

RELATÓRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO RU UFRGS FEVEREIRO/2026

Introdução

Mensalmente é realizada pela Divisão de Alimentação/PRAE uma pesquisa de satisfação com os usuários dos Restaurantes Universitários (RU) da UFRGS. O resultado da pesquisa é parte integrante da avaliação da empresa contratada para o fornecimento das refeições do RU. Considerando a importância dos RU na promoção da Segurança Alimentar e Nutricional, bem como na permanência dos alunos na Universidade, a percepção e satisfação dos usuários dos RU é fundamental para a garantia de um serviço de qualidade em consonância com os objetivos da Política Nacional de Assistência Estudantil. Portanto, a pesquisa é um instrumento essencial para avaliar os resultados da contratação, permitindo identificar possíveis inconformidades nos serviços prestados. Além disso, ela oferece subsídios importantes para a detecção de áreas que necessitam de melhorias, possibilitando a implementação de ajustes necessários. Contribuindo assim, para a busca contínua pela qualidade dos RU.

Em FEVEREIRO de 2026, a pesquisa foi realizada no dia 05, no horário do almoço, refeição de maior número de comensais, contando com 131 respostas.

Metodologia

O questionário utilizado visa avaliar a satisfação dos usuários em relação aos itens do cardápio, temperatura das refeições e satisfação geral. O instrumento adota a escala Likert, com cinco opções de resposta: “gostei muito”, “gostei”, “indiferente”, “não gostei” e “detestei”. Além das questões fechadas, há um espaço destinado para manifestações livres, como críticas e elogios, que são compiladas, analisadas e repassadas à empresa contratada junto ao relatório de avaliação mensal.

A amostra é de natureza probabilística e abrange os usuários dos Restaurantes Universitários (RU) da UFRGS, incluindo alunos de graduação, pós-graduação, servidores técnico-administrativos e docentes. O questionário é autoaplicável e não exige identificação do participante.

A aplicação da pesquisa é realizada por meio de um formulário virtual do Google, acessível via códigos QR. Os links contendo os códigos são afixados nas mesas dos Restaurantes. A tabulação dos dados é feita utilizando a ferramenta "Planilhas" do Google, e a aceitação é calculada com base na frequência relativa das variáveis.

A data da pesquisa é definida aleatoriamente por servidores da Divisão de Alimentação, sem levar em consideração o cardápio do dia. Além disso, a empresa contratada não é informada sobre o dia de realização da pesquisa, a fim de evitar qualquer possível interferência nos resultados.

Resultados

O total de respondentes da pesquisa de satisfação aplicada, foi de 131 usuários. No gráfico 1, observamos a distribuição de respostas por RU. Comparando ao número de comensais registrados pelo sistema de controle de vendas dos RUs, no dia e horários da aplicação do questionário, o percentual de respostas foi de 3,87% dos usuários (Tabela 1).

Gráfico 1 - Nº de respostas por RU.

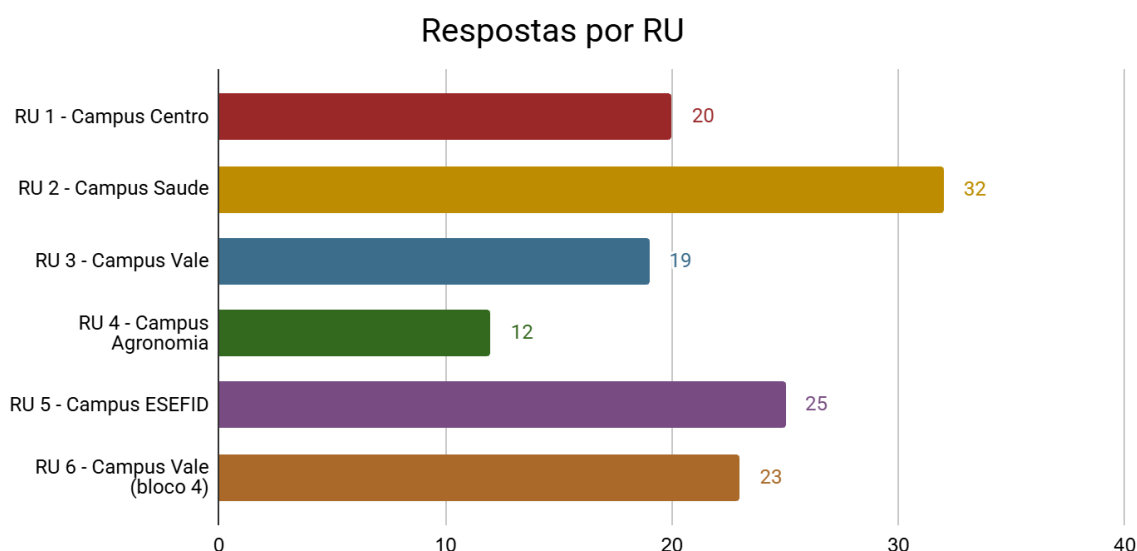


Tabela 1 - Percentual de participação:

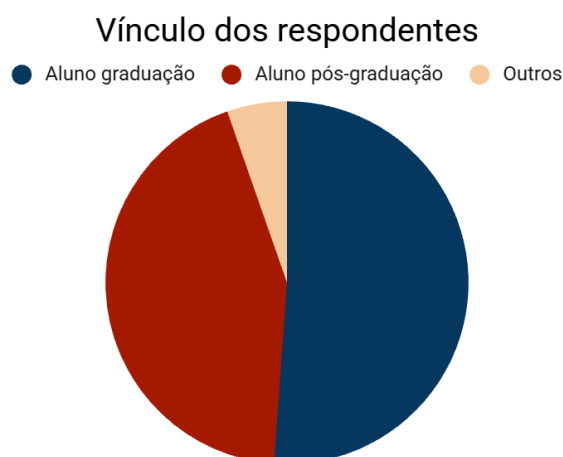
RU	Número de respostas	Nº de comensais	Percentual de participação
RU1 - Centro	20	2003	1,00%
RU2 - Saúde	32	1653	1,94%
RU3 - Vale	19	1337	1,42%
RU4 - Agronomia	12	543	2,21%
RU5 - ESEFID	25	576	4,34%
RU6 - Vale (bloco 4)	23	1138	2,02%
Total	131	7250	1,81%

Quanto ao vínculo dos respondentes da pesquisa, o maior número de respostas ocorre no grupo discente, sendo 51,50% estudantes de graduação e 43,51% estudantes de pós-graduação (Tabela 2 e Gráfico 2).

Tabela 2 - Vínculo dos respondentes:

Vínculo	Número de respostas	Percentual
Aluno graduação	67	51,15%
Aluno pós-graduação	57	43,51%
Outros	7	5,34%
Possui mais de uma vinculo com a UFRGS	3	2,29%
Servidor docente	3	2,29%
Servidor técnico-administrativo	1	0,76%

Gráfico 2 - Distribuição dos respondentes conforme vínculo.



A seguir, na tabela 3, temos o resultado das médias das notas atribuídas para cada item avaliado. Esses parâmetros são usados no instrumento de avaliação da empresa contratada.

Tabela 3 - Nota média de aceitação por preparação e RU avaliado:

Item avaliado	RU1	RU2	RU3	RU4	RU5	RU6
Arroz branco	4,33	4,48	4,46	3,82	4,45	3,88
Arroz integral	3,43	4,08	4,50	3,40	4,50	4,30
Leguminosa	4,25	4,45	4,32	4,00	4,70	4,14
Guarnição	3,41	3,54	3,00	3,18	4,68	3,63
PTN animal	3,39	3,00	2,88	2,82	4,77	2,75
PTN vegetal	3,67	2,67	4,00	3,00	4,33	3,36
Salada	3,59	4,03	3,22	3,60	3,65	3,18
Molho	3,80	4,25	4,08	3,88	4,36	3,87
Sobremesa	3,50	4,21	3,90	3,64	3,83	4,35
Temperatura	3,74	3,91	3,89	3,00	4,64	4,14
Satisfação Geral	3,65	3,81	3,42	3,25	4,56	3,52
MÉDIA FINAL GERAL	3,70	3,86	3,79	3,42	4,41	3,74

Além disso, medimos o nível de satisfação das refeições através do cálculo da frequência relativa de respostas que indicam satisfação, indiferença ou insatisfação. Considerando que a escala utilizada possui cinco opções de resposta, algumas foram agrupadas a fim de facilitar a análise: as respostas "gostei" e "gostei muito" foram classificadas como satisfação, enquanto "não gostei" e "detestei" foram consideradas como insatisfação. As respostas marcadas como "não avaliado" pelo respondente foram desconsideradas.

Dessa forma, a seguir, apresentamos gráficos que ilustram o nível de satisfação global da refeição (Gráfico 3) e a avaliação da temperatura (Gráfico 4), este último um critério fundamental para a segurança dos alimentos. Quanto à satisfação global, as notas foram regulares nos RUs 01 e 02, baixas nos RUs 03, 04 e 06, e o destaque ficou por conta do RU

05, que obteve 100,0% de satisfação. Com relação à satisfação com as temperaturas, todos os RUs obtiveram mais de 70% de satisfação dos usuários, com exceção do RU 05 cuja satisfação com a temperatura ficou em 50%.

Gráfico 3 - Nível de satisfação global da refeição por RU.

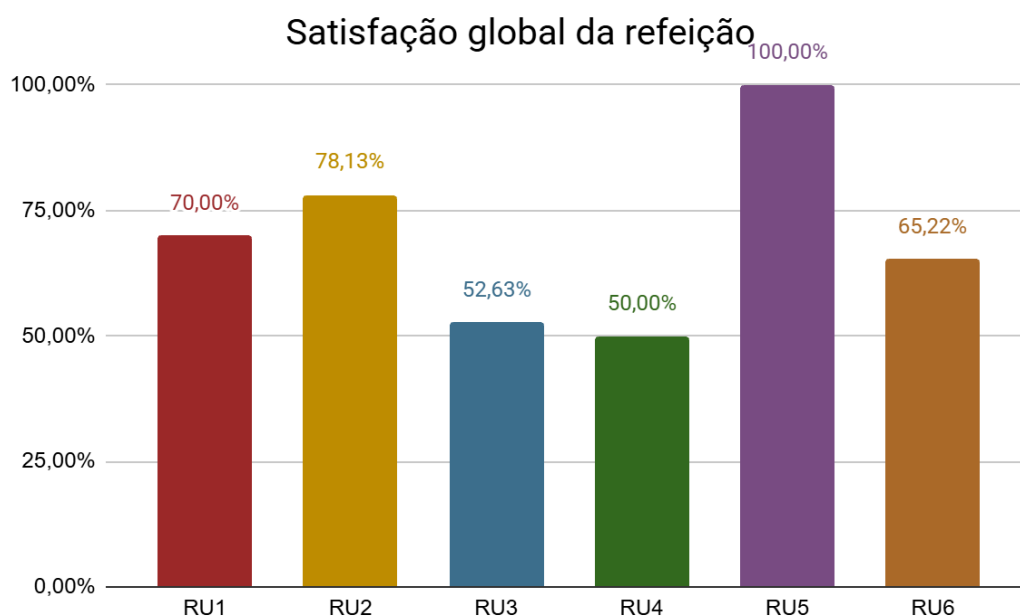
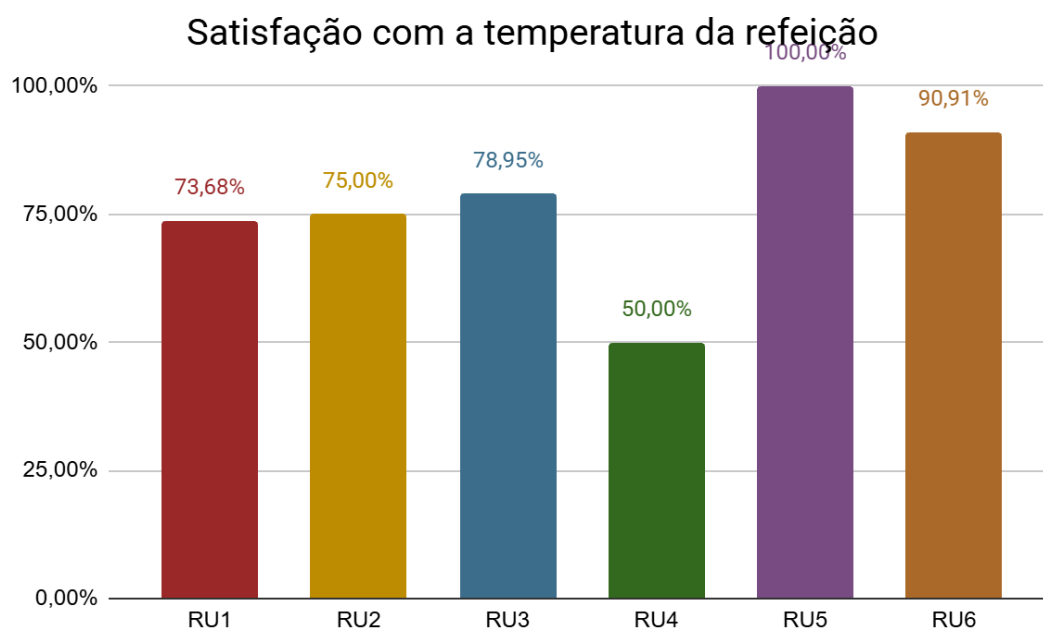


Gráfico 4 - Nível de satisfação em relação à temperatura da refeição por RU.



Da mesma forma, realizamos a análise dos níveis de satisfação por item do cardápio em cada RU avaliado. Abaixo, apresentamos os gráficos correspondentes.

Gráfico 5 - Nível de satisfação das preparações servidas no RU 1 - Centro.

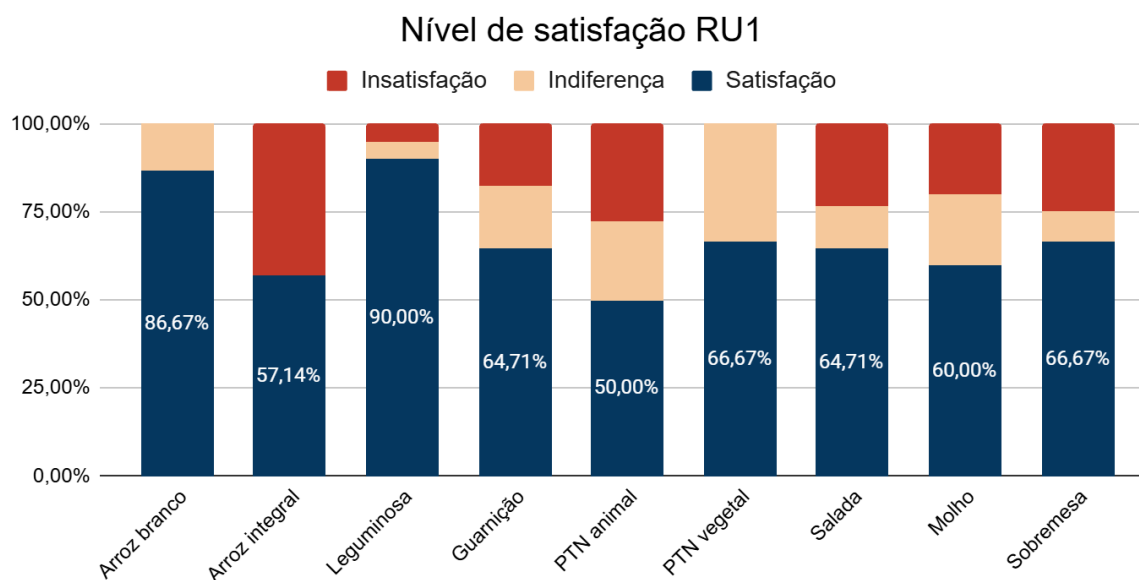


Gráfico 6 - Nível de satisfação das preparações servidas no RU 2 - Saúde.

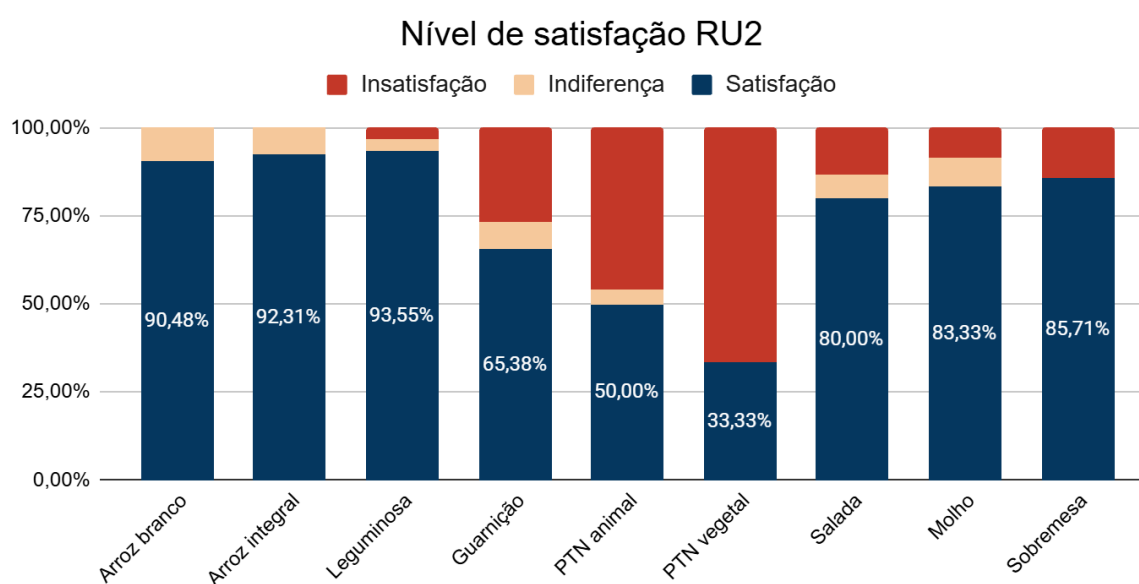


Gráfico 7 - Nível de satisfação das preparações servidas no RU 3 - Vale.

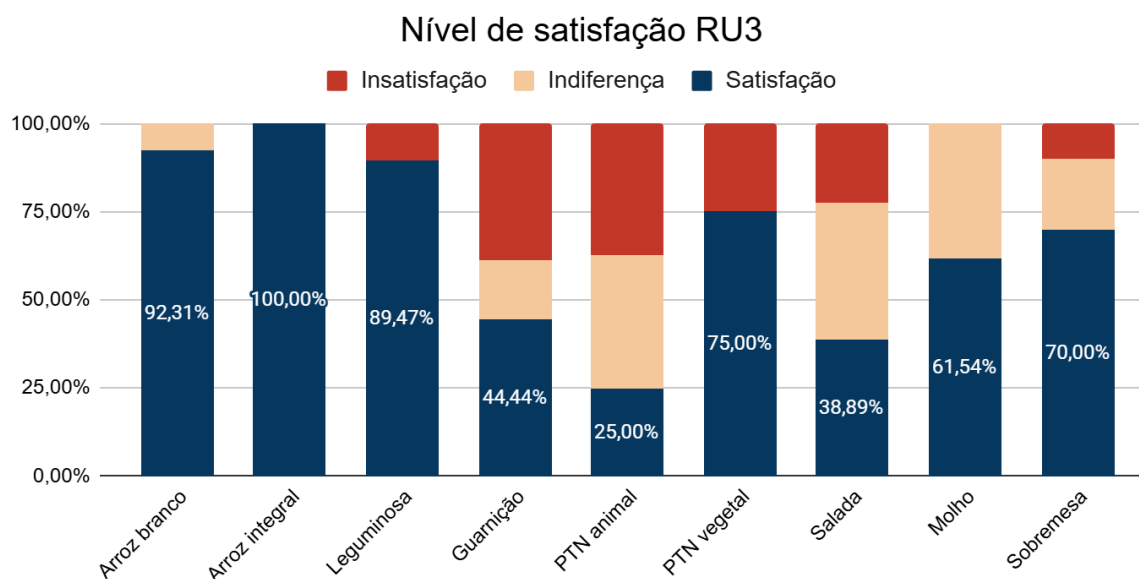


Gráfico 8 - Nível de satisfação das preparações servidas no RU 4 - Agronomia.

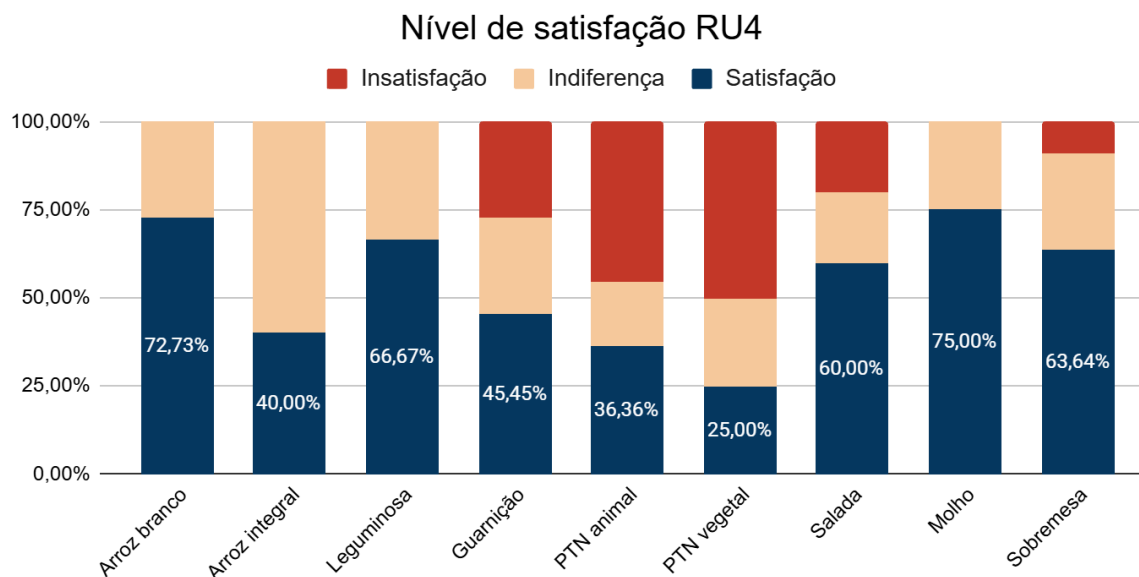


Gráfico 9 - Nível de satisfação das preparações servidas no RU 5 - ESEFID.

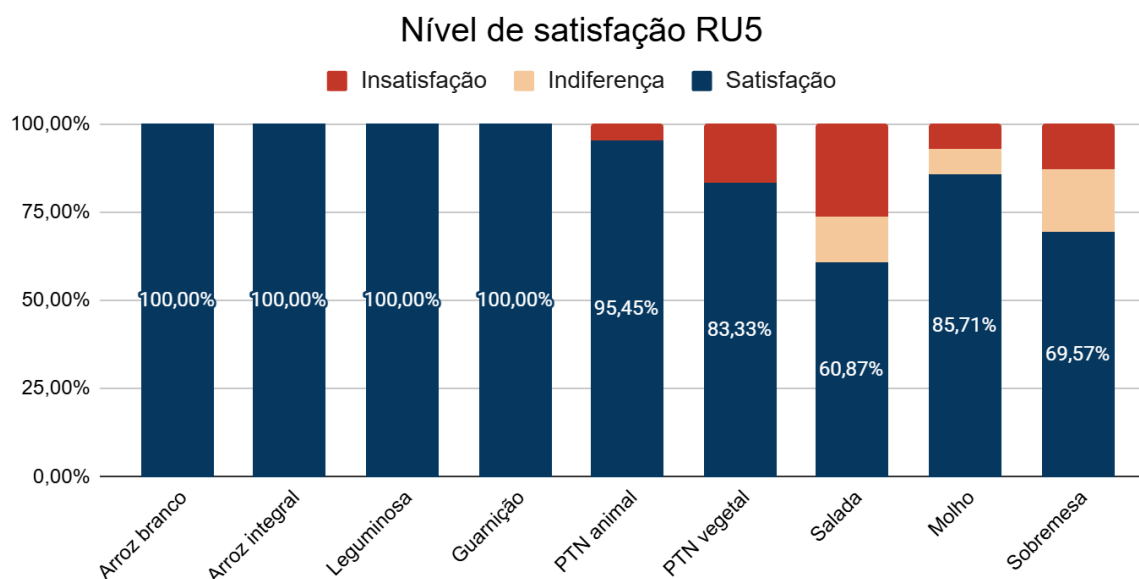
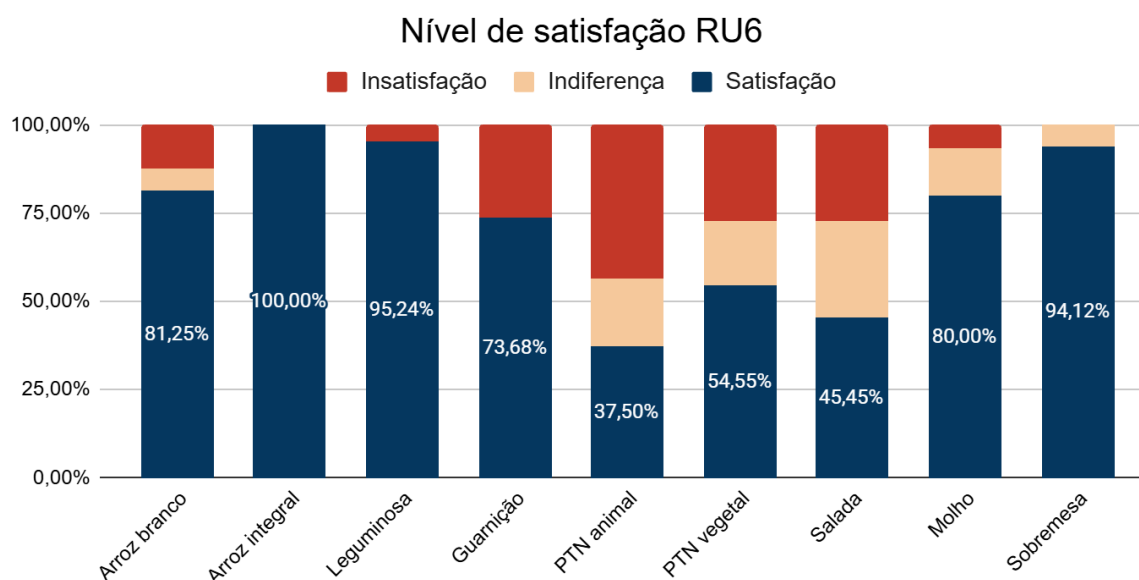


Gráfico 10 - Nível de satisfação das preparações servidas no RU 6 - Vale.



Considerações finais

O nível global de aceitação teve resultados irregulares entre os RUs no mês de fevereiro. Já a avaliação das temperaturas manteve os níveis de satisfação com exceção do

RU 04. Observando de forma detalhada os itens do cardápio por RU, é possível perceber que a preparação proteína animal ficou abaixo da média com exceção do RU05 no dia da pesquisa. Os resultados mostram a necessidade de adequação das técnicas de preparo e melhoria dessa preparação. Esses dados são fundamentais para que a instituição possa embasar suas ações de melhoria e fiscalização junto à contratada.