



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS DA COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA (PROCOM)
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

RELATÓRIO DA SUPERVISÃO DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS - DEZEMBRO/2015 E JANEIRO/2016

1 INTRODUÇÃO

O relatório dos Restaurantes Universitários (RU) é preenchido após as visitas realizadas pela equipe do Serviço de Nutrição da PROCOM/UFG, com base na observação de itens relativos a qualidade da refeição e do serviço prestado nos RU.

2 OBJETIVO GERAL

Avaliar a qualidade diária das refeições e do serviço prestados pela empresa Real Food nos RU da UFG.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Para coleta de dados utilizou-se o formulário próprio, elaborado pelo Serviço de Nutrição da PROCOM/UFG, disponibilizado *on-line*, no qual as nutricionistas e estagiárias são solicitadas a avaliarem a qualidade da refeição do dia, bem como a qualidade do serviço prestado nos RU.

O relatório é preenchido *on-line* na ferramenta *Forms* do aplicativo *Google Docs* e contém 19 questões de resposta obrigatória (não é possível enviar o formulário se perguntas ficarem sem respostas) e um campo de preenchimento opcional para "Outras ocorrências observadas". A partir desses dados são geradas as figuras contendo os resultados. Para fins de avaliação dos resultados considerou-se que os itens que compõem o contrato devem ter adequação superior a 90%.

4 RESULTADOS

Neste relatório estão apresentados os resultados obtidos dos formulários

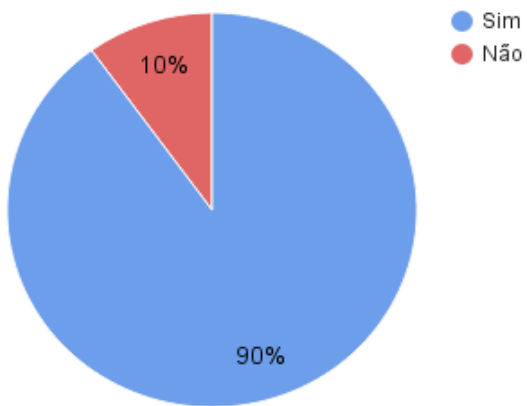
preenchidos *on line* de 01/12/2015 a 29/01/2016. As Figuras foram geradas pela ferramenta *on-line* Google Docs[®] (não sendo possível editar a ordem de apresentação das notas e exibir valores numéricos em todas as figuras), exceto as Figuras 9 e 18 que foram elaboradas no programa Microsoft Office Excel[®] versão 2007 a partir dos dados obtidos da planilha gerada pelo *Google Docs- Forms*.

4.1 Câmpus I - Colemar Natal e Silva

Na unidade do RU localizada na Praça Universitária (Câmpus Colemar Natal e Silva) foram realizadas 60 visitas, 30 no mês de dezembro de 2015 e 30 no mês de janeiro de 2015, sendo 31 visitas no almoço e 29 visitas no jantar. A partir dos resultados, observa-se a necessidade de adequação dos seguintes pontos:

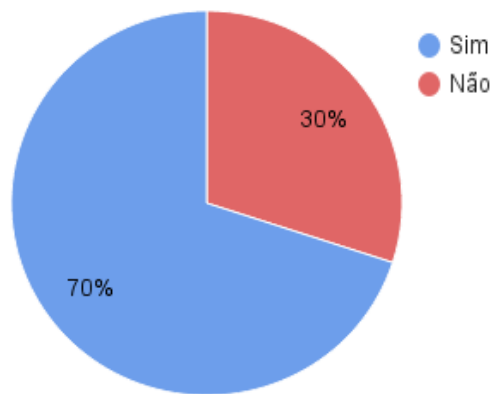
- disponibilidade do cardápio semanal (Figura 1A) e diário (Figura 1B) na entrada do RU;
- porção padrão (Figura 2);
- abastecimento dos banheiros de clientes com papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido (Figura 3);
- limpeza e a higiene da área de distribuição (Figura 4);
- pontualidade na abertura do restaurante (Figura 5);
- alterações cardápio na abertura do restaurante (Figura 6);
- alterações do cardápio durante a distribuição da refeição (Figura 7);
- aceitabilidade sensorial das preparações (Figura 8), principalmente em relação a prato proteico, guarnição, opção ovolactovegetariana e arroz (Figura 9);
- aproveitamento de sobras de refeições anteriores (Figura 10);
- ausência da porção padrão para visualização e conferência pelo cliente (Figura 11).
- reposição das preparações na rampa de distribuição (Figura 12).

O cardápio SEMANAL estava afixado?



A

O cardápio da refeição estava afixado?



B

Figura 1. Disponibilidade do cardápio semanal (A) e diário (B) visível aos clientes no RU Câmpus I

O porcionamento estava adequado?

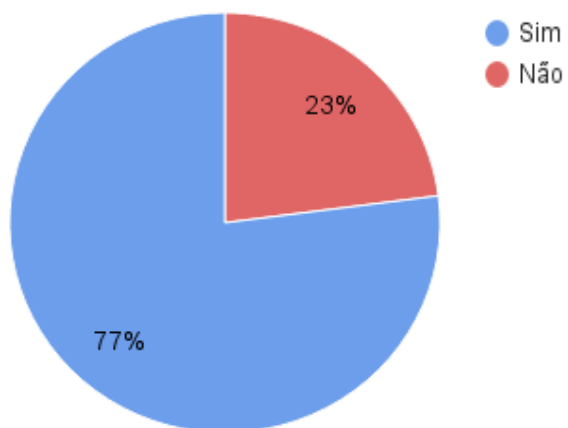


Figura 2. Adequação da porção padrão do RU Câmpus I

Banheiros para clientes e pias para higiene de mãos abastecidos com sabonete e papel toalha não reciclável?

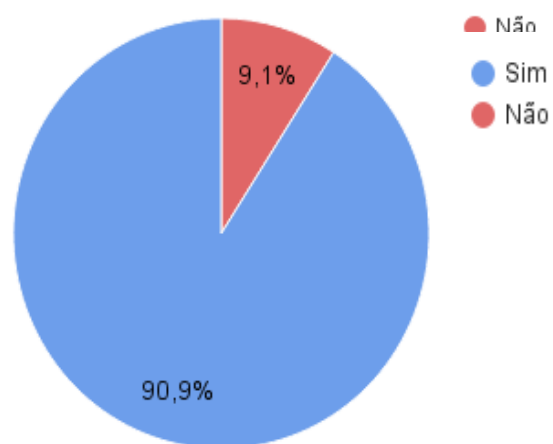


Figura 3. Disponibilidade de papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido nos banheiros do RU Câmpus I

As condições de limpeza e higiene da área de distribuição e do refeitório durante a refeição estavam adequadas?

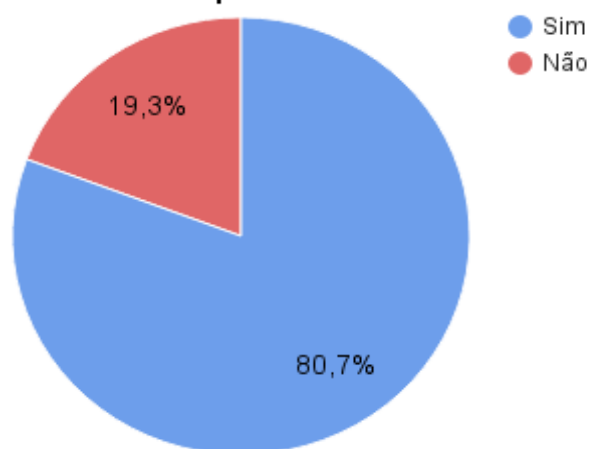


Figura 4. Limpeza e higiene da área de distribuição do RU Câmpus I

O restaurante abriu pontualmente?

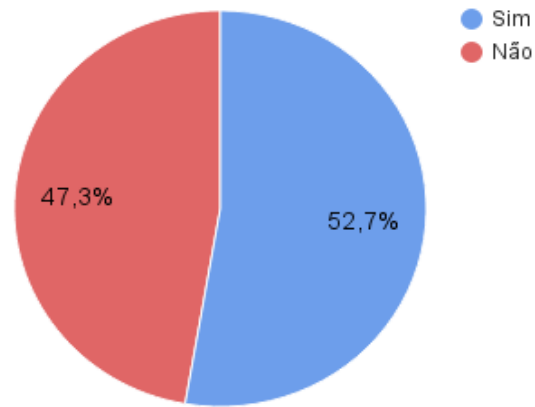


Figura 5. Pontualidade na abertura do RU do Câmpus I

Houve alteração do cardápio na abertura do restaurante?

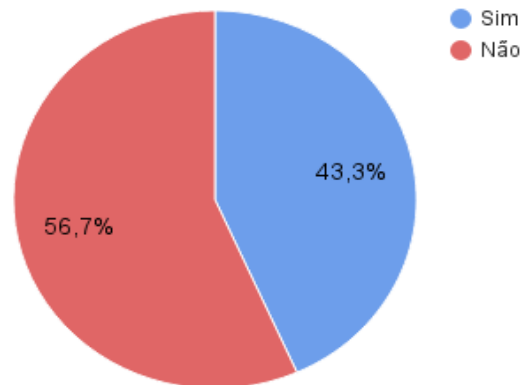


Figura 6. Alterações do cardápio na abertura do RU do Câmpus I

Houve alteração do cardápio durante a distribuição?

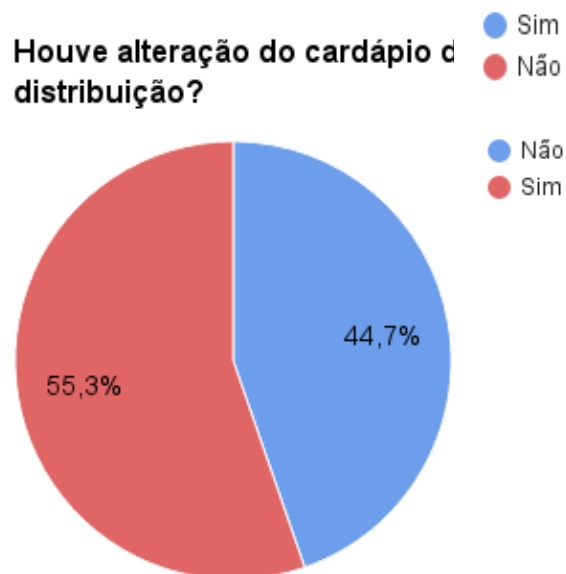


Figura 7. Alterações do cardápio durante a distribuição no RU do Câmpus I

Todas preparações estavam sensorialmente agradáveis?

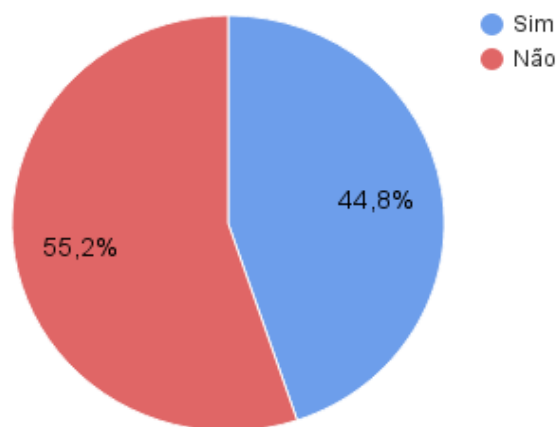


Figura 8. Aceitabilidade das preparações do cardápio no RU do Câmpus I

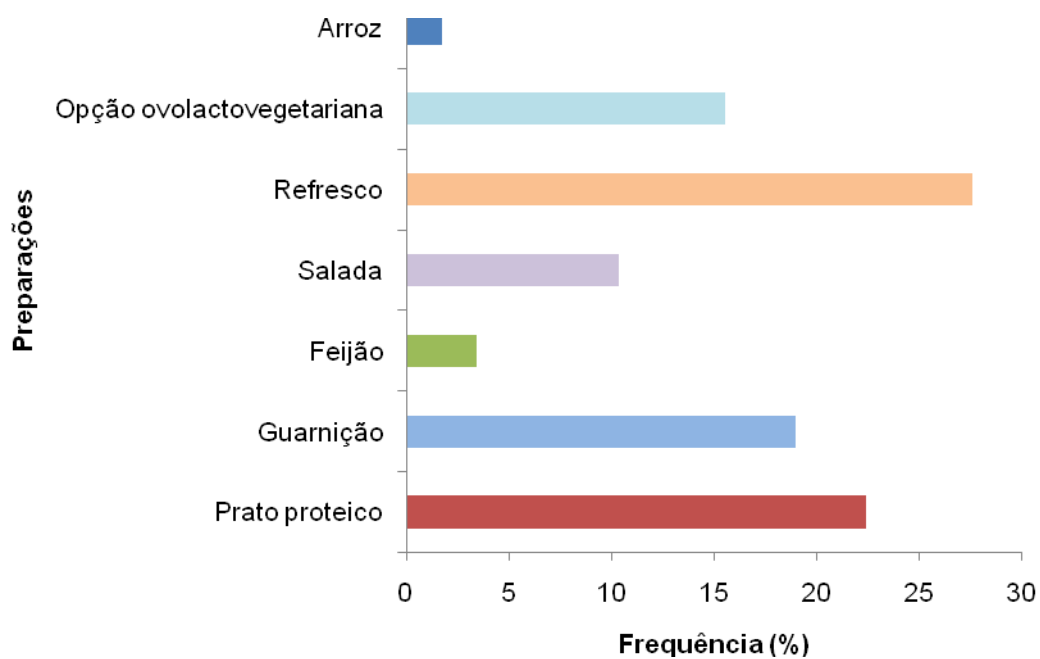


Figura 9. Frequência de preparações do cardápio do RU do Câmpus I consideradas sensorialmente não agradáveis

Foram aproveitadas sobras nesta refeição?

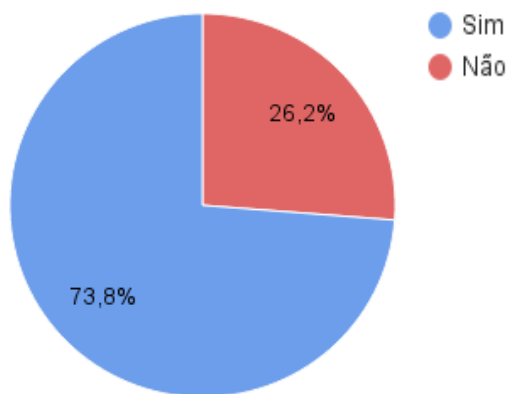


Figura 10. Aproveitamento de sobras de refeições anteriores no RU Câmpus I

A porção padrão foi disponibilizada antes do início da distribuição?

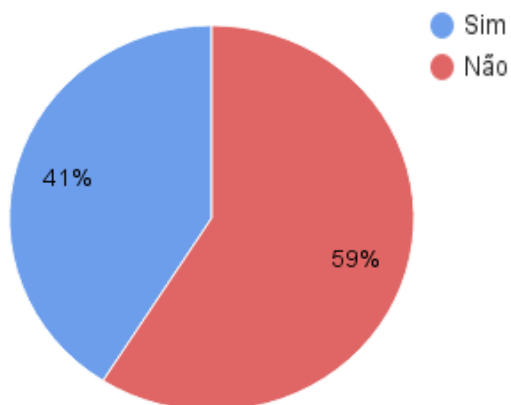


Figura 11. Disponibilidade da porção padrão no RU do Câmpus I

A reposição das preparações na rampa de distribuição estava eficiente?

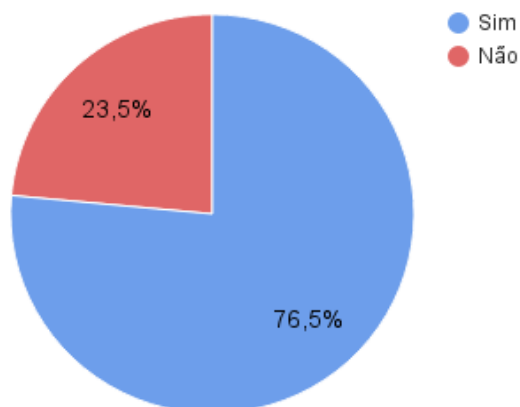


Figura 12. Reposição das cubas das preparações servidas no RU do Câmpus I

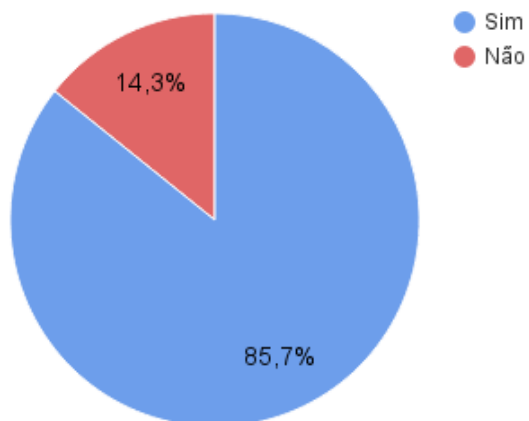
4.2 Câmpus II - Samambaia

Na unidade do RU localizada no Câmpus II (Samambaia) foram realizadas 20 visitas, 11 no mês de dezembro de 2015 e 09 no mês de janeiro de 2015, sendo 18 visitas no almoço e 02 visitas no jantar. A partir dos resultados, observa-se a necessidade de adequação dos seguintes pontos:

- disponibilidade do cardápio semanal (Figura 13A) e diário (Figura 13B) na entrada do RU;
- porção padrão (Figura 14);
- abastecimento dos banheiros de clientes com papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido (Figura 15);
- limpeza e a higiene da área de distribuição (Figura 16);
- pontualidade na abertura do restaurante (Figura 17);
- alterações cardápio na abertura do restaurante (Figura 18);
- alterações do cardápio durante a distribuição da refeição (Figura 19);
- aceitabilidade sensorial das preparações (Figura 20), principalmente em relação a o frescos, prato proteico, guarnição, sobremesa, feijão e arroz (Figura 21);
- aproveitamento de sobras de refeições anteriores (Figura 22);
- reposição das preparações na rampa de distribuição (Figura 23).

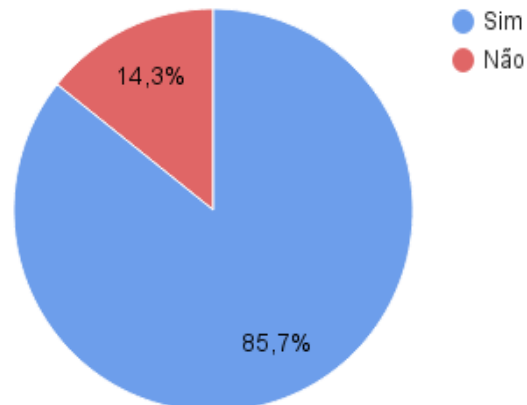
A porção padrão estava disponível para visualização dos clientes em todas as visitas.

O cardápio da semana estava afixado?



A

O cardápio da refeição estava afixado?



B

Figura 13. Disponibilidade do cardápio semanal (A) e diário (B) visível aos clientes no RU Câmpus II

O porcionamento estava adequado?

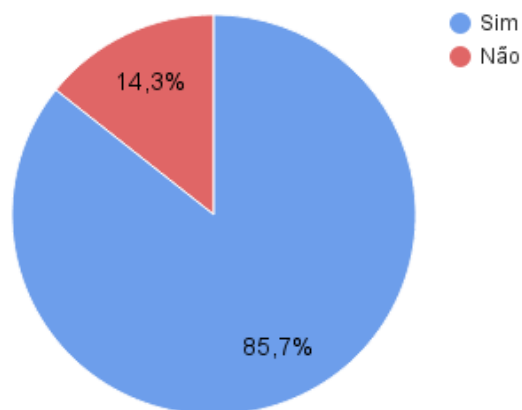


Figura 14. Adequação da porção padrão do RU Câmpus II

Banheiros para clientes e pias para higiene de mãos com sabonete e papel toalha não reciclável?

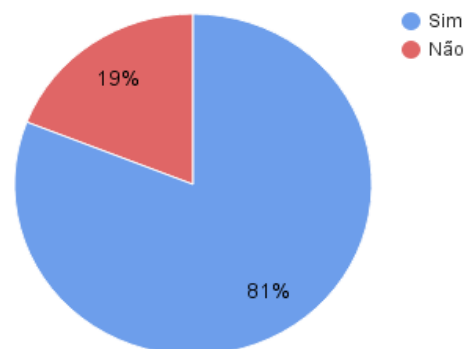


Figura 15. Disponibilidade de papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido nos banheiros do RU Câmpus II

As condições de limpeza e higiene da área de distribuição e do refeitório durante a refeição estavam adequadas?

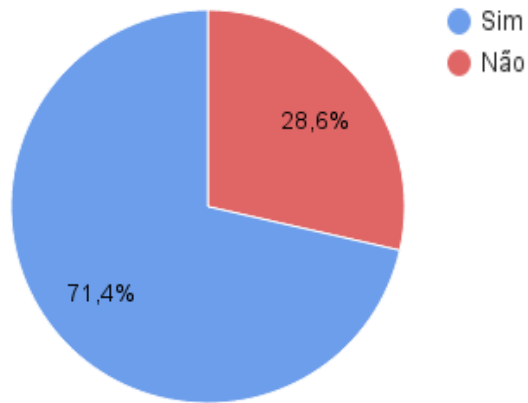


Figura 16. Limpeza e higiene da área de distribuição do RU Câmpus II

O restaurante abriu pontualmente?

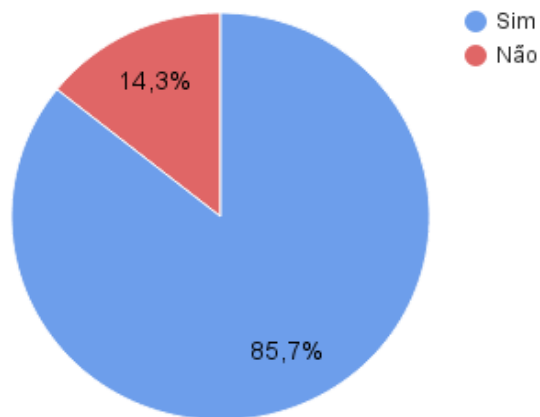


Figura 17. Pontualidade na abertura do RU do Câmpus II

Houve alteração do cardápio na abertura do restaurante?

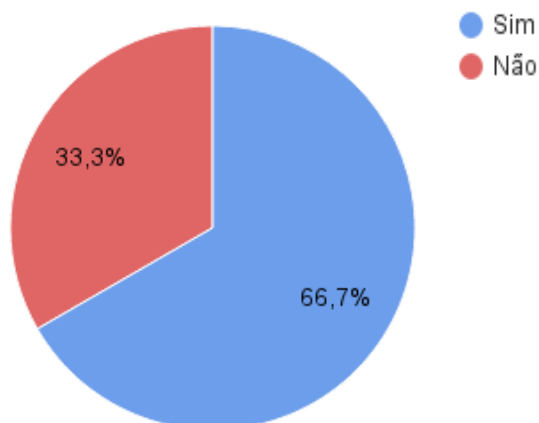


Figura 18. Alterações do cardápio na abertura do RU do Câmpus II

Houve alteração do cardápio durante a distribuição?

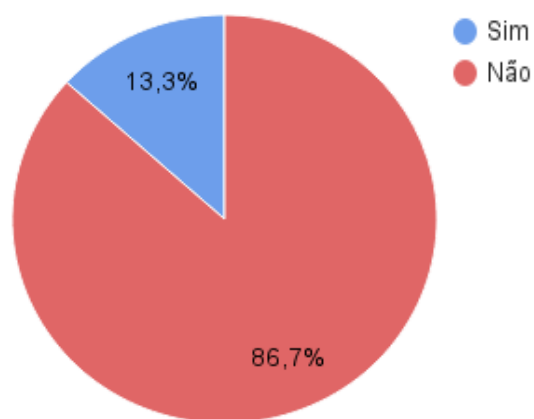


Figura 19. Alterações do cardápio durante a distribuição no RU do Câmpus II

Todas preparações estavam sensorialmente agradáveis?

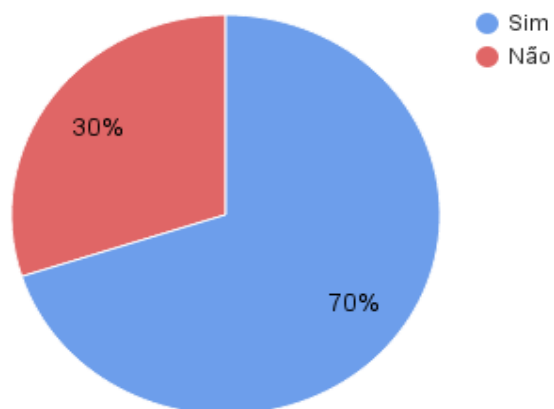


Figura 20. Aceitabilidade das preparações do cardápio no RU do Câmpus II

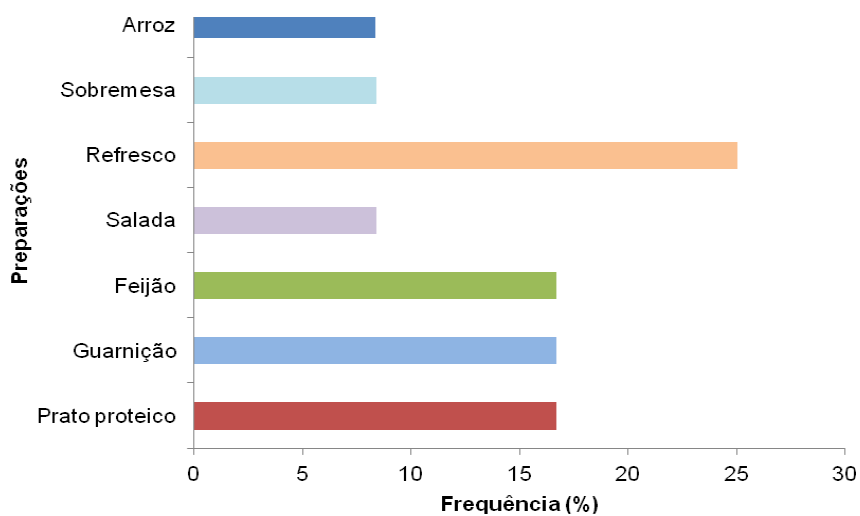


Figura 21. Frequência de preparações do cardápio do RU do Câmpus II consideradas sensorialmente não agradáveis

Foram aproveitadas sobras nesta refeição?

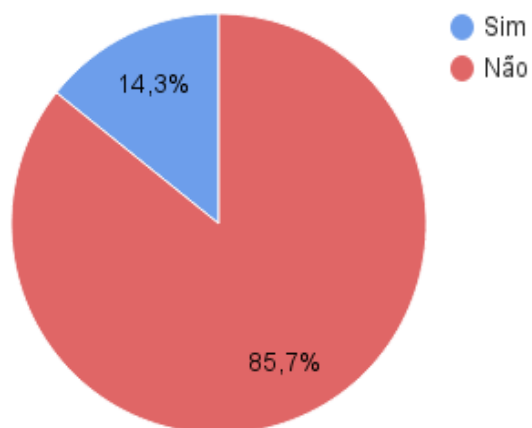


Figura 22. Aproveitamento de sobras de refeições anteriores no RU do Câmpus II

A reposição das preparações na rampa de distribuição estava eficiente?

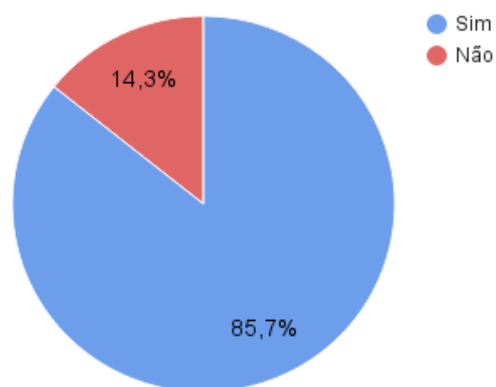


Figura 23. Reposição das cubas das preparações servidas no RU do Câmpus II

5 CONCLUSÃO

Foram identificados problemas em todos os itens avaliados durante as visitas em ambas às unidades do RU, exceto para a apresentação da porção padrão, disponível em todas as visitas realizadas a unidade do Câmpus Samambaia.