



IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS COMENSAIS DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL

SATISFACTION LEVEL OF DINERS AT THE UNIVERSITY RESTAURANT OF A FEDERAL PUBLIC INSTITUTION

Maylane Vieira Bernardino

Universidade Federal de Alagoas, Maceió-AL, Brasil
<https://orcid.org/0009-0007-1262-1604>

Karolline Kamilla Oliveira Tavares

Universidade Federal de Alagoas, Maceió-AL, Brasil
<https://orcid.org/0009-0003-4434-8439>

Resumo: Existe uma estreita relação entre satisfação e alimentação, não ficando restrita apenas a qualidade da refeição, mas todo o conjunto de aspectos dos alimentos, visuais e sensoriais, que estimulam os sentidos organolépticos e impulsionam o comensal a querer se alimentar e se satisfazer com a ingestão. Diante disso, esse estudo buscou analisar o nível de satisfação dos comensais do restaurante universitário da Universidade Federal de Alagoas. Trata-se de uma pesquisa de campo, realizada no período de uma semana no mês de março de 2023, no Restaurante Universitário dessa instituição, localizado na cidade de Maceió/AL. Elaborou-se um formulário online contendo 7 etapas de avaliação, tendo como critério de inclusão ser usuário do restaurante, ser discente dos cursos superiores (bacharelados e licenciatura) e possuir disponibilidade para responder o formulário. Participaram da pesquisa um total de 715 discentes, obtendo um resultado, em relação à satisfação geral do comensal ao serviço de alimentação, um grau de satisfação maior que o grau de insatisfação. Portanto a maioria dos respondentes encontram-se parcialmente satisfeitos com as refeições servidas, visto que foi constatado uma grande parcela de atribuição ao conceito "bom" e "regular" para todos os indicadores ali mencionados. Dessa forma, infere-se que a qualidade organoléptica das refeições servidas nesta unidade está adequada para os parâmetros dos seus comensais.

Palavras-chave: Serviço de alimentação; avaliação dos consumidores; restaurante universitário.

Abstract: There is a close relationship between satisfaction and food, not just the quality of the meal being restricted, but the whole set of aspects of food, visual and sensory, which stimulate the organoleptic senses and drive the diner to want to eat and be satisfied with the ingestion. Therefore, this study sought to analyze the level of satisfaction of diners at the university restaurant at the Federal University of Alagoas. This is a field survey, carried out over a period of one week in March 2023, at the University Restaurant of that institution, located in the city of Maceió/AL. An online form was created containing 7 evaluation stages, with the inclusion criteria being a user of the restaurant, being a student of higher education courses (bachelor's degree and degree) and being available to answer the form. A total of 715 students participated in the survey, obtaining a result, in relation to the diner's general satisfaction with the food service, a higher degree of satisfaction than





IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

the degree of dissatisfaction. Therefore, most respondents are partially satisfied with the meals served, as a large portion of attribution to the concept "good" and "regular" was found for all the indicators mentioned there. Thus, it is inferred that the organoleptic quality of the meals served in this unit is adequate for the parameters of its diners.

Keywords: Food service; consumer evaluation; university restaurant.

1 INTRODUÇÃO

A finalidade da Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) não é simplesmente alimentar, é oferecer uma alimentação adequada e segura do ponto de vista higiênico-sanitário, livres de contaminação biológica, química e física (Silva Júnior, 2001). Os serviços de alimentação produzem e distribuem refeições para diversas populações, dentre elas, os universitários. No Brasil, fazem parte destes serviços, os Restaurantes Universitários (RU) geridos pelas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) (Brasil, 2010; Santos, 2016).

Em várias partes do mundo são realizados estudos que investigam a alimentação dos universitários dentro dos campi, principalmente devido ao aumento de indivíduos que ingressam nas IFES e que passam a fazer suas refeições fora de casa, aumentando conseqüentemente o número de serviços de alimentação nas universidades (Lira *et al.*, 2021).

O RU da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) têm por finalidade servir aos seus comensais uma refeição balanceada, com qualidade higiênico-sanitária de acordo com os padrões impostos pela legislação da RDC nº 216/2004, além de contribuir e incentivar hábitos alimentares saudáveis. Quando comparado a outros serviços de alimentação, os RU possuem algumas diferenças, dentre elas, é não possuir fins lucrativos (Vidrik, 2006; Brasil, 2004).

Referente a satisfação, os fatores envolvidos também perpassam por questões pertencente ao cardápio, atendimento e acessibilidade, demonstrando necessidade de acompanhamento desses critérios, principalmente por se tratar da prestação de um serviço público (Feil *et al.*, 2015; Barbosa *et al.*, 2019).

Neste sentido, a satisfação que o consumidor demonstra pelo serviço ou produto pode distinguir-se em dois modos: o primeiro é uma avaliação logo após consumir ou utilizar o serviço,





IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

sendo esta representada pelo conceito de satisfação com uma relação; já a segunda forma pode ser a satisfação acumulada, ou seja, uma opinião a partir de um longo período utilizando aquele serviço/produto (Lira *et al.*, 2021).

Desta forma, a avaliação do nível de satisfação e das escolhas alimentares dos comensais tem o propósito de apresentar informações para o desenvolvimento de ações que visem melhorar a qualidade do serviço prestado na unidade. Uma vez identificado o grau de satisfação, pode-se elaborar planos que proporcionem melhores condições de atendimento, principalmente nos critérios com baixa avaliação (Proença *et al.*, 2005).

A relação entre satisfação e alimentação não se restringe à qualidade do alimento, mas ao conjunto de aspectos alimentares, visuais e sensoriais, que estimulam os sentidos organolépticos e impulsionam o comensal a querer se alimentar e se satisfazer com a ingestão. Assim como outros aspectos das dependências da instalação, preparações, atendimento, valor das refeições, dentre outros. Devido à particularidade de cada pessoa, e por não se manifestar explicitamente, a satisfação do cliente torna-se difícil de ser avaliada (Gardin; Cruvinel, 2013).

As pesquisas de satisfação podem ser utilizadas com uma ferramenta para fazer um diagnóstico através de opiniões, críticas e sugestões. Questionários mais abrangentes, detalhados e com especificações ajuda a qualificar o serviço prestado, mesmo diante das particularidades dos indivíduos (Trierweiller, 2011). Diante do exposto, este estudo teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos comensais do RU da UFAL.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Metodologia

Pesquisa de campo realizada no período de uma semana no mês de março de 2023, no RU da UFAL no campus AC Simões. Os critérios de inclusão foram: ser usuário do restaurante, ser discente dos cursos superiores (bacharelados e licenciatura) e possuir disponibilidade para responder o formulário online. A coleta de dados ocorreu por meio do preenchimento do formulário elaborado



IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

pelos autores, pelas nutricionistas e a técnica em nutrição e dietética da unidade, sendo embasado na RDC nº 216/2004.

Os questionários foram aplicados por abordagem indireta, quando os estudantes estiveram no refeitório ou quando se dirigiram ao setor de devolução de bandejas, onde ficou disponível um *QR code* que levava ao formulário da pesquisa, além disso foi divulgada nas mídias sociais da universidade.

O questionário foi dividido em 7 etapas. A primeira, os comensais foram questionados sobre o vínculo com a instituição; a segunda, quais as refeições que costumam realizar no RU; a terceira, tratou sobre a frequência de utilização do mesmo, se costuma utilizar “diariamente, 3 a 4x/semana, 2x/semana, 1x/semana ou eventualmente”; a quarta, tratou do cumprimento dos horários das refeições, sendo classificadas como “ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo”.

As próximas etapas foram compostas por 2 tópicos, sendo eles sobre a condição higiênica do ambiente e o cardápio ofertado. O primeiro tópico, referente à condição higiênica do ambiente foi dividido em 1 item: limpeza; já o segundo, referente aos alimentos servidos, foi dividido em 4 itens: aparência, variedade, sabor e temperatura. E a última etapa questionava o nível de satisfação geral do comensal quanto ao RU. Todos esses parâmetros foram classificados como “ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo”.

2.2 Resultados

Dos 715 participantes da pesquisa que utilizava o RU, houve predominância dos estudantes (92,6%), sendo o almoço, a refeição mais realizada (77,9%). Grande parte destes (35,7%) frequentava diariamente, sendo 1x/semana a frequência de menor porcentagem (6%). Quanto à satisfação com o horário de funcionamento, 36,5 % acharam “bom” (Tabela 1).

Tabela 1 - Caracterização do refeitório do Restaurante Universitário. Maceió, Alagoas, 2023.

VARIÁVEIS	OPÇÕES DE RESPOSTA	N	%
Vínculo com a instituição	Curso de Graduação	662	92,6
	Morador da Residência Universitária	15	2,1





IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

Curso de Pós-graduação		22	3,1
Docente		10	1,4
Aluno de PEC G		2	0,2
Servidor técnico		4	0,6
Refeições realizadas no RU	Almoço	557	77,9
	Jantar	459	64,2
Frequência que almoçava no RU	Diariamente	255	35,7
	3 a 4x/semana	213	29,8
	2x/semana	117	16,4
	1x/semana	43	6
	Eventualmente	87	12,1
Cumprimento do horário de funcionamento	Ótimo	163	22,8
	Bom	259	36,2
	Regular	168	23,5
	Ruim	85	11,9
	Péssimo	40	5,6

Fonte: elaborado pelos autores.

Quanto às condições higiênico-sanitária do ambiente (Tabela 2), a limpeza do refeitório foi a variável que apresentou melhor avaliação, obtendo 41,3% avaliações positivas.

Tabela 2 - Satisfação das condições higiênico-sanitária do ambiente.

VARIÁVEIS	OPÇÕES DE RESPOSTA	N	%
LIMPEZA do refeitório	Ótimo	117	16,4
	Bom	295	41,3
	Regular	206	28,8
	Ruim	71	9,9
	Péssimo	26	3,6



IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

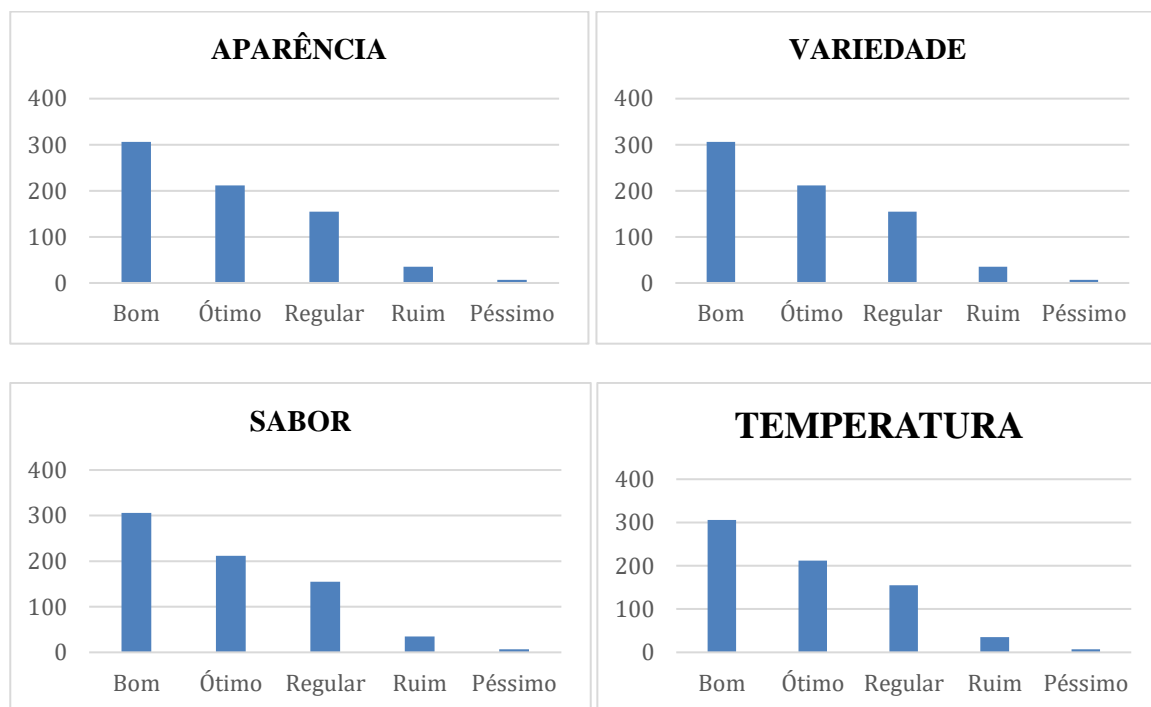
SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

LIMPEZA e organização do banheiro	Ótimo	54	7,6
	Bom	222	31
	Regular	237	33,1
	Ruim	126	17,6
	Péssimo	76	10,6
LIMPEZA dos pratos e das bandejas	Ótimo	134	18,7
	Bom	276	38,6
	Regular	219	30,6
	Ruim	63	8,8
	Péssimo	23	3,2

Fonte: elaborado pelos autores.

A figura 1 apresenta os gráficos com os níveis de satisfação quanto as variáveis aparência, variedade, sabor e temperatura.

Figura 1 - Avaliação dos níveis de satisfação dos usuários do restaurante.





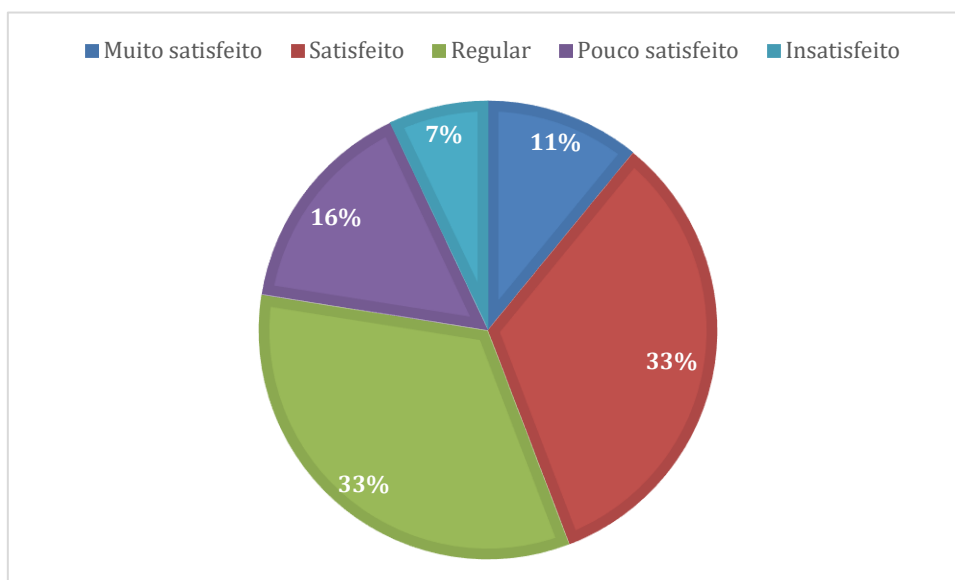
IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

Fonte: elaborado pelos autores.

Com relação à satisfação geral do comensal, o grau de satisfação é maior que o grau de insatisfação, como indicada o Gráfico 1.

Gráfico 1 - Satisfação geral em relação ao Serviço alimentação



Fonte: elaborado pelos autores

2.3 Discussão

A maior parcela dos usuários são estudantes, como demonstra a Tabela 1, fato esse que revela a importância de um RU como instrumento para auxiliar na alimentação nutricionalmente adequada aos alunos enquanto estão no campus (Perez *et al.*, 2019).

Sobre a frequência dos comensais, os percentuais são menores que os encontrados em outro estudo, como citado por Grácia (2011), que analisou os usuários do RU da UFPR, em que 68,3 % almoçavam entre quatro e cinco dias por semana, 24,0% entre dois e um dia por semana.

Na Tabela 2, percebe-se que de modo geral, os usuários se encontraram satisfeitos com a limpeza, mesmo o percentual sendo diferente do estudo apresentado por Moreira Júnior *et al.* (2016)



IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

no RU da UFSM-RS onde 75,15% estavam satisfeitos com a limpeza do RU. Outro exemplo observado no RU do Campus Ministro Reis Velloso da Universidade Federal do Piauí (UFPI), onde 65,0% consideraram boa ou ótima a higiene, de acordo com Moura *et al.* (2015).

Na Figura 1, as variáveis aparência (313) e temperatura (306) encontram-se com boa aceitação, evidenciando maior influência na satisfação dos usuários do RU. Por outro lado, a variável variedade (23) e sabor (7) foram as que evidenciaram menor satisfação dos usuários, indicando a necessidade de intervenção do serviço, sendo esses atributos de importância primordial para a satisfação dos comensais.

Comparativamente, Florêncio (2010) observou percentuais maiores de satisfação em uma UAN industrial do interior de São Paulo, 59% para temperatura e 58% para variedade do cardápio. Da mesma maneira, Moreira Júnior *et al.* (2016) verificou no RU da UFSM, 75,6% de indivíduos satisfeitos com a temperatura, 50% com a variedade do cardápio e apenas 38,4% com o sabor dos alimentos. Ressalta-se no caso da UFAL, que alguns aspectos são influenciados pelo contrato da universidade com o restaurante, onde impõe alguns parâmetros quanto a variedade do cardápio.

No Gráfico 1, os aspectos “visual, sabor e variedade” das preparações servidas foram encontrados como importantes influenciadores para satisfação ou insatisfação com o serviço de alimentação. No estudo de Cavalcante *et al.* (2017) em um RU do Paraná observaram que houve 43% de insatisfação com a variedade de alimentos servidos no turno do jantar. Em contrapartida, Barreto (2018) encontrou 56% dos comensais satisfeitos com a variedade da refeição servida, ou seja, foi um dos fatores que influenciaram na escolha dos alimentos.

Analisando os dados de outras pesquisas de satisfação realizadas em RU, nota-se uma semelhança geral no grau de satisfação de seus respectivos usuários. Itens como variedade do cardápio, conforto ambiental no espaço físico e condições higiênicas, mostraram-se como pontos a serem melhorados nos RU's da UFSC (Garcez; Fachin; Andrade Junior, 2000), UFF (Carvalho; Amorim; Tavares, 2003) e da UTFPR Medianeira (Lorenzi *et al.*, 2012), equivalendo assim aos resultados obtidos na pesquisa realizada na UFAL.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

O período de coleta e a pequena amostra foram fator limitante para a análise criteriosa de satisfação dos comensais, pois a comunidade acadêmica da universidade analisada tem cerca de 26 mil alunos. As perguntas contidas no questionário instigaram positivamente a percepção e criticidade dos comensais aos pontos supracitados.

No geral, os respondentes estão parcialmente satisfeitos com as refeições servidas no RU, visto que a maioria atribuiu ao conceito "bom" e "regular" para todos os indicadores ali mencionados. Observou-se que pequenas alterações, principalmente na etapa higiênico-sanitária do ambiente, poderiam melhorar a qualidade do serviço, gerando um aumento na satisfação dos usuários.

Portanto, pode-se afirmar que o objetivo da pesquisa foi atingido à medida que, as opiniões dos usuários sobre os serviços resultam em importante retorno ao RU e aos gestores que buscam a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados à comunidade, auxiliando na transformação do restaurante.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, M. V *et al.* Descritores da qualidade do serviço de restaurantes universitários com foco na percepção dos clientes. **DEMETRA: Alimentação, Nutrição & Saúde**, v. 14, 2019. e33193. -DOI: [10.12957/demetra.2019.33193](https://doi.org/10.12957/demetra.2019.33193). Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/demetra/article/view/33193>.

BARRETO, B. Satisfação da clientela de um serviço de alimentação institucional do Eusébio-CE: uma análise de produtos e serviços. **Revinter**, v. 11, n. 1, p. 26-32, 2018. DOI: <https://doi.org/10.22280/revintervol11ed1.309>. Disponível em: <http://autores.revistarevinter.com.br/index.php?journal=toxicologia&page=article&op=view&path%5B%5D=309>

BRASIL. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. Brasília, DF: Presidência da República, 2010. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF: ANVISA, 16 set. 2004.





IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

CARVALHO, L. R.; AMORIM, S. L.; TAVARES, M. F. Sistema de indicadores de qualidade como ferramenta de gestão em um restaurante universitário: estudo de caso. In: XXII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Ouro Preto, 2003. **Anais [...]** Ouro Preto, MG: ABEPRO, 2003. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0207_0964.pdf.

CAVALCANTE, J. M.; ANTÔNIO, K. L. S.; BARATTO, I. Pesquisa de satisfação em um restaurante universitário no sudoeste do Paraná-PR. **RBONE**, v. 11, n. 68, p. 661-666, 2017. Disponível em <http://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/624/489>.

FEIL, C. C. *et al.* Pesquisa de satisfação dos comensais de uma unidade de alimentação e nutrição. **Revista Uningá**, v. 43, n. 1, 2015. DOI: <https://doi.org/10.46311/2318-0579.43.eUJ1211>. Disponível em: <https://revista.uninga.br/uninga/article/view/1211>.

GARCEZ, E. M. S.; FACHIN, G. R. B.; ANDRADE JÚNIOR, Pedro Paulo. Indicadores da qualidade em restaurantes: um estudo de caso. **Revista de Ciências da Administração**, v. 2, n. 3, p. 29–38, 2000. DOI: <https://doi.org/10.5007/%25x>. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/8034>.

GARDIN, E. T. de O.; CRUVINEL, E. B. S. **Avaliação da satisfação dos clientes do Restaurante Universitário (RU) do Câmpus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná**. 2014. 36f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia em Alimentos) – Curso de Tecnologia de Alimentos, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina, 2014. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/12444>.

GRÁCIA, M. A. **Parâmetros indicadores de qualidade de carne moída utilizada em restaurantes de coletividade**. 2011. 138f. Dissertação de Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Tecnologia de Alimentos, Departamento de Engenharia Química) – Setor de Tecnologia, Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2011. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/26151>.

LIRA, C. R. N. *et al.* Avaliação dos fatores de satisfação dos comensais com o serviço do Restaurante Universitário. **Revista Desafios**, v. 8, n. 4, 2021. DOI: <https://doi.org/10.20873/uftv8-10452>. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/desafios/article/view/10452>.

LORENZI, B. C. *et al.* Percepção pelos comensais quanto ao serviço prestado no restaurante universitário da UTFPR – campus Medianeira. In: XVII SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA, Curitiba, 2012.

MOREIRA JUNIOR, F. J. *et al.* Satisfação dos usuários do restaurante universitário da Universidade Federal de Santa Maria: uma análise descritiva. **Revista Sociais e Humanas**, [S. l.], v. 28, n. 2, p. 83–108, 2016. DOI: 10.5902/2317175814891. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/view/14891>.

PEREZ, P. M. P. *et al.* Effect of implementation of a University Restaurant on the diet of students in a Brazilian public university. **Ciências e saúde coletiva**, v. 24, n. 6, p. 2351-2360, 2019. DOI:





IX JORNADA ACADÊMICA DO HUPAA

SAÚDE DIGITAL: EM QUE PODEMOS AVANÇAR?

<https://doi.org/10.1590/1413-81232018246.11562017>. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/csc/a/d3Q9KmHJZbLnSKp3kwNwMmr/?lang=en>.

PROENÇA, R. P. C. *et al.* **Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições.** Florianópolis, SC: EDUFSC, 2005. 221 p.

SANTOS, V. M. **Qualidade percebida e satisfação do consumidor quanto à prestação de serviços do restaurante universitário da UFPE.** 2016. 143f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/26896>.

SILVA JUNIOR, E. A. **Manual de controle higiênico sanitário em ambientes.** 5. ed. São Paulo, SP: Livraria Varela, 2001. 480 p.

TRIERWEILLER, A. C. *et al.* Diagnóstico de satisfação de clientes como ferramenta para fidelização: um estudo de caso em cinema cult. **Revista de Administração da UNIMEP.** v. 9, n. 1, p. 112-130, 2011. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/283982833_Diagnostico_de_Satisfacao_de_Clientes_como_Ferramenta_para_Fidelizacao_Um_Estudo_de_Caso_em_Cinema_Cult.

VIDRIK, K. N. **Indicadores de qualidade do restaurante universitário da Universidade do Sagrado Coração – Bauru, SP:** Um estudo de caso. 2006. 132f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006. Disponível em: <https://portal.anhembi.br/wp-content/uploads/2022/05/Klaus-Negrao-Vidrik.pdf>.

