



Grau de satisfação dos alunos da Universidade Federal do Piauí em relação aos serviços prestados pelo Restaurante Universitário do Campus Ministro Reis Velloso, em Parnaíba – PI.

Mara Águida Porfírio Moura (Professora orientadora da Universidade Federal do Piauí – Campus Ministro Reis Velloso) maraaguida@hotmail.com

Delzita Dayanne (Discente da Universidade Federal do Piauí - Campus Ministro Reis Velloso) delzitadayanne@hotmail.com

Patrícia Lopes (Discente da Universidade Federal do Piauí - Campus Ministro Reis Velloso) papissalopes@hotmail.com.br

Paulo Ricardo Rocha Lima (Discente da Universidade Federal do Piauí - Campus Ministro Reis Velloso) prrl@ymail.com

Ricardo Savegnago (Discente da Universidade Federal do Piauí - Campus Ministro Reis Velloso) ricardosavegnago@hotmail.com

Resumo:

Este artigo tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos estudantes universitários em relação aos serviços prestados pelo Restaurante Universitário do Campus Ministro Reis Velloso da Universidade Federal do Piauí (UFPI), localizado na cidade de Parnaíba-PI. Para isso foi realizado uma pesquisa entre os alunos da universidade, através de um questionário que levou em consideração aspectos de qualidade do atendimento, da estrutura física do restaurante, da variedade da alimentação servida, da compatibilidade de horários dos alunos com o de atendimento do restaurante, entre outros pontos importantes para a boa qualidade de um restaurante universitário. A pesquisa é descritiva qualitativa, realizada através de amostra não probabilística com 60 alunos da UFPI. Para a análise de dados foi usado à análise descritiva. Concluiu-se que os estudantes da UFPI estão satisfeitos com os serviços do Restaurante Universitário em uma visão generalizada, mas que determinados fatores foram substancialmente desaprovados pela maioria. Demonstrando assim, que o RU da UFPI ainda precisa melhorar diversos aspectos para fortalecer seu relacionamento com os estudantes e cumprir seu papel social na educação do corpo discente da UFPI.

Palavras chave: Serviços, Programas sociais, Restaurante Universitário.

The degree of satisfaction of students from the Federal University of Piauí in relation to the services provided by the University Restaurant of Campus Minister Reis Velloso in Parnaíba - PI.

Abstract

This article objectives to evaluate the degree of satisfaction of college students in relation to the services provided by the University Restaurant of Campus Minister Reis Velloso of Federal University of Piauí (UFPI), located in Parnaíba-PI. For this survey among college students was conducted by a questionnaire that took into account aspects of quality of service, the physical structure of the restaurant, the variety of food served, the compatibility of the schedules of students with the working hours of the restaurant and others important topics to the quality of a university restaurant. The research is qualitative descriptive held by non-probabilistic sample of 60 students UFPI. For the data analysis was used for descriptive analysis. It was concluded that students UFPI are satisfied with the services of the University restaurant in a general view, but that certain factors were

substantially disapproved by the majority. Thus demonstrating that the university restaurant of UFPI still needs to improve many aspects to strengthen relationships with students and fulfill its social role in the educating of the student body in UFPI.

Key-words: Services, Social Programs, University Restaurant.

1 Introdução

Este artigo tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos estudantes universitários da Universidade Federal do Piauí (UFPI) em relação aos serviços prestados pelo Restaurante Universitário (RU) do Campus Ministro Reis Velloso, localizado na cidade de Parnaíba-PI.

Restaurantes universitários estão presentes em diversas universidades pelo país. Eles têm como objetivo principal o oferecimento de uma alimentação saudável com baixo custo para a sociedade acadêmica. Sua função é capital para uma parcela significativa dos estudantes universitários de todo o país.

Devido a sua importância, os Restaurantes Universitários precisam apresentar um quociente de satisfação positivo para demonstrar que estão trabalhando de forma satisfatória. E a satisfação, de forma geral, abrange diversos fatores e características conforme o serviço ou produto prestado.

O objetivo deste artigo, que é fruto de uma pesquisa realizada por alunos do curso de Administração do CMRV-UFPI, é avaliar o grau de satisfação dos estudantes, em relação aos serviços prestados pelo Restaurante Universitário. Foram avaliadas questões como: atendimento; qualidade dos serviços e estrutura física do local, entre outros.

Como metodologia foi utilizada a pesquisa do tipo qualitativa descritiva. A população estudada compreende os alunos da UFPI. Foram aplicados um total de 60 questionários, sendo, portanto uma amostra não probabilística por conveniência, já que os pesquisados foram escolhidos de forma aleatória. Posteriormente foi feita a análise dos dados onde foi possível responder à pergunta norteadora: Qual o grau de satisfação dos acadêmicos da UFPI diante dos serviços prestados pelo RU no Campus Ministro Reis Velloso?

2. Referencial Teórico

2.1 Restaurante Universitário

Conforme pesquisas realizadas em sites de universidades, pode-se chegar à conclusão de que um restaurante universitário (RU) é um serviço disponível em muitas universidades por todo o país; e, como regra geral, objetiva principalmente a oferta de refeições balanceadas, higiênicas e de baixo custo, para a comunidade universitária.

2.2 Vantagens e desvantagens de um restaurante universitário

Observou-se nas pesquisas realizadas em sites de universidades que os Restaurantes Universitários objetivam oferecer refeições balanceadas para a comunidade acadêmica. Também são, geralmente, associados a programas sociais que visam auxiliar estudantes de baixa renda, por isso o preço das refeições é inferior ao mercado; chegando a ser, em alguns casos, gratuito para aqueles cadastrados em programas específicos de auxílio a estudantes de baixa renda. Além de apresentarem localização privilegiada, dentro das universidades ou em suas proximidades; e compatibilidade com os horários dos cursos. Objetivando uma praticidade e economia para os acadêmicos que estão matriculados em cursos integrais em que não há tempo para ir para suas casas. Dessa forma, há uma economia de tempo e dinheiro porque não gastam com transporte para se locomoverem a sua residência, gastando, assim, apenas com as refeições.

Os Restaurantes Universitários, por outro lado, não são instrumentos de auxílio à sociedade em geral. Não oferecem suporte, por exemplo, a comunidades carentes que possam conviver nas proximidades da universidade. Seus limites são a universidade na qual se localizam; e, como regra geral, sua função é atender a comunidade acadêmica de uma universidade.

2.3 Restaurante Universitário da Universidade Federal do Piauí

A Universidade Federal do Piauí (UFPI) foi instalada em 01 de março de 1971 com a união de faculdades que já atuavam: Faculdade de Direito, Faculdade Católica de Filosofia, Faculdade de Odontologia, Faculdade de Administração (Parnaíba) e Faculdade de Medicina. Atualmente tem sua sede na cidade de Teresina e Campi em Parnaíba, Picos, Floriano e Bom Jesus.

O Campus Ministro Reis Velloso, localizado na cidade de Parnaíba atualmente conta com 11 cursos: Ciências Econômicas, Ciências Contábeis, Administração de Empresas, Pedagogia, Engenharia de Pesca, Licenciaturas em Ciências Biológicas e Matemática, Fisioterapia, Biomedicina, Turismo e Psicologia, com um total de 5.048 estudantes.

E para atender a essa comunidade acadêmica do Campus Ministro Reis Velloso, foi inaugurado em junho de 2010 o RU (Restaurante Universitário), que tem como finalidade o oferecimento de refeições balanceadas, higiênicas e de baixo custo, não só para os estudantes, como também professores, servidores técnico-administrativos e servidores terceirizados. O Restaurante Universitário atende de segunda a sexta-feira, das 11h às 13h30 e das 17h às 19h, com o preço da refeição de acordo com o vínculo que o usuário tem com a UFPI, o valor para os alunos do Bolsa Alimentação - R\$ 0,00; alunos que não possuem bolsa - R\$ 0,80; funcionários e terceirizados - R\$ 1,25 e visitantes, mediante autorização da Administração do RU - R\$ 3,00. Atualmente, segundo informações obtidas com funcionários do RU, a média de atendimento é de 1600 refeições consumidas por dia.

2.4 Satisfação dos usuários de um Restaurante Universitário

Satisfação no marketing não significa simplesmente agradar o cliente, mas sim também encantá-lo (KOTLER, 2007, p.142). A satisfação nada mais é do que uma enorme sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação feita pelo cliente entre, suas expectativas e o valor percebido de um produto pelo comprador. Hoje, a concorrência está muito acirrada, e somente as empresas voltadas para os clientes estão conseguindo sobreviver e se destacar dentro do mundo que essa cadeia de relacionamento empresarial criou.

Fatores como o atendimento, a limpeza, a qualidade da alimentação, a variedade do cardápio, o respeito ao cliente são de grande influência para deixar o cliente satisfeito. No caso do RU, esses fatores ganham um acréscimo especial: os estudantes passam muito tempo dentro da universidade, e dependem, em geral, de uma pequena variedade de serviço de alimentação.

Os estudantes têm entre suas expectativas a qualidade no atendimento, a variedade do cardápio, o ambiente, também esperam preços justos e poucas filas, para aproveitar o curto tempo que dispõem entre as aulas.

3. Procedimentos Metodológicos

3.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa realizada segue a metodologia de uma pesquisa descritiva. Uma pesquisa descritiva é um tipo de pesquisa científica em que há objetivos bem definidos, seus procedimentos são bem dirigidos e estruturados. Essas pesquisas buscam encontrar uma descrição para algum problema ou a avaliação para a tomada de alternativas de cursos de ação. Esse tipo de pesquisa possui um exato objeto de estudo. O pesquisador sabe onde, quando e o que necessita estudar para encontrar a resposta para o seu problema.

3.2 Instrumento de coleta de dados

Os questionários pessoais, como no caso desta pesquisa, os questionários pelo correio, as entrevistas pessoais ou pelo telefone, e através da observação, todos são métodos típicos da pesquisa descritiva.

A pesquisa foi realizada com sessenta estudantes da Universidade Federal do Piauí escolhidos de forma aleatória, no Campus Reis Velloso, cidade de Parnaíba. Os alunos foram abordados aleatoriamente, principalmente através da visita a salas de aulas. Os questionários usados eram autopreenchidos com perguntas estruturadas e semi-estruturadas, sendo que algumas questões estruturadas tinham a opção de justificar a resposta.

3.3 Tipo de Análise

Na análise dos dados, o método utilizado foi a análise de SWOT que é um estudo de cenários o qual aborda as forças e as fraquezas do ambiente interno e as oportunidades e as ameaças no ambiente externo. Esse método destaca as forças, as fraquezas, as oportunidades e as ameaças em relação ao ambiente que a organização se encontra.

4. Principais Resultados

O resultado dos 60 questionários aplicados na UFPI formou um perfil majoritário de pessoas do sexo masculino, com idade entre 20 a 25 anos e com renda de até dois salários mínimos. Eles não trabalham (57%) e moram em Parnaíba (93%), cursando Fisioterapia (27%) ou Administração (20%).

Em relação ao sexo, 53% são do sexo masculino e 47% do sexo feminino. A faixa etária teve a maioria com idade entre 20 a 25 anos (48%), o restante encontra-se com idades entre 15 a 20 anos (27%), 25 a 30 anos (12%), 30 a 35 anos (3%), 35 a 40 anos (7%) e acima de 40 anos (3%). A maioria (70%) tem a renda com valores até dois salários mínimos, o restante se distribui nos que tem entre dois e quatro salários mínimos de renda mensal (28%) e entre quatro a dez salários (2%).

Em relação a trabalho, houve um contraste entre 57% que disseram que não trabalham e 43% que exercem alguma atividade remunerada. Entre os estudantes que não trabalham, 96% usam o Restaurante Universitário do Campus Ministro Reis Velloso. Praticamente todos moram em Parnaíba (93%), o restante mora em Luís Correia (3%), Buriti dos Lopes (2%) e Bom Princípio do Piauí (2%). A maioria dos entrevistados cursa Fisioterapia (27%), seguidos por Administração (20%), Contabilidade (15%), Matemática (11%), Turismo (11%), Biologia (10%), Engenharia de Pesca (2%), Pedagogia (2%) e Psicologia (2%).

Quando questionados sobre o uso do RU (Restaurante Universitário) do Campus, as respostas foram as seguintes:

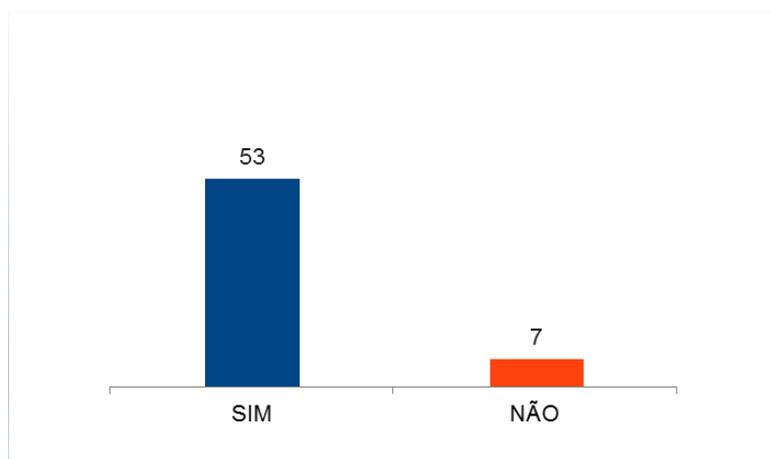


Figura 1 – Relação dos alunos que usam o RU

Do total de entrevistados, 88% usam o Restaurante Universitário diariamente, enquanto 12% não usam os serviços do RU da UFPI.

Na questão seguinte, foi pedido que marcassem a opção que melhor caracteriza o tempo de espera nas filas no R.U, e as respostas encontradas foram:

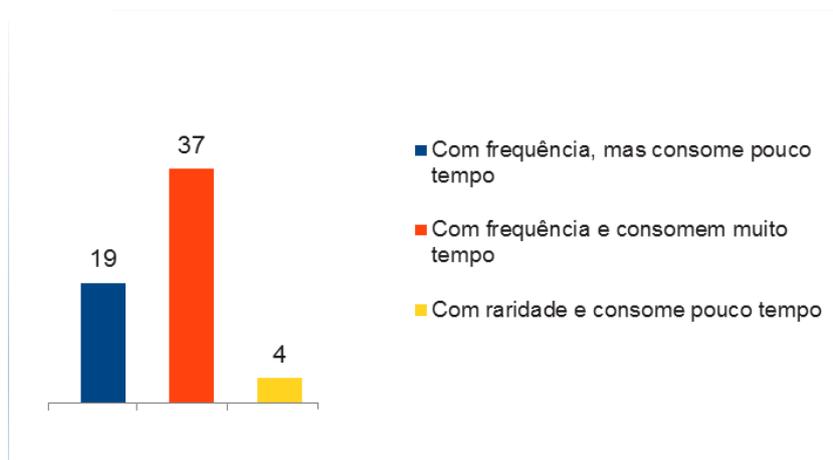


Figura 2 – Opinião dos alunos sobre o tempo de espera em filas no RU

A maioria dos estudantes (62%) consideram que as filas são frequentes e consomem muito tempo. Para 32%, as filas ocorrem frequentemente, mas consomem pouco tempo. Um percentual de 7% considerou que as filas ocorrem com raridade e não consomem muito tempo.

Sobre a reposição do buffet, pratos, talheres, os acadêmicos consideraram que é:

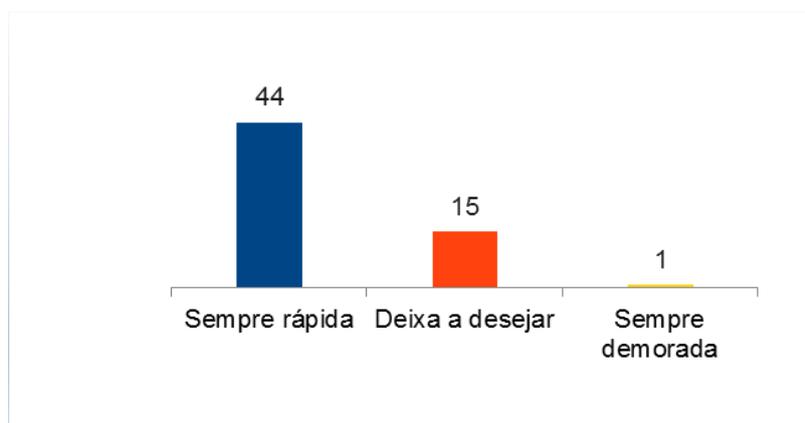


Figura 3 – Opinião dos entrevistados sobre o tempo de reposição dos talheres e pratos

A maioria dos estudantes entrevistados consideraram que a reposição é sempre rápida (73%). Vinte e cinco por cento (25%) julgaram que, às vezes, a reposição deixa a desejar. E apenas 2% consideraram que a reposição é sempre demorada.

A décima questão apresentou ao acadêmico uma série de dimensões do RU em uma escala de Likert onde 1 significa péssimo, e, progressivamente, chegando até 5 que significa ótimo; a seguir os cinco gráficos que mostram o resultado dessas dimensões.

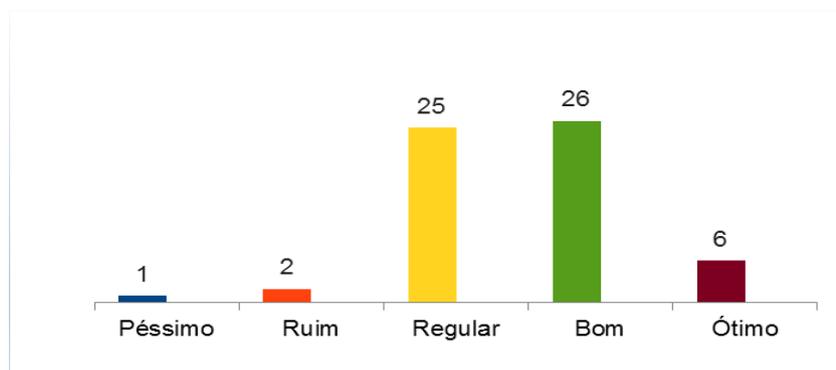


Figura 4 – Opinião dos entrevistados sobre a qualidade dos alimentos

Houve uma equidade entre os valores bom e regular, o primeiro com 43% e o segundo com o valor de 42%. A qualidade foi considerada ótima por 10%; ruim por 3% e péssima por 2% dos alunos.

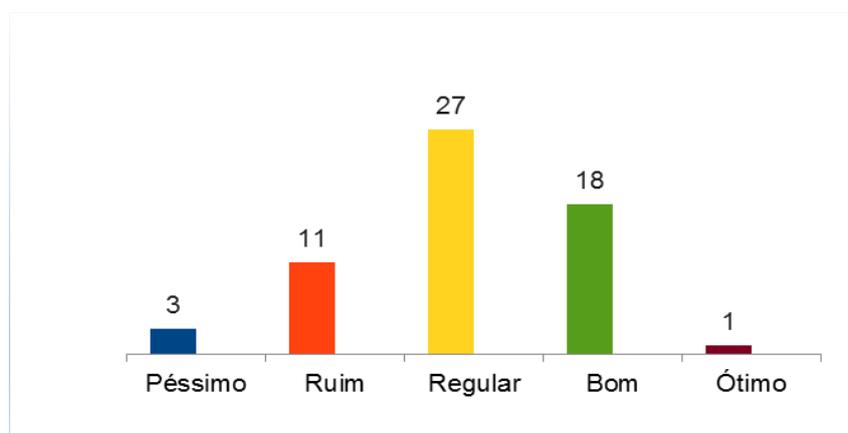


Figura 5 – Opinião dos entrevistados sobre a variedade dos pratos servidos pelo RU

Em relação à variedade na alimentação, 45% dos entrevistados consideraram regular,

enquanto 30% e 18% consideraram bom e ótimo, respectivamente. Ao passo que, 5% julgaram péssimo e 2% consideraram ruim.

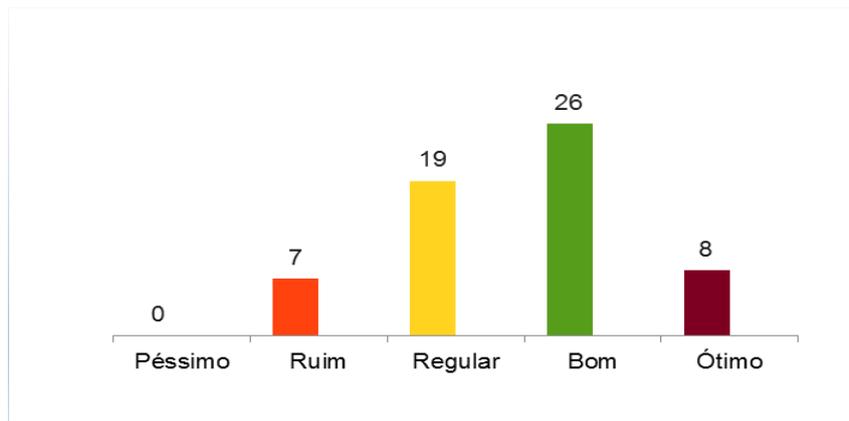


Figura 6 – Opinião dos entrevistados sobre a variedade dos pratos servidos pelo RU

Já o atendimento dos funcionários foi considerado bom por 43% dos estudantes da UFPI. Ao passo que, 32% consideraram regular, o que indica a possibilidade de uma pesquisa para investigar a qualidade do atendimento com maior profundidade. E praticamente iguais foram as porcentagens dos que consideraram ótimo ou ruim, com 13% e 12%, respectivamente.

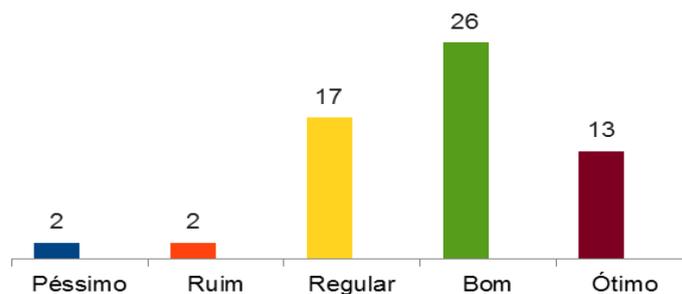


Figura 7 – Opinião dos entrevistados sobre o atendimento dos funcionários do RU

Quando questionados sobre a higiene, 43% consideram-na boa, já 22% acharam a higiene ótima, 28% consideraram regular; e o resto foi igualmente dividido em ruim (3%) e péssimo (3%).

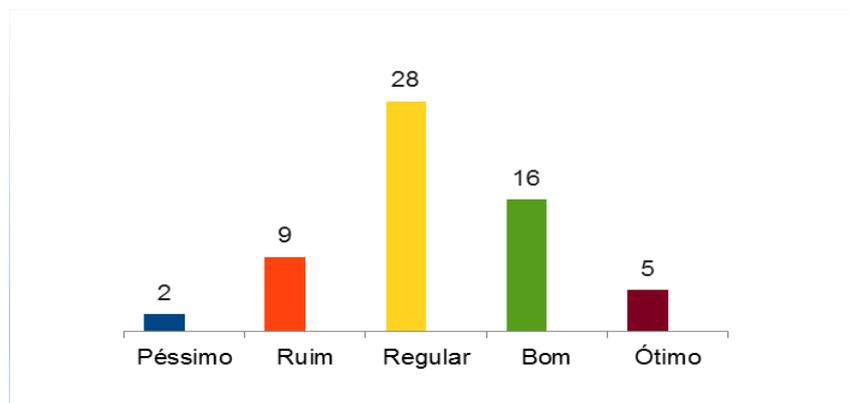


Figura 8 – Opinião dos entrevistados sobre a higiene no RU

Praticamente metade dos alunos (47%) considera o conforto do ambiente do RU como

regular. Um pouco mais de um quarto (27%) consideraram bom, já 15% responderam ruim. Por fim, 8% consideraram ótimo e 3% acharam péssimo.

O próximo questionamento foi sobre horário de atendimento do R.U, e as respostas foram:

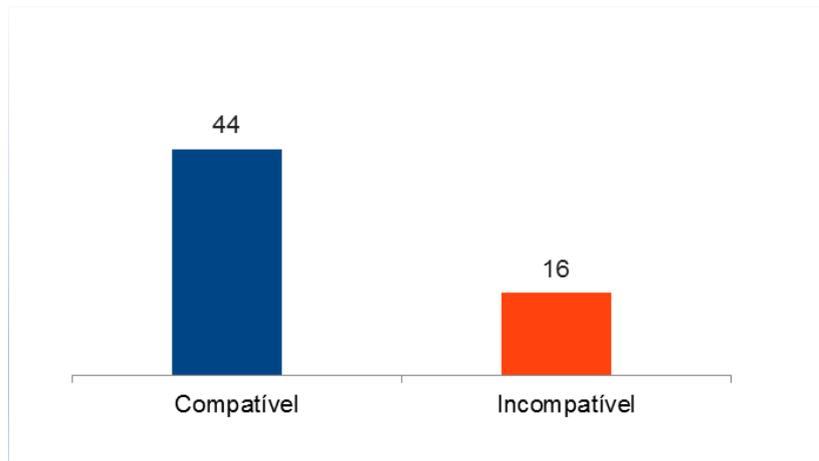


Figura 9 – Compatibilidade entre os horários de atendimento do RU e os de aulas dos entrevistados

A maioria dos entrevistados (73%) avaliaram como compatível o horário de atendimento do RU com suas aulas. Já 27% acharam que o RU não é compatível com seu horário. A principal justificativa para a incompatibilidade foi que o horário de atendimento do RU é o mesmo que o horário das aulas de alguns cursos da UFPI, em especial, os noturnos.

Sobre o preço das refeições servidas pelo RU, o resultado foi o seguinte:

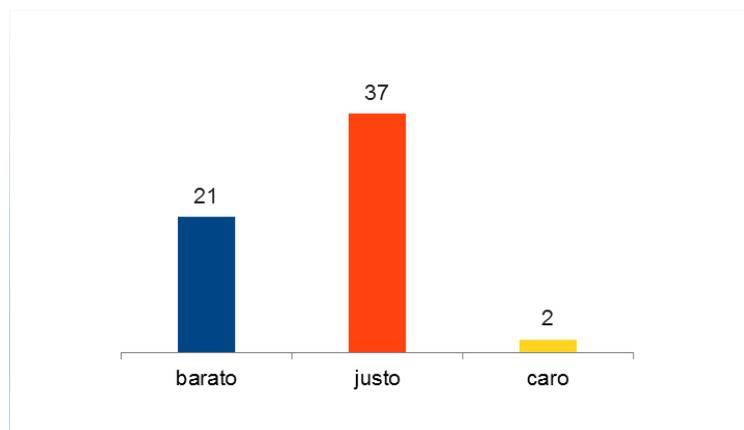


Figura 10 – Opinião dos alunos sobre o preço cobrado pelo RU

A maioria (62%) julga justo o preço cobrado pelo RU (atualmente, o valor para os alunos do Bolsa Alimentação - R\$ 0,00; alunos que não possuem bolsa - R\$ 0,80; funcionários e terceirizados - R\$ 1,25 e visitantes, mediante autorização da Administração do RU - R\$ 3,00). Enquanto 35% consideram barato e apenas 3% acham o valor cobrado caro.

Quando questionados sobre a maior deficiência do R.U, os estudantes responderam:

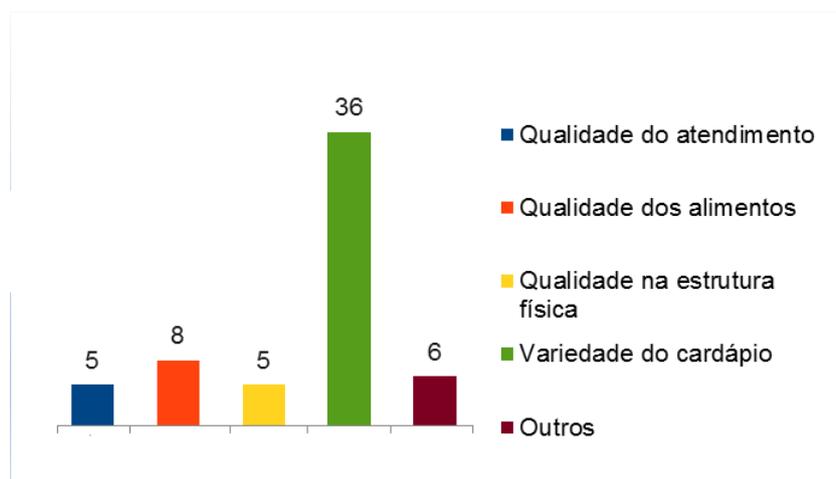


Figura 12 – Maior deficiência do RU segundo a opinião dos alunos entrevistados

Com 60%, a opção variedade do cardápio foi a mais observada. Seguida por valores bastante próximos entre si nas opções de qualidade dos alimentos (13%), a qualidade do atendimento (8%) e a qualidade na estrutura física do RU (8%). Dez por cento (10%) observaram outras deficiências.

5. Análise SWOT

A análise SWOT – sigla em inglês para Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats) – é um estudo de cenários que se divide em ambiente interno (Forças e Fraquezas) e ambiente externo (Oportunidades e Ameaças). De acordo com os resultados obtidos através dos questionários, pode-se observar que no ambiente interno, em relação às forças do Restaurante Universitário, tem-se o preço das refeições que é considerado como justo (62%) ou barato (35%), sua localização privilegiada (dentro da Universidade), sua compatibilidade de horário com a maioria dos cursos (73%), a reposição de alimentos e utensílios é considerada sempre rápida (73%), a qualidade dos alimentos (43% consideraram bom e 10% consideraram ótimo) e do atendimento (43% consideraram bom) e a higiene do local (44% consideraram bom e 28% consideraram ótimo). Sua fraqueza está na variedade do cardápio servido, apontada como a maior deficiência (60%) pelos usuários. Outra fraqueza está na qualidade do atendimento (32% regular e 12% ruim). Já em relação ao ambiente externo, a oportunidade está na compatibilidade da renda dos usuários que favorece a opção pelo restaurante em vez de outros locais (70% com renda de até dois salários mínimos), além da dificuldade dos concorrentes de competirem com o preço (considerado justo por 62% e barato por 35%). E a ameaça encontrada é o tempo que os usuários dispõem, no caso do restaurante pode influenciar na busca por opções mais rápidas que não demorem muito em filas de espera (consideradas demoradas e frequentes por 61% dos estudantes), dando oportunidade para a concorrência interna (lanchonete) ou externa.

6. Considerações Finais

A função de um Restaurante Universitário está além de oferecer refeições balanceadas a alunos de baixa renda. Um RU é um importante suporte para que uma parcela significativa de alunos universitários continuem estudando com qualidade, já que a alimentação é fator indispensável.

Após a análise dos dados, observou-se que há um nível elevado de satisfação desses usuários. Para se chegar a essa conclusão, foram observados itens referentes ao tempo de espera nas

filas e de reposição do buffet e dos utensílios, a variedade e a qualidade dos alimentos servidos, a higiene e o conforto do local, a qualidade do atendimento, o preço das refeições e o horário de funcionamento.

Pode-se observar com base nos resultados obtidos, que há um nível alto de satisfação dos acadêmicos que utilizam o RU em praticamente todos esses fatores de qualidade. Muitos consideram, por exemplo, o preço que pagam justo, também julgam rápida a reposição de buffet e dos utensílios e aprovam a qualidade dos alimentos.

Contudo, excetuando-se das avaliações positivas o tempo de espera nas filas de atendimento, o conforto no ambiente do RU e a pouca variedade dos alimentos. Todos esses **item** com altas taxas de desaprovação, com média de 60%. O último, a variedade dos alimentos, foi considerado por 60% dos alunos que responderam o questionário como a maior deficiência do Restaurante Universitário do Campus Ministro Reis Velloso.

Essa pesquisa demonstrou através da análise da Matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) que o restaurante possui diversos pontos fortes e oportunidade de desenvolvimento, tais como o preço e a localização e a compatibilidade de preços e horários com o perfil dos alunos. Mas, notou-se que há fraquezas e ameaças dignas de observação, como a qualidade de alimentos e a existência de concorrentes nas proximidades da universidade.

Assim, nota-se que o RU da UFPI, apresenta um serviço que satisfaz a sua clientela numa visão generalizada, mas que apresenta problemas de insatisfação acentuados em relação a itens importantes de qualidade. Portanto, para se estabelecer como suporte a comunidade acadêmica do Campus de Parnaíba-PI de qualidade, o restaurante universitário precisa observar tais características e buscar eliminar os vícios existentes.

Referências

KOTLER, Philip & ARMSTRONG, Gary. Princípios de marketing. 12.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LIPPI, Triscida Amata Pacheco. et al. Restaurante Universitário: avaliação do serviço de alimentação da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.editora.ufrj.br/revistas/humanasociais/rch/rch26/Revista%20C.%20Humanas%20v.%2026%20n.%201-2/2.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2014.

MAIA, Tania Maria Lacerda. Planejamento e Gestão para o Restaurante Universitário da UFC em um Cenário de Expansão do Número de Alunos. Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza, 2008. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2857/1/2008_dis_TMLMaia.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2014.

MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de Marketing. 3 ed. São Paulo. Atlas, 2001.

OLIVEIRA, Eduardo Jefferson Monteiro de. et al. Nível de Satisfação dos clientes da Clínica de Estética Rosângela Albuquerque na cidade de Parnaíba – PI. Disponível em: <<http://www.seprone2012>>. Acesso em: 18 jan. 2014.

Sites:

http://proap.ufabc.edu.br/images/PDF/avaliao_jan.pdf Acesso em: 04 fev. 2014.

<http://pt.slideshare.net/ElvisMagno/marketing-captulo-2-satisfao-valor-e-reteno-do-cliente>

Acesso em: 04 fev. 2014.

<http://www.prae.furg.br/ru.htm> Acesso em: 10 fev. 2014.

<http://www.uel.br/ru/> Acesso em: 10 fev. 2014.

<http://www.ufjf.br/ru/> Acesso em: 10 fev. 2014.

<http://www.ufpi.br/page.php?pai=85&id=14> Acesso em: 01 fev. 2014.