



RELATÓRIO

PESQUISA DE

SATISFAÇÃO

RU'S DA UFAM

2023

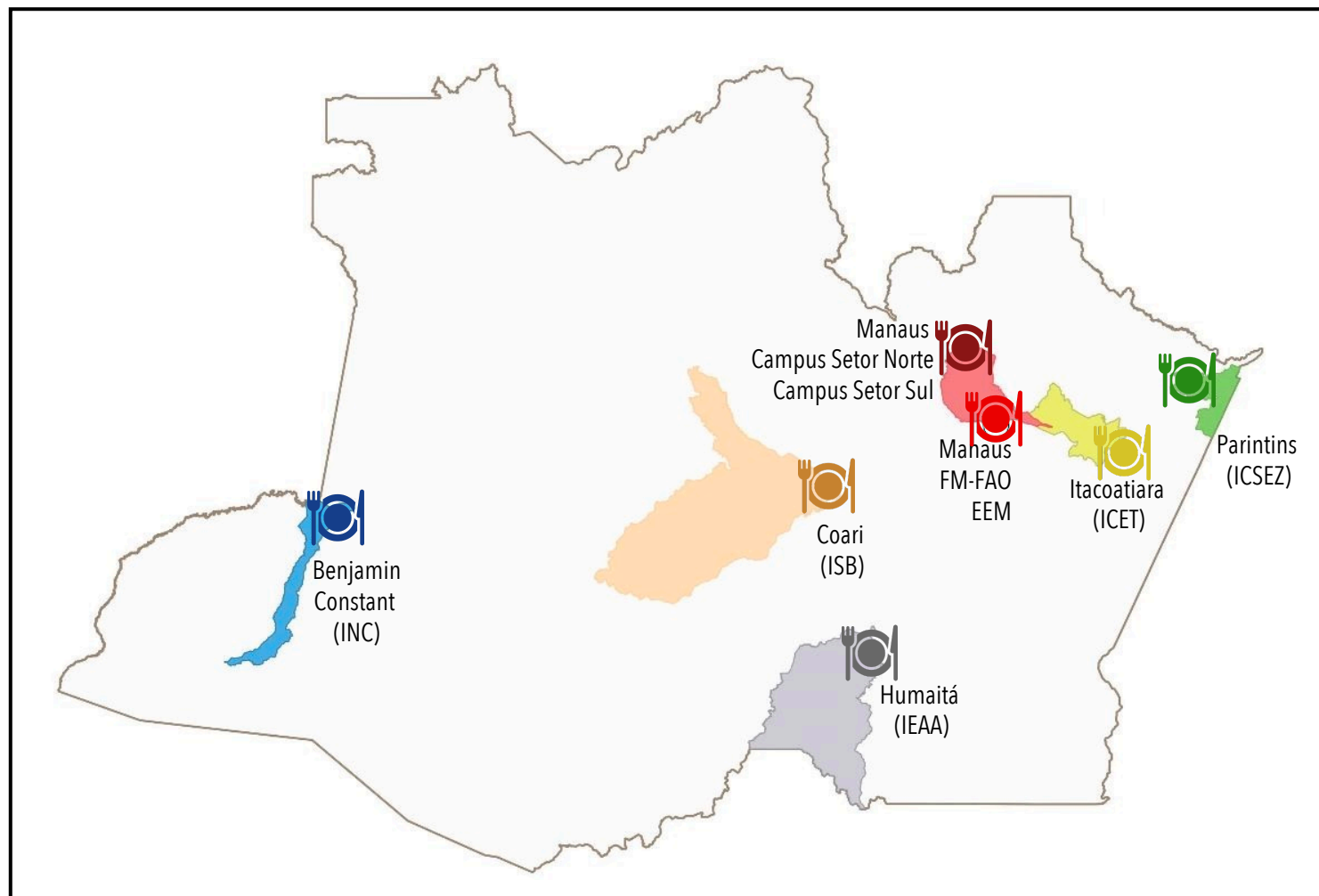


METODOLOGIA

- ✓ **Questionários via "google forms" elaborados pelo DAEST com base nos Termos de Referência e Contratos de cada Restaurante Universitário (RU).**
- ✓ **Os questionários foram submetidos aos comensais de cada RU pela equipe de gestão e fiscalização de seu respectivo contrato.**
- ✓ **Os dados foram coletados durante o segundo semestre de 2023.**
- ✓ **A unidade IEAA enviou os resultados de pesquisa de satisfação feita de forma manual, que segue em anexo.**

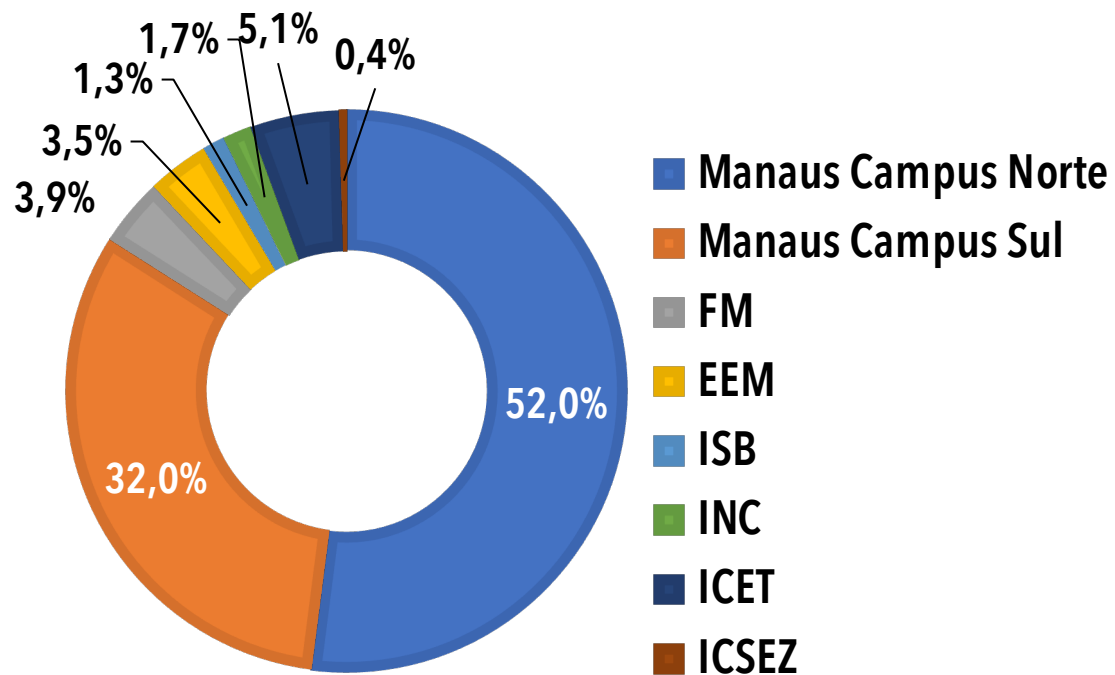


METODOLOGIA

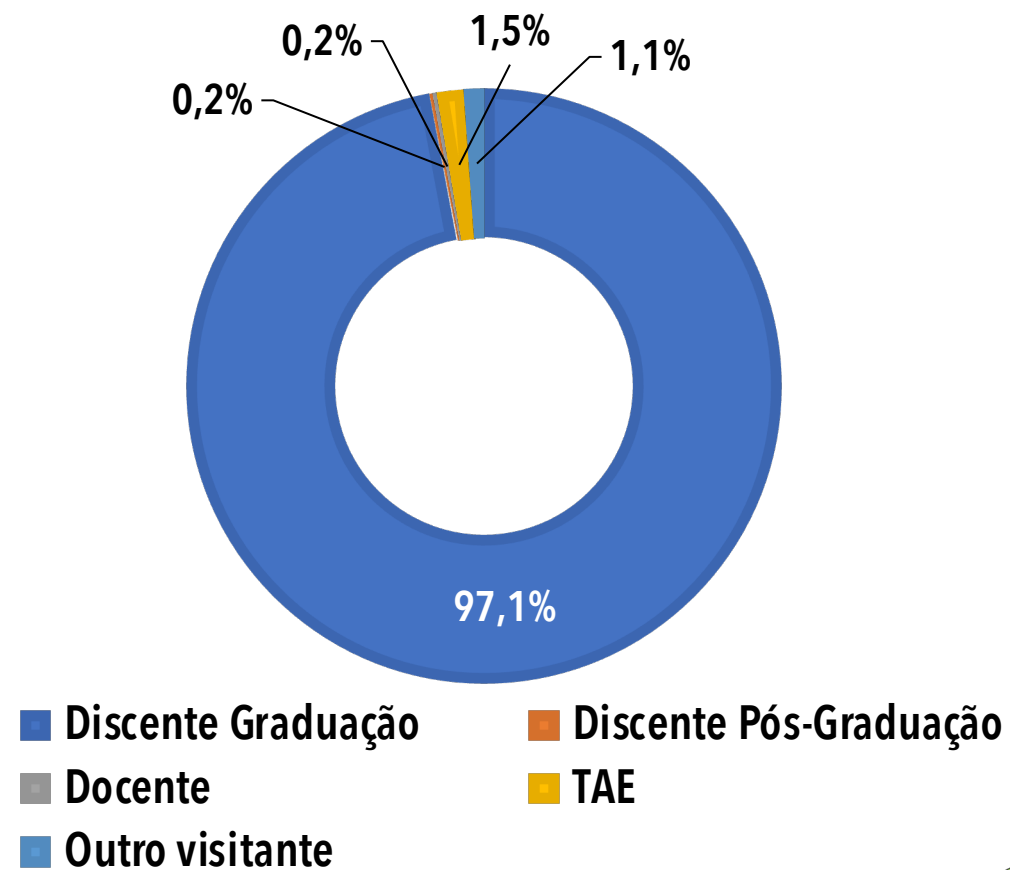




QUE RU VOCÊ UTILIZA?

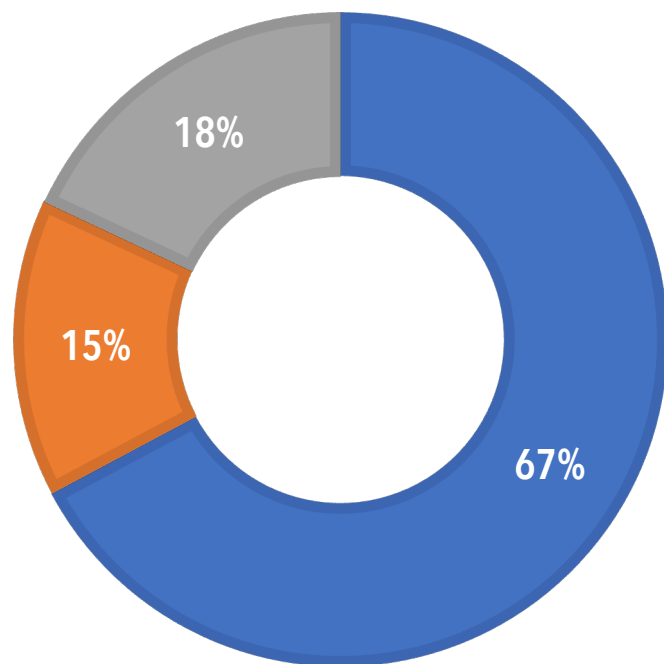


QUAL SEU VÍNCULO COM A UFAM?



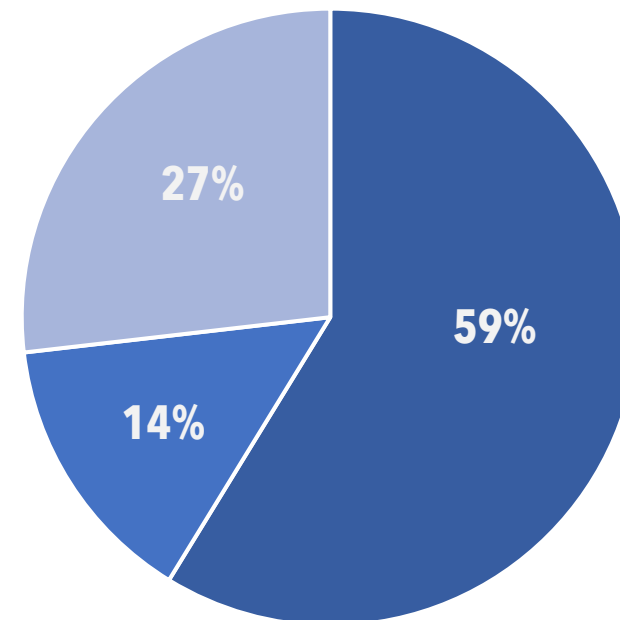


NA SUA UNIDADE O CARDÁPIO É DIVULGADO?



■ Sim ■ Não ■ Não sei dizer

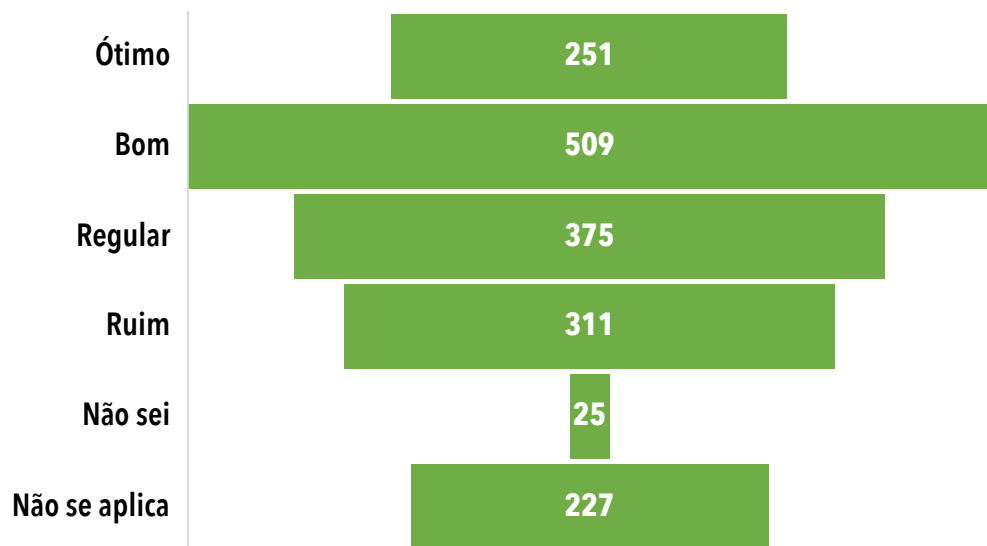
CASO O CARDÁPIO SEJA DIVULGADO, DIGA SE TODAS AS OPÇÕES DE CARDÁPIO ESTAVAM REALMENTE DISPONÍVEIS.



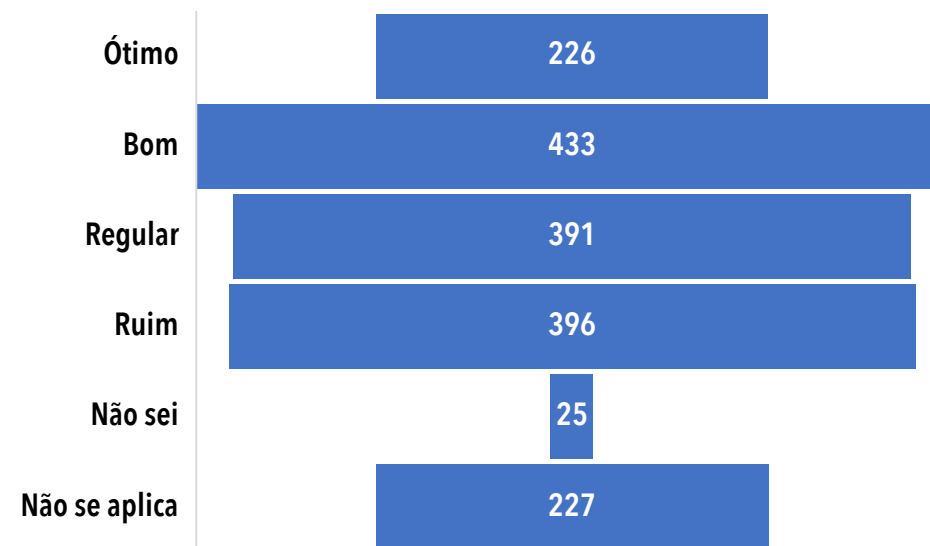
■ Sim ■ Não ■ Não sei dizer



COMO VOCÊ AVALIA A QUANTIDADE DE ALIMENTOS SERVIDOS EM CADA REFEIÇÃO?

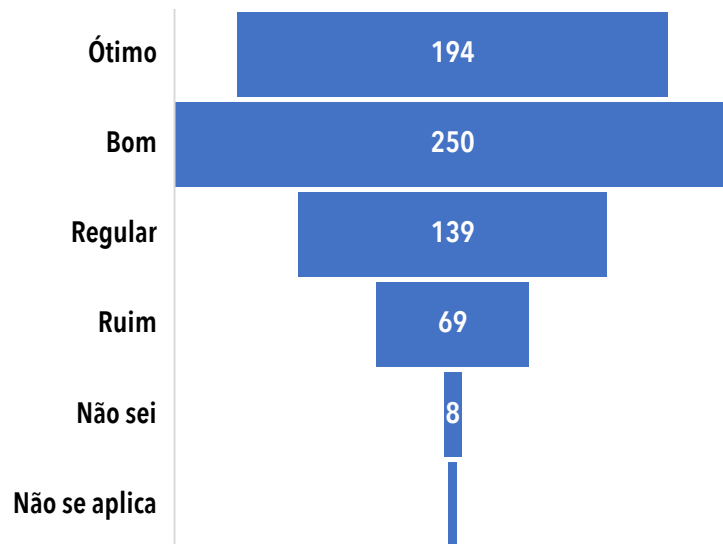


COMO VOCÊ AVALIA O SABOR DA REFEIÇÃO?

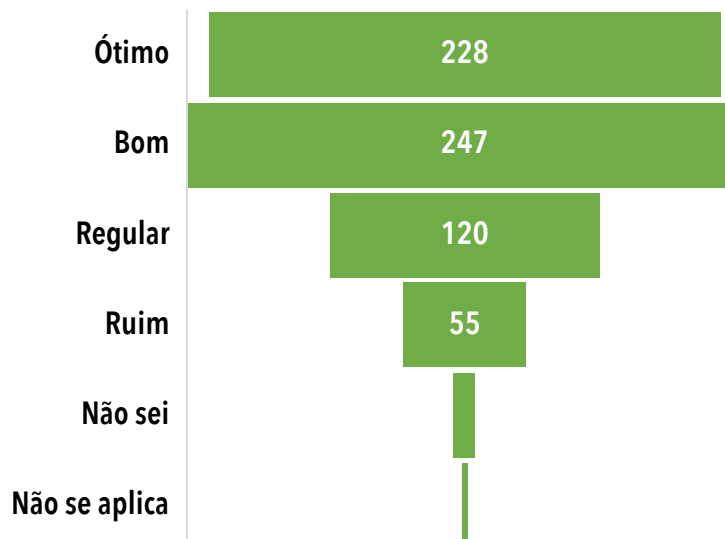




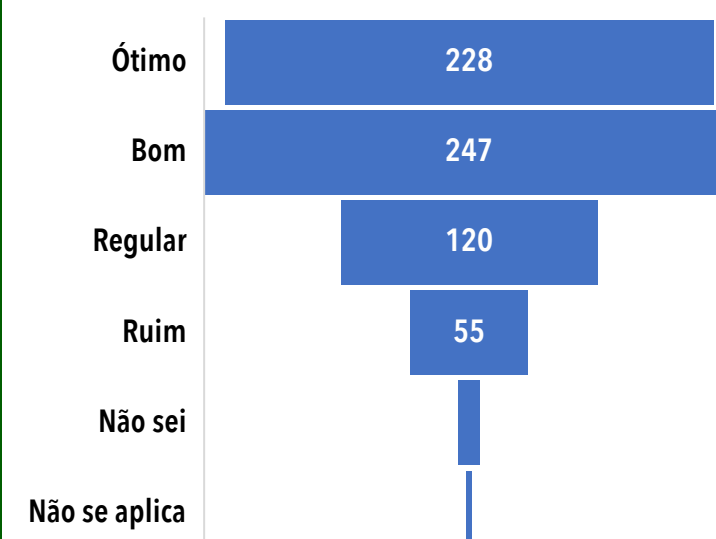
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO COLABORADOR DA EMPRESA NA ÁREA DE VENDA DE TICKET?



COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO DO SERVIDOR DA UFAM NA ÁREA DE VALIDAÇÃO DE TICKET?



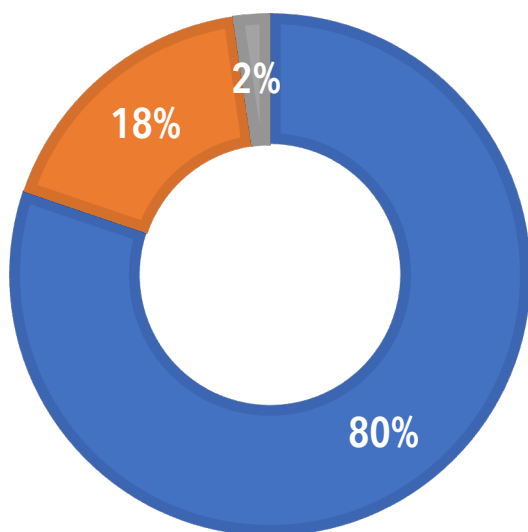
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO DO SERVIDOR DA UFAM NA ÁREA DE CONSUMO DE TICKET?



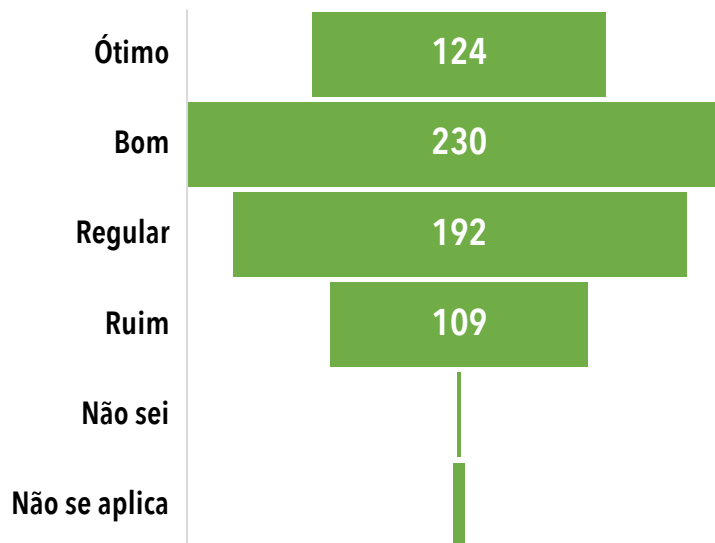


NA SUA OPINIÃO, O AMBIENTE FÍSICO ONDE VOCÊ CONSUME A REFEIÇÃO É LIMPO?

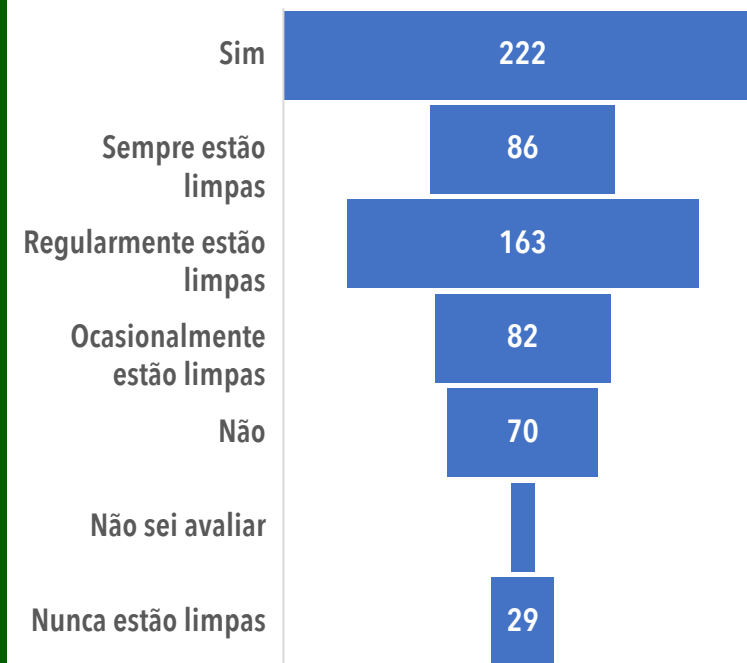
■ Sim ■ Não ■ Não sei avaliar



NA SUA OPINIÃO, QUAL O ODOR DO AMBIENTE FÍSICO ONDE VOCÊ CONSUME A REFEIÇÃO?



NA SUA OPINIÃO, AS LIXEIRAS ESTÃO SEMPRE LIMPAS E EM QUANTIDADE SUFICIENTE NO AMBIENTE FÍSICO ONDE VOCÊ CONSUME A REFEIÇÃO?

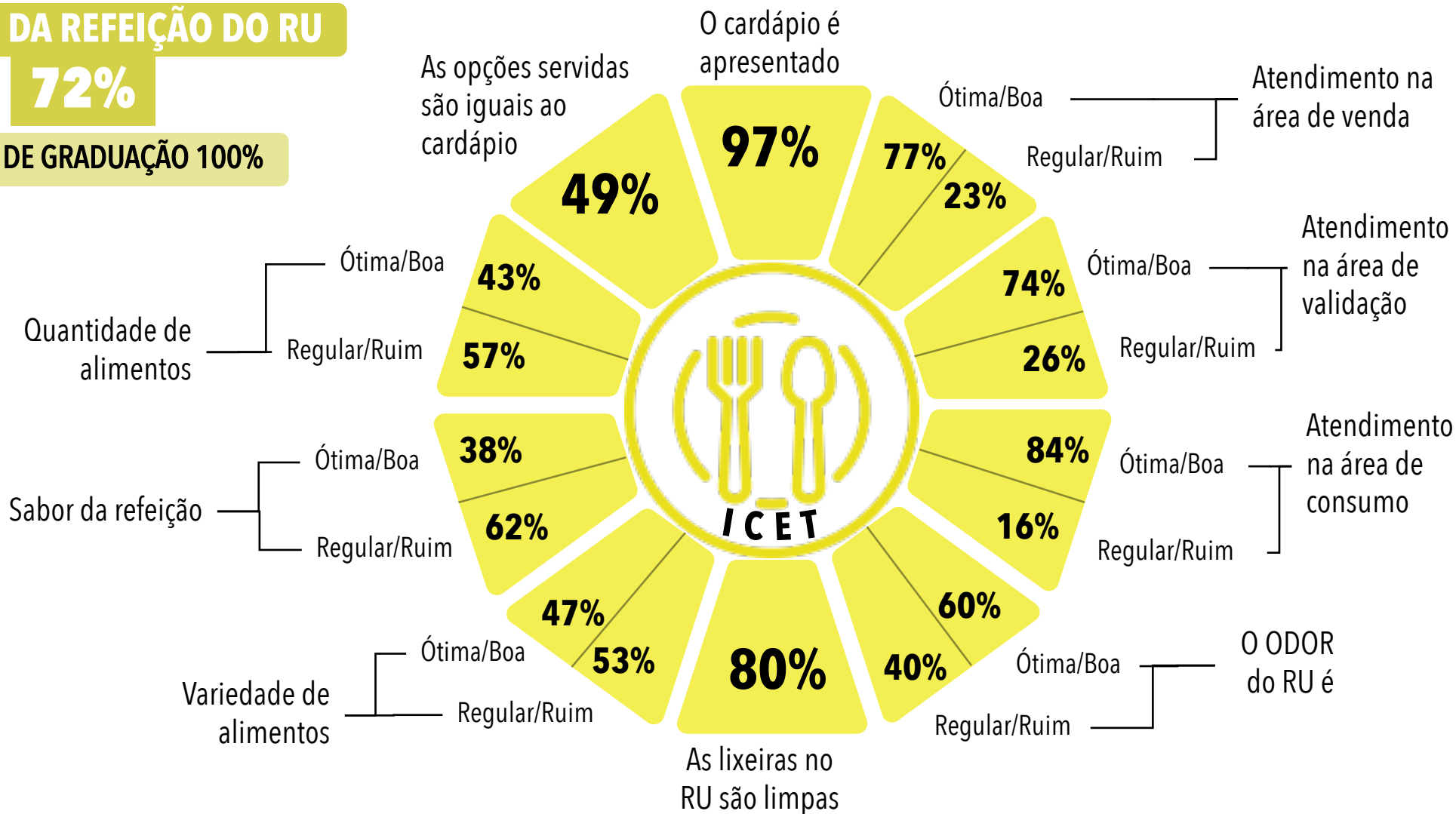


ICET - Itacoatiara

EU GOSTO DA REFEIÇÃO DO RU

72%

DISCENTE DE GRADUAÇÃO 100%

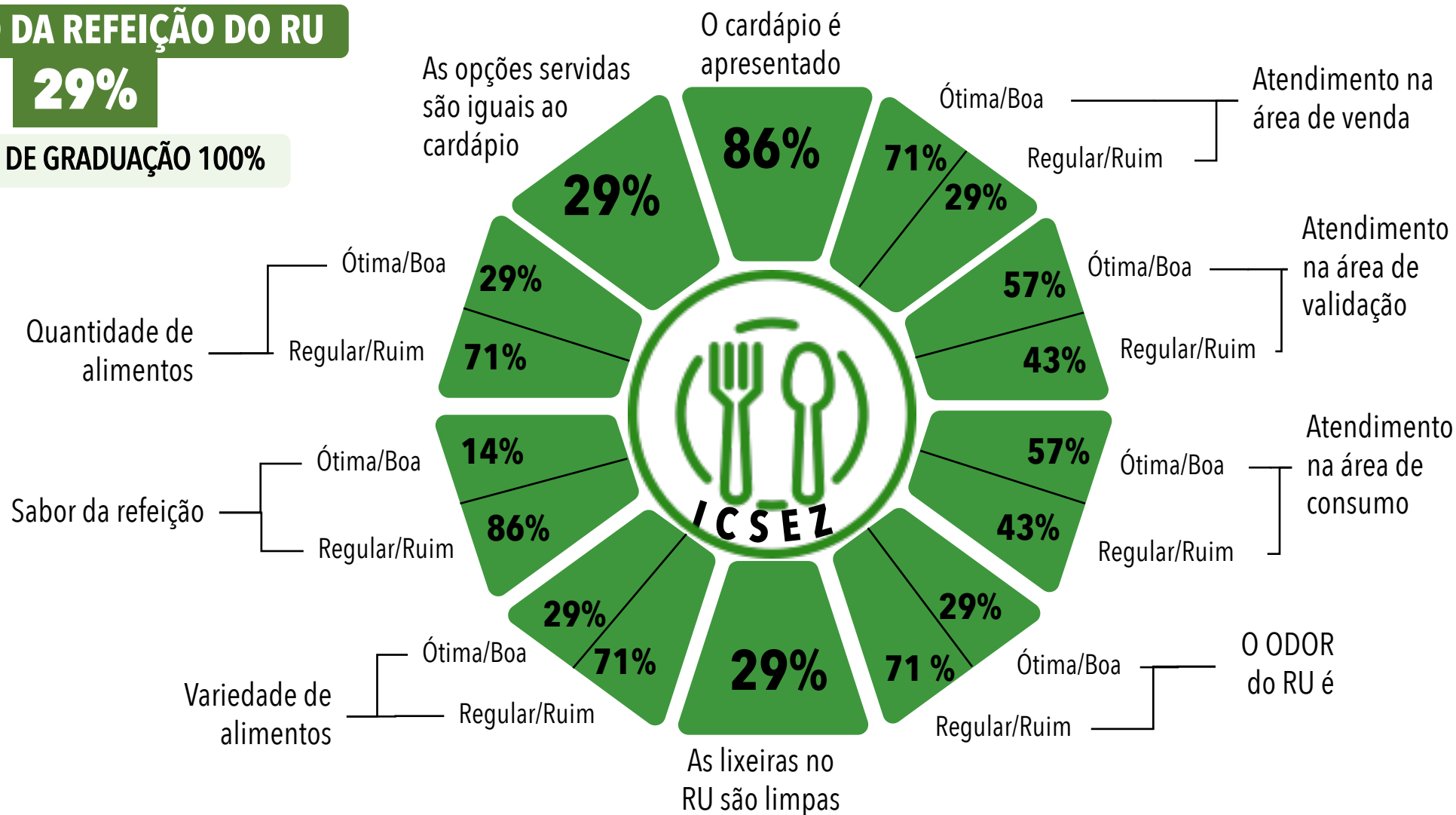


ICSEZ - Parintins

EU GOSTO DA REFEIÇÃO DO RU

29%

DISCENTE DE GRADUAÇÃO 100%



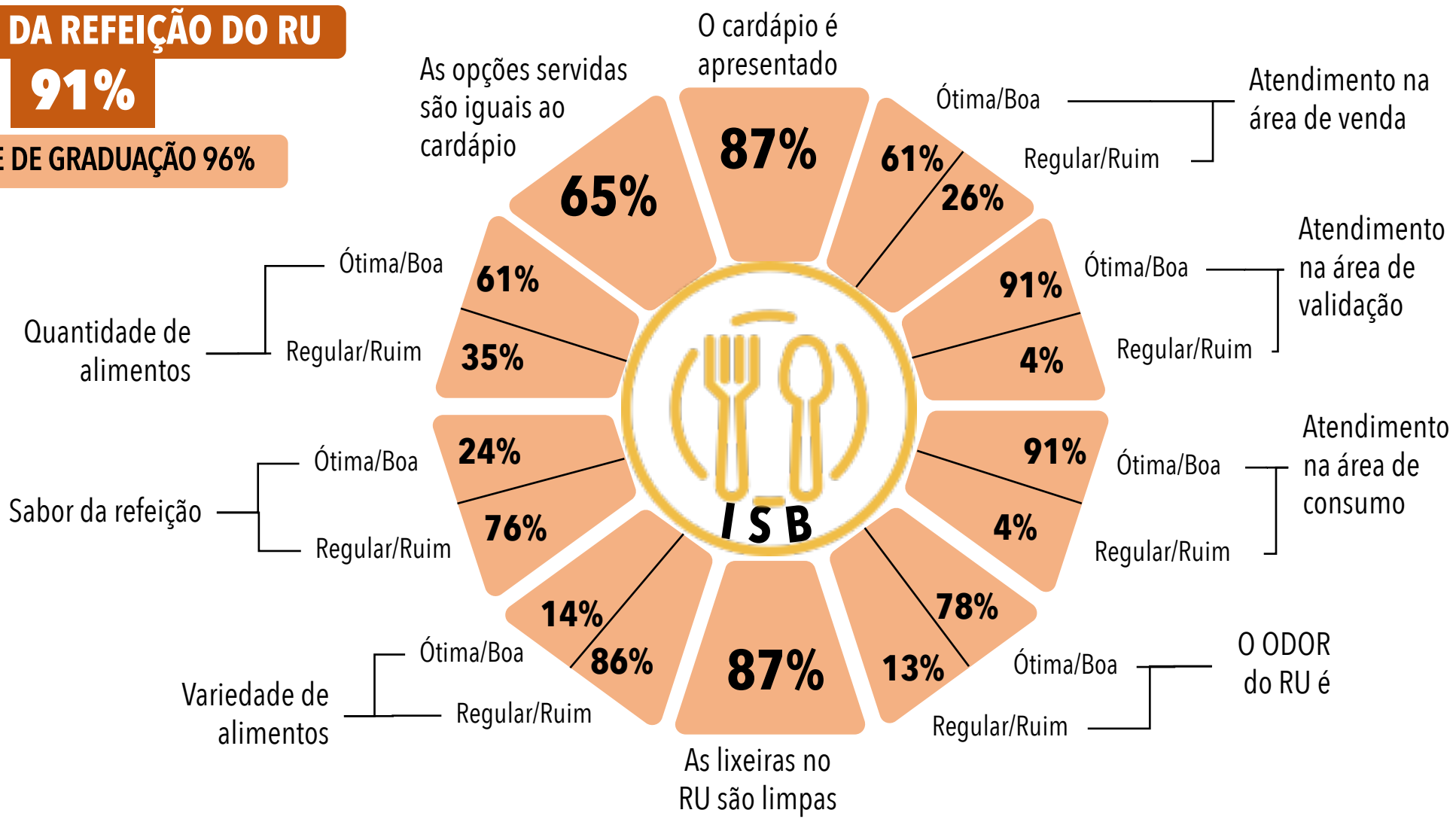
ISB - Coari



EU GOSTO DA REFEIÇÃO DO RU

91%

DISCENTE DE GRADUAÇÃO 96%

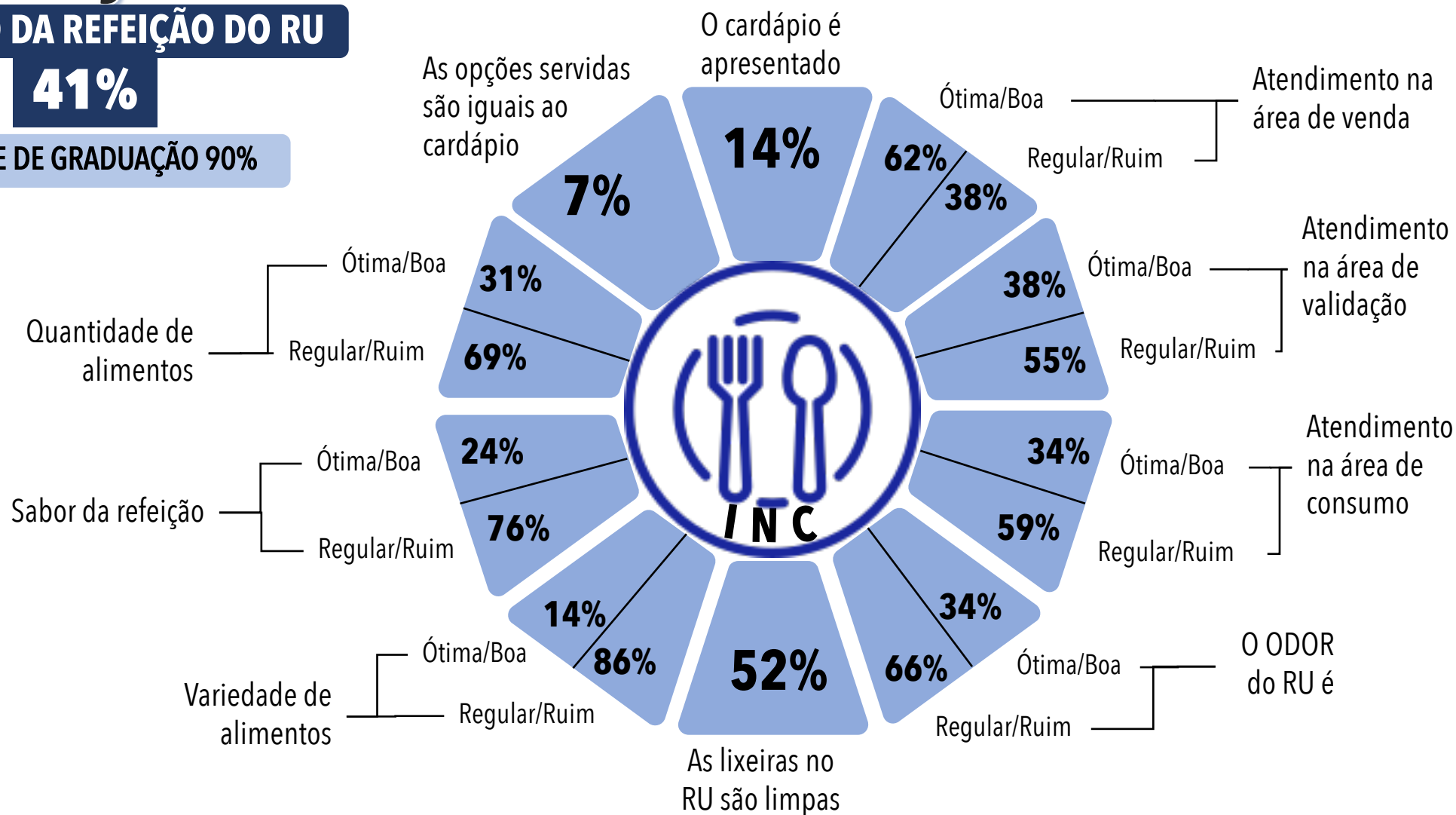


INC - Benjamin Constant

EU GOSTO DA REFEIÇÃO DO RU

41%

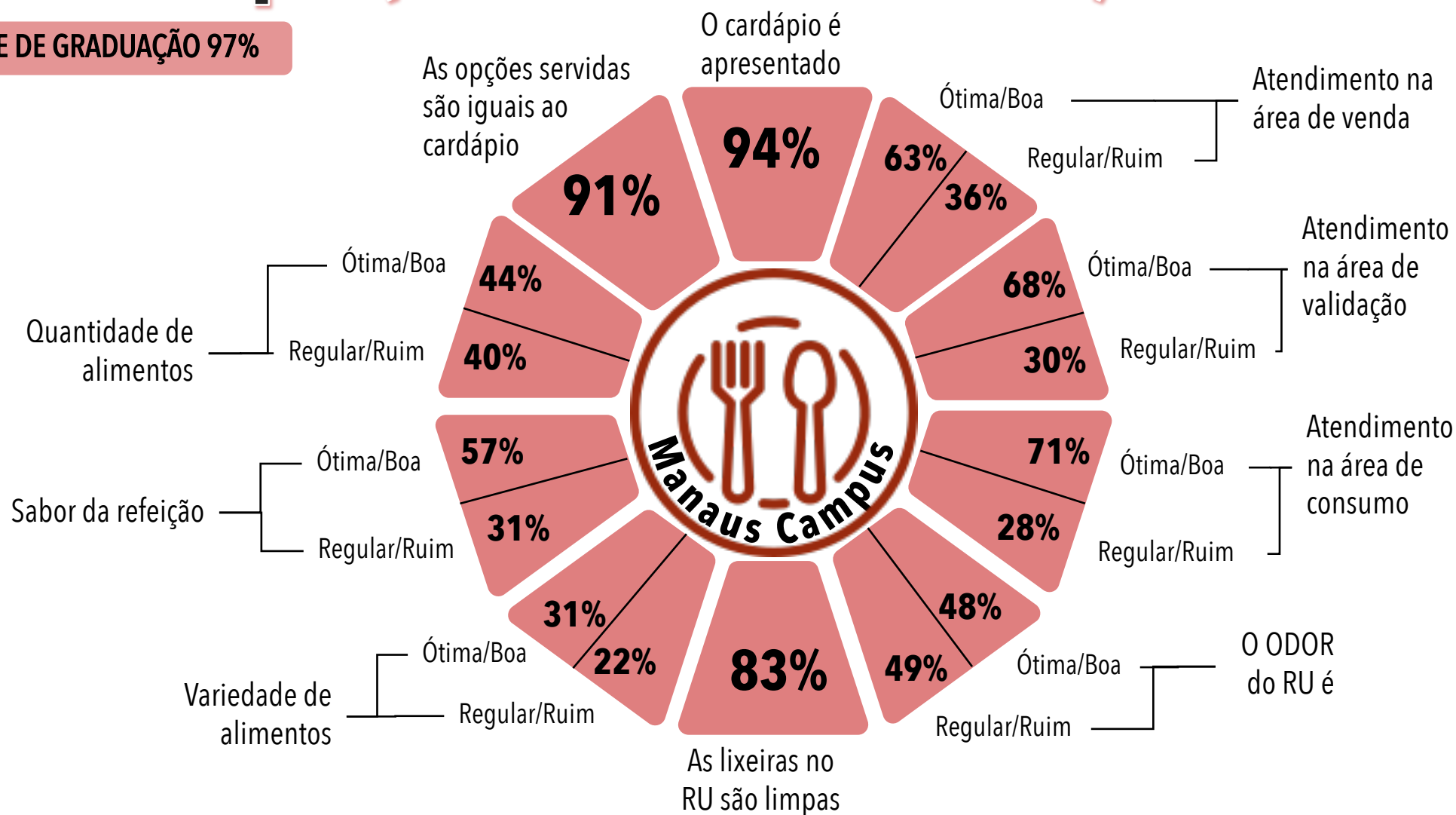
DISCENTE DE GRADUAÇÃO 90%



Manaus - Campus (Setor Norte e Setor Sul)



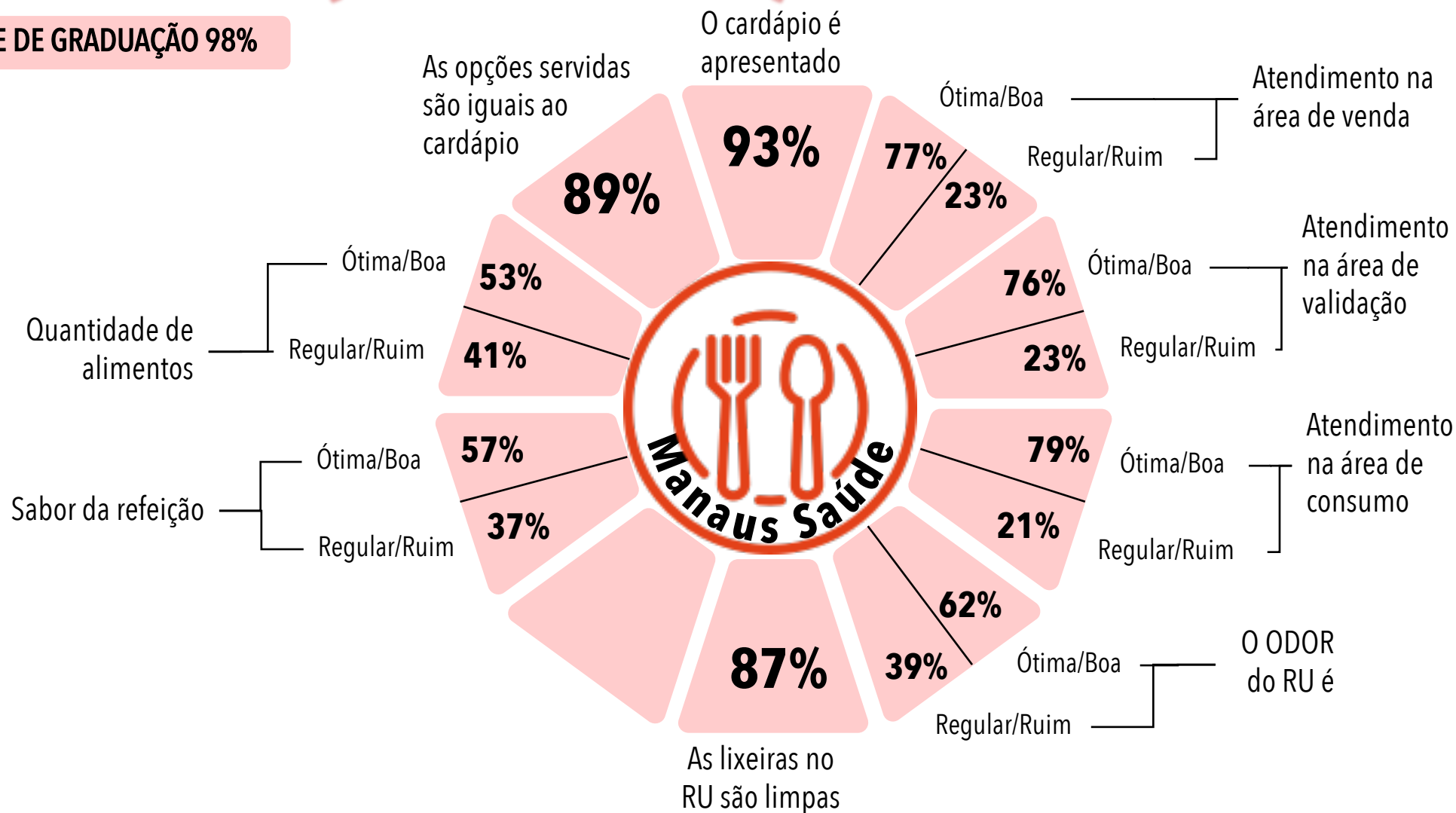
DISCENTE DE GRADUAÇÃO 97%



Manaus - Saúde (FM/FAO e EEM)



DISCENTE DE GRADUAÇÃO 98%





ANEXO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO IEAA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – Primeiro Semestre do Contrato nº 18/2023



PERGUNTAS	(%)						
	Raro (1 a 3 vezes por mês)	Eventual (1 a 2 vezes por semana)	Frequente (3 a 4 vezes por semana)	Diário (5 vezes por semana)	Não Responderam	Total	
Qual seu padrão de uso do RU?	0	4,26	19,15	74,47	2,13	100,00	
Qual (is) refeição (ões) você faz no RU normalmente?	Desjejum	Almoço	Janta	***	***	***	
	51,06	87,23	93,62	***	***	***	
Você é vegetariano?	Sim	Não	***	***	***	***	
	0,00	72,34	***	***	27,66	100,00	
Você possui alguma dessas doenças?	Diabetes	Gastrite	Pressão Alta	Outras	Não Possui	***	
	0,00	17,02	2,13	12,77	68,09	100,00	
Qual o principal motivo pelo qual você almoça no RU?	Preço atrativo	Qualidade das refeições	Localização (próximo do local de aula)	Busca por alimentação saudável	Outro	***	
	57,45	14,89	23,40	12,77	17,02	***	
Avalie a sua satisfação, em geral, em relação a cada item abaixo.	(%)						
1. ITENS GERAIS	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não responderam	Total
1.1 Tamanho e estrutura do restaurante	8,51	17,02	14,89	48,94	8,51	2,13	100,00
1.2 Layout (disposição das mesas, ventilação e acesso)	6,38	21,28	12,77	48,94	8,51	2,13	100,00
1.3 Limpeza do restaurante	2,13	6,38	6,38	68,09	17,02	0,00	100,00
1.4 Iluminação	2,13	0,00	4,26	68,09	25,53	0,00	100,00
1.5 Odores/cheiros	2,13	2,13	10,64	65,96	17,02	2,13	100,00
1.6 Ventilação e temperatura	6,38	14,89	8,51	48,94	17,02	4,26	100,00



1.7 Conforto (cadeiras e altura das mesas)	6,38	14,89	14,89	46,81	14,89	2,13	100,00
2. AMBIENTE EXTERNO	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não responderam	Total
2.1 Localização (proximidade local das aulas/trabalho)	4,26	6,38	8,51	63,83	14,89	2,13	100,00
2.2 Acessibilidade para portadores de necessidades especiais	0,00	4,26	25,53	46,81	6,38	17,02	100,00
3. SE VOCÊ REALIZA O CAFÉ DA MANHÃ NO RU, RESPONDA:	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não responderam	Total
3.1 Pães (qualidade, sabor e variedade)	6,38	6,38	23,40	38,30	12,77	12,77	100,00
3.2 Café preto, leite, chocolate em pó (qualidade, sabor)	4,26	6,38	17,02	40,43	17,02	14,89	100,00
3.3 Misturas para pão (ex: margarina, geleia)	6,38	14,89	19,15	36,17	8,51	14,89	100,00
3.4 Variedade e qualidade das frutas	6,38	19,15	19,15	36,17	4,26	14,89	100,00
3.5 Nível de satisfação geral do café da manhã	4,26	4,26	14,89	51,06	12,77	12,77	100,00
4. ALMOÇO E JANTAR	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não responderam	Total
4.1 Qualidade e higiene dos alimentos	0,00	2,13	6,38	78,72	12,77	0,00	100,00
4.2 Sabor e tempero das preparações	4,26	21,28	8,51	57,45	8,51	0,00	100,00
4.3 Variedade das preparações	0,00	14,89	8,51	61,70	14,89	0,00	100,00
4.4 Apresentação dos pratos	2,13	8,51	14,89	57,45	17,02	0,00	100,00
4.5 Variedade e qualidade das frutas	0,00	25,53	25,53	36,17	10,64	2,13	100,00
4.6 Variedade e qualidade de sobremesa industrializada	6,38	29,79	29,79	25,53	8,51	0,00	100,00
4.7 Salada (variedade e qualidade)	4,26	17,02	6,38	55,32	14,89	2,13	100,00
4.8 Arroz (qualidade, sabor e variedade)	2,13	0,00	6,38	76,60	12,77	2,13	100,00
4.9 Complemento ex: massa, batata, entre outros (qualidade, sabor e variedade)	2,13	10,64	14,89	59,57	10,64	2,13	100,00



4.10 Feijão/lentilha (qualidade, sabor e variedade)	2,13	12,77	14,89	53,19	17,02	0,00	100,00
4.11 Carne (qualidade, sabor e variedade)	4,26	19,15	17,02	44,68	12,77	2,13	100,00
4.12 Tamanho da porção de carne	17,02	17,02	17,02	36,17	10,64	2,13	100,00
4.13 Opção vegetariana (qualidade, sabor e variedade)	10,64	17,02	34,04	14,89	8,51	14,89	100,00
4.14 Tamanho da porção da opção vegetariana	6,38	12,77	40,43	14,89	10,64	14,89	100,00
4.15 Temperatura das preparações quentes (arroz, feijão, carne, entre outros)	0,00	10,64	10,64	61,70	17,02	0,00	100,00
4.16 Temperatura das preparações frias (saladas)	4,26	4,26	17,02	51,06	12,77	10,64	100,00
5. ATENDIMENTO	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não responderam	Total
5.1 Apresentação pessoal dos funcionários (uniforme, higiene pessoal)	0,00	0,00	2,13	48,94	44,68	4,26	100,00
5.2 Postura e cordialidade durante o atendimento	0,00	0,00	2,13	44,68	48,94	4,26	100,00
5.3 Agilidade na reposição dos alimentos e utensílios	0,00	4,26	6,38	51,06	34,04	4,26	100,00
5.4 Horário para a compra de tíquetes	2,13	10,64	4,26	44,68	34,04	4,26	100,00
5.5 Tempo de fila para entrar no RU	0,00	2,13	8,51	44,68	40,43	4,26	100,00
5.6 Disponibilidade de lugar (mesas, cadeiras) para almoçar e/ou jantar	0,00	14,89	8,51	40,43	29,79	6,38	100,00
5.7 Limpeza dos utensílios (bandeja, talheres, pratos, copos)	10,64	10,64	4,26	29,79	38,30	6,38	100,00
6. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DO RU	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não responderam	Total
6.1 Ambiente interno	0,00	8,51	14,89	53,19	19,15	4,26	100,00
6.2 Alimentação	0,00	4,26	10,64	65,96	14,89	4,26	100,00
6.3 Atendimento e apresentação pessoal	0,00	0,00	2,13	57,45	36,17	4,26	100,00