



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL ▪ SAEST

**RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS CAMPUS BELÉM:
TEMPO DE ATENDIMENTO E PESQUISA DE
SATISFAÇÃO**

BELÉM-PA

2017



SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (SAEST)

Superintendente

Prof. Dr. José Maia B. Neto

Coordenadora de Assistência Estudantil

Me. Simone Santos da Silva

Coordenadora de Integração Estudantil

Me. Ana Clotildes Colares Gomes

Direção do Restaurante Universitário

Mary Elizabeth Maklouf Carvalho Barros

Colaboradores

Me. Ligia Henriques Begot

Esp. Sâmia Mota da Silva

Bolsistas

Alexandre Henrique Rene de Almeida Sussuarana

Ana Paula Pinheiro Ferreira

Layse Pantoja Pinho



Superintendência de Assistência Estudantil | UFPA

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1. Representação dos Restaurantes Universitários de Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	16
Gráfico 1 e 2. Quantidade de refeições servidas no almoço e no jantar, de maio a julho de 2017, nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	10
Gráfico 3 e 4. Quantidade de refeições por público, de maio a julho de 2017, nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	11
Gráfico 5. Quantidade de refeições servidas no almoço, de maio a julho de 2017, nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	12
Gráfico 6. Quantidade de refeições servidas no jantar, de maio a julho de 2017, nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	13
Gráfico 7. Quantidade de pessoas existentes na fila para o almoço às 11:30h nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	17
Gráfico 8. Frequência de chegada de pessoas por minuto à fila para o almoço às 11:30h nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	18
Gráfico 9. Quantidade de pessoas existentes na fila para o jantar às 17:45h nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	19
Gráfico 10. Frequência de chegada de pessoas por minuto à fila para o jantar às 17:45h nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	20
Gráfico 11. Tempo de atendimento no almoço para discentes e/ou visitantes entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Básico Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	21

Gráfico 12. Tempo de atendimento no almoço para funcionários entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Básico Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	22
Gráfico 13. Tempo de atendimento no almoço para discentes entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	23
Gráfico 14. Tempo de atendimento no almoço para funcionários entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	24
Gráfico 15. Tempo de atendimento no jantar para discentes e/ou visitantes entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Básico Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	25
Gráfico 16. Tempo de atendimento no almoço para funcionários entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Básico Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	25
Gráfico 17. Tempo de atendimento no jantar para discentes entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	26
Gráfico 18. Tempo de atendimento no jantar para funcionários entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	27
Gráfico 19. Tempo de atendimento na venda do ticket nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	28
Gráfico 20. Tempo de atendimento no bandeirão nos Restaurantes Universitários do campus profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	29
Gráfico 21. Tempo de atendimento líquido no almoço, em horas e em porcentagem, nos Restaurantes Universitários Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	30
Gráfico 22. Tempo de atendimento líquido no jantar, em horas e em porcentagem, nos Restaurantes Universitários Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	31

Gráfico 23. Quantidade média de refeições servidas durante a semana, no almoço, no Restaurante Universitário do Básico, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	32
Gráfico 24. Quantidade média de refeições servidas durante a semana no jantar no Restaurante Universitário do Básico, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	33
Gráfico 25. Quantidade média de refeições servidas durante a semana no almoço no Restaurante Universitário do Profissional, da Universidade Federal do Pará (UFPA).....	34
Gráfico 26. Quantidade média de refeições servidas durante a semana no jantar no Restaurante Universitário do Profissional, da Universidade Federal do Pará (UFPA).....	34
Gráfico 27. Tempos: mínimo, máximo e médio de duração das refeições nos Restaurantes Universitários, Belém da Universidade Federal do Pará (UFPA)..	35
Gráfico 28. Quantidade de pessoas na pesquisa de satisfação nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	36
Gráfico 29. Tipo de Refeição mais utilizada nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	36
Gráfico 30. Tipo de usuário entrevistados nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	37
Gráfico 31. Quantidade e horário das aulas dos entrevistados nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).	37
Gráfico 32. Restaurante universitário da Universidade Federal do Pará (UFPA) usado com mais frequência.....	38
Gráfico 33. Motivo da escolha do Restaurante Universitário da Universidade Federal do Pará (UFPA).	38
Gráfico 34. Frequência de utilização na semana do Restaurante Universitário da Universidade Federal do Pará (UFPA).	39
Gráfico 35. Satisfação em relação ao Tempo na fila nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	40

Gráfico 36. Satisfação em relação a venda do ticket nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	40
Gráfico 37. Satisfação em relação a entrega da comida nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	41
Gráfico 38. Satisfação em relação a quantidade de comida nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	41
Gráfico 39. Satisfação em relação a variedade do cardápio nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	42
Gráfico 40. Satisfação em relação ao horário de abertura nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	42
Gráfico 41. Satisfação em relação ao horário de encerramento nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	43
Gráfico 42. Satisfação em relação a higiene das louças nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	43
Gráfico 43. Satisfação em relação à higiene nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	44
Gráfico 44. Satisfação em relação a refeição do dia nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	44
Gráfico 45. Média das notas atribuídas para o cardápio do dia nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	45
Gráfico 46. O que deve ser prioritariamente aprimorado nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).	46

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Caracterização dos Restaurantes Universitários	10
2 METODOLOGIA.....	15
2.1 Coleta e Análises de dados	15
3 RESULTADOS DO TEMPO DE ATENDIMENTO	17
3.1 Quantidade de pessoas no sistema.....	17
3.2 Tempo de espera	21
3.2.1 Almoço	21
3.2.2 Jantar	24
3.3 Tempo de atendimento no ticket e no bandeirão	28
3.4 Tempo líquido de atendimento.....	30
3.5 Quantidade de refeições durante os dias da semana	32
3.6 Tempo de ocupação do salão.....	35
4 RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	36
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	50

1 INTRODUÇÃO

A Universidade Federal do Pará (UFPA) possui no campus Belém, localizado no bairro no bairro Universitário¹, duas unidades de Restaurantes Universitários (RU), uma unidade no campus básico (doravante RU do Básico) e outra no campus profissional (doravante RU do Profissional).

No âmbito do Ministério da Educação (MEC), o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) tem como finalidade: “Art. 1º (...) ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal”, conforme o Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010 (BRASIL, 2010). A alimentação no RU encontra subterfúgio legal por ser uma das ações de assistência estudantil apontadas pelo PNAES, juntamente com outras como aponta o trecho abaixo:

Art. 3º (...)

§1º As ações de assistência estudantil do PNAES deverão ser desenvolvidas nas seguintes áreas:

I - moradia estudantil;

II - alimentação;

III - transporte;

IV - atenção à saúde;

V - inclusão digital;

VI - cultura;

VII - esporte;

VIII - creche;

IX - apoio pedagógico; e

X - acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação. (BRASIL, 2010, grifo nosso).

A Superintendência de Assistência Estudantil (SAEST) ligada à Reitoria da UFPA tem o Restaurante Universitário no bojo de suas atividades do Programa de Assistência e Integração Estudantil (PROAIS), este dividido em dois eixos: Integração Estudantil e Assistência Estudantil.

Como estratégia da SAEST está a Avaliação e Acompanhamento dos Auxílios e Ações do PROAIS, contendo como um de seus projetos a *Avaliação do*

¹ Adjacente ao bairro do Guamá (BELÉM, 1996).

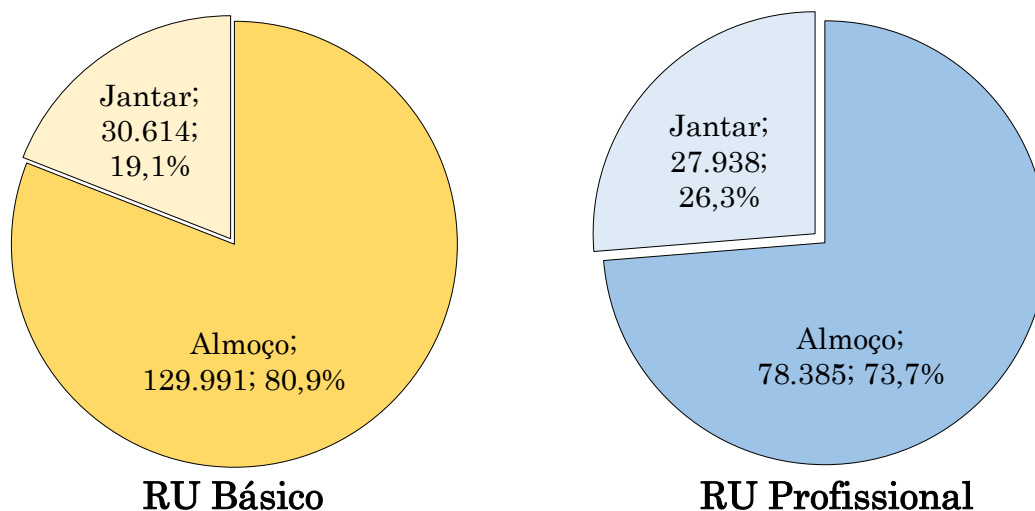
Atendimento e Tempo de Atendimento do discente usuário das unidades do Restaurante Universitário do campus Belém. Neste documento estão apresentadas as etapas concernentes ao objetivo desse projeto.

1.1 Caracterização dos Restaurantes Universitários

Os RU's atendem diariamente para almoço e jantar: discentes, técnicos e docentes da UFPA, além de visitantes. O RU do Básico atende a todos os públicos citados e iniciou suas atividades em outubro de 1993. Atualmente possui uma cozinha industrial com a capacidade de 6.000 refeições, com média diária de 3.800 refeições². O espaço possui um refeitório com 450 lugares. O RU do Profissional, atendendo a alunos e funcionários, iniciou suas atividades em junho de 2009 e possui uma média diária de 2.200 usuários e um refeitório de 130 lugares.

Os dois RU's serviram em torno de 270 mil refeições, entre almoço e jantar, durante os meses de maio a julho de 2017. A maior quantidade em ambos está no almoço, representando mais de 70% de toda a refeição (Gráficos 1 e 2).

Gráfico 1 e 2. Quantidade de refeições servidas no almoço e no jantar, de maio a julho de 2017, nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).

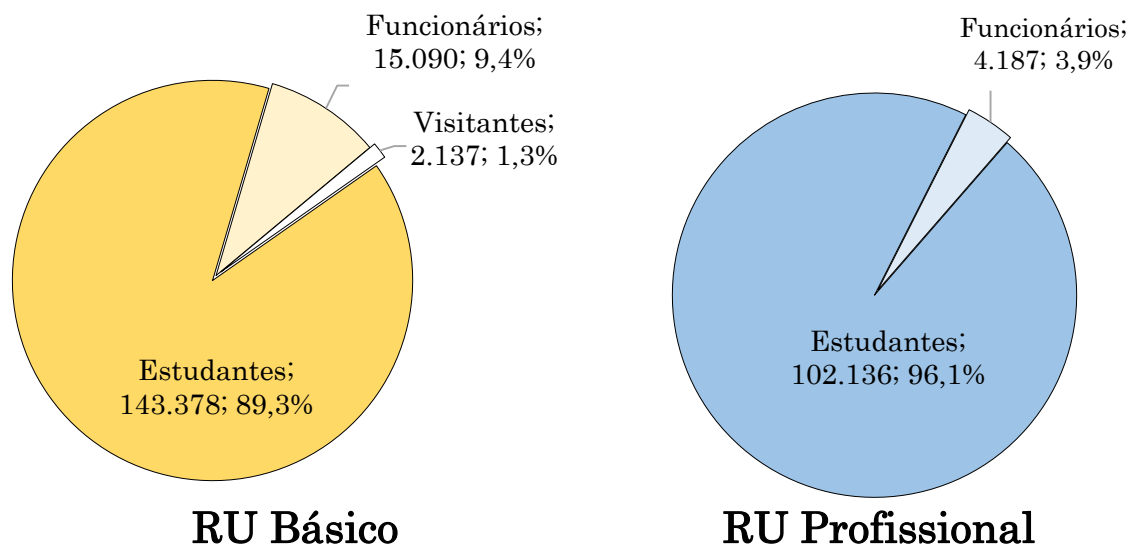


Fonte: Restaurante Universitário, SAEST (2017).

² UFPA (2017).

O público-alvo dos RU's como apresentado e pertinente à política de assistência estudantil universitária é o discente. O público discente representa pelo menos 90% dos atendidos nos dois RU's (Gráficos 3 e 4).

Gráfico 3 e 4. Quantidade de refeições por público, de maio a julho de 2017, nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Restaurante Universitário, SAEST (2017).

Dentre os meses de maio a julho, o RU Básico durante o almoço apresentou a média de 37.768,3 discentes/mês; de 4.925,7 profissionais/mês e 636,3 visitantes/mês. No RU Profissional, durante o almoço, para o mesmo período, a média foi de 24.841,0 discentes/mês e 1287,3 profissionais/mês (Gráfico 5).

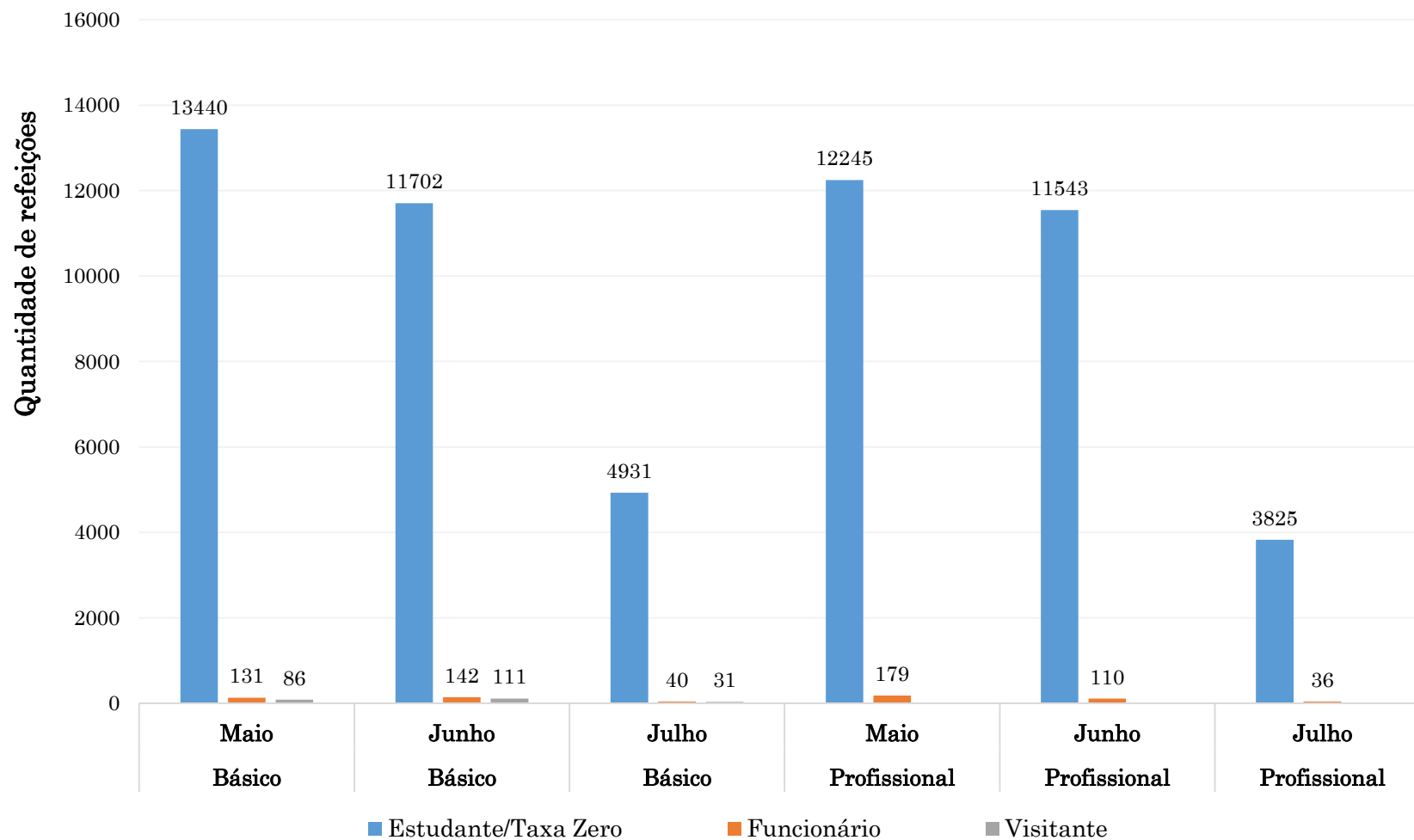
Para o jantar, dentre os meses de maio a julho, o RU Básico apresentou a média de 10.024,3 discentes/mês; de 104,3 profissionais/mês e 76,0 visitantes/mês. No RU Profissional, para o mesmo período, a média foi de 9.204,3 discentes/mês e 108,3 profissionais/mês (Gráfico 6).

Gráfico 5. Quantidade de refeições servidas no almoço, de maio a julho de 2017, nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Restaurante Universitário, SAEST (2017).

Gráfico 6. Quantidade de refeições servidas no jantar, de maio a julho de 2017, nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Restaurante Universitário, SAEST (2017).

2 METODOLOGIA

A pesquisa consistiu em duas etapas, sendo: **1ª etapa** – Quantificação e avaliação do tempo de espera na fila do RU do Básico e do RU do Profissional, almoço e jantar; **2ª etapa** - Avaliação do atendimento tempo de espera na fila do RU do Básico e do RU do Profissional, a fim de embasar estratégias para diminuição do tempo de espera e melhorar o atendimento nas duas unidades presentes em Belém.

2.1 Coleta e Análises de dados

A coleta de dados foi realizada durante quatro semanas no mês de junho e julho. A primeira semana, referente à fase de teste aos formulários e questionários aplicados; em seguinte coletados durante 15 dias para almoço, iniciando às 11:30h e no jantar a partir das 17:45h, a finalização da coleta somente com o fechamento dos restaurantes universitários, seja no almoço ou no jantar.

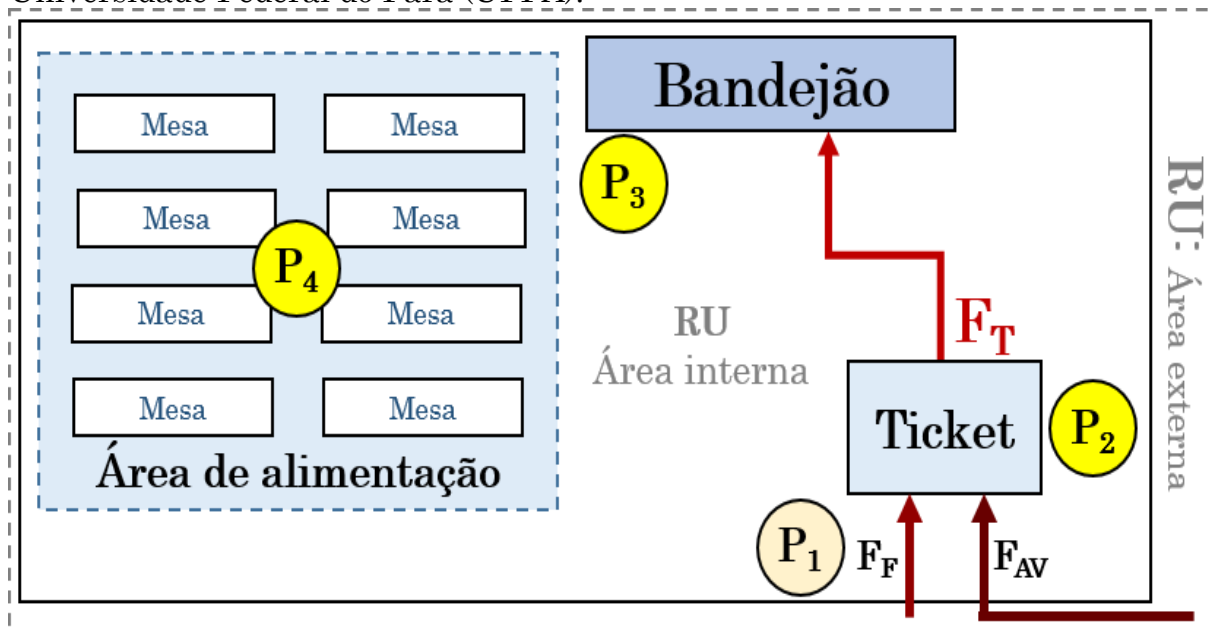
Formulários foram preenchidos pelos pesquisadores, captando as variáveis: tempo de atendimento na venda do ticket, tempo de fila, tempo em se servir; frequência diária de estudantes, funcionários e visitantes. A coleta dos dados foi realizada, nos pontos P1, P2, P3 e P4 (Quadro 1) e esquematizados na Figura 1.

Quadro 1. Pontos de coleta sobre o tempo de atendimento nos Restaurantes Universitários de Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).

Pontos	Descrição
P1	Fluxo de pessoas a cada 15 minutos (contagem), a partir de 11:30h
P2	Anotar os horários em que inicia e finaliza o funcionamento Cronometrar os tempos: Venda do ticket e Paradas no atendimento
P3	Anotar os horários em que inicia e finaliza o funcionamento Contar a quantidade de pessoas Cronometrar: Tempos de parada
P4	Cronometrar o tempo que o funcionário do bandeirão leva para servir cada pessoa; Cronometrar o tempo que a pessoa passa comendo

Fonte: SAEST (2017).

Figura 1. Representação dos Restaurante Universitários de Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Notas: F_F: Fila dos funcionários e F_{AV}: Fila de Alunos e Visitantes.

Fonte: SAEST (2017).

Diretamente ao público atendido pelos RU's (alunos, visitantes e funcionários) foram entregues questionários (APÊNDICE A) dentro dos RU's e preenchidos pelos mesmos para manter o sigilo. Após o preenchimento os questionários foram depositados em uma caixa.

As análises quantitativas e qualitativas consistiram em estatísticas de Análise Exploratória de Dados: distribuições de frequência; medidas de posição³ (\bar{x} : média aritmética); e, também medidas de dispersão (amplitude total e \pm : desvio padrão⁴). Além de medidas de associação entre as variáveis qualitativas e quantitativas.

³ Segundo Morettin e Bussab (2012, p.35), *Média Aritmética* é “definida como a soma das observações dividida pelo número delas”.

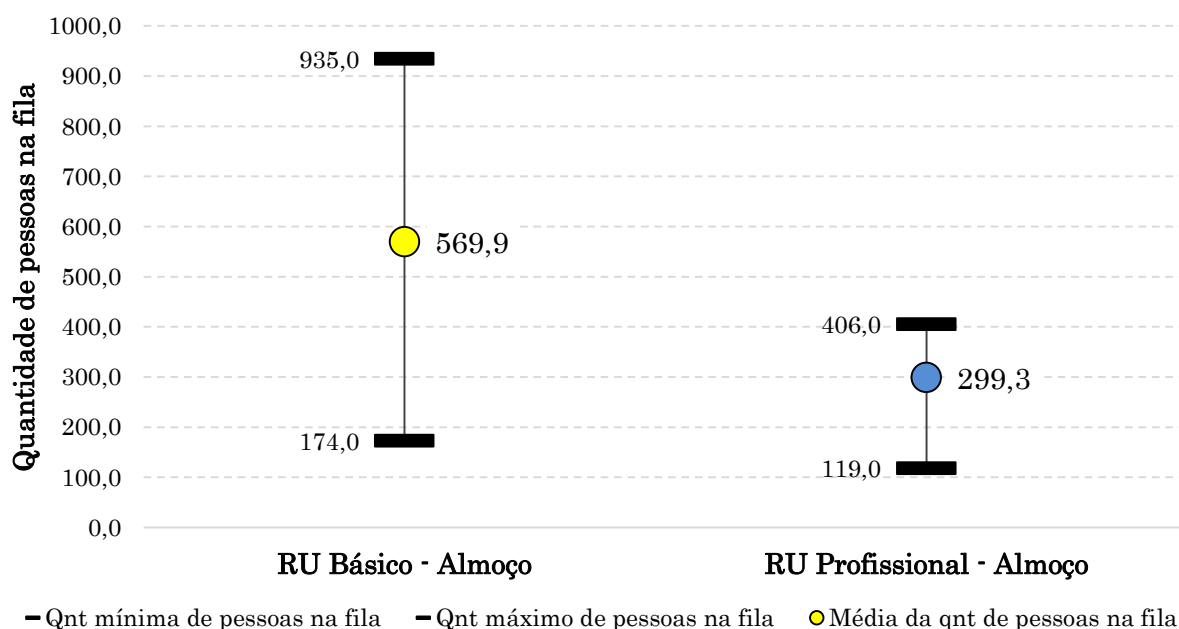
⁴ Definido “como a raiz quadrada da variância (...). Calculado em relação à média das observações” (MORETTIN; BUSSAB, 2012, p.39;40), considerando a população estudada como distribuição normal.

3 RESULTADOS DO TEMPO DE ATENDIMENTO

3.1 Quantidade de pessoas no sistema

No momento do almoço, às 11:30h, o RU do Básico possui em média 569,9⁵ pessoas na fila, com o mínimo de 174,0 até o máximo de 935,00 pessoas. Ao analisarmos essa média à capacidade máxima de 450 pessoas sentadas, já há uma sobrecarga do sistema de 32,6% no Básico, ou seja, somente com as pessoas presentes na fila já seria capaz de lotar, permanecendo ainda cerca de 120 pessoas na fila. No RU do Profissional com média de 299,25⁶ pessoas na fila, com mínimo 119,0 ao máximo de 406,0 pessoas, há uma sobrecarga ainda maior, no valor de 130,2% em relação a sua capacidade de 130 pessoas – essa média representa mais que o dobro da capacidade dos RU's (Gráfico 7).

Gráfico 7. Quantidade de pessoas existentes na fila para o almoço às 11:30h nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

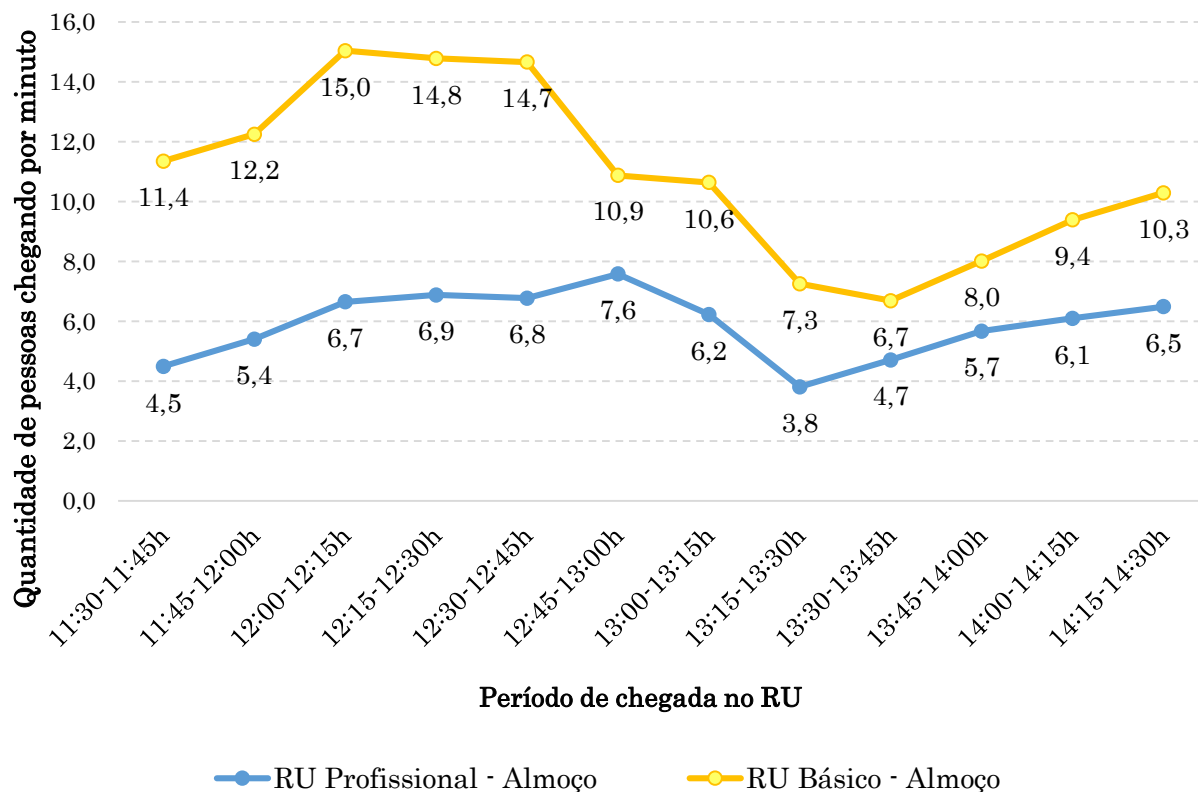
⁵ Desvio médio: $\pm 292,5$, RU Básico Almoço: 862,4 a 277,5.

⁶ Desvio médio: $\pm 67,6$, RU Profissional Almoço: 231,7 a 366,8.

A sobrecarga do sistema no almoço é ainda mais intensificada devido a frequência de chegada de pessoas na fila em cada um dos RU's, ou seja, a chegada de pessoas à fila por minuto. A frequência de chegada no RU do Básico registrada a cada 15 minutos, apresentou uma média de chegada de 11,4 pessoas por minuto dentre 11:30 às 11:45h, representando as pessoas que se acumularão na fila, visto que há sobrecarga para o atendimento no almoço. No RU do Básico, as maiores frequências de chegada foram registradas de 12:00 às 12:45h, com um máximo de até 15,0 pessoas chegando por minuto (Gráfico 8).

No RU do Profissional, a frequência de chegada por minuto no início do almoço foi de 4,5 pessoas por minuto, com as maiores médias registradas de 12:00 às 13:00h, com máximo registrado de 7,6 pessoas por minuto. Embora, com frequências inferiores ao RU Básico, é importante salientar que a capacidade desse restaurante é inferior à do Básico (Gráfico 8).

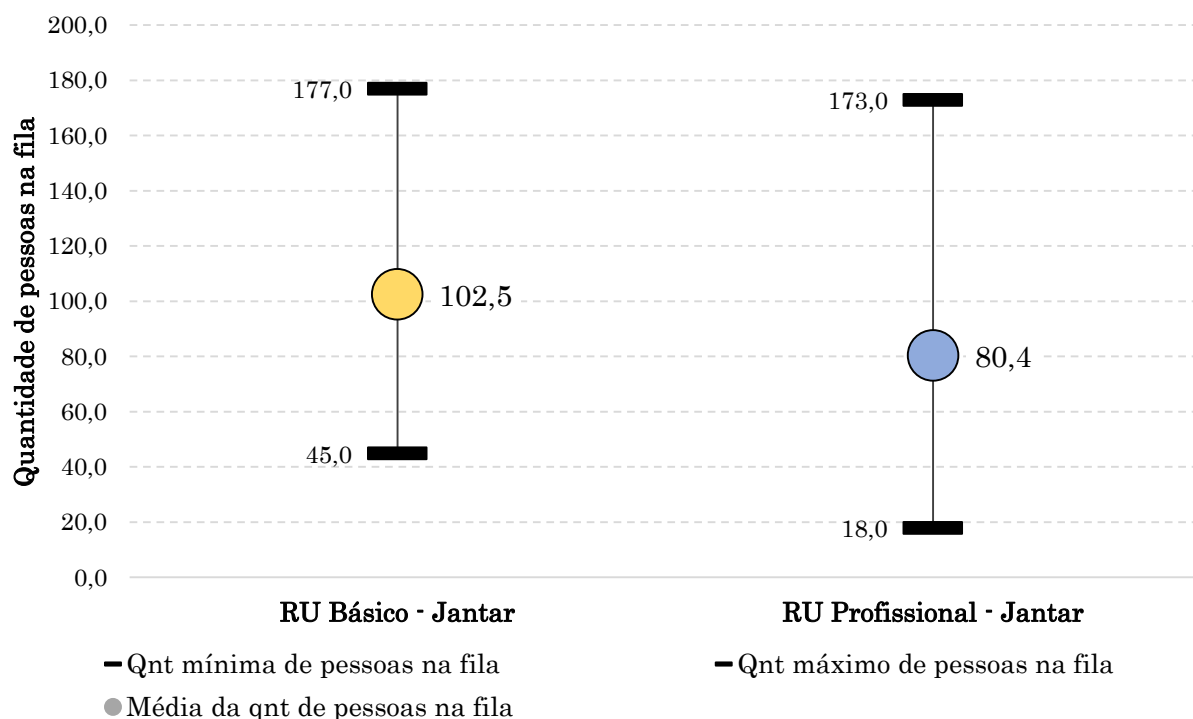
Gráfico 8. Frequência de chegada de pessoas por minuto à fila para o almoço às 11:30h nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No jantar, com abertura às 17:45h, o RU do Básico apresentou uma média de 102,5⁷ pessoas na fila, com o mínimo de 45,0 até o máximo de 177,0 pessoas. O RU do Profissional, ao iniciar o jantar, apresentou uma média de 80,4⁸ pessoas na fila. Para ambos, quanto ao jantar, a quantidade média de pessoas na fila não ultrapassou a capacidade dos restaurantes (Gráfico 9).

Gráfico 9. Quantidade de pessoas existentes na fila para o jantar às 17:45h nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

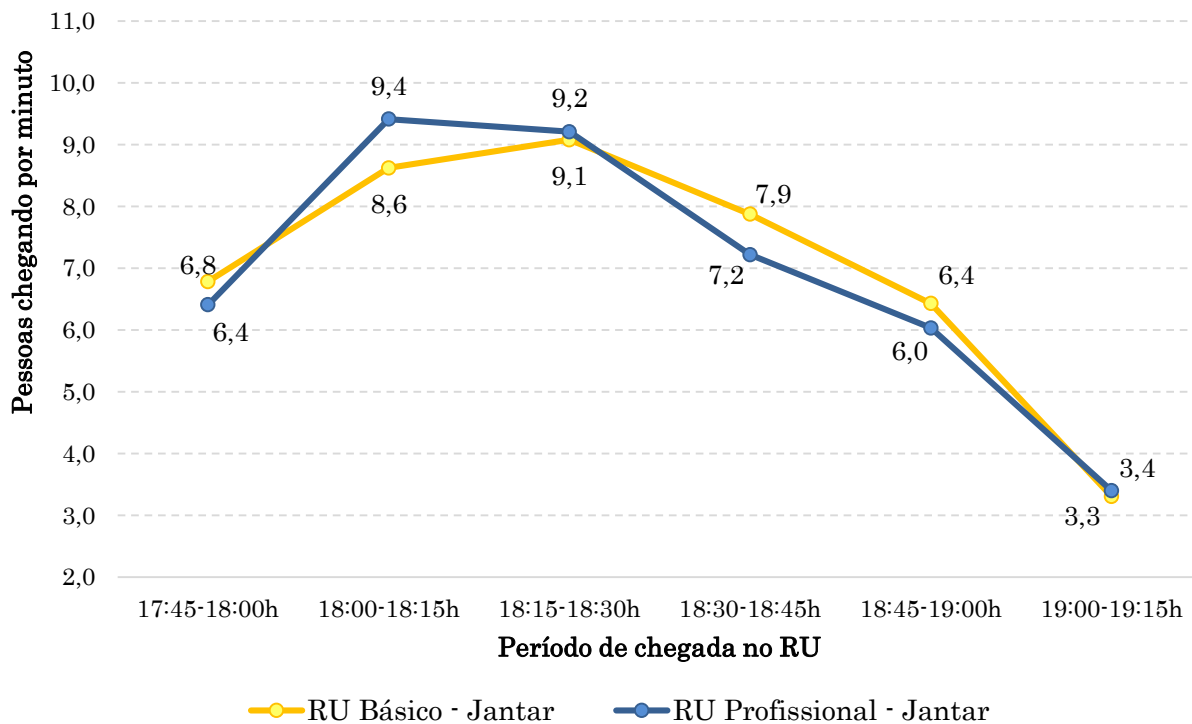
Não houve sobrecarga do sistema no jantar nos dois restaurantes, assim como as frequências de chegada de pessoas à fila foram inferiores às registradas no almoço. A frequência de chegada, no jantar, no RU do Básico apresentou uma média de chegada de 6,8 pessoas por minuto dentre entre 17:45h a 18:00h, com as maiores médias registradas em torno de 9,0 pessoas por minuto, entre 18:00h às 18:30h. No RU do Profissional, no jantar, as frequências de chegada ficaram

⁷ Desvio médio: ±43,3, RU Básico Jantar: 59,2 a 145,8.

⁸ Desvio médio: ±14,8, RU Profissional Jantar: 65,5 a 95,2.

semelhantes ao RU do Básico. Embora tenha menor capacidade, registrou uma média de 6,4 pessoas por minuto entre 17:45h às 18:00h, registrando as maiores frequências também no mesmo período que o RU do Básico (Gráfico 10).

Gráfico 10. Frequência de chegada de pessoas por minuto à fila para o jantar às 17:45h nos Restaurantes Universitários dos campi Básico e Profissional, em Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

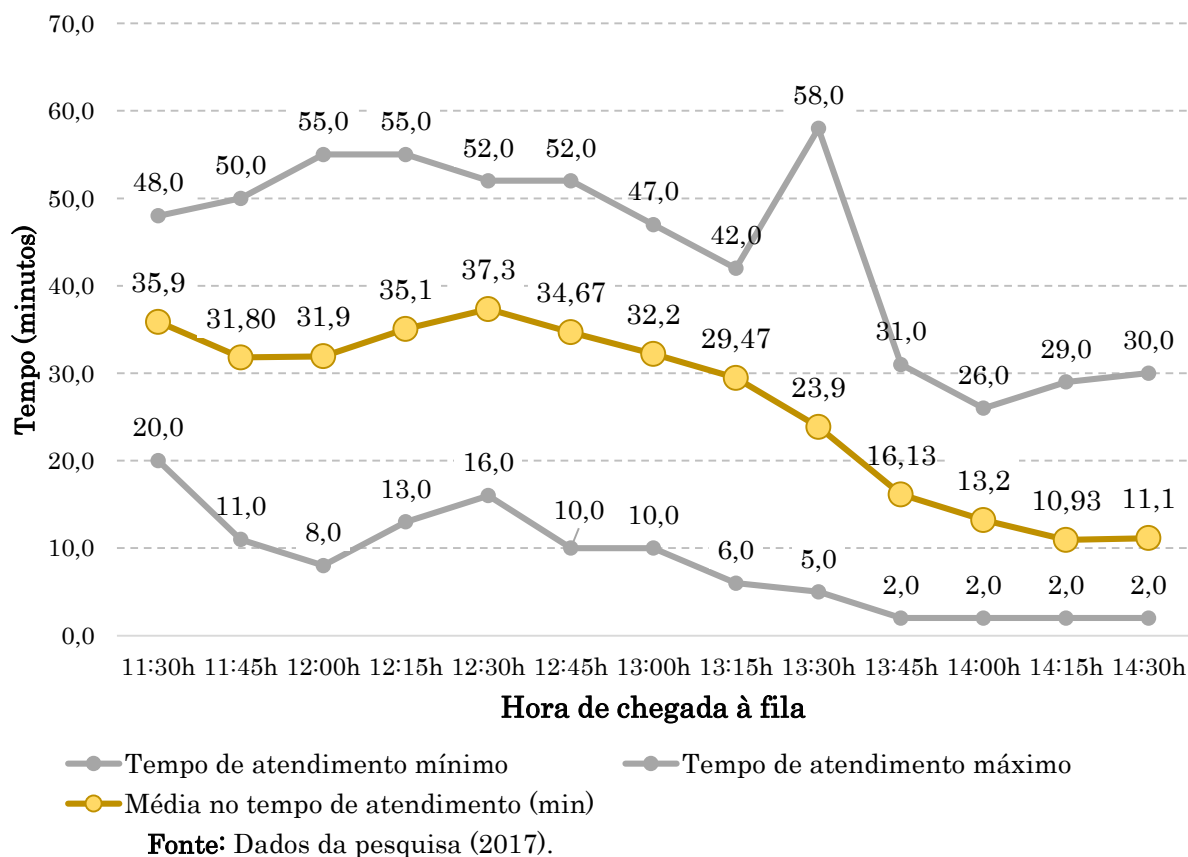
3.2 Tempo de espera

3.2.1 Almoço

No momento do almoço, o tempo que uma pessoa leva até ser atendida, ou seja, do momento de sua chegada na fila, passando pela venda do ticket até ela receber a refeição na área do bandeirão. O tempo varia de acordo com a hora da sua chegada e também de acordo com o público.

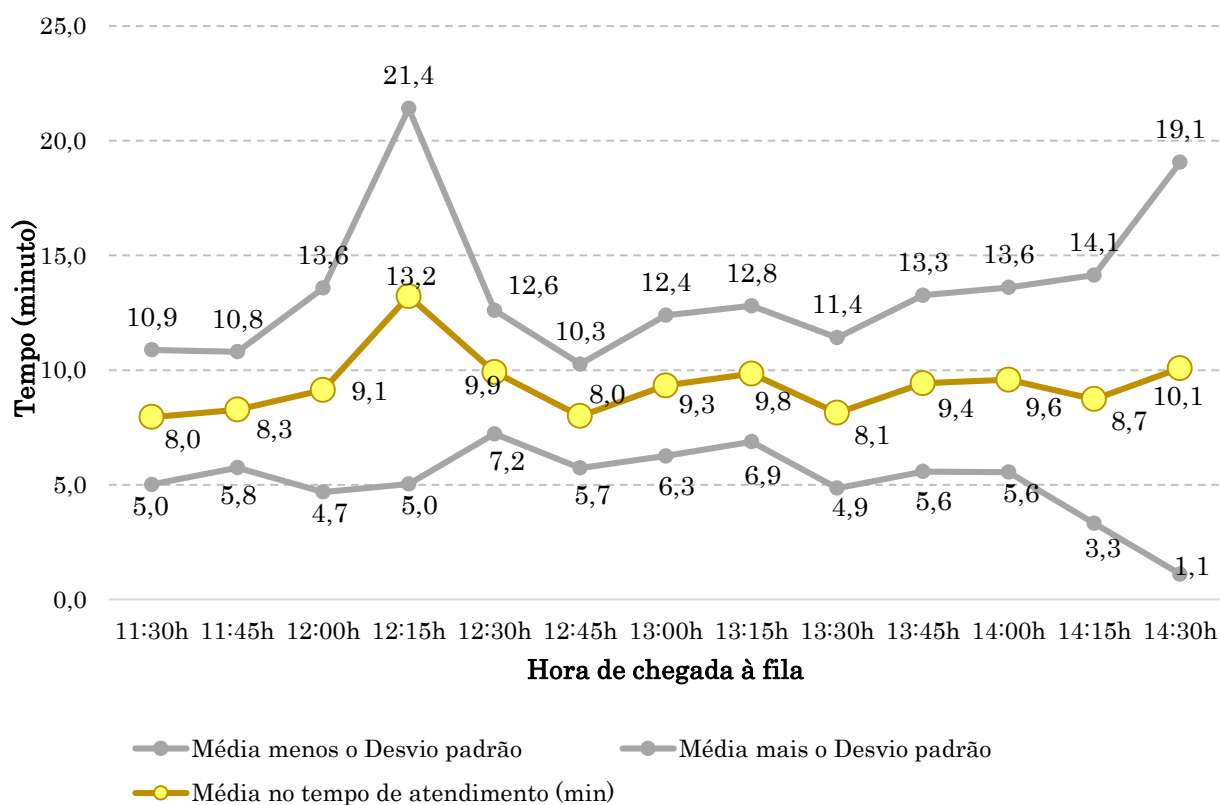
Primeiramente, o almoço aos discentes e visitantes no RU do Básico, o maior tempo médio registrado foi de 37,3 minutos, referente aos que chegam às 12:30h ao restaurante, variando de 16 a 52 minutos. O período de 11:30h até 13:00h foi referente a um tempo de espera a partir de 30 minutos, variando de 8 até 55 minutos de espera nesse horário (Gráfico 11).

Gráfico 11. Tempo de atendimento no almoço para discentes e/ou visitantes entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Básico Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



No almoço do RU do Básico para o público de funcionários, as médias dos tempos de espera foram inferiores aos dos discentes e visitantes. A maior média registrada para esse público foi de 13,2 minutos aos que chegam às 12:15h, corroborando com a maior demanda de atendimento no RU tanto para funcionários como para discentes e visitantes. Durante todo o período analisado as médias registraram tempos de 8 a 13,2 minutos, com mínimo de 1,1 a 21,4 minutos de espera. O menor tempo de espera aos funcionários pode ser explicada em decorrência da fila prioritária que possuem, já que a fila se torna única apenas após a compra do ticket para todos os públicos (Gráfico 12).

Gráfico 12. Tempo de atendimento no almoço para funcionários entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Básico Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).

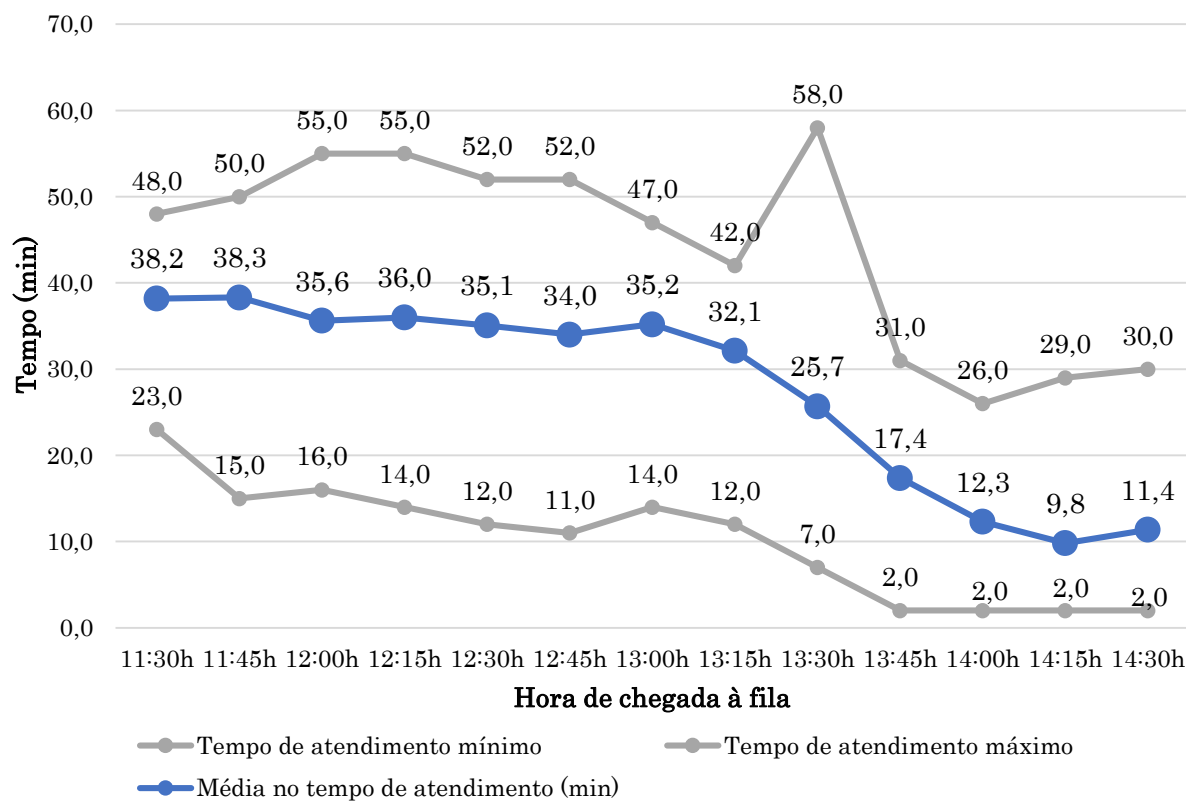


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Durante o almoço do RU do Profissional, o maior tempo médio para discentes registrado foi de 38,3 minutos, referente aos que chegam às 11:45h, variando de 15 a 50 minutos, nesse horário. O período de 11:30h até 13:15h

registrou tempos acima de 30 minutos, variando de 2 até 58 minutos durante todo o período analisado (Gráfico 13).

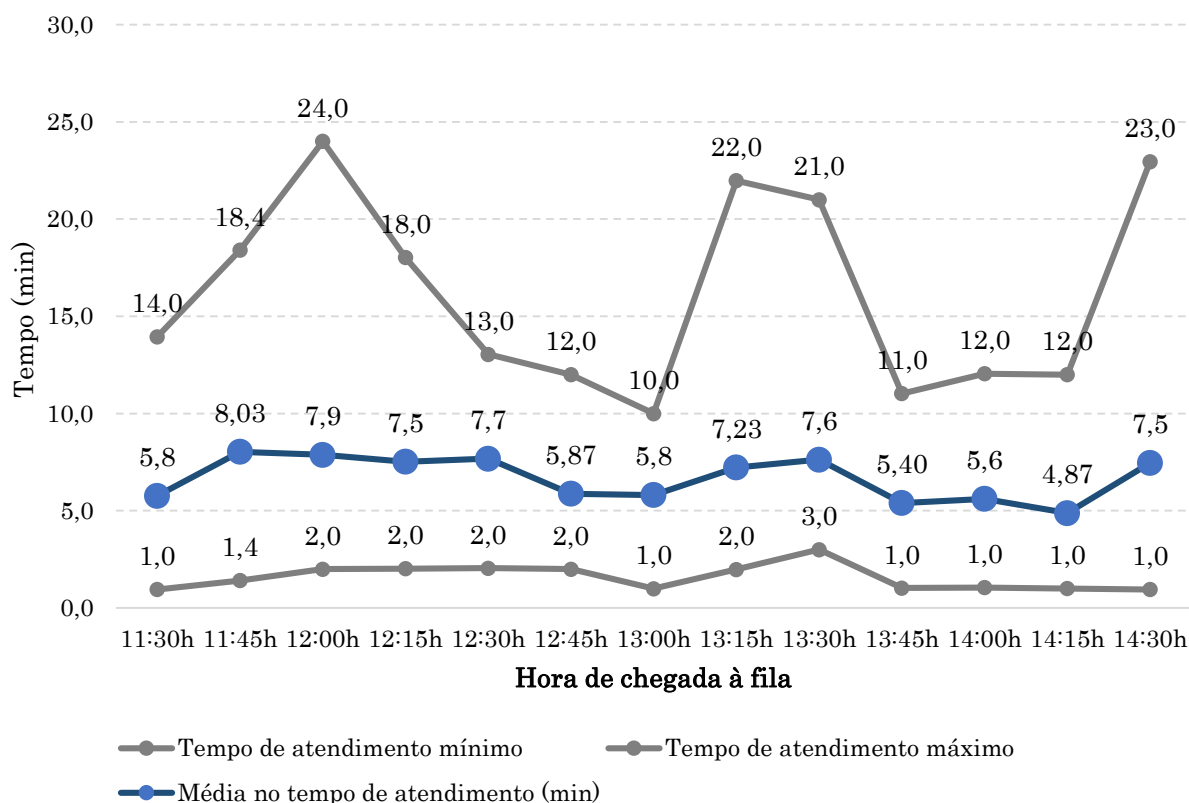
Gráfico 13. Tempo de atendimento no almoço para discentes entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Os funcionários no almoço do RU do Profissional, o maior tempo médio para discentes registrado foi de 8,03 minutos, referente aos que chegam às 11:45h, variando de 1,4 a 18,4 minutos, nesse horário. Ao longo de todo o período do almoço o tempo médio de espera não passou de 9,0 minutos (Gráfico 14).

Gráfico 14. Tempo de atendimento no almoço para funcionários entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



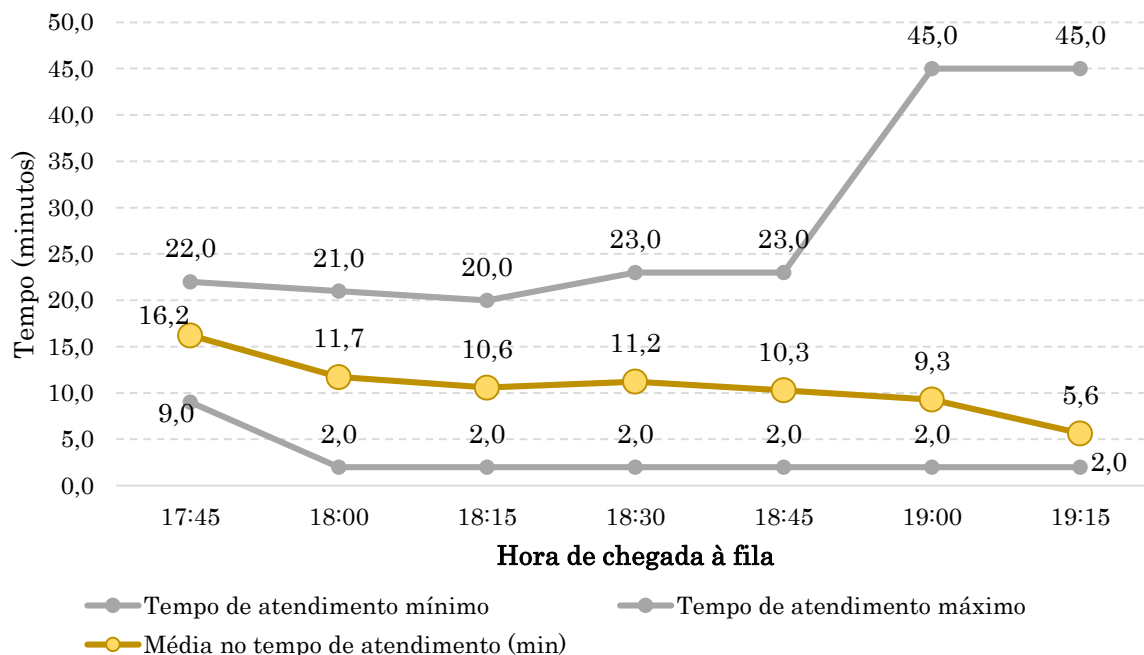
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

3.2.2 Jantar

No RU do Básico durante o jantar aos discentes e visitantes, o maior tempo médio registrado foi de 16,2 minutos, justamente aos que cheguem na abertura do restaurante, às 17:45h. Durante o jantar as médias de espera foram diminuindo até chegar ao tempo médio de 5,6 minutos. Os tempos máximos de 45,0 encontrados aos que chegam às 19:00h e às 19:15h ocorreram devido ao atraso na entrega da refeição e não devido a quantidade de pessoas na fila (Gráfico 15).

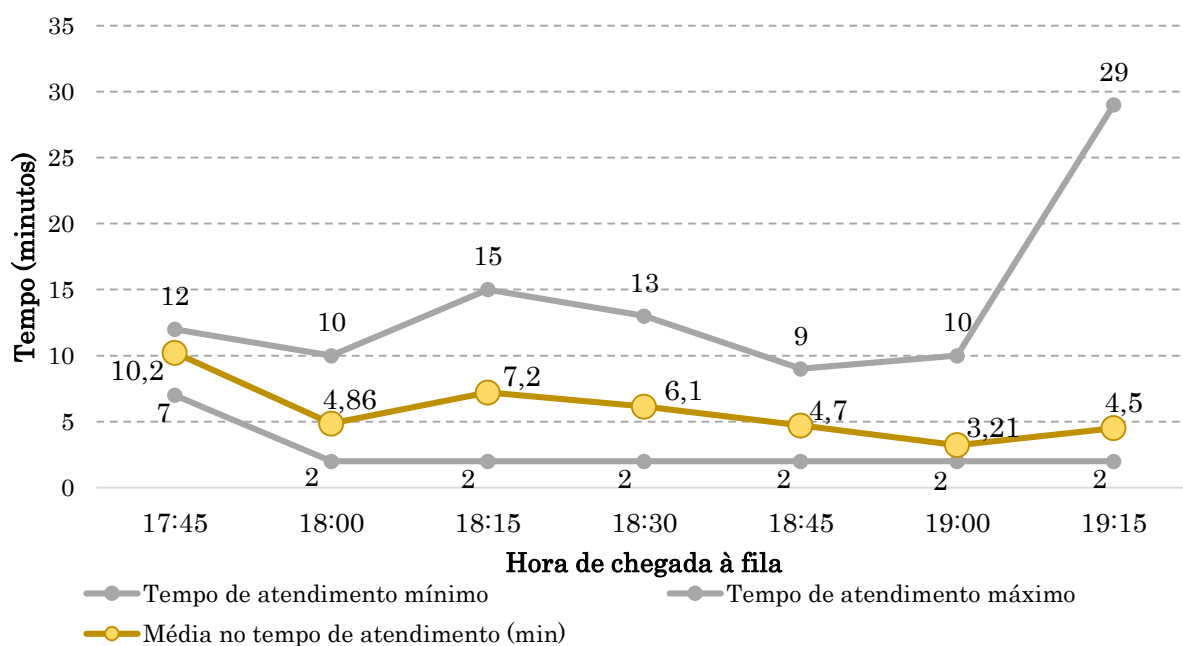
Os funcionários no RU do Básico também apresentaram o maior tempo de espera às 17:45h, porém com 10,2 minutos de espera em média. Nos demais horários a média de espera não ultrapassou a 7,2 minutos (Gráfico 16).

Gráfico 15. Tempo de atendimento no jantar para discentes e/ou visitantes entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Básico Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

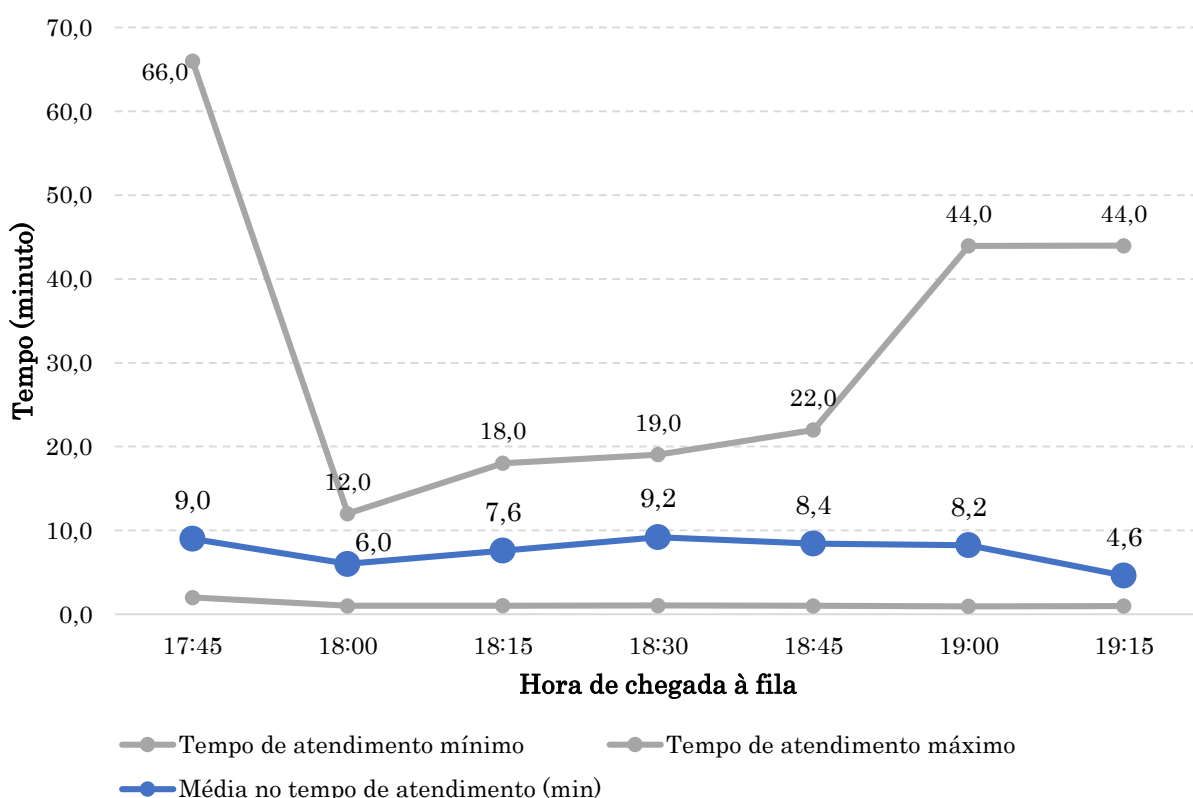
Gráfico 16. Tempo de atendimento no almoço para funcionários entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Básico Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

O jantar aos discentes no RU do Profissional, registrou 9,2 minutos como o maior tempo médio de espera às 18:30h, média semelhante a 9,0 minutos encontrados na abertura do restaurante. As máximas no tempo de espera, como 66,0 minutos e 44,0 minutos foram em decorrência ao atraso na refeição e não devido a uma grande quantidade de público (Gráfico 17).

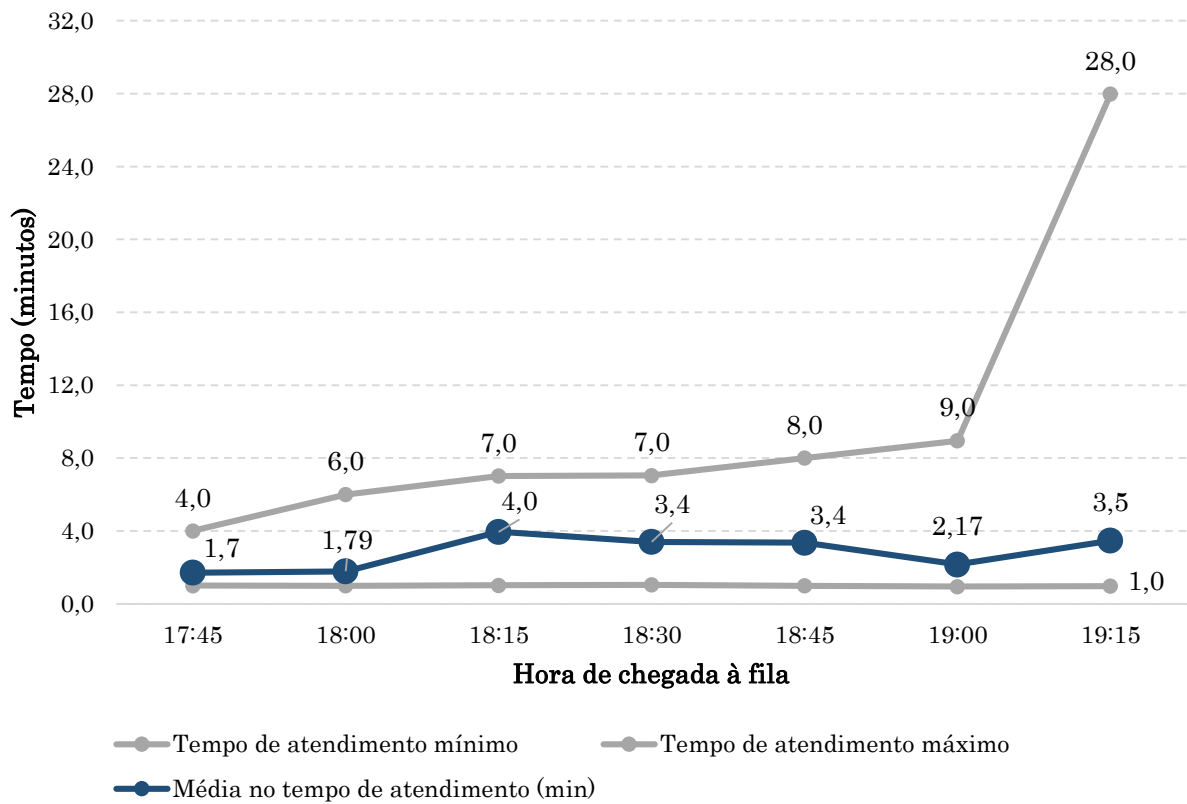
Gráfico 17. Tempo de atendimento no jantar para discentes entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus Profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Os funcionários no jantar aguardam até 4,0 minutos em média no RU do Profissional, com as maiores médias registradas entre 18:15h às 18:45h (Gráfico 18).

Gráfico 18. Tempo de atendimento no jantar para funcionários entre a chegada na fila e a refeição no Restaurante Universitário do campus profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).

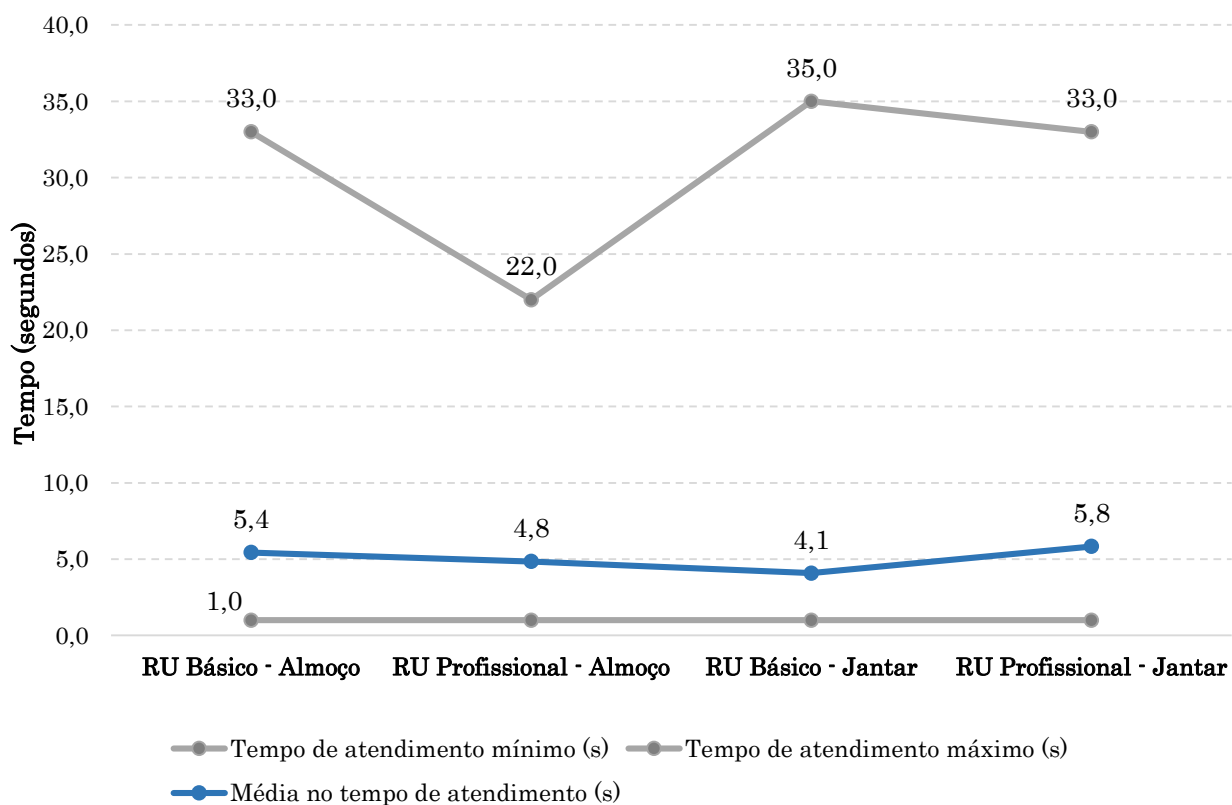


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

3.3 Tempo de atendimento no ticket e no bandejão

O tempo de 5,8 segundos foi o maior tempo médio registrado para que um funcionário venda um ticket a uma pessoa no RU do Profissional, durante o jantar. Embora tenham sido necessários passar até 35,0 segundos para a venda, devido a necessidade da documentação do discente e funcionário, assim como pela necessidade de troco (Gráfico 19).

Gráfico 19. Tempo de atendimento na venda do ticket nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).

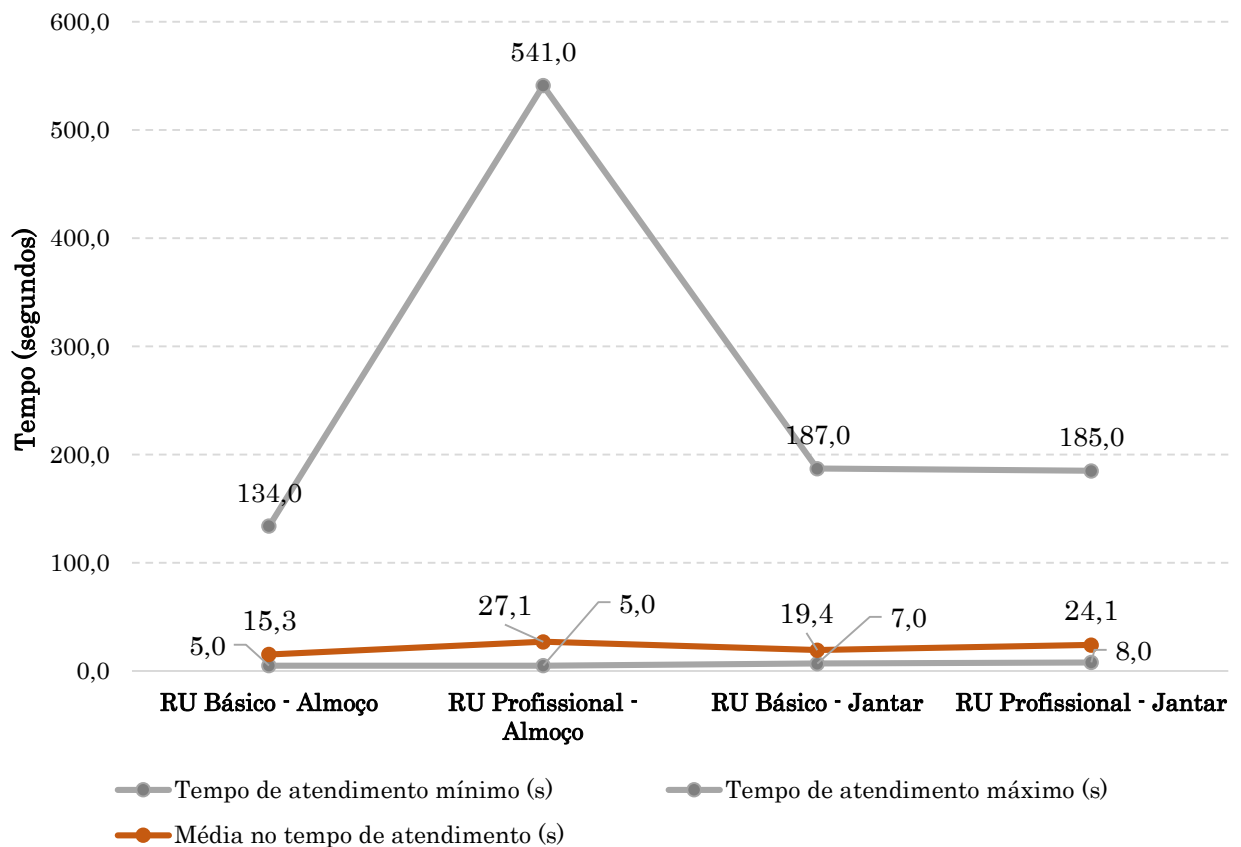


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Quanto ao tempo para uma pessoa ser servida ao chegar no bandejão, a maior média registrada foi de 27,1 segundos, registrada no RU do Profissional durante o jantar. Embora tenham sido registrados tempo para servir de 5,0 segundos, tempos máximos de até 541 segundos, ou seja, cerca de 9,0 minutos foram em decorrência de paradas durante o momento de servir. De qualquer forma,

é importante consultar um tempo médio de servir nem tão rápido, facilitando um melhor atendimento e nem tão devagar que obstrua o sistema (Gráfico 20).

Gráfico 20. Tempo de atendimento no bandeirão nos Restaurantes Universitários do campus profissional Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



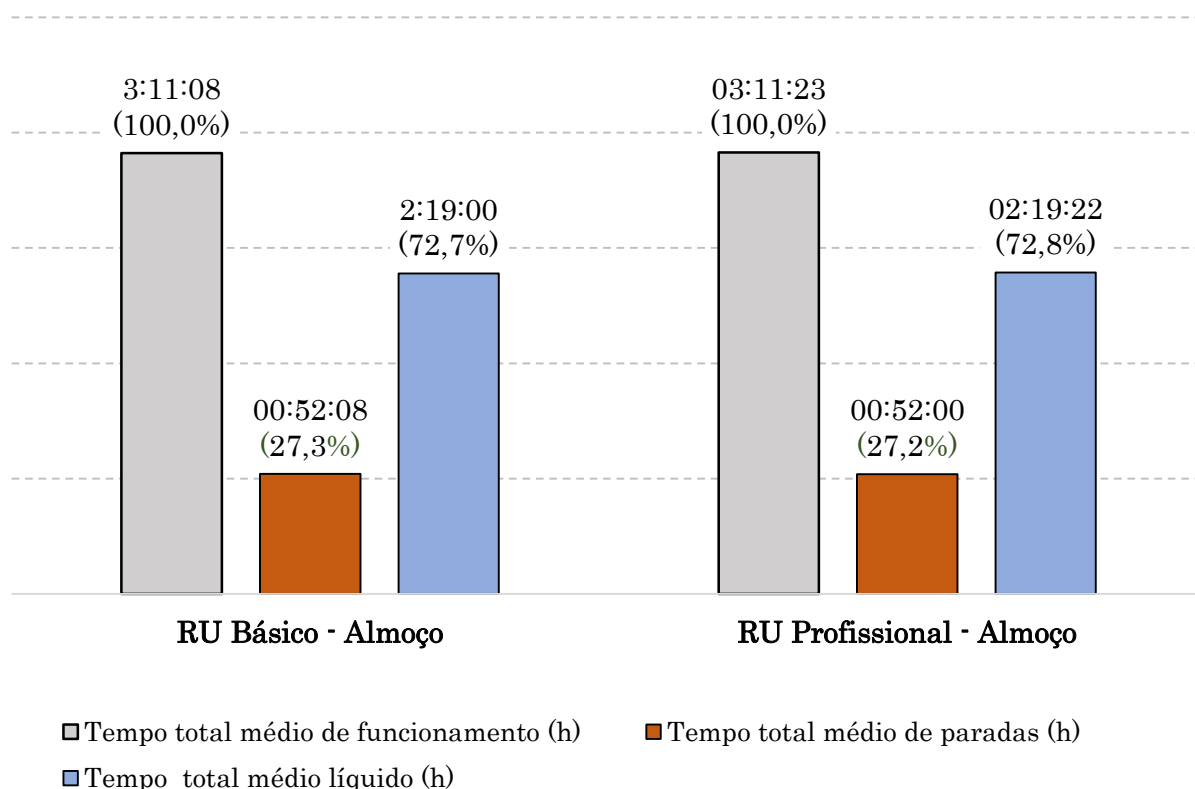
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

3.4 Tempo líquido de atendimento

Os restaurantes universitários durante seu período de funcionamento apresentaram algumas paradas, com esses descontos de tempo temos o funcionamento líquido dos RU's. A seguir serão apresentados os tempos líquidos de atendimento em ambos os restaurantes indicando que o sistema sofre com muitas paradas durante o atendimento, as quais não estão ligadas à venda do ticket ou o tempo de servir.

Durante o almoço, em ambos os restaurantes as paradas corresponderam a uma média de 52 minutos, equivalendo a cerca de 27% do tempo do funcionamento reduzido (Gráfico 21).

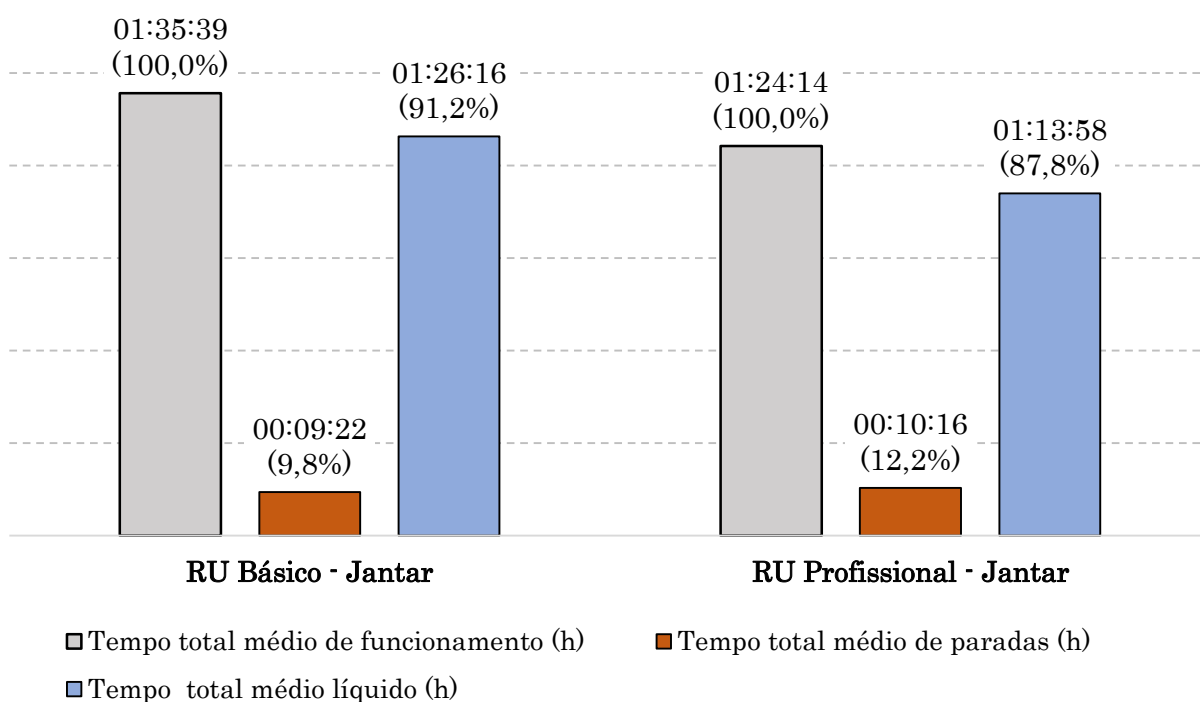
Gráfico 21. Tempo de atendimento líquido no almoço, em horas e em porcentagem, nos Restaurantes Universitários Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No jantar, as paradas corresponderam a uma média de 10 minutos (12,2%) no RU do Profissional; e, uma média de 9 minutos no RU do Básico (9,8%) (Gráfico 22).

Gráfico 22. Tempo de atendimento líquido no jantar, em horas e em porcentagem, nos Restaurantes Universitários Belém, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



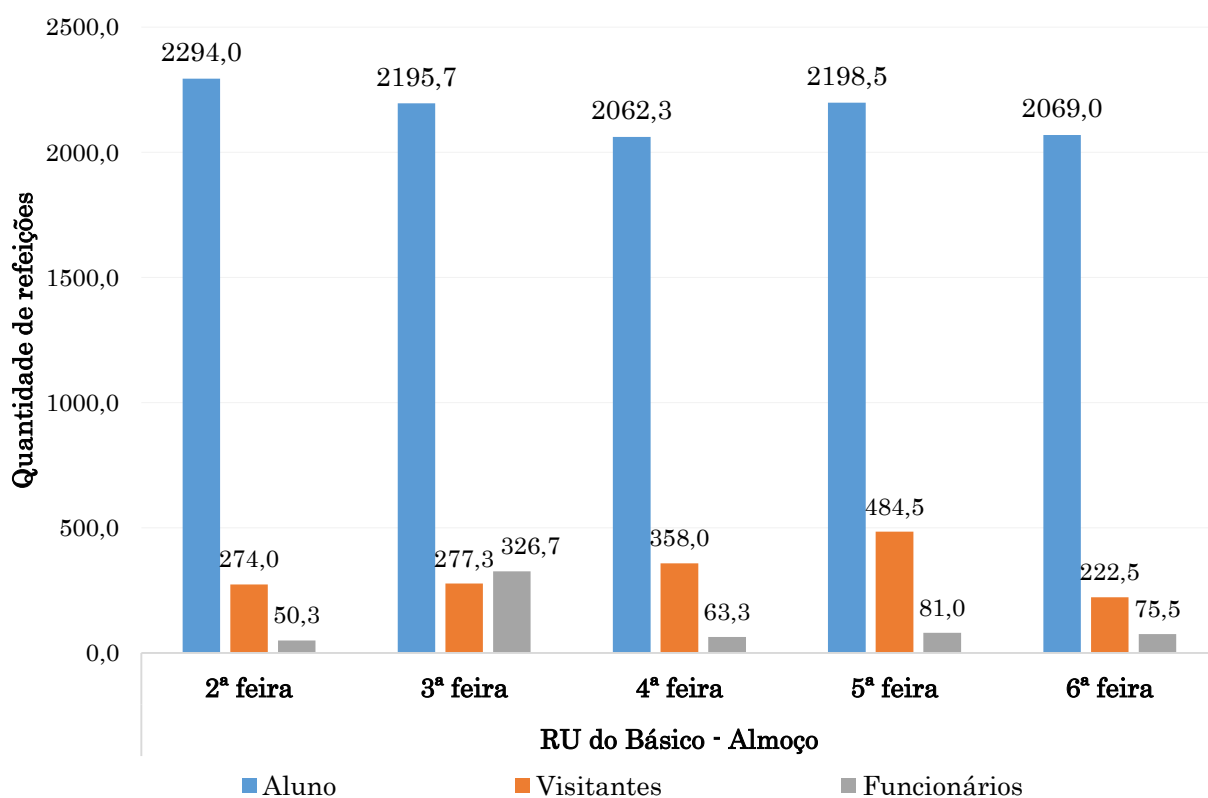
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Os principais motivos de parada durante o funcionamento foram para limpeza das áreas do bandeirão e do salão em ambos os restaurantes. No RU do Profissional, em especial, as paradas também são utilizadas para conter a fila, quando não há mais espaço para o público sentar no salão. Alguns outros motivos foram visualizados durante a pesquisa como a reposição de comida (término de sobremesa, fim da farofa).

3.5 Quantidade de refeições durante os dias da semana

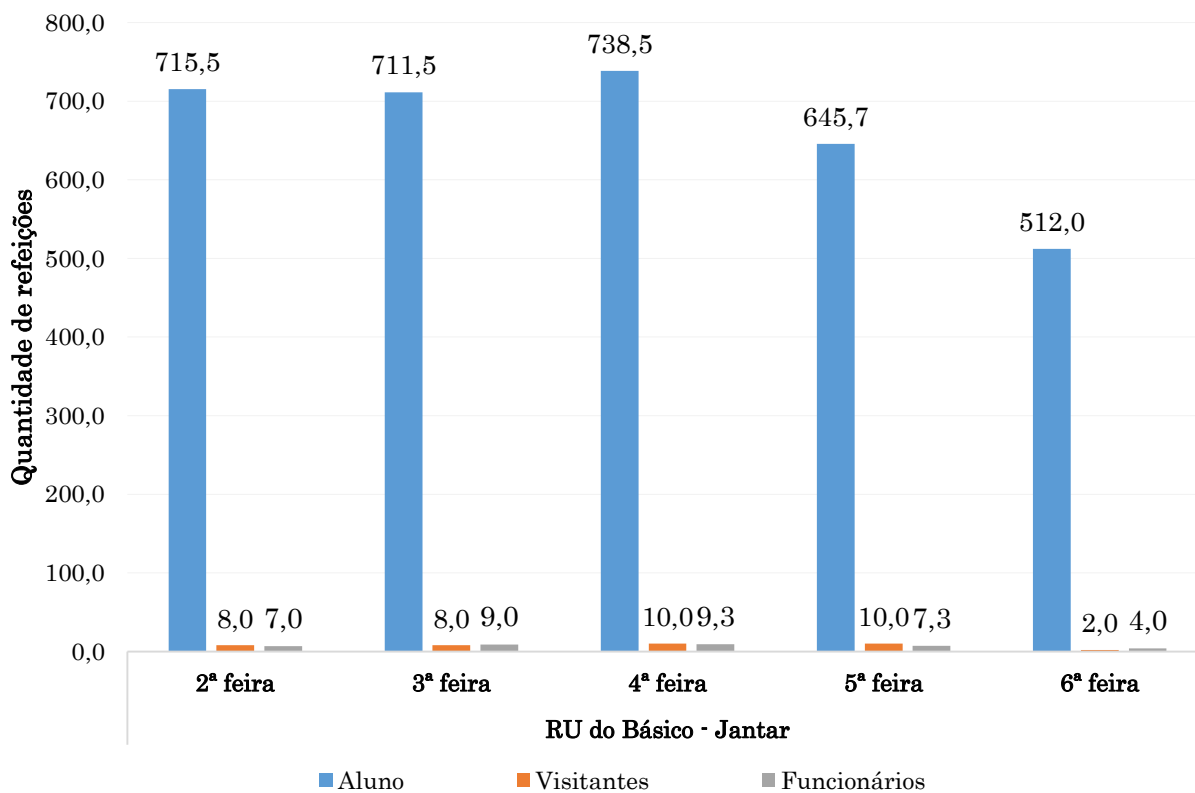
Os Gráficos 23 a 26 apresentam as quantidades médias a partir do dia da semana. No RU do Básico, a maior média foi registrada durante os almoços de segunda-feira (2294 refeições/dia), mas sem grande variação em relação aos outros dias (Gráfico 23). Para o jantar a maior média foi na quarta-feira com 738,5 refeições/dia (Gráfico 24).

Gráfico 23. Quantidade média de refeições servidas durante a semana, no almoço, no Restaurante Universitário do Básico, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

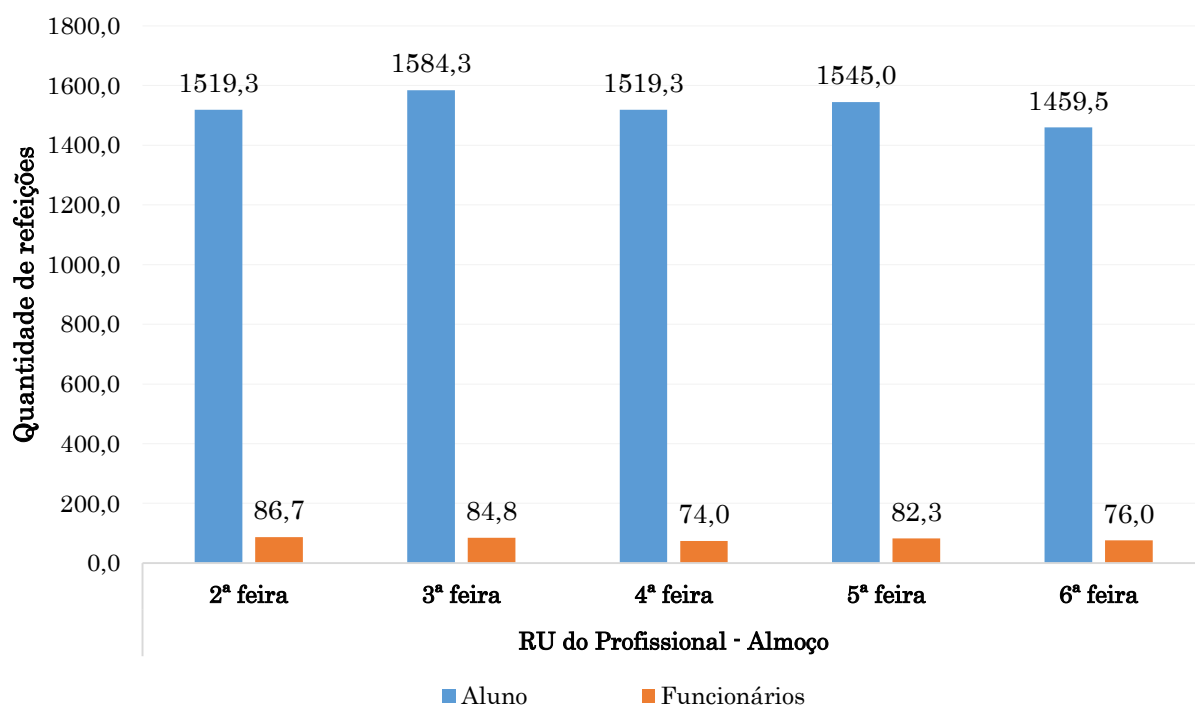
Gráfico 24. Quantidade média de refeições servidas durante a semana no jantar no Restaurante Universitário do Básico, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

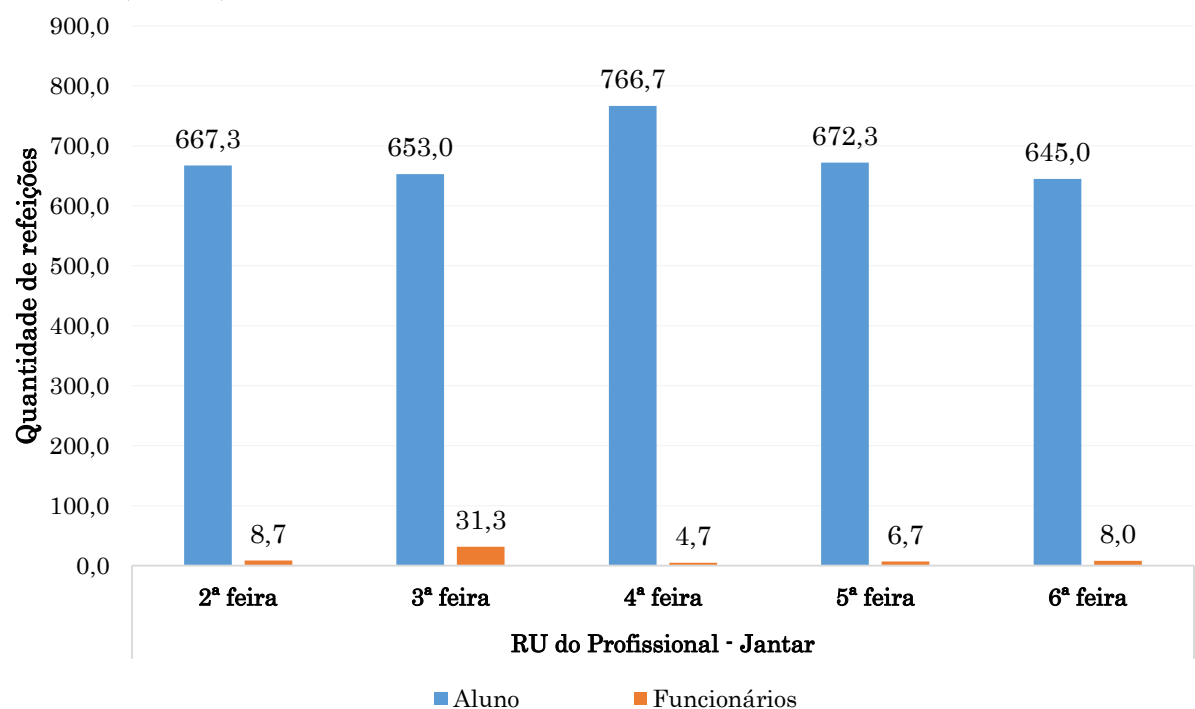
No RU do Profissional no almoço, a maior média de refeições ao dia foi registrada durante às terças-feiras (1584,3 refeições/dia) (Gráfico 25). Enquanto no jantar, as quartas-feiras apresentaram a maior média com 766,7 refeições/dia (Gráfico 26).

Gráfico 25. Quantidade média de refeições servidas durante a semana no almoço no Restaurante Universitário do Profissional, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Gráfico 26. Quantidade média de refeições servidas durante a semana no jantar no Restaurante Universitário do Profissional, da Universidade Federal do Pará (UFPA).

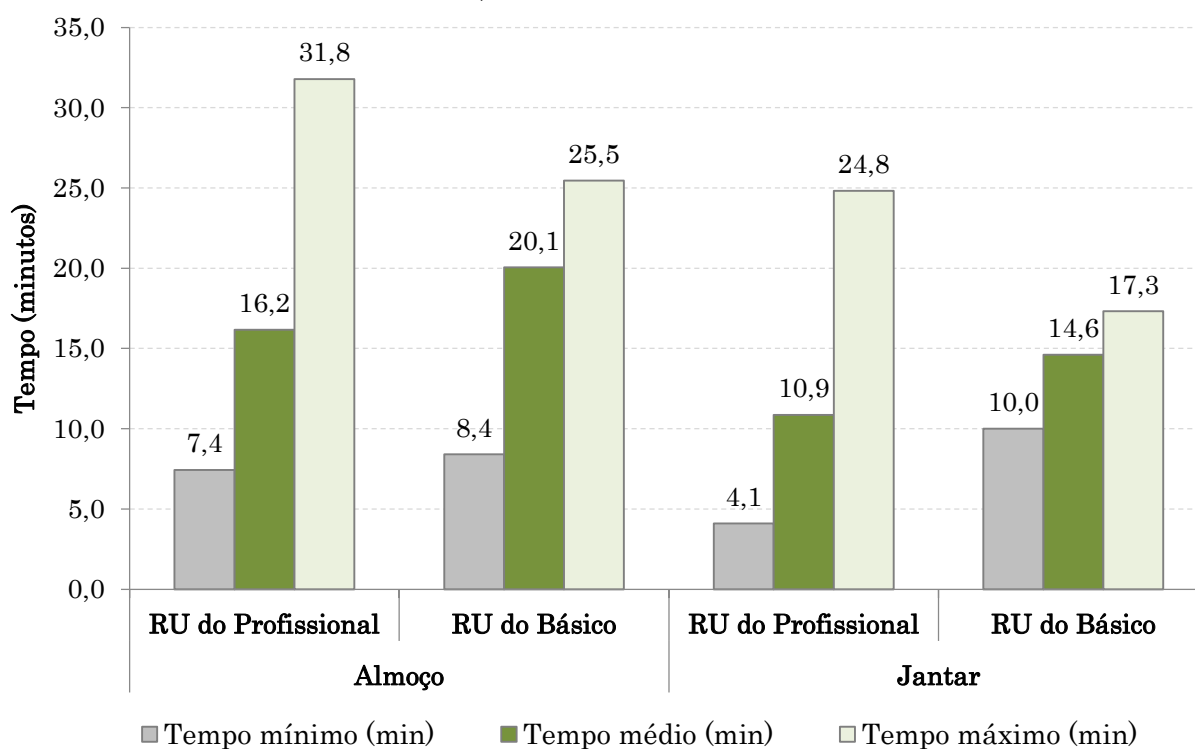


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

3.6 Tempo de ocupação do salão

A pesquisa também aferiu o tempo em que uma pessoa passa sentada para se alimentar até o momento em que ela se levanta, deixando uma cadeira vazia para a próxima pessoa. O RU do Profissional apresentou um tempo médio de 16,2 minutos durante o almoço (mínimo de 7,4 e máximo de 31,8 minutos); durante o jantar os números foram inferiores, com um tempo médio de 10,6 minutos (mín.: 4,1 e máx.: 24,8 min). O RU do Básico apresentou tempos médios de 20,1 min (mín.: 8,4 e máx.: 25,5 min) durante o almoço e de 14,6 min (mín.: 10,0 e máx.: 17,3 min) durante o jantar.

Gráfico 27. Tempos: mínimo, máximo e médio de duração das refeições nos Restaurantes Universitários, Belém da Universidade Federal do Pará (UFPA).



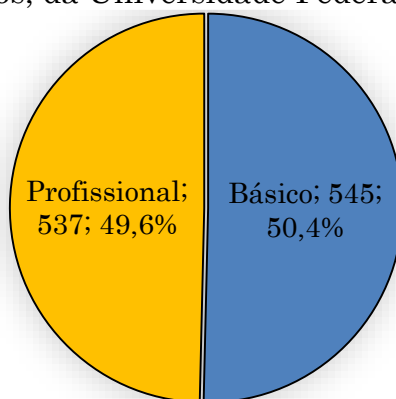
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Os valores menores atribuídos ao RU do Profissional podem estar em consonância com o menor espaço dentro desse restaurante, com uma maior demanda o público é compelido a se alimentar mais rápido para dar lugar aos demais.

4 RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação realizada no mesmo período da pesquisa do tempo de atendimento correspondeu a um total de 1082 pessoas, sendo 545 no RU do Básico e 537 do Profissional; em termos de percentual aproximadamente 50% em cada restaurante (Gráfico 28).

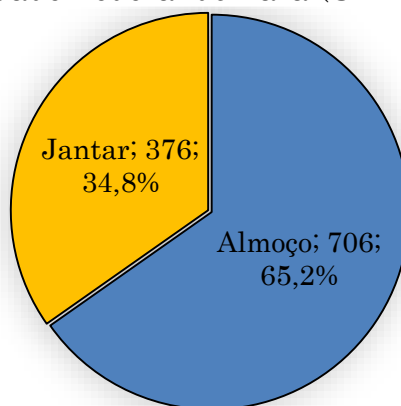
Gráfico 28. Quantidade de pessoas na pesquisa de satisfação nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Quando perguntados sobre para que tipo de refeição que o público mais utiliza no restaurante, observou-se que 65,2% (706 alunos) utilizam somente para almoço e 35% (376 alunos) utilizam somente para o jantar (Gráfico 29).

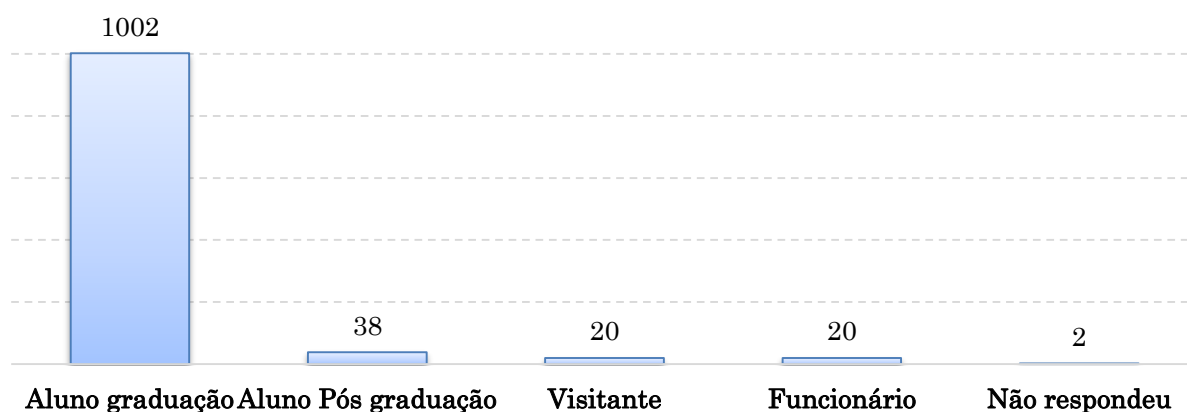
Gráfico 29. Tipo de Refeição mais utilizada nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A partir do Gráfico 30, observa-se que a maioria dos usuários do restaurante são alunos de graduação (1002 alunos) o equivalente a 93% do total de pesquisados. Em seguida, alunos de pós-graduação (38) com percentual aproximadamente de 3% e apenas 20 visitantes e 20 funcionários, ambos com percentual de apenas 2%.

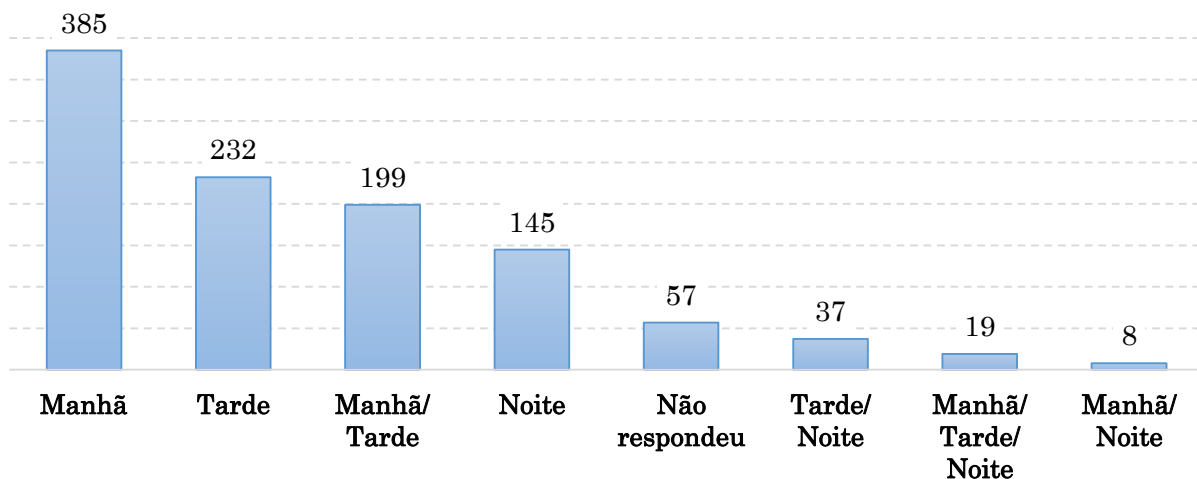
Gráfico 30. Tipo de usuário entrevistados nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Em relação ao horário das aulas a maioria, 385 alunos, estuda no período da manhã. Somando os períodos da tarde e noite temos um total de 414 alunos. E somente no horário da noite 145 alunos (Gráfico 31).

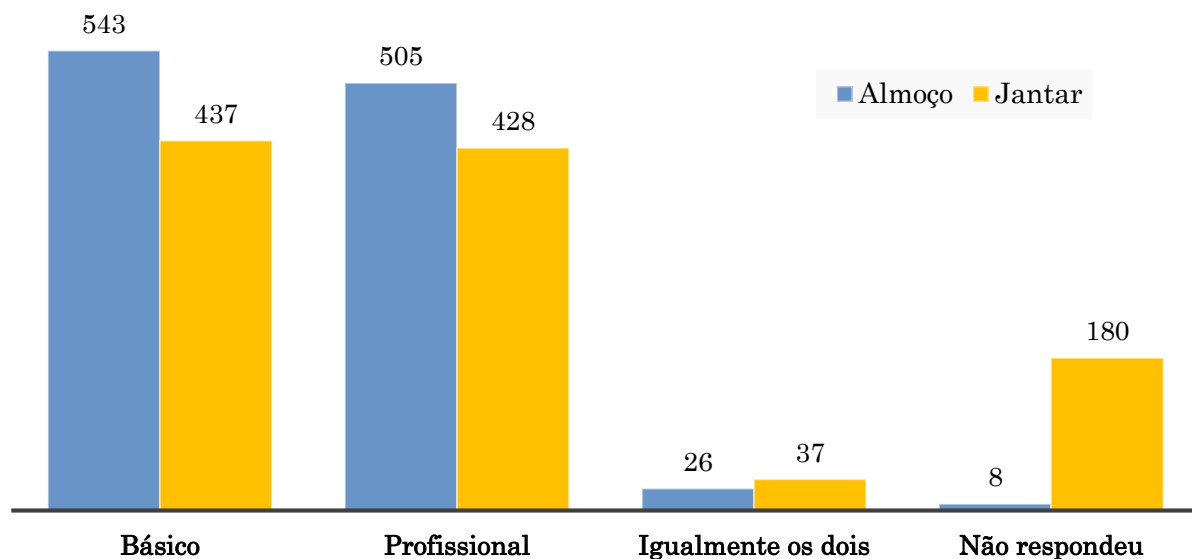
Gráfico 31. Quantidade e horário das aulas dos entrevistados nos Restaurantes Universitários, da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

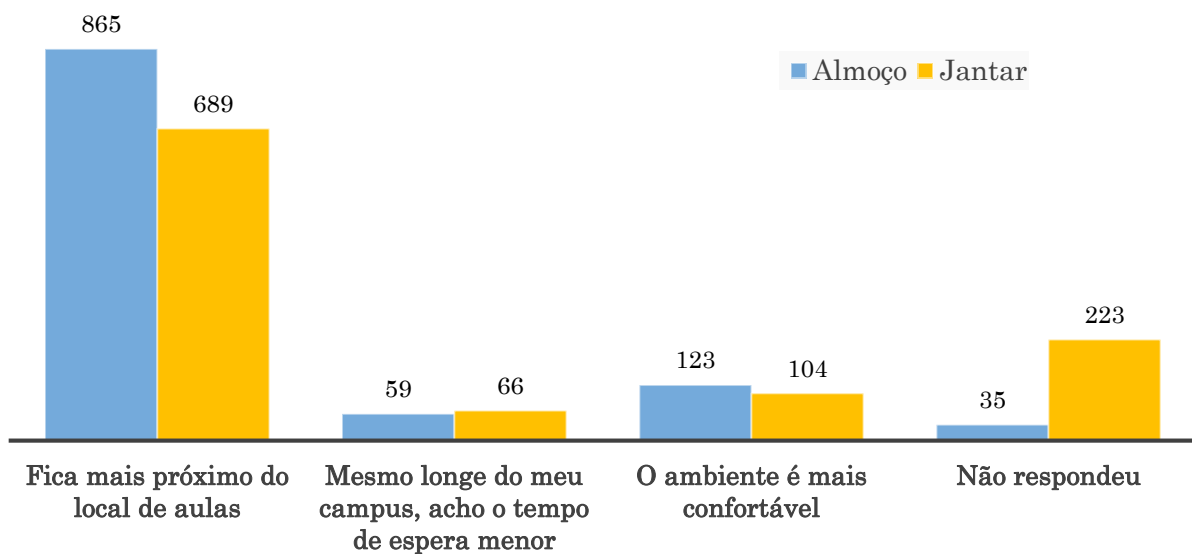
O Restaurante mais utilizado pelos alunos pesquisados, tanto para almoço quanto para jantar é o do Campus Básico com 980 alunos. Quando questionados sobre a escolha do RU, a maioria diz escolher por ficar mais próximo do local das aulas (1554 alunos). Ver Gráficos 32 e 33.

Gráfico 32. Restaurante universitário da Universidade Federal do Pará (UFPA) usado com mais frequência.



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

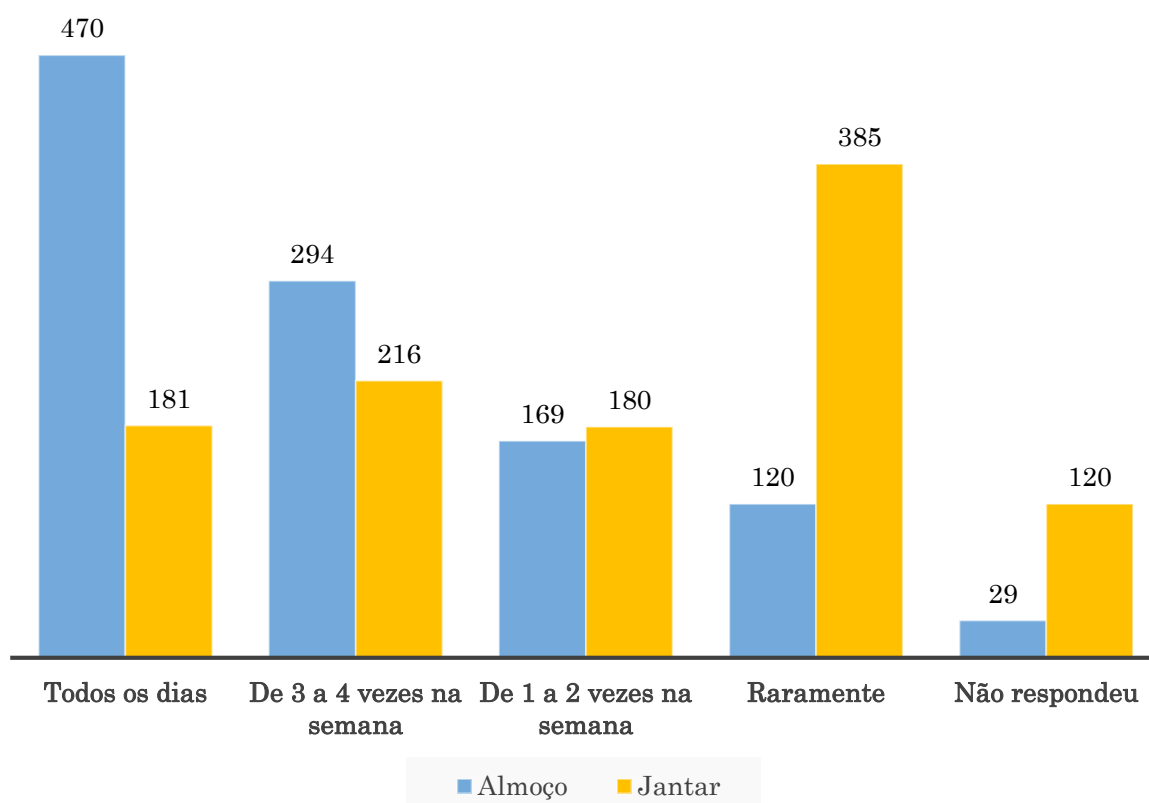
Gráfico 33. Motivo da escolha do Restaurante Universitário da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Observa-se a partir do Gráfico 34, que a maior utilização do restaurante universitário é para o almoço, onde 470 alunos utilizam diariamente e 294 utilizam de 3 a 4 vezes na semana. Para o jantar a maioria diz utilizar raramente (385 alunos) e somente 181 alunos utilizam diariamente.

Gráfico 34. Frequência de utilização na semana do Restaurante Universitário da Universidade Federal do Pará (UFPA).

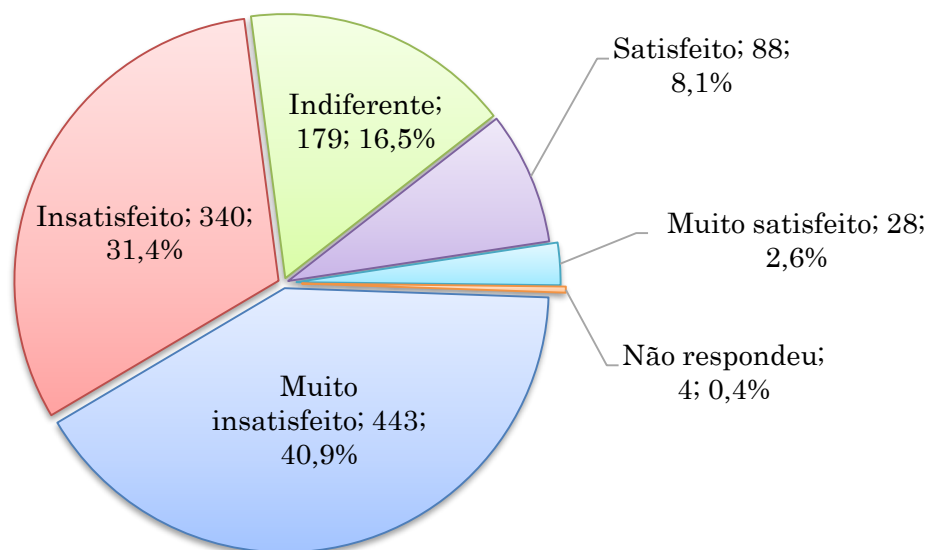


Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Para avaliar o grau de satisfação do usuário em relação ao serviço oferecido pelo Restaurante Universitário foram atribuídas notas de 1 a 5 para os itens: Tempo de fila; venda do ticket; entrega da comida; quantidade de comida; variedade do cardápio; horário de abertura; horário de encerramento; higiene das louças e higiene do RU.

Em relação ao tempo de espera na fila verifica-se que há total insatisfação dos usuários pois, 41% (443 alunos) está “Muito insatisfeito” e 31% (340 alunos) está “Insatisfeito”. Apenas 8% dizem estar “Satisfeito” e 3% “Muito satisfeito” (Gráfico 35).

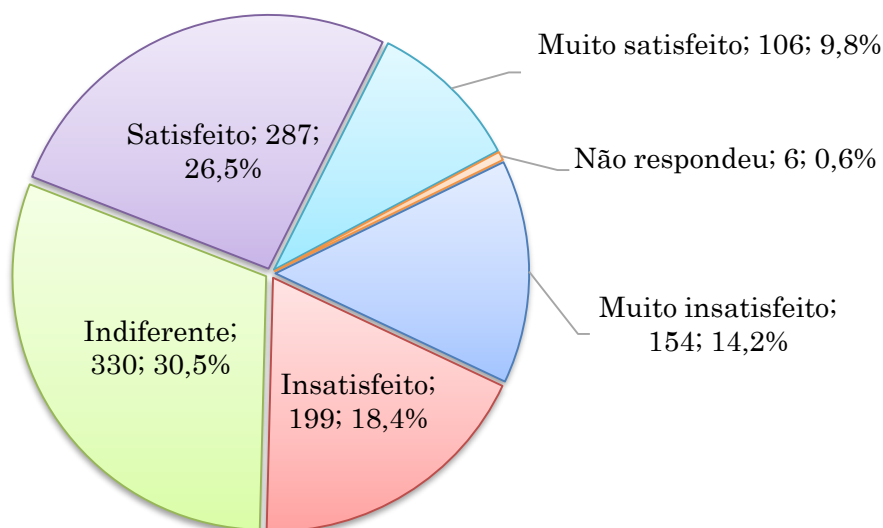
Gráfico 35. Satisfação em relação ao Tempo na fila nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Já em relação a venda do ticket, os usuários estão divididos, pois ao somar as categorias “Muito insatisfeito” e “Insatisfeito” tem-se um percentual de 32% e ao somar as categorias “Muito satisfeito e “Satisfeito” tem-se um percentual de 37%. Ressaltando que grande parte dos usuários diz ser “indiferente” (30%) (Gráfico 36).

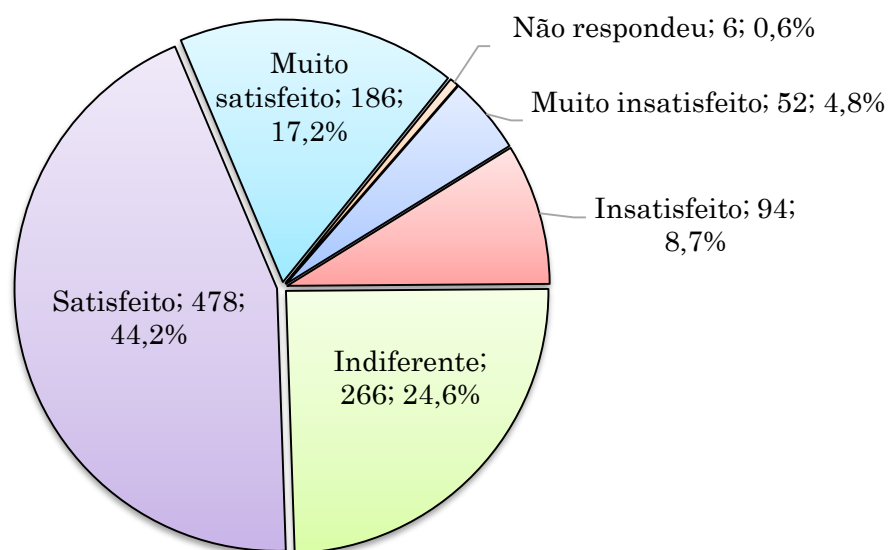
Gráfico 36. Satisfação em relação a venda do ticket nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

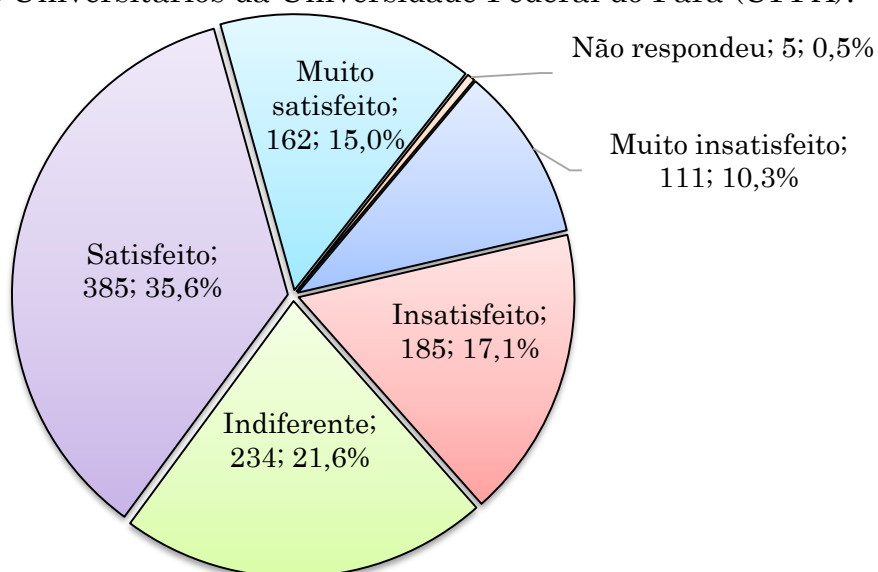
No quesito comida, a maioria dos usuários demonstra satisfação, pois 17% diz estar “Muito Satisfeito e 44% diz estar “Satisfeito”. O mesmo acontece com a quantidade de comida, pois 36% estão “Satisfeito” e 15% “Muito Satisfeito”. Ver Gráficos 37 e 38.

Gráfico 37. Satisfação em relação a entrega da comida nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

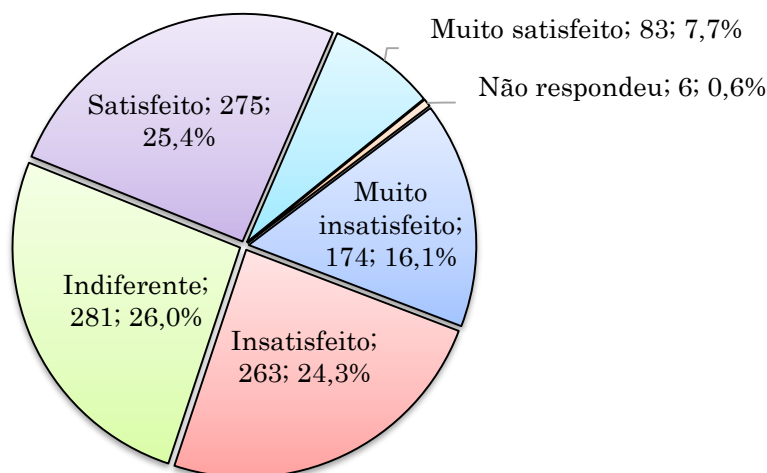
Gráfico 38. Satisfação em relação a quantidade de comida nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Já em relação a variedade do cardápio a maioria está insatisfeita, pois ao somar as categorias “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito” tem-se 40% dos usuários (Gráfico 39).

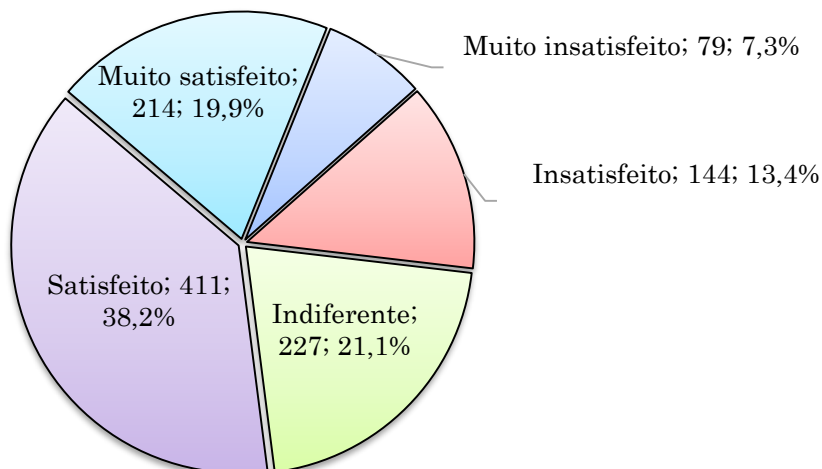
Gráfico 39. Satisfação em relação a variedade do cardápio nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

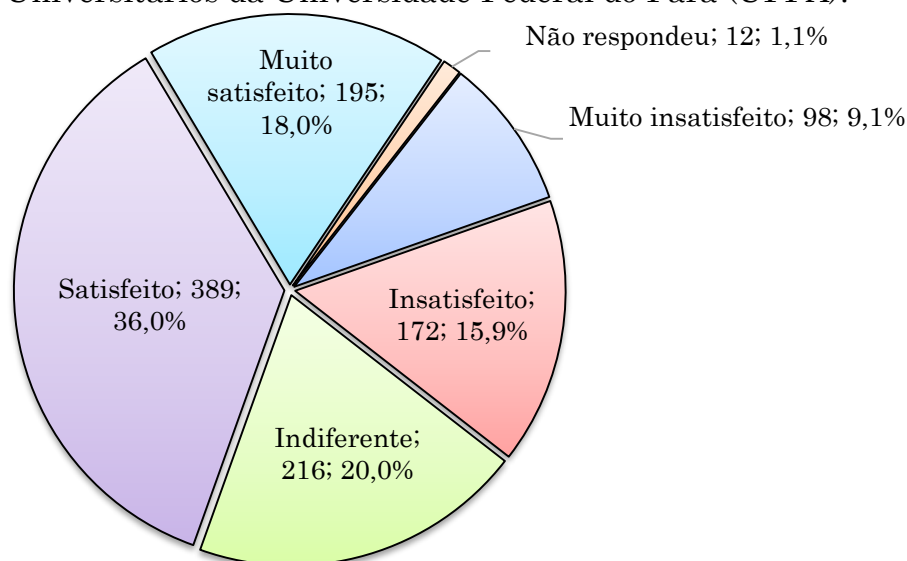
Em relação aos horários de abertura e encerramento do restaurante, observa-se que a maioria demonstra satisfação. Ao somar os percentuais de “Muito satisfeito” e “Satisfeito” para o horário de abertura observa-se um total de 58%. O mesmo ocorre com o horário de encerramento com 54%. Ver Gráficos 40 e 41.

Gráfico 40. Satisfação em relação ao horário de abertura nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

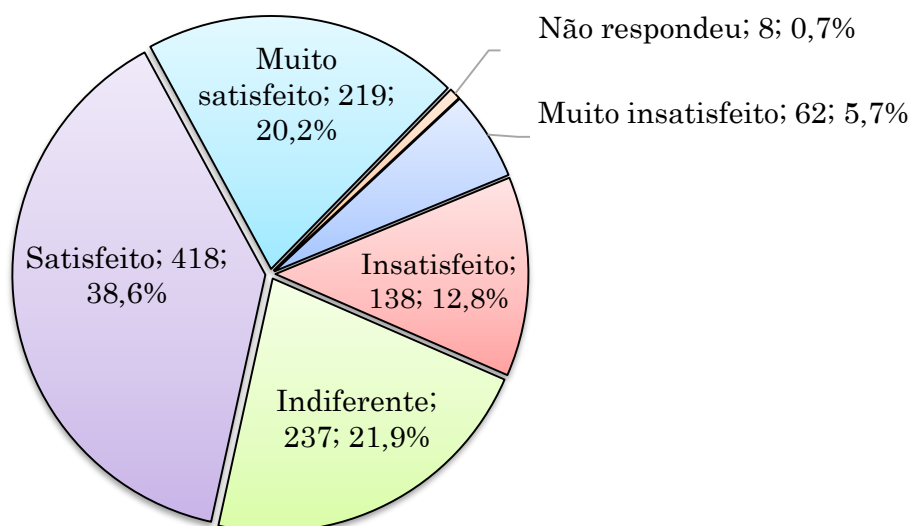
Gráfico 41. Satisfação em relação ao horário de encerramento nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

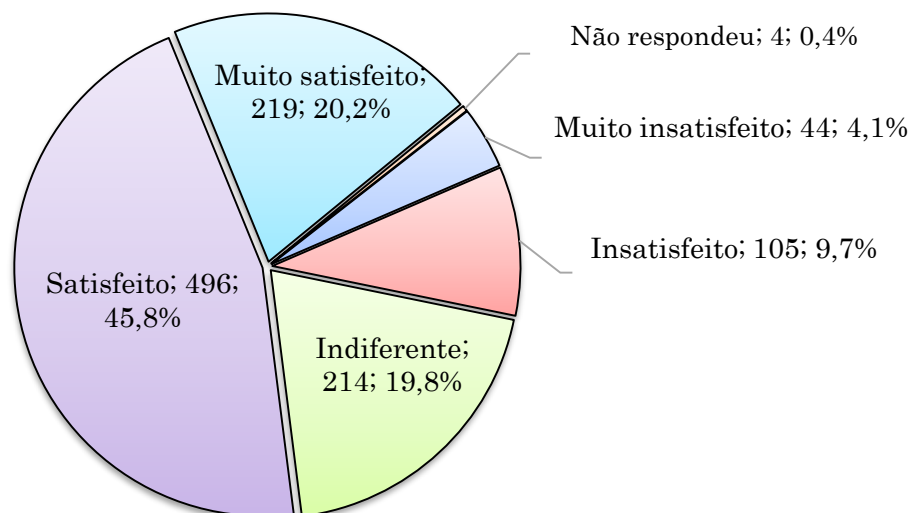
No que diz respeito a higiene das louças e do restaurante, os usuários demonstram satisfação, pois 38% e 46% respectivamente estão satisfeitos (Gráficos 42 e 43).

Gráfico 42. Satisfação em relação a higiene das louças nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa 2017.

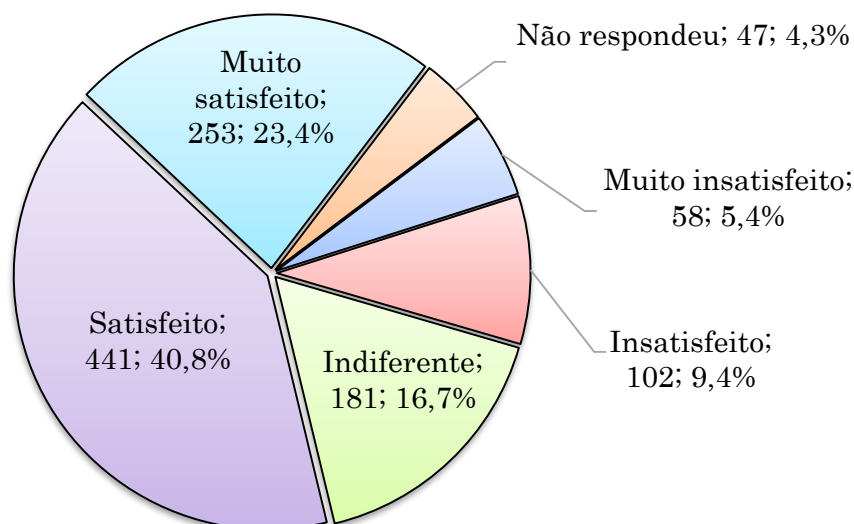
Gráfico 43. Satisfação em relação à higiene nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa 2017.

Observa-se a partir do gráfico abaixo, que a refeição do dia foi bem aceita pela maioria dos usuários, pois 23% diz estar “Muito Satisfeito” e 41% diz estar “Satisfeito” (Gráfico 44).

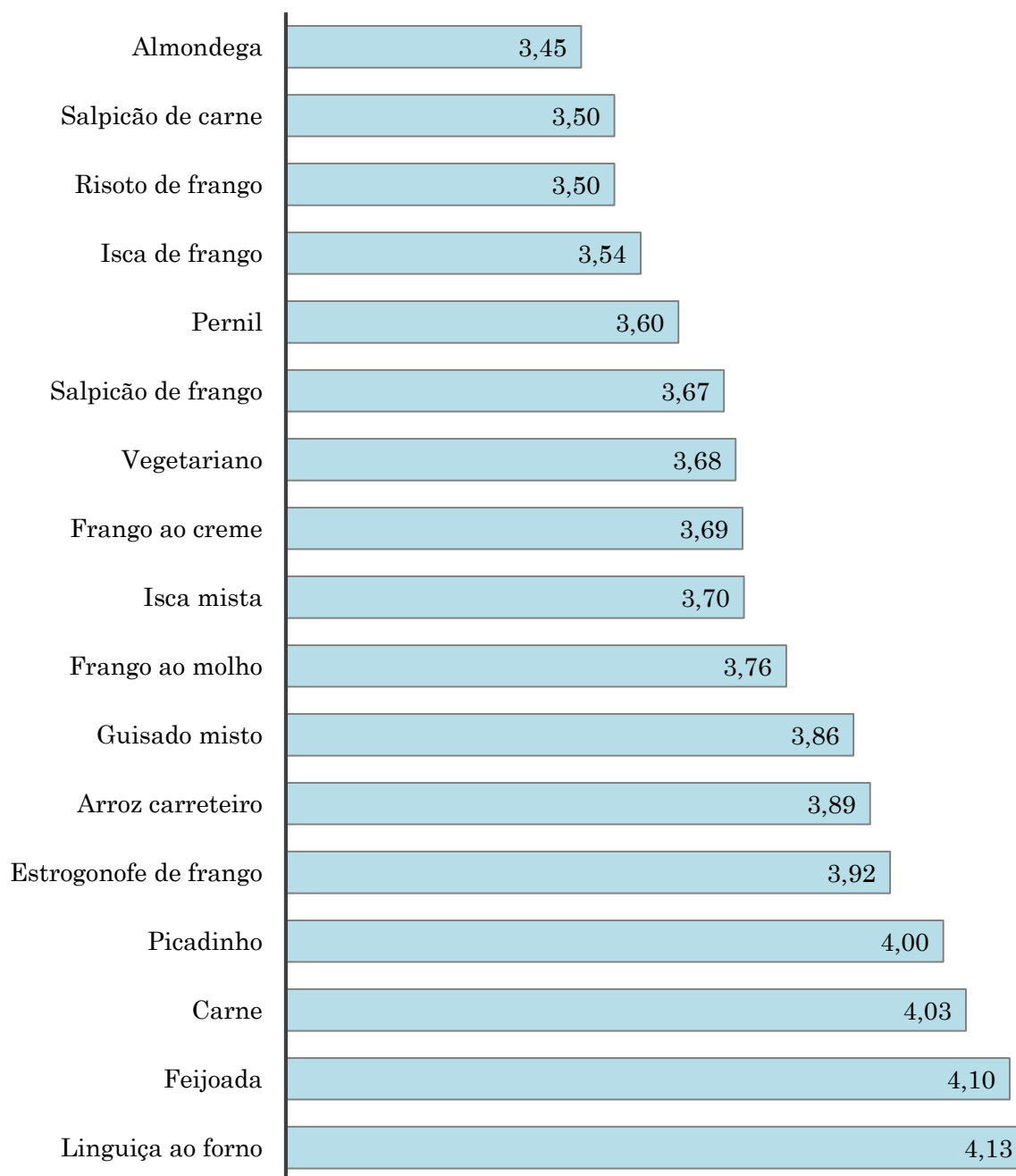
Gráfico 44. Satisfação em relação a refeição do dia nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa 2017.

No Gráfico 45 tem-se as médias das notas atribuídas pelos usuários para o cardápio do dia. Observa-se que a “Feijoada” e “Linguíça ao forno” receberam as melhores notas ambas com média de 4,1. O cardápio que apresentou a menor média foi almondega com 3,4. Ressaltando que as notas variavam de 1 a 5.

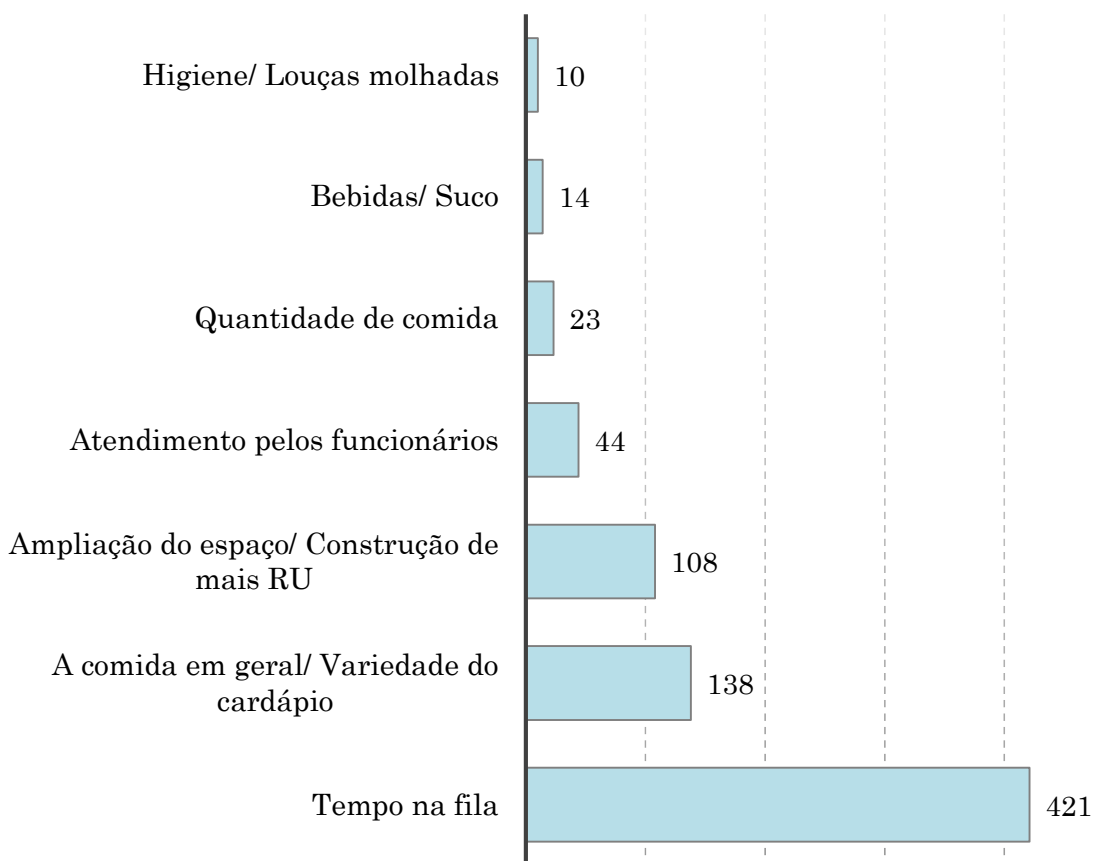
Gráfico 45. Média das notas atribuídas para o cardápio do dia nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Quando questionados sobre o que deveria ser prioritariamente aprimorado nos restaurantes, observa-se que a maioria indica que o tempo de espera na fila e a comida/ cardápio devem ser prioridade para aprimorar o sistema (Gráfico 46).

Gráfico 46. O que deve ser prioritariamente aprimorado nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Pará (UFPA).



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados coletados durante os 15 dias de coleta nos RU do Básico e do Profissional apontaram que são os discentes o público maior e também com o maior tempo de espera em ambos os restaurantes.

As análises mostraram o grande número de pessoas na fila antes da abertura para o almoço: o RU do Básico com uma média de 569,9 pessoas na fila, enquanto sua capacidade é de no máximo 450 pessoas sentadas; situação semelhante no RU do Profissional que apresentou uma média de 299,25 pessoas na fila, enquanto sua capacidade máxima é de 130 pessoas sentadas.

O sistema é sobrecarregado também pela alta frequência de chegada entre 8 e 11 pessoas/minuto chegando à fila do almoço nos RU. Com esse resultado, é sugerido que a abertura do RU inicie, para o almoço, às 11:00h. A sugestão se dá com o objetivo de diminuir o tempo de espera e desafogar o sistema que apresenta seu máximo de espera entre 11:30 e 13:00h, em ambos os restaurantes.

No entanto, é salientado que não haverá uma brusca diminuição da fila, pois é inferido através dos dados que a capacidade dos restaurantes é bastante inferior a demanda diária. Porém, no intuito de aprimorar o atendimento, recomenda-se a diminuição de paradas, por exemplo, diminuição para limpezas da área do bandejão.

É sabido a necessidade de limpeza da área do bandejão, mas em função de diminuir a sobrecarga recomenda-se também que o tempo de servir não seja tão pequeno, foram anotados tempo de 5,0 segundos. Com um tempo médio de 10 a 15 segundos um discente, por exemplo, pode ser melhor servido, inclusive podendo falar ao funcionário se quer mais ou menos alimento. Medida essa que se entende corroborar para a diminuição de desperdício.

Quanto a pesquisa de satisfação realizada com 1082 pessoas nos restaurantes, apontou que o almoço é a refeição mais utilizada (65,2%); em sua maioria formada por discentes estudantes dos horários manhã e/ou tarde; que utilizaram preferencialmente o RU do campus básico, principalmente em função

do restaurante estar mais próximo do local de aulas. A maior frequência do público nos restaurantes é durante o almoço, de 3 a 4 vezes por semana.

Quanto ao grau de satisfação do usuário em relação ao serviço oferecido pelo Restaurante Universitário, o item com o maior grau de insatisfação foi em relação ao Tempo de espera na fila, onde 72% correspondem a “Muito insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Quanto a venda do ticket, a maior porcentagem foi em relação a “Indiferente” com 30,5%. No quesito comida, a maioria dos usuários demonstra satisfação, somando 61% entre “Muito Satisfeito e “Satisfeito”; assim como com a quantidade de comida, onde “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” somaram pois 51% entre os entrevistados. No entanto, em relação a variedade do cardápio a maioria está insatisfeita, somando 40% entre os “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Em relação aos horários de abertura e encerramento do restaurante, observa-se que a maioria demonstra satisfação.

As notas, variando entre 1 e 5, em relação ao cardápio do dia apresentaram para “Feijoada” e “Linguiça ao forno” as melhores notas, ambas com média de 4,1; enquanto, os cardápios com as menores médias foram “almôndega” com 3,4; “salpicão de carne”, “risoto de frango” e “isca de frango” esses três com nota 3,5.

Os entrevistados apontaram que o tempo de espera na fila e a comida/ cardápio devem ser prioridade para aprimorar nos restaurantes.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 7.234 de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. **Diário Oficial [da] União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 19 jul. 2010. p. 5. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7234.htm>. Acesso em: 15 março de 2015.

BELÉM. Lei Ordinária nº 7.806, de 30 de julho de 1996. **Delimita as áreas que compõem os Bairros de Belém e dá outras providências**. Prefeitura de Belém: 30 de julho de 1996. Disponível em: <http://www.belem.pa.gov.br/semaj/app/Sistema/view_lei.php?lei=7806&ano=1996&tipo=1> e <http://www.belem.pa.gov.br/planodiretor/Mapas/1a_Mapas-Bairros.pdf>. Acesso em: 15 maio 2017.

MORETTIN, Pedro A.; BUSSAB, Wilton O. Estatística Básica. 7.ed. Brasília: Saraiva, 2012.

UFPA. **Restaurante Universitário (RU):** Campus Universitário do Guamá. Unidades. Belém, 2017. Disponível em: <http://ru.ufpa.br/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=7>. Acesso em: 09 jan.2017.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Data: ___/___/2017

PESQUISA: ATENDIMENTO RU UFPA – 2017 - USUÁRIOS

Nº _____



1. RU: Básico: Profissional: **2. Refeição:** Almoço: Jantar:
3. Você é: Funcionário: **Aluno da UFPA em:** Pós-graduação:
 Visitante:

3.1. Se aluno. Qual seu curso?
3.2. O(s) turno(s) de suas aulas? Manhã: Tarde: Noite:

4. Você almoça com MAIS frequência em qual RU?
 Básico: Profissional: Igualmente entre os dois RU's:

5. Porque (indique o principal motivo). Considerando campus Básico e campus Profissional.
 Fica mais próximo do local de minhas aulas: Mesmo longe do meu campus, acha o tempo de espera menor: O ambiente é mais confortável:

5.1. Outro motivo?

6. Você janta com MAIS frequência em qual RU?
 Básico: Profissional: Igualmente entre os dois RU's:

7. Porque (indique o principal motivo). Considerando campus Básico e campus Profissional.
 Fica mais próximo do local de minhas aulas: Mesmo longe do meu campus, acha o tempo de espera menor: O ambiente é mais confortável:

7.1. Outro motivo?

8. Com que frequência você ALMOÇA em algum dos RU's por semana??
 Raramente: De 1 a 2 vezes: 3 a 4 vezes: Todos os dias:

9. Com que frequência você JANTA em algum dos RU's por semana??
 Raramente: De 1 a 2 vezes: 3 a 4 vezes: Todos os dias:

10. Quanto ao RU: ①: Muito insatisfeito, ② Insatisfeito, ③ Indiferente, ④ Satisfeito e ⑤ Muito satisfeito.

Quanto à (ao)...	Classificação
Tempo de fila	① ② ③ ④ ⑤
Atendimento na venda do ticket	① ② ③ ④ ⑤
Atendimento na entrega da comida	① ② ③ ④ ⑤
Quantidade de comida	① ② ③ ④ ⑤
Variedade do Cardápio	① ② ③ ④ ⑤
Hora de abertura do RU	① ② ③ ④ ⑤
Hora de encerramento do RU	① ② ③ ④ ⑤
Higiene das louças	① ② ③ ④ ⑤
Higiene do RU	① ② ③ ④ ⑤
Qual sua refeição hoje?	
Sua refeição de hoje	① ② ③ ④ ⑤

11. Para você o que deve ser PRIORITARIAMENTE aprimorado no RU?

A Superintendência de Assistência Estudantil (SAEST)/UFPA agradece sua participação