



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
CAMPUS ANGICOS
COORDENADORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS**

**RELATÓRIO DE RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DO CAMPUS ANGICOS REALIZADAS NO
ANO DE 2024**

1. INTRODUÇÃO

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de proporcionar refeições que respeitem os princípios da alimentação saudável e que sejam produzidas dentro de um padrão sanitário de qualidade. É uma forma de entrar em contato direto com o feedback de seu público, avaliando, assim, tanto o perfil dos comensais quanto os serviços prestados pela empresa responsável.

Esta pesquisa está prevista no Edital do Pregão Eletrônico nº 34/2023, Termo de Referência nº 42/2023 e Contrato nº 43/2023, cujo objeto é a contratação de empresa especializada para exploração de espaço a fornecer, operacionalizar e desenvolver todas as atividades envolvidas na produção e distribuição local de refeições, nas dependências da UFERSA em Angicos/RN, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência.

A empresa que administra o restaurante é a MEGA COZINHA LTDA, fornecendo refeições destinadas à comunidade acadêmica do campus, sendo almoço e jantar de segunda a sexta-feira e almoço no sábado.

2. METODOLOGIA

Foram realizadas duas pesquisas no ano de 2024, coordenadas pela fiscal técnica do Contrato, as quais ficaram disponíveis no período de 04 a 11 de março e no período de 05 a 13 de setembro de 2024.

O instrumento utilizado para a coleta de dados das pesquisas de satisfação foi um formulário eletrônico do google forms, que continha perguntas para avaliação das refeições e dos serviços prestados pela empresa. Os comensais poderiam optar por seu grau de satisfação em quatro alternativas: “satisfeito”, “indiferente”, “insatisfeito” e “NSA (Não se aplica) - Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado”.

O link do formulário eletrônico foi divulgado via e-mail institucional para os servidores (professores e técnicos) e residentes da Moradia Estudantil do campus Angicos. Além disso, foram distribuídos cartazes nos quadros de avisos do Restaurante Universitário, com QR-code para acesso ao formulário. As pesquisas também foram divulgadas nas mídias sociais das contas de Instagram @coaeangicos e @ufersa.angicos, além dos grupos de Whatsapp dos residentes da Moradia Estudantil e dos servidores.

3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES

Os resultados das pesquisas se mostraram satisfatórios em sua maioria, com exceção da qualidade do suco e do café e da variação do cardápio.

Com relação a pesquisa de satisfação realizada no período de 04 a 11 de março de 2024, dos 73 comensais que responderam a pesquisa, 30% estão insatisfeitos com a qualidade do suco. Com relação ao café, 18% estão insatisfeitos com a qualidade do café e 44% são indiferentes.

No que diz respeito à pesquisa de satisfação realizada no período de 05 a 13 de setembro de 2024, dos 39 comensais que responderam à pesquisa, 36% estão insatisfeitos com a variação do cardápio e 21% estão insatisfeitos com a qualidade do café.

Seguem em anexo (Anexo I) todos os resultados extraídos dos formulários das pesquisas de satisfação, que serviram de subsídios para a avaliação interna, planejamento das ações e cardápio do Restaurante Universitário do Campus Angicos.

4. MELHORIAS DECORRENTES DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Diante das insatisfações dos usuários, foram sugeridas à Contratada melhorias em relação a cada item das pesquisas, e exigidas a regularização das não conformidades apontadas.

Obtivemos melhorias nos três itens que tiveram maior insatisfação. No tocante à qualidade do suco, a contratada melhorou a concentração dos sucos aumentando a quantidade de polpas utilizadas para produção dos sucos. Houve melhorias também na

variação do cardápio, pois a contratada acatou as sugestões de preparações novas que a fiscal técnica propôs. Por fim, a marca do café foi substituída por uma marca de melhor qualidade, além de diminuir a concentração de açúcar, sendo, assim, mais agradável ao paladar dos comensais.

ANEXO I

(Resultados das pesquisas de satisfação realizadas no ano de 2024 - RU campus Angicos)

Pesquisa de Satisfação do RU - Campus ANGICOS - MARÇO/2024

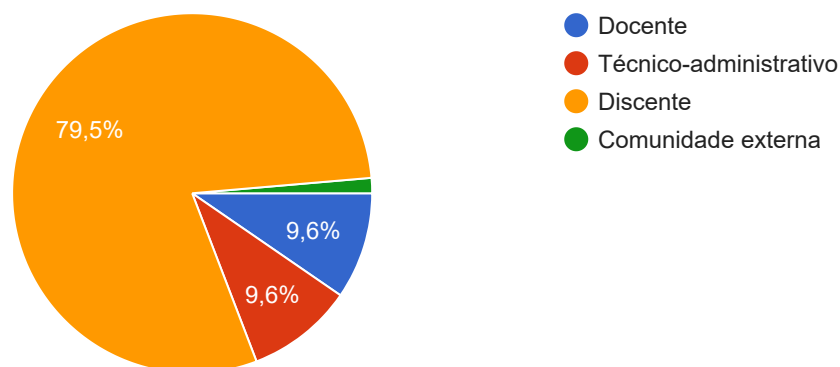
73 respostas

IDENTIFICAÇÃO

Selecione o segmento ao qual você pertence:

 Copiar

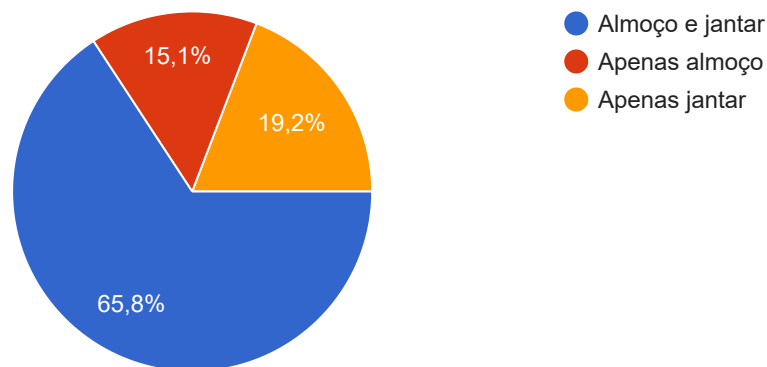
73 respostas



Qual(is) refeição(ões) você costuma realizar no Restaurante Universitário (RU)?

 Copiar

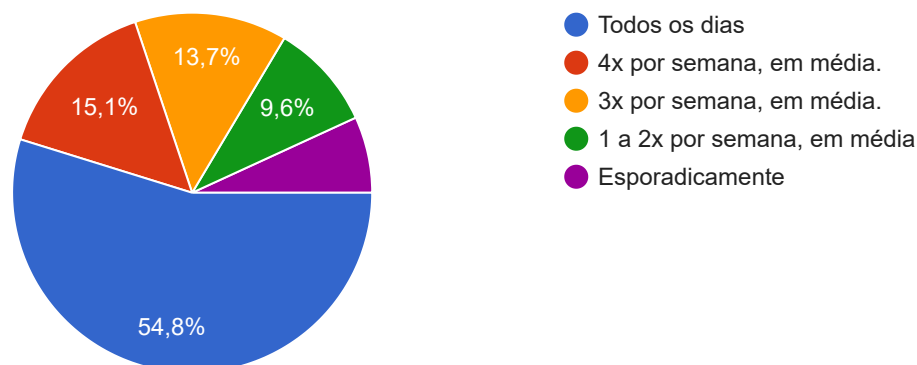
73 respostas



Com que frequência você realiza suas refeições no RU?

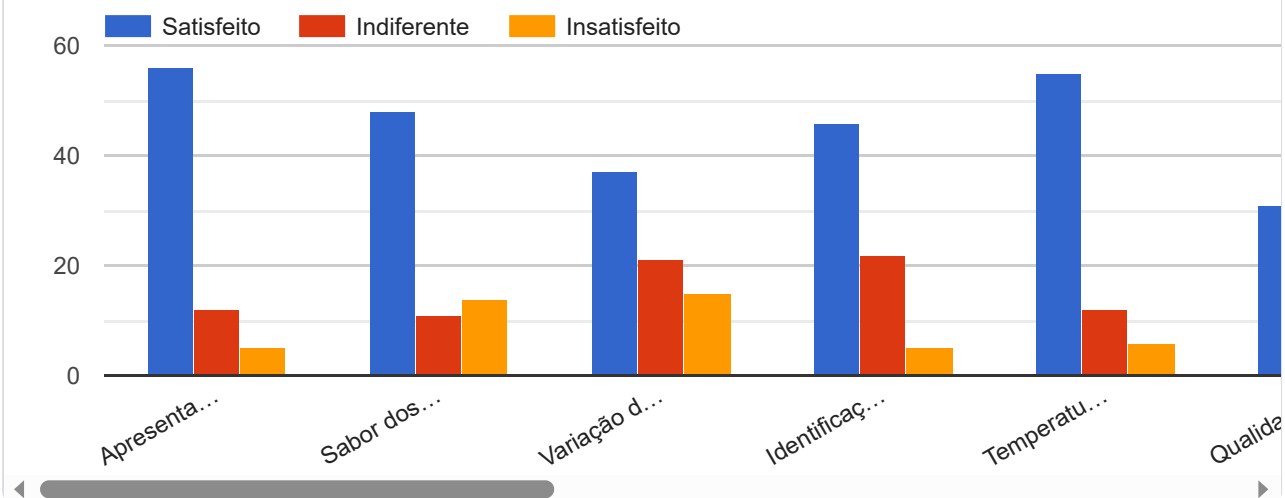
 Copiar

73 respostas



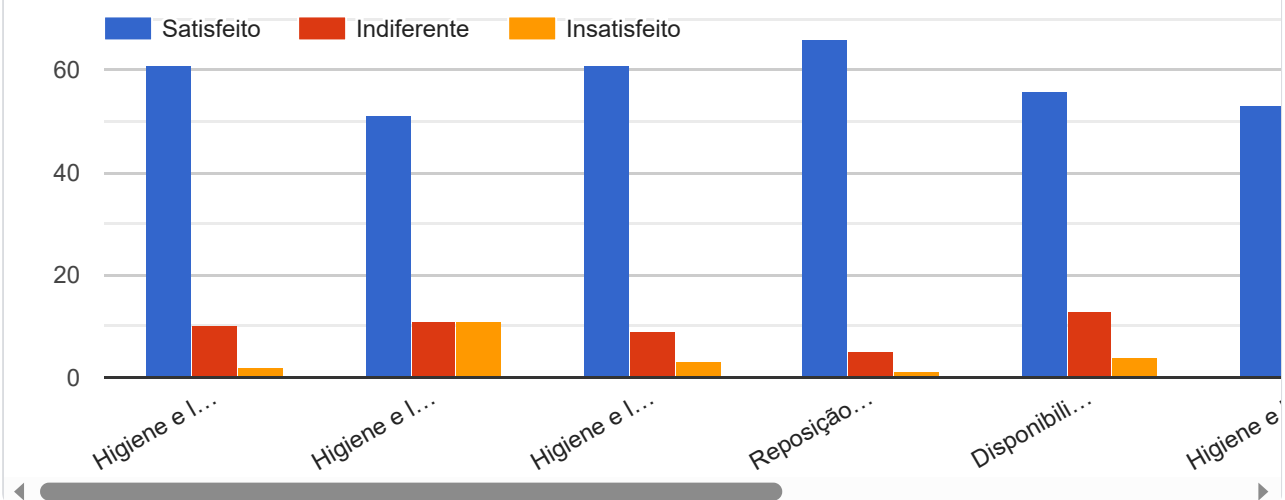
REFEIÇÕES

Por favor, avalie o ALMOÇO E JANTAR do RU selecionando a opção correspondente ao seu grau de satisfação:



HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO

Por favor, avalie a HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO do RU selecionando a opção correspondente ao seu grau de satisfação:



Qual a preparação que você MAIS gosta?

54 respostas

Feijoada

Feijoada

Frango a dorê

Purê de batata (deveria ter mais vezes)

Carne acebolada

Fígado acebolado

Indiferente, todas são o mesmo nível

Carne cozida e cuscuz

O dia da feijoada, tudo o que serve no dia é ótimo!

A feijoada

Arroz e carne cozida

Quando é carne acebolada.

Salpicão de Grão de Bico

O frango xadrez

Fígado e Coxa e Sobre coxa

Peixe, frango a dor, baião de dois e e carne de sol com macaxeira.

almoço da quarta

Bisteca de porco

Frango a Doree

Arroz, feijão, Frango xadrez, feijoada

Feijoada e saladas

Fricassê

Todas são de excelente qualidade.

Quando na proteína é bife de porco

Linguiça com cuscuz.

Frango adorado

Peixe frito, frango empanado(sem óleo), lasanha, empadão

Frango à Dorê

O fígado

Da quarta feira que tem feijoada, vinagrete e frango

Feijoada vegetariana

Linguiça

Quando é uma comida gostosa, como tava o empadão de frango da sexta-feira passada, e a massa tava bem molhadinha e não tava seca e o frango não tava seco. Tava uma delícia 😊

Empadão de carne

Indiferente

Cuscuz , arroz , feijão e macarrão

Cuscuz amanteigado temperado

Quando tinha vaca atolada sinto falta

Inclui frango, arroz, verdura/salada e batata doce. Essa é a combinação de ingredientes que mais gosto.

Stroganoff

Almoço da quarta

Guisado de carne, da quinta feira, fenomenal!!

Frango cozido

Frango Assado

Arroz com carne vermelha e salada.

O almoço das sexta-feira considerando que tem peixe

Frango adore

Feijão preto e carioca

Saladas frescas, comidas bem temperadas e frituras que não levam muita gordura e óleo.

Bisteca, Cucuz

EMPADÃO

Frando a Dorê, frango a milanesa, lasanha, creme de frango, outros

Qual a preparação que você MENOS gosta?

53 respostas

Frango cozido

Galinha cozinhada/frango cozinhado

Vaca atolada e carne moída

Franco ao molho branco

Pouco tempero no feijão preto que não é da feijoada.

Indiferente

Linguiça

Carne moída e frango ao molho branco

Purê

Frango empanado/ adorê

Cuscuz é seco

Suco de Caju.

Paçoca de Soja

A carne moída

Frango a Dore

Macarrão no alho e óleo, frango com molho branco e a carne com molho não tem gosto de nada.

qnd o porco é mal passado

Salada de repolho

Bisteca suína, almôndegas, farofa

Macarrão deveria ser melhor preparado. Deveria ser menos grudado. E também colocar um mínimo de tempero no arroz. Até um alho e cenoura ralada melhorava. Coisas simples e que agregam.

Almôndegas

Café

Fígado

Fígado.

Carne ao molho

Feijoada

Não tem nenhum prato que não gosto.

Macarrão ao Óleo

Não tem

Baião de dois, pois muito feijão me faz mal e qualquer alimento que tenha muito creme de leite (estrogonofe de carne ou frango) ou seja muito gorduroso (coxa de frango)

Omelete (não consumo), sendo assim, no dia que é essa preparação, fico sem comer o prato principal.

Carne moída

Café do jantar que contém açúcar é muito doce, há dias que parece "garapa". No mais, satisfeita com as demais das preparações.

Quando a mistura é feita com legumes dentro, (já que a salada tem que ser fora) e quando é paçoca e sinto mais o gosta farinha. E uma carne que vocês preparam, que tava com o jeito que mascaram(escalaram) ela tanto, que a carne tava com um gosto péssimo, e dura.

As coxas e sobrecoxas, pois deveria ser mais assados muitas vezes parece não estar no ponto ideal.

Indiferente

Almôndega

Figado

As vezes os sucos não tá um pouco bom

Não sou muito fã de carne vermelha, então, as opções de carne são as que menos gosto.

Almôndega de carne

Todos os dias tendo frango no RU

Coxa e sobrecoxa assada

Cuscuz com verduras, ovos.

Creme de Frango

Frango, de todas as formas.

Almoço da segunda, terça

Saldada

Carne moída.

As refeições que requerem uso de óleo, por vezes a comida tem excesso

Macarrão, paçoca de carne

fígado, peixe, estrogonofe de carne

Caso as perguntas anteriores não tenham sido suficientes para suprir as necessidades, use este espaço para fazer elogios, críticas, tirar dúvidas ou deixar sugestões para o melhor funcionamento do RU.

25 respostas

A falta de bandejas prejudica a limpeza das mesas, seria bom que tivéssemos bandejas novamente.

As atendentes são ótimas ❤️

Um dia da semana fixar cuscuz com ovo na janta, a volta das bandejas e copos descartáveis.

Melhorar os sucos, principalmente o de abacaxi, às vezes vem com o gosto como se o abacaxi estivesse estragado. Melhorar a feijoada da quarta-feira, deixar menos gordurosa. Diminuir o açúcar nos sucos e café, o café, geralmente está sendo servido muito doce. Ter a opção de bebidas servidas com e sem açúcar.

Quero agradecer a todos que desempenham os serviços do RU.

Não tenho nenhuma pergunta

Berinjela Empanada

Precisamos de mais variedades de proteína, frango todos os dias abusa, colocar um Fígado mais vezes, entre outras coisas.

A comida encontr-se em um ótimo padrão de qualidade.

Acredito que disponibilizar uma farofa opcional seria interessante. E uma opção de ou batata, ou macaxeira ou jerimum. No mais, o RU melhorou bastante.

Comida muito boa! Pessoal muito atencioso, cordial e educados. Estão de parabéns!

Temperatura do suco sempre natural

Mais tomate e menos pimentão no vinagrete.

Se pudessem diminuir um pouco da alta gordura presente em alguns alimentos e a alta quantidade de creme de leite em alguns alimentos, meu banheiro agradece

Sou vegetariana estrita, em geral os dias nos quais consumo as refeições do almoço são do meu agrado, só não os dias de omelete, pois não como ovo, por essa razão gostaria de sugerir que o cardápio fosse um pouco mais diversificado, lembrando daqueles que não consomem derivados de animais (alimentação vegana), as vezes até por questão de intolerância ou até mesmo opção.

Os funcionários são excelentes, o trabalho participativo promovendo diálogos e interações com os docentes/discentes é excelente!!!

Tirando isso, o resta sempre está uma delicia

O suco deveria melhorar, as vezes o de goiaba nem gosto de goiaba não tem, deveria ser mais forte, igualmente o de acerola que muitas vezes nao tem gosto. Quanto aos almoços, sinto falta dos purês de batatinha, macaxeira que eram muito bons é são muito nutritivos. Gostaria de parabenizar a todos os servidores que sempre nos atendem com muita satisfação.

Combinações mais atraente de refeições a noite.

Sobre as opções de comida disponibilizadas no cardápio, está ótimo, assim como o preparo das comidas. Minha única dúvida e crítica é o por que não disponibilizam mais as bandejas, elas eram essências para nós alunos. Chega a um ponto em que você tem que segurar prato, fruta, copo e guardanapos, e nisso é horrível para manusear com apenas duas mãos. Se tivesse as bandejas, iria ajudar bastante.

Todos os dias da semana no almoço e jantar sempre tem algo de frango, sem falar que o suco tem dias que é péssimo (quente).

Atendimento sensacional, funcionários extremamente educados.

Acho que poderia ter mais opções de salada, feijão verde, verduras e batatas cozidas durante o almoço da semana.

Talvez o RU devesse ter mesas menores, com menos cadeiras, para que ninguém precisasse sentar com pessoas desconhecidas porque não há outras mesas vagas.

Sigo insatisfeito com maioria das preparações

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Does this form look suspicious? [Relatório](#)

Google Formulários

Pesquisa de Satisfação do RU - Campus ANGICOS - SETEMBRO/2024

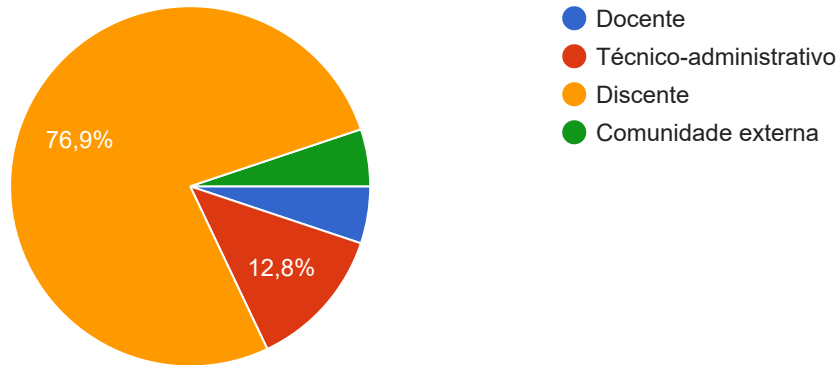
39 respostas

IDENTIFICAÇÃO

Selecione o segmento ao qual você pertence:

 Copiar

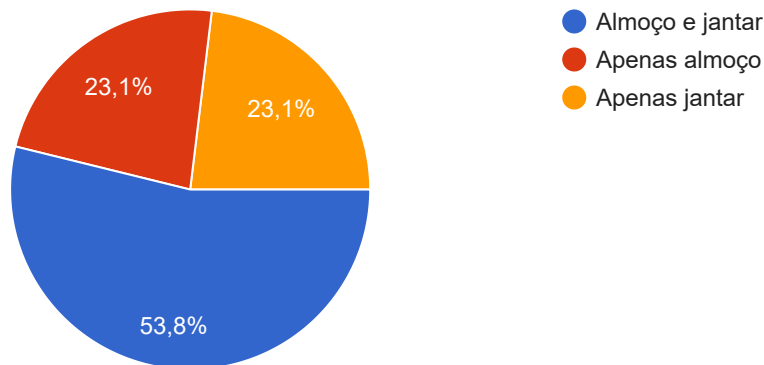
39 respostas



Qual(is) refeição(ões) você costuma realizar no Restaurante Universitário (RU)?

 Copiar

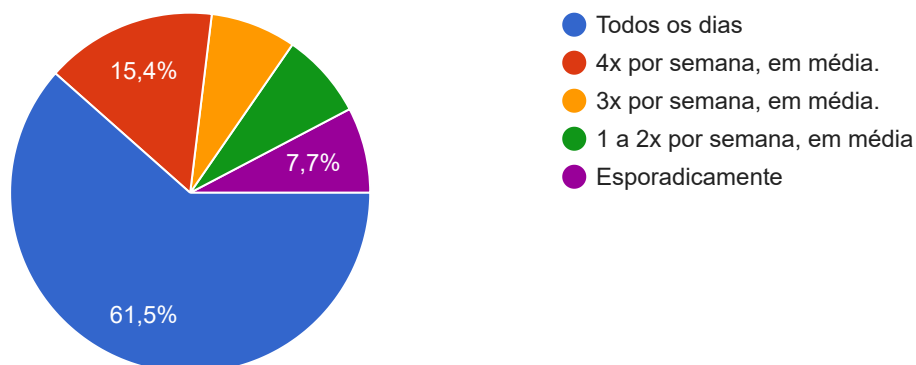
39 respostas



Com que frequência você realiza suas refeições no RU?

 Copiar

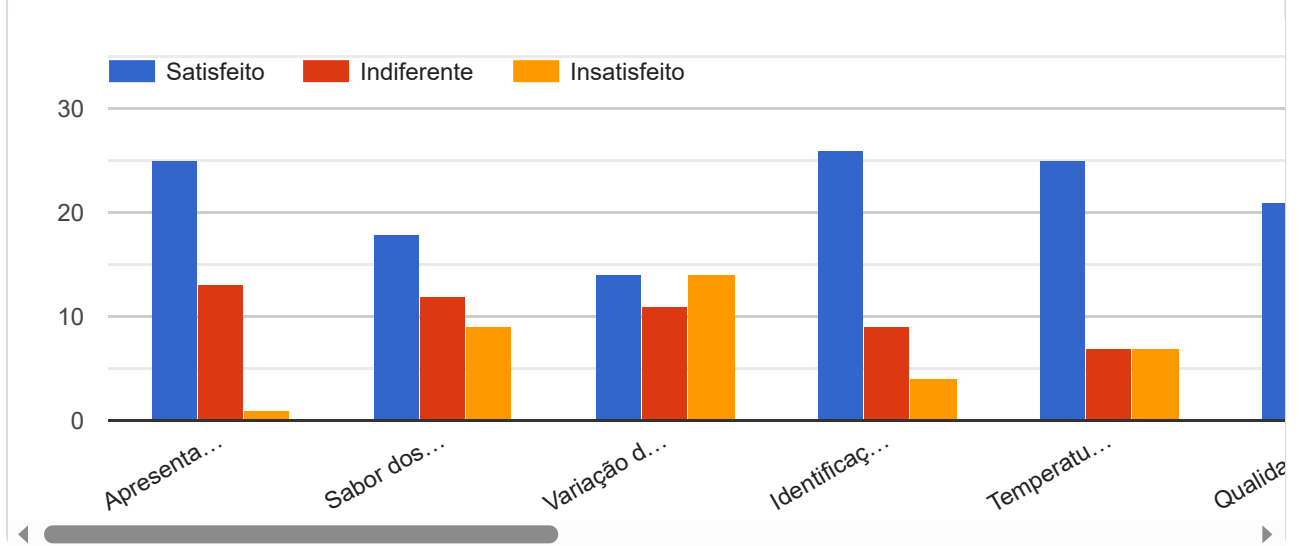
39 respostas



REFEIÇÕES

 Copiar

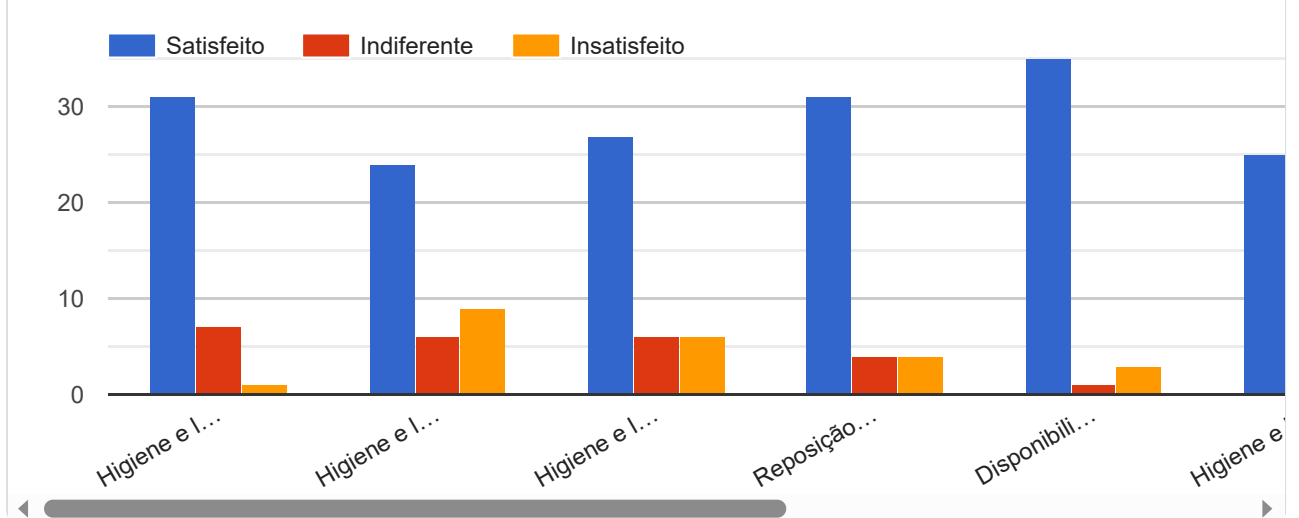
Por favor, avalie o ALMOÇO E JANTAR do RU selecionando a opção correspondente ao seu grau de satisfação:



HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO

 Copiar

Por favor, avalie a HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO do RU selecionando a opção correspondente ao seu grau de satisfação:



Qual a preparação servida que você **MAIS** gosta?

39 respostas

Feijoada

Feijoada

Carne Trinchada, Feijoada, Empadão

Carne

Escondidinho de carne de sol

Feijoada e farofa

Fígado e coxa e sobrecoxa

Escondidinho de carne e comidas diferentes do cotidiano.

Almôndegas

Frango frito

Frango a dorê, pizza, empadão

Bisteca, linguiça Toscana, arroz refogado, feijão preto (Quando está bem temperado), cuscuz, saladas.

Feijoada e Farofa

Frango adorê

empadão

Frango adorer

grão de bico

Costela de porco assada

Coxa e sobrecoxa

Empadão de carne e frango à dorê

Frango a milanesa e lasanha de frango

Frango a dore (q foi retirado sem motivo)

Paçoca (problema é q n tem carne mais)

Coxa sobre coxa assada. Escondidinho de carne de sol com macaxeira.

feijoada

Iscas de Carne trinchada

.

Frango

O almoço das quartas feiras tirando a farofa, mudem a farinha

paçoca de carne e isca de frango à milanesa

Creme de frango, arroz com cenoura, farofa e salada

Lasanha e panqueca

Almoço com coxa fritada

Feijoada, arroz e carne

Bisteca

Frango com arroz

Farofa e frango frito

Letilha xadrez, omelete e grão de bico ao molho de tomate

Qual a preparação servida que você **MENOS** gosta?

39 respostas

Paçoca de carne

Carde de panela

Frango e todos os dias

Carne de porco

Não há

Frango ao molho agridoce e bisteca suína

Paçoca e frango a dorê

O almoço da quarta(não aguento mais) e carne moída

Frango ao molho

Frango dorê

Salpicão de frango (tá vindo mais verdura do que frango)

Vaca atolada, Feijoada, Salpicão de frango.

Feijão Macassar - (Feijão de corda)

Fígado

frango

Creme e fricasse de frango

Não lembro

ovo

Feijoada

Frango a dore

Alimentos com molho branco ou de cebola

Frango a dore e carne moida

Vaca atolada

Frango a Xadrez, lombo suíno e calabresa.

carne moida com legumes, e paçoca de carne

Carne moída a jardineira

.

Almôndegas

A farofa, e um frango com legumes

não como fígado e nem peixe, não gosto de coxa de frango

Bisteca, macarrão e suco de caju

Frango a Dore

Frangos

Arroz e frango

Vaca atolada, feijoada, salpicão, frango ao molho

Carne ao molho, a carne só tem óleo e dura

Feijão e salada

Creme de grão de bico e creme de soja

Carne moída. Comi e na era carne moída. Era um preparo de embutidos

Você apresenta alguma intolerância/alergia/restrição alimentar (ex: intolerância a lactose, intolerância ao glúten, doença celíaca, vegano, vegetariano, etc)? Se sim, especifique.

28 respostas

Não

Não.

Não

Intolerância a lactose

Alergia a soja, peixes e banana

Não que eu saiba

A trigo

Não.

Não que eu saiba exatamente

intolerância a lactose

Nenhuma.

lactose

.

Não tenho

Nao

Sim, sou vegetariana

Caso as perguntas anteriores não tenham sido suficientes para suprir as necessidades, use este espaço para fazer elogios, críticas, tirar dúvidas ou deixar sugestões para o melhor funcionamento do RU.

22 respostas

Poderia colocar um pouco mais de proteína (carne, frango), as vezes nem dá pra terminar o prato, só poupando.

A única coisa que realmente me incomoda é como o funcionário específico que serve as proteínas tem atendimento prioritário as pessoas que são do seu agrado, para as pessoas que o mesmo não gosta diminuí a quantidade de proteína servida e ocorre vezes que debocha da minha cara fazendo piadas inconvenientes

Poderia aumentar a quantidade, porque colocam muito pouco e vem mais legumes do que a própria proteína junto com o preparo.

A sugestão era não jogar o comer todo fora, e sim o que sobrou ser distribuido para pessoas que ainda querem mais, para evitar mais desperdício

As quantidades das porções da mistura (carne, frango e etc) estão vindo muito reduzidas, especialmente quando a comida é diferente por exemplo o empadão na janta vem o equivalente a 3 ou 2 colheradas na porção individual, pra ter direito a fatia inteira tem que pedir as duas opções só de empadão, dito isto não está totalizando a quantidade correta de gramas, um empadão é apenas um exemplo, mas tem acontecido com outros alimentos e com muita frequência, a comida tem um sabor ótimo, mas as quantidades não está suprimdo a necessidade dos estudantes principalmente os que dependem do R.U verdadeiramente, as minhas refeições do dia são apenas almoço e janta no R.U e a janta não tá suprimdo em questão de proteínas.

Quero aqui elogiar, faz exatamente 2 semanas que a qualidade das comidas em termos de sabor está maravilhosa. Sentimos o gostinho de comida caseira dos nossos pais. Que continuem assim, usando temperos para temperar mais ainda o sabor e qualidade da comida.

Como sugestão que mesmo nos dias que não esteja a Farofa no cardápio, este item seja colocado como opcional em um recipiente, para os interessados. É um item que pode ficar alguns dias sem perder a qualidade e não é tão perecível quanto aos demais alimentos. Estão todos de parabéns, Empresa e Fiscais/gestores do Contrato. Entregam excelente serviço nas condições que têm.

Não tenho aspectos a mais a destacar

Ta bem bom

O vegetariano dificilmente está bom, quando não está frio, está mal feito (mais especificamente a soja) a mas só a soja? na maioria das vezes é soja, e dificilmente a soja tá

boa

A atual empresa e sua equipe prestam um serviço de Excelência, nunca presenciei um nível de qualidade no preparo e distribuição dessa forma, a universidade aceitou nessa última contratação.

Repensar o cardápio levando em consideração sempre algumas opção de proteína uma com molho e uma sem, pq as vezes as duas são com molho e com feijão carioca, tudo fica muito molhado.

Quase n tem a proteína nessesária

E está vindo mais legumes e salada do a própria carne q é para ser servida

Deveria disponibilizar as bandejas.

o rapaz que fica à frente nas proteínas está colocando muito pouco, em relação ao tanto de comida colocada no prato, e quando pede só uma opção ele coloca menos ainda.

Ainda fica tirando brincadeiras que são sem sentido, tem dias que as pessoas não estão para brincadeira. (BRINQUE COM QUEM TIRA BRINCADEIRA COM VOCÊ), peço tbm que coloque as opções de proteína do tamanho real, não ficar escolhendo para quem vai colocar menos ou mais, pq é INADMISSÍVEL o cliente comer 3 ou 4 cubinhos de FRANGO. ⚠️⚠️⚠️⚠️⚠️

Na minha opinião, algumas vezes os alimentos não casam entre si. Exemplo: As vezes o complemento é farofa e o prato principal escondidinho. Acho que deveria ser farofa no dia q fosse uma bisteca ou alguma coisa assada.

A isca de frango à milanesa as vezes vem muito seca, ficando muito dura, quando era frango a dorê não acontecia. Outra é quando a proteína é feita com legumes, eu tenho a impressão que acaba não tendo proteína suficiente por tá complementado com os legumes.

Quero parabenizar os funcionários do RU, pelo atendimento excelente e também pelas comidas deliciosas

A nutricionista é super desrespeitosa com pessoas que utilizam do espaço mas que só come lá esporadicamente

Adoro a comida do RU, mesmo tendo dias que gosto menos das refeições do que outros, mas acredito que é uma comida de qualidade e muito bem preparada pelos funcionários, que dão todos muito educados com os frequentadores do RU

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Does this form look suspicious? [Relatório](#)

Google Formulários

