UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
FACULDADE DE NUTRIÇÃO

EDSON JAIR MARTINS CALANDRINI FILHO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CARDÁPIOS E DO SERVIÇO PRESTADO AOS USUÁRIOS DE UMA UAN UNIVERSITÁRIA DA CIDADE DE BELÉM-PA

BELÉM-PA
2019

EDSON JAIR MARTINS CALANDRINI FILHO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CARDÁPIOS E DO SERVIÇO PRESTADO AOS USUÁRIOS DE UMA UAN UNIVERSITÁRIA DA CIDADE DE BELÉM-PA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para obtenção do grau de Bacharel em Nutrição pela Universidade Federal do Pará.

Orientadora:
Profa. Dra. Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça.

Co-orientadora:
Dra. Ranilda Gama de Souza

BELÉM-PA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

J11a Jair Martins Calandrini Filho, Edson
Avaliação da satisfação dos cardápios e do serviço prestado aos usuários de uma UAN universitária da cidade de Belém-PA / Edson Jair Martins Calandrini Filho. — 2019.
46p f. : il.

Orientador(a): Profª. Dra. Xaene Maria F. D. Mendonça
Coorientação: Profª. Dra. Ranilda Gama de Souza
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Faculdade de Nutrição, Instituto de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Pará, Belém, 2019.

1. Satisfação. 2. Cliente. 3. Restaurante universitário. I. Título.

CDD 612.2

EDSON JAIR MARTINS CALANDRINI FILHO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CARDÁPIOS E DO SERVIÇO PRESTADO AOS USUÁRIOS DE UMA UAN UNIVERSITÁRIA DA CIDADE DE BELÉM-PA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para obtenção do grau de Bacharel em Nutrição pela Universidade Federal do Pará.

BANCA EXAMINADORA:

_____

Profa. Dra. Xaene Maria F. D. Mendonça.
(FANUT/ICS/UFPA – Orientadora)

_____

Nutricionista Dra. Ranilda Gama de Souza.
(RT/RU/DISAE/UFPA – Co - orientadora)

_____

Nutricionista Esp. Adrianne Pureza Maciel.
(DISAE/RU/UFPA – Membro)

_____

Profa. *M. Sc* Cecília Soares Vilhena.
(FANUT/ICS/UFPA – Membro)

Data da Defesa: 10/07/2019.

“Porque melhor é a sabedoria do que os rubis; e tudo o que mais se deseja não se pode comparar com ela.” (Provérbios 8:11)

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus pela saúde e sabedoria, para chegar até esse momento. Toda Honra e toda Glória seja dada ao nome do Senhor.

Aos meus pais, e minha irmã, que são a minha fortaleza e sempre me apoiaram em todas as minhas escolhas.

À minha professora e orientadora Dra. Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça, que desde o início da minha jornada, mesmo antes de ter me dado aula, ter acreditado e me incentivado nessa carreira, por sua ajuda e paciência, durante a elaboração e execução deste trabalho. À minha co-orientadora Dra. Ranilda Gama de Souza, por todos os conselhos durante o meu tempo como estagiário no RU, conselhos que vou levar para a vida profissional e pessoal. Portanto vocês duas foram como mães para mim. As Professoras Jamilie Campos e Samantha Caldas pela contribuição na análise estatística.

As minhas amigas Thaissa Pacheco, Alessandra Zandonadi, Nathalia Oliveira e Tuiane Cardoso por sempre me acompanharem durante a graduação, obrigado por todos os conselhos e puxões de orelha, eu sei que mereci todos. Aos meus amigos do Danone, por me acompanharem e apoiarem desde o ensino médio. Aos amigos do meu time Ariscos FC, por direta e indiretamente me ajudarem na minha vida profissional, a sempre batalhar pelas minhas conquistas.

Às nutricionistas do RU, que durante todo o meu tempo como estagiário, me ensinaram a amar essa área, me aconselharam na vida acadêmica, profissional e pessoal. Todo o meu respeito e gratidão a vocês. Podem ter a certeza que vocês são meus exemplos de profissional.

A Camila Corrêa que me ajudou na pesquisa, ao Thiago Calado que me ajudou na pesquisa e criação do formulário, Geisilene por ter sido um anjo na elaboração do meu TCC. A Thais Campos por sempre me ajudar, disponibilizando até sua casa para fazer meus trabalhos durante a faculdade, presente em todos meus momentos de felicidade e tristeza.

Aos meus afilhados Thiago, Thayla e Matheus por me ajudarem a ver a vida com mais alegria e leveza.

E a todas as pessoas que me ajudaram durante toda essa caminhada. Meu muito obrigado.

RESUMO

Autor: Edson Jair Martins Calandrini Filho.

Orientadora: Profa. *Dra.* Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça.
Co orientadora: *Dra.* Ranilda Gama de Souza.

Introdução: As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) são espaços onde são fornecidas refeições saudáveis e seguras do ponto de vista higiênico-sanitário. **Objetivo:** Avaliar a satisfação dos cardápios e serviços prestados em uma UAN Universitária de Belém-PA. **Metodologia:** Trata-se de um estudo transversal, descritivo, exploratório e quanti-qualitativo, realizado em um restaurante universitário da cidade de Belém-PA, o qual atende em média 7 mil refeições/dia. A pesquisa foi realizada no período de abril a maio de 2019. Por meio da aplicação de um formulário eletrônico, composto por 31 questões. Utilizaram-se as ferramentas *online*: *googleforms* e *QRcode* com o intuito de facilitar a participação de forma voluntária dos usuários na pesquisa. Os itens avaliados foram: (1) Cardápios: aparência, aroma, cor, sabor, textura/consistência, temperatura, variedade e valor das refeições. (2) Serviço: apresentação da equipe, atendimento, forma de distribuição, higiene do ambiente, da distribuição e dos utensílios, horário de distribuição das refeições, infraestrutura, organização do serviço, instalações sanitárias, tempo de espera na fila e sugestões. Para a avaliação do banco de dados foi utilizada análise descritiva. **Resultados:** Participaram da pesquisa 310 clientes, 54,8% do sexo feminino e 45,2% do sexo masculino, 43,5% na faixa etária de 21 a 25 anos, com predominância de 92,9% sendo estudantes de graduação. Com relação ao item "cardápios", constatou-se que 55,81%, 55,48% e 53,23% dos usuários, classificaram os cardápios como tendo boa aparência, cor e temperatura, respectivamente. Quanto à avaliação do serviço, os usuários classificaram como "bom": 54,52 e 50,97% para os itens "higiene do ambiente" e "infraestrutura do restaurante", respectivamente. Já com relação ao valor da refeição, 81,61% dos clientes classificaram como ótimo. **Conclusão:** A maioria das respostas dos usuários foram classificadas com índice "bom", auxiliando a equipe de gestores da UAN no diagnóstico efetivo sobre os cardápios ofertados, na prestação do serviço e também nas ações de melhoria contínua do atendimento, já que a maioria das respostas dos usuários foram classificadas com índice "bom".

Palavras-chave: Satisfação; Cliente; Restaurante Universitário.

ABSTRACT

Author: Edson Jair Martins Calandrini Filho.

Advisor: Profa. Dra.Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça.

Coadvisor: *Dra*.Ranilda Gama de Souza

Introduction: The Food and Nutrition Units (UAN) are spaces where healthy and safe meals are provided from the hygienic-sanitary point of view. **Objective:** To evaluate the satisfaction of the menus and services provided in a UAN University of Belém-PA. **Methodology:** This is a cross-sectional, descriptive, exploratory and quantitative study carried out in a university restaurant in the city of Belém-PA, which serves an average of 7 thousand meals a day. The research was carried out from April to May 2019. Through the application of an electronic form, composed of 31 questions. The online tools were used: googleforms and QRcode in order to facilitate the voluntary participation of the users in the research. The evaluated items were: (1) Menu: appearance, aroma color, flavor texture / consistency, temperature, variety and value of meals. (2) Service: presentation of the team, attendance, form of distribution, hygiene of the environment, distribution and utensils, meal distribution schedule, infrastructure, service organization, sanitary facilities, queue waiting time and suggestions. Descriptive analysis was used to evaluate the database. **Results:** 310 clients participated in the study, 54.8% female and 45.2% male, 43.5% between 21 and 25 years old, with a predominance of 92.9% being undergraduate students. Regarding the menu item, 55.81%, 55.48% and 53.23% of users rated the menus as having a good appearance, color and temperature, respectively. Regarding the evaluation of the service, the users classified as good: 54.52 and 50.97% for the items hygiene of the environment and infrastructure of the restaurant, respectively. Regarding the value of the meal, 81.61% of the customers rated it as great. **Conclusion:** The satisfaction survey helped the UAN management team in the effective diagnosis of the offered menus, in the provision of the service and also in the actions of continuous improvement of the service, since most of the users answers were classified with a "good" index.

Keywords: Satisfaction; Client; University Restaurant.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CPF – Cadastro de Pessoa Física.

PNAES – Programa Nacional de Assistência Estudantil.

RG – Registro Geral

RU– Restaurante Universitário.

TCLE – Termo Consentido Livre e Esclarecido.

UAN – Unidade de Alimentação e Nutrição.

IRAMUTEC – *Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*.

LISTA DE TABELAS, QUADROS E FIGURAS.

Tabela 1 – Perfil dos usuários do RU, Belém-PA, 2019. 25

Tabela 2 – Caracterização da frequência de uso pelos clientes de um restaurante universitário em Belém – PA, Brasil, 2019. 26

Tabela 3 – Pesquisa de satisfação do cardápio do RU, Belém-PA, 2019. 26

Tabela 4 – Pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo RU, Belém-PA, 2019. 27

Figura 1 – Dendograma da análise da classificação hierárquica descendente, Belém-PA, 2019. 28

Figura 2 – Nuvem de palavras "sugestões" "Sugestões" dos usuários do RU, Belém-PA, 2019. 29

Figura 3 – Avaliação de satisfação dos cardápios servidos no RU, Belém-PA, 2019. 36

Figura 4 – Avaliação de satisfação dos serviços prestados pelo RU, Belém-PA, 2019. 36

Figura 5 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE 37

Figura 6 – Formulário da Pesquisa de Satisfação do RU, Belém-PA, 2019. 38

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
MATERIAL E MÉTODOS	15
REFERÊNCIAS	17
ARTIGO CIENTÍFICO	18
APENDICES	34
ANEXOS	43

APRESENTAÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso Intitulado “Avaliação da satisfação dos cardápios e serviços prestados aos usuários de uma UAN universitária da cidade de Belém-PA.” está estruturado para apresentação em formato de artigo científico e a sua redação obedece às orientações definidas pela Revista Mundo da Saúde em conformidade com as instruções aos autores para a preparação dos manuscritos (http://www.revistamundodasaude.com.br/index.php/principal/instrucao). A partir da página 18 toda a formatação segue a orientação da revista escolhida para o encaminhamento do manuscrito.

Profa. Dra. Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça.

(Orientadora)

INTRODUÇÃO

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) são espaços onde ocorrem preparações e fornecimento de refeições saudáveis do ponto de vista nutricional e seguras do ponto de vista higiênico-sanitário, que atendam às necessidades do perfil da clientela prevista[1].

De acordo com Casarotto[2], uma das esferas de prestação de serviços de UANs é na educação pública, em todos os seus níveis, do básico ao superior, onde estas funcionam como ferramentas para auxiliar a permanência do acadêmico. Assim, os Restaurantes Universitários (RU) são estruturas fundamentais para tornar mais viável à trajetória dos alunos na academia.

Conforme o Decreto nº 7.234[3], o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal e umas das áreas de ação dessa assistência é a alimentação.

No que se refere aos restaurantes, pode-se considerar que o alimento é somente o fim para a concretização da vivência de uma refeição, pois existem outros fatores tangíveis e intangíveis que contribuem para o sucesso dessa experiência de consumo, ou seja, o atendimento das expectativas fisiológicas e subjetivas dos clientes. Desta forma, melhorar a qualidade dos serviços passa a ser um diferencial empresarial, que ganha cada vez mais importância no mercado[4.]

Segundo Cavalcante, Antonio e Baratto[3], cabe ao nutricionista da Unidade verificar as possibilidades para adaptações, de acordo com as sugestões dos usuários, levando em consideração a disponibilidade financeira da UAN, condições estruturais e disponibilidade de alimentos na região.

De acordo com Pereira[5], há um crescimento no setor de serviços no Brasil, com um campo de estudo a ser explorado, principalmente quando se diz a respeito da relação entre o ambiente de serviços e a satisfação do consumidor.

Junior *et al*[6] trazem em seu estudo que os restaurantes universitários são essenciais na vida acadêmica, e portanto, deve-se avaliar as condições desse serviço e observar as suas necessidades continuamente para a melhoria do atendimento. A pesquisa de mercado é a ferramenta com maior utilização pelas UANs, sendo aplicada entre os seus usuários, como pesquisa de opinião.

O RU deve empenhar-se para prover refeições balanceadas, que atendam às necessidades nutricionais dos clientes e, tão importante quanto, deve atentar-se à qualidade do serviço prestado, bem como ao bom atendimento[7].

É muito importante que as unidades conheçam as necessidades de seus usuários e que saibam quais são os seus principais desejos e expectativas, pois as empresas dependem de resultados positivos e de boa aceitabilidade por parte de seus clientes[3]. De acordo com Pereira[5], faz-se necessário que os gestores analisem a melhor forma de utilizar o seu ambiente de serviços a seu favor, para gerar experiências que agradem aos seus usuários.

Desta forma, o presente estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos cardápios e serviços oferecidos em um RU na cidade de Belém-PA, bem como avaliar a opinião dos clientes sobre os cardápios, o atendimento da equipe, a infraestrutura do restaurante e conhecer as sugestões dos usuários.

MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo do tipo transversal exploratório e descritivo, para avaliar a satisfação dos usuários, sobre os cardápios e os serviços prestados em uma UAN universitária na cidade de Belém do Pará. Foi adotado um formulário (Figura 5) com o intuito de avaliar os cardápios oferecidos, a estrutura físico-funcional, o atendimento dos colaboradores e as sugestões dos usuários.

A direção do restaurante universitário foi esclarecida sobre os objetivos da pesquisa, os benefícios e possíveis malefícios (conhecimento das criticas sobre o RU, retorno sobre os serviços prestados) que poderiam acarretar à instituição e autorizou a realização da pesquisa solicitando a garantia de sigilo do nome do restaurante e do retorno dos resultados. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisas (CEP) da Universidade Federal do Pará (UFPA), sobre o protocolo de identificação de número CAAE: 80819917.0.0000.

Os usuários que concordaram em participar da entrevista preencheram um formulário semiestruturado, após assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), eletronicamente.

Em seguida, responderam a um questionário eletrônico, no período de abril a maio de 2019, nas duas unidades do RU. A pesquisa contou com a participação voluntária da comunidade universitária da UFPA, totalizando 310 entrevistados de ambos os sexos. Os participantes tinham a opção de responder à pesquisa em um *tablet* do próprio pesquisador ou em seus dispositivos a partir de um *QR Code* gerado para esta pesquisa. O questionário sócio demográfico contemplou informações como: idade, sexo, local da pesquisa, vínculo com a instituição, frequência ao restaurante semanal e/ou diária, além do tipo de cardápio. Quanto à avaliação do cardápio, responderam sobre a aparência, aroma, cor, sabor, textura/consistência e temperatura das preparações. Por fim, com relação à avaliação do serviço os participantes foram inqueridos sobre sua opinião em relação à apresentação da equipe, atendimento, forma de distribuição, higiene do ambiente, horário de distribuição, higiene durante a distribuição, higiene dos utensílios, infraestrutura, organização, instalações sanitárias, tempo de espera na fila, da refeição e variedade dos cardápios, além de um tópico opcional sobre sugestões para o cardápio e/ou serviço.

Foram excluídos os resultados duplicados. Os dados coletados foram organizados em um banco de dados no programa *Microsoft Office Excel®2016* para serem posteriormente trabalhados. A análise estatística foi realizada com auxílio do pacote estatístico *BioEstat* versão 5.0, sendo aplicado o teste G para verificar o grau de dependência entre as variáveis estudadas. Foi considerado um nível de significância de $< 0,05$ para comprovar o teste de hipóteses.

Entre as "sugestões", campo opcional dentro do questionário, foram identificadas 180 respostas. Depois de coletados, os dados foram organizados no programa *Microsoft Word®2016* para serem posteriormente avaliados. A análise foi realizada no programa IRAMUTEC (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires), o*nde foram observadas 953 formas (palavras variadas) no texto e um total de 3.571 ocorrências ativas (total geral de palavras mencionadas, incluindo repetições e excluindo as conjunções).

REFERÊNCIAS

1. Cavalcante J M, Antonio K L S, Baratto I. Pesquisa de satisfação em um restaurante universitário no sudoeste do Paraná-PR. Revista brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento, São Paulo v. 11, 2017.

2. Casarotto D. A qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários do restaurante universitário da UFSM do *campus* de Frederico Westphalen-RS. Santa Maria. Monografia [Mestrado em Gestão de Organizações Públicas] – Universidade Federal de Santa Maria; 2017.

3. Brasil. Decreto n° 7234, de 19 de julho de 2010. Ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal. Diário Oficial da União 19 de Julho de 2010.

4. Barbosa MV, Rocha T. G, Silva T, Tonini K A D, Silva TTC, Garcia SRMC. Descritores da qualidade do serviço de restaurantes universitários com foco na percepção dos clientes. Demetra, Rio de Janeiro v.14, 2019.

5. Pereira EW. Cenário temático de restaurante e a satisfação do consumidor. Revista de administração FACES Journal. Belo Horizonte. v.11. 2012.

6. Junior F J M, Pafiadache C, Loose L H, Piaia R, Scher V.T, Periolli A et A.L. Satisfação dos usuários do restaurante universitário da Universidade Federal de Santa Maria. Uma análise descritiva. Revista sociais e humanas. Santa Maria. v.28. pág. 83-108. 2015.

7. Gardin E T O, Cruvinel E B S. Avaliação da satisfação dos clientes do restaurante universitário (RU) do campus londrina da universidade tecnológica federal do Paraná. Londrina. Monografia [Tecnólogo de Alimentos] – Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

4 ARTIGO CIENTÍFICO – REVISTA MUNDO DA SAÚDE

Avaliação da satisfação do cardápio e do serviço prestado em uma UAN Universitária na cidade de Belém-PA.

Evaluation of the satisfaction of the menu and the service provided in an NAU in the city of Belém-PA.

Autores:

Edson Jair Martins Calandrini Filho[1]

Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça[2]

Ranilda Gama de Souza[3]

Identificação:

[1]Graduando do Curso de Graduação em Nutrição. Universidade Federal do Pará (UFPA)

[2]Nutricionista. Doutora em Tecnologia de Processos Químicos e Bioquímicos. Docente adjunto IV da Universidade Federal do Pará (UFPA)

[3]Nutricionista. Doutora em Biologia de Agentes Infecciosos e Parasitários (UFPA)

Autor correspondente:

Edson Jair Martins Calandrini Filho

Passagem São Sebastião, 78, Marco, Belém-PA, CEP: 66095-590

Fone: (91) 98107-8584

E-mail: calandrini.edson@gmail.com

Fontes de financiamento:

Recursos próprios

Número de palavras:

4.703

Número de Figuras e Tabelas:

6

RESUMO

Autor: Edson Jair Martins Calandrini Filho.

Orientadora: Profa. *Dra.* Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça.
Co orientadora: *Dra.* Ranilda Gama de Souza.

Introdução: As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) são espaços onde são fornecidas refeições saudáveis e seguras do ponto de vista higiênico-sanitário. **Objetivo:** Avaliar a satisfação dos cardápios e serviços prestados em uma UAN Universitária de Belém-PA. **Metodologia:** Trata-se de um estudo transversal, descritivo, exploratório e quanti-qualitativo, realizado em um restaurante universitário da cidade de Belém-PA, o qual atende em média 7mil refeições/dia. A pesquisa foi realizada no período de abril a maio de 2019. Por meio da aplicação de um formulário eletrônico, composto por 31 questões. Utilizaram-se as ferramentas *online*: *googleforms* e *QRcode* com o intuito de facilitar a participação de forma voluntária dos usuários na pesquisa. Os itens avaliados foram: (1) Cardápios: aparência, aroma, cor, sabor, textura/consistência, temperatura, variedade e valor das refeições. (2) Serviço: apresentação da equipe, atendimento, forma de distribuição, higiene do ambiente, da distribuição e dos utensílios, horário de distribuição das refeições, infraestrutura, organização do serviço, instalações sanitárias, tempo de espera na fila e sugestões. Para a avaliação do banco de dados foi utilizada análise descritiva. **Resultados:** Participaram da pesquisa 310 clientes, 54,8% do sexo feminino e 45,2% do sexo masculino, 43,5% na faixa etária de 21 a 25 anos, com predominância de 92,9% sendo estudantes de graduação. Com relação ao item "cardápios", constatou-se que 55,81%, 55,48% e 53,23% dos usuários, classificaram os cardápios como tendo boa aparência, cor e temperatura, respectivamente. Quanto à avaliação do serviço, os usuários classificaram como "bom": 54,52 e 50,97% para os itens "higiene do ambiente" e "infraestrutura do restaurante", respectivamente. Já com relação ao valor da refeição, 81,61% dos clientes classificaram como ótimo. **Conclusão:** A maioria das respostas dos usuários foram classificadas com índice "bom", auxiliando a equipe de gestores da UAN no diagnóstico efetivo sobre os cardápios ofertados, na prestação do serviço e também nas ações de melhoria contínua do atendimento, já que a maioria das respostas dos usuários foram classificadas com índice "bom".

Palavras-chave: Satisfação; Cliente; Restaurante Universitário.

ABSTRACT

Author: Edson Jair Martins Calandrini Filho.

Advisor: Profa. Dra.Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça.

Coadvisor: *Dra*.Ranilda Gama de Souza

Introduction: The Food and Nutrition Units (UAN) are spaces where healthy and safe meals are provided from the hygienic-sanitary point of view. **Objective:** To evaluate the satisfaction of the menus and services provided in a UAN University of Belém-PA. **Methodology:** This is a cross-sectional, descriptive, exploratory and quantitative study carried out in a university restaurant in the city of Belém-PA, which serves an average of 7 thousand meals a day. The research was carried out from April to May 2019. Through the application of an electronic form, composed of 31 questions. The online tools were used: googleforms and QRcode in order to facilitate the voluntary participation of the users in the research. The evaluated items were: (1) Menu: appearance, aroma color, flavor texture / consistency, temperature, variety and value of meals. (2) Service: presentation of the team, attendance, form of distribution, hygiene of the environment, distribution and utensils, meal distribution schedule, infrastructure, service organization, sanitary facilities, queue waiting time and suggestions. Descriptive analysis was used to evaluate the database. **Results:** 310 clients participated in the study, 54.8% female and 45.2% male, 43.5% between 21 and 25 years old, with a predominance of 92.9% being undergraduate students. Regarding the menu item, 55.81%, 55.48% and 53.23% of users rated the menus as having a good appearance, color and temperature, respectively. Regarding the evaluation of the service, the users classified as good: 54.52 and 50.97% for the items hygiene of the environment and infrastructure of the restaurant, respectively. Regarding the value of the meal, 81.61% of the customers rated it as great. **Conclusion:** The satisfaction survey helped the UAN management team in the effective diagnosis of the offered menus, in the provision of the service and also in the actions of continuous improvement of the service, since most of the users answers were classified with a "good" index.

Keywords: Satisfaction; Client; University Restaurant.

INTRODUÇÃO

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) são espaços onde ocorrem preparações e fornecimento de refeições saudáveis do ponto de vista nutricional e seguras do ponto de vista higiênico-sanitário, que atendam às necessidades do perfil da clientela prevista[1].

De acordo com Casarotto[2], uma das esferas de prestação de serviços de UANs é na educação pública, em todos os seus níveis, do básico ao superior, onde estas funcionam como ferramentas para auxiliar a permanência do acadêmico. Assim, os Restaurantes Universitários (RU) são estruturas fundamentais para tornar mais viável à trajetória dos alunos na academia.

Conforme o Decreto nº 7.234[3], o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal e umas das áreas de ação dessa assistência é a alimentação.

No que se refere aos restaurantes, pode-se considerar que o alimento é somente o fim para a concretização da vivência de uma refeição, pois existem outros fatores tangíveis e intangíveis que contribuem para o sucesso dessa experiência de consumo, ou seja, o atendimento das expectativas fisiológicas e subjetivas dos clientes. Desta forma, melhorar a qualidade dos serviços passa a ser um diferencial empresarial, que ganha cada vez mais importância no mercado[4.]

Segundo Cavalcante, Antonio e Baratto[3], cabe ao nutricionista da Unidade verificar as possibilidades para adaptações, de acordo com as sugestões dos usuários, levando em consideração a disponibilidade financeira da UAN, condições estruturais e disponibilidade de alimentos na região.

De acordo com Pereira[5], há um crescimento no setor de serviços no Brasil, com um campo de estudo a ser explorado, principalmente quando se diz a respeito da relação entre o ambiente de serviços e a satisfação do consumidor.

Junior *et al*[6] trazem em seu estudo que os restaurantes universitários são essenciais na vida acadêmica, e portanto, deve-se avaliar as condições desse serviço e observar as suas necessidades continuamente para a melhoria do atendimento. A pesquisa de mercado é a ferramenta com maior utilização pelas UANs, sendo aplicada entre os seus usuários, como pesquisa de opinião.

O RU deve empenhar-se para prover refeições balanceadas, que atendam às necessidades nutricionais dos clientes e, tão importante quanto, deve atentar-se à qualidade do serviço prestado, bem como ao bom atendimento[7].

É muito importante que as unidades conheçam as necessidades de seus usuários e que saibam quais são os seus principais desejos e expectativas, pois as empresas dependem de resultados positivos e de boa aceitabilidade por parte de seus clientes[3]. De acordo com Pereira[5], faz-se necessário que os gestores analisem a melhor forma de utilizar o seu ambiente de serviços a seu favor, para gerar experiências que agradem aos seus usuários.

Desta forma, o presente estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos cardápios e serviços oferecidos em um RU na cidade de Belém-PA, bem como avaliar a opinião dos clientes sobre os cardápios, o atendimento da equipe, a infraestrutura do restaurante e conhecer as sugestões dos usuários.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo do tipo transversal exploratório e descritivo, para avaliar a satisfação dos usuários, sobre os cardápios e os serviços prestados em uma UAN universitária na cidade de Belém do Pará. Foi adotado um formulário (Figura 5) com o intuito de avaliar os cardápios oferecidos, a estrutura físico-funcional, o atendimento dos colaboradores e as sugestões dos usuários.

A direção do restaurante universitário foi esclarecida sobre os objetivos da pesquisa, os benefícios e possíveis malefícios (conhecimento das criticas sobre o RU, retorno sobre os serviços prestados) que poderiam acarretar à instituição e autorizou a realização da pesquisa solicitando a garantia de sigilo do nome do restaurante e do retorno dos resultados. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisas (CEP) da Universidade Federal do Pará (UFPA), sobre o protocolo de identificação de número CAAE: 80819917.0.0000.

Os usuários que concordaram em participar da entrevista preencheram um formulário semiestruturado, após assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), eletronicamente.

Em seguida, responderam a um questionário eletrônico, no período de abril a maio de 2019, nas duas unidades do RU. A pesquisa contou com a participação voluntária da comunidade universitária da UFPA, totalizando 310 entrevistados de ambos os sexos. Os participantes tinham a opção de responder à pesquisa em um *tablet* do próprio pesquisador ou em seus dispositivos a partir de um *QR Code* gerado para esta pesquisa. O questionário sócio demográfico contemplou informações como: idade, sexo, local da pesquisa, vínculo com a instituição, frequência ao restaurante semanal e/ou diária, além do tipo de cardápio. Quanto à avaliação do cardápio, responderam sobre a aparência, aroma, cor, sabor, textura/consistência e temperatura das preparações. Por fim, com relação à avaliação do serviço os participantes foram inqueridos sobre sua opinião em relação à apresentação da equipe, atendimento, forma de distribuição, higiene do ambiente, horário de distribuição, higiene durante a distribuição, higiene dos utensílios, infraestrutura, organização, instalações sanitárias, tempo de espera na fila, da refeição e variedade dos cardápios, além de um tópico opcional sobre sugestões para o cardápio e/ou serviço.

Foram excluídos os resultados duplicados. Os dados coletados foram organizados em um banco de dados no programa *Microsoft Office Excel®2016* para serem posteriormente trabalhados. A análise estatística foi realizada com auxílio do pacote estatístico *BioEstat* versão 5.0, sendo aplicado o teste G para verificar o grau de dependência entre as variáveis

estudadas. Foi considerado um nível de significância de < 0,05 para comprovar o teste de hipóteses.

Entre as “sugestões”, campo opcional dentro do questionário, foram identificadas 180 respostas. Depois de coletados, os dados foram organizados no programa *Microsoft Word®2016* para serem posteriormente avaliados. A análise foi realizada no programa IRAMUTEC (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires), o*nde foram observadas 953 formas (palavras variadas) no texto e um total de 3.571 ocorrências ativas (total geral de palavras mencionadas, incluindo repetições e excluindo as conjunções).

RESULTADOS

Foram entrevistados 310 usuários do restaurante universitário, sendo (54,8%) do sexo feminino e (45,2%) do sexo masculino, com faixa etária predominante de 17 a 25 anos, com entrevistados (86,7%). A maioria eram estudantes de graduação, clientes (92,9%) e residiam na cidade de Belém-PA, 76,5% como mostra a Tabela 1:

Tabela 1 – Perfil dos usuários do restaurante universitário, Belém – PA, Brasil, 2019.

Perfil da amostra	**N**	**%**
Sexo		
Feminino	170	54.8
Masculino	140	45.2
Total	310	100.0
Faixa etária		
≤ 16 anos	3	1.0
17 a 20 anos	134	43.2
21 a 25 anos	135	43.5
26 a 30 anos	28	9.0
> 30	10	3.2
Total	310	100.0
Vínculo		
Aluno de graduação	288	92.9
Aluno de pós-graduação	17	5.5
Outros	5	1.6
Total	310	100.0
Residência		
Belém	237	76.5
Região metropolitana	70	22.6
Outros	3	1.0
Total	310	100.0

*Fonte: *Dados da pesquisa, 2019.*

Em relação ao número de dias da semana que frequentam o RU/UFPA, 160 (51,6%) comparecem cinco vezes por semana, 50 (16,1%) quatro vezes por semana, 61 (19,7%) três vezes por semana, 22 (7,1%) duas vezes por semana e 17 (5,5%) uma vez por semana. Quanto ao número de refeições que costumam realizar por dia, 242 (78,1%) fazem uso somente do almoço ou jantar e 68 (21,9%) almoçam e jantam diariamente no RU. Entre os entrevistados, (96,5%) costumam optar pelo prato principal regular e (3,5%) pelo vegetariano, como mostra a Tabela 2:

Tabela 2 – Caracterização da frequência de uso pelos clientes de um restaurante universitário em Belém – PA, Brasil, 2019.

Uso do RU	**N**	**%**
Tipo de cardápio		
Principal regular	299	96.5
Vegetariano	11	3.5
Total	310	100.0
Frequência semanal		
1 vez	17	5.5
2 vezes	22	7.1
3 vezes	61	19.7
4 vezes	50	16.1
5 vezes	160	51.6
Total	310	100.0
Frequência diária		
1 vez	242	78.1
2 vezes	68	21.9
Total	310	100.0

*Fonte: *Dados da pesquisa, 2019.*

Quanto à avaliação dos itens do cardápio, 173 (55,81%); 162 (52,26%); 172 (55,48%); 158 (50,97%) e 159 (51,29%) dos usuários classificaram a aparência, o aroma, a cor, o sabor e a textura/consistência, como "bom", respectivamente. Com relação à temperatura, o horário e a higiene da distribuição, (53,23%), (48,71%) e (53,55%) apontaram como "bom", respectivamente. Com relação ao preço da refeição, (81,61%) consideraram como "ótimo", valor que é subsidiado pelo PNAES, recurso direcionado pelo MEC, pois se trata de uma população universitária Já com relação à variedade do cardápio, 113 (36,45%) avaliaram como Regular, como evidenciam a Tabela 3 e o Gráfico 1 (Apêndice 1):

Tabela 3 – Pesquisa de satisfação do cardápio, Belém – PA, Brasil, 2019.

Pesquisa de satisfação	**Ótimo**		**Bom**		**Regular**		**Ruim**		**Total**		***p*-valor***
das refeições	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	
Aparência	28	9.03	173	55.81	101	32.58	8	2.58	310	100.0	
Aroma	41	13.23	162	52.26	100	32.26	7	2.26	310	100.0	
Cor	31	10.00	172	55.48	94	30.32	13	4.19	310	100.0	
Sabor	35	11.29	158	50.97	108	34.84	9	2.90	310	100.0	
Textura/Consistência	24	7.74	159	51.29	103	33.23	24	7.74	310	100.0	<0.0001
Temperatura	72	23.23	165	53.23	63	20.32	10	3.23	310	100.0	
Horário de distribuição	71	22.90	151	48.71	67	21.61	21	6.77	310	100.0	
Higiene na distribuição	75	24.19	166	53.55	55	17.74	14	4.52	310	100.0	
Valor	253	81.61	46	14.84	6	1.94	5	1.61	310	100.0	

Variedade do cardápio	42	13.55	80	25.81	113	36.45	75	24.19	310	100.0

*Fonte: *Dados da pesquisa, 2019;* *Teste G.

Quanto à avaliação dos serviços prestados pelo RU/UFPA, 152 (49,03%), 126 (40,65%), 135 (43,55%), 169 (54,52%) e 123 (39,68%) classificaram como bom para a apresentação da equipe, o atendimento, a forma de distribuição, a higiene do ambiente e a higiene dos utensílios. Assim como, 158 (50,97%), 138 (44,52%), 136 (43,87%) proclamaram como BOM a infraestrutura do restaurante, a organização do RU, as instalações sanitárias e 236 (76,13%) apontaram como RUIM o tempo de espera na fila, como mostra a Tabela 4 e Apêndice 2:

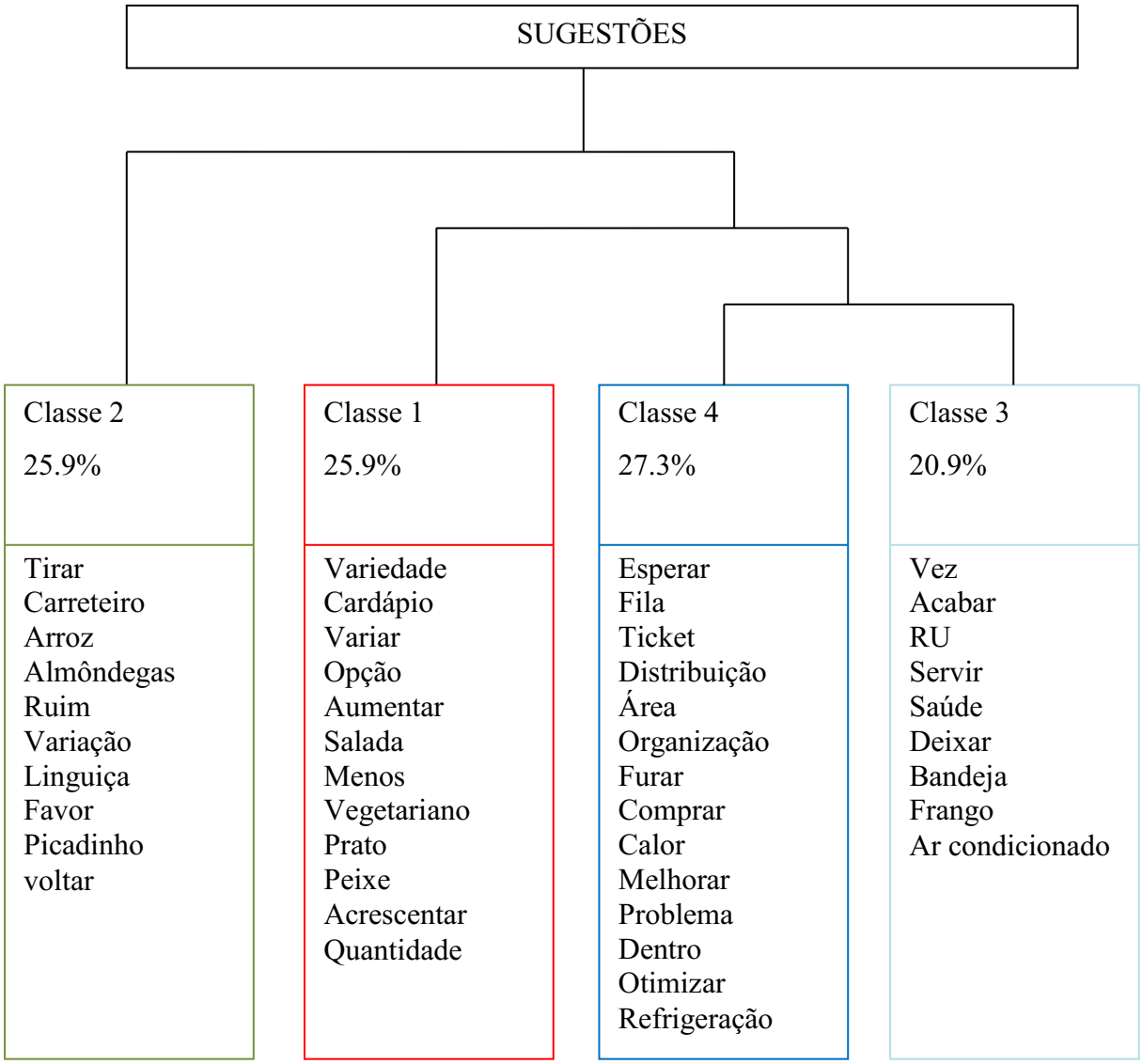
Tabela 4 – Pesquisa de satisfação dos serviços prestados, Belém – PA, 2019.

Pesquisa de satisfação do serviço	**Ótimo**		**Bom**		**Regular**		**Ruim**		**Total**		***p*-valor***
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	
Apresentação da equipe	79	25.48	152	49.03	71	22.90	8	2.58	310	100.00	
Atendimento	53	17.10	126	40.65	105	33.87	26	8.39	310	100.00	
Forma de distribuição	42	13.55	135	43.55	82	26.45	51	16.45	310	100.00	
Higiene do ambiente	71	22.90	169	54.52	61	19.68	9	2.90	310	100.00	
Higiene dos utensílios	61	19.68	123	39.68	100	32.26	26	8.39	310	100.00	<0.0001
Infraestrutura	42	13.55	158	50.97	80	25.81	30	9.68	310	100.00	
Organização	45	14.52	138	44.52	80	25.81	47	15.16	310	100.00	
Instalações sanitárias	22	7.10	136	43.87	102	32.90	50	16.13	310	100.00	
Tempo de espera na fila	1	0.32	14	4.52	59	19.03	236	76.13	310	100.00	

*Fonte: *Dados da pesquisa, 2019;* *Teste G.

A partir do *Software* IRAMUTEC, foi realizada a estatística simples, que apresenta o número de vezes que cada palavra foi referida no *Corpus* (texto analisado), o que gerou um quadro que permite clara visualização das palavras mais mencionadas e a quantidade de vezes que foram evocadas, como mostra o Quadro 1:

Figura 1: Dendograma da Análise da classificação hierárquica descendente, Belém-PA,2019.



O método da Classificação Hierárquica Descendente (CHD) classifica os segmentos de texto em função dos seus respectivos vocabulários, relacionando frequência e tipos de palavras. Assim, divide o texto analisado em Classes de acordo com o agrupamento de vocábulos/palavras pelos seus sentidos. Por meio desta análise, o Software direciona as Unidades de Contexto Elementares (palavras chave) do texto explorado, permitindo que o pesquisador seja direcionado aos temas/aspectos principais abordados no texto analisado.

Outra análise gerada pelo IRAMUTEC foi a nuvem de palavras, onde as palavras mais referidas no *Corpus* teve uma imagem gerada, como mostra a Figura 1:

Figura 2: Nuvem de Palavras "Sugestões" dos usuários do restaurante universitário, Belém-PA.



*Fonte: *Dados da pesquisa* - Análise textual realizada pelo IRAMUTEQ, 2019.

DISCUSSÃO

A Tabela 1 apresenta as informações referentes ao perfil dos usuários do restaurante universitário, mostrando grande predominância de graduandos com 92,9%, sendo 54,8% do sexo feminino e 45,2% do sexo masculino, a faixa etária de 17 a 25 anos com 86,7% e 76,75% residentes em Belém. Assim como no estudo de Junior *et al*[6], onde a maioria 58,65% dos entrevistados foram do sexo feminino e 41,35% do sexo masculino, 72,61% são alunos de graduação. A faixa etária de predominância também foi de 17 a 25 anos com 71,86%. Também no estudo de Gardin e Cruvinel[7], teve maioria do sexo feminino com 57,1% tendo 22 anos como média de idade, dentro da mesma faixa etária do presente estudo. No estudo de Jesus[8], onde mais de 90% relataram serem estudantes de graduação, com a maioria também na faixa etária de 17 a 25 anos com 88,5% sendo 52,6% do sexo feminino. Mostrando uma caracterização do público universitário com maioria feminina e na faixa etária de 17 a 25 anos.

A Tabela 2 mostra a caracterização da frequência de uso do restaurante universitário pelos entrevistados, onde 51.6% relataram frequentar cinco vezes por semana enquanto no estudo de Junior *et al*[6], 68,3% aparecem de quatro a cinco vezes por semana, no estudo de Gardin e Cruvinel[7], 58% frequentavam diariamente o restaurante universitário e, no estudo de Casarotto[1], 46% vão ao restaurante cinco vezes por semana. Na análise de frequência por dia 78,1% referiram fazer uso do RU uma vez ao dia, resultado superior ao estudo de Gardin e Cruvinel[7], onde 51,2% só almoçam ou jantam no restaurante universitário. Na escolha do tipo do cardápio 3,5% relatam escolher o cardápio vegetariano, número inferior ao estudo de Junior *et al*[6], onde 4,2% alegam escolher o cardápio vegetariano e no estudo de Cardoso[9], onde 9,1% da população entrevistada escolhe o cardápio vegetariano, mostrando uma parcela pequena da comunidade universitária com essa preferência.

A Tabela 3 mostra a avaliação de satisfação sobre o cardápio, onde 55,81% elencaram a aparência do cardápio como "bom", valor superior ao do estudo de Gardin e Cruvinel[7], onde 45,9% dos entrevistados votou como "bom" para o item aparência diferente do estudo de Shica[10], onde 41,2% votaram como "regular" na aparência.

No quesito aroma, 52,26% votaram como "bom", resultado superior ao estudo de Shica[10], onde 49,2% avaliaram como "bom" o aroma. Em se tratando da cor das preparações no cardápio, o resultado foi de 55,48% de avaliações como "bom", as quais, se somadas aos que escolheram a opção "ótimo", que foram 10%, temos 65,48% de satisfação.

O sabor do cardápio teve 50,97% de votos como "bom", os quais, se somados aos que votaram "ótimo", 11,29%, temos 62,26% de satisfação, resultado superior ao estudo de

Jesus[8], o qual desenvolveu uma avaliação qualitativa dos cardápios e da satisfação dos usuários em um restaurante universitário em Cuiabá-MT, obtendo 53,6% dos cardápios considerados satisfatórios. O estudo de Gardin e Cruvinel[7], teve 43,4% de indivíduos pesquisados que opinaram sobre o cardápio classificado como "bom", no quesito sabor.

Textura/Consistência foram avaliados por 51,29% como "bom" e 7,74% como "ótimo", levando a 59,03% de satisfação dos usuários com a textura dos cardápios ofertados no RU.

Trabalho que é realizado por uma equipe de cozinheiros, que são responsáveis pelas preparações dos cardápios e pelos auxiliares de cozinha que os auxiliam, os alimentos só chegam para os clientes após aprovação das nutricionistas responsáveis pela produção, observando todos os itens listados acima, para uma melhor qualidade no serviço e mantendo um padrão.

A temperatura dos alimentos apresentou 53,23% de votos como "bom" e uma das maiores satisfações, somado aos que elegeram como "ótimo" 23,23%, com 76,46% de satisfação; Superior ao estudo de Junior *et al*[6], onde 59,4% demonstraram satisfação com a temperatura dos alimentos. No estudo de Cavalcante[3], foram separados os que responderam no almoço e no jantar, onde 58,07% dos usuários se mostraram satisfeitos com a temperatura dos alimentos no almoço e 56,57% no jantar, ambos os resultados inferiores ao obtido neste estudo.

Quanto aos horários de distribuição, 71,61% dos usuários se mostraram satisfeitos, resultado inferior ao estudo de Jesus[8], onde 90,4% estavam satisfeitos com os horários.

A higiene durante a distribuição também apresentou boa satisfação dos usuários com 77,4%, resposta superior ao estudo de Braga[11] o qual investigou o grau de satisfação dos clientes em restaurante universitário do Paraná e obteve resultado de 7,5% de satisfação entre os usuários com relação a higiene durante a distribuição, o RU tem um controle de temperatura realizado pela equipe de funcionários, em conjunto com os estagiários, para o monitoramento das preparações, além de balcões que mantem os alimentos aquecidos em banho maria para preparações quentes e balcão gelado para as preparações frias. Quanto à higiene, é realizada uma limpeza dos balcões a cada 40 minutos ou quando o nutricionista julgar necessário, levando em conta que dependendo da preparação, as sobras sujas são observadas em menor tempo e assim manter a higiene do local de distribuição dos alimentos.

Com relação ao valor da refeição do presente estudo, foi o tópico com maior índice de satisfação, devido ser um público universitário, em sua maioria na graduação, com o poder aquisitivo mais restrito, foi possível ter esse diagnóstico com facilidade, levando em

consideração que o valor pago por esse público é de um real (R$1,00), os quais votaram como "ótimo" 81,61% e 14,84% como "bom", tendo uma satisfação de 96,45% dos usuários, superior ao resultado obtido no estudo de Shica[10], com 58,8% de satisfação, no estudo de Teixeira[12], realizado em restaurante não universitário, onde 60% elegeram o preço como razoável, assim como nos estudos de Gardin e Cruvinel[7], onde 76,1% elegeram como satisfatório o valor, que é subsidiado pelo PNAES, recurso direcionado pelo MEC, pois se trata de uma população universitária

Em contrapartida, a variedade do cardápio foi um dos itens de maior insatisfação. Pode-se considerar, entre os fatores que justificam, o fato de o valor pago pelas refeições ser muito baixo, dificultando a variedade. Além da infraestrutura da cozinha que não acompanha a crescente no número de usuários do RU. Ainda assim, foi obtido 60,64% de insatisfação, resultado que foi inferior ao obtido por Braga[11] obteve 70,75% de insatisfação, porém superior ao estudo de Jesus[8], que apresentou 43,8% de insatisfação.

Na Tabela 4 é apresentada a satisfação dos usuários sobre o serviço. O primeiro tópico avaliado é sobre a apresentação da equipe, em relação ao quais 74,51% dos participantes mostraram-se satisfeitos com a apresentação da equipe, resultado esse inferior ao obtido no estudo de Jesus[8], cujo resultado obtido foi de 85,4% de satisfação dos usuários. Funcionários que recebem periodicamente palestras e orientações sobre como manter uniformes limpos, higiene pessoal e entre outros para o melhor atendimento aos clientes.

Em relação ao atendimento 40,65% dos entrevistados votaram como "bom", entretanto 33,87% elegeram como regular, com um total de 57,65% de satisfação, resultado inferior ao obtido por Teixeira[12], que foi de 60% de satisfação e ao obtido por Monteiro[13], que foi de 67% de satisfação.

A forma de distribuição teve 43,55% votos como "bom" e 13,55% como "ótimo" apresentando 57,1% de satisfação. Onde tem em uma das unidades porções controladas; Prato principal ou Vegetariano, salada e sobremesa, e self servisse para arroz, feijão e farofa. Na outra unidade funciona com todas as porções controladas, com exceção da farofa.

A higiene do ambiente teve uma satisfação de 77,42%, resultado superior ao de Jesus[8], o qual obteve de 71% de satisfação, assim como no estudo de Monterio[13], onde 63% referiram satisfação com a limpeza do local. No local, atua uma equipe de serviços gerais que sempre ficam apostos para fazer a higiene do chão e paredes, para que não ocorra nenhuma intercorrência e limpando as mesas onde não se encontram usuários se alimentando no momento.

A avaliação em relação à higiene dos utensílios, foi de 39,68% como “bom” e 32,26% como “regular”, inferior ao estudo Shica[10], em um Restaurante Universitário (RU) de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), o qual obteve 39,2% das respostas dos usuários consideradas como “regular”, bem como no estudo de Gardin e Cruvinel[7], os quais avaliaram a satisfação dos clientes do restaurante universitário (RU) do campus Londrina e obtiveram 34,1% de votos também como sendo “regular”. Devido à grade rotatividade de usuários, os utensílios precisam ser lavados constantemente, serviço realizados por máquinas com auxilio de auxiliares de cozinha que precisa de atenção com a higiene dos utensílios.

A satisfação dos usuários em relação à infraestrutura do restaurante universitário foi de 64,52%. O quesito organização apresentou 59,04% de satisfação entre os usuários. As instalações sanitárias foram outro tópico em que o número de usuários que votaram “bom” ficou próximo ao “regular”, com 43,87% e 32,90%, respectivamente.

Por fim, o item com maior grau de insatisfação pelos usuários, foi o tempo de espera na fila. No RU avaliado, a fila se concentra antes da compra dos *tickets*, que servem para pegar a bandeja e após a refeição, mesmo com lugares disponíveis para o cliente realizar a sua refeição. Uma das explicações para essa fila seria a grande demanda para um espaço que não acompanhou o aumento do número de consumidores entre os quais 19,03% votaram como “regular” e 76,13% como “ruim”, levando a 95,13% de insatisfação em relação ao tempo de espera na fila. Comparado aos valores obtidos nos estudos de Jesus[8] 68,1% e verificados por Shica[10], 88%, respectivamente. Mas que tem em vista uma compra eletrônica do ticket como tentativa de maior velocidade na compra do ticket.

Na Figura 1 evidenciam-se as palavras mais mencionadas pelos usuários do RU tais como: arroz; cardápio; fila e carreteiro. Sendo que as palavras “cardápio” e “fila” se encontravam também entre as respostas às perguntas de múltipla escolha, como variedade do cardápio e tempo de espera na fila. Ambos geraram insatisfação entre os usuários.

A análise das classes geradas, dentro do contexto das respostas dos participantes, indica que as sugestões dos clientes podem ser categorizadas em Criticas/Sugestões relacionadas às refeições e pratos (Classes 1 e 2), enfatizando nesse aspecto a solicitação de maior variabilidade no cardápio e o pedido de retirada do Arroz Carreteiro. As sugestões também podem ser exploradas a partir do aspecto da avaliação crítica da estrutura e organização do Restaurante universitário (Classes 3 e 4), onde os clientes reclamam da espera nas filas, do sistema de ticket, da organização e fluxo interno dos clientes e da necessidade de melhor refrigeração do ambiente

A maioria das respostas dos usuários foram classificadas com índice “bom” e a pesquisa de satisfação auxiliou a equipe de gestores da UAN no diagnóstico efetivo sobre os cardápios ofertados, na prestação do serviço e também nas ações de melhoria contínua do atendimento.

REFERÊNCIAS

1. Cavalcante JM. Antonio KLS. Baratto I. Pesquisa de satisfação em um restaurante universitário no sudoeste do Paraná-PR. Revista brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento, São Paulo v. 11, 2017.
2. Casarotto D. A qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários do restaurante universitário da UFSM do *campus* de Frederico Westphalen-RS. Santa Maria. Monografia [Mestrado em Gestão de Organizações Públicas] – Universidade Federal de Santa Maria; 2017.
3. Brasil. Decreto n.°7234, de 19 de julho de 2010. Ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal. Diário Oficial da União 19 de Julho de 2010.
4. Barbosa M V. Rocha T G. Silva T M. Tonini KAD. Silva T T C. Garcia S R M C. Descritores da qualidade do serviço de restaurantes universitários com foco na percepção dos clientes. Demetra, Rio de Janeiro v.14, 2019.
5. Pereira EW. Cenário temático de restaurante e a satisfação do consumidor. Revista de administração FACES Journal. Belo Horizonte. v.11. 2012.
6. Junior FJM, Pafiadache C, Loose LH, Piaia R, Scher VT, Periolli A et AL. Satisfação dos usuários do restaurante universitário da Universidade Federal de Santa Maria. Uma análise descritiva. Revista sociais e humanas. Santa Maria. v.28. pág. 83-108. 2015.
7. Gardin ETO, Cruvinel EBS. Avaliação da satisfação dos clientes do restaurante universitário (RU) do campus londrina da universidade tecnológica federal do Paraná. Londrina. Monografia [Tecnólogo de Alimentos] – Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
8. Jesus DSL. Avaliação qualitativa do cardápio e da satisfação dos usuários de um restaurante universitário, Cuiabá- MT. Cuiabá. Monografia [Bacharel em Nutrição]- Universidade de Federal de Mato Grosso. 2017.
9. Cardoso LA. Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Restaurante Universitário da UFRGS. Porto Alegre. Monografia [Bacharel em Administração] – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2014.
10. Shica JPM, Albuquerque Neto HC, Santana MV, Paz JS, Araújo WB. Avaliação do nível de satisfação dos usuários de um restaurante universitário: o caso de uma instituição pública de ensino [Apresentação no 22° Congresso Brasileiro de Engenharia e Ciência dos Materiais; 2016. nov6-10; Natal, Brasil].
11. Braga AC, Pereira TC, Juinor PPA. Avaliação de restaurante universitário por meio de qualidade de indicadores de qualidade. Revista Desenvolvimento em Questão. v30.pág.306-326.Paraná. 2015.
12. Teixeira FAD. Satisfação do consumidor. Monografia [Bacharel em Administração] Centro Universitário de Brasília. Brasília. 2016.
13. Monteiro D, Verderosi R, Bragagnolo S, Meneguetti R. Estudo sobre os fatores de influência na fila do restaurante universitário e sua otimização. Revista Ciências do Ambiente On-line. Campinas. v7. 2011.

APENDICES:

Figura 3. Avaliação de satisfação do cardápio servido no RU, Belém-PA, 2019.

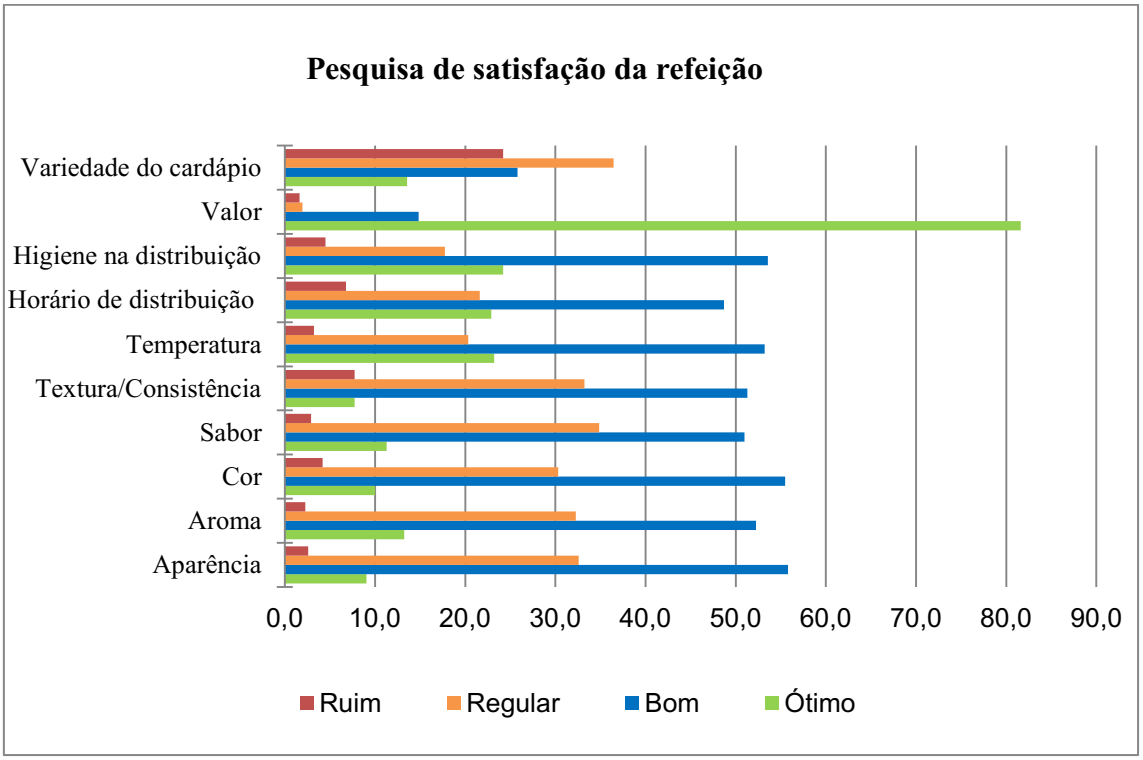


Figura 4. Avaliação de satisfação dos serviços prestados pelo RU, Belém-PA, 2019.

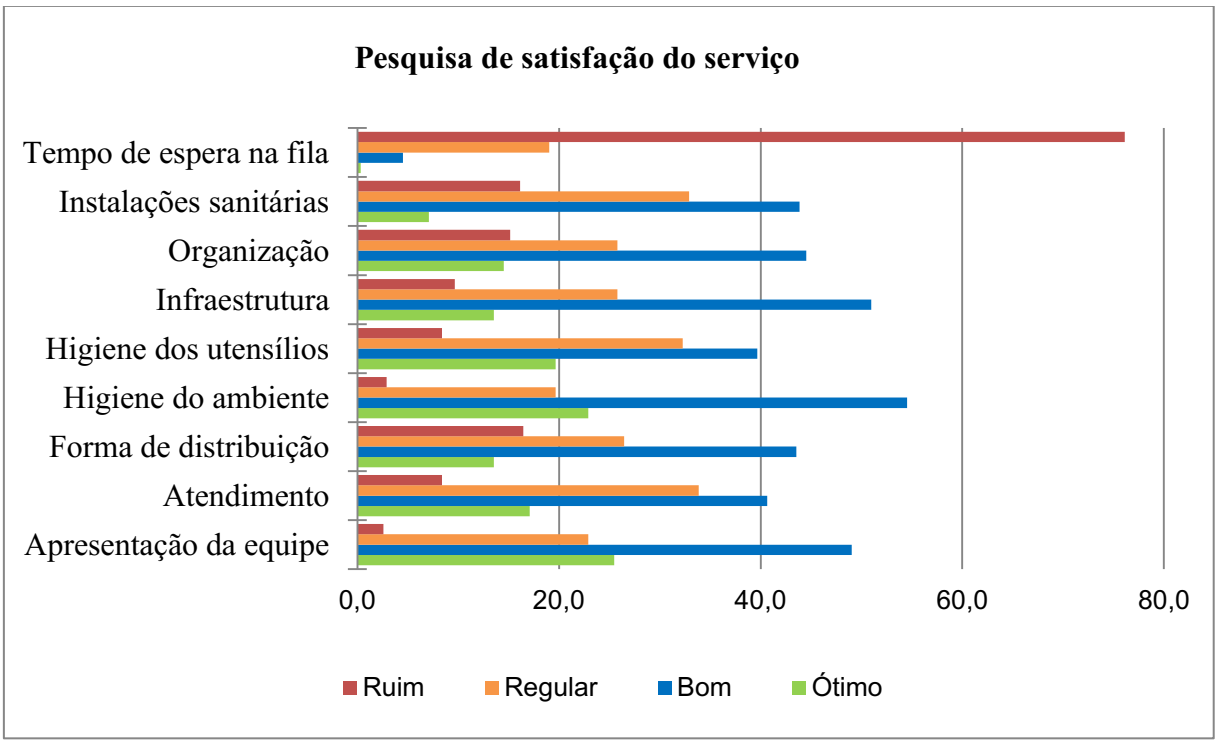


Figura 5: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

APÊNDICE A- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) para participar como voluntário em uma pesquisa intitulada "Percepção dos clientes de um Restaurante Universitário de Belém-PA a respeito da prestação do serviço e qualidade das refeições servidas". Trata-se de uma pesquisa conduzida pelo Restaurante Universitário da Universidade Federal do Pará (UFPA), a qual tem o objetivo de identificar a percepção dos clientes do restaurante universitário do campus de Belém-PA quanto à prestação do serviço e qualidade das refeições servidas.

Você foi selecionado como potencial participante por ser cliente do restaurante universitário da Universidade Federal do Pará. Sua participação consistirá em responder a um formulário eletrônico com questões semiestruturadas a ser gravado a partir da assinatura desta autorização, o acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo pesquisador e/ou suas orientadoras do estudo.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na prestação do serviço, fornecimento das refeições, que vem recebendo pelo restaurante universitário. Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Informamos que os possíveis riscos associados a esta pesquisa estão relacionados a possíveis danos de ordem psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual aos participantes do estudo. Entretanto os pesquisadores se comprometem em resguardar todos os direitos dos participantes, de acordo com a Resolução nº 466/2012, além de assumir a responsabilidade pela assistência integral aos mesmos no que se refere às complicações e danos decorrentes da pesquisa, se porventura houver, até mesmo indenização, se couber. Entretanto, o (a) Senhor (a) poderá se recusar a participar ou deixar de responder a qualquer pergunta que por qualquer motivo não lhe seja conveniente. Isto não lhe acarretará nenhum prejuízo pessoal pelo contrário irá contribuir para a prestação do serviço e qualidade das refeições servidas pelo Restaurante Universitário da Universidade Federal do Pará (UFPA).

Asseguramos seu anonimato e a confidencialidade de suas informações, bem como os princípios de autonomia, beneficência, não maleficência, justiça e equidade. As informações fornecidas por você poderão ser acessadas sempre que desejar, mediante solicitação. Poderá em qualquer momento, se assim desejar, declinar de sua participação, sem prejuízo algum. Para isso deve apenas comunicar a um dos pesquisadores e agradecemos sua atenção e colaboração por contribuir na melhoria do serviço e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos no decorrer do estudo pelos contatos informados neste termo.

* Declaro que foram cumpridas as orientações e exigências da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde e prestei os esclarecimentos solicitados ao participante.

CONTATO DOS PESQUISADORES RESPONSÁVEIS

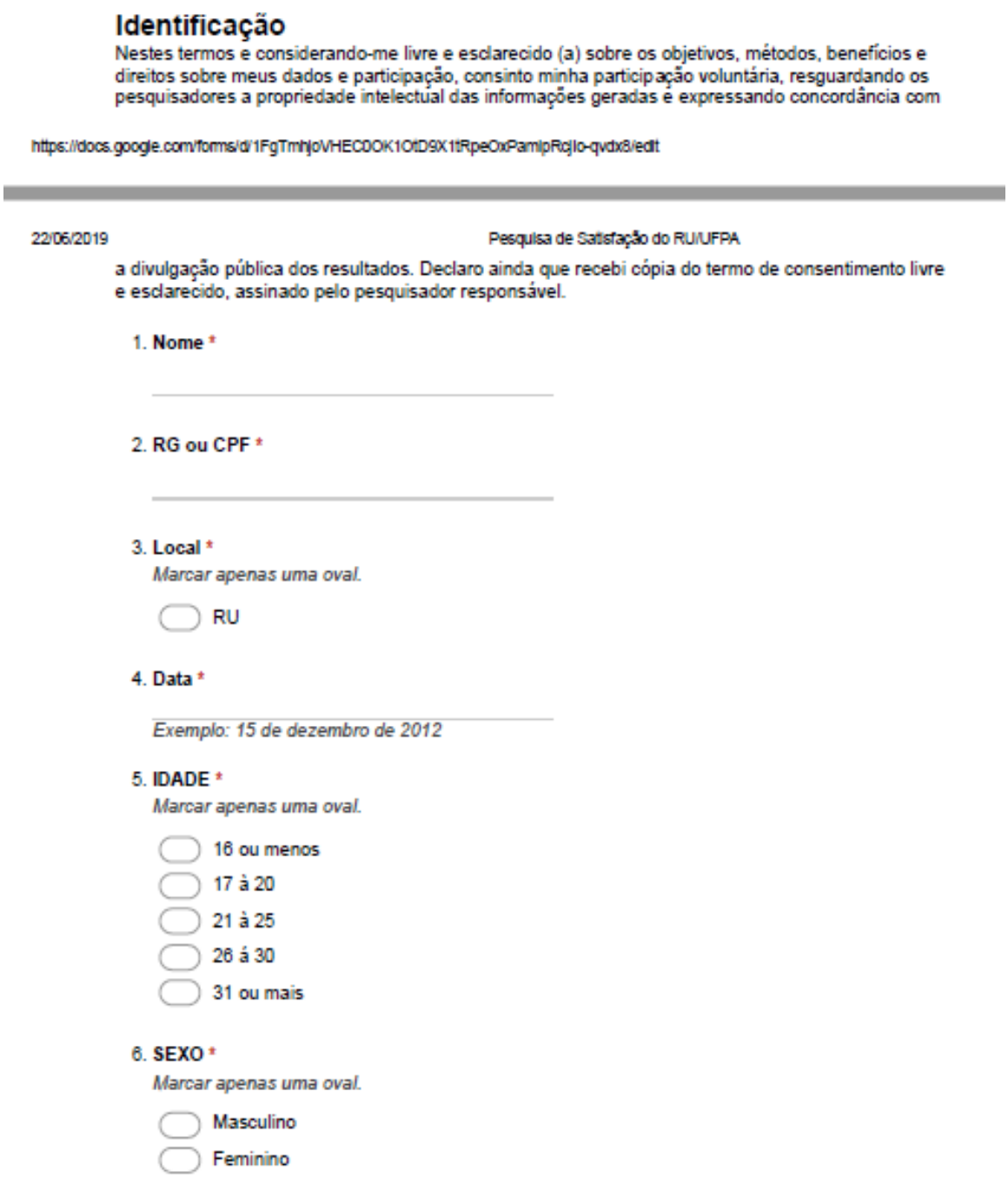
Edson J. M. Calandrini Filho — Discente da UFPA — Tel.: (91) 98107-8584 — E-mail:calandrini.edson@gmail.com

Dra. Xaene M.F.D. Mendonça — Orientadora/Docente da UFPA — Tel.: (91) 98218-7596 — E-mail: xaene@ufpa.br

Dra. Ranilda Gama de Souza — Coorientadora/Nutricionista da UFPA — Tel.: (91) 98196-8349 — E-mail: ranilda@ufpa.br

Contato do Comitê de Ética em Pesquisa em seres humanos do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Pará (CEP-ICS/UFPA)
Telefone para contato: 3201-8349 E-mail: cepccs@ufpa.br
Endereço: Complexo de Sala de Aula/ICS- Sala 13- Campus Universitário, N01, Guamá. Cep:66.075-110- Belém-Pará.

Figura 6: Formulário da Pesquisa de Satisfação do RU, Belém-PA, 2019.



Identificação

Nestes termos e considerando-me livre e esclarecido (a) sobre os objetivos, métodos, benefícios e direitos sobre meus dados e participação, consinto minha participação voluntária, resguardando os pesquisadores a propriedade intelectual das informações geradas e expressando concordância com

https://docs.google.com/forms/d/1FgTmhjoVHECDOK1OtD9X1tRpeOxPamIpRcjIo-qvdx8/edit

22/06/2019 Pesquisa de Satisfação do RU/UFPA

a divulgação pública dos resultados. Declaro ainda que recebi cópia do termo de consentimento livre e esclarecido, assinado pelo pesquisador responsável.

1. **Nome** *

2. **RG ou CPF** *

3. **Local** *
   Marcar apenas uma oval.
   - ◯ RU

4. **Data** *
   Exemplo: 15 de dezembro de 2012

5. **IDADE** *
   Marcar apenas uma oval.
   - ◯ 16 ou menos
   - ◯ 17 à 20
   - ◯ 21 à 25
   - ◯ 26 á 30
   - ◯ 31 ou mais

6. **SEXO** *
   Marcar apenas uma oval.
   - ◯ Masculino
   - ◯ Feminino

7. **VÍNCULO COM A UFPA** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Aluno (Graduação)
- ◯ Aluno(Pós-graduação)
- ◯ Aluno e Servidor
- ◯ Servidor (Técnico)
- ◯ Servidor (Professor)
- ◯ Servidor (Terceirizado)
- ◯ Visitante (Paciente)
- ◯ Outro: _____

8. **RESIDÊNCIA** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Belém
- ◯ Ananindeua
- ◯ Marituba
- ◯ Outro: _____

FREQUÊNCIA AO RU/UFPA

9. **QUANTAS VEZES POR DIA** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ 1
- ◯ 2

10. **QUANTOS DIAS POR SEMANA** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5

11. **TIPO DO CARDÁPIO** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Principal
- ◯ Vegetariano

AVALIAÇÃO DO CARDÁPIO DO RU/UFPA

12. **APARÊNCIA** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

13. **AROMA** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

14. COR *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bomn
- ◯ Ótimo

15. SABOR *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regul
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

16. TEXTURA/CONSISTÊNCIA *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

17. TEMPERATURA *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELO RU/UFPA

18. APRESENTAÇÃO DA EQUIPE *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

19. **ATENDIMENTO** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

20. **FORMA DE DISTRIBUIÇÃO** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

21. **HIGIENE DO AMBIENTE** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

22. **HORÁRIO DE DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

23. **HIGIENE DURANTE A DISTRIBUIÇÃO** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

24. **HIGIENE DOS UTENSÍLIOS** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

25. **INFRAESTRUTURA** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

26. **ORGANIZAÇÃO** *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

27. **INSTALAÇÕES SANITÁRIAS** *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

28. **TEMPO DE ESPERA NA FILA** *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

29. **VALOR DA REFEIÇÃO** *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

30. **VARIEDADE DOS CARDÁPIOS** *
Marcar apenas uma oval.

- ◯ Ruim
- ◯ Regular
- ◯ Bom
- ◯ Ótimo

OPINIÃO DO CLIENTE DO RU/UFPA

31. **SUGESTÕES**

_____

_____

_____

_____

Anexo 1. Normas da Revista MUNDO DA SAÚDE

Diretrizes aos Autores

Revista OMUNDO DA SAÚDE

Serão aceitos apenas:
• Artigos originais. Deve conter: introdução (apresentação de justificativa, objetivos e referenciais teóricos), metodologia (casuística e procedimentos), resultados, discussão e conclusão.

A Revista O Mundo da Saúde não aceita: Artigo de Revisão; Relato de Experiência; Estudo de Caso; Comunicação.

Informações Complementares
Artigo — deve ter até 30.000 caracteres com espaços, excluindo resumo, tabelas, gráficos, ilustrações e referências.
Referências — devem limitar-se a 40 (quarenta), salvaguardadas as devidas exceções.
A partir de abril de 2017 são aceitos apenas 07 autores por artigo.
Preparo dos manuscritos
As normas para a apresentação de manuscritos para a revista O Mundo da Saúde, estão descritas em nossa Política Editorial (disponível no item apresentação) e baseiam-se no documento 'Requisitos de uniformidade para manuscritos submetidos a periódicos biomédicos e declarações suplementares do Comitê Internacional de Editores de Periódicos Médicos'.

Os artigos assinados são de inteira responsabilidade de seus autores.

Características técnicas:
Formato
• Texto gravado em extensão doc ou docx, em fonte times new roman, corpo 12, espaçamento 1,5 e folha tamanho A4, com todas as margens de 2,0 cm.

Idioma
• Serão aceitos textos redigidos nos idiomas português, inglês e espanhol.

Tópicos do manuscrito
• Os tópicos a compor o manuscrito devem ser apresentados cada um deles em página própria, obedecendo à seguinte sequência: página de identificação, resumo e descritores, texto, tabelas, gráficos e quadros, agradecimentos, referências.

Página de identificação
Primeira página do artigo com os dados dos autores:

a) título do artigo – Em caixa baixa, completo, incorporando, se necessário, título complementar ou subtítulo, e conciso. Limite de 95 caracteres incluindo espaços.

b) nome de cada autor por extenso, sem abreviações. A partir de abril de 2017 é aceito apenas 07 autores por artigo.

c) vínculo institucional, incluindo o departamento/setor, cidade, estado e país.

d) endereço para correspondência e endereço eletrônico do autor responsável pelo manuscrito.

e) no caso de o pesquisador ter recebido auxílio, mencionar o nome da agência financiadora e o respectivo número do processo.

f) no caso de o manuscrito resultar de tese, indicar o nome do autor, título, ano e instituição onde foi apresentada.

Conflitos de Interesse
Todos os participantes no processo de publicação e avaliação por pares devem revelar as relações que possam ser consideradas potenciais conflitos de interesses. Os conflitos de interesse existem quando um autor (ou sua instituição), o parecerista ou editor tem vínculos de ordem financeira ou pessoal que influencia impropriamente suas ações.

Resumos e palavras-chave
Resumo — estruturado em português e inglês (abstract) com no máximo 250 palavras, enunciando introdução, objetivo do estudo ou investigação, metodologia, resultados e discussão, conclusões mais importantes. Texto escrito sequencialmente sem a menção dos subtítulos. (vide modelo no Anexo A).

Palavras-chave — citação de três a cinco palavras-chave tendo como referência o Vocabulário Controlado em Ciências da Saúde — DeCS da BIREME ou, se em inglês, do Medical SubjectHeadings (MeSH).

Corpo do texto
Tabelas, gráficos — devem ser incorporados ao manuscrito desde que com as citações de: título, fonte, ano e dados complementares, se houver, e numerados consecutivamente, com algarismos arábicos, segundo a ordem de citação no texto.

Ilustrações — devem estar em alta resolução, com no mínimo 300 dpi.

a) se houver ilustração extraída de outro trabalho, previamente publicado, o autor deve solicitar autorização, por escrito, para sua reprodução.

b) caso sejam utilizadas imagens de pessoas, só serão veiculadas se acompanhadas de permissão por escrito para divulgação.

Abreviaturas e Símbolos — se houver, devem ser incorporados ao manuscrito de forma padronizada, seguidos das respectivas legendas.

Agradecimentos
Ao final do manuscrito, podem ser mencionados os agradecimentos, destacando: as contribuições de profissionais por orientações técnicas e/ou apoio financeiro ou material, especificando a sua natureza. Os citados nos agradecimentos devem autorizar expressamente sua menção. Os autores devem se responsabilizar, mediante assinatura de termo específico, por essa autorização.

Referências
a) cada citação no texto deve ser indicada com um número sobrescrito.

b) as referências devem ser apresentadas segundo as “Orientações para publicação de referências em artigos científicos na área da saúde”, conforme a normalização de Vancouver.

Exemplos segundo Requisitos de uniformidade para manuscritos submetidos a periódicos biomédicos e declarações suplementares do Comitê Internacional de Editores de Periódicos Médicos (UniformRequirements for ManuscriptsSubmittedtoBiomedicalJournals: writingandediting for Medical Publication):