

Avaliação do Restaurante Universitário: Um Estudo Piloto

Juliana Eugênia Caixeta & Ludmila Fernandes da Cunha

Resumo: Considerando que o restaurante universitário (Bandejão) vem sendo ao longo das décadas motivo de queixas a respeito da qualidade da comida e do atendimento, da formação de filas, variedade do cardápio, do aspecto nutricional da comida, preço da refeição, entre outras, o objetivo deste trabalho foi verificar o nível de satisfação do usuário com o restaurante. Para isso, foi utilizado um questionário elaborado a partir de um estudo piloto com 48 sujeitos. A coleta de dados ocorreu nas filas dos refeitórios, no guarda-volumes, nas mesas do refeitório da dieta e na saída do auto-serviço. A amostra foi dividida em pré-teste (75 sujeitos) e pós-teste (136 sujeitos), o qual ocorreu devido a modificações feitas pela direção do restaurante. Os resultados apontaram que não houve diferença na avaliação geral feita no pré e pós-teste, exceto para aspectos físicos internos e atendimento. Quando a amostra foi dividida entre homens e mulheres, os homens avaliaram melhor que as mulheres os fatores comida e atendimento. Em conclusão, a avaliação geral sobre o RU foi razoável (média = 3,23), sendo que as principais reclamações feitas foram relacionadas à comida, atendimento e preço do ticket, como na história anterior do restaurante.

A história do restaurante da Universidade de Brasília (UnB) foi marcada por constantes protestos estudantis nas décadas de 60, 70, e início de 80, não sendo verificado o mesmo na década de 90. O restaurante definitivo foi inaugurado em março de 1975, sendo uma organização de prestação de serviços, de encontro e vivência universitária. No seu planejamento houve a tentativa de minimizar os problemas vividos no antigo restaurante (Oca's Bar), esperava-se que no novo as filas fossem eliminadas, as refeições melhoradas bem como as condições de trabalho e higiene e houvesse instalação de atividades de entretenimento, incluindo o som ambiente (Abriu, 1975, Novo, 1973).

Este restaurante ocupa o centro geométrico do campus e tem 6.700 m² com 4 pavimentos capazes de atender 6.500 refeições por período. É composto por: uma cozinha central (pavimento superior), 3 cozinhas de "minuto" (comidas de preparo rápido), uma copa de lavagem, 7 refeitórios (4 que servem carne, 1 soja, 1 que serve alimento especial para atletas e pessoas com problemas de saúde - dieta, e o auto-serviço que oferece novas opções de refeição), salas de estar, salão de exposição, 2 balcões para café e chá, 2 sanitários, 9 lavatórios, 9 bebedouros, 2 guarda-volumes e 3 telefones públicos (Restaurante, 1975).

As principais reclamações dos usuários eram, tanto no antigo restaurante quanto no novo (RU), sobre o preço da refeição, qualidade da comida e do atendimento, formação de grandes filas, variedade do cardápio e aspecto nutricional da comida (Abriu, 1975 & Estudantes, 1965). No novo, as reclamações eram também sobre a falta de guarda-volumes, reduzido tamanho das mesas, cardápio inadequado para as variações climáticas e baixo nível da música ambiente (Abriu, 1975). Esta última reclamação sobre a música ambiente foi excluída em 1976 devido à alegação de ser "uma tentativa de manter vivo o movimento estudantil da UnB" (Sistema de som, 1976).

As principais formas de protesto eram amontoar as bandejas sujas na mesa ou no chão, quebrar os vidros do prédio (Estudantes, 1965 & Alunos, 1980), bater na bandeja com os talheres (Engorda, 1983) e efetuar campanhas que boicotassem o restaurante como a Campanha da Mordomia onde a mesma refeição era dividida para 2 estudantes (Campanha, 1979) e o Movimento Bandejinha. Este último foi mais intenso devido a uma crescente insatisfação com o Restaurante, à adesão da maioria dos estudantes e ao apoio da comunidade brasiliense através de cartas solidárias, envio de dinheiro e de gêneros alimentícios para que os próprios estudantes fizessem e distribuíssem as refeições entre si (Estudantes distribuirão, 1976). Este movimento durou aproximadamente 6 anos, sendo que em 1977, passou a ser semanal com o objetivo de fortalecê-lo (Estudantes decidem, 1977). Houve também um abaixo-assinado com 1.012 assinaturas reivindicando melhorias, tais como: redução do preço, bolsa de alimentação para alunos carentes, retirada dos vidros que separam usuário do funcionário que serve o alimento, volta da repetição e venda de ticket no campus (Abaixo-assinado, 1981).

O RU funciona atualmente de segunda à sexta para almoço e jantar e somente para almoço no sábado e domingo. O acesso aos refeitórios (menos auto-serviço) é feito por meio da apresentação da identidade estudantil ou funcional (Manual, 1993).

Em entrevista com o diretor do RU, Raimundo Tafuri

A *Série: Textos de Alunos de Psicologia Ambiental* reproduz trabalhos de alunos das disciplinas Psicologia Ambiental e Psicologia Social. Estes trabalhos empíricos fazem parte das exigências destas disciplinas. Frequentemente, foi a primeira pesquisa realizada pelos autores.

Sobre o autor: Ao desenvolver este trabalho as autoras eram alunas da disciplina Psicologia Ambiental, ministrada pelo professor Hartmut Günther, durante o segundo semestre de 1994.

Endereço para contato: Laboratório de Psicologia Ambiental, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Caixa Postal 4480, 70919-970 Brasília, DF; hartmut@unb.br - www.psi-ambiental.net

☞ *Como citar*

Caixeta, J. E., & Cunha, L. F. (1994). Avaliação do Restaurante Universitário: Um Estudo Piloto. *Série: Textos de Alunos de Psicologia Ambiental, N° 03*. Brasília, DF: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental.

Malvar, obteve-se as seguintes informações: o cardápio é preparado semanalmente pela nutricionista do restaurante, a abertura nos finais de semana visa principalmente os moradores do Centro Olímpico e funcionários. O restaurante possui 130 funcionários que já participaram de 10 treinamentos, inclusive de relações humanas, desde novembro de 1993. Estes são planejados pela assistente social do restaurante com o apoio do SENAI, SENAC e Departamento de Nutrição. Todos esses eventos refletem a preocupação da atual direção em melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo restaurante.

Lima & Cores (1992) realizaram um estudo na disciplina Psicologia das Organizações, sobre a análise de tarefas na cozinha do Hospital Universitário de Brasília (HUB) e na do Restaurante Universitário. Para tanto, foram realizadas entrevistas com o cozinheiro e com uma auxiliar de cozinha do HUB, sendo que no RU além de entrevistas com um cozinheiro, uma auxiliar de cozinha e uma nutricionista, foram realizadas “conversas informais e observação da situação de trabalho”. Ao final do estudo, os pesquisadores concluíram que não havia uma definição de tarefas bem estabelecida no HUB e nem condições de trabalho, o oposto sendo encontrado no RU, ou seja, verificou-se um alto nível de organização e melhores condições de trabalho.

Devido às constantes queixas relacionadas ao RU, o objetivo deste trabalho foi verificar o nível de satisfação dos usuários com as condições do restaurante. Para esta verificação foram considerados as diferentes avaliações feitas por homens e mulheres e os dados obtidos, via questionário, no pré-teste (o qual ocorreu em setembro) e pós-teste. A realização deste último foi feita no mês de novembro e ocorreu devido às modificações feitas pela diretoria no RU tais como: nova disposição das mesas, retirada das roletas do auto-serviço para maior funcionalidade e conforto da clientela, contratação de 26 funcionários para melhor atendimento e som ambiente, ainda precário devido à falta de infra-estrutura.

MÉTODO

Respondentes

No pré-teste a amostra foi formada por 75 sujeitos (40 homens e 35 mulheres). Quanto à frequência no tipo de refeitório distribuíram-se entre : carne (n= 31), soja (n= 20), dieta (n= 10) e auto-serviço (n= 13). Quanto ao tipo de pagamento : 51 eram não carentes (Grupo 3), 3 semi-carentes (Grupo 2) e 21 carentes (Grupo 1). Consistentemente, a amostra foi de alunos da graduação (n=54), seguido por funcionários (n =16), alunos da pós-graduação (n=4) e um professor.

No pós-teste a amostra foi formada por 136 sujeitos, destes 79 eram homens e 57 mulheres. Quanto à frequência no tipo de refeitório distribuíram-se entre: carne (n=61), soja (n=31), dieta (n = 22) e auto-serviço (n = 22). Quanto ao tipo de pagamento: 81 eram do Grupo 3, 37 eram do Grupo 1, 16 do Grupo 2 e 2 visitantes. Consistentemente, a amostra era de alunos da graduação

(n= 111), seguido por funcionários (n = 16), professores (n = 4) e alunos da pós-graduação (n=4).

Instrumento

Foi elaborado um questionário (ver Anexo) a partir de dados obtidos em uma pesquisa piloto, com 48 sujeitos. Nesta foi solicitado aos sujeitos que fornecessem 3 aspectos positivos e 3 aspectos negativos a respeito do ambiente do “Bandejão”. Posteriormente, o questionário foi montado e constava de 33 itens referentes à avaliação dos aspectos do ambiente do RU, assim como itens para a avaliação da importância de aspectos ainda não presentes no restaurante, como: manifestações culturais frequentes, som ambiente e abertura do RU para café da manhã. Após esta elaboração, o instrumento passou por um teste de validação com 10 sujeitos que tiveram compreensão total do mesmo.

Procedimento

O procedimento utilizado para a amostra como um todo foi abordar os sujeitos nas filas de entrada para os refeitórios, sendo que inicialmente o questionário foi distribuído a cada quinto usuário que estivesse disponível para respondê-lo. No entanto, não foi possível controlar a formação de grupos caracterizando uma ineficiência, e portanto a necessidade de modificar tal procedimento para a distribuição seqüencial dos questionários. Antes de entregá-lo, fornecia-se uma breve explicação acerca dos objetivos da pesquisa, solicitando-se, então, a participação do sujeito. A aceitação para responder o instrumento foi grande, sendo que os alunos foram mais receptivos que os funcionários.

No pós-teste a coleta de dados estendeu-se também ao guarda-volumes devido ao maior conforto do usuário para responder o questionário, saída do auto-serviço e às mesas da dieta por causa do reduzido número de usuários que frequentam esses refeitórios.

Os itens da primeira questão do instrumento foram agrupados em sete categorias:

1. Aspectos Físicos Externos (ASPFISEX): localização no campus, arquitetura do RU, espaço físico, cor do prédio do RU, limpeza, número de refeitórios;
2. Aspectos Físicos internos (ASPFISIN): iluminação, ventilação, nível de barulho, quantidade de cadeiras, disposição das mesas, quantidade de mesas;
3. Atendimento (ATEND): pontualidade no atendimento, horário de funcionamento durante o dia, qualidade do atendimento nas filas para comprar os tickets. atendimento nas filas para comer;
4. Bebedouros (BEBED): quantidade de bebedouros, qualidade dos bebedouros;
5. Banheiro e Lavatórios (BANHLAV): qualidade dos lavatórios, quantidade dos lavatórios, banheiros;
6. Comida (COMIDA): qualidade da comida, variedade do cardápio, tempero da comida, quantidade de comida por bandeja, temperatura da comida, qualidade da sobremesa, qualidade do suco, qualidade nutricional da comida;

7. Outros aspectos (OUTROS): preço do ticket, quantidade de guichês, quantidade de orelhão, guarda-volumes.

RESULTADOS

De acordo com os dados coletados, a avaliação geral sobre o restaurante obteve média 3,23, em uma escala de 1 (péssimo) a 6 (excelente), para toda a amostra.

Categorias	PRÉ-TESTE		PÓS-TESTE	
	Média	D.P.	Média	D.P.
Aspectos Físicos Externos	4,18	0,87	4,08	0,89
Aspectos Físicos Internos	3,65	0,74	3,46	0,86
Atendimento	3,16	0,82	3,37	0,96
Banheiros e Lavatórios	3,43	0,93	3,35	0,10
Bebedouros	2,78	1,10	2,69	1,17
Comida	3,23	0,91	3,33	0,97
Preço Do Ticket	3,47	1,51	3,20	1,60
Quantidade de Orelhão	2,53	1,17	2,76	1,15
Quantidade de Guichês	2,65	1,31	2,84	1,29
Guarda-volumes	3,20	1,25	3,30	1,33

Realizou-se teste-t entre os valores do pré- e do pós-teste. Nenhum dos testes resultou em uma diferença estatisticamente significativa em nível de pelo menos $p < 0.10$

Considerando que foi realizado um teste t “one-tailed” para comparação de médias de grupos independentes com o objetivo de verificar se a avaliação no pós-teste foi mais positiva do que no pré, e que quanto maior a média, melhor foi avaliado o item. Os resultados mostraram que houve diferença na avaliação para o fator aspectos físicos internos no pré e pós-teste, sendo que o pré (3,65) avaliou mais positivamente que o pós (3,46). Já para o fator atendimento, a amostra do pós-teste o avaliou significativamente melhor do que no pré, (3,37 e 3,16, respectivamente). Os sujeitos do pós-teste apresentaram também uma tendência em avaliar melhor a quantidade de orelhão (pré = 2,53 e pós = 2,76). Ver tabela 1. Baseando-se na correlação de Spearman, no pré-teste houve correlação significativa para a disposição das mesas como favorável às interações sociais entre os usuários ($r = 0,4076$, $n = 75$), o mesmo não ocorrendo no pós-teste.

Quando a amostra foi desdobrada em homens e mulheres, a média da avaliação dos homens para os fatores comida (3,43), atendimento (3,38), quantidade de guichês (3,00) e guarda-volumes (3,41) foi melhor do que a das mulheres, (3,12 ; 3,19 ; 2,48 e 3,09 , respectivamente). Para os demais fatores não houve diferenciação significativa entre os grupos (Ver tabela 2).

Tabela 2: Média e desvio-padrão das categorias no pré- e

pós-teste em função de gênero

Categorias	Feminino		Masculino	
	Média	D.P.	Média	D.P.
Aspectos Físicos Externos	4,03	0,92	4,19	0,86
Aspectos Físicos Internos	3,45	0,88	3,59	0,77
Atendimento	3,19	0,81	3,38	0,99
Banheiros e Lavatórios	3,32	1,00	3,43	0,94
Bebedouros	2,69	1,01	2,75	1,18
Comida	3,12	0,98	3,43	0,90
Preço do Ticket	3,21	1,59	3,36	1,56
Quantidade de Orelhão	2,66	1,12	2,69	1,20
Quantidade de Guichês	2,48	1,34	3,00	1,22
Guarda-volumes	3,09	1,30	3,41	1,28

Na questão relativa aos itens que precisam ser melhorados com urgência pelo RU, os mais citados foram : qualidade da comida (em setembro: 18%; em novembro: 13,23%), qualidade do atendimento nas filas (em setembro: 16,7%; em novembro: 8,09 %), qualidade do suco (em setembro: 6,0 %; em novembro: 5,88%), variedade do cardápio (em setembro: 9,33%; em novembro: 3,31%), qualidade nutricional da comida (em setembro: 6,0%; em novembro: 4,4%) e o preço do ticket (em setembro: 3,4%; em novembro: 6,98%). Ressalta-se, novamente, que em setembro foi realizado o pré-teste e em novembro o pós, devido a mudanças feitas pela diretoria do RU durante esse período.

Os resultados para toda a amostra demonstraram que os motivos principais que levam o usuário a frequentar o RU foram: o fácil acesso ($n = 79,15\%$) e o preço ($n = 83\%$), tendo menor importância a possibilidade de socialização ($n = 34,12\%$) e a qualidade da comida ($n = 39,3\%$).

Toda a amostra considerou importante a abertura do restaurante para café da manhã ($n = 69,67\%$), feriados e finais de semana ($n = 66,82\%$), atendimento nos 4 alternativas de comida ($n = 85,78\%$), manifestações culturais frequentes ($n = 77,25\%$) e implantação de música ambiente ($n = 72,03\%$).

Assim, considerando os resultados apresentados nos dois últimos parágrafos, a porcentagem é de 100% para cada item e não para a questão.

DISCUSSÃO

Tendo por base os resultados é possível que as diferenças encontradas no pré e pós-teste para o fator aspecto físico interno sejam explicadas devido à nova disposição das mesas que passaram de filas contínuas para mesas isoladas. De acordo com os dados, este fato parece ter dificultado a interação social entre os usuários, o que vai de encontro ao objetivo deste estabelecimento de promover encontros entre a comunidade universitária (Abriu, 1975).

A avaliação mais positiva no pós-teste para o fator atendimento, talvez seja reflexo do aumento do número de funcionários e dos treinamentos pelos quais vêm passando desde novembro de 93. Estes já eram requisitados na década de 70 (Novo, 1973). Entretanto, a amostra do pós-teste ainda avaliou o atendimento como razoável (média = 3,37), retratando uma antiga reclamação feita pelos usuários desde o Oca's Bar - primeiro RU da UnB (Estudantes, 1965).

De acordo com os dados encontrados para os dois sexos, o fato das mulheres terem avaliado pior os fatores comida e atendimento pode refletir o seu treinamento social que lhe permite conhecer melhor assuntos relativos a esse tema, e portanto, adotar uma posição mais exigente. Talvez pelas mesmas razões seja possível explicar a tendência verificada na avaliação da qualidade do atendimento, pelas mulheres serem mais sensíveis a aspectos relacionados com esses fatores. Por outro lado, os homens são treinados socialmente para assumirem uma posição menos rigorosa porque se envolvem menos com assuntos relativos à alimentação.

Quanto as diferenças encontradas na avaliação feita pelos homens e mulheres para o fator guarda-volume, é possível explicá-las a partir da amostra já que esta no pós-teste foi abordada neste local. Quanto ao fator quantidade de guichês não foi possível levantar uma hipótese explicativa para a diferença significativa das avaliações encontradas, mesmo porque o acaso pode ter influenciado.

Com relação às principais queixas encontradas nos itens que precisam ser melhorados com urgência pelo RU, observa-se uma correspondência com as reclamações feitas desde o início do seu funcionamento na década de 60 (Abriu, 1975 & Estudantes, 1965).

Levando em conta as razões que mais levam o usuário a frequentar o RU e a avaliação feita por eles, pode-se considerar que as distâncias que caracterizam Brasília, o custo das refeições em outros estabelecimentos e o fato que a maior parte dos usuários constitui-se de alunos da graduação, tornam o "Bandejão" uma opção economicamente viável mesmo que a qualidade da comida não seja a mais adequada do ponto de vista do usuário.

Os sujeitos perceberam a importância da abertura do RU para café da manhã, feriados e finais de semana talvez por causa da facilidade que isto pode trazer principalmente para os usuários que residem no Centro Olímpico, para os funcionários da universidade e estudantes que têm aula ou estudam nesses dias. A importância dada pela amostra ao atendimento em 4 alternativas de comida reflete a satisfação de poder ter acesso a opções diferentes de alimentação.

O "Bandejão" é frequentado principalmente, por alunos da graduação e basicamente por usuários não carentes. Apesar de ser um restaurante universitário é negligenciado pela comunidade do campus na medida em que poderia ser objeto de estudo e, assim, promover estágios em diferentes cursos, como por exemplo: Psicologia, Nutrição e Administração.

Os sujeitos são favoráveis à implantação do som ambiente e de manifestações culturais freqüentes.

Finalmente, futuras pesquisas poderiam ser feitas para comparar o nível de satisfação do usuário que trabalha no RU com o que não trabalha. E caso alguns resultados desta pesquisa sejam utilizados para futuras modificações no RU, sugerem-se pesquisas que avaliem os efeitos de tais mudanças na satisfação dos usuários. Além disso, o estudo poderia ser replicado no intuito de esclarecer alguns resultados obtidos, como as diferentes avaliações feitas por homens e mulheres para quantidade de guichês.

REFERÊNCIAS

- Abaixo-assinado quer melhoria do Bandejão (1981, 27 fev). *Jornal de Brasília*.
- Abriu o restaurante (1975, 11 mar). *Jornal de Brasília*.
- Alunos da UnB invadem restaurante (1980, 20 mar). *Correio Braziliense*.
- Campanha da Mordomia (1979, 22 mar). *Correio Braziliense*.
- Engorda o preço do Bandejão (1983, 21 jul). *Última Hora*.
- Estudantes decidem suspender movimento do Bandejinha (1977, 1 fev). *Correio Braziliense*.
- Estudantes distribuirão refeições (1976, 28 jan). *Jornal de Brasília*.
- Estudantes protestam por comida (1965, 1 abr). *Estado de São Paulo*.
- Lima, A. A. M., & Cores, C. I. (1992). *A análise de tarefas no contexto organizacional*. Trabalho não publicado.
- Novo restaurante da UnB estará pronto em maio de 74 (1973, 2 nov). *Jornal de Brasília*.
- Restaurante da UnB começa a funcionar (1975, 11 mar). *Diário de Brasília*.
- Sistema de som cria impasse na universidade (1976, 29 out). *Jornal de Brasília*.
- Universidade de Brasília. (1993). Manual do aluno de graduação. O Restaurante Universitário. Brasília: Universidade de Brasília.

ANEXO

Parte do Questionário utilizado

Prezado Usuário,

Com este questionário, pedimos a sua colaboração no sentido de avaliar o Restaurante Universitário (bandejão). Estamos interessados em conhecer o que você, como usuário acha deste ambiente. Somos estudantes de Psicologia e solicitamos a sua ajuda para responder individualmente, as questões seguintes.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

Avalie os itens abaixo, sobre o ambiente do Restaurante Universitário (RU), de acordo com a escala a seguir:

(1) péssimo, (2) ruim, (3) razoável, (4) bom, (5) muito

bom, (6) excelente.

Marque a alternativa apropriada com um círculo.

- 1-Localização no Campus.
- 2- Arquitetura do RU (forma do prédio).
- 3- Espaço físico.
- 4- Cor do prédio.
- 5- Limpeza.
- 6- Número de refeitórios.
- 7- Iluminação.
- 8- Ventilação.
- 9- Nível de Barulho.
- 10- Quantidade de cadeiras.
- 11- Disposição das mesas.
- 12- Qualidade dos lavatórios.
- 13- Quantidade de bebedouros.
- 14- Pontualidade no atendimento.
- 15- Quantidade de Lavatórios.
- 16- Horário de funcionamento durante o dia.
- 17- Quantidade de mesas.
- 18- Qualidade do atendimento nas filas para comprar os tickets.
- 19- Quantidade de orelhão.
- 20- Guarda-volume.
- 21- Quantidade de guichês.
- 22- Banheiros.
- 23- Qualidade dos bebedouros.
- 24- Atendimento na filas para comer.
- 25- Preço do ticket.
- 26- Qualidade da comida.
- 27- Variedade do cardápio.
- 28- Tempero da comida.
- 29-Quantidade de comida por bandeja.
- 30- Temperatura da comida.
- 31- Qualidade da sobremesa.
- 32- Qualidade do suco.
- 33- Qualidade nutricional da comida.

Dentre os itens listados na primeira questão, enumere dois itens em ordem de importância, que na sua opinião, precisam ser melhorados com urgência para maior satisfação do usuário do RU. colocar o respectivo número).

1_____ 2_____

Gostaríamos que desse sua opinião sobre os seguintes assuntos, obedecendo a escala (1) muito importante, (2) importante, (3) pouco importante, ou (4) sem importância.

- 1- Abertura do RU para o café da manhã.

- 2- Abertura do RU em feriados e finais de semana.

- 3- Atendimento em quatro alternativas: soja, carne, self-service e dieta.

- 4- Espaço para manifestações culturais freqüentes.

- 5- Serviço de som com avisos sobre a UnB.

Abaixo, seguem-se algumas perguntas sobre seu relacionamento social dentro do RU. Utilize a escala abaixo.

(1) sempre, (2) freqüentemente, (3) as vezes, (4) raramente, (5) nunca.

1- Você mantém interações sociais com outros usuários quando está nas filas para comprar tickets ou na entrada dos refeitórios?

2- Você mantém interações sociais com usuários desconhecidos quando está almoçando e ou jantando nos refeitórios?

3- A disposição das mesas e cadeiras nos refeitórios foi para a sua resposta anterior?(1) muito importante, (2) importante, (3) pouco importante, (4) sem importância.

Por fim, seguem-se algumas perguntas sobre a sua condição de usuário do RU da UnB.

a) Considerando os motivos que o levam a freqüentar o RU, responda os itens a seguir avaliando o grau de importância de cada um. Observe a escala. (1) muito importante, (2) importante,(3) Pouco importante e (4) sem importância.

1- Não tem tempo para ir a outro local para fazer sua refeição.

2- Não tem carro próprio para ir a outro local fazer as refeições.

3- Pela possibilidade de socialização.

4- Pela qualidade da comida.

5- Pelo fácil acesso.

6- Pelo preço.

b) Em média, quantas vezes por semana você freqüenta o RU?

1- para almoço

2- para jantar

c) Qual o refeitório você costuma freqüentar mais? carne soja dieta auto-serviço

d) Qual a categoria?

grupo 1 grupo 2 grupo3 visitante

e) Qual a sua condição na UnB?

funcionário professor aluno da graduação aluno da pós-graduação outra.....

f) Se for aluno, qual o seu semestre? _____

g) Qual o seu sexo? feminino(1) masculino (2)

Muito Obrigado Pela Sua Colaboração Neste Estudo!