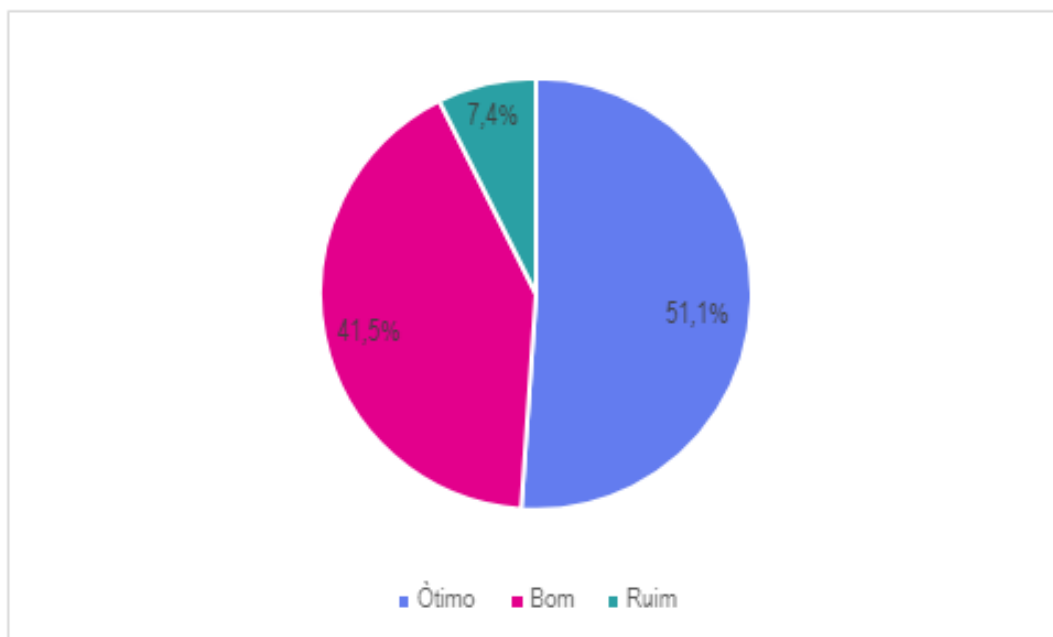


5.Como você avalia a quantidade das refeições servidas?

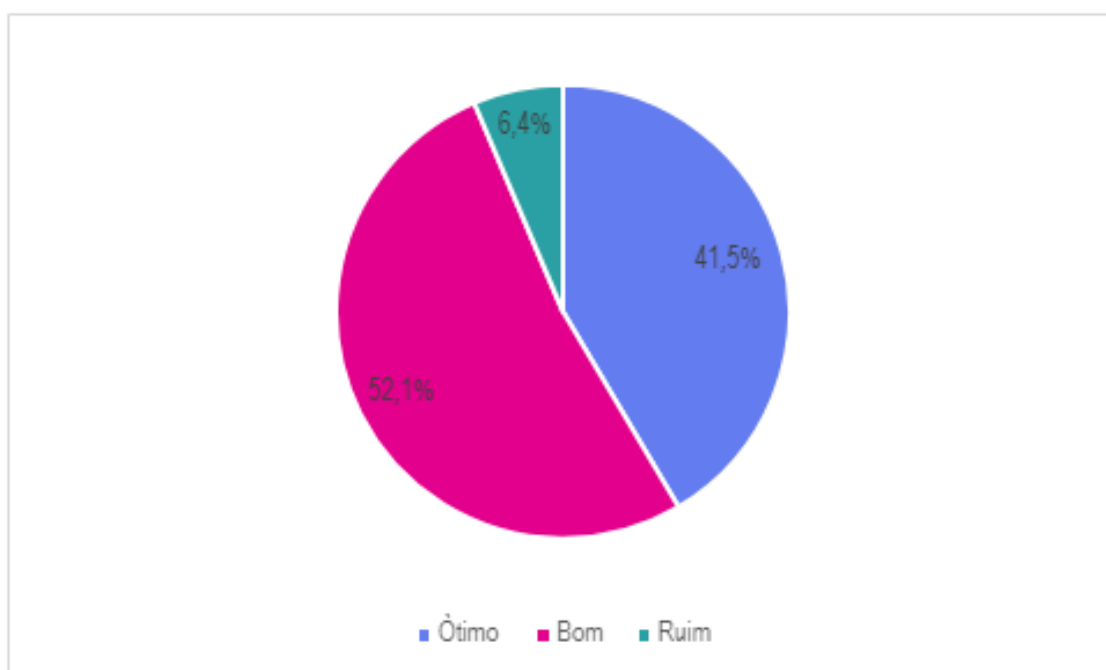


Sobre o item quantidade servida, a empresa L.H.C Soares informou que *está providenciando um manual fotográfico das porções e que realizará treinamento dos colaboradores para padronizar a quantidade de cada preparação servida.*

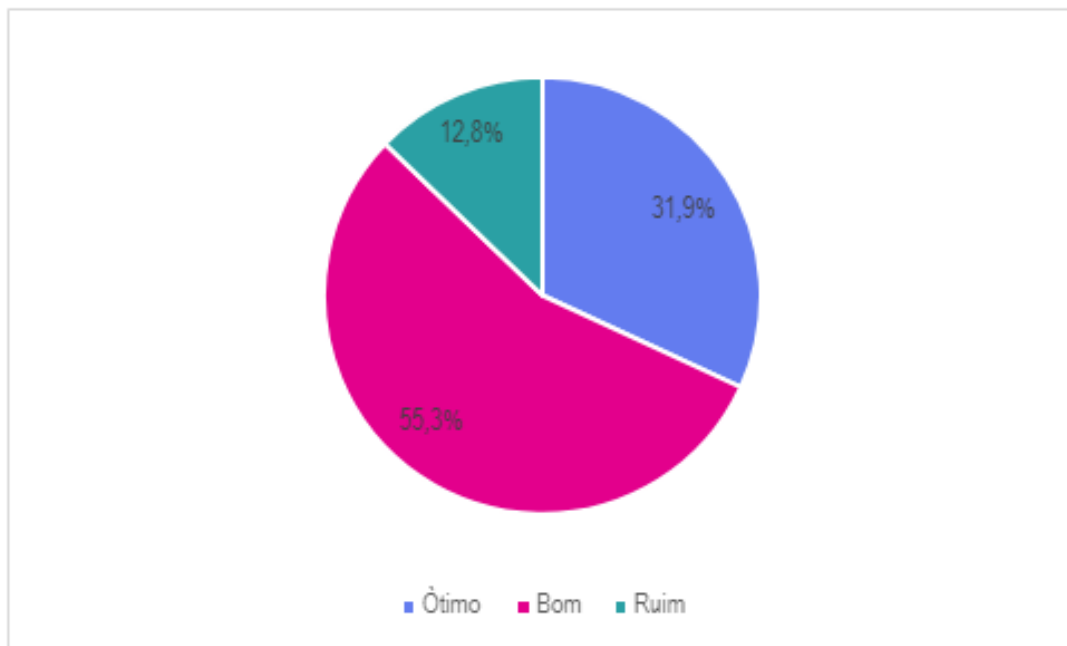
6.Como você avalia a variedade do cardápio?



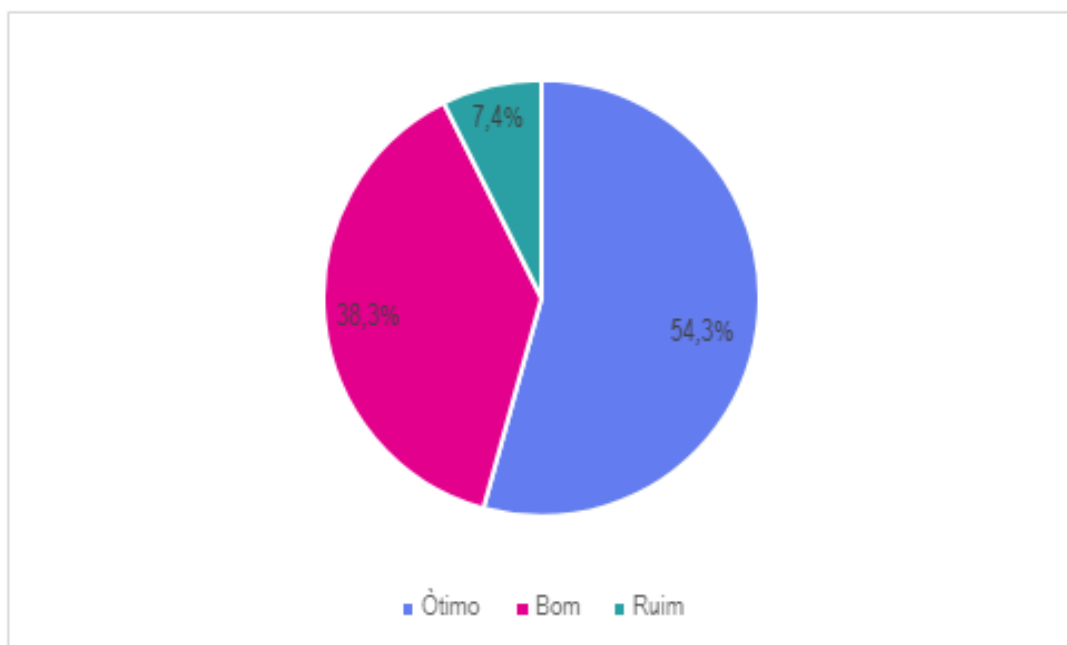
7.Como você avalia as características sensoriais das refeições? (Ex.: cor, sabor, textura, aparência...)



8.Como você avalia a agilidade para reposição dos alimentos no balcão de distribuição?

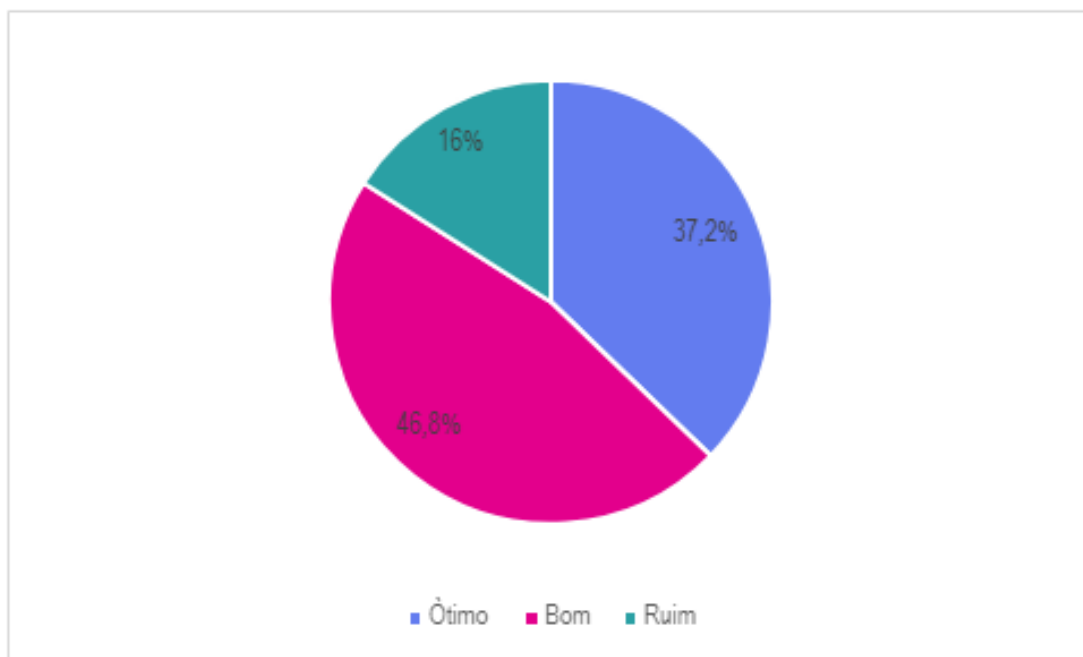


9.Como você classifica a limpeza do refeitório (mesa e chão)?

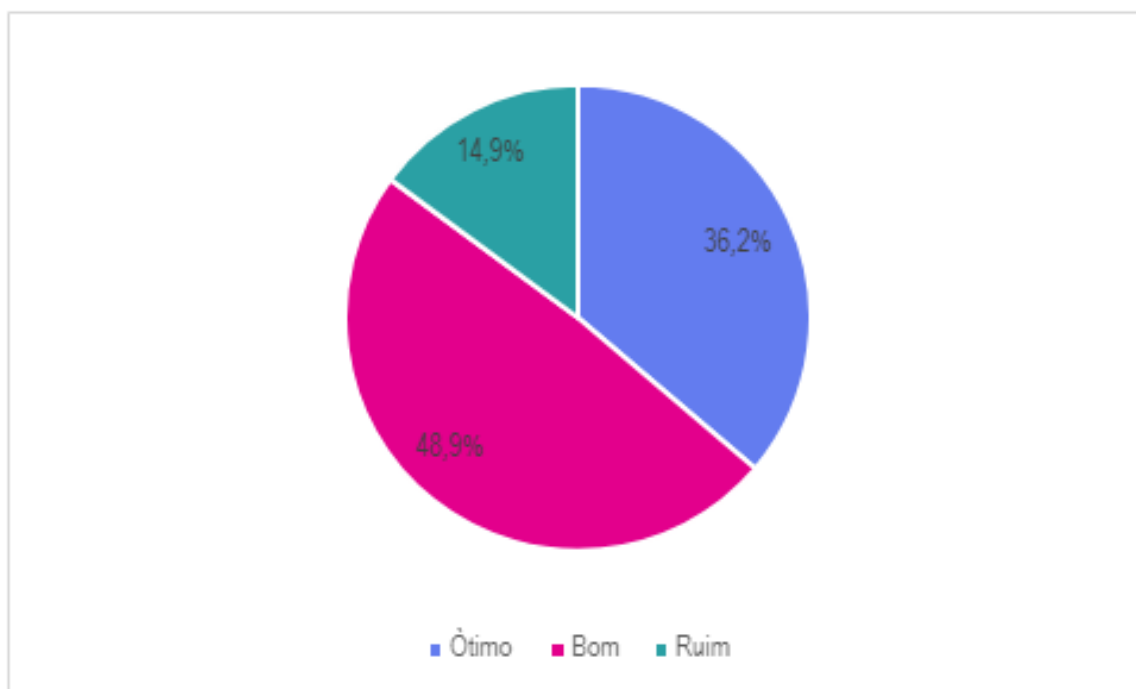


Foi solicitado a contratação de mais um colaborador, o qual ficará responsável somente pela reposição de utensílios (bandejas, talheres, pratos), secos e higienizados.

10.Como você avalia a limpeza dos utensílios (talheres e bandejas)?



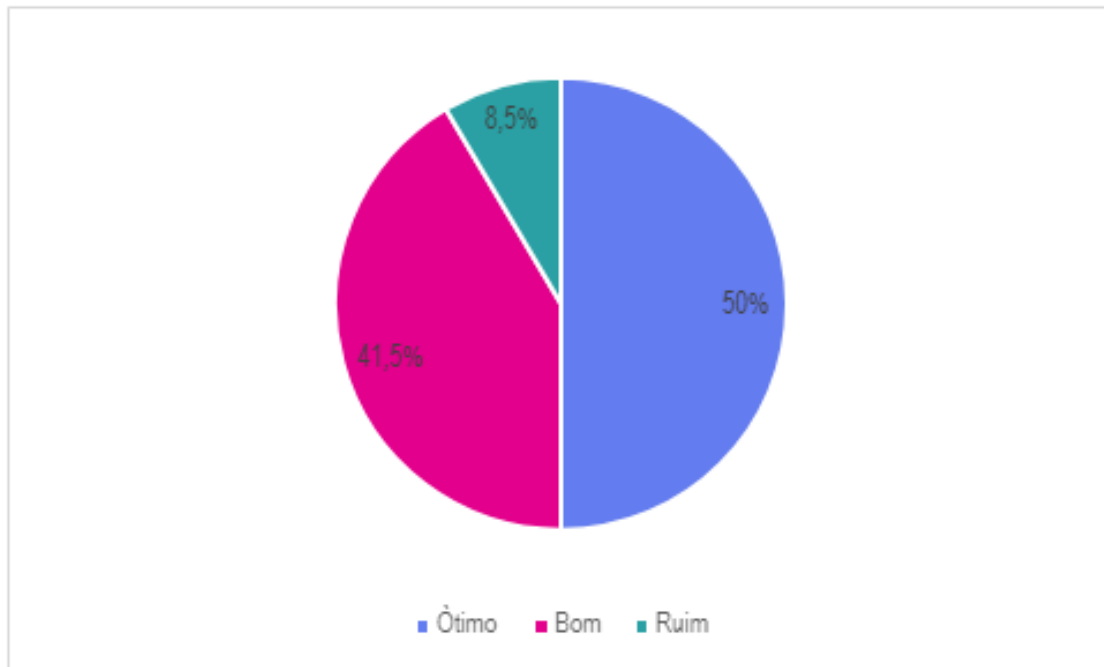
11.Como você avalia a disponibilidade de produtos higiene (Ex.: sabão, papel toalha) e a limpeza dos banheiros do RU?



Sobre os itens 10 e 11 a empresa informa que *já adotou os seguintes procedimentos: 1. uso diário de perfex, em todas as cubas onde os talheres ficam acondicionados, como forma de absorver resíduos de água; 2. organização das Bandejas de forma que, tanto na estante da*

sala de higienização, quanto às que ficam dispostas nas estantes do refeitório, sejam acondicionadas verticalmente, para que escorra qualquer excesso de água, evitando assim acúmulo no refeitório; 3. treinamento neste mês de setembro, sobre a importância da apresentação dos pratos, com porcionamento adequado e higienização dos equipamentos e utensílios, para todos os funcionários.

12.Como você avalia a climatização das instalações do RU?



13.Como você avalia o atendimento dos funcionários?

