





**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários do
Restaurante Universitário do campus Pontal da
Universidade Federal de Uberlândia
ANO 2024**





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 04 a 09 de novembro 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” foram 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 47 formulários. Do total de entrevistados, a parcela mais representativa é composta por estudantes de graduação (91,4%, n = 43). Houve a participação de três técnicos administrativos e de um estudante de pós-graduação (6,3% e 2,1%, respectivamente), enquanto os demais segmentos da Universidade não foram representados na presente pesquisa.

Perfil do Usuário	n	%
 Estudante de graduação	43	91,489
 Estudante de pós-graduação	1	2,1277
 Estudante de Escola Técnica	0	0
 Técnico Administrativo	3	6,383

	Docente	0	0
	Funcionário Terceirizado	0	0
	Funcionário de Fundação	0	0
	Funcionário dos Sindicatos (ADUFU e SINTET)	0	0
TOTAL		47	100

1.2. Constatou-se que 55,8% dos estudantes de graduação (n = 23,3) estão entre o 1º e 5º período e 44,2% (n = 19) são alunos do 6º aos últimos períodos do curso.

Período em que se encontra na graduação		n	%
	Primeiro	10	23,3
	Segundo	0	0,0
	Terceiro	4	9,3
	Quarto	2	4,7
	Quinto	8	18,6
	Sexto	0	0,0
	Sétimo	7	16,3
	Oitavo	2	4,7
	Nono	5	11,6
	Décimo	5	11,6
TOTAL		43	100

1.3. 23,0% dos estudantes de graduação (n = 10) 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).

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 100% (n = 7) de aceitação. Todos os entrevistados afirmaram que a composição do café da manhã estava disponível na íntegra (**gráfico não apresentado**).

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.

Quais refeições realiza no RU		assist.	%	não assist.	%
	Café da manhã, almoço e jantar	6	60,0	0	-
	Café da manhã e almoço ou jantar	1	10,0	0	-
	Almoço e Jantar	2	20,0	23	62,2
	Almoço ou Jantar	1	10,0	14	37,8
	Não frequentou RU no ano	0	0,0	0	-
TOTAL		10	100	37	100

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

Do total de formulários preenchidos, 47 entrevistados (100,0%) afirmaram ter frequentado os Restaurantes Universitários em pauta nos últimos 12 meses (**gráfico não apresentado**).

2.1. Em relação às restrições alimentares, observou-se que 96% (n = 45) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que assinalaram alguma restrição, 2% (n = 1) declararam ser intolerantes à lactose e 2% (n = 1) apresentam intolerância ao glúten e à lactose de forma simultânea

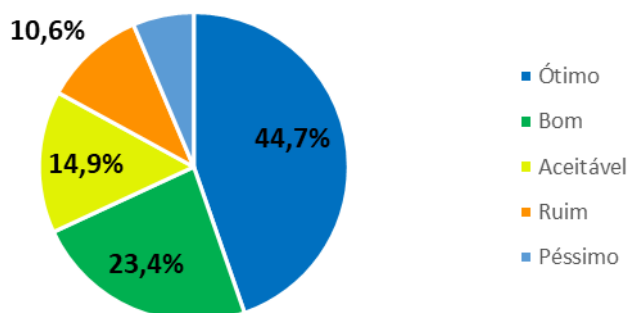
Restrições alimentares		n	%
	Tem intolerância à lactose	1	2,1
	Tem intolerância ao glúten e à lactose	1	2,1
	Tem intolerância ao glúten	0	0,0
	Nenhuma das opções anteriores	45	95,7
TOTAL		47	100

2.2. Em relação às opções alimentares, a maioria dos participantes (76,6%, n = 36) relatou não se encaixar dentro das opções disponíveis. 23,4% dos entrevistados (n= 11) apontaram ser vegetarianos, dos quais 100,0% (n = 11) se enquadraram no grupo de ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados).

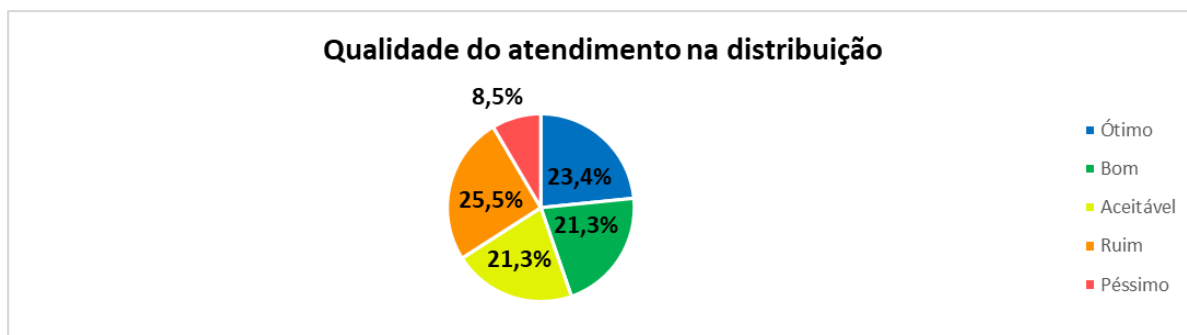
Opções alimentares		n	%
	Ovolactovegetariano	11	23,4
	Vegetariano estrito	0	0,0
	Nenhuma das opções anteriores	36	76,6
TOTAL		47	100

2.3. Em relação à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 68,1% (n= 32) de aprovação, 82,9% (n = 39) de aceitação e 17,1% (n = 8) de reprovação, como é possível deduzir a partir do gráfico abaixo:

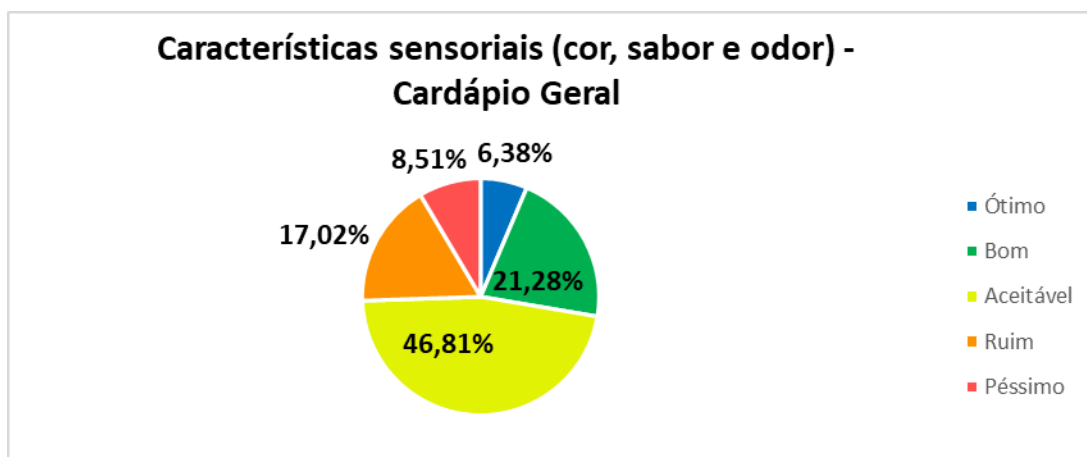
Qualidade do atendimento na portaria



2.4. Quanto à qualidade do atendimento na distribuição de alimentos, foram obtidos 44,7% (n = 21) de aprovação e 65,9% (n = 31) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 34,1% (n = 16).



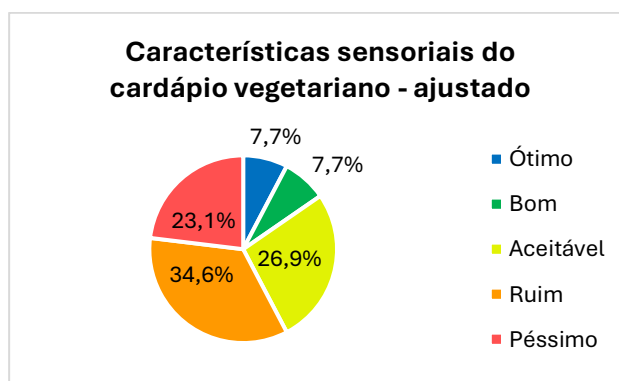
2.5. No que tange à avaliação das características sensoriais – cor, sabor e odor – dos alimentos presentes no cardápio geral, foram obtidos 28% (n = 13) de aprovação e 75% (n = 35) de aceitação. 25% (n = 12) reprovaram o quesito em questão.








2.6. 44,7% dos entrevistados (n = 21) declararam não optar pela preparação vegetariana nas refeições. Apesar de somente 23,4% (n = 11) declararem-se vegetarianos, um total de 26 participantes avaliou efetivamente as características sensoriais (cor, sabor e odor) desse item do cardápio.

Características sensoriais do cardápio vegetariano		n	%
	Ótimo	2	4,3
	Bom	2	4,3
	Aceitável	7	14,9
	Ruim	9	19,1
	Péssimo	6	12,8
	Não opto por essa opção	21	44,7
TOTAL		47	100

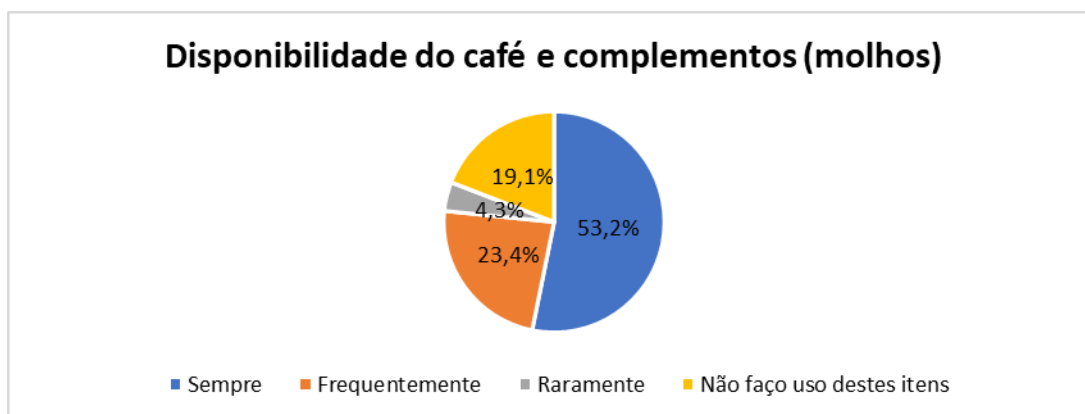
Levando em consideração apenas a parcela que procedeu à análise e ajustando os valores presentes no gráfico geral a seguir, 7,7% (n = 2) classificaram-nas como ótimas, 7,7% (n = 2) como boas e 26,9% (n = 11) como aceitáveis, totalizando 42,3% (n = 38) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 57,7% (n = 15) de reprovação ao quesito.



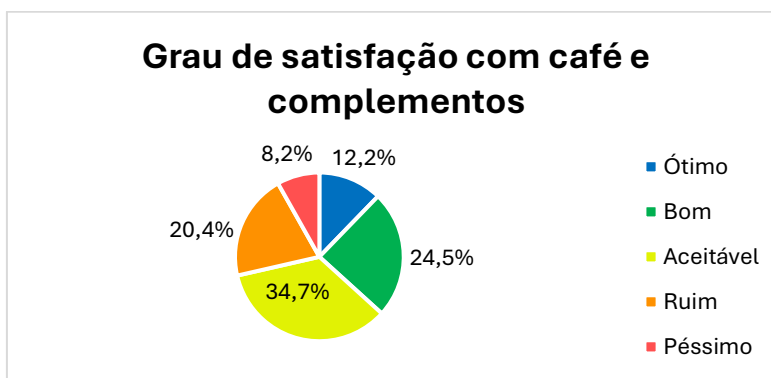
2.7. A variedade do cardápio foi aprovada por 29,8% (n = 14) e aceita por 59,6% (n = 28) dos usuários. A reprovação para o item em questão foi de 40,4% (n = 19).

Variedade do cardápio		n	%
	Ótimo	4	8,5
	Bom	10	21,3
	Aceitável	14	29,8
	Ruim	15	31,9
	Péssimo	4	8,5
TOTAL		47	100





2.8. 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 (53,2%, n = 25) apontou que esses itens estão sempre à disposição para uso.








2.9. O grau de satisfação também foi avaliado para esse quesito. Os seguintes índices foram obtidos: aprovação = 34,0% (n = 16); aceitação = 70,2% (n = 33) e reprovação = 29,8% (n = 14).



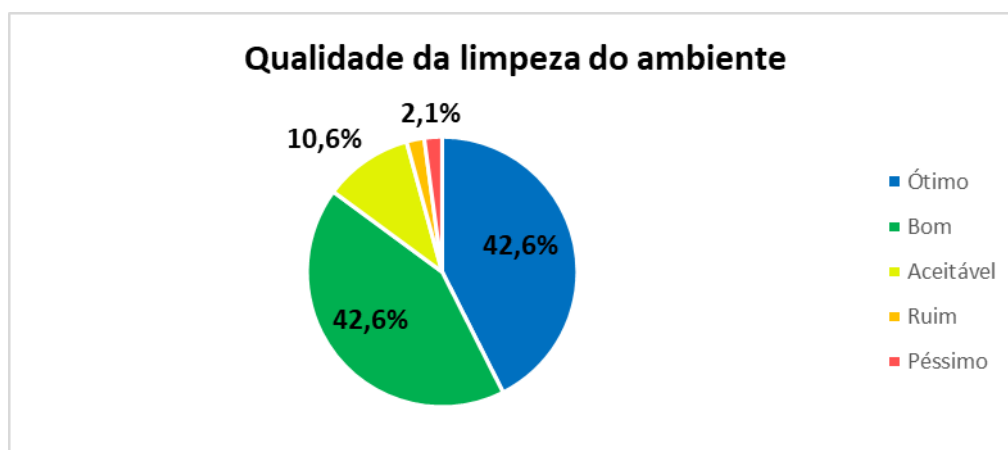
2.10. De forma semelhante ao tópico anterior, grande parte dos participantes (76,6%, n = 36) assinalou que itens de higiene e descartáveis (sabonete líquido, álcool gel, papel toalha, guardanapo e palito de dente) estavam sempre disponíveis no horário da sua refeição.

Disponibilidade de itens de higiene e descartáveis		n	%
	Sempre	36	76,6
	Frequentemente	11	23,4
	Raramente	0	0,0
	Não faço uso destes itens	0	0,0
TOTAL		47	100






2.11. Quanto à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 80,9% (n = 38) de aprovação, 97,9% (n = 46) de aceitação e 2,1% (n = 1) de reprovação.

Qualidade da limpeza dos utensílios		n	%
	Ótimo	20	42,6
	Bom	18	38,3
	Aceitável	8	17,0
	Ruim	1	2,1
	Péssimo	0	0,0
TOTAL		47	100

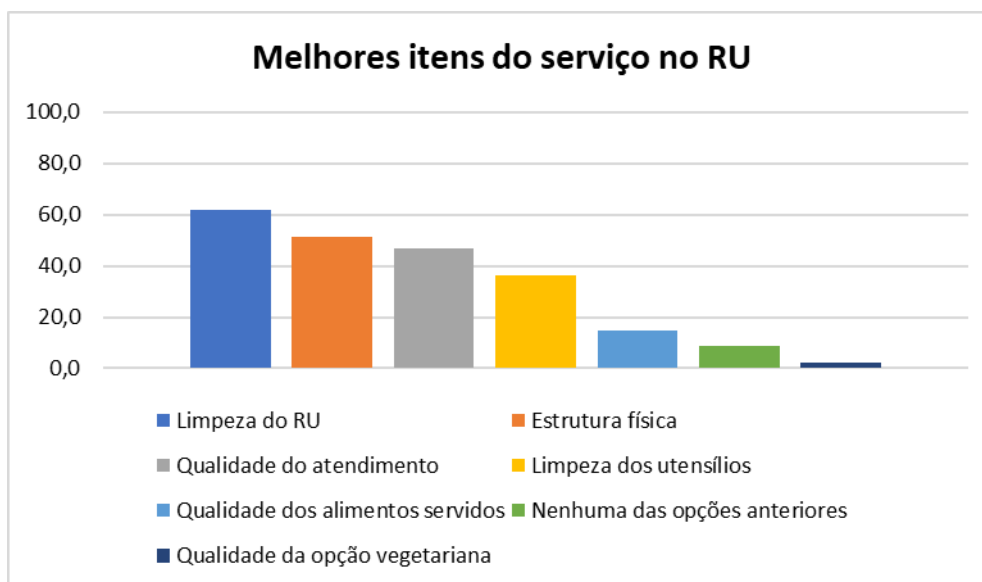
2.12. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 95,8% (n = 45) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 4,2% (n = 2), como se pode deduzir a partir do gráfico abaixo:



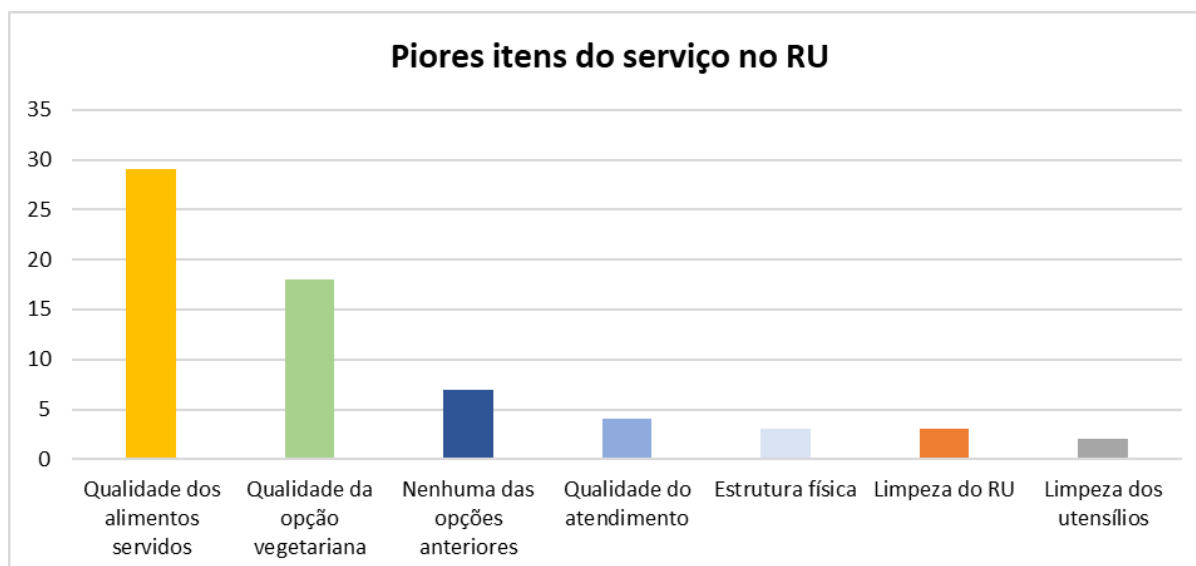
2.13. De forma geral, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 97,9% (n = 46) de aceitação e 2,1% (n = 1) de reprovação.

Qualidade da estrutura física		n	%
	Ótimo	20	42,6
	Bom	21	44,7
	Aceitável	5	10,6
	Ruim	1	2,1
	Péssimo	0	0,0

2.14. 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, seguida pela estrutura física.



2.15. Segundo os usuários, a qualidade dos alimentos servidos lidera a listagem de pior item do serviço prestado pelo RU (n = 29). A tabela a seguir demonstra o resultado obtido por cada alternativa:



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.

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 51 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; 7) atendimento/equipe de funcionários; e 8) outros. As observações válidas foram anexadas ao final deste documento (ANEXO C).

Ao comparar a presente pesquisa com a realizada no ano anterior (2023), conclui-se que a maioria dos parâmetros teve uma piora de um ano para outro. Dentre os itens que apresentaram melhoras estão limpeza de utensílios, limpeza do refeitório, estrutura física, grau de satisfação com o café e complementos, bem como grau de satisfação com os itens servidos no café da manhã (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 também será encaminhado para o magnífico reitor, Prof. Dr. Carlos Henrique de Carvalho. Haverá, ainda, ampla divulgação da pesquisa no site da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE).

ANEXO A – Avaliação de itens do cardápio

Tabela 1: Índices de aprovação, aceitação e reprovação para os itens avaliados na Pesquisa de Satisfação de 2023 e 2024 do Restaurante Universitário do *campus* Pontal, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado pela pergunta objetiva	2023 (% (n))	2024 (% (n))
Qualidade do atendimento na portaria	Aprovação: 76,6 (98)	Aprovação: 68,1 (32)
	Aceitação: 92,2 (118)	Aceitação: 83 (39)
	Reprovação: 7,8 (10)	Reprovação: 17 (8)
Qualidade do atendimento na distribuição de alimentos	Aprovação: 51,6 (66)	Aprovação: 44,7 (21)
	Aceitação: 80,5 (103)	Aceitação: 66,0 (31)
	Reprovação: 19,5 (25)	Reprovação: 34,0 (16)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 31,3 (40)	Aprovação: 27,7 (13)
	Aceitação: 64,8 (83)	Aceitação: 74,5 (35)
	Reprovação: 35,2 (45)	Reprovação: 25,5 (12)
Qualidade da opção vegetariana	Aprovação: 21,3 (16)	Aprovação: 8,6 (4)
	Aceitação: 50,7 (38)	Aceitação: 23,5 (11)
	Reprovação: 49,3 (37)	Reprovação: 31,9 (27)
Variedade do cardápio	Aprovação: 30,5 (39)	Aprovação: 29,8 (14)
	Aceitação: 67,2 (86)	Aceitação: 59,6 (28)
	Reprovação: 32,8 (42)	Reprovação: 40,4 (19)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 69,5 (89)	Aprovação: 80,9 (38)
	Aceitação: 96,1 (123)	Aceitação: 97,9 (46)
	Reprovação: 3,9 (5)	Reprovação: 2,1 (1)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 77,3 (99)	Aprovação: 85,2 (40)
	Aceitação: 96,1 (123)	Aceitação: 95,8 (45)
	Reprovação: 3,9 (5)	Reprovação: 2,1 (1)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 62,5 (80)	Aprovação: 87,3 (41)
	Aceitação: 87,5 (112)	Aceitação: 97,9 (46)
	Reprovação: 12,5 (16)	Reprovação: 2,1 (1)
Grau de satisfação com café e complementos	Aprovação: 34,4 (44)	Aprovação: 36,7 (18)
	Aceitação: 71,1 (91)	Aceitação: 71,4 (35)
	Reprovação: 28,9 (37)	Reprovação: 28,6 (14)
Grau de satisfação com café da manhã*	Aprovação: 57,1 (16)	Aprovação: 57,2 (4)
	Aceitação: 92,9 (26)	Aceitação: 100,0 (7)
	Reprovação: 7,1 (2)	Reprovação: 0,0 (0)

* A opção que trata do café da manhã, foi respondida apenas pelos contemplados com o auxílio alimentação.

ANEXO B - Transcrição dos comentários – Pontos positivos e negativos listados pelos participantes (PONTOS POSITIVOS x PONTOS NEGATIVOS)

Tabela 2. Pontos positivos e negativos listados pelos participantes
PONTOS POSITIVOS
"sempre tem comida disponível, rara as vezes que esperei"
"Melhorar o sabor da alimentação "
"Os funcionários em si são sempre muito cordiais e educados com todos, é um ponto super válido!"
"está sempre muito bom"
"A refeição sempre é servida fresquinha"
"adoro o serviço prestado no café da manhã e gosto quando a nutricionista escuta nossas sugestões "
"Educação e empatia dos funcionários"
"as funcionárias são atenciosas e educadas. muito prestativas"
"As meninas são educadas"
"As pessoas que trabalham fazem o melhor que elas podem, sempre educadas e realizam ótima limpeza "
"O atendimento dos funcionários "
"Às vezes a comida tá boa "
"Não tenho "
"O bom atendimento dos funcionários. "
"Atendentes simpáticas e educadas"
"Tocar músicas instrumentais ou colocar desenhos, filmes, clipes de música."
"Trabalho excelente feito pelos funcionários, sempre dispostas a atender os alunos com educação e atenção. Estrutura se adaptando e melhorando com o tempo. "
PONTOS NEGATIVOS
"Dar mais carnes, dão poucas proteínas "
"O sabor dos alimentos são muito ruim"
"As opções vegetarianas não estão devidamente balanceadas à proporção de proteínas diárias que devemos consumir."
"Sugiro inserir frutas novamente no cardápio."
"Os condimentos usados muitas vezes não há nos alimentos, fora alimentos azedos como tomates e cebolas que já serviram pra gente, além de animais que foram encontrados pela má higienização das verduras e legumes. De 2 anos que frequento o RU esse semestre foi o pior deles, espero que semestre que vem melhorem principalmente a qualidade dos alimentos. "
"Falta tempero na comida, há momentos q o arroz parece isopor, duro e sem tempero q não seja sal, o feijão é duro e muitas vezes salgado. E as opções de guarnições são SEMPRE ruins ou mal feitas"
"A comida nem sempre é "gostosa", as vezes falta e fazem correndo, fazendo com que a comida chegue crua e por ai vai. Muitas vezes, ficamos em sérias dúvidas se realmente

recebemos a quantidade correta da opção vegetariana ou de carne... as vezes é pouco.... o arroz e feijão várias vezes está cru ou sem sabor algum."

"Não é uma comida saborosa na maioria das vezes "

"falta muita coisa ainda , um suco uma sobremesa"

"Acho que deveriam ter mais cuidados com relação à entrada de cachorro"

"a comida está sempre muito salgada ou sem gosto nenhum, as vezes dá para sentir por todo o ru quando alguma coisa está queimada e mesmo assim é servido para as pessoas, odeio quando chega na hora de servir o prato principal e o funcionário passa um tempão selecionando o pedaço de carne que vai botar na bandeja invés de só colocar logo, o tempero para a salada as vezes parece só água de tão sem gosto que é e a qualidade da comida as vezes é horrível, principalmente da proteína, tem dias que a gente não consegue nem comer a carne de tão dura e cheia de nervos e quando é frango (sempre) ta branco, sem cor e sem tempero"

"Pouca quantidade de proteína oferecida, não sendo o suficiente para uma refeição real. Os temperos da comida são muito inconsistentes, um dia a comida está completamente sem sal e sem tempero, no outro está salgada. Não consumo a opção vegetariana com frequência, salvo algumas exceções. Mas com base nas vezes que comi e nos comentários realizados por amigos que a consomem com frequência, ela deixa muito a desejar e não possui a quantidade correta de proteína, além de não ser nem um pouco saborosa. "

"O sistema é péssimo, o ticket não cai mesmo com o aviso de 24 horas com antecedência o ru deveria ter uma logística que faça com que os estudantes que está com problema em relação ao sistema acessar o restaurante pois não é culpa do estudante o sistema ser ruim. diversas vezes as comidas vêm queimada como farofa, frango, batata entre outros. não existe variedade de cardápio, sempre as mesmas coisas. a comida é por muitas vezes sem tempero, o molho que é disponibilizado pra salada não temperam a salada e os molhos não de pimenta não são de boa qualidade. seria interessante que tivesse disponível sal, azeite e vinagre para que possamos acessar durante a utilização do ru."

"A comida está péssima, o tanto de mistura servido é ridícula de pouca e, o pior é que após as portas já estarem fechadas e ter sobrado muita mistura não permitem que peguemos mais carne mesmo sabendo que vai tudo pro lixo, pra depois colocar recados na televisão sobre o desperdício, se a comida fosse melhor tempera, nem salgada demais nem sem sal de tudo, talvez não tivesse tanto desperdício."

"Há constantemente moscas na comida ou sobrevoando o ambiente enquanto comemos além da presença dos cachorros "

"Falta de satisfação em relação ao fornecimento de novas porções, falta de tempero (especialmente sal) principalmente no prato vegetariano e no molho de salada. "

"Por favor limpar a porta de saída. E a comida fica fria muito rápido."

"A qualidade dos alimentos são ruins, a comida normalmente não é boa e muitas vezes o prato principal é servido em POUQUÍSSIMA quantidade, sendo que essa comida será jogada no lixo. Sem contar que não é servido 200g de proteína nunca."

"A condição da comida que a cozinha faz é extremamente precária, onde beira o absurdo "

"A comida vegetariana é péssima não tem sal e não tem variedade (quando tem a opção é sem proteína) de opções vegetariana. As vezes, não tem nem proteína no prato principal, poderia pensar em opções como: salpicão de grão de bico, berinjela a parmegiana, macarrão com pts."

"Maioria dos dias as opções vegetarianas estão ruins, e os acompanhamentos com sabor e qualidade média. "

"comida sem gosto, com falta de tempero, cardápio não condizente com o alimento oferecido, problemas no sistema em relação aos tickets, desperdício de alimento pelo próprio ru e não pelos alunos, carnes duras, pouca variabilidade das carnes (frango toda a semana)"

"Tem dias que parece que estão alimentando gado. Comida mal feita, não tem carinho e capricho. O macarrão, na maioria das vezes, dá vergonha. Em nenhum restaurante barato que já fui serviram macarrão igual servem aqui, tirando muitas outras coisas. A logística é pessima, hoje, por exemplo, fiquei 15 minutos esperando chegar comida, quando chegou na minha vez de me servir, acabou o arroz e ela disse pra esperar mais uns 5 minutos que tava chegando... kkkk"

"Quantidade de proteina, atendimento, falta de alimento recorrentemente "

"As opções vegetarianas, ultimamente estão deixando a desejar, pois ou estão sem sal, ou mal cozidos, o pts não está ficando bom ou temperado adequadamente. Além disso, falta de diversidade de opções no cardápio vegetariano. Acredito que melhorando a comida vegetariana, evitará o desperdício, pois as vezes os vegetarianos pegam achando que a comida vai estar boa, mas se decepcionam e infelizmente acaba descartando a comida "

"Falta de respeito com os mais velhos, ao servi escolhe quem pode comer mais não tem igualdade"

"Os alimentos frequentemente vem com muito ou pouco sal, não costuma ser equilibrado. Os alimentos com molho branco, é impossível comer, parece farinha e maizena. Os frangos, sempre vem ou secos ou crus. Os purês, sempre parecem que foram feitos com pó e água, como se fossem industrializados. Especialmente a quantidade que colocam de mistura no prato, por muitas vezes não é suficiente, e eu como pouco, então se estou falando, é porque realmente é muito pouco. E tem pessoas que só conseguem comer no ru, muitas vezes não é o suficiente para sustentar o dia inteiro. Poderiam ao invés do molho pra salada, colocarem sal disponível para o uso, como fazem vocês da mesma empresa, em Uberlândia."

"O frango assado nunca tá assado, a maioria das vezes está cru e sem tempero."

"Arroz integral sempre duro, carne quase sempre ou dura, ou extremamente gordurosa.....salada várias vezes com bicho, mal lavada....pouca carne é servida, vegetarianos sofrem pq sempre está ruim a opção deles....pessoas com intolerância a lactose não tem opção "

"O sabor dos alimentos, tem dias que deixam a desejar... "

"Ampliação do cardápio e abertura do café para todos mediante a pagamento justo e abertura para pessoas que vem de fora para os eventos"

"Não ter molho bem temperado, o molho só parece uma água suja sem gosto de nada. Não ter sal disponível para os estudantes usarem individualmente. Não ter temperos prontos como azeite, vinagre, sal e demais"

"Cachorros dentro do RU"

"a pouca quantidade de carne que estão servindo, e falta de tempero que sempre ocorre nas comidas como arroz E feijão"

ANEXO C - Separação dos comentários por temática (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 SALADAS (7) ATENDIMENTO / EQUIPE DE FUNCIONÁRIOS (8) OUTROS

Tabela 3. Separação dos comentários por temática		
ESTRUTURA FÍSICA, AMBIÊNCIA E LIMPEZA DO REFEITÓRIO		
01	Ponto negativo	"Acho que deveriam ter mais cuidados com relação à entrada de cachorro"
02	Ponto negativo	"Há constantemente moscas na comida ou sobrevoando o ambiente enquanto comemos além da presença dos cachorros "
03	Ponto negativo	"Cachorros dentro do RU"
SABOR E QUALIDADE DOS ALIMENTOS (GENÉRICO)		
01	Ponto positivo	"sempre tem comida disponível, rara as vezes que esperei"
02	Ponto positivo	"está sempre muito bom"
03	Ponto positivo	"A refeição sempre é servida fresquinha"
04	Ponto positivo	"Às vezes a comida tá boa "
05	Ponto negativo	"O sabor dos alimentos são muito ruim"
06	Ponto negativo	"Os condimentos usados muitas vezes não há nos alimentos, fora alimentos azedos como tomates e cebolas que já serviram pra gente, além de animais que foram encontrados pela má higienização das verduras e legumes. De 2 anos que frequento o RU esse semestre foi o pior deles, espero que semestre que vem melhorem principalmente a qualidade dos alimentos. "
07	Ponto negativo	"Falta tempero na comida, há momentos q o arroz parece isopor, duro e sem tempero q não seja sal, o feijão é duro e muitas vezes salgado. E as opções de guarnições são SEMPRE ruins ou mal feitas"
08	Ponto negativo	"A comida nem sempre é "gostosa", as vezes falta e fazem correndo, fazendo com que a comida chegue crua e por ai vai. [...] o arroz e feijão várias vezes está cru ou sem sabor algum."
09	Ponto negativo	"Não é uma comida saborosa na maioria das vezes "
10	Ponto negativo	"a comida está sempre muito salgada ou sem gosto nenhum, as vezes dá para sentir por todo o ru quando alguma coisa está queimada e mesmo assim é servido para as pessoas [...]"
11	Ponto negativo	"[...]Os temperos da comida são muito inconsistentes, um dia a comida está completamente sem sal e sem tempero, no outro está salgada [...]"

12	Ponto negativo	"Falta de satisfação em relação ao fornecimento de novas porções, falta de tempero (especialmente sal) principalmente no prato vegetariano e no molho de salada. "
13	Ponto negativo	"A qualidade dos alimentos são ruins, a comida normalmente não é boa [...]"
14	Ponto negativo	"A condição da comida que a cozinha faz é extremamente precária, onde beira o absurdo "
15	Ponto negativo	"comida sem gosto, com falta de tempero, cardápio não condizente com o alimento oferecido [...]"
16	Ponto negativo	"Tem dias que parece que estão alimentando gado. Comida mal feita, não tem carinho e capricho. O macarrão, na maioria das vezes, dá vergonha. Em nenhum restaurante barato que já fui serviram macarrão igual servem aqui, tirando muitas outras coisas [...]"
17	Ponto negativo	"Falta de respeito com os mais velhos, ao servi escolhe quem pode comer mais não tem igualdade"
18	Ponto negativo	"Os alimentos frequentemente vem com muito ou pouco sal, não costuma ser equilibrado. Os alimentos com molho branco, é impossível comer, parece farinha e maizena. Os frangos, sempre vem ou secos ou crus. Os purês, sempre parecem que foram feitos com pó e água, como se fossem industrializados. Especialmente a quantidade que colocam de mistura no prato, por muitas vezes não é suficiente, e eu como pouco, então se estou falando, é porque realmente é muito pouco. E tem pessoas que só conseguem comer no ru, muitas vezes não é o suficiente para sustentar o dia inteiro [...]"
19	Ponto negativo	"Arroz integral sempre duro, carne quase sempre ou dura, ou extremamente gordurosa.....salada várias vezes com bicho, mal lavada....pouca carne é servida, vegetarianos sofrem pq sempre está ruim a opção deles....pessoas com intolerância a lactose não tem opção "
20	Ponto negativo	"O sabor dos alimentos, tem dias que deixam a desejar... "
CARDÁPIO E VARIEDADE		
01	Ponto negativo	"Sugiro inserir frutas novamente no cardápio."
02	Ponto negativo	"falta muita coisa ainda , um suco uma sobremesa"
03	Ponto negativo	"[...] Não existe variedade de cardápio, sempre as mesmas coisas [...]"
04	Ponto negativo	"Falta de satisfação em relação ao fornecimento de novas porções [...]"
05	Ponto negativo	"[...]pouca variabilidade das carnes (frango toda a semana)"
06	Ponto negativo	"[...] Além disso, falta de diversidade de opções no cardápio vegetariano [...]"
PRATO PRINCIPAL (FRANGO, BOVINO, SUÍNO E PEIXE)		
01	Ponto negativo	"Dar mais carnes, dão poucas proteínas "
02	Ponto negativo	"[...] a qualidade da comida as vezes é horrível, principalmente da proteína, tem dias que a gente não consegue nem comer a

		carne de tão dura e cheia de nervos e quando é frango (sempre) ta branco, sem cor e sem tempero"
03	Ponto negativo	"Pouca quantidade de proteína oferecida, não sendo o suficiente para uma refeição real [...]"
04	Ponto negativo	"A comida está péssima, o tanto de mistura servido é ridícula de pouca e, o pior é que após as portas já estarem fechadas e ter sobrado muita mistura não permitem que peguemos mais carne mesmo sabendo que vai tudo pro lixo, pra depois colocar recados na televisão sobre o desperdício, se a comida fosse melhor tempera, nem salgada demais nem sem sal de tudo, talvez não tivesse tanto desperdício."
05	Ponto negativo	"[...] a comida normalmente não é boa e muitas vezes o prato principal é servido em POUQUISSIMA quantidade, sendo que essa comida será jogada no lixo. Sem contar que não é servido 200g de proteína nunca."
06	Ponto negativo	"[...] Especialmente a quantidade que colocam de mistura no prato, por muitas vezes não é suficiente, e eu como pouco, então se estou falando, é porque realmente é muito pouco. [...]"
07	Ponto negativo	"O frango assado nunca tá assado, a maioria das vezes está cru e sem tempero."
08	Ponto negativo	"a pouca quantidade de carne que estão servindo [...]"
PRATO VEGETARIANO		
01	Ponto negativo	"As opções vegetarianas não estão devidamente balanceadas à proporção de proteínas diárias que devemos consumir."
02	Ponto negativo	"[...] Muitas vezes, ficamos em sérias dúvidas se realmente recebemos a quantidade correta da opção vegetariana ou de carne... as vezes é pouco.... [...]"
03	Ponto negativo	"[...] Não consumo a opção vegetariana com frequência, salvo algumas exceções. Mas com base nas vezes que comi e nos comentários realizados por amigos que a consomem com frequência, ela deixa muito a desejar e não possui a quantidade correta de proteína, além de não ser nem um pouco saborosa. "
04	Ponto negativo	"A comida vegetariana é péssima não tem sal e não tem variedade (quando tem a opção é sem proteína) de opções vegetariana. As vezes, não tem nem proteína no prato principal, poderia pensar em opções como: salpicão de grão de bico, berinjela a parmegiana, macarrão com pts."
05	Ponto negativo	"Maioria dos dias as opções vegetarianas estão ruins, e os acompanhamentos com sabor e qualidade média. "
06	Ponto negativo	"As opções vegetarianas, ultimamente estão deixando a desejar, pois ou estão sem sal, ou mal cozidos, o pts não está ficando bom ou temperado adequadamente. Além disso, falta de diversidade de opções no cardápio vegetariano. Acredito que melhorando a comida vegetariana, evitará o desperdício, pois as vezes os vegetarianos pegam achando que a comida vai estar boa, mas se decepcionam e infelizmente acaba descartando a comida "
07	Ponto negativo	"[...] vegetarianos sofrem pq sempre está ruim a opção deles.... [...]"
SALADAS E MOLHOS PARA SALADAS		

01	Ponto negativo	"Os condimentos usados muitas vezes não há nos alimentos, fora alimentos azedos como tomates e cebolas que já serviram pra gente, além de animais que foram encontrados pela má higienização das verduras e legumes. De 2 anos que frequento o RU esse semestre foi o pior deles, espero que semestre que vem melhorem principalmente a qualidade dos alimentos. "
02	Ponto negativo	"[...]o molho que é disponibilizado pra salada não temperam a salada e os molhos não de pimenta não são de boa qualidade. seria interessante que tivesse disponível sal, azeite e vinagre para que possamos acessar durante a utilização do ru."
03	Ponto negativo	"[...] falta de tempero (especialmente sal) principalmente no prato vegetariano e no molho de salada. "
04	Ponto negativo	"[...] Poderiam ao invés do molho pra salada, colocarem sal disponível para o uso, como fazem vocês da mesma empresa, em Uberlândia."
05	Ponto negativo	"Não ter molho bem temperado, o molho só parece uma água suja sem gosto de nada. Não ter sal disponível para os estudantes usarem individualmente. Não ter temperos prontos como azeite, vinagre, sal e demais"
ATENDIMENTO / EQUIPE DE FUNCIONÁRIOS		
01	Ponto positivo	"Os funcionários em si são sempre muito cordiais e educados com todos, é um ponto super válido!"
02	Ponto positivo	"Educação e empatia dos funcionários"
03	Ponto positivo	"as funcionárias são atenciosas e educadas. muito prestativas"
04	Ponto positivo	"As meninas são educadas"
05	Ponto positivo	"As pessoas que trabalham fazem o melhor que elas podem, sempre educadas e realizam ótima limpeza "
06	Ponto positivo	"O atendimento dos funcionários "
07	Ponto positivo	"O bom atendimento dos funcionários. "
08	Ponto positivo	"Atendentes simpáticas e educadas"
09	Ponto positivo	"[...] e gosto quando a nutricionista escuta nossas sugestões"
10	Ponto positivo	"Trabalho excelente feito pelos funcionários, sempre dispostas a atender os alunos com educação e atenção. Estrutura se adaptando e melhorando com o tempo. "
OUTROS		
01	Ponto positivo	"Tocar músicas instrumentais ou colocar desenhos, filmes, clipes de música."
02	Ponto negativo	"O sistema é péssimo, o ticket não cai mesmo com o aviso de 24 horas com antecedência o ru deveria ter uma logística que faça com que os estudantes que está com problema em relação ao sistema acessar o restaurante pois não é culpa do estudante o sistema ser ruim [...]"
03	Ponto negativo	"Por favor limpar a porta de saída. E a comida fica fria muito rápido."

