

FRANCISCA APARECIDA DE SOUZA

ANÁLISE DO DESEMPENHO FINANCEIRO E A OPINIÃO DOS USUÁRIOS E NÃO-USUÁRIOS DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO: Estudo de caso do Restaurante Universitário da Universidade de Brasília- UnB

Orientador: Professor Dr. César Augusto Tibúrcio Silva

BRASÍLIA

2007

FRANCISCA APARECIDA DE SOUZA

ANÁLISE DO DESEMPENHO FINANCEIRO E A OPINIÃO DOS USUÁRIOS E NÃO-
USUÁRIOS DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO: Estudo de caso do Restaurante
Universitário da Universidade de Brasília- UnB

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Ciências Contábeis do Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal de Pernambuco e Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Orientador: Prof. Dr. César Augusto Tibúrcio Silva.

BRASÍLIA

2007

FICHA CATALOGRÁFICA

Souza, Francisca Aparecida.

Análise do desempenho financeiro e a opinião dos usuários e não-usuários do serviço de alimentação: estudo de caso do Restaurante Universitário da Universidade de Brasília -UnB/ Francisca Aparecida de Souza. - 2007.

xvii, 126 f. : il.; 30 cm.

Orientador: Dr. César Augusto Tibúrcio Silva.

Dissertação (mestrado) – Universidade de Brasília, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal de Pernambuco e Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, 2007.

Inclui bibliografia.

1. Restaurante universitário. 2. Opinião dos usuários e não-usuários. 3. Desempenho financeiro. I. Silva, César Augusto Tibúrcio. II. Título: estudo de caso do Restaurante Universitário da Universidade de Brasília –UnB.

FRANCISCA APARECIDA DE SOUZA

ANÁLISE DO DESEMPENHO FINANCEIRO E A OPINIÃO DOS USUÁRIOS E NÃO-USUÁRIOS DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO: Estudo de caso do Restaurante Universitário da Universidade de Brasília- UnB

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Ciências Contábeis do Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal de Pernambuco e Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Professor Doutor César Augusto Tibúrcio Silva

Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da UnB/UFPB/UFPE /UFRN (Orientador)

Professor Doutor Valdir Michels

Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO (Membro externo)

Professor Doutor José Matias Pereira

Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da UnB/UFPB/UFPE /UFRN (Membro interno)

Brasília, 01 de outubro de 2007

Ao meu marido e companheiro Marcelo Shell.
Às minhas queridas irmãs Ana Paula e Anelice.
Aos meus sobrinhos Mariane, Renato, Ana Claudia e
César Henrique.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pois sem Ele nada seria possível.

A todos os professores do Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal de Pernambuco e Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Em especial aos professores Dr. César Augusto Tibúrcio Silva e Dr. Jorge Niyama Katsumi pela oportunidade e confiança.

Aos membros da banca professores Dr. Valdir Michels (Membro Externo) e José Matias Pereira (Membro Interno).

A todos os professores e funcionários do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais (CCA).

Às secretárias Vera, Simone, Luciane e Aline pela atenção e carinho.

À Beatriz Morgan pelo exemplo de dedicação.

Aos colegas Ludmila e José Lúcio pela amizade e carinho.

À Ludmila, Tatiana, Renata, Silvia e Adriana pela auxílio na aplicação dos questionários e à Luciana pela ajuda no SPSS.

A todos os funcionários da Secretaria de Planejamento da Universidade de Brasília (UnB) (SPL) pela oportunidade e apoio na realização da pesquisa.

Em especial à Nair e ao professor Eduardo Tadeu pela concessão da bolsa-estágio e pelo apoio na pesquisa.

A todos os funcionários do Restaurante Universitário (RU) pela paciência e presteza no atendimento e em especial, ao Djalma.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela concessão da bolsa.

Aos colegas de turma, Bruno Ciuffo Moreira, Fernando Nazareth Cardoso, Hélio Cincinato de Oliveira, Mauro Celso Gomes Ferreira, Nayana Almeida Adriano, Naiára Tavares Domingos, Pedro Henrique Duarte, Jomar Miranda Rodrigues, Rubens, Romildo Araújo da Silva, Sérgio Arnor Vieira. Nunca me esquecerei dos momentos difíceis e das alegrias que passamos juntos.

À professora Vera Lúcia Cordeiro da Conceição (UCB) pela revisão do texto.

Ao meu marido que sempre me apoiou.

A toda a minha família, em especial aos meus maravilhosos sobrinhos e às minhas queridas irmãs, pelas tantas vezes que deixamos de passear para que eu pudesse estudar.

Ao amigo Jailton Pontes pela ajuda na elaboração do *abstract*.

A todos aqueles que, porventura, eu tenha esquecido, mas aos quais sou eternamente agradecida.

RESUMO

Os recursos orçamentários do Governo Federal Brasileiro destinados às Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) não têm sido suficientes para promover a manutenção e o crescimento dessas instituições. Sendo assim, as universidades federais têm auferido recursos próprios com a prestação de serviços à comunidade. Dentre as IFES que geram recursos próprios, a Universidade de Brasília (UnB) destaca-se no volume de recursos arrecadados, sendo que a maior parte dessa arrecadação é realizada pelo Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (CESPE). A UnB aplica esses recursos na manutenção da infra-estrutura e parte é destinada ao Restaurante Universitário (RU). Nos últimos sete anos, foram aplicados R\$ 42,1 milhões, uma vez que os recursos gerados pelos serviços de alimentação não cobrem os custos/despesas. 10% do alunado são beneficiados com a bolsa-alimentação; entretanto, a pesquisa revela que a maior parte dos usuários do RU são alunos sem bolsa-alimentação e servidores. No ano de 2006 foram servidas em média 3.444 refeições e o déficit foi de R\$ 6,9 milhões. As opiniões dos usuários e não-usuários do RU, verificadas por meio de questionário, revelaram a insatisfação destes em relação à “variedade do cardápio” e ao “tempo de espera no atendimento (espera/rapidez)”. O resultado do teste estatístico do qui-quadrado- χ^2 revelou associação significativa ($P = 0,049$) para o gênero masculino e não apresentou resultado significativo para o gênero feminino nas questões “tempo de atendimento (espera/rapidez)” e “horário de funcionamento”.

Palavras-chave: Bolsa-alimentação. Opinião. Restaurante Universitário. Usuários.

ABSTRACT

The budgetary resources of the Brazilian Federal Government destined to the Federal College Institutions (IFES) have not been sufficient to promote the maintenance and the development of subject institutions. Being so, federal universities have obtained their own resources with services rendered to the community. Among the IFES which generate their own resources, the University of Brasília (UnB) stands out in the bulk of the collected resources, with the major part of this collection being accomplished by the Center of Selection and Events Promotion (CESPE). UnB applies these resources in the maintenance of its infra-structure, and part of them is destined to the University Restaurant (RU). During the last seven years R\$ 42.1 million have been applied, since the resources generated by food services do not cover costs/expenses. 10% of the students are granted with meal allowance; however, the research reveals that a great part of the users of the RU are students not granted with meal allowance and also employees of the institution. During the year of 2006 an average of 3.444 meals were served and the deficit was of R\$ 6.9 million. The RU users and non-users's opinions, checked through a questionnaire, revealed their dissatisfaction in relation to the "menu variety" and to the "waiting period to be served (waiting period/quickness)". The result of the statistical test of the qui-squared number- χ^2 has revealed a significative association ($P = 0,049$) to the male gender and has not shown a significative result to the female gender in the questions "customer service time (waiting period/quickness)" and "business hours".

Key-words: Meal allowance. Opinion. University Restaurant. Users.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Recursos orçamentários do Tesouro destinados às IFES de 2004- 2007	20
Figura 2-Evolução dos recursos orçamentários do Tesouro destinados à UnB, 2002-2007 ..	23
Figura 3 - UnB: Evolução dos recursos próprios, 2002-2007	24
Figura 4-UnB: Recursos do Tesouro (ODC/Investimentos) x Recursos Próprios, 2002-2007	25
Figura 5 – Estrutura organizacional do Restaurante Universitário da Universidade de Brasília-UnB.....	41
Figura 6 – Fluxo do processo de compras do Restaurante Universitário	42
Figura 7 - Evolução da quantidade de alunos beneficiados com o programa bolsa-alimentação, 2000- 2006	53
Figura 8 – Quantidade de alunos beneficiados com o programa bolsa-alimentação x alunos da UnB (graduação, mestrado e doutorado) 2000-2006.....	54
Figura 9 - Quantidade de refeições servidas x quantidade de refeições subsidiadas aos alunos carentes e semi-carentes do programa bolsa alimentação, 2000-2006.....	55
Figura 10- Evolução da receita arrecadada e a quantidade de refeições servidas-2000 a 2006	59
Quadro 1 – Categorias de contratações de funcionários do RU.....	60
Figura 11- Evolução da despesa de pessoal total, servidores do quadro e prestadores de serviços – 2000 a 2006	61
Figura 12- Evolução do material de consumo e a quantidade de refeições servidas – 2000 a 2006	63
Figura 13- Evolução do custo variável direto – 2000 a 2006.....	64
Figura 14- Evolução do déficit e da receita arrecadada – 2000 a 2006.....	72
Figura 15- Evolução do custo unitário, do déficit unitário e da quantidade de refeições – 2000 a 2006	73
Figura 16 - Amostra segregada por categoria de vínculo com a UnB.....	75
Figura 17 - Amostra segregada por gênero.	75
Figura 18 - Amostra segregada por faixa etária	76
Figura 19- Beneficiários da bolsa-alimentação.	77
Figura 20- Grupos de beneficiários da bolsa-alimentação.	77

Figura 21 - Periodicidade de utilização do RU.	78
Figura 22- Qualidade do alimento	79
Figura 23 - Variedade do cardápio	80
Figura 24 – Tempo de atendimento	81
Figura 25 – Horário de funcionamento.....	82
Figura 26 – Adequação das instalações	82
Figura 27 – Conservação e manutenção do ambiente	83
Figura 28 - Localização do Restaurante.	84
Figura 29 - Apresentação dos atendentes	84
Figura 30 – Relação dos atendentes com os usuários.....	85
Figura 31 - Preço da refeição.....	86
Figura 32 – Onde normalmente o respondente faz as refeições	89

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Demonstração de Resultado do RU – 3º trimestre de 2005.....	26
Tabela 2 – Comunidade acadêmica - 2º semestre de 2006.....	35
Tabela 3 – Quantidade de refeições servidas no dia 01/11/2006	35
Tabela 4 – Funcionários da RU por origem de contratação 2000 a 31/12/2006	46
Tabela 5– Quantidade de refeições servidas de 2000 a 2006.....	48
Tabela 6 - Preço da refeição no RU – UnB em 2006	50
Tabela 7 – Preços da refeição no Restaurante Universitário- UnB	52
Tabela 8 – Receita do Restaurante Universitário – 2000-2006.....	57
Tabela 9 – Energia elétrica alocada ao Restaurante Universitário – 2006 (R\$ 1).....	67
Tabela 10 – Energia elétrica alocada ao Restaurante Universitário – 2005 (R\$ 1).....	67
Tabela 11 – Custo da água e esgoto alocado ao Restaurante Universitário – 2005 a 2006 ...	68
Tabela 12 – Parcela do Custo da PRC alocada ao Restaurante Universitário – 2003 a 2006	69
Tabela 13 – Parcela do custo da SRH alocada ao Restaurante Universitário – 2003 a 2006.	70
Tabela 14 – Parcela do Custo da DRM alocada ao Restaurante Universitário – 2003 a 2006	71
Tabela 15 – Parcela do Custo do CPD alocada ao Restaurante Universitário – 2003 a 2006	71
Tabela 16 - Razões citadas pelos respondentes do “porquê” não utilizam o RU.....	90
Tabela 17 - Respostas e frequências da questão sete.	91
Tabela 18 - Respostas e frequências da questão sete – complementar.....	91
Tabela 19 - Sugestões de melhoria dos respondentes não-usuários	93

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACS	Assessoria de Comunicação Social
APAE	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
BCE	Biblioteca Central
CCA	Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais
CDT	Centro de Desenvolvimento Tecnológico
CEAM	Centro de Estudos Avançados e Multidisciplinares
CEFTRU	Centro de Formação de Recursos Humanos em Transporte
CESPE	Centro de Seleção e de Promoção de Eventos
CME	Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos
DAC	Diretoria de Assuntos Comunitários
DAF	Decanato de Administração
DAIA	Diretoria de Acompanhamento e Integração Acadêmica
DCF	Diretoria de Contabilidade e Finanças
DDS	Diretoria de Desenvolvimento Social
DEX	Decanato de Extensão
DORT	Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho
DPP	Decanato de Pesquisa e Pós-graduação
DRM	Diretoria de Recursos de Materiais
FACE	Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação
FD	Faculdade de Direito
FUB	Fundação Universidade de Brasília
FUBRA	Fundação Universitária de Brasília
GRE	Gabinete do Reitor
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional
MEC	Ministério da Educação e Cultura
PMDF	Polícia Militar do Distrito Federal
PRC	Prefeitura do Campus
RU	Restaurante Universitário

SAA	Secretaria de Administração Acadêmica
SIAFI	Sistema de Informações da Administração Financeira do Governo Federal
SICAP	Sistema de Cadastro de Prestadores de Serviços
SICON	Sistema de Compras
SIPAT	Sistema de Patrimônio
SIPES	Sistema de Pessoal
SPL	Secretaria de Planejamento
SPS	Serviço de Programas de Desenvolvimento Social
SRH	Secretaria de Recursos Humanos
TCU	Tribunal de Contas da União
UnB	Universidade de Brasília
VIS	Departamento de Artes Visuais
VRT	Vice-Reitoria

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	19
1.1 OBJETIVOS.....	26
1.1.1 Objetivos gerais.....	26
1.1.2 Objetivos específicos.....	27
1.2 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	27
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	27
2 APURAÇÃO DE RESULTADO NO SETOR PÚBLICO.....	29
2.1 APURAÇÃO DE RESULTADO NAS IFES.....	30
3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	33
3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	34
3.1.1 População geral.....	34
3.1.2 População de usuários.....	35
3.1.3 Amostra.....	35
3.2 COLETA DOS DADOS.....	36
3.2.1 Dados financeiros.....	36
3.2.2 Apuração de resultado.....	36
4 ESTUDO DE CASO.....	38
4.1 O RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO.....	38
4.1.1 Setores.....	39

4.1.1.1 Gerência geral.....	39
4.1.1.2 Nutrição	39
4.1.1.3 Pessoal	40
4.1.1.4 Infra-estrutura	40
4.1.1.5 Informática	40
4.1.1.6 Financeiro	41
4.1.1.7 Limpeza e jardinagem	41
4.2 PROCESSO DE COMPRAS	42
4.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO	43
4.4 PROBLEMAS ENFRENTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO.....	44
4.5 ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO RESTAURANTE.....	45
4.5.1 Equipe de trabalho	45
4.5.2 Quantidade de refeições servidas	47
4.5.3 Preço da refeição	50
4.5.4 Programa bolsa-alimentação.....	52
4.6 CRITÉRIOS ADOTADOS PARA APURAÇÃO DO RESULTADO	55
4.6.1 Elementos do resultado.....	56
4.6.1.1 Receita	56
4.6.1.2 Despesa de Pessoal	60
4.6.1.3 Materiais de Consumo	62
4.6.1.4 Depreciação	66

4.6.1.5 Telefone, energia elétrica, água e esgoto.....	66
4.6.1.6 Combustível.....	68
4.6.1.7 Compras Diretas	68
4.6.1.8 Serviços de Terceiros.....	68
4.6.1.9 Despesas indiretas	69
4.6.1.9.1 Prefeitura do Campus (PRC).....	69
4.6.1.9.2 Secretaria de Recursos Humanos (SRH).....	70
4.6.1.9.3 Diretoria de Recursos de Materiais (DRM).....	70
4.6.1.9.4 Centro de Processamento de Dados (CPD).....	71
4.7 ANÁLISE DO DESEMPENHO FINANCEIRO	72
5 RESULTADO E DISCUSSÃO DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS	74
5.1 ANÁLISE DOS DADOS	74
5.1.2 Questionário para usuários	74
5.1.3 Questionário para não-usuários	88
6 TESTE ESTATÍSTICO	93
6.1 HIPÓTESES	93
6.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS	94
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	98
APÊNDICES	106
APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO PARA USUÁRIOS.....	107
APÊNDICE B- QUESTIONÁRIOS PARA NÃO-USUÁRIOS.....	108

APÊNDICE C - ELEMENTOS DO RESULTADO	109
APÊNDICE D – DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO- 2000 A 2006	110
APÊNDICE E – AMOSTRA DE USUÁRIOS POR CURSO/LOTAÇÃO.....	111
APÊNDICE F – AMOSTRA DE USUÁRIOS POR CURSO/LOTAÇÃO	112
APÊNDICE G – AMOSTRA DE NÃO-USUÁRIOS POR CURSO/LOTAÇÃO.....	113
APÊNDICE H – CORRELAÇÃO DAS OPINIÕES DOS USUÁRIOS DO RU.....	114
APÊNDICE I – CORRELAÇÃO DAS OPINIÕES DOS NÃO-USUÁRIOS DO RU	115
APÊNDICE J- QUI-QUADRADO (χ^2)	116
APÊNDICE K- QUI-QUADRADO (χ^2).....	117
APÊNDICE L- QUI-QUADRADO (χ^2)	118
APÊNDICE M- QUI-QUADRADO (χ^2)	119
APÊNDICE N- QUI-QUADRADO (χ^2).....	120
APÊNDICE O QUI-QUADRADO (χ^2)	121
APÊNDICE P QUI-QUADRADO (χ^2).....	122
APÊNDICE Q QUI-QUADRADO (χ^2)	123
APÊNDICE R QUI-QUADRADO (χ^2).....	124
APÊNDICE S QUI-QUADRADO (χ^2).....	126

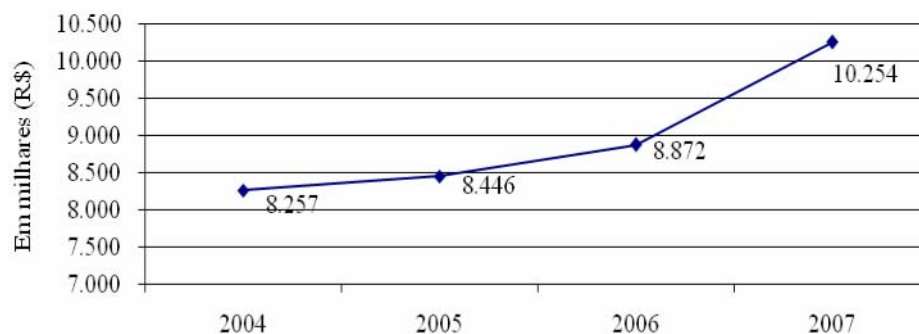
1 INTRODUÇÃO

As Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), por serem componentes do sistema de ensino superior brasileiro, são agentes essenciais do desenvolvimento econômico e social do país. Contudo, os recursos públicos disponíveis para distribuição entre as universidades públicas brasileiras são escassos (MARINHO; FAÇANHA, 1998).

Os recursos públicos destinados às IFES em 1994 representavam 0,91% do PIB brasileiro; em 2002 este percentual chegou a 0,64%, redução de 30%. Enquanto isso, no mesmo período, as matrículas nessas instituições aumentaram 37% (SGUISSARDI, 2006). Diante disso, pode-se afirmar que, nesse período, a proporção dos recursos públicos destinados à educação e o aumento da demanda pelo ensino superior foram inversamente proporcionais pois, à medida que a busca por vagas nas IFES aumentava, os recursos a elas destinados eram reduzidos. Além disso, observava-se a proliferação de instituições de ensino superior do setor privado. Em 1991 foram ofertadas 516.663 vagas no ensino superior; e em 2005 foram 2.429.737, um aumento de 370,28%. No entanto, 88% dessas vagas estavam em instituições particulares e, apenas cerca de 5% do total de vagas ofertadas em 2005 estavam em instituições federais (INEP, 2007).

Segundo Sguissardi (2006), a partir de 2003, com a mudança de governo (FHF para Lula), o cenário universitário permaneceu basicamente o mesmo, a não ser pela recuperação do volume de recursos de custeio aos níveis de 1995 e com pequena expansão das IFES. Cabe destacar que em 1995 o investimento no ensino superior (IFES) representava 0,88% do PIB brasileiro (AMARAL, 2003, p. 188 *apud* SGUISSARDI, 2005, p.213). Os recursos orçamentários do Governo Federal destinados às IFES em 2005 foram de 8,4 bilhões de reais, um aumento de 2,29% em relação a 2004. No ano seguinte, esse valor foi ampliado para 8,9 bilhões de reais, o que representa um aumento de 5,04%. No biênio, o aumento foi de 7,45%; já o orçamento previsto para 2007 elevou-se para 15,58%, de 2006 para 2007 (BRASIL, 2007b);(BRASIL, 2007c).

A Figura 1 mostra a evolução dos recursos orçamentários do Governo Federal destinados às IFES, excluídos os recursos destinados ao orçamento de pessoal inativo/pensionista, no período de 2004 a 2007.



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Os valores foram atualizados para 31 de dezembro de 2006 pelo índice INPC-IBGE.

Figura 1- Recursos orçamentários do Tesouro destinados às IFES de 2004- 2007

A maior parte dos recursos destinados a manter as Universidades Federais é proveniente do Governo Federal; no entanto, esses recursos são considerados insuficientes para suprir a real necessidade de manutenção e desenvolvimento institucional. Sendo assim, as universidades têm buscado gerar recursos por meio de prestação de serviços remunerados (QUINTANA; SAURIN, 2005). Essa forma alternativa de financiamento tem compensado a redução de recursos públicos disponíveis para outras despesas correntes e investimentos destinados às IFES, uma vez que, a maior parcela do orçamento do público é direcionada ao orçamento de pessoal e encargos sociais.

Além da geração de recursos próprios, os gestores educacionais têm que buscar formas de otimizar a utilização dos recursos escassos, bem como instrumentos que possibilitem a avaliação do resultado da aplicação desses recursos, visando alcançar as metas de desenvolvimento institucionais. O modelo burocrático de gestão pública, que se limita a padrões hierárquicos rígidos e se concentra no controle dos processos e não nos resultados, ainda é realidade na administração pública brasileira (MARCELINO, 2002). No entanto, esse modelo não atende a perspectiva da sociedade atual que, pautada no conhecimento, exige dos gestores públicos eficiência e eficácia no emprego dos escassos recursos públicos, além de ética e transparência nas ações desenvolvidas. Segundo Catelli (2005), a sociedade demanda, cada vez mais, que os gestores não se atenham apenas com disciplina aos limites dos recursos orçados, mas otimizem a aplicação desses recursos em programas sociais que atendam afetivamente as necessidades da sociedade.

De acordo com Marcelino (2002), esse modelo de gestão burocrático começa a mudar em função das exigências da sociedade e dos novos modelos de gestão pública voltados para a gestão estratégica. Sendo assim, na administração pública, a exemplo do setor privado, o planejamento estratégico deve considerar o ambiente interno e externo à instituição, os possíveis cenários, contemplando os pontos fortes e fracos, e as ameaças e oportunidades.

O plano institucional deve ser possível de ser alcançado, devendo conter certo grau de desafio, na busca de vencer dificuldades na otimização dos recursos, na minimização das fraquezas e ameaças à efetiva implementação. Batista (1999) comenta que uma das três dimensões da estratégia de reforma do Estado trata da gestão pública, cujo objetivo é a introdução da administração pública gerencial, com a inclusão da estrutura organizacional moderna e os modelos de gestão.

A gestão dos recursos públicos com o objetivo de promover o bem estar social, vai além da execução orçamentária, com o acompanhamento da alocação dos recursos. Segundo Catelli e Santos (2005), a sociedade moderna demanda cada vez mais por uma gestão pública que seja ao mesmo tempo eficaz, eficiente e transparente, com os recursos públicos alocados em políticas que geram benefícios efetivos para a sociedade. Diante dessa exigência da sociedade, os gestores públicos deveriam ser estimulados a implementar mecanismos favoráveis à administração eficaz e eficiente dos recursos, bem como avaliar os objetivos propostos e os resultados alcançados, além de ajustá-los quando necessário. Morgan (2004) aborda a questão da escassez de recursos públicos no orçamento das IFES como um dos motivos pelos quais os gestores busquem ferramentas que os ajudem a enfrentar o problema.

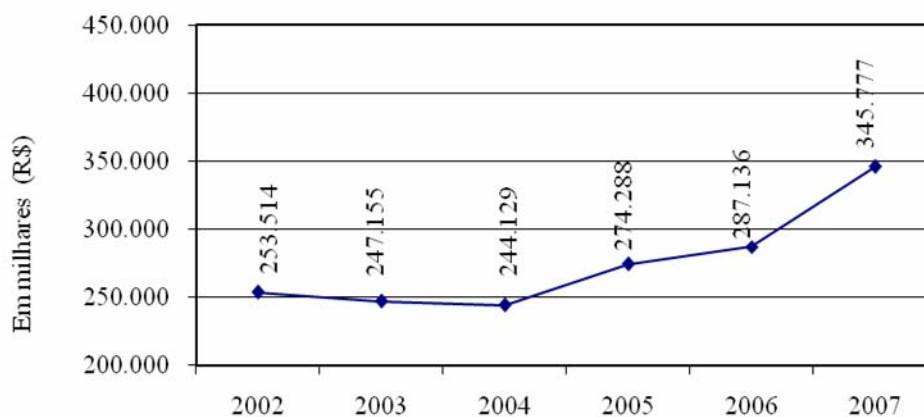
Nos últimos anos, a administração da Universidade de Brasília (UnB) tem direcionado esforços no sentido de modernizar a gestão universitária, com a criação de uma gestão participativa e transparente, cujo objetivo é melhorar a eficiência da utilização dos recursos públicos disponíveis, bem como otimizar o processo de prestação de contas de serviços oferecidos (UnB, 2006). Dentre as medidas adotadas pela Instituição estão: a implantação do sistema de planejamento institucional; e a adoção de um modelo próprio de apuração de custos (custo/aluno) (UnB, 2005a).

Segundo Quintana e Saurin (2005), o ideal é que as IFES façam um planejamento estratégico, de forma que os recursos sejam mais bem aproveitados. Nesse sentido, o acompanhamento do desempenho orçamentário-financeiro adequado com a avaliação periódica é uma maneira de verificar a racionalização da utilização dos recursos disponíveis.

Corroborando com a idéia de que os gestores educacionais têm que avaliar a gestão dos recursos, no sentido de utilizá-los da melhor maneira possível para alcançar as metas de desenvolvimento institucional, o Conselho Diretor da Universidade de Brasília tem acompanhado a execução orçamentário-financeira no intuito de avaliar a gestão universitária e o cumprimento das metas institucionais. O instrumento informacional utilizado pelo Conselho é o Relatório de Gestão, elaborado pela Secretaria de Planejamento da Universidade, no qual é evidenciado o desenvolvimento detalhado dos objetivos e metas da instituição, o que permite transparência na gestão dos recursos e na avaliação dos resultados (UnB, 2005). O relatório é elaborado trimestralmente com o objetivo de prover os gestores de informações, para que acompanhem e avaliem, trimestralmente, as suas propostas.

Na análise do Relatório de Gestão do quarto trimestre de 2005, o Conselho Diretor observou a falta da apuração dos custos (custos do ensino, hospital e restaurante universitário). Assim, foi orientado que, a partir de 2006, a apuração de custos do ensino para toda a universidade, assim como os custos do hospital e do restaurante universitário passariam a integrar o relatório trimestral de gestão da universidade. Além disso, o Conselho Diretor recomendava que a Instituição ampliasse esforços no sentido de reduzir e controlar os gastos, com a fixação de metas a serem alcançadas a cada trimestre, além da sistematização da geração de informação para avaliação do resultado (UnB, 2005).

A maior parte dos recursos orçamentários da Universidade de Brasília é proveniente do Governo Federal. Contudo, nos últimos anos, esses recursos não têm sido suficientes, e a Instituição tem enfrentado problemas de ordem financeira e orçamentária (UnB, 2006a). No período de 2002-2006, o incremento no valor orçamentário do Tesouro foi de 13,26%, se comparado 2002 com 2006; entretanto, esse aumento não foi gradativo, isto é, a variação no repasse dos recursos de 2002 para 2003 foi de 2,51% negativa. Em 2004 denota-se uma redução de -1,22% em relação ao ano anterior e, elevado para 17,62% no biênio 2004-2006. Já para o ano de 2007 está previsto um aumento de 20,42% no repasse orçamentário do Governo Federal para a UnB (BRASIL, 2007); (BRASIL, 2007a) (BRASIL, 2007b) e (BRASIL, 2007c). A Figura 2 mostra a evolução dos recursos orçamentários do Governo Federal destinados à UnB, excluídos os recursos destinados ao orçamento de pessoal inativo/pensionista, no período de 2002 a 2007.

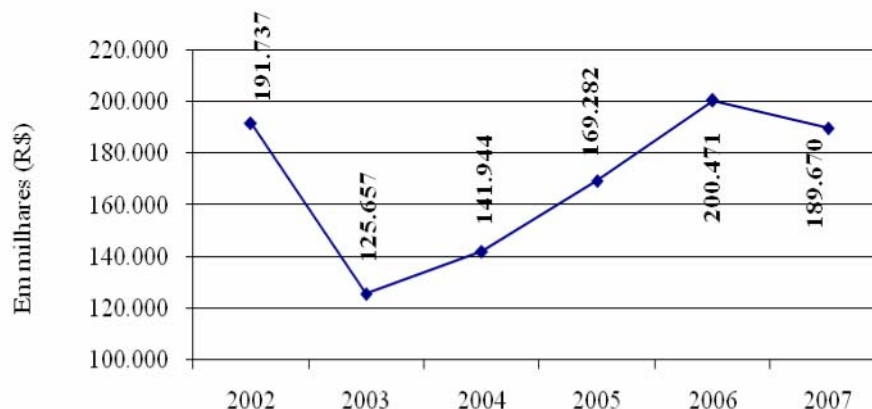


Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Os valores foram atualizados para 31 de dezembro de 2006 pelo índice INPC-IBGE.

Figura 2-Evolução dos recursos orçamentários do Tesouro destinados à UnB, 2002-2007

O estudo realizado por Marques e Corbucci (2003), sobre as fontes de financiamentos das IFES, encontrou que as universidades têm mostrado potencial para gerar recursos próprios, com destaque para a Universidade de Brasília que, segundo ainda Marques e Corbucci (2003), é líder entre as IFES neste item. Segundo Marques e Velloso (2005 p.667), “...as outras despesas correntes na UnB, complementares às de pessoal, e indispensáveis para manutenção e expansão da universidade, vêm sendo cada vez mais dependentes de recursos de arrecadação própria.” Dentre os órgãos arrecadadores da UnB, o Centro de Seleção e Promoção de Eventos (CESPE) se destaca como a principal fonte de arrecadação própria, em razão do volume de recursos arrecadado, no entanto, grande parte da arrecadação é despendida no próprio esforço para geração dos recursos (MARQUES; CORBUCCI, 2003; MARQUES; VELLOSO, 2005).

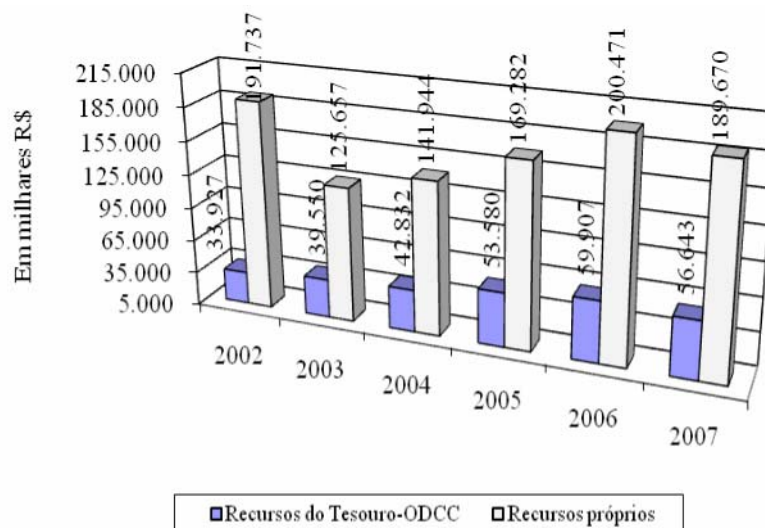
A Universidade de Brasília aplica os recursos próprios na melhoria da infra-estrutura física necessária ao desenvolvimento das atividades (UnB, 2005). Diante disso, a arrecadação própria mostra-se importante no contexto orçamentário da universidade, pois promove a manutenção e o desenvolvimento institucional. No período de 2002-2006 o volume de recursos gerados pela UnB aumentou apenas 4,56%; contudo, observando o período de 2003-2006, apresentou um crescimento expressivo de 59,54%. Para o orçamento de 2007, a previsão é de queda de -5,39% em relação a 2006. Não foi possível identificar a razão da redução na arrecadação em 2003 (ver Figura 3).



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Os valores foram atualizados para 31 de dezembro de 2006 pelo índice INPC-IBGE.

Figura 3 - UnB: Evolução dos recursos próprios, 2002-2007

Para Marques e Velloso (2005, p.668), “efetivamente, não há como imaginar que a geração de recursos próprios possa substituir o aporte de verbas públicas e o compromisso do Estado em financiar a educação superior federal.” No entanto, é verificado que a arrecadação própria da UnB é significativa em relação ao recurso orçamentário do Tesouro destinado a outras despesas de capital e custeio (ODCC). Em 2002, os recursos do Tesouro (ODCC) representavam 17,69% dos recursos próprios. A partir de 2003, esse percentual passou a ser, em média, de 28,12%, atingindo o pico de 31,65% em 2005. A Figura 4 mostra a relação entre os recursos próprios e o aporte de recursos públicos, representados pelas outras despesas correntes e investimentos (excluída despesa com pessoal ativo e inativo), no período de 2002-2007.



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Os valores foram atualizados para 31 de dezembro de 2006 pelo índice INPC-IBGE.

Figura 4-UnB: Recursos do Tesouro (ODC/Investimentos) x Recursos Próprios, 2002-2007

Além de investir seus recursos próprios na melhoria da infra-estrutura física, mesmo diante de dificuldades de ordem financeira e orçamentária, a UnB mantém o compromisso social no sentido de ajudar os alunos carentes e semi-carentes a se manterem na instituição, sendo assim, parte dos recursos próprios arrecadados é aplicada em programas assistenciais, tais como:

- a) Auxílio à moradia estudantil;
- b) Bolsa-permanência;
- c) Vale livro;
- d) Desconto em diversas taxas; e
- e) Bolsa-alimentação.

Para muitos alunos, o auxílio social é garantia de continuidade dos estudos. A bolsa-alimentação, assim como os outros programas, é essencial, pois garante o sustento diário e tem impacto relevante na saúde e no rendimento desses alunos.

Dessa forma, parte dos recursos captados pelo CESPE é destinada a subsidiar o Restaurante Universitário (MARQUES; VELLOSO, 2005). Além do subsídio do CESPE, o restaurante universitário é mantido com a geração de receita própria e pelo Tesouro, responsável pelo aporte orçamentário da despesa de pessoal e encargos sociais dos servidores do quadro permanente, além de outros custos de manutenção das instalações. O motivo pelo

qual o CESPE mantém o subsídio ao restaurante é o volume insuficiente de recursos próprios captados para cobrir os custos necessários ao desenvolvimento operacional das atividades.

Com base no resultado obtido no terceiro trimestre de 2005 (Tabela 1) é possível concluir que a receita gerada paga apenas 14,46% das despesas do período. Cabe ainda destacar, que na rubrica de despesas operacionais não constam as despesas com água e esgoto, energia elétrica, telefone e depreciação do período.

Tabela 1 – Demonstração de Resultado do RU – 3º trimestre de 2005

Demonstração de Resultado do 3º trimestre de 2005	Valor (R\$ 1.000)
Receita	703
Despesas Operacionais	(4.859)
Déficit total	(4.156)

Fonte: Adaptação UnB, 2005 Relatório de Gestão do 3º trimestre de 2005.
Atualizado para 31 de dezembro de 2006 pelo índice INPC-IBGE.

Considerando os aportes escassos de recursos orçamentários do Governo Federal às IFES, bem como a necessidade de se complementar o orçamento com a captação de recursos próprios, a Universidade de Brasília tem buscado novos instrumentos de acompanhamento e avaliação de resultados. Diante disso, surge a oportunidade de conhecer e analisar os resultados dos recursos aplicados no Restaurante Universitário, bem como saber o que os usuários e não-usuários pensam sobre o serviço prestado. Dessa maneira, a pergunta a que se pretende responder é: Qual o desempenho financeiro do Restaurante Universitário, e qual é a opinião dos usuários e não-usuários em relação ao serviço prestado?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivos gerais

A pesquisa tem por finalidade analisar o desempenho financeiro do Restaurante Universitário, bem como verificar se os usuários e não-usuários estão satisfeitos com o serviço prestado.

1.1.2 Objetivos específicos

Para alcançar o objetivo geral será necessário atentar para os seguintes objetivos específicos:

- a) Apurar o resultado financeiro do Restaurante Universitário;
- b) Apurar o custo unitário da refeição;
- c) Analisar a evolução do funcionamento do Restaurante;
- d) Verificar, estatisticamente, se as frequências observadas na amostra desviam significativamente das frequências esperadas.

1.2 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

O objeto de pesquisa é o Restaurante Universitário da Universidade de Brasília (UnB), o período de apuração e análise do resultado foi de 2000 a 2006. Os questionários foram aplicados à comunidade acadêmica e visitantes no primeiro semestre de 2007

A escolha do Restaurante Universitário da UnB como objeto de estudo se deve ao considerável volume de recursos consumidos, o déficit apresentado e a disponibilidade de dados. No terceiro trimestre de 2005, os gastos com pessoal, material de consumo e serviços de terceiros totalizaram 4,8 milhões de reais (Tabela 1). O restaurante atende em média 3,4 mil usuários diariamente, entre o almoço e o jantar, e a média da quantidade de alunos e de servidores ativos do quadro permanente da UnB de 2000-2005 é 24,8 mil e 3,4 mil respectivamente (UnB, 2005), excluídos os servidores do quadro temporário.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho está dividido em sete capítulos para o adequado desenvolvimento do estudo.

Capítulo um - A introdução aborda os aspectos gerais do tema e expõe a problemática dos escassos recursos orçamentários do Tesouro Federal destinados às Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), em especial à Universidade de Brasília (UnB). Nesse contexto, mostra a importância do tema e o problema a ser pesquisado, bem como o objeto de estudo, os objetivos gerais e específicos, a delimitação do estudo e a estrutura do trabalho.

Capítulo dois - Trata do referencial teórico, no qual são explorados os aspectos da apuração de resultado na administração pública e as informações para tomada de decisão, bem como os estudos desenvolvidos sobre o resultado nas IFES.

Capítulo três – Apresenta a metodologia que norteará a pesquisa.

Capítulo quatro - Aborda o estudo de caso – descreve as características, o desenvolvimento e a análise do desempenho financeiro do Restaurante Universitário da Universidade Brasília-UnB.

Capítulo cinco - Apresenta os resultados tabulados dos questionários aplicados à amostra selecionada aleatoriamente.

Capítulo seis - Mostra os resultados do teste estatístico qui-quadrado- χ^2 .

Capítulo sete - Apresenta as considerações finais do estudo.

A seção seguinte busca explicitar a apuração de resultado na administração pública, que tem por base o sistema de informações da Administração Financeira do Governo Federal-SIAFI, criado com o objetivo de controle orçamentário, financeiro e patrimonial, na qual as receitas são registradas pela competência, e as despesas pelo empenho, denominado de regime misto.

2 APURAÇÃO DE RESULTADO NO SETOR PÚBLICO

A apuração de resultado na contabilidade pública obedece às diretrizes orçamentárias, sendo que, os dados orçamentário-financeiros das entidades governamentais são armazenados no Sistema de Informações da Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI), que é o instrumento de controle orçamentário, financeiro e patrimonial, no qual as receitas são lançadas pelo regime de caixa, e as despesas pelo empenho (BRASIL, 2007d), denominado de regime misto. O Art.58 da Lei 4.320/64 define o empenho como sendo “o ato emanado de autoridade competente que cria para o Estado obrigação de pagamento, pendente ou não de implemento de condição” (BRASIL, 2007d).

De acordo com o Art. 9º da Resolução 750/93 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2007), o princípio contábil da competência estabelece que as despesas e as receitas devam ser incluídas na demonstração de resultado no período em que ocorrem, independentes do recebimento ou pagamento, e quando se correlacionam. Dessa forma, vê-se que o sistema de informação do governo não propicia a apuração e a avaliação do resultado pela eficácia e eficiência, uma vez que, a confrontação da receita e da despesa não considera os recursos consumidos, mas a despesa empenhada.

Segundo Moura (2003a), a sistematização dos procedimentos contábeis adotados pela contabilidade pública diz respeito à arrecadação e à utilização dos recursos públicos, voltadas para a prestação de contas; no entanto, não existe orientação quanto aos registros e à evidenciação contábil, de forma que os usuários da informação possam avaliar ou tomar decisões com segurança. A confrontação das receitas e despesas, respeitando o princípio da competência, quando aplicada às áreas produtivas da administração, seja ela pública ou privada, permite a elaboração de informações relevantes à tomada de decisão, pois possibilita ao gestor conhecer o custo despendido para a produção de bens e serviços.

De acordo com o artigo 74 da Constituição Federal do Brasil (BRASIL, 1988), o governo deve “...avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado”. Essa premissa legal mostra a necessidade de a administração pública apurar os resultados dos programas de acordo com os insumos que realmente foram utilizados, objetivando demonstrar um resultado mais próximo da realidade. No entanto, segundo Moura (2003b), o SIAFI não está preparado para

receber o lançamento da despesa quando da real utilização. O dispositivo legal (Constituição Federal do Brasil de 1988) e outros estudos indicam a necessidade da administração pública possuir um sistema de contabilização de custos que permita a análise da eficiência, na utilização dos recursos disponíveis para execução dos programas de governo.

2.1 APURAÇÃO DE RESULTADO NAS IFES

As universidades federais fazem parte da administração indireta do governo federal. Por serem unidades administrativas federais, gestoras de recursos, as IFES apuram e avaliam o resultado de acordo com os dados disponibilizados pelo SIAFI, considerando no resultado as despesas empenhadas. No entanto, estudos têm sido desenvolvidos no sentido de aprimorar a apuração do resultado de recursos públicos aplicados a essas instituições (CRUZ; DIAZ; LUQUE, 2004; MORGAN, 2004; GIMÉNEZ; MARTÍNEZ, 2005). Segundo Psacharopoulos (1996), trabalhos desenvolvidos na área da economia da educação contribuem para a política de decisões educacionais, sendo que as pesquisas voltadas para a análise da eficiência de recursos ocupam o segundo lugar no nível de importância.

Cabe destacar que pesquisas que avaliam a eficiência de recursos aplicados às universidades beneficiam não apenas a comunidade universitária, como também toda a sociedade, corroborando com a tendência da nova administração pública, na qual o gestor deve buscar formas de otimizar os recursos, além de avaliar os resultados pela efetividade, eficácia e eficiência.

Com a expansão das matrículas nas IFES e a escassez dos recursos transferidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) (MARQUES e VELLOSO, 2005), trabalhos que abordam os instrumentos que permitam a avaliação da eficiência dos recursos alocados na educação têm sido desenvolvidos, como por exemplo, o estudo desenvolvido por Cruz, Diaz e Luque (2004) na Universidade de São Paulo, no qual foi desenvolvida uma metodologia de avaliação de custos nas universidades públicas, em que se avalia a economia de escala e de escopo, por meio da estimação da função custo multi-produto: ensino de graduação, pós-graduação, títulos de pós-graduação e publicações. O resultado alcançado indicou que o modelo universidade de pesquisa, onde se produz ensino e pesquisa é o mais eficiente em termos de custos.

Gimenez e Martínez (2005) apresentaram um modelo para a análise da eficiência dos custos por departamento, que pode ser usado para determinar o nível de redução de custos e

da melhoria na produção e na qualidade. O estudo empírico foi aplicado na Universidade Autônoma de Barcelona na Espanha, onde os resultados demonstraram que os custos dos departamentos poderiam ser reduzidos em média 13,46% no longo prazo.

Gonzalez (2003) comparou o sistema de acompanhamento em compras e da logística do restaurante universitário da Universidade Estadual de Londrina com o sistema de uma empresa privada. Após a realização das observações, foi possível concluir que o sistema utilizado pela empresa privada é mais completo, enquanto o sistema utilizado pelo RU é informal. Já em relação à logística, no RU foram verificadas falhas na forma de concepção e de aplicação, ocasionando desvios e perdas de recursos públicos.

As restrições orçamentárias enfrentadas pelas universidades têm resultado em uma nova e mais complexa estrutura operacional, o que exige novos instrumentos administrativos capazes de prover as instituições com ferramentas para alocar recursos escassos de forma eficiente (GIMÉNEZ E MARTÍNEZ, 2005). De acordo com Brown e Gamber (2002), para a sustentação de uma estrutura financeira saudável, a administração deve ter amplo conhecimento dos fatores externos e internos que afetam a estrutura de custos da instituição.

O grau de eficiência de um empreendimento é medido pela comparação entre os recursos aplicados e o resultado alcançado, ou seja, maior resultado com menor custo significa maior eficiência na utilização dos recursos (BOWEN, 1980). Para avaliar a eficiência de um empreendimento, é necessário compará-lo com algum ideal ou outra base, além de saber qual o objetivo a ser alcançado, isto é, pretende-se maximizar o resultado, ou apenas alcançar um resultado razoável com o volume de recursos alocados (HENDRIKSEN; BREDA, 1999). Segundo Bowen (1980) é um erro avaliar a eficiência, apenas, em relação ao custo, uma vez que, para alcançar melhores resultados são necessárias maiores alocações de recursos.

A apuração do custo dos bens e serviços na administração pública permite a avaliação da eficiência e eficácia nas ações do governo. Morgan (2004) desenvolveu um modelo para apuração do custo aluno por instituto/faculdade da UnB, considerando o custo da depreciação, o princípio da competência e o valor do dinheiro no tempo. A partir disso, esta instituição tem aprimorado a metodologia com a apuração do custo para outras unidades da universidade, ou com a melhoria do cálculo através da incorporação de novos dados. Segundo Morgan (2004), a apuração do custo é necessária para o gerenciamento adequado dos recursos disponíveis às IFES.

Além dessa iniciativa, Silva, Morgan e Diógenes (2005) desenvolveram um modelo para apuração do custo por refeição produzida pelo Restaurante Universitário da UnB. No estudo utilizou-se o sistema de custeio por absorção, no qual foi obtido o valor de R\$ 8,17 por refeição.

Apurar o custo de um produto ou serviço é apropriar todos os elementos necessários para a fabricação desse produto ou a prestação do serviço. Segundo Garrison e Noreen (2001), o objetivo da apuração do custo é gerar informação para que os gestores possam planejar, controlar, avaliar e tomar decisões. Segundo Midaugh (2000), o custo pode ser determinado de várias formas, no entanto a maior parte dos trabalhos cai dentro de três grandes famílias: custo contábil, custo estimado ou modelo de simulação de custos. Nos dois estudos desenvolvidos na UnB, foram utilizados os dados contábeis.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Na produção de pesquisa científica é necessária a definição da metodologia, que determinará os procedimentos necessários para que os objetivos sejam alcançados. Sendo assim, é necessário o delineamento das técnicas e métodos a serem adotados.

A pesquisa em contabilidade é caracterizada por ser indutiva, e nela é utilizada uma teoria para explicar a realidade. Segundo Martins (2006), a produção de uma pesquisa empírica em que se investiga um fenômeno dentro de um contexto da vida real é denominada de estudo de caso. Ainda segundo Martins (2006), a pesquisa qualitativa é caracterizada pela descrição, compreensão e interpretação de fatos e fenômenos, enquanto a pesquisa quantitativa caracteriza-se pela mensuração. Com base no exposto, a pesquisa aqui é caracterizada por ser qualitativa e quantitativa. Qualitativa quando se pretende verificar a opinião dos usuários e não-usuários sobre o serviço prestado pelo restaurante, e quantitativa quando se propõe a apurar e analisar o desempenho financeiro.

Segundo Matias Pereira (2005), técnicas de investigação são procedimentos específicos com os quais o pesquisador reúne e ordena os dados. Para Martins (2006, p.22), quando a abordagem metodológica envolve análise de dados e informações, “o investigador deverá escolher uma técnica para a coleta de dados necessários ao desenvolvimento e conclusões de sua pesquisa”.

Dessa forma, para a realização desta pesquisa foi necessária a análise documental de relatórios dos sistemas de informação da Universidade de Brasília (UnB) e do Governo Federal, anuários estatísticos da Instituição e demais documentos que permitiram o desenvolvimento e as conclusões do trabalho. Além disso, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com o intuito de obter informações por meio de uma conversação informal, sem um roteiro pré-estabelecido com funcionários do restaurante. Esta técnica possibilitou obter dados e opiniões que não estavam registrados.

A coleta dos dados, que permitiu inferir a cerca da opinião dos usuários e não-usuários do restaurante, foi por meio de questionário. São dois questionários: um destinado aos usuários (Apêndice A) e outro aos não-usuários (Apêndice B). O questionário destinado aos respondentes usuários contém dezessete questões fechadas e uma aberta, e o questionário destinado aos respondentes não-usuários contém três questões fechadas e cinco questões semi-abertas. No questionário destinado ao respondente usuário foi utilizada a escala tipo

Likert: 1- Muito insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3- Indiferente; 4- Satisfeito; 5- Muito satisfeito. Segundo Martins (2006), este tipo de escala muito utilizada em investigação social; foi desenvolvida por Rensis Likert, e trata-se de um conjunto de afirmações que qualificam positivamente ou negativamente o objeto que está sendo medido.

Com base nos dados coletados por meio dos questionários, foi realizado teste estatístico com o objetivo de verificar se as divergências entre as frequências observadas e esperadas são estatisticamente significantes ou não. Para tanto, foi aplicado o modelo estatístico não paramétrico qui-quadrado- χ^2 . Segundo Stevenson (2001), este teste não exige que a amostra seja distribuída normalmente, mas que as variáveis sejam qualitativas e apresentadas em forma de categorias; no entanto, o teste qui-quadrado- χ^2 exige que as frequências esperadas em cada categoria não sejam inferiores a 5; nesses casos, foi utilizado o teste exato de Fisher, uma vez que a probabilidade de erro é menor. A análise desse teste é igual a do qui-quadrado- χ^2 . O nível de significância utilizado nos testes é $\alpha = 0,05$.

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

3.1.1 População geral

A comunidade acadêmica da Universidade de Brasília (UnB), representada pelos alunos (graduação, mestrado e doutorado), professores, bolsistas, servidores do quadro permanente e temporário e os terceirizados, no segundo semestre de 2006 era de 30.700 (Tabela 2). Além disso, foram incluídos na amostra os visitantes que utilizam o RU, em 2006, um total de 1.149. Os funcionários das empresas instaladas no Campus estão dentro da categoria dos visitantes, e os alunos da especialização não estão inclusos na Tabela 2, em razão da não disponibilidade para a informação na data.

Tabela 2 – Comunidade acadêmica - 2º semestre de 2006

Descrição	Quantidade
Alunos (graduação, mestrado, doutorado)	25.213
Servidores permanentes	3.626
Servidores temporários	514
Terceirizados	1.179
Bolsistas (alunos de outras instituições)	168
Total	30.700

Fonte: Elaboração da autora, com base nas informações SRH-UnB.

3.1.2 População de usuários

Foi observado que o Restaurante Universitário serviu em média 3.444 refeições diárias em 2006, entre o almoço e o jantar. De acordo com relatório diário de refeições servidas, disponibilizado pelo sistema de informações do restaurante, no dia 01/11/2006 foram servidas 3.785 refeições (ver Tabela 3). Cabe destacar que esse é um dia de movimento típico do restaurante e por isso pode ser usado como exemplo.

Tabela 3 – Quantidade de refeições servidas no dia 01/11/2006

Grupo	Descrição	Almoço	Jantar	Total
I	Alunos carentes	682	173	855
II	Alunos semi-carentes	450	97	547
III	Alunos sem bolsa-alimentação; servidores do quadro permanente e temporário, terceirizados	2.084	295	2.379
IV	Visitantes	4	-	4
	Total	3.220	565	3.785

Fonte: Elaboração da autora, com base nas informações do RU-UnB.

3.1.3 Amostra

A amostra foi selecionada de forma aleatória simples, de modo que cada um dos respondentes tenha igual probabilidade de figurar na amostra, e a seleção de um membro da população não afeta a chance de qualquer outro membro. Dessa forma, os respondentes foram

abordados na porta do restaurante e em outros lugares do Campus da UnB sem que se tenha havido preferência na escolha.

Esta amostra será usada para verificação da satisfação dos usuários e não-usuários do serviço de alimentação do restaurante universitário.

3.2 COLETA DOS DADOS

3.2.1 Dados financeiros

Os relatórios das despesas de salários e encargos, materiais diretos e indiretos, limpeza, segurança, energia elétrica, água e telefone, bem como a depreciação e reformas foram extraídas dos sistemas de informações utilizados pela instituição. A maioria das informações encontra-se registrada no Sistema Integrado de Administração Financeira do governo federal (SIAF), denominadas de despesas correntes e de capital. No entanto, além do SIAF, a instituição mantém outros sistemas de informações de onde também foram retiradas as informações necessárias ao desenvolvimento da pesquisa:

- a) Sistema de Pessoal (SIPES);
- b) Sistema de Cadastro de Prestadores de Serviços (SICAP);
- c) Sistema de Compras (SICOM);
- d) Sistema de Patrimônio (SIPAT); e
- e) Sistema de Informação do Restaurante Universitário.

3.2.2 Apuração de resultado

O resultado financeiro do RU foi apurado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações utilizados pela Universidade e demais informações disponibilizadas pelas unidades da Instituição, no período de 01/01/2000 a 31/12/2006. A apuração está em Real, considerando o valor do dinheiro no tempo, os dados foram atualizados pelo índice INPC/IBGE. A escolha desse indicador se justifica por retratar a variação dos preços no varejo.

Procurou-se observar o regime de competência para os custos/despesas, entretanto, devido à indisponibilidade de informações nos anos anteriores, para o elemento de despesa “material de consumo” utilizou-se o empenho, e para a inclusão da receita na demonstração de resultado observou-se o regime de caixa, característica de regime misto.

4 ESTUDO DE CASO

4.1 O RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

Na década de 60, quando o Restaurante Universitário (RU) iniciou as atividades, o objetivo era atender os funcionários, professores e suas famílias. Nessa época servia-se, inclusive, o café da manhã; só depois, em 1962, com as reivindicações dos alunos, é que se passou a atendê-los. Até 1995, o restaurante esteve sob a administração do Decanato de Assuntos Comunitários (DAC); a partir dessa data, essa responsabilidade foi transferida para o Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (CESPE), que é subordinado hierarquicamente direto à Vice-Reitoria. (UNB, 2006b); (UNB, 2006d).

Quanto à estrutura física, o restaurante ocupa a área de 6.574,08 metros quadrados, localizado no Campus Darcy Ribeiro, sendo um prédio de três pavimentos superiores e o térreo, com seis refeitórios, dois por andar, do térreo ao segundo pavimento. Além da cozinha central, há ainda uma cozinha minuto¹ para cada dois refeitórios, que lhes serve de suporte. No terceiro pavimento estão localizados a cozinha central, as câmaras frias, o almoxarifado, a administração e os vestuários (UNB, 2004).

As atividades diárias têm início às seis horas da manhã e encerram às dezenove e trinta. Em 2006, a equipe de pessoal era formada por cento e noventa pessoas, distribuída em vários turnos. O almoço é servido das onze às quatorze e, o jantar, das dezessete às dezenove horas, no sistema *self-service*, onde o usuário se serve à vontade a um preço fixo, com exceção da carne e da soja, que são servidos por um funcionário do restaurante.

De acordo com a gerência do RU, o objetivo do restaurante é fornecer alimentação com qualidade à comunidade universitária, compreendida por alunos, professores, estagiários, servidores do quadro e temporários e promover a assistência aos alunos de baixa renda. Além disso, oferece estágio aos alunos do Curso de Nutrição da Universidade e aos alunos da rede privada, de ensino superior. As instalações são utilizadas no ensino, pois as aulas da disciplina Técnica Dietética do curso de nutrição são ministradas na cozinha dietética do RU. A universidade mantém uma comissão permanente formada por um professor e os alunos do

¹ Cozinha minuto: localizadas próximo aos refeitórios com o objetivo de manter a comida aquecida até o momento da distribuição, reduzindo a distância entre a cozinha central e os refeitórios.

Curso de Química com o objetivo de observar os resíduos químicos produzidos pelo restaurante, sendo que esta iniciativa favorece a produção de pesquisas.

4.1.1 Setores

O restaurante é dividido em setores (Figura 5) com atribuições e competências próprias, comandados por responsável qualificado para a função, que reporta diretamente à gerência. A seguir são detalhadas as atribuições de cada setor.

4.1.1.1 Gerência geral

Responsável pela administração do restaurante, no que diz respeito ao funcionamento diário, ou seja, todos os setores se reportam à gerência diariamente, sendo assim, todas as decisões relacionadas com a resolução de problemas que vai desde a manutenção predial e de máquinas, aos problemas relacionados com os funcionários, fornecedores (entrega diária de gêneros) e abertura ou não de refeitório, compete à gerência. Ademais, acompanha as atividades desenvolvidas pelos setores, além de realizar reuniões periódicas com os responsáveis. Além disso, representa o RU em comissões e câmaras de assuntos comunitários e é responsável pela elaboração de relatórios mensais para a administração superior e por propostas de convênios, parcerias e projetos para o RU.

4.1.1.2 Nutrição

O setor é coordenado por nutricionista responsável pelo planejamento, coordenação e supervisão da produção, distribuição e armazenamento dos alimentos. O setor é dividido em duas áreas: produção/distribuição e o almoxarifado. Atualmente, o restaurante mantém três nutricionistas, um coordenador e dois auxiliares.

A produção/distribuição é responsável por requisitar ao almoxarifado os materiais necessários à produção, pelo pré-preparo e cocção dos alimentos, pelo planejamento, pela elaboração e a avaliação da aceitação dos cardápios, além de supervisionar o recebimento e o armazenamento dos produtos.

O almoxarifado é responsável pelo abastecimento e armazenamento do estoque, controle das requisições, validade dos alimentos e pela elaboração de relatórios mensais.

4.1.1.3 Pessoal

Acompanha a entrada e saída diária dos funcionários, mantém o arquivo funcional no que se refere às férias, licença médica e de novos funcionários e prepara relatório mensal, que envia à gerência do restaurante.

4.1.1.4 Infra-estrutura

O setor é coordenado por técnico responsável pela supervisão e avaliação da manutenção predial, máquinas e equipamentos. O setor é dividido em duas áreas: caldeira e manutenção/transporte.

Os técnicos da caldeira e manutenção são responsáveis pela manutenção corretiva e preventiva da caldeira, das máquinas e equipamentos, além da supervisão da manutenção dos elevadores. Cabe destacar que, o RU tem o apoio do Centro de Manutenção de Equipamentos Científicos (CME) da Universidade na manutenção dos equipamentos e na contratação de serviços de terceiros para consertos de equipamentos que não podem ser resolvidos pelos técnicos das áreas da instituição.

O setor de transporte é responsável pela prestação de socorro aos funcionários com problemas de saúde durante o trabalho e eventual compra de material de consumo.

4.1.1.5 Informática

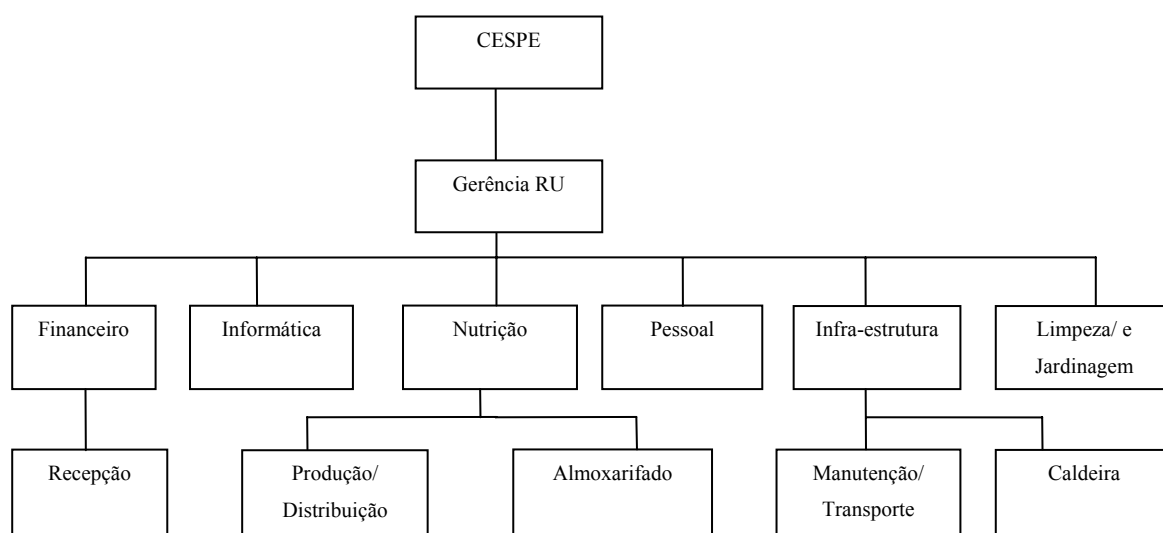
As atribuições do setor de informática são coordenadas por técnico responsável por manter a rede física e lógica, construção e manutenção do sítio do restaurante e pela emissão dos relatórios financeiros e quantitativos do sistema RU, além da elaboração de relatório para o setor financeiro.

4.1.1.6 Financeiro

O setor é responsável pela entrada e saída de numerário do restaurante. Sendo assim, supervisiona diariamente o funcionamento dos caixas, confere as vendas e faz o fechamento diário de cada caixa. Também é responsável pelo depósito no banco e pela prestação de contas à gerência do RU, bem como pela elaboração de relatório semanal e mensal. O controle do estoque dos tíquetes é atribuição do setor, que, ao receber os talões da gráfica, confere e os envia diariamente aos caixas. Esse setor é responsável pela recepção dos usuários, avisando-os dos problemas ou eventos ocorridos ou que ocorrerão durante os horários das refeições.

4.1.1.7 Limpeza e jardinagem

O técnico responsável tem por atribuição acompanhar o serviço de limpeza e higiene dos refeitórios e áreas externas, além da manutenção dos jardins do restaurante. Os funcionários desse setor são exclusivos do RU. No entanto, mensalmente, ou a cada dois meses, a Prefeitura do Campus (PRC) desloca dois a três funcionários de outra área para auxiliá-los na faxina nos jardins e estacionamentos do restaurante.



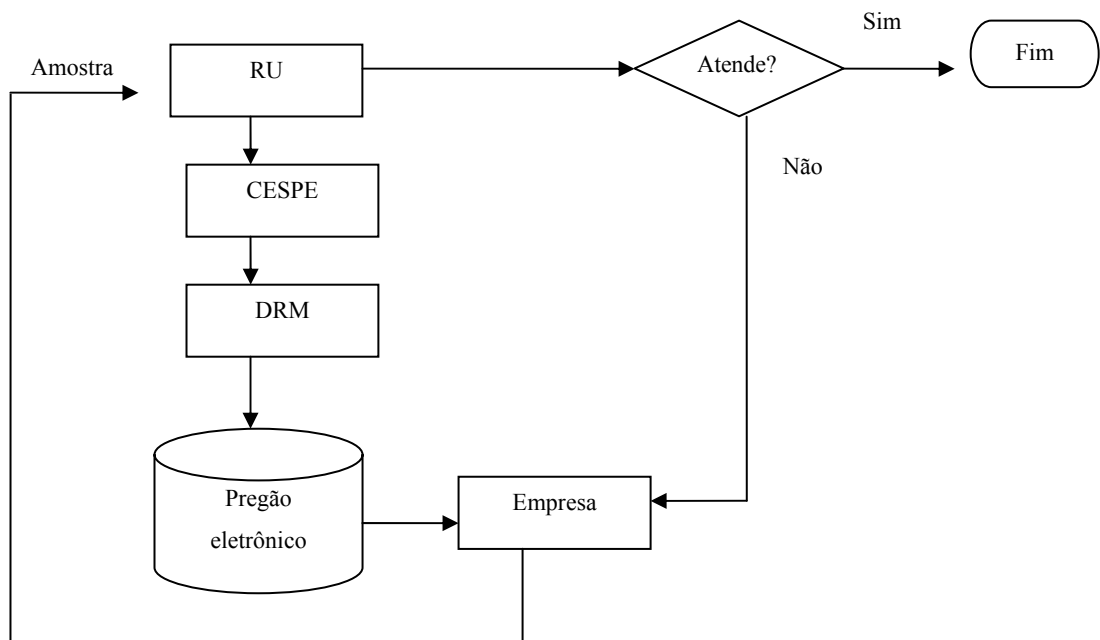
Fonte: Adaptação própria do organograma Restaurante Universitário – UnB, 2006.

Figura 5 – Estrutura organizacional do Restaurante Universitário da Universidade de Brasília-UnB

4.2 PROCESSO DE COMPRAS

As compras no setor público são realizadas por licitação. A UnB utiliza o sistema de pregão eletrônico para aquisição de materiais desde 2004. A licitação é realizada uma vez a cada semestre, quando são selecionadas as empresas que abastecerão o RU. Antes da implantação do sistema de pregão eletrônico, a nutricionista responsável pelo setor de nutrição do RU fazia parte da comissão de compras, com o intuito de observar a qualidade dos produtos adquiridos; agora, esse procedimento é feito por meio da análise da amostra enviada pelo fornecedor.

O fluxo do processo de compras de materiais para o RU inicia-se com a solicitação do RU ao CESPE, que encaminha a solicitação à Diretoria de Recursos Materiais- DRM, que é a participante do pregão eletrônico. As empresas selecionadas no pregão enviam amostras dos materiais ao RU; após a análise dos materiais, caso sejam aprovados, o processo de compras continua; caso contrário, as amostras são devolvidas às empresas e outras empresas são selecionadas (Figura 6).



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do RU

Figura 6 – Fluxo do processo de compras do Restaurante Universitário

4.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

O Restaurante Universitário dispõe de um sistema de informação próprio criado com o objetivo de controlar o acesso a ele e permitir conhecer a categoria em que o usuário está enquadrado. Além disso, controla o estoque do almoxarifado, proporcionando maior segurança no controle patrimonial e financeiro, auxiliando na tomada de decisão e permitindo maior transparência na prestação de contas.

No sistema estão armazenados os dados relativos ao fluxo financeiro, estoque, pessoal, e a quantidade de refeições servidas. No entanto, foi observado que as informações disponibilizadas por esse sistema ainda não são confiáveis. Essa constatação se deve ao fato de os dados relativos à receita gerada em 2006, bem como as quantidades de refeições servidas, segregadas pelos grupos de usuários, extraídas deste sistema, quando confrontadas com a prestação de contas, mostraram-se inconsistentes.

Algumas dessas inconsistências encontradas nos relatórios emitidos pelo sistema RU são apresentadas a seguir:

O relatório consolidado e emitido pelo sistema RU, denominado de “Demonstrativo diário – Almoço/Jantar 01/01/2006 a 31/12/2006”, informa 866.901 refeições servidas no ano. No entanto, os relatórios individuais denominados de “Demonstrativo diário – Almoço 01/01/2006 a 31/12/2006” e “Demonstrativo diário – Jantar 01/01/2006 a 31/12/2006”, emitidos na mesma data, informam 708.459 e 158.232 respectivamente, totalizando 866.691 refeições servidas, evidenciando a diferença de 210 refeições. A inconsistência fica ainda mais clara quando o relatório de refeições servidas “por grupo de usuários” (848.485 unidades/ano) é confrontado com os dois relatórios anteriores, evidenciando as diferenças de 18.416 e 18.206 refeições/ano respectivamente.

O sistema RU, ainda, encontra-se em fase em implantação; nem todas as rotinas foram implementadas, como por exemplo, a verificação e supervisão do estoque do Almoxarifado e linha de produção. Além disso, foi observado que, os funcionários têm dificuldade em interpretar as informações fornecidas pelo sistema.

Em relação às informações de pessoal, o sistema do RU controla, apenas, a quantidade de funcionários, frequência diária, bem como as faltas e os atestados, não contemplando o armazenamento de valores referentes aos salários e encargos sociais. Assim, a despesa de pessoal foi extraída de outros bancos de dados. Ou seja, os dados relativos aos servidores do quadro permanente foram obtidos do Sistema de Pessoal (SIPES); os dados referentes aos

servidores do quadro temporário foram extraídos do Sistema de Cadastro de Prestadores de Serviços (SICAP); os dados relativos aos funcionários da Fundação Universitária de Brasília (FUBRA), lotados no restaurante, foram disponibilizados pela Fundação; os dados dos funcionários terceirizados foram obtidos dos relatórios disponibilizados pela Prefeitura do Campus (PRC), órgão responsável pelo acompanhamento e controle dos funcionários terceirizados no campus.

O CESPE e o RU elaboraram relatório com a receita arrecadada e o quantitativo de refeições servidas, por grupo de usuários, nos últimos sete anos, permitindo a ampliação do período da análise financeira do restaurante.

4.4 PROBLEMAS ENFRENTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO

De acordo com a gerência, o restaurante enfrenta problemas com a manutenção de máquinas e equipamentos que, por serem velhos e estarem fora de linha, torna-se difícil encontrar peças para substituição no mercado, sendo necessário, muitas vezes, fabricá-las. A caldeira é um exemplo desses equipamentos que, por ser antiga, demanda constante manutenção. O mesmo acontece com os elevadores que transportam os alimentos. Cabe salientar que a cozinha fica no andar superior e os refeitórios distribuídos em andares inferiores. O prédio que suporta o restaurante é antigo, as instalações necessitam de manutenção a cada semestre, quando o restaurante é fechado no período das férias.

Outro fator relevante é a problemática da mão-de-obra que, segundo Lippel (2002, p.46), “baixa qualificação dos funcionários devido à faixa salarial pouco representativa e as não exigências culturais para o desenvolvimento das atividades inerentes à preparação, cocção, limpeza e distribuição dos alimentos”, leva os funcionários a não manterem um compromisso sério com o trabalho, faltando por qualquer motivo. Outro ponto considerável é quanto à saúde dos funcionários. No caso do RU, cento e noventa e um funcionários estão na rubrica de despesa de pessoal, no entanto, dez destes, servidores permanentes do quadro, estão afastados por motivos de doença, tais como: pressão alta; doenças cardiovasculares; distúrbio osteomuscular relacionado ao Trabalho (DORT); problemas de coluna; dentre outros. Sendo assim, a gerência dispõe, na verdade, de cento e oitenta funcionários, sem contar os faltantes, que segundo a gerência são em torno de seis diariamente.

Outro problema que aflige o dia-dia da gerência refere-se aos produtos entregues pelos fornecedores que diferem da amostra enviada no processo de seleção das empresas, que

abastecem o RU, uma vez que, na entrega do produto, este é enviado com qualidade inferior, diferente da amostra, sendo necessário novo processo de seleção de fornecedor, o que atrasa o processo e aumenta o custo de transação.

4.5 ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO RESTAURANTE

4.5.1 Equipe de trabalho

Observa-se que o quantitativo de funcionários aumentou em 34%, se comparado 2000 com 2006. Esse aumento é verificado, principalmente, na quantidade de prestadores de serviço: em 2000 eram 7 prestadores de serviço (SRH), 51 funcionários da FUBRA e nenhum terceirizado; em 2006 são 58 prestadores de serviço e 54 terceirizados (Tabela 4). Um aumento de 93,10% nos prestadores de serviços, sem mencionar os estagiários, que em 2000 não existiam e, em 2006 são 6.

No entanto, o quantitativo de servidores da FUB reduziu em 15,47%. Cabe ressaltar o ano de 2003, no qual a redução de três servidores da FUB e um funcionário da FUBRA motivou a contratação de nove prestadores de serviço. Essa tendência de ampliação do quadro funcional permanece em outros anos. Em 2004, mesmo sem a baixa no quadro de servidores, houve a contratação de 14 prestadores. Em 2005, para uma redução de 6 servidores da FUB e 3 prestadores (SRH), foram contratados 7 estagiários e 9 prestadores (CESPE).

Em 2006, a situação se agrava pois, para uma redução de 2 servidores FUB e 1 estagiário, foram contratados 26 prestadores de serviço (SRH) e 4 terceirizados. Ou seja, observa-se o aumento na mão-de-obra produtiva do restaurante, uma vez que os prestadores e terceirizados não estão, apenas, substituindo os servidores que estão sendo afastados, mas ampliando o quadro de mão de obra disponível.

Em seguida é explicitada, de forma mais detalhada, a evolução do quadro de pessoal do restaurante universitário nos últimos sete anos.

Tabela 4 – Funcionários da RU por origem de contratação 2000 a 31/12/2006

Descrição	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Quantidade							
FUB	84	82	82	79	79	73	71
FUBRA	51	2	2	1	1	1	1
Prestadores - SRH	7	3	3	4	6	3	58
Terceirizados - PRC	-	49	50	52	50	50	54
Prestadores - CESPE	-	-	-	6	20	29	-
Estagiários - SRH	-	-	-	-	-	7	6
Total	142	136	137	142	156	163	190

Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados do SRH, RU e CESPE.

Em 2000, os servidores da FUB representavam 59% da equipe de trabalho, 36% eram funcionários da FUBRA e 5% eram prestadores contratados diretos pelo SRH.

Em 2001, a equipe se reduziu em 4%. Embora tenha havido a redução de 2 funcionários da FUB, a participação percentual aumentou de 59% para 60,29%. Nesse ano iniciou-se a contratação de empresas de terceirização em substituição aos funcionários contratados pela FUBRA. Nesse ano, 36,03% do quadro de funcionários eram terceirizados e 2,21% eram contratados diretamente pelo SRH e 1,47% da FUBRA.

Em 2002, a participação percentual dos funcionários por origem de contratação permaneceu a mesma.

Em 2003, o quantitativo voltou ao patamar de 2000, com 142 funcionários. Embora o percentual de participação dos funcionários da FUB tenha sido reduzido para 55,63%, os terceirizados passaram para 36,62%, enquanto os prestadores contratados pelo SRH passaram para 2,82%. A participação da FUBRA reduziu ainda mais (0,70%), surgindo outro grupo, prestadores de serviço contratados direto pelo CESPE (4,23%).

Em 2004, a equipe aumentou 10% em relação ao ano anterior. A quantidade de servidores da FUB permaneceu a mesma, no entanto, a participação percentual reduziu de 55,63% para 50,64%. A participação das outras categorias permaneceu basicamente a mesma, o destaque é para a nova categoria de prestadores de serviço contratados diretamente pelo CESPE, que nesse ano, representava 12,82% do quantitativo total (156).

Em 2005, manteve-se a tendência de aumento da força de trabalho (4,49%), em relação ao ano anterior, e de redução da quantidade dos servidores da FUB, ocasionada pelas aposentadorias e ausência de concurso público; sendo assim, a participação percentual reduziu para 44,79%. As outras categorias, já existentes, não tiveram mudanças

significativas, contudo, uma nova categoria passou a fazer parte do quadro, os estagiários, que nesse ano representavam 4,29% do quadro funcional.

Em 2006, o aumento no quadro de funcionários foi de 16,56%. A participação dos servidores da FUB reduziu de 44,79% para 37,37%, em relação ao ano anterior. A participação dos prestadores de serviço contratados pelo SRH passou de 1,84% para 30,53%; isso se deve ao fato do CESPE ter deixado de contratar diretamente. Cabe ressaltar que, nessa transferência de contratação, o quantitativo de prestadores de serviço aumentou de 32 para 58, um aumento de 81,25%, e a quantidade de terceirizados aumentou 8% em relação ao ano anterior.

4.5.2 Quantidade de refeições servidas

O restaurante oferece dois tipos de cardápios no almoço e no jantar: vegetariano e comum. As refeições são servidas nos refeitórios do restaurante, mas excepcionalmente fornece marmitas aos alunos, além de disponibilizar o seu espaço do restaurante para eventos, tais como congressos, encontros e outros.

Observa-se que a quantidade de refeições servidas evoluiu 156,05%, enquanto o público pagante cresceu 136,41%, se comparado 2000 com 2006 (ver Tabela 5). Essa diferença deve-se ao fato do surgimento, em 2003, da nova categoria de usuários denominada de “renúncia de receita”; nesse caso, o subsídio chega a 100% do valor da refeição.

O benefício integral alcança usuários internos e externos. A comunidade externa é beneficiada mediante as solicitações de cortesias feitas diretamente ao Gabinete da Reitoria e, quando autorizadas, são repassadas ao restaurante. Exemplos de solicitações de cortesias à comunidade externa:

- a) Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE);
- b) Alunos dos cursos de extensão, por meio do Decanato de Extensão (DEX);
- c) Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), referente a militares que prestam serviço no campus.

Quanto ao público interno, as refeições servidas a todos os servidores do restaurante e alguns do CESPE são totalmente isentas. Em relação aos funcionários, não foi sempre assim; em 2000 os funcionários do RU pagavam R\$ 15,00 ou R\$ 10,00 por mês, de acordo com o salário; a partir de 2001 passaram a pagar R\$ 15,00 por mês. Em 2004, o benefício passou a

ser integral, o que justifica o aumento da participação da categoria “renúncia de receita” no total de refeições servidas. No primeiro ano que surgiu, a categoria “renúncia de receita” absorveu 0,96% do total das refeições servidas e, em 2006, esse percentual passou para 7,67%.

Contudo, no mesmo período, a participação dos bolsistas (grupos I e II) no total de refeições servidas reduziu em 8,02%, com predominância do grupo I, que reduziu 9,59%, enquanto os bolsistas do grupo II aumentaram 1,58%. O grupo III destaca-se em quantidade de refeições servidas em todos os anos, uma vez que a participação percentual oscilou entre 49% e 58% no total de refeições servidas. A Tabela 5 mostra, de forma detalhada, a evolução das quantidades de refeições servidas de 2000 a 2006.

Tabela 5 – Quantidade de refeições servidas de 2000 a 2006

Quantidade de Refeições Servidas									
Anos	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Visitantes	Pessoal RU	Eventos	Total de Pagantes	Renúncia de receita	Total de Refeições
2000	97.103	36.119	140.663	4.414	6.890	-	285.189	-	285.189
2001	54.120	16.679	102.799	287	2.174	-	176.059	-	176.059
2002	149.605	55.904	260.112	-	4.497	-	470.118	-	470.118
2003	161.182	66.816	322.116	-	1.581	17.513	569.208	5.525	574.733
2004	128.641	61.748	290.202	-	616	504	481.711	28.913	510.624
2005	125.078	54.780	229.997	4.868	-	-	414.723	31.903	446.626
2006	178.575	104.001	377.589	10.270	-	3.780	674.215	56.025	730.240

Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do CESPE/RU.

Em 2000, o restaurante funcionou 107 dias e serviu 285.189 mil refeições. Desse total, 46,71% aos beneficiários da bolsa alimentação (grupos I e II); já o grupo III, formado pelos alunos sem bolsa alimentação e servidores, representava 49,32%. Os funcionários do RU representavam 2,42%, e os visitantes, 1,55% do total de refeições servidas.

Em 2001, em razão da greve, os dias de funcionamento do restaurante foram reduzidos para 80 e a quantidade de refeições servidas passou para 176.059 mil (redução de 38% em relação ao ano anterior). A participação dos bolsistas (grupos I e II), na quantidade de refeições servidas, reduziu de 46,71% para 40,21%, enquanto os usuários do grupo III foram ampliados de 49,32% para 58,39%. Houve redução na participação dos funcionários do RU para 1,23%, e na categoria dos visitantes, para 0,17%.

Em 2002, o restaurante funcionou 203 dias e serviu 470.118 mil refeições, um aumento de 167%, em relação ao ano anterior. Manteve-se a tendência dos anos anteriores, na

qual a utilização do restaurante pelo grupo III foi superior em relação à dos bolsistas em 54.603 refeições servidas, ou seja, os bolsistas representaram 43,71% do total de refeições servidas e os não bolsistas e servidores (grupo III) representaram 55,33%. Os funcionários participaram com 0,96% e, não houve visitantes. Cabe ressaltar que, nesse ano, o número de funcionários manteve-se no mesmo patamar dos anos anteriores; sendo assim pôde-se concluir que o aumento na quantidade de refeições servidas deveu-se ao aumento dos dias de funcionamento.

Em 2003, o restaurante funcionou 196 dias e serviu 574.733 mil refeições, 104.615 mil refeições a mais que o ano anterior. Do total de refeições servidas, 39,67% foram para os bolsistas e 56,05% para os não bolsistas e servidores. Os funcionários representaram 0,28% do total. Nesse ano não houve visitantes, no entanto, surgiram duas novas categorias: os eventos, que nesse ano participaram com 3,05% do total de refeições servidas, e o grupo denominado “renúncia de receita”, que são as refeições subsidiadas integralmente, com 0,95% de participação no total de refeições servidas.

Em 2004, o restaurante funcionou 138 dias e serviu 64.109 mil refeições a menos que no ano anterior. A utilização dos bolsistas reduziu-se em 2,38%, passando para 37,29%; enquanto isso, os alunos não bolsistas e servidores (grupo III) permaneceram na faixa dos 56%. O percentual relativo à “renúncia de receita”, que em 2003 era menos que 1%, passou para 5,66%. Esse aumento se justifica pela isenção concedida aos funcionários do RU e pela ampliação na equipe de trabalho de 10%, em relação ao ano anterior.

Em 2005, em função da greve, o restaurante funcionou 132 dias e serviu 446.626 refeições; 12,53% a menos que no ano anterior. Os bolsistas utilizaram 2,98% a menos, e os alunos não bolsistas e os servidores reduziram 5,34% em relação ao ano anterior. Já os usuários que não geram receita aumentaram para 7,14%. Mesmo com a redução da quantidade de refeições servidas no ano, a equipe de mão-de-obra aumentou em 4,49% em relação ao ano anterior.

O último ano em análise foi atípico, uma vez que, o segundo semestre letivo de 2005 teve continuidade em 2006, culminando em três semestres em apenas um ano, com isso o restaurante funcionou 212 dias contra 132 em 2005 e serviu 730.240 refeições, um aumento percentual de 64% em relação ao ano anterior. Enquanto isso, a equipe de mão-de-obra aumentou 16,56%. A utilização do restaurante pelos bolsistas reduziu em 1,57%, enquanto o grupo III representou 51,71% contra 51,50% do anterior. Os eventos foram mínimos,

representando 0,52% do total de refeições servidas. Já o grupo “renúncia de receita” passou de 7,14% para 7,67%. Cabe lembrar que os funcionários são totalmente isentos

4.5.3 Preço da refeição

Segundo Fausto et al (2001), os restaurantes localizados nas universidades devem oferecer refeições com valor nutricional adequado aos seus usuários. Além do que, se a finalidade da instituição é subsidiar a alimentação, o preço deve ser acessível economicamente a todos que se pretende alcançar. A Tabela 6 mostra os preços da refeição, segregados por grupos, mantidos pelo restaurante.

Tabela 6 - Preço da refeição no RU – UnB em 2006

Grupos	Descrição	Valores (R\$)
I	Aluno carente	0,50
III	Aluno sem bolsa; servidores do quadro e temporários da UnB	2,50
IV	Visitantes	5,00

Fonte: Adaptado UnB-RU, 2006.

De acordo com o relatório da Comissão para levantamento da situação do RU-UnB (1986), no início da década de 60 havia dois preços para a refeição no RU: um para os professores e seus familiares e, 50% deste para os funcionários. Nessa época os alunos não eram usuários, só depois de reivindicações é que estes passaram a utilizar o restaurante, e o preço pago por eles era o mesmo dos funcionários.

Já na década de 70, havia quatro categorias de usuários com preços diferenciados:

- a) Os alunos tinham preço único;
- b) Os servidores eram divididos em duas categorias, ou seja, até um nível era um preço, os que estivessem acima desse nível pagavam o dobro;
- c) Para os visitantes, o preço era superior aos das categorias anteriores.

As quatro categorias foram mantidas até a criação da metodologia MEC em 1982, quando foi criada a bolsa-alimentação. O então Ministério da Educação e Cultura (MEC) desenvolveu uma metodologia para o cálculo do preço da refeição nos restaurantes universitários das IFES, e estipulou os seguintes preços:

- a) O preço da refeição Cr\$ 130,00;
- b) O aluno carente pagaria Cr\$ 30,00;
- c) O funcionário carente não poderia pagar valor inferior ao aluno carente;
- e
- d) O aluno de pós-graduação deveria pagar um valor superior ao valor de Cr\$ 130,00.

Essa metodologia foi aplicada à UnB em 1982 (ver Tabela 7). A partir disso, surgiram oito novas categorias de usuários, quatro para alunos e quatro para funcionários e foi mantida a do visitante:

- a) Aluno carente, semi-carente e não carente graduação e pós graduação;
- b) Funcionário carente, semi-carente 1, semi-carente 2 e, não carente.

Dessa forma, os preços passaram a ser calculados da seguinte maneira (ver Tabela 7):

- a) O preço pago pelo funcionário carente era superior ao do estudante carente;
- b) O preço pago pelo funcionário semi-carente 1 era igual ao preço cobrado do aluno não carente;
- c) O aluno da pós-graduação pagava um preço superior ao aluno não carente, no entanto, era inferior ao valor cobrado do funcionário semi-carente 2;
- d) Funcionário não carente e o visitante pagavam o mesmo preço.

Ainda, conforme o relatório da Comissão (1986), a aplicação da metodologia MEC nos preços da refeição fez com que a quantidade de usuários reduzisse significativamente.

Tabela 7 – Preços da refeição no Restaurante Universitário- UnB

Grupos	Preços no ano	Preços em 2006
1982		
Aluno carente	30,00	0,66
Grupo I Funcionário carente	80,00	1,76
Grupo II Funcionário semi- carente 1 e aluno não-carente	250,00	5,50
Aluno de pós-graduação	ND	ND
Grupo III Funcionário semi-carente 2	390,00	8,58
Grupo IV - Funcionário não-carente e visitante	590,00	12,99
1995		
Grupo I – Alunos carente	0,60	1,39
Grupo II – Aluno semi-carente	1,50	3,48
Grupo III – Professor, servidor e demais aluno	2,50	5,80
Visitante	3,50	8,12
1996		
Grupo I – Aluno carente	0,50	1,00
Grupo II – Aluno semi-carente	1,00	2,00
Grupo III – Professor, servidor e demais aluno	2,50	5,00
Visitante	2,50	5,00
2005		
Visitante	5,00	5,29

Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados do RU e Relatório da Comissão para reexame dos critérios de julgamento para a Bolsa de Alimentação no RU. Valores atualizados pelo INPC-IBGE para dez.2006.

4.5.4 Programa bolsa-alimentação

Os programas de assistência estudantil mantidos pelas UFES são uma amostra do que pode ser feito em prol da inclusão social, uma vez que, esses programas são custeados com recursos públicos e destinados aos estudantes de baixa renda, com o objetivo de garantir a permanência destes na universidade. Para que o aluno seja incluído no programa bolsa alimentação, é preciso passar por seleção realizada por meio de estudo socioeconômico e ser identificado como aluno carente ou semi-carente. A seleção desses alunos é realizada de acordo com as seguintes etapas:

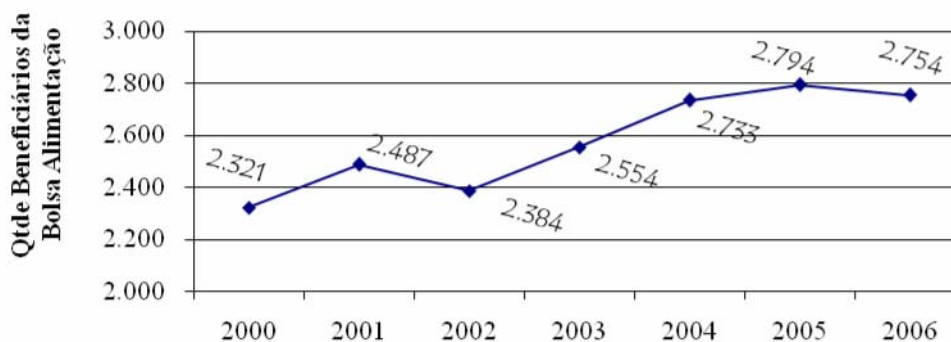
- a) Ao fazer o registro na universidade, o aluno é informado sobre o programa assistencial; caso tenha interesse, deverá se dirigir à Diretoria de Desenvolvimento Social- DDS para o preenchimento do

questionário eletrônico “estudo socioeconômico preliminar” que, funciona como uma pré-triagem; nesse mesmo momento é marcada a data em que, o aluno deverá entregar todos os documentos necessários;

- b) Nessa fase o aluno preenche o questionário eletrônico “estudo socioeconômico” definitivo e entrega toda a documentação;
- c) Na terceira e última etapa, a análise socioeconômica é realizada pela equipe técnica do Serviço de Programas de Desenvolvimento Social (SPS) da Instituição e, logo em seguida, o resultado é divulgado no mural da Diretoria de Desenvolvimento Social.

O número de alunos com a bolsa-alimentação no ano de 2000 era de 2.321 alunos, em 2006 passou para 2.754 beneficiados, essa variação representa aumento de 18,66%. No período 2000-2001 o incremento foi de 7,15% (2.487), já em 2002 apresentou uma queda de -4,14% (2.384) em relação a 2001. Contudo, de 2003 a 2005 a quantidade de beneficiários apresentou o crescimento de 9,40%, e uma leve queda em 2006 com relação a 2005 de 1,43%. Observa-se que em 2005 o número de beneficiários apresentou maior alta, se considerado o período de 2000 a 2006.

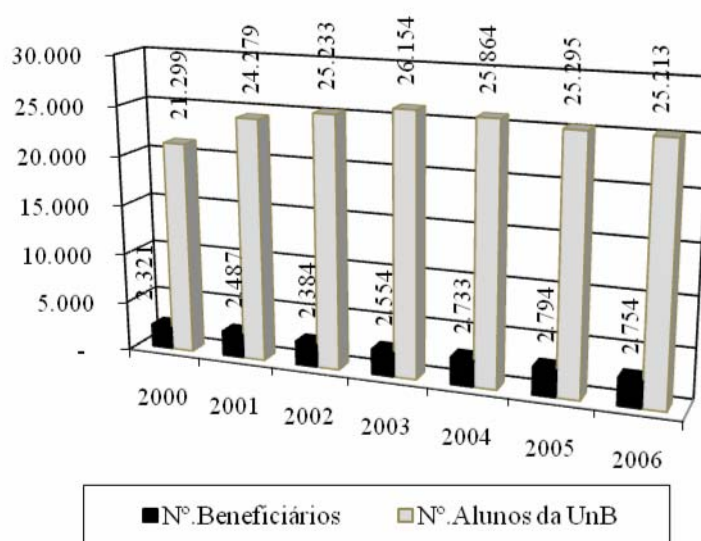
A Figura 7 mostra a evolução da quantidade de alunos beneficiados com o programa bolsa-alimentação. Cabe destacar que o questionário eletrônico foi implantado em 2005.



Fonte: Própria, com base em informações do Anuário Estatístico UnB, 2000-2005 e DDS, 2006.

Figura 7 - Evolução da quantidade de alunos beneficiados com o programa bolsa-alimentação, 2000-2006

No entanto, observa-se que o percentual de beneficiários do programa bolsa-alimentação em relação ao número de alunos (graduação, mestrado e doutorado) matriculados na instituição “é em torno de 10%” (Figura 8). Em 2000, a quantidade de beneficiários representava 10,90% dos alunos matriculados; em 2006, esse percentual manteve-se dentro da faixa dos 10,92%, e em 2005, o percentual chegou a 11%.

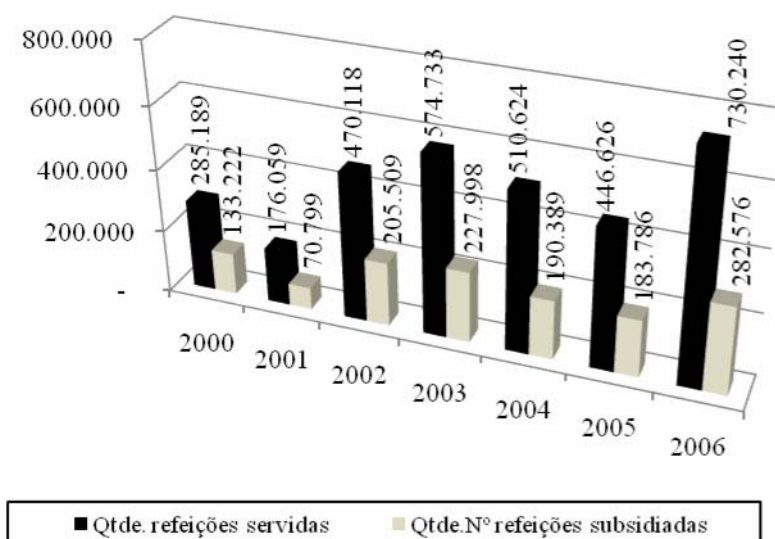


Fonte: Própria, com base em informações do Anuário Estatístico UnB, 2000-2006, e Diretoria de Desenvolvimento Social – DDS, 2006.

Figura 8 – Quantidade de alunos beneficiados com o programa bolsa-alimentação x alunos da UnB (graduação, mestrado e doutorado) 2000-2006

A análise da evolução da relação da quantidade de refeições servidas e refeições subsidiadas aos alunos carentes e semi-carentes revela que, em 2000, a quantidade de refeições subsidiadas representava 46,71% do total de refeições servidas. Esse percentual apresentou queda em 2000 para 40,21%, com recuperação em 2002 para 43,71 e em 2003 reduziu para 39,67%. Em 2004, esse percentual reduz ainda mais para 39,67%, e recupera-se em 2005 (41,15%). No entanto, em 2006 reduz para 38,70%. (ver Figura 9).

A oscilação nessa relação deve-se a aprovação dos alunos no programa, além dos períodos em que a instituição esteve em greve, com destaque para os anos, 2003 e 2005.



Fonte: Elaboração própria, com base em informações do Anuário Estatístico UnB, 2000-2005, e Diretoria de Desenvolvimento Social – DDS, 2006.

Figura 9 - Quantidade de refeições servidas x quantidade de refeições subsidiadas aos alunos carentes e semi-carentes do programa bolsa alimentação, 2000-2006.

4.6 CRITÉRIOS ADOTADOS PARA APURAÇÃO DO RESULTADO

Na contabilidade, as despesas representam o sacrifício dos ativos para geração de receita; sendo assim, para a análise adequada do resultado obtido, é preciso que essas sejam registradas quando correlacionadas às receitas. Esse procedimento é denominado de regime de competência. Na contabilidade pública, a despesa tem por objetivo o benefício da sociedade, no Brasil, é registrada pelo empenho, que representa a obrigação do pagamento pelo governo, independente do relacionamento com a receita. (SILVA; NIYAMA, 2007).

A inclusão da receita nas demonstrações financeiras das empresas do setor privado é feita quando da transmissão da propriedade do bem ou serviço prestado, com a realização do caixa ou a sua previsão (HENDRIKSEN; BREDA, 1999). Já na contabilidade do setor público brasileiro, a receita é registrada no exercício em que há a previsão de recebimento, ou seja, pelo regime de caixa (MOURA, 2003a). Outro procedimento peculiar da contabilidade pública brasileira é quanto ao registro dos bens de capital, que não considera o benefício futuro gerado pelo bem, sendo registrado na despesa pelo valor de custo total no ato do empenho. Esse procedimento difere do tratamento dado na contabilidade do setor privado, onde o custo dos bens de capital é registrado na despesa pela depreciação a cada período.

Para que seja possível a apuração do custo no setor público, é necessário mudar o conceito de reconhecimento da despesa, onde os fatores de produção seriam registrados pelo efetivo uso e não pelo empenho (MOURA, 2003b).

Na apuração do resultado do restaurante universitário é considerado um misto de regime de competência e caixa:

- a) A receita arrecadada está incluída no resultado pelo regime de caixa, desconsiderando a transferência de propriedade, pois há casos em que realiza-se o caixa, no entanto a refeição é servida meses depois. Como o coeficiente de correlação entre a receita arrecadada e a quantidade de refeições servidas é de 0,98, acredita-se que esse procedimento não produz diferenças relevantes ao resultado do período; e
- b) Os custos/despesas estão lançados pelo regime de competência;

A seguir serão apresentados, em detalhes, os elementos que compõem o resultado do Restaurante Universitário.

4.6.1 Elementos do resultado

Para a apuração do resultado foram identificados os custos e as despesas que compõem o resultado do Restaurante Universitário (ver Apêndice C).

A seguir será explicitado cada elemento do resultado, quanto à origem da informação, ao comportamento no período e à influência no resultado.

4.6.1.1 Receita

É formada pela venda de tíquetes e créditos diretamente lançados na carteirinha de estudante ou no crachá do servidor que dão direito à refeição. Os tíquetes ou créditos não têm prazo de validade, podendo ser utilizados a qualquer tempo, de um semestre para o outro ou mesmo de um ano para o outro e, quando não utilizados, podem ser devolvidos, o valor pago

é prontamente ressarcido² O preço de venda é determinado de acordo com o grupo em que o usuário está inserido (ver Tabela 6).

A receita arrecadada pelo restaurante cresceu 113,02% (Tabela 8), enquanto a quantidade de usuários pagantes cresceu 136,41%, se comparado 2000 com 2006. Nesse período não houve aumento no preço da refeição.

Tabela 8 – Receita do Restaurante Universitário – 2000-2006

R\$ 1

Ano	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Visitantes	Pessoal -RU	Eventos	Arrecadação Total
2000	80.396	59.808	582.301	25.582	7.314	-	755.401
2001	41.467	25.559	393.829	1.540	4.100	-	466.495
2002	105.129	78.568	913.908	-	5.776	-	1.103.381
2003	94.560	78.397	944.872	-	2.125	44.983	1.164.938
2004	71.485	68.625	806.308	-	907	411	947.737
2005	65.398	57.285	601.281	25.453	-	-	749.417
2006	90.833	105.801	960.312	52.239	-	17.370	1.226.556

Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados do CESPE/RU.

Valores atualizados com base no INPC-IBGE para dezembro de 2006.

Em 2000, o grupo III, formado pelos alunos sem bolsa e servidores, destacou-se na formação da receita com 77%. Os grupos I e II, formados pelos bolsistas, participavam com 19%. Nesse ano, os funcionários pagavam pela refeição valores entre R\$ 10,00 e R\$ 15,00 por mês, de acordo com a faixa salarial; e a participação no total da receita era de 1% e os visitantes participavam com 3%.

Em 2001, a receita arrecadada diminuiu R\$ 288.906 mil, o que significa redução de 38,25%; já a quantidade de refeições servidas reduziu em 38% em relação ao ano anterior; essa redução se deve ao fato de greve na Universidade e o restaurante ter funcionado apenas 80 dias no ano. O grupo III se destacou na arrecadação da receita com 84,42% de participação no total da receita arrecadada, mesmo com a redução de 188.472 mil, e com variação negativa de 32,37%. Enquanto os grupos I e II reduziram a participação na formação da receita para 14%, os funcionários e os visitantes reduziram a participação para 0,88% e 0,33% respectivamente.

² Entrevista com o Sr. Djalma, funcionário do RU, em janeiro de 2007.

Em 2002, o volume de receita cresceu R\$ 636.886 mil em relação ao ano anterior, o que representa alta de 136,53%. A quantidade de refeições servidas cresceu 167%; esse resultado deve-se ao fato de o restaurante ter permanecido aberto 203 dias no ano. Embora o grupo III tenha elevado a arrecadação em R\$ 520.079 mil, a sua contribuição no total da receita se reduziu para 82,83%. Os bolsistas (grupos I e II) elevaram a arrecadação em 2,74%. Nesse ano não houve visitantes e a participação dos funcionários no total de receita arrecadada foi de 0,52%.

Em 2003, a receita foi ampliada em R\$ 61.557 mil, alta de 5,58% em relação ao ano anterior. Nesse ano tem início dois novos grupos de usuários, o grupo que não gera receita, denominado de renúncia de receita³ e eventos⁴; sendo assim, enquanto a variação no total de refeições servidas foi de 22%, o grupo de pagantes variou 21%. O grupo III arrecadou R\$ 944.872 mil, variação positiva de 3,39%; no entanto, a participação no total arrecadado reduziu para 81%. Houve também redução na participação dos bolsistas para 15%. A participação dos funcionários é reduzida para 0,18%, já o grupo eventos arrecadou 4% do total da receita.

Em 2004, a receita sofreu queda de R\$ 217.201 mil, variação negativa de 19%. O total de refeições servidas reduziu 11%, enquanto o grupo de pagantes reduziu em 15%. O grupo III arrecadou R\$138.564 mil a menos, o que significa variação negativa de 15%; contudo, a participação na formação da receita passou para 85%, alta de 4%. A participação dos bolsistas na receita permaneceu na faixa dos 15%; no entanto, sua arrecadação reduziu em 19%. A participação dos funcionários passou para 10%, variação negativa de 57,30%; essa redução deve-se ao fato de o grupo ter migrado para o grupo “renúncia de receita”. O grupo eventos participou de forma residual no total da receita (0,04%).

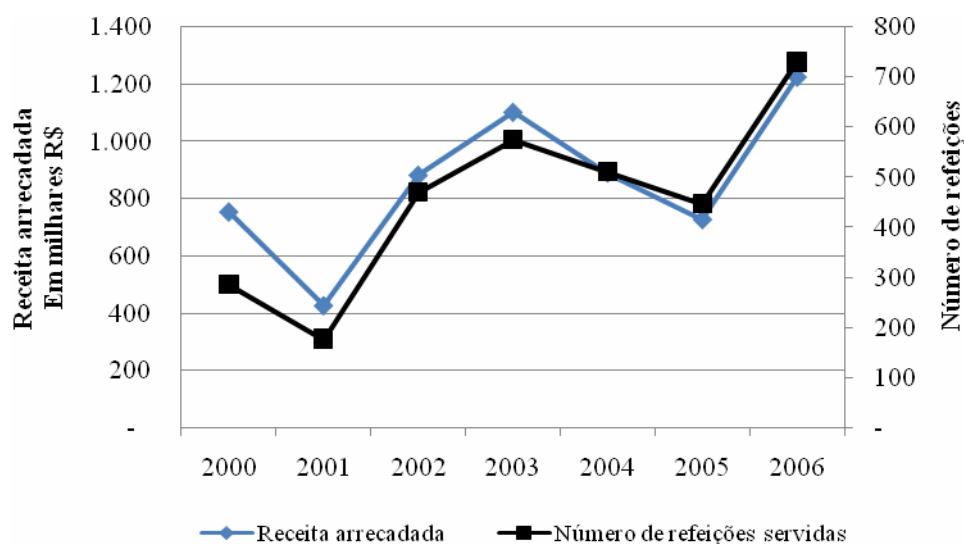
Em 2005, a receita sofreu queda de 21%, sendo que a quantidade total de refeições servidas reduziu 13%, enquanto o grupo de pagantes reduziu em 14% devido à greve na Universidade. O grupo III teve variação negativa de 25,43%, e a participação no total da receita reduziu para 80%, queda percentual de 5%. A receita arrecadada dos bolsistas (grupos I e II) teve redução de 14,21%, contudo a participação no total da receita aumentou em 1%, passando para 16%. A participação na receita do grupo “visitante” foi 3%.

³ O grupo renúncia de receita é formado por usuários beneficiados com o subsídio integral do valor da refeição. O benefício alcança usuários internos e externos, como por exemplo, os servidores do RU, alguns servidores do CESPE, alunos dos cursos de extensão, militares da Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF) que prestam serviço no Campus da Universidade, Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE).

⁴ O grupo eventos é formado por usuários que utilizam o espaço do RU para encontros, congressos e outros.

Em 2006, o restaurante funcionou 212 dias contra 132 do ano anterior. O volume de receita arrecadada teve alta de R\$ 477.139 mil, variação positiva de 64%. O total de refeições servidas ampliou em 64%, enquanto que a variação do grupo de pagantes foi de 63%. Cabe ressaltar que esse ano acumulou três semestres letivos devido à greve do ano anterior. O grupo III arrecadou R\$ 359.031mil a mais que o ano anterior, variação positiva de 60%; no entanto, a participação no total da receita reduziu para 78%, variação negativa de 2%. A receita arrecadada pelos bolsistas teve variação positiva de 38%, mas a participação na formação da receita permaneceu na faixa dos 16%. O grupo dos visitantes teve alta de 105%, enquanto que a participação na receita passou para 4%.

Denota-se que a receita arrecadada no período de 2000 a 2006 mantém correlação positiva com a quantidade de refeições servidas no mesmo período, onde o coeficiente de correlação é de 0,95 (Figura 10). As duas variáveis não apresentam um crescimento constante, mas períodos de elevações seguidos de queda, esse comportamento deve-se aos períodos de greve na Universidade.



Fonte: Elaboração própria, com base em informações do CESPE e RU.
A receita atualizada com base no INPC-IBGE para dezembro de 2006.

Figura 10- Evolução da receita arrecadada e a quantidade de refeições servidas-2000 a 2006

4.6.1.2 Despesa de Pessoal

O quadro de funcionários do RU é dividido em cinco categorias com contratos de trabalho que diferem entre si, quanto à forma de contratação, de benefícios e de percentual de encargos sociais (ver Quadro 1). Sendo assim, é possível encontrar funcionários na mesma função, no entanto, contratados de formas diferentes.

CATEGORIA DE CONTRATO	FORMA DE CONTRATAÇÃO	% ENCARGOS SOCIAIS	BENEFÍCIOS
Servidores FUB	Concurso público	11%	Estabilidade, auxílios: pré-escola, transporte, alimentação e, outros.
Prestadores de Serviço	Direto pela FUB	20%	Auxílio- alimentação.
Terceirizados	Empresa contratada pela FUB	Inclusos no valor da nota fiscal	Auxílio- alimentação.
Estagiários	Programa de estágio remunerado da Universidade	Seguro contra acidentes pessoais - R\$ 1,78 por pessoa.	Auxílio- alimentação
Fundação Universitária de Brasília - FUBRA	Celetista	26,50%	Auxílio alimentação transporte e, outros constantes na CLT.

Fonte: elaboração da autora.

Quadro 1 – Categorias de contratações de funcionários do RU

Os servidores da Fundação Universidade de Brasília (FUB) são contratados por meio de concurso público com garantia de estabilidade, além dos benefícios de auxílio-alimentação, pré-escola e outros. Os dados da folha de pagamento desses servidores foram extraídos do Sistema de Pessoal (SIPES), acrescidos de 11% de encargos sociais patronais. Cabe ressaltar que os servidores afastados foram mantidos para fins de apuração do custo e que os afastamentos ocorreram em razão de problemas de saúde.

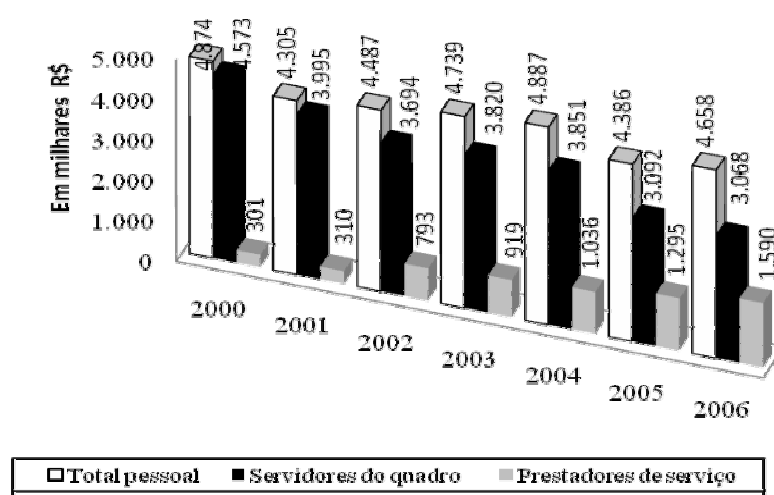
Os prestadores de serviços são contratados diretamente pela FUB, não têm estabilidade, são beneficiados com o auxílio-alimentação do RU. Os dados da folha de

pagamento desses prestadores de serviços foram extraídos do Sistema de Cadastro de prestadores de Serviços (SICAP), acrescidos de 20% de encargos sociais. Os terceirizados são contratados pelas empresas que prestam serviços para a Instituição. Sendo assim, essas empresas são responsáveis pelos benefícios pagos aos funcionários, a não ser a alimentação, que é fornecida pelo RU. As notas fiscais das empresas contratadas e as planilhas eletrônicas, contendo detalhes das despesas referentes aos terceirizados, foram disponibilizadas pela Prefeitura do Campus (PRC). Já os dados financeiros dos estagiários foram obtidos da Secretaria de Recursos Humanos (SRH).

O funcionário da Fundação Universitária de Brasília (FUBRA) disponibilizado para o RU recebe os benefícios garantidos pela CLT⁵. Os dados da folha de pagamento desse funcionário foram disponibilizados pela própria FUBRA.

Alguns funcionários recebem gratificação em função da participação em projetos específicos, ou seja, trabalho extra.

Quanto à despesa de pessoal, a série histórica mostra a tendência de substituição de servidores permanentes por prestadores de serviços (ver figura 11). Ao comparar 2000 com 2006 verifica-se que a despesa de pessoal reduziu 4%; entretanto a despesa com os servidores do quadro permanente reduziu em 33%, e a despesa com os prestadores de serviços aumentou 428%.



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do CESPE e RU. Valores atualizados com base no INPC-IBGE para dezembro de 2006.

Figura 11- Evolução da despesa de pessoal total, servidores do quadro e prestadores de serviços – 2000 a 2006

⁵ Consolidação das Leis Trabalhistas.

Em seguida será descrito, de forma detalhada, o comportamento da despesa com pessoal.

Em 2000, os gastos com os servidores do quadro permanente representavam 94% do total da despesa com pessoal.

Em 2001, a despesa com pessoal reduziu 4% e a participação dos servidores reduziu um ponto percentual em relação ao ano anterior. Observa-se que a participação dos prestadores de serviço ainda é pequena.

Já em 2002, a despesa com pessoal aumentou 15% e o percentual de participação dos servidores do quadro permanente reduziu para 82% e, a despesa com os prestadores passou de 7% para 18 %.

Em 2003, a despesa com pessoal teve variação negativa de 7%. A variação da despesa com os servidores e com os prestadores foi inversamente proporcional, ou seja, enquanto a despesa com os servidores reduziu 1%, com os prestadores aumentou 1%.

Em 2004, a variação positiva da despesa com pessoal foi de 4%. A participação dos servidores do quadro permanente passou para 79%, enquanto os prestadores passaram para 21%. Observa-se a elevação contínua da participação dos prestadores na despesa, enquanto é caracterizada a redução da participação dos servidores.

Em 2005, a despesa com pessoal reduziu 13%, já a participação dos servidores reduziu de 79% para 70%, enquanto a despesa com os prestadores aumentou de 21% para 30% a participação na despesa com pessoal. Observa-se que, a variação dos servidores do quadro e prestadores de serviços foi inversamente proporcional; entretanto a variação no total da despesa com pessoal foi negativa.

Em 2006, a despesa com pessoal aumentou 3% e, novamente, a despesa, com os servidores e prestadores teve variação inversamente proporcional, pois a despesa com os servidores reduziu 4%, e a despesa com os prestadores aumentou 4%.

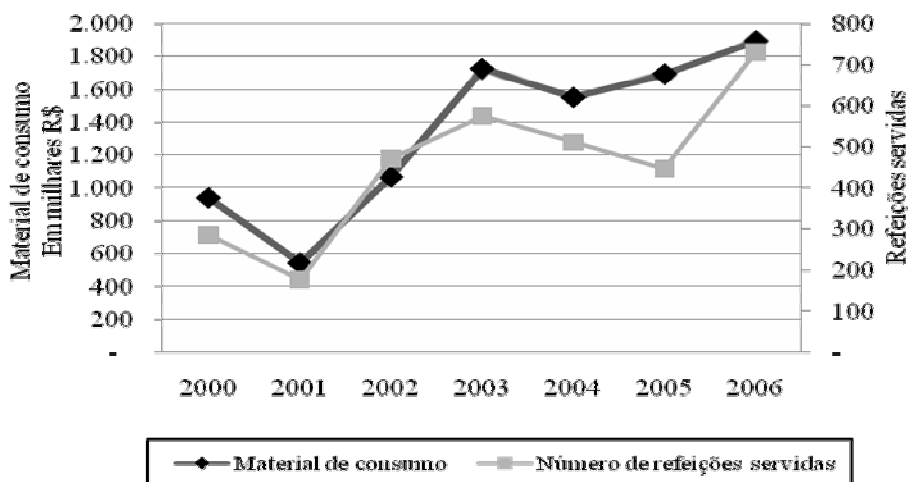
4.6.1.3 Materiais de Consumo

Na contabilidade pública as despesas são registradas no momento do empenho; no entanto, determinados bens não são consumidos de imediato. Os materiais de consumo adquiridos pela Diretoria de Recursos de Materiais (DRM), por meio do pregão eletrônico, registrados nas despesas correntes no Sistema de Informações da Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) são, na verdade, armazenados no almoxarifado do RU e

consumidos à medida que são solicitados. Sendo assim, a contabilidade pública deveria tratar não apenas o caso dos materiais do RU, mas todos os bens que não são consumidos de imediato deveriam compor uma conta de ativo, uma vez que é possível verificar a existência de estoque inicial e final. Segundo Moura (2003b, p. 103):

Os bens, que no primeiro momento não são consumidos e estão registrados como conta do ativo circulante, teriam os seus consumos contabilizados como custos pela contabilidade governamental apenas quando da “saída” do estoque, ou seja, quando é verificada a relação causa e efeito, como, também, a conseqüente redução do saldo da conta do ativo circulante. Nesse momento se daria o reconhecimento do custo.

Devido a não disponibilidade da informação do valor do material de consumo nos anos de 2000 a 2006, a apuração de resultado desse período considerou o valor do material de consumo empenhado. Mas, antes, observou-se que o comportamento das variáveis materiais de consumo e quantidade de refeições servidas apresentam correlação positiva de 0,92; sendo assim, acredita-se que esse procedimento não traz prejuízo à análise do resultado (Figura 12).



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do CESPE e RU.
Material de consumo atualizado com base no INPC-IBGE para dezembro de 2006.

Figura 12- Evolução do material de consumo e a quantidade de refeições servidas – 2000 a 2006

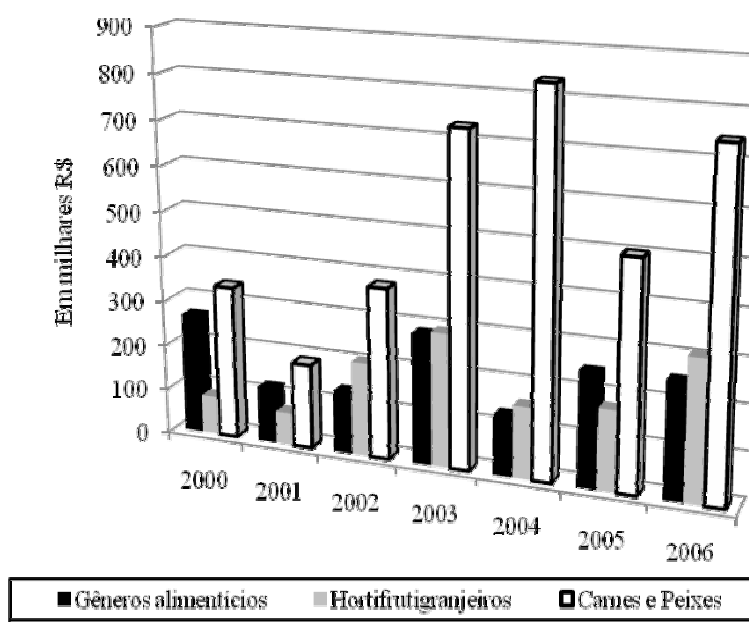
Dentro do grupo material de consumo, os custos variáveis diretos (excluída a mão-de-obra direta) se destacam por apresentarem valores elevados e as maiores variações no período.

Observa-se que o item de maior despesa é carnes e peixes, seguido dos gêneros alimentícios e dos hortifrutigranjeiros (ver Figura 13).

Embora as carnes e peixes apresentem preços elevados em relação aos outros itens, a variação, de 2000 comparada com 2006, foi de 119%; já os gêneros alimentícios tiveram variação negativa de 5%. O que chama a atenção é a variação dos hortifrutigranjeiros de 266%, ou seja, em 2000 gastava-se R\$ 84.477 mil na compra desse item; em 2006, o custo foi de R\$ 308.879 mil. Como consequência, a participação das carnes e peixes no custo variável em 2000 era de 49%, em 2006 passou para 57%. Os gêneros alimentícios participavam com 39%, no último ano participaram com 19%, já os hortifrutigranjeiros que participavam com 12% em 2000, passaram para 24% em 2006.

Cabe ainda destacar que, antes de 2003, as carnes eram adquiridas em peças inteiras; mas, por falta de açougueiro, a partir dessa época passaram a ser adquiridos os pedaços já cortados, prontos para o preparo, o que elevou o valor da compra.

Em seguida será descrito, detalhadamente, o comportamento dos custos variáveis no período de 2000 a 2006.



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do CESPE e RU. Valores atualizados com base no INPC-IBGE para dezembro de 2006.

Figura 13- Evolução do custo variável direto – 2000 a 2006

Em 2000, gastava-se R\$ 689.381 mil com os custos diretos variáveis (excluída a mão-de-obra). Em 2001, houve redução de 40%. Assim, todos os itens apresentaram redução

(carnes e peixes 40%; gêneros 50%; hortifrutigranjeiros 8%). A participação das carnes e peixes no total gasto permaneceu o mesmo. Contudo, os gêneros alimentícios reduziram 7%, passando para 32%; já os hortifrutigranjeiros tiveram aumento na mesma proporção, 7%, passando sua participação para 19%.

Em 2002, a elevação das quantidades produzidas de 167% em relação ao ano anterior, fez com que os custos variáveis diretos (excluída a mão-de-obra) elevassem 108%. As carnes e peixes apresentaram variação positiva de 122%, os gêneros de 23%, enquanto os hortifrutigranjeiros aumentaram 218%. A participação das carnes e peixes no total do custo aumentou 3%, passando para 52%, enquanto os gêneros reduziram 13% passando para 19%, já os hortifrutigranjeiros aumentaram de 19% para 29%.

Em 2003, a quantidade produzida aumentou 22% enquanto os gastos com os custos variáveis aumentaram 60% em relação ao ano anterior, as carnes e peixes aumentaram 71%, os hortifrutigranjeiros em 26%, e os gêneros aumentaram 85%. Quanto à participação dos itens no total do custo, as carnes e peixes passaram de 52% para 56%, e os gêneros aumentaram de 19% para 22%; já os hortifrutigranjeiros passaram de 29% para 22%.

Em 2004, os custos baixaram 12%, reflexo da redução da quantidade produzida de 11% a menos que o ano anterior. Mesmo assim, as carnes e peixes tiveram variação positiva de 15%, os gêneros tiveram variação negativa de 54%, e os hortifrutigranjeiros 46% a menos que o ano anterior. Em termos de participação no custo variável as carnes e peixes passaram de 56% para 74%, enquanto os hortifrutigranjeiros passaram de 22% para 12%, e os gêneros reduziram de 22% para 14%.

Em 2005, a quantidade produzida reduziu 13%, devido à greve na Instituição. Em razão disso, os custos diretos reduziram 20%, em relação ao ano anterior. Conseqüentemente, as carnes e peixes reduziram 42%, mas os gêneros tiveram variação positiva de 82% e os hortifrutigranjeiros de 8%. Com isso, a participação das carnes e peixes no total do custo reduziu de 74% para 54%, enquanto os gêneros passaram de 12% para 27%, e os hortifrutigranjeiros, de 14% para 19%.

Em 2006, os custos diretos variáveis aumentaram 37%, uma vez que a quantidade produzida aumentou 64%, em relação ao ano anterior. As carnes e peixes aumentaram 45%, os gêneros tiveram variação negativa de 1%, já os hortifrutigranjeiros aumentaram 70%. Em relação à participação dos itens no total do custo, as carnes e peixes se sobressaem com 57%, ou seja, mais de 50% dos custos diretos variáveis (excluída a mão-de-obra) são gastos com

carnes e peixes. Em seguida, vêm os hortifrutigranjeiros com 24% e os gêneros alimentícios com 19% de participação.

4.6.1.4 Depreciação

A figura da depreciação não aparece na contabilidade pública, pois o Sistema de Informações da Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) não trata da depreciação dos bens permanentes, sendo registrados como se fossem consumidos de imediato; não se consideram os benefícios futuros gerados por esses bens. No entanto, a partir do desenvolvimento da metodologia do custo/aluno da UnB (MORGAN, 2004), a Universidade tem mantido o cálculo da depreciação anualmente, inclusive com a adição das novas aquisições. Sendo assim, com a disponibilidade dos dados a partir de 2003, a despesa de depreciação é incluída na apuração do resultado restaurante.

O cálculo da depreciação é feito pela Diretoria de Recursos de Materiais (DRM) com a utilização do Sistema Patrimonial (SIPAT) da Instituição. É aplicada a taxa de 10% ao ano para os bens móveis, ou seja, dez anos de vida útil e, 2% ao ano para os bens imóveis, isto é, cinquenta anos de vida útil.

4.6.1.5 Telefone, energia elétrica, água e esgoto

A despesa com telefone foi obtida da Prefeitura do Campus (PRC), órgão responsável pelo controle das contas de telefone de toda a Instituição; a identificação é direta, pois o controle é feito por ramal.

Até o mês de março de 2005, a Universidade era isenta do pagamento de energia elétrica e água e esgoto; assim, esses gastos só foram incorporados ao resultado do RU a partir do mês de abril daquele ano.

Anterior à cobrança desses gastos não havia na Universidade preocupação com os desperdícios; no entanto, a partir da exigência do pagamento surgiu a necessidade de um plano de racionalidade. Diante disso, criou-se a Comissão Interna de Conservação de Energia com o objetivo de monitorar o consumo e os custos com o fornecimento de energia elétrica no campus universitário.

O restaurante universitário possui uma caldeira elétrica para a geração de vapor para a cozinha, segundo Barja (2006), a energia elétrica que abastece a caldeira deveria ser substituída por fonte de energia alternativa.

Atualmente, a Universidade possui um sistema de monitoração de energia elétrica instalado no restaurante, denominado de RU Caldeiras. O objetivo é acompanhar o consumo e os custos de energia da caldeira. Segundo estudo da Comissão Interna de Conservação de Energia, o consumo de energia da caldeira RU, em 2006, foi de R\$ 470.593 mil. Contudo, além do da caldeira, é fornecido energia para o restante do restaurante. De acordo com a Comissão, o custo, em 2006, do prédio do RU foi de R\$ 63.015 mil. Sendo assim, o custo total do consumo de energia elétrica do RU foi de R\$ 533.608 mil (ver Tabela 9) (UnB, 2007).

Tabela 9 – Energia elétrica alocada ao Restaurante Universitário – 2006 (R\$ 1)

CALDEIRA- RU	PRÉDIO RU	TOTAL
470.593	63.015	533.608

Fonte: Elaboração própria, com os dados fornecidos pela Comissão Interna de Conservação de Energia. Valores atualizados para dez. 2006 com base no INPC- IBGE.

O custo do consumo de energia elétrica do prédio RU em 2005 foi alocado com base na metragem quadrada de cada prédio (ver Tabela 10), pois nesse ano, ainda, não havia o estudo da Comissão e o relógio de medição de energia era compartilhado por vários prédios da Universidade. O custo da caldeira foi alocado diretamente.

Tabela 10 – Energia elétrica alocada ao Restaurante Universitário – 2005 (R\$ 1)

A- Valor total da fatura de energia - UnB	B- Área dos edifícios	C- Área do RU	$A \div B \times C$	Valor da fatura de energia – caldeira RU	Total RU
R\$	m ²	m ²	R\$	R\$	R\$
5.486.695	221.525	6.574	162.823	540.928	703.751

Fonte: Elaboração própria, com os dados fornecidos pela PRC. Valores atualizados dez. 2006 com base no INPC- IBGE.

A mesma preocupação de racionalidade se estende para o consumo de água no Campus. Sendo assim, até o mês de outubro de 2006, o RU compartilhava o relógio de registro de consumo de água com outras unidades. A partir disso, cada prédio passou a ter um

relógio próprio. O custo do consumo de água e esgoto do prédio RU em 2005 e parte de 2006 foi calculado de acordo com a metragem quadrada de cada prédio (ver Tabela 11) uma vez que o relógio de medição de consumo de água era compartilhado por vários prédios da Universidade.

Tabela 11 – Custo da água e esgoto alocado ao Restaurante Universitário – 2005 a 2006

Ano	A- Valor da fatura de água e esgoto- UnB	B- Área dos edifícios	C- Área do RU	A÷B×C	Valor da fatura de água e esgoto - RU	Total RU
	R\$	m ²	m ²	R\$	R\$	R\$
2005	2.973.536	197.404	6.574	99.025	NA	99.025
2006	4.049.945	197.404	6.574	134.872	62.120	196.992

Fonte: Elaboração própria, com os dados fornecidos pela PRC.
Valores atualizados para dez. 2006 com base no INPC- IBGE.

4.6.1.6 Combustível

Esta despesa refere-se ao combustível consumido pelo veículo da Universidade utilizado pelo RU. O valor do consumo foi obtido da Prefeitura do Campus.

4.6.1.7 Compras Diretas

São raras as compras diretas. No entanto, em caso de urgência e de baixo valor, as unidades podem comprar diretamente. Em 2006, o RU efetuou duas compras de peças para manutenção. Cabe salientar que as peças adquiridas diretamente para manutenção, em regime de urgência, não passaram pelo almoxarifado, foram consumidas imediatamente.

4.6.1.8 Serviços de Terceiros

Esta rubrica refere-se às empresas contratadas para execução de manutenção predial, das máquinas e equipamentos, assim como dos elevadores.

4.6.1.9 Despesas indiretas

Caracteriza-se por despesas que não estão diretamente ligadas ao restaurante, ou melhor, são atividades desenvolvidas por outras áreas da Universidade, serviços tais como: elaboração da folha de pagamento, compras, suporte de informática, dentre outros, fornecidos por outras áreas da Universidade, que para isso geram despesas. Essas despesas são incluídas na apuração de resultado do RU a partir de 2003, pois só a partir daquele ano passou-se a apurar os custos dessas áreas.

Em seguida serão apresentados, detalhadamente, os custos dos serviços prestados por outras unidades.

4.6.1.9.1 Prefeitura do Campus (PRC)

É o órgão responsável pela manutenção e conservação da infra-estrutura da Universidade. Em virtude disso, calculou-se a parcela do custo da PRC referente aos serviços prestados ao RU, considerando a área no Campus ocupada pelo restaurante. A área total do Campus possui 3.950.579m², o restaurante ocupa 6.574,08m² (ver Tabela 12).

Tabela 12 – Parcela do Custo da PRC alocada ao Restaurante Universitário – 2003 a 2006

Ano	A- Custo PRC	B- Área total do <i>Campus</i>	C- Área do RU	A÷B×C
	R\$	m ²	m ²	R\$
2003	21.184.970	3.950.579	6.574,08	35.253
2004	23.819.299	3.950.579	6.574,08	39.637
2005	25.739.010	3.950.579	6.574,08	42.832
2006	29.280.502	3.950.579	6.574,08	48.725

Fonte: Elaboração da autora, com os dados fornecidos pela PRC.

Valores atualizados para dezembro de 2006 com base no INPC- IBGE.

4.6.1.9.2 Secretaria de Recursos Humanos (SRH)

O custo da SRH alocado ao RU foi apurado com base na quantidade de servidores do restaurante constantes nas folhas de pagamentos elaboradas por esta secretaria (servidores FUB, prestadores de serviços e estagiários) (Tabela 13). Denota-se que o aumento de 108%, se comparado 2005 com 2006, deve-se ao acréscimo de 68% no número de funcionários alocados no restaurante.

Tabela 13 – Parcela do custo da SRH alocada ao Restaurante Universitário – 2003 a 2006

Ano	A- Custo SRH	B-Servidores,Prestadores, estagiários da Universidade	C-Servidores,Prestadores, estagiários do RU	A÷B×C
	R\$	Quantidade	Quantidade	R\$
2003	5.853.431	4.339	81	109.271
2004	6.620.116	4.119	82	131.792
2005	7.538.604	4.516	79	131.875
2006	8.874.591	4.298	133	274.621

Fonte: Elaboração da autora, com os dados fornecidos pela SRH.
Valores atualizados para dezembro de 2006 com base no INPC- IBGE.

4.6.1.9.3 Diretoria de Recursos de Materiais (DRM)

É o órgão responsável pelas compras de materiais de consumo e permanente da Universidade. Sendo assim, seguindo o procedimento adotado na pesquisa de Morgan (2004), o custo da DRM alocado ao RU utilizou como base a quantidade de bens incorporados ao ativo permanente em cada período (Tabela 14). Em 2005, não houve incorporações ao ativo permanente do RU.

Tabela 14 – Parcela do Custo da DRM alocada ao Restaurante Universitário – 2003 a 2006

Ano	A- Custo DRM	B- Total de bens incorporados pela Universidade	C- Total de Bens incorporados pelo RU	A÷B×C
	R\$	Quantidade	Quantidade	R\$
2003	1.636.277	6.501	92	23.156
2004	2.680.876	4.842	5	2.768
2006	1.934.735	7.999	60	14.512

Fonte: Elaboração da autora, com os dados fornecidos pela DRM.
Valores atualizados para dezembro de 2006 com base no INPC- IBGE.

4.6.1.9.4 Centro de Processamento de Dados (CPD)

A parcela do custo desta área incorporada ao RU considerou os pontos lógicos instalados. Ou seja, o total do custo do CPD foi dividido pelo total de pontos lógicos instalados na Universidade, em seguida multiplicou-se o resultado pela quantidade de pontos instalados no restaurante (Tabela 15).

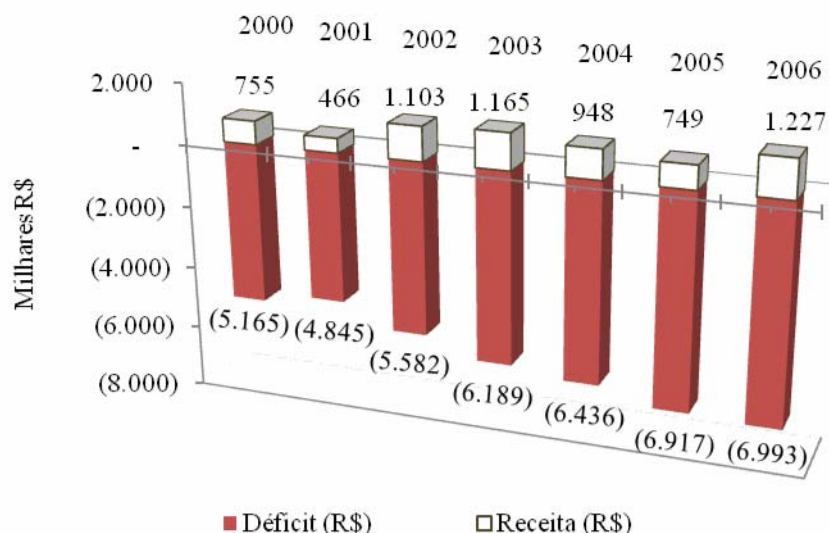
Tabela 15 – Parcela do Custo do CPD alocada ao Restaurante Universitário – 2003 a 2006

Ano	A- Custo CPD	B- Total de pontos lógicos instalados na Universidade	C- Total de pontos lógicos instalados no RU	A÷B×C
	R\$	Quantidade	Quantidade	R\$
2003	2.827.679	5.057	11	6.151
2004	2.870.962	5.057	11	6.245
2005	3.399.234	5.583	11	6.697
2006	3.609.964	6.395	11	6.209

Fonte: Elaboração da autora, com os dados fornecidos pelo CPD.
Valores atualizados para dezembro de 2006 com base no INPC- IBGE.

4.7 ANÁLISE DO DESEMPENHO FINANCEIRO

O RU apresentou déficit em todos os anos analisados, evidenciando dependência financeira de recursos do Tesouro e do CESPE para cumprimento das obrigações (ver figura 14). A série histórica permitiu a análise, de forma detalhada, do comportamento do resultado gerado (ver Apêndice D).



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do CESPE e RU. Valores atualizados para dezembro de 2006 com base no INPC- IBGE.

Figura 14- Evolução do déficit e da receita arrecadada – 2000 a 2006

Em 2000, o restaurante funcionou 107 dias e foram servidas 285.189 refeições, sendo 133.222 para os bolsistas. Em média foram produzidas 2.665 refeições diárias ao custo unitário de R\$ 20,76 e vendidas ao preço médio de R\$ 2,65, gerando um déficit por refeição de R\$ 18,11.

Em 2001, foram servidas 176.059 refeições, sendo 70.779 para os beneficiários da bolsa alimentação. O restaurante esteve aberto 80 dias no ano e serviu em média 2.201 refeições diárias ao custo unitário de R\$ 30,17. O preço de venda médio de R\$ 2,65, com isso, o déficit unitário gerado foi de R\$ 27,52. A redução na quantidade produzida de 38% e o aumento no custo unitário de 51% mostram que o custo fixo é elevado.

Em 2002, o restaurante funcionou 203 dias, foram servidas 470.118 mil refeições, das quais 205.509 mil para os bolsistas. A quantidade média diária de refeições servidas foi de 2.316 mil. O custo unitário passou para R\$ 14,22, redução de 53%, enquanto o preço médio de venda passou para R\$ 2,35, nesse caso, o déficit gerado por refeição foi de R\$ 11,87.

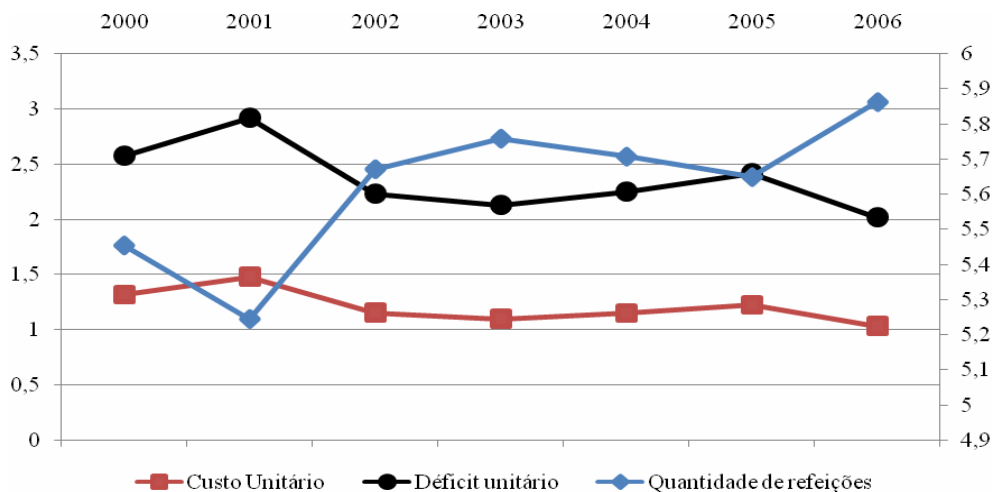
Em 2003, o restaurante esteve aberto 196 dias no ano e foram servidas 574.733 mil refeições, 227.998 mil para os usuários bolsistas. Nesse ano tem início o grupo “renúncia de receita” e o público pagante foi então de 569.208 mil usuários. A quantidade média diária de refeições servidas foi de 2.932 mil, ao custo unitário de R\$ 12,49 reais. O preço médio de venda foi de R\$ 2,03, e o déficit unitário foi de R\$ 10,77.

Em 2004, o RU funcionou 138 dias, foram 510.624 mil refeições servidas, 190.389 mil para os usuários bolsistas, e o público pagante foi de 481.711 mil. A média diária de refeições servidas foi de 3.700 mil refeições, ao custo unitário de R\$ 14,11, superior 13% em relação ao ano anterior. O preço médio unitário de venda foi de R\$1,86 e o déficit unitário apurado foi de R\$ 12,60.

Em 2005, o restaurante esteve aberto 132 dias, foram servidas 446.626 mil refeições, ao custo unitário de R\$ 16,76. A quantidade de usuários pagantes foi de 414.723 mil, e o preço médio unitário de venda foi de 1,68 reais, o que gera o déficit unitário de R\$ 15,49.

Em 2006, o restaurante funcionou 212 dias. Foram servidas 730.240 refeições ao custo unitário de R\$ 10,78. O público pagante foi de 674.215 mil refeições, ao preço de venda unitário de R\$ 1,68, o que gera o déficit unitário de R\$ 9,58, 38%, menor que o ano anterior.

A Figura 15 mostra que o custo unitário da refeição tem correlação positiva com o déficit por refeição e, que ambos têm correlação negativa com a quantidade de refeições servidas.



Fonte: Elaboração da autora, com base em informações do CESPE e RU.

Figura 15- Evolução do custo unitário, do déficit unitário e da quantidade de refeições – 2000 a 2006

5 RESULTADO E DISCUSSÃO DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS

Os respondentes usuários e não-usuários do RU foram abordados na entrada do restaurante e em diversos lugares dentro do campus da UnB. A receptividade foi boa e poucas pessoas se recusaram a responder, alguns até se ofereceram, mas observou-se que alguns servidores ficavam receosos em indicar o local de trabalho.

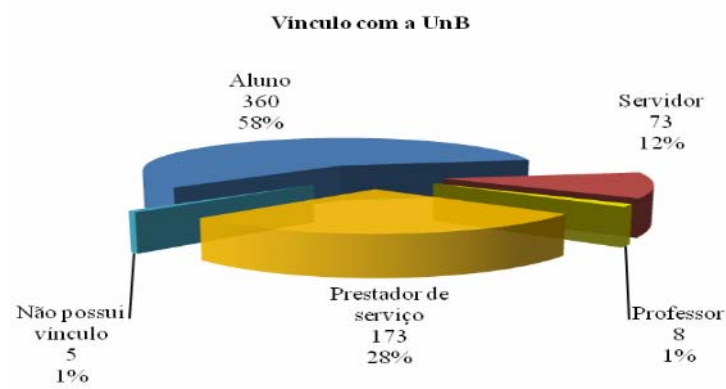
Foram aplicados 882 questionários (ver Apêndice A e Apêndice B). 619 questionários aos usuários e 263 aos não-usuários; considerando que, no ano de 2006, o Restaurante Universitário serviu em média 3.444 mil refeições, a percentagem estimada de usuários é de 18% com intervalo de confiança de 0,153 a 0,207, $\alpha = 0,05$.

5.1 ANÁLISE DOS DADOS

5.1.2 Questionário para usuários

As questões de 1 a 7 têm o objetivo de identificar o respondente, além de possibilitar conhecer o perfil do usuário do Restaurante Universitário.

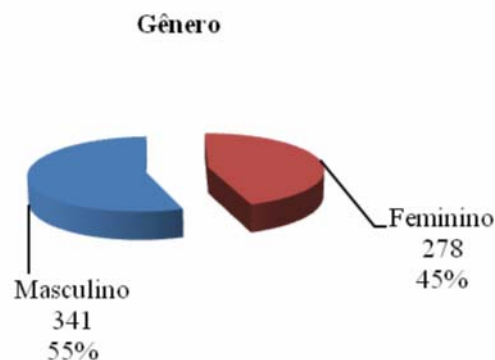
Questão 1. Iniciou-se com a identificação do vínculo do respondente com a UnB, uma vez que, os usuários dividem-se em diversas categorias (figura 16). Dos respondentes, observa-se preponderância dos alunos (360), que representam 58% no total da amostra, os professores (8) representam 1%, os servidores (73) representam 12%, enquanto os prestadores de serviço (173) 28% e os usuários sem vínculo (5) 1% da amostra. Esta amostra representa 16% da população de usuários do dia 01/11/2006 (Ver Tabela 3).



Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 16 - Amostra segregada por categoria de vínculo com a UnB

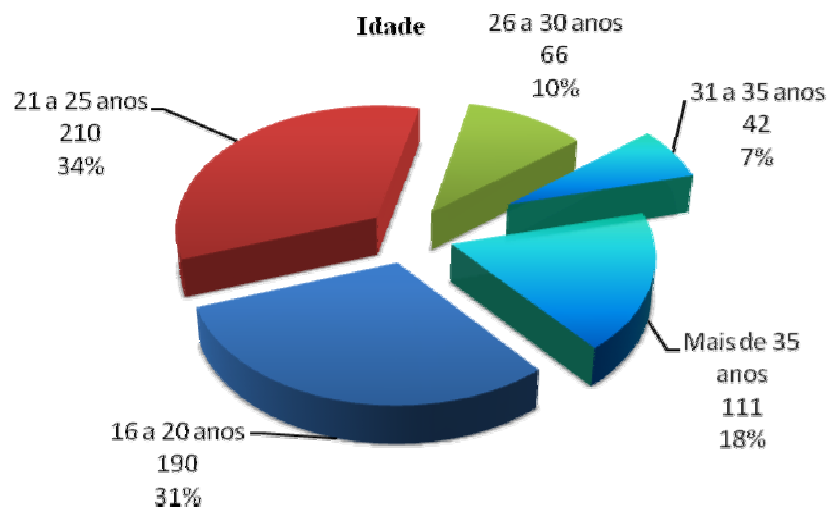
Questão 2. Fechada. Aqui se buscou identificar o gênero (masculino/feminino) do respondente com o objetivo de verificar se a avaliação do grau de satisfação sofre alteração. Em pesquisa realizada por Caixeta e Cunha (1994), na qual foi avaliado o grau de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UnB, quando a amostra foi dividida, observou-se que os homens eram mais satisfeitos que as mulheres, nas questões relacionadas à comida, ao atendimento, à quantidade de guichês e aos guarda-volumes. Na atual pesquisa, os 341 homens representam 55%, enquanto as 278 mulheres representam 45% do total da amostra coletada (figura 17).



Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 17 - Amostra segregada por gênero.

Questão 3. Fechada. Para evitar que fosse questionada, diretamente, a idade do respondente, foram elaboradas faixas etárias, com o objetivo de identificar a relação da satisfação dos serviços prestados pelo RU com a idade do respondente. A maioria dos respondentes está na faixa dos 21 aos 25 anos (210), já que são alunos da graduação. Essa maioria representa 34% da amostra. Em segundo lugar, estão os respondentes na faixa dos 16 aos 20 anos, que representam 31%. Em terceiro estão os 115 respondentes com mais de 35 anos, que representam 18%, em quarto lugar os respondentes na faixa dos 26 aos 30 anos (66) com 10% de representatividade. E por fim, os respondentes que estão na faixa dos 31 aos 35 anos (42) que representam 7% da amostra (ver Figura 18).



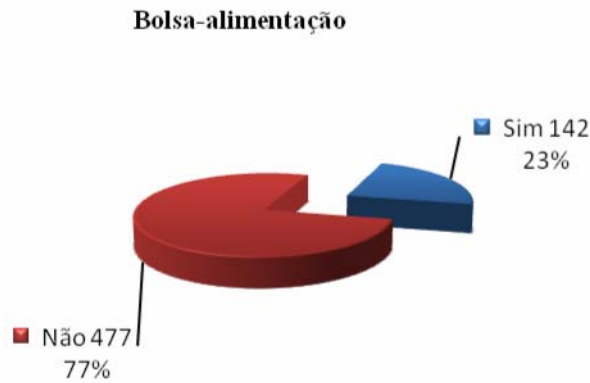
Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 18 - Amostra segregada por faixa etária

Questão 4. Aberta. Foi solicitado ao respondente que indicasse o curso ou a área de lotação na Universidade. O curso de Ciências Contábeis aparece com maior frequência (93), representando 12,35% do total da amostra. O Curso de Pedagogia aparece em segundo lugar com 53 respondentes, o que representa 7,4% da amostra e, assim por diante. O Curso de Educação Física junto com o de Engenharia Mecânica aparece com a menor frequência (2), o que representa 0,27% da amostra (Apêndice F).

Questão 5. Fechada. O respondente deveria indicar se é ou não beneficiário da bolsa-alimentação e o objetivo era identificar o bolsista dentro da amostra. Dos 619 respondentes,

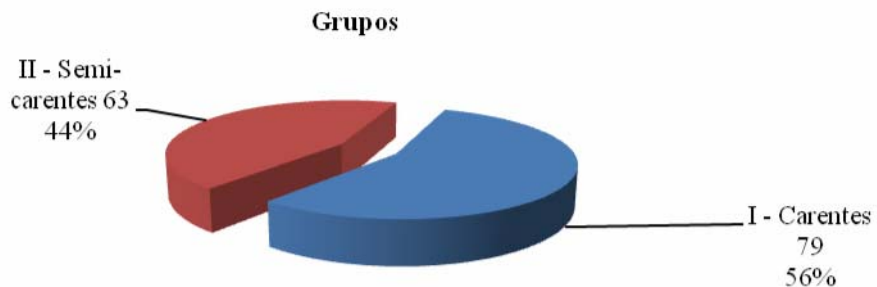
142 responderam sim e 477 responderam não à questão (ver Figura 19). Sendo assim, os beneficiários da bolsa-alimentação representam 23% da amostra. No ano de 2006, 2.754 alunos eram beneficiados com a bolsa-alimentação (grupos I e II), a amostra de 142 bolsistas representa 5,16% desse total.



Fonte: elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 19- Beneficiários da bolsa-alimentação.

Questão 6. Esta questão é complementar à questão anterior, pois o respondente beneficiário da bolsa alimentação deveria indicar o grupo ao qual estaria inserido. Dos 142 respondentes beneficiários da bolsa alimentação, 79 pertencem ao grupo I- carentes e, 44 ao grupo II – semi-carentes, o que representa 56% e 44%, respectivamente, do total da amostra dos beneficiários da bolsa alimentação (ver Figura 20).



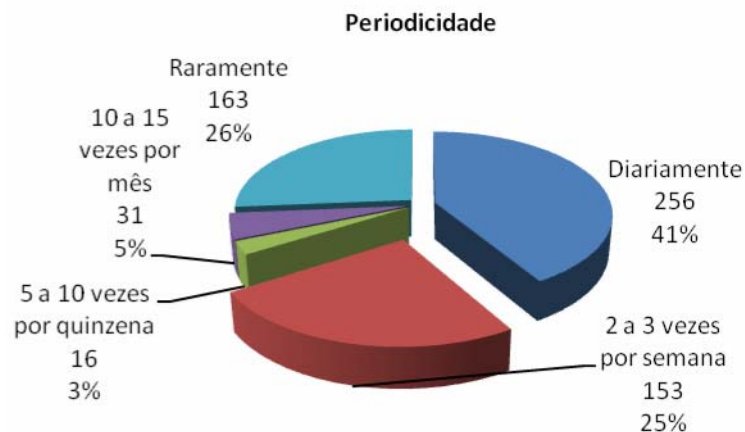
Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 20- Grupos de beneficiários da bolsa-alimentação.

Questão 7. O respondente deveria indicar a periodicidade com que utiliza o RU. Para tanto, foram elaboradas as seguintes escalas:

- a) Diariamente;
- b) 2 a 3 vezes por semana;
- c) 5 a 10 vezes por quinzena;
- d) 10 a 15 por mês ou
- e) Raramente.

O resultado revela que 256 respondentes dos 619 usuários fazem suas refeições no RU diariamente, representando 41% do total da amostra. 163 responderam que utilizam o RU raramente, representando 26% da amostra. Em seguida aparecem 153 respondentes que utilizam o RU 2 a 3 vezes por semana; esta quantidade representa 25% da amostra. E os respondentes que utilizam o RU de 10 a 15 vezes por mês, bem como os que utilizam de 5 a 10 vezes por quinzena são em quantidade de 31 e 16 e representam 5% e 3%, respectivamente, do total da amostra (ver Figura 21).



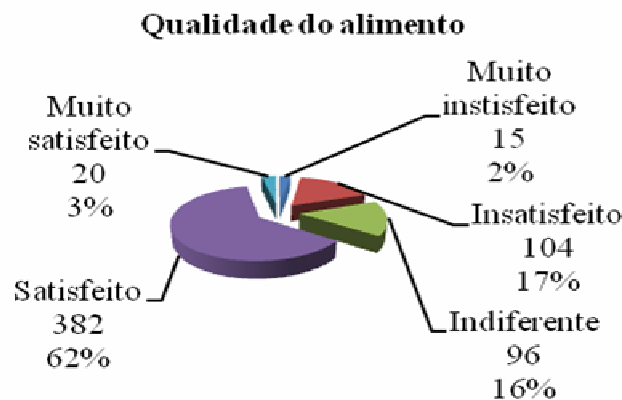
Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 21 - Periodicidade de utilização do RU.

Da questão 8 a 17, o respondente avalia aspectos do RU, indicando o grau de satisfação: 1- Muito insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3- Indiferente; 4- Satisfeito; 5- Muito satisfeito.

Questão 8. Está relacionada com a comida; sendo assim, procurou-se verificar a opinião do respondente quanto à qualidade do alimento. O resultado (Figura 22) revela que, a maioria dos respondentes (382) está satisfeita com a qualidade do alimento servido no RU, o que representa 62% da amostra de 619; 104 dos respondentes, representando 17% dos pesquisados, são insatisfeitos; 96 respondentes são indiferentes, representando 16% da amostra; 15 pessoas estão muito insatisfeitas e 20 estão muito satisfeitas; essas quantidades representam 2% e 3% da amostra de 619, respectivamente.

Foi verificada correlação estatisticamente significativa entre a qualidade do alimento e outras questões, como por exemplo: qualidade do alimento e a variedade do cardápio ($r = 0,461$; $\alpha = 0,01$); qualidade do alimento e o preço da refeição ($r = 0,160$; $\alpha = 0,01$); qualidade do alimento e o tempo de atendimento ($r = 0,216$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).



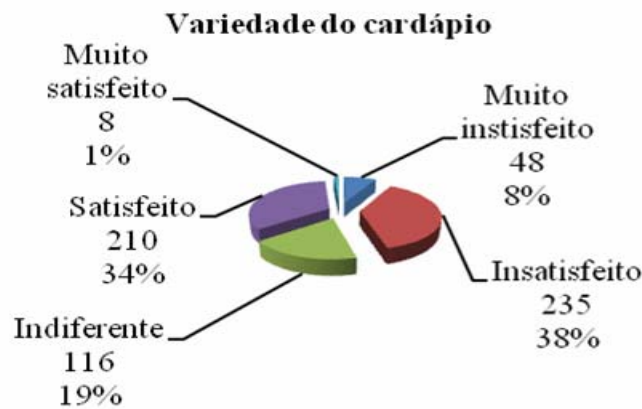
Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 22- Qualidade do alimento

Questão 9. Esta questão também é relacionada com a comida e verifica a opinião do respondente sobre a variedade do cardápio oferecido diariamente no RU. Denota-se que, pouco mais de um 1/3 estão insatisfeitos (235) com a variedade do cardápio; na mesma medida anterior, estão os respondentes satisfeitos (210), que representam 38% e 34% da amostra, respectivamente; já os que responderam ser indiferentes são 116 pessoas, ou seja, 19%; os muito insatisfeitos(48) e os muito satisfeitos (8) representam 8% e 1% da amostra, respectivamente (ver Figura 23).

O resultado da pesquisa de avaliação do RU realizada por Caixeta e Cunha (1994), revelou que a qualidade da comida foi considerada sem grande importância, dentro dos motivos que levavam as pessoas a fazerem suas refeições no RU diariamente.

A análise estatística da relação da variedade do cardápio com outras questões revelou correlação significativa entre: variedade do cardápio e o tempo de atendimento ($r = 0,137$; $\alpha = 0,01$); variedade do cardápio e a localização do restaurante ($r = 0,162$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).



Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 23 - Variedade do cardápio

Questão 10. A abordagem nesta questão é quanto ao tempo de espera para o atendimento, que tem sido motivo de reclamação por muitos usuários há muito tempo. A pesquisa revela que (183) 30% responderam estar insatisfeitos com o tempo de espera, outros (182) 30% responderam estar satisfeitos. Enquanto 126 dos pesquisados responderam estar muito insatisfeitos, o que representa 20% da amostra, os que responderam ser indiferentes são 119 pessoas, ou seja, 19% e, 1% responderam estar muito satisfeitos (ver Figura 24). A aplicação dos questionários foi realizada no início do primeiro semestre de 2007, período em que, ainda não havia saído o resultado da bolsa-alimentação, sendo assim, observou-se a formação de poucas filas no restaurante. Foi observada correlação positiva entre o tempo de espera e a localização do restaurante ($r = 0,107$; $\alpha = 0,01$). (ver Apêndice H).

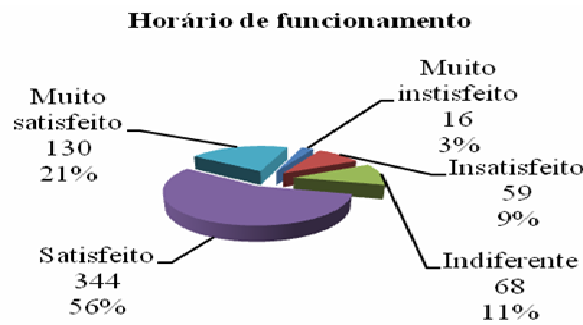


Fonte: elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 24 – Tempo de atendimento

Questão 11. O restaurante abre às onze horas e encerra às quatorze horas para o almoço e das dezessete às dezenove horas para o jantar, de segunda a sexta-feira. A questão busca saber se o horário é favorável aos respondentes. Os respondentes satisfeitos são 344, o que representa mais da metade da amostra (56%). Os muito satisfeitos são 130, que representa 21% da amostra. Apenas, 59 responderam não estar satisfeitos (9%), enquanto, 16 respondentes estão muito insatisfeitos (3%), os indiferentes são 68 pessoas, que representam 11% da amostra (ver Figura 25).

A análise da relação estatística mostrou que o horário de funcionamento tem correlação positiva com localização do restaurante ($r = 0,216$; $\alpha = 0,01$); com qualidade do alimento ($r = 0,213$; $\alpha = 0,01$); com o preço da refeição ($r = 0,199$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).

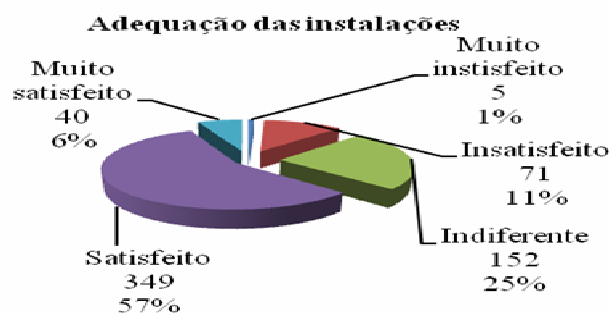


Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 25 – Horário de funcionamento

Questão 12. Aborda a adequação das instalações do RU, e seu objetivo é saber se os usuários estão satisfeitos ou não com as instalações. De acordo com os resultados, 349 respondentes estão satisfeitos (57%), enquanto, 152 são indiferentes, o que representa $\frac{1}{4}$ da amostra (25%). Os respondentes insatisfeitos são 71 (11%), enquanto os muito satisfeitos são 40 (6%) e os muito insatisfeitos são 5 (1%) da amostra (ver Figura 26).

A análise estatística da adequação das instalações com outras questões revelou correlação positiva significativa com a conservação e manutenção do ambiente ($r = 0,436$; $\alpha = 0,01$), com localização do restaurante ($r = 0,355$; $\alpha = 0,01$), com o horário de funcionamento ($r = 0,247$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).

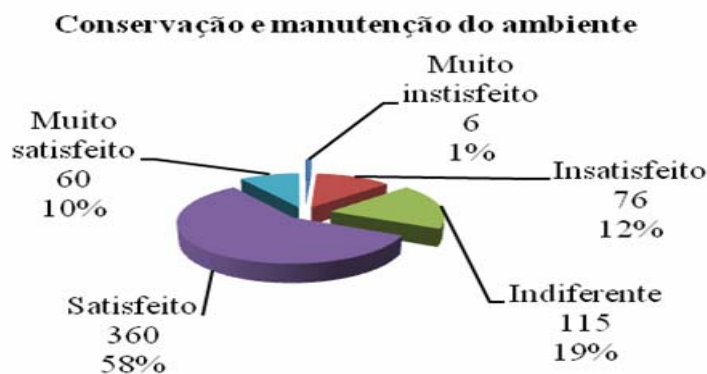


Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 26 – Adequação das instalações

Questão 13. Buscou-se verificar a opinião dos usuários quanto à conservação e à manutenção do ambiente. A maioria dos respondentes (58%) estão satisfeitos, 10% estão muito satisfeitos (Figura). Esses resultados corroboram com pesquisa realizada por Siqueira (2002), na qual a grande maioria indicou que o RU tem aparência de higiênico, com o chão e mesas limpos. 115 respondentes, representando 19% da amostra de 619, são indiferentes à conservação e manutenção do RU, enquanto 12% responderam estar insatisfeitos e, 1% muito insatisfeitos. (Figura 27)

A análise da relação da conservação e manutenção do ambiente com outras questões revelou correlação positiva com o preço da refeição ($r = 0,183$; $\alpha = 0,01$) e com a qualidade do alimento ($r = 0,176$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).

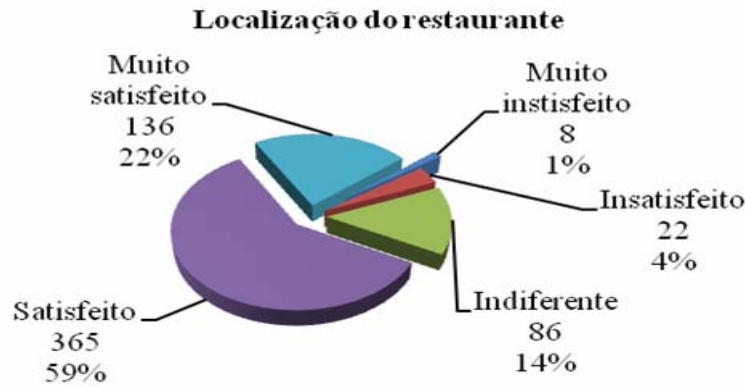


Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 27 – Conservação e manutenção do ambiente

Questão 14. O intuito era verificar se o a localização do restaurante era um empecilho para o usuário. No entanto, 59% responderam estar satisfeitos (365), 22% estão muito satisfeitos, enquanto 14% são indiferentes. Apenas 4% estão insatisfeitos (22) e 1% muito insatisfeitos (8) (ver Figura 28).

Foi observada correlação positiva entre a localização do restaurante e o preço da refeição ($r = 0,242$; $\alpha = 0,01$); a localização do restaurante com a relação dos atendentes com os usuários ($r = 0,456$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).

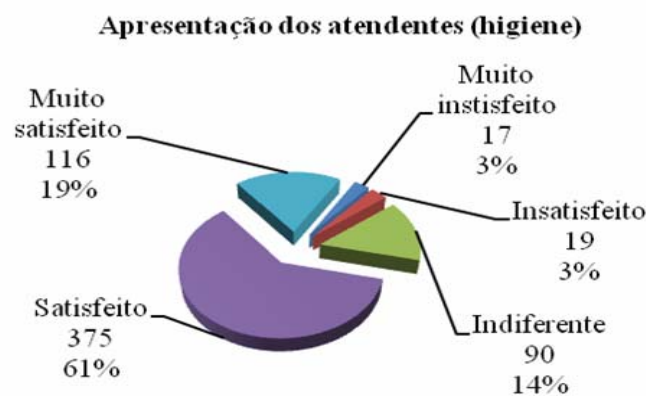


Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 28 - Localização do Restaurante.

Questão 15. Buscou-se captar a percepção dos usuários quanto à apresentação dos atendentes e à higiene do funcionário que lida com o alimento. De acordo com os resultados, 61% estão satisfeitos (375), 19% estão muito satisfeitos (116) e 14% dos respondentes são indiferentes (90). Enquanto isso, 19 respondentes estão insatisfeitos, representando 3% da amostra e, 17 estão muito insatisfeitos, o que representa 3% da amostra (ver Figura 29).

A análise estatística revelou correlação positiva da apresentação dos atendentes (higiene) com a qualidade do alimento ($r = 0,286$; $\alpha = 0,01$), com o preço da refeição ($r = 0,134$; $\alpha = 0,01$), com a conservação e manutenção do ambiente ($r = 0,432$; $\alpha = 0,01$), e com a relação dos atendentes com os usuários ($r = 0,513$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).



Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 29 - Apresentação dos atendentes

Questão 16. Em continuidade à questão anterior, aqui se buscou captar a relação dos usuários com os atendentes. 42% das pessoas estão satisfeitas, 34% são indiferentes. Já 74 usuários responderam estar insatisfeitos (12%), enquanto 8% responderam estar muito satisfeitos, 4% estão muito insatisfeitos (ver Figura 30).

Verificou-se estatisticamente a relação dos atendentes com os usuários e com a adequação das instalações ($r = 0,238$; $\alpha = 0,01$), o tempo de atendimento ($r = 0,289$; $\alpha = 0,01$), e o preço da refeição ($r = 0,166$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).



Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados .

Figura 30 – Relação dos atendentes com os usuários

Questão 17. Questiona o que o usuário pensa do preço da refeição, já que há vários preços para a mesma refeição dependente do grupo em que o usuário se enquadra. 266 respondentes estão satisfeitos com o preço (43%), 153 responderam estar muito satisfeitos (25%), 95 estão insatisfeitos (15%). Os indiferentes somam 65 pessoas com 11% da amostra, e os muito insatisfeitos são 37 usuários, que representam 6% (ver Figura 31). Foi observada correlação entre o preço da refeição e a qualidade do alimento ($r = 0,160$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice H).



Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 31 - Preço da refeição.

Questão 18. Fechada. Foi solicitado ao respondente que indicasse as opções que na opinião dele, pudessem ser objeto de melhoria no RU. É importante destacar que nesta questão as alternativas não são excludentes, sendo assim, o respondente poderia marcar várias alternativas. Essa questão é semelhante à questão anterior, pois mesmo que o usuário estivesse satisfeito com um determinado aspecto, mesmo assim, ele poderia indicá-lo como objeto de melhoria.

A opção que se destaca em indicações é a “variedade do cardápio” com $\frac{1}{4}$ dos respondentes. Observa-se que o total de respondentes que marcaram esta opção de melhoria (485) é maior que a soma dos insatisfeitos, muito insatisfeitos e os indiferentes (399) da questão 9. Pode-se, então, afirmar que, mesmo aqueles que estão satisfeitos ou muito satisfeitos, também marcaram a opção.

A segunda opção mais indicada é o “tempo de atendimento” com 20% da amostra. Nesta questão, o total de respondentes (392) que marcaram essa opção é superior ao total de respondentes insatisfeitos e muito insatisfeitos na questão 10 (309). Nesse caso os respondentes indiferentes ou mesmo os satisfeitos e muito satisfeitos podem ter marcado a opção de melhoria.

A terceira questão com mais indicações foi a “qualidade do alimento” com 16% da amostra. A quantidade de respondentes que marcaram esta opção (316) é superior à soma dos insatisfeitos, muito insatisfeitos e indiferentes (215) da questão 8. Sendo assim, mesmo aqueles que estão satisfeitos ou muito satisfeitos também indicaram esta opção de melhoria.

A “relação dos atendentes com os usuários” e o “preço da refeição” tiveram o mesmo percentual de respondentes (9%). A quantidade de usuários que indicaram a opção de melhoria preço da refeição (184) é maior que aqueles insatisfeitos e muito insatisfeitos (97) da questão 16; então, mesmo os satisfeitos, muito satisfeitos ou indiferentes também marcaram a opção. Quanto ao preço da refeição, 183 respondentes indicaram como opção de melhoria; no entanto, na questão 17, apenas, 132 respondentes estavam insatisfeitos ou muito insatisfeitos; dessa maneira, mesmo aqueles que estão satisfeitos, muito satisfeitos ou indiferentes marcaram como opção de melhoria.

O mesmo acontece com a soma dos respondentes que marcaram a apresentação dos atendentes (higiene) como opção de melhoria (59), que é superior à soma dos insatisfeitos e muito insatisfeitos da questão 15 (36), sendo assim, os satisfeitos, muito satisfeitos ou indiferentes, também, marcaram a opção.

A “adequação das instalações” e o “horário de funcionamento” tiveram o mesmo percentual de indicações (5%). Novamente, a soma dos respondentes que indicaram as adequações das instalações como opção de melhoria (91) é maior que a soma dos insatisfeitos e muitos insatisfeitos (76) na questão 12; assim, mesmo os satisfeitos, muito satisfeitos e os indiferentes marcaram a opção. Quanto ao horário de funcionamento, a quantidade de respondentes que indicaram-na (96) é maior que os insatisfeitos ou muito insatisfeitos (75) na questão 11, ou seja, mesmo aqueles que estão satisfeitos ou muito insatisfeitos ou mesmo indiferentes indicaram a opção.

Quanto à “conservação e manutenção do ambiente”, 7% dos respondentes indicaram como opção de melhoria. Observa-se que a soma dos respondentes que indicaram esta opção (140) é superior à soma dos insatisfeitos e muito insatisfeitos na questão 13(82); assim, pode-se inferir que mesmo os satisfeitos, muito satisfeitos e indiferentes, também, indicaram a opção. A opção “localização do restaurante”, com indicação de 19 respondentes, que corresponde a 1% da amostra, difere da soma dos insatisfeitos e muito insatisfeitos (30) na questão 14.

Embora, no questionário destinado aos usuários, na questão 18, as alternativas sejam fechadas, dois respondentes pediram para indicar, como fator de melhoria, que o restaurante oferecesse opções de suco sem açúcar, para favorecer os diabéticos.

5.1.3 Questionário para não-usuários

O questionário aplicado aos não-usuários do RU difere daquele aplicado aos usuários no que diz respeito à satisfação. Aqui, buscou-se identificar a razão da não utilização do restaurante e o que poderia ser melhorado para que ele passasse a utilizá-lo. As questões de 1 a 4 buscam identificar o respondente.

Questão 1. Fechada. As respostas são limitadas às alternativas apresentadas. A finalidade é identificar o vínculo com a Instituição. Dos respondentes, 105 alunos não utilizam o RU, essa quantidade representa 40% da amostra dos não-usuários; 87 prestadores de serviços (33%), 17 professores (6%) e 54 servidores que representam 21% da amostra (Ver Figura 34).

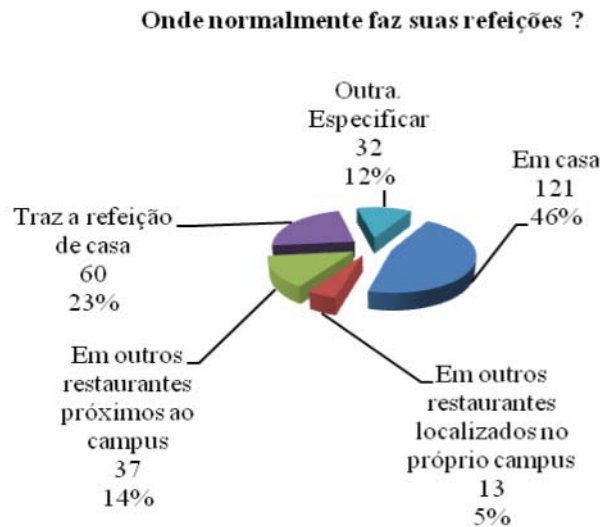
Questão 2. Fechada. Identifica o gênero do sexo do respondente. A pesquisa aos não-usuários envolveu 108 homens (41%) e 155 mulheres (59%) (Figura 35).

Questão 3. Fechada. Elaborada por faixa etária. Observa-se que (112) 43% estão entre os 21 e 25 anos; em seguida estão os respondentes com mais de 35 anos, que representam 32% da amostra. Dos 26 aos 30 anos (27) representam 10% da amostra, dos 31 aos 35 anos (21) representam 8% e, os que estão entre os 16 e 20 anos (18) representam 7 da amostra dos não-usuários do RU (Figura 36).

Questão 4. Aberta. O respondente deveria indicar o curso ou área de lotação. Os respondentes são classificados em alunos, professores, servidores e prestadores de serviços de trinta diferentes áreas da Universidade. Observou-se que 4,57% da amostra (12 respondentes) preferiram não indicar a área que estuda ou trabalha na Instituição (Apêndice F).

Nas questões 5 a 7, buscou-se identificar a razão do respondente não utilizar o RU para suas refeições diárias.

Questão 5. Semi-aberta. O respondente deveria indicar “onde normalmente faz suas refeições”. Foram apresentadas cinco alternativas excludentes, no entanto, a quinta alternativa deveria ser complementada. A maioria dos respondentes faz suas refeições normalmente em casa (121), sessenta trazem a refeição de casa (23%), trinta e sete utilizam outros restaurantes próximos ao campus (14%), treze respondentes fazem as refeições em restaurantes localizados no próprio campus (ver Figura 32). E por fim, trinta e dois (12%) da amostra responderam ter outra opção. Dos trinta e dois que indicaram ter outra opção, dezessete responderam ir a outros restaurantes próximos ao trabalho; oito dos respondentes fazem suas refeições no próprio trabalho e; sete pedem marmitas.



Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Figura 32 – Onde normalmente o respondente faz as refeições

Questão 6. Aberta. Questionou-se, de forma direta, ao respondente “por que não utiliza o RU?”. 207 pessoas responderam a questão; essa quantidade representa 78,71% do total da amostra dos não-usuários do RU. Quase um terço da amostra (31,56%) considera o tempo de espera desconfortável, o resultado corrobora com as respostas dos usuários, nas quais 30% dos usuários disseram estar insatisfeitos com o tempo de atendimento (ver Tabela 16).

Em seguida, aparecem como mais respondido, aqueles que moram próximo à Universidade (53), que são 20,15% da amostra e, em terceiro, estão aqueles que preferem a comida caseira e têm a possibilidade de fazerem suas refeições em casa.

Doze dos respondentes, que representam 4,56% da amostra dos não-usuários, disseram achar a comida pesada. Cabe destacar que todos que responderam achar a comida pesada são do sexo feminino.

Tabela 16 - Razões citadas pelos respondentes do “porquê” não utilizam o RU

Por que não utiliza o RU?	
Opções	Frequência
Longo tempo de espera	83
Mora próximo à UnB	53
Preferência pela comida caseira	24
Comida pesada	12
Dificuldade de acesso	6
Estuda a noite	5
Almoça com a família	3
Almoça com os filhos	3
Ambiente não agrada	3
Conciliação de horário	3
Economia de tempo e dinheiro	3
Mais barato trazer de casa	3
Precisa almoçar em casa	3
Prefere não sair na hora do almoço	3
Não responderam	56
Total	263

Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Questão 7. Semi-aberta. Inicia-se com duas alternativas fechadas (sim ou não), uma vez que, busca-se saber se o respondente, mesmo que não utilize o RU normalmente, o tenha feito nos últimos dois anos. Em seguida, com o objetivo de complementar a resposta (sim ou não), a questão se desdobra em outras duas perguntas abertas e excludentes, em que o respondente indica quando foi a última vez que utilizou os serviços do restaurante e se não, “por quê?”.

Na análise das respostas, observou-se que a última pergunta ficou em duplicidade, pois o motivo pelo qual o respondente não utiliza o RU já estaria exposto na questão seis, sendo assim, algumas respostas dadas a esta questão foram iguais às daquela questão.

Menos da metade da amostra de não-usuários (45%) utilizou o RU nos últimos dois anos. Desse total, 97% responderam a questão complementar, na qual 54% utilizaram o RU em 2006; 18% em 2005 e; 20% em 2007. Apenas 5% não lembraram a última vez (ver Tabela 17).

Tabela 17 - Respostas e frequências da questão sete

Caso sim, qual a última vez?		
Descrição	Frequência	%
2007	24	20%
2005	21	18%
2006	64	54%
Não lembram	6	5%
Não responderam	3	3%
Total	118	100%

Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados .

Mais da metade dos respondentes (55%) não utilizou o RU nos últimos dois anos, destes, 37% preferiu não responder o porquê da não utilização, talvez porque já estivesse respondido na questão seis. Observa-se na Tabela 18, que as respostas são parecidas com as da questão seis.

Tabela 18 - Respostas e frequências da questão sete – complementar

Caso não, por quê?		
Descrição	Frequência	%
Traz a refeição de casa	15	10%
Melhor opção	14	10%
Longo tempo de espera	6	4%
Comida não agrada	43	30%
Prefere almoçar com a família	10	7%
Suco é ruim	3	2%
Ganhou um carro e ficou fácil ir para casa	1	1%
Não responderam	53	37%
Total	145	100%

Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

Questão 8. Semi-fechada. Iguale-se à questão 18 do questionário destinado aos usuários. Uma lista com opções de melhoria do RU são apresentadas e, além disso, na última alternativa tem espaço reservado para sugestões. As alternativas não são excludentes, uma vez que, o respondente poderia marcar quantas alternativas achasse necessário.

As proporções percentuais foram calculadas em relação ao total de respondentes e não da amostra (263). O resultado revela que a alternativa com maior indicação (168) é “cardápio

mais variado”, com 25% da amostra. O resultado corrobora com as indicações dos usuários, onde o percentual foi o mesmo em relação ao total da amostra de usuários. Foi verificada correlação estatisticamente significativa entre as opções “cardápio mais variado” e “melhor qualidade do alimento” ($r = 0,286$; $\alpha = 0,01$); “cardápio mais variado” e “melhor adequação das instalações” ($r = 0,225$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice I).

A segunda alternativa mais indicada é o “menor tempo de espera no atendimento” com 141 de indicações (21%). Essa opção apresentou correlação positiva ($r = 0,230$; $\alpha = 0,01$) com “melhor adequação das instalações” (ver Apêndice I). Em terceiro lugar com mais indicações aparece a “qualidade do alimento” com 133 indicações (20%). Essas duas últimas alternativas coincidem com as opções mais indicadas pelos usuários.

As outras alternativas foram menos indicadas. 57(8%) respondentes indicaram como objeto de melhoria o “menor preço da refeição”. Essa opção tem correlação positiva ($r = 0,414$ $\alpha = 0,01$) com “melhor horário de funcionamento”. 38 respondentes(6%) marcaram o “horário de funcionamento”, essa alternativa tem correlação positiva ($r = 0,398$; $\alpha = 0,01$) com “melhor localização”. A “melhor adequação das instalações” e a “melhor conservação e manutenção do ambiente” tiveram 35(5%) de indicações de melhoria. Essas opções apresentaram correlação positiva ($r = 0,398$; $\alpha = 0,01$) (ver Apêndice I).

A “melhor apresentação dos atendentes” teve 26 indicações (4%), foi verificado correlação positiva ($r = 0,224$; $\alpha = 0,01$) entre esta alternativa e a “melhor relação dos atendentes com os usuários”. A “melhor localização do restaurante” teve 27 indicações (4%), esse item tem correlação positiva ($r = 0,199$; $\alpha = 0,01$) com a “melhor adequação das instalações”. E com indicação residual a alternativa “melhor relação dos atendentes com os usuários” com 17 indicações (2%)(ver Apêndice I).

É interessante ressaltar que as alternativas mais indicadas pelos não-usuários, coincidem com as opções mais indicadas pelos usuários:

- a) Variedade do cardápio;
- b) Tempo de atendimento (espera/rapidez); e
- c) Qualidade do alimento.

No entanto, o respondente não-usuário tem, ainda, a última alternativa em aberto, para a qual poderia fazer sugestões. Apenas 12% da amostra sugeriram melhorias além daquelas listadas na questão (ver Tabela 19).

Tabela 19 - Sugestões de melhoria dos respondentes não-usuários

Descrição	Frequência	%
Alteração no horário de trabalho	2	0,76%
Oferecer outros sucos	3	1,14%
Oferecer marmita	4	1,52%
Não conhece	3	1,14%
Funcionar nas férias	6	2,28%
Melhor tempero na comida e melhor molho para a salada	9	3,42%
Reduzir a fila	5	1,90%
Não responderam	231	87,83%
Total	263	100,00%

Fonte: Elaboração da autora, com base nos dados coletados.

6 TESTE ESTATÍSTICO

A finalidade do teste é verificar se as divergências entre as frequências observadas e esperadas são estatisticamente significantes ou não. Para isso, é aplicado o modelo estatístico não paramétrico qui-quadrado- χ^2 , no qual não se exige que a amostra seja distribuída normalmente, mas que as variáveis sejam qualitativas e apresentadas em forma de categorias (STEVENSON, 2001). O teste qui-quadrado- χ^2 exige que as frequências esperadas em cada categoria não sejam inferiores a 5, sendo assim, nos casos onde as frequências esperadas sejam menor que 5, é utilizado o teste exato de Fisher. A análise desse teste é igual a do qui-quadrado- χ^2 . O nível de significância utilizado nos testes é $\alpha = 0,05$.

6.1 HIPÓTESES

Admite-se como hipótese nula que as proporções das frequências observadas são iguais às proporções das frequências esperadas, ou seja, que as proporções divergentes não são significativas. E como hipótese alternativa considera-se que, as proporções das frequências observadas e esperadas não são iguais, que as divergências entre as proporções são significativas.

H_0 : As proporções das frequências observadas e esperadas são iguais

H_1 : As proporções das frequências observadas e esperadas não são iguais

6.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados da análise de divergências entre as frequências observadas e esperadas quando a amostra foi desdobrada em masculino e feminino, revelaram associações estatisticamente significativas, nas questões “apresentação dos atendentes (higiene)” e na “relação dos atendentes com os usuários” ($P = 0,002$), tanto para o masculino quanto para o feminino, sendo assim, a hipótese nula é rejeitada. Dos 341 respondentes do gênero masculino 18(5,3%) marcaram como opção de melhoria tanto a “relação dos atendentes com os usuários” quanto a “apresentação dos atendentes (higiene)”. No gênero feminino, observou-se que dos 278 respondentes 14 (5% marcaram como opção de melhoria tanto a “relação dos atendentes com os usuários” quanto a “apresentação dos atendentes (higiene)”. Contudo; dos 341 respondentes do gênero masculino, 77 (22,60%) marcaram apenas a opção de melhoria “relação dos atendentes com os usuários”, enquanto 18 (5,3%) marcam apenas a opção “apresentação dos atendentes (higiene)” (ver Apêndice J).

Verificou-se associação estatística significativa entre as questões “preço da refeição” e “localização do restaurante” ($P = 0,006$) para o gênero masculino; neste caso a hipótese nula é rejeitada, já o gênero feminino não apresentou associação estatística significativa e a hipótese nula não é rejeitada (ver Apêndice K). Dos 341 respondentes masculinos, 6 (1,8%) marcaram apenas “localização do restaurante” como opção de melhoria e 82 marcaram o “preço da refeição”. Enquanto isto, 9 (2,6%) respondentes masculinos marcaram como opção de melhoria tanto o preço da refeição quanto a localização do restaurante. O resultado mostrou que no gênero feminino 186 respondentes, que representa 66,9% dos 278, não marcaram nenhuma das opções, mas 88 (31,7%) respondentes femininos optaram pela melhoria do preço da refeição e 4 (1,4%) optaram pelas duas opções ao mesmo tempo (ver Apêndice K).

Com a junção das amostras de usuários e não-usuários do RU (882) o resultado do teste estatístico para as questões “tempo de atendimento (espera/rapidez)” e “horário de funcionamento”, quando a amostra é segregada em masculino e feminino, revelou associação significativa ($P = 0,049$) no gênero masculino, sendo a hipótese nula rejeitada; entretanto, para o gênero feminino, há evidência de que a amostra esperada e a observada são iguais; com isto, a hipótese nula não é rejeitada. (ver Apêndice L). Do total de 449 respondentes do gênero

masculino, 227 (50,6%) marcaram a opção “tempo de atendimento (espera/rapidez)” como objeto de melhoria no RU, 39 (8,7%) escolheram a alternativa “horário de funcionamento”, 37 (8,2%) marcaram as duas alternativas, enquanto 146 (32,5%) não marcaram nenhuma das duas opções. 213 respondentes, que representam 49,29% do total de 433 do gênero feminino não escolheram nenhuma das opções de melhoria, 165 (38,10%) optaram pelo “tempo de atendimento (espera/rapidez)”, enquanto isso, 35 (8,10%) preferiram optar pelo “horário de funcionamento” e 20 (4,6%) escolheram as duas opções de melhoria (ver Apêndice L).

Considerando os respondentes que têm bolsa alimentação(142), foi observado associação estatística significativa entre a “qualidade do alimento” e a “variedade do cardápio” ($P = 0,001$), assim a hipótese nula é rejeitada; Entretanto, para os respondentes que não têm bolsa alimentação não foi possível identificar associação estatística (ver Apêndice M). Dos respondentes que têm bolsa alimentação(142), 80 (56,30%)marcaram como opção de melhoria a “qualidade do alimento” e “variedade do cardápio” ao mesmo tempo. 44 (31%) respondentes marcaram apenas a opção “variedade do cardápio”. 4 (2,8%) respondentes marcaram apenas a “qualidade do alimento”. Os demais 14 (9,9%) não marcaram nenhuma das opções. Dos respondentes que não têm bolsa alimentação (477), 202 (42,30%) marcaram ambas as alternativas (variedade do cardápio e a qualidade do alimento) como opções de melhoria no RU. 159 respondentes escolheram apenas a “variedade do cardápio”. 30 respondentes escolheram apenas a “qualidade do alimento” e 86 não escolheram nenhuma nem outra alternativa (ver Apêndice M).

Nas questões “tempo de atendimento (espera/rapidez)” e o “horário de funcionamento” a proporção dos respondentes que não têm bolsa alimentação revelou evidência de associação estatística significativa ($P = 0,020$) onde a hipótese nula é rejeitada; no entanto, os respondentes que têm bolsa alimentação não apresentaram associação significativa (ver Apêndice N). Dos 142 respondentes que têm bolsa alimentação, 114 (80,3%) optaram apenas pela alternativa “tempo de atendimento (espera/rapidez)”, 12 (8,5%)marcaram apenas a opção “horário de funcionamento”. 16 (11,3%) respondentes marcaram as duas opções ao mesmo tempo e 30 (21,10%) não marcaram nenhuma das alternativas. Dos respondentes que não têm bolsa alimentação (477), 259 (54,30%) marcaram apenas a alternativa “tempo de atendimento (espera/rapidez)”, enquanto 35(7,3%) respondentes optaram apenas pelo “horário de funcionamento”. 33 (6,9%) respondentes

optaram pelas duas alternativas a mesmo tempo e os demais 150 (31,4%) não escolheram nenhuma das alternativas de melhoria no RU (ver Apêndice N).

Foi observado associações significativas nas questões “relação dos atendentes com os usuários” e a “apresentação dos atendentes (higiene)”, para os respondentes que têm bolsa alimentação ($P = 0,029$) e aqueles que não possuem ($P = 0,002$); neste caso, a hipótese nula é rejeitada (ver Apêndice O). 72 (50,70%) respondentes não escolhem nenhuma das opções de melhoria, mas 41 (28,9%) marcaram apenas a opção “relação dos atendentes com os usuários” como objeto de melhoria no RU. 12 (8,5%) escolheram a “apresentação dos atendentes (higiene)” e 17 (12%) escolheram as duas alternativas relacionadas ao que deve ser melhorado no RU. Já os respondentes que não têm bolsa alimentação (477) 336 (70,4%) marcaram a opção “relação dos atendentes com os usuários” como objeto que deve ser melhorado no RU, 111 (23,3%) não marcaram nenhuma das opções. 15 (31,10%) respondentes acham que a “apresentação dos atendentes (higiene)” deve ser melhorado e 15 (31,10%) marcaram as duas alternativas ao mesmo tempo, (ver Apêndice O).

O resultado do teste estatístico das divergências nas frequências observadas e esperadas das questões “qualidade do alimento” e a “variedade do cardápio”, considerando a amostra dos respondentes que possuem bolsa alimentação (142), segregada por grupo (I e II), revelou associação significativa ($P = 0,049$) para o grupo I e ($p=0,006$) para o grupo II (ver Apêndice P). Do total dos respondentes do grupo I (79) 45 (57%) escolheram as duas alternativas (“qualidade do alimento” e a “variedade do cardápio”) ao mesmo tempo, 22 (27,8%) respondentes marcaram apenas a opção “variedade do cardápio”, 4 (5,1%) escolheram a “qualidade do alimento”, e os demais (8) (10,1%) não marcaram nenhuma das alternativas. Os respondentes pertencentes ao grupo II são 63, destes, 35 (55,6%) marcaram as duas alternativas (“qualidade do alimento” e a “variedade do cardápio”), 22 (34,9%) marcaram apenas a opção “variedade do cardápio” e 6 (9,5%) não escolheram nenhuma das opções como objeto de melhoria do RU (ver Apêndice P).

O grupo I apresentou associação estatística significativa ($P = 0,002$) nas questões “adequação das instalações” e “manutenção e conservação do ambiente”, com isto, a hipótese nula não é rejeitada; já o grupo II não apresentou associação (ver Apêndice Q). Dos 79 respondentes do grupo I, 48 (60,8%) não escolheram nenhuma das alternativas (“adequação das instalações” ou “manutenção e conservação do ambiente”), 9 (11,40%) optaram pela “manutenção e conservação do ambiente” como objeto de melhoria do RU, 11 (13,9%) dos

respondentes marcaram a “adequação das instalações” e 11 (13,9%) optaram pelas duas alternativas ao mesmo tempo. Já no grupo II, 50 (79,4%) respondentes não escolheram nenhuma das alternativas (“adequação das instalações” ou “manutenção e conservação do ambiente”), 8 (12,70%) marcaram conservação do ambiente como opção de melhoria no RU, 5 (7,9%) escolheram as duas alternativas (ver Apêndice Q).

A análise estatística de divergências entre as frequências observadas e esperadas nas questões “qualidade do alimento” e “variedade do cardápio” considerando a idade dos respondentes, revelou associação estatística significativa ($P = 0,001$) apenas na faixa etária de 21 a 25 anos, ou seja, a hipótese nula é rejeitada. As faixas etárias de 26 a 30 e mais de 35 anos não apresentaram associações significativas, sendo assim, a hipótese nula não é rejeitada; as demais faixas não apresentaram associações (ver Apêndice R). O resultado mostrou que 89 respondentes na faixa etária de 21 a 25 anos, que representam 42,4% do total de 210, marcaram as duas alternativas (“qualidade do alimento” e “variedade do cardápio”) ao mesmo tempo, 78 (37,10%) optaram apenas pela variedade do cardápio, enquanto 11 (5,2%) escolheram a “qualidade do alimento” como opção de melhoria no RU, já os 32 (15,20%) residuais não escolheram nenhuma das duas alternativas. Dos 66 respondentes constantes na faixa etária dos 26 aos 30 anos, 35(53%) marcaram as duas opções para melhoria do RU.

Nas questões “conservação e manutenção do ambiente” e “adequação das instalações”, a faixa etária dos 31 a 35 anos apresentou associação significativa ($P = 0,009$), enquanto a faixa etária de 26 a 30 anos apresentou resultado significativo ($P = 0,002$); nestes casos, a hipótese nula é rejeitada. Contudo, a faixa etária de 21 a 25 anos não apresentou associação. As demais faixas etárias não apresentaram associações significativas, desta forma a hipótese nula não é rejeitada (ver Apêndice S).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os objetivos do estudo que é a análise do desempenho financeiro do Restaurante Universitário da Universidade de Brasília (UnB), bem como a verificação da opinião dos usuários e não-usuários em relação ao serviço prestado, os resultados alcançados revelam uma atividade deficitária, uma vez que os recursos próprios gerados com a cobrança da refeição não são suficientes para cobrir as despesas/custos, o que evidencia dependência financeira de aporte de recursos do Tesouro Federal e do Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (CESPE). Nesses sete anos, foram aplicados R\$ 42,1 milhões, sendo que, em 2006, foram alocados R\$ 6,9 milhões na atividade do restaurante.

Observou-se que diversos fatores contribuem para o resultado deficitário, tais como:

- a) O crescente quadro de pessoal, com destaque para a substituição de servidores por prestadores de serviços, com isso, mais recursos gerados pela própria Universidade são alocados no RU;
- b) A ascendência do grupo “renúncia de receita”. Quando iniciou, em 2003, eram 5.525 mil refeições, em 2006 passou para 56.025 mil refeições gratuitas, o que representa 914% de acréscimo;
- c) As despesas com energia elétrica e água e esgoto que passaram a ser devidas em 2005, aumentaram, ainda mais, o déficit;
- d) Utilização de caldeira “elétrica” para cocção dos alimentos. No último ano 88,19% do consumo de energia elétrica foi demanda da caldeira;
- e) Aquisição das carnes já cortadas, ou seja, preparadas para a cocção;
- f) O volume de custo fixo é elevado, ou seja, mesmo em períodos de greve, os custos fixos continuaram no mesmo patamar, no entanto, houve redução da receita arrecadada;
- g) A infra-estrutura do restaurante favorece o resultado deficitário, uma vez que os seis refeitórios são distribuídos em andares inferiores, e a cozinha central localizada no andar superior, sendo necessárias “cozinhas minuto” localizadas em cada andar, além da utilização de elevadores para transporte dos alimentos;
- h) O prédio, os elevadores e a caldeira são velhos, o que demanda constante manutenção.

A análise revela uma tendência de crescimento no déficit; caso não sejam tomadas decisões em relação ao preço, à adoção de política clara para concessão de refeições gratuitas, melhor gerenciamento de pessoas, melhoria na qualidade das compras, melhoria no controle interno com a substituição dos caixas por depósito bancário efetuado diretamente pelo cliente, melhoria do sistema de informação, proporcionando treinamento aos funcionários, substituição da energia elétrica que abastece a caldeira, por fonte de energia alternativa, além de uma adequação na infra-estrutura que permita a redução de custos com a manutenção.

Outro fator relevante que precisa ser repensado é o subsídio, pois a análise da relação do preço da refeição com o custo unitário de produção mostra que todos os usuários, independente do grupo do qual façam parte, são subsidiados, até mesmo os visitantes, que não têm vínculo nenhum com a universidade, pois o maior valor cobrado pela refeição (R\$ 5,00 para visitante) representa 46,38% do custo unitário da produção (R\$ 10,78). Além disso, denota-se que, os servidores são beneficiados em duplicidade, pagam R\$ 2,50 pela refeição (23,19% do custo unitário) e recebem benefício alimentação no contracheque. Cabe destacar que os dados revelaram que a grande maioria de usuários do restaurante faz parte do grupo III (estudantes sem bolsa e servidores), sendo que os bolsistas, em média, representam 10% do total do alunado. Diante disso, recomenda-se que seja realizado estudo no qual os valores dos subsídios concedidos aos grupos sejam reavaliados.

Embora os preços da refeição de 1982 e de 1995 atualizados para 2006 sejam maiores que os preços cobrados hoje, ainda assim, estão abaixo do preço de custo da refeição que é de R\$ 10,78.

Apesar de a atividade ser deficitária, com a necessidade de considerável volume de aporte de recursos, os usuários mostraram-se satisfeitos com os serviços prestados pelo restaurante, com exceção da questão que abordava a “variedade do cardápio”, esta apresentou insatisfação, sobressaindo até mesmo a questão do “tempo de espera no atendimento (espera/rapidez)”, o resultado mostrou para satisfeitos e insatisfeitos o mesmo percentual (30%) da amostra. Esse resultado corrobora com a questão, na qual é solicitado ao respondente que indique opções de melhoria no restaurante. Mais uma vez a questão da variedade do cardápio é indicada por 78,35% da amostra e, em seguida, aparece o tempo de espera no atendimento (espera/rapidez) com 63,33%.

A pesquisa mostra que 46% dos não-usuários do RU normalmente fazem suas refeições em casa. Dentre as insatisfações dos não-usuários, a variedade do cardápio aparece com 63,88% da amostra, seguida do tempo de espera no atendimento com 53,61%.

É interessante salientar que tanto na opinião dos usuários, quanto dos não-usuários, a “variedade do cardápio”, o “tempo de atendimento (espera/rapidez)” e a “qualidade do alimento” são os itens mais apontados como objetos de melhoria no Restaurante Universitário.

REFERÊNCIAS

BARJA, G.J.A. **A cogeração e sua inserção ao sistema elétrico**: Dissertação de mestrado, UnB, Brasília, 2006.

BATISTA, F.F. A avaliação da gestão pública no contexto da reforma do aparelho do Estado. **Texto para discussão** n 644. IPEA, Brasília, 1999.

BOWEN, H. R. **The costs of higher education**: how much do colleges and universities spend per student and how much should they spend? San Francisco: Jossey Bass Publishers, 1980.

BRASIL. Constituição: **República Federativa do Brasil**. Senado Federal, Brasília, 1988.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Orçamento Federal. **Orçamento da União exercício financeiro 2002**. Lei 10.266, 24 de julho de 2001, v.5.

Disponível em:

<http://www.planejamento.gov.br/orcamento/conteudo/orcamento_antteriores.htm>. Acesso em 11 jan. 2007.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Orçamento Federal. **Orçamento da União exercício financeiro 2003**. Lei nº 10.524, de 25 de julho de 2002, v.5, Brasília, 2002. Disponível em:

<http://www.planejamento.gov.br/orcamento/conteudo/orcamento_antteriores.htm>. Acesso em 11 jan. 2007a.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Orçamento Federal. **Orçamento da União exercício financeiro 2006**. Lei nº 11.306, de 16 de maio de 2006, v.5, Brasília, 2006. Disponível em:

<http://www.planejamento.gov.br/orcamento/conteudo/orcamento_antteriores.htm>, Acesso em 12 jan. 2007b.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Orçamento Federal. **Orçamento da União exercício financeiro 2007**. Projeto de lei orçamentária, v.5, Brasília, 2006. Disponível em:

<http://www.planejamento.gov.br/orcamento/conteudo/orcamento_antteriores.htm>, Acesso em 12 jan. 2007c.

_____. Presidência da República, Casa Civil, subchefia para assuntos jurídicos. **Lei 4320 de 17 de março, Brasília 1964**. Disponível em:

<<http://www.planalto.gov.br/ccivil/LEIS/L4320.htm>>, Acesso em 31 jan. 2007d.

BROWN, A. W.; GAMBER, C. **Cost containment in higher education**. The ASHE-ERIC Higher education report, v 28, n 5, 2002.

CAIXETA, J. E.; CUNHA, L.F. (1994). **Avaliação do Restaurante Universitário: um Estudo Piloto.**Laboratório de Psicologia Ambiental. *Série Textos de Alunos de Psicologia Ambiental*, n 3, UnB, 1994.

CATELLI, A. (Org.). **Controladoria Uma abordagem da gestão econômica-GECON.** São Paulo : Ed. Atlas, 1999.

CFC.CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução n. 750/93 – Princípios Fundamentais de Contabilidade. Disponível em:
<<http://www.portaldecontabilidade.com.br/nbc/res750.htm>>, Acesso em 8 ago. 2007.

CRUZ,N.H.; DIAZ, M.D.M.; LUQUE, A.C. Metodologia de avaliação de custos nas universidades públicas: Economia de escala e de escopo. **Revista Brasileira de Economia**, v.58, n.1: 45-66,jan/mar 2004.

DANESHVARY, N., CLAURETIE, M.T. Efficiency and costs in education: year-round versus traditional schedules. **Economics of education review** 20, 279-287, 2001.

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. Gestão de custos no setor público. **Texto para discussão** n.41, Brasília, 2001.

FAUSTO et al. Determinação do perfil dos usuários e da composição química e nutricional da alimentação oferecida no restaurante universitário da universidade estadual paulista, Araraquara, Brasil. **Revista de Nutrição.**, v.14 n.3: 171-176, set./dez., 2001.

GARRISON H. R.; NOREEN W. E. **Contabilidade Gerencial.** 9ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

GIMÉNEZ M. V.; MARTÍNEZ L.J. Cost efficiency in the university: A departmental evaluation model. **Economics of education review**, Available online 21 September 2005.

GONZALES, K.M. O sistema de acompanhamento em compras e logística numa organização pública. **Revista de Ciências Sociais e Humanas**, Londrina, v.24,9-p.53-74,set.2003.

HENDRIKSEN, S.E.;BREDA, F. M. **Teoria da Contabilidade.** Ed. Atlas, São Paulo, 1999.

INEP.Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Informativo** ano 5, nº 155, 13 de abr 2007.

LIPPEL, I.L. **Gestão de custos em restaurantes, utilização do método ABC.**: Dissertação de Mestrado.UFSC, Florianópolis, 2002.

MARCELINO, F.G. Gestão da Faculdade de Estudos Sociais da Universidade de Brasília – UnB. **Revista UnB Contábil**, Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais, Universidade de Brasília – UnB, v.6, n.2, p. 25, segundo semestre 2002.

MARINHO, A.; FAÇANHA L.O. **Dois estudos sobre a distribuição de verbas públicas para as instituições federais de ensino Superior**. Texto para discussão n 679, ISSN 1415-4765, IPEA, 1998.

MARINHO, A.; FAÇANHA L.O. **Programas sociais: Efetividade, eficiência e eficácia como dimensões operacionais da avaliação**. Texto para discussão n 787, ISSN 1415-4765, IPEA, 2000.

MARQUES, F.M.P.; CORBUCCI, P.R. **Fontes de financiamento das instituições federais de ensino superior: um estudo sobre a Universidade de Brasília**. Texto para discussão n.999, ISSN 1415-4765, IPEA, 2003.

MARQUES, F.M.P.; VELLOSO, J. Recursos próprios da UnB, O financiamento das IFES e a reforma da educação superior. **Educ.Soc., Campinas**, v.26, n 91, p 655-680, Maio/Ago.2005.

MARTINS, G.A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo, Atlas, 2006.

MATIAS PEREIRA, J. **Metodologia de pesquisa: reflexões sobre a importância do projeto de pesquisa científica**. Texto para discussão em sala de aula, Brasília, 2005.

MENSAH, M.Y.; WERNER R. Cost efficiency and financial flexibility in institutions of higher education. **Journal of accounting and public policy**, 22, 293-323, 2003.

MIDDAUGH, F.M. Analyzing costs in higher education: what institutional researchers need to know. **New directions for institutional research**, n.106 v. XXVII, n 2, 2000.

MORGAN, B. F. **A determinação do custo do ensino na educação superior: o caso da Universidade de Brasília**. Dissertação de Mestrado. UnB, Brasília, 2004.

MOURA, A.R. **Princípios contábeis aplicados à contabilidade governamental: uma abordagem comparativa Brasil-Estados Unidos**. Dissertação de Mestrado. UnB, Brasília, 2003a.

MOURA, J.F.M. **O sistema de contabilidade do governo federal na mensuração dos custos dos programas de governo e das unidades gestoras**. Dissertação de Mestrado. UnB, Brasília, 2003b.

PSACHAROPOULOS, G. Economics of education: A Research Agenda. **Economics of education review**, v.15 n .4. pp. 339-344, 1996.

QUINN, A. M.; RUBB, S. Mexico's labor market: The importance of education-occupation matching on wages and productivity in developing countries. **Economics of education review**, 25 147-156, 2006.

QUINTANA, A.C. ;SAURIN V. Fontes de financiamento e despesas por categorias econômicas no ensino superior: Uma análise comparativa em três universidades federais da região sul. **Revista de Ciência da Administração**, v.7, n.13,p.49-66,jan./julho 2005.

REWORÊDO, C.W. et al. Relatórios de tribunais de contas sobre dimensões de eficiência, eficácia, efetividade e resultados em entidades da administração pública: Uma análise focada na percepção de auditores de contas públicas. **Revista UnB Contábil**, Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Universidade de Brasília, , v.7, n.2, p.51, segundo semestre 2004.

SGUISSARDI, V. Reforma Universitária no Brasil – 1996-2006: Precária trajetória e incerto futuro. **Educação Soc., Campinas** Vol. 27, n.96 – Especial, p. 1021-1056, out.2006.

SILVA, C. A. T.; MORGAN, F. B.; DIÓGENES, G. A. **Manual:Modelo de apuração de custos da UnB**,2005.

SILVA, C. A. T.; NIYAMA, K. J. **Teoria Contábil no Setor Público** Disponível em: <<http://www.cesartiburcio.com.br>>. Acesso em: 08 jun, 2007.

SIQUEIRA, L. C. **Produção de resíduos no restaurante universitário**. Brasília: Dissertação de Mestrado. UnB, Brasília, 2002.

STEVENSON, W. J. **Estatística Aplicada à Administração**. São Paulo: Ed. Harbra, 2001

TERRENCE M.C.; NASSER D. Efficiency and costs in education: year-round versus traditional schedules. **Economics of education review**, 20 279-287, 2001.

UnB.UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Relatório da Comissão para levantamento da situação do RU-UnB, Brasília, 1986.

_____.UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Ocupação dos espaços físicos da Universidade de Brasília- unidades administrativas**, Prefeitura do campus, diretoria de engenharia e arquitetura, coordenadoria de cadastro e comunicação visual, 2004.

_____.UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Secretaria de planejamento. **Relatório de Gestão 2005**. Brasília, 2005.

____. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Manual Modelo de apuração de custos da UnB**, Brasília, nov, 2005a.

____. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Secretaria de planejamento. **Relatório de Gestão 2006**. 1 trim. Brasília, 2006.

____. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Secretaria de planejamento. **Relatório de Gestão 2006**. 2 trim. Brasília, 2006a.

____. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Restaurante universitário**. Disponível em: <<http://www.unb.br/ru>>. Acesso em: 18 ago, 2006b.

____. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Plano Qüinqüenal**, 2002 – 2006c.

____. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Anuário Estatístico 2006**, 2001 – 2005. 2006d.

____. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Comissão interna de conservação de energia**. custos com o fornecimento de energia para o restaurante universitário da UnB. Relatório Prel. jun.2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO PARA USUÁRIOS

1. Qual o vínculo com a UnB?
 Aluno Servidor Professor Prestador de serviço Não possui vínculo

2. Sexo
 Feminino Masculino

3. Idade
 16 a 20 anos
 21 a 25 anos
 26 a 30 anos
 31 a 35 anos
 Mais de 35 anos

4. Qual o curso/ lotação?

5. Você é beneficiário da bolsa-alimentação?
 Sim Não

Caso sim responda a questão 5, caso não passe para a próxima questão.

6. Indique o grupo do benefício
 I (R\$ 0,50) II (R\$ 1,00)

7. Qual a periodicidade que você utiliza o RU?
 Diariamente
 2 a 3 vezes por semana
 5 a 10 vezes por quinzena
 10 a 15 vezes por mês
 Raramente

Avalie os seguintes aspectos do RU e indique o grau de satisfação:

1-Muito insatisfeito 2- Insatisfeito 3- Indiferente 4- Satisfeito 5- Muito satisfeito

- | | | |
|-----|----------------------|---|
| 8. | <input type="text"/> | A qualidade do alimento |
| 9. | <input type="text"/> | A variedade do cardápio |
| 10. | <input type="text"/> | O Tempo de atendimento (espera/rapidez) |
| 11. | <input type="text"/> | O horário de funcionamento |
| 12. | <input type="text"/> | A adequação das instalações |
| 13. | <input type="text"/> | A conservação e manutenção do ambiente |
| 14. | <input type="text"/> | A localização do restaurante (comodidade) |
| 15. | <input type="text"/> | A apresentação dos atendentes (higiene) |
| 16. | <input type="text"/> | A Relação dos atendentes com os usuários |
| 17. | <input type="text"/> | O preço da refeição |

18. Marque as opções (quantas forem necessárias), que na sua opinião, pode ser objeto de melhoria

- Qualidade do alimento
- Variedade do cardápio
- Tempo de atendimento (espera/rapidez)
- Horário de funcionamento
- Adequação das instalações
- Conservação e manutenção do ambiente
- Localização do restaurante (comodidade)
- Apresentação dos atendentes (Higiene)
- Relação dos atendentes com os usuários
- Preço da refeição

APÊNDICE B- QUESTIONÁRIOS PARA NÃO-USUÁRIOS

1. Qual o vínculo com a UnB?

- Aluno Servidor Professor Prestador de serviço Não possui vínculo

2. Sexo

- Feminino Masculino

3. Idade

- 16 a 20 anos
 21 a 25 anos
 26 a 30 anos
 31 a 35 anos
 Mais de 35 anos

4. Qual o curso/ lotação?

5. Onde normalmente faz suas refeições?

- Em casa
 Em outros restaurantes localizados no próprio campus
 Em outros restaurantes próximos ao campus
 Traz a refeição de casa
 Outra. Especificar _____

6. Por quê não utiliza o RU?

7. Utilizou o RU nos últimos dois anos?

- Sim Não

Caso sim qual a última vez? _____

Caso não por quê? _____

8. Marque as opções (quantas forem necessárias) que fariam com que você passasse a utilizar o RU.

- Melhor qualidade do alimento
 Cardápio mais variado
 Menor tempo de espera no atendimento
 Melhor horário de funcionamento
 Melhor adequação das instalações
 Melhor conservação e manutenção do ambiente
 Melhor localização do restaurante (comodidade)
 Melhor apresentação dos atendentes (Higiene)
 Melhor relação dos atendentes com os usuários
 Menor preço da refeição
 Outra. Especificar _____

APÊNDICE C - ELEMENTOS DO RESULTADO

RECEITA
CUSTOS/DESPESAS- DIRETAS
DESPESAS DE PESSOAL
FUB
Prestadores de Serviço
Terceirizado
Estagiário
FUBRA
Gratificação por participação em projeto
MATERIAIS DE CONSUMO
Gêneros alimentícios
Carnes e Peixes
Hortifrutigranjeiros
Material de limpeza e higiene
Material descartável
Material de escritório
Vestuário e segurança do trabalho
Material de manutenção
Utensílios de cozinha
Gás
DEPRECIÇÃO
Depreciação de móveis
Depreciação de imóvel
Telefone
Energia Elétrica
Água e Esgoto
Combustível
Compras Diretas (material para manutenção)
Serviços de terceiros
DESPESAS INDIRETAS
Prefeitura do Campus - PRC
Diretoria de Recursos Materiais - DRM
Secretaria de Recursos Humanos - SRH
Centro de Processamento de Dados - CPD

APÊNDICE D – DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO- 2000 A 2006

DESCRIÇÃO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
RECEITA	755.401,13	466.495,35	1.103.380,90	1.164.938,28	947.737,13	749.416,49	1.226.555,85
CUSTOS/DESPESAS	5.920.578	5.311.799	6.685.063	7.180.043	7.203.610	7.484.525	7.875.590
DESPESAS DE PESSOAL	4.874.121	4.693.764	5.374.725	5.002.953	5.193.379	4.508.965	4.657.670
Servidores	4.572.961	4.356.117	4.424.759	4.032.895	4.092.731	3.178.212	3.067.768
Prestadores de Serviços	201.470	192.919	117.006	121.036	131.151	178.783	619.612
Terceirizados	-	-	652.267	650.235	725.035	690.950	687.500
Estagiários	-	-	-	13.017	22.005	66.508	65.769
FUBRA	-	-	-	-	-	26.457	27.505
Gratificação	99.690	144.727	180.694	185.770	222.458	368.054	189.517
MATERIAIS DE CONSUMO	940.538	592.400	1.279.215	1.821.710	1.649.026	1.740.566	1.895.556
DEPRECIACÃO	-	-	-	136.917	139.356	140.713	173.511
TELEFONE	-	-	-	5.978	8.245	7.506	8.755
ENERGIA ELÉTRICA	-	-	-	-	-	703.751	533.608
ÁGUA E ESGOTO	-	-	-	-	-	99.025	196.992
SERVIÇOS DE TERCEIROS PESSOA JURIDICA	105.918	25.634	31.122	38.654	33.162	102.594	65.431
DÉFICIT - SUBTOTAL	(5.165.177)	(4.845.303)	(5.581.682)	(6.015.104)	(6.255.873)	(6.735.109)	(6.649.035)
PREFEITURA DO CAMPUS	-	-	-	35.253	39.637	42.832	48.725
DIRETORIA DE RECURSOS DE MATERIAIS	-	-	-	23.156	2.768	-	14.512
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS	-	-	-	109.271	131.792	131.875	274.621
CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS	-	-	-	6.151	6.245	6.697	6.209
DÉFICIT - TOTAL	(5.165.177)	(4.845.303)	(5.581.682)	(6.188.935)	(6.436.314)	(6.916.513)	(6.993.102)
Quantidade de refeições servidas	285.189	176.059	470.118	574.733	510.624	446.626	730.240
Custo unitário	20,76	30,17	14,22	12,49	14,11	16,76	10,78
Preço médio unitário	2,65	2,65	2,35	2,03	1,86	1,68	1,68
Déficit unitário	(18,11)	(27,52)	(11,87)	(10,77)	(12,60)	(15,49)	(9,58)
Quantidade de dias de funcionamento	107	80	203	196	138	132	212

Fonte: Própria, com base nas informações do CESPE, RU e Prefeitura do Campus.

Valores atualizados pelo INPC-IBGE médio para dezembro de 2006.

APÊNDICE E – AMOSTRA DE USUÁRIOS POR CURSO/LOTAÇÃO

Curso ou Lotação	Frequência	%
VIS	1	0,2
Educação Física	2	0,32
Engenharia mecânica	2	0,32
CDT	3	0,48
CEAM	3	0,48
Direito	3	0,48
Artes Plásticas	4	0,65
Ciência da Computação	4	0,65
Ciências Naturais	4	0,65
Ciências Sociais	4	0,65
CME	4	0,65
Contabilidade	4	0,65
DDS	4	0,65
Ed. Artística- música	4	0,65
Mestrado em ciência florestal	4	0,65
Psicologia	4	0,65
Visitante	5	0,81
CCA	5	0,81
DAIA	5	0,81
Relações internacionais	5	0,81
Computação	7	1,13
DCF	7	1,13
FACE	7	1,13
Agronomia	8	1,29
Arquitetura	8	1,29
Biblioteconomia	8	1,29
CEFTRU	8	1,29
Convênio	8	1,29
DAC	8	1,29
DEX	8	1,29
DPP	8	1,29
Odontologia	8	1,29
RU	8	1,29
SPL	8	1,29
BCE	9	1,45
CESPE	9	1,45
DAF	9	1,45
Enfermagem	9	1,45
SRH	9	1,5
Pedagogia	10	1,62

APÊNDICE F – AMOSTRA DE USUÁRIOS POR CURSO/LOTAÇÃO

Curso ou Lotação	Frequência	%
DRM	11	1,78
Biologia	13	2,10
Matemática	13	2,10
Nutrição	13	2,10
SAA	13	2,10
Comunicação social	14	2,26
ACS	16	2,58
Economia	16	2,58
Engenharia elétrica	16	2,58
Estatística	16	2,58
FD	16	2,58
História	16	2,58
PRC	17	2,75
Física	18	2,91
Administração	20	3,23
Engenharia florestal	20	3,23
Ciências Contábeis	21	3,39
GRE	21	3,39
Química	21	3,39
VRT	22	3,6
Farmácia	24	3,88
Letras	24	3,88
Total	619	100

APÊNDICE G – AMOSTRA DE NÃO-USUÁRIOS POR CURSO/LOTAÇÃO

Curso/ Lotação	Frequência	%
ACS	4	1,52
Administração	24	9,13
CCA	5	1,90
CDT	7	2,66
Ciências Contábeis	12	4,56
CPD	3	1,14
DAC	8	3,04
DAIA	7	2,66
DCF	13	4,94
DDS	6	2,28
DEA	7	2,66
DEG	7	2,66
DEX	15	5,70
Direito	8	3,04
DPP	14	5,32
Estatística	6	2,28
FACE	3	1,14
FE	7	2,66
GRE	12	4,56
História	5	1,90
Medicina	10	3,80
Odontologia	12	4,56
Pedagogia	5	1,90
Relações Internacionais	8	3,04
SAA	6	2,28
SCO	3	1,14
SOC	14	5,32
SPL	10	3,80
SRH	5	1,90
VRT	5	1,90
Não responderam	12	4,56
Total	263	100,00

APÊNDICE H – CORRELAÇÃO DAS OPINIÕES DOS USUÁRIOS DO RU

Descrição		Qualidade do alimento	Variedade do cardápio	Tempo de atendimento (espera/rapidez)	Horário de funcionamento	Adequação das instalações	Conservação e manutenção do ambiente	Localização do restaurante	Apresentação dos atendentes (higiene)	Relação dos atendentes com os usuários	Preço da refeição
Qualidade do alimento	Pearson Correlation	1	,461(**)	,216(**)	,213(**)	,188(**)	,176(**)	,154(**)	,286(**)	,252(**)	,160(**)
	Sig. (2-tailed)		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	617	616	616	616	616	616	616	616	616	615
Variedade do cardápio	Pearson Correlation	,461(**)	1	,137(**)	-0,019	0,053	,156(**)	,162(**)	,101(*)	,176(**)	0,077
	Sig. (2-tailed)	0		0,001	0,631	0,188	0	0	0,012	0	0,055
	N	616	617	617	617	617	617	617	617	617	616
Tempo de atendimento (espera/rapidez)	Pearson Correlation	,216(**)	,137(**)	1	-0,026	0,07	,099(*)	,107(**)	,130(**)	,289(**)	-0,04
	Sig. (2-tailed)	0	0,001		0,523	0,083	0,014	0,008	0,001	0	0,324
	N	616	617	617	617	617	617	617	617	617	616
Horário de funcionamento	Pearson Correlation	,213(**)	-0,019	-0,026	1	,247(**)	,185(**)	,216(**)	,213(**)	,178(**)	,199(**)
	Sig. (2-tailed)	0	0,631	0,523		0	0	0	0	0	0
	N	616	617	617	617	617	617	617	617	617	616
Adequação das instalações	Pearson Correlation	,188(**)	0,053	0,07	,247(**)	1	,436(**)	,355(**)	,242(**)	,238(**)	0,073
	Sig. (2-tailed)	0	0,188	0,083	0		0	0	0	0	0,07
	N	616	617	617	617	617	617	617	617	617	616
Conservação e manutenção do ambiente	Pearson Correlation	,176(**)	,156(**)	,099(*)	,185(**)	,436(**)	1	,406(**)	,432(**)	,278(**)	,183(**)
	Sig. (2-tailed)	0	0	0,014	0	0		0	0	0	0
	N	616	617	617	617	617	617	617	617	617	616
Localização do restaurante	Pearson Correlation	,154(**)	,162(**)	,107(**)	,216(**)	,355(**)	,406(**)	1	,448(**)	,456(**)	,242(**)
	Sig. (2-tailed)	0	0	0,008	0	0	0		0	0	0
	N	616	617	617	617	617	617	617	617	617	616
Apresentação dos atendentes (higiene)	Pearson Correlation	,286(**)	,101(*)	,130(**)	,213(**)	,242(**)	,432(**)	,448(**)	1	,513(**)	,134(**)
	Sig. (2-tailed)	0	0,012	0,001	0	0	0	0		0	0,001
	N	616	617	617	617	617	617	617	617	617	616
Relação dos atendentes com os usuários	Pearson Correlation	,252(**)	,176(**)	,289(**)	,178(**)	,238(**)	,278(**)	,456(**)	,513(**)	1	,166(**)
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	N	616	617	617	617	617	617	617	617	617	616
Preço da refeição	Pearson Correlation	,160(**)	0,077	-0,04	,199(**)	0,073	,183(**)	,242(**)	,134(**)	,166(**)	1
	Sig. (2-tailed)	0	0,055	0,324	0	0,07	0	0	0,001	0	
	N	615	616	616	616	616	616	616	616	616	616

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

APÊNDICE I – CORRELAÇÃO DAS OPINIÕES DOS NÃO-USUÁRIOS DO RU

Descrição		Melhor qualidade do alimento	Cardápio mais variado	Menor tempo de espera no atendimento	Melhor horário de funcionamento	Melhor adequação das instalações	Melhor conservação e manutenção do ambiente	Melhor localização	Melhor apresentação dos atendentes	Melhor relação dos atendentes com os usuários	Menor preço da refeição
Melhor qualidade do alimento	Pearson Correlation	1	,286(**)	0,087	0,017	,253(**)	0,081	-0,041	0,098	0,105	-0,015
	Sig. (2-tailed)		0	0,16	0,784	0	0,191	0,503	0,112	0,088	0,806
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Cardápio mais variado	Pearson Correlation	,286(**)	1	,158(*)	0,106	,225(**)	,189(**)	-0,059	0,01	,198(**)	-0,008
	Sig. (2-tailed)	0		0,01	0,085	0	0,002	0,344	0,867	0,001	0,899
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Menor tempo de espera no atendimento	Pearson Correlation	0,087	,158(*)	1	0,057	,230(**)	0,035	-,138(*)	0,078	0,058	-0,066
	Sig. (2-tailed)	0,16	0,01		0,357	0	0,568	0,026	0,206	0,345	0,287
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Melhor horário de funcionamento	Pearson Correlation	0,017	0,106	0,057	1	,221(**)	,270(**)	,289(**)	,190(**)	,156(*)	,414(**)
	Sig. (2-tailed)	0,784	0,085	0,357		0	0	0	0,002	0,011	0
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Melhor adequação das instalações	Pearson Correlation	,253(**)	,225(**)	,230(**)	,221(**)	1	,398(**)	,199(**)	,170(**)	0,034	-0,043
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0		0	0,001	0,006	0,588	0,487
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Melhor conservação e manutenção do ambiente	Pearson Correlation	0,081	,189(**)	0,035	,270(**)	,398(**)	1	,241(**)	,127(*)	,302(**)	0,08
	Sig. (2-tailed)	0,191	0,002	0,568	0	0		0	0,039	0	0,196
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Melhor localização	Pearson Correlation	-0,041	-0,059	-,138(*)	,289(**)	,199(**)	,241(**)	1	,140(*)	0,064	,248(**)
	Sig. (2-tailed)	0,503	0,344	0,026	0	0,001	0		0,023	0,302	0
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Melhor apresentação dos atendentes	Pearson Correlation	0,098	0,01	0,078	,190(**)	,170(**)	,127(*)	,140(*)	1	,224(**)	,290(**)
	Sig. (2-tailed)	0,112	0,867	0,206	0,002	0,006	0,039	0,023		0	0
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Melhor relação dos atendentes com os usuários	Pearson Correlation	0,105	,198(**)	0,058	,156(*)	0,034	,302(**)	0,064	,224(**)	1	0,087
	Sig. (2-tailed)	0,088	0,001	0,345	0,011	0,588	0	0,302	0		0,16
	N	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Menor preço da refeição	Pearson Correlation	-0,015	-0,008	-0,066	,414(**)	-0,043	0,08	,248(**)	,290(**)	0,087	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

APÊNDICE J- QUI-QUADRADO (χ^2)

Gênero			Relação dos atendentes com os usuários				
			0	Relação do atendentes com os usuários	Total		
Masculino	Apresentação dos atendentes	0	Quantidade	228	77	305	
			% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	74,8%	25,2%	100,0%	
			% Relação dos atendentes com os usuários	92,7%	81,1%	89,4%	
			% do total	66,9%	22,6%	89,4%	
		Apresentação dos atendentes		Quantidade	18	18	36
			% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	50,0%	50,0%	100,0%	
			% Relação dos atendentes com os usuários	7,3%	18,9%	10,6%	
			% do total	5,3%	5,3%	10,6%	
		Total		Quantidade	246	95	341
			% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	72,1%	27,9%	100,0%	
			% Relação dos atendentes com os usuários	100,0%	100,0%	100,0%	
			% do total	72,1%	27,9%	100,0%	
Feminino	Apresentação dos atendentes	0	Quantidade	180	75	255	
			% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	70,6%	29,4%	100,0%	
			% Relação dos atendentes com os usuários	95,2%	84,3%	91,7%	
			% do total	64,7%	27,0%	91,7%	
		Apresentação dos atendentes		Quantidade	9	14	23
			% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	39,1%	60,9%	100,0%	
			% Relação dos atendentes com os usuários	4,8%	15,7%	8,3%	
			% do total	3,2%	5,0%	8,3%	
		Total		Quantidade	189	89	278
			% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	68,0%	32,0%	100,0%	
			% Relação dos atendentes com os usuários	100,0%	100,0%	100,0%	
			% do total	68,0%	32,0%	100,0%	

Gênero		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Masculino	Pearson Chi-Square	9,817 ^b	1	,002
Feminino	Pearson Chi-Square	9,592 ^c	1	,002

^b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,03.

^c. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,36.

APÊNDICE K- QUI-QUADRADO (χ^2)

Gênero			Localização do restaurante			
			0	Localização do restaurante	Total	
Masculino	Preço da refeição	0	Quantidade	244	6	250
			% Preço da refeição	97,6%	2,4%	100,0%
			% Localização do restaurante	74,8%	40,0%	73,3%
			% do total	71,6%	1,8%	73,3%
	Preço da refeição	0	Quantidade	82	9	91
			% Preço da refeição	90,1%	9,9%	100,0%
			% Localização do restaurante	25,2%	60,0%	26,7%
			% do total	24,0%	2,6%	26,7%
	Total	0	Quantidade	326	15	341
			% Preço da refeição	95,6%	4,4%	100,0%
			% Localização do restaurante	100,0%	100,0%	100,0%
			% do total	95,6%	4,4%	100,0%
Feminino	Preço da refeição	0	Quantidade	186	0	186
			% Preço da refeição	100,0%	,0%	100,0%
			% Localização do restaurante	67,9%	,0%	66,9%
			% do total	66,9%	,0%	66,9%
	Preço da refeição	0	Quantidade	88	4	92
			% Preço da refeição	95,7%	4,3%	100,0%
			% Localização do restaurante	32,1%	100,0%	33,1%
			% do total	31,7%	1,4%	33,1%
	Total	0	Quantidade	274	4	278
			% Preço da refeição	98,6%	1,4%	100,0%
			% Localização do restaurante	100,0%	100,0%	100,0%
			% do total	98,6%	1,4%	100,0%

Gênero		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Masculino	Pearson Chi-Square	8,900 ^b	1	,003		
	Fisher's Exact Test				,006	,006
Feminino	Pearson Chi-Square	8,205 ^c	1	,004		
	Fisher's Exact Test				,011	,011

b. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,00.

c. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,32.

APÊNDICE L- QUI-QUADRADO (χ^2)

			Horário de funcionamento				
Gênero			0	Horário de funcionamento	Total		
Masculino	Tempo de atendimento (espera/rapidez)	0	Quantidade	146	39	185	
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	78,9%	21,1%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	39,1%	51,3%	41,2%	
			% do total	32,5%	8,7%	41,2%	
		Tempo de atendimento (espera/rapidez)		Quantidade	227	37	264
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	86,0%	14,0%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	60,9%	48,7%	58,8%	
			% do total	50,6%	8,2%	58,8%	
		Total		Quantidade	373	76	449
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	83,1%	16,9%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	100,0%	100,0%	100,0%	
			% do total	83,1%	16,9%	100,0%	
Feminino	Tempo de atendimento (espera/rapidez)	0	Quantidade	213	35	248	
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	85,9%	14,1%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	56,3%	63,6%	57,3%	
			% do total	49,2%	8,1%	57,3%	
		Tempo de atendimento (espera/rapidez)		Quantidade	165	20	185
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	89,2%	10,8%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	43,7%	36,4%	42,7%	
			% do total	38,1%	4,6%	42,7%	
		Total		Quantidade	378	55	433
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	87,3%	12,7%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	100,0%	100,0%	100,0%	
			% do total	87,3%	12,7%	100,0%	

Chi-Square Tests

Gênero		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Masculino	Pearson Chi-Square	3,862 ^b	1	,049
Feminino	Pearson Chi-Square	1,042 ^c	1	,307

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 31,31.

c. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 23,50.

APÊNDICE M- QUI-QUADRADO (χ^2)

Bolsa-alimentação			Qualidade do alimento				
			0	Qualidade do alimento	Total		
Sim	Variedade do cardápio	0	Quantidade	14	4	18	
			% Variedade do cardápio	77,8%	22,2%	100,0%	
			% Qualidade do alimento	24,1%	4,8%	12,7%	
			% do total	9,9%	2,8%	12,7%	
		Variedade do cardápio		Quantidade	44	80	124
			% Variedade do cardápio	35,5%	64,5%	100,0%	
			% Qualidade do alimento	75,9%	95,2%	87,3%	
			% do total	31,0%	56,3%	87,3%	
		Total		Quantidade	58	84	142
			% Variedade do cardápio	40,8%	59,2%	100,0%	
			% Qualidade do alimento	100,0%	100,0%	100,0%	
			% do total	40,8%	59,2%	100,0%	
Não	Variedade do cardápio	0	Quantidade	86	30	116	
			% Variedade do cardápio	74,1%	25,9%	100,0%	
			% Qualidade do alimento	35,1%	12,9%	24,3%	
			% do total	18,0%	6,3%	24,3%	
		Variedade do cardápio		Quantidade	159	202	361
			% Variedade do cardápio	44,0%	56,0%	100,0%	
			% Qualidade do alimento	64,9%	87,1%	75,7%	
			% do total	33,3%	42,3%	75,7%	
		Total		Quantidade	245	232	477
			% Variedade do cardápio	51,4%	48,6%	100,0%	
			% Qualidade do alimento	100,0%	100,0%	100,0%	
			% do total	51,4%	48,6%	100,0%	

Bolsa-alimentação		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Sim	Pearson Chi-Square	11,637 ^b	1	,001
Não	Pearson Chi-Square	31,826 ^c	1	,000

^b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,35.

^c. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 56,42.

APÊNDICE N- QUI-QUADRADO (χ^2)

Bolsa-alimentação			Horário de funcionamento				
			0	Horário de funcionamento	Total		
Sim	Tempo de atendimento (espera/rapidez)	0	Quantidade	30	12	42	
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	71,4%	28,6%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	26,3%	42,9%	29,6%	
			% do total	21,1%	8,5%	29,6%	
		Tempo de atendimento (espera/rapidez)		Quantidade	84	16	100
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	84,0%	16,0%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	73,7%	57,1%	70,4%	
			% do total	59,2%	11,3%	70,4%	
		Total		Quantidade	114	28	142
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	80,3%	19,7%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	100,0%	100,0%	100,0%	
			% do total	80,3%	19,7%	100,0%	
Não	Tempo de atendimento (espera/rapidez)	0	Quantidade	150	35	185	
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	81,1%	18,9%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	36,7%	51,5%	38,8%	
			% do total	31,4%	7,3%	38,8%	
		Tempo de atendimento (espera/rapidez)		Quantidade	259	33	292
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	88,7%	11,3%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	63,3%	48,5%	61,2%	
			% do total	54,3%	6,9%	61,2%	
		Total		Quantidade	409	68	477
			% Tempo de atendimento (espera/rapidez)	85,7%	14,3%	100,0%	
			% Horário de funcionamento	100,0%	100,0%	100,0%	
			% do total	85,7%	14,3%	100,0%	

Bolsa-alimentação		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Sim	Pearson Chi-Square	2,953 ^b	1	,086
			1	
Não	Pearson Chi-Square	5,376 ^c	1	,020

^b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,28.

^c. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26,37.

APÊNDICE O QUI-QUADRADO (χ^2)

Bolsa-alimentação			Apresentação dos atendentes			
			0	Apresentação dos atendentes	Total	
Sim	Relação do atendentes com os usuários	0	Quantidade	72	12	84
			% Relação dos atendentes com os usuários	85,7%	14,3%	100,0%
			% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	63,7%	41,4%	59,2%
			% do total	50,7%	8,5%	59,2%
		Relação do atendentes com os usuários	Quantidade	41	17	58
			% Relação dos atendentes com os usuários	70,7%	29,3%	100,0%
	% Apresentação dos atendentes (Higiêne)		36,3%	58,6%	40,8%	
	% do total		28,9%	12,0%	40,8%	
	Total	Quantidade	113	29	142	
		% Relação dos atendentes com os usuários	79,6%	20,4%	100,0%	
		% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	100,0%	100,0%	100,0%	
		% do total	79,6%	20,4%	100,0%	
Não	Relação do atendentes com os usuários	0	Quantidade	336	15	351
			% Relação dos atendentes com os usuários	95,7%	4,3%	100,0%
			% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	75,2%	50,0%	73,6%
			% do total	70,4%	3,1%	73,6%
		Relação do atendentes com os usuários	Quantidade	111	15	126
			% Relação dos atendentes com os usuários	88,1%	11,9%	100,0%
	% Apresentação dos atendentes (Higiêne)		24,8%	50,0%	26,4%	
	% do total		23,3%	3,1%	26,4%	
	Total	Quantidade	447	30	477	
		% Relação dos atendentes com os usuários	93,7%	6,3%	100,0%	
		% Apresentação dos atendentes (Higiêne)	100,0%	100,0%	100,0%	
		% do total	93,7%	6,3%	100,0%	

Bolsa-alimentação		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Sim	Pearson Chi-Square	4,766 ^b	1	,029
Não	Pearson Chi-Square	9,161 ^c	1	,002

^b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,85.

^c. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,92.

APÊNDICE P QUI-QUADRADO (χ^2)

Grupos			Variedade do cardápio			
			0	Variedade do cardápio	Total	
I	Qualidade do alimento	0	Quantidade	8	22	30
			% Qualidade do alimento	26,7%	73,3%	100,0%
			% Variedade do cardápio	66,7%	32,8%	38,0%
			% do total	10,1%	27,8%	38,0%
	Qualidade do alimento		Quantidade	4	45	49
			% Qualidade do alimento	8,2%	91,8%	100,0%
			% Variedade do cardápio	33,3%	67,2%	62,0%
			% do total	5,1%	57,0%	62,0%
	Total		Quantidade	12	67	79
			% Qualidade do alimento	15,2%	84,8%	100,0%
			% Variedade do cardápio	100,0%	100,0%	100,0%
			% do total	15,2%	84,8%	100,0%
II	Qualidade do alimento	0	Quantidade	6	22	28
			% Qualidade do alimento	21,4%	78,6%	100,0%
			% Variedade do cardápio	100,0%	38,6%	44,4%
			% do total	9,5%	34,9%	44,4%
	Qualidade do alimento		Quantidade	0	35	35
			% Qualidade do alimento	,0%	100,0%	100,0%
			% Variedade do cardápio	,0%	61,4%	55,6%
			% do total	,0%	55,6%	55,6%
	Total		Quantidade	6	57	63
			% Qualidade do alimento	9,5%	90,5%	100,0%
			% Variedade do cardápio	100,0%	100,0%	100,0%
			% do total	9,5%	90,5%	100,0%

Grupos		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
I	Pearson Chi-Square	4,945 ^b	1	,026		
	Fisher's Exact Test				,049	,030
II	Pearson Chi-Square	8,289 ^c	1	,004		
	Fisher's Exact Test				,006	,006

b. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,56.

c. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,67.

APÊNDICE Q QUI-QUADRADO (χ^2)

Grupos			Conservação e manutenção do ambiente			
			0	Conservação e manutenção do ambiente	Total	
I	Adequação das instalações	0	Quantidade	48	9	57
			% Adequação das instalações	84,2%	15,8%	100,0%
			% Conservação e manutenção do ambiente	81,4%	45,0%	72,2%
			% do total	60,8%	11,4%	72,2%
	Adequação das instalações		Quantidade	11	11	22
			% Adequação das instalações	50,0%	50,0%	100,0%
			% Conservação e manutenção do ambiente	18,6%	55,0%	27,8%
			% do total	13,9%	13,9%	27,8%
	Total		Quantidade	59	20	79
			% Adequação das instalações	74,7%	25,3%	100,0%
			% Conservação e manutenção do ambiente	100,0%	100,0%	100,0%
			% do total	74,7%	25,3%	100,0%
II	Adequação das instalações	0	Quantidade	50	8	58
			% Adequação das instalações	86,2%	13,8%	100,0%
			% Conservação e manutenção do ambiente	100,0%	61,5%	92,1%
			% do total	79,4%	12,7%	92,1%
	Adequação das instalações		Quantidade	0	5	5
			% Adequação das instalações	,0%	100,0%	100,0%
			% Conservação e manutenção do ambiente	,0%	38,5%	7,9%
			% do total	,0%	7,9%	7,9%
	Total		Quantidade	50	13	63
			% Adequação das instalações	79,4%	20,6%	100,0%
			% Conservação e manutenção do ambiente	100,0%	100,0%	100,0%
			% do total	79,4%	20,6%	100,0%

Grupos		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
I	Pearson Chi-Square	9,826 ^b	1	,002
		9,701	1	,002
II	Pearson Chi-Square	20,889 ^c	1	,000
			1	,000

^b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,57.

^c. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,03.

APÊNDICE R QUI-QUADRADO (χ^2)

Idade		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
16 a 20 anos	Pearson Chi-Square	31,007 ^b	1	,000		
	Fisher's Exact Test				,000	,000
21 a 25 anos	Pearson Chi-Square	10,528 ^c	1	,001		
	Fisher's Exact Test				,001	,001
26 a 30 anos	Pearson Chi-Square	,311 ^d	1	,577		
	Fisher's Exact Test				,707	,424
31 a 35 anos	Pearson Chi-Square	16,838 ^e	1	,000		
	Fisher's Exact Test				,000	,000
Mais de 35 anos	Pearson Chi-Square	,194 ^f	1	,660		
	Fisher's Exact Test				,826	,417

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,22.

c. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20,48.

d. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,27.

e. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,88.

f. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,00.

Idade			Variedade do cardápio				
			0	Variedade do cardápio	Total		
16 a 20 anos	Qualidade do alimento	0	Quantidade	29	44	73	
			% Qualidade do alimento	39,7%	60,3%	100,0%	
			% Variedade do cardápio	78,4%	28,8%	38,4%	
			% do total	15,3%	23,2%	38,4%	
	Qualidade do alimento			Quantidade	8	109	117
				% Qualidade do alimento	6,8%	93,2%	100,0%
				% Variedade do cardápio	21,6%	71,2%	61,6%
				% do total	4,2%	57,4%	61,6%
	Total			Quantidade	37	153	190
				% Qualidade do alimento	19,5%	80,5%	100,0%
				% Variedade do cardápio	100,0%	100,0%	100,0%
				% do total	19,5%	80,5%	100,0%
21 a 25 anos	Qualidade do alimento	0	Quantidade	32	78	110	
			% Qualidade do alimento	29,1%	70,9%	100,0%	
			% Variedade do cardápio	74,4%	46,7%	52,4%	
			% do total	15,2%	37,1%	52,4%	
	Qualidade do alimento			Quantidade	11	89	100
				% Qualidade do alimento	11,0%	89,0%	100,0%
				% Variedade do cardápio	25,6%	53,3%	47,6%
				% do total	5,2%	42,4%	47,6%
	Total			Quantidade	43	167	210
				% Qualidade do alimento	20,5%	79,5%	100,0%
				% Variedade do cardápio	100,0%	100,0%	100,0%
				% do total	20,5%	79,5%	100,0%
26 a 30 anos	Qualidade do alimento	0	Quantidade	4	23	27	
			% Qualidade do alimento	14,8%	85,2%	100,0%	
			% Variedade do cardápio	50,0%	39,7%	40,9%	
			% do total	6,1%	34,8%	40,9%	
	Qualidade do alimento			Quantidade	4	35	39
				% Qualidade do alimento	10,3%	89,7%	100,0%
				% Variedade do cardápio	50,0%	60,3%	59,1%
				% do total	6,1%	53,0%	59,1%
	Total			Quantidade	8	58	66
				% Qualidade do alimento	12,1%	87,9%	100,0%
				% Variedade do cardápio	100,0%	100,0%	100,0%
				% do total	12,1%	87,9%	100,0%
31 a 35 anos	Qualidade do alimento	0	Quantidade	12	7	19	
			% Qualidade do alimento	63,2%	36,8%	100,0%	
			% Variedade do cardápio	92,3%	24,1%	45,2%	
			% do total	28,6%	16,7%	45,2%	
	Qualidade do alimento			Quantidade	1	22	23
				% Qualidade do alimento	4,3%	95,7%	100,0%
				% Variedade do cardápio	7,7%	75,9%	54,8%
				% do total	2,4%	52,4%	54,8%
	Total			Quantidade	13	29	42
				% Qualidade do alimento	31,0%	69,0%	100,0%
				% Variedade do cardápio	100,0%	100,0%	100,0%
				% do total	31,0%	69,0%	100,0%
Mais de 35 anos	Qualidade do alimento	0	Quantidade	23	51	74	
			% Qualidade do alimento	31,1%	68,9%	100,0%	
			% Variedade do cardápio	69,7%	65,4%	66,7%	
			% do total	20,7%	45,9%	66,7%	
	Qualidade do alimento			Quantidade	10	27	37

APÊNDICE S QUI-QUADRADO (χ^2)

Idade		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
16 a 20 anos	Pearson Chi-Square	3,730 ^b	1	,053		
	Fisher's Exact Test				,079	,051
21 a 25 anos	Pearson Chi-Square	67,896 ^c	1	,000		
	Fisher's Exact Test				,000	,000
26 a 30 anos	Pearson Chi-Square	14,477 ^d	1	,000		
	Fisher's Exact Test				,002	,002
31 a 35 anos	Pearson Chi-Square	9,909 ^e	1	,002		
	Fisher's Exact Test				,009	,009
Mais de 35 anos	Pearson Chi-Square	,708 ^f	1	,400		
	Fisher's Exact Test				,414	,314

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,11.

c. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,00.

d. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,91.

e. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,17.

f. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,98.