

**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários do
Restaurante Universitário do *campus* Pontal
da Universidade Federal de Uberlândia
ANO 2023**

O objetivo principal da pesquisa foi avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados no Restaurante Universitário do *campus* Pontal da Universidade Federal de Uberlândia, 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 de 15 a 21 de janeiro de 2024. O link que dava acesso ao instrumento para coleta de dados foi divulgado por meio do site da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE), redes sociais vinculadas e através de cartazes afixados na unidade. Os panfletos continham um QR code para o direcionamento ao formulário específico.

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**.

Havia, ainda, questionamentos 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(s) Restaurante(s) Universitário(s) nos últimos 12 (doze) meses, interrogou-se exclusivamente sobre a motivação por trás dessa afirmativa.

1. RESULTADOS GERAIS

1.1. Foram preenchidos 136 formulários. Do total de entrevistados, a parcela mais representativa é composta por estudantes de graduação (97,8, n = 133). Houve a participação de dois funcionários terceirizados e de um estudante de pós-graduação (1,5% e 0,7%, respectivamente), enquanto os demais segmentos da Universidade não foram representados na presente pesquisa.

Categoria	n	%
Estudante de Graduação	133	97,8%
Estudante de Pós-graduação	1	0,7%
Residente	0	0,0%
Técnico Administrativo	0	0,0%
Docente	0	0,0%
Funcionário de Terceirizada	2	1,5%
Funcionário de Fundação	0	0,0%
TOTAL	136	100,0%

1.2. Constatou-se que 38,3% dos estudantes de graduação (n = 51) estão entre o 1º e 5º período e 61,7% (n = 82) são alunos do 6º aos últimos períodos do curso.

Semestre	n	%
Primeiro	3	2,3%
Segundo	19	14,3%
Terceiro	1	0,8%
Quarto	28	21,1%
Quinto	0	0,0%
Sexto	33	24,8%
Sétimo	5	3,8%
Oitavo	28	21,1%
Nono	4	3,0%
Décimo	12	9,0%
TOTAL	133	100,0%

1.3. 30,8% dos estudantes de graduação (n = 41) indicaram que são contemplados com o auxílio alimentação (**gráfico não apresentado**). Quando questionados sobre quais refeições realizavam com mais frequência, a alternativa majoritária sinalizada pelo grupo foi a que incluía o café da manhã e as refeições principais (almoço e jantar).

Resposta	n	%
Apenas café da manhã	0	0,0%
Café da manhã + almoço ou café da manhã + jantar	10	24,4%
Almoço ou jantar	7	17,1%
Almoço e jantar	6	14,6%
Café da manhã, almoço e jantar	18	43,9%
Não frequentei o RU este ano	0	0,0%
TOTAL	41	100,0%

1.4. Os participantes que acessaram os restaurantes universitários no café da manhã foram direcionados aos questionamentos a respeito do seu grau de satisfação

com a refeição servida e a presença de todos os itens que a compõem (leite integral e desnatado; chá com e sem açúcar; café com e sem açúcar; pão e margarina; e fruta).

O quesito em questão apresentou 92,9% (n = 26) de aceitação. Agrupando as avaliações tidas como “ruim” e “péssima”, foram verificados 7,1% (n = 2) de reprovação. 92,9% (n = 26) dos entrevistados afirmaram que a composição do café da manhã estava disponível na íntegra (**gráfico não apresentado**).

	Classificação	n	%
	Ótima	8	28,6%
	Boa	8	28,6%
	Aceitável	10	35,7%
	Ruim	2	7,1%
	Péssima	0	0,0%
	TOTAL	28	100,0%

1.5. Entre os participantes não assistidos com o auxílio alimentação, constatou-se que 49,5% (n = 47) costumavam realizar as refeições principais no restaurante universitário aqui analisado.

	Resposta	n	%
	Almoço ou jantar	40	42,1%
	Almoço e jantar	47	49,5%
	Não frequentei o RU este ano	8	8,4%
	TOTAL	95	100,0%

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

2.1. O *ranking* a seguir elenca os motivos pelos quais pequena parcela dos entrevistados não utilizaram o serviço oferecido, sendo a alternativa “preço” a justificativa principal. Por ser uma questão livre para exposição dos motivos, alguns sinalizaram a ausência de zelo com o preparo dos alimentos e a preferência por refeições elaboradas em casa como razões pelos quais deixaram de realizar as refeições no estabelecimento institucional supracitado.

	Resposta	n	%
	Fila	1	11,1%
	Preço	3	33,3%
	Horário de atendimento	2	22,2%
	Variedade do cardápio	1	11,1%
	Atendimento ao usuário	0	0,0%
	Dificuldade de acesso ao RU	0	0,0%
	Outros	2	22,2%
	TOTAL	9	100,0%

3. ENTREVISTADOS QUE FREQUENTARAM OS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Do total de formulários preenchidos, 128 entrevistados (94,12%) afirmaram ter frequentado os Restaurantes Universitários em pauta nos últimos 12 meses. Os resultados a seguir estão associados apenas a essa parcela dos entrevistados.

3.1. Em relação às restrições alimentares, observou-se que 89,8% (n = 115) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que assinalaram alguma restrição, 8,6% (n = 11) declararam ser intolerantes à lactose e 1,6% (n = 2) apresenta intolerância aos dois componentes de forma simultânea.

	Resposta	n	%
	Tem intolerância ao glúten	0	0,0%
	Tem intolerância à lactose	11	8,6%
	Tem intolerância ao glúten e à lactose	2	1,6%
	Nenhuma das opções anteriores	115	89,8%
TOTAL		128	100,0%

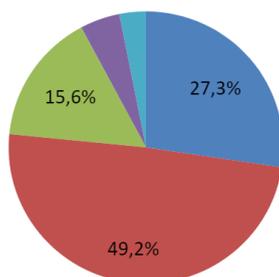
3.1. Em relação às opções alimentares, a maioria dos participantes (85,9%, n = 110) relatou não se encaixar dentro das opções disponíveis. 14,1% dos entrevistados (n = 18) apontaram ser vegetarianos, dos quais 13,3% (n = 17) se enquadraram no grupo de ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados) e 0,8% (n = 1) no grupo de vegetarianos estritos (vegetarianos que não consomem nenhum tipo de alimento de origem animal).

	Resposta	n	%
	Vegetariano Estrito	1	0,8%
	Ovolactovegetariano	17	13,3%
	Nenhuma das opções anteriores	110	85,9%
TOTAL		128	100,0%

3.2. Em relação à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 76,6% (n = 98) de aprovação, 92,2% (n = 118) de aceitação e 7,8% (n = 10) de reprovação, como é possível deduzir a partir do gráfico abaixo.

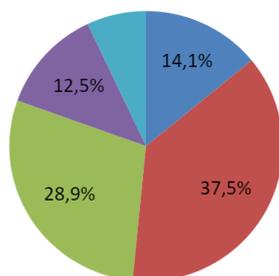
	Classificação	n	%
	Ótima	35	27,3%
	Boa	63	49,2%
	Aceitável	20	15,6%
	Ruim	6	4,7%
	Péssima	4	3,1%

TOTAL	128	100,0%
--------------	------------	---------------



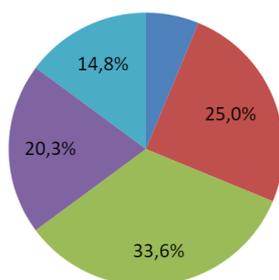
3.3. Quanto à qualidade do atendimento na distribuição de alimentos, foram obtidos 51,6% (n = 66) de aprovação e 80,5% (n = 103) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 19,5% (n = 25).

	Classificação	n	%
	Ótima	18	14,1%
	Boa	48	37,5%
	Aceitável	37	28,9%
	Ruim	16	12,5%
	Péssima	9	7,0%
	TOTAL	128	100,0%



3.4. No que tange à avaliação das características sensoriais – cor, sabor e odor – dos alimentos presentes no cardápio geral, foram obtidos 31,3% (n = 40) de aprovação e 64,8% (n = 83) de aceitação. 35,2% (n = 45) reprovaram o quesito em questão.

	Classificação	n	%
	Ótima	8	6,3%
	Boa	32	25,0%
	Aceitável	43	33,6%
	Ruim	26	20,3%
	Péssima	19	14,8%
	TOTAL	128	100,0%

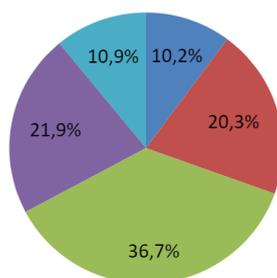


3.5. 41,4% dos entrevistados (n = 53) declararam não optar pela preparação vegetariana nas refeições. Apesar de somente 14,1% (n = 18) declararem-se vegetarianos, um total de 75 participantes avaliou efetivamente as características sensoriais (cor, sabor e odor) desse item do cardápio. Levando em consideração apenas a parcela que procedeu à análise e ajustando os valores presentes no gráfico geral a seguir, 5,3% (n = 4) classificaram-nas como ótimas, 16,0% (n = 12) como boas e 29,3% (n = 22) como aceitáveis, totalizando 50,7% (n = 38) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 49,3% (n = 37) de reprovação ao quesito.

Classificação	n	%
Ótima	4	3,1%
Boa	12	9,4%
Aceitável	22	17,2%
Ruim	16	12,5%
Péssima	21	16,4%
Não opto por esse tipo de refeição	53	41,4%
TOTAL	128	100,0%

3.6. A variedade do cardápio foi aprovada por 30,5% (n = 39) e aceita por 67,2% (n = 86) dos usuários. A reprovação para o item em questão foi de 32,8% (n = 42).

Classificação	n	%
Ótima	13	10,2%
Boa	26	20,3%
Aceitável	47	36,7%
Ruim	28	21,9%
Péssima	14	10,9%
TOTAL	128	100,0%



3.7. 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 (41,4%, n = 53) apontou que esses itens estão sempre à disposição para uso.

Classificação	n	%
Sempre	53	41,4%
Frequentemente	44	34,4%
Raramente	13	10,2%
Não faço uso desses itens	18	14,1%
TOTAL	128	100,0%

3.8. O grau de satisfação também foi avaliado para esse quesito. Os seguintes índices foram obtidos: aprovação = 34,4% (n = 44); aceitação = 71,1% (n = 91) e reprovação = 28,9% (n = 37).

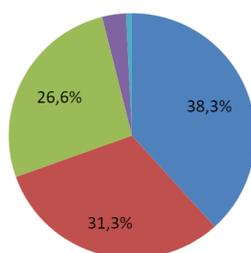
Classificação	n	%
Ótima	15	11,7%
Boa	29	22,7%
Aceitável	47	36,7%
Ruim	26	20,3%
Péssimo	11	8,6%
TOTAL	128	100,0%

3.9. De forma semelhante ao tópico anterior, grande parte dos participantes (59,4%, n = 76) 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.

Classificação	n	%
Sempre	76	59,4%
Frequentemente	41	32,0%
Raramente	8	6,3%
Não faço uso desses itens	3	2,3%
TOTAL	128	100,0%

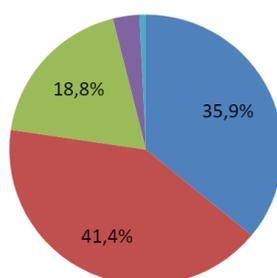
3.10. Quanto à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 69,5% (n = 89) de aprovação, 96,1% (n = 123) de aceitação e 3,9% (n = 5) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	49	38,3%
Boa	40	31,3%
Aceitável	34	26,6%
Ruim	4	3,1%
Péssima	1	0,8%
TOTAL	128	100,0%



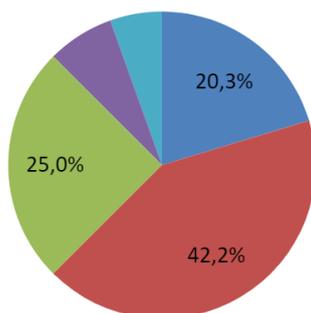
3.11. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 96,1% (n = 123) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 3,9% (n = 5), como se pode deduzir a partir do gráfico abaixo.

Classificação	n	%
Ótima	46	35,9%
Boa	53	41,4%
Aceitável	24	18,8%
Ruim	4	3,1%
Péssima	1	0,8%
TOTAL	128	100,0%



3.12. De forma geral, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 87,5% (n = 112) de aceitação e 12,5% (n = 16) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	26	20,3%
Boa	54	42,2%
Aceitável	32	25,0%
Ruim	9	7,0%
Péssima	7	5,5%
TOTAL	128	100,0%



3.13. Ao apontarem o que consideravam ser o **melhor** item do serviço prestado pelo RU, os entrevistados possibilitaram a definição do *ranking* ilustrado abaixo. A limpeza do RU desponta em primeiro lugar (22,4%), seguida pela estrutura física (19,9%):

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	53	18,5%
Qualidade dos Alimentos Servidos	53	18,5%
Qualidade da Opção Vegetariana	3	1,0%
Limpeza do RU	64	22,4%
Limpeza dos utensílios	46	16,1%
Estrutura Física	57	19,9%
Nenhuma das opções anteriores	10	3,5%
TOTAL	286	100,0%

3.14. Segundo os usuários, a qualidade dos alimentos servidos lidera a listagem de **pior** item do serviço prestado pelo RU (40%). A tabela a seguir demonstra o resultado obtido por cada alternativa.

Opções	n	%
Qualidade do Atendimento	15	8,1%
Qualidade dos Alimentos Servidos	74	40,0%
Qualidade da Opção Vegetariana	40	21,6%
Limpeza do RU	6	3,2%
Limpeza dos utensílios	11	5,9%
Estrutura Física	16	8,6%
Nenhuma das opções anteriores	23	12,4%
TOTAL	185	100,0%

4. 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.

A separação das respostas por refeitório está discriminada no **ANEXO A**. Nas questões em que o usuário podia livremente inserir a sua visão quanto a aspectos positivos e negativos, foram obtidos 107 comentários (**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) estrutura física, ambiência e limpeza do refeitório; 2) sabor e qualidade dos alimentos (genérico); 3) cardápio e variedade; 4) prato principal (frango, bovino, suíno e peixe); 5) prato vegetariano; 6) saladas e molhos para salada; 8) porcionamento e desperdício; 9) higienização de bandejas, pratos e talheres; 10) reposição de alimentos, utensílios e descartáveis; 11) atendimento/equipe de funcionários; 12) elogios; e 13) outros. Desse modo, foram obtidas 158 observações válidas, as quais foram anexadas ao final deste documento (**ANEXO C**). Não foram desmembradas aquelas pontuações que não acrescentavam informações ao debate.

Ao comparar a presente pesquisa com a realizada no ano anterior (2022), conclui-se que a maioria dos parâmetros teve uma piora de um ano para outro. Dentre eles enquadram-se a qualidade do atendimento na distribuição dos alimentos; a qualidade dos alimentos servidos; os aspectos sensoriais da opção vegetariana; a estrutura física (climatização, espaço e conforto); e o grau de satisfação com o café, considerando a bebida servida no almoço e jantar, bem como com os complementos. Os tópicos qualidade do atendimento na portaria e variedade do cardápio apresentaram índices de aprovação menores, com graus de aceitação e de reprovação no mesmo patamar do período precedente. A limpeza de bandejas, pratos e talheres teve um ligeiro aumento na taxa de aceitação, com redução dos demais parâmetros (vide ANEXO A).

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).

ANEXO A

Tabela 1: Índices de aprovação, aceitação e reprovação para os itens avaliados na Pesquisa de Satisfação de 2022 e 2023 do Restaurante Universitário do *campus* Pontal, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado pela pergunta objetiva	2022 (% (n))	2023 (% (n))
Qualidade do atendimento na portaria	Aprovação: 83,8 (85)	Aprovação: 76,6 (98)
	Aceitação: 93,1 (95)	Aceitação: 92,2 (118)
	Reprovação: 6,9 (7)	Reprovação: 7,8 (10)
Qualidade do atendimento na distribuição de alimentos	Aprovação: 61,7 (63)	Aprovação: 51,6 (66)
	Aceitação: 90,1 (92)	Aceitação: 80,5 (103)
	Reprovação: 9,8 (10)	Reprovação: 19,5 (25)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 74 (72,5)	Aprovação: 31,3 (40)
	Aceitação: 91,7 (93,5)	Aceitação: 64,8 (83)
	Reprovação: 8,3 (8,5)	Reprovação: 35,2 (45)
Qualidade da opção vegetariana	Aprovação: 27,6 (13)	Aprovação: 21,3 (16)
	Aceitação: 57,4 (27)	Aceitação: 50,7 (38)
	Reprovação: 42,5 (20)	Reprovação: 49,3 (37)
Variedade do cardápio	Aprovação: 43,1 (44)	Aprovação: 30,5 (39)
	Aceitação: 67,6 (69)	Aceitação: 67,2 (86)
	Reprovação: 32,3 (33)	Reprovação: 32,8 (42)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 80,4 (82)	Aprovação: 69,5 (89)
	Aceitação: 93,1 (95)	Aceitação: 96,1 (123)
	Reprovação: 6,8 (7)	Reprovação: 3,9 (5)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 87,2 (89)	Aprovação: 77,3 (99)
	Aceitação: 100 (102)	Aceitação: 96,1 (123)
	Reprovação: 0 (0)	Reprovação: 3,9 (5)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 78,4 (80)	Aprovação: 62,5 (80)
	Aceitação: 94,2 (96)	Aceitação: 87,5 (112)
	Reprovação: 5,9 (6)	Reprovação: 12,5 (16)
Grau de satisfação com café e complementos*	Aprovação: 44,1 (45)	Aprovação: 34,4 (44)
	Aceitação: 82,4 (84)	Aceitação: 71,1 (91)
	Reprovação: 17,6 (18)	Reprovação: 28,9 (37)
Grau de satisfação com café da manhã**	Aprovação: 58,8 (10)	Aprovação: 57,1 (16)
	Aceitação: 94,1 (16)	Aceitação: 92,9 (26)
	Reprovação: 5,9 (1)	Reprovação: 7,1 (2)

*Acréscimo do questionamento na pesquisa de satisfação referente ao ano 2022.

**Acréscimo do questionamento na pesquisa de satisfação referente ao ano 2022. O número total de respondentes corresponde somente àqueles que eram contemplados com o auxílio alimentação.

ANEXO B
Transcrição dos comentários – Pontos positivos e negativos listados pelos participantes

PONTOS POSITIVOS
“Não tem”
“é um ótimo local, a comida é agradável e os colaboradores são educados.”
“Atendimento e limpeza”
“Atendimento na recepção do ru é sempre boa!”
“A equipe de funcionarias são maravilhosas, gentis e prestativas.”
“Limpeza atendimento às bandejas limpas”
“O atendimento na entrada do ru é boa.”
“consigo ter uma refeição completa por um valor baixo”
“Tem pessoas que servem que são muito educadas.”
“Algumas pessoas que servem são muito educadas e fazem um ótimo trabalho.”
“Funcionários bem educados e prestativos”
“Recepcionistas e coolaboradoras muito educadas e prestativas.”
“Sabor dos alimentos”
“Atendimento sempre ótimo, todos sempre bem humorados e respeitáveis”
“O atendimento e os funcionários são simpáticos“
“A comida tá melhor”
“Ter copos descartáveis disponíveis”
“O valor e acessibilidade na compra dos tickets”
“Poderia voltar o suco”
“OSsfuncionarios são muito bons e prestativos“
“no geral o atendimento é muito bom”
“Ter sal pra temperar a salada”
“Não tenho”
“Os colaboradores são educados, atenciosos e comprometidos com o atendimento.”
“A comida no geral sempre é boa e saborosa, as meninas que trabalham são muito educadas, o molho de alho é perfeito so precisa ter mais vezes”

“Em alguns pratos são ótimos, nas saladas tem uma grande variedade de legumes.”
“Sempre muito bem atendida e espaço e utensílios bem limpos”
“Limpeza, ambiente”
“O ótimo atendimento e limpeza/organização.”
“Nada a declarar.”
“atendimento muito bom porém a quantidade de proteína distribuída para cada aluno é muito pouca e muitos se alimentam exclusivamente ali”
“A equipe é ótima e o atendimento é bom.”
“Educação (em maioria)”
“Boa recepção, as sobremesas (picolé) na época do calor foi incrível!!!”
“Excelente variedade de cardápio.”
“Funcionários sempre prestativos e educados.”
“O pessoal é sempre muito educado e receptivo. Amo o creme de abóbora e a berinjela maluca. Quando a comida está mais temperada, melhora o meu dia. Eu amo pagar três reais, que conserve assim <3”
“Nenhuma, o serviço é vergonhoso - um verdadeiro lixo - desrespeito ao estudante”
“Nenhuma”
PONTOS NEGATIVOS
“A comida não está com o sabor legal, difícil de comer se não fosse a fome.”
“Pouca carne salada ruim”
“nenhuma.”
“A carne dificilmente está no ponto certo de cozimento, peixe mal cozido, carne de porco e de vaca mal cozida, frango seco, o pior com certeza é a carne. Desanima muito comer no RU, e eu preciso. Além disso, o arroz e o feijão, por menor quantidade que seja, dá uma sensação de enchimento, me sinto inchada todos os dias, mesmo bebendo muita água, a salada também mal lavada, já achamos larvas e caramujo, quando tem fruta na salada são pedaços minúsculos, muito difícil essa situação.”
“Infelizmente já encontrei caramujo e larvas na salada (mais de uma vez), a carne, quando vermelha, é composta 90% por gordura, chega ser difícil comer.. e a carne de porco já veio rosa, ou seja, extremamente mal passada... é triste, pois dependemos dessa refeição e já sai de lá algumas vezes com fome, pois é melhor não comer do que enfrentar certas situações..”
“A comida parece estar requeimada todos os dias, o tempero é péssimo e as vezes a carne está crua.”
“As carnes são sempre mal feitas, mal cozidas ou amassadas. Sempre há uma carne ou outra crua”

<p>“A nutricionista não é uma pessoa muito agradável, e muitas das vezes parece que ela esta vigiando as funcionarias servir a carne. Outro problema recorrente é o uso em demasia de temperos como alecrim e pimenta de cheiro, a opção vegetariano é horrível, mal cozida ,com gosto estranho, além das opções nada saborosa e com aparência duvidosa, o molho para tempero da salada também deixa desejar, as vezes só tem gosto de água.”</p>
<p>“Cardápio ruim sem opção carnes cruas”</p>
<p>“A carne tem o gosto ruim, o arroz e o feijão não tem um gosto agradável. Muitas vezes foi encontrados bichos como (lesmas, lagartas etc) acredito que precisa melhorar na questão da comida, restaurantes fazem comidas deliciosas, porque um restaurante universitário também n faz ?!”</p>
<p>“Deveria trocar por outra empresa. Na época da Nutrir a comida era maravilhosa“</p>
<p>“Quantidade de proteína servida é insuficiente, além de a nutricionista ser grossa e mal educada”</p>
<p>“O vegetariano é péssimo , a aparência não é boa, o gosto as vezes parece passado o tomate com recheio de ovo, os bifes vegetarianos é horrível o gosto e os alimentos do cardápio deveria melhorar, porque servi feijoada de batata e outros legumes sem tempero é péssimo. Destaco que as opções são ruins pois as vezes tá sem gosto, salgado e com gosto de passado.“</p>
<p>“alimentos muitas vezes sem tempero, carnes secas ou duras, o mesmo tipo de proteína servido várias vezes durante a semana sem variedade, poucos temperos disponíveis para temperar a salada e molho sem gosto”</p>
<p>“Alguns comentários desnecessário, e alguns alimentos maus preparados!“</p>
<p>“Algumas vezes a qualidade da comida deixa a desejar.“</p>
<p>“alimentos de péssima qualidade ,carnes cruas entre outros“</p>
<p>“A comida não tem sabor e os item que tem no cardápio nem sempre tem na refeição”</p>
<p>“Nutricionista extremamente desrespeitosa.”</p>
<p>“Falta de sobremesa e sucos depois do almoço e jantar“</p>
<p>“Queremos mais opções para molhos de salgada, deixar os itens (sal, vinagre, azeite e etc) a disposição para que os próprios consumidores temperem a salada”</p>
<p>“O tempero da comida quase sempre não é agradável”</p>
<p>“Comida sem tempero, fria, carne dura”</p>
<p>“uva passa em tudo, nem todo mundo gosta de uva passa, ai coloca no arroz na guarnição e na salada? tem dias que a comida está impossível de comer, quem comeu lembra do estrogonofe de golfinho e do bife de cérebro, apelidos "carinhosos" que demos para pratos que só de olhar perdia até a fome, ai vem com enfeitezinho na comida, dá licença, não queremos comida enfeitada, de nome bonito, quremos comida gostosa e saudável. Ah, não posso deixar de falar do "purê" que na real é um caldo ralo, se não da pra fazer purê com batata de verdade faz só batata porque esses "“purês" são pra fazer qualquer um passar mal.”</p>
<p>“A comida é péssima. Falta de qualidade e mal feita também. Só como lá por ser a única opção viável devido o valor, mas as vezes 3,00 reais é caro demais pra essa comida sem gosto de nada e feita de maneira esculachada.”</p>

<p>“Única consideração negativa é com relação a temperatura dentro do RU. Por ser uma cidade quente, e o espaço do RU ser "pequeno" e com muitas pessoas, algumas vezes os ares condicionados não dão conta do calor.”</p>
<p>“Inconstância na qualidade dos pratos, as vezes um cardápio é bom e na semana seguinte o mesmo cardápio foi feito com uma receita diferente e péssima. As vezes o arroz está salgado, as vezes sem nenhum sal “</p>
<p>“Atendimento não é tão bom“</p>
<p>“Comida por muitas vezes não está com gosto bom e as vezes está azeda“</p>
<p>“Climatização do ambiente é muito desigual e é necessário variar mais as guarnições!!”</p>
<p>“Poderiam enriquecer mais as opções vegetarianas, e melhorar urgentemente os alimentos com pts pois são muito secos e sem gosto na maioria das vezes(principalmente hambúrgueres e almôndegas). Talvez com mais outras opções vegetarianas dê pra substituir“</p>
<p>“Ter mais variedade de carne e ter copos descartáveis“</p>
<p>“A opção vegetariana raramente serve proteína, é um fato que eu percebo de amigos vegetarianos que reclamam constantemente. Além disso, a equipe do RU as vezes limita a quantidade de proteína servida por medo de acabar e isso acaba prejudicando o aluno, quando eles que deveriam se responsabilizar e fazerem mais.”</p>
<p>“acho que deve se dosar os temperos colocados, muitas pessoas tem alergia a pimenta e com frequência a comida está muito apimentada”</p>
<p>“Diminuir o sal de vez em quando”</p>
<p>“Precisa incluir maior variedade de proteina nas opções vegetarianas.“</p>
<p>“Pois sendo vegetariana , e por conseguinte uma consumidora de tal opção, acrescento que por vezes a escolha do que ser feito, digo como prato principal, por vezes se torna falha e tão pouco planejada, uma vez que as vezes é servido molho de ovo, senão repetidos pratos como quem tão pouco estuda a respeito das vastas receitas vegetarianas que existem por aí, sendo assim, pontuo novamente na mesma tecla que deveria haver uma nutricionista com para planejamento da refeição vegetariana, e que atendesse melhor tal opção com respeito e dignidade, além disso , que estudasse formas de fazer pratos deliciosos e práticos, ademais acrescento ainda que os acompanhamentos deviam ser mais elaborados ou até mesmo bem pensados, uma vez que existem uma porcentagem vegetariana estrita, então por exemplo com mais de um tipo de salada. “</p>
<p>“Falta de variedade no cardápio, combinações que não são combinações (ex: feijoada sem farofa, hamburguer com purê de batata, escondidinho com abobrinha)”</p>
<p>“acredito que a RU pode prestar mais atenção nos temperos e na qualidade da comida que utilizados, além disso acho que falta as opções de suco e sobremesa”</p>
<p>“Quantidade servida, as opções vegetarianas/veganos sem quase nada de proteína”</p>
<p>“Ter outras opções de salada ou carne tbm ovo cozido ou frito tbm”</p>
<p>“Comida de péssima qualidade, a gente come por não ter dinheiro para comer na lanchonete, o sabor da comida é horrível, não tem sal e nem tempero. precisa melhorar muito”</p>

<p>“Poderia ter sache de sal no balcão tanto pra salada quanto para a comida que muitas vezes precisa de uma pitada a mais, falando de comida muitas vezes as quantidades de carne dada a nos são baixas ou por exemplo comidas com osso e gordura que são SÓ osso e gordura o pessoal se recusa a dar um pedaço decente de comida, ou quando julgam arbitrariamente que alguém come menos por X ou Y motivos e dão menos comida, poderia ter uma sobremesa talvez alguns docinhos basicos como paçoca, docinho de leite ou frutas maça pera laranja mexerica fatia de melao/melancia”</p>
<p>“Me sinto incomodada com os colaboradores sendo vigiados o tempo todo.”</p>
<p>“É de grande valia que, a nutricionista dê atenção aos alunos quando nos manifestamos sobre tal alimento. Devido à isso, alguns dias não consumi no restaurante pois a comida estava muito salgada, quando fui falar para a mesma, ela não me recebeu de forma respeitosa.”</p>
<p>“Existe uma diferença do almoço para o jantar, a comida do almoço tende a ser sempre muito melhor em questão de variedade e sabor, as vezes repetem muito o mesmo prato e ocorre de as vezes não estarem preparados pra demanda e ter que ficar esperando até chegar a carne”</p>
<p>“Os talheres não são lavados muito bem, já encontrei sabão em um, os alimentos poderiam ser melhores por que as vezes 3 reais é caro pela qualidade do alimento servido, já acharam parafusos, larvas etc. Maioria dos alimentos está salgados porém é a única opção que temos.”</p>
<p>“Costumo ir na janta e quase todos os dias a opção de proteína infelizmente é só frango, o strogonoffe que antes era bom virou só frango caldeado c molho ralo”</p>
<p>“A carne.com mais cozimento e tempero”</p>
<p>“Má climatização, as vezes faz muito calor!”</p>
<p>“A comida é pouco temperada de maneira que, apesar de o cardapio ser diferente em cada refeição, parece ser sempre a mesma coisa, ou seja, "tudo tem o mesmo gosto". Alem disso, quanto a estrutura física, em época de calor, torna-se inabitável o RU, pois os ares-condicionados instalados, não são suficientes para climatizar toda a área com o volume de pessoas circulantes.”</p>
<p>“Gostaria que o RU voltasse a servir as frutas e o suco, pois são alimentos que sinto falta no cardápio e que eu amava.”</p>
<p>“Ter só duas pistas causa muita fila, não teve sentido ampliar o espaço e continuar com duas pistas, com duas pistas o tempo pras pessoas se servirem é o mesmo, pra diminuir as filas tem que aumentar o número de pistas”</p>
<p>“A carne oferecida pelo RU na maioria das vezes está com cheiro forte ou crua. Acredito que na maioria das vezes em que o desperdício de comida acontece e pela falha no preparo dos alimentos”</p>
<p>“A comida as vezes vem sem sal, e os tomates também muitas vezes estão estragados.“</p>
<p>“ru não oferece frutas e sucos”</p>
<p>“Animais dentro do RU, pombos e cachorros. As vezes é desconfortável comer e ter cachorro latindo querendo comida. As carnes servidas também é de péssima qualidade, sempre dura e de difícil comer.”</p>
<p>“Analisar o horário final do almoço, rever o horário correto para o fechamento e não minutos antes. Rever a variação do cardápio, ofertar mais comidas que todos gostam, como por exemplo a feijoada.”</p>
<p>“É frequente o mal estar após as refeições do RU, parece que usam salito”</p>

<p>“Acredito que não deveria haver molho para saladas e sim, os temperos separados para que cada aluno possa escolher o seu (pois e se um aluno tiver alergia ao azeite ou outro tempero presente no molho???) questões assim já aconteceram no campus pontal. A qualidade da carne deveria ser melhor, pois o RU na maior parte oferece carnes que a maioria dos alunos não comam por serem duras, terem cheiros fortes ou terem presença de muita gordura e não serem macias.”</p>
<p>“Poderiam servir mais proteína”</p>
<p>“Deveria servir o que está sendo dito no cardápio. Parmegiana de carne moída não existe.”</p>
<p>“A falta de tempero para salada(sem gosto algum o "molho", na maioria das vezes), falta tempero na comida.”</p>
<p>“Pouca quantidade de carne oferecida alguma vezes.”</p>
<p>“A carne é pouca e precisa de mais tempero (alho, cebola, salsinha, cebolinha, pimenta de cheiro) a opção vegetaliana é muito limitada, sem capricho. Uma vez escolhi o croquete de vegetais e estava farinha de trigo pura, raramente se tem omelete e o queijo é tão insuficiente que nem deve dar reação aos que tem intolerância a lactose. O molho da salada tem que diminuir o sal. A lasanha é vergonhosa. O escondidinho de frango tem um cheiro horrível de pena de galinha, parecem que não fritam a carne. A feijoada precisa de menos lombo e mais Bacon e calabresa. Tira acelga e bota couve. No tabule só tem trigo. Se melhorar fica ótimo.”</p>
<p>“A qualidade da comida é horrível, não tem nenhuma variedade, somente alimentos "baratos" sem valor nutricional, preparado sem cuidado - e sempre com quantidade de proteína muito abaixo (menos de 50%) das especificações fixadas ao público “</p>
<p>“Nenhuma”</p>

ANEXO C – Separação dos comentários por temática

ESTRUTURA FÍSICA, AMBIÊNCIA E LIMPEZA DO REFEITÓRIO		
01	Positivo	“é um ótimo local, (...)”
02	Positivo	“(…) e limpeza”
03	Positivo	“Limpeza (...)”
04	Positivo	(...) e espaço e utensílios bem limpos”
05	Positivo	“Limpeza, ambiente”
06	Positivo	(...) e limpeza/organização.”
07	Negativo	“Única consideração negativa é com relação a temperatura dentro do RU. Por ser uma cidade quente, e o espaço do RU ser "pequeno" e com muitas pessoas, algumas vezes os ares condicionados não dão conta do calor.”
08	Negativo	“Climatização do ambiente é muito desigual (...)”
09	Negativo	“Má climatização, as vezes faz muito calor!”
10	Negativo	“(…) Além disso, quanto a estrutura física, em época de calor, torna-se inabitável o RU, pois os ares-condicionados instalados, não são suficientes para climatizar toda a área com o volume de pessoas circulantes.”
11	Negativo	“Ter só duas pistas causa muita fila, não teve sentido ampliar o espaço e continuar com duas pistas, com duas pistas o tempo pras pessoas se servirem é o mesmo, pra diminuir as filas tem que aumentar o número de pistas”
SABOR E QUALIDADE DOS ALIMENTOS (GENÉRICO)		
01	Positivo	“(…) a comida é agradável (...)”
02	Positivo	“Sabor dos alimentos”
03	Positivo	“A comida tá melhor”
04	Positivo	“A comida no geral sempre é boa e saborosa, (...)”
05	Positivo	“Em alguns pratos são ótimos, (...)”
06	Positivo	“Amo o creme de abóbora e a berinjela maluca. Quando a comida está mais temperada, melhora o meu dia. (...)”
07	Negativo	“A comida não está com o sabor legal, difícil de comer se não fosse a fome.”
08	Negativo	“(…) Desanima muito comer no RU, e eu preciso. Além disso, o arroz e o feijão, por menor quantidade que seja, da uma sensação de enchimento, me sinto inchada todos os dias, mesmo bebendo muita água, (...)”
09	Negativo	“A comida parece estar requentada todos os dias, o tempero é péssimo (...)”
10	Negativo	“Outro problema recorrente é o uso em demasia de temperos como alecrim e pimenta de cheiro, (...)”

11	Negativo	"(...) o arroz e o feijão não tem um gosto agradável. Muitas vezes foi encontrados bichos como (lesmas, lagartas etc) acredito que precisa melhorar na questão da comida, restaurantes fazem comidas deliciosas, porque um restaurante universitário também n faz ?!"
12	Negativo	"alimentos muitas vezes sem tempero, (...)"
13	Negativo	"(...) e alguns alimentos maus preparados!"
14	Negativo	"Algumas vezes a qualidade da comida deixa a desejar."
15	Negativo	"alimentos de péssima qualidade , (...)"
16	Negativo	"A comida não tem sabor (...)"
17	Negativo	"O tempero da comida quase sempre não é agradável"
18	Negativo	"Comida sem tempero, fria, (...)"
19	Negativo	"uva passa em tudo, nem todo mundo gosta de uva passa, ai coloca no arroz na guarnição e na salada? (...) ai vem com enfeitezinho na comida, dá licença, não queremos comida enfeitada, de nome bonito, qremos comida gostosa e saudável. Ah, não posso deixar de falar do "purê" que na real é um caldo ralo, se não da pra fazer purê com batata de verdade faz só batata porque esses "purês" são pra fazer qualquer um passar mal."
20	Negativo	"A comida é péssima. Falta de qualidade e mal feita também. Só como lá por ser a única opção viável devido o valor, mas as vezes 3,00 reais é caro demais pra essa comida sem gosto de nada e feita de maneira esculachada."
21	Negativo	"Inconstância na qualidade dos pratos, (...). As vezes o arroz está salgado, as vezes sem nenhum sal"
22	Negativo	"Comida por muitas vezes não está com gosto bom e as vezes está azeda"
23	Negativo	"acho que deve se dosar os temperos colocados, muitas pessoas tem alergia a pimenta e com frequência a comida está muito apimentada"
24	Negativo	"Diminuir o sal de vez em quando"
25	Negativo	"acredito que a RU pode prestar mais atenção nos temperos e na qualidade da comida que utilizados, (...)"
26	Negativo	"Comida de péssima qualidade, a gente come por não ter dinheiro para comer na lanchonete, o sabor da comida é horrível, não tem sal e nem tempero. precisa melhorar muito"
27	Negativo	"Existe uma diferença do almoço para o jantar, a comida do almoço tende a ser sempre muito melhor em questão de variedade e sabor, (...)"
28	Negativo	"(...) os alimentos poderiam ser melhores por que as vezes 3 reais é caro pela qualidade do alimento servido, já acharam parafusos, larvas etc. Maioria dos alimentos está salgados porém é a única opção que temos."
29	Negativo	"A comida é pouco temperada de maneira que, apesar de o cardapio ser diferente em cada refeição, parece ser sempre a mesma coisa, ou seja, "tudo tem o mesmo gosto". (...)"
30	Negativo	"A comida as vezes vem sem sal, (...)"
31	Negativo	"É frequente o mal estar após as refeições do RU, parece que usam salito"
32	Negativo	"(...), falta tempero na comida."
33	Negativo	"A qualidade da comida é horrível, (...)"

CARDÁPIO E VARIEDADE		
01	Positivo	“Poderia voltar o suco”
02	Positivo	“Excelente variedade de cardápio.”
03	Negativo	“Cardápio ruim sem opção (...)”
04	Negativo	“o mesmo tipo de proteína servido várias vezes durante a semana sem variedade, (...)”
05	Negativo	“(...) e os item que tem no cardápio nem sempre tem na refeição”
06	Negativo	“Falta de sobremesa e sucos depois do almoço e jantar”
07	Negativo	“as vezes um cardápio é bom e na semana seguinte o mesmo cardápio foi feito com uma receita diferente e péssima. (...)”
08	Negativo	“(...) e é necessário variar mais as guarnições!!”
09	Negativo	“Ter mais variedade de carne (...)”
10	Negativo	“Falta de variedade no cardápio, combinações que não são combinações (ex: feijoada sem farofa, hamburguer com purê de batata, escondidinho com abobrinha)”
11	Negativo	“(...) além disso acho que falta as opções de suco e sobremesa”
12	Negativo	“(...) poderia ter uma sobremesa talvez alguns docinhos basicos como paçoca, docinho de leite ou frutas maça pera laranja mexerica fatia de melao/melancia”
13	Negativo	“(...) as vezes repetem muito o mesmo prato (...)”
14	Negativo	“Costumo ir na janta e quase todos os dias a opção de proteína infelizmente é só frango, (...)”
15	Negativo	“Gostaria que o RU voltasse a servir as frutas e o suco, pois são alimentos que sinto falta no cardápio e que eu amava.”
16	Negativo	“ru não oferece frutas e sucos”
17	Negativo	“(...) Rever a variação do cardápio, ofertar mais comidas que todos gostam, como por exemplo a feijoada.”
18	Negativo	“Deveria servir o que está sendo dito no cardápio. Parmegiana de carne moída não existe.”
19	Negativo	“(...) não tem nenhuma variedade, somente alimentos "baratos" sem valor nutricional, preparado sem cuidado - (...)”
PRATO PRINCIPAL (FRANGO, BOVINO, SUÍNO E PEIXE)		
01	Negativo	“A carne dificilmente está no ponto certo de cozimento, peixe mal cozido, carne de porco e de vaca mal cozida, frango seco, o pior com certeza é a carne. (...)”
02	Negativo	(...) a carne, quando vermelha, é composta 90% por gordura, chega ser difícil comer.. e a carne de porco ja veio rosa, ou seja, extremamente mal passada... é triste, pois dependemos dessa refeição e já sai de la algumas vezes com fome, pois é melhor não comer do que enfrentar certas situações..”
03	Negativo	(...) e as vezes a carne está crua.”
04	Negativo	“As carnes são sempre mal feitas, mal cozidas ou amassadas. Sempre há uma carne ou outra crua”

05	Negativo	"(...) carnes cruas"
06	Negativo	"A carne tem o gosto ruim, (...)"
07	Negativo	"(...) carnes secas ou duras, (...)"
08	Negativo	"(...) ,carnes cruas entre outros"
09	Negativo	"(...) carne dura"
10	Negativo	"(...) tem dias que a comida está impossível de comer, quem comeu lembra do estrogonofe de golfinho e do bife de cérebro, apelidos "carinhosos" que demos para pratos que só de olhar perdia até a fome, (...)"
11	Negativo	"Ter outras opções de (...) carne tbm ovo cozido ou frito tbm"
12	Negativo	"(...), o strogonoffe que antes era bom virou só frango caldeado c molho ralo"
13	Negativo	"A carne.com mais cozimento e tempero"
14	Negativo	"A carne oferecida pelo RU na maioria das vezes está com cheiro forte ou crua. (...)"
15	Negativo	"(...) As carnes servidas também é de péssima qualidade, sempre dura e de difícil comer."
16	Negativo	"(...) A qualidade da carne deveria ser melhor, pois o RU na maior parte oferece carnes que a maioria dos alunos não comam por serem duras, terem cheiros fortes ou terem presença de muita gordura e não serem macias."
17	Negativo	"A carne é pouca e precisa de mais tempero (alho, cebola, salsinha, cebolinha, pimenta de cheiro). (...). A lasanha é vergonhosa. O escondidinho de frango tem um cheiro horrível de pena de galinha, parecem que não fritam a carne. A feijoada precisa de menos lombo e mais Bacon e calabresa. (...)"
PRATO VEGETARIANO		
01	Positivo	"(...) nas saladas tem uma grande variedade de legumes."
02	Negativo	"(...) a opção vegetariano é horrível, mal cozida ,com gosto estranho, além das opções nada saborosa e com aparência duvidosa, (...)"
03	Negativo	"O vegetariano é péssimo , a aparência não é boa, o gosto as vezes parece passado o tomate com recheio de ovo, os bifes vegetarianos é horrível o gosto e os alimentos do cardápio deveria melhorar, porque servi feijoada de batata e outros legumes sem tempero é péssimo. Destaco que as opções são ruins pois as vezes tá sem gosto, salgado e com gosto de passado."
04	Negativo	"Poderiam enriquecer mais as opções vegetarianas, e melhorar urgentemente os alimentos com pts pois são muito secos e sem gosto na maioria das vezes(principalmente hambúrgueres e almôndegas). Talvez com mais outras opções vegetarianas dê pra substituir"
05	Negativo	"A opção vegetariana raramente serve proteína, é um fato que eu percebo de amigos vegetarianos que reclamam constantemente. (...)"
06	Negativo	"Precisa incluir maior variedade de proteína nas opções vegetarianas."
07	Negativo	"Pois sendo vegetariana , e por conseguinte uma consumidora de tal opção, acrescento que por vezes a escolha do que ser feito, digo como prato principal, por vezes se torna falha e tão pouco planejada, uma vez que as vezes é

		servido molho de ovo, senão repetidos pratos como quem tão pouco estuda a respeito das vastas receitas vegetarianas que existem por aí, sendo assim, pontuo novamente na mesma tecla que deveria haver uma nutricionista com para planejamento da refeição vegetariana, e que atendesse melhor tal opção com respeito e dignidade, além disso , que estudasse formas de fazer pratos deliciosos e práticos, ademais acrescento ainda que os acompanhamentos deviam ser mais elaborados ou até mesmo bem pensados, uma vez que existem uma porcentagem vegetariana estrita, então por exemplo com mais de um tipo de salada.“
08	Negativo	“as opções vegetarianas/veganais sem quase nada de proteína”
09	Negativo	“(…) a opção vegetatiana é muito limitada, sem capricho. Uma vez escolhi o croquete de vegetais e estava farinha de trigo pura, raramente se tem omelete e o queijo é tão insuficiente que nem deve dar reação aos que tem intolerância a lactose.
SALADAS E MOLHOS PARA SALADAS		
01	Positivo	“Ter sal pra temperar a salada”
02	Positivo	“(…) o molho de alho é perfeito so precisa ter mais vezes”
03	Positivo	“(…) salada ruim”
04	Negativo	“(…) a salada tambem mal lavada, já achamos larvas e caramujo, quando tem fruta na salada são pedaços minúsculos, muito difícil essa situação.”
05	Negativo	“Infelizmente já encontrei caramujo e larvas na salada (mais de uma vez), (…)
06	Negativo	“(…) o molho para tempero da salada também deixa desejar, as vezes só tem gosto de água.”
07	Negativo	“(…), poucos temperos disponíveis para temperar a salada e molho sem gosto”
08	Negativo	“Queremos mais opções para molhos de salgada, deixar os itens (sal, vinagre, azeite e etc) a disposição para que os próprios consumidores temperem a salada”
09	Negativo	“Ter outras opções de salada (…)”
10	Negativo	“Poderia ter sache de sal no balcão tanto pra salada quanto para a comida que muitas vezes precisa de uma pitada a mais, (…)”
11	Negativo	(…) e os tomates também muitas vezes estão estragados.“
12	Negativo	“Acredito que não deveria haver molho para saladas e sim, os temperos separados para que cada aluno possa escolher o seu (pois e se um aluno tiver alergia ao azeite ou outro tempero presente no molho???) questões assim já aconteceram no campus pontal. (…)”
13	Negativo	“A falta de tempero para salada(sem gosto algum o "molho", na maioria das vezes), (…)”
14	Negativo	O molho da safada tem que diminuir o sal.
15	Negativo	(…) Tira acelga e bota couve. No tabule só tem trigo. Se melhorar fica ótimo.“
PORCIONAMENTO E DESPERDÍCIO		

01	Positivo	(...) porém a quantidade de proteína distribuída para cada aluno é muito pouca e muitos se alimentam exclusivamente ali”
02	Negativo	“Pouca carne (...)”
03	Negativo	“Quantidade de proteína servida é insuficiente, (...)”
04	Negativo	“(...) Além disso, a equipe do RU as vezes limita a quantidade de proteína servida por medo de acabar e isso acaba prejudicando o aluno, quando eles que deveriam se responsabilizar e fazerem mais.”
05	Negativo	“Quantidade servida, (...)”
06	Negativo	“(...) falando de comida muitas vezes as quantidades de carne dada a nos são baixas ou por exemplo comidas com osso e gordura que são SÓ osso e gordura o pessoal se recusa a dar um pedaço decente de comida, ou quando julgam arbitrariamente que alguém come menos por X ou Y motivos e dão menos comida, (...)”
07	Negativo	“Acredito que na maioria das vezes em que o desperdício de comida acontece e pela falha no preparo dos alimentos”
08	Negativo	“Poderiam servir mais proteína”
09	Negativo	“Pouca quantidade de carne oferecida alguma vezes.”
10	Negativo	“(...) e sempre com quantidade de proteína muito abaixo (menos de 50%) das especificações fixadas ao público “
HIGIENIZAÇÃO DE BANDEJAS, PRATOS E TALHERES		
01	Positivo	“(...) às bandejas limpas”
02	Positivo	“Os talheres não são lavados muito bem, já encontrei sabão em um, (...)”
REPOSIÇÃO DE ALIMENTOS, UTENSÍLIOS E DESCARTÁVEIS		
01	Negativo	(...) e ocorre de as vezes não estarem preparados pra demanda e ter que ficar esperando até chegar a carne”
ATENDIMENTO / EQUIPE DE FUNCIONÁRIOS		
01	Positivo	“(...) e os colaboradores são educados.”
02	Positivo	“Atendimento (...)”
03	Positivo	“Atendimento na recepção do ru é sempre boa!”
04	Positivo	“A equipe de funcionarias são maravilhosas, gentis e prestativas.”
05	Positivo	“(...) atendimento (...)”
06	Positivo	“O atendimento na entrada do ru é boa.”
07	Positivo	“Tem pessoas que servem que são muito educadas.”
08	Positivo	“Algumas pessoas que servem são muito educadas e fazem um ótimo trabalho.”

09	Positivo	"Funcionários bem educados e prestativos"
10	Positivo	"Recepcionistas e colaboradoras muito educadas e prestativas."
11	Positivo	"Atendimento sempre ótimo, todos sempre bem humorados e respeitáveis"
12	Positivo	"O atendimento e os funcionários são simpáticos"
13	Positivo	"OS funcionarios são muito bons e prestativos"
14	Positivo	"no geral o atendimento é muito bom"
15	Positivo	"Os colaboradores são educados, atenciosos e comprometidos com o atendimento."
16	Positivo	(...) as meninas que trabalham são muito educadas, (...)
17	Positivo	"Sempre muito bem atendida (...)"
18	Positivo	"O ótimo atendimento (...)"
19	Positivo	"atendimento muito bom (...)"
20	Positivo	"A equipe é ótima e o atendimento é bom."
21	Positivo	"Educação (em maioria)"
22	Positivo	"Boa recepção, (...)"
23	Positivo	"Funcionários sempre prestativos e educados."
24	Positivo	"O pessoal é sempre muito educado e receptivo. (...)"
25	Negativo	"A nutricionista não é uma pessoa muito agradável, e muitas das vezes parece que ela esta vigiando as funcionarias servir a carne. (...)"
26	Negativo	"(...) além de a nutricionista ser grossa e mal educada"
27	Negativo	"Nutricionista extremamente desrespeitosa."
28	Negativo	"Atendimento não é tão bom"
29	Negativo	"Me sinto incomodada com os colaboradores sendo vigiados o tempo todo."
30	Negativo	"É de grande valia que, a nutricionista dê atenção aos alunos quando nos manifestamos sobre tal alimento. Devido à isso, alguns dias não consumi no restaurante pois a comida estava muito salgada, quando fui falar para a mesma, ela não me recebeu de forma respeitosa."
ELOGIOS		
01	Positivo	(...) as sobremesas (picolé) na época do calor foi incrível!!!!"
OUTROS (HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO, MARMITEX, PREÇO, R.U.s EM OUTROS CAMPI etc)		
01	Positivo	"consigo ter uma refeição completa por um valor baixo"
02	Positivo	"Ter copos descartáveis disponíveis"
03	Positivo	"O valor e acessibilidade na compra dos tickets"

04	Positivo	"(...) Eu amo pagar três reais, que conserve assim <3"
05	Positivo	"Nenhuma, o serviço é vergonhoso - um verdadeiro lixo - desrespeito ao estudante"
06	Negativo	"Deveria trocar por outra empresa. Na época da Nutrir a comida era maravilhosa"
07	Negativo	"Algums comentários desnecessário, (...)"
08	Negativo	(...) e ter copos descartáveis"
09	Negativo	"Animais dentro do RU, pombos e cachorros. As vezes é desconfortável comer e ter cachorro latindo querendo comida. (...)"
10	Negativo	"Analisar o horário final do almoço, rever o horário correto para o fechamento e não minutos antes. (...)"