

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA  
PRÓ-REITORIA DE POLÍTICAS AFIRMATIVAS E ESTUDANTIS  
DIVISÃO DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

# Relatório da Pesquisa de Satisfação com Usuários dos Restaurantes Universitários da UNILAB

Campi Ceará



**ELABORAÇÃO:**  
Marcelo Holanda  
Nágela Martins  
Natália Martins

**Redenção-CE  
2024**

# Introdução

A Política Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) tem como objetivo ampliar as condições de permanência de alunos na educação superior pública federal. Um dos seus eixos de atuação é a garantia da Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) de estudantes universitários em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Nesse sentido, a PNAES destina recursos para o funcionamento dos Restaurantes Universitários (RUs), os quais têm por finalidade fornecer refeições saudáveis a preços acessíveis. Os RUs possuem papel fundamental para a SAN e para a permanência estudantil, visto que em alguns casos são a única opção de alimentação de muitos discentes (Brasil, 2024).

Na UNILAB, a política de assistência estudantil tem como base a PNAES e é caracterizada por um conjunto de ações que buscam contribuir para a democratização das condições de permanência dos estudantes na educação superior pública federal. Fazendo parte do escopo das políticas de permanência estudantil, os RUs da UNILAB têm por finalidade fornecer refeições nutricionalmente equilibradas, seguras do ponto de vista higiênico-sanitário e adequadas às necessidades nutricionais dos usuários (UNILAB, 2021).

No estado do Ceará, a UNILAB possui três RUs em diferentes *campi*: dois no município de Redenção e um no município de Acarape. O RU do campus de Liberdade (Redenção), inaugurado em 25 de maio de 2011, tem capacidade para 180 usuários. O RU da Unidade Acadêmica de Palmares (Acarape), inaugurado em 20 de novembro de 2012, apresenta capacidade para 190 usuários. Já o RU de Auroras, o último a ser inaugurado, em 04 de abril de 2022, comporta 570 usuários.

Vinculada à Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis (PROPAAE), a Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN), atua no gerenciamento dos RUs localizados no estado do Ceará. A prestação do serviço de alimentação possui gestão terceirizada, na modalidade refeições prontas transportadas, ofertando aproximadamente 1.700 almoços e 1.100 jantares diariamente.

. A *Pesquisa Satisfação dos Usuários* dos RUs da UNILAB, no estado do Ceará, faz parte do escopo das atividades da DAN, visando qualificar as ações no âmbito dos RUs e avaliar a prestação do serviço da empresa fornecedora de alimentação. Atualmente, encontra-se em vigência o Contrato nº 14/2022, com a empresa ISM GOMES DE MATTOS EIRELI, o qual foi avaliado na presente pesquisa de satisfação.

# Metodologia

A pesquisa foi realizada no período de 23 a 28 de outubro de 2024 através de formulário eletrônico (Google Formulários) elaborado pela DAN. O convite à comunidade acadêmica foi feito via e-mail e demais canais de comunicação institucionais.

O formulário levantou horários e frequência de uso dos RUs, existência de patologias associadas à alimentação, avaliação das preparações e do serviço. Na pesquisa, os participantes deveriam atribuir uma nota de 1 a 6, em que o menor valor representava o máximo de insatisfação e o maior, o máximo de satisfação. Também havia espaço para críticas e sugestões.

Classificou-se de acordo com os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim” os resultados relativos ao serviço de alimentação. As críticas e as sugestões foram categorizadas e agrupadas a partir da análise de conteúdo e, em seguida, procedeu-se a quantificação das categorias.

## Resultados

Obteve-se 213 respostas na pesquisa, sendo a maioria estudantes (97,7%). Dos participantes, 65,7% foram brasileiros. A distribuição dos participantes por categoria e nacionalidade encontra-se descrita nas Tabela 1 e Tabela 2, respectivamente. A maior parte dos participantes (68,1%) foi de pessoas com idade entre 19 a 24 anos. Em relação ao gênero, a prevalência feminina foi superior (56,3%).

Tabela 1 - Distribuição dos participantes por categoria

<b>Categoria</b>	<b>n</b>	<b>Percentual</b>
Estudante	213	97,7%
Terceirizado (a)	0	0,0%
Servidor(a) Docente	4	1,9%
Servidor(a) Técnico-Administrativo(a) em Educação	1	0,5%
<b>Total geral</b>	<b>213</b>	<b>100,0%</b>

Legenda: n é a frequência absoluta.

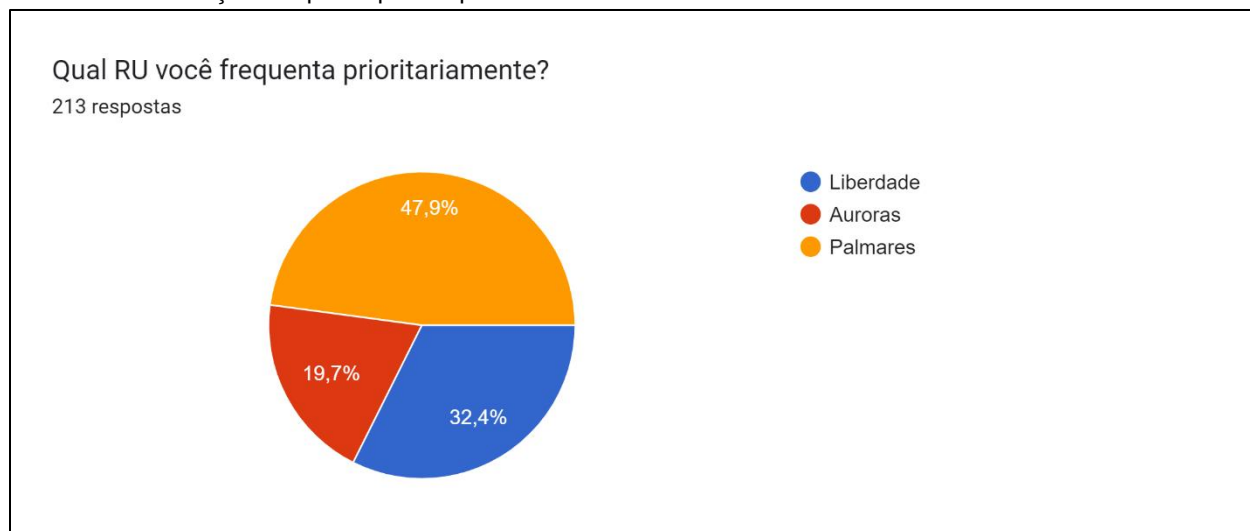
Tabela 2 - Distribuição dos participantes por nacionalidade

Nacionalidade	n	Percentual
Angola	29	13,6%
Brasil	140	65,7%
Cabo Verde	0	0,0%
Timor Leste	0	0,0%
Guiné Bissau	24	11,3%
Moçambique	16	7,5%
São Tomé e Príncipe	3	1,4%
<b>Total geral</b>	<b>213</b>	<b>100,0%</b>

Legenda: n é a frequência absoluta.

O RU de Palmares apareceu como refeitório mais utilizado, sendo escolhido preferencialmente por até 47,9% dos entrevistados (Gráfico 1). Com relação aos dias da semana, terça e quarta-feira foram os com o maior quantitativo de refeições no almoço. O jantar apresentou um quantitativo semelhante de segunda a quinta-feira.

Gráfico 1- Distribuição dos participantes por acesso aos refeitórios



Dentre os participantes que afirmaram almoçar no RU da UNILAB, quantidade considerável (30%) procuram o serviço entre 11h30 e 12h (Gráfico 2). Dentre os que jantam, o horário mais procurado foi o de 17h30 às 18h00, citado por 22,8% dos participantes (Gráfico 3).

Gráfico 2 - Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do almoço

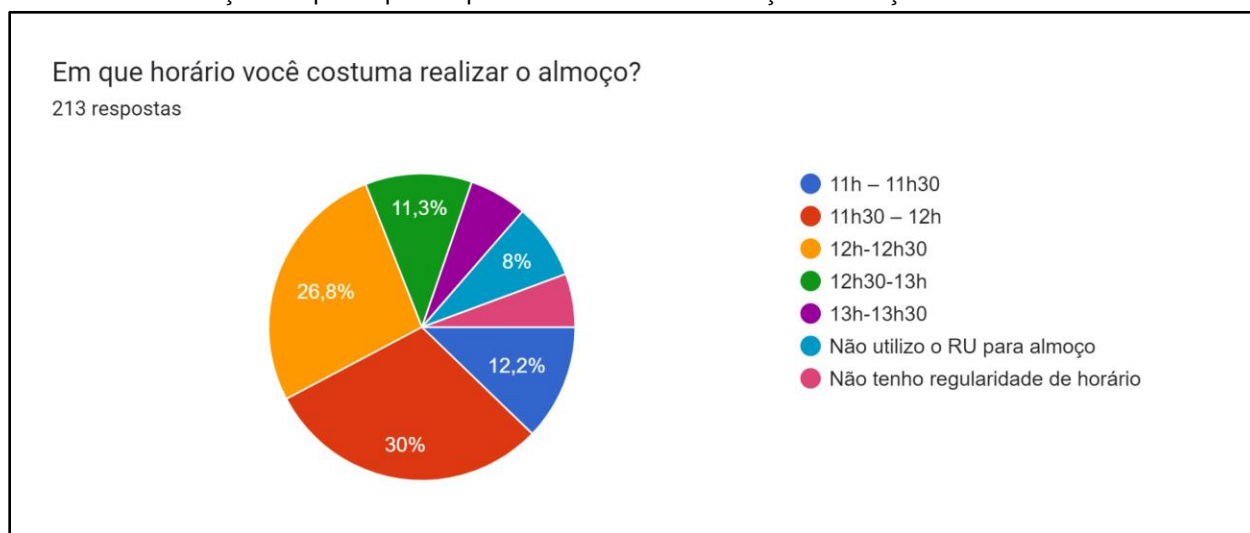
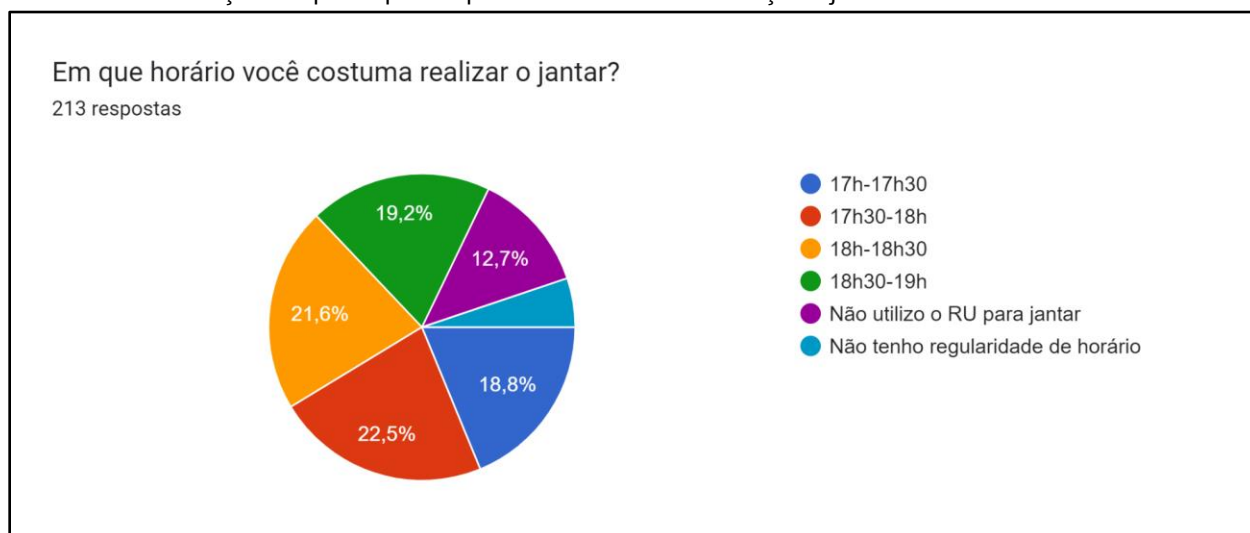


Gráfico 3 - Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do jantar.



Quando questionados sobre a existência de alergias ou intolerâncias alimentares, 32,4% dos participantes referiram possuir. Dentre estes usuários, as prevalências principais foram de intolerância à lactose e alergia à carne suína. Identificaram-se como veganos e/ou vegetarianos 9,9% dos participantes.

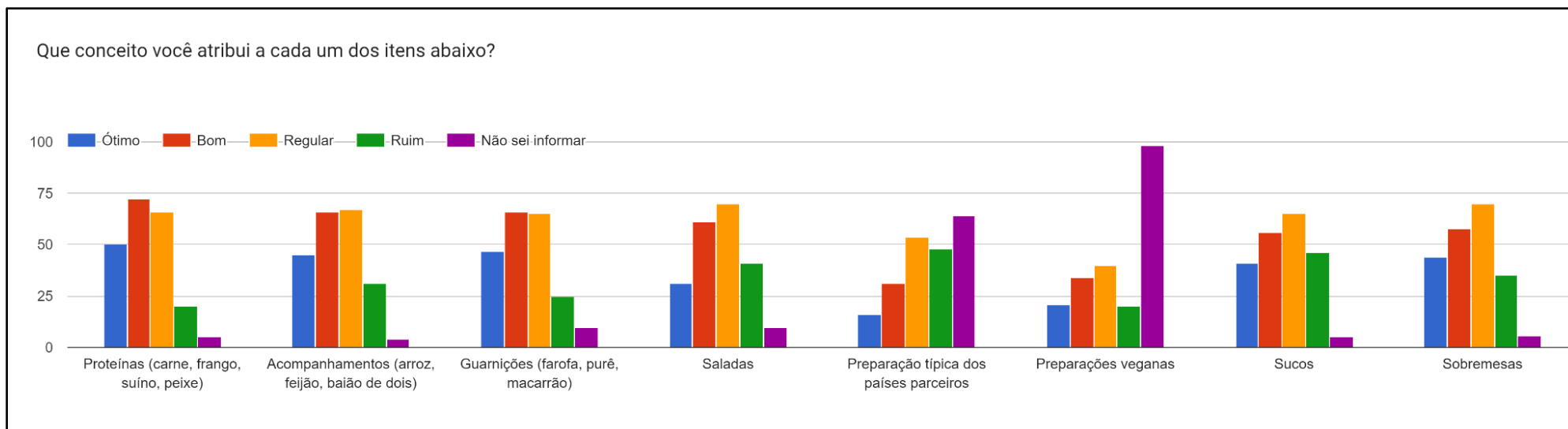
Dentre os usuários, houve aqueles que se identificaram como pessoas portadoras de deficiência, dados os quais são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 - Pessoas com deficiência que acessam o Restaurante Universitário

<b>Pessoa com deficiência</b>	<b>n</b>	<b>Percentual</b>
Não	204	95,8%
Outra	3	1,4%
Sim, motora	0	0%
Sim, visual	5	2,3%
<b>Total geral</b>	<b>281</b>	<b>100,0%</b>

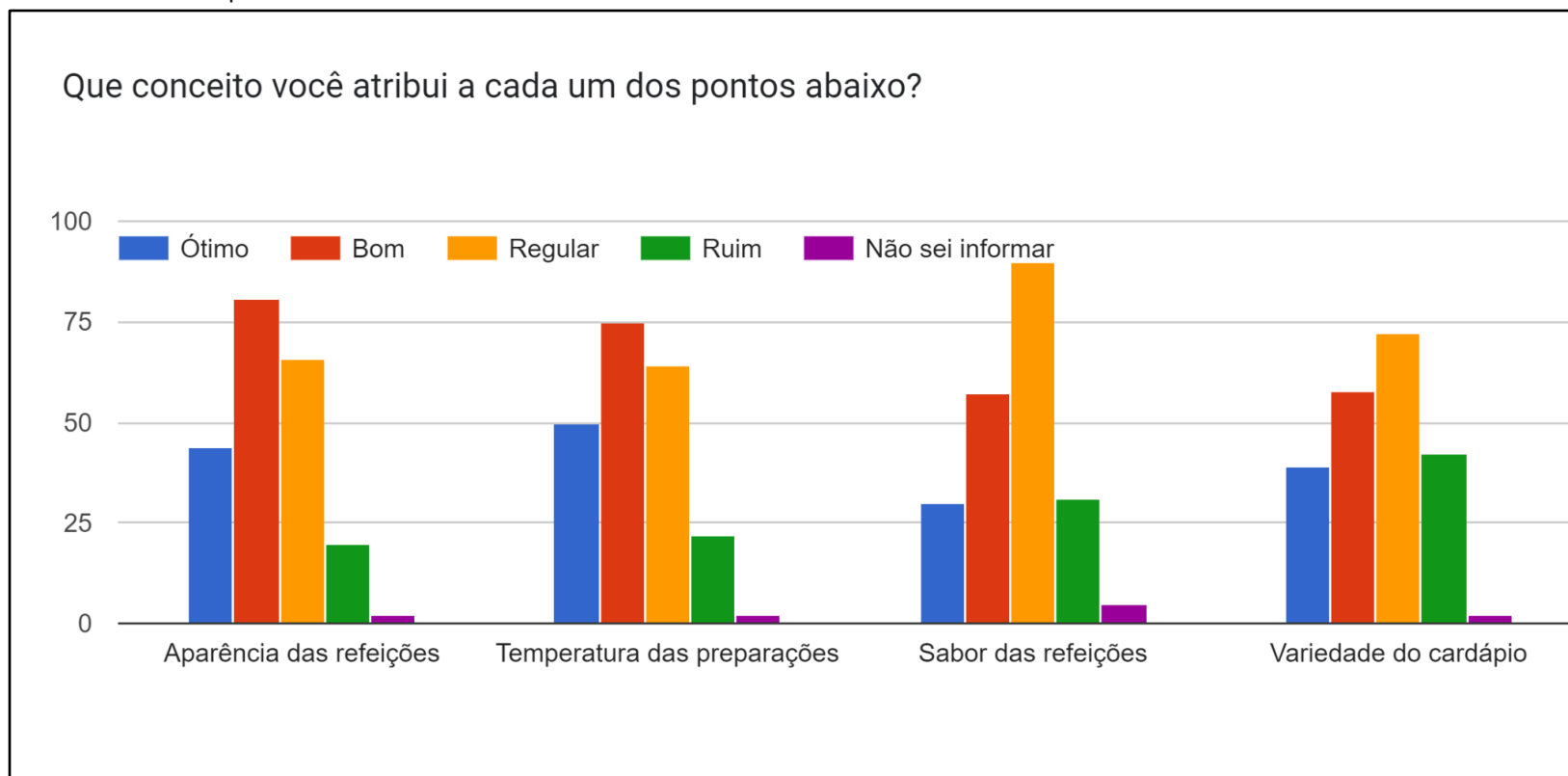
Relativo a **avaliação do serviço**: as preparações proteicas foram avaliadas com conceito bom; os acompanhamentos (arroz, feijão e baião de dois) com conceito regular; guarnições (farofa, macarrão, purê e cuscuz) com conceito bom; preparações típicas dos países parceiros com conceito regular; sucos com conceito regular; e as sobremesas também com conceito regular.

Gráfico 4 - Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca das preparações do cardápio



O Gráfico 5 apresenta os resultados da satisfação dos usuários com a aparência, a temperatura e o sabor das preparações, além da satisfação com a variedade do cardápio. Aparência e temperatura das preparações receberam conceito **bom** pela maior parte dos usuários. A temperatura e o sabor das preparações foram considerados **regulares** pela maioria dos participantes.

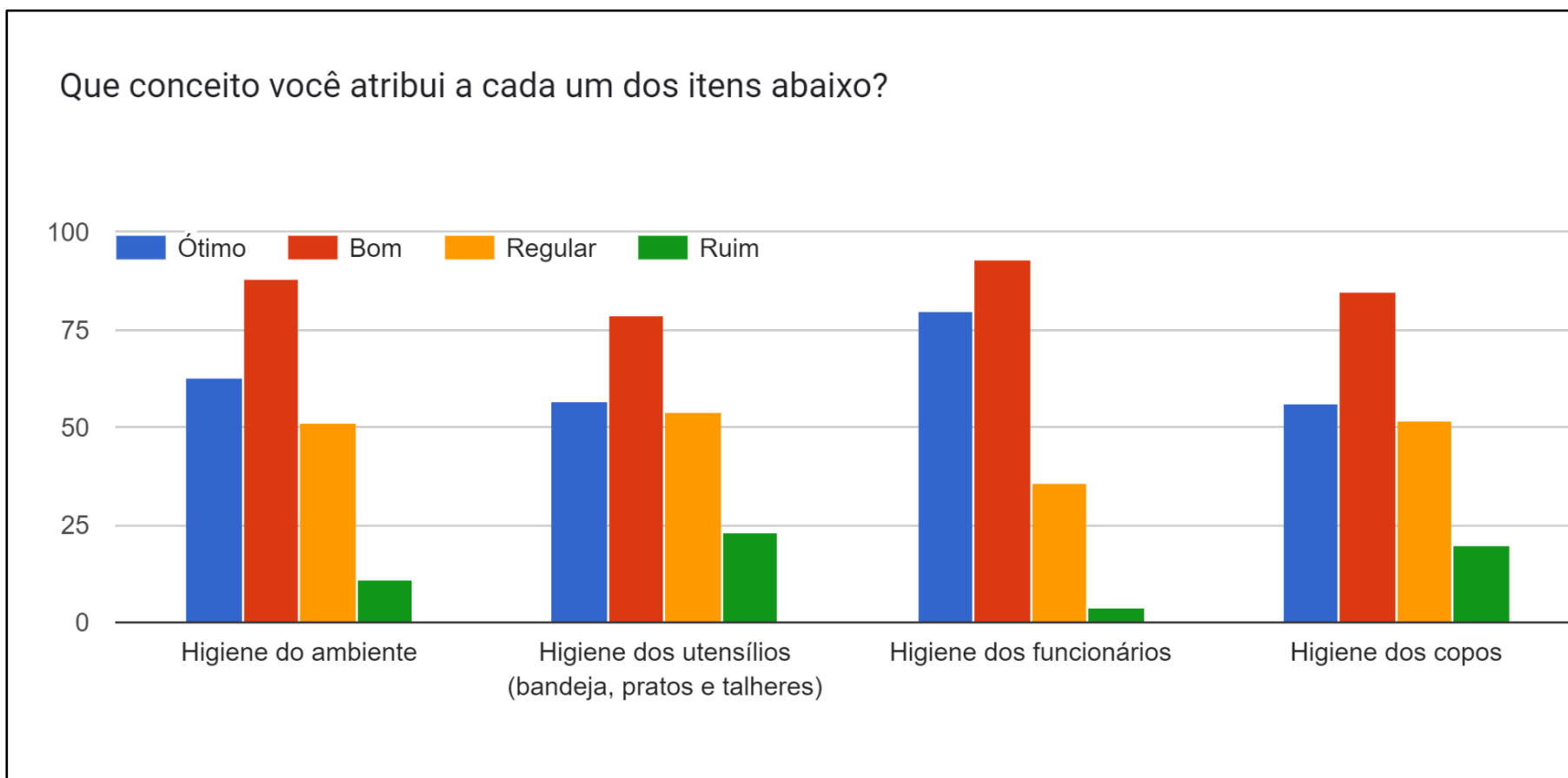
Gráfico 5 - Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca da aparência, temperatura e sabor das preparações, além da variedade do cardápio





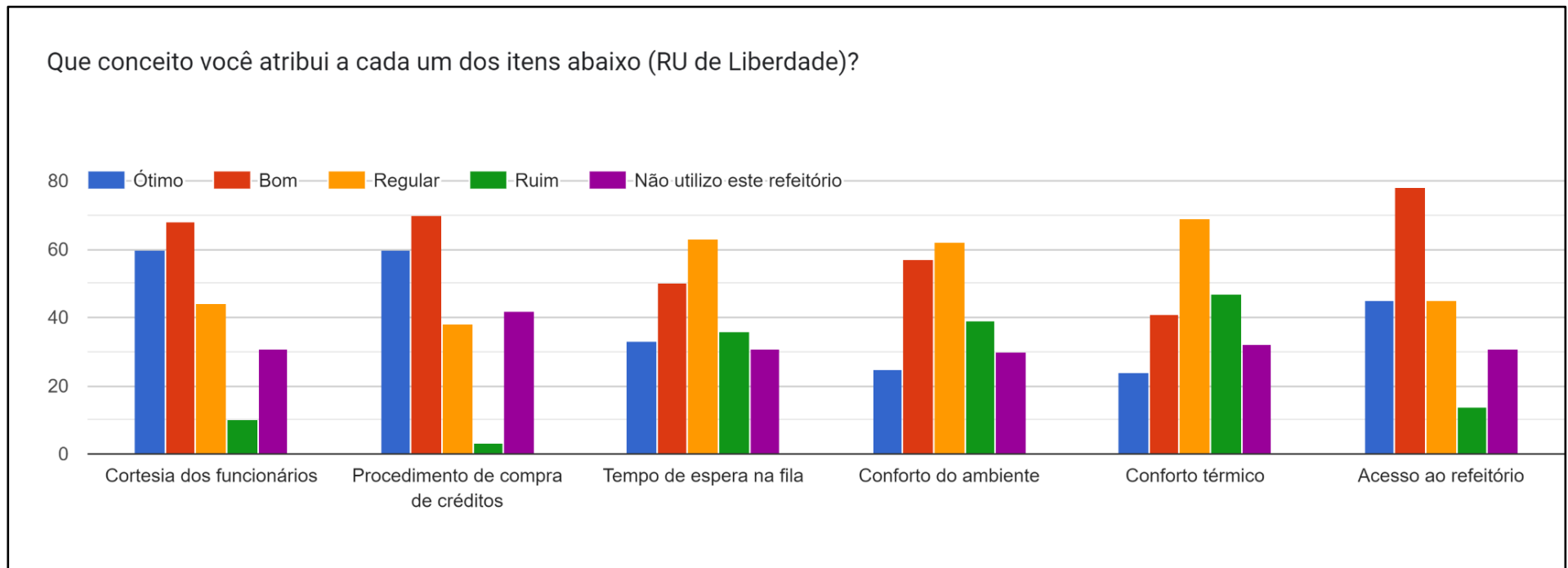
Os conceitos relativos à higiene do serviço (ambiente, utensílios, funcionários e copos) são apresentados no Gráfico 6. Estas variáveis foram as que obtiveram respostas com melhor satisfação, recebendo o conceito **bom**.

Gráfico 6 - Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca da higiene do ambiente, dos utensílios, dos funcionários e dos copos



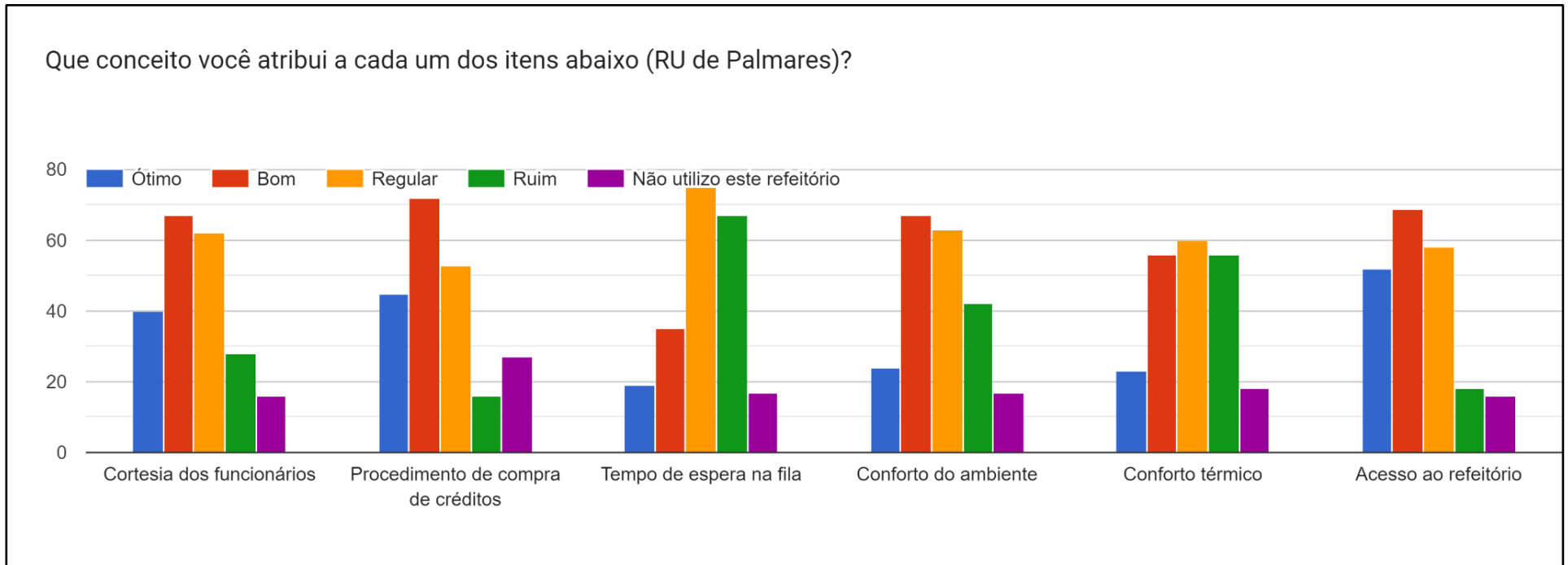
No RU de Liberdade, a cortesia dos funcionários, o procedimento de compra de crédito e o acesso ao refeitório foram avaliados como **bons**. Já o tempo de espera na fila, o conforto térmico e conforto do ambiente foram considerados **regulares** (Gráfico 7).

Gráfico 7 - Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca do atendimento, procedimento de compra de crédito e acesso ao RU de Liberdade



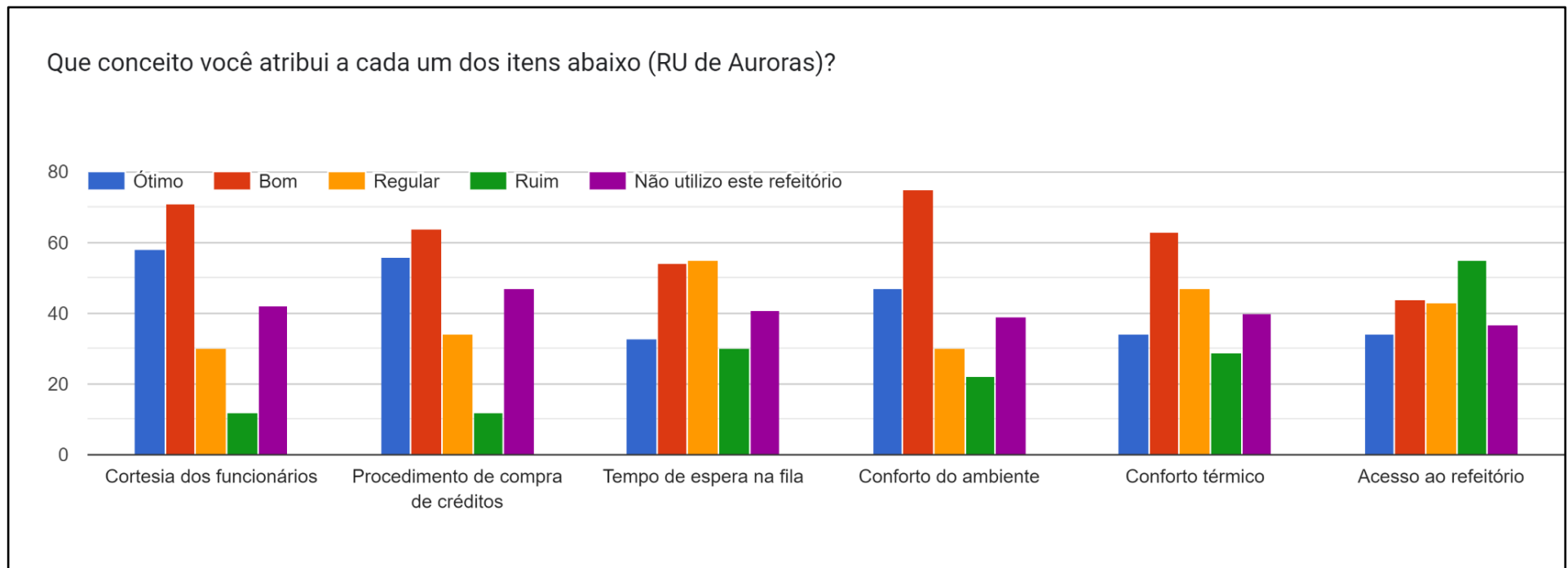
No RU de Palmares, a cortesia dos funcionários, o procedimento de compra de crédito, o conforto do ambiente e o acesso ao refeitório foram avaliados como **bons** pelos participantes. Já o tempo de espera na fila e o conforto térmico foram considerados **regulares** (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca do atendimento, procedimento de compra de crédito e acesso ao RU de Palmares



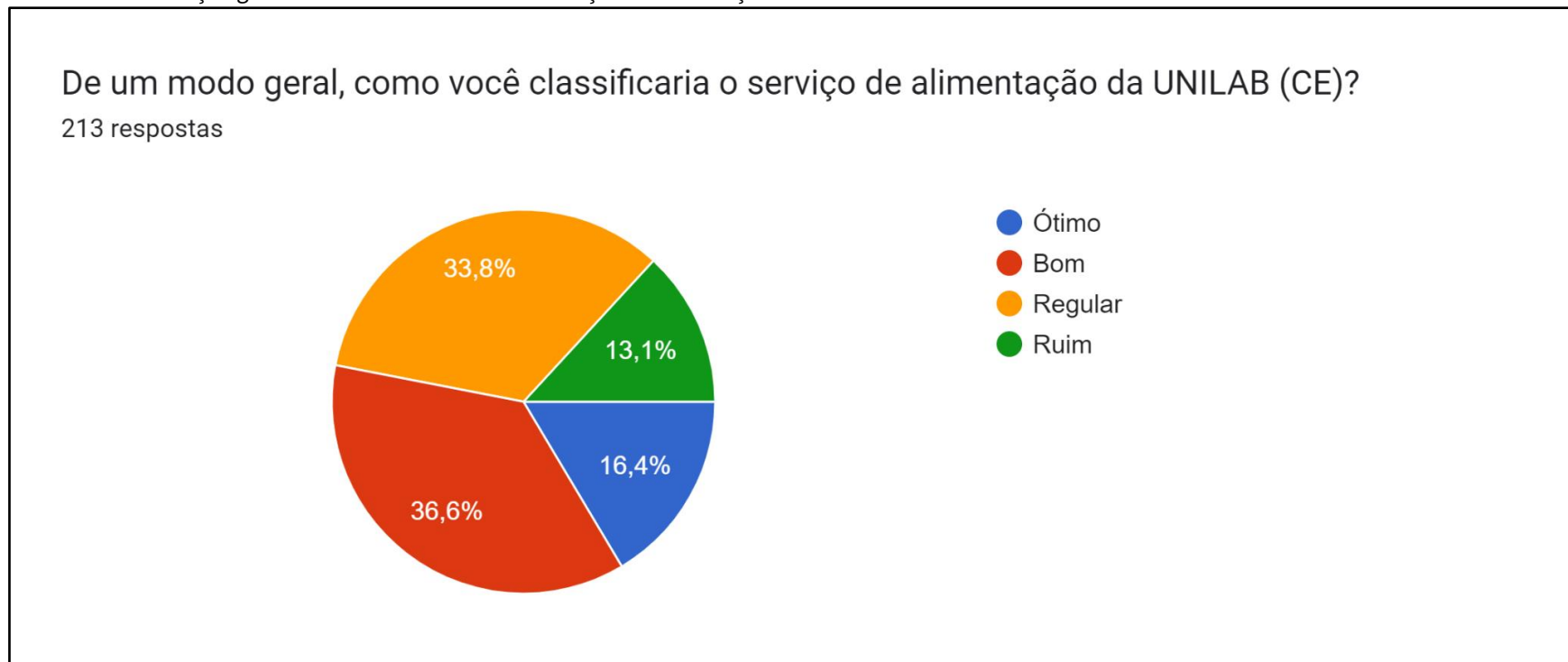
Já no RU de Auroras, a cortesia dos funcionários, procedimento de compra de crédito, o tempo de espera na fila e o conforto térmico foram avaliados como **bons** pelos participantes. Apenas o acesso ao refeitório foi considerado **ruim** (Gráfico 9).

Gráfico 9 - Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca do atendimento, procedimento de compra de crédito e acesso ao RU de Auroras.



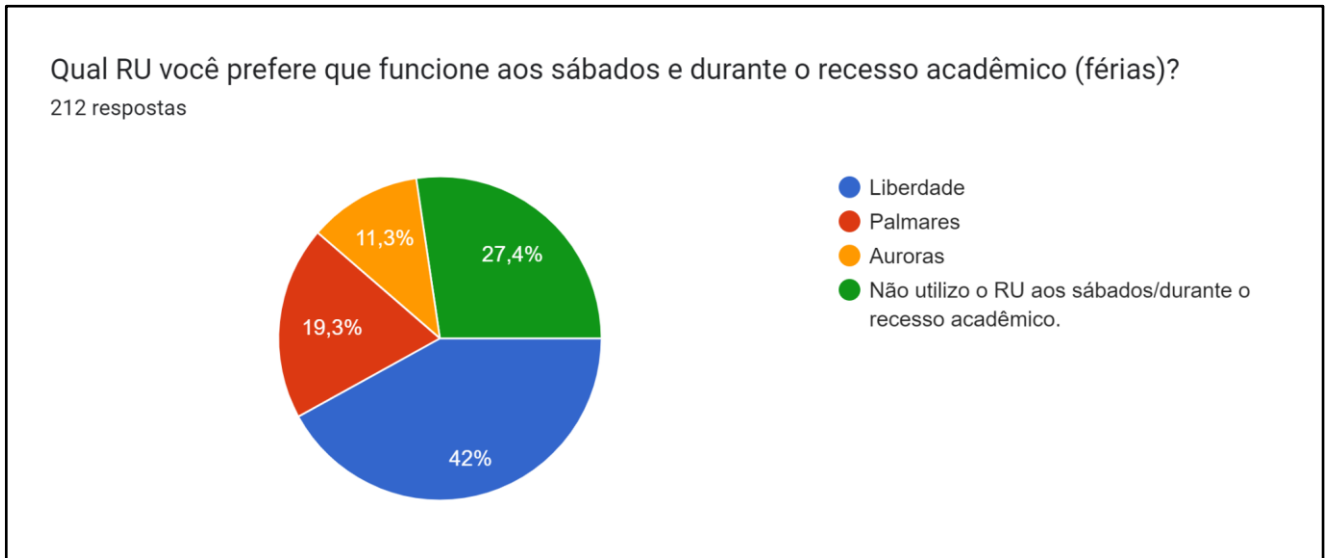
O serviço global do Restaurante Universitário - no Contrato nº 14/2022 - apresentou conceito **bom** pela maioria dos usuários que responderam a esta pesquisa (Gráfico 10).

Gráfico 10 - Satisfação global dos usuários acerca do serviço de alimentação dos Restaurantes Universitários da Unilab Ceará



Quando questionados sobre qual RU de preferência para funcionamento aos sábados e durante o recesso acadêmico (férias), a maioria dos participantes (42%) respondeu que prefere o funcionamento do RU de Liberdade nestes períodos (Gráfico 11).

Gráfico 11- Melhor RU para funcionamento aos sábados e durante o recesso letivo



A Tabela 4 traz as críticas e sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa. As principais queixas relatadas foram: *variedade das preparações típicas dos países parceiros, per capita da proteína, qualidade do suco, variedade do cardápio, desconforto térmico, tempero utilizado nas preparações, qualidade do atendimento dos funcionários da empresa terceirizada e presença de contaminantes nos alimentos.*

Tabela 04 - Críticas e sugestões ao serviço de alimentação dos Restaurantes Universitários da Unilab CE

<b>Categorias</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Estrutura Física e Ambiente</b>		
Melhorar a acessibilidade do RU de Auroras	2	1,19
Melhorar o conforto térmico dos refeitórios	6	3,57
Sol na fila de espera do RU de Auroras	1	0,60
<b>Qualidade e Organização do Serviço</b>		
Atendimento insatisfatório dos colaboradores da empresa	10	5,95
Refeições preparadas no próprio local	3	1,79
Falta de qualidade das preparações	8	4,76
Falta ou excesso de tempero nas preparações	8	4,76
Cardápio pouco variado	8	4,76
Tempo insuficiente de cocção das preparações	3	1,79
Qualidade/variedade do suco	7	4,17
Qualidade/variedade das sobremesas	5	2,98
Qualidade/variedade das preparações veganas	3	1,79

Qualidade/variedade das saladas	5	2,98
Qualidade/variedade dos pratos típicos	20	11,90
Qualidade do baião de dois	5	2,98
Qualidade do macarrão	4	2,38
Qualidade do feijão	3	1,79
Carne com muito nervo/gordura	3	1,79
Aumentar a frequência de paçoca no cardápio	1	0,60
<i>Per capita</i> da proteína baixo	13	7,74
Ofertar diariamente opção de preparação com molho	4	2,38
Aumentar a quantidade de porta guardanapos	1	0,60
Mau estado de conservação/higienização dos utensílios (pratos e talheres)	4	2,38
Preparações com excesso de sal (sopa)	1	0,60
Duas ilhas de distribuição	2	1,19
Frutas acabam primeiro que os doces	1	0,60
Temperatura da comida (fria)	2	1,19
Aumentar a frequência da feijoada	1	0,60
Presença de moscas nos refeitórios	1	0,60
Retirar suco de tamarindo do cardápio	1	0,60
Muito tempo de espera nas filas	1	0,60



Preparações com mais molho	3	1,79
Inclusão de PANCs no cardápio	1	0,60
Inovação nas preparações já oferecidas	1	0,60
<b>Condições de Higiene do Serviço e do Ambiente</b>		
Presença de animais nos refeitórios	1	0,60
<b>Sistema Catraca</b>		
Horário de funcionamento dos guichês de inserção de créditos	1	0,60
<b>Elogios</b>		
Serviço de boa qualidade	5	2,98
<b>Outros</b>		
Campanhas de combate ao desperdício de alimentos	1	0,60
Aumentar o horário do serviço	2	1,19
Limpeza dos refeitórios quando os usuários ainda estão realizando a refeição	3	1,79
Segunda via do cartão de acesso gratuita	1	0,60
Mudar o RU que funciona aos sábados	3	1,79
Direito a alimentação para filhos de mães estudantes	1	0,60
Oferecer café da manhã e refeições aos finais de semana	4	2,38
Insatisfação com os copos utilizados no serviço	3	1,79
Insatisfação com o procedimento de compra de crédito	1	0,60

# Conclusão

A pesquisa de satisfação revelou que os usuários avaliam o serviço de alimentação dos RUs da UNILAB - *campi* Ceará - com conceito **bom**. Evidenciou-se uma melhora com relação à última pesquisa, na qual o serviço - com a mesma empresa - obteve conceito **regular**.

As respostas dos participantes apontaram como principais insatisfações: *qualidade e variedade das preparações do cardápio; sabor dos sucos; e qualidade dos pratos típicos*. De acordo com os resultados, o Contrato nº 14/2022 não apresenta problemas relacionados às condições higiênico-sanitárias das preparações e do ambiente.

Semelhante às pesquisas anteriores, os resultados demonstram uma expressiva insatisfação com a variedade e a qualidade dos pratos típicos dos países parceiros. A realização de oficinas - com a participação de estudantes – faz parte do Plano de Desenvolvimento Institucional vigente. No entanto, devido ao dimensionamento insuficiente da equipe da DAN e do volume de atribuição do setor, ainda não foi possível a realização das oficinas culinárias.

Relacionado às questões estruturais, o conforto do ambiente e o conforto térmico obtiveram resultados melhores que os das pesquisas anteriores, consequência provável das ações de revitalização e urbanização dos campi. No entanto, principalmente relacionado ao conforto térmico, ainda existem muitas reclamações, além de a avaliação permanecer com conceito regular. Ressalta-se que o RU do campus de Auroras é o mais bem avaliado com relação à qualidade do ambiente e ao conforto térmico, no entanto, este refeitório permanece com o acesso inadequado.

Buscando melhorar a qualidade do serviço prestado, a equipe de fiscalização do Contrato nº 14/2022 exigirá melhorias no/a: *variedade do cardápio; qualidade das preparações (tempero e excesso de gordura); qualidade dos sucos; mais preparações proteicas com molho; preparo de baião de dois e do macarrão; e cortesia dos funcionários*.

Apesar de algumas reclamações de estudantes, amparado pelo resultado desta pesquisa, o RU do campus de Liberdade permanecerá sendo o refeitório de funcionamento aos sábado e recessos letivos.

Por fim, com base nos resultados da pesquisa, destaca-se a importância do desenvolvimento de campanhas - em parceria com outros setores da Universidade - sobre temas relacionados à sustentabilidade, como desperdício de alimentos e o uso de copos descartáveis. Além de campanhas de educação nutricional, com foco na demonstração da quantidade proteica adequada por refeição.

# Referência

BRASIL. Lei nº 14.914, de 03 de julho de 2024. Institui a Política Nacional de Assistência Estudantil (PNAES). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 04 jul. 2024. p. 5.

# Anexo

Anexo 1 - Card da pesquisa de satisfação dos Restaurantes Universitários

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS RUS**

A Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN/PROPAE) convida os usuários (campi Ceará) a participarem da avaliação do serviço de alimentação.

Questionário disponível de 23 a 28 de outubro pelo link:  
<https://forms.gle/GMhzXXkCeS3cwWkg6>

**Sua opinião é muito importante para nós!**

PROPAE  
Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis

Jan  
DIVISÃO DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO