



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 - FEVEREIRO E MARÇO DE 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

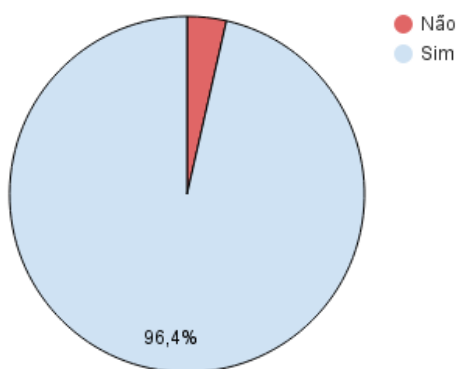
Neste relatório estão apresentados os resultados obtidos dos formulários preenchidos *on line* nos meses de fevereiro e março de 2016. As Figuras foram geradas

pela ferramenta *on-line* Google Docs®.

4.1 Câmpus I - Colemar Natal e Silva

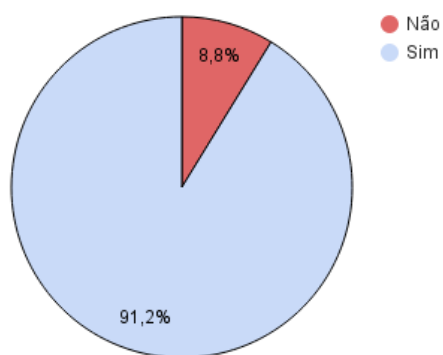
Na unidade do RU localizada na Praça Universitária (Câmpus Colemar Natal e Silva) foram realizadas 57 visitas, 25 no mês de fevereiro e 32 visitas no mês de março de 2016, sendo 29 visitas no almoço e 28 no jantar.

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?

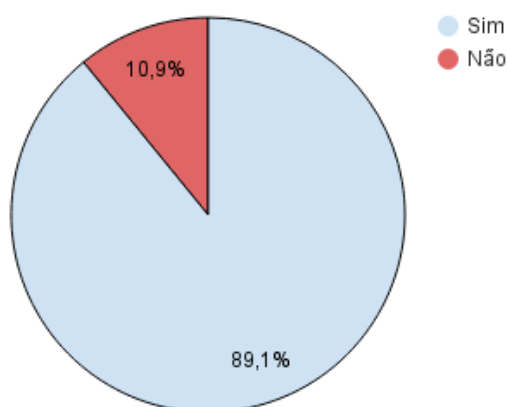


Figura 2. Adequação da porção padrão do RU Câmpus I

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

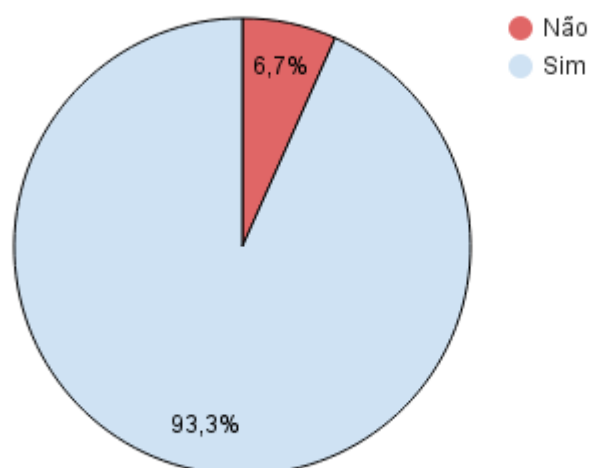


Figura 3. Disponibilidade de papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido nos banheiros do RU Câmpus I

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

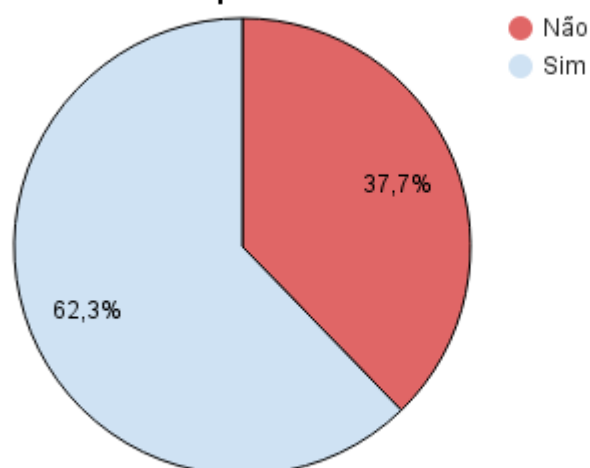


Figura 4. Limpeza e higiene da área de distribuição do RU Câmpus I

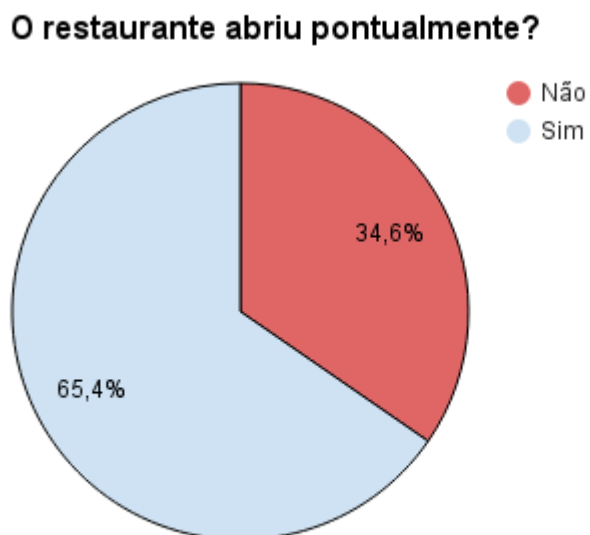


Figura 5. Pontualidade na abertura do RU do Câmpus I

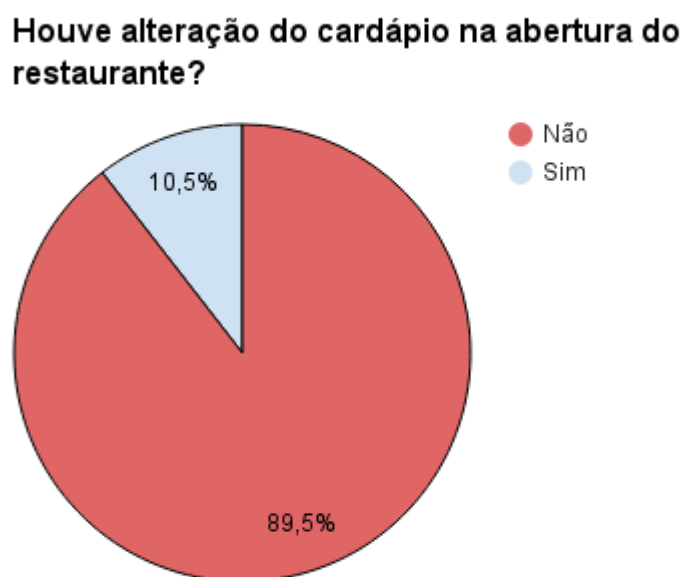


Figura 6. Alterações do cardápio na abertura do RU do Câmpus I

Houve alteração do cardápio durante a distribuição?

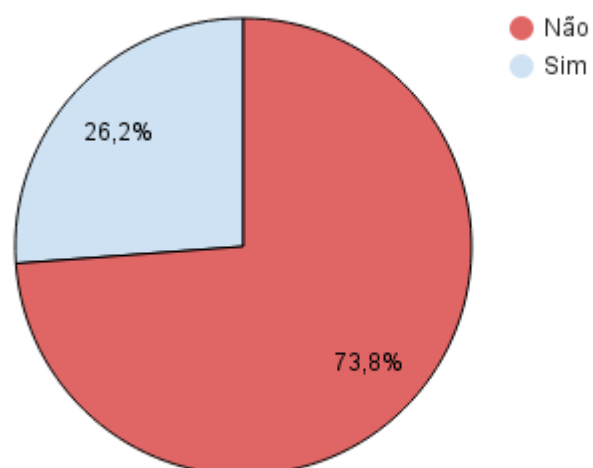


Figura 7. Alterações do cardápio durante a distribuição no RU do Câmpus I

Todas preparações estavam sensorialmente agradáveis?

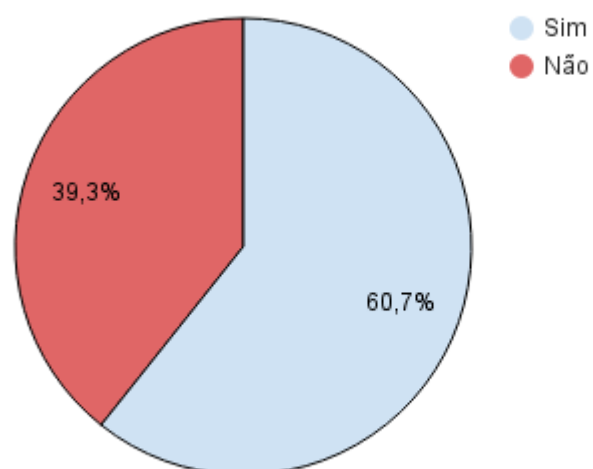


Figura 8. Aceitabilidade das preparações do cardápio no RU do Câmpus I

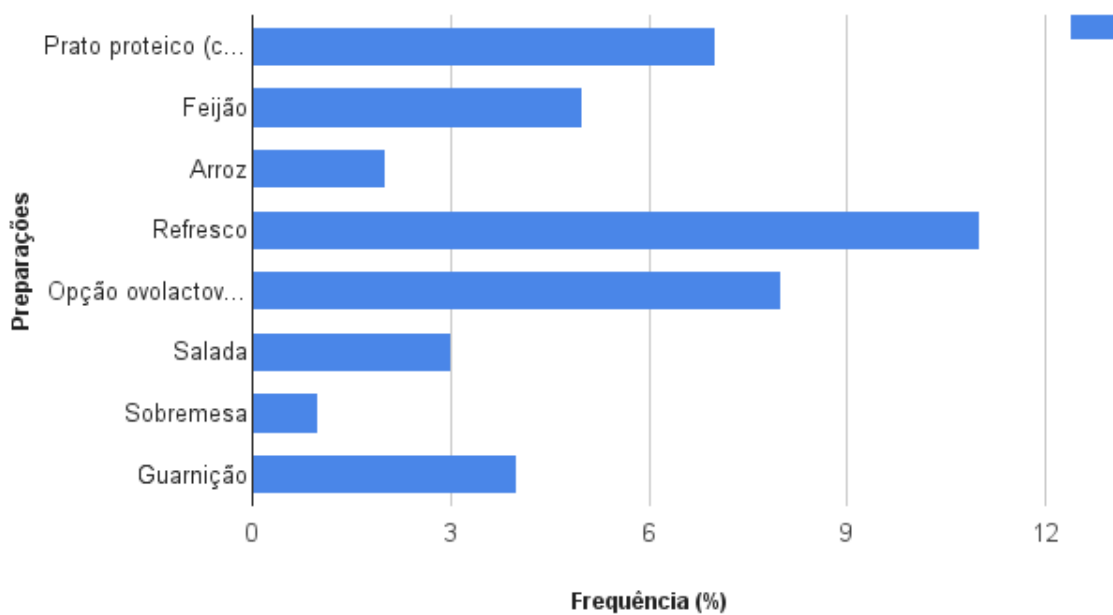


Figura 9. Frequência de preparações do cardápio do RU do Câmpus I consideradas sensorialmente não agradáveis

Foram aproveitadas sobras nesta refeição?

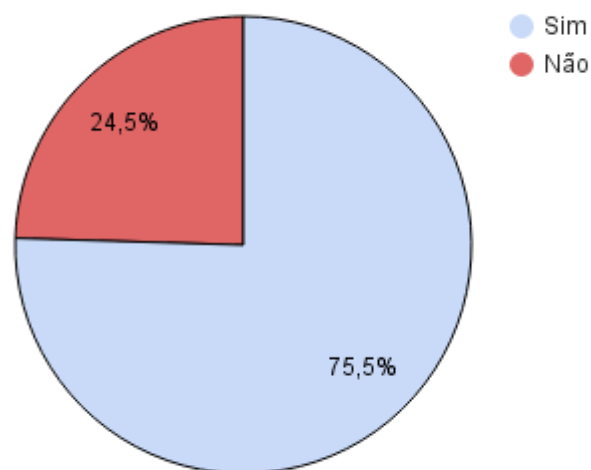


Figura 10. Aproveitamento de sobras de refeições anteriores no RU Câmpus I

A porção padrão foi disponibilizada antes do início da distribuição?

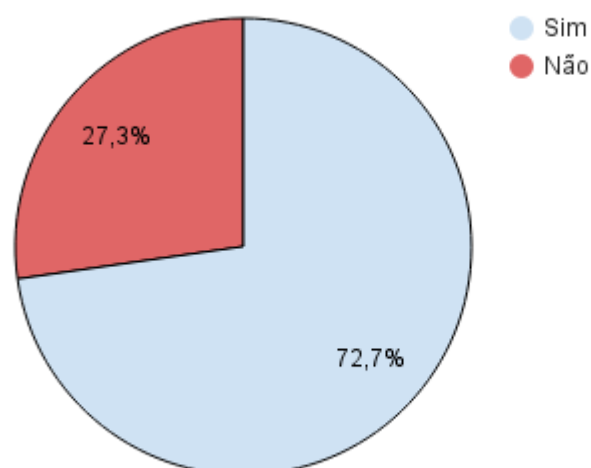


Figura 11. Disponibilidade da porção padrão no RU do Câmpus I

A reposição das preparações na rampa de distribuição estava eficiente?

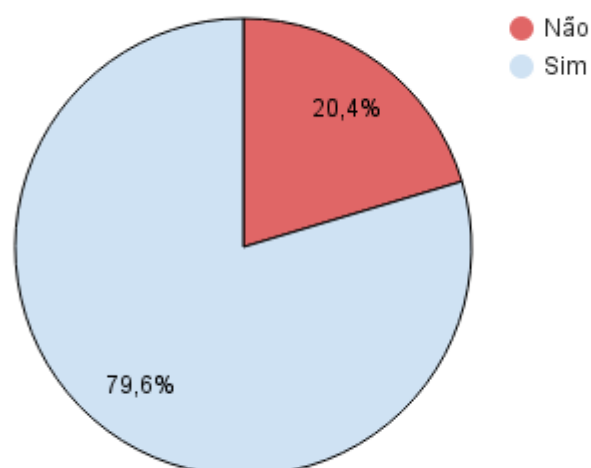
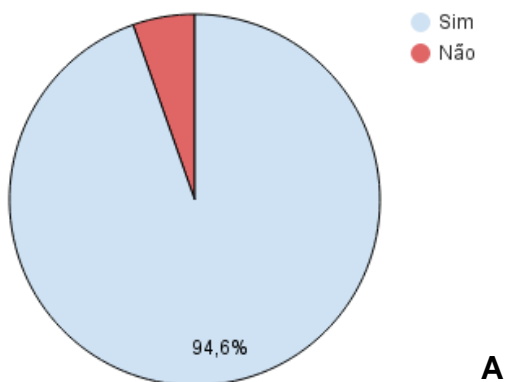


Figura 12. Reposição das cubas das preparações servidas no RU do Câmpus I

4.2 Câmpus II - Samambaia

Na unidade do RU localizada no Câmpus II (Samambaia) foram realizadas 38 visitas, 14 em fevereiro e 24 em março, sendo 17 visitas no almoço e 21 visitas no jantar.

O cardápio da semana estava afixado?



O cardápio da refeição estava afixado?

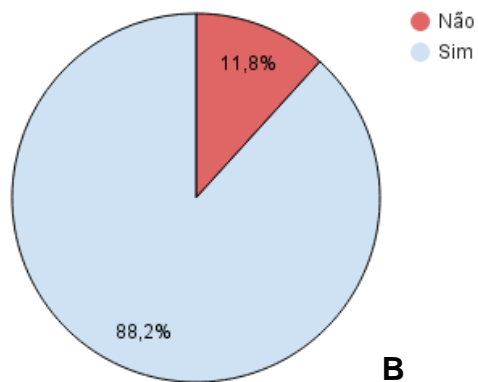


Figura 13. Disponibilidade do cardápio semanal (A) e diário (B) visível aos clientes no RU Câmpus II

O porcionamento estava adequado?

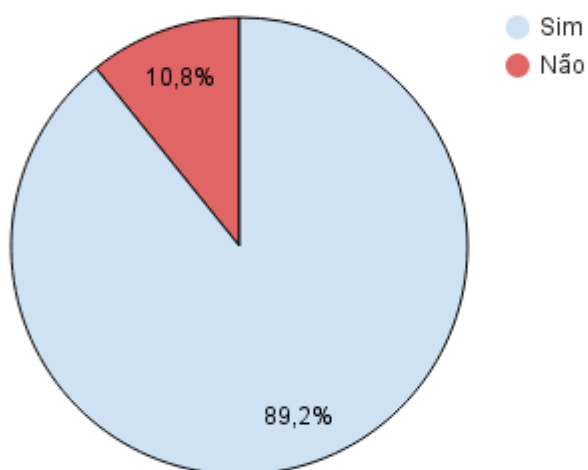


Figura 14. Adequação da porção padrão do RU Câmpus II

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

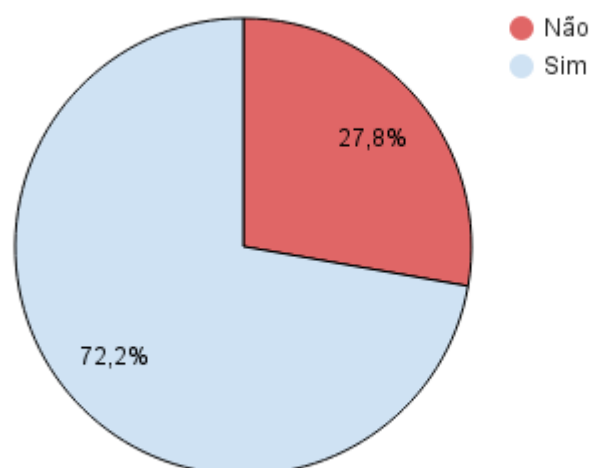


Figura 15. Disponibilidade de papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido nos banheiros do RU Câmpus II

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

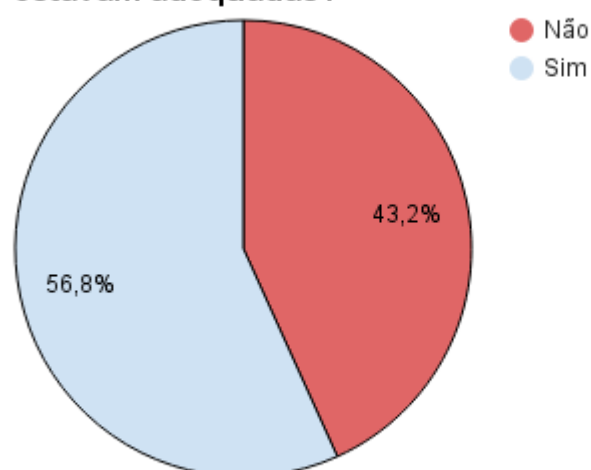


Figura 16. Limpeza e higiene da área de distribuição do RU Câmpus II

O restaurante abriu pontualmente?

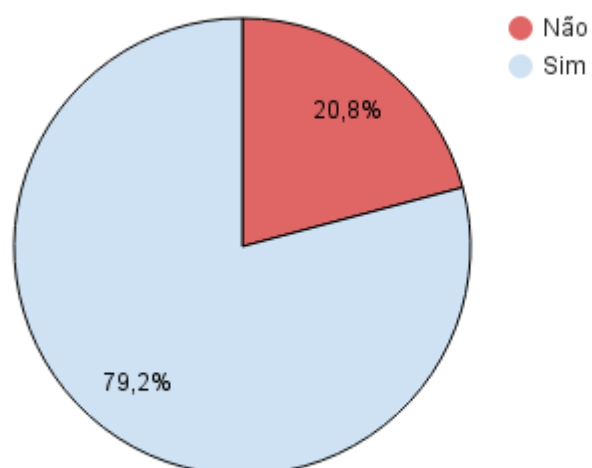


Figura 17. Pontualidade na abertura do RU do Câmpus II

Houve alteração do cardápio na abertura do restaurante?

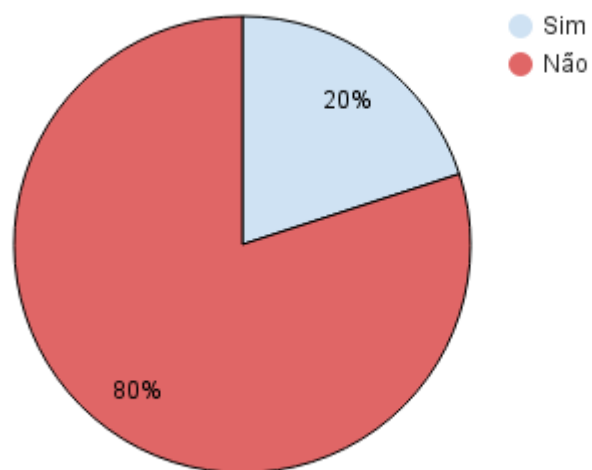


Figura 18. Alterações do cardápio na abertura do RU do Câmpus II

Houve alteração do cardápio durante a distribuição?

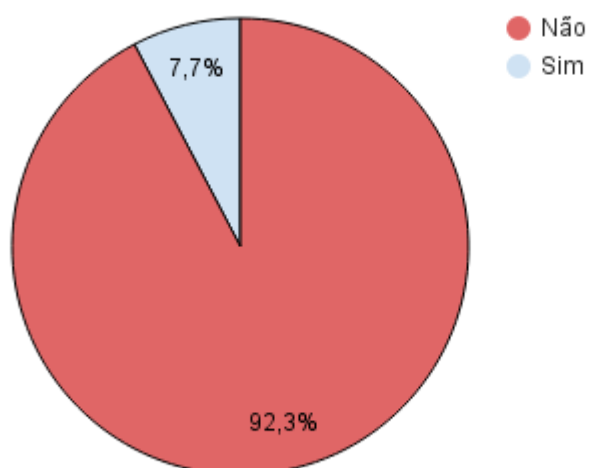


Figura 19. Alterações do cardápio durante a distribuição no RU do Câmpus II

Todas preparações estavam sensorialmente agradáveis?

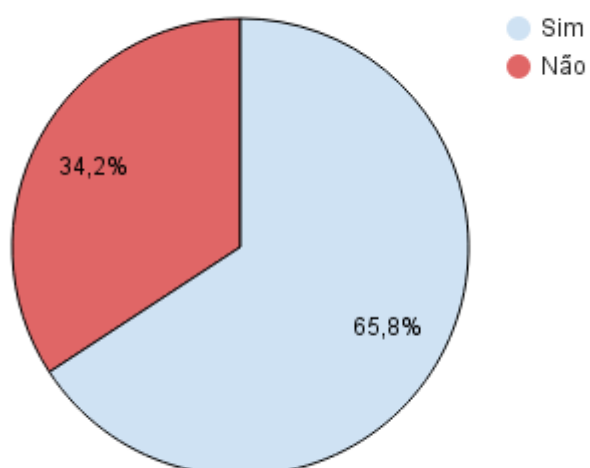


Figura 20. Aceitabilidade das preparações do cardápio no RU do Câmpus II

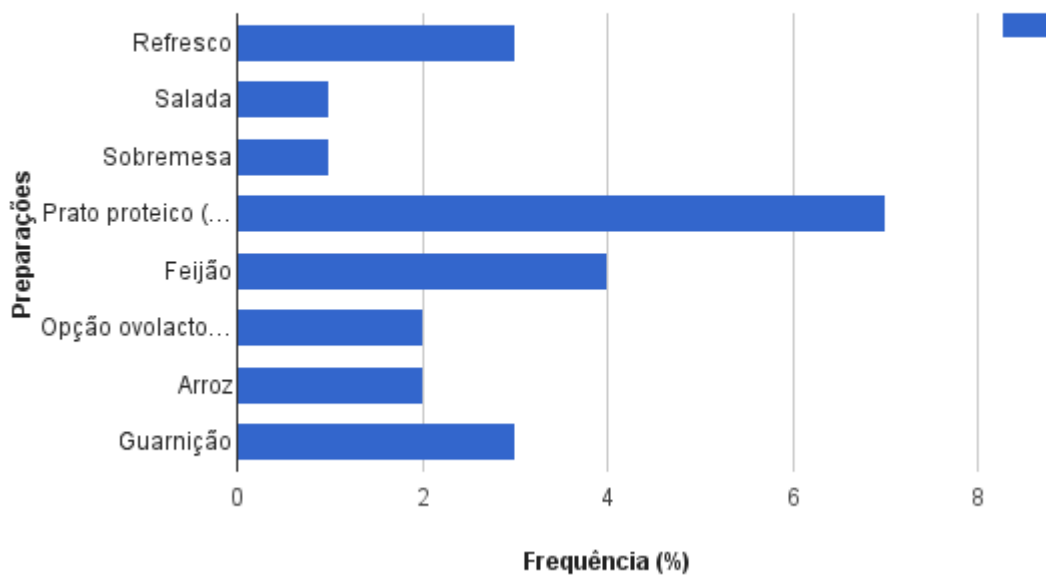


Figura 21. Frequência de preparações do cardápio do RU do Câmpus II consideradas sensorialmente não agradáveis

Foram aproveitadas sobras nesta refeição?

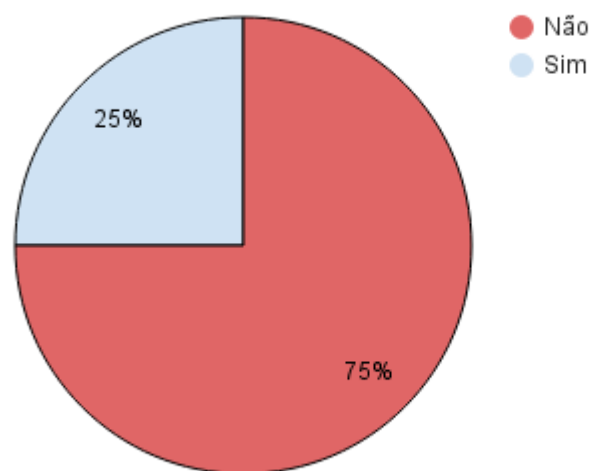


Figura 22. Aproveitamento de sobras de refeições anteriores no RU do Câmpus II

A porção padrão foi disponibilizada antes do início da distribuição?

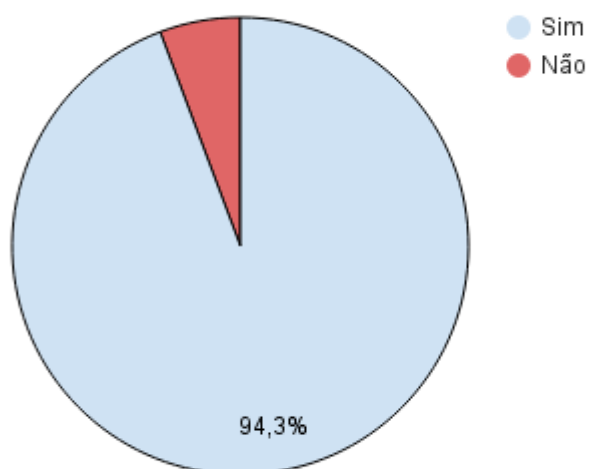


Figura 23. Ausência da porção padrão para visualização e conferência pelo cliente

A reposição das preparações na rampa de distribuição estava eficiente?

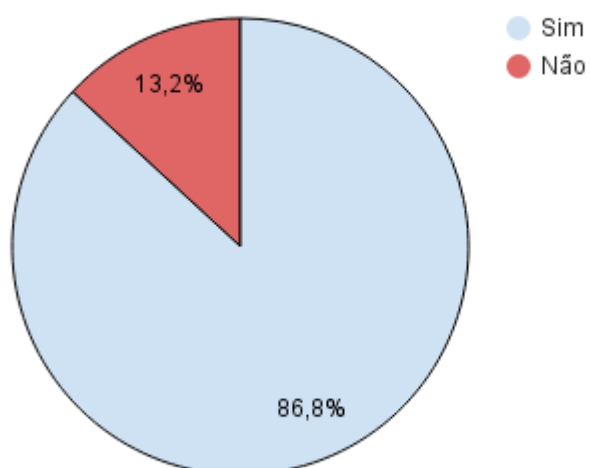


Figura 24. Reposição das cubas das preparações servidas no RU do Câmpus II

5 CONCLUSÃO

Foram identificados problemas em vários itens avaliados durante as visitas em ambas as unidades do RU. Houve melhora nos seguintes itens avaliados em relação os meses de dezembro de 2015 e janeiro de 2016:

- A disponibilidade do cardápio semanal e diário em ambos os RU
- Alterações cardápio na abertura do restaurante e durante a distribuição em ambos os RU
- Ausência da porção padrão para visualização e conferência pelo cliente e adequação do porcionamento em ambos os RU
- Reposição das preparações na rampa de distribuição em ambos os RU
- Abastecimento dos banheiros de clientes com papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido no RU I
- Pontualidade na abertura no RU I
- Aceitabilidade sensorial das preparações no RU I

Houve piora nos seguintes itens avaliados em relação os meses de dezembro de 2015 e janeiro de 2016:

- As condições de limpeza e a higiene da área de distribuição em ambos os RU
- Aproveitamento de sobras de refeições anteriores em ambos os RU
- Abastecimento dos banheiros de clientes com papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido no RU II
- Pontualidade na abertura no RU II