

**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários do  
Restaurante Universitário do *campus* Pontal em Ituiutaba, MG da  
Universidade Federal de Uberlândia  
ANO 2022**

O objetivo principal da pesquisa foi o de avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados no Restaurante Universitário do *campus* Pontal em Ituiutaba, MG da Universidade Federal de Uberlândia, no ano de 2022.

Com base na análise dos dados coletados, será possível providenciar correções e propor mudanças para aperfeiçoar os aos serviços prestados no Restaurante Universitário do *campus* supracitado.

A pesquisa foi realizada por meio de formulários digitais, no período compreendido entre os dias 06 a 17 de dezembro de 2022. Os links que davam acesso ao instrumento para coleta de dados foram divulgados por meio dos canais oficiais (redes sociais e site) da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE) e através de cartazes afixados na unidade.

A maioria das questões estavam relacionadas à qualidade dos serviços e 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**. Além disso, nesta versão foram incluídas questões específicas para a avaliação do café da manhã, respondida apenas pelos estudantes contemplados com auxílio alimentação e questões sobre a disposição de itens obrigatórios durante o café da manhã, quando pertinente, ou almoço/jantar.

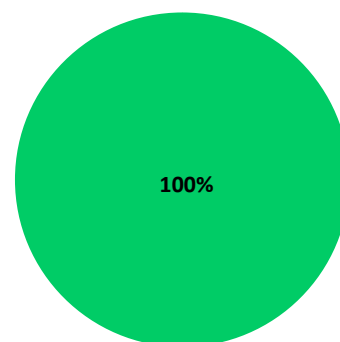
Adicionalmente, os participantes foram questionados sobre a sua percepção de quais itens eram considerados os melhores e piores dentro do contexto da prestação de serviço. No caso de entrevistados que assinalaram não ter utilizado o Restaurante Universitário este ano, interrogou-se exclusivamente sobre a motivação por trás dessa afirmativa. Por fim, todos os participantes ainda tiveram a oportunidade de fazer outras considerações positivas e/ou negativas sobre os serviços prestados.

## **1. RESULTADOS GERAIS**

**1.1.** Foram preenchidos 103 formulários. Do total de entrevistados, todos se enquadravam na categoria “estudantes de graduação”, dos quais 26% (n = 27) são contemplados com auxílio alimentação (**gráfico não apresentado**).

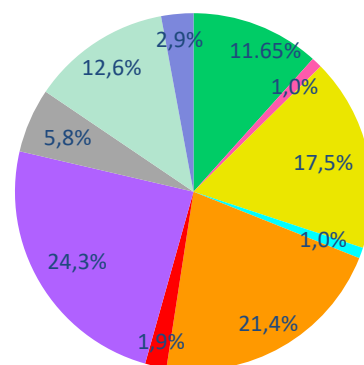
O gráfico e a tabela a seguir ilustram a participação dos segmentos da Universidade na presente pesquisa.

<b>Categoria</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Estudante de graduação	103	100
Estudante de pós-graduação	0	0
Estudante de Escola Técnica	0	0
Técnico Administrativo	0	0
Docente	0	0
Funcionário Terceirizado	0	0
Funcionário de Fundação	0	0
Funcionário dos Sindicatos (ADUFU e SINTET)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100</b>



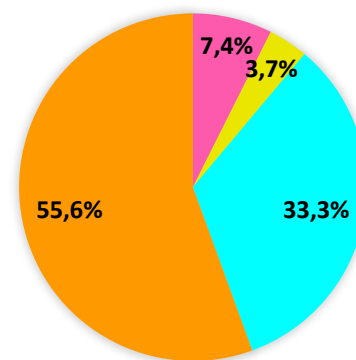
1.2. Constatou-se que 52,6% dos estudantes de graduação (n=54) estão entre o 1º e 5º período e 47,5% (n=49) são alunos do 6º ao 10º período.

<b>Semestre</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Primeiro	12	11,7
Segundo	1	1,0
Terceiro	18	17,5
Quarto	1	1,0
Quinto	22	21,4
Sexto	2	1,9
Sétimo	25	24,3
Oitavo	6	5,8
Nono	13	12,6
Décimo	3	2,9
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100</b>



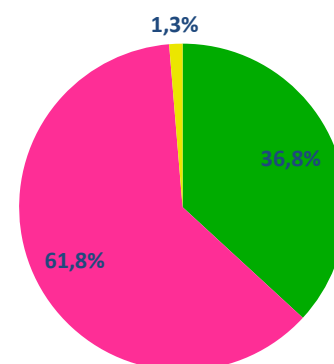
1.3. Dos 27 estudantes de graduação contemplados com o auxílio alimentação, 55,6% (n=15) realizam diariamente 3 refeições no RU, 40,7% (n=11) realizam 2 refeições e 3,7% (n=1) realiza apenas 1 refeição.

Refeições	n	%
Apenas café da manhã	0	0,0
Café da manhã e almoço ou café da manhã e jantar	2	7,4
Almoço ou jantar	1	3,7
Almoço e jantar	9	33,3
Café da manhã, almoço e jantar	15	55,6
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100</b>



1.4. Dos 76 estudantes de graduação que não são contemplados com o auxílio alimentação, 61,8 (n=47) realizam diariamente 2 refeições no RU, 36,8% (n=28) realizam 2 refeições e 1,3% (n=1) não frequentou o restaurante este ano. O motivo apontado por este participante foi “horário de atendimento”.

Refeições	n	%
Almoço ou jantar	28	36,8
Almoço e jantar	47	61,8
Não frequentei o RU esse ano	1	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

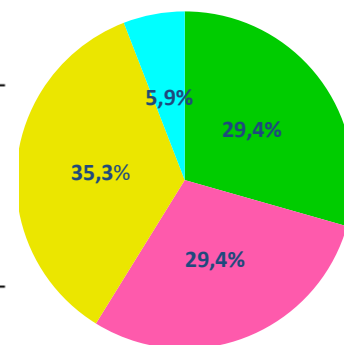


## 2. ENTREVISTADOS QUE FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NO ÚLTIMO ANO

Do total de formulários preenchidos, 102 entrevistados (95,6%) afirmaram ter frequentado os Restaurantes Universitários em pauta no último ano (**gráfico não apresentado**). Os resultados a seguir estão associados apenas a essa parcela dos entrevistados.

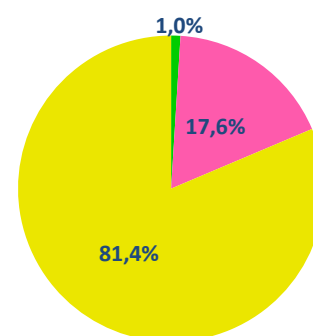
2.1. Das 17 pessoas que realizam o café, 94% (n=16) afirmaram que todos os itens que compõe esta refeição (leite integral e desnatado, chá com e sem açúcar, café com e sem açúcar, pão e margarina) estão disponíveis, enquanto 6% (n=1) respondeu que nem todos os itens supracitados estão disponíveis no horário em que realiza a refeição (**gráfico não apresentado**). Já em relação ao grau de satisfação com o café da manhã, foram obtidos índices de 58,8% (n=10) de satisfação, 94,1% (n=16) de aceitação e 5,9% (n=1) de reprovação conforme dados mostrados abaixo.

Grau de satisfação com café da manhã		n	%
Ótimo		5	29,4
Bom		5	29,4
Aceitável		6	35,3
Ruim		1	5,9
Péssimo		0	0,0
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>100</b>



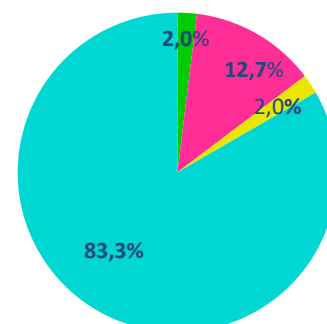
**2.2.** Em relação às opções alimentares, a maioria dos participantes (81,4%, n=83) relatou não se encaixar dentro das opções disponíveis. 18,6% dos entrevistados (n=19) apontaram ser vegetarianos, dos quais 17,6% (n=18) se enquadraram no grupo de ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados) e 1% (n=1) no grupo de vegetarianos estritos (vegetarianos que não consomem nenhum tipo de alimento de origem animal).

Opções alimentares		n	%
Vegetariano estrito		1	1,0
Ovolactovegetariano		18	17,6
Nenhuma das opções anteriores		83	81,4
<b>TOTAL</b>		<b>102</b>	<b>100</b>



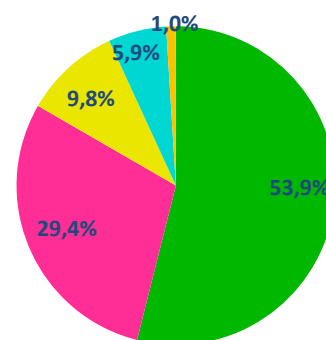
**2.3.** Em relação às restrições alimentares, observou-se que 83,3% (n=85) não se apresentam dentre aqueles que assinalaram alguma restrição, 12,7% (n=13) declararam ser intolerantes à lactose, 2% (n=1) é intolerante ao glúten e 2% (n=2) apresenta intolerância aos dois componentes de forma simultânea.

Restrições alimentares		n	%
Tem intolerância ao glúten		2	2,0
Tem intolerância à lactose		13	12,7
Tem intolerância ao glúten e a lactose		2	2,0
Nenhuma das opções anteriores		85	83,3
<b>TOTAL</b>		<b>102</b>	<b>100</b>



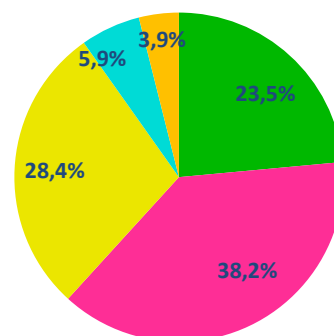
**2.4.** Em relação à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 83,8% (n=85) de aprovação, 93,1% (n=95) de aceitação e 6,9% (n=7) de reprovação, como é possível deduzir a partir do gráfico abaixo.

<b>Qualidade do atendimento na portaria</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
Ótima	55	53,9
Boa	30	29,4
Aceitável	10	9,8
Ruim	6	5,9
Péssima	1	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



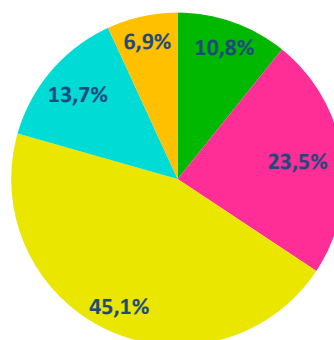
**2.5.** Quanto à qualidade do atendimento dos funcionários na distribuição de alimentos, foram obtidos 61,7% (n=63) de aprovação e 90,1% (n=92) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 9,8% (n=10). O gráfico a seguir ilustra o mencionado anteriormente.

<b>Qualidade do atendimento na distribuição</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
Ótima	24	23,5
Boa	39	38,2
Aceitável	29	28,4
Ruim	6	5,9
Péssima	4	3,9
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



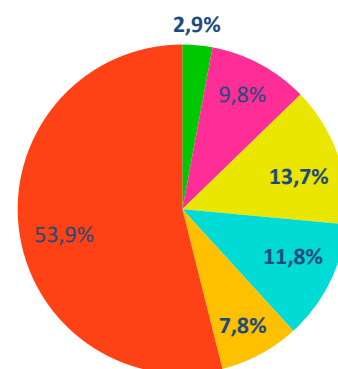
**2.6.** No que tange à avaliação das características sensoriais – cor, sabor e odor – dos alimentos presentes no cardápio geral, foram obtidos 34,3% (n=35) de aprovação e 79,4% (n=81) de aceitação. 20,6% (n=21) reprovaram o quesito em questão.

<b>Características sensoriais (cor, sabor e odor) - Cardápio Geral</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
Ótima	11	10,8
Boa	24	23,5
Aceitável	46	45,1
Ruim	14	13,7
Péssima	7	6,9
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



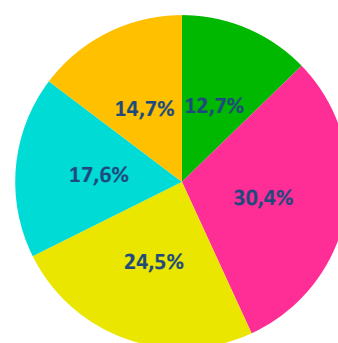
**2.7.** 53,9% dos entrevistados (n=55) declararam não optar pela opção vegetariana nas refeições. Apesar de somente 18,6% (n=19) declararem-se vegetarianos, um total de 47 participantes (46,1%) avaliou efetivamente as características sensoriais (cor, sabor e odor) desse item do cardápio. Levando em consideração apenas a parcela que procedeu à análise e ajustando os valores presentes no gráfico geral a seguir, 2,9% (n=3) classificaram-nas como ótimas, 9,8% (n=10) como boas e 13,7% (n=14) como aceitáveis. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 19,6% (n=20) de reprovação ao quesito.

<b>Características sensoriais (cor, sabor e odor) - Opção Vegetariana</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
Ótima	3	2,9
Boa	10	9,8
Aceitável	14	13,7
Ruim	12	11,8
Péssima	8	7,8
Não opto por essa opção	55	53,9
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



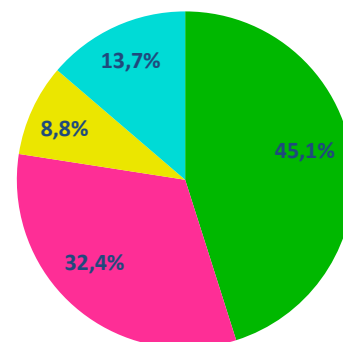
**2.8.** A variedade do cardápio foi aprovada por 43,1% (n=44) e aceita por 67,6% (n=69) dos usuários. A reprovação para o item em questão foi de 32,3% (n=33).

<b>Variedade do cardápio</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
Ótima	13	12,7
Boa	31	30,4
Aceitável	25	24,5
Ruim	18	17,6
Péssima	15	14,7
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



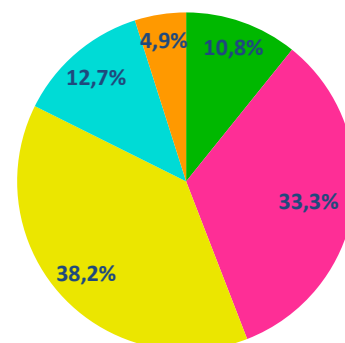
**2.9.** No que tange à disponibilização do café e dos complementos (molho de pimenta e molho para saladas) no almoço e/ou jantar, a maioria dos entrevistados, (45,5%, n=46) respondeu que estes itens estão sempre disponíveis para uso.

Disponibilidade de café e complementos (molho de pimenta e para salada)		
	n	%
Sempre	46	45,1
Frequentemente	33	32,4
Raramente	9	8,8
Não faço uso destes itens	14	13,7
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



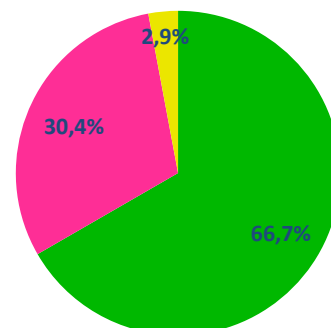
Em relação ao grau de satisfação, foram obtidos os seguintes resultados: 44,1% (n=45) de aprovação, 82,3% (n=84) de aceitação e 17,6% de reprovação.

Grau de satisfação com café e complementos (molhos de pimenta e para salada)		
	n	%
Ótimo	11	10,8
Bom	34	33,3
Aceitável	39	38,2
Ruim	13	12,7
Péssimo	5	4,9
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



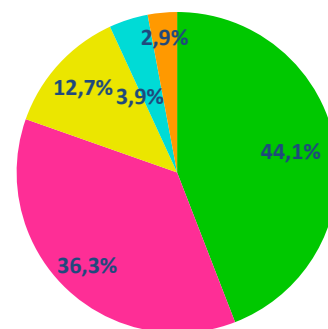
**2.10.** De forma semelhante ao tópico anterior, grande parte dos participantes (66,7%, n = 68) assinalou que itens de higiene e descartáveis (sabonete líquido, álcool gel, papel toalha, guardanapo e palito de dente) estavam sempre disponíveis no horário da sua refeição.

Disponibilidade de itens de higiene e descartáveis (sabonete líquido, álcool gel, papel toalha, guardanapo e palito de dente)		
	n	%
Sempre	68	66,7
Frequentemente	31	30,4
Raramente	3	2,9
Não faço uso destes itens	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



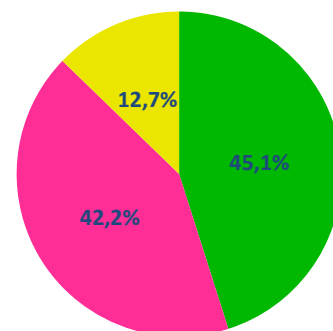
**2.11.** Quanto à limpeza das bandejas e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 80,4% (n=82) de aprovação, 93,1% (n=95) de aceitação e 6,8% (n=7) de reprovação.

<b>Limpeza dos utensílios</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
Ótima	45	44,1	
Boa	37	36,3	
Aceitável	13	12,7	
Ruim	4	3,9	
Péssima	3	2,9	
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	



**2.12.** A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 100% (n=102) dos entrevistados.

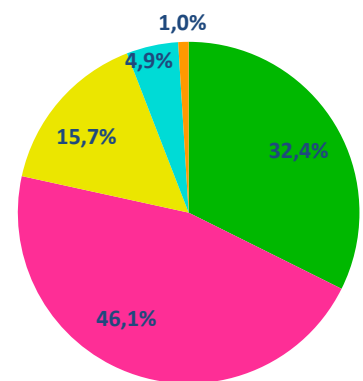
<b>Limpeza do refeitório</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
Ótima	46	45,1	
Boa	43	42,2	
Aceitável	13	12,7	
Ruim	0	0,0	
Péssima	0	0,0	
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	



**2.13.** De forma geral, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 94,2% (n=96) de aceitação e 5,9% (n=6) de reprovação.

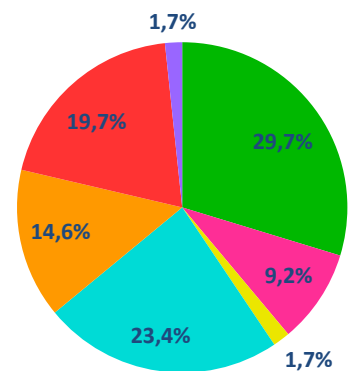


<b>Estrutura (climatização, espaço físico e conforto)</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
Ótima	33	32,4
Boa	47	46,1
Aceitável	16	15,7
Ruim	5	4,9
Péssima	1	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



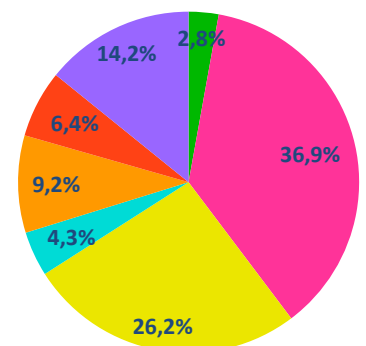
**2.14.** Ao apontarem o que consideravam ser o (s) **melhor (es)** item (ns) do serviço prestado pelo RU, os entrevistados possibilitaram a definição do *ranking* ilustrado abaixo:

<b>Melhor (es) item (ns) do serviço prestado</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Ranking</b>
Qualidade do atendimento	71	29,7	1º
Qualidade dos alimentos servidos	22	9,2	5º
Qualidade da opção vegetariana	4	1,7	6º
Limpeza do RU	56	23,4	2º
Limpeza dos utensílios	35	14,6	4º
Estrutura física	47	19,7	3º
Nenhuma das opções anteriores	4	1,7	6º
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100</b>	



**2.15.** Segundo os usuários, a qualidade dos alimentos servidos e qualidade da opção vegetariana lideram a listagem de **piores** itens do serviço prestado pelo RU (36,9% e 26,2%, respectivamente). O gráfico e a tabela a seguir demonstram o resultado obtido por cada alternativa.

<b>Pior (es) item (ns) do serviço prestado</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Ranking</b>
Qualidade do atendimento	4	2,8	7º
Qualidade dos alimentos servidos	52	36,9	1º
Qualidade da opção vegetariana	37	26,2	2º
Limpeza do RU	6	4,3	6º
Limpeza dos utensílios	13	9,2	4º
Estrutura física	9	6,4	5º
Nenhuma das opções anteriores	20	14,2	3º
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	



### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta útil no gerenciamento dos Restaurantes Universitários, pois reflete a opinião dos usuários acerca dos serviços prestados e permite que a equipe de fiscalização e de gestão tenha conhecimento sobre pontos fortes e fracos de cada unidade, dando suporte para o planejamento estratégico de ações.

Ao analisar o anexo A é possível observar que a variedade do cardápio e sabor da opção vegetariana tiveram índices de reprovação superiores ao encontrados na pesquisa realizada em 2019, antes da pandemia de COVID-19. Já os demais itens onde é possível fazer a comparação, as diferenças não foram significativas.

Nas questões em que o usuário podia livremente inserir a sua visão quanto a aspectos positivos e negativos, foram obtidos 57 comentários, sendo 16 positivos e 41 negativos (**ANEXO B**). Em função da possibilidade de haver diversas colocações em uma única resposta, os comentários originais foram segregados e aglomerados em 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) prato principal (frango, bovino, suíno e peixe); 6) prato vegetariano; 7) saladas e molhos para salada; 8) porcionamento e desperdício; 09) higienização de bandejas, pratos e talheres; 10) reposição de alimentos, utensílios e descartáveis; 11) atendimento/equipe de funcionários; e 12) outros. Desse modo, foram obtidas 65 observações válidas, as quais foram anexas no final deste documento (**ANEXO C**). Não foram desmembradas aquelas pontuações que não acrescentavam informações ao debate.

As principais considerações versaram a respeito da variedade do cardápio, sabor e qualidade dos alimentos, de forma geral e da opção vegetariana. Desde o início do contrato nº 077/2021 com a empresa Paladarnutri LTDA, os fiscais técnicos tentam alinhar junto à equipe operacional o padrão a ser servido no refeitório, considerando o estabelecido no Termo de Referência e os hábitos regionais. Indo em outra direção, os aspectos que chamam atenção de forma positiva foram a cordialidade dos funcionários e a limpeza do refeitório.

O atual preposto do contrato será formalmente informado acerca do conteúdo deste documento, a fim de providenciar medidas preventivas e/ou corretivas necessárias. Este relatório será encaminhado 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 RU. A divulgação *in loco* evidenciará os resultados da unidade específica.

## ANEXO A

**Tabela 1:** Índices de aprovação, aceitação e reprovação para os itens avaliados nas Pesquisas de Satisfação de 2015 a 2022 do Restaurante Universitário do *campus* Pontal, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado pela pergunta objetiva	% (n) (2015)	% (n) (2016)	% (n) (2017)	% (n) (2018)	% (n) (2019)	% (n) (2022)
Qualidade do atendimento dos funcionários <sup>1</sup>	Aprovação: 90,8 (169) Aceitação: 98,9 (184) Reprovação: 1,1 (2)	Aprovação: 83,5 (93) Aceitação: 98,4 (131) Reprovação: 1,5 (2)	Aprovação: 79,3 (182) Aceitação: 94,5 (217) Reprovação: 5,5 (13)	Aprovação: 89,4 (76) Aceitação: 97,6 (83) Reprovação: 2,4 (2)	Aprovação: 80,9 (44,5) Aceitação: 94,5 (52) Reprovação: 5,4 (3)	Aprovação: 74 (72,5) Aceitação: 91,7 (93,5) Reprovação: 8,3 (8,5)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 72 (134) Aceitação: 93,5 (174) Reprovação: 12 (6,4)	Aprovação: 78,8 (104) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)	Aprovação: 79,6 (108) Aceitação: 96,5 (222) Reprovação: 3,5 (8)	Aprovação: 76,5 (65) Aceitação: 96,5 (82) Reprovação: 3,5 (3)	Aprovação: 76,4 (42) Aceitação: 92,8 (51) Reprovação: 7,3 (4)	Aprovação: 74 (72,5) Aceitação: 91,7 (93,5) Reprovação: 8,3 (8,5)
Qualidade do suco <sup>3</sup>	Aprovação: 38,7 (72) Aceitação: 68,3 (127) Reprovação: 31,7 (59)	Aprovação: 31,1 (41) Aceitação: 62,2 (82) Reprovação: 37,9 (50)	Aprovação: 22,6 (52) Aceitação: 53,5 (123) Reprovação: 46,5 (107)	Aprovação: 13 (11) Aceitação: 50,6 (43) Reprovação: 49,4 (42)	Aprovação: 16,4 (9) Aceitação: 52,8 (29) Reprovação: 47,3 (26)	-
Variedade do cardápio	Aprovação: 62,9 (117) Aceitação: 88,2 (164) Reprovação: 11,8 (22)	Aprovação: 65,9 (87) Aceitação: 91,7 (121) Reprovação: 8,4 (11)	Aprovação: 68,3 (157) Aceitação: 91,7 (211) Reprovação: 8,3 (19)	Aprovação: 69,4 (59) Aceitação: 89,4 (76) Reprovação: 10,6 (9)	Aprovação: 83,6 (46) Aceitação: 100 (55) Reprovação: 0	Aprovação: 43,1 (44) Aceitação: 67,6 (69) Reprovação: 32,3 (33)
Sabor da opção vegetariana <sup>2</sup>	Aprovação: 59,2 (61) Aceitação: 79,6 (82) Reprovação: 20,4 (21)	Aprovação: 29,3 (17) Aceitação: 58,6 (34) Reprovação: 41,4 (24)	Aprovação: 58,3 (56) Aceitação: 80,2 (77) Reprovação: 19,8 (19)	Aprovação: 50 (16) Aceitação: 84,4 (27) Reprovação: 15,6 (5)	Aprovação: 50 (10) Aceitação: 75 (15) Reprovação: 25 (5)	Aprovação: 27,6 (13) Aceitação: 57,4 (27) Reprovação: 42,5 (20)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 81,2 (151) Aceitação: 94,6 (176) Reprovação: 5,4 (10)	Aprovação: 91 (120) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)	Aprovação: 78,7 (181) Aceitação: 95,7 (220) Reprovação: 4,3 (10)	Aprovação: 85,9 (73) Aceitação: 97,7 (83) Reprovação: 2,4 (2)	Aprovação: 81,9 (45) Aceitação: 92,8 (51) Reprovação: 7,3 (4)	Aprovação: 80,4 (82) Aceitação: 93,1 (95) Reprovação: 6,8 (7)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 91,4 (170) Aceitação: 97,9 (182) Reprovação: 2,1 (4)	Aprovação: 97,7 (129) Aceitação: 99,2 (131) Reprovação: 0,8 (1)	Aprovação: 91,3 (210) Aceitação: 98,7 (227) Reprovação: 1,3 (03)	Aprovação: 89,5 (76) Aceitação: 98,9 (84) Reprovação: 1,2 (1)	Aprovação: 94,6 (52) Aceitação: 98,2 (54) Reprovação: 1,8 (1)	Aprovação: 87,2 (89) Aceitação: 100 (102) Reprovação: 0
Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 87,7 (163) Aceitação: 98,5 (183) Reprovação: 1,6 (3)	Aprovação: 94 (124) Aceitação: 99,3 (131) Reprovação: 0,8 (1)	Aprovação: 85,7 (197) Aceitação: 95,7 (220) Reprovação: 4,3 (10)	Aprovação: 75,3 (64) Aceitação: 92,9 (79) Reprovação: 7,1 (6)	Aprovação: 80 (44) Aceitação: 94,5 (52) Reprovação: 5,5 (3)	Aprovação: 78,4 (80) Aceitação: 94,2 (96) Reprovação: 5,9 (6)
Grau de satisfação com café da manhã <sup>4</sup>	-	-	-	-	-	Aprovação: 58,8 (10) Aceitação: 94,1 (16) Reprovação: 5,9 (1)
Grau de satisfação com café e complementos <sup>4</sup>	-	-	-	-	-	Aprovação: 44,1 (45) Aceitação: 82,4 (84) Reprovação: 17,6 (18)

\* De 2015 a 2017, os índices finais foram obtidos através da média aritmética de aprovação, aceitação e reprovação verificada nas perguntas relacionadas à qualidade do atendimento: a) na portaria; b) na distribuição de alimentos; e c) no setor de higienização de bandejas, pratos e talheres. Em 2018 e 2019, por ter sido suprimida a última pergunta, os índices finais dizem respeito à média aritmética dos demais questionamentos.

\*\* A alternativa “Não opto por esse tipo de refeição” foi excluída para a definição dos índices. A partir de 2018, o questionário abrangeu outras características sensoriais além do sabor – cor e odor.

\*\*\* O atual contrato não contempla suco, por isso, tal questão foi suprimida.

\*\*\*\* \*Acréscimo do questionamento na pesquisa de satisfação referente ao ano 2022, sendo que a opção que trata do café da manhã, foi respondida apenas pelos contemplados com o auxílio alimentação.

## ANEXO B

**Tabela 2.** Transcrição dos comentários – Pontos positivos e negativos listados pelos participantes

<b>PONTOS POSITIVOS</b>
<b>Comentários</b>
As cozinheiras são simpáticas
As meninas do Ru são muito educadas, e estão sempre sorrindo, a limpeza do RU é sempre bem feita
Molho de alhodo RU Pontal é excelente, só ouvi bons comentários sobre, podia ser oferecido mais vezes. Equipe de trabalho simpática, nunca tive nenhum problema.
A estrutura do restaurante é muito boa.
Salada sempre tá ótima, arroz e feijão bem feitos
As refeições apresentam qualidade superior em relação ao semestre passado
nenhuma
A qualidade dos alimentos e a simpatia dos servidores se complementam.
Poderia voltar a servir fruta de sobremesa
As funcionárias são sempre simpáticas, eficientes e atenciosas. A limpeza de modo geral é muito boa e dificilmente tem filas.
Café da manhã podia ir até 8:15, podia ter cartaz de Campanha de não jogar papel no chão
nao
atendimento dos funcionários é ótimo
Os funcionários são muito atenciosos e gentis.
ótimo atendimento

## PONTOS NEGATIVOS

### Comentários

Colocaram carne na opção vegetariana, pouca porção vegetariana no prato, talher sujo, comida vegetariana HORRÍVEL

Acho que as carnes devem levar mais tempo para cozinhar, pois as carnes as vezes estão muito duras, hoje mesmo a carne de frango estava muito dura, difícil até para corta

Poderiam diversificar mais os cardápios.

Não há variedade de opções vegetariana. Não há preocupação com ingestão de proteína para vegetarianos. "Mix de legumes" não tem proteína. Apenas proteína de soja mal feita não é nada bom de comer

Muita repetição de comida, carne de porco e principalmente feijão preto, que já ouvi muitas reclamações. Molho de salada deixa a desejar nos temperos.

Atraso constante no horário da noite. Está ocorrendo com muita frequência falta de comida a noite e atrasando os estudantes que tem aula. Outro ponto é em relação as refeições servidas cruas, principalmente as carnes de frango. As carnes de gado sempre estão duras e com nervos.

Pouca quantidade de mistura servida, opção vegetariana nem um pouco atrativa e quase sempre sem sabor algum, arroz integral muitas vezes está mais salgado do que deveria e a carne MUITO dura.

Deveria melhorar a alimentação, e o Cardápio para pessoas vegetariana

Diversas vezes encontramos no RU do Pontal cabelo, plástico, e outras coisas indevidas no meio da comida. Além de algumas vezes a comida cheirar mal e ter gosto ruim, ou seja, estar estragada.

Alimentos acabam e gera fila e espera é bem negativo.

As pessoas que fazem o almoço são diferentes da janta, por esse motivo a questão do almoço deixa de agradar muito pois a comida não é tão boa comparada com a da noite ( sinto que não é feita com o mesmo carinho).

Falta de diversidade nas opções vegetarianas.

Ultimamente a comida sempre acaba e perdemos horário de aula pra comer uma comida que quando vem, vem mal feita, e sem gosto, como se fosse feita as pressas. Todos os dias a quantidade de alunos é basicamente a mesma e ainda nao conseguiram acertar a quantidade correta? Ou eles preferem deixar pra eles comerem mais e dar menos pros alunos? As saladas tem vindo com larvas e sujas, e a quantidade da comida tem sido uma miséria, em dis de escondidinho vc pode contar quanto de carne moida tem no seu prato. Olha, o Ru ja foi muito melhor.

A comida nem sempre é cozida, o arroz vem cru e a mistura também

Acho que deveriam pensar nas pessoas que tem intolerância à lactose e também a quem passa mal com pimenta, pois muitas das refeições já vem temperada com muita pimenta, de forma desnecessária, pois quem gosta pode muito bem adicionar depois.

Tempero da comida muitas vezes é fraco, e carnes muitas vezes mal selecionadas (muita gordura)

A comida da uma sensação de enchimento comendo pouco, ficando inchada todos os dias

que há muita repetição de cardápio, tem dias que a comida esta horrível e sobra muito nas bandejas, visto que muitas vezes não tem sal, principalmente no almoço
Só não gosto do ponto de cozimento da carne. Mas raramente isso acontece.
Limpeza das mesas
Volta da sobremesa e suco
Quantidade servida, qualidade da carne vermelha
Pouquíssima quantidade oferecida do prato principal
Mesmo com a nutricionista às vezes a quantidade servida de carne, frango e outros não suprem a quantidade de proteínas recomendadas em uma refeição a quantidade servida do prato principal é inferior a quantidade em que deve ser colocada
Acho que deveria combinar melhor as guarnições com os pratos principais.. teve um dia de frango seco.. com farofa .. a comida fica difícil de engolir .. E a qualidade dos alimentos antigamente era bem melhor.. eu que sei pq estou aqui faz 4 anos.
Pouca carne
Estão colocando pouca carne.
Poderia ter 2 opção de carnês
A opção vegetariana sempre PST ou Soja que não é bem temperada e tem gosto de ração, não te variedade sempre a mesma coisa e com péssimo gosto. O ovo com molho vermelho, o estrogonofe bife de soja são horríveis. Falta comidas de vegetarianos estritos e frutas de opção como salada
Os alimentos muitas vezes são mal feitos como por exemplo um simples estrogonofe que não é estrogonofe porque falta creme de leite e um pouco de ketchup e mostarda. Muitas vezes legumes gratinados estão mal cozidos e sem tempero algum. O molho da salada parece simplesmente uma água. As carnes, principalmente as carnes vermelhas são oferecidas em quantidades muito baixas. Saladas 90% das vezes alterna entre acelga e repolho. Falta capricho e cardápios mais bem cuidados. Fricassê de frango, acompanhamento deveria ser batata corada, soute ou palha e não tem esse cuidado. Enfim, falta capricho na preparação dos cardápios, na cocção dos alimentos e na quantidade de proteína oferecida.
Nada
Parar de colocar salitre na comida pois ficamos o dia inteiro inchados
Eu sou vegana então gostaria que fosse disponibilizado mais opções
a qualidade dos alimentos é péssima, assim como a falta de variedade e excesso de temperos como alecrim, coentro etc
Não são descritos quais ingredientes presentes em cada alimento, por exemplo se há ou não lactose ou glúten, carne etc; A opção vegetariana mal tem variação, e em grande parte das vezes não possuem proteína. As saladas são distribuídas algumas vezes com alimentos verdes ou muito maduros. Por fim, os guardanapos tem cheiro muito forte. E as vezes animais como pombos entram no restaurante.
Gostaria, que como sendo vegetariana , estivesse mais cuidado e preparo nos alimentos do prato principal, que não houvesse alimentos que contenha ovo ou laticínios, que tivessem pratos pensados pra comunidade vegetariana sem que preocupassem os de encontrar um alimento com derivado animal tal como ovo ,

ademais tivesse também mais opções de saladas e guarnições , tendo em vista que houvesse também uma profissional nutricionista que tivesse uma visão tal qual pensada pra os vegetarianos , ou a que existe tivesse mais cuidado com o cardápio dos mesmos .

Comidas sem sabor

os horários de algumas refeições , por exemplo na janta com alimentos pesados para o horário.

## ANEXO C

**Tabela 3. Separação dos comentários por temática**

FILA		
01	Ponto Positivo	(...) dificilmente tem filas.
02	Ponto negativo	Alimentos acabam e gera fila e espera é bem negativo
ESTRUTURA FÍSICA, AMBIÊNCIA E LIMPEZA DO REFEITÓRIO		
01	Ponto Positivo	A estrutura do restaurante é muito boa.
02	Ponto Positivo	(...) A limpeza de modo geral é muito boa (...)
03	Ponto Positivo	(...) a limpeza do RU é sempre bem feita.
04	Ponto negativo	Limpeza das mesas
SABOR E QUALIDADE DOS ALIMENTOS (GENÉRICO)		
01	Ponto Positivo	(..) arroz e feijão bem feitos
02	Ponto Positivo	As refeições apresentam qualidade superior em relação ao semestre passado
03	Ponto Positivo	A qualidade dos alimentos e a simpatia dos servidores se complementam
04	Ponto negativo	Comidas sem sabor
05	Ponto negativo	(...) arroz integral muitas vezes está mais salgado do que deveria (...)
06	Ponto negativo	Diversas vezes encontramos no RU do Pontal cabelo, plástico, e outras coisas indevidas no meio da comida. Além de algumas vezes a comida cheirar mal e ter gosto ruim, ou seja, estar estragada.
07	Ponto negativo	As pessoas que fazem o almoço são diferentes da janta, por esse motivo a questão do almoço deixa de agradar muito pois a comida não é tão boa comparada com a da noite (sinto que não é feita com o mesmo carinho).

08	Ponto negativo	Ultimamente a comida sempre acaba e perdemos horário de aula pra comer uma comida que quando vem, vem mal feita, e sem gosto, como se fosse feita as pressas. Todos os dias a quantidade de alunos é basicamente a mesma e ainda nao conseguiram acertar a quantidade correta? Ou eles preferem deixar pra eles comerem mais e dar menos pros alunos? (...).
09	Ponto negativo	A comida nem sempre é cozida, o arroz vem cru e a mistura também
10	Ponto negativo	Acho que deveriam pensar nas pessoas que tem intolerância à lactose e também a quem passa mal com pimenta, pois muitas das refeições já vem temperada com muita pimenta, de forma desnecessária, pois quem gosta pode muito bem adicionar depois.
11	Ponto negativo	Tempero da comida muitas vezes é fraco (...)
12	Ponto negativo	A comida da uma sensação de enchimento comendo pouco, ficando inchada todos os dias
13	Ponto negativo	(..) tem dias que a comida esta horrível e sobra muito nas bandejas, visto que muitas vezes não tem sal, principalmente no almoço
14	Ponto negativo	a qualidade dos alimentos é péssima, assim como a falta de variedade e excesso de temperos como alecrim, coentro etc
15	Ponto negativo	(...) Muitas vezes legumes gratinados estão mal cozidos e sem tempero algum (...)
<b>CARDÁPIO E VARIEDADE</b>		
01	Ponto negativo	Muita repetição de comida, carne de porco e principalmente feijão preto, que já ouvi muitas reclamações.
02	Ponto negativo	Os alimentos muitas vezes são mal feitos como por exemplo um simples estrogonofe que não é estrogonofe porque falta creme de leite e um pouco de ketchup e mostarda. (...). Saladas 90% das vezes alterna entre acelga e repolho. Falta capricho e cardápios mais bem cuidados. Fricassê de frango, acompanhamento deveria ser batata corada, soute ou palha e não tem esse cuidado. Enfim, falta capricho na preparação dos cardápios, na cocção dos alimentos e na quantidade de proteína oferecida.
03	Ponto negativo	Poderiam diversificar mais os cardápios.
04	Ponto negativo	que há muita repetição de cardápio (...)
<b>PRATO PRINCIPAL (FRANGO, BOVINO, SUÍNO E PEIXE)</b>		
01	Ponto negativo	(...) Outro ponto é em relação as refeições servidas cruas, principalmente as carnes de frango. As carnes de gado sempre estão duras com nervos.
02	Ponto negativo	(...) carne MUITO dura.
03	Ponto negativo	(...) carnes muitas vezes mal selecionadas (muita gordura)
04	Ponto negativo	Só não gosto do ponto de cozimento da carne. Mas raramente isso acontece.
<b>PRATO VEGETARIANO</b>		



<b>01</b>	Ponto negativo	(...) Apenas proteína de soja mal feita não é nada bom de comer (...)
<b>02</b>	Ponto negativo	(...) opção vegetariana nem um pouco atrativa e quase sempre sem sabor algum (...)
<b>03</b>	Ponto negativo	Colocaram carne na opção vegetariana, pouca porção vegetariana no prato, (...) comida vegetariana HORRÍVEL
<b>04</b>	Ponto negativo	Não há variedade de opções vegetariana. Não há preocupação com ingestão de proteína para vegetarianos. "Mix de legumes" não tem proteína. Apenas proteína de soja mal feita não é nada bom de comer
<b>05</b>	Ponto negativo	Deveria melhorar a alimentação, e o Cardápio para pessoas vegetariana
<b>06</b>	Ponto negativo	Falta de diversidade nas opções vegetarianas.
<b>07</b>	Ponto negativo	Gostaria, que como sendo vegetariana , estivesse mais cuidado e preparo nos alimentos do prato principal, que não houvesse alimentos que contenha ovo ou laticínios, que tivessem pratos pensados pra comunidade vegetariana sem que preocupassem os de encontrar um alimento com derivado animal tal como ovo , ademais tivesse também mais opções de saladas e guarnições , tendo em vista que houvesse também uma profissional nutricionista que tivesse uma visão tal qual pensada pra os vegetarianos , ou a que existe tivesse mais cuidado com o cardápio dos mesmos .
<b>08</b>	Ponto negativo	Eu sou vegana então gostaria que fosse disponibilizado mais opções
<b>09</b>	Ponto negativo	(...) A opção vegetariana mal tem variação, e em grande parte das vezes não possuem proteína (...)
<b>10</b>	Ponto negativo	Acho que as carnes devem levar mais tempo para cozinhar, pois as carnes as vezes estão muito duras, hoje mesmo a carne de frango estava muito dura, difícil até para corta
<b>11</b>	Ponto negativo	A opção vegetariana sempre PST ou Soja que não é bem temperada e tem gosto de ração, não te variedade sempre a mesma coisa e com péssimo gosto. O ovo com molho vermelho, o estrogonofe bife de soja são horríveis. Falta comidas de vegetarianos estritos e frutas de opção como salada

#### **PORCIONAMENTO E DESPERDÍCIO**

<b>01</b>	Ponto negativo	Quantidade servida (...)
<b>02</b>	Ponto negativo	Pouquíssima quantidade oferecida do prato principal
<b>03</b>	Ponto negativo	Mesmo com a nutricionista às vezes a quantidade servida de carne, frango e outros não suprem a quantidade de proteínas recomendadas em uma refeição a quantidade servida do prato principal é inferior a quantidade em que deve ser colocada
<b>04</b>	Ponto negativo	Pouca quantidade de mistura servida (...)
<b>05</b>	Ponto negativo	(...) a quantidade da comida tem sido uma miséria, em dis de escondidinho vc pode contar quanto de carne moida tem no seu prato. Olha, o Ru ja foi muito melhor.
<b>06</b>	Ponto negativo	Pouca carne
<b>07</b>	Ponto negativo	Estão colocando pouca carne.

<b>08</b>	Ponto negativo	(...) As carnes, principalmente as carnes vermelhas são oferecidas em quantidades muito baixas (...)
<b>HIGIENIZAÇÃO DE BANDEJAS, PRATOS E TALHERES</b>		
<b>01</b>	Ponto negativo	(...) talher sujo (...)
<b>REPOSIÇÃO DE ALIMENTOS, UTENSÍLIOS E DESCARTÁVEIS</b>		
<b>01</b>	Ponto negativo	Atraso constante no horário da noite. Está ocorrendo com muita frequência falta de comida a noite e atrasando os estudantes que tem aula
<b>SALADAS E MOLHOS PARA SALADAS</b>		
<b>01</b>	Ponto Positivo	(...) Molho de alhodo RU Pontal é excelente, só ouvi bons comentários sobre, podia ser oferecido mais vezes.
<b>02</b>	Ponto Positivo	Salada sempre tá ótima (...)
<b>03</b>	Ponto negativo	(...) As saladas tem vindo com larvas e sujas (...)
<b>04</b>	Ponto negativo	(...) As saladas são distribuidas algumas vezes com alimentos verdes ou muito maduros (...)
<b>05</b>	Ponto negativo	O molho da salada parece simplesmente uma água
<b>ATENDIMENTO / EQUIPE DE FUNCIONÁRIOS</b>		
<b>01</b>	Ponto Positivo	As cozinheiras são simpáticas
<b>02</b>	Ponto Positivo	As meninas do Ru são muito educadas, e estão sempre sorrindo (...)
<b>03</b>	Ponto Positivo	(...) Equipe de trabalho simpática, nunca tive nenhum problema.
<b>04</b>	Ponto Positivo	A estrutura do restaurante é muito boa.
<b>05</b>	Ponto Positivo	A qualidade dos alimentos e a simpatia dos servidores se complementam.
<b>06</b>	Ponto Positivo	As funcionárias são sempre simpáticas, eficientes e atenciosas (...)
<b>07</b>	Ponto Positivo	atendimento dos funcionários é ótimo
<b>08</b>	Ponto Positivo	Os funcionários são muito atenciosos e gentis.
<b>09</b>	Ponto Positivo	ótimo atendimento
<b>OUTROS (HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO, MARMITEX, PREÇO, R.U.s EM OUTROS CAMPI etc)</b>		

<b>01</b>	Sugestão	Poderia voltar a servir fruta de sobremesa
<b>02</b>	Sugestão	Café da manhã podia ir até 8:15, podia ter cartaz de Campanha de não jogar papel no chão
<b>03</b>	Sugestão	Poderia ter 2 opção de carnes
<b>04</b>	Ponto negativo	os horários de algumas refeições , por exemplo na janta com alimentos pesados para o horário.
<b>05</b>	Ponto negativo	Não são descritos quais ingredientes presentes em cada alimento, por exemplo se há ou não lactose ou glúten, carne etc (...). Por fim, os guardanapos tem cheiro muito forte. E as vezes animais como pombos entram no restaurante.
<b>06</b>	Ponto negativo	Parar de colocar salitre na comida pois ficamos o dia inteiro inchados