

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS
PET CONEXÕES DOS SABERES ESTATÍSTICOS

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - RU

1- INTRODUÇÃO

Uma pesquisa de satisfação possibilita uma análise crítica e a identificação de situações passíveis de mudança, a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados. É um processo de busca por subsídios para a melhoria da qualidade e da eficiência. Com este fim, foi realizada a pesquisa de satisfação do Restaurante Universitário – RU do Campus Rio Grande da Universidade Federal do Rio Grande – FURG. Foi um processo cooperativo, envolvendo a Diretoria de Assistência Estudantil da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE, a Diretoria de Avaliação Institucional da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração – PROPLAD e o PET Conexões de Saberes Estatísticos – PET SabEst, sob a supervisão da Comissão Própria de Avaliação – CPA. No mês de setembro de 2015, foram avaliados os usuários dos RUs localizados no Carreiros e no CCMar (Centro de convívio dos meninos do mar).

2- RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO – RU CARREIROS

Estudantes da Universidade, bolsistas do PET, realizaram a pesquisa com 677 estudantes, a fim de avaliar questões referentes a qualidade das refeições, ao atendimento e instalações físicas.

Para a análise dos dados, foi utilizada a Estatística Descritiva e Análise de Componentes Principais (ACP), técnica multivariada que permite resumir em um conjunto menor de fatores ou componentes, as questões respondidas pelos estudantes a respeito da satisfação com o RU.

O instrumento de coleta de dados foi composto por 34 questões, organizadas em 3 blocos (qualidades das refeições, ao atendimento e instalações físicas), e a cada uma questão o estudante tinha a possibilidade de atribuir um entre os 5 níveis de satisfação: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim, havendo ainda uma alternativa referente aqueles que não possuem opinião.

A confiabilidade do questionário, ou seja, a consistência interna do instrumento foi estimada através do Alfa de Cronbach, resultando em um coeficiente de 0,955, o que indica um nível muito bom de confiabilidade. Importante ressaltar que coeficientes na ordem de 0,70 já são aceitáveis e quanto mais próximos de 1, significa que o instrumento é capaz de detectar muito bem as diferenças entre os respondentes.

Na análise do questionário aplicado aos estudantes, foram retidas seis componentes principais, que juntas explicam 54,363% da variação total no Campus Carreiros.

Comp.	Componentes	% Variância Explicada
1	Instalações, Atendimento e Cardápio	30,453
2	Refeição	7,622
3	Infraestrutura e Preço	5,045
4	Solução de Problemas	4,589
5	Guarnições	3,385
6	Limpeza e reposição dos buffets	3,270

Esse resultado indica que, na concepção dos estudantes, a satisfação com o RU é multidimensional.

A seguir estão apresentadas cada uma das seis componentes da análise do RU – Campus Carreiros - e as questões que nelas se enquadraram, considerando as cargas fatoriais iguais ou superiores a 0,5 (com duas exceções superiores a 0,4), isto é, a correlação de uma questão com a componente principal em questão. E para melhorar a interpretação das componentes foi aplicada a rotação Varimax, a fim de reduzir as ambigüidades que acompanham uma solução sem rotação.

Componente 1 – Instalações, Atendimento e Cardápio	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
A iluminação interna do RU	0,820	26,59%	44,17%	14,32%	9,60%	3,84%	1,48%
O mobiliário (mesas, cadeiras, buffet)	0,785	27,04%	38,85%	17,87%	11,07%	4,28%	0,89%
O espaço físico do RU	0,781	23,78%	37,67%	21,27%	13,14%	3,25%	0,89%
A limpeza do ambiente (mobiliário, chão, paredes, banheiros)	0,590	19,65%	37,81%	25,85%	11,82%	2,95%	1,92%
A climatização do ambiente	0,584	16,99%	33,54%	31,61%	12,55%	3,99%	1,32%

O atendimento da equipe (caixa, atendentes do buffet, pessoal da limpeza, nutricionista da empresa, etc.)	0,576	23,63%	38,56%	20,97%	9,75%	5,17%	1,92%
A cortesia da equipe	0,558	19,65%	36,48%	25,11%	11,08%	3,69%	3,99%
A utilidade do aplicativo “Rango FURG”	0,452	15,06%	15,36%	10,49%	3,55%	5,91%	49,63%
O cumprimento do cardápio divulgado para o dia	0,443	15,36%	31,61%	22,60%	11,82%	4,43%	14,18%

Componente 2 – Refeição	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
O sabor/tempero das comidas	0,709	11,52%	32,64%	36,04%	15,95%	3,10%	0,74%
O feijão	0,705	11,68%	35,30%	32,05%	15,36%	3,69%	1,92%
O arroz	0,651	11,82%	39,59%	31,61%	13,29%	2,51%	1,18%
As preparações com carnes	0,616	10,93%	32,94%	33,38%	13,88%	3,40%	5,47%
A variedade do buffet do RU	0,613	12,85%	37,37%	33,82%	11,83%	2,518%	1,62%
A temperatura da comida do buffet	0,521	12,11%	35,75%	35,75%	13,41%	2,66%	0,30%
A guarnição (acompanhamento, ex.: massa, legumes refogados, batatas, farofa, etc.)	0,505	12,41%	31,90%	35,01%	15,81%	3,10%	1,77%
A aparente higiene dos alimentos servidos	0,501	13,29%	40,18%	28,66%	14,48%	2,95%	0,44%
Café da manhã	0,466	3,99%	5,62%	7,53%	1,92%	2,36%	78,58%
As opções de proteína alternativas às carnes	0,435	11,52%	23,78%	19,05%	13,15%	4,73%	27,77%

Componente 3 – Infraestrutura e Preço	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
A segurança nas imediações do RU	0,638	10,93%	23,19%	31,46%	15,36%	7,83%	11,23%
A qualidade do acesso ao RU (calçada, passarela, iluminação externa)	0,614	13,15%	25,41%	29,54%	21,71%	9,60%	0,59%
A acessibilidade a pessoas com deficiência	0,581	7,24%	18,32%	18,37%	12,70%	5,61%	37,96%
A presença e intensidade de odores	0,528	11,08%	23,78%	38,40%	15,37%	7,68%	3,69%
O tempo de espera na fila do RU	0,478	13,00%	7,98%	11,66%	18,75%	45,93%	2,66%
O sistema de identificação para acesso ao RU	0,465	17,28%	21,73%	23,19%	17,72%	15,50%	4,58%
O preço da refeição	0,330	14,18%	26,29%	26,29%	16,25%	11,97%	5,02%
A sinalização quanto à divulgação do cardápio, local da devolução de utensílios, depósito de resíduos e saída do RU	0,282	11,82%	28,95%	32,94%	17,87%	5,32%	3,10%

Componente 4 – Solução de Problemas	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
A solução de problemas apontados	0,835	10,93%	18,17%	28,06%	11,23%	4,58%	27,03%
O tempo para solução de problemas	0,824	10,49%	15,21%	26,59%	11,23%	7,38%	29,10%

Componente 5 – Guarnições	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
A sobremesa	0,749	7,83%	23,49%	41,21%	18,76%	6,20%	2,51%
O suco	0,711	6,79%	15,95%	27,48%	21,86%	18,76%	9,16%
As saladas	0,534	11,67%	28,66%	33,82%	16,99%	4,28%	4,58%

Componente 6 – Limpeza e reposição dos buffets	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
A limpeza dos utensílios (talheres, pratos, bandejas e copos)	0,471	11,37%	27,77%	34,86%	18,17%	6,50%	1,33%
A reposição dos buffets	0,392	11,37%	31,91%	33,38%	16,84%	3,69%	2,81%

Além da coleta de dados que possibilitou essa análise estatística multivariada, também foram coletadas sugestões, críticas e considerações, as quais foram sintetizadas e estão apresentadas a seguir.

Sugestões de melhorias citadas para serem implementadas no RU Carreiros:

- Não colocar ou dosar a quantidade de sal no arroz e no feijão;
- Melhorar a comida do final de semana, o arroz é duro, salada do dia anterior, feijão somente o caldo, carne crua ou mal passada;
- Melhorar o arroz, pois é duro;
- Impedir a entrada de cães;
- Construir cobertura para proteção em dia de sol e chuva;
- Maior agilidade para a entrada no RU;
- Melhorar o tratamento dos servidores por seus superiores;
- O sistema biométrico deve ser mais ágil;
- Colocar identificação dos sabores dos sucos;
- Maior variedade de frutas para a sobremesa e café da manhã;
- Melhorar o café da manhã;

- Melhorar o tempero da comida;
- Manter a temperatura da comida;
- Melhorar o suco e mais variedade;
- Melhorar a o preparo e diversificar a comida para os vegetarianos. Peixe não é opção de proteína;
- Melhorar e variar os acompanhamentos;
- Melhorar o preparo do feijão;
- Melhorar a disposição das mesas e cadeiras;
- Colocar todos os caixas em funcionamento;
- Variar os tipos de pães no café da manhã e aumentar a quantidade;
- Trocar o sistema de pagamento na hora, para sistema de recarga;
- Climatizar o ambiente;
- Melhorar o atendimento, com mais educação;
- Melhorar a higiene nos pratos e utensílios;
- Seguir o cardápio;
- Aumentar a quantidade da porção de proteína;
- Maior variedade de carnes e saladas;
- Maior porção de carne;
- Resolver o problema da fossa;
- RU é excelente, tanto pelo espaço físico, quanto pela organização das equipes de trabalho;
- Consertar a torneira do banheiro masculino;
- Modificar o sistema em que são descartados os resíduos e dispostos os utensílios (pratos, talheres e copos);
- Melhorar a qualidade da comida;
- Melhorar a qualidade da salada;
- Ativar o outro RU;
- Aumentar o número de refeições para os estudantes que dependem do RU;
- Não colocar uva passa na farofa;
- Fazer batata frita;
- Frutas em melhores condições;
- Preparar bata doce e lasanha com mais frequência;
- Higienizar melhor a comida;
- Repor o vinagrete;
- Ampliar espaço físico;
- Sucos naturais;
- Fazer comida orgânica, natural, com menos condimentos químicos;
- Diminuir o óleo na comida;
- Identificar os ingredientes utilizados no preparo da comida, para informar àqueles que possuam alguma intolerância;
- Permitir café da manhã para todos os estudantes;
- Ajustar preço para R\$2,00 (dois reais);
- Repor pão e leite no café da manhã;
- Atendimento do caixa é ótimo, do buffet é regular;
- Melhorar a iluminação nas imediações do RU;
- Não colocar bicarbonato de sódio na comida;

- Melhorar as instalações físicas;
- Auxílio à refeição integral para todos;
- Instalar um sistema sonoro no interior;
- Colocar o aplicativo Rango Furg para plataforma IOS;
- Melhorar o acesso para pessoas com deficiência;
- Repor os materiais dos banheiros com frequência;
- Mais feijão carioca;
- Mais legumes;
- Volta da avaliação diária;
- Tirar o sistema biométrico;
- Disponibilizar Wi-Fi;
- Liberar o almoço no ccmар para alunos dos carreiros;
- Quando repor comida, servir com educação, sem sujar;

3- RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO – RU CCMar

Estudantes da Universidade, bolsistas do PET, realizaram a pesquisa com 263 estudantes do CCMar, a fim de avaliar questões referentes a qualidade das refeições, ao atendimento e instalações físicas.

Para a análise dos dados, foi utilizada a Estatística Descritiva e Análise de Componentes Principais (ACP), técnica multivariada que permite resumir em um conjunto menor de fatores ou componentes as questões respondidas pelos estudantes a respeito da satisfação com o RU.

O instrumento de coleta de dados foi composto por 34 questões, organizadas em 3 blocos (refeições, ao atendimento e instalações físicas), sendo que no RU do CCMar apenas foram analisadas 33 questões pois a questão atinente ao café da manhã não foi analisada, refeição esta que não é servida neste restaurante. A cada questão o estudante tinha a possibilidade de atribuir um entre os 5 níveis de satisfação: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim, havendo ainda uma alternativa referente aqueles que não possuem opinião.

A confiabilidade do questionário, ou seja, a consistência interna do instrumento foi estimada através do Alfa de Cronbach, resultando em um coeficiente de 0,951, o que indica um nível muito bom de confiabilidade. Importante ressaltar que coeficientes na ordem de 0,70 já são aceitáveis e quanto mais próximos de 1, significa que o instrumento é capaz de detectar muito bem as diferenças entre os respondentes.

Na análise do questionário aplicado aos estudantes no CCMar, foram retidas seis componentes principais, que juntas explicam 58,382% da variação total no CCMar.

Comp.	Componentes	% Variância Explicada
1	Instalações Físicas	32,135
2	A refeição, as guarnições e a solução dos problemas	7,701
3	Sabor, temperatura e higiene da refeição	5,326
4	Atendimento em geral	5,162
5	Atendimento pela equipe	4,512
6	Cardápio	3,546

Esse resultado indica que, na concepção dos estudantes, a satisfação com o RU é multidimensional.

A seguir estão apresentadas cada uma das sete componentes do RU – CCMar e as questões que nelas se enquadraram, considerando as cargas fatoriais iguais ou superiores a 0,5 (com uma exceção superior 0,3 e duas exceções superiores a 0,4), isto é, a correlação de uma questão com a componente principal em questão. E para melhorar a interpretação das componentes foi aplicada a rotação Varimax, a fim de reduzir as ambiguidades que acompanham uma solução sem rotação.

Componente 1 - Instalações Físicas	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
A qualidade do acesso ao RU (calçada, passarela, iluminação externa)	0,763	32,32%	45,25%	16,35%	2,66%	1,14%	2,28%
A limpeza do ambiente (mobiliário, chão, paredes, banheiros)	0,720	32,70%	50,57%	12,17%	0,38%	0,38%	3,80%
A iluminação interna do RU	0,705	39,16%	49,05%	7,99%	0,76%	0%	3,04%
O espaço físico do RU	0,695	37,26%	49,81%	7,23%	0,76%	0,76%	4,18%
A climatização do ambiente	0,685	26,97%	45,25%	19,78%	3,05%	0,76%	4,19%
O mobiliário (mesas, cadeiras, buffet)	0,671	39,93%	50,19%	6,08%	0,76%	0,76%	2,89%

A presença e intensidade de odores	0,608	22,81%	47,91%	15,97%	4,56%	1,52%	7,23%
A acessibilidade a pessoas com deficiência	0,593	14,45%	30,80%	12,55%	4,18%	1,52%	36,50%
A segurança nas imediações do RU	0,591	12,93%	27,76%	24,72%	17,11%	8,74%	8,74%
A sinalização quanto à divulgação do cardápio, local da devolução de utensílios, depósito de resíduos e saída do RU	0,577	18,63%	45,25%	22,82%	6,08%	1,14%	6,08%

Componente 2 – A refeição, as guarnições e a solução dos problemas	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
As saladas	0,668	11,03%	38,03%	32,32%	14,06%	2,66%	1,90%
O tempo para solução de problemas	0,657	18,25%	28,90%	15,97%	5,70%	2,28%	28,90%
A sobremesa	0,642	9,13%	39,54%	34,22%	9,89%	4,52%	266%
A solução de problemas apontados	0,633	20,91%	30,04%	16,73%	4,18%	1,90%	26,24%
A variedade do buffet do RU	0,596	12,93%	41,82%	39,55%	3,80%	1,52%	0,38%
A guarnição (acompanhame nto, ex.: massa, legumes refogados, batatas, farofa, etc.)	0,589	14,45%	40,30%	38,40%	4,57%	0,76%	1,52%
As preparações com carnes	0,574	14,83%	37,64%	34,22%	7,22%	1,52% %	4,57%
As opções de proteína alternativas às carnes	0,532	13,31%	33,08%	18,26%	7,60%	3,42%	24,33%
O suco	0,438	9,89%	18,63%	25,86%	18,25%	22,43%	4,94%

Componente 3 – Sabor, temperatura e higiene da refeição	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	
O feijão	0,785	24,33%	45,25%	20,91%	4,19%	1,90%	3,42%
O arroz	0,748	26,24%	58,18%	12,16%	2,28%	0,38%	0,76%
O sabor/tempero das comidas	0,716	16,35%	44,87%	31,56%	4,94%	1,52%	0,76%
A temperatura da comida do buffet	0,506	20,53%	46,39%	25,48%	5,70%	1,14%	0,76%
A aparente higiene dos alimentos servidos	0,462	24,71%	53,62%	19,39%	1,90%	0%	0,38%

Componente 4 - Atendimento em geral	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
O tempo de espera na fila do RU	0,756	14,45%	38,41%	24,72%	11,40%	6,46%	4,56%
O sistema de identificação para acesso ao RU	0,661	25,85%	36,12%	16,73%	4,56%	7,60%	9,13%
O preço da refeição	0,559	20,15%	29,28%	26,62%	10,27%	7,98%	5,70%
A reposição dos buffets	0,538	21,29%	52,86%	16,73%	1,90%	0,38%	6,84%
A limpeza dos utensílios (talheres, pratos, bandejas e copos)	0,491	28,90%	44,87%	15,97%	5,32%	0,38%	4,56%

Componente 5 – Atendimento pela equipe	Carga	Frequência Percentual					
		Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
A cortesia da equipe	0,779	57,04%	36,50%	2,66%	0%	0,38%	3,42%
O atendimento da equipe (caixa, atendentes do buffet, pessoal	0,760	64,64%	30,80%	0,76%	0%	0,38%	3,42%

da limpeza, nutricionista da empresa, etc.)							
---	--	--	--	--	--	--	--

Componente 6 – Cardápio	Frequência Percentual						
	Carga	Mbom	Bom	Regular	Ruim	Mruim	Sem opinião
A utilidade do aplicativo “Rango FURG”	0,765	25,85%	36,13%	16,73%	4,56%	7,60%	9,13%
O cumprimento do cardápio divulgado para o dia	0,741	16,73%	17,49%	9,89%	2,66%	1,14%	52,09%

Além da coleta de dados, que possibilitou essa análise estatística multivariada, também foram coletadas sugestões de melhorias, críticas e sugestões, as quais foram sintetizadas e estão apresentadas a seguir.

Sugestões de melhorias citadas para serem implementadas no RU CCMar (referente aos alimentos):

- Melhorar a limpeza dos vegetais;
- Aumento da temperatura da comida;
- Tempero (por vezes é salgado, principalmente o feijão);
- Qualidade do suco (artificial, muito açúcar), substituir por suco natural;
- Oferecer água além do suco;
- Mais opções vegetarianas;
- Retorno da ala minuta e batata frita às sextas feiras;
- Maior variedade no cardápio, carnes e saladas;
- Alternar os tipos de feijão, acrescentar feijão carioca;
- Disponibilizar temperos para salada, azeite entre outros;
- Oferecer maior variedade de sobremesas, além de frutas, incluir outras opções;
- Oferecer sobremesa mais uma fruta;
- Aumentar a porção de carne;
- O tamanho das carnes deve ser padrão para não privilegiar um grupo;
- Mais opções de proteína substitutivas à carne;

- Oferecer limão quando tiver peixe no cardápio;
- Incluir sopa sem carne no buffet;
- Informar quais alimentos contém carne, com placas;
- Cumprimento da divulgação do cardápio;
- Disposição dos alimentos integrais ao lado dos não integrais, por exemplo, o arroz;
- Mais temperos e molhos;
- Quando houver lentilha também ter a opção feijão;

Sugestões de melhorias citadas para serem implementadas no RU CCMar (referente ao atendimento e infraestrutura):

- Tempo de espera aumentou devido a biometria;
- Melhorar a limpeza dos utensílios;
- Falta de segurança;
- Flexibilizar o uso do CCMar para estudantes dos Carreiros;
- Melhor iluminação no entorno do restaurante;
- Acrescentar a opção de café da manhã no CCMar;
- Música ambiente no restaurante, rádio da FURG;
- O aplicativo Rango Furg deve ser atualizado com o cardápio correto;
- Reduzir o preço ao valor antigo, 2,00;
- Limpeza das máquinas de suco;

Citações dos usuários (na íntegra):

“A batata doce caramelizada é um absurdo! Tu pega um carboidrato de baixo índice glicêmico, da melhor qualidade e coloca açúcar refinado, estraga todo o poder nutricional e benefícios desse prato. Minha sugestão é que economizem dinheiro e não coloquem açúcar na bata doce.”

“Quando haviam batatas fritas nas sextas-feiras os alunos sentiam-se mais motivados a comparecer em atividades extracurriculares nesse dia”

“Agora que o sistema de identificação está ativo, a batata frita na sexta-feira poderia voltar, já que somente quem necessita da refeição irá usufruir dela”

“Poderia acrescentar café da manhã com pães integrais e leite desnatado”

Observações citadas verbalmente aos pesquisadores:

- Elogios aos funcionários, a sua educação e cordialidade;
- Algumas reclamações sobre as questões apontadas na avaliação anterior e ainda não atendidas até o momento. Todas foram descritas novamente nesta avaliação.

4- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nós, nutricionistas e também fiscais dos contratos dos Restaurantes Universitários, partilhamos da preocupação acerca da satisfação dos estudantes com as refeições oferecidas e agradecemos pelo desenvolvimento da pesquisa realizada, tendo esta muito a contribuir em nosso trabalho.

Algumas ações já foram realizadas e corrigidas, outras encaminhadas, considerando que estamos constantemente buscando oferecer um serviço seguro e de qualidade para a comunidade acadêmica.

4.1- RU Carreiros:

Dos 34 itens avaliados, 16 apresentaram como maior percentual o conceito regular, 1 item muito ruim, e nos demais, o maior percentual correspondeu ao nível de satisfação bom. O item considerado muito ruim, tempo de espera na fila do RU, foi bastante amenizado após ser disponibilizado à comunidade acadêmica mais um caixa operador, tanto no almoço quanto no jantar. Além disso, no segundo semestre de 2016, ocorreu a abertura do RU II, culminando em uma melhor distribuição da comunidade e, conseqüentemente, na redução das filas e maior satisfação de todos.

Quanto às sugestões de melhorias, estamos sempre atentas à verificação das Boas Práticas para Serviços de Alimentação, que contemplam o processo da higienização dos vegetais, do preparo das refeições, da temperatura adequada de aquecimento e resfriamento dos alimentos e equipamentos, da limpeza dos utensílios, dentre outras. Além disso, estamos em tratativas junto à empresa fornecedora de refeições à FURG, do recebimento de hortifrutigranjeiros higienizados, melhorando, assim, a qualidade higiênico-sanitária do produto final.

É importante salientar que desde a aplicação do questionário, aumentamos o número de nutricionistas de 01 para 04, possibilitando o aprimoramento do trabalho, bem como o contato entre o comensal e a nutricionista da FURG. Desse modo, nossa equipe está mais presente *in loco* e consegue oferecer um suporte melhor aos estudantes, caso ocorra alguma situação adversa nos restaurantes.

Atinente à porção de proteína, de acordo com o contrato firmado entre FURG/empresa, as opções proteicas devem apresentar o peso cru de 120g, quando sem osso, e 150g quando na porção contiver osso. Durante a cocção, cada carne reage de forma distinta, por isso a padronização em peso cru. A preparação à base de proteína texturizada de soja deve apresentar o peso cru de 30g desta proteína *in natura*. Dispomos de uma balança, com precisão em gramas, para realizarmos pesagens aleatoriamente ou em caso de dúvida. Habitualmente, não há problemas no peso das preparações, mas eventualmente pode ter ocorrido.

Quanto à entrada de cães no refeitório, existem no RU, dispositivos sonoros que tem por finalidade afugentar os cães, bem como cartazes pedindo a colaboração do público em geral, no sentido de não alimentar os cães no RU e arredores. Além disso, disponibilizamos *folders* da Bicharada Universitária, grupo formado por voluntários que buscam melhorar a qualidade de vida dos cães comunitários da FURG. Nesses *folders* constam, dentre outras, informações acerca da doação de ração ao projeto, reiterando a solicitação de não alimentar os cães no Restaurante. Entretanto, essas tentativas não foram suficientes para a resolução. Entendemos que este é um problema crônico em nossa Universidade, cuja resolução extrapola os limites da Pró- Reitoria de Assuntos Estudantis. Em maio de 2015 e março de 2016, foram enviados os memorandos 16/2015 e 13/2016, para a Pró- Reitoria de Infraestrutura e Prefeitura Universitária, respectivamente, solicitando parceria na resolução deste problema.

Com relação aos funcionários, frequentemente são realizados treinamentos com a equipe, para capacitação da mesma. Já em relação às refeições, todas são identificadas com o *display*, contendo o nome da preparação para melhor informar nossos comensais.

Concernente a agilidade do sistema biométrico, o questionário foi aplicado logo após sua implantação, estando em uma fase inicial e de ajustes. Em contrapartida, este sistema foi utilizado em substituição aos *tickets*, que eram distribuídos aos alunos. A leitura biométrica elimina a possibilidade de comercialização dos *tickets* pelos estudantes quando estes não os utilizam na íntegra. Assim, o Sistema torna-se bastante eficaz em evitar desvios de finalidade e a má utilização do benefício.

Relativo à melhoria da acessibilidade às pessoas com deficiência, de acordo com a Pró-Reitoria de Infraestrutura, a Universidade garante as condições necessárias ao/a estudante com deficiência nos restaurantes universitários. No RU I, onde foi aplicado o questionário, há o nivelamento do piso de acesso ao prédio. No RU II, aberto após a aplicação deste questionário, além do piso ser nivelado na entrada de acesso, na saída há uma rampa, bem como o piso podotátil.

Referente às mudanças já realizadas, pode-se citar a oferta de mais opções vegetarianas (quibe, canelone e stroganoff de PTS, hambúrguer de lentilha, PTS com maior variedade de legumes). Além disso, passamos a disponibilizar mais temperos, como o molho de alho, e várias opções de sobremesas, além das frutas. O cardápio oferece grande variedade, tendo rotatividade de 5 semanas e está disponível no *site* da PRAE e no aplicativo Rango FURG, também para a plataforma IOS.

A respeito do problema das fossas, estamos permanentemente em contato com Pró-Reitoria de Infraestrutura, a qual realizou no ano de 2016 uma obra estrutural no local. Também trabalhamos junto à empresa fornecedora de refeições à FURG, no sentido de que faça a limpeza periódica das fossas e semanal das caixas de gordura. Outro avanço foi a disponibilidade de café da manhã para toda comunidade acadêmica a um baixo custo, a partir de segundo semestre de 2016.

Em relação às intempéries, de acordo com a Pró-Reitoria de Infraestrutura, existe em estudo um projeto de integração entre a estrutura do RU com os prédios do Núcleo de Extensão em Música, do Instituto de Matemática, Estatística e Física e da Escola de Química e Alimentos, o qual, uma vez implantado, evitará que os comensais fiquem desabrigados.

Quanto ao aumento da quantidade de pães, de acordo com o contrato administrativo, este deve ser composto por:

- leite quente UHT integral (mínimo 200 ml). Como opção ao leite integral deverá ser servido leite UHT desnatado e leite de soja (no mínimo 200 ml);
- café preto (mínimo 200 ml);
- açúcar e adoçante (uso à vontade);
- pão (mínimo 50 g), de variados tipos durante a semana (francês, de leite,

sovado, de sanduíche, integral e outros);

- uma fatia de queijo (30 g);
- uma fatia de presunto (30 g);
- doce de fruta (quantidade suficiente);
- margarina (quantidade suficiente);
- uma fruta ou fatia de fruta (100g) ou salada de fruta (200g).

Esta composição atende às necessidades nutricionais para esta refeição, não sendo necessário ou mesmo saudável o aumento da porção de pães.

Quanto à autorização para estudantes do Campus Carreiros realizarem as refeições no RU CCMar, esta não pode ser atendida devido ao espaço físico não comportar um grande número de comensais. Além do que, seria complicado estimar o número de refeições diárias.

Outras sugestões necessitam de disponibilidade orçamentária, como a climatização do ambiente, melhorias nas instalações físicas e o aumento do número de auxílios para a alimentação.

Com os resultados obtidos nesse estudo pode-se compreender que o comensal busca uma alimentação saborosa e nutricionalmente equilibrada. Adicionalmente, deve ser bem atendido sob outros aspectos, como recepção, cortesia dos funcionários, assim como, nas questões relacionadas ao bem estar, conforto e estrutura. Os dados apontados são úteis pois nos dão a oportunidade de promover melhorias contínuas em nossos processos e padrões, sempre buscando um atendimento de qualidade à comunidade acadêmica.

4.2- RU – CCMar

Verificamos que dos 6 componentes avaliados, apenas o item do componente 2, o suco, apresentou um percentual regular, os demais itens apresentaram percentual bom ou muito bom. O refresco artificial é oferecido junto às refeições como uma opção aos comensais. O ideal é que seja ofertada somente água, após conseguirmos trabalhar a conscientização dos usuários. Além disso, a oferta do suco natural torna-se inviável visto que este possui um alto índice glicêmico e por gerar um aumento do custo da refeição.

Em relação aos demais itens, grande parte da avaliação foi positiva, o que reflete o esforço de toda a equipe para a melhoria dos serviços.

Quanto às sugestões de melhorias, estamos sempre atentas à verificação das Boas Práticas para Serviços de Alimentação, que contemplam o processo da higienização dos vegetais, do preparo das refeições, da temperatura adequada de aquecimento e resfriamento dos alimentos e equipamentos, da limpeza dos utensílios, dentre outras. Além disso, estamos em tratativas junto à empresa fornecedora de refeições à FURG, do recebimento de hortifrutigranjeiros higienizados, melhorando, assim, a qualidade higiênico-sanitária do produto final.

É importante salientar que desde a aplicação do questionário, aumentamos o número de nutricionistas de 01 para 04, possibilitando o aprimoramento do trabalho, bem como o contato entre o comensal e as nutricionistas da FURG. Desse modo, nossa equipe está mais presente *in loco* e consegue oferecer um suporte melhor aos estudantes, caso ocorra alguma situação adversa nos restaurantes.

Atinente à diminuição das porções de proteína, de acordo com o contrato firmado entre FURG/empresa, as opções proteicas devem apresentar o peso cru de 120g, quando sem osso, e 150g quando na porção contiver osso. Durante a cocção, cada carne reage de forma distinta, por isso a padronização em peso cru. A preparação à base de proteína texturizada de soja deve apresentar o peso cru de 30g desta proteína *in natura*. Dispomos de uma balança, com precisão em gramas, para realizarmos pesagens aleatoriamente ou em caso de dúvida. Habitualmente, não há problemas no peso das preparações, mas eventualmente pode ter ocorrido.

Com relação à oferta de leguminosas, há sempre uma opção no *buffet*, variando entre feijão preto, feijão carioca ou lentilha, sendo os dois últimos ofertados ao menos uma vez na semana, de acordo com o cardápio elaborado pelas nutricionistas da FURG.

No que tange ao aumento do tempo de espera na fila em função do sistema biométrico, isto pode ter ocorrido pois o questionário foi aplicado logo após sua implantação, estando em uma fase inicial e de ajustes. Em contrapartida, este sistema foi utilizado em substituição aos *tickets* que eram distribuídos aos alunos. A leitura biométrica elimina a possibilidade de

comercialização dos *tickets* pelos estudantes quando estes não os utilizam na íntegra. Assim, o Sistema torna-se bastante eficaz em evitar desvios de finalidade e a má utilização do benefício.

Com relação às mudanças já realizadas, pode-se citar a oferta de mais opções vegetarianas (quibe, canelone ou stroganoff de PTS, hambúrguer de lentilha, PTS com maior variedade de legumes). Além disso, passamos a disponibilizar mais temperos, como o molho de alho, e várias opções de sobremesas, além das frutas, bem como o café da manhã para os acadêmicos residentes nas Casas de Estudante, localizadas no centro da cidade. O cardápio oferece grande variedade, tendo rotatividade de 5 semanas e está disponível no *site* da PRAE e no aplicativo Rango FURG, também para a plataforma IOS.

No jantar, incluímos a opção de sopas durante o período de inverno. Além disso, todas as refeições são identificadas com o *display*, informando o nome da preparação para melhor informar nossos comensais.

Algumas sugestões não são possíveis de serem realizadas, em virtude de visarmos uma alimentação saudável, em função do baixo número de funcionários, disponibilidade de equipamentos e do custo da refeição, como por exemplo, o retorno da ala minuta e da batata frita uma vez por semana. Em relação à redução do custo da refeição ao valor antigo, este é calculado pela Pró-Reitoria de Planejamento e Administração, estando previsto no contrato. Outra solicitação que também é inviável, se refere à autorização para estudantes do Campus Carreiros realizarem as refeições no RU CCMar. Tal solicitação não pode ser atendida devido ao espaço físico não comportar um grande número de comensais. Além do que, teríamos dificuldades de estimar o número de refeições diárias.

Com os resultados obtidos nesse estudo pode-se compreender que o comensal busca uma alimentação saborosa e nutricionalmente equilibrada. Adicionalmente, deve ser bem atendido sob outros aspectos, como recepção, cortesia dos funcionários, assim como, nas questões relacionadas ao bem estar, conforto e estrutura. Os dados apontados são úteis pois nos dão a oportunidade de promover melhorias contínuas em nossos processos e padrões, sempre buscando um atendimento de qualidade à comunidade acadêmica.

