

**Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos
Restaurantes Universitários dos *campi* Santa Mônica, Umuarama e Glória
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 nos Restaurantes Universitários dos *campi* de Uberlândia (Santa Mônica, Umuarama e Glória) da Universidade Federal de Uberlândia. 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 06 a 17 de dezembro de 2022. Os links que davam acesso ao instrumento para coleta de dados foram divulgados por meio do site da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE), redes sociais vinculadas e através de cartazes afixados em cada unidade. Os panfletos continham um QR code para o direcionamento ao formulário específico de cada refeitório.

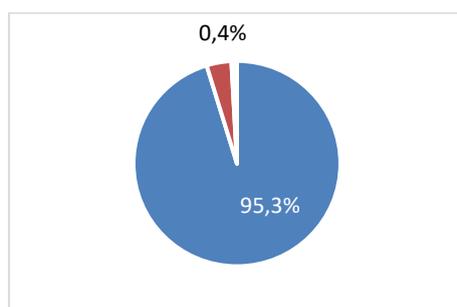
A maioria das questões estava relacionada à qualidade dos serviços, oferecendo como resposta as opções “péssima”, “ruim”, “aceitável”, “boa” e “ótima”. Para a nossa avaliação, agregaremos as respostas “boa” e “ótima” como sinais de **aprovação** e “aceitável”, “boa” e “ótima” como **aceitação**. As respostas “ruim” e “péssima” serão agrupadas para a obtenção do índice de **reprovação**.

Nesta versão foram acrescentados 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 232 formulários. Do total de entrevistados, a parcela mais representativa é composta por estudantes de graduação (95,3%, n = 221). Quanto aos estudantes de curso da pós-graduação, 44,4% (n = 4) indicaram estar matriculados no programa de Ciências da Saúde (**gráfico não apresentado**). O gráfico e a tabela a seguir ilustram a participação dos segmentos da Universidade na presente pesquisa.

Categoria	n	%
Estudante de Graduação	221	95,3%
Estudante de Pós-graduação	9	3,9%
Estudante de Escola Técnica	1	0,4%
Técnico Administrativo	1	0,4%
Docente	0	0,0%
Funcionário Terceirizado	0	0,0%
Funcionário de Fundação	0	0,0%
Funcionários dos Sindicatos (ADUFU e SINTET)	0	0,0%
TOTAL	232	100,0%



1.2. Constatou-se que 71% dos estudantes de graduação (n = 157) estão entre o 1º e 5º período e 29% (n = 64) são alunos do 6º aos últimos períodos do curso.

Semestre	n	%
Primeiro	61	27,6%
Segundo	18	8,1%
Terceiro	45	20,4%
Quarto	13	5,9%
Quinto	20	9,0%
Sexto	15	6,8%
Sétimo	30	13,6%
Oitavo	7	3,2%
Nono	5	2,3%
Décimo ou mais	7	3,2%
TOTAL	221	100,0%

1.3. 14,9% dos estudantes de graduação (n = 33) indicaram que são contemplados com o auxílio alimentação. Desse público, a maioria (42,4%, n = 14) informou realizar as três refeições oferecidas pela instituição nos refeitórios em questão.

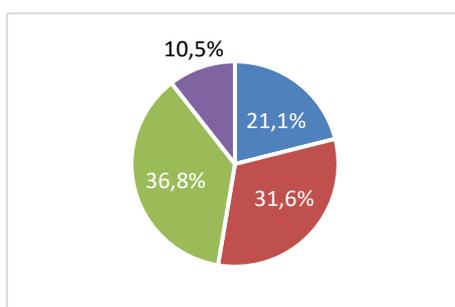
Resposta	n	%
Apenas café da manhã	0	0,0%
Café da manhã e almoço ou café da manhã e jantar	5	15,2%
Almoço ou jantar	3	9,1%
Almoço e jantar	11	33,3%
Café da manhã, almoço e jantar	14	42,4%
Não frequentei o RU este ano	0	0,0%

TOTAL **33** **100,0%**

1.4. Os 19 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).

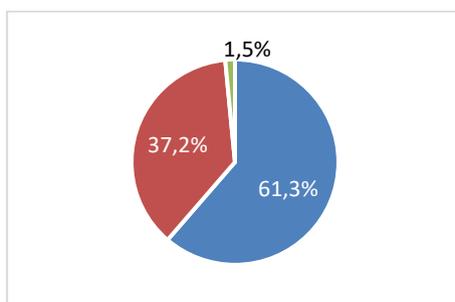
O quesito em questão apresentou 89,5% (n = 17) de aceitação. Agrupando as avaliações tidas como “ruim” e “péssima”, foram verificados 10,5% (n = 2) de reprovação. 94,7% (n = 18) dos entrevistados afirmaram que a composição do café da manhã estava disponível na íntegra (**gráfico não apresentado**).

	Resposta	n	%
	Ótimo	4	21,1%
	Bom	6	31,6%
	Aceitável	7	36,8%
	Ruim	2	10,5%
	Péssimo	0	0,0%
TOTAL		19	100,0%



1.5. Entre os participantes não assistidos com o auxílio alimentação, constatou-se que 61,3% (n = 122) costumavam realizar pelo menos uma das refeições principais nos restaurantes universitários aqui analisados.

	Resposta	n	%
	Almoço ou jantar	122	61,3%
	Almoço e jantar	74	37,2%
	Não frequentei o RU este ano	3	1,5%
TOTAL		199	100,0%



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

2.1. Do total de formulários preenchidos, 3 entrevistados (1,3%) não frequentaram os Restaurantes Universitários em pauta nos últimos 12 meses. O *ranking* a seguir elenca os motivos pelos quais eles não utilizaram o serviço oferecido, sendo a alternativa “outros” a justificativa principal (33,3%), seguida por fila, preço, variedade do cardápio e atendimento ao usuário (16,7% cada). Por ser uma questão livre para exposição dos motivos pelos participantes, dois deles sinalizaram o gosto da comida e a péssima qualidade das refeições ofertadas como razões pelas quais deixaram de realizar as refeições nos estabelecimentos institucionais supracitados **(gráfico e figura não apresentados)**.

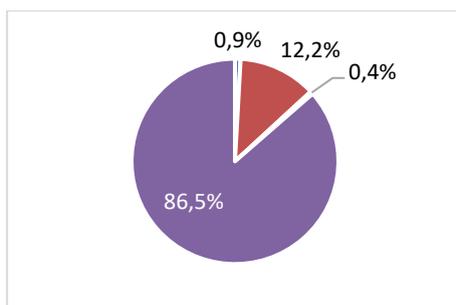
	Resposta	n	%
	Fila	1	16,7%
	Preço	1	16,7%
	Horário de Atendimento	0	0,0%
	Variedade do Cardápio	1	16,7%
	Atendimento ao Usuário	1	16,7%
	Dificuldade de Acesso ao RU	0	0,0%
	Outros	2	33,3%
	TOTAL	6	100,0%

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

Do total de formulários preenchidos, 229 entrevistados (98,71%) afirmaram ter frequentado os Restaurantes Universitários em pauta nos últimos 12 meses **(gráfico não apresentado)**. Os resultados a seguir estão associados apenas a essa parcela dos entrevistados.

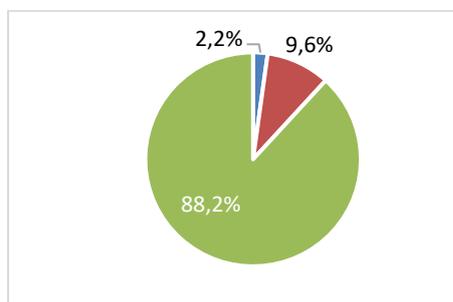
3.1. Em relação às restrições alimentares, observou-se que 86,5% (n = 198) não apresentam nenhuma restrição alimentar. Dentre aqueles que assinalaram alguma restrição, 12,2% (n = 28) declararam ser intolerantes à lactose, 0,9% (n = 2) é intolerante ao glúten e 0,4% (n = 1) apresenta intolerância aos dois componentes de forma simultânea.

	Resposta	n	%
	Tem intolerância ao glúten	2	0,9%
	Tem intolerância à lactose	28	12,2%
	Tem intolerância ao glúten e à lactose	1	0,4%
	Nenhuma das opções anteriores	198	86,5%
	TOTAL	229	100,0%



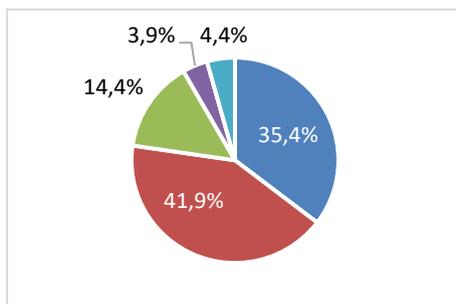
3.2. Em relação às opções alimentares, a maioria dos participantes (88,2%, n = 202) relatou não se encaixar dentro das opções disponíveis. 11,8% dos entrevistados (n = 27) apontaram ser vegetarianos, dos quais 9,6% (n = 22) se enquadraram no grupo de ovolactovegetarianos (vegetarianos que consomem ovos, leite e derivados) e 2,2% (n = 5) no grupo de vegetarianos estritos (vegetarianos que não consomem nenhum tipo de alimento de origem animal).

	Resposta	n	%
	Vegetariano Estrito	5	2,2%
	Ovolactovegetariano	22	9,6%
	Nenhuma das opções anteriores	202	88,2%
	TOTAL	229	100,0%



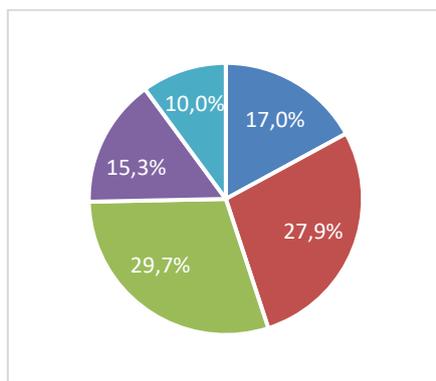
3.3. Em relação à qualidade do atendimento na portaria do RU, foram obtidos índices de 77,3% (n = 177) de aprovação, 91,7% (n = 210) de aceitação e 8,3% (n = 19) de reprovação, como é possível deduzir a partir do gráfico abaixo.

	Classificação	n	%
	Ótima	81	35,4%
	Boa	96	41,9%
	Aceitável	33	14,4%
	Ruim	9	3,9%
	Péssima	10	4,4%
	TOTAL	229	100,0%



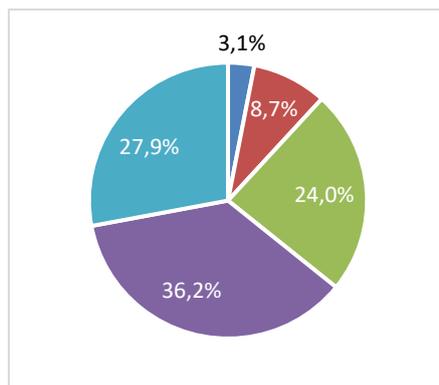
3.4. Quanto à qualidade do atendimento na distribuição de alimentos, foram obtidos 45% (n = 103) de aprovação e 74,7% (n = 171) de aceitação. As avaliações com respostas “ruim” e “péssima”, agrupadas como reprovação para esse quesito, somaram 25,3% (n = 58). O gráfico a seguir ilustra o mencionado anteriormente.

	Classificação	n	%
	Ótima	39	17,0%
	Boa	64	27,9%
	Aceitável	68	29,7%
	Ruim	35	15,3%
	Péssima	23	10,0%
	TOTAL	229	100,0%



3.5. No que tange à avaliação das características sensoriais – cor, sabor e odor – dos alimentos presentes no cardápio geral, foram obtidos 11,8% (n = 27) de aprovação e 35,8% (n = 82) de aceitação. 64,2% (n = 147) reprovaram o quesito em questão.

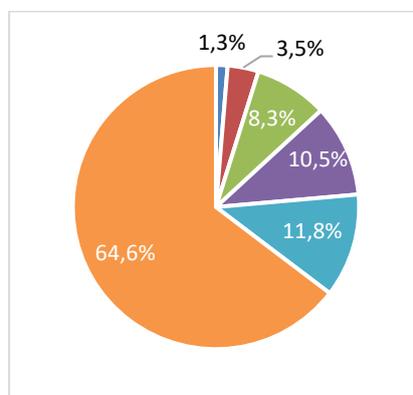
	Classificação	n	%
	Ótima	7	3,1%
	Boa	20	8,7%
	Aceitável	55	24,0%
	Ruim	83	36,2%
	Péssima	64	27,9%
	TOTAL	229	100,0%



3.6. 64,7% dos entrevistados (n = 148) declararam não optar pela preparação vegetariana nas refeições. Apesar de somente 11,8% (n = 27) declararem-se vegetarianos, um total de 81 participantes (35,4%) 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, 3,7% (n = 3) classificaram-nas como ótimas, 9,88% (n = 8) como boas e 23,46% (n = 19) como aceitáveis, totalizando 37,04% (n = 30) de aceitação. A somatória das classificações tidas como “ruim” e “péssima” conferiu um total de 62,96% (n = 51) de reprovação ao quesito.

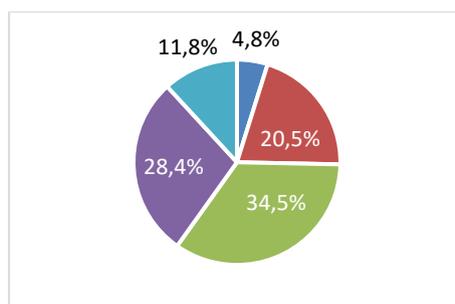
Ao segregar somente o grupo que se declarou vegetariano, 100% (n = 27) avaliaram o item, cujo resultado aponta para a aprovação de 22,22% (n = 6), aceitação de 66,67% (n = 18) e reprovação de 33,33% (n = 9). (**gráfico não apresentado**).

Classificação	n	%
Ótima	3	1,3%
Boa	8	3,5%
Aceitável	19	8,3%
Ruim	24	10,5%
Péssima	27	11,8%
Não opto por esse tipo de refeição	148	64,6%
TOTAL	229	100,0%



3.7. A variedade do cardápio foi aprovada por 25,3% (n = 58) e aceita por 59,8% (n = 137) dos usuários. A reprovação para o item em questão foi de 40,2% (n = 92).

	Classificação	n	%
	Ótima	11	4,8%
	Boa	47	20,5%
	Aceitável	79	34,5%
	Ruim	65	28,4%
	Péssima	27	11,8%
TOTAL		229	100,0%

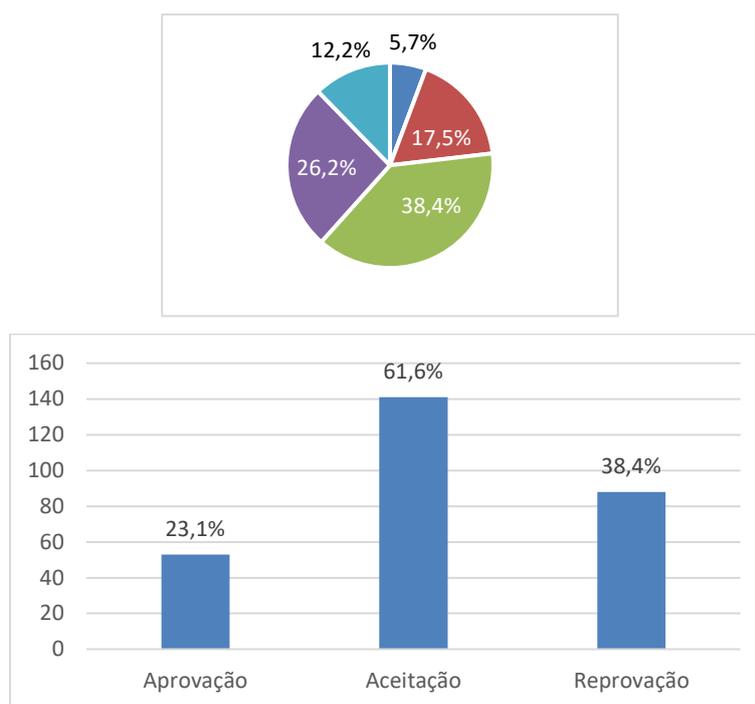


3.8. No que tange à disponibilização do café e dos complementos (molho de pimenta e molho para saladas) no almoço e/ou jantar, a maioria dos entrevistados (47,6%, n = 109) apontou que esses itens estão frequentemente à disposição para uso.

	Classificação	n	%
	Sempre	48	21,0%
	Frequentemente	109	47,6%
	Raramente	30	13,1%
	Não faço uso destes itens	42	18,3%
TOTAL		229	100,0%

O grau de satisfação também foi avaliado para esse quesito. Os seguintes índices foram obtidos: aprovação = 23,1% (n = 53); aceitação = 61,6% (n = 141) e reprovação = 38,4% (n = 88).

	Classificação	n	%
	Ótimo	13	5,7%
	Bom	40	17,5%
	Aceitável	88	38,4%
	Ruim	60	26,2%
	Péssimo	28	12,2%
TOTAL		229	100,0%

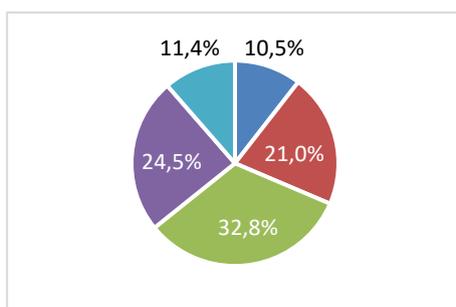


3.9. De forma semelhante ao tópico anterior, grande parte dos participantes (41,5%, $n = 95$) assinalou que itens de higiene e descartáveis (sabonete líquido, álcool gel, papel toalha, guardanapo e palito de dente) estavam frequentemente disponíveis no horário da sua refeição.

	Classificação	n	%
	Sempre	85	37,1%
	Frequentemente	95	41,5%
	Raramente	40	17,5%
	Não faço uso destes itens	9	3,9%
	TOTAL	229	100,0%

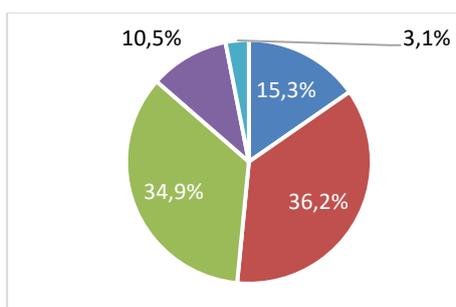
3.10. Quanto à limpeza das bandejas, pratos e talheres, foram obtidos os seguintes resultados, após o agrupamento das respostas: 31,4% ($n = 72$) de aprovação, 64,2% ($n = 147$) de aceitação e 35,8% ($n = 82$) de reprovação.

	Classificação	n	%
	Ótima	24	10,5%
	Boa	48	21,0%
	Aceitável	75	32,8%
	Ruim	56	24,5%
	Péssima	26	11,4%
	TOTAL	229	100,0%



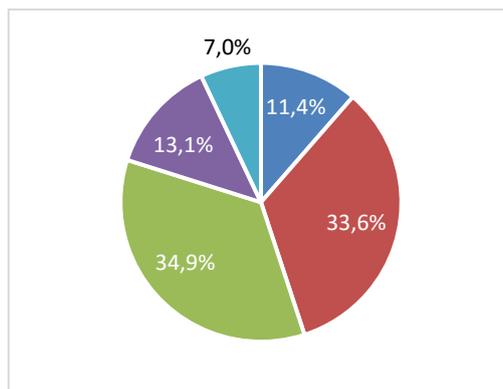
3.11. A limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão) apresentou aceitação de 86,5% (n = 198) por parte dos entrevistados. A reprovação nesse quesito atingiu 13,5% (n = 31), como se pode deduzir a partir do gráfico abaixo.

Classificação	n	%
Ótima	35	15,3%
Boa	83	36,2%
Aceitável	80	34,9%
Ruim	24	10,5%
Péssima	7	3,1%
TOTAL	229	100,0%



3.12. De forma geral, a estrutura dos Restaurantes Universitários (climatização, espaço e conforto) obteve 79,9% (n = 183) de aceitação e 20,1% (n = 46) de reprovação.

Classificação	n	%
Ótima	26	11,4%
Boa	77	33,6%
Aceitável	80	34,9%
Ruim	30	13,1%
Péssima	16	7,0%
TOTAL	229	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 qualidade do atendimento desponta em primeiro lugar (31,1%), seguida pela estrutura física (21,4%):

Opções	n	%	Ranking
Qualidade do Atendimento	119	31,1%	1º
Qualidade dos Alimentos Servidos	16	4,2%	6º
Qualidade da Opção Vegetariana	9	2,3%	7º
Limpeza do RU	80	20,9%	3º
Limpeza dos utensílios	38	9,9%	5º
Estrutura Física	82	21,4%	2º
Nenhuma das opções anteriores	39	10,2%	4º
TOTAL	383	100,0%	

3.14. Segundo os usuários, a qualidade dos alimentos servidos e a limpeza dos utensílios lideram a listagem de **pior** item do serviço prestado pelo RU (47,1%, e 17,2%, respectivamente). A tabela a seguir demonstra o resultado obtido por cada alternativa.

Opções	n	%	Ranking
Qualidade do Atendimento	15	3,6%	6º
Qualidade dos Alimentos Servidos	194	47,1%	1º
Qualidade da Opção Vegetariana	55	13,3%	3º
Limpeza do RU	26	6,3%	5º
Limpeza dos utensílios	71	17,2%	2º
Estrutura Física	37	9,0%	4º
Nenhuma das opções anteriores	14	3,4%	7º
TOTAL	412	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, 140 entrevistados deixaram seus 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) 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) café da manhã/desjejum; 9) porcionamento e desperdício; 10) higienização de bandejas, pratos e talheres; 11) reposição de alimentos, utensílios e descartáveis; 12) atendimento/equipe de funcionários; 13) elogios; e 14) outros. Desse modo, foram obtidas 212 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 do sabor e da qualidade dos alimentos, de forma geral. Desde o início do contrato nº 074/2021, com a empresa PJ Refeições Coletivas LTDA, os fiscais técnicos tentam alinhar junto à equipe operacional o padrão a ser servido nos refeitórios, considerando o estabelecido no Termo de Referência e os hábitos regionais. Por ser uma pessoa jurídica com sede em outra região do país (Nordeste, de Natal – RN), acredita-se que seriam usuais empasses no processo de adaptação durante a execução contratual. Indo em outra direção, um dos aspectos que chamam atenção de forma positivo foi a cordialidade dos funcionários em todos os setores de atendimento.

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 na Pesquisa de Satisfação de 2022 dos Restaurantes Universitários dos *campi* Santa Mônica, Umuarama e Glória, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Item avaliado pela pergunta objetiva	Santa Mônica (% (n))	Umuarama (% (n))	Glória (% (n))
Qualidade do atendimento na portaria	Aprovação: 84,1 (90)	Aprovação: 60,3 (38)	Aprovação: 83,1 (49)
	Aceitação: 93,5 (100)	Aceitação: 87,3 (55)	Aceitação: 93,2 (55)
	Reprovação: 6,5 (7)	Reprovação: 12,7 (8)	Reprovação: 6,8 (4)
Qualidade do atendimento na distribuição de alimentos	Aprovação: 46,7 (50)	Aprovação: 39,7 (25)	Aprovação: 47,5 (28)
	Aceitação: 74,8 (80)	Aceitação: 68,3 (43)	Aceitação: 81,4 (48)
	Reprovação: 25,2 (27)	Reprovação: 31,7 (20)	Reprovação: 18,6 (11)
Qualidade dos alimentos servidos	Aprovação: 6,5 (7)	Aprovação: 6,3 (4)	Aprovação: 27,1 (16)
	Aceitação: 31,8 (34)	Aceitação: 30,2 (19)	Aceitação: 49,2 (29)
	Reprovação: 68,2 (73)	Reprovação: 69,8 (44)	Reprovação: 50,8 (30)
Qualidade da opção vegetariana	Aprovação: 8,7 (4)	Aprovação: 17,65 (3)	Aprovação: 22,22 (4)
	Aceitação: 28,26 (13)	Aceitação: 58,82 (10)	Aceitação: 38,89 (7)
	Reprovação: 71,74 (33)	Reprovação: 41,18 (7)	Reprovação: 61,11 (11)
Variedade do cardápio	Aprovação: 27,1 (29)	Aprovação: 15,9 (10)	Aprovação: 32,2 (19)
	Aceitação: 63,6 (68)	Aceitação: 52,4 (33)	Aceitação: 61 (36)
	Reprovação: 36,4 (39)	Reprovação: 47,6 (30)	Reprovação: 39 (23)
Limpeza de bandejas, pratos e talheres	Aprovação: 29,9 (32)	Aprovação: 28,6 (18)	Aprovação: 37,3 (22)
	Aceitação: 61,7 (66)	Aceitação: 66,7 (42)	Aceitação: 66,1 (39)
	Reprovação: 38,3 (41)	Reprovação: 33,3 (21)	Reprovação: 33,9 (20)
Limpeza do refeitório (mesas, cadeiras e chão)	Aprovação: 42,1 (45)	Aprovação: 58,7 (37)	Aprovação: 61 (36)
	Aceitação: 84,1 (90)	Aceitação: 85,7 (54)	Aceitação: 91,5 (54)
	Reprovação: 15,9 (17)	Reprovação: 14,3 (9)	Reprovação: 8,5 (5)
Estrutura (climatização, espaço e conforto)	Aprovação: 40,2 (43)	Aprovação: 50,8 (32)	Aprovação: 47,5 (28)
	Aceitação: 83,2 (89)	Aceitação: 84,1 (53)	Aceitação: 69,5 (41)
	Reprovação: 16,8 (18)	Reprovação: 15,9 (10)	Reprovação: 30,5 (18)
Grau de satisfação com café e complementos*	Aprovação: 20,6 (22)	Aprovação: 23,8 (15)	Aprovação: 27,1 (16)
	Aceitação: 63,6 (68)	Aceitação: 58,7 (37)	Aceitação: 61 (36)
	Reprovação: 36,4 (39)	Reprovação: 41,3 (26)	Reprovação: 39 (23)
Grau de satisfação com café da manhã**	Aprovação: 40 (2)	Aprovação: 37,5 (3)	Aprovação: 83,33 (5)
	Aceitação: 100 (5)	Aceitação: 75 (6)	Aceitação: 100 (6)
	Reprovação: 0 (0)	Reprovação: 25 (2)	Reprovação: 0 (0)

*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 (18 comentários SM / 15 comentários Umuarama / 10 comentários Glória)	
Campus	Comentário
Santa Mônica	Atendentes educados e bem humorado
Santa Mônica	Existe uma atendente que frequentemente está na portaria ou servindo as refeições, acredito que seu nome seja Maria, ela é uma pessoa incrível e tem o melhor atendimento do RU.
Santa Mônica	A funcionária Maria Luiza é maravilhosa, uma das mais simpáticas e atenciosas do RU.
Santa Mônica	Nenhuma.
Santa Mônica	Pontualidade na abertura do RU. Foram poucas as vezes em que houve atrasos.
Santa Mônica	Portaria gente fina dms
Santa Mônica	Atendentes geralmente de bom humor e educados. Bandejas e talheres geralmente limpos, área climatizada.
Santa Mônica	Diversidade dos funcionários
Santa Mônica	o atendimento é ótimo
Santa Mônica	Os funcionários do RU, em sua maioria, são simpáticos e atenciosos
Santa Mônica	Gosto de alguns funcionários que estão de bom humor na portaria
Santa Mônica	Nunca tive problemas com atendimento.
Santa Mônica	Funcionários educados.
Santa Mônica	Funcionários ótimos. Com destaque à Maria, sempre animada, sorrindo, deseja um bom dia e um bom almoço a cada um, seja servindo alimento ou na entrada está sempre de excelente humor.
Santa Mônica	Os funcionários que servem a comida são atenciosos
Santa Mônica	educação dos atendentes
Santa Mônica	O atendimento dos funcionários é muito bom e muito eficiente
Santa Mônica	A única consideração positiva no momento é o atendimento por parte dos funcionários da PJ Refeições que tem feito das tripas coração para entregar um serviço de qualidade com uma infraestrutura e suporte miseráveis por parte da contratada.
Umuarama	As saladas variam eu amo os dias de frango assado
Umuarama	Nenhuma.
Umuarama	Nenhuma.
Umuarama	Os funcionários de um modo geral são muito educados e prestativos. O local é bem limpo. A comida na maioria das vezes está boa.
Umuarama	Pontualidade na abertura e não está mais faltando comida (pelo menos nos últimos meses)
Umuarama	Não tenho

Umuarama	O preço é muito acessível
Umuarama	A climatização, e o sistema de pagamento, o salão é limpo, os funcionários são legais.
Umuarama	Os funcionários se esforçam para o RU funcionar
Umuarama	PONTO POSITIVO A RECEPÇÃO E ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS QUE ESTAO ALI AUXILIANDO
Umuarama	Os funcionários em geral são bem simpáticos
Umuarama	A salada não é bem higienizada, já comi arroz que não era branco servido como se fosse arroz branco
Umuarama	Os funcionários são super educados, simpáticos e nos tratam bem
Umuarama	Antes da pandemia a comida do RU era boa, depois da pandemia ficou muito ruim.
Glória	As moças que trabalham são muito atenciosas e muito legais !!
Glória	as moças que trabalham no restaurante do glória são muito receptivas, simpáticas e legais,
Glória	Simpatia das nutricionistas e funcionários do atendimento
Glória	Comida entregue dentro do prazo.
Glória	Falta tompero, variar mais o cardápio com comidas populares, cozinhar menos o macarrão
Glória	Nutricionista com atendimento bom
Glória	Só o atendimento
Glória	O macarrão é estava bom, a lasanha estava boa, o quibe estava interessante, colocar esses pratos mais vezes no RU
Glória	O cardápio é bem variado, a comida é boa, mas algumas coisas podiam melhorar, como os legumes.
Glória	Tudo mt bom
PONTOS NEGATIVOS (42 comentário SM / 29 comentários Umuarama / 26 comentários Glória)	
Campus	Comentário
Santa Mônica	Comida péssima, lá é nível de sobrevivência, eu dependo do RU, e as vezes é triste a situação, a do peixe cru é um exemplo muito muito claro, impossível aquilo ter ficado mais de 5 minutos no fogo
Santa Mônica	Constantemente encontro pedra na comida e alguns colegas já reclamam encontrar moscas e varejeira na salada
Santa Mônica	Desde o começo do semestre passado (volta ao presencial) o atendimento prestado pelo RU é vergonhoso se compararmos com a empresa que estava a frente do RU, fiquei muito triste de não termos mais as frutas de sobremesa, visto que os estudantes integrais por vezes passam o dia na UFU, e essa fruta era muito boa para nós podermos fazer um lanchinho no meio da tarde. Poderiam voltar com a fruta e com o suco. O arroz várias vezes está com gosto e cheiro duvidoso e já foram incontáveis vezes e incontáveis alunos que encontraram coisas suspeitas na comida, em maioria incetos na salada. É frustrante lamentável saber que essa é a nova realidade do RU.
Santa Mônica	A variedade no cardápio é praticamente inexistente, visto a ocorrência (frequente) de um mesmo tipo de carne por 3 dias seguidos. Além disso, o número de proteínas envolvendo arroz e legumes está presente de forma generalizada: infelizmente pratos como "galinhada" ou "feijoada" são comuns e a quantidade de proteína (carne mesmo) é mínima. Além disso, os acompanhamentos

	(saladas e vegetais) são mal cozidos e temperados.
Santa Mônica	a fila sempre muito grande
Santa Mônica	A comida frequentemente tem a aparência estranha, e também tem pouco tempero ou gosto ruim, muitas vezes o cheiro também não é agradável e nem da vontade de comer. A carne de boi também está muito dura as vezes e as opções vegetarianas, que mesmo não sendo vegetariana eu como as vezes, é bem ruim.
Santa Mônica	Deplorável
Santa Mônica	Comida horrível
Santa Mônica	Alimento acaba antes de servir todos. Filas grandes que não dá tempo de comer entre uma aula e outra.
Santa Mônica	Grande quantidade de mosquitos e pernilongos dentro do RU. Presença de sujidades e "larva" na salada. Alimentos sem tempero. Arroz integral mal cozido.
Santa Mônica	Peixe horrível sem tempero e com gosto de podre as vezes, plásticos e pedaços de ferro encontrados na comida, falta de tempero nas carnes, enfim, qualidade duvidosa e muitas vezes insalubre.
Santa Mônica	Não serve sobremesa, o café é uma lástima, não tem fruta, o dia de peixe é impossível comer, adoraria que o reitor ou qualquer um dos Bambambam dessa empresa tentasse comer o peixe algum dia.
Santa Mônica	A falta de suco e frutas conforme eram oferecidos anteriormente
Santa Mônica	A comida é sem sal/tempero, e o arroz integral está quase sempre duro
Santa Mônica	Gostaria de ter mais opções veganas (vegetarianas estritas)
Santa Mônica	Salada (chuchu, abóbora, etc refogados) não é guarnição
Santa Mônica	Comida mal feita e com uma demora absurda.
Santa Mônica	Arroz sujo, carne crua, verduras sem lavar... Funcionários educados, mas a comida é péssima
Santa Mônica	Basicamente a atenção na comida, já encontrei cabelo, prego e plástico na comida, inaceitável e já vi bandejas que na teoria foram lavadas mas ainda estavam com uma mancha de sujeira.
Santa Mônica	falta ter distribuição de sal
Santa Mônica	Demora na hora de repor os alimentos, já fiquei 1 hora esperando na fila para poder se alimentar, qualidade dos alimentos, que por vezes vêm com pedaços de madeira, pedras e outros nas saladas, além do episódio do arroz mofado.
Santa Mônica	a comida é insossa e perdeu o gosto característico dos alimentos. o arroz, por exemplo, não tem sabor de arroz e o feijão, ou é muito espesso, ou líquido. os objetos encontrados no meio dos alimentos são de assustar e o reaproveitamento de maneira implícita acontece, como por exemplo, serviram lasanha de frango com a desossa do frango assado que foi servido no dia anterior. as opções vegetarianas não possuem sabor, os hambúrgueres são apenas feitos de farinha e "blocados".
Santa Mônica	A qualidade da comida deveria ser melhor
Santa Mônica	As bandejas e os talheres são muito mal lavados. É muito comum encontrar resto de comida seca nas bandejas e fiapos de carne nos talheres.
Santa Mônica	Acredito que todo ponto negativo da comida do ru é a falta de uma boa preparação, mais temperada, a falta de uma sobremesa também é bem triste, visto que em outras universidades, além do melhor cuidado com a comida há mais opções
Santa Mônica	Salada sempre está mal lavada.

Santa Mônica	O descaso com os estudantes é absurdo. A comida piora cada dia mais em questão de sabor e qualidade, sem falar na quantidade de proteína que muitas vezes é ínfima e abaixo do que deveria ser.
Santa Mônica	poderia ter maior variação no cardápio
Santa Mônica	Poderiam colocar mais comidas veganas, não apenas vegetarianas
Santa Mônica	Tem um cano onde colocamos os talheres aquilo lá é nojento
Santa Mônica	Recomendo não colocar folha de louro no feijão, as vezes o sabor fica muito forte.
Santa Mônica	Insalubridade, bichos na comida, cheiro péssimo, sabor péssimo, tem que trocar a empresa!
Santa Mônica	Já cursei em 2013 e era bem melhor. Tinha suco, sobremesa, fruta. Ofereciam copo pra ser usado sempre (não sei se o RU em si, ou alguma outra área da ufu (DIESU por exemplo). Mas evitava o uso de garrafinhas nos bebedouros (que muita gente reclama). Algumas pessoas encontram coisas indesejáveis na comida.
Santa Mônica	A comida raramente tem tempero, a qualidade dos alimentos servidos não correspondem ao valor pago pela ufu para cada alimentação. O básico da refeição (arroz e feijão) raramente estão saborosos. Além disso acho que deveriam disponibilizar sachês de sal visto que a comida não tem..
Santa Mônica	Objetos na comida como plástico e peque os insetos, carne crua ou dura demais, cabelo e falta de higiene nos alimentos
Santa Mônica	Ultimamente muitos alunos estão tendo intoxicação alimentar por conta da comida do RU (minha visão com base em relatos de estudantes que conheço), então seria importante averiguar com mais assiduidade a qualidade dos alimentos ofertados e se não há contaminação dos mesmos.
Santa Mônica	Os alimentos da opção vegetariana são sempre secos, a abobrinha recheada parece q você está comendo uma massa de concreto. E a maioria da vezes está sem tempero nenhum
Santa Mônica	Acaba a comida com frequência; já achei pedra na comida; não tem molho de salada.
Santa Mônica	A comida sempre parece ter pouco sal. Seria muito bom se tivesse saleiros pros alunos utilizarem, a maioria leva o seu próprio pra usar.
Santa Mônica	A higiene deixa a desejar
Santa Mônica	As carnes por vezes parecem estragadas, principalmente o peixe que devido as suas características cheira a podre. Algumas vezes as saladas e as guarnições parecem estragadas também, com um odor azedo. A guarnição muitas vezes se apresenta como uma segunda fonte de carboidratos, acho que é necessário uma revisão nutricional. O tempero num geral da comida é bem ruim, muitas ervas, acho que é necessário considerar algum regionalismo neste caso. Recomendaria outra licitação e que o contrato não fosse renovado, já que há essa possibilidade, assim como a flexibilização do Termo de Referência para o processo licitatório para que empresas da região e quem tem o serviço superior em níveis cosmológicos, sejam capazes de competir.
Santa Mônica	Gostaria de mais opções de guarnição, com legumes diferentes e da opção vegetariana que não seja sempre soja PTS. Além de capricharem mais no café que é aguado e com gosto horrível
Umuarama	Fila imensa, café da manhã o pão sempre duro e falta fruta.
Umuarama	A qualidade das refeições está péssima. Algumas preparações não possuem características condizentes com o que consta no cardápio. Além disso, também percebe-se uma falta de capricho porque, muitas vezes, são fornecidos pedaços de carne cru ou mal cozidos. Também presenciei contaminação física das refeições com presença de fiapos, provavelmente de cordões de embalagens. Percebo ausência de sabor agradável ou características sensoriais que induzam vontade de comer. Por fim, é importante destacar

	que alguns componentes da salada são servidos em condições inapropriadas para o consumo. Existe uma falta de profissionalismo, capricho e respeito de modo generalizado. As condições atuais do restaurante universitário estão deploráveis. Tuso isso é uma afronta à dignidade dos usuários do serviço.
Umuarama	Baixa quantidade de proteína, não correspondente com a porção prometida
Umuarama	Tudo, a comida vem ruim, pouca quantidade de carne, sem sal sem tempero, arroz duro, já achei pedra na comida, já veio bichinho na comida, a salada vem amarga
Umuarama	Pouca proteína (não respeitam o contrato), pouca salada e quando vem está armada Falta sal, comida ruim, arroz duro, já encontrei pedras na comida e parei de frequentar o restaurante
Umuarama	Foram encontrados materiais não comestíveis, como pregos, dentes e pedras na comida. Além disso, muitas vezes a comida foi servida crua e a quantidade de carne está menor que a estabelecida no contrato. A limpeza também é horrível, muitas vezes fiz uso de utensílios mal limpos.
Umuarama	A comida as vezes não tem gosto bom, tendo um gosto estranho ou amargo. Tem dia que a opção de carne está ressecado e não é possível mastigar
Umuarama	A opção de Peixe não é bem aceita por basicamente ninguém e continua no cardápio, poderia substituir por outra coisa, pois realmente dependemos do RU. E os utensílios lavados com mais cuidado, pois ja peguei várias vezes os talheres sujos.
Umuarama	A fila da entrada ao restaurante é muito amontoadada, deveria ter um fluxo melhor de entrada para os alunos.
Umuarama	De modo o geral os utensílios são bem lavados, porém alguns vários pratos sempre deixam a desejar. No entanto, o que mais chama a atenção é a quantidade de proteína disponível, que é bem baixa e muita das vezes é colocado quase nada no nosso prato. Sem mencionar as vezes em que se encontra larvas na salada. Então a meu ver são itens que dá para melhorar. Outra coisa que acho pertinente pontuar é que no café da manhã deveria ter a opção de leite sem lactose para atender esse público em específico, se ficar muito oneroso façam uma pesquisa para ver a real demanda sobre isso e se for possível acrescentem ao cardápio do café da manhã. Por fim, acho que a comida deveria ser mais temperada principalmente em refeições como macarrão alho e óleo por exemplo que nem o gosto do alho é percebido.
Umuarama	Creme de milho e feijão preto são raramente colocados no cardápio. Gostaria que tivesse o creme de milho pelo menos 1 vez por semana e o feijão preto metade dos dias.
Umuarama	A pista de servir frequentemente fica suja. O Feijão é ralo e sem sabor, arroz branco inchado, pimenta de má qualidade (não tem sabor de pimenta), as porções de prato principal como carne e lasanha são muito pequenas, na empresa anterior a porção principal era mais bem servida, além de oferecerem suco e sobremesa também. Entendo que o tudo ficou mais caro e por isso não tem mais sobremesa e suco, mas pelo menos as porções de carne, lasanha, quibe etc tinham que aumentar uns 50%
Umuarama	Comida de má qualidade, com cor cheiro e gosto pessimo, mal tratamento da comida, tendo cabelo, parafuso ou ate mesmo insetos no meio da comida, comidas cruas onde pode dar ate mesmo doencas, pessimo.
Umuarama	não ter uma opção de carne quando for lasanha e nao ter azeite de oliva e sal para salada,
Umuarama	Em determinados momentos falta guarnição, a salada acaba muito rápido(sabemos que é servida de forma livre e vai do bom senso do aluno), mas seria um ponto a melhorar.
Umuarama	O molho para salada não tem gosto de nada, é pura água. Minha sugestão é temperar melhor esse molho pra salada. Alguns dias em que tem chuchu a casca dele tava dura, não tava legal a sensação na boca. Tbm teve um dia que a abobrinha está al dente até

	demais. As demais verduras e saladas está ok. A carne sempre muito gostosa. O arroz e feijão tem dia que não tem tempero nenhum. Precisava melhorar a variedade do cardápio. Posso ajudar, caso aceitem. Sou nutricionista e doutoranda da UFU. Agradeço.
Umuarama	Já foram encontrados diversos objetos que não deveriam estar na comida. Vídeos mostrando insetos na comida que seria servida. E antes o RU tinha suco e sobremesa (fruta), agora a comida não é gostosa e só tem o almoço em si.
Umuarama	A variedade do cardápio é muito limitada. As saladas, a maioria dos dias apenas Repolho ou acelga, deixa muito a desejar na variedade. E a qualidade da comida pode ser muito melhor, embora tenho melhorado um pouco em relação ao começo.
Umuarama	Não tenho
Umuarama	Quase sempre eles servem uma quantidade miserável de carne! Abaixo do proposto, tenho provas porque costumo levar minha balança de cozinha
Umuarama	Comida muitas vezes sem sabor e/ou com vegetais vencidos. Já tive intoxicação alimentar devido à refeições do RU, mas como sou pobre não tenho alternativa a não ser comer lá de qualquer jeito. Filas quilométricas que muitas vezes me impedem de realizar a refeição no RU pois não consigo entrar no restaurante antes da aula começar.
Umuarama	A qualidade dos alimentos feito pela empresa anterior à pandemia, eram bem melhores. Atualmente, percebo que a pressa define tudo na preparação dos alimentos. Não há nada mais elaborado. Não carnes precisam colocar coisas para dar cor, para ser mais rápido o preparo ao invés de corar durante o processo; feijão sempre é duro com uma água por cima, não esperam cozinhar; o arroz não tem tempero e por vezes duro; as verduras nem tiram a casca; as saladas são preparadas muito cedo, e as verduras não são selecionadas, sempre encontro folhas amarelas picadas, já passei mal com o repolho daí, quase sempre encontro couve amarelada. Os talheres sempre são engordurados. A fila não funciona, deveria ser totalmente isolada por grades para não permitir furar a fila.
Umuarama	A comida tem uma qualidade horrível, inclusive a vários relatos de infecção alimentar em razão da alimentação nesse local. A aparência não é apetitosa e nem o sabor! As saladas não são lavadas adequadamente, as porções de proteínas não são adequadas, sempre são servidas em quantidade inferior as do contrato.
Umuarama	PONTO NEGATIVO, A COMIDA SERVIDA TEM GOSTO FORTE E ODOR DUVIDOSO, VARIOS RELATOS DE INSETOS E OBJETOS PERDIDOS NO ALIMENTO. É O PRIMORDIAL SERVIR UM ALIMENTO QUE NÃO VA CAUSAR PROBLEMAS A QUEM SE UTILIZA DO SERVIÇO PRESTADO.
Umuarama	Comida mal higienizada, com bichos e outros elementos capazes de causar problemas de saúde aos usado RU
Umuarama	Saladas passadas e queimadas, feijão apenas com os grãos, restos de ossos em algumas refeições como na galinhada e carne de peixe crua
Umuarama	A comida é de qualidade ruim, não parece ser de fornecedores confiáveis
Umuarama	A comida está pessima, falta tempero, a carne às vezes está com gosto de carne perdida, o arroz fica cozido demais, porções insuficientes, saladas mal cortadas.
Umuarama	Comida sem sabor, gosto ruim, salada sempre com gosto amargo. Está insustentável pagar pra comer no RU com a comida da forma como está
Glória	Não ter suco; Variedade de molhos baixa; Qualidade da carne bovina muito baixa;
Glória	a quantidade de proteína é muito pequena
Glória	Não tenho nenhuma !!!!

Glória	NENHUMA
Glória	Atraso no recebimento dos alimentos vindos de outro lugar para reposição no RU do Glória
Glória	A quantidade de proteína servida as vezes parece ser bem abaixo do indicado no cardápio. Algo que me faz questionar o quanto de redução de custo se tem ao colocar menos proteína do que indicado pelo cardápio.
Glória	Comida pessima!! Sabor, combinação de alimentos, preparação dos alimentos e tempero de péssima qualidade! Muito inferior ao valor pago pela universidade e precisa melhorar com urgencia!
Glória	Pouca carne e comida ruim
Glória	A comida é péssima, fricassê é frango na água. Carne picada muito grande. Esperam a comida acabar pra colocar mais.
Glória	Não é pq a alimentação tem o preço acessível que ela deve ser entregue naquele estado, independente do cardápio parece ter sempre o mesmo sabor, cheiro, a comida deveria ser ao menos temperada com alho e sal, básico da cozinha bem feito, uniforme dos empregados bem limpos, asseados, uso de toucas, unhas higienizadas.
Glória	A salada sempre está amarga, fica difícil comer algo tão amargo, deveriam averiguar essa parte, os molho de salada é água com óleo e ervas, não dá gosto algum a comida ,até mesmo parece que deixa a salada mais amarga
Glória	Tinha que ter pacotinho de sal
Glória	Falta sal
Glória	Pouca mistura
Glória	Comida com bichos, sujeira
Glória	As filas são sempre enormes, algo inaceitável na vida universitária! A comida é, na maioria das vezes, sem gosto! Com frequência falta comida, o que acarreta em ainda mais perda d tempo!
Glória	Volte nutrir
Glória	A comida da indigestão na maioria dos alunos da minha turma. Todo dia fico com queimação logo após comer e ainda não tem qualidade de sabor no RU
Glória	Repetição de alimentos, tanto prato principal quanto guarnição, insetos e itens estranhos encontrados nos alimentos, falta de variedade, alguns dias faltaram comida e demorou para chegar
Glória	Verduras sem descascar e mal cozidas, falta de variedade, falta de reabastecimento de alimentos fazendo com que acabe a comida todo momento.
Glória	A comida é péssima, e baratas??? Sério?
Glória	As vezes as vasilhas são mal lavadas pela máquina de lavar e é necessário procurar vasilhas limpas, as vezes as comidas como feijão e arroz tem gosto estranho, as comidas vegetarianas tem um gosto muito estranho.
Glória	Podia ter mais stroganoff, batata palha e macarão
Glória	Os alimentos servidos pelo restaurante possuem um pessimo sabor
Glória	Nenhuma
Glória	Alguns alimentos falta temperos e sal.

ANEXO C – Separação dos comentários por temática

FILAS			
01	Ponto negativo	Santa Mônica	a fila sempre muito grande
02	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Filas grandes que não dá tempo de comer entre uma aula e outra.
03	Ponto negativo	Umuarama	Fila imensa, (...)
04	Ponto negativo	Umuarama	A fila da entrada ao restaurante é muito amontoada, deveria ter um fluxo melhor de entrada para os alunos.
05	Ponto negativo	Umuarama	Filas quilométricas que muitas vezes me impedem de realizar a refeição no RU pois não consigo entrar no restaurante antes da aula começar.
06	Ponto negativo	Umuarama	(...) A fila não funciona, deveria ser totalmente isolada por grades para não permitir furar a fila. (...)
07	Ponto negativo	Glória	As filas são sempre enormes, algo inaceitável na vida universitária! (...)
ESTRUTURA FÍSICA, AMBIÊNCIA E LIMPEZA DO REFEITÓRIO			
01	Ponto positivo	Santa Mônica	(...), área climatizada.
02	Ponto positivo	Umuarama	(...) O local é bem limpo. (...)
03	Ponto positivo	Umuarama	A climatização, (...), o salão é limpo, (...)
04	Ponto negativo	Umuarama	A pista de servir frequentemente fica suja. (...)
SABOR E QUALIDADE DOS ALIMENTOS (GENÉRICO)			
01	Ponto positivo	Umuarama	(...) A comida na maioria das vezes está boa.
02	Ponto positivo	Umuarama	(...) já comi arroz que não era branco servido como se fosse arroz branco
03	Ponto positivo	Umuarama	Antes da pandemia a comida do RU era boa, depois da pandemia ficou muito ruim.
04	Ponto positivo	Glória	Falta tempero, (...), cozinhar menos o macarrão
05	Ponto positivo	Glória	O macarrão é estava bom, a lasanha estava boa, o quibe estava interessante, colocar esses pratos mais vezes no RU
06	Ponto positivo	Glória	(...) a comida é boa, mas algumas coisas podiam melhorar, como os legumes.
07	Ponto negativo	Santa Mônica	Comida péssima, lá é nível de sobrevivência, eu dependo do RU, e as vezes é triste a situação, (...)
08	Ponto negativo	Santa Mônica	Constantemente encontro pedra na comida (...)
09	Ponto negativo	Santa Mônica	Desde o começo do semestre passado (volta ao presencial) o atendimento prestado pelo RU é vergonhoso se compararmos com a empresa que estava a frente do RU, (...). O arroz várias vezes

			está com gosto e cheiro duvidoso e já foram incontáveis vezes e incontáveis alunos que encontraram coisas suspeitas na comida, em maioria incetos na salada. É frustrante lamentável saber que essa é a nova realidade do RU.
10	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Além disso, os acompanhamentos (saladas e vegetais) são mal cozidos e temperados.
11	Ponto negativo	Santa Mônica	A comida frequentemente tem a aparência estranha, e também tem pouco tempero ou gosto ruim, muitas vezes o cheiro também não é agradável e nem da vontade de comer. A carne de boi também está muito dura as vezes e as opções vegetarianas, que mesmo não sendo vegetariana eu como as vezes, é bem ruim.
12	Ponto negativo	Santa Mônica	Deplorável
13	Ponto negativo	Santa Mônica	Comida horrível
14	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Alimentos sem tempero. Arroz integral mal cozido.
15	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) plasticos e pedaços de ferro encontrados na comida, (...), enfim, qualidade duvidosa e muitas vezes insalubre.
16	Ponto negativo	Santa Mônica	A comida é sem sal/tempero, e o arroz integral está quase sempre duro
17	Ponto negativo	Santa Mônica	Comida mal feita (...)
18	Ponto negativo	Santa Mônica	Arroz sujo, carne crua, verduras sem lavar... (...) a comida é péssima
19	Ponto negativo	Santa Mônica	Basicamente a atenção na comida, ja encontrei cabelo, prego e plastico nas comida, inaceitavel (...)
20	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) qualidade dos alimentos, que por vezes vêm com pedaços de madeira, pedras e outros nas saladas, além do episódio do arroz mofado.
21	Ponto negativo	Santa Mônica	a comida é insossa e perdeu o gosto característico dos alimentos. o arroz, por exemplo, não tem sabor de arroz e o feijão, ou é muito espesso, ou líquido. os objetos encontrados no meio dos alimentos são de assustar e o reaproveitamento de maneira implícita acontece, como por exemplo, serviram lasanha de frango com a desoça do frango assado que foi servido no dia anterior. (...)
22	Ponto negativo	Santa Mônica	A qualidade da comida deveria ser melhor
23	Ponto negativo	Santa Mônica	Acredito que todo ponto negativo da comida do ru é a falta de uma boa preparação , mais temperada , (...)
24	Ponto negativo	Santa Mônica	O descaso com os estudantes é absurdo. A comida piora cada dia mais em questão de sabor e qualidade, (...)
25	Ponto negativo	Santa Mônica	Recomendo não colocar folha de louro no feijão, as vezes o sabor fica muito forte.
26	Ponto negativo	Santa Mônica	Insalubridade, bichos na comida, cheiro péssimo, sabor péssimo, tem que trocar a empresa!
27	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Algumas pessoas encontram coisas indesejáveis na comida.
28	Ponto negativo	Santa Mônica	A comida raramente tem tempero, a qualidade dos alimentos servidos não correspondem ao valor pago pela ufu para cada alimentação. O básico da refeição (arroz e feijão) raramente estão saborosos. Além disso acho que deveriam disponibilizar sachês de sal visto que a comida não tem..
29	Ponto negativo	Santa Mônica	Objetos na comida como plástico e peque os insetos, carne crua ou dura demais, cabelo e falta de

			higiene nos alimentos
30	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) já achei pedra na comida; (...)
31	Ponto negativo	Santa Mônica	A comida sempre parece ter pouco sal. Seria muito bom se tivesse saleiros pros alunos utilizarem, a maioria leva o seu próprio pra usar.
32	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Algumas vezes as saladas e as guarnições parecem estragadas também, com um odor azedo. A guarnição muitas vezes se apresenta como uma segunda fonte de carboidratos, acho que é necessário uma revisão nutricional. O tempero num geral da comida é bem ruim, muitas ervas, acho que é necessário considerar algum regionalismo neste caso. (...)
33	Ponto negativo	Umuarama	A qualidade das refeições está péssima. Algumas preparações não possuem características condizentes com o que consta no cardápio. (...) Também presenciei contaminação física das refeições com presença de fiapos, provavelmente de cordões de embalagens. Percebo ausência de sabor agradável ou características sensoriais que induzam vontade de comer. (...) Existe uma falta de profissionalismo, capricho e respeito de modo generalizado. As condições atuais do restaurante universitário estão deploráveis. Tuso isso é uma afronta à dignidade dos usuários do serviço.
34	Ponto negativo	Umuarama	Tudo, a comida vem ruim, (...), sem sal sem tempero, arroz duro, já achei pedra na comida, já veio bichinho na comida, (...)
35	Ponto negativo	Umuarama	(...) Falta sal, comida ruim, arroz duro, já encontrei pedras na comida e parei de frequentar o restaurante
36	Ponto negativo	Umuarama	Foram encontrados materiais não comestíveis, como pregos, dentes e pedras na comida. Além disso, muitas vezes a comida foi servida crua (...).
37	Ponto negativo	Umuarama	A comida as vezes não tem gosto bom, tendo um gosto estranho ou amargo. (...)
38	Ponto negativo	Umuarama	(...) Por fim, acho que a comida deveria ser mais temperada principalmente em refeições como macarrão alho e óleo por exemplo que nem o gosto do alho é percebido.
39	Ponto negativo	Umuarama	Comida de ma qualidade, com cor cheiro e gosto pessimo, mal tratamento da comida, tendo cabelo, parafuso ou ate mesmo insetos no meio da comida, comidas cruas onde pode dar ate mesmo doencas, pessimo
40	Ponto negativo	Umuarama	Alguns dias em que tem chuchu a casca dele tava dura, não tava legal a sensação na boca. Tbm teve um dia que a abobrinha está al dente até demais. As demais verduras e saladas está ok. (...) O arroz e feijão tem dia que não tem tempero nenhum. (...)
41	Ponto negativo	Umuarama	Já foram encontrados diversos objetos que não deveriam estar na comida. Vídeos mostrando insetos na comida que seria servida. (...)
42	Ponto negativo	Umuarama	(...) E a qualidade da comida pode ser muito melhor, embora tenho melhorado um pouco em relação ao começo.
43	Ponto negativo	Umuarama	Comida muitas vezes sem sabor e/ou com vegetais vencidos. Já tive intoxicação alimentar devido à refeições do RU, mas como sou pobre não tenho alternativa a não ser comer lá de qualquer jeito. (...)

44	Ponto negativo	Umuarama	A qualidade dos alimentos feito pela empresa anterior à pandemia, eram bem melhores. Atualmente, percebo que a pressa define tudo na preparação dos alimentos. Não há nada mais elaborado. (...); feijão sempre é duro com uma água por cima, não esperam cozinhar; o arroz não tem tempero e por vezes duro; (...).
45	Ponto negativo	Umuarama	A comida tem uma qualidade horrível, inclusive a vários relatos de infecção alimentar em razão da alimentação nesse local. A aparência não é apetitosa e nem o sabor! (...)
46	Ponto negativo	Umuarama	PONTO NEGATIVO, A COMIDO SERVIDA TEM GOSTO FORTE E ODOR DUVIDOSO, VARIOS RELATOS DE INSETOS E OBJETOS PERDIDOS NO ALIMENTO. É O PRIMORDIAL SERVIR UM ALIMENTO QUE NÃO VA CAUSAR PROBLEMAS A QUEM SE UTILIZA DO SERVIÇO PRESTADO.
47	Ponto negativo	Umuarama	Comida mal higienizada, com bichos e outros elementos capazes de causar problemas de saúde aos usado RU
48	Ponto negativo	Umuarama	(...), feijão apenas com os grãos, (...)
49	Ponto negativo	Umuarama	A comida é de qualidade ruim, não parece ser de fornecedores confiáveis
50	Ponto negativo	Umuarama	A comida está pessima, falta tempero, (...), o arroz fica cozido demais, (...)
51	Ponto negativo	Umuarama	Comida sem sabor, gosto ruim, (...). Está insustentável pagar pra comer no RU com a comida da forma como está
52	Ponto negativo	Glória	Comida pessima!! Sabor, combinação de alimentos, preparação dos alimentos e tempero de péssima qualidade! Muito inferior ao valor pago pela universidade e precisa melhorar com urgencia!
53	Ponto negativo	Glória	(...) e comida ruim
54	Ponto negativo	Glória	A comida é péssima, (...)
55	Ponto negativo	Glória	Não é pq a alimentação tem o preço acessível que ela deve ser entregue naquele estado, independente do cardápio parece ter sempre o mesmo sabor, cheiro, a comida deveria ser ao menos temperada com alho e sal, básico da cozinha bem feito, uniforme dos empregados bem limpos, asseados, uso de toucas, unhas higienizadas.
56	Ponto negativo	Glória	Comida com bichos, sujeira
57	Ponto negativo	Glória	(...) A comida é, na maioria das vezes, sem gosto! (...)
58	Ponto negativo	Glória	A comida da indigestão na maioria dos alunos da minha turma. Todo dia fico com queimação logo após comer e ainda não tem qualidade de sabor no RU
59	Ponto negativo	Glória	(...) insetos e itens estranhos encontrados nos alimentos (...)
60	Ponto negativo	Glória	Verduras sem descascar e mal cozidas, (...)
61	Ponto negativo	Glória	A comida é péssima, e baratas??? Sério?
62	Ponto negativo	Glória	(...) as vezes as comidas como feijão e arroz tem gosto estranho, (...)
63	Ponto negativo	Glória	Os alimentos servidos pelo restaurante possuem um pessimo sabor
64	Ponto negativo	Glória	Alguns alimentos falta temperos e sal.

CARDÁPIO E VARIEDADE			
01	Ponto positivo	Glória	(...) variar mais o cardápio com comidas populares (...)
02	Ponto positivo	Glória	O cardápio é bem variado, (...)
03	Ponto negativo	Santa Mônica	A variedade no cardápio é praticamente inexistente, visto a ocorrência (frequente) de um mesmo tipo de carne por 3 dias seguidos. Além disso, o número de proteínas envolvendo arroz e legumes está presente de forma generalizada: infelizmente pratos como “galinhada” ou “feijoada” são comuns e a quantidade de proteína (carne mesmo) é mínima. (...)
04	Ponto negativo	Santa Mônica	Salada (chuchu, abóbora, etc refogados) não é guarnição
05	Ponto negativo	Santa Mônica	poderia ter maior variação no cardápio
06	Ponto negativo	Santa Mônica	Gostaria de mais opções de guarnição, com legumes diferentes e da opção vegetariana que não seja sempre soja PTS. (...)
07	Ponto negativo	Umuarama	Creme de milho e feijão preto são raramente colocados no cardápio. Gostaria que tivesse o creme de milho pelo menos 1 vez por semana e o feijão preto metade dos dias.
08	Ponto negativo	Umuarama	(...) O Feijão é ralo e sem sabor, arroz branco inchado, pimenta de má qualidade (não tem sabor de pimenta), (...)
09	Ponto negativo	Umuarama	não ter uma opção de carne quando for lasanha (...)
10	Ponto negativo	Umuarama	(...) Precisava melhorar a variedade do cardápio. Posso ajudar, caso aceitem. Sou nutricionista e doutoranda da UFU. Agradeço.
11	Ponto negativo	Umuarama	A variedade do cardápio é muito limitada. As saladas, a maioria dos dias apenas Repolho ou acelga, deixa muito a desejar na variedade. (...)
12	Ponto negativo	Umuarama	Repetição de alimentos, tanto prato principal quanto guarnição, (...) falta de variedade, (...)
13	Ponto negativo	Umuarama	(...) falta de variedade, (...)
14	Ponto negativo	Glória	Podia ter mais stroganoff, batata palha e macarão
PRATO PRINCIPAL (FRANGO, BOVINO, SUÍNO E PEIXE)			
01	Ponto positivo	Umuarama	(...) eu amo os dias de frango assado
02	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) a do peixe cru é um exemplo muito muito claro, impossível aquilo ter ficado mais de 5 minutos no fogo
03	Ponto negativo	Santa Mônica	Peixe horrível sem tempero e com gosto de podre as vezes, (...) falta de tempero nas carnes, (...)
04	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) o dia de peixe é impossível comer, adoraria que o reitor ou qualquer um dos Bambambam dessa empresa tentasse comer o peixe algum dia
05	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) As carnes por vezes parecem estragadas, principalmente o peixe que devido as suas características cheira a podre. (...)

06	Ponto negativo	Umuarama	(...) Além disso, também percebe-se uma falta de capricho porque, muitas vezes, são fornecidos pedaços de carne cru ou mal cozidos. (...)
07	Ponto negativo	Umuarama	(...) pouca quantidade de carne, (...)
08	Ponto negativo	Umuarama	(...) Tem dia que a opção de carne está ressecado e não é possível mastigar
09	Ponto negativo	Umuarama	A opção de Peixe não é bem aceita por basicamente ninguém e continua no cardápio, poderia substituir por outra coisa, pois realmente dependemos do RU. (...)
10	Ponto negativo	Umuarama	(...) A carne sempre muito gostosa (...)
11	Ponto negativo	Umuarama	(...) Não carnes precisam colocar coisas para dar cor, para ser mais rápido o preparo ao invés de corar durante o processo (...)
12	Ponto negativo	Umuarama	(...) restos de ossos em algumas refeições como na galinhada e carne de peixe crua
13	Ponto negativo	Umuarama	(...) a carne às vezes está com gosto de carne perdida (...)
14	Ponto negativo	Glória	(...) Qualidade da carne bovina muito baixa;
15	Ponto negativo	Glória	(...) fricassê é frango na água. Carne picada muito grande. (...)
PRATO VEGETARIANO			
01	Ponto negativo	Santa Mônica	Gostaria de ter mais opções veganas (vegetarianas estritas)
02	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) as opções vegetarianas não possuem sabor, os hambúrgueres são apenas feitos de farinha e "blocados".
03	Ponto negativo	Santa Mônica	Poderiam colocar mais comidas veganas, não apenas vegetarianas
04	Ponto negativo	Santa Mônica	Os alimentos da opção vegetariana são sempre secos, a abobrinha recheada parece q você está comendo uma massa de concreto. E a maioria da vezes está sem tempero nenhum
05	Ponto negativo	Glória	(...) as comidas vegetarianas tem um gosto muito estranho
SALADAS E MOLHOS PARA SALADAS			
01	Ponto positivo	Umuarama	As saladas variam (...)
02	Ponto positivo	Umuarama	A salada não é bem higienizada, (...)
03	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) e alguns colegas já reclamam encontrar moscas e varejeira na salada
04	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Presença de sujidades e "larva" na salada. (...)
05	Ponto negativo	Santa Mônica	Salada sempre está mal lavada.
06	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) não tem molho de salada.
07	Ponto negativo	Umuarama	(...) Por fim, é importante destacar que alguns componentes da salada são servidos em condições inapropriadas para o consumo. (...)
08	Ponto negativo	Umuarama	(...) a salada vem amarga

09	Ponto negativo	Umuarama	(...) pouxa salada e quando vem está armada (...)
10	Ponto negativo	Umuarama	(...) Sem mencionar as vezes em que se encontra larvas na salada. Então a meu ver são itens que dá para melhorar. (...)
11	Ponto negativo	Umuarama	(...) e nao ter azeite de oliva e sal para salada,
12	Ponto negativo	Umuarama	O molho para salada não tem gosto de nada, é pura água. Minha sugestão é temperar melhor esse molho pra salada. (...)
13	Ponto negativo	Umuarama	(...) as verduras nem tiram a casca; as saladas são preparadas muito cedo, e as verduras não são selecionadas, sempre encontro folhas amarelas picadas, já passei mal com o repolho daí, quase sempre encontro couve amarelada (...)
14	Ponto negativo	Umuarama	(...) As saladas não são lavadas adequadamente, (...)
15	Ponto negativo	Umuarama	Saladas passadas e queimadas, (...),
16	Ponto negativo	Umuarama	saladas mal cortadas.
17	Ponto negativo	Umuarama	(...), salada sempre com gosto amargo. Está insustentável pagar pra comer no RU com a comida da forma como está
18	Ponto negativo	Glória	(...) Variedade de molhos baixa (...)
19	Ponto negativo	Glória	A salada sempre está amarga, fica difícil comer algo tão amargo, deveriam averiguar essa parte, os molho de salada é água com óleo e ervas, não dá gosto algum a comida ,até mesmo parece que deixa a salada mais amarga
CAFÉ DA MANHÃ / DESJEJUM			
01	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Além de capricharem mais no café que é aguado e com gosto horrível.
02	Ponto negativo	Umuarama	(...) café da manhã o pão sempre duro e falta fruta.
03	Ponto negativo	Umuarama	(...) Outra coisa que acho pertinente pontuar é que no café da manhã deveria ter a opção de leite sem lactose para atender esse público em específico, se ficar muito oneroso façam uma pesquisa para ver real demanda sobre isso e se for possível acrescentem ao cardápio do café da manhã. (...)
PORCIONAMENTO E DESPERDÍCIO			
01	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) sem falar na quantidade de proteína que muitas vezes é ínfima e abaixo do que deveria ser.
02	Ponto negativo	Umuarama	Baixa quantidade de proteína, não correspondente com a porção prometida
03	Ponto negativo	Umuarama	Pouca proteína (não respeitam o contrato), (...)
04	Ponto negativo	Umuarama	(...) e a quantidade de carne está menor que a estabelecida no contrato (...)
05	Ponto negativo	Umuarama	(...) No entanto, o que mais chama a atenção é a quantidade de proteína disponível, que é bem baixa muita das vezes é colocado quase nada no nosso prato. (...)

06	Ponto negativo	Umuarama	(...) as porções de prato principal como carne e lasanha são muito pequenas, na empresa anterior a porção principal era mais bem servida, além de oferecerem suco e sobremesa também. Entendo que tudo ficou mais caro e por isso não tem mais sobremesa e suco, mas pelo menos as porções de carne lasanha, quibe etc tinham que aumentar uns 50%
07	Ponto negativo	Umuarama	(...) Quase sempre eles servem uma quantidade miserável de carne! Abaixo do proposto, tenho prova porque costumo levar minha balança de cozinha
08	Ponto negativo	Umuarama	(...) as porções de proteínas não são adequadas, sempre são servidas em quantidade inferior as do contrato.
09	Ponto negativo	Umuarama	(...) porções insuficientes (...)
10	Ponto negativo	Glória	a quantidade de proteína é muito pequena
11	Ponto negativo	Glória	A quantidade de proteína servida as vezes parece ser bem abaixo do indicado no cardápio. Algo que me faz questionar o quanto de redução de custo se tem ao colocar menos proteína do que indicado pelo cardápio.
12	Ponto negativo	Glória	Pouca carne (...)
13	Ponto negativo	Glória	(...) Esperam a comida acabar pra colocar mais.
14	Ponto negativo	Glória	Pouca mistura
HIGIENIZAÇÃO DE BANDEJAS, PRATOS E TALHERES			
01	Ponto positivo	Santa Mônica	(...). Bandejas e talheres geralmente limpos, (...)
02	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) e ja vi bandejas que na teoria foram lavados mas ainda estavam com uma mancha de sujeira.
03	Ponto negativo	Santa Mônica	As bandejas e os talheres são muito mal lavados. É muito comum encontrar resto de comida seca nas bandejas e fiapos de carne nos talheres.
04	Ponto negativo	Santa Mônica	Tem um cano onde colocamos os talheres aquilo lá é nojento
05	Ponto negativo	Umuarama	A limpeza também é horrível, muitas vezes fiz uso de utensílios mal limpos.
06	Ponto negativo	Umuarama	E os utensílios lavados com mais cuidado, pois ja peguei várias vezes os talheres sujos.
07			De modo o geral os utensílios são bem lavados, porém alguns vários pratos sempre deixam a desejar. (...)
08	Ponto negativo	Umuarama	(...) Os talheres sempre são engordurados. (...)
09	Ponto negativo	Glória	As vezes as vasilhas são mal lavadas pela máquina de lavar e é necessário procurar vasilhas limpas, (...)
REPOSIÇÃO DE ALIMENTOS, UTENSÍLIOS E DESCARTÁVEIS			
01	Ponto positivo	Umuarama	(...) e não está mais faltando comida (pelo menos nos ultimos meses)

02	Ponto negativo	Santa Mônica	Alimento acaba antes de servir todos. (...)
03	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) e com uma demora absurda.
04	Ponto negativo	Santa Mônica	Demora na hora de repor os alimentos, já fiquei 1 hora esperando na fila para poder se alimentar, (...)
05	Ponto negativo	Santa Mônica	Acaba a comida com frequência; (...)
06	Ponto negativo	Umuarama	Em determinados momentos falta guarnição, a salada acaba muito rápido (sabemos que é servida de forma livre e vai do bom senso do aluno), mas seria um ponto a melhorar.
07	Ponto negativo	Glória	Atraso no recebimento dos alimentos vindos de outro lugar para reposição no RU do Glória
08	Ponto negativo	Glória	(...) falta de reabastecimento de alimentos fazendo com que acabe a comida todo momento.
09	Ponto negativo	Glória	(...) Com frequência falta comida, o que acarreta em ainda mais perda de tempo!
ATENDIMENTO / EQUIPE DE FUNCIONÁRIOS			
01	Ponto positivo	Santa Mônica	Atendentes educados e bem humorado
02	Ponto positivo	Santa Mônica	Existe uma atendente que frequentemente está na portaria ou servindo as refeições, acredito que seu nome seja Maria, ela é uma pessoa incrível e tem o melhor atendimento do RU.
03	Ponto positivo	Santa Mônica	A funcionária Maria Luiza é maravilhosa, uma das mais simpáticas e atenciosas do RU.
04	Ponto positivo	Santa Mônica	Portaria gente fina dms
05	Ponto positivo	Santa Mônica	Atendentes geralmente de bom humor e educados. (...)
06	Ponto positivo	Santa Mônica	Diversidade dos funcionários
07	Ponto positivo	Santa Mônica	o atendimento é ótimo
08	Ponto positivo	Santa Mônica	Os funcionários do RU, em sua maioria, são simpáticos e atenciosos
09	Ponto positivo	Santa Mônica	Gosto de alguns funcionários que estão de bom humor na portaria
10	Ponto positivo	Santa Mônica	Nunca tive problemas com atendimento.
11	Ponto positivo	Santa Mônica	Funcionários educados.
12	Ponto positivo	Santa Mônica	Funcionários ótimos. Com destaque à Maria, sempre animada, sorrindo, deseja um bom dia e um bom almoço a cada um, seja servindo alimento ou na entrada está sempre de excelente humor.
13	Ponto positivo	Santa Mônica	Os funcionários que servem a comida são atenciosos
14	Ponto positivo	Santa Mônica	educação dos atendentes
15	Ponto positivo	Santa Mônica	O atendimento dos funcionários é muito bom e muito eficiente
16	Ponto positivo	Santa Mônica	A única consideração positiva no momento é o atendimento por parte dos funcionários da PJ Refeições que tem feito das tripas coração para entregar um serviço de qualidade com uma infraestrutura e suporte miseráveis por parte da contratada.
17	Ponto positivo	Umuarama	Os funcionários de um modo geral são muito educados e prestativos.
18	Ponto positivo	Umuarama	(...) os funcionários são legais.

19	Ponto positivo	Umuarama	Os funcionários se esforçam para o RU funcionar
20	Ponto positivo	Umuarama	PONTO POSITIVO A RECEPÇÃO E ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS QUE ESTAO A AUXILIANDO
21	Ponto positivo	Umuarama	Os funcionários em geral são bem simpáticos
22	Ponto positivo	Umuarama	Os funcionários são super educados, simpáticos e nos tratam bem
23	Ponto positivo	Glória	As moças que trabalham são muito atenciosas e muito legais !!
24	Ponto positivo	Glória	as moças que trabalham no restaurante do glória são muito receptivas, simpáticas e legais,
25	Ponto positivo	Glória	Simpatia das nutricionistas e funcionários do atendimento
26	Ponto positivo	Glória	Nutricionista com atendimento bom
27	Ponto positivo	Glória	Só o atendimento
28	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Funcionários educados, (...)
ELOGIOS			
01	Ponto positivo	Glória	Tudo mt bom
OUTROS (HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO, MARMITEX, PREÇO, R.U.s EM OUTROS CAMPI etc)			
01	Ponto positivo	Santa Mônica	(...) fiquei muito triste de não termos mais as frutas de sobremesa, visto que os estudantes integrais p vezes passam o dia na UFU, e essa fruta era muito boa para nós podermos fazer um lanchinho no me da tarde. Poderiam voltar com a fruta e com o suco. (...)
02	Ponto positivo	Santa Mônica	Pontualidade na abertura do RU. Foram poucas as vezes em que houve atrasos.
03	Ponto positivo	Umuarama	Pontualidade na abertura (...)
04	Ponto positivo	Umuarama	O preço é muito acessível
05	Ponto positivo	Umuarama	(...) e o sistema de pagamento (...)
06	Ponto positivo	Glória	Comida entregue dentro do prazo.
07	Ponto negativo	Santa Mônica	Grande quantidade de mosquitos e pernilongos dentro do RU. (...)
08	Ponto negativo	Santa Mônica	Não serve sobremesa, o café é uma lástima, não tem fruta, (...)
09	Ponto negativo	Santa Mônica	A falta de suco e frutas conforme eram oferecidos anteriormente
10	Ponto negativo	Santa Mônica	falta ter distribuição de sal
11	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) a falta de uma sobremesa também é bem triste , visto que em outras universidades , além do melhor cuidado com a comida há mais opcoes
12	Ponto negativo	Santa Mônica	Já cursei em 2013 e era bem melhor. Tinha suco, sobremesa, fruta. Ofereciam copo pra ser usado sempre (não sei se o RU em si, ou alguma outra área da ufu (DIESU por exemplo). Mas evitava o uso de garrafinhas nos bebedouros (que muita gente reclama). (...)

13	Ponto negativo	Santa Mônica	Ultimamente muitos alunos estão tendo intoxicação alimentar por conta da comida do RU (minha visão com base em relatos de estudantes que conheço), então seria importante averiguar com mais assiduidade a qualidade dos alimentos ofertados e se não há contaminação dos mesmos.
14	Ponto negativo	Santa Mônica	A higiene deixa a desejar
15	Ponto negativo	Santa Mônica	(...) Recomendaria outra licitação e que o contrato não fosse renovado, já que há essa possibilidade, assim como a flexibilização do Termo de Referência para o processo licitatório para que empresas da região e quem tem o serviço superior em níveis cosmológicos, sejam capazes de competir.
16	Ponto negativo	Umuarama	(...) E antes o RU tinha suco e sobremesa (fruta), agora a comida não é gostosa e só tem o almoço em si.
17	Ponto negativo	Glória	Não ter suco; (...)
18	Ponto negativo	Glória	Tinha que ter pacotinho de sal
19	Ponto negativo	Glória	Falta sal
20	Ponto negativo	Glória	Volte nutrir