

Retorno da Pesquisa de Satisfação do Restaurante Universitário

O Restaurante Universitário reuniu as principais opiniões e sugestões registradas, nos últimos meses, no livro disponível no refeitório. O objetivo é dar um retorno aos usuários a fim de esclarecimentos. Veja abaixo.

Sugestões/reclamações	Retorno
Falta de preparações	Eventualmente podem faltar algumas preparações do cardápio, pois a UFSM prevê, diariamente, uma quantidade média de comensais. Esta média pode superestimar ou subestimar o número real de comensais. A instituição está passando por um processo de instalação de um sistema de agendamento das refeições, o qual resolverá este problema.
Preferências alimentares: “mais sal, menos sal, mais açúcar, menos açúcar, mais tempero, menos tempero, colocar com mais frequência determinadas preparações, não colocar determinadas preparações, etc.”	Todos nós temos um hábito alimentar. Alguns preferem uma preparação com mais sal, e outros preferem o mesmo alimento com menos sal. Já outros gostariam que o restaurante oferecesse com mais frequência determinada preparação; no entanto outras pessoas já não gostam dela. Então, temos que oferecer e utilizar uma quantidade média e saudável para agradar a grande maioria. Não temos condições de oferecer dois tipos de carne – é o padrão de todos os campus.
Incluir uma quantidade maior de determinada preparação, ex.: colocar dois sanduíches e não só um, duas porções de carne, mais de uma unidade de pão.	A quantidade e qualidade dos alimentos oferecidos são baseados em cálculos nutricionais onde oferecem os nutrientes necessários para aquela refeição, não havendo, portanto, necessidade de aumentar a quantidade. A empresa Santa Hora oferece a quantidade estipulada no contrato com as duas instituições (UFSM e IFF). Além disso, o valor pago pela refeição não comporta o consumo de duas porções de carne ou de outra preparação.
Cumprimento do cardápio	Nem sempre é possível cumprir com o cardápio publicado, pois imprevistos acontecem com frequência, principalmente na entrega dos produtos por parte dos fornecedores. Por isso utilizamos a seguinte frase no demonstrativo do cardápio: “O cardápio poderá sofrer alterações sem aviso prévio”. Sempre que possível comunicamos as alterações com antecedência.
Mais frituras, sobremesas industrializadas e guloseimas em geral	Não é saudável consumir mais de duas vezes na semana frituras, guloseimas e produtos industrializados, por isso o restaurante não oferece.
Opções vegetarianas	O contrato das instituições não prevê

	preparações para vegetarianos. No entanto, é possível realizar uma refeição para este tipo de comensal, mas sem tanta variedade.
Nos dias de carne suína e carne moída acrescentar outra opção de carne ou ovos	O contrato com a terceirizada não prevê este tipo de opção. Além disso, não tem como prever quantos ovos serão consumidos. Nesse sentido, poderá haver desperdício de alimentos.
Incluir alimentos industrializados como refrigerantes	Não é padrão do RU oferecer refrigerantes por ser um alimento de calorias vazias (calórico, rico em açúcar, sódio e pouco nutritivo). Por isso optamos por suco de fruta natural. Fica a critério de cada um levar seu refrigerante.
Possibilidade do comensal servir a carne para evitar desperdício	Para que essa prática fosse possível teria que ter a conscientização de todos, pois muitos pegam uma quantidade maior do que é estipulado o que leva ao desperdício ou a falta. A quantidade da carne preparada é calculada pela previsão de comensais que irão realizar a refeição naquele dia. Infelizmente, nem todos possuem essa conscientização, e devido a isso a carne precisa ser servida.
Opção de frutas para quem não gosta de sobremesa industrializada	No RU o comensal tem direito a uma sobremesa (fruta ou industrializada). Oferecer as duas opções no mesmo dia fará com que a grande maioria sirva-se das duas, ultrapassando o limite estipulado.
Não há necessidade de embalagem nos talheres	O uso de sacos plásticos descartáveis para embalar os talheres, individualmente, é exigência da ANVISA para evitar contaminação de resfriados e gripes como H1N1.
Incluir sopa no cardápio	Não há possibilidade devido ao fato de não termos vasilhame e espaço nas bandejas. Também não é padrão dos RUs.
Incluir opção de água	O RU já possui um filtro de água, o qual todos podem se servir a vontade.
Quantidade de suco nos copos (aumentar a quantidade)	Alguns copos são servidos cheios e outros com quantidade reduzida, pois nem todos os usuários tomam 250 ml e preferem uma quantidade menor. Assim, fica fácil cada um pegar o que preferir; além disso evitamos o desperdício.
Presença de cabelo na comida	É possível encontrar cabelos nas preparações, mas são dos usuários que transitam nos buffets, visto que um dos buffets não tem cobertura. Todos os manipuladores de alimentos utilizam toucas, de forma adequada, para evitar esta ocorrência. Cabelo solto são de comensais. Cabelo preso, dentro da comida, pode ser de manipulador de alimento – o que não é o caso.

Portanto, solicitamos que tomem cuidado ao servir-se no buffet, deixando os cabelos presos, para trás e sem mexer.
--

Agradecemos as opiniões, sugestões, críticas construtivas e elogios que são sempre bem-vindos!

**Equipe Santa Hora
Supervisão de Nutrição UFSM/FW**