



Qualidade dos Serviços prestados por Restaurantes Universitários de uma Instituição Pública de Ensino Superior: uma comparação entre um Restaurante Público e um Terceirizado

Autoria

Laís Viera Trevisan - laisvtrevisan@gmail.com

Shani Carvalho Ceretta - shaniceretta@gmail.com

Daniel Arruda Coronel - daniel.coronel@uol.com.br

Prog de Pós-Grad em Admin/Centro de Ciências Sociais Humanas – PPGA/CCSH/UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

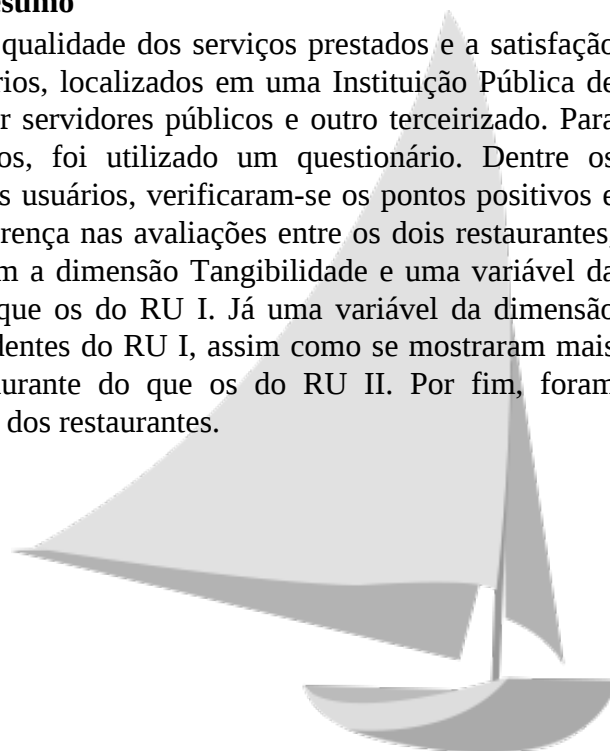
Marcia Zampieri Grohmann - marciazg@gmail.com

Agradecimentos

Agradecemos a Universidade Federal de Santa Maria e aos Restaurantes Universitários localizados no Campus sede por proporcionar a realização deste estudo.

Resumo

Esta pesquisa buscou avaliar e comparar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários de dois restaurantes universitários, localizados em uma Instituição Pública de Ensino Superior, sendo um administrado por servidores públicos e outro terceirizado. Para tal, como instrumento de coleta dos dados, foi utilizado um questionário. Dentre os resultados obtidos, identificou-se o perfil dos usuários, verificaram-se os pontos positivos e críticos de sua avaliação, e observou-se diferença nas avaliações entre os dois restaurantes, uma vez que os usuários do RU II avaliaram a dimensão Tangibilidade e uma variável da dimensão Confiabilidade de melhor forma que os do RU I. Já uma variável da dimensão “Food” foi mais bem avaliada pelos respondentes do RU I, assim como se mostraram mais satisfeitos, de forma geral, com este restaurante do que os do RU II. Por fim, foram elaboradas propostas de melhorias às gestões dos restaurantes.





Qualidade dos Serviços prestados por Restaurantes Universitários de uma Instituição Pública de Ensino Superior: uma comparação entre um Restaurante Público e um Terceirizado

Resumo: Esta pesquisa buscou avaliar e comparar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários de dois restaurantes universitários, localizados em uma Instituição Pública de Ensino Superior, sendo um administrado por servidores públicos e outro terceirizado. Para tal, como instrumento de coleta dos dados, foi utilizado um questionário. Dentre os resultados obtidos, identificou-se o perfil dos usuários, verificaram-se os pontos positivos e críticos de sua avaliação, e observou-se diferença nas avaliações entre os dois restaurantes, uma vez que os usuários do RU II avaliaram a dimensão Tangibilidade e uma variável da dimensão Confiabilidade de melhor forma que os do RU I. Já uma variável da dimensão “Food” foi mais bem avaliada pelos respondentes do RU I, assim como se mostraram mais satisfeitos, de forma geral, com este restaurante do que os do RU II. Por fim, foram elaboradas propostas de melhorias às gestões dos restaurantes.

Palavras-chave: Qualidade. Restaurante Universitário. Serviço Público. Terceirização.

1. Introdução

O ramo de alimentação tem apresentado um alto crescimento na economia, tendo em vista o contexto e o cotidiano da população, que vem tornando a rotina das refeições em casa cada vez mais rara.

Nesse cenário estão os estudantes universitários, que possuem uma carga horária extensa e que, muitas vezes, em função de residirem distante da universidade, optam por fazer suas refeições na própria instituição. O mesmo ocorre com professores e servidores públicos que trabalham nas universidades. Por essas razões existem os Restaurantes Universitários (RU's), importantes na vida dos usuários por facilitarem o acesso a refeições durante o período letivo da universidade, por um baixo preço.

Diante da relevância dos RU's no ambiente acadêmico e considerando que a prestação de serviços de qualidade pelos órgãos e instituições públicas é uma preocupação constante para que se atinja as expectativas dos usuários e se estabeleça a cidadania no país, torna-se necessário avaliar a qualidade desse serviço, a fim de verificar a percepção e a satisfação dos usuários a respeito do mesmo.

Na gestão pública, a preocupação com a qualidade está relacionada com a questão de cidadania, já que a função da administração pública é prover a sociedade dos bens e serviços dos quais necessita. Portanto, os cidadãos, que mantêm a máquina do governo por meio do pagamento de impostos, taxas e contribuições, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos de qualidade equivalente à contribuição feita (CARVALHO; TONET, 1994).

Posto isso, esta pesquisa desenvolve-se como um estudo de caso e possui como objetivo geral identificar a qualidade dos serviços prestados pelos dois Restaurantes Universitários do Campus Sede de uma Instituição Pública de Ensino Superior, localizada no interior do estado do Rio Grande do Sul, bem como propor melhorias necessárias para que os restaurantes prestem serviços de alta qualidade. Salienta-se que o RU I é administrado por servidores da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), diferentemente do RU II, que é terceirizado e administrado por uma empresa privada.

Assim, como objetivos específicos, têm-se: a) identificar o perfil dos usuários dos Restaurantes Universitários I e II; b) verificar os pontos positivos e críticos da avaliação dos usuários; c) avaliar a diferença das avaliações entre os dois restaurantes; e d) propor melhorias às gestões dos restaurantes.



O presente estudo está estruturado em quatro seções, além desta introdução. Na segunda seção, são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados no estudo. Na terceira seção, são analisados e discutidos os resultados. Na quarta e última seção, são realizadas propostas de melhorias à gestão dos restaurantes e, por fim, estão as considerações finais desta pesquisa.

2. Método

O método deste trabalho está dividido em unidade de análise, população e amostra, instrumento e técnica de coleta de dados e técnicas de análise de dados.

Este trabalho apresenta-se como um estudo de caso, de natureza descritiva e qualitativo-quantitativa.

2.1 Unidade de análise

A Instituição Pública de Ensino Superior escolhida como estudo de caso deste trabalho foi a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), a qual está localizada na cidade de Santa Maria (Rio Grande do Sul, Brasil), onde acontece a maior parte de suas atividades acadêmicas e administrativas. Além disso, possui três campi fora de sede: um em Frederico Westphalen, um em Palmeira das Missões e outro em Cachoeira do Sul.

O corpo discente é constituído de aproximadamente 30 mil estudantes, sendo 27 mil na modalidade presencial e 3 mil na modalidade de ensino a distância. O quadro de pessoal conta com cerca de 4,7 mil servidores. Destes, 2 mil são docentes e 2,7 mil são técnico-administrativos em educação (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA - UFSM, 2019a).

Em relação aos seus restaurantes universitários, de acordo com o sítio da instituição (UFSM, 2019b), o Restaurante Universitário I foi inaugurado em 1975 e contava com a terceirização dos serviços prestados. Apenas em fevereiro de 1984 o RU passou a ser administrado pela UFSM, vinculado à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE). Desde os primórdios, sempre ofertou os serviços de café da manhã, almoço e janta e, em 1997, implementou o sistema de informatização de acesso ao restaurante (SRU), mediante a utilização de carteiras com códigos de barra, sistema este pioneiro no país. O Restaurante Universitário II foi inaugurado recentemente, no ano de 2010. Com a implantação deste restaurante, passou-se a dividir as refeições de almoço conforme os centros universitários mais próximos. Inicialmente este restaurante era administrado pela UFSM e, após, passou a terceirizar sua produção e serviços, sendo administrado por uma empresa privada.

2.2 População e amostra

Como população desta pesquisa, considerou-se a quantidade média de refeições servidas em cada um dos Restaurantes Universitários, com base em dados disponibilizados pelo portal da instituição. Como primeiro critério para definição da amostra deste estudo, optou-se por restringir-se à quantidade de almoços servidos, tendo em vista que é a refeição que ambos os restaurantes ofertam aos usuários. Neste sentido, a população para este estudo se refere a 3.500 refeições de almoço para o RU I e 2.400 para o RU II.

Dessa forma, o tamanho da amostra foi calculado a partir de uma população de 5.900 usuários, considerando uma margem de erro de 8%. Assim, a amostra mínima calculada foi de 147 participantes. No entanto, obteve-se um total de 157 respondentes a esta pesquisa, sendo 79 usuários do RU I e 78 do RU II, cumprindo o erro amostral estimado. Ademais, como critério limitante, visando a uma maior uniformidade das respostas, optou-se em realizar a



pesquisa somente com alunos, excluindo as demais categorias, tendo em vista que esses compõem a maior parte dos usuários dos restaurantes.

2.3 Instrumento e técnica de coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados desta pesquisa foi utilizado o questionário, o qual foi formado por dois blocos: avaliação do serviço e perfil do respondente.

A primeira parte do questionário foi adaptada de Machado et al. (2006), que, por sua vez, foi construída a partir da escala SERVPERF, desenvolvida por Cronin e Taylor (1992). Salienta-se que é um dos modelos mais utilizados na literatura. A escala adaptada foi composta por seis dimensões de qualidade (tangibilidade, *food*, confiabilidade, presteza, cortesia e empatia), totalizando 20 variáveis. Além disso, foi utilizada uma escala para medir a satisfação dos alunos com base na escala de satisfação de Oliver (1997, p. 343), composta por 13 variáveis. Para cada uma das variáveis apresentadas nas escalas de mensuração da qualidade e da satisfação, os respondentes deveriam assinalar sua resposta em uma escala intervalar do tipo Likert, em uma escala de 5 pontos, sendo 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente. Ademais, foi acrescentada a opção “não estou apto a responder”, caso o indivíduo não soubesse como responder à questão.

O segundo bloco do questionário buscou identificar o perfil dos usuários dos restaurantes, com questionamentos que perpassaram os seguintes pontos: frequência de refeições realizadas no RU, gênero, faixa etária, renda mensal familiar, utilização do benefício socioeconômico, tipo de curso realizado, tempo de vínculo com a UFSM, turnos permanecidos na instituição e utilização e frequência em outros restaurantes no período de atividades na UFSM. Por fim, foram estabelecidas duas perguntas abertas: uma buscava determinar uma nota comparativa do RU com outros restaurantes utilizados e a outra, elencar o que os usuários mais e menos gostavam nos restaurantes universitários pesquisados.

Os pesquisadores realizaram a coleta no hall dos RU I e II por três dias, no horário de almoço, com seleção da amostra de forma não causal por conveniência, de acordo com os usuários dos restaurantes que estavam presentes no dia da coleta e conforme sua manifestação positiva em responderem à pesquisa.

2.4 Técnicas de análise de dados

Os dados foram tabulados no *software* Excel e, na sequência, foram exportados para o *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). A análise de dados foi realizada em duas fases: estatística descritiva e estatística multivariada. A primeira tem a finalidade de caracterizar a amostra e descrever o comportamento dos indivíduos em relação a cada um dos seis construtos pesquisados: Tangibilidade, *Food*, Confiabilidade, Presteza, Cortesia e Empatia. Na próxima etapa, são definidos os fatores determinantes da qualidade dos serviços e, a fim de verificar se existem diferenças na avaliação da qualidade e na satisfação dos usuários do RU I e II, realizou-se o teste de diferença de média (Teste T de Student).

Com base nos resultados obtidos por meio desta pesquisa, foram realizadas propostas de melhoria à gestão do setor, as quais serão apresentadas na seção de proposta de melhorias. Para tal, será utilizado o plano de ação. Esse se trata de uma forma de controle que auxilia os gestores na visualização dos seus objetivos, metas, prazos, responsáveis, entre outros aspectos. Um tipo de ferramenta utilizada para elaboração de planos de ação é a 5W2H, que, de acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2018), é composta por sete campos em que devem constar as seguintes informações: “o quê”, “por quê”, “quem”, “onde”, “quando”, “como” e “quanto”. A próxima seção apresenta os resultados desta pesquisa.



3. Resultados

Para o RU I, foi obtido um total de 79 respondentes, enquanto que, para o RU II, o total foi de 78, totalizando 157 respondentes à esta pesquisa.

Em relação ao perfil dos respondentes, observou-se que a maioria frequenta entre quatro ou mais vezes por semana um dos restaurantes universitários (57,3%), é do gênero masculino (54,8%), possui entre 18 e 21 anos (54,8%), não costuma frequentar outros restaurantes além do RU durante a semana no período em que está realizando atividades na UFSM (60,9%). Entretanto, dentre aqueles que frequentam outros restaurantes, 36,36% frequenta, em média, até 2 vezes ao mês. Ademais, a maior parte da amostra possui renda de R\$ 954,00 a R\$ 2.862,00 (37,9%) e não possui benefício socioeconômico (70,1%).

No que tange ao perfil acadêmico dos respondentes, a maioria (91,0%) está realizando a graduação na UFSM, 41,4% estuda de 1 a 3 anos na instituição e frequenta a UFSM nos turnos da manhã e tarde (64,7%).

Com o intuito de identificar os pontos positivos e críticos da avaliação dos usuários, calculou-se a média dos respondentes em relação a cada uma das variáveis do modelo de avaliação, conforme a Tabela 1. Ressalta-se que os resultados dos dois restaurantes são apresentados em conjunto.

Tabela 1 - Média das variáveis da avaliação da qualidade dos RU's

Dimensão	Variáveis	Média
T	As instalações físicas do Restaurante Universitário (RU) da UFSM são atrativas.	3,43
	Os funcionários do RU estão bem vestidos (uniformes).	4,29
	As mesas são limpas rapidamente.	3,32
	Há uma eficiente reposição dos alimentos.	3,84
	Há disponibilidade de lugares a todos.	2,86
F	A temperatura dos alimentos é adequada.	3,80
	O cozimento e preparo dos alimentos é bom.	3,08
	Quando eu vejo o cardápio do dia, eu sei que sabor esperar dos alimentos (sabor padronizado).	4,03
Co	O RU é eficiente na resolução de problemas.	3,29
	O RU é confiável.	3,73
	O RU possui muita fila.	3,99
	O RU possui atendimento rápido.	3,46
P	Os funcionários do restaurante estão sempre dispostos a ajudar os usuários.	3,72
	Os funcionários estão sempre ocupados demais para ajudar aos usuários.	2,44
Cr	Você pode confiar nos funcionários do RU.	3,57
	Você se sente seguro ao ser atendido pelos funcionários do RU.	3,86
	Os funcionários do RU são educados.	3,89
E	Os funcionários do RU lhe dão atenção personalizada.	2,82
	Os funcionários sabem o que os usuários necessitam.	3,12
	O horário de funcionamento do RU é conveniente aos usuários.	4,00

T – Tangibilidade; F – Food; Co – Confiabilidade; P – Presteza; Cr – Cortesia; E – Empatia

Fonte: Elaborada pelos autores (2019)



Verifica-se, por meio da Tabela 1, que a variável que apresentou maior média foi “Os funcionários do RU estão bem vestidos (uniformes)”, da dimensão Tangibilidade, com média de 4,29. Já a variável que apresentou menor média foi “Os funcionários estão sempre ocupados demais para ajudar aos usuários”, da dimensão Presteza, com média de 2,44. Entretanto, esta é uma variável reversa, ou seja, quanto menor a sua média, mais os usuários acreditam que os funcionários estão disponíveis para ajudar os usuários. Portanto, sua média baixa mostra uma avaliação boa dos respondentes. Assim, a próxima variável com menor média foi “Os funcionários do RU lhe dão atenção personalizada”, da dimensão Empatia, com média de 2,82.

Questionados acerca de uma nota de 0 a 10 para a qualidade do RU, a maior parte da amostra válida (21,2%) respondeu nota 7.

A Tabela 2 apresenta a média das variáveis de satisfação dos dois restaurantes universitários, em conjunto.

Tabela 2 - Média das variáveis de satisfação dos RU's

Variáveis da escala de satisfação	Média
O RU foi um dos melhores restaurantes (dentre os restaurantes universitários) que já frequentei.	3,02
O RU oferece exatamente o que eu preciso.	3,00
O RU funciona tão bem quanto eu esperava.	3,08
Estou satisfeito com a minha decisão de frequentar o RU.	3,47
Às vezes, eu não sei se deveria ter frequentado o RU.	2,67
Minha escolha em frequentar o RU foi sábia.	3,35
Se eu pudesse fazer novamente, eu frequentaria outro restaurante.	3,17
Eu realmente tenho gostado desse restaurante.	3,21
Eu me sinto mal por ter frequentado este restaurante.	2,03
Eu estou feliz por ter frequentado este restaurante.	3,32
Frequentar este restaurante tem sido uma boa experiência.	3,46
Tenho certeza de que tomei a decisão correta quando frequentei este restaurante.	3,26
De modo geral, qual é a sua satisfação com o RU?	3,36

Fonte: Elaborada pelos autores (2019)

Observa-se, por meio da Tabela 2, que a variável que apresentou maior média foi “Estou satisfeito com a minha decisão de frequentar o RU”, com média de 3,47. Já a variável que apresentou menor média foi “Eu me sinto mal por ter frequentado este restaurante”, com média de 2,03. Porém, trata-se de uma variável reversa, portanto, os respondentes, ao atribuir uma média baixa, estão dizendo que se sentem bem ao frequentar este restaurante. O mesmo ocorre com a variável “Às vezes, eu não sei se deveria ter frequentado o RU”, com média de 2,67. Assim, a variável com menor média, que de fato exprime uma média baixa é: “O RU oferece exatamente o que eu preciso”, com média igual a 3.

Uma das questões que compôs o questionário buscou identificar uma nota para a qualidade dos restaurantes universitários pesquisados, comparando-os com outros restaurantes que os respondentes frequentam. Portanto, nesta questão, os respondentes deveriam atribuir uma nota de 0 a 10 para a qualidade do restaurante. Verificou-se que o RU I, que é administrado por servidores da UFSM, apresentou maior média (6,76) comparado ao RU II (média de 5,65), que é terceirizado. Ademais, a avaliação do RU I apresentou maior concordância entre os respondentes, tendo em vista que o desvio padrão deste (1,83) foi inferior ao do RU II (2,31).



A fim de identificar se houve diferenças significativas de médias entre os dois restaurantes em relação à avaliação da qualidade e satisfação dos usuários, realizou-se o Teste T. A Tabela 3 apresenta os resultados.

Tabela 3 - Variáveis da avaliação da qualidade e de satisfação com diferenças significativas de média

Dimensão	Variáveis	RU	Média	DP	Sig
T	As instalações físicas do Restaurante Universitário (RU) da UFSM são atrativas.	I	3,04	1,08	0,000
		II	3,82	0,91	0,000
T	Há disponibilidade de lugares a todos.	I	2,52	1,18	0,000
		II	3,20	1,14	0,000
F	O cozimento e preparo dos alimentos é bom.	I	3,32	1,20	0,011
		II	2,83	1,17	0,011
Co	O RU possui muita fila.	I	4,22	0,95	0,004
		II	3,75	1,03	0,004
S	O RU foi um dos melhores restaurantes (dentre os restaurantes universitários) que já frequentei.	I	3,35	1,38	0,006
		II	2,67	1,39	0,006
S	Às vezes, eu não sei se deveria ter frequentado o RU.	I	2,36	1,34	0,005
		II	3,00	1,44	0,005
S	Minha escolha em frequentar o RU foi sábia.	I	3,60	1,14	0,008
		II	3,09	1,23	0,008
S	Se eu pudesse fazer novamente, eu frequentaria outro restaurante.	I	2,97	1,30	0,066
		II	3,37	1,31	0,066
S	Eu realmente tenho gostado desse restaurante.	I	3,43	1,12	0,019
		II	2,97	1,28	0,019
S	Eu me sinto mal por ter frequentado este restaurante.	I	1,86	1,15	0,070
		II	2,20	1,16	0,070
S	Eu estou feliz por ter frequentado este restaurante.	I	3,66	1,10	0,000
		II	2,97	1,24	0,000
S	Frequentar este restaurante tem sido uma boa experiência.	I	3,74	0,97	0,001
		II	3,16	1,06	0,001
S	Tenho certeza de que tomei a decisão correta quando frequentei este restaurante.	I	3,58	1,03	0,000
		II	2,93	1,08	0,000

DP – Desvio Padrão; T – Tangibilidade; F – Food; Co – Confiabilidade; S – Satisfação
 Fonte: Elaborada pelos autores (2019)

Conforme a Tabela 3, a variável “As instalações físicas do Restaurante Universitário (RU) da UFSM são atrativas”, da dimensão Tangibilidade, apresentou diferença de média significativa entre os dois restaurantes. Portanto, pode-se observar que a média do RU II (3,82) foi maior que a do RU I (3,04), mostrando que os respondentes que frequentam o RU II avaliam melhor as instalações físicas do restaurante que os do RU I. O mesmo ocorre com a variável “Há disponibilidade de lugares a todos”, igualmente da dimensão Tangibilidade, já que a média do RU II (3,20) também foi maior que a do RU I (2,52).

Já a variável “O cozimento e preparo dos alimentos é bom”, da dimensão Food, foi mais bem avaliada no RU I (média de 3,32) em comparação com o RU II (2,83). Da mesma forma, a variável “O RU possui muita fila”, da dimensão Confiabilidade, apresentou maior



média no RU I (4,22) em relação ao RU II (3,75). Entretanto, trata-se de uma variável reversa, significando que os respondentes avaliaram de forma mais negativa o RU I.

Das treze variáveis avaliadas na escala de satisfação, nove apresentaram diferenças de médias significantes entre os restaurantes.

As variáveis que foram mais bem avaliadas no RU I foram: “O RU I foi um dos melhores restaurantes (dentre os restaurantes universitários) que já frequentei”, “Minha escolha em frequentar o RU I foi sábia”, “Eu realmente tenho gostado desse restaurante”, “Eu estou feliz por ter frequentado este restaurante”, “Frequentar este restaurante tem sido uma boa experiência”, “Tenho certeza de que tomei a decisão correta quando frequentei este restaurante”.

Por outro lado, as variáveis que foram mais bem avaliadas no RU II foram: “Às vezes, eu não sei se deveria ter frequentado o RU I”, “Se eu pudesse fazer novamente, eu frequentaria outro restaurante”, “Eu me sinto mal por ter frequentado este restaurante”. Contudo, estas variáveis mais bem avaliadas no RU II são reversas, ou seja, quanto maior a média, pior a avaliação dos respondentes. Nesse sentido, pode-se inferir que todas as variáveis de satisfação que constam na Tabela 3 foram mais bem avaliadas no RU I, portanto, os frequentadores deste restaurante estão mais satisfeitos com relação a estes aspectos comparados aos do RU II.

A Tabela 4 apresenta as médias e desvios padrão para as dimensões da escala de qualidade, bem como para a escala de satisfação, por ordem de maior média.

Tabela 4 - Média e desvio padrão das dimensões do modelo

Dimensões	Média	Desvio Padrão
Cortesia	3,76	0,81
Food	3,65	0,81
Confiabilidade	3,63	0,57
Tangibilidade	3,54	0,67
Empatia	3,32	0,74
Satisfação	3,12	0,62
Presteza	3,09	0,50

Fonte: Elaborada pelos autores (2019)

Conforme a Tabela 4, a dimensão que apresentou melhor avaliação pelos respondentes foi “Cortesia”, com média de 3,76. Já a dimensão com pior avaliação foi “Presteza”, com média de 3,09.

A Tabela 5 mostra as dimensões que apresentaram diferenças significativas de média em relação aos dois restaurantes.

Tabela 5 – Dimensões com diferenças significativas de média

Dimensões	RU	Média	Desvio padrão	Sig
Tangibilidade	I	3,42	0,66	0,023
	II	3,66	0,66	0,023
Satisfação	I	3,23	0,55	0,064
	II	3,00	0,66	0,064

Fonte: Elaborada pelos autores (2019)

A partir da Tabela 5, observa-se que o RU II apresentou melhor avaliação (3,66) que o RU I (3,42) na dimensão “Tangibilidade”, mostrando que os respondentes avaliam de melhor



forma os aspectos físicos do restaurante terceirizado quando comparado ao RU I. Já no que tange à satisfação dos indivíduos pesquisados, os respondentes do RU I mostraram-se mais satisfeitos (média de 3,23) que os respondentes do RU II (3,00).

Analisando os resultados expostos, observa-se que tanto a dimensão Tangibilidade quanto duas variáveis desta dimensão, referentes às instalações físicas e disponibilidade de lugares, apresentaram melhor avaliação no RU II que no RU I. Isso pode dever-se ao fato de que o RU II foi construído em 2010 e, portanto, possui instalações mais novas que o RU I, que foi inaugurado em 1975.

Uma variável da dimensão Confiabilidade, acerca de filas, também apresentou diferença de média, mostrando que o RU II foi mais bem avaliado. Este resultado pode ser justificado tendo em vista que o RU II possui menos centros associados, já que os usuários são alocados nos RUs de acordo com a localização dos centros de ensino e unidades administrativas. Ainda, uma variável da dimensão *Food* obteve diferença de média, entretanto, sua avaliação foi melhor no RU I, demonstrando que os usuários deste restaurante avaliam a comida do RU I de forma superior ao do RU II.

Ademais, de forma geral, os respondentes do RU I se mostraram mais satisfeitos que os do RU II, tendo em vista que, das 13 variáveis da escala de satisfação, 9 apresentaram diferenças de médias, indicando em todas as variáveis maior satisfação com o RU I. Portanto, pode-se inferir que os acadêmicos usuários dos restaurantes universitários da instituição em análise avaliam de melhor forma a comida do RU administrado por servidores públicos e estão mais satisfeitos com ele do que com o terceirizado.

Por fim, realizou-se uma análise quantitativo-qualitativa da última pergunta do questionário. A mesma tratava-se de uma pergunta de resposta descritiva livre que buscava identificar quais aspectos os respondentes mais gostavam e menos gostavam nos RUs.

Contabilizou-se um total de 81 variáveis que os respondentes mais gostam no RU I e 80 no RU II, somando 161 variáveis e 8 categorias. São elas: ambiente (18), atendimento (14), comida (102), custo benefício (2), gratuidade aos carentes (2), localização/proximidade (3), preço (18) e qualidade em relação aos demais (2). Ressalta-se que, dentro da categoria de ambiente, a variável que mais se destacou foi “estrutura/organização”, que foi mencionada por 14 respondentes em relação ao RU II. Já no que tange ao atendimento, 7 respondentes destacaram como pontos positivos do RU II “atendimento em geral”. Acerca da comida, a variável mais mencionada pelos respondentes, tanto para o RU I (14 menções) quanto para o RU II (20 menções), foi “frango”, contabilizando 34 menções positivas.

Já no que se refere às variáveis que os respondentes menos gostam, contabilizou-se um total de 64 variáveis que os respondentes menos gostam no RU I e 66 no RU II, divididas em 4 categorias: ambiente (11), atendimento (30), comida (89). Na categoria ambiente, a variável que mais se destaca é “lotação”, com 4 menções para o RU I. Em relação ao atendimento, “muita fila” foi a mais mencionada, RU I (15) e RU II (6). Sobre a categoria “comida”, a variável “sabor” foi a que os respondentes mais citaram: RU I (5) e RU II (10).

Com base nos resultados discutidos, foram elaboradas propostas de melhorias aos restaurantes universitários e entregues ao setor como sugestões para posterior análise dos gestores. A seção seguinte irá abordar as propostas.

4. Propostas de melhorias

As propostas de melhorias foram baseadas nos resultados da avaliação da qualidade e da satisfação dos usuários e nas suas principais reclamações, sinalizadas na última questão do questionário, a qual buscava identificar o que os respondentes mais e menos gostavam nos restaurantes. Diante disso, observaram-se quatro principais aspectos de melhorias amplamente apontados pelos usuários, os quais estão voltados à estrutura e capacidade de atendimento e à

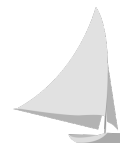


comida: filas, lotação, diversidade do cardápio, cozimento dos alimentos e sabor da comida. Nesse sentido, foram elaborados planos de ação que visam ao atendimento dos anseios dos usuários por meio da ferramenta 5W2H, conforme o Quadro 1 apresenta.

Quadro 1 – Planos de ação

O quê	Ampliação dos restaurantes
Por que	Fila (RU I e II) e Lotação (RU I): os usuários consideram que estas questões ocasionam longos tempos de espera para acessar o restaurante e localizar um assento disponível para realizar a refeição.
Quem	Funcionários do RU, Pró-Reitoria de Infraestrutura, Pró-Reitoria de Planejamento e Departamento de Material e Patrimônio
Onde	Restaurantes Universitários I e II, prioritariamente no I
Quando	3 anos
Como	1) Diagnóstico aprofundado (funcionários do RU); 2) identificação de recurso disponível para obras (Pró-Reitoria de Planejamento); 3) projeto (Pró-Reitoria de Infraestrutura); 4) licitação (Departamento de Material e Patrimônio); e 5) execução (Empresa licitada).
Quanto	Valor a estimar
O quê	Diversificação do cardápio
Por que	Comida (RU I e II): diversidade do cardápio Os usuários manifestaram que o cardápio é pouco diversificado, principalmente para os estudantes que frequentam mais de quatro vezes o restaurante por semana (maioria da pesquisa).
Quem	Nutricionistas dos restaurantes e Centro de Processamento de Dados
Onde	Restaurantes Universitários I e II
Quando	6 meses
Como	1) Realizar diagnóstico online em que os estudantes possam sugerir possíveis alimentos a serem incluídos no cardápio (com o auxílio do Centro de Processamento de Dados); 2) verificar as sugestões, visando avaliar a viabilidade das propostas; e 3) adaptação do cardápio.
Quanto	Não há custos extras, tendo em vista que a substituição de alguns alimentos não necessariamente virá a aumentar o custo da refeição, considerando que se trata de substituições e não de ampliação da variabilidade do cardápio por dia.
O quê	Melhoria no cozimento e no sabor dos alimentos
Por que	Comida (RU II): Os usuários do RU II, principalmente, reclamaram tanto a respeito do excesso no cozimento das carnes, quanto a sua falta, da mesma forma, evidenciaram que o sabor da comida não é agradável por vários motivos, dentre os quais foram salientados falta de tempero e sal.
Quem	Nutricionista e cozinheiros
Onde	RU I e RU II
Quando	1 mês
Como	1) Estudo e identificação do tempo necessário para que o preparo das carnes seja realizado, de forma que fiquem em um ponto mais adequado; 2) treinamento dos cozinheiros; 3) identificar possíveis temperos naturais e artificiais que contribuam para sabor da comida; 4) verificar a viabilidade de aquisição dos mesmos; e 5) inserir no modo de preparo dos alimentos.
Quanto	A estimar

Fonte: Elaborado pelos autores (2019)



No Quadro 1, foram apresentadas algumas propostas de melhorias com base na avaliação realizada e priorizando o baixo investimento, considerando o atual contexto político-econômico brasileiro, que tem buscado reduzir os gastos públicos. Entretanto, podem ser elaboradas diversas outras propostas analisando-se os dados desta pesquisa ou, até mesmo, realizando um novo estudo que levante outras questões.

5. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar e comparar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários de dois restaurantes universitários localizados em uma Instituição Pública de Ensino Superior, sendo um administrado por servidores públicos e outro terceirizado.

Como principais resultados, identificou-se o perfil dos usuários, verificando-se os pontos positivos e críticos de suas avaliações, bem como as principais diferenças entre os dois restaurantes. Assim, observou-se que os usuários do RU II avaliaram a qualidade da dimensão “Tangibilidade” de melhor forma que os do RU I, do mesmo modo que uma variável da dimensão “Confiabilidade”, acerca de filas para o acesso. Por outro lado, no que tange ao cozimento e preparo dos alimentos, da dimensão “Food”, o RU I foi mais bem avaliado pelos seus usuários, assim como se mostraram mais satisfeitos, de forma geral, com este restaurante do que os do RU II. Por fim, com base nesta avaliação e nas descrições do que os respondentes mais e menos gostavam nos restaurantes, foram elaboradas propostas de melhorias às gestões, visando ao atendimento dos anseios dos frequentadores.

Destaca-se como limitações desta pesquisa o erro calculado, considerando que o valor foi de 8% para a amostra abrangida. Dessa maneira, sugere-se, para os próximos estudos, considerar uma amostra maior de usuários; ademais, propor novas melhorias para as gestões e também realizar novas pesquisas comparativas acerca da avaliação de serviços públicos em restaurantes universitários, outros setores e até mesmo em outros tipos de instituições públicas.

6. Referências

- CARVALHO, M. S. M. V.; TONET, H. C. Qualidade na administração pública. **Revista de administração pública**, v. 28, n. 02, p. 137-152, abr./jun. 1994.
- CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 03, p. 55-68, 1992.
- MACHADO, M. D.; QUEIROZ, T. R.; MARTINS, M. F. Mensuração da qualidade de serviço em empresas de *fast food*. *Gestão & Produção*, v. 13, n.2, p. 261-270, 2006.
- OLIVER, R. L. Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. Boston: Irwin/McGraw-Hill, 1997.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. Ferramenta: 5W2H – plano de ação para empreendedores. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/5W2H.pdf>>. Acesso em: 08 fev 2019.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)a. **Institucional**. Disponível em: <<https://www.ufsm.br/institucional/>>. Acesso em 12 fev. 2019.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)b. **Restaurante Universitário**. Disponível em: <<http://ru.ufsm.br/>>. Acesso em 12 fev. 2019.