



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

**RELATÓRIO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO  
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DO CAMPUS ANGICOS**

**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 Termo de Referência 123/2024 e Contrato nº 046/2024, 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**

A pesquisa foi realizada no período de 08 a 15 de maio de 2025 e coordenada pela fiscal técnica do Contrato.

O instrumento utilizado para a coleta de dados da pesquisa 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 Sigadm para os discentes e via e-mail institucional para os servidores (professores e técnicos) 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 na conta de Instagram @coaeangicos, além dos grupos de Whatsapp dos residentes da Moradia Estudantil e dos servidores.

### 3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES

Participaram 80 usuários, que avaliaram os serviços do almoço e jantar, sendo que 54 comensais avaliaram o almoço e 68 avaliaram o jantar.

Os resultados da pesquisa, apresentados no Anexo I, se mostraram satisfatórios em sua maioria, com percentuais acima de 50% de satisfação dos comensais em quase todos os itens avaliados, com exceção apenas do item “reposição dos alimentos” no almoço (46,6%).

A pesquisa mostrou que 29,6% dos usuários (percentual mais alto de insatisfação da pesquisa) estão insatisfeitos com a reposição dos alimentos. Em outros termos, dos 50 participantes que avaliaram o almoço, 16 estão insatisfeitos com a reposição dos alimentos. Além disso, observamos nas avaliações do almoço e do jantar diversas críticas e sugestões no que diz respeito a este item, são elas:

“... demora muito pra repor um alimento, principalmente se for proteína,..”

“... que não demore muito com o tempo de repor a comida. Pois já fiquei 30 min esperando o frango ser assado”.

“A quantidade de proteínas está sendo insuficiente, acabando logo após às 12h30. Impossibilitando assim, quem chega após o referido horário, de almoçar e usufruir das proteínas que estão no cardápio, fora o tempo de espera para se fazer uma nova remessa”.

“Muitas vezes presenciei falta de proteína, e tive que esperar terminar de assar pra poder comer e como eles querem fazer rápido vem um pouco cru”

“Muitas vezes a comida acaba e fazem a reposição de outro alimento, isso quando fazem a reposição. Quando não fazem, ficamos com uma única opção de prato principal. A nutricionista não dá nenhuma satisfação, sobre o que está acontecendo quando a fila está parada. Muitas vezes a demora na fila é absurda”.

“Tenho sentido incômodo apenas quando falta alimento (no início do semestre faltou muito, principalmente salada e até uma opção de proteína)”.

“Mais agilidade , atenção nas quantidades de alunos para não faltar comida e acabar tendo que refazer mais alimento em com da hora”.

“Sinto incômodo quando falta algum alimento. Além disso, também estava sendo comum faltar salada e alguma das opções de proteínas estarem menos palatáveis e/ou até mal cozida”.

“Normalmente é, quando vem mais alunos, então é uma boa melhorar o planejamento pra não faltar/demorar no atendimento”

As sugestões mais frequentes foram no sentido de melhorar as combinações do cardápio e melhorar o sabor dos alimentos, conforme pode ser visto a seguir:

“Sugiro apenas que a pessoa responsável pela organização do cardápio pense melhor nas combinações das refeições”.

“O feijão precisa melhorar, está faltando o tempero (verduras, etc.)”.

“No início do período o almoço estava muito bom, depois foi caindo a qualidade em relação ao gosto”.

“As comidas são variadas, mas ela precisa de um pouco mais de tempero e sal. Fora isso está tudo excelente!”

Foi constatado também que a empresa recebeu vários elogios pelos serviços prestados, listados a seguir, principalmente no que diz respeito à cordialidade dos funcionários:

“Neste último contrato, a empresa tem fornecido uma comida bastante saborosa. Inclusive, remete bastante à comida caseira”.

“Excelente empresa e equipe de colaboradores. Pessoal muito prestativo, simpáticos e profissionais. Comida saborosa e diversificada”.

“A janta do dia 09/05 estava muito boa. O almoço de quarta é maravilhoso, nunca tirem as opções de proteína e o vinagrete. Os funcionários são muito bem humorados”.

“Todos os funcionários são sempre gentis”.

“Muito bom os almoços”.

“Muito bom em todos os quesitos. Se melhorar, estraga! Que continue assim”.

As demais sugestões e críticas podem ser conferidas na íntegra no Anexo I e se referem a opiniões pessoais que serão discutidas também com a empresa contratada.

#### **4. MELHORIAS SUGERIDAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Diante das insatisfações dos usuários, sugere-se à contratada melhorias em relação aos itens apontados como insatisfação da pesquisa, e serão exigidas a regularização das não conformidades apontadas por meio de Solicitação de Esclarecimentos e Providências (SEP).

Em relação ao item “reposição dos alimentos”, a fiscalização sugere que a contratada organize melhor o fluxograma e os horários de trabalho dos funcionários da

unidade, de modo que todos os alimentos tenham seus preparos e pré-preparos finalizados antes de iniciar a distribuição das refeições. Além disso, a contratada deverá dispor de estoque mínimo ou de segurança para garantir o abastecimento de mercadorias da unidade, evitando atrasos na reposição das preparações ou alterações no cardápio em possíveis situações de emergência que comprometam a produção das refeições.


Quanto à melhoria das combinações do cardápio, a fiscalização se compromete a avaliar com mais cautela e cobrar da empresa as combinações dos cardápios para que a sua harmonia seja preservada.

Ademais, para melhorar o sabor dos alimentos, sugere-se que a contratada faça uso de uma maior quantidade e variedade de temperos, para que as refeições fiquem mais saborosas possíveis.

## 5. CONCLUSÃO

Por fim, diante dos resultados desta pesquisa, a fiscalização parabeniza a contratada pelas avaliações positivas, vistas na maioria dos itens analisados, e aguarda que a contratada realize os ajustes necessários e regularize as não conformidades apontadas, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados e entregar refeições produzidas com excelência em qualidade e segurança.

Angicos/RN, 29 de maio de 2025.

Documento assinado digitalmente  
 ANDRESSA SOARES DE ARAUJO BATISTA  
Data: 29/05/2025 14:47:51-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Andressa Soares de Araújo Batista  
Nutricionista- CRN6 15958  
Fiscal técnica do Contrato Nº 046/2024

## **ANEXO I**

**(Resultado da pesquisa de satisfação realizada em maio de 2025 - RU Campus Angicos)**

# Pesquisa de satisfação do Restaurante Universitário da Ufersa Campus Angicos. Período de 08/05/2025 a 15/05/2025.

80 respostas

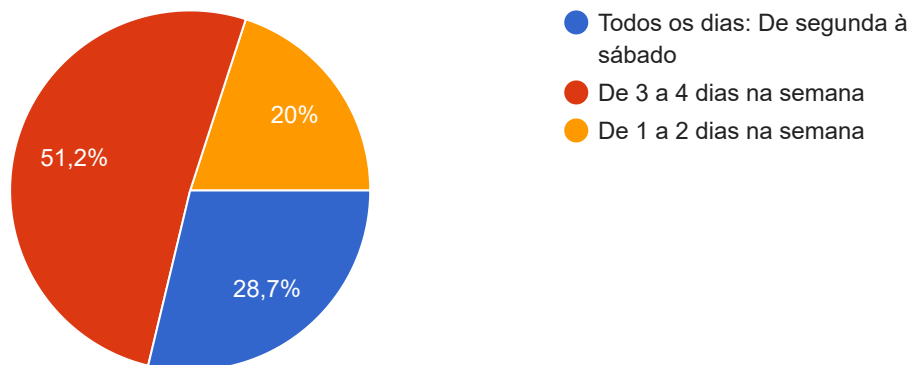
[Publicar análise](#)

## Perfil do(a) usuário(a)

1.Quantas vezes por semana você faz refeições no R.U.?

 Copiar

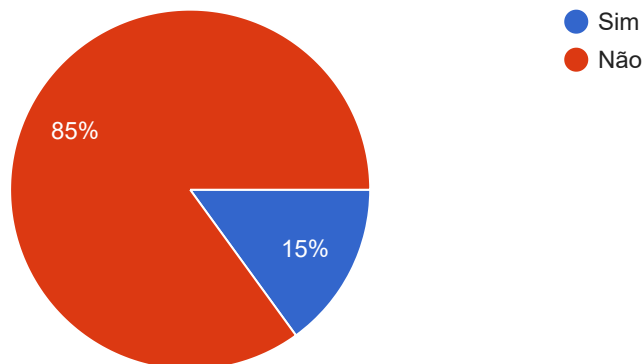
80 respostas



3. Você consome a preparação vegetariana disponível?

 Copiar

80 respostas



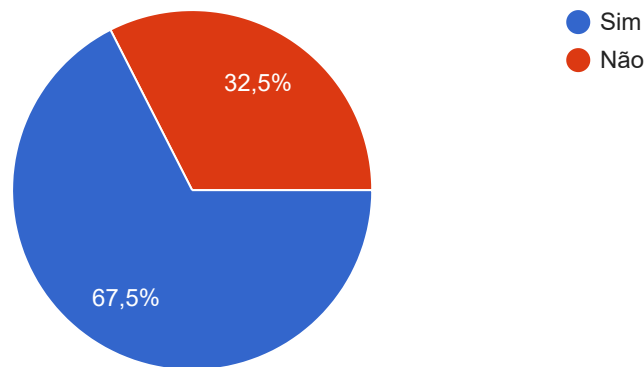
## Refeições



## 4. Você costuma almoçar no RU?

 Copiar

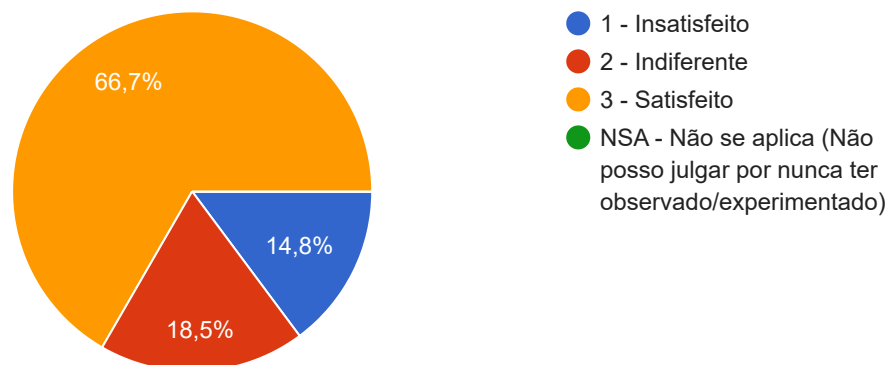
80 respostas

**Avaliação da Refeição: Almoço**

## 5. Como você avalia a apresentação dos alimentos (aparência das preparações)?

 Copiar

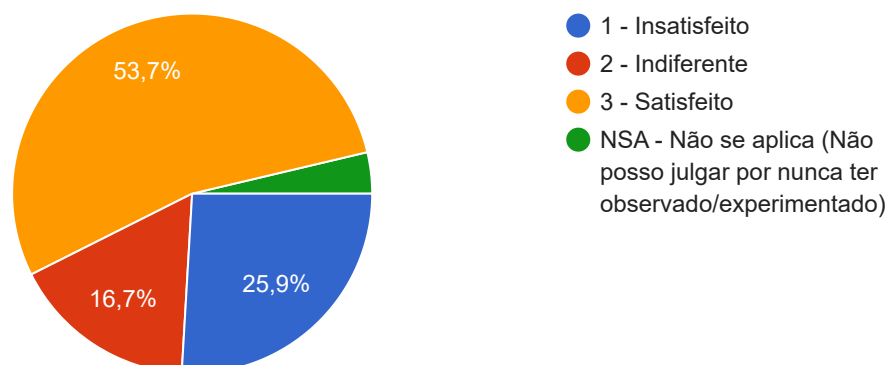
54 respostas



## 6. Como você avalia a qualidade geral das bebidas (suco)?

 Copiar

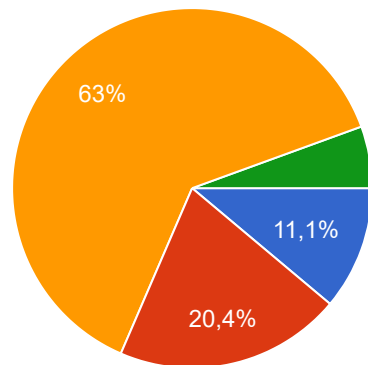
54 respostas



## 7. Como você avalia a diversificação das saladas?

 Copiar

54 respostas

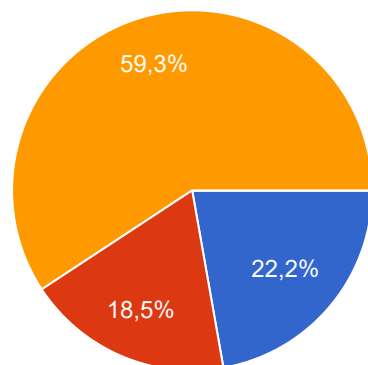


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

## 8. Como você avalia o sabor dos alimentos?

 Copiar

54 respostas

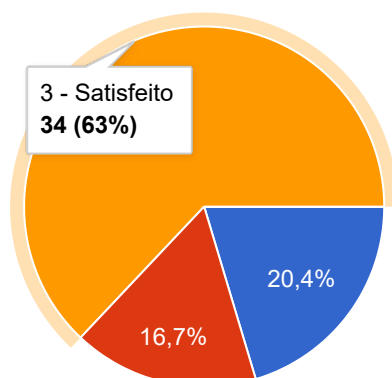


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

## 9. Como você avalia a variação do cardápio?

 Copiar

54 respostas



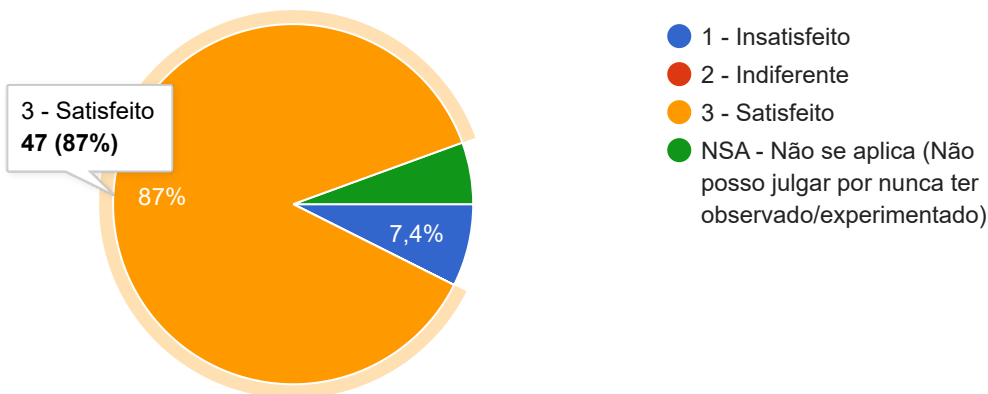
- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)



### 10. Como você avalia a disponibilidade de sal, guardanapo, palito, farinha, azeite, vinagre, limão, e molho de pimenta?

 Copiar

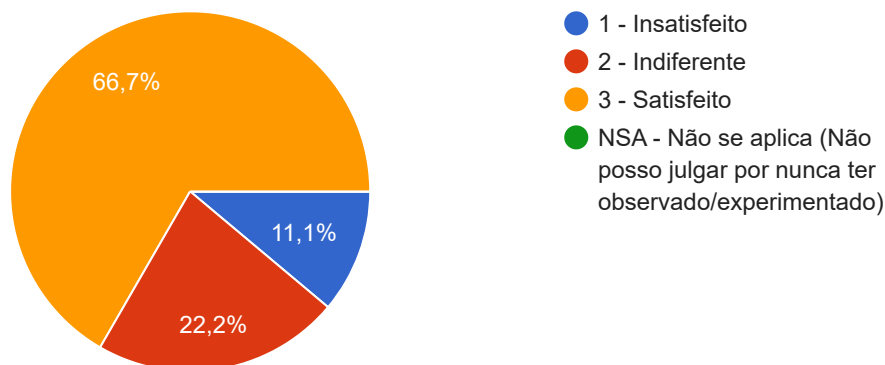
54 respostas



### 11. Como você avalia a espera (tempo) para pagar e se servir?

 Copiar

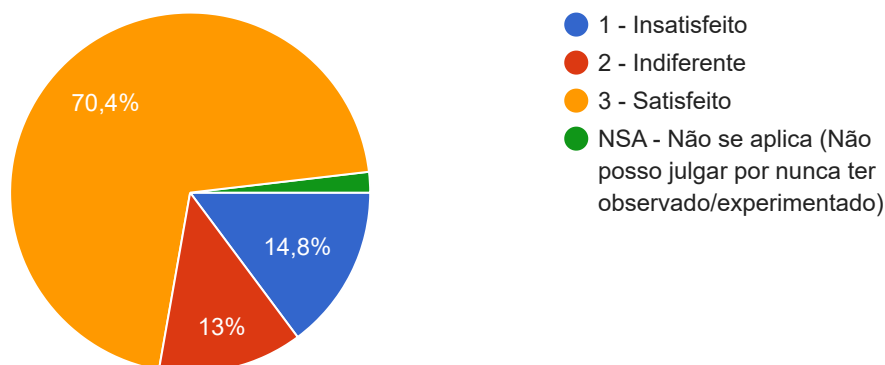
54 respostas



### 12. Como você avalia a identificação das preparações (nomes das preparações no balcão)?

 Copiar

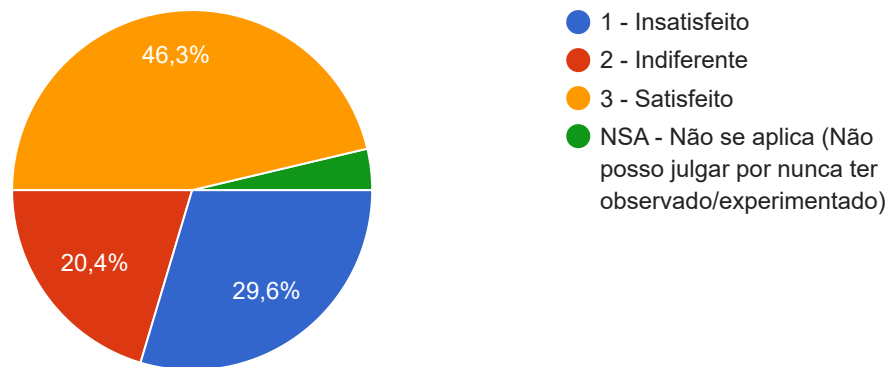
54 respostas



## 13. Como você avalia a reposição dos alimentos?

 Copiar

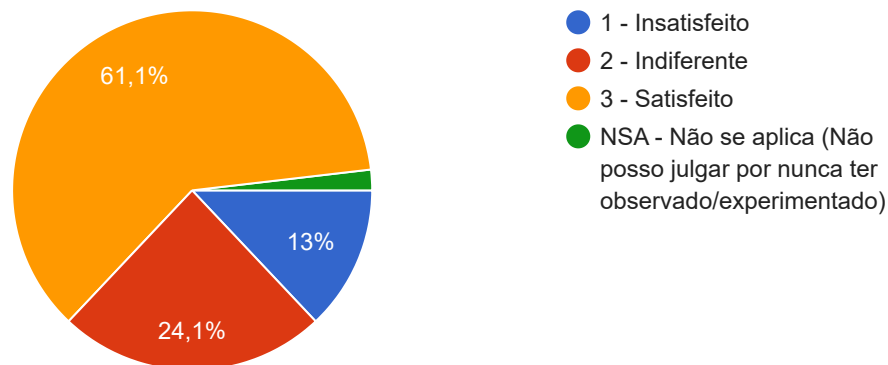
54 respostas



## 14. Como você avalia a Qualidade Geral da Refeição (Almoço)?

 Copiar

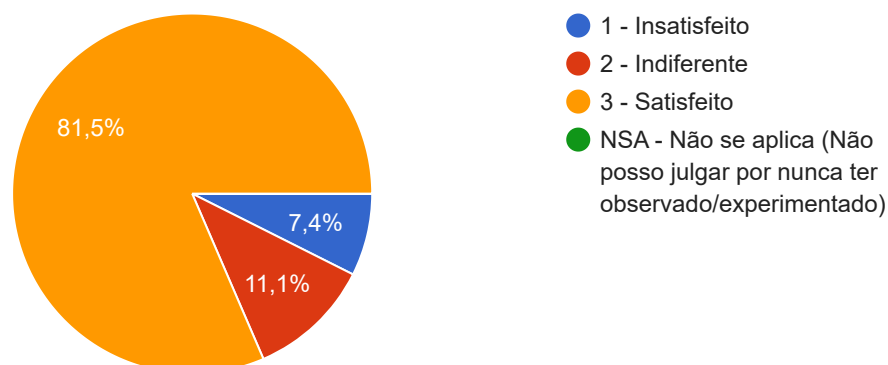
54 respostas



## 15. Como você avalia a organização e higiene do refeitório?

 Copiar

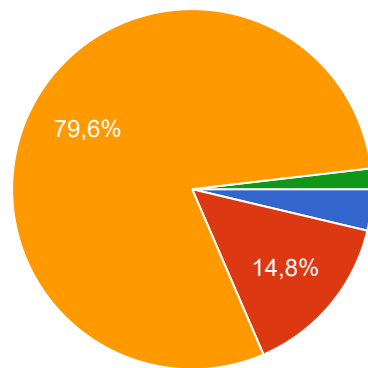
54 respostas



### 16. Como você avalia a disponibilidade de sabonete líquido e papel toalha?

[Copiar](#)

54 respostas

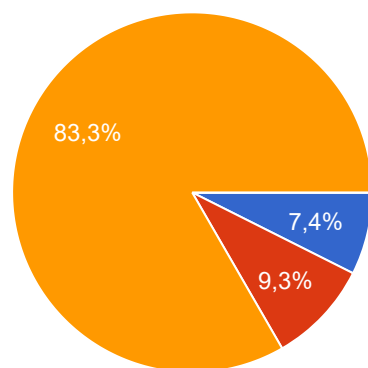


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

### 17. Como você avalia a reposição dos utensílios (pratos, talheres, copos, etc.)?

[Copiar](#)

54 respostas

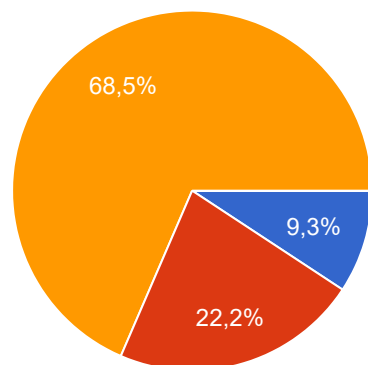


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

### 18. Como você avalia a qualidade do serviço prestado pela empresa terceirizada?

[Copiar](#)

54 respostas



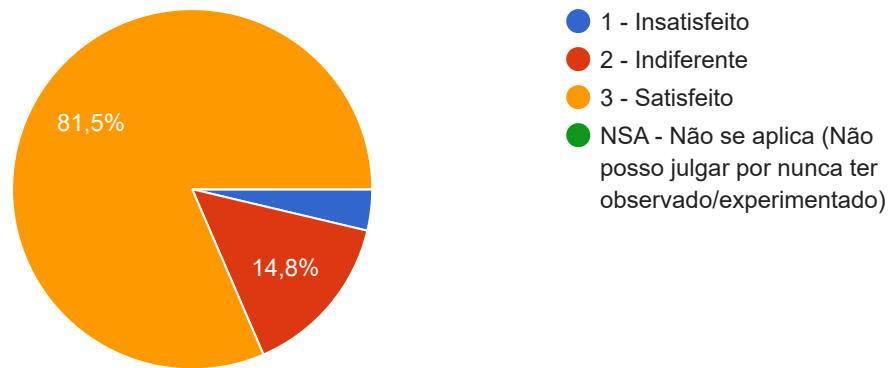
- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)



### 19. Como você avalia a agilidade e cordialidade dos funcionários no atendimento?

 Copiar

54 respostas



## Sugestões/Críticas/Elogios:

31 respostas

Gostaria que melhorasse a variação da comida e que não demore muito com o tempo de repor a comida. Pois já fiquei 30 min esperando o frango ser assado

A quantidade de proteínas está sendo insuficiente, acabando logo após às 12h30. Impossibilitando assim, quem chega após o referido horário, de almoçar e usufruir das proteínas que estão no cardápio, fora o tempo de espera para se fazer uma nova remessa.

Melhorar o jantar

Muitas vezes presenciei falta de proteína, e tive que esperar terminar de assar pra poder comer e como eles querem fazer rápido vem um pouco cru

Deixem as uvas passas, ervilhas e etc por conta própria, eu particularmente não como,

Sugestão: Nas próximas avaliações disponibilizar campo de sugestão em todas as questões.

Deixar o açúcar separado sobre a bancada, para que cada pessoa possa adoçar o suco conforme sua preferência, especialmente pensando em quem não pode consumir bebidas muito doces.

Reduzir a quantidade de óleo no preparo do macarrão, para deixá-lo mais leve e saudável.

Deixar sobre as mesas do refeitório vasilhas com itens como: Pimenta, sal, shoyu e açúcar, para que cada pessoa possa ajustar o tempero conforme seu gosto."

Neste último contrato, a empresa tem fornecido uma comida bastante saborosa. Inclusive, remete bastante à comida caseira.

Tem dias que a noite servem arroz com farofa, não faz sentido e no geral a alimentação está sem sabor e terminamos por jogar fora e ficar sem substância

Estar sempre atento na comida para evitar de moscas aqui no alimento como eu já vi acontecer e quando forem lavar os recipientes onde fica disponível para a pessoal se servir certificar que estão bem enxaguados, pois já aconteceu da comida esta com gosto de sabão

Muito bom os almoços.

Muitas vezes a comida acaba e fazem a reposição de outro alimento, isso quando fazem a reposição. Quando não fazem, ficamos com uma única opção de prato principal. A nutricionista não dá nenhuma satisfação, sobre o que está acontecendo quando a fila está parada. Muitas vezes a demora na fila é absurda.

O feijão precisa melhorar, está faltando o tempero (verduras, etc.).



Sugiro apenas que a pessoa responsável pela organização do cardápio pense melhor nas combinações das refeições.

Indiferente

A comida é excelente mas seria muito interessante a diversidade de suco principalmente os cítricos.

...

Tenho sentido incômodo apenas quando falta alimento (no início do semestre faltou muito, principalmente salada e até uma opção de proteína)

Por favor, nas quartas-feiras, ao invés da feijoada vegetariana, continuem com alguma proteína vegetal, como bolinho de lentilha ou hambúrguer de soja, por exemplo. Fica desproporcional disponibilizar 3 opções de feijão preto nas quartas-feiras. No geral, está tudo uma delícia. Adoro o RU de Angicos, vocês são incríveis. 🍷🍷😊😊

Muito bom em todos os quesitos. Se melhorar, estraga! Que continue assim.

No início do período o almoço estava muito bom, depois foi caindo a qualidade em relação ao gosto. Gostaria de parabenizar toda a equipe envolvida, desde a atendente do caixa até o pessoal da cozinha!

Não gosto da opção de arroz de leite, pois não me dou muito bem com o leite. Também acho que poderiam disponibilizar café pela tarde, para o pessoal que vai estudar.

A comida com muito óleo, várias moscas no restaurante, coisa que era pra ser evitar

Gosto muito das refeições do RU, porém, acho que falta um pouco mais de sal.

Muitas vezes a comida cozinha de mais ou de menos, demora muito pra repor um alimento, principalmente se for proteína, e as porções de proteína são muito pequenas na maioria das vezes.

Excelente empresa e equipe de colaboradores. Pessoal muito prestativo, simpáticos e profissionais. Comida saborosa e diversificada.

Em aos terceirados, muitos são bons, mas tem alguns que tem pena de colocar comida

A janta do dia 09/05 estava muito boa.

O almoço de quarta é maravilhoso, nunca tirem as opções de proteína e o vinagrete.

Os funcionários são muito bem humorados.

O gosto na maioria das vezes não é tão boa, é aceitável, o que é uma pena.

Todos os funcionários são sempre gentis

Placas maiores para indicar a comida.



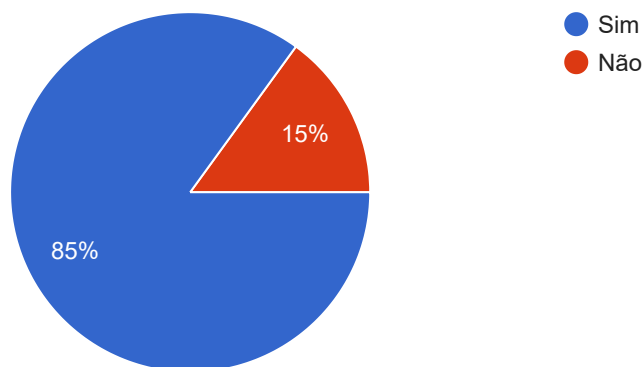
Nos últimos dias tenho nota a falta a identificação no balcão para se servir.

## JANTAR

Você costuma jantar no RU?

 Copiar

80 respostas

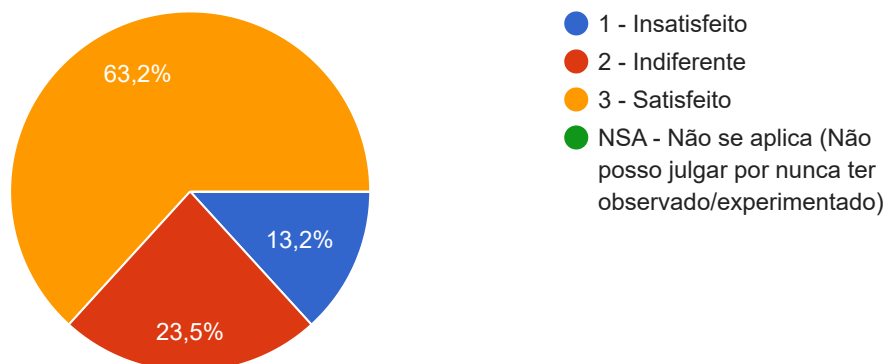


## Avaliação da refeição: Jantar

5. Como você avalia a apresentação dos alimentos (aparência das preparações)?

 Copiar

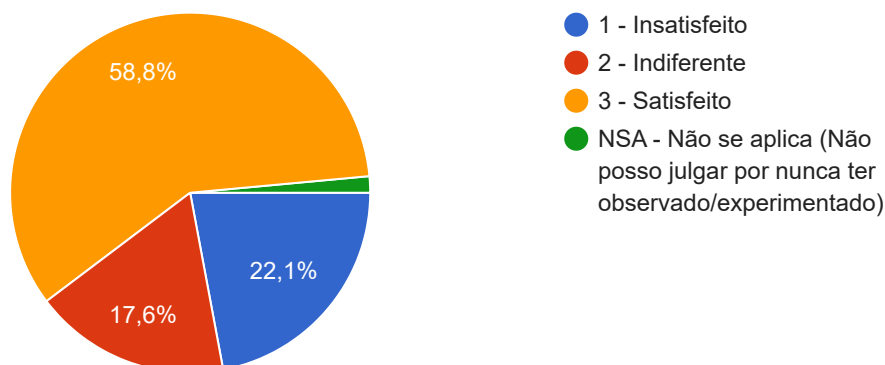
68 respostas



6. Como você avalia a qualidade geral das bebidas (suco e café)?

 Copiar

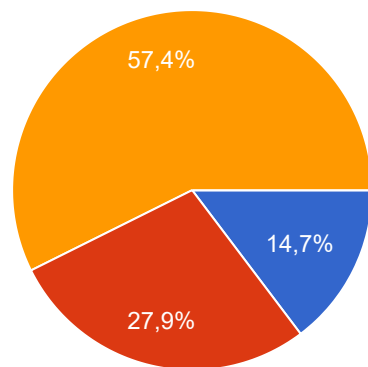
68 respostas



## 7. Como você avalia o sabor dos alimentos?

 Copiar

68 respostas

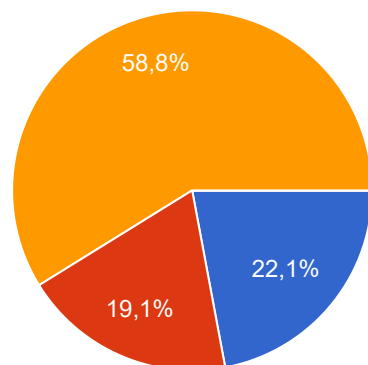


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

## 8. Como você avalia a variação do cardápio?

 Copiar

68 respostas

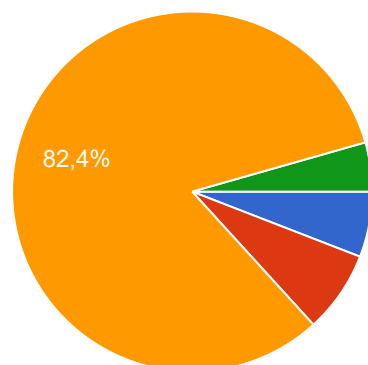


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

## 9. Como você avalia a disponibilidade de sal, guardanapo, palito, farinha, azeite, vinagre, limão e molho de pimenta? ?

 Copiar

68 respostas



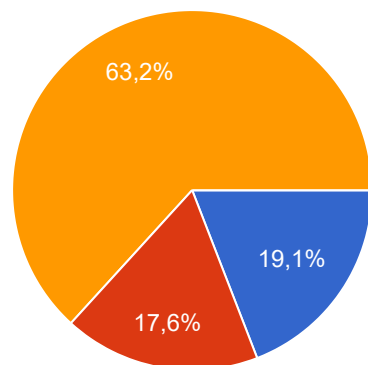
- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)



## 10. Como você avalia a espera (tempo) para pagar e se servir?

 Copiar

68 respostas

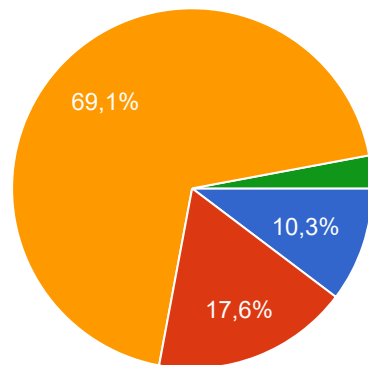


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

## 11. Como você avalia a identificação das preparações (nomes das preparações no balcão)?

 Copiar

68 respostas

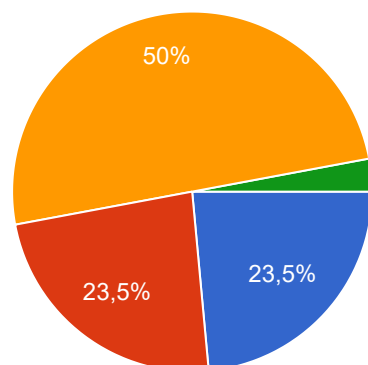


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

## 12. Como você avalia a reposição dos alimentos?

 Copiar

68 respostas



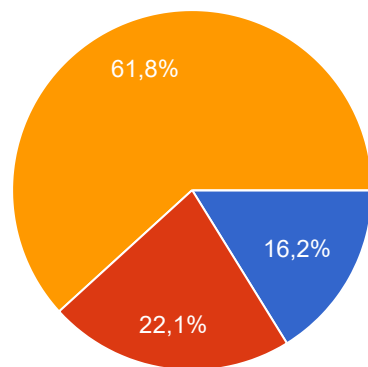
- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)



## 13. Como você avalia a Qualidade Geral da Refeição (Jantar)?

 Copiar

68 respostas

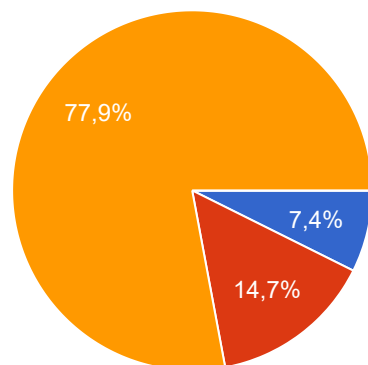


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

## 14. Como você avalia a organização e higiene do refeitório?

 Copiar

68 respostas

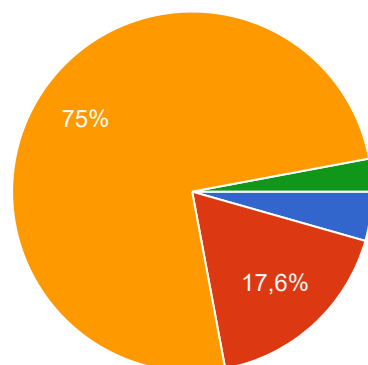


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

## 15. Como você avalia a disponibilidade de sabonete líquido e papel toalha?

 Copiar

68 respostas



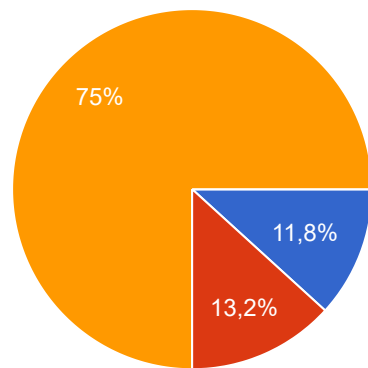
- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)



### 16. Como você avalia a reposição dos utensílios (pratos, talheres, copos)?

[Copiar](#)

68 respostas

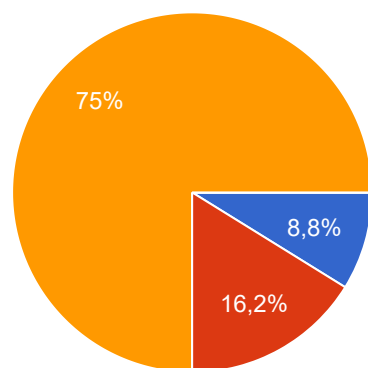


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

### 17. Como você avalia a qualidade do serviço prestado pela empresa terceirizada?

[Copiar](#)

68 respostas

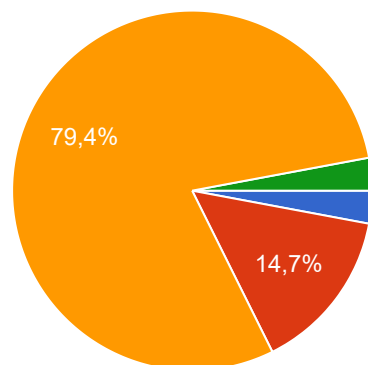


- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)

### 18. Como você avalia a agilidade e cordialidade dos funcionários no atendimento?

[Copiar](#)

68 respostas



- 1 - Insatisfeito
- 2 - Indiferente
- 3 - Satisfeito
- NSA - Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/experimentado)



## Sugestões/Críticas/Elogios:

21 respostas

Nada a declarar.

Os pratos e talheres estão sempre molhados.

O msm problema que falei do almoço, porém não sei o que fazem, q a janta tem um sabor ruim,.o almoço é bom, mas a janta é triste

Mais agilidade , atenção nas quantidades de alunos para não faltar comida e acabar tendo que refazer mais alimento em com da hora.

Estou satisfeita mas sugiro que ao em vez de colocarem cuscuz ou macarrão junto a lasanha ou panqueca, coloquem arroz, fica bem mais combinatório! 😊

Estar sempre atento na comida para evitar de moscas aqui no alimento como eu já vi acontecer e quando forem lavar os recipientes onde fica disponível para a pessoal se servir certificar que estão bem enxaguados, pois já aconteceu da comida esta com gosto de sabão

Reclamo em como as opções da noite são sempre coisas picadinhas com cremes e molhos e no almoço tem opções melhores, como coxa sobrecoxa de frango, bisteca, bife. Tenho problema com certas texturas e as opções de frango no jantar serem quase sempre frangos desfiados com cremes me impossibilita participar.

Poderia voltar com as bandejas ficaria até melhor pra não haver sujeira nas mesas

Indiferente

Sinto incômodo quando falta algum alimento. Além disso, também estava sendo comum faltar salada e alguma das opções de proteínas estarem menos palatáveis e/ou até mal cozida.

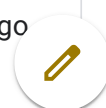
As comidas são variadas, mas ela precisa de um pouco mais de tempero e sal. Fora isso está tudo excelente!

Pessoal! Continuem disponibilizando omelete ou ovos mexidos na opção vegetariana. Estava tão gostoso, uma pena que faz meses que vocês não fazem e não disponibilizam no cardápio. Cuscuz com ovo é vida! Eu amava. Sinto saudades! ❤️❤️😋😋

Eu acho o arroz normal indispensável na janta, pois nem todo mundo come cuscuz ou macarrão, então a troca por canja eu considero ruim e agrada pouca gente.

Colocar mais dias de suco de caju, adicionar suco de abacaxi

Gosto muito do jantar do RU, porém, as variedades são bem estranhas, (estranhas que eu digo é que tá tudo diferente pra mim, sou da Bahia, então as comidas aqui é bem diferente), mas são boas.



Demora muito para repor o alimento, principalmente se for proteína, as proteínas são em porções pequenas na maioria das vezes

Os funcionários em geral são muito educados e acolhedores, mas há alguns que são um pouco indiferentes

Normalmente é, quando vem mais alunos, então é uma boa melhorar o planejamento pra não faltar/demorar no atendimento

todos os funcionários são sempre prestativos

Placas maiores para indicar a comida.

Aumentar a quantidade da salada

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

Este formulário parece suspeito? [Relatório](#)

## Google Formulários



