



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
PRÓ-REITORIA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL
Diretoria de Qualidade de Vida do Estudante
Divisão de Restaurantes Universitários



**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos
Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Uberlândia
ANO 2017**

O objetivo principal da pesquisa foi o de avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), dentro e fora de sede (Santa Mônica, Umuarama, Glória, em Uberlândia/MG, e Pontal, em Ituiutaba/MG). Com base na análise dos dados coletados, será possível providenciar correções e propor mudanças para aperfeiçoar os nossos serviços.

A pesquisa foi realizada por meio de formulários digitais, no período compreendido entre os dias 26 de julho a 03 de agosto de 2017. O link que dava acesso ao instrumento para coleta de dados foi divulgado por meio de correio eletrônico e no site da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE).

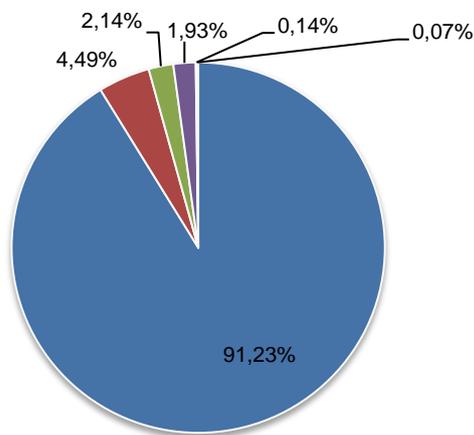
A maioria das questões estava relacionada à qualidade dos serviços, oferecendo como resposta as opções “péssima”, “ruim”, “aceitável”, “boa” e “ótima”. Para a nossa avaliação, agregaremos as respostas “boa” e “ótima” como sinais de **aprovação** e “aceitável”, “boa” e “ótima” como **aceitação**. As respostas “ruim” e “péssima” serão agrupadas para a obtenção do índice de **reprovação**. O formulário contemplava, ainda, uma questão discursiva para a escrita de observações, reclamações e/ou sugestões.

Diferente dos anos anteriores, foram acrescentadas questões a respeito de quais itens eram considerados os melhores e piores dentro do contexto da prestação de serviço, bem como a motivação pela qual o entrevistado alegou não ter utilizado o(s) Restaurante(s) Universitário(s) nos últimos 12 (doze) meses.

1. RESULTADOS GERAIS

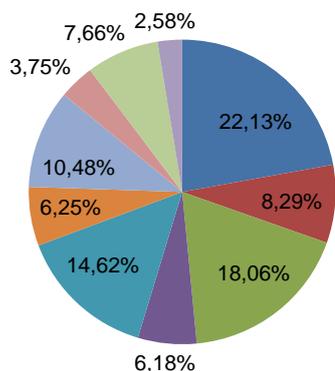
1.1. Foram preenchidos 1402 formulários. Do total de entrevistados, a parcela mais representativa é composta por estudantes de graduação (91,23%). O gráfico e a tabela a seguir ilustram a participação dos demais segmentos da Universidade na presente pesquisa.

Dentro do universo dos estudantes de graduação, 28,85% (n=369) são contemplados com bolsa-alimentação. Do quantitativo total de alunos de pós-graduação, excluindo desse contexto os residentes, 32 relataram receber bolsa (50,79%) (gráfico não apresentado).



Legenda	Classificação	n	%
	Estudante de graduação	1279	91,23
	Estudante de pós-graduação	63	4,49
	Técnico administrativo	30	2,14
	Docente	27	1,93
	Funcionário de terceirizada	02	0,14
	Residente	01	0,07

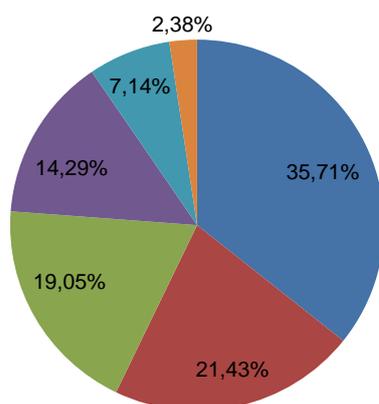
1.2. Constatou-se que dos estudantes de graduação, 69,28% (n=886) estão entre o 1º e 5º período e 30,72% (n=393) são alunos do 6º ao 10º período.



Legenda	Semestre	n	%
	Primeiro	283	22,13
	Segundo	106	8,29
	Terceiro	231	18,06
	Quarto	79	6,18
	Quinto	187	14,62
	Sexto	80	6,25
	Sétimo	134	10,48
	Oitavo	48	3,75
	Nono	98	7,66
	Décimo	33	2,58

2. ENTREVISTADOS QUE NÃO FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

2.1. Do total de formulários preenchidos, 42 entrevistados (2,9%) não frequentaram nenhum dos Restaurantes Universitários nos últimos 12 meses. O *ranking* a seguir elenca os motivos pelos quais eles não utilizaram o serviço oferecido, sendo a demora na fila a justificativa principal (35,71%).



Legenda	Item	n	%	Posição
	Fila	15	35,71	1º
	Dificuldade de acesso ao RU	09	21,43	2º
	Variedade do cardápio	08	19,05	3º
	Horário de atendimento	06	14,29	4º
	Preço	03	7,14	5º
	Atendimento ao usuário	01	2,38	6º

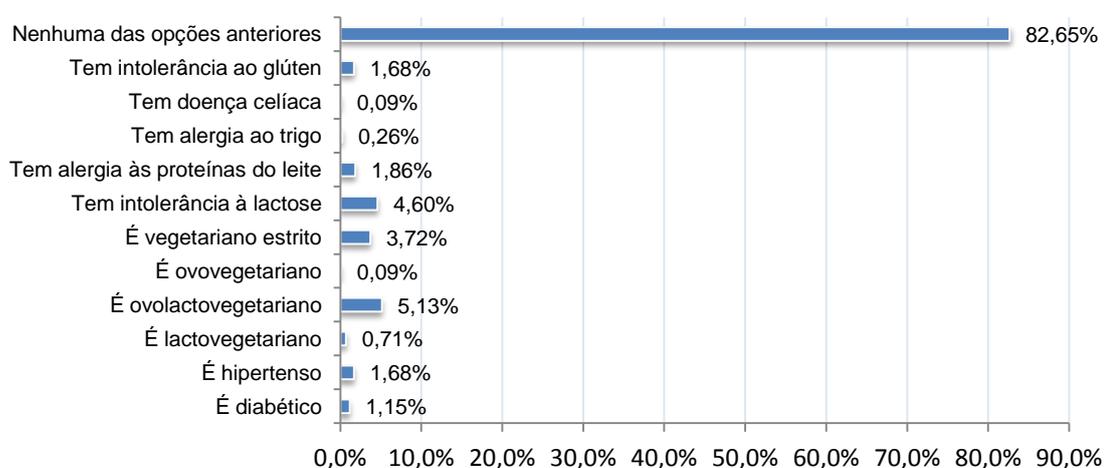
3. RESULTADOS ISOLADOS POR CIDADE / CONTRATO

3.1. Restaurantes Universitários de Uberlândia/MG – Contrato 033/2015

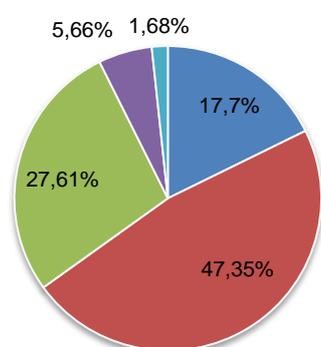
Foram contabilizados 1130 questionários relacionados a usuários que preferencialmente realizaram as suas refeições em algum dos Restaurantes Universitários localizados em Uberlândia/MG (Santa Mônica, Umuarama e Glória). Os resultados a seguir estão associados apenas a essa parcela dos entrevistados.

3.1.1. Em relação às restrições alimentares, observou-se que dos 1130 entrevistados, 82,65% (n=934) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre

aqueles que possuíam uma ou mais restrições de qualquer natureza (17,35%, n=196) e que por ora serão elencados de acordo com a representatividade, 5,13% (n=58) declararam ser ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados), 4,60% (n=52) intolerantes à lactose, 3,72% (n=42) vegetarianos estritos (vegetarianos que não consomem nenhum tipo de alimento de origem animal), 1,86% (n=19) apresenta alergia às proteínas do leite, 1,68% (n=19) é intolerante ao glúten, 1,68% (n=19) é hipertenso, 1,15% (n=13) é diabético, 0,71% (n=08) lactovegetariano, 0,26% (n=03) apresenta alergia ao trigo, 0,09% (n=01) apresenta doença celíaca e 0,09% (n=01) declarou-se ovovegetariano (vegetariano que consome ovos).



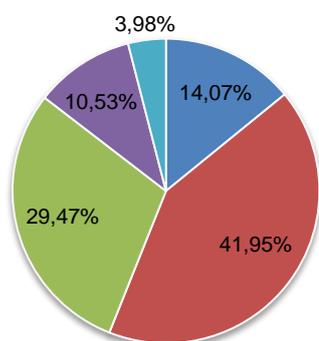
3.1.2. Em relação à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 65% (n=735) de aprovação, 92,7% (n=1047) de aceitação e 7,3% (n=83) de reprovação, como é possível verificar a partir do gráfico adiante.



Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	200	17,7
	Boa	535	47,35
	Aceitável	312	27,61
	Ruim	64	5,66
	Péssima	19	1,68

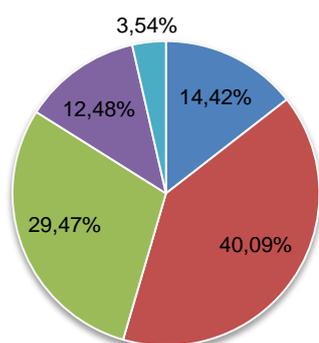
3.1.3. Quanto à qualidade do atendimento dos funcionários na distribuição de alimentos, foram obtidos 56% (n=633) de aprovação e 85,5% (n=966) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse

questo, somaram 14,5% (n=164). O gráfico a seguir ilustra o mencionado anteriormente.



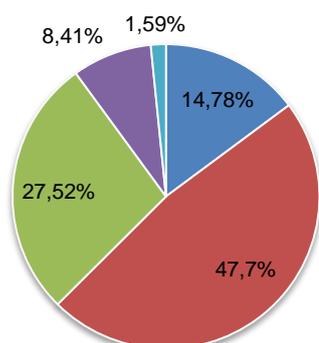
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	159	14,07
	Boa	474	41,95
	Aceitável	333	29,47
	Ruim	119	10,53
	Péssima	45	3,98

3.1.4. No que tange à qualidade do atendimento no setor de higienização das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos 54,5% (n=616) de aprovação e 84% (n=949) de aceitação. 16% (n=181) reprovaram o atendimento prestado nesse sentido.



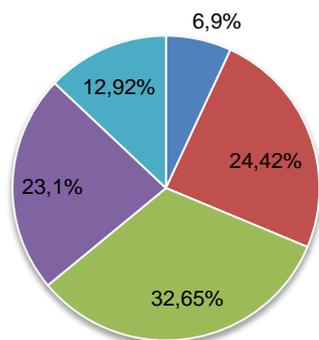
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	163	14,42
	Boa	453	40,09
	Aceitável	333	29,47
	Ruim	141	12,48
	Péssima	40	3,54

3.1.5. No quesito qualidade dos alimentos servidos, foram obtidos 62,5% (n=706) de aprovação, 90% (n=1017) de aceitação e 10% (n=113) de reprovação.



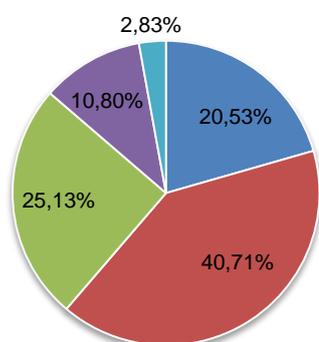
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	167	14,78
	Boa	539	47,7
	Aceitável	311	27,52
	Ruim	95	8,41
	Péssima	18	1,59

3.1.6. Em relação à qualidade do suco, 32,65% (n=369) classificaram como aceitável, 24,42% (n=276) como boa e 6,9% (n=78) como ótima. O quesito em questão apresentou, portanto, 64% (n=723) de aceitação. Agrupando as avaliações tidas como “ruim” e “péssima”, foram verificados 36% (n=407) de reprovação.



Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	78	6,9
	Boa	276	24,42
	Aceitável	369	32,65
	Ruim	261	23,1
	Péssima	146	12,92

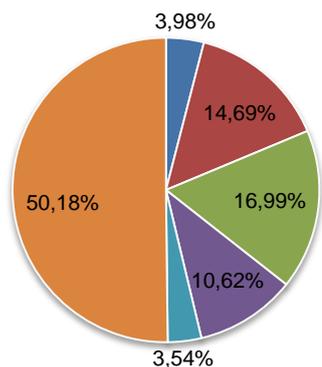
3.1.7. A variedade do cardápio foi aprovada por 61,2% (n=692) e aceita por 86,4% (n=976) usuários. A reprovação para o item em questão foi de 13,6% (n=154).



Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	232	20,53
	Boa	460	40,71
	Aceitável	284	25,13
	Ruim	122	10,8
	Péssima	32	2,83

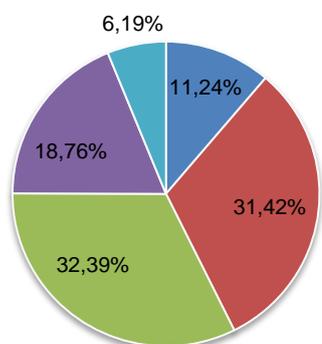
3.1.8. 50,18% dos entrevistados (n=567) declararam não optar pela opção vegetariana nas refeições. Apesar de somente 9,65% (n=109) declararem-se vegetarianos, um total de 563 participantes (49,82%) avaliou efetivamente as características sensoriais desse item do cardápio. Levando em consideração apenas a parcela que procedeu a análise e ajustando os valores presentes no gráfico geral a seguir, 7,99% (n=45) classificaram o sabor como ótimo, 29,48% (n=166) como bom e 34,1% (n=192) como aceitável, totalizando 71,6% (n=403) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 28,4% (n=160) de reprovação ao quesito.

Ao segregar somente o grupo de entrevistados que se declarou vegetariano, 57,8% (n=63) aceitaram o sabor da opção vegetariana e 41,3% (n=39) o reprovaram. Um vegetariano (0,92%) assinalou não optar por esse tipo de refeição (**gráfico não apresentado**).



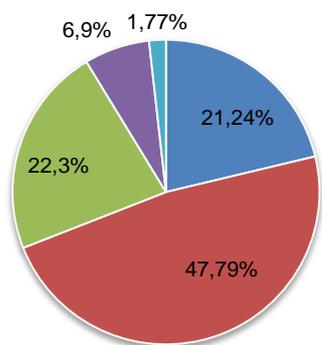
Legenda	Classificação geral	n	%
	Ótima	45	3,98
	Boa	166	14,69
	Aceitável	192	16,99
	Ruim	120	10,62
	Péssima	40	3,54
	Não opto por esse tipo de refeição	567	50,18

3.1.9. Quanto à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 42,7% (n=482) de aprovação, 75% (n=848) de aceitação e 25% (n=282) de reprovação.



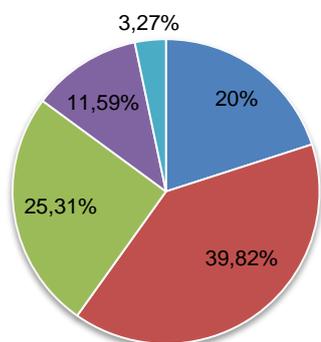
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	127	11,24
	Boa	355	31,42
	Aceitável	366	32,39
	Ruim	212	18,76
	Péssima	70	6,19

3.1.10. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 91,3% (n=1032) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 8,7% (n=98), como mostra o gráfico abaixo.



Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	240	21,24
	Boa	540	47,79
	Aceitável	252	22,3
	Ruim	78	6,9
	Péssima	20	1,77

3.1.11. De forma geral, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 85,1% (n=716) de aceitação e 14,9% (n=168) de reprovação.

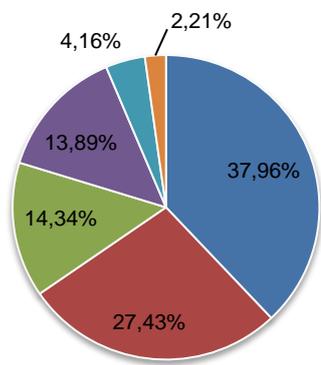


Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	226	20
	Boa	450	39,82
	Aceitável	286	25,31
	Ruim	131	11,59
	Péssima	37	3,27

Ao avaliar separadamente as respostas dos entrevistados que realizam as suas refeições preferencialmente em determinado *campus*, foram constatados os seguintes índices:

Restaurante Universitário	Aprovação %	Aceitação %	Reprovação %
<i>Campus</i> Santa Mônica	64,7	87,6	12,4
<i>Campus</i> Umuarama	43,3	77,2	22,8
<i>Campus</i> Glória	80	80	20

3.1.12. Ao apontarem o que consideravam ser o **melhor** item do serviço prestado pelo RU, os entrevistados possibilitaram a definição do *ranking* ilustrado abaixo. A qualidade dos alimentos servidos desponta em primeiro lugar (37,96%):



Legenda	Item	n	%	Posição
	Qualidade dos alimentos servidos	429	37,96	1º
	Estrutura física	310	27,43	2º
	Qualidade do atendimento	162	14,34	3º
	Limpeza do RU	157	13,89	4º
	Qualidade do suco	47	4,16	5º
	Qualidade da opção vegetariana	25	2,21	6º

3.1.13. Os usuários assinalaram, ainda, qual era considerado o **pior** item do serviço prestado pelo RU. O gráfico e a tabela a seguir apontam a posição de cada alternativa, sendo possível verificar a qualidade do suco em primeiro lugar (31,5%):



3.1.14. Análise da questão discursiva:

Na questão em que o usuário podia livremente inserir suas **OBSERVAÇÕES, RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES**, **467** entrevistados deixaram seus comentários. Em função da possibilidade de haver diversas colocações em uma única resposta, os comentários originais foram segregados e aglomerados em 17 grupos de acordo com a temática relacionada, a saber: 1) filas; 2) estrutura física, ambiência e limpeza do refeitório; 3) sabor e qualidade dos alimentos (genérico); 4) cardápio e variedade; 5) suco; 6) prato principal (frango, bovino, suíno e peixe); 7) prato vegetariano; 8) saladas e molhos para salada; 9) sobremesa; 10) café da manhã/desjejum; 11) porcionamento e desperdício; 12) higienização de bandejas, pratos e talheres; 13) reposição de alimentos, utensílios e descartáveis; 14) restrições alimentares; 15) atendimento/equipe de funcionários; 16) elogios; e 17) outros. Desse modo, foram obtidas **782** observações válidas, as quais foram anexas no final deste documento (**ANEXO A**).

O grupo com o maior número de comentários foi em relação às filas (124 menções ao tema – 15,85%), item que também foi classificado como principal justificativa para parte da comunidade acadêmica não frequentar o(s) RU(s) nos últimos doze meses (vide item 2.1.). O tempo de espera foi mencionado pela maioria como um problema que impede o acesso aos refeitórios, em virtude do período curto para conciliar a alimentação com as demais tarefas do dia.

A distribuição das senhas, medida adotada em anos anteriores, permanecerá para coibir a entrada indevida no meio da fila. Adicionalmente, serão afixados banners

solicitando a colaboração dos usuários quanto a estar, na portaria, com os documentos em mãos e em bom estado de conservação: carteira de identidade funcional, emitida pela UFU, ou declaração de matrícula para estudantes ou contracheque para servidores associados a um documento original com foto, conforme norma prevista no Regimento Interno (Resolução nº 01/2014, do Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis (CONSEX)). Importante mencionar que a nova versão da grade horária torna o acesso mais rápido, por apresentar o código de barras facilmente reconhecido por equipamentos de leitura presentes nos refeitórios.

A abertura do antigo Restaurante Universitário do Santa Mônica, pontuada por alguns como alternativa para a dispersão do fluxo, não é viável no momento. Os equipamentos antes lá alocados foram remanejados para a estrutura nova, e as instalações elétricas já não comportam a demanda ou a substituição dos equipamentos existentes por outros mais modernos. Para o pleno funcionamento, seria necessário que reparos solicitados pela Vigilância Sanitária fossem realizados para que as diversas áreas se adequassem à legislação vigente quanto às características das edificações e instalações de um modo geral (piso, paredes, teto, etc.).

Como alternativa para solucionar o problema, houve, no RU *Campus* Umuarama, a reforma das pistas de distribuição para que contemplassem o funcionamento de ambos os lados, nos moldes de um sistema *self-service*, permanecendo o porcionamento apenas para o prato principal, opção vegetariana e sobremesa. A mesma proposta irá ser implantada no RU *Campus* Santa Mônica no início de 2018, sem que haja comprometimento prolongado ao funcionamento do refeitório.

O segundo grupo temático que mais apresentou referências na questão discursiva foi o do refresco (112 comentários – 14,32%), o qual alcançou a primeira posição entre as alternativas para pior item do serviço prestado pelos RUs (vide tópico 3.1.13). O fornecedor do concentrado líquido para refresco adoçado era, no momento da realização desta pesquisa, a Fundação de Desenvolvimento Agropecuário (FUNDAP/UFU), com a qual a equipe técnica de fiscalização entrava diretamente em contato para solicitar ajustes na quantidade de açúcar e na consistência do produto. A manipulação pelos colaboradores dos Restaurantes Universitários consistia apenas na diluição em água segundo as recomendações do fabricante, ou seja, não envolvia a adição de qualquer outro ingrediente.

A partir de setembro deste ano e com a finalização de um novo processo licitatório, houve a substituição pelo fornecedor atual (marca *Frutti Life*). O índice de reprovação não foi avaliado pela presente pesquisa, devido ao período de execução,

mas o produto foi amplamente criticado pela comunidade acadêmica em recados deixados nas caixas de sugestões desde o dia da mudança. Com a iminência de um convênio com a FUNDAP/UFU, o suco voltará, em breve, a ser elaborado a partir de sete sabores de polpa de frutas (acerola, abacaxi, goiaba, limão, manga, maracujá e tangerina), retornando ao que era ofertado até metade de 2016.

Outro grupo com número de comentários expressivos foi o sobre sabor e qualidade dos alimentos (78 comentários – 9,97%). Dentro desse contexto, a maioria das pontuações dos usuários versava sobre: a) falta de tempero e excesso de sal nas preparações; b) presença de insetos e corpos estranhos na comida (fio de cabelo, parafusos, papel, plástico, etc.); e c) ponto de cocção inapropriado, principalmente em relação às carnes, que são servidas cruas ou queimadas nas extremidades. O último ponto foi verificado, ainda, na seção relacionada apenas ao prato principal (52 comentários – 6,64%).

A equipe de fiscalização está a postos para verificar quaisquer incidentes relacionados a esses aspectos e solicita o retorno às instalações da empresa terceirizada daqueles alimentos que não estão dentro do padrão esperado.

A Universidade adquire, por meio de processo licitatório, legumes, verduras e abacaxi minimamente processados para os RUs de Uberlândia, sendo eles os principais meios nos quais os usuários encontram insetos. Devido à quantidade adquirida, torna-se inviável verificar, pacote por pacote, a presença indesejada de pequenas pragas e, infelizmente, incidentes como os relatados ocorrem. Quando os fiscais de contrato tomam ciência do fato, as empresas terceirizadas responsáveis são advertidas e, a depender da gravidade, são adotadas medidas mais enérgicas. Sendo assim, em casos semelhantes, os usuários devem sempre recorrer à equipe de fiscalização, às caixas de sugestões ou, preferencialmente, à Ouvidoria para encaminhar reclamações de qualquer natureza.

O quarto tópico mais abordado nos comentários foi em relação à quantidade de alimentos ofertada (75 comentários – 9,59%). O contrato selado com a empresa terceirizada estabelece que as únicas preparações a terem quantidades rígidas no porcionamento são o prato principal, a opção vegetariana e a sobremesa. As demais preparações (arroz branco e integral, feijão e suas variações, guarnição, salada, molhos e temperos) são de consumo livre. Em cima de cada uma das pistas há a informação do peso a ser seguido, além de pratos ou bandejas serem montados com a porção de referência. Assim, o usuário passa a ter embasamento para exigir a pesagem quando houver dúvida sobre a quantidade servida pelo colaborador.

Comentários em relação à estrutura física, ambiência e higiene dos refeitórios entraram na lista de maiores reclamações (68 comentários – 8,69%). Os usuários

mencionaram como problemas os aspectos a seguir: a) área externa do RU Santa Mônica sem pavimentação e cobertura para proteção contra chuva, vento e raios solares; b) espaço dos refeitórios apertado e limitado para a livre circulação; c) falta de acessibilidade, justificada pelos aspectos anteriores; d) ambiente sujo, em especial as mesas, durante o período de distribuição; e) necessidade de instalação de ar-condicionado no RU do *Campus* Umuarama e de manutenção dos equipamentos de climatização ligados no RU do *Campus* Santa Mônica; e f) inexistência de rede *wi-fi* no RU do *Campus* Umuarama.

Dentro do possível, a Divisão de Restaurantes Universitários (DIVRU) está somando esforços com demais setores da Universidade para solucionar as pendências estruturais. A mudança para o refeitório provisório do *Campus* Santa Mônica (bloco 5Y) aconteceu com a intenção de amenizar os problemas relatados em pesquisas de satisfação anteriores (2014 e 2016) até haver liberação de verba pública para a reforma do espaço antigo (bloco 1W). Com a obra, pretende-se ampliar a capacidade de atendimento e promover maior conforto à comunidade acadêmica que frequenta o restaurante. Quanto à higienização do ambiente durante a distribuição, será solicitado um maior comprometimento por parte da empresa terceirizada para a manutenção da limpeza em níveis aceitáveis.

Com 28,4% de reprovação, o sabor da opção vegetariana foi outro item comentado pelos entrevistados (61 comentários – 7,8%). As principais queixas foram em relação à presença de proteína texturizada de soja (PTS) na maioria dos pratos, à falta de variedade no cardápio e à necessidade de substituição dos pratos existentes por outros sem ingredientes de origem animal (vegetarianos estritos).

A equipe técnica da DIVRU, nos últimos dois anos, incluiu novas preparações no cardápio vegetariano, inclusive receitas veganas sugeridas por usuários (hambúrguer de grão-de-bico, almôndega de berinjela ao sugo, quibe de lentilha, torta de legumes e falafel de grão-de-bico com espinafre). Houve, ainda, modificação do macarrão servido pelo de sêmola, para contemplar as solicitações. Contudo, há limitações de pessoal e de logística para a realização frequente de testes destinados à avaliação sensorial e consequente aprovação ou reprovação para a inclusão de novos pratos, além do fato de algumas sugestões não serem aceitas pela empresa terceirizada pelo aumento de custo na produção, como, por exemplo, a utilização de outros extratos vegetais além do de soja.

Vale ressaltar que o cardápio é estipulado em contrato e, nesses moldes, deve haver acordo entre as partes envolvidas nas modificações a serem executadas. Além disso, como há a necessidade de aquisição, pela Universidade, de legumes e verduras minimamente processados, sempre com base na realidade praticada pela unidade,

existe a dificuldade de incluir no cardápio geral e vegetariano novidades que utilizem esses ingredientes sem haver comprometimento do saldo total. Com o aumento exponencial de refeições verificado nos últimos anos e a variação no fluxo de usuários, é complexo provisionar as quantidades a serem requisitadas para um período de 12 meses e, ao fazê-lo, mesmo com margens de segurança para o cálculo, certificar-se de que irão atender a demanda durante o ano inteiro quando há mudanças constantes no cardápio.

As demais observações, reclamações e/ou sugestões incluíram: a) solicitação de melhorias nas características organolépticas (sabor, aroma e textura) e qualidade de alimentos específicos; b) atendimento insatisfatório dos colaboradores junto aos usuários; c) elogios à prestação de serviço; d) necessidade de melhoria no processo de higienização dos utensílios de mesa; e) qualidade e variedade das saladas em padrão abaixo do esperado; f) repetição de frutas como sobremesa e qualidade inferior das mesmas no final de cada turno; g) frequente falta ou demora na reposição de alimentos, utensílios e descartáveis; h) inclusão no cardápio de preparações para indivíduos alérgicos ou com intolerância a determinado alimento; i) questionamentos quanto ao preço e horário de funcionamento dos restaurantes; j) reclamações sobre o processo de identificação na portaria, com exigência de documentação comprobatória de vínculo com a Universidade; e k) solicitação de entrega/montagem de marmitex.

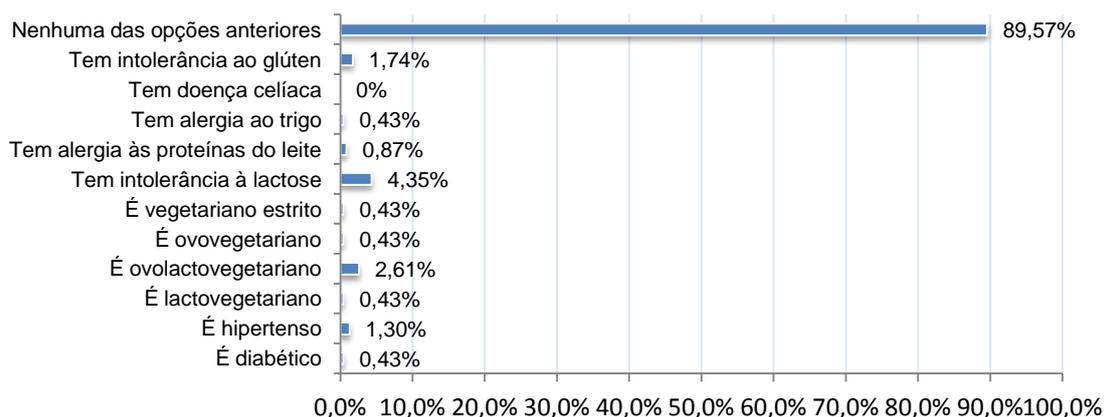
Adicionalmente, ao colocar em pauta a pesquisa de satisfação anterior (2016), é possível compará-las de forma qualitativa por estarem dentro do período de vigência do contrato com a mesma empresa terceirizada (Nutrir Refeições Coletivas LTDA.) Com base nos dados da tabela 1 (**ANEXO B**), é possível estabelecer as seguintes conclusões: a) os itens “variedade do cardápio”, “sabor da opção vegetariana”, e “estrutura física e ambiência” foram mais bem avaliados na presente pesquisa; b) a “qualidade do atendimento dos funcionários” e a “limpeza do refeitório” apresentaram índices semelhantes em ambos os anos, com pequenas variações de forma positiva; c) a “qualidade dos alimentos servidos” e a “qualidade do suco” apresentaram índices de aprovação e aceitação inferiores, com conseqüente aumento da reprovação; e d) redução na aprovação de limpeza, bandejas, pratos e talheres, e pequena variação de forma positiva para os demais (aceitação e reprovação).

A pesquisa de 2014, também descrita no anexo, diz respeito à prestação de serviços pela empresa Udi Alimentos LTDA. Esse contrato firmava apenas as normas para a contratação de mão de obra, sendo uma realidade diferente da praticada atualmente.

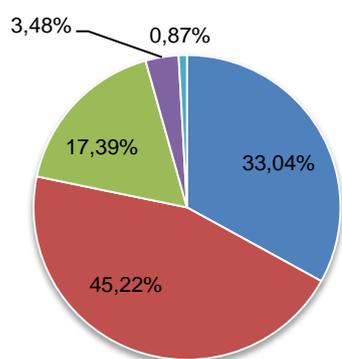
3.2. Restaurante Universitário do Pontal (Ituiutaba/MG) – Contrato 053/2014

Foram contabilizados 230 questionários relacionados a usuários que preferencialmente realizaram as suas refeições no Restaurante Universitário do *campus* Pontal, em Ituiutaba/MG. Os resultados a seguir estão associados apenas a essa parcela dos entrevistados.

3.2.1. Em relação às restrições alimentares, observou-se que dos 230 entrevistados, 89,57% (n=206) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que possuíam uma ou mais restrições de qualquer natureza (10,43%, n=24) e que por ora serão elencados de acordo com a representatividade, 4,35% (n=10) declararam ser intolerantes à lactose, 2,61% (n=06) declararam ser ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e à lactose) e 1,74% (n=04) apresenta intolerância ao glúten. As demais classificações podem ser verificadas no gráfico abaixo.

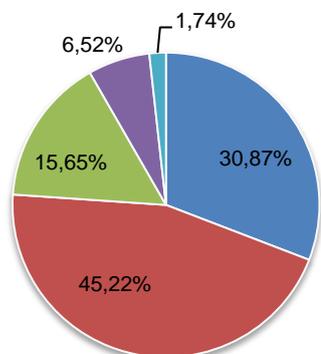


3.2.2. No que se refere à qualidade do atendimento da portaria do RU, foram alcançados índices de 78,3% (n=180) de aprovação, 95,7% (n=220) de aceitação e 4,3% (n=10) de reprovação.



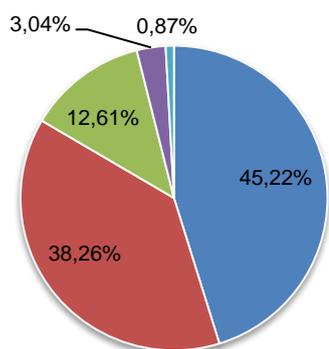
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	76	33,04
	Boa	104	45,22
	Aceitável	40	17,39
	Ruim	08	3,48
	Péssima	02	0,87

3.2.3. Em relação à qualidade do atendimento na distribuição de alimentos no RU, foram alcançados 76,1% (n=175) de aprovação e 91,7% (n=211) de aceitação. O índice de reprovação ao quesito foi de 8,3% (n=19).



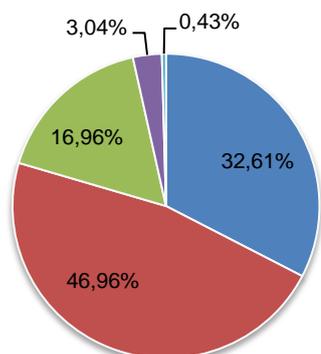
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	71	30,87
	Boa	104	45,22
	Aceitável	36	15,65
	Ruim	15	6,52
	Péssima	04	1,74

3.2.4. No que tange à qualidade do atendimento no setor de higienização das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos 83,5% (n=192) de aprovação e 96,1% (n=221) de aceitação. 3,9% (n=09) reprovaram o atendimento prestado nesse sentido.



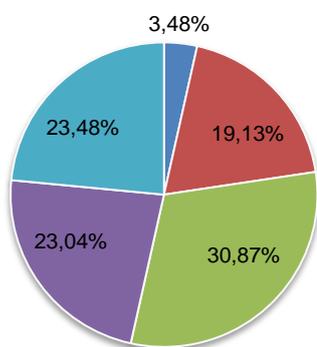
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	104	45,22
	Boa	88	38,26
	Aceitável	29	12,61
	Ruim	07	3,04
	Péssima	02	0,87

3.2.5. Quanto à qualidade dos alimentos servidos, 32,61% (n=75) avaliaram como ótima, 46,96% (n=108) como boa e 16,96% (n=39) como aceitável, totalizando 96,5% (n=222) de aceitação. O quesito apresentou 3,5% (n=08) de reprovação por parte dos entrevistados.



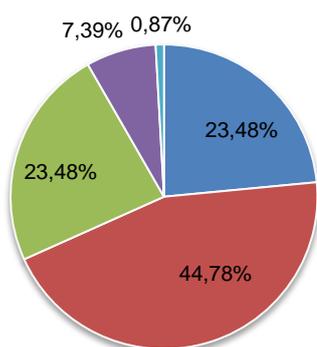
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	75	32,61
	Boa	108	46,96
	Aceitável	39	16,96
	Ruim	07	3,04
	Péssima	01	0,43

3.2.6. A qualidade do suco foi aceita por 53,5% (n=123) dos usuários e reprovada por 46,5% (n=107) deles.



Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	08	3,48
	Boa	44	19,13
	Aceitável	71	30,87
	Ruim	53	23,04
	Péssima	54	23,48

3.2.7. A somatória das avaliações tidas como “ótima”, “boa” e “aceitável” conferiram ao quesito variedade do cardápio 68,3% (n=157) de aprovação e 91,7% (n=211) de aceitação. O índice de reprovação foi de 8,3% (n=19).

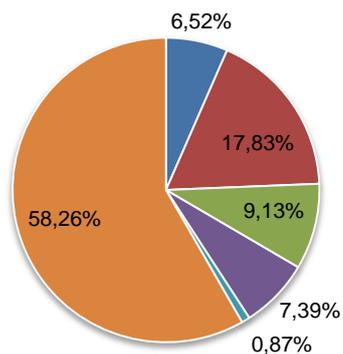


Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	54	23,48
	Boa	103	44,78
	Aceitável	54	23,48
	Ruim	17	7,39
	Péssima	02	0,87

3.2.8. No que se refere às características sensoriais (cor, sabor, odor) da opção vegetariana, declararam não optar por esse tipo de refeição 134 usuários participantes da entrevista (58,26%). Apesar de somente 7% (n=09) relatarem ser vegetarianos, incluindo aqui todas as categorias elencadas na presente pesquisa, um total de 96 entrevistados (41,74%) realizaram a avaliação do quesito.

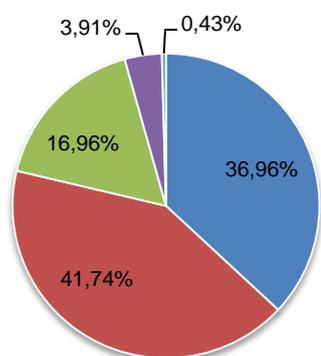
Entre os que efetivamente julgaram o item em questão, 15,53% (n=15) classificaram-no como ótimo, 42,71% (n=41) como bom e 21,88% (n=21) como aceitável, somando 58,3% (n=56) de aprovação e 80,2% (n=77) de aceitação. O índice de reprovação foi de 19,8% (n=19), com predominância do parecer “ruim” (17,71%) (**gráfico não apresentado**).

Ao segregar somente o grupo que se declarou vegetariano, 66,66% (n=06) aceitaram e 22,22% (n=02) reprovaram o item (**gráfico não apresentado**).



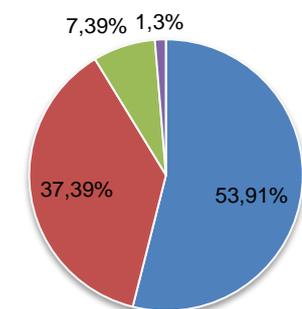
Legenda	Classificação geral	n	%
	Ótimo	15	6,52
	Bom	41	17,83
	Aceitável	21	9,13
	Ruim	17	7,39
	Péssimo	02	0,87
	Não opto por esse tipo de refeição	134	58,26

3.2.9. Quanto à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados após o agrupamento das respostas: 78,7% (n=181) de aprovação, 95,7% (n=220) de aceitação e 4,3% (n=10) de reprovação.



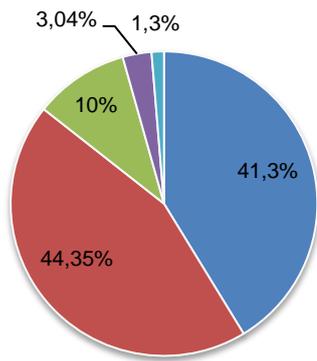
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	85	36,96
	Boa	96	41,74
	Aceitável	39	16,96
	Ruim	09	3,91
	Péssima	01	0,43

3.2.10. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 98,7% (n=227) por parte dos entrevistados. Três usuários (1,3%) qualificaram o item como “ruim”.



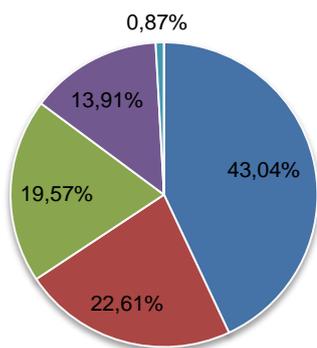
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	124	53,91
	Boa	86	37,39
	Aceitável	17	7,39
	Ruim	03	1,3
	Péssima	0	0

3.2.11. Em relação à estrutura do RU (climatização, espaço e conforto), 85,7% (n=197) dos entrevistados assinalaram as alternativas “ótima” e “boa” para a avaliação do item, cujo índice de aceitação foi de 95,7% (n=220).



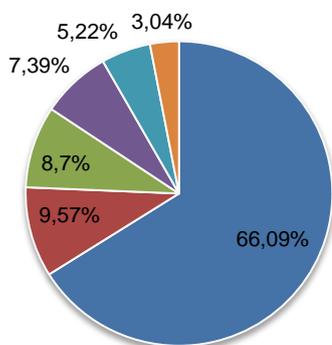
Legenda	Classificação	n	%
	Ótima	95	41,3
	Boa	102	44,35
	Aceitável	23	10
	Ruim	07	3,04
	Péssima	03	1,3

3.2.12. Ao apontarem o que consideravam ser o **melhor** item do serviço prestado pelo RU, os entrevistados possibilitaram a definição do *ranking* ilustrado abaixo. As alternativas elencadas nas primeiras três posições foram a qualidade dos alimentos servidos, a limpeza do refeitório e a qualidade do atendimento (43,04%, 22,61% e 19,57%, respectivamente).



Legenda	Classificação	n	%
	Qualidade dos alimentos servidos	99	43,04
	Limpeza do RU	52	22,61
	Qualidade do atendimento	45	19,57
	Estrutura física	32	13,91
	Qualidade do suco	02	0,87
	Qualidade da opção vegetariana	0	0

3.2.13. Os usuários assinalaram, ainda, qual era considerado o **pior** item do serviço prestado pelo RU. O gráfico e a tabela a seguir apontam a posição de cada alternativa, sendo possível verificar a qualidade do suco em primeiro lugar (66,09%):



Legenda	Classificação	n	%
	Qualidade do suco	152	66,09
	Estrutura física	22	9,57
	Qualidade do atendimento	20	8,7
	Qualidade dos alimentos servidos	17	7,39
	Qualidade da opção vegetariana	12	5,22
	Limpeza do RU	07	3,04

3.2.14. Análise da questão discursiva:

Foram inseridos **78 OBSERVAÇÕES, RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES** na questão discursiva. Por haver várias colocações sobre temas variados em uma única resposta, os comentários originais foram segregados e aglomerados como descrito no item 3.1.14 deste documento. Desse modo, foram obtidas **114** observações válidas, as quais foram anexas no final do relatório (**ANEXO C**).

O maior número de comentários, negativos em sua maioria, diz respeito ao suco, o qual, na verdade, deve ser denominado de refresco pela sua composição (16 menções ao tema – 14,03%). Esse resultado já era previsível se considerados os 46,5% de reprovação e o posto de primeiro lugar no pior item do serviço prestado pelo restaurante (vide tópicos 3.2.6 e 3.2.13). O concentrado líquido para refresco adoçado é adquirido pela Universidade por meio de processo licitatório e passa por diluição conforme recomendações do fabricante. Nenhum ingrediente é acrescentado ao produto final pelos colaboradores da empresa terceirizada, inclusive açúcar.

O segundo aspecto mais levantado pelos entrevistados foi a variedade do cardápio (13 comentários – 11,4%), item bem avaliado nas perguntas objetivas (91,7% de aceitação). O contrato do Restaurante Universitário do Pontal, assim como o de Uberlândia/MG, apresenta o cardápio rotativo com quatro semanas pré-estabelecidas. Devido ao instrumento contratual, que prevê a aquisição de todos os gêneros alimentícios pela empresa terceirizada, com exceção do suco, torna-se possível uma maior flexibilidade entre os pratos ofertados ao longo do mês.

A equipe de fiscalização, em especial nos últimos dois anos, tornou-se sensível às reivindicações dos usuários e propôs mudanças dentro do padrão já praticado. Ainda assim, existem dificuldades em termos de abastecimento do município com alimentos perecíveis na quantidade requisitada pelo restaurante, o que pode comprometer a oferta e a qualidade, em determinadas épocas, de certos itens que deveriam estar presentes no cardápio (brócolis, couve-flor e espinafre, por exemplo).

Outro aspecto que os entrevistados mencionaram foi a inconveniência de ser servido o mesmo cardápio no almoço e jantar. Por ter sido a primeira terceirização total, o contrato do Pontal foi estabelecido com base no executado em Uberlândia na época (2014). Os *campi* da sede passaram a fornecer refeições diferentes nos dois turnos apenas no final de 2015, com a substituição pela Nutrir Refeições Coletivas LTDA, vencedora da licitação nos moldes atuais. A equipe de fiscalização irá providenciar todas as mudanças necessárias no documento que rege as normas de prestação de serviços para o próximo processo licitatório.

Comentários sobre o prato principal entraram na lista de maiores reclamações (11 comentários – 9,65%). Os usuários mencionaram como problemas a quantidade excessiva de sal e gordura aparente nas carnes, ausência de temperos, ponto de cocção inadequado e falta de recheio na lasanha. Essas informações serão repassadas aos nutricionistas da empresa terceirizada para que sejam providenciadas as adequações.

Com 10 comentários a respeito (8,77%), o tema “porcionamento e desperdício” alcançou o quarto lugar no ranking de colocações. Importante mencionar que o tamanho da porção de cada item do cardápio é estipulado em contrato e deve ser seguido à risca, com padrão rígido de distribuição apenas para o prato principal, prato vegetariano e sobremesa. Para subsidiar a análise visual, os comensais têm à disposição uma amostra do que seria o tamanho individual ideal. Caso haja questionamento quanto ao servido em sua bandeja, o usuário pode requisitar a pesagem à equipe de fiscalização.

As filas foram alvo de 07 comentários (6,14%). Em anos anteriores, houve manifesto dos usuários, por meio da caixa de sugestões, para não ter colaboradores servindo as preparações de consumo livre (arroz e feijão, principalmente). Com a adoção desse sistema e apenas uma pista de distribuição, o fluxo da fila torna-se naturalmente lento, sendo agravado pelo número crescente de usuários. A Divisão de Restaurantes Universitários (DIVRU) irá avaliar a possibilidade de inclusão de módulos no estilo *self-service* também no RU Pontal, medida que se mostrou eficaz no RU do *Campus Umuarama*, em Uberlândia/MG.

Resumidamente, as demais observações dos usuários incluíram: a) pontuações quanto à melhora no prato vegetariano, ainda que haja a necessidade de aperfeiçoamento de certas preparações; b) sugestão quanto ao incremento no uso de temperos; c) indicação de insuficiência da atual estrutura física para comportar a demanda; d) elogios ao atendimento de forma geral; e) questionamentos sobre o preço e horário de funcionamento dos restaurantes; f) reclamações pelo processo burocrático de identificação na portaria; e g) crítica em relação à presença de animais transitando pelo refeitório.

Ao colocar em pauta a pesquisa de satisfação anterior (2016), é possível compará-las de forma qualitativa por estarem dentro do período de vigência do contrato com a mesma empresa terceirizada (Nutrir Refeições Coletivas LTDA.) Com base nos dados da tabela 2 (**ANEXO D**), é possível estabelecer as seguintes conclusões: a) os itens “qualidade do atendimento dos funcionários”, “qualidade do suco”, “limpeza de bandejas e talheres” e “estrutura e ambiência do refeitório” apresentaram índices de aprovação e aceitação inferiores, com conseqüente aumento

da reprovação; b) a “qualidade dos alimentos servidos” e a “variedade do cardápio” apresentaram índices semelhantes em ambos os anos; c) a “limpeza do refeitório” teve índice de aprovação inferior e manutenção dos demais parâmetros; e d) melhora na avaliação da opção vegetariana de forma geral.

O presente relatório e comentários dos usuários serão encaminhados para o Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis (CONSEX) e para o magnífico reitor, Prof. Dr. Valder Steffen Júnior. Haverá, ainda, ampla divulgação da pesquisa no site da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE) e em espaços visíveis ao público nos próprios Restaurantes Universitários.

ANEXO A
Separação dos comentários por temática –
Restaurantes Universitários de Uberlândia (Santa Mônica, Umuarama e Glória)

FILAS	
01	O tempo demandado na fila é deveras demorado.
02	Insatisfação pela fila. Além de ser enorme, não há cobertura e nem piso. As pessoas ficam ao sol ou a chuva, e na terra.
03	Com filas enormes de até 40 minutos, muitos alunos não conseguem utilizar o serviço.
04	A fila de espera é desanimadora.
05	as filas ainda são um problema também, mas a comida é muito boa e o valor vale a pena.
06	Diminuição de fila
07	Apenas uma entrada no campus umuarama gerando filas gigantescas nos horários de pico
08	A fila dupla para servir foi muito eficiente, pois agilizou o tempo de espera.
09	As filas são gigantescas.
10	Uma fila muito grande, com poucos lugares pra se sentar. A fila demora a andar e no verão faz muito calor dentro do RU.
11	As filas ainda continuam enormes. Eu estudo a noite e quase sempre deixo de comer, pois se eu pegar uma fila imensa, eu perco a aula.
12	FILAS MUITO GRANDES
13	A fila é enorme!!!!!!
14	O problema das filas ainda não foi resolvido, atualmente faço refeições no RU somente no período das férias da graduação. Seria necessário utilizar todo o meu horário de almoço e ainda chegar atrasado no trabalho para poder almoçar no RU durante o período letivo. Isto é uma pena uma vez que a comida é de excelente qualidade e para mim seria muito mais cômodo poder comer no trabalho...
15	Os alunos continuam furando muito a fila, principalmente nos horários de pico. Talvez seja o caso de voltar a distribuir senhas.
16	As filas do RU são surreais e desumanas
17	FILAS ENORMES! TÁ IMPOSSÍVEL ALMOÇAR NO RU SEM FICAR MENOS DE 1 HORA NA FILA
18	A fila é algo que precisa ser repensado.
19	O fato de terem construído um novo RU no Sta Mônica, mas desativaram o RU anterior não resolveu o problema histórico das filas. A impressão é que agravaram o problema, porque o número de alunos é maior.
20	Implementação de self-service no campus Santa Mônica, como foi feito no campus Umuarama, afim de diminuir as filas.
21	A fila extremamente demorada.
22	O maior problema é a demora para conseguir entrar no ru. Contratem mais funcionários e construam mais portarias, 40 min, 1 hora de fila, isso é impossível para quem tem a vida corrida.
23	Caso aumentassem as estações de atendimento e distribuição de comida as filas seriam menores. Esperamos quase 1 hora na fila todos os dias. Isso, principalmente para quem é bolsista e depende do sistema de restaurantes universitários é muito humilhante.
24	a maior critica, creio eu ser também de outros alunos, é o tempo de espera na fila do RU. não consta especificamente em nenhuma pergunta a questão das longas e demoradas filas para entrar
25	O tempo em espera na fila é algo que necessita de uma medida. Muda-se a localização, porém nada de melhorias nesse aspecto.
26	A fila pra entrar é muito grande.
27	Filas enormes, média de 40 min de espera em horários de pico.
28	Que fila demorada/gigantesca!!!
29	a fila é enorme
30	Quando assinalo qualidade do atendimento, eu digo a respeito das filas intermináveis.
31	Uma solução para o tamanho da fila, alguma forma de agilizar a entrada.

32	Filas Colossais
33	A fila ainda é absurdamente grande após as 11:30. As vezes passar 1 hora na fila não é legal!
34	Tinha que arrumar solução pras filas enormes
35	Distribuir senha, muitas pessoas não sabem o significado de fila, furando ela e prejudicando muitos que necessitam entrar rápido.
36	Grande problema: Fila
37	Apesar de existir um atendimento satisfatório na portaria, a fila para acesso ao restaurante possui um tamanho desproporcional e demanda um tempo demasiado de espera
38	Medidas para diminuição da fila devem ser tomadas com urgência.
39	Reativar o outro local do RU, pois as filas no início de semestre são enormes e ficamos na fila 40 minutos para entrar no restaurante.
40	Poderia ter mais duas filas para servir e assim agilizar o atendimento.
41	Como vai ser quando estivermos no período de chuvas? Os locais onde nos organizamos em fila não é tampado e ainda ha demora nas filas por possuir apenas duas entradas.
42	E dar um jeito nas filas .
43	Na questão organização da fila, o controle das pessoas que furam a fila a fiscalização simplesmente é inexistente, merece melhor atenção, porque muitas vezes deixamos de almoçar por ser insustentável permanecer na fila do ru, devido o intervalo reduzido que temos entre as aulas.
44	Agilizar a entrada no refeitório, filas muito extensas
45	Diminuir a fila
46	Tem a questão da fila, infelizmente já cheguei a ficar 50 min pra conseguir entrar, quando é semana de prova eu às vezes eu tenho que escolher se almoço ou se chego na hora certa pra fazer a prova.
47	Minha crítica ao RU é a estrutura não suportar a quantidade de alunos, fazendo com que fiquemos quase todos os dias mais de 1h na fila esperando pelo almoço.
48	Alguma atitude deve ser tomada para que a fila do RU não seja tão grande. Pois há dias que os estudantes saem da aula 12:20 e tem que voltar às aulas 13:10, e com o tamanho da fila, acabam nem almoçando.
49	O tempo de espera da fila é exagerado. Deveria ter maior atenção para melhorar esse aspecto.
50	Acredito que o tamanho das filas são o grande problema do RU. Pelo menos no Santa Mônica o espaço que temos comporta uma entrada maior de pessoas, então uma terceira fila poderia amenizar o problema, haja vista que o número de usuários só tem aumentado e fica complicado gastar mais de 30 minutos para comer (por muitas vezes fiquei de 40 min a 1h20 na fila do RU e em outras a fila estava tão grande que não pude comer pois não iria dar tempo porque tinha 50 min entre uma aula e outra para almoçar).
51	Fila muito grande
52	Sugiro que arrumem uma nova estratégia para diminuir o tempo de espera nas filas.
53	Sugiro a duplicação das filas, além de maior organização das mesmas.
54	As filas são demoradas e a falta de fichas permite muita gente cortar fila.
55	A fila está cada vez maior e agora não há a distribuição de senhas, o que ajuda pessoas a furarem a fila. Abrir o RU antigo juntamente com o novo seria uma forma de reduzir o tempo gasto na fila
56	A fila do RU é muito grande e se torna cada vez maior ao longo dos semestres.
57	Filas gigantes
58	É triste o restaurante universitário todos os dias apresentar uma fila enorme para os usuários. Muito desorganizado, filas enormes que fazem horas de espera. Isso é um exemplo que o recurso público foi muito mal investido. A obra no santa Mônica que seria de contingência virou uma opção única. A administração do RU não reconhece as demandas dos estudantes. A reitoria muito menos. Os critérios de seleção de bolsa devem ser revistos, muitas pessoas que necessitam da bolsa não possuem, enquanto outros se beneficiam de maneira indevida. As demandas dos estudantes devem ser atendidas nesses quesitos. A proposta eram para ter duas unidades do RU no santa monica, e ainda sim seria pouco para atender a quantidade de estudantes que possuímos.

59	filas quilométricas que aumentam mais ainda a cada semestre.
60	Nada a reclamar sobre os itens dispostos, mas a fila gigantesca de cerca de 30 a 60 min. está impossível!!! Inúmeras vezes temos que deixar de comer no RU por não dar tempo até a próxima aula, ou por saber que teremos que gastar quase 1 hora no almoço e depois de novo na janta...Estudantes de engenharia então...Infelizmente não temos 2 horas por dia sobrando pra pegar fila. Muitos de nós estamos perdendo o RU quase todo dia por isso, mesmo os bolsistas como eu... Creio que seriam necessárias 4 filas para resolver este triste problema.
61	Muita fila
62	Diminuir as filas
63	Não tem senha nas filas, o que faz elas serem maiores. Normalmente aos sábados abre so uma porta, mesmo quando a demanda é alta.
64	O maior problema acredito que condiz a fila
65	As filas para entrar são muito grandes e a área de espera é descoberta, nos deixando expostos a sol e chuva.
66	Acredito q a melhor reclamação a ser feita é mesmo as filas em q se chega a ficar quase 1h.
67	Parei de ir no RU há 4 meses porque: filas gigantes
68	Mudem a estrutura de fila, o atendimento demora por consequencia do modelo adotado. Uma possivel solução seria que ambas as filas entrassem na pista de alimentos em dupla, uma de cada lado.
69	Um fator que atrapalha muito certos momentos,é a lentidão com que os usuários servem-se a refeição, isso atrapalha muito o andar da fila.
70	Fila para entrar enorme, precisa ser reduzida
71	Poderia haver mais uma esteira de comida, para redução das filas.
72	É urgente que coloque os equipamentos de entrada rápida dos alunos com identidade estudantil para funcionar para acabar com as filas quilométricas.
73	Sugiro uma forma de diminuição da fila apenas.
74	Fila enorme
75	A fila é quilométrica, é preciso mais dinâmica para implementação de formas a agilizar seu curso. Às vezes deixo de me alimentar, por não ter paciência de esperar 1 hora para comer, isso é lastimável.
76	COLOCAR PELO MENOS MAIS DUAS ENTRADAS PARA DIMINUIR AS FILAS
77	As filas são enormes, o que não deveria ocorrer, pois a proposta do RU provisório do Santa Mônica era pra reformar o antigo e diminuir a fila. Quando chove não há onde se abrigar, e quando não chove nós ficamos queimando debaixo do sol.
78	A demora da fila continua a mesma...
79	A fila demora demais, deveria ter mais opção de saída alem de uma.
80	fila enorme
81	O TEMPO é o pior do RU. Impossível aguardar 50 minutos para entrar. É preciso abrir outras portas de entrada ou outra unidade.
82	Não é necessário comentar sobre as filas ne?
83	Filas muito grandes
84	Filas estão grandes demais
85	Ao meu ver, o principal problema do RU está do lado de fora. É preciso discutir uma maneira de promover a agilidade nos serviços, visto que as filas são demoradas (25-30 min, em média). Ademais, acredito que uma quantidade maior de funcionários no momento de distribuição de comida amenizaria o tempo de espera.
86	como a fila costuma dar voltas, acaba sendo melhor comer por fora. um salgado, mesmo sendo menos saudável
87	FILA IMENSA SEMPRE
88	Com relação à qualidade no atendimento da portaria, organizar a fila com distribuição de senhas é essencial visto que nem todas as pessoas possuem educação em não furar fila. Por mais que não seja obrigação do RU distribuir senhas, a qualidade no atendimento da portaria é sim de responder do RU.
89	Mais um detalhe, deveria voltar a distribuir senhas nas filas porque muitas pessoas nao respeitam e furam fila na cara dura.
90	É PRECISO MELHORAR O ANDAMENTO DA FILA
91	O maior problema é a FILA, pois estrutura não suporta a demanda.

92	A fila ainda está longe de ser aceitável. Sugere-se uso do antigo RU do Campus Santa Mônica para servir as refeições, uma vez que a UFU ainda é sem previsão da disponibilidade de recursos de investimento para a construção do RU definitivo.
93	Projetar nova portaria, pois a fila para entrar no RU eh um desrespeito com os alunos
94	filas demoradas demais
95	As senhas deveriam ser entregue na janta. Muitas pessoas furam a fila
96	Em relação ao serviço da portaria, avalei como ruim não pelo trabalhador que ali se encontra, mas sim devido a limitação de 2 portarias que criam filas enormes. Além disso, gostaria de lembrar a divisão sobre que o comunicado de abrirem mais duas portarias não foi atendido. No mais, o RU tem muito potencial de ter uma qualidade superior se melhorassem a gestão e a logística do restaurante que é ruim, não se trata mais de tamanho, e sim de mais funcionários e portarias. É um dos RU's mais caros do país, então podiam melhorar bastante a qualidade do serviço. Muitos estudantes, como eu, fazem ao menos uma refeição por dia ali, sendo ela muito importante ao longo do nosso dia.
97	O maior problema do RU continua sendo as filas
98	Filas enormes para entrar.
99	Filas enormes que só pioram
100	A estrutura interior do r.u é boa, porém a exterior é precária, pois as filas são muito longas e local da fila é descoberto.
101	É preciso urgente resolver o problema das filas.
102	filas são grandes, acredito que poderia ser pensado alguma maneira de agilizar as filas, como criar uma terceira, as filas quando estão grandes elas se unem (o que poderia ser evitado se as grades condicionassem as pessoas para outro lado.
103	1º: O RU Santa Mônica está com filas cada vez maiores, o que impossibilita muitas vezes o estudante de comer lá quando tem aula nos horários adjacentes (até as 12:20 e início as 13:10). 2º:Nos sábados, quando o fluxo de pessoas é menor, acabam abrindo só uma das portarias(geralmente) gerando uma fila um pouco extensa que se reduziria pela metade, caso abrissem as duas. 3º: Existe muita fura de fila (não falo só de uma ou duas pessoas, mas também de turmas de 6 ou mais), o que é injusto com quem chega antes e já tem que aguardar muito tempo. Isso poderia ser evitado com a utilização contínua da distribuição de senhas. (normalmente esta distribuição só é usada nos finais de expediente pra impedir a entrada de quem chega após o horário). 4º: Precisamos de, no mínimo, mais uma portaria.
104	As filas e tempo de espera são intoleráveis.
105	Deveria ser sempre entregue as fichas na fila do ru, pois sempre furam
106	Além disso, poderia fazer com que a fila ande mais rápido, o que eu considero o pior problema do RU
107	Muito lotado, dependendo da hora a fila demora 50 minutos.
108	como meus intervalos são curtos, impossibilita a utilizar do RU, pois as filas são enormes e geralmente demoram horas até conseguir almoçar.
109	O tempo de espera nas filas poderia ser reduzido, bem como o valor das refeições para os servidores.
110	(...) outra sugestão é encontrar uma forma de controlar as filas para que não tenha mais como pessoas entrarem na frente de outras.
111	Nossa, o tempo de espera nas filas é terrível. Para quem trabalha fora, em casa, faz cursos de aperfeiçoamento profissional, planeja aulas, realiza atividades acadêmicas, participa de palestras e cursos, tem criança pequena e faz graduação, mestrado, doutorado... uma fila de uma hora é inviável. Muitas vezes precisamos pagar bem mais caro pelo almoço devido à falta de tempo para permanecer nas filas do RU... E quando não temos dinheiro suficiente para pagar uma refeição mais onerosa? Muitas vezes precisamos fazer um lanche leve e sem os nutrientes necessários para continuarmos a jornada do dia. Sei que essa inquietação é minha e de muitos colegas estudantes, por isso pedimos que sejam tomadas providências nesse sentido. Que iniciativas sejam implantadas no sentido de minimizar o tempo de espera nas filas do RU. Obrigada!
112	- Filas enormes e no sol! Isso é péssimo, deveriam ter construído uma cobertura ou terem criado mais de duas entradas. - Distribuir senhas ou pendurar placas dizendo ser proibido furar fila. É óbvio, mas as pessoas não respeitam, talvez com placas as pessoas se sintam mais inibidas.

113	Criar medidas para reduzir o tamanho das filas se mostra muito necessário
114	Minha sugestão seria, de alguma forma, dar mais agilidade para o acesso ao R.U, pois perdemos muito tempo nas filas,e isso acaba atrapalhando o horário da aula, tendo em vista que o horário do expediente comercial dos alunos que trabalham é as 18 horas, e o período de 1 hora é muito curto para se locomover até a Universidade, enfrentar fila, fazer sua refeição e chegar a tempo na aula.
115	A FILA PRA ALIMENTAÇÃO É DESANIMADORA!! ESPERAR MAIS DE 1 HORA, EM PÉ, PRA CONSEGUIR SE ALIMENTAR. NÃO É ACEITÁVEL.
116	O sistema de fichas no ru Santa Mônica não está mais funcionando diariamente, o que deveria estar funcionando perfeitamente, evitando aborrecimentos.
117	demora da fila
118	Agilizar a entrada no RU, pois as filas são enormes.
119	Outro problema são as filas, muitos dias as filas ficam enormes em determinados horários. De resto, o r.u. tem um bom serviço prestado.
120	É preciso melhorar a eficiência das filas. Uma fila única provavelmente teria um menor tempo de espera em geral, vide teoria das filas. Podem me contatar caso haja interesse em analisar o efeito de uma fila única:
121	O pior item seria o atendimento porque ficamos muito tempo na fila para entrar no RU. É quase insuportável.
122	deve-se pensar estratégias para diminuir as filas gigantes e amenizar o tempo de espera, com proteção ao sol e a chuva.
123	o maior problema do RU são as filas para entrar no refeitório
124	Seria interessante otimizar a entrega das refeições, como feito no campus umuarama, para que as filas de certa forma sejam mais rápidas. Outra opção seria a reabertura do RU antigo, tendo dois RUs.

ESTRUTURA FÍSICA, AMBIÊNCIA E LIMPEZA DO REFEITÓRIO

01	Lugar limpo porém apertado.
02	O RU Santa Mônica não possui estrutura física para suportar a quantidade de alunos do campus.
03	Necessário criar passagens que não deixem os clientes tão a mercê da terra batida.
04	A avaliação ruim em estrutura física deve-se à incompatibilidade entre o número de expositores de alimentos (pistas, bancadas) e a população atendida no almoço no campus Umuarama, o que leva a muitas filas. O tamanho do salão não é o maior gargalo, mas a demora em servir-se. Dobrando-se a quantidade de expositores no almoço as filas seriam esgotadas rapidamente.
05	Sei quem não faz parte do ru mas já pensaram na revitalização do jambolão???? ficamos esperando nas poucas mesas que ainda estão em pé e sempre estão IMUNDAS, o local aparentemente NUNCA é varrido, a grama quase não existe mais, as mesas sem qualquer tipo de ergonomia com mesas extremamente mais altas que os assentos, fizeram uma escada porca na saída do ru que é impossível de ser usada. Façam algum projeto, formem um multirão de alunos para revitalizar aquele local.
06	O RU do Campus Santa Mônica precisa de acessibilidade urgentemente, ele é cheio de elevações a sua volta o que dificulta o acesso do cadeirante.
07	Há uma boa estrutura, mas precisa ser mais bem organizado para que a fila para a entrada no ru seja mais rápida.
08	as mesas depois de um certo horário ficam extremamente sujas.
09	Seria interessante que houvesse sinal de Wi-Fi dentro do RU do Umuarama, como acontece no Santa Mônica. Também seria interessante considerar uma ampliação, porque o espaço, apesar de muito bom, é muito pequeno para a demanda do campus.
10	A área da limpeza das bandeijas, SEM COMENTÁRIOS, apenas péssima, o que preocupa muito pois é onde colocamos nosso alimento e talheres que colocamos na boca.
11	Deixem o ar condicionado ligado!
12	O RU do Umuarama está muito apertado agora, pois parece que foram acrescentado mais mesas e cadeiras. Eu vi uma pessoa que tem quilos e mais de deixar de comer onde queria porque não era possível passar entre as fileiras, o que foi frustrante para ela. Além do incômodo de quem está sentado pois as pessoas passam com mochilas e irrita

	isso.
13	o espaço físico não é suficiente para a demanda
14	A nova estrutura do Umuarama ficou excelente, diminuiu as filas. Melhorou também no andamento da fila já que agora as próprias pessoas servem os alimentos, antes as funcionárias colocavam misérias de arroz (ARROZ, isso mesmo).
15	O RU provisório do santa monica está mal climatizado. Frequentemente os condicionadores de ar estão desligados (ou mal ajustados) e as janelas todas fechadas. Não vejo problema em não ligar os aparelhos nessa época mais fresca, mas pelo menos as janelas deveriam ser mantidas abertas.
16	O espaço é muito pequeno pra quantidade de usuários, estou até deixado d usar por isso.
17	Entendo que é difícil ficar limpando enquanto o pessoal come e que também existe umas pessoas bem porquinhas, mas as vezes tem feijão até nas cadeiras, as mesas estão todas sujas...
18	Deve-se aumentar o tamanho do RU e ter outras entradas, principalmente no RU Umuarama
19	O RU melhorou muito com a nova localização, climatizado
20	quando chove o tênis enche de barro, superlotação
21	O chão do ru do santa Mônica ficou MUITO sujo depois de uma semana de uso por falta de limpeza.
22	Necessita de outra linha de servir, no período de aulas e horário de pico as filas fazem voltas.
23	As mesas estão muito apertadas, todo mundo muito espremido.
24	Devido a alteração que ocorreu no ru no item servir o alimento, que agora é nós que o fazemos, vale lembrar que aumentou o fluxo junto com o espaço físico que não suporta muita gente, pedir para quem já terminou de almoçar que se retire também irá beneficiar quem utiliza o ru, já que muitos permanecem por mais de uma hora conversando após terminar de almoçar e com isso dificulta muito quem está entrando encontrar um lugar para sentar e almoçar.
25	O RU tem melhorado muito! A antiga estrutura física era mais abafada e menor.
26	O RU do Umuarama possui muitos pontos positivos, porém um aumento na sua estrutura física não seria nada mal (sei da dificuldade demandada nesse tipo de projeto). Duas pessoas na portaria também agilizaria ainda mais o processo, embora tenha melhorado bastante após o modelo de self-service ser implantado.
27	As mesas dependendo do horario ficam bem sujas. De resto está excelente.
28	A estrutura física do ru a cada dia deixa mais a desejar pelo fato de ser bastante apertado (principalmente no campus umuarama)
29	Pouca acessibilidade ao RU
30	acho que próximo ao ar condicionado às vezes é muito frio, a comida esfria rápido.
31	Nos dias quentes fica muito quente. Seria bom possuir ar condicionado.
32	O RU Santa Mônica, deveria seguir o método adotado pelo RU Umuarama e permitir que o usuário se sirva à vontade, sendo controlado apenas a proteína.
33	Higienização melhor das mesas.
34	Como melhoria sugiro aumentar o espaço físico e aumentar o horário de almoço.
35	Foi muito boa a alteração no r.u para duas filas, ficou bem mais rápido com certeza
36	e esse novo modelo de servirmos a própria comida ficou muito bom, só o espaço das mesas que está um pouco apertado.
37	O RU do Umuarama necessita de uma revisão do espaço físico pois gera um desconforto o numero de mesas próximas umas das outras.
38	Tudo ótimo, a estrutura de agora está bacana.
39	E aonde coloca os talheres, só um lugar que é liberado. Se o outro estivesse liberado seria muito mais fácil.. E ter aumentado o RU sem ter colocado mais um lugar de onde servir a comida, nao adiantou nada. e a limpeza das mesas do ru deveria ser limpada pelo menos duas vezes durante a o almoço/janta.
40	Com relação ao conforto da estrutura física, ultimamente a refrigeração manteve-se desligada, gerando ar abafado dentro do restaurante.
41	Uma outra sugestão é em relação ao espaço do ru do Umuarama, que é bem limitado para a quantidade de alunos que o frequentam. Acredito que é necessário expandi-lo, já que em dias mais movimentados as filas para entrar ficam enormes e tem alunos que

	precisam de mais agilidade do serviço por ter outros compromissos próximos à hora do almoço. No mais, a qualidade em geral do ru é muito boa.
42	Acredito que deveria ser melhorado o espaço fora do RU St Mônica. Tanto o restaurante quanto os arredores ficam sujos de terra.
43	Após as últimas mudanças feitas no RU do Umuarama (com relação a duplicação da pista) o espaço entre as mesas foi diminuído e com isso o trânsito de pessoas ficou complicado. Quem passa entre as mesas sempre esbarra em quem está sentado, as vezes as pessoas precisam se espremer nas mesas para que os outros possam passar. Entretanto a duplicação da pista acelerou as filas.
44	Quente demais lá dentro
45	O espaço continua apertado e a mudança de espaço não adiantou em nada o tamanho das filas, tem dia que fico 50 minutos na fila, e ultimamente uma das saídas fica fechada e isso gera fila até para sair do restaurante. Quanto ao clima melhorou bastante, está bem mais agradável que antes.
46	Em conclusão, ocorreu, mais de uma vez, de haver a presença de animais dentro do espaço do RU, sendo pombas ou baratas, não é higiênico manter o estabelecimento em tais condições.
47	A parte externa sem cobertura e com chão de terra ocasiona transtornos.
48	Colocar na area central perto de onde é a entrada da comida uma terceira entrada para ser servido a comida.
49	A estrutura não é adequada para comportar a quantidade de estudante
50	Em questão da limpeza do RU, ao meu ver, são as mesas que costumam estar sujas
51	Melhorar a ventilação para que o cheiro não fique tão forte no ambiente e nas roupas.
52	Estrutura física do.umu é muito pequena!
53	A estrutura física é o pior serviço prestado se considerado principalmente a estrutura física externa.
54	A estrutura do lado de hora deixa a desejar também, em época de chuva ficamos totalmente expostos.
55	Banheiro no RU do Santa Monica
56	O espaço entre as mesas é muito pequeno. Dificulta a saída quando se senta no meio das fileiras.
57	O ESPAÇO AINDA É MUITO PEQUENO, SOMENTE DUAS ENTRADAS CAUSAM MUITAS FILAS.
58	As vezes dentro do restaurante está muito abafado.
59	Melhorar o acesso ao RU, colocando cobertura para as filas, cimentar locais de acesso a portaria.
60	Não que eu ache que a limpeza não é boa, é so que o fluxo de pessoas é bem maior do que a quantidade de funcionários para a limpeza então acaba ficando algumas mesas sujas, mas isso não me incomoda.
61	A única coisa ruim do RU é o cheiro forte que fica na roupa após sairmos. Apenas uma observação, porque não sei se tem como algo ser feito sobre isso.
62	O ambiente do ru santa monica melhorou bastante! :)
63	Em relação a estrutura, é boa porem poderiam deixar o ar condicionado ligado sempre pois é muito ruim chegar em um lugar para almoçar ou jantar e o lugar estar abafado...
64	No resto o RU melhorou bastante, principalmente a estrutura, porém sem banheiros.
65	A tentativa de agilizar o tempo de espera com a alteração das pistas de comidas e a possibilidade de nos servirmos foi uma escolha boa. Só é preciso tempo para que os alunos sejam ágeis no processo.
66	Adorei o novo layout do r.u. A pista dupla na hora de servir, diminuiu muito a fila!
	O método novo de self-service, foi bem eficiente, está evitando filas, e evita o desperdício.
68	(...) agora aguardamos o prometido esquema de self-service.
SABOR E QUALIDADE DOS ALIMENTOS (GENÉRICO)	
01	O arroz esteve bem duro durante as últimas semanas.
02	Alguns dias a comida esta boa, mas em contrapartida, ha dia em que a comida esta péssima, o mesmo ocorre com o suco.
03	Bom restaurante com uma boa variedade, comida bem feita.

04	A comida é muito gostosa. Adoro o RU !!!!
05	A quantidade de insetos, larvas e outros materiais(papel, plástico) encontrados na comida é inaceitável. Mais atenção em alguns alimentos do cardápio, por ex macarrão ao sugo (não existe sugo)
06	Percebi bastante melhora nos alimentos e no suco em relação com o antigo ru.
07	Ao meu ver falta sal na comida
08	O arroz integral, alguns dias, tem gosto ruim.
09	De fato, a qualidade dos alimentos tem caído em potencial há meses. Não é temperado, as vezes a carne vem crua, as vezes tá tudo meio nojento. Antes não era assim, eu apenas elogiava! Agora infelizmente não consigo mais fazer isto todos os dias. Acredito que a consideração sobre ser nojento se dá pela higiene do local, de como os alimentos ficam dispostos nos vasilhames e no cheiro que o RU apresenta.
10	Já encontrei cabelo na minha comida umas 3 vezes, isso deixa muito a desejar...
11	Da parte de sabor o RU tem que melhorar um pouco, ter mais sabor de comida,não de coisas que não sei identificar. Mas percebo que tentaram melhorar teve vez da semana que comi e estava bem gostoso, bem temperado.
12	Já foi encontrado diversas vezes insetos no meio da comida, osso. Tem dia que a comida é muito seca e é bem ruim. Já quando é servido o fricasse é o melhor dia, devia colocar mais essa comida no cardápio
13	Nas ultimas duas semanas, tudo que tem no cardápio que é frito (batata chips e peixe empanado), está vindo murcho e com gosto de velho. Além disso, ontem teve couve refogada como guarnição. Porém, a couve não estava NADA refogada, não passou nem perto de um fogão e tava igual uma salada normal. Ou seja, tivemos um almoço com duas saladas e a couve estava sem nenhum tempero, já que não havia sido refogada. Sim, eu sei que o preço é de apenas 3,00, mas nem por isso somos obrigados a aceitar comida com baixa qualidade e porções minúsculas. Obrigada!
14	*O macarrão alho e óleo contém bastante óleo, em quantidade exacerbada.
15	Encontramos constantemente larvas, pedras ou outros itens de mesma natureza na comida.
16	Deveria se ter mais atenção aos alimentos, pois são encontrados bichos no meio da comida, inclusive uma porca de parafuso.
17	O quibe é horrível, bem como a carne de panela e grande maioria dos pratos vegetarianos que tem soja, o frango comumente vem mal cozido e ou assado, o que acontece: a carne de panela é na verdade músculo mal cozido, o quibe e pratos que tem soja vem com excesso destes ingredientes, pouquíssimo recheio e as vezes bem salgado.
18	A batata chips geralmente vem murcha. Pratos novos no cardápio e são muito bons: a panqueca vegetariana e a lasanha de frango.
19	Tipo, antigamente eu curtia muito comer no RU, hoje em dia é uma luta. Afinal, a comida não me é apetitosa e eu não tenho grana para comer em outro lugar. E percebo que não sou só eu que estou enjoada de comer, já que quando vou entregar minha bandeja, vejo outros ainda cheias (muitas delas até com muita carne) que já estão ali para ter o alimento descartado. Percebo um aumento no desperdício de comida!
20	algumas vezes se acha algum objeto na comida (Como uma porca no feijão)
21	Não bebo suco, no geral a qualidade das refeições aumentou se comparada com o ano anterior.
22	Fazer a abóbora com bacon separado um do outro, assim tanto os vegetarianos quando as pessoas que querem só o bacon podem pegar separadamente.
23	Por um valor de três reais, a comida é aceitável, porem muito enjoativa para quem come todos os dias
24	as saladas e acompanhamento perderam muito a qualidade
25	Acredito que podiam diminuir onde colocam cebolinha/cheiro verde, porque colocam no prato principal, na salada, na guarnição (RU pontal).*
26	Muitos alimentos que exige um tempo de cozimento maior aparecem crus como por exemplo o frango assado, o quibe assado na parte de baixo, outros.
27	O arroz que vcs fazem é muito bom. O café também é muito saboroso.
28	A comida em geral não tem tempero e a acaba por ficar sem gosto. Não é uma comida saborosa e que realmente sustenta.
29	Minha única crítica ao RU é a quantidade de vezes que já foram encontrados bichos e

	diversas coisas nos alimentos
30	As comidas geralmente são sem sabor, principalmente o arroz e o feijão.
31	Hoje o fricasse veio com espinha de frango e cortou a minha gengiva.
32	tem dias que a carne não está bem cozida, já achei pedaço de osso na carne na carne de frango, e um papel no meio da salada.
33	A comida as vezes tenho receio pelas experiências de pessoas que já encontraram insetos na mesma.
34	A comida é incrível.
35	Sugiro tirar a uva passa e aquela banana como guarnição isso nem é guarnição, muito ruim. De resto está tudo maravilhoso !
36	(...) todo mundo vive achando bichos e objetos na comida e o sabor da comida, que era bom antes, piorou MUITO. É uma falta de respeito com todo estudante da UFU e principalmente com muitos colegas que nao tem outra opção.
37	Muita gente só tem o ru como refeição e é triste ter que fechar os olhos para coisas nojentas encontradas na comida e no suco porque é sua única opção. Pensem nisso.
38	A higienização dos alimentos muitas vezes não é adequada, visto que discentes já encontraram diversas vezes insetos no meio das refeições.
39	Sugiro em minha opinião, que a qualidade do feijão e das carnes poderia ser melhorado.
40	Mais quibebe e purê de batata por favor, é muito bom !
41	Já encontrei uma pedra na comida. Gosto muito da comida e da variedade, principalmente da opção vegetariana.
42	Ultimamente a comida está ótima, bem temperada
43	A qualidade de alguns alimentos também têm deixado a desejar, um exemplo é o filé de frango, o qual quase sempre vem com gosto de queimado e, acredito eu que para esse cardápo, o molho não é necessário já que muitas vezes é salgado.
44	Melhorar o arroz, o feijão (muito caldo)
45	essa semana, jantando com uma amiga, ela cuspiu uma coisa dura que sentiu na boca. estava no meio do quibe... foi assustador. poderia ter quebrado um dente, poderia ter feito mal na digestao... eu particularmente amo a comida de vcs, mas esses foras me deixam com medo.
46	A Farofa festa é a melhor de todas. Deveria se explorar mais o uso de legumes e nao servir macarrao sem molho e com muito óleo, onde ja se viu servir arroz e marcarão, quando que uma nutricionista permite isso? Muitas vezes achei pedaços de borracha no feijao, é preciso tomar mais cuidado.
47	Obrigada por começarem a refogar a couve com alho. Esse é o caminho.
48	Como no RU praticamente todos os dias, tem dias que a comida ta boa, tem dias que ta maravilhosa, mas muito e muito dias infelizmente deixa a desejar, e eu não me refiro ao estilo de comida, mas muitas vezes o arroz ta mal cozido, feijao tem aspecto estranho, obvio que existe uma grande dificuldade em cozinhar para tantas pessoas, mas penso que as vezes poderia haver um pouco mais de boa vontade em cozinhar os alimentos, é muito triste comer coisas cruas/semi cruas. Acho que o pior de tudo é realmentr isso, ter de comer coisas cruas.
49	O corte do limão não é adequado. Sugiro que cada limão seja cortado em apenas 4 partes, pois o modo como é feito atualmente torna quase impossível a extração do suco da fruta.
50	Já houveram situações de pegar alimentos podres e com insetos, ou no caso crus. Como há quem não tem condição de comer em outro lugar sem ser o ru, acho que poderia ser dada um pouco mais de atenção.
51	o frango empanado e manjar de coco foi a revelação do semestre, maravilhosos, mas a berinjela com soja da opção vegetariana estava difícil de comer esses dias.
52	Eu acho que os alimentos deveriam ter mais tempero/sal.
53	Incluir mais frutas/alimentos em geral que estão em safra e se possível orgânicos.
54	Sempre é encontrado bichos e outras coisas que não são comida no meio da comida. Comida muito pesada.
55	Poderia ter banana frita e quiabo como opção de guarnição.
56	O tempero está adequado e a quantidade de sal está em níveis adequados.
57	Maior atenção na preparação dos alimentos, tive a infelicidade de achar plástico no meio da carne enrolada com cenoura e bacon no final da minha refeição e tive sorte de ver a tempo e não ingerir o pedaço.

58	Durante as últimas três semanas houve uma alternância entre o arroz e o feijão, sobre qual dos dois estaria cru, na maioria dos dias, era o arroz. A falta de tempero no feijão também é algo que deixa a desejar.
59	Gosto muito da comida do RU, considero muito boa, porém tem dias que deixa a desejar. Em alguns dias o arroz estava cru (frizando: mais de uma vez). O macarrão, geralmente, não tem muito sabor/tempero.
60	sobre o sabor da comida gosto bastante.
61	As verduras cozidas ultimamente estão com excesso de sal parece que o sal não foi bem misturado.
62	(...) TAMBÉM A HIGIENE ESTÁ RUIM. SEMPRE ACHAMOS BICHOS NA COMIDA, CABELO... UM TOTAL DESCASO COM QUEM USA O RESTAURANTE.
63	Algumas opções de guarnição são muito fracas, deveriam pensar em outros tipos.
64	Já houve de encontrar perna de um barata na comida.
65	as batatas fritas são ruins também, talvez no lugar delas podia ser batata palha
66	Arroz e feijão acho que nós mesmos podemos colocar, porque assim colocamos o tanto que queremos evitando o desperdício.
67	(...) Enquanto que às vezes a comida mal tem sal.
68	Eu considero ruim a limpeza do ru, já que vi cabelo na comida e até um mosquito
69	(...) o milho muitas vezes tem um gosto bem estranho.
70	Farinha de mandioca todo dia <3
71	Gosto da variedade de saladas, molhos da salada, frutas frescas e gostosas. As guarnições são boas (com exceção da banana ao molho que parece sobremesa). Por favor, não se usa colocar *canela* em sobremesas coletivas. E toda vez que perguntamos as auxiliares negam que tem, mas tem sim. Se tiver alguém que é alérgico pode ocorrer um acidente.
72	Tirar o rocambole de opção (normal e vegetariano)
73	O RU do Umuarama é muito pequeno, mas tem uma ótima comida e está aprovadíssimo agente poder colocar a comida, Mas poderiam reduzir menos o prato principal, o RU do Santa Mônica é muito bom em estrutura mas a comida lá é bem inferior a comida do Umuarama.
74	café geralmente está frio
75	Sugiro retirar a uva passa dos alimentos, assim como diminuir o número de pratos com berinjela. Aumentar o tamanho da lasanha e retirar a banana ao molho de laranja.
76	Pelo amor de Deus tirem os pratos com laranja na base, sou alérgica e fica difícil quando o prato vegetariano não está dentro do ovolactovegetarianismo.
77	(...) café frio
78	(...) alimentos como stroganoff e lasanha que utilizam creme de leite, às vezes ficam muito doces
CARDÁPIO E VARIEDADE	
01	Maior variedade no cardápio
02	Maior variabilidade no cardápio
03	Os pratos poderiam ser mais variados e o RU poderia fazer uma avaliação de cada prato, para substituir que as pessoas gostam menos.
04	(...) a variedade de pratos no almoço é realmente muito baixa,
05	Peço uma maior variedade no cardápio
06	Maior variedade no cardápio
07	Falta variação no cardápio, toda semana no almoço é a mesma coisa
08	Gostaria de sugerir uma maior variabilidade de itens alimentares no cardápio. Estamos cansados de toda semana ser os mesmos pratos ruins de sempre.
09	A variedade de alimentos aparenta decréscimo.
10	Antigamente o cardápio era mais diversificado.
11	(...) pouca variação semanal (toda semana e a mesma coisa)
12	Acho que o RU poderia ter mais variedade do cardápio, tem dia que eu e meus amigos olhamos o cardápio de Pontal e diversas vezes eles tem coisas que nós nunca tivemos, como por exemplo carne ao molho barbecue, entre outros.
13	Sempre os mesmos pratos e as mesmas combinações se repetindo mês após mês! Acho que variar as combinações dos pratos e repetir uma ou duas vezes por mês, tudo

	bem, mas, o cardápio é feito para duas semanas e se repete o ano inteiro!
14	Seria ótimo variar mais o cardápio tanto normal quanto vegetariano, variar os tipos de suco também.
15	(...) alguns pratos são repetidos muitas vezes (frango assado e frango ao molho!!)
16	Acho que seria interessante variar mais o cardápio
17	MAIOR DIVERSIDADE EM GUARNIÇÕES (A MAIORIA PARECE SALADA), MAIS CARNE PORQUE SEMPRE SOBRA, MAIS DIVERSIDADE NO CARDÁPIO
18	Sugiro oferecer mais variedades no cardápio
19	Deveria ter mais opções de cardápio
20	Variar um pouco mais o cardápio, parar de servir proteína seca com guarnição seca, e diversificar um pouco mais as proteínas
21	Gostariamos que o cardápio fosse mais variado, mais diversificado
22	Falta mais variedades nos sucos e no cardápio
23	Algum tempo atrás foram feitas algumas alterações no cardápio que eu gostei muito, pois deu uma variada no cardápio que já era arcaico, foram acrescentados alguns pratos novos e isso é muito bom, mas eu acho que seria ótimo se houvesse periodicamente uma consulta aos usuários, sobre o cardápio.
24	O cardápio tem muitas opções, mas elas deveriam variar mais entre si, por exemplo, a galinhada ser servida muito nas sextas e sábados e sempre acompanhada do prato vegetariano tomate recheado, poderiam variar tanto os dias da semana quanto a combinação do prato principal e do vegetariano.
25	(...) Sinto que é também válido ressaltar, que uma presença maior de batata no cardápio, em formas ainda não exploradas pelo RU, poderia complementar para a apreciação das refeições.
26	Colocar mais variedades no cardápio, voltar com o molho com queijo na couve flor, substituir a berinjela
27	E preciso diversificar os pratos. Sempre são os mesmos.
28	Em relação aos alimentos são muito bons porem poderiam variar de vez em quando no cardápio, fazer algumas combinações por exemplo teve um dia que almocei no RU e teve frango empanado com molho de alho, na minha opinião foi um dos melhores cardápios que já teve..
29	Quanto a guarnição servida assemelha-se com a salada, na maioria das vezes são vegetais e legumes.
30	Os serviços prestados pelo RU tem melhorado muito nos últimos tempos, a comida está mais saborosa, além de terem implementado preparações novas, acredito ser interessante, uma vez que os comensais que atendem, são sempre os mesmos, os alunos da faculdade e prestadores de serviços da UFU, porém, este elogio serve de incentivo para continuar sempre variando os cardápios do restaurante e não ficar enjoativo.
31	Outra observação construtiva para o restaurante é sobre o cardápio, quando realizar preparações mais secas como (lombo, peixe, quibe, entre outras) fazer um acompanhamento mais úmido, molhado, para não ficar tudo muito seco, não é agradável.
32	Tira o suco de acerola, a cenoura soute e a feijoada do cardápio pelo amor de deus
33	Minha sugestão é que no dia em que for servido frango assado, o cardápio vegetariano não seja ovo no molho rose. Pois ficamos sem opção e acabamos não comendo nem o prato principal e nem o vegetariano.
34	(...) O servir o mesmo prato em duas semanas consecutivas.
35	Apesar do preço ser bastante em conta as opções fornecidas pelo Ru são muito repetitivas as carnes não são de grande qualidade e a parte de guarnição torna-se também muito repetitiva pois berinjela polenta são sempre repetidos no cardápio além que tiraram o suco de tamarindo e não colocaram outro no lugar podiam por exemplo revitalizar o cardápio pois tem também muitas opções baratas carne de panela com legumes macarronada ao molho branco que é o mesmo molho que se usa para couve-flor
36	No prato carne de panela identificar se é bovina, ou suína. Informar os ingredientes que compõe as farofas.
37	Acho melhor utilizar massas integrais, quando tiver a opção de massas. Também acho bom especificar os ingredientes utilizados nas receitas, como nas lasanhas e no

	escondidinho.
SUCO	
01	Suco de Guaraná!
02	Sucos naturais
03	Sucos naturais
04	O suco está péssimo. Antes era bom, vinha com pedacinhos de frutas, agora é 100% artificial.
05	O suco de hoje é bem ruim se comparado ao da antiga empresa.
06	o suco realmente deixa a desejar, tendo apenas um ou dois sabores que são minimamente gostosos
07	Os sucos vêm com muito pó, principalmente o de goiaba
08	Os sucos poderiam ser mais saudáveis.
09	o suco é muito doce, poderia ter a opção sem açúcar.
10	A qualidade do suco e a pouca diversidade de sabores realmente deixam muito a desejar
11	Deveria mudar o suco, tem dia que é puro açúcar.
12	ultimamente o suco estava muito concentrado.
13	uma sugestão e não ter mais suco de goiaba e de acerola e voltar o de tamarindo. Obrigado!!
14	O suco tem dia que tá açúcar pura.
15	Servir suco em vez de refresco.
16	que o suco de limão seja menos ácido, sugestão de colocaram suco de morango, e de abacaxi com hortelã,
17	Os sucos continuam horríveis, tenho medo de tomar aquilo sem saber quais ácidos podem estar ali.
18	Em particular, servir suco artificial numa Universidade, sendo que já sabemos o quão prejudicial tais bebidas são para o organismo humano, não faz sentido.
19	Melhorar a qualidade do suco e por menos açúcar, pois ele parece um doce
20	O suco de limão é muito ácido, como tem pessoas que gostam dele, acho válido a opção de ter mais de um sabor de suco no dia que esse sabor for servido
21	o suco de goiaba não tem gosto de goiaba
22	o suco antigamente era melhor também, mas a variedade nos sabores hoje em dia é maior. Minha sugestão é manter os sabores mas melhorar a qualidade!
23	Várias vezes já reclamei, desde a graduação, sobre o fato de servir suco com açúcar. Não há lógica em fazer suco com açúcar, sendo que seria mais fácil cada pessoa adoçar seu próprio suco. Tem opção vegetariana, mas não pensam nos diabéticos. Além de mais saudável, 8,9% da população é diabética.
24	Voltem a servir sucos! Ninguém merece ter que ber esse lixo químico chamado de refresco!
25	Suco muito doce às vezes
26	Acho o suco muito doce!
27	Poderia se dar mais atenção ao suco, frequentemente está em falta quando vou me servir.
28	(...) Outra sugestão é que os sucos sejam naturais.
29	E pelo nosso limite glicêmico: de que adianta tirar sal do ru mas oferecer suco com uns 40% de açúcar? Gente, sério: É muito doce!!! Não tem como fazer sucos com coisas mais baratas e menos artificiais?
30	O suco, nem é suco! É uma água suja com muitooooo açúcar!
31	Que o suco volte a ser natural.
32	Tem um suco, não sei informar qual o sabor que deveria ter, mas sempre fica muito forte, impossível de beber.
33	Melhorar o suco
34	O suco de uva é muito bom.
35	O suco está sempre muito doce.
36	Os sucos são artificiais e muito doce.
37	Reforma nas medidas aplicadas na formação do suco.
38	Os sucos hoje não parecem mais ser a base de polpa e sim artificiais (em pó).

39	o suco está terrível, volta o de acerola natural pfvr
40	suco muito doce
41	Diluir melhor os sucos.
42	Tem suco que é uma delícia mas alguns parecem cloro.
43	Os sucos são muito doces, seria interessante talvez ter a opção sem ser adoçada também
44	Os sucos de limão e caju deveriam ser abolidos!
45	O suco de limão é horrível, já pode tirar já!
46	Servir um suco mais concentrado e com menos açúcar
47	(...) Sem falar do suco que quando não tem o gosto muito forte é muito doce ou tem gosto de sabão.
48	Os sucos de polpa são menos piores, mas não significa que sejam bons, pois são todos ruins. Volta suco de tamarindo.
49	suco piorou muitos nos últimos semestres, artificial demais.
50	Não creio que suco artificial seja algo saudável para servir para os usuários todo dia. Já inclusive encontrei um pozinho azul no resto do suco.
51	Suco de polpa >>> Suco tan
52	Utilizar polpa no preparo do suco
53	E o suco era melhor antes quando era natural.
54	Deveria variar a opção de sucos.
55	Gostaria que o suco de tamarindo voltasse
56	O suco é horrível, parece refresco de pó.
57	o suco (é artificial e tem um gosto estranho)
58	(...) O segundo é sobre a qualidade do suco, que está extremamente baixa. O principal fator que influenciou essa qualidade, foi a troca de suco natural por suco em pó (artificial). Todos sabem que os compostos químicos dos sucos artificiais impedem a absorção de vitaminas e minerais. Algumas vezes é possível notar no copo grandes concentração de pó não diluído.
59	O suco é muito doce. Antigamente já foi bem melhor
60	O Ru está melhorando a cada dia e é uma ótima ajuda para nós universitários, no entanto acho que pode melhorar na qualidade do suco que muitas das vezes está forte e doce principalmente o de limão
61	Melhorar o cardápio de sucos.
62	Só o suco que poderia melhorar em retirar as opções muito ácidas tipo limão e maracujá
63	Antes eram servidos sucos naturais, agora praticamente só refresco, o que é péssimo.
64	O suco de goiaba tem gosto de plástico.
65	O suco, tem dias que está muito diluído, acredito que seja problema nas suqueiras.
66	suco muito doce
67	Sugiro sucos naturais, uma vez que os atuais tem alto teor de corante e concentração.
68	Volta tamarindo
69	o suco está muuuito doce e com um gosto muito artificial.
70	(...) O suco também é terrível, pois quando não está muito forte, está muito doce ou tem gosto estranho de sabão e adoçante.
71	O suco de limão é extremamente ácido.
72	Com relação ao suco, apenas o de uva, maracujá e limão possuem sabor agradável (embora ultimamente nota-se que estão bastante adocicados).
73	Acho que o suco poderia ser substituído por um suco natural, pois o que é servido é muito forte e possui muitos conservantes. Seria interessante ele ser substituído por uma opção mais saudável.
74	De fato, a qualidade do suco deixa a desejar, não chega a ser péssimo, mas é muito forte, eu sempre misturo com um pouco de água pra diluir mais.
75	o suco de tamarindo precisa voltar era o melhor sabor!
76	o suco é horrível, gosto de química por isso bebo água.
77	Alguns sucos são sempre bem ruins, como o de limão.
78	menos açúcar no suco
79	Quanto ao suco reparei que está muito mas muito adoçado, e o melhor suco era o de Tamarindo.
80	A qualidade dos sucos caíram muito, pois antes notava que alguns eram de fruta ou no mínimo polpa, como abacaxi, manga, tamarindo, goiaba, e agora servem um refresco

	puro açúcar e corante.
81	Suco que não tem gosto de suco.
82	Por favor retirem o suco de limão ele tem gosto de desinfetante, os sucos poderiam voltar a ser naturais como eram a um ano atrás.
83	A qualidade do suco poderia melhorar. Tem dias que o suco vem só o pó e muito forte.
84	O suco precisa melhorar urgentemente.
85	Incluir um suco natural como poupa de frutas, já que o refresco artificial possui substâncias que fazem mal a longo prazo, como corantes, ácidos e muito açúcar.
86	A utilização de sucos artificiais de pouco valor nutritivo é o principal problema do RU.
87	voltar o suco de tamarindo
88	O suco eu preferia os sabores antigos, os recentes tem muito açúcar e um gosto bem artificial, o de uva então haja corante!
89	O suco é muito doce e tem mto corante.
90	E o mais importante, era melhor tomar suco natural, muito mais saudável e gostoso. (Saudades suco de tamarindo)
91	Deveriam melhorar o suco, o sabor, cor, ter a opção de sem açúcar
92	Não use suco em pó, do tipo refresco.
93	Minhas sugestão é sobre a quantidade de açúcar que tem nos sucos, acho que seriam melhor se reduzissem um pouco.
94	O suco costuma ser muito doce, as vezes fica impossível de tomar.
95	Suco deve ser natural
96	Podia colocar duas opções de sabores de suco por dia, pois muita gente não gosta de algum sabor de suco, como por exemplo, acerola, colocar dias opções todos iriam sair felizes.
97	O suco tem uma quantidade excessiva de açúcar.
98	Gostaria que o suco fosse da fruta ou pelo menos da polpa.
99	(...) Além disso, o suco nesse semestre ficou muito aguado e o de limão é muito ácido.
100	Sugiro suco natural
101	Deveria voltar a servir o suco de frutas naturais da universidade, assim os recursos seriam destinados as fazendas e os pomares não estariam tão abandonados como está acontecendo ultimamente. Obs* o suco que está sendo servido ultimamente é de péssima qualidade sendo que é quase impossível distinguir os sabores.
102	O suco poderia ter menos açúcar.
103	O suco é muito industrializado e com muito açúcar, talvez seria melhor usar polpa ou ate mesmo frutas para fazer o suco e ter a opção sem açúcar.
104	O sabor do suco é muito bom, porém não é nada saudável. Poderia ser algo mais saudável.
105	O suco é muito concentrado. Acredito de 40% de água ficaria ideal. Eu e meus amigos diluímos nesta proporção do copo e fica maravilhoso. Do jeito como está sendo servido, fica muito forte (doce demais).
106	O suco em pó é horrível, era melhor a polpa da fruta
107	OS SUCOS SÃO MUITO DOCES, DEVERIA TER AÇÚCAR E ADOÇANTE SEPARADOS.
108	Os sucos são muito aguados, sem gosto definido e muito doces.
109	Um tópico muito importante para se discutir é sobre o REFRESCO, que é diferente de suco. Este preparado de suco que está sendo oferecido, está muito doce, e acredito que poderia ser implementado o método antigo de suco de frutas, apesar de ser mais caro, é mais saudável e palatável.
110	A mudança nos sabores dos sucos foi excelente.
111	O suco de acerola é ruim, assim como o kibe.
112	Troca a marca de suco que vocês estão utilizando, o de limão parece ácido descendo na garganta e o de acerola nem é de acerola. Tente variar bem o sabor dos sucos tem semana que parece que só tem uva. Além do mais, sinto falta do suco de maracujá, vulgo o melhor dentre todos.
PRATO PRINCIPAL (FRANGO, BOVINO, SUÍNO E PEIXE)	
01	Às vezes o frango está cru.
02	As vezes o alimento como carne vem dura e fica impossível de comer

03	Poderia ser servido galinhada uma vez a cada semana.
04	todas as carnes em geral parecem velhas e de baixíssima qualidade,
05	tem dia que a carne tá péssima principalmente quando é carne picadinha que a carne é gordura puta.
06	Mais recheio nas lasanhas, praticamente só aparece o macarrão.
07	Sugerir que pessoas que queiram mais carne possam comprar isso antes. E também sugerir que sejam ofertados mais dw umq opção de carne, vejo que muitas vezes pessoas deixam de frequentar o restaurante por isso, exemplo de quando é servido frango ao molho que as filas diminuem muito.
08	a carne moída parece lavagem, o frango assado é seco e duro, a lasanha só tem massa
09	Imagino que a melhora deve vir para as carnes. As carnes assadas (lagarto, peixe, lombo) tem o molho adicionado depois, e isso prejudica a textura (ressecada/dura) e o sabor (molho com gosto forte). Também o tempo de cozimento de carne de porco parece inadequado (pernil, lombo), porque sempre está rosado e com cheiro forte e sabor desagradável (então temos que correr pro vegetariano). Ah, e carne de porco ao molho (pernil com água???) tem cheiro igual a de granja de porco (sinceridade). Algumas carnes ficam com o sabor alterado: carne moída frequentemente salgada. frango assado com molho fica com um cheiro estranho (porque parece que não assa e o molho é pra dourar o frango). Melhorem nas carnes, por gentileza.
10	As carnes são cruas.
11	Será que não dá pra colher do prato principal ser maior? Seria tão bom hehehe. Gosto muito do arroz fazendeiro, acho q ele deveria estar no cardápio mais vezes. Gosto tbm do espetinho de frango, ele deveria estar mais vezes no cardápio assim como o arroz fazendeiro. Não gosto nos dias que tem frango.
12	É preciso melhorar a qualidade das carnes, principalmente do frango, peixe e carne suína.
13	pouca proteina e carne
14	Retirar a lasanha do cardápio, ou melhorar a qualidade desta.
15	Poderiam tirar a carne moída do cardápio, é ruim.
16	Substituir o frango molho/ assado por algum outro prato.
17	Menos opções de frangos, pois considero todos muito desagradáveis, exceto o filé.
18	Todas as opções de frango servidas pelo ru são de baixa qualidade.
19	por algum motivo, a carne bovina servida no ru não é muito boa, geralmente está dura e difícil de mastigar, mas em geral, os outros pratos são muito bons.
20	Pare de fazer frango
21	O frango ao molho é muito ruim.
22	Gostaria que tirassem o pimentão do frango xadrez.
23	Creio que deveria ser retirando frango ao molho do cardapio, bem como as gorduras que vem nas carnes, não é agradável de comer e várias vezes alguns pedaços só tem gordura
24	Coxa de frango é horrível, só tem osso
25	Cuidado com o cozimento da carne
26	Opções de carne, como lagarto ao molho madeira, não é bom! Carne fica muito dura.. e o talher (faca), nao corta o alimento.
27	Retirar Frango Xadrez e Peixe a Escabeche do cardapio. Principalmente o Peixe a escabeche.
28	algumas opções são deploráveis, como o quibe recheado com presunto, carne moída com cenoura. Mas pernil, peixe, fricassê são maravilhosos, continuem!
29	O quibe e o rocombole nem deveriam existir no cardápio.
30	O frango ao molho é horrível
31	A galinhada e o arroz fazendeiro sao muto bons.
32	A lasanha de presunto é pura massa bate-entope. Poderia ter mais isca de frango frito e molho de alho.
33	E as lasanhas não vem com recheio só macarrão
34	Gostaria que o pernil em cubos acebolado voltasse para o cardápio, no lugar do bife de pernil. A lasanha de presunto e mussarela quase não tem recheio, praticamente comemos somente massa, quando esse é o cardápio.
35	quando for filé de frango grelhado não coloquem molho.
36	Menos carne de porco

37	Os pratos principais, o frango ao molho quase sempre está cru na parte mais interna da carne, a lasanha tem muita massa e quase nada de recheio. A qualidade da carne tanto da carne moída quanto do rocambole é muito ruim, puro nervo, uma carne de 2a pra terceira. Poderiam fazer estrogonofe de frango, já que é mais barato, pra variar com o picadinho da carne selecionada que é puro nervo também. Os cortes de carne bovina em geral, carne de panela, bife ao molho madeira são duríssimos.
38	Algumas opções de carne (frango assado, pernil em cubos, etc.) as vezes nao estao bem cozidas. Continuem fazendo peixe a escarbete e fricasse sao maravilhosos!!!! Se quiserem tirar a carne de porco e carne moída tem meu apoio!
39	O frango assado e ao molho muitas vezes está cru
40	O picadinho de carne e a carne moída é muito ruim. Poderiam por mais frango cremosos no cardápio
41	a carne moída é horrível.
42	Fui comer feijoada e havia um pedaço de carne podre no meio da comida... quase vomitei na hora, e ainda passei o dia todo com o estômago ruim!
43	Algumas das carnes estam sempre cruas ou possuem uma grande quantidade de placas de gordura ou nervos. Nas lasanhas, em particular, é sentida a falta de queijo, que complementaria para o sabor do alimento.
44	cozinhar melhor as carnes, principalmente o frango
45	Menos frango, por favor.
46	O frango é horrível! Quando é assado, ele fica duro, impossível de comer. Quando é grelhado, ele vem em um molho de óleo, o sabor fica péssimo. Quando é frango ao molho, fricassê e frango xadrez a mesma coisa, o molho é puro óleo.
47	(...) E que a carne fosse mais temperada (não é sal, pode ser hortelã ou coentro, ou salsa, por exemplo).
48	FRANGO GRELHADO TODA SEMANA!!!
49	Algumas opções de frango não é boa, como o frango ao molho, além de que feijoada não é carne
50	Outra coisa é o frango, que também por diversas vezes servi e ele estava cru por dentro. Deve haver mais atenção nesses procedimentos. Sei que é muito difícil servi tantas refeições, mas deve-se prestar mais atenção nesses quesitos e/ou ter mais tato social dos funcionários quando houver a reclamação.
51	COLOCA MOLHO DE ALHO! E VARIOS DIAS DE GALINHADA SOCORRO
52	(...) as carnes, normalmente as vermelhas, são muito secas ou duras
PRATO VEGETARIANO	
01	a opção vegetariana costuma passar absurdamente no sal.
02	Mais opções vegetarianas estritas
03	Gostaria de pedir encarecidamente que as opções vegetarianas sejam mudadas e substituídas pro vegetarianas estritas, pois sei que eu e outros veganos sofrem muito com o fato de não poder comer no RU todo dia ou, se comem, ter que ficar só no arroz, feijão e salada. Hoje mesmo foi o que comi... O tomate recheado de hj, por exemplo (26 de julho) poderia ser servido sem queijo sem nenhum prejuízo, o que garantiria que mais pessoas vegetarianas pudessem comer e até mesmo quem é intolerante a lactose. Tirar o queijo, leite e ovos da preparação inclusive baratearia o preparo! Sei que está havendo uma iniciativa mto boa de inserir cda vez mais alimentos veganos e pratos que não levam nada de origem animal, e por isso acredito que uma mudança total (todo prato vegetariano ser vegetariano estrito) seria um passo muuuuuuito importante! Por favor! A gente implora hahahaha
04	Por favor, incluam mais alimentos vegetarianos estritos! A cenoura saute é total desnecessária e impede vegetarianos estritos e pessoas com alergia a lactose de se alimentarem, assim como o cuscuz com enfeite de ovo. Isso acontece também com o strogonofe, que pode ser feitos facilmente com leite de aveia (aveia batida na agua).
05	Itens vegetarianos razoáveis porém nem sempre muito saborosos.
06	Existem muitas pessoas na ufu com intolerância a lactose, glúten e veganos. A adesão da opção vegana é uma necessidade nítida atualmente. Além disso, as opções vegetarianas quase não tem tempero. Não é porque não comemos carne que não gostamos de sabor, e pra isso não existe somente o sal.

07	Sei que o RU tem feito um esforço para diminuir a quantidade de PTS nas opções vegetarianas, mas gostaria ver ela menos presente ou ausente. Temos tantas opções de vegetais para serem usados na opções vegetarianas (muitas já utilizadas como berinjela, grão de bico, etc), gostaria de vê-las mais presentes. Os vegetarianos sabem que o PTS não é a melhor forma de substituir pratos, gostaria que o RU percebesse isso também.
08	Mais opções veganas e MENOS PTS POR FAVOR
09	As opções vegetarianas são boas, mas as variedades de almôndegas em geral são secas. A de letinha é a mais seca, difícil de comer. Seria interessante ter mais molho quando servir as almôndegas e/ou serem mais molhadas.
10	Mais opções vegetarianas e que sejam saborosas,
11	*A opção vegetariana é servida com excesso de sal.
12	Seria gratificante, na medida do possível, se houvesse mais variações nas opções vegetarianas que não incluíssem especificamente laticínios.
13	A ração do meu gato tem mais gosto que o pts de vocês
14	As opções vegetarianas são muito poucas, quase sempre PTS. Proteína de soja faz mal para pessoas com problemas na tireóide, além de deixar as mulheres mais susceptíveis ao ganho de peso. Existem alimentos ricos em proteínas e ferro que não seja o PTS, como o brócolis e a couve. Seria bom ter uma opção vegetariana com mais vegetais do tipo.
15	os pts continuam deixando a desejar.
16	Não é possível que tenha um controle de qualidade ou que as pessoas pelo menos experimentem a opção vegetariana. Ou está queimada, ou sem gosto, ou feio. A única comida boa é o stroganoff vegetariano. As opções sempre tem ovo ou algo assim e muita farinha - que normalmente domina o gosto.
17	Minha sugestão é que a opção vegetariana se torne vegetariana estrita, levando em consideração as pessoas que apresentam alergias a leite e ovos, e intolerância a lactose.
18	Explorar mais a opções vegetarianas e guarnições, existem muitos pratos saborosos que conseguem sair muito barato. Por favor, menos berinjela
19	As opções vegetarianas são sempre difíceis de encarar.
20	Coloquem menos pts no cardápio, mais opções veganas e mais tempero
21	Poderiam variar mais as opções veganas (vegetarianas restritas) e sempre indicar quando tem queijo/leite nas opções.
22	As opções vegetarianas também deixam a desejar, tendo em vista que há uma quantidade desnecessária de PTS.
23	A opção vegetariana sempre tem proteína de soja, que eu não como. Dessa forma acabo escolhendo a outra opção.
24	as opções vegetarianas as vezes parece comida para passarinho
25	As opções vegetarianas são aceitáveis pois possui variedade, mas parece que não é feita com vontade e falta tempero.
26	Eu tenho alergia a carne vermelha e não como peixe. Então a maioria das vezes eu como a opção vegetariana, mas o PTS tem um gosto terrível, e a maioria das opções vegetarianas têm PTS. Aquela moqueca de banana da terra tem um gosto terrível também. Por caridade, melhorem essas coisas no ru pois eu dependo da comida de lá para não passar fome na faculdade, pois como sou bolsista como todos os dias que eu tenho aulas no ru. Por favor ajudem os alunos que comem no ru, principalmente nós que não temos outro lugar pra comer a não ser no ru.
27	Por favor, parem de colocar ovo e leite na opção vegetariana.
28	gostaria de dizer que estudassem mais a alimentação vegetariana, não necessita ter proteína se soja, não conheço alguém vegetariano ou não que goste de PTS além de ser ruim pra saúde segundo inúmeros estudos, especialmente a feita no RU parece um tipo de ração no sabor, temos outras fontes de proteína que custam se não menos, o mesmo tanto, como grão de bico, lentilha, ora-pro-nobis, a própria soja grão, espinafre, são inumeros e que apresentam várias possibilidades de preparo sem desprender muito custo ou trabalho. grato!
29	(...) E tb opção vegetariana como, por exemplo, o hambúrguer de grão de bico e pts nao tao bem feitas... o hambúrguer muito pesado, muita farinha e bem sem sabor. A pts tb bem sem sabor. Acho q já q dão a opção vegetariana , tem q fazer bem feito como é

	feito para os outros.
30	Retirar pratos como omelete de forno, ovo cozido, pois com certeza é os dias que menos são servidos essas opções vegetarianas e temos que procurar outro lugar para comer, vendo que meu curso é integral e eu preciso almoçar no ru.
31	A carne está quase sempre salgada, ne faz tomar muita água o dia inteiro
32	Quando eh servido Pts vegetariano, as vezes está muito salgado e as vezes muito seco... Porque não ser acompanhado sempre de um molho? Os tomates recheados, os ovos e as tortas são as melhores. Obrigada.
33	É preciso estar atentos ao cardápio em relação aos veganos (o melhor seria opções veganas sempre, pois os vegetarianos também as comem), pois há dias em que a guarnição e o prato principal vegetariano possui ingredientes de origem animal o que não coopera para uma alimentação balanceada. Além disso, tal como é descrita a presença da lactose é necessário que explicita a presença de ovos nos alimentos, principalmente nos macarrões.
34	Questão lógica: se no cardápio vegetariano é servido comida vegana, os vegetarianos também comem
35	a opção vegetariana também poderia melhorar muitas das opções que contem PTS não tem sabor
36	no dia que tiver frango ao molho como carne a opção vegetariana podia ser uma mais gostosa como omelete, pois o ovo cozido ultimamente está sendo bastante sem sal, ficando difícil de comer
37	Como sou vegetariano estrito (VEGAN), muitas vezes não existem opções sem leite ou ovo. As opções vegetarianas poderiam ser todas vegetarianas estritas, uma vez que atendem todos os públicos, incluindo onívoros (que também é opção alimentar). PS. Também sou Técnico Administrativo, lotado no SISBI-UFU há dois anos e meio e por isso fiz a avaliação com base nos últimos doze meses e não apenas com base no meu período de curso, apesar de ser apenas após o curso que passei a frequentar com frequência o RU.
38	e a opção vegetariana é muito sem sal.. deveria ser servido sal em saquinhos pros alunos temperarem a comida.
39	Eu tenho alergia a carne vermelha e não como peixe, então muita das vezes eu como a opção vegetariana. Mas o gosto do pts é horrível, não dá pra comer. A aparência é tenebrosa também. Peço encarecidamente que vocês melhorem a opção vegetariana pois eu sou bolsista e sempre que tenho aulas eu como no ru, pois não tenho dinheiro para comer em outro lugar e dependo da opção vegetariana.
40	Oferecer opções veganas ou quando a opção vegetariana for ovolacto atentar para o fato da guarnição ser vegana.
41	Não sou vegetariano, mas quando peço essa opção quase sempre a comida é ruim.
42	Não sou vegetariana, mas pratico o consumo reduzido de carne, comendo poucas vezes na semana. O que me incomoda nos pratos vegetarianos é a constante presença de soja, não importa o que seja. Acredito que criar mais opções de pratos vegetarianos que não levem soja seja o ideal.
43	Existem muitas opções de pratos vegetarianos que não levam PTS, a qualidade da PTS que vcs oferecem é bem ruim, ela é seca. Quando a PTS hidratada deve atingir uma textura macia mesmo dps de assada ou cozida. Explore mais os vegetais, e coloquem mais pratos com ovo (para aqueles que não são veganos). Gente do céu tira aquele hambúrguer de PTS com creme de cebola, por favor.
44	Apesar de não ser, eu como alguns pratos vegetarianos e a qualidade poderia ser melhor: o hambúrguer de grão de bico é uma massa seca, sem tempero gosto ou sabor, assim como a almondega de feijão. A opção ovo cozido poderia revezar com frito, creio que não seria uma mudança difícil e faria sucesso. Os melhores pratos vegetarianos são o tomate recheado e espinafre a fiorentina.
45	Ainda destaco a restrita opção para os veganos.
46	A opção vegetariana melhorou muito comparada aos anos passados, porém enquanto vegano, nem sempre posso almoçar o que é servido. Coisas desnecessárias, como queijo ou leite e ovo em guarnições e pratos vegetarianos, se excluídas, servirão toda a comunidade vegetariana, não apenas os ovolacto. Isso é de extrema importância e fácil de se resolver.
47	Uma vez coloquei a opção vegetariana de ovos cozidos ao molho rose se não me engano, e os ovos estavam fedendo de longe, era tão inacreditável que cherei umas 5

	vezes para confirmar o absurdo, e ao redor da gema estava muito escuro (preto) de uma forma bem estranha!
48	Espero que opção vegetariana seja sem caldo de carne, temperos prontos, gelatina e corante carmim cochonilla, pois são de origem animal. E obrigada pelo restaurante, no geral é ótimo.
49	A maioria dos pratos vegetarianos são feitos de ovo e/ou derivados leite.
50	Melhorar as opções vegetarianas.
51	A opção vegetariana, as vezes, vem com muito gosto de tempero industrializado (daqueles com muito glutamato monossódico) ou muito extrato de tomate (principalmente o hambúrguer e os pratos com berinjela). Normalmente passo mal do estômago quando como eles. Os outros pratos vegetarianos são bem bons.
52	Críticas construtivas: - Melhorar a opção vegetariana. - Excluir o ovo, tem dias que o molho rose resseca e se transforma em uma crosta um pouco estranha. - Diminuir o tamanho da opção vegetariana quando for bife de PTS e Hambúrguer de grão-de-bico.
53	A opção vegetariana poderia ser melhor.
54	A opção vegetariana quase sempre tem ovo, isso não adianta..
55	Como vegetariano, acredito que o sabor do prato vegetariano poderia ser muito melhorado, visto que a proteína de soja na maioria das vezes praticamente não tem tempero, ficando adocicada e com um sabor não muito agradável. Além disso, outras opções também poderiam ser exploradas além da proteína de soja. O hamburguer de grão de bico é bastante seco.
56	Existem alimentos mais saudáveis, saborosos e nutritivos do que o PTS. Como por exemplo, grão de bico, lentilha, verduras em geral. Varias das opções vegetarianas servidas no RU seriam mais saborosas e nutritivas se houvesse a substituição do PTS, que deixa a comida menos apetitosa e com aspecto feio. Um exemplo seria substituir o hamburger de PTS ao molho de cebola, por hamburguer de grão de bico ao molho de cebola. Uma vez que o hamburger de grão de bico é muito gostoso, mas as vezes é um pouco seco, já o hamburguer de PTS não tem como comer.
57	Como já respondi no questionário, sou vegetariano estrito. Por isso, não utilizo o RU com frequência (infelizmente) porque quase nunca tem opção de prato principal para mim e, quando tem, fazem questão de colocar leite ou ovo em todo o resto do cardápio. Eliminam logo as outras opções para vegetarianos não-estritos porque os ovolactovegetarianos ou derivados podem comer um prato estrito, já um estrito não pode comer um prato ovolacto ou derivados.
58	As opções de cardápio para vegetarianos melhorou bastante desde que esta opção foi incluída nos serviços do restaurante. No entanto, a quantidade de pratos com soja ou PTS durante a semana é enjoativo, o hambúrguer de grão de bico é seco e muito sem graça, e o ovo é cozido demais (acredito que a gema azul indica o super cozimento). Tem que ter um jeito possível para variar ou pelo menos tentar temperos diferentes. A mesma comida com o mesmo gosto todos os dias vai tirando o prazer de se alimentar.
59	O RU tem uma qualidade boa. No entanto deveria-se ter mais opções para veganos estritos (comidas sem lactose e sem ovo)
60	Eu gostaria encarecidamente que diminuíssem a quantidade de soja oferecida como opção vegetariana. Tem muitas outras opções para substituir a proteína. Sem falar que o gosto da soja é bem ruim! Obrigado!
61	O tomate recheado, o ovo cozido são os melhores no cardápio vegetariano.
SALADAS E MOLHOS PARA SALADA	
01	(...) as saladas andam bem decadentes, na maioria das vezes os vegetais já estão em processo de senescência.
02	Parei de comer no RU recentemente pois estava passando mal toda vez que comia lá, além de muitas vezes ter encontrado larvas na salada, uma opção seria servir as saladas separadas sem misturar, pois não são todos que gostam de todas as variedades da salada.
03	Já encontrei insetos na minha salada
04	Salada sempre velha e o tempero oferecido é péssimo.
05	Salada sem sal é muito ruim, e aquele caldo pra salada não tempera. Deixem um saleiro na mesa como faziam anteriormente ou tempere a salada como foi feito no almoço de

	terça feira.
06	Já encontrei a salada azeda
07	(...) a volta do sal para que possamos temperar nossas saladas.
08	Acho que falta mais variedade na salada, em geral é repolho, rúcula e alface, poucas vezes tomate.
09	O molho para salada é muito ruim.
10	Podia ter Salada César de novo algum dia
11	Tive um problema horrível a alguns dias, havia um pedaço de plástico no meio da minha salada, me parecia um pedaço de embalagem de alguma coisa.
12	Salada com larvas
13	(...) E por favor coloquem o molho da salada a parte pois fica uma coisa murcha quando junta tudo, a aparência e sabor estavam muito ruins.
14	as saladas são menos variadas do que antes.
15	Rúcula em todas as saladas não me agrada.
16	- A maioria das saladas que são servidas são maravilhosas!
17	Acredito que o deveriam ser disponibilizados temperos de salada avulsos, como vinagre, sal e azeite, ao invés de um molho pronto, que não agrada a muitos paladares.
18	(...) deveria-se reduzir os cardápios com rúcula da saladas e utilizar apenas alface ou outros.
19	Ultimamente a qualidade do serviço prestado decaiu. Por exemplo, por diversas vezes nos últimos 4 meses servi salada de soja com tomate e ela estava azeda (babando e cheiro muito ruim).
SOBREMESA	
01	Disponibilizar mais frutas como sobremesa, às vezes as frutas no final do almoço estão com qualidades inferiores
02	(...) melhorar a variedade das sobremesas e não colocar sempre frutas,
03	Preciso de mais doces
04	Atualmente, toda semana, a sobremesa as vezes vem repetida (maçã principalmente, e quase sempre tá verde).
05	Laranja não é sobremesa.
06	Exceto o manjar, todas as sobremesas são ótimas!
07	As sobremesas podiam ser mais gostosas.
08	nesse semestre a variedade das sobremesas diminuiu muito em relação ao período passado, pois está tendo mais só laranja e maçã
09	Bom primeiro que servir fruta nao e sobremesa então deveria muda esse nome
10	O único problema na comida é a sobremesa, que podia ser melhor. Laranja, maçã e banana todo dia é enjoativo. Podiam colocar mais bananinha, paçoca, coisas doces como opção alternativa àqueles que não são diabéticos (que são maioria).
11	Precisa de alguém para olhar a sobremesa pois tem muitas pessoas pegando 2!
12	Melhorar as frutas servidas como sobremesa, no que diz respeito a abacaxi e banana, quase sempre estão verdes.
13	A variedade de frutas também decaiu
14	Que a sobremesa variasse mais.
15	A opção vegetariana, e as saladas poderiam ter mais variedade. o cardápio normal é mais flexível, trazendo guarnições mais gostosas. O cardápio costuma combinar bem as opções.
CAFÉ DA MANHÃ (DESJEJUM)	
01	Poderiam dar mais atenção ao café da manhã oferecer mais variedades no cardápio como bolos ou algo do tipo para que o estudante possa ter uma excelente refeição pela manhã.
02	Preferimos manteiga à margarina. É só dar uma quantidade X pra pôr no pão. Antes era caro pra vocês porque havia exagero no uso da manteiga. É só racionar.
03	Eu percebi que mudaram a manteiga dos pães, a anterior era tão saborosa, essa de agora nem tanto.
04	O café ultimamente costuma estar frio. No café da manhã, o leite que era quente, mal

	está morno. Tanto o leite do café da manhã quanto o café já foram servidos muito quentes. O pão do café da manhã até mês passado era de ótima qualidade, mas ultimamente tão servindo um pão muito ruim, tem dias que eu nem como, pois quando morde o pão sinto que tem algum ingrediente vencido.
05	E por que substituíram a manteiga do pão no café da manhã por margarina???? Gostaria que a manteiga voltasse, pois já que não tem outra opção além do pão, poderiam ao menos colocar a manteiga de volta.
06	Saudades do Pão com Manteiga
PORCIONAMENTO E DESPERDÍCIO	
01	Na hora de servir os alimentos, especial o feijão, acontece ocasionalmente de colocar muito na beira da bandeja e, por isso, derramar. Os funcionários deveriam ter mais cuidado com isso. Mas no restante, a qualidade do RU é ótima.
02	Acho que há muito desperdício de comida porque colocam muita mesmo pedindo pouco, poderíamos poder nos servir no arroz e no feijão porque daí colocaríamos exatamente o que iríamos comer e haveria menos desperdício.
03	Muitas das vezes as moças que servem fazem falta de educação e jogam a comida na bandeja!
04	Acho que deveria aumentar a quantidade da porção do prato principal!
05	Desde que houve a mudança da empresa que controlava o RU, as porções de comida que nos é servida, caiu drasticamente. Nem a salada que antes podia ser servida à vontade, pode mais e além disso, se você pede as mulheres para colocarem mais, elas olham para você com cara feia e simplesmente jogam a comida no seu prato. E o pior é a racionalização daquele molhinho que colocam. Não poder nem servir um molho à vontade? Sem noção, né? Outra coisa, é quando tem, por exemplo, isca de frango, cada um recebe mais ou menos 3 pedacinhos de carne, que não dão nem meia palma da mão. Isso não é uma porção e não condiz com aquela bandeja que fica à mostra pra gente. Isso também ocorre em dia de strogonoff. Os únicos dias em que vocês realmente são BEEEEEM generosos (o que chega a surpreender), é no dia de arroz fazendeiro e galinhada. Nos demais, a porção (de carne) é minúscula e não vejo uma pessoa que realmente fica satisfeita com a mesma. (Essa semana a quantidade de peixe também foi bem generosa).
06	Outra observação é chamar atenção das tias que dão pedaços míseros de carne, principalmente quando é lasanha, friassê etc.
07	Porcionar em tamanho maior o quibe.
08	Quando a carne possui molho, a quantidade servida fica muito insuficiente.
09	Muitas vezes é servido pouca carne, e eu preciso de comer muita proteína
10	A porção de carne é irrisória perante a necessidade de consumo
11	Acredito que a alimentação servida é inferior a quantidade acordada entre a UFU e a empresa terceirizada. Por vezes, precisamos pedir para que seja pesada a quantidade do prato principal que, sempre é inferior à gramagem informada.
12	As moças que servem feijão quase jogam feijão na gente se pedimos mais, as porções muitas vezes são minúsculas
13	Adicionar a quantidade de alimento servido, por diversas vezes solicitei que minha porção fosse pesada pois estava abaixo da porção indicada a qual por sinal está longe do aceita, e os funcionários tiveram de complementar a porção pois estava abaixo, uma vez por sinal não compreendia nem 50% do indicado e ainda fui ridicularizado por uma atendente
14	Deveria ter a opção do próprio estudante servir pelo menos o arroz e feijão. Quando solicitamos mais de algum alimento, colocam até demais acarretando desperdício de comida, ou quando alguém pede pouco e colocam muito da bandeja.
15	Obrigada por nos deixarem servir, vai evitar desperdício.
16	Via de regra em todas as refeições não está sendo servida a quantidade correta de alimento, principalmente carne. Não esta sendo servido nem de perto do quantidade indicada pelo cardápio.
17	Colocar mais comida para os estudantes. As cozinheiras servem o mínimo possível.
18	Observação: A quantidade de carne servida é bem aquém da expectativa. Na gestão passada a quantidade era bem superior.

19	No meu ponto de vista poderiam servir mais comida para quem pedir, me refiro a carne, pois ao sobrar comida é devolvido a empresa que sede a comida, e essa mesma comida é descartada! Então ja que não pode dar para pessoas necessitadas por motivos de segurança, para não jogar fora deixem os alunos que querem comer mais, comerem.
20	Gostaria que pudesse eu mesma me servir evitando com isso o desperdício de comida que quase sempre causo.
21	Desigualdade das proteínas servidas, as vezes é servido muito menos do que os 100g de proteína
22	Poderíamos servir o arroz e feijão todos os dias, evitando desperdícios gigantescos. As vezes as funcionárias colocam muito a mais do que a pessoa costuma comer.
23	Em relação a ser servido, as moças nos servem como se estivesse servindo presidiários, jogam a comida na bandeja de qualquer forma, espirra água de feijão nas pessoas, a comida às vezes fica derramando (não pela quantidade, mas pela disposição). Sobre a carne, é nítido que eles estão reduzindo a porção da carne e de algumas guarnições, e isso eu acho que não deveria acontecer, algumas pessoas comem mais outras menos, acho que eles deveriam se adaptar ao modo de alimentação da pessoa, claro que sem exageros.
24	A porção de carne em algumas vezes é muito pequena.
25	As vezes as pessoas que estão servindo jogam a comida na bandeja, como se fossem animais, fora isso considero razoável pelo preço cobrado
26	(...) pouca quantidade de mistura servida
27	Acho injusto na distribuição de alimentos pois para uns colocam mais e para outros colocam menos. Espero que não seja nada pessoal mas não deveria ser assim.
28	O aluno servir seu próprio arroz/feijão para evitar desperdício com as quantidades muitas vezes exageradas servidas pelos funcionários.
29	Porções de carnes pequenas e muitas vezes não suprem a quantidade necessária de proteína diária
30	Reclamação: Antes a carne era servida sem miséria, quando tinha frango assado no cardápio por exemplo, eram servidos dois pedaços. Hoje a moça vai servir carne moída e balança a colher pra servir menor quantidade (uma colher rasíssima de carne, sem exageros da minha parte) entendo que é pra carne render, mas se não for suprir a demanda do RU, melhor nem fazer pratos assim. Penso que se regradíssima deve ser a carne, deveria ter sido desde o começo, não iludir nós tolos universitários mortos de fome após longas horas de aulas.
31	dosagem de comida não obedece o que pedimos, sempre põe muito arroz e feijão mesmo pedindo ao contrário, porção de carne pequena
32	É de suma importância a melhor padronização das quantidades de carne servidas. A porção apresentada em gramas NUNCA é respeitada, sempre é oferecida menos carne do que é apresentado.
33	há diferenciação de quantidade pelo pessoal que serve o alimento se somos homens ou mulheres e inclusive, se optamos por não escolher um alimento, a quantidade dos outros é conseqüentemente diminuída.
34	A quantidade de prato principal é muito pequena!
35	Outra sugestão é efetuar a taxa de desperdício.
36	(...) que a carne seja em dobro
37	De uns tempos pra cá a quantidade da opção de carne (principalmente lasanha e fricassê) tem decaído muito.
38	Gostaria de ressaltar alguns pontos. O primeiro é que a empresa responsável está diminuindo a cada dia as porções de guarnições (carnes e acompanhamentos) servidas no restaurante.
39	(...) permitir que as pessoas coloquem sua própria comida fazendo o controle apenas da carne e da sobremesa.
40	(...) depois que a quantidade de porção servida vem diminuindo com o tempo e isso tem sido alvo de reclamação, e algumas tia que servem a comida são meio indelicada na hora de servir deveria muda o ru do santa pra ser igual do umuarama aonde a gente se serve e apenas 1 pessoa fica servindo a carne
41	O ru do Umuarama é satisfatório, estou evitando comer no Santa Mônica devido a pouca quantidade de comida servida
42	pouca quantidade de carne

43	No RU do Santa Mônica, frequento duas vezes por semana, a quantidade de comida que as funcionárias colocam é desproporcional ao que peço às vezes, e com isso acaba desperdiçando comida.
44	Da mais carne/opção vegetariana pra nós, sem proteína não vamos ficar fortim e desenvolver o Brase!!
45	Aumentar a porção de carne, proteína
46	A quantidade da opção vegetariana muitas vezes me parece injusta se comparada a opção carnívora, por exemplo quando é omelete, o pedaço é fino demais e ou pequeno, se comparado ao que foi dado aos carnívoros é muito menos.
47	Eu sou pequena e as moças que servem acabam colocando menos pra mim do que pras outras pessoas, e as porções de carne também não correspondem a bandeja que fica na demonstração
48	Servem pouca comida
49	Há uma grande discrepância entre os diferentes pratos principais que são servidos. Quando é lasanha ou fricassê, as bandejas não são repartidas igualmente e sempre são colodas em poucas quantidades diferentemente dos demais pratos que são servidos em condições suficientes aos usuários (filé de peixe milanesa, bife).
50	Após a mudança na distribuição de refeições, onde cada aluno pode colocar a quantidade de comida que prefere no prato, eu achei que melhorou muito a qualidade do serviço, pois isso nos dá liberdade para colocar a quantidade na qual achamos ideal e evita o desperdício.
51	A porção da carne diminuiu muito agora que mudou a forma de servir, quase não tem carne! Isso precisa ser mudado urgente..
52	Parar de servir lasanha porque vem 2 camadas de massa para uma de recheio e a porção servida é muito pequena forçando comer mais carboidratos (arroz) para não passar fome depois. 4 pedaços de carne de panela nunca é suficiente e não corresponde aos 150g de proteína prometido. A quantidade de carne vermelha sempre é pequena, o strogonoff vem muito mais molho do que carne. Quando é servido peixe ou frango a porção é justa, fico muito feliz em comer nesses dias no RU.
53	As porções dos pratos principais são MUITO pequenas, é quase como se você fosse só comer arroz e feijão.
54	Gostaria que as pessoas que servem a comida distribuíssem porções iguais para todos os alunos.
55	Muitas vezes eu já pedi para aumentarem minha porção e não o fizeram, sendo que muitas pessoas recebem porções significativamente maiores.
56	A quantidade de carne que é servida geralmente é muito pequena, de estrogonofe por exemplo é uma quantidade ridícula, é de extrema falta de bom senso a quantidade servida, eu fico com fome quando o cardápio é estrogonofe.
57	Os funcionários são muito educados também, embora deveriam saber que um homem de 1,90m de altura deve receber uma porção maior do que uma mulher de 1,50m. Mais senso.
58	muitas vezes a porção de carne deixa bastante a desejar. especialmente em dias com fricasse, escondidinho, lasanha e sobretudo no dia do delicioso peixe a escabeche. a porção é sempre a metade de um file. uma lástima
59	E quanto à quantidade de carne, poderia ser um pouco mais.
60	E os pedaços de lasanha e fricasse que são distribuídos são muito pequenos, poderiam ser maiores.
61	(...) quanto à comida, não temos muito do que reclamar (SÓ a carne/prato principal que tá vindo cada vez menos).
62	Gostaria que o arroz e feijão ficasse a disposição da quantidade que queremos colocar pois sempre como pouco e tenho que desperdiçar o quanto é colocado, mesmo eu pedindo pouco.
63	A porção de carne deveria ser padronizada um tamanho previamente, porque algumas tias colocam um pedaço grande, outras colocam minúsculo (principalmente quando é lasanha ou fricassê). Mas a qualidade no geral é muito boa, eu tomo café da manhã e adoro! Minha única queixa é a exposta acima.
64	deixar de miséria para alguns pratos principais.
65	Acho uma falta de respeito a forma como servem a comida. É jogada no prato e muitas vezes as moças servindo são muito sem educação. E ainda acho um absurdo que

	regulem a salada e até o molho da salada.
66	Não entendo a necessidade de sermos servidos até no molho da salada, não faz sentido. Em outros campis o único prato servido é a carne, o que é compreensível, mas no Santa Mônica eles colocam vários funcionários para trabalhar nas cubas sendo que não é necessário, não deveriam existir essa função. O arroz, feijão, acompanhamento, salada e sobremesa deviam ser servidos por nós, da mesma maneira que acontece nos outros campis.
67	Aumentar a quantidade de carne servida.
68	Existem alguns funcionário que praticamente jogam as comidas na bandeja.
69	Os estudantes poderiam se servir, deixando apenas a carne para ser servida por um funcionário.
70	Penso que seria interessante as próprias pessoas se servirem o arroz e o feijão, só a própria pessoa sabe o quanto come, isso evitaria desperdício e insatisfação.
71	Acredito que o fato de ser as atendentes que servem alguns dos itens da refeição contribui bastante para o desperdício, pois observo que elas colocam, por padrão, uma quantidade grande de alimento e acredito que muitas pessoas simplesmente aceitam a quantidade padrão e depois deixam o alimento excedente na bandeja. Sugiro um estudo prático para comparar o desperdício da situação atual com uma situação onde as pessoas serviriam todo o alimento. Pode ser que, na nova situação, uma grande quantidade de pessoas serviriam a quantidade correta (com pouco desperdício), e isso compensaria a quantidade extra servida por uma minoria.
72	(...) E podíamos servir o arroz e feijão, pois as funcionárias colocam as vezes pouco ora muito.
73	(...) Outra sugestão seria a padronização no tamanho da carne, as vezes muito grande, porém as vezes bem pequeno.
74	Quando a carne é servida em pedaços pequenos, muitas das vezes é servido apenas 3 ou 4 pedaços pequenos, não enchendo nem uma porção estipulada para uma colher, além de ser muito diferente comparado à quando é servido a carne em 1 pedaço maior.
75	Acho que as porções de lasanha, quibe e fricassê, por exemplo, deveriam ser maiores, as vezes os pedaços são muito pequenos
HIGIENIZAÇÃO DE BANDEJAS, PRATOS E TALHERES	
01	(...) sobre higiene, ha dias que preciso trocar o prato por o mesmo estar sujo. Abraços.
02	As bandejas e talheres realmente deixam muito a desejar no quesito limpeza.
03	Bandejas e talheres geralmente contem restos de comida.
04	Algumas vezes, já encontrei talheres e bandejas sujos, com restos de comida das refeições anteriores. A parte inferior das bandejas também parecem estar sempre sujas, com gorduras e restos.
05	pratos e talheres com restos de comida para serem usados pois foram mal lavados, vezes escorregando de gordura!
06	A limpeza de talheres e bandejas tem deixado a desejar, frequentemente estando engorduradas e, por vezes, encontrando-se pequenos restos de comida (situação mais rara, mas que ocorre).
07	As bandejas muitas vezes estão molhadas ou com restos de comida grudados.
08	as vezes os talheres não estão limpos como deveriam,
09	É muito triste ter que ficar escolhendo bandejas porque as vezes estão sujas (e isso acaba se tornando um problema de saúde!).
10	as bandejas e talheres são mal higienizados.
11	Nem sempre os garfos estão totalmente limpos ou as bandejas.
12	Esse semestre as bandejas e talheres apareceram muito sujos.
13	Melhorar a limpeza das bandejas também
14	Muitas vezes eu e meus colegas nos deparamos com garfos sujos e bandeja sujas.
15	As bandejas e talheres não são bem higienizados com frequência pego bandejas com resquícios de alimentos.
16	Primeiramente em relação a limpeza das bandejas e dos talheres eu acho que deveria ser mais bem fiscalizada, sempre que vou pegar algum dos itens está sujo, mal lavado, engordurado.
17	As bandejas algumas vezes estão com uma água suja por cima.

18	(...) De resto, algumas bandejas não saem bem lavadas.
19	O único problema alarmante é a limpeza dos talheres e das bandejas, tem que ficar escolhendo pra pegar uma melhorzinha
20	(...) ultimamente tenho pegado garfos, facas, pratos e até bandejas com restos com comida (sujos)
21	(...) encontrar talheres e bandejas sujas são frequentes
22	A questão da higienização dos talheres, pratos e bandejas deve ser revisado pois é frequentemente encontramos algum restinho de comida encrustado nos mesmos. As bandejas também devem estar secas.
23	As vezes acho uns talheres sujos.
24	Fazer uma limpeza de qualidade nas bandejas, pratos e talheres, etc.
25	Em algumas ocasiões as bandejas estavam bem sujas com óleo.
26	Bandejas muito sujas em algumas vezes
27	Além da higienização das bandejas (molhadas ou até mesmo não tão bem limpas, assim como alguns talheres), eu particularmente prefiro pratos, como no RU Umarama
28	Pior serviço prestado marquei como limpeza do RU, o que não se caracteriza o espaço físico, e sim as bandejas e talheres, estão na maioria das vezes com restos de alimentos secos e muito gordurosos.
29	Bandejas na maioria das vezes engorduradas e sujas.
30	As vezes as bandejas estão com manchas de óleo e uns pedaços de comida pregado.
31	Tenho uma reclamação sobre algo que me incomoda bastante, a higienização das bandejas e talheres, já encontrei restos de comida em ambos, costumam estar sempre molhados e com um aspecto oleoso, o que me parece acontecer por não terem sido lavados bem, mas nos demais serviços considero de uma forma geral que são bons,
32	A única reclamação que tenho é a má higienização, limpeza e secagem das bandejas e talheres.
33	Os pontos negativos talvez sejam a limpeza, especialmente das bandejas e talheres que muitas vezes estão com algum resto de comida ou até mesmo engorduradas,
REPOSIÇÃO DE ALIMENTOS, UTENSÍLIOS E DESCARTÁVEIS	
01	Por favor, nunca deixem faltar a opção vegetariana. Uma vez tive que esperar por muito tempo até que ela chegasse pois a mesma havia acabado.
02	Não deixar os alimentos acabarem antes do fechamento do restaurante.
03	O fornecimento do serviço do R.U. piorou bastante, principalmente no último ano. A organização também tem sido, algumas vezes desastrosa, com falta de bandejas limpas que não são repostas a tempo, falta de alimentos na área de servir, o que gera lentidão na fila para adentrar o restaurante. Para citar dois casos que vivenciei, diante da demora da fila uma moça chegou a ter vertigens e quase desmaiar e, em outra, a falta de feijão por quase 15 min exigiu que muitos estudantes, mais flexíveis, almoçassem sem esse ingrediente no prato, se preferissem não aguardar. Enfim, tais situações evidenciam uma falta de organização profunda no restaurante e que necessita ser reorganizada.
04	Frequentemente falta algum prato e ficamos até 30 minutos esperando a reposição.
05	Muitas vezes durante o horário final de servir não tem suco.
06	Outra coisa que é recorrente nos últimos 30 min de funcionamento do RU Santa Mônica é acabar a opção vegetariana ou então, por ter acabado, servirem algo preparado às pressas com uma qualidade não tão boa.
07	Guarnições acabam antes de todos comerem.
08	Muitas vezes, ainda que entremos dentro do prazo de fechamento do RU, não temos suco para tomar. Por isso, acredito que a reposição do suco, mesmo nos horários finais das refeições, poderia ser mais frequente (ou pelo menos suficiente) para que o serviço seja, de fato, o mesmo para todos que ali estão.
09	(...) as vezes a comida acaba e vc tem que ficar esperando 20 minutos (!!!!) até buscarem outra
10	Por algumas vezes, que não foram tão raras assim, falta de algum tipo de alimento na estufa, falta de suco e não reposição, que impacta na demora ao atendimento e conseqüentemente demora do aluno ou servidor na fila, que já não é pequena. Isso já ocorre desde o início do novo contrato. Não sei como funciona o processo de reposição, por isso fica até injusto fazer a crítica.

11	Alguns dias, no final do horário de funcionamento, alguns alunos ficam sem algumas das opções pois já acabaram.
12	A estrutura do RU é excelente, não tem no que melhorar (talvez disponibilizar quantidade de litros maior de café com açúcar, porque esse é sempre o primeiro a acabar).
13	a única reclamação que eu tenho é sobre as vezes o suco acabar muito cedo e deixar as pessoas sem
14	E seria muito bom se realmente não fosse aceito garrafinhas dentro do ru, pois muitas pessoas encham as garrafinhas de suco e as pessoas que ficam para o final geralmente ficam sem suco.
15	O RU como um todo tem melhorado bastante sua qualidade, o único item que ainda precisa ser melhorado e não esteve presente na pesquisa é a reposição dos alimentos quando acabam. Todos os dias passam o número de pessoas que já é esperado pelo RU, e em determinado momento, mais próximo do final de horário do atendimento, as comidas começam a acabar e a reposição é bastante demorada, fazendo com que as filas que estão andando rapidamente comecem a ser lentas e demoradas. Minha sugestão é para que as pessoas responsáveis pela reposição de alimentos fiquem mais atentas e solicitem o envio das refeições com maior antecedência.
16	Nesse semestre foi muito frequente o problema da comida acabar.
17	No Umuarama é muito mal calculada a quantidade de alimentos. Todos os dias vejo estudantes que ficam sem um tipo de opção. No Santa Mônica a administração erra um pouco menos nesse quesito. Porém as filas são gigantescas. Uma extrema falta de consideração com o estudante. Entendo o RU como uma política de assistência estudantil, vejo progressos, fico feliz em poder contar com essa opção. Mais vejo que a administração e reitoria devem fazer mais para melhorar a universidade. Para estudantes técnicos professores e comunidade acadêmica.

RESTRIÇÕES ALIMENTARES

01	E sobre o ru: Tenham pelo menos o cuidado de sempre ter opções sem lactose, cansado de ficar entre passar fome ou ter dor de barriga depois do ru.
02	Tenho intolerância a glúten, e constantemente a opção vegetariana tem glúten (suflês da vida - que são deliciosos por sinal) e a carne tbm tem glúten (peixe empanado por exemplo). Acaba que não como proteína.
03	A guarnição deveria contemplar todos os alunos, incluindo vegetarianos estritos e intolerantes. A falta dessa contemplação segrega os alunos e desregulam a necessidade diária calórica destes estudantes
04	(...) custa colocar uma plaquinha indicando se as coisas têm leite/ovo? tem dia que o mesmo alimento tem contém lactose e na próxima semana não tem aviso. Até pra galera que é alérgica né, nem to pedindo mais opções veganas, só uma plaquinha. E tem dia que TUDO no cardápio tem lactose tirando arroz feijão e salada, aí é foda (além de não muito saudável rs)
05	Acredito que deveriam ter mais opções sem glúten.
06	Tenho intolerância a espinafre
07	Minha mãe é estudante da UFU e é alérgica às proteínas do leite e muitas vezes não pode comer no RU porque as DUAS opções de prato principal contêm leite. Por favor, se fizerem um prato principal com leite, NÃO FAÇAM O OUTRO COM LEITE TAMBÉM! Isso prejudica os alérgicos ao leite, que não podem comer no RU nesses dias se não quiserem deixar de comer alguma proteína.
08	Gostaria que no dia que houver lactose na carne, não tenha na opção vegetariana
09	deveria adotar-se uma opção para quem tem intolerância a lactose
10	Há sempre pratos com proteínas do leite e lactose no prato principal, e a nesses dias a opção vegetariana também é pessimal!

ATENDIMENTO / EQUIPE DE FUNCIONÁRIOS

01	(...) as ""tias"" são ótimas e simpáticas.
02	Atendimento eficiente.
03	(...) o atendimento poderia melhorar

04	Alguns funcionários são mal educados, ficam apressando as filas em espaços pequenos onde não é possível entrar, colocam pouca comida e mesmo que a gente peça não colocam mais e dão respostas rudes
05	O fornecimento do serviço do R.U. piorou bastante, principalmente no último ano. O atendimento aos estudantes tem sido, em muitas situações, desagradável, com descaso pelas pessoas que ali trabalham.
06	(...) funcionários mal educados.
07	É preciso dar cursos de capacitação para os profissionais terceirizados para que possam melhorar a qualidade do seu trabalho.
08	No geral sou muito bem atendida e a comida é deliciosa!
09	(...) o tratamento é muito bom.
10	Reclamação: O pessoal que serve as refeições, em 70% da vezes, parecem insatisfeitos com alguma coisa. Prestam o serviço sem vontade nenhuma, parecem emburrados.
11	(...) no horário de almoço cumprimento as nossas atendentes e elas muitas vezes não respondem. Algumas vezes aparentam estar irritadas. Tem umas atendentes que são muito carinhosas quando estão nos servindo.
12	(...) às vezes os funcionários ficam de cara fechada para todos, mesmo se dizemos bom dia. Sei que ninguém é obrigado a ficar sorrindo, mas falo por questão de educação :)
13	A maioria dos funcionários são cordiais mas tem um pessoal que é perceptível no olhar que estão insatisfeitos com suas funções e por muitas vezes descontam isso ao servir as refeições.
14	As servidoras de alimentos, não são educadas, simpáticas e se caso pedimos pra acrescentar uma porção a mais de comida, elas fazem cara feia e/ou não dão.
15	As pessoas que servem as refeições são muito mal educadas e grosseiras, a unica que não é, é a Telma que sempre é muito gentil e prestativa
16	Os funcionários nem sempre são educados com os alunos.
17	Os funcionários do campus umuarama são sempre atenciosos e educados.
18	(...) o atendimento é meio variado, tem dias que elas estão mais dispostas e outros q n, mas acredito q isso seja normal, n algo para se reclamar
19	As funcionárias podiam ser mais simpáticas, tem umas que ficam emburradas o dia inteiro.
20	(...) Educação das pessoas que estão servindo. As vezes tratam os alunos com muita falta de educação. Claro que nao sao todos, tem algumas funcionarias que sao um amor .
21	(...) Por fim, gostaria de agradecer pela qualidade do atendimento que recebemos dos funcionários do restaurante, pois todos tratam os alunos da melhor forma possível.
22	(...) as moças do Umuarama são uns amores, já a do campos do santa Mônica não todas claro, mas a maioria falta rosnar pra você! se pudéssemos identificar os nomes dos funcionários saberíamos exatamente a quem direcionar nossas reclamações, tenho vários colegas que também se incomodam com a forma de atendimento de algumas
23	(...) no demais , como atendimento dos funcionários não tenho nada a reclamar
24	Quanto ao atendimento sugiro que a empresa invista na satisfação dos seus colaboradores.
25	É necessário o melhoramento do atendimento por parte de quem serve e atende os alunos no R.U.
26	O principal ponto negativo é o atendimento.
27	Apesar de ter considerado a estrutura física do RU Umuarama ser o pior item, o atendimento também deixa a desejar, em algumas circunstâncias as colaboradoras do RU nos dão más respostas, não demonstram receptividade ao nos atenderem.
28	As funcionárias são uma gracinha, atenciosas e gente boa.
29	Gostaria de sugerir também que o atendimento melhorasse um pouco.
30	Quanto ao atendimento, os funcionários são ótimos e educados, com exceção de algumas moças que servem o alimento, pois as vezes peço para não encher muito a bandeja porque sei que não vou comer tudo, elas nem olham na nossa cara e joga a comida na bandeja como se eu tivesse pedido para encher. Mas outras atendem meu pedido e são muito educadas.
31	Pessoal que serve a comida serve com ma vontade, nao sao todos.
32	PS: muitas vezes parece que vocês estão trabalhando com um número reduzido de pessoas, causando assim longas filas.

33	A equipe tem nos atendido de forma adequada.
34	5º: O atendimento dos funcionários é ótimo
35	As moças que atendem em todas as partes, como fichas e distribuição dos alimentos poderiam ser mais educadas e simpáticas.
36	Elogios: - A maioria das moças que servem a refeição são simpáticas e educadas. A Telma é um amor de pessoa, sempre educada e de bom humor. A Flávia que sumiu do RU do Santa Mônica também é muito educada.
37	(...) a falta de cordialidade de alguns funcionários no atendimento, mas são poucos, cerca de 3 ou 4, em contrapartida a vários funcionários extremamente simpáticos e cordiais que ficam no atendimento do RU.
38	A qualidade de atendimento no RU é o que mais precisa mudar, por que parece até que as funcionárias estão fazendo um favor pra gente, apenas uma funcionária é educada e gentil.
39	Algumas atendentes são gentis e educadas. Mas existem algumas que servem o alimento jogando na bandeja. Parecem fazer o atendimento a contra gosto.
40	Algumas tias são legais mas outras na maioria das vezes estão com o semblante fechado.
ELOGIOS	
01	Parabens! Excelente serviço, inclusive as vezes atendem pessoas que chegam uns minutos depois do horario.
02	A qualidade na mudança de gestão do RU (nesse último ano) aumentou bastante, em quase todos os aspectos, só houveram algumas vezes que faltou suco (mas já estava quase no final do expediente e o suco era bom).
03	Melhorou muito!
04	(...) No mais, sou usuária do restaurante desde 2012 e com a mudança de empresa (principalmente de local) estive em ótimas condições e com um cardápio muito gostoso. Gosto muito do restaurante e acho a comida deliciosa. Obrigada por nos servirem!
05	(...) Fora isso a comida do RU é muito boa, almoço todos os dias.
06	Gosto bastante do restaurante universitário. Tanto que o RU é meu principal incentivo na UFU.
07	Gosto muito da comida do RU, e frequento diariamente.
08	Apesar de alguns pontos continuarem a desejar (Não muito) esta nova empresa melhorou bastante o atendimento e as refeições. Obrigado pelo trabalho de vocês.
09	Quero deixar um agradecimento a todos os funcionários do RU por prepararem uma refeição tão gostosa, que é o que me dá energia para estudar e trabalhar. Muito obrigada!
10	O RU tem sofrido constantes melhorias, a variedade que o cardápio oferece tanto nos pratos quanto nos sucos é um ponto positivo a destacar, assim como sua estrutura física, apesar de ainda ser pequeno para a quantidade de pessoas que precisam ser atendidas.
11	(...) No mais, está ótimo o atendimento, ótima limpeza do local e ótima esta iniciativa de pesquisa, uma vez que pode melhorar ainda mais os serviços prestados.
OUTROS (HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO, MARMITEX, PREÇO, R.U.s EM OUTROS CAMPI, etc.)	
01	Prorrogação do período para jantar.
02	Mudança no horário da janta (começar e terminar mais tarde)
03	Como servidor UFU, deixei de usar o R.U devido ao alto preço cobrado. Ficou mais barato eu ir em casa almoçar e voltar.
04	(...) Insatisfação ainda com a política de preços diferenciada para administrativos, não por pagar mais que um aluno, mas 7,50 é bastante alto ao comparar um restaurante no entorno do Campus.
05	Bem menos importante mas creio que seja válido ressaltar, poderiam ser utilizados como recipientes dos alimentos o prato, e não a bandeja, vide o RU Umuarama.
06	Poderia ter a opção de comprar a refeição em uma marmita (sem substituir o serviço tradicional- é claro) para quando não há tempo de comer no restaurante, ajudaria

	bastante.
07	Acho que poderiam ter colocado a frequência que frequenta o TU nas perguntas, creio que isso influencia bastante na opinião...
08	(...) disponibilizar as receitas no site,
09	Até hoje não tem RU em Monte Carmelo!
10	Continuem abrindo às 10:30 pela manhã
11	Poderia aumentar o número de bolsas alimentação, ou pelo menos tornar meos burocrático o processo de seleção de bolsistas...
12	(...) outra sugestão seria a de tornar a carteirinha da ufu recarregável, semelhante ao que temos com o transporte público aqui, facilitaria muito e acho que agilizaria a entrada também.
13	Minha observação é utilizar o antigo RU do Santa Mônica para alguma coisa.
14	Geralmente as aulas a noite se iniciam às 18 horas, mas como o RU abre às 17:45 e as vezes tem fila, não dá tempo de jantar. Então, ajudaria bastante se abrisse pelo menos 15 minutos mais cedo, tipo 17:30. Obrigado.
15	Sugestão: Ao final do expediente sobra muita sobremesa quando é fruta processada, ou salada de frutas, doces em copos, as pessoas pedem e isto é negado, bem como repetir a carne e todo esse alimento é descartado em forma de lavagem ou as frutas e doces voltam no outro dia, poderiam autorizar após ou próximo ao fim do expediente, que estes alimentos sejam servidos e até doados, muita gente passando fome e frio na rua próximo ao campus Umuarama, sem contar as pessoas que estão de acompanhante no HC.
16	(...) Além disso, o valor cobrado pela refeição aos TAs não é nada razoável.
17	POR SER SERVIDORA E PAGAR UM VALOR DIFERENTE DOS ESTUDANTES, DEVERIA TER UMA ENTRADA DIFERENTE PARA OS SERVIDORES, TEMOS APENAS UMA HORA DE ALMOÇO, MUITAS DAS VEZES NÃO CONSEGUIMOS ENTRAR NO RESTAURANTE. AS BANDEJAS E OS TALHERES ESTÃO VELHOS.
18	Talvez aumentar o valor da tarifa seja uma solução para melhoria do cardápio.
19	Seria muito melhor fazer a compra de fichas por caixas na mesma fila de entrada, colocando 4 caixas e então 4 lugares para os próprios alunos colocarem a comida. Isso ajudaria muito com o fluxo.
20	Alguns pratos do RU Umuarama estão com as beiradas quebradas e/ou trincadas, por isso, sugiro que os mesmos sejam trocados.
21	Essa ideia do cardápio do almoço não ser o mesmo da janta é muito bom. Por hora é que eu lembro. Bom trabalho. Agradeço a vcs.
22	Os horários do sistema devem estar ajustados ao horário oficial de Brasília.
23	Pratos, por serem mais práticos.
24	A tarifa é muito cara!!
25	Sugestão: Colocar uma tampinha dosadora naquela pimenta fortíssima, por favor.
26	O RU da ufu é um dos mais caros. Ainda que seja bom, o preço é muito acima da faixa de outros restaurantes universitários.
27	Uma sugestão é diminuir o preço para 2,50 como é em outras federais e possibilitar a compra de Marmitex.
28	Antes crianças de até 5 anos podia entrar sem pegar e após essa idade entraria pagante... Agora não pode entrar mais pagando, achei bem ruim pq tenho filho e ele as vezes vai pra aula comigo...e no dia que ele está não posso jantar pq ele não pode entrar pagando ele tem 7 anos.
29	Gostaria de saber porque as pessoas que trabalham na administração do RU Santa Monica ao almoçarem (antes do ru abrir) ele pegam a porção vegetariana e a não vegetariana. É preciso pagar quanto a mais para também poder comer assim?
30	Doar as refeições que sobraram para instituições ou pessoas de rua. Servir café da manhã também para os não bolsistas, aumentar o número de bolsas.
31	Há uma questão neste questionário que pergunta se o aluno ganha bolsa. Contudo, não há a especificação da bolsa. Qual bolsa seria, a bolsa do RU, as bolsas de estágio, as bolsas de mestrado e doutorado?? Agradeço desde já!
32	Deveriam criar uma fila apenas para os alunos que estudam à noite, porque quase impossível comer a tempo de não se atrasar para o primeiro horário. Creio que muitos usuários do RU sejam alunos das Engenharias, os quais não têm aulas a noite, portanto, podem comer mais tranquilamente.

33	Não faz sentido deixar os alunos entrarem com o número de matrícula apenas impresso sendo que a UFU disponibiliza documentos oficiais online, é perda de tempo, dinheiro e faz mal ao meio ambiente.
34	costumo usar o ru do pontal e as vezes que usei fiquei impressionado com a qualidade e preparo dos alimentos, nota 10 pra a equipe do pontal*
35	O valor da refeição é alto se comparado com outras universidades do Estado, como na Universidade Federal de Juiz de Fora que o valor da refeição é R\$1,40. Não tem farináceos, como farinha de mandioca e linhaça presente na UFJF que tem um valor da refeição até mais baixo. E só há uma opção de sobremesa, poderia haver a opção de uma fruta ou um doce para a pessoa escolher, como também acontece na universidade citada.
36	(...) Também seria interessante ru no campus faefi
37	O atendimento é bom, o horário de fechamento não, pois além de fechar cedo no caso de jantar (poderia fechar as 20 por exemplo), o que não atende quem sai do trabalho as 18, o horário não é devidamente respeitado, fui informado que seguem o horário do computador da entrada, no entanto, este encontra se adiantado em relação ao horário de Brasília.

Em negrito azul e com asterisco (*): Comentário diz respeito ao Pontal, apesar de o usuário ter respondido realizar as refeições preferencialmente no RU Santa Mônica.

ANEXO B

Tabela 1: Índices de aprovação, aceitação e reprovação para os itens avaliados nas Pesquisas de Satisfação de 2014 a 2017 dos Restaurantes Universitários dos *campi* Santa Mônica, Umuarama e Glória*, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado pela pergunta objetiva	% (n) (2014)	% (n) (2016)	% (n) (2017)
Qualidade do atendimento dos funcionários**	Aprovação: 80 (427) Aceitação: 95 (507) Reprovação: 4 (21)	Aprovação: 56,1 (385) Aceitação: 84,2 (578) Reprovação: 15,7 (108)	Aprovação: 58,5 (661) Aceitação: 87,4 (987) Reprovação: 12,6 (143)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 71 (379) Aceitação: 95 (507) Reprovação: 4 (21)	Aprovação: 68,7 (472) Aceitação: 94,3 (648) Reprovação: 5,7 (39)	Aprovação: 62,5 (706) Aceitação: 90 (1017) Reprovação: 10 (113)
Qualidade do suco	Aprovação: 23 (124) Aceitação: 52 (280) Reprovação: 45 (236)	Aprovação: 33,8 (232) Aceitação: 70,3 (483) Reprovação: 29,7 (204)	Aprovação: 31,3 (354) Aceitação: 64 (723) Reprovação: 36 (407)
Variedade do cardápio	Aprovação: 57 (301) Aceitação: 84 (446) Reprovação: 15 (78)	Aprovação: 53 (364) Aceitação: 82,5 (567) Reprovação: 17,5 (120)	Aprovação: 61,2 (692) Aceitação: 86,4 (976) Reprovação: 13,6 (154)
Sabor da opção vegetariana***	Aprovação: 44 (236) Aceitação: 74 (393) Reprovação: 21 (111)	Aprovação: 30,5 (109) Aceitação: 64,6 (231) Reprovação: 35,4 (127)	Aprovação: 37,5 (211) Aceitação: 71,6 (403) Reprovação: 28,4 (160)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 82 (434) Aceitação: 95 (501) Reprovação: 4 (22)	Aprovação: 47,6 (321) Aceitação: 72,5 (498) Reprovação: 27,5 (189)	Aprovação: 42,7 (482) Aceitação: 75 (848) Reprovação: 25 (282)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 85 (450) Aceitação: 97 (513) Reprovação: 2 (11)	Aprovação: 68 (467) Aceitação: 90 (618) Reprovação: 10 (69)	Aprovação: 69 (780) Aceitação: 91,3 (1032) Reprovação: 8,7 (98)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)****	-	Aprovação: 28,9 (198) Aceitação: 59,8 (410) Reprovação: 40,3 (277)	Aprovação: 59,8 (676) Aceitação: 85,1 (962) Reprovação: 14,9 (168)

*A inauguração do Restaurante Universitário do campus Glória, em caráter emergencial, ocorreu em junho de 2017 (06/06/2017).

**Índices finais obtidos pela média aritmética de aprovação, aceitação e reprovação verificada nas perguntas objetivas relacionadas ao atendimento (qualidade do atendimento na portaria, na distribuição de alimentos e no setor de higienização de bandejas, pratos e talheres).

***Na pesquisa de 2014, a pergunta objetiva apresentava apenas as alternativas "ótimo", "bom", "aceitável", "ruim" e "péssimo". Nos questionários de 2016 e 2017, a pergunta objetiva apresentava as alternativas classificatórias, bem como a opção "Não opto por esse tipo de refeição". A título de comparação com a pesquisa de 2014, esse enunciado foi excluído para a definição dos índices.

****Questionamento incluído a partir da pesquisa de 2016.

ANEXO C

Separação dos comentários por temática – Restaurante Universitário do *Campus* Pontal (Ituiutaba/MG)

FILAS	
01	No R.U. do Pontal o maior problema é a fila que se forma pra entrar. Resolvi fazer a análise do motivo disso por minha conta já que todas as vezes que reclamava da fila os funcionários diziam que a culpa era dos alunos que furavam a mesma. Isso não acontece, na maioria das vezes, pois quando tem muita fila eles entregam uma ficha de controle. Então comecei a notar, enquanto aguardava na fila, muitas mesas vazias dentro do R.U. e comecei a observar o atendimento dentro do restaurante. A fila se forma demasiadamente grande devido à demora que temos para servir já que todas as pessoas precisam servir no mesmo lugar. E toda hora os funcionários param a fila pra repor os alimentos do único balcão existente, pois logicamente, acabam rápido. A única alternativa pra mim é criar pelo menos mais um balcão para servir a comida. Em dias muito cheios observa-se que o aplicativo da UFU mostra uma ocupação enganosa do restaurante. Cerca de 40%, no máximo 55%, quando do lado de fora tem uma fila de mais de 200 pessoas aguardando pra entrar e uma espera de aproximadamente 1 hora só pra entrar e servir a comida. Aguardamos soluções!
02	(...) a demora na entrada gera uma fila gigante em certos dias da semana.
03	Gostaria de sugerir que a distribuição de senhas fosse feita a partir do momento em que cada usuário do RU entre na fila de espera, evitando assim coibir que usuários mal educados continuem a furar a fila, o que infelizmente tem ocorrido com muita frequência.
04	A fila é muito grande e demora demais pra conseguirmos almoçar
05	(...) Solucionar o tempo de espera na fila, pois acaba que alguns dias pegam 50 min. de espera na fila.
06	(...) Porém devem se preocupar com as longas filas
07	Agilidade na fila para as refeições.
ESTRUTURA FÍSICA, AMBIÊNCIA E LIMPEZA DO REFEITÓRIO	
01	Acho que as mesas devem ser limpas com mais frequência. Muitas vezes estão muito sujas.
02	A direção do vento do ar condicionado se estiver direcionada para a comida esfria, a direção deve ser para cima, o ar frio desce naturalmente pois é mais denso que o ar quente.
03	Gostaria que o RU Pontal passasse por reestruturação urgente. Pois o restaurante já não comporta e não cumpre a demanda, fazendo com que os alunos cheguem atrasado nas aulas esperando até horas na fila.
04	Melhorar a infraestrutura para menos filas ou aumentar o horário de funcionamento. A estrutura física necessita ser melhorada.
05	O RU Pontal não tem condição de abrigar o número de estudantes que entra todo ano, cada vez fica maior o tempo de espera na fila, chegando a quase 1:00 hora. Precisa reformular a dinâmica de atendimento dos funcionários, ou começar a planejar um outro espaço para o mesmo.
06	O ambiente está sempre limpo e adoro quando estamos em semanas de eventos festivos porque a decoração que fazem fica maravilhosa!
SABOR E QUALIDADE DOS ALIMENTOS (GENÉRICO)	
01	(...) No geral o RU é bom só que se formos analisar o preço que pagamos na refeição o RU está longe de estar aceitável, parece que porque o aluno só pago 3 reais eles acham que qualquer coisa ta bom, mas sabemos que a refeição não é somente esse preço e eles não estão fazendo caridade então creio que tem muita a melhorar.

02	Achei a comida muito ruim, sem tempero, sem sabor, sei que comida de restaurante não pode ser carregada no tempero, mas tem como fazer uma comida gostosa com sabor, usando temperos que não agridem o paladar. (...) alguns alimentos que são cozidos são servidos um pouco cru. Fui pouquíssimas vezes por não ter gostado nem um pouco.
03	Reclamação: Alguns pratos contém pimenta, e no caso não são todas as pessoas que gostam, e particularmente tenho alergia não é nítido e visível as vezes mas sinto o gosto e percebo que utilizaram.
04	Algumas verduras não estão frescuras, (...) e as vezes comida ter salgado.
05	Não sei o que aconteceu na cozinha do RU do campus Pontal, mas do semestre passado para esse semestre, a qualidade da comida caiu consideravelmente, lamentável, pois eram melhores as refeições.
06	(...) as vezes se encontram pedras no feijão e arroz muito duro.
07	Tem dia que a comida esta muito gostosa, mais a maioria das vezes não tem sabor de nada.
08	Esta ótima a qualidade dos alimentos e o atendimento
09	A comida deveria ser menos pesada, a sensação de saciedade é absurda, e às vezes até incômoda, mesmo comendo em poucas porções.
10	Tirem o pimentão da comida. O dia quem tem pimentão na mistura, tem pimentão na sala, na guarnição, em tudo. Eu por exemplo, passo mal com o pimentão, nesses dias é muito ruim de comer.
11	(...) E melhorar também a qualidade do apesuntado utilizado em alguns pratos. Existem casos de desconforto gastrointestinais na maioria dos usuários que ingerem esses alimentos.
12	A comida do RU é muito boa, além de eu ouvir falar que em outros restaurantes universitários a qualidade é inferior ao nosso.
13	A comida não é boa
14	Os serviços prestados no RU campus pontal são bons, mas a comida não é boa, sempre que me alimento passo muito mal do estômago
15	A couve na maioria das vezes, para não dizer todas, esteve muito salgada.
16	1 - Não são todas as pessoas que consomem milho, por isso gostaria que nas demais refeições o fizessem como na galinhada que é separado.
VARIEDADE / CARDÁPIO	
01	Só uma questão é referente ao próprio alimento servido a qualidade quase sempre é boa são alimentos na maioria das vezes bem feitos (exceto o frango que as vezes está cru) que nos levanta duvida pelo menos no campus do pontal é referente própria variedade mesmo pois tem dia que está tao rico, incrível mas em compensação tem dias que é arroz feijão e carne.
02	(...) mais igualdade entre os RU's, pois acho que não há necessidade de haver diferença de cardápio entre eles.
03	Gostaria que tivesse mais variedades de saladas e carnes. E que a comida fosse mais saborosa, com temperos diferentes. Obrigada.
04	Ter mais variedades de pratos
05	Eu gostaria que vocês mudasse esse cardápio
06	1- Sugiro 1 cardápio para o almoço e um cardápio diferente para o jantar diferente do servido no almoço. (Diversas vezes já sugeri isso na caixinha de sugestões no RU e também ao reponsavel pelo lazer dos alunos da UFU, nesse instamte nao me recordo do nome dele.) A mesma empresa que serve a comida no campus Santa Monica e Umuaram é a mesma contratado no campus pontal. Assim, nao vejo problema em fazer o mesmo tipo de contrato de servir 2 cardapios diferentes no horario das duas refeições. Pois, por mais que o cardapio do mes é sorteado e é servido cardapio diferente nas 4 semanas do mês, nos alunos, as vezes cansamos do cardapio. Devido a isso optamos por nao comer no RU em alguns dias que nao gostamos do cardápio. Ha algumas semanas atrás o ru do pontal tentou incrementar alguns pratos novos ao cardapio e perguntou a opiniao dos alunos. Acho que é dessa forma mesmo que deva incrementar pratos novos ao cardápio. Tambem sugiro trocar a farofa confete pela farofa festa (com pedaços de banana frita e uva passa). A farona festa fazia mais sucesso pela ufu.
07	O que pode mudar na minha opiniao sao o cardapio, mudar o alimento de manha ser

	algo e de noite ser algo diferente
08	A presença de brócolis e espinafre no cardápio é inexistente, deveria haver mais variedade.
09	Deveria variar um pouco os cardápios, já que a mesma coisa que serve no almoço eles servem na janta, seria bom se na janta fosse servido um cardápio diferente do almoço.
10	Almoço e Jantar com o mesmo cardápio não é legal.
11	Melhorar as opções do cardápio, pois é muito repetitivo.
12	Mais opções em macarrões.
13	(...) o cardápio deveria variar.
SUCO	
01	Suco tem sabor estranho (menos o de uva, esse é realmente bom).
02	O suco do RU Pontal é muito doce.
03	Deveria mudar os sucos pois como são prontos ..vem com muita açúcar e isso não é bom para a saúde
04	O suco é muito ruim
05	Mudança no suco porque não é saudável (industrial) e ruim!
06	Eu particularmente acho o suco do RU muito doce, poderia melhorar só nessa parte.
07	Mais suco de uva
08	(...) diminuir o açúcar do suco, aliás o suco é bem ruim muito artificial.
09	Sobre a qualidade do suco, me refiro apenas ao de maracujá, que é bem amargo e ruim.
10	(...) se fosse possível o suco ser de poupa. Vamos melhoras por favor.
11	(...) 2- A qualidade do suco é ruim/ péssima. Porque pelo sabor do suco não conseguimos saber qual o nome do suco. Exceto os melhores sucos de sabor uva, maracujá e tangerina. Pois esses são os únicos que realmente sentimos o sabor correspondente ao sabor do suco.
12	O suco tem sido demasiadamente doce, às vezes até opto pela água por não conseguir tomar ele.
13	(...) reparar a qualidade do suco ofertado.
14	O suco normalmente não conduz com o sabor dito no cardápio, é muito doce.
15	Não sei qual é a qualidade de suco que é servida diariamente no RU do Campus Pontal, mas SEMPRE posterior ao consumo, acabo passando muito mal com incomodo muito forte no meu estômago e isso não é só com a minha pessoa que ocorre, mas já tive relatos de outros colegas também. No mais, os outros itens de análise ditados aqui estão de parabéns.
16	A qualidade do suco deixa a desejar, não condiz com o sabor próprio.
PRATO PRINCIPAL (FRANGO, BOVINO, SUÍNO E PEIXE)	
01	A lasanha só tem massa,
02	O bolo de carne é muito ruim
03	(...) e tirar o kibe assado do cardápio ..pois a maioria pelo menos daqueles q eu converso ..reclamam do dia do kibe
04	Infelizmente, muitas vezes as porções do prato principal é mal dividida (ao longo da mesma refeição)
05	Eu não gosto de carne suína e peixe, cheiro mau. (...) também carne é gordura
06	Algumas vezes a proteína principal está muito salgada.
07	O rocambol às vezes não assa direito, ficando por dentro a carne meio mal passada
08	(...) acredito que poderiam fazer lasanhas com frango também.
09	No cardápio quando é porco vem muito engordurado porém nos demais dias a comida é muito gostosa.
10	Na questão da qualidade dos alimentos, só as carnes deixam a desejar pela qualidade.
11	Ah, por favor, repense em alguma outra maneira de fazer a lasanha, pois este prato é ruim. No mais é só!
PRATO VEGETARIANO	
01	Os pratos vegetarianos muitas vezes não são saborosos.

02	Pessoal do Pontal cuidar um pouco melhor dos pratos vegetarianos, principalmente omelete, pois é MUITO salgada.
03	Melhorar a opção vegetariana
04	Acredito que deveria haver mais cuidado no preparo das comidas vegetarianas, pois os pratos não são tão apetitosos quanto os normais.
05	Melhore a opção vegetariana
06	A opção vegetariana melhorou muito
07	Gosto do serviço do RU. Acho a comida muito saborosa mas apesar de não ser vegetariano, tenho escutado muitas reclamações sobre a falta de variedade do prato. Dizem que falta um carinho maior no preparo dos pratos vegetarianos. Só um toque para vocês, que na minha opinião estão fazendo um bom trabalho mas pode sempre melhorar.
SALADA E MOLHO PARA SALADA	
01	Oregano no molho da salada é enjoativo.
02	Melhoria do molho que tempera a salada
03	Além disso, seria interessante existir aqueles saquinhos individuais com sal para o tempero da salada.
04	(...) servir mais variedades de salada cruas tais como rabanetes, agrião e etc ...
SOBREMESA	
01	(...) frutas: goiaba
02	A variedade de sobremesas podia variar, além de apenas frutas.
03	Em relação às sobremesas, são uma delícia as frutas, diferentemente dos sucos, que nunca tem o gosto da fruta indicada, sem contar que contém muito pó, parece falta de diluição, poderia ser melhor!
04	(...) quando sobra fruta as vezes são servidas passadas como a melancia
05	(...) oferecer frutas de melhor qualidade
06	As sobremesas são ótimas, exceto a salada de frutas, que na maioria das vezes é muito ácido pelo excesso de laranja.
CAFÉ DA MANHÃ (DESJEJUM)	
01	O pão do café-da-manhã não tem opção sem margarina, quem prefere pão puro tem que comer margarina.
02	Açúcar no café da manhã
PORCIONAMENTO E DESPERDÍCIO	
01	(...) Toco ai no outro ponto, a guarnição, não consigo entender como é feita a distribuição, pois eu acredito que é pelo humor de quem está te servindo, pois tem dias que colocam muito (até demais) e tem dias que não coloca nada, e você questiona eles falam que são pedaços calculados, ai eu fico questionando como é feito esse calculo? Tem uma balança mental na pessoa que está servindo? E mesmo que tivesse, tem uma nutricionista no restaurante então ela deveria ser a primeira a saber que cada corpo tem um necessidade diferente, de proteína.
02	As porções de mistura muitas vezes são pequenas e/ou insuficientes.
03	A proteína servida por pessoa aparenta ter diminuído nos últimos meses (servem pouca)
04	(...) E evitar o desperdício porque já presenciei cenas terríveis de quilos e quilos de alimentos sendo processados, enquanto ficam regradando a quantidade para os usuários.
05	(...) 2- Nos últimos meses estão sendo servidas pequenas quantidades do prato principal, e também quantidades variadas a cada um da fila. Gostaria que houvesse um padrão na quantidade e tamanho para que todos sintam-se contemplados. Obrigada desde já.
06	(...) servir mais a porção de carne
07	Me entristeço muito com a quantidade de alimento que é desperdiçada diariamente, principalmente em dias em que o RU não é muito movimentado. Sugiro que, ao invés de

	vender o alimento à suinocultura, permita que as pessoas que se sentirem à vontade (tendo vínculo ou não com a FACIP), levem-o para casa. Contribuindo, assim, para que mais pessoas tenham acesso à uma alimentação de qualidade e na diminuição da miséria.
08	Outra reclamação, é em relação ao desperdício ou mal direcionamento do alimento que sobra nas panelas, acredito que este alimento pode ser oferecido para a comunidade, aqueles que necessitam do alimento, devem busca-lo em frente ao restaurante, levando consigo recipientes para levar o alimento.
09	Quando vamos servir as vezes tem duas temos duas opções de alimento, e alguns funcionário não permite que nos servimos um exemplo e o feijão, frutas, (...)
10	Os atendentes estão servindo a guarnição, e em quantidade pequena, e estão dando pedaços muito pequenos e miseráveis do prato principal, é inadmissível uma coisa dessas.
HIGIENIZAÇÃO DE BANDEJAS E TALHERES	
01	A limpeza das bandejas, talheres, cubas deixam a desejar.
02	melhorar somente na limpeza das bandejas
REPOSIÇÃO (ALIMENTOS, UTENSÍLIOS, DESCARTÁVEIS E MATERIAIS DE LIMPEZA)	
01	Quando o fluxo da fila aumenta as bandejas devem ser trocadas com maior eficiência para não diminuir o fluxo de saída.
02	Tem uma pia que nunca possui detergente, sendo necessário se deslocar para outra pia para ensaboar.
03	Acho um falta de respeito a ordem que os funcionários receberam de não deixar que os usuários peguem frutas ou salada de bandejas cheias enquanto bandeja em uso ainda não foi finalizada de todo. As últimas frutas e salada deixadas na bandeja em uso são as mais ruins e, no caso da salada, às vezes sobra só um tipo de verdura/legume. O serviço prestado é para os usuários, então temos todo direito de escolha quando o que tem disponível não agrada ou não é de qualidade, já que os primeiros usuários puderam escolher quando a bandeja estava cheia, significa que o que sobra, em alguns casos, não é o melhor.
RESTRIÇÕES ALIMENTARES	
01	Falta opções para pessoas com restrições alimentares
02	Acredito que nem todas pessoas aderem à carne de porco, sou adventista e não como esse tipo de alimento, fico insatisfeita muitas vezes com a opção vegetariana que é a substituição
03	(...) E a presença de lactose em muitos pratos.
ATENDIMENTO / EQUIPE	
01	(...) quanto ao atendimento, os funcionários são muito educados
02	(...) também tem uma funcionaria que e muito sem educação, que fala bem ríspida quando precisa chamar a atenção para algo.
03	O pessoal que trabalha lá é bem bacana e educado.
ELOGIOS	
01	O RU do campus pontal é sensacional, gostaria de agradecer pela estrutura, pela comida, dedicação e bom atendimento e carinho dos envolvidos na nossa alimentação diária, obrigada!
02	(...) 3- Tenho que elogiar os cardápios e a montagem do cenário nas semanas comemorativas (aniversario do RU, FESTA JUNINA, PÁSCOA). Gosto muito de frequentar o RU nessas semanas pelas novidades do cardápio diferenciado. Não vejo isso acontecer nos RUs de outros campi. Sobre esse assunto sugiro que as fantasias dos funcionários seja optativa e não obrigatória como é hoje. Outra coisa que gosto

	muito é o cafe disponível no ru apos as refeições. Genial essa idéia.
03	Melhor ru que conheço é o UFU Pontal
04	O RU do Pontal é ótimo. Oferecem um ótimo atendimento e ótima alimentação.
OUTROS (HORÁRIO DE ATENDIMENTO / PRESENÇA DE ANIMAIS / IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO)	
01	O horário do caixa poderia se estender um pouco e o atendimento do caixa tem que melhorar também.
02	Eu tenho uma reclamação algumas vezes esqueci minha carteirinha e ha a possibilidade de entrar com o histórico, entretanto não aceitam o digital só impresso, muitas vezes o xerox já fechou, e eu considero que o histórico online surte o mesmo efeito que o impresso, visto que o impresso gasta papel, degradando o meio ambiente, além de muitas vezes não ter o dinheiro do xerox. Fica aqui minha reclamação e a sugestão de melhoria para que passem a aceitar o histórico digital.
03	O preço é muito caro comparado a maioria dos outros RU's de outras universidades
04	Boa noite, gostaria de reiterar a boa qualidade das refeições do RU Pontal. No entanto, tenho duas observações a fazer: 1. Não tenho problemas com relação a animais transitando dentro do RU. Mas, tem pessoas que não gostam e acabam maltratando os animais para retirá-los e outro ponto é que esta dentro de abordagens sanitárias que não se pode transitar animais ou seres que podem parasitar doenças em ambiente alimentares. Uma alternativa a ser tomada é colocar a mesma porta da saída na entrada. Haja vista que os animais estão entrando por ela. 2. Se fosse possível colocar molho de alho juntamente com o molho de pimenta. Desde já agradeço a oportunidade.
05	As vezes falta um pouco mais de educação e compreensão, recentemente passei por um episodio muito chato no ru, onde enfrente uma fila gigante de mais de 40 minutos para entrar no ru e fui barrada de entrar. No dia anterior eu havia esquecido a carteirinha na careira de um amigo e imprimir o histórico escolar e a carteirinha digital e entrei no ru na na janta com estes documentos. No dia seguinte no almoço quando ainda na tinha conseguido pegar a carteirinha fui barrada de entrar por estar com estes documentos mas sem a identidade, porém no dia anterior na janta a nutricionista liberou minha entrada normalmente com o histórico e a carteirinha digital. Neste dia além da situação chata eu fiquei sem almoço e a moça ainda foi extremamente grossa e incompreensiva. Ela alegou que eu poderia não ser estudante, mas frequento o ru todos os dia no café, almoço e janta e ela me conhece muito bem. Outras situações de falta de educação também já aconteceram, é um ponto que precisa ser melhorado no ru e pelas recepcionistas da biblioteca.
06	O atendimento precisa ser repensado. Animais dentro do restaurante é inadmissível, não posso me sentir a vontade em um RU onde pássaros e cachorros entram com muita facilidade.
07	Flexibilidade dos horarios de serviço, pois o horario do cafe da manhã acaba muito cedo e horario de janta tambem.
08	Presenciei algumas situações nas quais alunos da FACIP não puderam almoçar ou jantar por não estarem com a carteirinha, concordo que o porte da carteirinha agiliza a entrada dos usuários, no entanto, acredito que na ausência da carteirinha o usuário possa informar o número de matrícula e a recepcionista conferir a foto que aparece em seu monitor e que, na ausência de foto a recepcionista deve validar os dados em algum documento com foto apresentado pelo usuário.
09	Uma observação, e também uma reclamação, é a burocracia desnecessária, quando se tange a entrar no restaurante sem ter em mãos a carteirinha, vejo que não é necessário apresentar o histórico juntamente a um documento com foto, acredito que apenas o documento com foto basta.
10	Uma sugestão e colocar um saleiro junto com a pimenta.
11	Acho que poderia haver um questionário da opinião dos alunos quanto aos alimentos servidos. Por exemplo quando o prato principal é peixe ao molho, é drástica a redução no número de alunos que vão almoçar/jantar pois não se trata de um alimento que atende ao paladar da maioria.

ANEXO D

Tabela 2: Índices de aprovação, aceitação e reprovação para os itens avaliados nas Pesquisas de Satisfação de 2015 a 2017 do Restaurante Universitário do *campus* Pontal, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado pela pergunta objetiva	% (n) (2015)	% (n) (2016)	% (n) (2017)
Qualidade do atendimento dos funcionários*	Aprovação: 90,8 (169)	Aprovação: 83,5 (93)	Aprovação: 79,3 (182)
	Aceitação: 98,9 (184)	Aceitação: 98,4 (131)	Aceitação: 94,5 (217)
	Reprovação: 1,1 (2)	Reprovação: 1,5 (2)	Reprovação: 5,5 (13)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 72 (134)	Aprovação: 78,8 (104)	Aprovação: 79,6 (108)
	Aceitação: 93,5 (174)	Aceitação: 99,3 (131)	Aceitação: 96,5 (222)
	Reprovação: 12 (6,4)	Reprovação: 0,8 (1)	Reprovação: 3,5 (08)
Qualidade do suco	Aprovação: 38,7 (72)	Aprovação: 31,1 (41)	Aprovação: 22,6 (52)
	Aceitação: 68,3 (127)	Aceitação: 62,2 (82)	Aceitação: 53,5 (123)
	Reprovação: 31,7 (59)	Reprovação: 37,9 (50)	Reprovação: 46,5 (107)
Variedade do cardápio	Aprovação: 62,9 (117)	Aprovação: 65,9 (87)	Aprovação: 68,3 (157)
	Aceitação: 88,2 (164)	Aceitação: 91,7 (121)	Aceitação: 91,7 (211)
	Reprovação: 11,8 (22)	Reprovação: 8,4 (11)	Reprovação: 8,3 (19)
Sabor da opção vegetariana**	Aprovação: 59,2 (61)	Aprovação: 29,3 (17)	Aprovação: 58,3 (56)
	Aceitação: 79,6 (82)	Aceitação: 58,6 (34)	Aceitação: 80,2 (77)
	Reprovação: 20,4 (21)	Reprovação: 41,4 (24)	Reprovação: 19,8 (19)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 81,2 (151)	Aprovação: 91 (120)	Aprovação: 78,7 (181)
	Aceitação: 94,6 (176)	Aceitação: 99,3 (131)	Aceitação: 95,7 (220)
	Reprovação: 5,4 (10)	Reprovação: 0,8 (1)	Reprovação: 4,3 (10)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 91,4 (170)	Aprovação: 97,7 (129)	Aprovação: 91,3 (210)
	Aceitação: 97,9 (182)	Aceitação: 99,2 (131)	Aceitação: 98,7 (227)
	Reprovação: 2,1 (4)	Reprovação: 0,8 (1)	Reprovação: 1,3 (03)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 87,7 (163)	Aprovação: 94 (124)	Aprovação: 85,7 (197)
	Aceitação: 98,5 (183)	Aceitação: 99,3 (131)	Aceitação: 95,7 (220)
	Reprovação: 1,6 (3)	Reprovação: 0,8 (1)	Reprovação: 4,3 (10)

*Índices obtidos pela média aritmética de aprovação, aceitação e reprovação verificada nas perguntas objetivas relacionadas ao atendimento (qualidade do atendimento na portaria, na distribuição de alimentos e no setor de higienização de bandejas, pratos e talheres).

**A alternativa "Não opto por esse tipo de refeição" foi excluída para a definição dos índices.

