

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS

PESQUISA DE OPINIÃO DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS

DEZEMBRO DE 2023

1. INTRODUÇÃO

Conforme previsto no Programa Institucional de Avaliação e Planejamento (PIAP), a CPA deliberou na reunião de 21 de novembro de 2022 a realização da pesquisa de satisfação sobre os Restaurantes Universitários (RUs) da FURG durante o ano de 2023. Cabe salientar que essa pesquisa estava inicialmente prevista para ocorrer no ano de 2020 ainda durante o ciclo avaliativo anterior, porém em função da pandemia do COVID-19 foi suspensa. Essa pesquisa é entendida como fundamental para o processo de gestão dos restaurantes. A Universidade mantém o serviço de alimentação para seus estudantes através da contratação de empresas prestadores de serviço. Atualmente 3 empresas diferentes estão sob contrato, com cada uma atendendo um RU específico (a empresa SEPAT no RU 1, também conhecido como RU Lago; a empresa GN no RU 2, também conhecido com RU CC, e a empresa AMI no RU 3 – também conhecido como RU CCMAR).

2. OBJETIVOS:

2.1. OBJETIVO GERAL

- Avaliar a percepção dos usuários acerca dos serviços prestados pelos RUs,

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Avaliar a qualidade das refeições;
- Avaliar o atendimento prestado pelas empresas terceirizadas;
- Avaliar o ambiente físico;
- Avaliar o conhecimento dos usuários sobre a gestão de resíduos sólidos.

3. METODOLOGIA

Semelhantemente as demais pesquisas coordenadas pela CPA, após a decisão pela sua execução foi composto um grupo de trabalho específico, denominado GT-RU, para que junto com a DAI elaborasse uma proposta de questionário e metodologia para ser analisada pelo CPA. O GT foi composto pelos seguintes membros da CPA: Adriana Senna, Jacqueline Buffon, Carolina Gioda e Jaciana Araújo. Além deles, fizeram parte do GT a equipe da Diretoria de Assistência Estudantil da PRAE, gestora dos RUs e a equipe do PET SABEST – Conexões de Saberes Estatísticos. Foi convidada também a participar a professora Roberta Pohren do Instituto de Oceanografia, pois ela fazia parte do GT em 2019 quando da elaboração inicial da proposta da avaliação do RU antes da pandemia.

Entre os meses de julho e agosto, o GT se reuniu para discutir e elaborar o instrumento a ser utilizado na pesquisa, o instrumento foi praticamente construído do zero, utilizando-se pouquíssimas questões do instrumento aplicado em 2015, na última pesquisa conduzida pelo PET SABEST.

Para estimar a população usuária dos RUs foi contabilizado todos os usuários de 8 a 12 e de 16 a 22 de maio de 2023 conforme lista fornecida pela PRAE. Chegando-se assim nas seguintes populações estimadas:

Restaurante	População
CC	3900
Lago	2944
Carreiros	4637
CCMAR	863
Geral	5338

Com base nesta estimativa populacional, utilizando um nível de confiança de 95% e um erro de amostragem máximo de meio ponto, e, considerando um desvio padrão populacional de 5 (maior desvio possível em respostas de 0 a 10), foi calculado uma pré-amostra. Isso porque não se conseguiu valores de variabilidade amostral das últimas pesquisas.

Restaurante	População
CC	350
Lago	340
Carreiros	355
CCMAR	266
Geral	359

Com os valores da pré-amostra, optou-se por um piloto de tamanho mínimo equivalente a 10% deste valor, fechando em 60 entrevistas que foram realizadas nos dois RUs da unidade Carreiros.

Assim, com o instrumento pronto, no dia 15 de setembro foi realizado o teste piloto. Devido a dificuldades com o sinal de internet, o piloto foi aplicado de quatro formas diferentes, para testar qual seria a de mais fácil e compreensível aplicação. Formulário em papel com e sem entrevistador e formulário online na plataforma *Socsisurvey*, com e sem entrevistador. Como meta, se tinha a coleta de 15 entrevistas de cada formato de aplicação, mas como resultado se obteve um número um pouco maior, como segue:

Entrevistador	Forma	Quantidade
Com entrevistador	Papel	16
Com entrevistador	Tablet	16
Sem entrevistador	Papel	15
Sem entrevistador	Tablet	17

Esta coleta foi dividida igualmente entre almoço e janta. E, assim como a aplicação da pesquisa em si, foi realizada pela equipe DAI em parceria com o PET SABEST.

Com a aplicação do teste piloto, foram identificadas questões que precisariam ser modificadas e após a modificação a versão final do instrumento foi obtida. Esta versão e suas variações por RU encontram-se em anexo.

O resultado do teste piloto propiciou que se realizassem comparações estatísticas para ver se havia diferença significativa na média das notas gerais dadas pelos entrevistados de acordo com a forma de aplicação da pesquisa. Outros fatores também foram testados, como as possíveis considerações para o plano amostral, o benefício recebido pela universidade, integral (recebe as refeições de forma totalmente gratuita) ou universal (recebe subsídio do valor e paga apenas R\$ 3,00 pela refeição); e o horário da refeição, almoço ou janta. A única diferença que se mostrou significativa foi o fato da entrevista ser realizada com um entrevistador ou não.

Esta aplicação também propiciou que se utilizasse a impressão dos entrevistadores e colaboradores para tomar a decisão sobre a forma de aplicação da pesquisa, online e sem

entrevistador, visto o menor tempo dispendido para cada resposta e a facilidade de um mesmo colaborador poder entregar vários *tablets* ao mesmo tempo. Os tempos mínimos, médios e máximos encontrados para cada forma de aplicação foram:

Entrevistador	Forma	Mínimo (min)	Máximo (min)	Média (min)
Com entrevistador	Papel	10	22	17,5
Com entrevistador	Tablet	7	16	10
Sem entrevistador	Papel	8	20	12,5
Sem entrevistador	Tablet	4	12	7

O desvio padrão encontrado no teste piloto foi utilizado para a atualização do tamanho de amostra necessário. Como não foi realizado piloto para o restaurante do CCMAR, utilizou-se como desvio o maior desvio encontrado acrescentado de 10%. As tabelas a seguir mostram, respectivamente, os valores dos desvios encontrados no piloto e o tamanho amostral atualizado utilizando estes desvios, os valores da tabela já possuem um acréscimo de 10%, que considera possíveis perdas. Foi considerado a mesma confiança e o mesmo erro máximo de amostragem da pré-amostra.

Restaurante	Desvio	Restaurante	Tamanho da Pré-Amostra
CC	1,33	CC	30
Lago	1,44	Lago	35
CCMAR	1,60	CCMAR	42

O tamanho de amostra encontrado foi relativamente baixo, por isso, na tentativa de ouvir um maior número de usuários dos restaurantes, se colocou como meta uma semana de pesquisa, sendo feita coleta nos almoços e jantas de todos os restaurantes, com um mínimo de 15 entrevistas por restaurante e por refeição, buscando sempre variar o horário das entrevistas nas refeições.

4. RESULTADOS

Todos os resultados apresentados neste tópico podem ser vistos no *dashboard* publicado em:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYTUyMzI5YzYtYzNjOS00Y2U3LWEzYjEtZWQzNDM5MmJmMTU5IiwidCI6IjA1MmFmMGNILWI0YWtNDQ5MC04YWZjLTQ0MTBhNDA5NDQyZSj9>

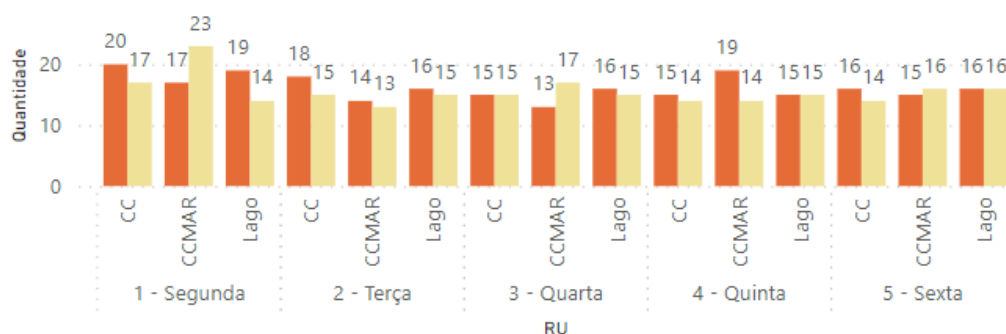
Este painel gráfico permite filtrar os resultados por restaurante, por tipo de benefício, por refeição, etc. A seguir, serão apresentados apenas os resultados gerais da pesquisa, sem a aplicação destes filtros.

4.1. Dados de Coleta

A pesquisa foi realizada na primeira semana de outubro, tendo como tempo médio de coleta por entrevista 3,93 minutos. Os números de entrevistas coletadas estão no gráfico a seguir:

Quantidade Coletada por Dia da Semana, RU e Refeição

Refeição ● almoço ● janta



Após o término do período da pesquisa, foi possível verificar, através de listagem fornecida pela PRAE, o número real da população usuária dos RUs na semana da coleta, como descrito abaixo:

Restaurante	População Real
CC	2883
Lago	2444
Carreiros	3805
CCMAR	743
Geral	4368

Apesar do tipo de benefício recebido pela universidade e o horário da refeição não apresentarem diferença significativa na nota geral dada no teste piloto, se optou por respeitar planos amostrais que consideravam essas diferenças. Assim, as quantidades coletadas estratificadas dessa forma estão a seguir:

Benefício	RU	Comunidade Universitária	População estimada de uso	Amostra Calculada	Amostra Coletada
Universal	CC	7259	2412	16	88
Universal	CCMAR	7259	527	41	82
Universal	Lago	7259	1656	41	71
Integral	CC	1892	1423	39	68
Integral	CCMAR	1892	296	39	65
Integral	Lago	1892	1257	33	83

RU	Refeição	População estimada	Amostra Calculada	Amostra Coletada
CC	Almoço	2793	38	84
CC	Janta	1293	22	75
CCMAR	Almoço	783	42	78
CCMAR	Janta	314	39	83
Lago	Almoço	2361	39	82
Lago	Janta	593	30	75

Em relação aos segmentos da comunidade universitária, a amostra foi composta da seguinte forma:

RU	Categoria	Comunidade Universitária	População estimada de uso	% População Estimada	Amostra Coletada
CC	Estudantes FURG	9009	3835	42,6	156
CC	Servidor, funcionário ou comunidade externa		64		3
CCMAR	Estudante CCMAR	142	120	84,5	30
CCMAR	Estudantes FURG	9009	703	7,8	117
CCMAR	Servidor, funcionário ou comunidade externa		40		14
Lago	Estudantes FURG	9009	2913	32,3	154
Lago	Servidor, funcionário ou comunidade externa		30		3

Categoria	Quantidade	Percentual %
Estudante CCMAR	30	6,29%
Graduação	388	81,34%
Pós-Graduação	39	8,18%
Servidor, funcionário ou comunidade externa	20	4,19%

4.2. Identificação dos Usuários

A seguir estão sumarizadas as respostas das questões gerais de caracterização dos usuários dos restaurantes.

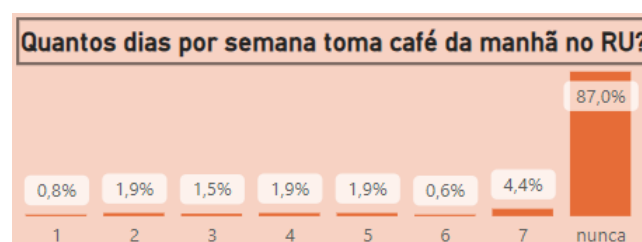
Tipo de benefício?		
Resposta	Quantidade	Percentual %
integral	209	43,82%
sem benefício	20	4,19%
universal	248	51,99%

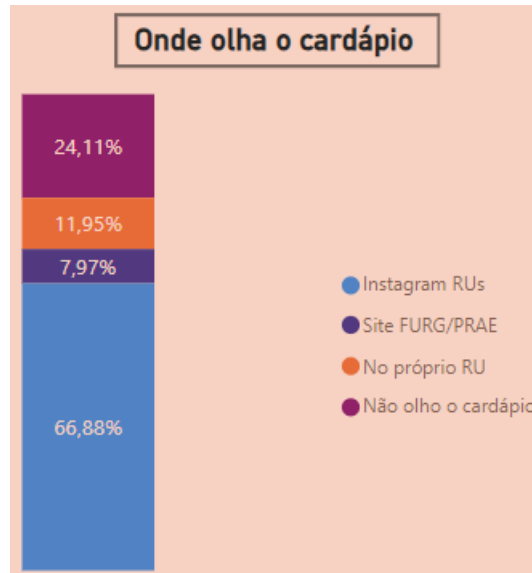
Morador da casa do estudante?		
Resposta	Quantidade	Percentual %
sim	44	9,22%
sem possibilidade	50	10,48%
não	383	80,29%

Possui alguma deficiência motora?		
Resposta	Quantidade	Percentual %
não	472	98,95%
sim	5	1,05%

Vegetariano?		
Resposta	Quantidade	Percentual
não	443	92,87%
sim	34	7,13%

Vegano?		
Resposta	Quantidade	Percentual %
não	465	97,48%
sim	12	2,52%





4.3. Café da Manhã

	Distribuição das Respostas	Médias e Int Confs			Nº de Respostas
		Lim Inf	Média	Lim Sup	
Variedade/quantidade do café da manhã durante a semana		5,18	5,50	5,82	80
Variedade/quantidade do café da manhã durante o final de semana		5,99	6,29	6,60	72
Geral		5,65	5,88	6,10	

4.4. Qualidade das Refeições

	RU CC			RU Lago			RU CCMAR					
	Distribuição das Respostas	Médias e Int Confs		Distribuição das Respostas	Médias e Int Confs		Distribuição das Respostas	Médias e Int Confs				
		Lim Inf	Média	Lim Sup		Lim Inf	Média	Lim Sup		Lim Inf	Média	Lim Sup
A variedade do cardápio em geral		7,78	8,06	8,35		7,29	7,57	7,86		6,48	6,83	7,17
A variedade da proteína		7,34	7,68	8,01		6,81	7,19	7,56		6,10	6,50	6,90
O tamanho (quantidade) da porção de proteína		7,08	7,47	7,86		6,11	6,55	6,99		5,92	6,37	6,82
A reposição dos alimentos nos buffets		8,59	8,85	9,10		7,90	8,19	8,49		7,15	7,49	7,84
O cumprimento do cardápio divulgado para o dia		8,32	8,59	8,85		7,61	7,94	8,27		7,12	7,53	7,93
Geral do Bloco		7,98	8,12	8,27		7,32	7,48	7,65		6,76	6,94	7,11

4.5. Infraestrutura

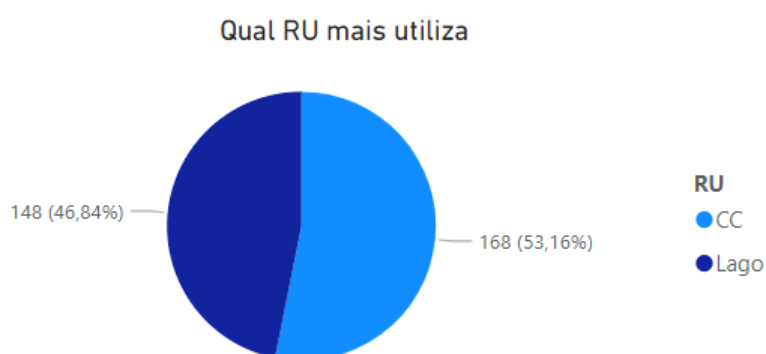
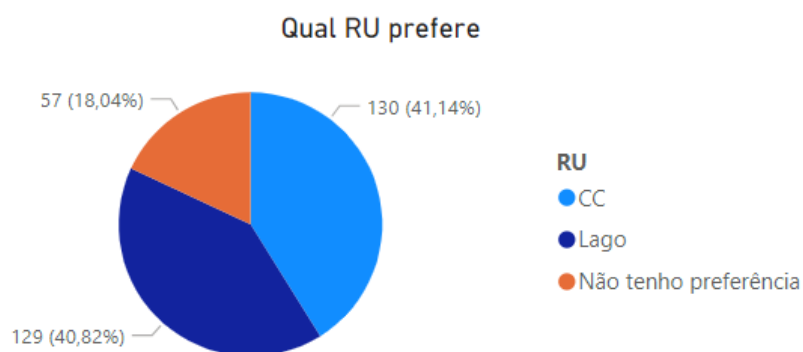
RU CC

RU Lago

RU CCMAR

	Distribuição das Respostas			Médias e Int Confs			Distribuição das Respostas			Médias e Int Confs			Distribuição das Respostas			Médias e Int Confs		
	Lim Inf	Média	Lim Sup	Lim Inf	Média	Lim Sup	Lim Inf	Média	Lim Sup	Lim Inf	Média	Lim Sup	Lim Inf	Média	Lim Sup	Lim Inf	Média	Lim Sup
Qualidade e conforto do mobiliário		7,94	8,24	8,54		8,23	8,49	8,75		8,06	8,36	8,66						
O espaço físico do RU		7,24	7,58	7,93		8,59	8,83	9,08		8,43	8,70	8,96						
Conforto térmico do ambiente		7,98	8,28	8,59		8,28	8,53	8,78		7,75	8,09	8,43						
A acessibilidade a pessoas com deficiência motora na parte interna		7,18	7,56	7,95		7,19	7,59	7,99		7,91	8,23	8,55						
A segurança nas imediações do RU		7,94	8,30	8,65		7,27	7,65	8,03		7,59	7,95	8,30						
A qualidade da iluminação do acesso externo ao RU		6,79	7,23	7,66		6,28	6,75	7,21		8,04	8,35	8,65						
A qualidade do acesso externo ao RU (calçada e passarela)		7,43	7,80	8,17		7,20	7,57	7,94		8,22	8,52	8,81						
Presença de cheiro de alimentos dentro do RU		7,73	8,09	8,45		7,50	7,82	8,15		7,20	7,58	7,96						
Geral do Bloco	7,77	7,90	8,02	7,81	7,94	8,06	8,11	8,22	8,34									

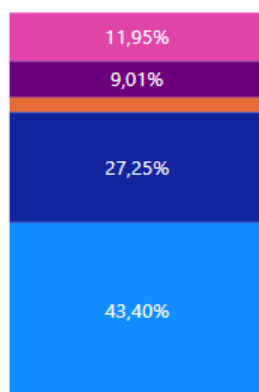
4.6. Comparação RU Lago e RU CC



Preferência / Mais Utiliza	CC	Lago	Total
CC	39,56%	1,58%	41,14%
Lago	4,43%	36,39%	40,82%
Não tenho preferência	9,18%	8,86%	18,04%
Total	53,16%	46,84%	100,00%

Critério que utiliza para escolher entre o RU CC ou o RU Lago

● Cardápio
 ● Tempo de Deslocamento
 ● Segurança
 ● Formas de Pagamento
 ● Outro Critério

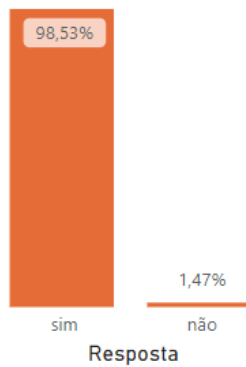


ID Outros Critérios

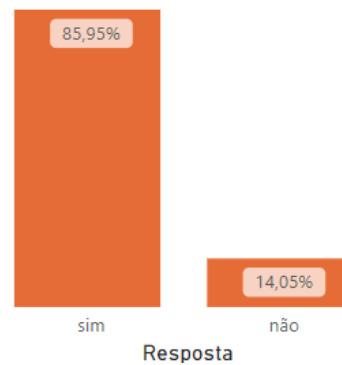
5	Ambiente e isolamento acústico.
6	Espaço, menos barulho e poder comer sozinha.
18	Opção vegetariana
22	Tamanho
23	Se há o mesmo cardápio em ambos, prefiro o RU do lago por ser maior.
34	Quantidade de carne servida
39	Maior espaço e menos barulho
43	Espaço, conforto
44	Espaço e conforto
47	Espaço físico
51	Espaços para sentar
52	Cardápio e fila
59	Higiene local
77	Espaço para sentar é maior no lago.
80	Mais proteína no CC
81	Conforto das mesas
91	Tem muito espaço
105	O espaço
127	Qualidade
128	EspaçAMENTO MENOR,GOSTO DISSO
131	Mais espaçoso
136	Ótimo Atendimento
140	Higiene
164	Atendimento no RU CC é ótimo, atendentes muito educados rapidos e comida com mais qualidade
182	O RU CC é muito apertado
183	Sabor
184	Cheiro
185	Espaço
189	Qualidade dom espaço e sabor da comida
200	Espaço e ambiente.
215	Costume
224	Ambiente mais limpo aparentemente
226	Gosto
232	Atendimento, cardápio e equipe.
238	Conforto
242	Tem menos poluição sonora e o espaço das mesas é melhor
244	Também tendo a escolher o ru cc pelo melhor atendimento o do lago e péssimo
246	O Bom atendimento do ru cc
253	Quantidade deproteina
303	Sabor da comida, o RU CC E bem mais temperado
307	Espaço
321	TEMPERO DA COMIDA
324	Espaço
326	Bandeja e conforto
351	A comida é melhor
354	Ambiente mais siliencioso
362	Prefiro comer no RU Lago. A comida é melhor, e os funcionários muito simpáticos
375	Bandeija
385	Limpeza
400	Mais espaço no ambiente interno
409	Filas menores
416	Todos acima + o atendimento que é incrível
419	Qualidade dos alimentos
421	A comida NO geral é melhor
426	Proximidade e qualidade da comida
466	Atendimento carinhoso do pessoal
475	Espaço

4.7. Gestão Ambiental

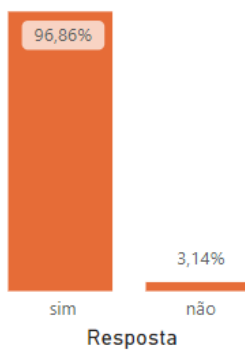
Você lê as indicações de separação das lixeiras antes de descartar os lixos/resíduos nos RUs?



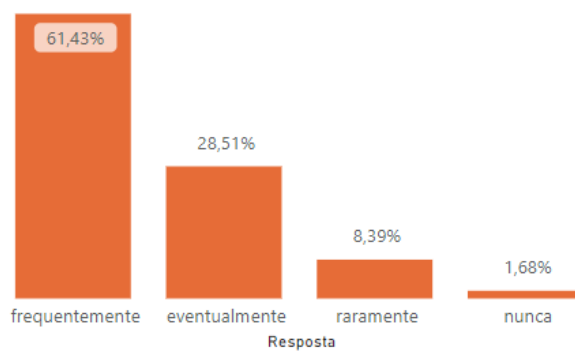
As identificações das lixeiras nos RUs são compreensíveis sobre quais lixos/resíduos descartar em cada uma delas?



Você sabe qual a importância de separar corretamente os lixos/resíduos nos RUs?

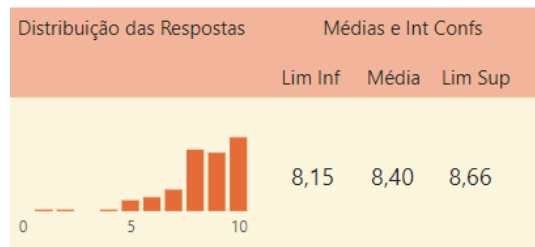


Com que frequência você faz a separação correta dos lixos/resíduos que produz nos RUs?



4.8. Nota Final

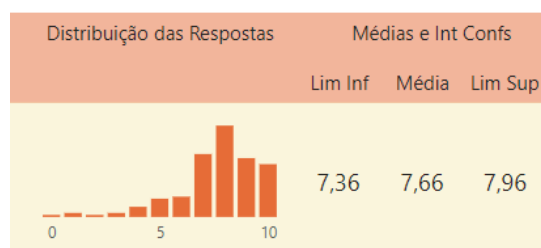
RU CC



RU Lago



RU CCMAR



4.9. Comentários/Sugestões

Opiniões/Sugestões

* Comentário retirado e enviado a ouvidoria

8 ou 80 sempre...ou é muito salgada ou sem sal. Proteínas com muita gordura e nada atrativas. Saladas com gosto de cloro.

A comida às vezes vem fria, e muitas vezes o ARROZ DO RU ESTA CRU

A comida do RU do Lago está sempre fria.

A comida é muito boa e super gostosa , podemos melhorar as saladas e melhorar a temperatura dos alimentos, mas muito boa .

A comida na maioria das vez está salgada, fria, e o porco é muito seco.

A comida poderia ser quente. De resto, tá perfeito!

A porção de proteína poderia ser melhor. Já melhorou em relação ao sal.

A proteína é muito pequena e com pouquíssima variedade, sempre as mesmas opções

A proteína vegana poderia ser melhor elaborada, no café da manhã quase não tem proteína

A qualidade do RU CCMAR melhorou de uns tempos para cá, inclusive com opções de carnes que antes eu não tinha encontrado aqui. No geral, gosto bastante do RU.

A quantidade de proteína dependendo o dia deveria ser maior, uma concha às vezes vem pouca carne e a variedade do buffet não muda muito.

A separação dos resíduos deveria ser explicada especificamente, além de ter uma forma mais inteligente de ser feita. Separando, por exemplo, resíduos para compostagem.

A sobremesa poderia ser melhor.

A utilização se dá mais pelo qual tem o cardápio que curto mais. Dando prioridade para o frango e acompanhamentos.

Acho bom. Mas, já encontrei insetos e um pequeno objeto bem sólido que quebrou meu dente.

Episódio que ocorreu apenas uma vez.

Acho que precisa melhorar no quesito preparação dos alimentos, pois muitas vezes pegamos comida estragada

Acredito minha sugestão é fazer a melhoria do foro somente

Acredito que na média o RU apresenta uma nota 8 acima da média do que eu considero aceitável.

Acredito que o RU Lago deveria ter as bandejas da mesma forma que o RU CC.

Acredito que precisa melhorar o sabor das verduras, o sabor na maioria das vezes está com um gosto estranho e quando tem frango percebo não ser higienizado com limão antes do preparo pois fica um gosto desagradável

Acredito que se deve prestar mais atenção nos alimentos, eles eventualmente se encontram cru, e ter mais iluminação em volta do ru, e mais proteína também.

Comidas melhor temperada e em temperatura boa. Mais variação no cardápio

Agradeço pelo trabalho que fazem.

Algum suco ou algo assim, se possível

Ambos restaurantes precisam se atentar mais em relação ao tempero das proteínas vegetarianas, constantemente estão doces ou sem tempero algum.

As carnes por vezes estão salgadas, importante considerar que há pessoas com hipertensão.

A comida se repete principalmente as saladas, tornando enjoativo comer todos os dias.

As opções de proteína Vegas muitas vezes sequer possuem um nível adequado. Muitas vezes os recheios dos pastéis (etc) são as opções de salada das quais sequer possam ser considerados como proteína. Além disso quando tem lasanha a porção é muito menor quando comparada a opção comum com carne. Além disso ninguém aguenta mais lasanha de abobrinha e berinjela

. Usem massa comimmpf

As opções de proteína vegetariana poderiam ter maior teor proteico

As placas de separação de resíduos devem ser atualizadas, de modo que abranja todos os possíveis resíduos. Para ficar mais claro, podem ser utilizadas imagens.

As proteínas aqui no CCMAR quase não há variedades.

Aumentar a quantidade de proteínas fornecida, para que esteja em conformidade com a quantidade de carboidratos no prato do cliente

Aumentem a frequência do feijão carioca. Não sirvam, simultaneamente, carne moída peixe frito.

Aumento da quantidade de proteínas e liberar o café para tomar 2 copos

Bandeja no ru lago

2 máquinas de cartão ru lago

so

Bom, eu como estudante do CCMar estou ciente do quanto às pessoas se esforçam para manter tudo limpo e organizado, então eu tenho apenas uma sugestão que é: SEGUIR MELHOR O CARDÁPIO DADO PARA O RESTAURANTE

Café da manhã no ccmr

Cara é simplesmente ótimo além dos alimentos serem variados, sempre tem a opção de escolha. É com certeza o melhor restaurante buffet que eu já tive a oportunidade de estar

Ccmr, salada às vezes fica murcha de um dia p outro e vingrette é muito aguardo. No restante a qualidade e sabor tem melhorado muito.

Ccmr, ausência de café da manhã e ausência de coisas festivas igual ao CC

Ccmr. Aumentar a variedade do cardápio e o volume da proteína tanto carnes quanto opção vegetariana.

Comida boa e bom atendimento

Comida e ambientes ótimos, gostaria que o custo para os estudantes fosse 0, de resto é ótimo

Comida sem tempero

Creio que o RU Lago deveria aceitar outras formas de pagamento, tal qual o RU CC. É um absurdo ele não aceitar devido à quantidade de pessoas que recebe. O RU do CCMAR poderia ter mais opções de saladas, assim como no RU CC e Lago

É adequado para o dia a dia.

Em alguns momentos a opção de carne poderia ser com mais molho. Acho as opções muito secas na maioria das vezes. No geral acho muito bom.

Em ambos RU a lixeira de resíduos limpos está indicado apenas plástico porém não é mais utilizado para condicionar os talheres, foi substituído porém papel, seria interessante alterar e ampliar o que deve ser reciclado.

Em minha análise o CCMAR é o melhor RU da FURG, com ressalvas quanto a quantidade de proteína oferecida.

Encontrei lagarta no alface uma vez desde então não consumo mais

Eu acho muito bom a comida adoro os pratos diferentes e o cheiro ótimo

Eu gostaria que o RU do lago tivesse um acesso melhor, pois os estudantes precisam dar uma longa volta quando chove já que fica tudo alagado ao redor do restaurante.

Eu gosto de comer nos dois

Eu realmente gosto dos RU da FURG

Expandir para os fins de semana o RU.

Feijão sempre carioca

Frango xadrez é ruim, strogonoff é triste, carne de panela é excelente, peito de frango frito SEM tomate e cebola em cima é top tbm, carne moída nem deveria estar inclusa no cardápio, vinagrete tinha que ter menos cebola, tinha q ter limão

Fritura são demais.

Geralmente muito boa a alimentação.As vezes no RU lago muito dura a carne de frango e o atendimento na entrada e saída são muito grosseiras, sem paciência , parece-me que não gostam de nós atender.

Gostaria de mais opções para veganos.

Gostaria de sugerir evitar a combinação de peixe e carne suína como proteínas em um mesmo dia, visto que nem todas as pessoas comem destas duas possibilidades. Talvez mesclar uma destas opções com carne bovina ou de frango.

Gostaria que houvesse maior variedade de salada no RU ccomar, quando almoço nos rus do carreiros sinto que a diferença é muito grande.

Gostaria que houvesse opções realmente proteicas nos vegetarianos todos os dias, pastel de legumes não é proteico!

Gostaria que houvessem mais opção de proteína vegetariana/Vegas SEM PTS.

Gostaria que o restaurante do lago voltasse a usar bandejas para carregar o prato. É bem, difícil carregar prato talher e copo sem bandeja.

Gosto bastante, especificamente por ser mais tranquilo em relação ao espaço.

Gosto do RU do lago e sou grata pela alimentação e auxílio. É a partir do RU que eu consigo me alimentar

Gosto muito da comida

Gosto muito do cardápio e ambiente em geral obrigado pelo trabalho

Há, melhora da qualidade durante o período de férias. Proteína do almoço em quantidade insuficiente, salada frequentemente com cheiro forte.

Mais educação no RU lago. Mais variedade de opção vegetariana no dois RU.

Mais proteína nas porções

Melhor comida

Melhorar a variedade e opção de saladas

Melhorar higiene dos alimentos e talheres

Fazer o preparo adequado do feijão (deixar de molho)

Melhorar a variedade proteínas e o tempero, bem como a reposição nos horários de pico

Menor frequência de grão de bico ou "legumes" como proteína vegetariana, mais proteína de soja.

MT BOM O RRANGO, O PEIXE É BOOM!

Muito bom

Muito bom o almoço e o atendimento dos funcionários

Muito bom o serviço.

Muito bom!!!

Não é o meu caso mas tenho uma amiga vegetariana que a muito tempo desistiu de comer na furg por causa da precária variedade de proteínas veganas/vegetarianas segundo ela a maioria se resume a lentilha como proteína e cogumelos também

Não tenho

Necessário mais tempero, café da manhã durante a semana igual ao final de semana, mais proteína no RU lago

Nenhum comentario

No geral atende às requisitos

No geral os rus possuem uma boa alimentação e atendimento so peçam na divulgação do cardapio

No RU CCMar seria interessante haver mais dias com batata, sendo frita, palha ou cozida.

O atendimento é excelente, em especial a Larissa e a nutri.

O cardápio geralmente é ótimo e muito rico, mas não gosto das variedades de frango, com exceção do assado que nunca mais vi, e o grelhado é intragável -- extremamente seco e enjoativo --, mas talvez seja questão de gosto.

O fato das filas só tem um buffet disponível no RU do lago. De resto está tudo perfeito, o espaço é amplo para passaráis passarelas estão em condições. Atendimento ok das meninas muito gentis.

O RU do CC tem acesobibilidade nos dias de chuva, e a refeição também é excelente, mas por um lado o outro RU da Lagoa deveria ser o mesmo

O RU do lago poderia ter uma espaço melhor utilizado para o self-.service.

O RU do lago se sobressai, porém a proteína é pouca

O RU do lago Server pouca proteína

O RU lago poderia melhorar nos temperos

O RU no geral é bom, há alguns porém que faça com que eu prefira o RU cc. Uma sugestão é que a porção de proteína seja um pouco mais "generosa". De resto tá tudo certo.

O UNICO defeito válido do RU CC é a dificuldade de mobilidade, por conta da falta de espaço. A situação porém não é tão grave, sendo facilmente resolvida com boa educação e civilidade dos usuários.

Obrigado por tudo

Oferecer variedade de bebidas

Ofertar café da manhã no RU CCMAR
Melhorar a higienização dos talheres
Melhorar a qualidade da salada
Diminuir a fila

Ok

Opções vetadas de proteína compostas por legumes pobres em proteína não são proteínas vegetais. Exemplo de cenouras e chuchu que frequentemente são oferecidos para estudantes veganos. Como estudante vegetariano me encontro extremamente insatisfeito com as opções de proteína vegetais.

Os aparelhos biométricos não funcionam às vezes, perde-se tempo em passar a digital diversas vezes

Os dois RUs cumprem muito bem com o papel e são bem parecidos, mas me sinto mais confortável no RU Lago, seja para conversar ou até mesmo para ficar em silêncio. O ambiente é realmente mais agradável e o espaço faz diferença.

Os talheres poderiam melhorar!

Ótima comida

Para o RU ccmr eu sugiro implementar estratégias para reduzir as filas

Para o ru1, colocar azeite para usarmos para temperar as saladas e as proteínas um pouco maior

Para o ru2, talvez se realçar as mesas consegue aumentar o espaço para o pessoal se sentar, fora isso continue assim s2

Passei mal com o porco ao molho e as sobremesas não são muito boas, né eu acho a massa meio sem molho e muitas das vezes a carne ou frango vem gelado e duro. Eu gosto muito da galinha com queijo.

Peixe e porco juntos todo dia não dá, o porco é muito seco e o peixe tem gosto ruim. Acho que poderiam tentar inovar mais, sempre os mesmos cardápios, as mesmas apresentações, enquanto os RU do Carreiros estão sempre criando coisas novas e apresentações diferentes das proteínas, saladas e carboidratos, eles fazem muito com pouco! Sugiro batata rústica, lasanha, pastel...

Pensar num sistema que impeça a entrada de cachorros

Pessoalmente acho o RU C.C. muito melhor, em todos os quesitos (cardápio, tempero, etc)

Poderia aumentar a variedade da comida vegetariana. Podia ter mais batata rústica.

Poderia haver uma maior variação no cardápio

Poderia ter sal disponível para salada, variar com sobremesas doces

Poderiam disponibilizar saleiro

Por favor não coloquem trigo nas coisas, inclusive vegetarianas. A doença celíaca existe e é muito importante existirem para o RU

Por favor, não colocar frutas estragadas nas sobremesas (cremes, sagu e etc) acumula um líquido no fundo e deixa gosto ruim, tendo que tirar metade da sobremesa fora.

Por mais variedade vegetariana. Não fazer só pts

Postem o cardápio de sábado no Instagram

Pra mim está tudo perfeito nada a reclamar

Presença de rato nas imediações do RU CCMAR

Querida que a comida fosse um pouco mais gostosa, que tivesse mais opções de salada e tivesse a opção de feijão também no dia que há lentilha.

Querida um cafezinho hmmm

Ru CCMAR aumentar variedade da proteína servida, assim como aumentar variedade nas formas de preparo. Educação da equipe ótima. Os grãos como feijão não passam por molho prévio, tornando digestão dificultada.

RU CC poderia ser maior

RU CCMAR diminuir a frequência de peixe e porco ou colocá-los dois em dias alternados. Os talheres e pratos por vezes vem gordurosos. Também poderiam variar mais o cardápio pois por exemplo no RU Carreiros eles sempre tem opções como panquecas, pastel, batata rústica etc.

RU CCMAR tem um espaço bem organizado e variedade de alimentos.

RU CCMAR

Melhorar a variedade de salada e quantidade de proteína

RU CCMAR, Cardápios podiam ser mais diversificados principalmente as proteínas e mais quantidade se possível pq é pouco que ofertam as porções das msms.

Ru CCMAR, evitar associação com tanta frequência de carne de porco e de peixe no mesmo dia, já que a adesão é bem baixa. Solução : sempre deixar frango ou carnes vermelhas como opção diária

RU CCMAR: Gostaria que tivesse mais macarrão frequentemente, a qualidade é ótima mas quase nunca tem.

RU do CC muito, já o RU Lago precisa melhorar bastante.

RU Lago aumentar a quantidade de proteína e se possível acrescentar bandejas

RU Lago colocar bandeja.

RU Lago o atendimento precisa melhorar, os atendentes atendem sem vontade e são muito lentos. As frutas em ambos RUs tem baixa qualidade.

RU Lago tem muitos problemas como falta de uso de bandeja, acesso de rampa, e atendimento ruim por parte da equipe desse ru

Ru Lago ter bandeja

RU Lago, servem pouca proteína

Pessoal do RU CC, são uns amores

Sábados e domingos

Sem opinião formada

Seria interessante uma opção de café da tarde para moradores da casa do estudante no RU CC.

Só agradecer

Só aumentar a quant. De proteínas por que o resto é sucesso

Só quero deixar registrado que o RU CC é o melhor da Furg. Sempre somos atendidos muito bem e com muita simpatia e isso torna a hora da refeição algo muito especial, meus parabéns e muito obrigada a toda a equipe do RU CC

Sou a Marcelli e minha sugestão para o cardápio é bolo é uma comida muito boa para os lanches da tarde e pro almoço lasanha

Sugestão para o RU CCMAR: atenção à limpeza de louças e talheres, também se atentar à higienização das saladas (especialmente alface). Aumentar a opção de proteínas para vegetarianos.

Sugiro quantidade maior de proteína, às vezes a porção é muito pequena.

Sugiro que tomem mais cuidado com as saladas. Já encontrei uma larva no alface e hoje minha alface estava com cheiro e gosto de produto de limpeza, acabei jogando ela fora. Poderiam fazer mudanças para ficar mais parecido com o RU LAGO, lá a comida é muito mais apetitosa, variada e bem cuidada. Deveriam trazer mais variedades, especialmente por ser o RU com menor demanda e lotação. Poderiam ter café da manhã e refeições durante todo o final de semana.

Talvez uma variedade maior na sobre mesa

Tem cheiro de esgoto na cozinha CCMAR
talheres e pratos mal higienizados

Usar mais frutas, manter uma boa
A temperatura no inverno ir verão

Variar um pouco mais os alimentos oferecidos

Volta suquinho.

* Nas avaliações qualitativas dentro dos processos avaliativos institucionais, a CPA decidiu que, caso algum comentário se referisse a algum tipo de acusação ou denúncia, esse comentário seria encaminhado à Ouvidoria da Universidade para as providências necessárias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos usuários dos três restaurantes universitários – Rus da FURG com vistas a fornecer contribuições para os gestores sobre a realidade do funcionamento dos serviços de alimentação das Universidades, e como ferramenta para subsidiar futuras decisões administrativas deste campo. Toda percepção dos respondentes a respeito do atendimento/serviço prestado, qualidade das refeições, ambiente físico e gestão de resíduos foi discutida com as empresas terceirizadas que prestam os serviços. Vale ressaltar para esta ação a importância do uso de filtros para os resultados por restaurante, por benefício, por refeição, etc.

Verificou-se que a maioria dos usuários utiliza o instagram @restaurantesfurg para verificar os cardápios do dia, o que tem facilitado a divulgação não somente dos cardápios, mas também de eventos que ocorrem nos restaurantes, assim como orientações gerais que são de interesse Institucional. Foi possível verificar inclusive que grande parte dos comensais utiliza os RUs cinco vezes por semana, o que entendemos ser de grande valia.

As refeições (almoço e jantar) servidas nos restaurantes universitários RU CC e RU Lago tiveram aprovação da maioria dos respondentes, estando satisfeitos com as porções servidas e com as variedades de cardápio. No entanto, no RU CC, quanto ao café da manhã os usuários acreditam que a variedade e quantidade pode ser melhorada, situação que pode ser levada para o próximo Termo de Referência na contratação do restaurante. Isto porque a empresa cumpre com as porções e variedades estabelecidas no contrato atual. Já no tocante aos respondentes que optam por utilizar o RU CC, eles citam as seguintes razões: bom atendimento da equipe, cardápio e disponibilidade de bandejas de alimentação.

Quanto ao RU Lago, as variáveis mais preocupantes apontadas foram a situação da fila e a qualidade da iluminação do acesso externo do RU. Uma medida que facilitaria um melhor fluxo da fila, seria a colocação pela empresa de mais um caixa e mais uma máquina de cartão. Quanto aos que optam por utilizar o RU Lago, são destacadas as seguintes razões: maior espaço, ambiente mais silencioso e cardápio.

Em relação ao RU CCMar, os pontos a serem melhorados versam sobre a higienização dos utensílios e sobre a variedade e o tamanho da proteína na alimentação. Contudo, assim como no café da manhã, as carnes estão dentro das porções e variedades exigidas no Termo de Referência. Quanto a higienização dos utensílios, conclui-se que uma máquina de lavar louças amenizaria o problema e um buffet maior também facilitaria a distribuição dos alimentos.

Os serviços que dizem diretamente respeito às empresas fornecedoras das refeições foram bem avaliados, de modo que se pode inferir que têm cumprido bem com suas obrigações contratuais. Portanto, pode-se afirmar que os objetivos da pesquisa foram atingidos à medida que, por meio de um questionário adequado, as opiniões dos usuários sobre os serviços resultaram em importante retorno à FURG e as empresas terceirizadas, que buscam a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados à comunidade. Além do mais, a gestão destaca a importância do Restaurante Universitário na FURG. O preço acessível para qualquer estudante que tenha número de matrícula ativo, além das refeições ofertadas, que inclusive atende aos finais de semana, são estratégias importantes para o combate à evasão nas Universidades. Avaliar continuamente seu serviço, mas também seu papel social, é de suma importância para que os gestores da assistência estudantil possam lutar pela sua manutenção, pela ampliação do seus espaços, pela melhora de sua infraestrutura e, essencialmente, do orçamento destinado ao atendimento da alimentação nas Universidades.