



PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA DA REGIÃO NORTE DO BRASIL

Patricia Azevedo Izel¹

Aluna graduanda do curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas

Lívia Pinha Gaspar²

Aluna graduanda do curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas

Geraldo Vieira da Costa³

Professor do curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas. Doutor em Psicologia pela Universidade de São Paulo

Resumo

Devido ao estilo de vida das grandes cidades e aos aspectos socioeconômicos, grande parte da população estudante opta por fazer pelo menos uma de suas refeições diárias nos Restaurantes Universitários (RU), ambiente onde as refeições são vendidas a preços simbólicos, sendo também um local de interação e descontração para seus frequentadores. Nesse sentido, este artigo tem por objetivo apresentar as percepções dos usuários quanto à qualidade dos serviços oferecidos por um RU de uma universidade pública da região norte do Brasil. A perspectiva da pesquisa é qualitativa, tipo estudo de caso, com a utilização de entrevistas semiestruturadas, respeitados os aspectos éticos. A análise dos dados é feita a partir da estratégia da análise de conteúdo. Os resultados apontam que os usuários do RU possuem uma alta expectativa quanto ao ambiente, atendimento, alimentos e preço, mas creem que o desempenho do restaurante ainda é abaixo do que consideram como o ideal.

¹ UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, Departamento de Administração, Manaus-Amazonas, patricia_izel@yahoo.com.br

² UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, Departamento de Administração, Manaus-Amazonas, liviapinha2@yahoo.com.br

³ UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, Departamento de Administração, Manaus-Amazonas, gvcosta@uol.com.br

Palavras-chave: Restaurante universitário; Universidade pública; Qualidade dos serviços.

Abstract

Many people choose restaurants to make, at least, one of their meals because of the lifestyles in big cities and socioeconomic aspects. At the universities there are restaurants called R.U, where the meals are sold to symbolic prices for academics, and also being a place of interaction and relaxation for users. Due to these factors, this paper aims to present the users' perceptions about service quality offered by a restaurant located in a Public University in the North Region of Brazil. The perspective of this research is qualitative case study type, using semi-structured interviews, respecting the ethical aspects. The data analysis and interpretation are made from the analysis of content strategy. The results show that the restaurants users have high expectation about the environment, service, food and price, but they believe its performance is still below of what they consider as ideal.

Keywords: University Restaurant; Public University; Service Quality.

INTRODUÇÃO

A alimentação é vital para a sobrevivência do homem, pois esta tem como objetivo prover energia e matéria-prima necessárias ao organismo para a construção e reparação dos tecidos, além de regular as suas funções fisiológicas (SANTOS & CORDEIRO, 2010).

A alimentação é essencial e, para tê-la, é preciso saber cozinhar. O ato de cozinhar é considerado por muitos uma arte, pois envolve habilidade, criatividade, domínio e a experimentação dos pratos. Para toda arte ser criada e executada existe um lugar que o artista utiliza e para esta arte têm-se a cozinha.

Para Cora Coralina (2009), poetisa e doceira goiana: “Sou mais doceira e cozinheira do que escritora, sendo a culinária a mais nobre de todas as Artes: objetiva, concreta, jamais abstrata a que está ligada à vida e à saúde humana”.⁴

Ainda que se considere que uma pessoa possa preparar e ingerir seu próprio alimento, não se pode assegurar que esta seja uma ação isolada, pois depende de toda uma cadeia alimentar e de fatores culturais. Segundo Verthein e Vásquez-Medina (2015), o ato de comer no interior de um grupo cumpre uma função cultural,

⁴ Trecho do poema “Quem é você?”

estando sujeito a regras e costumes específicos em relação a todas as etapas da cadeia alimentar, ou seja, produção, distribuição, elaboração e consumo. O restaurante, então, passa a ser entendido como um território cultural presente em todos os lugares do mundo.

No Brasil estima-se que em cada cinco refeições, uma é feita fora de casa. Nos Estados Unidos uma em cada duas e na Europa duas em cada seis. Esses números indicam que poderá haver um grande aumento e desenvolvimento das Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) ⁵ em relação à produção de alimentos para consumo fora de casa (PALACIO, 1994).

Kinasz & Werle (2006) esclarecem que esse fato ocorre devido ao estilo de vida corrido das cidades grandes, ao processo de urbanização e aos aspectos socioeconômicos, pois o aumento do combustível, da tarifa dos transportes coletivos, o aumento da jornada de trabalho e do tempo de estudo, a distância entre a casa e o local de trabalho ou universidade e a diminuição do tempo das refeições contribui para que cada dia mais os trabalhadores e estudantes façam suas refeições fora de casa.

O restaurante é o local escolhido por muitos para fazer suas refeições. Nas universidades destacam-se os chamados Restaurantes Universitários (RU). Eles estão presentes nas universidades públicas estaduais, federais e em universidades privadas e têm por objetivo fornecer refeições balanceadas e de qualidade com preços simbólicos à comunidade universitária. No Brasil, esses restaurantes devem seguir as políticas de segurança alimentar e a legislação higiênico-sanitária vigente da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) que determina que a alimentação deva ser supervisionada por nutricionistas especializados em alimentação para coletividade e que elas sejam elaboradas corretamente e sejam microbiologicamente seguras, com estrutura física e equipamentos adequados.

Para Isosaki e Nakasato (2009, p.27) a estrutura física e os projetos “[...] devem atender às normas técnicas, visando ao melhor desempenho das instalações

⁵ UAN ou Unidade de Alimentação e Nutrição é uma unidade de trabalho que desempenha atividades relacionadas à alimentação e nutrição, como o fornecimento de refeições equilibradas nutricionalmente, com bom nível de sanidade, adequadas ao comensal (consumidor em alimentação coletiva), englobando desde o ambiente físico, incluindo tipo, conveniência e condições de higiene de instalações e equipamentos disponíveis, até o contato pessoal entre funcionários da UAN e os clientes, nos mais diversos momentos.

e dos equipamentos, maior segurança, o menor consumo de água e energia e menor necessidade de manutenção”.

No âmbito de um estabelecimento educacional, o restaurante pode ser entendido a partir de sua dimensão cultural, um “mundo social”, onde dirigentes, professores, funcionários e alunos atuam como atores sociais consumidores e produtores de cultura, especialmente a gastronômica. Conhecer as construções culturais, sociais e políticas desses atores e suas maneiras de agir constituem-se em um desafio em função do seu caráter não homogêneo, sobressaindo-se a forma como veem, percebem, respondem e agem diante do cotidiano institucional, especialmente do cotidiano do restaurante universitário.

Dessa forma, utilizando-se do estudo de um caso com foco em um restaurante universitário, assumido como um fenômeno cultural pretende-se, com este trabalho, investigar as percepções dos usuários quanto à qualidade dos serviços oferecidos e do ambiente onde está instalado.

O restaurante universitário, como um dos artefatos físicos que compõem a cultura da universidade, pode ser percebida a partir do enfoque da análise institucional, sendo a educação superior a instituição considerada, com seu conjunto de normas, leis, hábitos e regulamentos.

As organizações, segundo nível da análise institucional, constituem o espaço onde se instrumentalizam as relações de poder com seus dispositivos emanados, geralmente, do nível institucional. No nível dos estabelecimentos sente-se a presença dos dispositivos de poder que moldam a vida dos agentes institucionais, mas é neste nível da realidade que se pode sentir, também, os grande focos de resistência que emanam dos grupos. É nesse nível que se situa o restaurante universitário.

Os grupos, aqui representados pelos usuários do restaurante, demandam um extenso trabalho reflexivo e de superação das pautas institucionais e organizacionais, de forma que os segmentos que constituem o estabelecimento de ensino impõem cada um a seu modo, as dificuldades e resistências a uma pesquisa do tipo a qual se pretende, a qual demanda aliarem-se, as estratégias de investigação para aproximação da realidade institucional e como forma de conseguir uma sensibilização para se alcançar as metas de transformação.

A partir da leitura que se vai fazer da instituição educação superior e do restaurante universitário pesquisado, vai-se privilegiar a intelecção de dispositivos que são capazes de produzir subjetividades. Entende-se que o próprio processo de pesquisa e os seus resultados decorrem de tudo aquilo que é vivido e experimentado no espaço do restaurante pelos atores institucionais.

Com base no que fora exposto, a pesquisa tem como objetivo geral estudar a qualidade dos serviços oferecidos pelo restaurante universitário de uma universidade pública da região norte do Brasil, a partir da percepção dos seus usuários. Nela estão contidas as seguintes especificidades: (1) Avaliar a qualidade do ambiente, como espaço físico, ventilação, iluminação e limpeza da área de convivência, equipamentos e utensílios oferecidos pelo restaurante; (2) Avaliar o tempo de espera para o pagamento e para servir; (3) Avaliar a eficiência/rapidez na reposição dos alimentos; (4) Avaliar a cortesia/presteza pessoal da equipe do restaurante, (5) Avaliar sabor, tempero, qualidade e variedade do prato principal, da guarnição/acompanhamento, da sobremesa e da bebida; (6) Avaliar o preço do serviço/produto pago pelos usuários.

1. Métodos de Pesquisa

A perspectiva desta pesquisa é qualitativa, tipo estudo de caso, incluindo entrevistas semiestruturadas, pois tal abordagem permite analisar atitudes, percepções, interpretações e compreensões do contexto institucional e das interações grupais, por meio de seus significados para as pessoas. Segundo Minayo (1994), a abordagem qualitativa preocupa-se com um nível de realidade que não pode ser quantificado, pois trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço das relações e dos processos que não podem ser reduzidos à operacionalização das variáveis.

O estudo de caso com o uso de entrevista semiestruturada é o tipo de pesquisa que assume o princípio da interação constante entre o pesquisador e o objeto pesquisado, oferecendo, assim, as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias. O estudo de caso, para ser considerado como tal é preciso que seja um sistema bem delimitado – uma

pessoa, um programa, uma instituição, um estabelecimento ou um grupo social (ANDRÉ, 2014). Nesta pesquisa, a unidade social investigada foi intencionalmente escolhida, tratando-se de um restaurante universitário de uma universidade pública da região norte do Brasil.

A entrevista semiestruturada possibilitou aprofundar as questões e esclarecer os problemas observados, estabelecendo um processo de empatia entre quem pergunta e quem detém a informação, favorecendo a incorporação de fontes novas para a interpretação dos resultados. Nas entrevistas foram utilizados gravadores, pois o registro em gravações é um meio de conferir à narração uma vivacidade que o simples registro no papel as restringe. A voz do entrevistado, suas entonações, suas pausas, constituíram dados preciosos para estudo (QUEIRÓZ, 1991).

Participantes da pesquisa: os quinze participantes desta pesquisa foram os usuários dos serviços do restaurante universitário, escolhidos de forma casual, a partir do critério de representatividade da amostragem e da saturação de dados. Segundo Minayo (2006), esse critério na pesquisa qualitativa não é numérico, sendo que a quantidade de pessoas entrevistadas pôde permitir que houvesse a reincidência de informações ou a saturação dos dados, situação que ocorre quando nenhuma informação nova é acrescentada com a continuidade da pesquisa. A duração de cada entrevista levou em média 30 minutos.

Os dados obtidos foram submetidos à análise de conteúdo de acordo com perspectiva proposta por Bardin (2006) e Minayo (2006), consistindo em análise temática e por categorias, considerando-se os discursos dos entrevistados. Na análise final, já de posse da categorização dos dados das três estratégias de pesquisa, procedeu-se à inflexão sobre o material empírico gerado a partir das etapas anteriores, buscando o seu significado.

Como esta pesquisa envolveu seres humanos, os cuidados éticos foram tomados com a autorização do diretor da faculdade para início da coleta de dados no estabelecimento e a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido, documento que se constituiu em autorização dos usuários para a participação no estudo e comprometimento da equipe responsável pela pesquisa em respeitar a participação voluntária e manter em absoluto sigilo a identidade das pessoas participantes, sendo seus nomes substituídos por pseudônimos.

2. Resultados e discussão

Cabe assinalar que o estudo implementado, que usou a perspectiva de pesquisa qualitativa, não objetivou a conclusões, mas a uma construção de resultados baseados em elementos que foram significativos para o pesquisador em função daquilo que ele desejou compreender.

A partir da análise de conteúdo desenvolvido com os dados coletados nas entrevistas, construiu-se o seguinte quadro de temas e categorias:

TEMA	CATEGORIAS
Ambiente	Espaço RU
	Iluminação
	Ventilação
Higiene	Limpeza do Restaurante
	Limpeza dos equipamentos e utensílios
Tempo de atendimento	Espera para o pagamento
	Espera pelo atendimento
Alimentação	Qualidade da refeição
	Variedade do cardápio
	Sobremesa
Funcionários do RU	Aparência
	Cortesia
Preço	Valor do alimento
	Valor <i>versus</i> Qualidade
Sugestões de melhorias	-----

Quadro 01 – Temas e categorias coletados nas entrevistas

Fonte: Pesquisa

Todas as falas dos pesquisados tiveram a sua devida importância para os resultados desta pesquisa e as principais delas são destacadas a seguir, com

breves comentários para contextualizá-las em função do tema e da categoria a que estão relacionadas.

Tema 1: Ambiente

- Categoria 1.1: Espaço do RU

Quanto ao espaço do RU, muitos dos entrevistados reclamaram, pois o consideram apertado para a demanda de alunos, como afirmam Augusto e Carlos, respectivamente:

“... é pouco espaço para muito aluno, eu vejo que tem muitos alunos lá do mini campus que vem pra cá toda refeição...”
“Acho muito apertado, e um RU só aqui no campus, eu acho pouco, porque vem todo mundo para cá.”

Para Roberta, o ambiente é improvisado, principalmente por causa da cozinha, que era um antigo banheiro:

“parece assim que é um lugar meio improvisado, é que o ambiente de restaurante universitário não é esse”.

- Categoria 1.2: Iluminação

Quanto à iluminação, foi unânime, todos afirmaram que está boa. Abaixo, uma reprodução dos comentários:

“É boa a iluminação”. (Luis)

- Categoria 1.3: Ventilação

A respeito da ventilação, muitos acreditam que é boa na medida do possível, pois a estrutura não pode oferecer além do que já oferece, e como o espaço é aberto, acaba dificultando a instalação de qualquer equipamento diferente do atual instalado. Uma das entrevistadas chamou a atenção para os ventiladores recentemente instalados:

“...deu uma melhorada com a questão dos ventiladores com o jato de água ...” (Alexandra)
“Eu acho suficientemente bom. É... a... acerca da estrutura da faculdade eu imagino que não tem como fazer uma refrigeração boa

suficiente. Então acho que é relativamente bom o espaço que tem”
(Tereza)

Tema 2: Higiene

▪ Categoria 2.1: Limpeza do restaurante

Neste ponto as opiniões foram divididas, pois muitos, como Matheus e Alexandra, respectivamente, consideram-na satisfatória:

“Eu acredito que tá satisfatória sim”.
“...deu uma melhorada do ano passado pra cá, a equipe desse ano, pelo menos a noite, eu consigo ver, eu não conseguia ver de manhã, mais a noite eles limpam tudo, deixam tudo organizado para o dia seguinte...”

Enquanto outros entrevistados consideram-na ruim, não somente por falta de limpeza, e sim pelos próprios usuários que deixam sujo o local e, também, pela estrutura oferecida:

“O ambiente é meio sujo, tu encontra um monte de mesa suja, acho que mais pelos usuários do que pelo pessoal da limpeza.” (Emilia)
“...aqui a gente fica em um ambiente totalmente aberto com bichos, insetos, cachorros. É um ambiente totalmente anti-higiênico.”(Alexandra)

▪ Categoria 2.2: Limpeza dos equipamentos e utensílios

A maioria dos entrevistados acredita que aparentemente os talheres e pratos estão limpos, ou pelo menos, aparentam assim estar e que poucas vezes encontraram-nos sujos:

“Os utensílios, você acredita que está bem lavado né, tem que acreditar.” (Alexandra)
“Eu já peguei um prato sujo, só gordura, tudo gorduroso, cheio de...foi mal lavado, eu acho. Talheres do mesmo jeito, mas a maioria do tempo está limpo, dá para ver que está limpo.” (Emília)

Tema 3: Tempo de atendimento

▪ Categoria 3.1: Espera para o pagamento

Todos os entrevistados reclamaram das grandes filas que se formam para comprar a ficha e pedem que este seja um dos principais pontos a serem

melhorados. Eis alguns argumentos citados:

“Assim que abre, fica uma fila enorme, a gente fica muito tempo esperando ali. E o tempo é apertado, de um tempo de aula para outro, né?! Aí a gente tem que correr, aí acaba se atrasando para a aula, aí a gente fica prejudicado.” (Carlos)

“A fila é quilométrica para comprar o ticket de alimentação para poder ser alimentar no RU então você fica esperando mais de meia hora para se alimentar...”.(Augusto)

- Categoria 3.2: Espera pelo atendimento

Assim como na categoria anterior, todos os entrevistados reclamaram das grandes filas que enfrentam para se servirem dos pratos oferecidos. Mariana assim se expressou:

“Não é tão lento, mas dá para melhorar, com certeza. Em relação as filas, tanto para pagar, quanto para se servido alí, a gente fica... Tem vezes que a gente nem come, porque o tempo é muito pequeno, é um pouco lento, aí a gente não consegue nem comer direito.”

Tema 4: Alimentação

- Categoria 4.1: Qualidade da refeição

Sobre a qualidade das refeições servidas, todos acreditam que esta não é boa, pois falta tempero e apresenta na maioria das vezes excesso de gordura, além de outros problemas destacados. Alexandra, por exemplo, declarou:

“A comida é sem gosto, é fria, sem tempero (...)é de péssima qualidade, a carne é cheia de gorduras, o feijão é só água (...) não tem sabor, a gente não come com prazer, a gente esta comendo no RU porque tem que comer.”

- Categoria 4.2: Variedade do cardápio

Com relação ao cardápio, houve críticas à falta de variedade. Muitos afirmam que não há um algo a mais, sempre a mesmice de arroz, frango e sopa, como afirma Matheus.

“Eu acho que a variedade quanto a alimentação ela é muito bem vinda. Eu acho que a variedade, ela é pequena, insuficiente, eu acho que ela poderia melhorar também nesse sentido”.

E, para Paola, não só o prato principal, mas as saladas poderiam ter mais variedade,

“...a variação da salada também não é tanta assim, as vezes é só cenoura e poderia haver outros legumes, folhas”.

- Categoria 4.3: Sobremesa

Esta categoria gerou controvérsias, pois enquanto usuários, como Alexandra, a consideraram muito boa,

“A sobremesa é legal, a gente se satisfaz, é um docinho, às vezes uma banana, é bacana mas poderia variar um pouquinho, sempre é uma gelatina, uma bananinha...”

Outros acadêmicos, como Augusto, a consideraram ruim.

“...acho deficitário, uma gelatina qualquer um pode trazer de casa, ou é gelatina ou é quebra dente ou é um goiabinha...”

Tema 5: Funcionários

- Categoria 5.1: Aparência dos funcionários

Segundo o Dicionário Aurélio, a aparência é o aspecto pelo qual julgamos das pessoas ou coisas. Esta categoria apareceu em apenas um relato, e foi Matheus que salientou que:

“...fica faltando essa higiene, essa conservação de mãos, cabelos, pés...”

- Categoria 5.2: Cortesia

A percepção é bem diversificada quanto a esta categoria, pois enquanto uns consideram satisfatória a cortesia dos funcionários, outros acreditam que este é um dos pontos a melhorar no restaurante.

“Das vezes em que eu fui ao R.U eu fui bem atendida, então eu só tenho coisas boas a falar”. (Tereza)

“Alguns são bem educados, outros já são mais ríspidos, mal educados, mas é bem pouco”. (Luciana)

“O pessoal que serve, alguns não são bem capacitados para servir

ou não tiveram nenhum treinamento necessário.” (Augusto)
“talvez indelicadeza sim (...) Acaba que sempre acontece (...). Eu digo com relação, a pessoa também fica um pouco apressada, quando se tem uma fila gigantesca que tem muita gente pra servir, então eu entendo também o lado de quem tá trabalhando também. Nesse caso, eu acho que uma melhor administração da... do caso do RU ia ser benéfico pra todo mundo, não só pros alunos, mas também pros servidores que tão ali fazendo seu trabalho. Acho que isso aí já ia ajudar muito”. (Matheus)

Tema 6: Preço

▪ Categoria 6.1: Valor do alimento

Em relação ao preço, que na época do levantamento de dados era R\$1,20 a maioria concorda com o valor, porém Luciana faz uma ressalva:

“poderia ser R\$1,00, né?! Para facilitar o troco, porque, as vezes, não tem troco. Muitas vezes não tem troco, na verdade. A moça alí do troco, as vezes, também é muito grossa. Não tem troco e ela ainda fica com raiva, fica falando”.

Para a realidade acadêmica o preço é acessível, segundo Alexandra:

“O preço é bem acessível, é bem dentro da realidade da gente, acaba sendo bem mais barato do que a passagem de ônibus que você tem que pagar.”

▪ Categoria 6.2: Valor *versus* Qualidade

Muitos dos entrevistados associaram o preço à qualidade da comida, mas é Roberta que enfatiza este pensamento:

“tá um preço que é ideal para esse tipo de alimentação, não muito bem preparado”.
“por ser um preço tão baixo, acho que tem haver com a qualidade da comida. Não é uma comida muito bem temperada, não tem muitas novidades, assim. Não é um cardápio assim, variado. E eu acho que por ser esse preço, né?! Ela é desse jeito”.

Esta não é a uma forma adequada de se pensar, pois antes do preço, a qualidade do produto/ serviço oferecido deve estar em primeiro lugar, assim como sua segurança e sua saúde. Alimentos de péssima qualidade, além de poderem atrapalhar o rendimento dos universitários, poderão causar sérios distúrbios

alimentares.

Tema 7: Sugestões de Melhorias

Alexandra é oriunda de outra universidade federal brasileira e fez comparações a respeito do que mais gostou lá e que não tem no RU da universidade pesquisada e que, nesse caso, podem ser apresentada, também, como sugestão de melhorias.

“Eu venho da Federal do[...]... de onde eu vim, do RU que eu frequentava, sempre tinha uma lateral, tinha duas opções de alimento todos os dias, não era só na sexta feira como aqui acontece e tinha a opção vegetariana, bem assim, bem diferente, a gente sente isso, então, não tinha essa coisa do animal...” “...quando eu cheguei aqui eu senti falta da questão da opção vegetariana que eu gostava muito eu não sou vegetariana mas eu procuro me alimentar de forma mais saudável...” “Lá, tinha a opção do bebedouro sair suco”.

Entre outras sugestões de melhorias, as mais lembradas foram em relação a organização das filas, a variedade de alimentos, o valor do alimento para facilitar o troco, a retirada dos animais do salão, e se possível, colocar o RU em um ambiente fechado com ar-condicionado para evitar exposição aos animais e ao calor.

“Eu acho que a maneira como é organizado a venda, as filas, (...) a forma como é vendido também eu acho que poderia melhorar e muito. Com relação a alimentação em si, eu acho que poderia haver uma variedade maior no... no alimento.” (Matheus)

“para facilitar o troco, seria bom diminuir, né?! Deixar em R\$1,00, ou então R\$1,25, creio que R\$0,25 seja mais fácil dar que R\$0,20. Só que se for abaixar, tenho certeza que a qualidade vai abaixar, já não é muito bom. Se for aumentar, a qualidade teria que aumentar, mas isso é difícil né?! Então, deixa do jeito que está, né?!” (Mariana)

“Lembrar dos cachorros, né?! (...) Eles ficam do lado da gente, pedindo um pouco. Dá pena, né?! Mas é desconfortável, você ficar comendo, sentindo o cheiro dos cachorros.” (Carlos)

“Acho que deveria ter tido uma plaquinha de proibido cachorro (...).” (Emília)

“Uma observação que eu gostaria de fazer é que um refeitório deveria ser em local fechado, preservado...” (Alexandra)

“(...) seria legal assim como lá no mini é um local fechado ai tem o ar condicionado, (...) acho que teria que ser assim aqui também.” (Josefa)

A partir do exposto no discurso dos entrevistados é possível estabelecer

alguns pontos de reflexão sobre os temas de pesquisa:

Em relação ao tema Ambiente, sabe-se que o espaço do RU avaliado é improvisado, sendo assim um lugar pequeno que não oferece acomodação para todos os usuários que necessitam desse serviço. Por ser um espaço aberto, a iluminação durante o dia é satisfatória, porém a noite é deficiente já que necessita da iluminação da universidade. A instalação de ventiladores com jato de água ajudou bastante na ventilação do espaço, no entanto nota-se que não é suficiente, pois dependendo do dia, na hora do almoço, a temperatura alcança os 40°C.

Quanto à Higiene, pôde-se perceber que as opiniões foram divididas quanto à limpeza do restaurante e dos utensílios, mas ao observar esse tema nota-se falta de higiene até mesmo pelos usuários do restaurante que deixam restos de comida em cima da mesa, copos sujos, talheres espalhados, etc. Os talheres não são embalados, ficam em recipiente onde os usuários os pegam. Como mencionado acima, o espaço é aberto, sendo assim animais como cães e gatos rondam as mesas comendo restos de comida que caem no chão.

A espera pelo pagamento é alvo de muita reclamação. A fila é imensa os usuários passam um bastante tempo aguardando atendimento. Os funcionários trabalham com a lista de todos os cursos e usuários do RU e ali procuram de um em um para autorizar o pagamento e como o valor não é inteiro, muitas das vezes não possuem troco, o que dificulta ainda mais no tempo de atendimento.

Em relação à alimentação, pôde-se verificar que a qualidade e a variedade do cardápio deixam a desejar. Os pratos servidos se repetem dia a dia. Há, também, uma carência em relação à salada.

Os funcionários do RU não recebem nenhum tipo de treinamento. Os usuários não são tratados por igual, no entanto vale ressaltar que a cortesia não depende somente do funcionário, mas também dos usuários do restaurante.

E, por fim, o valor pago pelo prato é considerado justo já que seus usuários, na maioria das vezes, são alunos. Os entrevistados associam o preço à qualidade da comida, no entanto, há dúvidas que seja assim, pois apesar de ser barata, a qualidade da comida deve ser excelente para a própria saúde dos alunos.

3. Considerações finais

A pesquisa realizada possibilitou a visualização de como os usuários do RU avaliam seus serviços e produtos. Com base nos dados coletados chega-se à conclusão que os seus usuários possuem uma alta expectativa quanto ao ambiente, atendimento, alimentos e preço, mas creem que o desempenho deste ainda é abaixo do ideal.

Deve-se ter em mente que por se tratar de um restaurante universitário, o mesmo tem por objetivo fornecer refeições de qualidade ao menor custo possível para os alunos. Por esta razão, ele não pode ser comparado a qualquer outro tipo de restaurante. Como o RU possui recursos limitados e tem que produzir grandes quantidades de comida todos os dias, fica fadado a refeições de qualidade e variedade que podem às vezes decepcionar a sua clientela. Por isso, é relevante mensurar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes, pois esta se torna a maneira mais eficaz que uma prestadora de serviços tem para melhorar seus processos e assim, alcançar as expectativas dos consumidores.

Entende-se que cabe ao gestor do restaurante o dever de aplicar bem os recursos disponíveis, a fim de que sejam utilizados da melhor forma possível, para garantir a qualidade e variedade dos alimentos, bem como o acompanhamento de seu funcionamento para monitorar se os usuários estão satisfeitos tanto com o ambiente, o atendimento e preço quanto com os alimentos e bebidas.

No final das contas, esse estudo permitiu a vivência dentro de um espaço que certamente é comercial, mas que se sobressai pelo seu condicionante cultural de ser um território dentro de um estabelecimento educacional, ou seja, possibilitou a experiência do sentir que, segundo Verthein e Vázquez-Medina (2015), comer nunca foi um ato isolado, estando este sujeito a uma variedade de condicionantes de caráter social, cultural e econômico.

REFERÊNCIAS

ANDRÉ, M. E. D. A. **Etnografia da prática escolar**. 18. ed. Campinas: Papirus, 2014.

BARDIN, Lawrence. *Análise de conteúdo*. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. 3. ed. Lisboa/Portugal: Edições 70, 2006.

CORALINA, C. **Cora Coralina – Doceira e Poeta**. São Paulo/ SP: Editora Global,

2009.

ISOSAKI, M.; NAKASATO, M. **Gestão de serviço de nutrição Hospitalar.** ed.Elsevier – Rio de Janeiro, 2009

KINASZ, T.; WERLE, H. (2006). **Produção e composição física de resíduos sólidos em alguns serviços de alimentação e nutrição nos municípios de Cuiabá e Várzea Grande.** Revista Higiene Alimentar, Volume 20, nº 144, p.64 -71.

MARTINS, J.; BICUDO, M. A. V. **A pesquisa qualitativa em Psicologia: fundamentos e recursos básicos.** São Paulo: Moraes, 1994.

MINAYO, M. C. S. **Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social.** In: MINAYO, M. C. S. (org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 9. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

PALACIO, J. P. **West's and Wood's Introduction to Foodservice.** New York: MacMillan, 1994

QUEIRÓZ, M. I. P. de. **Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva.** São Paulo: T. A. Queiróz, 1991.

SANTOS, M. H.; CORDEIRO, A. R. **Monitoramento da gestão de qualidade em uma Unidade de Alimentação e Nutrição na Cidade de Ponta Grossa - Paraná.** 5º Encontro de Engenharia e Tecnologia dos Campos Gerais. 2010.

VERTHEIN, U. ; VÁZQUEZ-MEDINA, A. Os territórios do comer. **Cult – Revista Brasileira de Cultura**, São Paulo, ano 18, n. 198, p. 26-29, fev. 2015.