



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
GESTÃO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO – CAMPUS ERECHIM

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO: 2º Semestre – 2017

Período: 23/11/17 à 30/11/17

Empresa: Pratomil Restaurantes Coletivos

Primeiramente, gostaríamos de agradecer a tod@s que se disponibilizaram em responder o questionário da pesquisa de satisfação do RU correspondente ao 2º semestre de 2017. A opinião dos usuários do RU é muito importante para que possamos ter um retorno sobre os serviços prestados pela cessionária que atua no RU e realizarmos as adequações e melhorias necessárias.

Abaixo seguem algumas considerações sobre a pesquisa que foram elaboradas em conjunto pela fiscalização do contrato e pela cessionária Pratomil.

METODOLOGIA

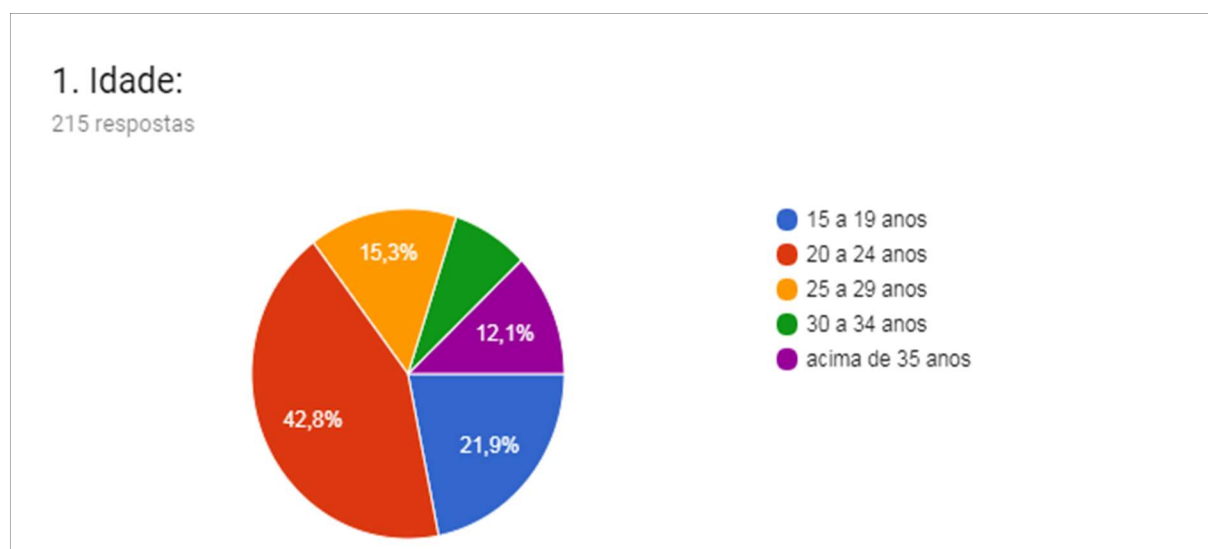
Com o intuito de avaliar os serviços prestados no Restaurante Universitário (RU) pela cessionária Pratomil, foi realizada a pesquisa de satisfação referente ao 2º semestre de 2017 no período de 23 à 30/11/2017.

O estudo de abordagem qualitativa e quantitativa, foi desenvolvido a partir de pesquisa de campo e teve como público-alvo os consumidores, que em geral, são formados pela comunidade acadêmica da UFFS (alunos, professores, técnicos administrativos, funcionários terceirizados) que frequentam o Restaurante Universitário localizado em Erechim – RS. Em conjunto com a fiscalização do contrato do RU da UFFS foi elaborado um questionário eletrônico para a pesquisa, composto de perguntas abertas e fechadas e que contemplou os seguintes aspectos: características dos comensais, refeições que realiza e frequência de uso do RU, atendimento, ambiente físico, aparência dos colaboradores, cardápio, porcionamento de pratos, preço, necessidades especiais em relação à alimentação, prato vegetariano, índice de satisfação e pontos positivos e negativos.

Com o auxílio da Assessoria de Comunicação (ASCOM-ER) foi enviado via e-mail, a toda comunidade acadêmica, com o link do questionário eletrônico, o qual os usuários do restaurante universitário deviam acessar e responder com prazo limite até 30/11/2017. As respostas foram apuradas por ferramenta própria do questionário no Google Drive® e os resultados analisados através de estatística descritiva, por meio de gráficos e percentuais de satisfação.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

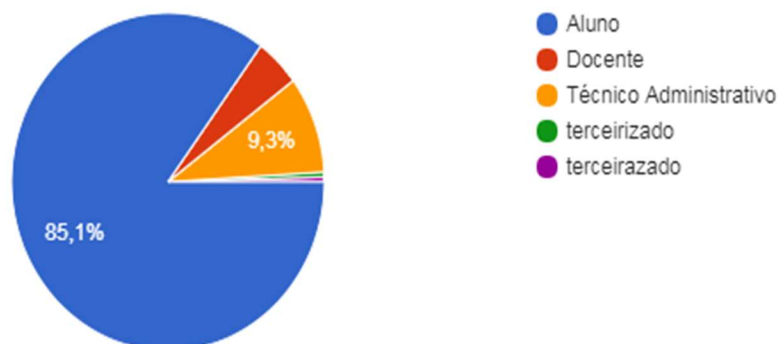
A amostra da pesquisa foi constituída por 215 comensais que frequentam o RU. De acordo com a questão 01, destes a maior porcentagem representada por 42,8% estão na faixa etária entre 20 a 24 anos, seguidos de 21,9% que possuem idade entre 15 a 19 anos, 15,3% entre 25 a 29 anos, 12,1% estão na faixa etária superior à 35 anos e 7,9% se apresentam com idade entre 30 a 34 anos. Diante disso, é possível destacar que o público do RU é composto em sua maioria por pessoas jovens.



Conforme a questão 02, a amostra dos frequentadores do RU foi composta em sua maioria por alunos da instituição (85,1%), seguida pela presença dos técnicos administrativos (9,3%), docentes (4,7%) e terceirizados (1%). Estes dados justificam a presença do público composto por jovens em sua maioria.

2. Você é:

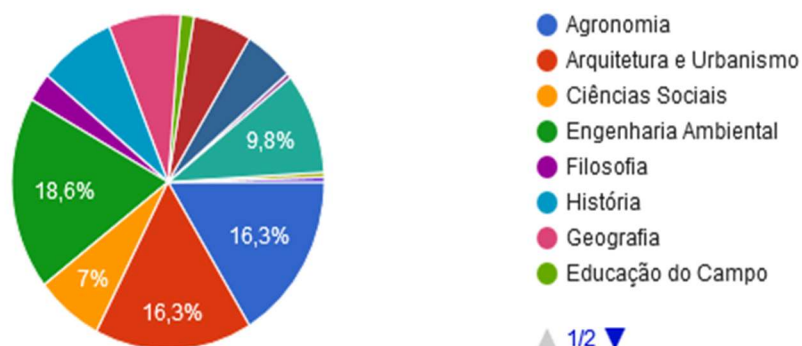
215 respostas



De acordo com a questão 3, referente aos cursos aos quais pertencem os frequentadores do RU é possível observar a presença de alunos de todos os cursos ofertados pela instituição. O maior índice de respostas para essa questão corresponde ao curso de engenharia ambiental (18,6%), seguido de Arquitetura e Urbanismo e Agronomia, ambos com 16,3% cada, não se aplica (técnicos, docentes e outros) 9,8%, curso de história 7,9%, geografia com 7,4%, ciências sociais 7%, pedagogia 6%, mestrado 5,1%, filosofia 2,8%, educação do campo 1,4%, gestão escolar 0,5% e mestrado interdisciplinar em ciências humanas 0,5%.

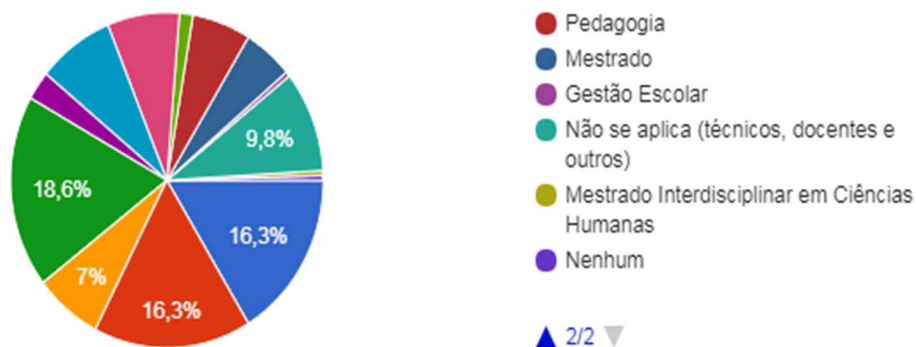
3. Curso:

215 respostas



3. Curso:

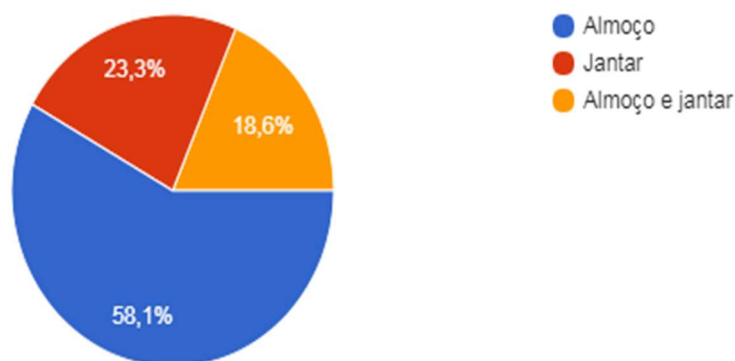
215 respostas



Na questão 4 “Quais refeições você realiza no RU”, a maioria dos comensais responderam que realizam apenas o almoço, totalizando 58,1%, seguido de 23,3% que realizam apenas o jantar e 18,6% que realizam ambas as refeições no RU.

4. Quais refeições você realiza no RU - Campus Erechim:

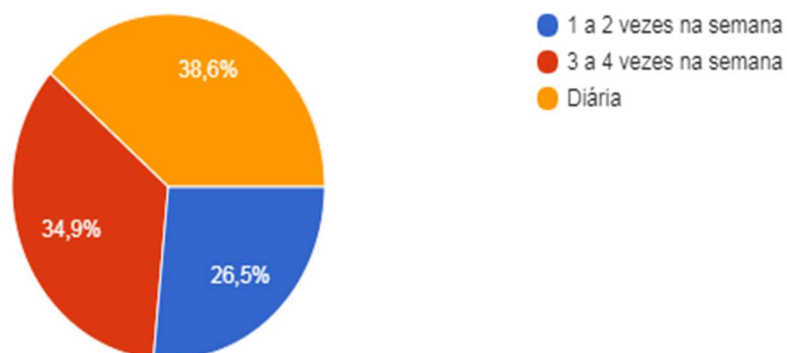
215 respostas



Na questão 5, que avaliava a assiduidade dos indivíduos no RU, 38,6% dos indivíduos responderam que frequentam o mesmo diariamente, 34,9 % frequentam o RU 3 a 4 vezes na semana e 26,5% frequentam 1 a 2 vezes por semana.

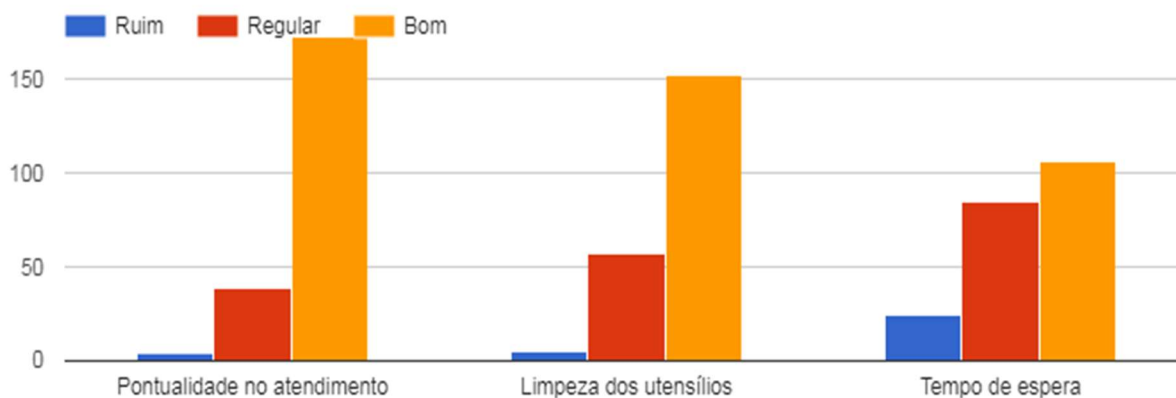
5. Sua frequência de uso do RU - Campus Erechim:

215 respostas

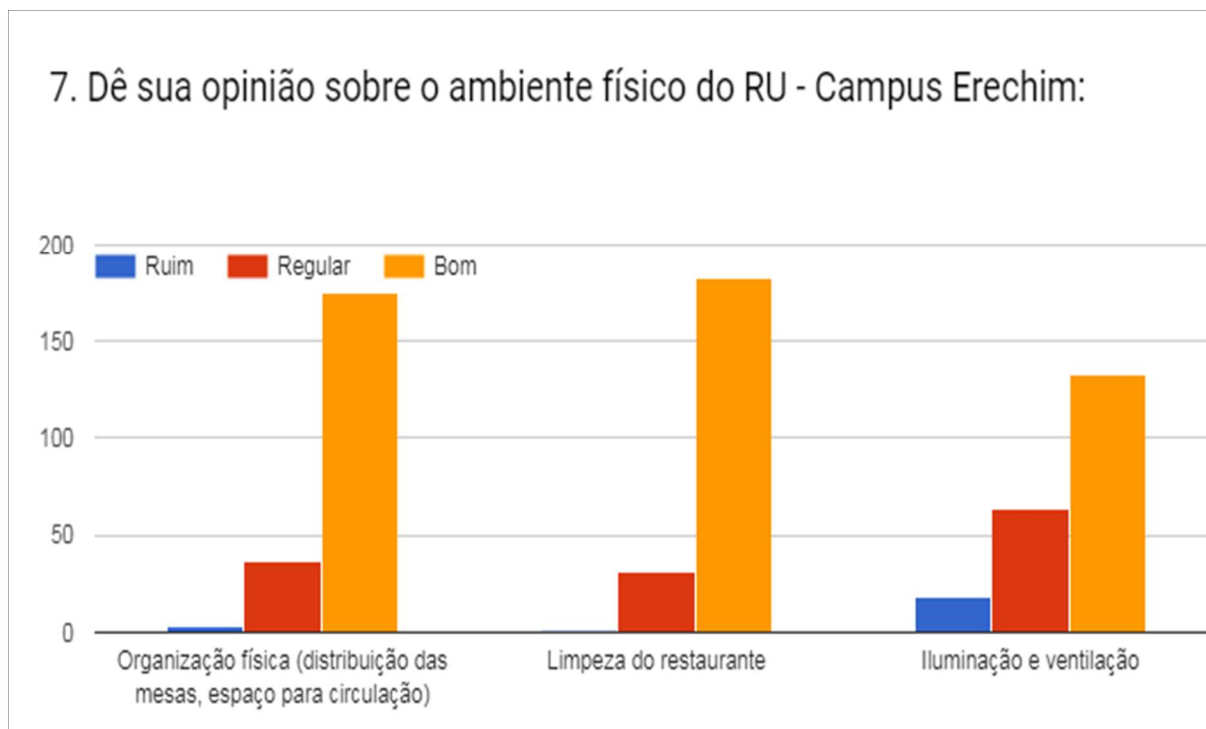


De acordo com a questão 6, sobre o atendimento no RU, no quesito pontualidade obteve-se 173 respostas como bom, 38 respostas como regular e 4 respostas como ruim. Em relação à limpeza dos utensílios, 153 pessoas responderam ser bom, 57 pessoas responderam ser regular e 5 pessoas responderam ser ruim. Com relação ao tempo de espera 106 pessoas avaliaram como bom, 85 pessoas avaliaram como regular e 24 pessoas avaliaram como ruim, neste ponto será melhorada a agilidade na reposição das cubas para diminuir o tempo de espera.

6. Dê sua opinião sobre o atendimento no RU - Campus Erechim:

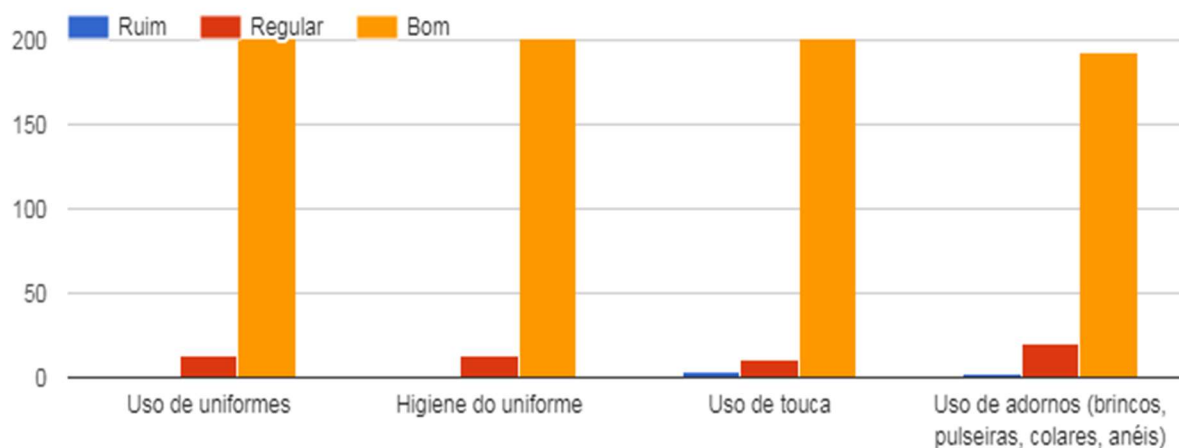


Na questão 7, quanto ao ambiente físico do RU, os frequentadores avaliaram os seguintes aspectos: **organização física**: 175 pessoas responderam ser bom, 37 pessoas responderam ser regular e 3 pessoas responderam ser ruim; **limpeza do restaurante**: 183 pessoas avaliaram como bom, 31 pessoas avaliaram como regular e 1 pessoa avaliou como ruim; **iluminação e ventilação**: 133 pessoas responderam ser bom, 64 pessoas avaliaram como regular e 18 pessoas responderam ser ruim.



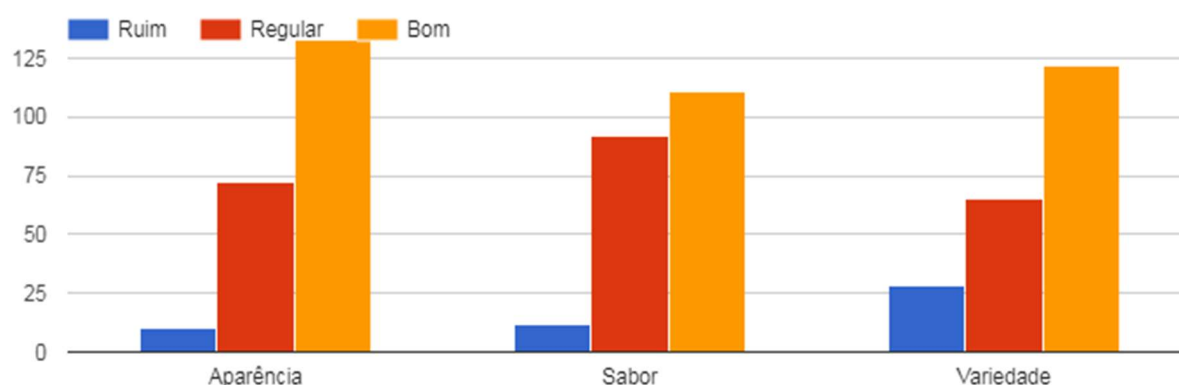
Com relação à questão 8, relacionada a aparência dos colaboradores, os comensais avaliaram os seguintes aspectos: **uso de uniformes**: 202 pessoas responderam ser bom e 13 pessoas responderam ser regular; **higiene do uniforme**: 202 pessoas responderam ser bom e 13 pessoas responderam ser regular; **uso de touca**: 201 pessoas responderam ser bom, 11 pessoas responderam como regular e 3 pessoas responderam ser ruim; **uso de adornos**: 193 pessoas responderam ser bom, 20 pessoas responderam ser regular e 2 pessoas responderam ser ruim.

8. Dê sua opinião sobre a aparência dos colaboradores do RU - Campus Erechim:

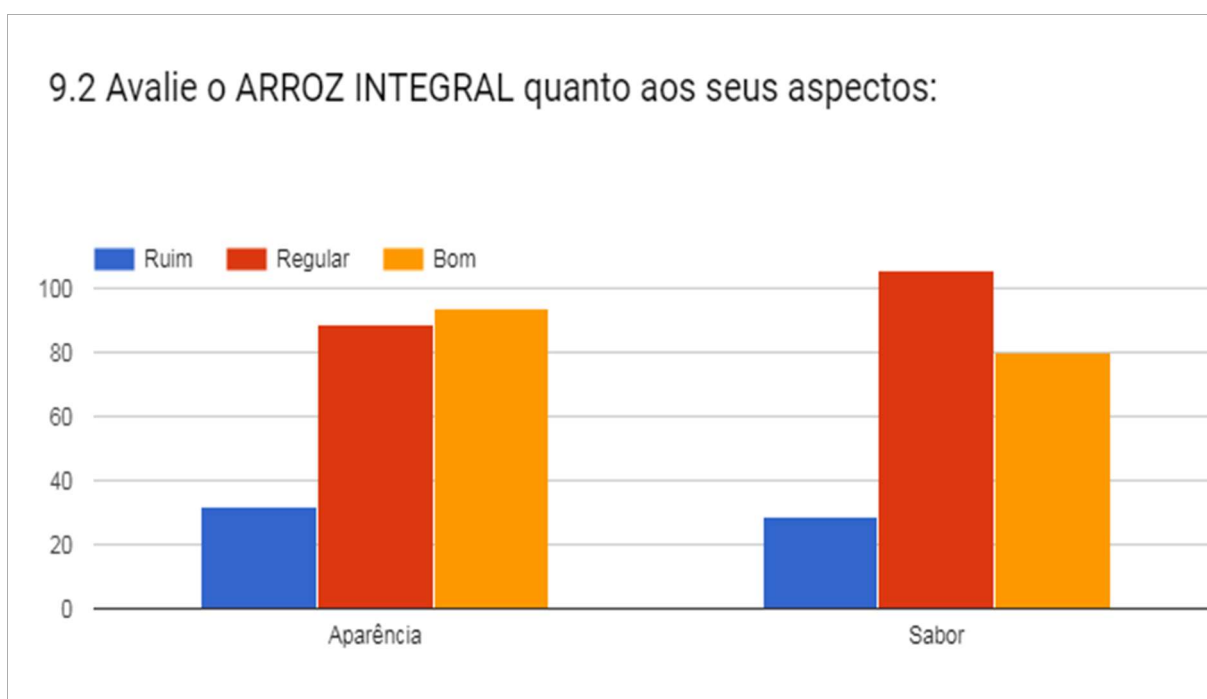


Na questão 9.1, que avaliava as SALADAS, no quesito **aparência** 133 pessoas responderam como bom, 72 pessoas avaliaram como regular e 10 pessoas responderam como ruim, em relação ao **sabor** 111 pessoas avaliaram como bom, 92 pessoas avaliaram como regular e 12 pessoas avaliaram como ruim, de acordo com a **variedade** 122 responderam ser bom, 65 pessoas responderam ser regular e 28 pessoas avaliaram como ruim.

9.1 Avalie as SALADAS quanto aos seus aspectos:

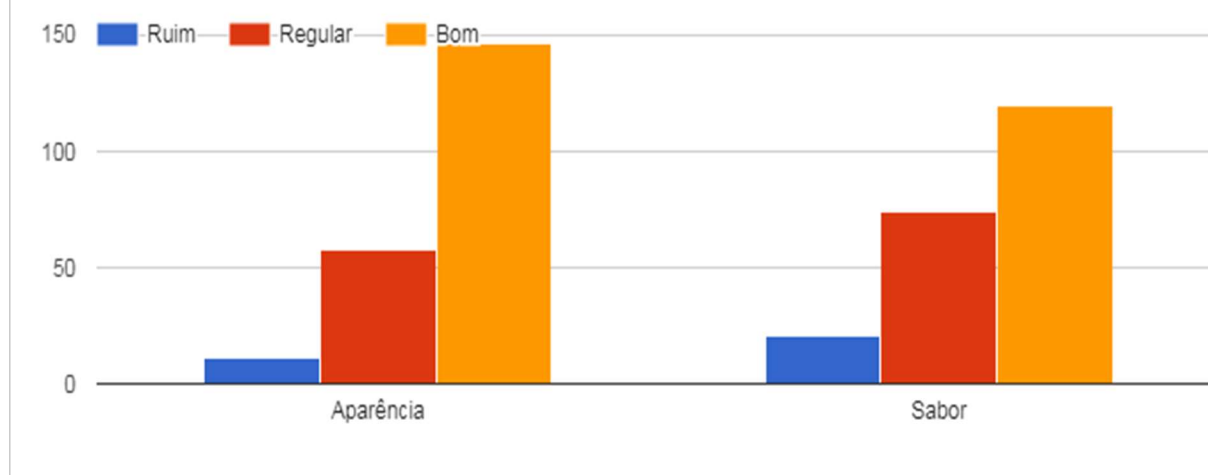


Com relação à questão 9.2, que avaliava o ARROZ INTEGRAL, percebe-se a insatisfação dos comensais em relação ao prato, fato que se reflete nos pontos negativos descritos pelos mesmos. No quesito **aparência** 94 comensais responderam como bom, 89 responderam ser regular e 32 comensais avaliaram como ruim. Em relação ao **sabor** 106 comensais avaliaram como regular, 29 comensais avaliaram como ruim e apenas 80 comensais avaliaram como bom. Diante desses resultados, a empresa já está tomando providências e revendo o processo de cocção do produto para padronizar a receita com relação aos ingredientes (quantidade de água, óleo, sal e arroz) a fim de melhorar a qualidade da preparação final.



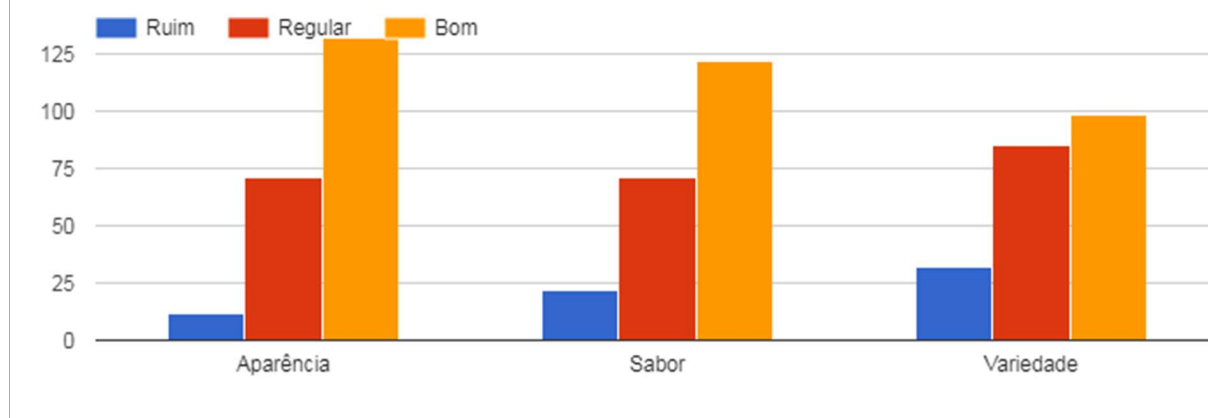
Já na questão 9.3, referente ao ARROZ BRANCO, percebe-se tanto no sabor quanto na aparência um nível de satisfação maior quando comparado ao arroz integral. Com relação a **aparência** 146 pessoas avaliaram como bom, 58 pessoas avaliaram como regular e 11 pessoas avaliaram como ruim, no quesito **sabor** 120 pessoas avaliaram com bom, 74 pessoas avaliaram com regular e 21 pessoas avaliaram como ruim.

9.3 Avalie o ARROZ BRANCO quanto aos seus aspectos:

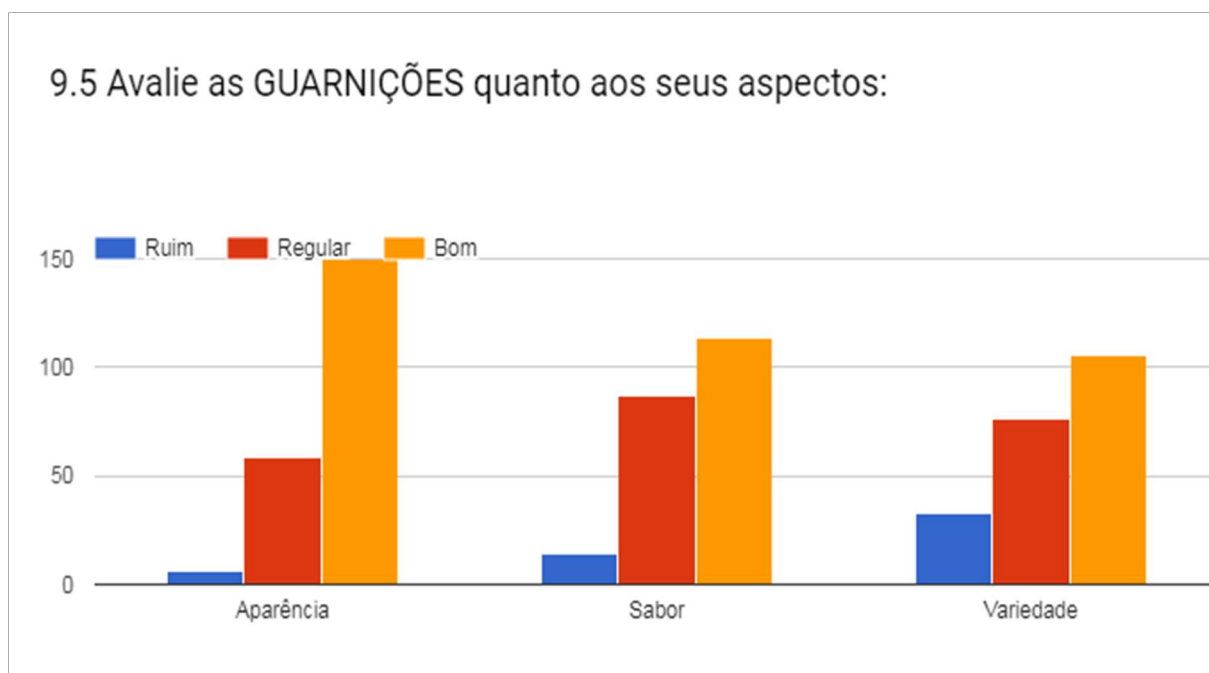


Ao avaliar as LEGUMINOSAS na questão 9.4, podemos perceber que em relação **aparência** 61,39% das pessoas responderam ser bom, 33,02% das pessoas avaliaram como regular e 5,58% das pessoas avaliaram como ruim. De acordo com o **sabor**, 56,74% das pessoas responderam como bom, 33,02% das pessoas avaliaram como regular e 10,23% das pessoas avaliaram como ruim. Com relação à **variedade**, 45,58% das pessoas avaliaram como bom, 39,53% das pessoas avaliaram como regular e 14,88% das pessoas avaliaram como ruim.

9.4 Avalie as LEGUMINOSAS quanto aos seus aspectos:

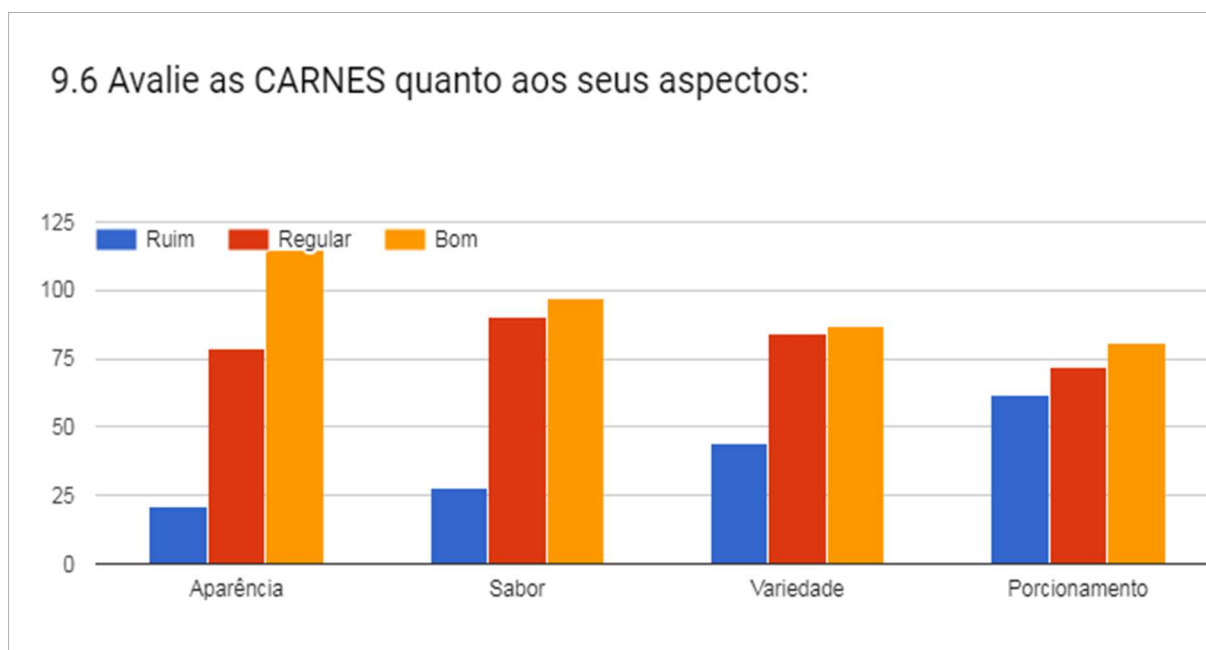


Na questão 9.5 que tratava da avaliação das GUARNIÇÕES, percebe-se de modo geral, uma boa satisfação com relação a este prato. No quesito a **aparência** 150 pessoas avaliaram como bom, 59 pessoas avaliaram como regular e 6 pessoas avaliaram como ruim, de acordo com o **sabor** 114 pessoas avaliaram como bom, 87 pessoas avaliaram como regular e 14 pessoas avaliaram como ruim, quanto a **variedade** 106 pessoas avaliaram como bom, 76 pessoas avaliaram como regular e 33 pessoas avaliaram como ruim.



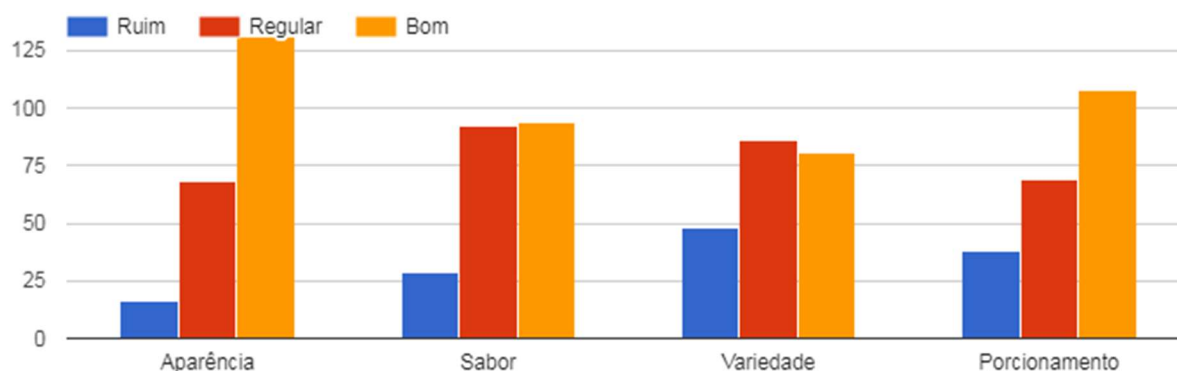
Para a questão 9.6, sobre a avaliação das CARNES, obtiveram-se as seguintes respostas de acordo com os aspectos avaliados: **aparência**: 115 pessoas avaliaram como bom, 79 pessoas avaliaram como regular e apenas 21 pessoas avaliaram como ruim; **sabor**: 97 pessoas avaliaram como bom, 90 pessoas avaliaram como regular e 28 pessoas avaliaram como ruim; **variedade**: 87 pessoas avaliaram como bom, 84 pessoas avaliaram como regular e 44 pessoas avaliaram como ruim; **porcionamento**: 81 pessoas responderam como bom, 72 pessoas responderam como regular e 62 pessoas responderam como ruim. Com relação ao porcionamento, após a assinatura do termo aditivo na última renovação contratual, foi ajustada a **gramagem final do prato** para 120 gramas para carnes sem osso e 150 gramas para carnes com osso. Para assegurar que esta gramagem seja cumprida, diariamente são realizadas pesagens de amostras do prato e, caso necessário, é realizada a complementação do prato com outro tipo de carne quando a preparação do dia não atinge a gramagem estipulada.

9.6 Avalie as CARNES quanto aos seus aspectos:



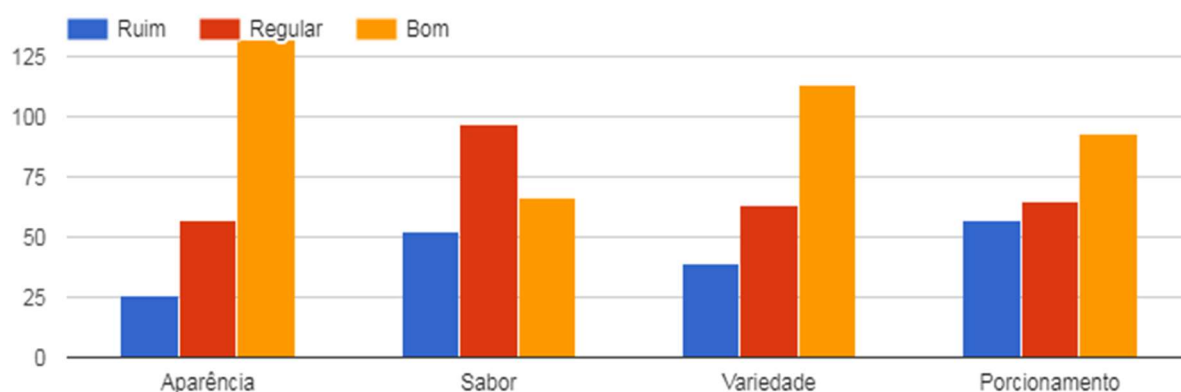
Com relação às SOBREMESAS (questão 9.7), no aspecto **aparência** 131 pessoas avaliaram como bom, 68 pessoas avaliaram como regular e 16 pessoas avaliaram como ruim, de acordo com o **sabor** 94 pessoas avaliaram como bom, 92 pessoas como regular e 29 pessoas como ruim, segundo a **variedade** 81 pessoas avaliaram como bom, 86 pessoas avaliaram como regular e 48 pessoas avaliaram como ruim, no quesito **porcionamento** 108 pessoas avaliaram como bom, 69 pessoas avaliaram como regular e 38 pessoas avaliaram como ruim. Observa-se uma certa insatisfação por parte dos comensais com relação ao aspecto variedade, fato que se reflete nos comentários da pesquisa, onde pessoas relatam que há muitas frutas como opção de sobremesa. No entanto, esclarecemos que com a última renovação contratual, ficou estabelecido pelo Termo Aditivo 002/2017, que as frutas devem ser ofertadas pelo menos 3 (três) vezes na semana como opção de sobremesa. Destacamos também, que estamos revendo os cardápios para variar mais as opções de sobremesa.

9.7 Avalie as SOBREMESAS quanto aos seus aspectos:

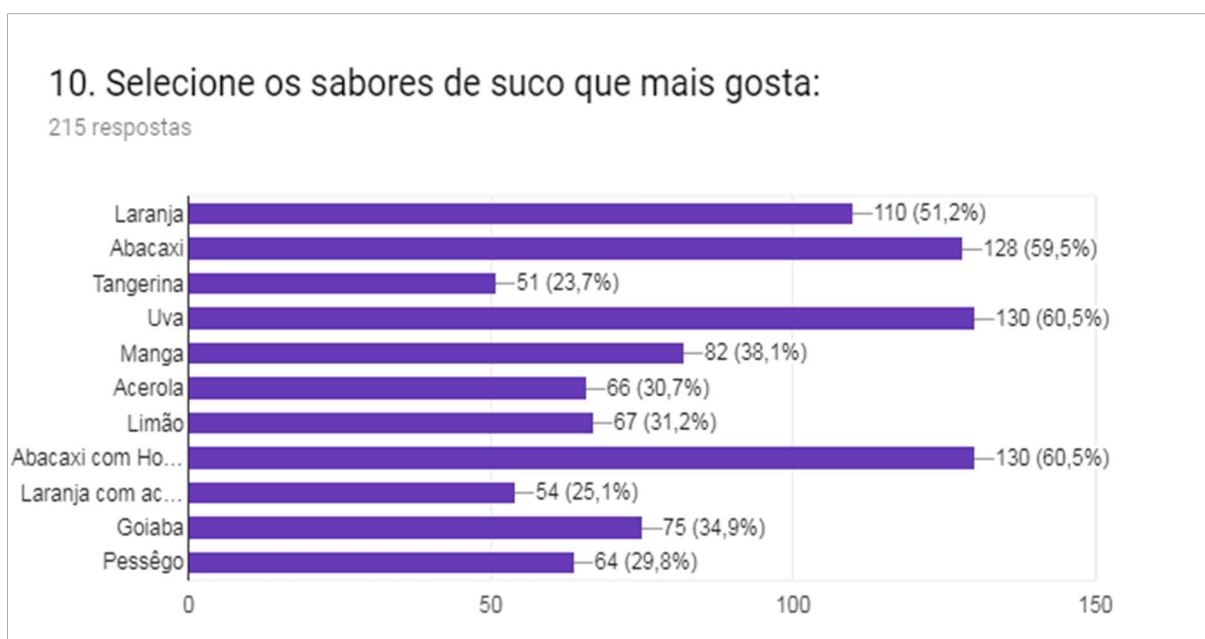


Na questão 9.8, sobre os SUCOS, obtiveram-se as seguintes repostas de acordo com os aspectos avaliados: **aparência:** 132 pessoas avaliaram como bom, 57 pessoas avaliaram como regular e 26 pessoas avaliaram como ruim; **sabor:** 66 pessoas avaliaram como bom, 97 pessoas avaliaram como regular e 52 pessoas avaliaram como ruim; **variedade:** 113 pessoas avaliaram como bom, 63 pessoas avaliaram como regular e 39 pessoas avaliaram como ruim; **porcionamento:** 93 pessoas avaliaram como bom, 65 pessoas avaliaram como regular e 57 pessoas avaliaram como ruim. Esclarecemos que o suco utilizado no RU é de polpa congelada natural de frutas.

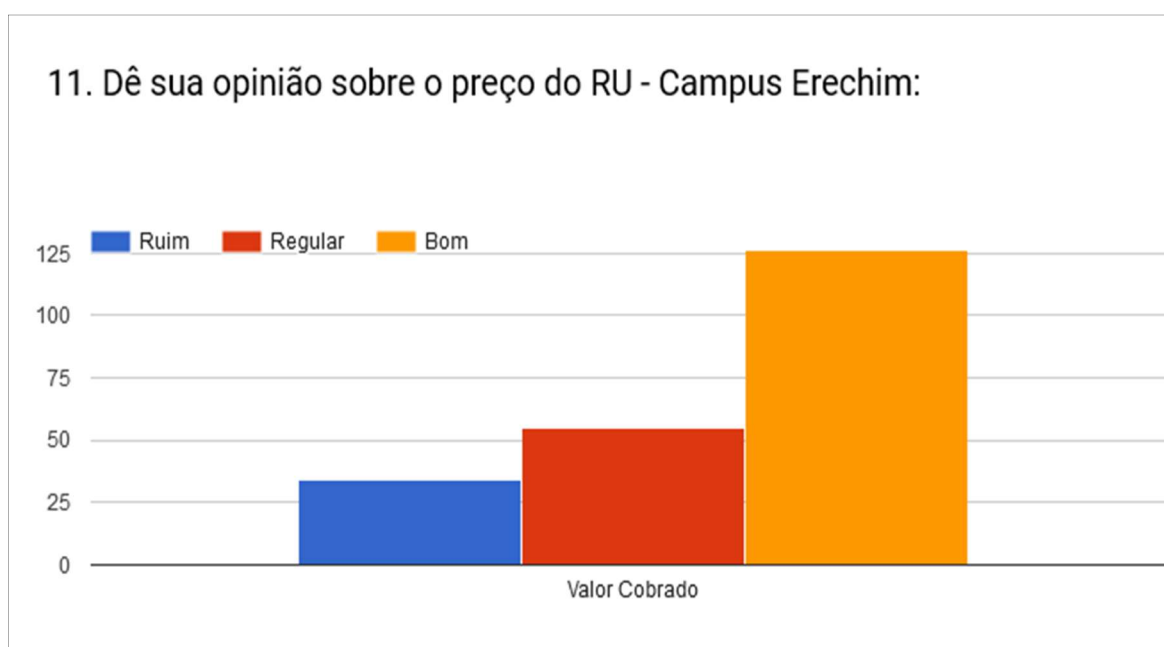
9.8 Avalie os SUCOS quanto aos seus aspectos:



Com relação à questão 10 que avaliava os **sabores dos sucos**, percebe-se que os sabores que os comensais mais gostam são: abacaxi com hortelã (60,5%), uva (60,5%), abacaxi (59,5%) e laranja (51,2%), seguidos de manga (38,1%), goiaba (34,9%), limão (31,2%) e acerola (30,7%). Os sucos que tiveram menor aceitação foram: pêssêgo (29,8%), laranja com acerola (25,1%) e tangerina (23,7%). Diante disso, serão priorizados os sucos que possuem melhor aceitação e, esporadicamente, a fim de variar os sabores, serão ofertados os sucos com menor aceitação.



Na questão 11, que tratava sobre o **preço cobrado** por refeição no RU, observa-se que a maioria dos usuários (126 pessoas) considera o valor bom, seguido de 55 pessoas que consideraram o valor regular e 34 pessoas que consideram o valor ruim.



Questão 12 - Pontos positivos e pontos negativos:

Neste item foram abordados os principais pontos positivos e negativos da pesquisa de satisfação.

Principais pontos positivos:

- Higiene, limpeza e organização do RU;
- Atendimento e simpatia dos colaboradores;
- Melhora na qualidade e porcionamento das carnes;
- Melhora na comida e no cardápio em geral;
- Melhora no tempero do feijão;
- Disposição do saleiro.

Principais pontos negativos:

- **Carnes:** carne de porco mal passada: realizou-se uma reunião com a equipe atual para deixar a carne de porco mais tempo na cocção para que a mesma não fique esbranquiçada e com aspecto de crua. Também foi realizado o conserto da chapa de grelhados, para modificar a forma de preparo da carne e melhorar o seu aspecto e finalização. Esclarecemos também que conforme o tempero utilizado na carne (vinho, por exemplo), após a sua cocção a mesma pode adquirir uma cor mais avermelhada e gerar a impressão de que está crua.

- **Saladas:** tomate murcho: realizou-se uma reunião com a saladeira para que a mesma faça a salada de tomate por turno para evitar que o mesmo perca água e fique com o aspecto de murcho. Também conversamos com o fornecedor para melhorar a qualidade deste produto.

- **Arroz cru:** neste item não foi especificado se a reclamação se tratava do arroz integral ou o branco. De acordo com as respostas obtidas para as questões anteriores (9.2 e 9.3) que avaliavam o arroz branco e integral, acreditamos que possivelmente seja o arroz integral, devido ao menor índice de satisfação na pergunta 9.2. Por se tratar de um alimento com per capita menor em relação ao arroz branco, o mesmo leva mais tempo para ser substituído podendo ressecar com maior facilidade e ficar com o aspecto de cru. Para tentar solucionar o problema foi realizada uma reunião com a equipe e orientou-se as colaboradas quanto a necessidade de mexer mais vezes o arroz que fica no buffet para evitar o ressecamento. Além disso, para melhorarmos a qualidade do prato, principalmente no jantar que o fluxo é menor, o arroz está sendo

colocado em cubas rasas e a cuba está sendo trocada no período de diminuição do fluxo de comensais. Também está sendo reavaliado o processo de cocção do prato para possíveis ajustes.

- **Prato vegetariano:** quando da elaboração do edital de contratação da empresa prestadora de serviços do RU, o prato vegetariano, infelizmente, não estava previsto. Essa necessidade surgiu com o início das atividades no RU quando esse público começou a demandar a necessidade de uma preparação que substituísse o prato principal (carnes). Em conversa com a empresa, a fiscalização do contrato, conseguiu implantar uma opção para os vegetarianos, no entanto, não há diretrizes que regulamentem questões como o porcionamento e variedade dos ingredientes utilizados para a elaboração do prato. Diante disso, a fiscalização fica restrita a realizar cobranças, visto que não há nada definido em contrato sobre o prato vegetariano. A empresa, não é obrigada a oferecer a opção vegetariana no cardápio, ficando a seu critério ter ou não essa opção. Essa questão já está sendo avaliada, assim como outras (intolerância ao glúten, lactose) que surgiram nesses primeiros anos de funcionamento do RU e, provavelmente serão contempladas no próximo edital de contratação. Quanto ao fornecimento de duas opções para o prato carnívoro e uma opção apenas para o prato vegetariano, dependendo do tipo de preparação a porção final do prato carnívoro não atinge o estipulado no edital de contratação que é a porção final de 120 g por pessoa para carnes sem osso e 150 g para carnes com osso. Geralmente quando são ofertadas duas opções para o prato carnívoro é para atingir essa porção final. Em contrapartida, a porção ofertada para o prato vegetariano é maior, por exemplo, o dia em que é ofertado o mini xis, o hambúrguer vegetariano é maior do que o hambúrguer carnívoro, por isso se complementa essa opção com outra carne. Além disso, nos últimos meses estamos buscando desenvolver novos pratos para contemplar esse público e tornar o cardápio mais atrativo, dentro das nossas possibilidades. O porcionamento dos pratos também está sendo avaliado e padronizado para garantir uma porção adequada a todos. Outra dificuldade que encontramos em relação ao prato vegetariano é que, algumas vezes, pessoas que não são adeptas ao vegetarianismo acabam optando por esse prato por não gostarem do prato carnívoro do dia ou pelo prato vegetariano estar mais atrativo. Ocorre que essa situação acaba gerando transtornos, pois esse prato é preparado com base em médias diárias para o público vegetariano, quando pessoas que não consomem o prato vegetariano frequentemente optam esporadicamente por esse prato, às vezes, acaba faltando essa opção para o

público que realmente é vegetariano. Por isso, é necessário que as pessoas se conscientizem que a opção vegetariana visa atender ao público vegetariano. Aproveitamos para esclarecer, que os outros pratos que compõe o cardápio (leguminosas – feijão/lentilha e as guarnições – massas, polenta, aipim, etc.) não possuem nenhum tipo de carne, contemplando também o público vegetariano. Diante dos apontamentos realizados nesta pesquisa entendemos que é necessário a realização de uma reunião entre fiscalização do RU, cessionária e representantes do público vegetariano. Dessa forma, solicitamos que os interessados entrem em contato com a gestão do RU através do e-mail: ru.er@uffs.edu.br para agendarmos um encontro e debater o assunto.

- **Qualidade da refeição do jantar inferior ao almoço (carnes duras, feijão sem caldo):** foi realizada uma reunião com a equipe da noite sobre as reclamações e orientou-se as colaboradoras quanto aos procedimentos adequados para manter a qualidade das preparações.

- **Falta de suco na refeição do jantar:** O suco é preparado conforme o per capita estipulado em contrato (200 ml por pessoa), ocorre que nos últimos tempos algumas pessoas não estão mais respeitando esse porcionamento e acabam pegando o dobro e, às vezes, até o triplo da quantidade estipulada. Esse fato acarreta a falta esporádica do suco no jantar no final do atendimento. No entanto, as funcionárias são orientadas para prepararem mais suco e repor para que os últimos comensais não fiquem sem.

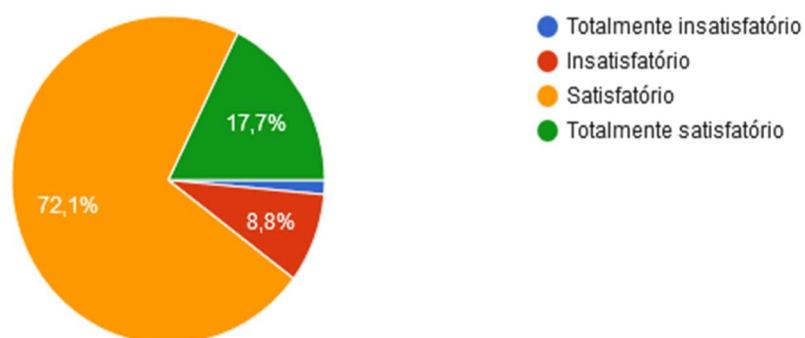
- **Alterações nos cardápios:** os cardápios podem sofrer alterações e, muitas vezes, as modificações são imprevisíveis, pois são muitos os fatores que influenciam a produção de refeições como: falta de energia elétrica, falta de água, falta de funcionários, falta de produtos e/ou atraso na entrega pelo fornecedor, problemas com equipamentos, diminuição ou aumento significativo no número de refeições, entre outros fatores, que exigem a readaptação do cardápio do dia ou da semana. Os cardápios expostos nos murais do RU são atualizados conforme a necessidade, somente os cardápios que são divulgados no site da UFFS não há como atualizar diariamente devido o procedimento de acesso à página que é realizado pela Diretoria de Alimentação e Nutrição (DAN).

Com relação à questão 13, na qual foi avaliado o serviço prestado pela cessionária, de maneira geral, obteve-se o índice de satisfação de 89,8% e 10,2% de insatisfação. Quando

comparado com a primeira pesquisa de satisfação realizada no primeiro semestre de 2017, entre os dias 02 de junho de 2017 a 09 de junho de 2017, na qual obteve-se o índice de satisfação de 76,9% e de insatisfação 23,1%, percebe-se uma melhora de 12,9% no percentual de satisfação do cliente. Diante desses resultados, evidencia-se a importância da pesquisa de satisfação para que possamos ter um parâmetro sobre a qualidade do serviço prestado e o que ainda pode ser melhorado a partir dos apontamentos realizados.

13. De maneira geral, como você avalia os serviços prestados no RU:

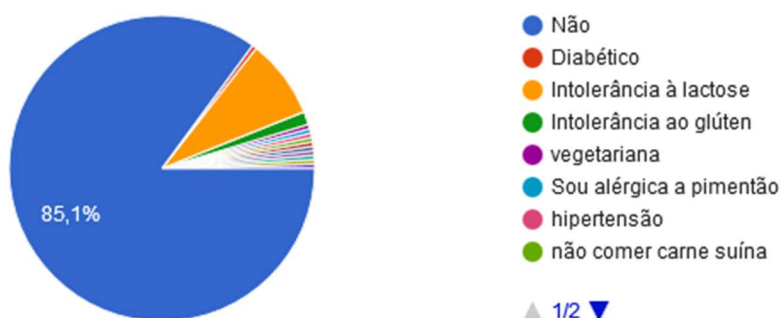
215 respostas



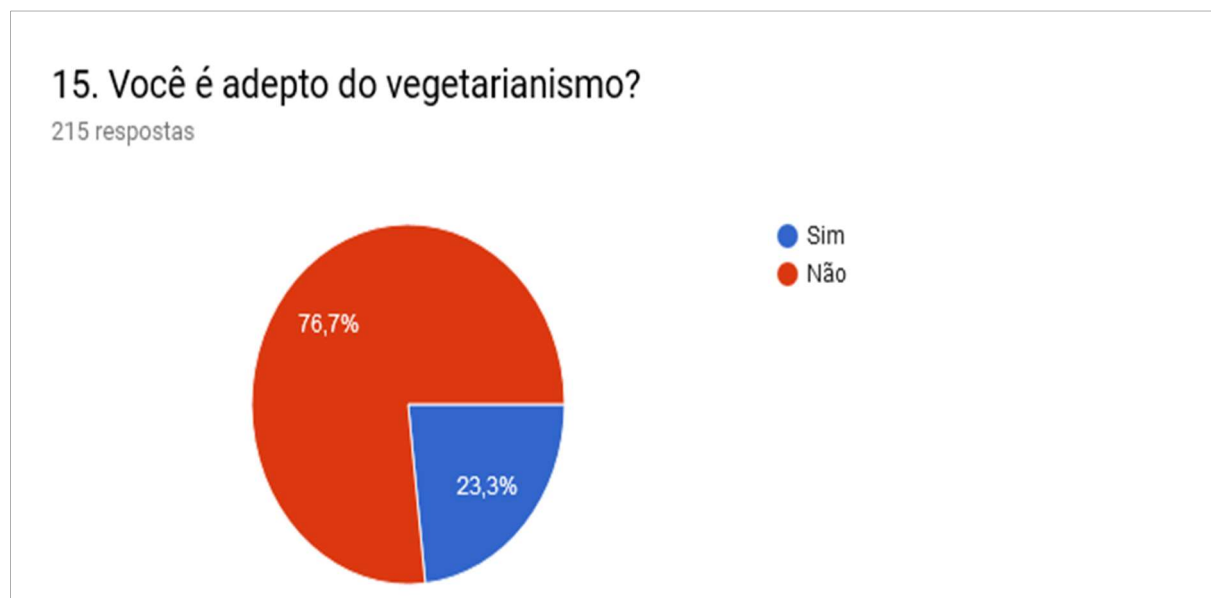
A partir da questão 14, percebe-se que a maioria dos usuários do RU (85,1%) não possuem condição especial em relação a alimentação, 8,4% das pessoas afirmaram que são intolerantes à lactose e 6,5% dos clientes estão entre as pessoas que apresentam alguma condição especial como: diabetes, intolerantes ao glúten, alergia ao pimentão, alergia ao abacaxi, vegetariana, alimentos com pimenta, carne de porco, carne vermelha, refeições com mais molho e hipertensão.

14. Você possui alguma condição especial em relação à alimentação: (Caso seja vegetariano, a próxima questão trata desse assunto)

215 respostas



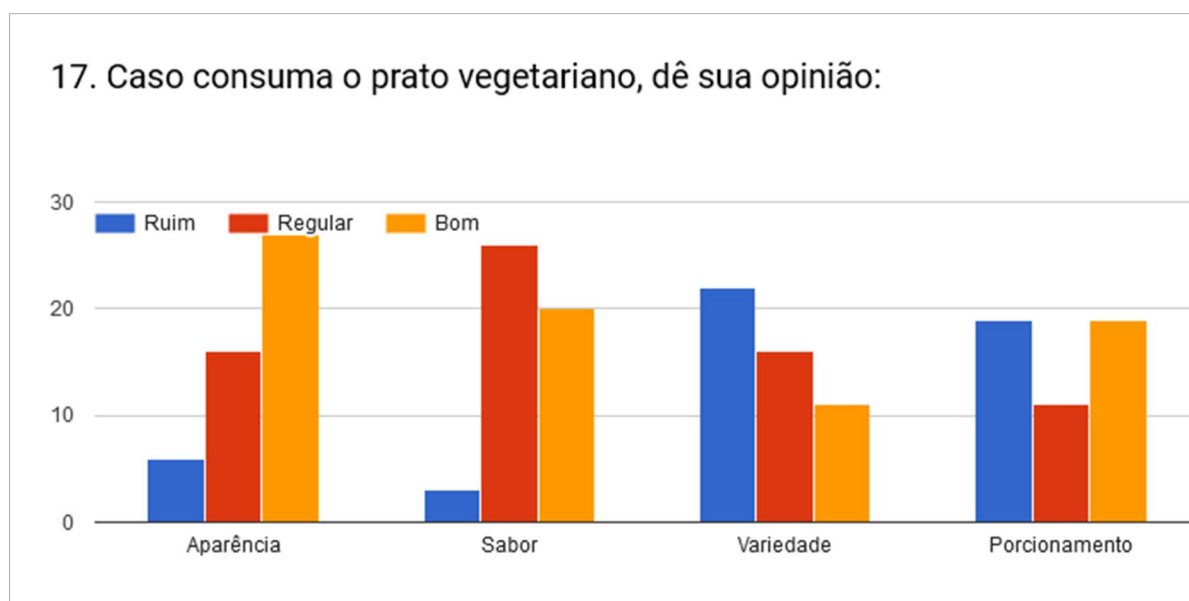
Na questão 15 sobre o público vegetariano do RU, 76,7% dos indivíduos afirmaram que não são adeptos ao vegetarianismo, totalizando 165 pessoas. Já 23,3% dos clientes afirmaram que são vegetarianos, totalizando 50 pessoas.



As questões 16, 17 e 18 eram destinadas ao público adepto ao vegetarianismo, ou seja, as 23,3% das pessoas que responderam sim na questão anterior. Com relação a questão 16, sobre a frequência de consumo do prato vegetariano, 54% dos comensais (27 pessoas) responderam consumir o prato algumas vezes, 44% dos vegetarianos (22 pessoas) responderam que sempre consomem e 2% (1 pessoa) respondeu que nunca consome essa opção.



Ao avaliar o PRATO VEGETARIANO, na questão 17, separada apenas para o público vegetariano, no quesito **aparência**, 27 pessoas avaliaram como bom, 16 pessoas avaliaram como regular e 6 pessoas avaliaram como ruim. Com relação ao **sabor**, 20 pessoas avaliaram como bom, 26 pessoas avaliaram como regular e 3 pessoas avaliaram como ruim. Quanto à **variedade**, 11 pessoas avaliaram como bom, 16 pessoas avaliaram como regular e 22 pessoas avaliaram ruim. De acordo com o **porcionamento** 19 pessoas avaliaram como bom, 11 pessoas avaliaram como regular e 19 pessoas avaliaram como ruim.

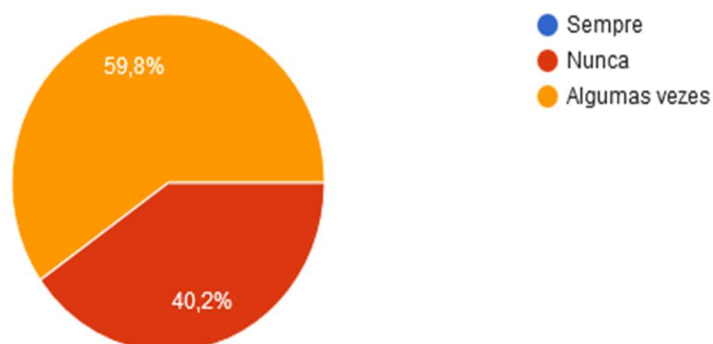


A questão 18, ficou aberta para sugestões referentes ao prato vegetariano, os principais apontamentos estão relacionados à necessidade de maior variação do prato e ao porcionamento. Esclarecemos que a cessionária em conjunto com a fiscalização da UFFS estão trabalhando nessa questão para ajustar as demandas.

As questões 19, 20 e 21 eram destinadas ao público que não é adepto ao vegetarianismo, mas que eventualmente optam por consumir este prato, totalizando 76,7% das pessoas que responderam “não” à questão 15. Sendo assim, 59,8% dos comensais, ou seja, 93 pessoas afirmaram consumir o prato vegetariano algumas vezes e 40,2% dos comensais afirmaram nunca consumir este prato.

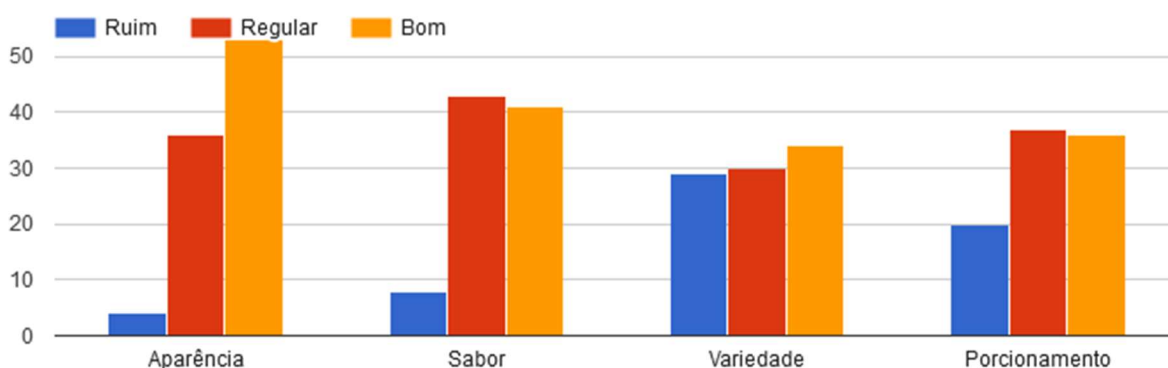
19. Você consome o prato vegetariano:

164 respostas



Com relação à questão 20, destinada ao público que não é vegetariano mas que afirma consumir o prato vegetariano algumas vezes, obtiveram-se as seguintes respostas sobre a avaliação do prato: **aparência:** 53 pessoas avaliaram como bom, 36 avaliaram como regular e 4 pessoas avaliaram como ruim; **sabor:** 41 pessoas avaliaram como bom, 43 pessoas avaliaram como regular e 8 pessoas avaliaram como ruim, **variedade:** 34 pessoas avaliaram como bom, 30 pessoas avaliaram como regular e 29 pessoas avaliaram como ruim; **porcionamento:** 36 pessoas avaliaram como bom, 37 pessoas avaliaram como regular e 20 pessoas avaliaram como ruim.

20. Caso consuma o prato vegetariano, dê sua opinião:



A questão 21 abordava o motivo das pessoas substituírem o prato principal pelo prato vegetariano, os principais motivos são:

1. Quando o prato principal não está com uma boa aparência;
2. Quando o prato principal não for à carne de preferência;
3. Quando o prato principal contém lactose;
4. Quando o prato principal é carne suína ou peixe;
5. Qualidade da carne vermelha;
6. Quando o prato vegetariano for melhor que a carne principal;
7. Por curiosidade.

CONCLUSÃO

Diante dos resultados expostos, percebe-se uma melhora considerável no índice de satisfação dos clientes quando comparado às outras pesquisas de satisfação realizadas anteriormente. Fato este que é reflexo dos apontamentos realizados em pesquisas anteriores e que permitiram que a cessionária realiza-se ajustes e melhorias no serviço prestado e que influenciaram positivamente para o aumento do percentual de satisfação do público. No entanto, sabe-se que ainda há pontos que precisam ser melhorados e estamos trabalhando para ajustar o que é necessário e aprimorar cada vez mais o serviço prestado.

Agradecemos a colaboração de tod@s.

Atenciosamente,

Gestão do Restaurante Universitário UFFS Campus Erechim
Pratomil Restaurantes Coletivos Ltda.