



SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS QUE FAZEM DISCIPLINAS NO TURNO NOTURNO SOBRE O RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NO MUNICÍPIO DE DOURADOS MS

Ana Julia Velozo Cançado
(e-mail:julyvelozo@gmail.com)
Universidade Federal da Grande Dourados

Prof. Dr. Elias Silva de Medeiros
(e-mail: eliasmedeiros@ufgd.edu.br)
Universidade Federal da Grande Dourados

Prof^a Dr^a Maria Aparecida Farias de Souza Nogueira
(e-mail:marianogueira@ufgd.edu.br)
Universidade Federal da Grande Dourados

RESUMO: Esta pesquisa teve como objetivo, evidenciar o nível de satisfação dos acadêmicos que fazem disciplinas no turno noturno sobre o Restaurante Universitário (RU) em uma instituição de ensino superior no município de Dourados – MS, levando em conta a sua estrutura, atendimento e fornecimento dos alimentos. Por meio de um questionário, realizado através da plataforma do Google Forms, e enviado aos estudantes, estes tiveram a oportunidade de avaliar o restaurante universitário, em uma escala de muito insatisfeito (1) até muito satisfeito (5), o qual apresentou ao final da pesquisa uma análise estatística dos dados coletados. Com base no histograma, gráficos de setores e tabelas apresentadas, é possível ver a dispersão entre as avaliações dos diversos estudantes em relação às perguntas apresentadas, as quais são manifestadas e comentadas no decorrer do trabalho. Os resultados mostraram grande insatisfação por parte dos estudantes, com relação à agilidade na reposição de alimentos do restaurante universitário. Contudo, a melhor avaliação foi decorrente da avaliação dos métodos de pagamento oferecidos pelo restaurante universitário.

Palavras-chave: Acadêmicos; Satisfação; Resultados; prestação de serviços; qualidade.

1 INTRODUÇÃO

O surgimento do restaurante universitário (RU) dentro das universidades, resultou em uma melhora na vida de alguns estudantes e servidores, proporcionando a opção de uma refeição, para aqueles que devido à carga horária elevada, condições financeiras ou ao deslocamento extenso entre uma cidade e outra, não conseguem completar suas refeições diárias. Perfaz-se necessário lembrar que é direito de todo cidadão ter acesso a uma alimentação adequada, sendo ela regularizada pela entidade em questão, assim como deve manter seu preço acessível, previsto dentro da Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006 (Brasil, 2006).

Conforme Klasser, Trybus e Kumar (2005) o serviço de alimentação no campus é completamente diferente dos outros tipos de restaurantes. Em restaurantes tradicionais os





clientes frequentam o estabelecimento, conforme o seu propósito principal, a comida. Todavia, existem fatores como a atmosfera do local e a experiência oferecida, como por exemplo, o cardápio, serviços entre outros. No campus universitário, diferentemente dos restaurantes tradicionais, a alimentação é vista como uma necessidade para se manter a concentração e a energia durante o período em que os estudantes estarão participando de suas aulas e atividades acadêmicas; logo, as motivações e prioridades dos consumidores em questão, diferem-se substancialmente entre esses dois contextos.

O restaurante universitário (RU) é uma política de permanência adotada pelas instituições de ensino superior, especialmente as públicas, com o intuito de oferecer alimentação de qualidade a preços acessíveis para os estudantes; contudo, salienta-se que ele não é obrigatório. A alimentação coletiva, representada pelas atividades alimentares e nutricionais, encontrada nos restaurantes universitários, é realizada pelas Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN). Para Abreu, Spinelli e Souza Pinto (2016), a Unidade de Alimentação e Nutrição, é um espaço onde a produção de refeições é feita em larga escala para atender às necessidades alimentares de grupos de pessoas, visando a qualidade nutricional, segurança alimentar e atendimento às necessidades individuais e coletivas.

Paralelamente, desempenhando como papel principal dentro da Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), tem-se o nutricionista, considerada como obrigatória a sua presença e participação em equipes multidisciplinares. Ele é responsável pelo planejamento de cardápios, visando assegurar que as refeições elaboradas sejam nutricionalmente adequadas e balanceadas. Além disso, os nutricionistas supervisionam a qualidade dos alimentos, buscando atender padrões de higiene e segurança alimentar de seus usuários (Brasil, 1991).

Desta maneira, há outros fatores além da comida que auxiliam para uma boa experiência de consumo em restaurantes como, por exemplo, as questões das expectativas subjetivas e fisiológicas dos usuários. Com isso, é necessário melhorar a qualidade dos serviços prestados, (Domingues; Gouvêa, 2012). No decorrer deste artigo, os leitores serão convidados a explorar a satisfação do cliente como uma disciplina multifacetada que vai muito além de um simples indicador de desempenho.

Ela é, essencialmente, de acordo com Coutinho, Moreira e Souza (2005) uma jornada contínua, em busca da excelência no atendimento, um compromisso com a qualidade e uma compreensão profunda das necessidades em constante evolução daqueles a quem se serve. A satisfação do cliente, como pode-se observar, não é apenas um objetivo a ser alcançado, mas





um caminho para o sucesso duradouro no cenário altamente competitivo dos serviços modernos.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta fundamental para atender as necessidades, expectativas e preferências dos clientes e, no caso dos Restaurantes Universitários (RUs), os estudantes. Criando padrões mais adequados de atendimento, de acordo com seu cliente, ganhar a fidelização, maximizar a Satisfação e diminuir ou anular a insatisfação (Rossi; Slongo, 1998).

Diante deste contexto, o objetivo desta pesquisa foi de evidenciar o nível de satisfação dos acadêmicos que fazem disciplinas no turno noturno sobre o restaurante universitário (RU) em uma instituição de ensino superior no município de Dourados – MS, levando em conta a sua estrutura, assim como o fornecimento e a qualidade dos alimentos, levando em consideração o preço, o atendimento, a sua higiene e limpeza.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão Pública

Numa sociedade em transformação acelerada, a gestão pública ganha cada vez mais importância. Afinal, os governos precisam fazer frente às novas demandas que surgem nesse processo. Bons gestores públicos precisam estar preparados para avaliar os cenários existentes e atuarem para serem agentes da transformação no plano da gestão e das políticas públicas, pois é uma administração voltada para o bem-estar coletivo, sendo que os gestores públicos são responsáveis por gerenciar os recursos de forma eficiente (Fundação Dom Cabral, 2023).

De acordo com Ferreira (2012), o gestor público deve compreender que o processo de transformação da sociedade é necessário e inevitável que ocorra. Para gerenciar instituições, departamentos e órgãos públicos, é preciso se adaptar a essas mudanças que, trazidas pelo atual cenário mundial, afetam diretamente as organizações.

Vaz e Lotta (2011) ressaltam que a logística é um componente essencial da gestão de políticas públicas, vinculada à movimentação de pessoas, materiais, documentos e informações, sendo elo entre estratégias e resultados além de integrar as várias áreas das organizações pela oportunidade surgida ao gerenciar cadeias simultâneas e distintas de suprimentos, com otimização de esforços na solução dos problemas que tem natureza integrada.





2.2 Política Pública

Segundo Silveira (2007, p. 27), “política é algo do domínio da ética e da moral, das relações humanas, de suas atividades individuais ou encadeadas coletivamente”. Neste sentido políticas públicas, são formas de fazer política em resposta aos problemas sociais. São, portanto, soluções às necessidades da vida coletiva.

Para Heidmann e Salm (2009), os melhores modelos para estudar políticas públicas são modelos conceituais que visam simplificar, esclarecer ideias políticas e identificar aspectos importantes políticos sociais; ajudar a comunicar focalizando características essenciais da vida política; direcionar esforços para compreender melhor as políticas públicas; propor explicações para as políticas públicas e prever suas consequências.

Nesse sentido Heidmann e Salm (2009) descrevem o modelo para políticas públicas institucionais com os seguintes princípios: as instituições são o centro – congresso, presidência – que estabelecem, implementam e fazem cumprir as políticas públicas, sendo que em primeiro lugar, emprestam legitimidade às políticas, em segundo à universalidade dos cidadãos e em terceiro, à coerção de quem descumpra suas políticas.

No entanto, é em 2007 que surge o Plano Nacional de Assistência Estudantil, por meio da Portaria Normativa, nº 39 do Ministério da educação, sendo instituído no âmbito da Secretaria de Educação Superior (SESU). Em 2010, o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) tornou-se programa de governo, sendo regulamentado pelo Decreto nº 7.234 de 19 de julho, que versa em seu artigo 1º: “O Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, executado no âmbito do Ministério da Educação, tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal” (Brasil, 2007).

Buscando assegurar essas condições, pensando na inclusão social, melhoria do rendimento acadêmico e melhoria das condições de vida dos estudantes, o PNAES foi originalmente pensado, tomando por base as seguintes áreas, conforme Brasil (2010): moradia estudantil; alimentação; transporte; atenção à saúde; inclusão digital; cultura; esporte; creche; apoio pedagógico; acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação. São objetivos do PNAES:

I – democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal; II - minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; III - reduzir as taxas de retenção e



evasão; e IV - contribuir para a promoção da inclusão social pela educação (BRASIL, 2010).

Este programa em seu artigo 4º e 5º reforça que:

Art. 4º - Parágrafo único. As ações de assistência estudantil devem considerar a necessidade de viabilizar a igualdade de oportunidades, contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico e agir, preventivamente, nas situações de retenção e evasão decorrentes da insuficiência de condições financeiras.

Art. 5º - Serão atendidos no âmbito do PNAES prioritariamente estudantes oriundos da rede pública de educação básica ou com renda familiar per capita de até um salário mínimo e meio, sem prejuízo de demais requisitos fixados pelas instituições federais de ensino superior (Brasil, 2010).

A assistência estudantil é de suma importância dentro da Universidade. Não somente na alimentação, como também no auxílio moradia, creche ou permanência. O restaurante Universitário (RU) gratuito é inédito dentro do parâmetro nacional e se mantém até hoje de forma que se possa fazer com que o aluno seja beneficiado com esse importante suprimento de necessidade, garantindo a comunidade acadêmica da Universidade Federal da Grande Dourados UFGD, direito de uma alimentação saudável (UFGD, 2014).

O Restaurante Universitário (RU), além de ser um espaço de integração social dos alunos fora da sala de aula oferece também refeições gratuitas dentro do espaço institucional, dessa forma, reforçando o compromisso social. A assistência estudantil do Restaurante Universitário (RU) possibilita a permanência do aluno dentro da universidade por oferecer alimentação adequada e condição de acesso a própria vida acadêmica (UFGD, 2014).

3 METODOLOGIA

Minayo e Gomes (2016, p. 14) entendem por metodologia “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. Assim, a metodologia é formada, ao mesmo tempo, pela teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador. Ou seja, para essas autoras, a metodologia vai além das técnicas, pois compreende as concepções teóricas da abordagem, articulando-se com a teoria, com a realidade empírica e com os pensamentos sobre a realidade. Teoria e metodologia caminham lado a lado.

Esta pesquisa delimitou-se a identificar os resultados com o nível de Satisfação dos acadêmicos por meio de questionário com 15 questões, onde 11 deles usaram a escala de Likert com níveis de resposta de 1 a 5, no qual o número 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, 3 itens qualitativos e 1 item descritivo.



O questionário foi elaborado pela acadêmica em conjunto com os professores responsáveis, sendo este enviado aos estudantes por meio de um *link* que permitia o acesso a um formulário no *Google Forms*. Para mensuração e análise das variáveis foram utilizados histogramas, gráficos de setores e também tabelas de comparação que contém a média, mediana, desvio padrão e coeficiente de variação das respostas obtidas.

Trata-se ainda de um estudo de caso realizado com os acadêmicos de cursos noturnos da UFGD. O período da coleta de dados teve início às 17h do dia 27/03/2022 e teve o encerramento às 23h59min do dia 17/04/2022. A população do RU no jantar é composta por aproximadamente 300 pessoas com base nos dados obtidos da gestão do restaurante universitário.

No entanto, participaram da pesquisa estudantes dos cursos de Ciências Contábeis (20 pessoas), História (7 pessoas), Ciências Econômicas (3 pessoas) e Sistemas de Informação (1 pessoa), totalizando 31 participantes. O questionário foi dividido em 2 seções, mas o mecanismo do formulário limitava o mesmo para aqueles que respondessem *não* para a pergunta “1-Voce já fez ou faz uso do R. U. para jantar?”, deste modo 31 pessoas responderam a seção 1 e 19 responderam a seção 2.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Dados gerais

O Programa de Assistência Estudantil Restaurante Universitário (RU) tem por finalidade oferecer atendimento e alimentação de qualidade e nutricionalmente balanceada para toda a comunidade acadêmica. O valor da refeição para visitantes e servidores é de R\$12,93. Estudante de graduação com perfil socioeconômico estabelecido pela Pró Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PROAE/UFGD) pagam R\$ 3,23. Para os demais estudantes da UFGD o valor de R\$ 3,83. Como visitantes são entendidos alunos de qualquer outra instituição, funcionários de empresas terceirizadas e comunidade em geral.

A empresa Caleche Comércio e Serviços LTDA – ME é a responsável pelo atendimento no RU, conforme contrato nº 03/2020 e seus aditivos. A fiscalização do contrato é realizada pela Pró-reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis (PROAE).

Os Restaurantes não apenas representam a democratização do espaço universitário, ao congregam todos os elementos da Universidade como espaço privilegiado de integração, mas também colaboram com as condições de vida dessas pessoas. Ao passar pela roleta,

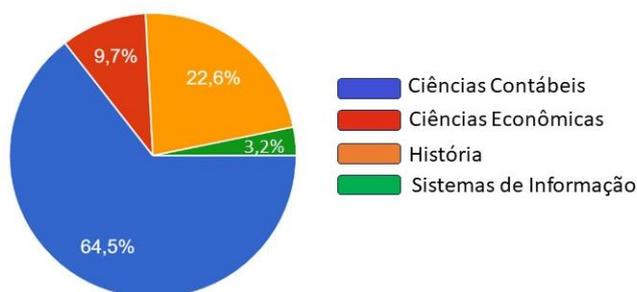


independente de se ter pago pela refeição (no caso dos estudantes isentos) o acesso aos alimentos disponíveis é o mesmo. Fornecer uma boa alimentação pode, entre os resultados possíveis, melhorar o rendimento escolar dos estudantes, bem como colaborar com a redução dos índices de evasão escolar, visto que muitos deles são de baixa renda familiar e/ou estão longe do ambiente familiar, necessitando de suporte para sua permanência na Universidade (Cardoso *et al*, 2018).

4.1 Dados do Questionário

Para as considerações dos resultados ressalta-se que houve um total de 31 respondentes. Pertencente à primeira seção do questionário, apurou-se em relação ao perfil acadêmico dos participantes os seguintes resultados: 64,5% (n=20) de alunos pertencem ao curso de ciências contábeis, correspondente ao maior resultado da pesquisa. Paralelamente, tem-se 22,6% (n=7) de alunos do curso de história, 9,7% (n=3) de alunos do curso economia e 3,2% (n=1) de alunos do curso de sistema de informações (Figura 1).

Figura 1: Identificação dos cursos de graduação dos participantes da pesquisa



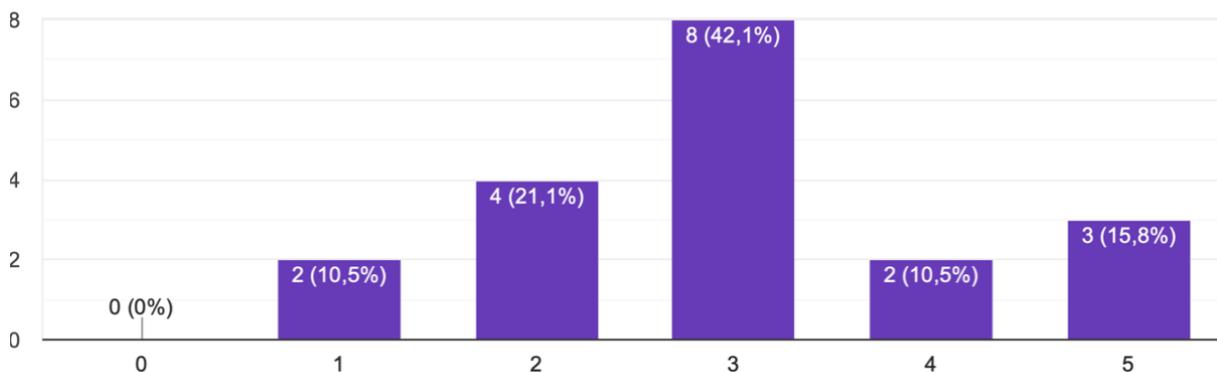
Fonte: Elaborada pelos autores, com dados da pesquisa (2022)

Ainda na primeira seção, observou-se a utilização do RU, através da apresentação de duas variáveis, sendo elas sim ou não. Deste modo, obteve-se como resultado que 61,3% (n= 19) dos alunos utilizam o RU, mesmo que por uma única vez por semana e 38,7% (n=12) dos alunos alegam não fazer uso do restaurante universitário. É importante ressaltar que a segunda seção só pode ser respondida pelos alunos que responderam *sim* quanto à utilização do RU; os demais, ou seja, aqueles que argumentaram que “não” fazem utilização do restaurante universitário tiveram seus questionários encerrados. Portanto, a segunda seção obteve 19 participantes, ou seja, 61,3% da amostra.

O próximo item do formulário refere-se à frequência com o qual os acadêmicos utilizam o RU, conforme apresentado na Figura 2. A partir dela se apresenta os seguintes resultados: a

maior frequência de uso é de 3 vezes na semana, onde encaixam-se 42,1% (n=8) dos acadêmicos, seguida por 21,1% (n=4) daqueles que utilizam 2 vezes na semana.

Figura 2: Identificação da frequência com que os acadêmicos utilizam o RU (por semana)



Fonte: Elaborada pelos autores, com dados da pesquisa (2022)

Levantou-se também o porquê dos acadêmicos utilizarem o RU mas, como esta pergunta era facultativa, obteve-se 14 respostas que, após analisadas, demonstram que grande parte dos universitários utilizam o RU por acharem o valor da refeição acessível e/ou por terem rotinas saturadas e o RU oferecer praticidade para a alimentação. No quesito referente à estrutura do restaurante universitário, foram abordadas as seguintes questões: higiene e limpeza, horário de funcionamento e atendimento dos funcionários, sendo que seus resultados estatísticos são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 – Análise descritiva das variáveis coletadas na pesquisa sobre o porquê os participantes utilizam o RU

Variáveis	Mínimo	Média	Mediana	DP	Máximo	CV(%)
Estrutura	2,0	3,5	4,0	0,9	5,0	26,0%
Higiene e Limpeza	1,0	3,7	4,0	1,0	5,0	28,0%
Horário de Funcionamento	1,0	3,2	3,0	1,4	5,0	41,1%
Atendimento dos Funcionários	2,0	3,9	4,0	0,9	5,0	23,1%

Fonte: Elaborada pelos autores, com dados da pesquisa (2022)

Observa-se, que mesmo as variáveis do horário de funcionamento, higiene e limpeza, apresentarem um valor mínimo baixo, sendo considerado pelos estudantes como "muito insatisfeito", a média de ambos demonstrou um valor comum às demais variantes apresentadas. Paralelamente, o horário de funcionamento do restaurante universitário apresentou a menor mediana da tabela, considerado como razoável, por 31,6% dos estudantes, assim como a sua média demonstrou um valor menor comparado às demais, assim como a insatisfação por parte dos estudantes.

Com relação à estrutura, a sua média avaliada como uma das menores da tabela, se deve ao fato de grande insatisfação por parte dos estudantes, com o horário de atendimento fornecido pelo RU. Tendo em vista que o seu valor mínimo, se iguala ao atendimento dos funcionários, ambos com 15,8%. O atendimento dos funcionários foi avaliado positivamente pelos estudantes, com o maior valor apresentado pela tabela, considerando a escala de 1 a 5, apresentando uma mediana de 4, a qual corresponde 36,8% dos estudantes, em que a satisfação é alcançada, assim como a sua média obteve um valor de 3,9.

Em relação ao atendimento prestado pelo RU, foram abordadas as seguintes questões: preço das refeições, formas de pagamento, tamanho das porções, qualidade dos alimentos e agilidade na reposição dos alimentos, sendo que seus resultados estatísticos são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2: Análise descritiva das variáveis coletadas na pesquisa sobre o atendimento prestado pelo RU

Variáveis	Mínimo	Média	Mediana	DP	Máximo	CV(%)
Preço das refeições	1,0	3,7	4,0	1,3	5,0	35,5%
Formas de pagamento	3,0	4,5	5,0	0,8	5,0	17,1%
Tamanho das porções	1,0	3,1	3,0	1,2	5,0	38,6%
Qualidade dos alimentos	1,0	3,3	4,0	1,4	5,0	42,7%
Agilidade na reposição dos alimentos	1,0	3,0	3,0	1,1	5,0	35,1%

Fonte: Elaborada pelos autores, com dados da pesquisa (2022)

Nota-se um grau de insatisfação maior por parte dos estudantes, com relação ao tamanho das porções e agilidade na reposição dos alimentos, sendo avaliados com a menor média e mediana da tabela, considerando uma média 3 como "pouco satisfeito".



A qualidade dos alimentos com média 3,3, sendo vista como razoável por parte dos estudantes, obteve uma mediana 4,0, consideravelmente boa, a qual tem-se a satisfação. Em seguida, o preço das refeições obteve, assim como a qualidade dos alimentos, o contentamento dos acadêmicos, em relação ao valor estimado pela universidade para o pagamento de suas refeições, demonstrando uma mediana 4,0.

Observa-se que o maior valor apresentado na Tabela 02, refere-se às formas de pagamento, oferecidas pelo restaurante universitário, com a maior média vista comparadas às tabelas 1 e 2, sendo o seu valor 4,5, considerada como satisfatória aos estudantes. De maneira análoga, a sua mediana 5,0, obteve o maior valor de ambas as tabelas, considerada como "muito satisfeito", correspondendo a uma percentagem de 68,4% de alunos.

Embasado na última questão do formulário, assim como nas demais observações, conclui-se que o RU possui um nível de Satisfação razoável apresentando maior votação as variáveis 3 e 4 nas opções escala do formulário aplicado. Entretanto, é necessário atentar-se aos tão baixos níveis de satisfação atingidos com a satisfação dos acadêmicos referentes ao restaurante universitário ser inclusivo.

Observa-se então a necessidade de inclusão no cardápio de alimentação voltadas à acadêmicos veganos, o que atualmente o RU não proporciona. No entanto, faz-se notável a preocupação em fornecer informações sobre alimentos com lactose, glúten e pimenta, para que pessoas intolerantes ou alérgicas não os consumam. Nota-se também que fazendo uma comparação entre as tabelas expostas, onde foi abordado sobre o atendimento prestado e a estrutura em geral do RU, a primeira obteve médias inferiores às da segunda.

Dado que a satisfação dos acadêmicos é razoável, entende-se que há aspectos que podem ser melhorados, citando-se então a satisfação daqueles que o utilizam referente ao funcionamento, também observando a baixa satisfação quanto à porção de alimentos que é servida e a agilidade na reposição dos mesmos. Para a solução destes problemas, expõe-se que um melhor controle dos alimentos servidos pode gerar mais agilidade. Referente ao tamanho das porções, pode-se implantar um sistema de porções por medida, onde o acadêmico paga proporcional ao tamanho escolhido, sugestão: Tamanho 1 (porção pequena), R\$3,00, tamanho 2 (porção média) R\$3,80, tamanho 3 (porção grande) R\$4,60.

É importante ressaltar que o atendimento dos funcionários e as formas de pagamento foram os itens que obtiveram a maior média, sendo 3,9 e 4,5 respectivamente. Isso mostra que os funcionários são bem conceituados pelos acadêmicos e que o preço é um grande influenciador



para uma boa Satisfação dos acadêmicos com o RU.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da distante da universalização do ensino superior, na última década, houve considerável incremento no número de vagas ofertadas e nas condições de acesso às Instituições Federais de Ensino Superior. A política pública de acesso universal foi, na prática, substituída por uma política pública de acesso seletivo, ao focalizar grupos, classes sociais e raça, com objetivos de amenizar ou eliminar distorções criadas ao longo da história.

Dentro dessa perspectiva, este artigo teve como objetivo evidenciar o nível de satisfação dos acadêmicos que fazem disciplinas no turno noturno sobre o restaurante universitário (RU) em uma instituição de ensino superior no município de Dourados – MS, levando em conta a sua estrutura, assim como o fornecimento e a qualidade dos alimentos, levando em consideração o preço, o atendimento, a sua higiene e limpeza.

Neste trabalho, foi destacado o papel das Instituições Federais de Ensino Superior, em particular o da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), na ampliação e criação de novos mecanismos para apoio e regulamentação das práticas de assistência estudantil com o objetivo de assegurar a permanência e conclusão do curso daqueles alunos menos privilegiados do ponto de vista econômico ou social. Não basta trabalhar pela inclusão, mas de forma indissociável, assegurar condições de permanência e conclusão do curso, aliando desempenho acadêmico satisfatório e qualidade de vida para seus estudantes.

Desta maneira pode-se afirmar que a execução do Programa de Alimentação através do restaurante universitário (RU), tem sido eficiente na medida em que tem buscado atender o maior contingente de alunos com fragilidade socioeconômica, sem deixar de considerar critérios para definição de valores mínimos necessários para cada tipo de auxílio concedido.

Dado que a satisfação dos acadêmicos é razoável, entende-se que há aspectos que podem ser melhorados, citando-se então a satisfação daqueles que o utilizam referente ao funcionamento, também observando a baixa satisfação quanto à porção de alimentos que é servida e a agilidade na reposição dos mesmos. Para a solução destes problemas, expõe-se que um melhor controle dos alimentos servidos pode gerar mais agilidade. Referente ao tamanho das porções, pode-se implantar um sistema de porções por medida, onde o acadêmico paga proporcional ao tamanho escolhido, sugestão: Tamanho 1 (porção pequena), R\$3,00, tamanho 2 (porção média) R\$3,80, tamanho 3 (porção grande) R\$4,60.



Concluí-se que na Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), apesar de existirem ações de assistência como o Restaurante Universitário (RU), ainda cresce o número de auxílios financeiros individualizados para acadêmicos socioeconomicamente vulneráveis. Não desconsidera-se a importância desses investimentos que permitem ao estudante com vulnerabilidade socioeconômica concluírem seus cursos, mas chama-se a atenção para pesquisas futuras a vivência universitária por meio de outros tipos de investimentos, de forma complementar a essa.

Por fim, a presente pesquisa, apresenta uma limitação que deve ser considerada para estudos, tendo uma amostra reduzida, mas que pode ser considerada relevante para uma noção próxima da realidade. Sugere-se uma nova pesquisa, com mais cursos, podendo incorporar também outros turnos.

REFERÊNCIAS

ABREU, E. S.; Spinelli, M. G. N.; Souza Pinto, A.M. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Editora Metha, 2023.

BRASIL. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7234. Acesso em: 10 out. 2023.

BRASIL. **Lei Federal nº 8.234, de 17 de setembro de 1991**. Dispõe sobre as atividades dos nutricionistas. Disponível em:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1989_1994/18234.htm Acesso em: 10 out. 2023.

BRASIL. **Lei Federal nº 11.346, de 15 de setembro de 2006**. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. Disponível em:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111346.htm. Acesso em: 10 out. 2023.





CARDOSO, Carla Ionara Xavier da Silveira *et al.* Restaurante Universitário da UFPE: uma abordagem sistêmica. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 11, n. 3, p. 211-234, setembro 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2018v11n3p211>.

CATELLI, A. (Coord.). **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica - GECON**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CATELLI, A.; PARISI, C.; SANTOS, E. S. Gestão econômica de investimentos em ativos fixos. **Revista Contabilidade & Finanças**, [S. l.], v. 14, n. 31, p. 26-44, 2003. DOI: 10.1590/S1519-70772003000100003. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rcf/article/view/34085>. Acesso em: 17 out. 2023.

CATELLI, A.; GUERREIRO, R. GECON - Gestão Econômica: administração por resultados econômicos para otimização da eficácia empresarial. *In: Jornadas iberoamericanas de costos y contabilidad de gestion; Congreso argentino de profesores universitarios de costos, XVII*, 1994, Trilio. Actas... [S.l.: s.n.], 1994.

COUTINHO, E. P.; MOREIRA, R. T.; SOUZA, D. M. Aplicação do ciclo de serviços na análise da gestão da qualidade de um restaurante universitário. **Encontro Nacional de Engenharia de Produção, XXV, Anais**, 2005.

DOMINGUES, O.; GOUVÊA, M. A. **Qualidade percebida em atividades de gerenciamento por categoria em supermercados**. *Revista de Gestão*; 19(4): 589-608, 2012.

FERREIRA, Michelle Karen de Brunis. **As novas configurações da Gestão Pública: comunicação, conhecimento e pessoas**. Unesp. São Paulo. 2012. Disponível em: <http://www4.faac.unesp.br/publicacoes/anais-comunicacao/textos/34.pdf>. Acesso em: 09 out. 2023.

FUNDAÇÃO DOM CABRAL. **Gestão Pública, tudo o que voce precisa saber sobre a área**. 2023. Disponível em: <https://sejarelevante.fdc.org.br/.gestao-publica>. Acesso em: 09 out. 2023.





HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José Francisco (orgs) **Políticas Públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise**. Brasília: Editora de Brasília, 2009.

KLASSEN, J. K.; TRYBUS, E.; KUMAR, A. Planning food services for a campus setting. **International Journal of Hospitality Management**, v.24, n. 4, p. 579–609. 2005.

MINAYO. C. S. (org.); GOMES, S. F. D. R. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016. (Série Manuais Acadêmicos).

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração contemporânea**, v. 2, p. 101-125, 1998.

SILVEIRA, A. F. **Caderno de psicologia e políticas públicas**. Curitiba: Gráfica e Editora Unificado, 2007.

UFGD. **Histórico da Universidade Federal da Grande Dourados**. 2014. Disponível em: <https://portal.ufgd.edu.br/reitoria/aufgd/historico>. Acesso em: 15 set. 2023.

VAZ, José Carlos; LOTTA, Gabriela Spanghero. A contribuição da logística integrada às decisões de gestão das políticas públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública**. V.45.n.1.p.107-139. Jan/Fev. 2011.



