

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  
2025**

## *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 permanências estudantis, 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).

Vinculada à Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis, a Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN), atua no gerenciamento dos RUs localizados no estado do Ceará. Devido a Universidade não possuir estrutura para o preparo dos alimentos, a prestação de serviço de alimentação terceirizado, na modalidade refeições prontas transportadas, apresentou-se como melhor solução para garantir a oferta de almoço e jantar à comunidade acadêmica.

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, conforme disposto no Termo de Referência do Contrato vigente. Atualmente, encontra-se em vigência o Contrato nº 14/2022, com a empresa ISM Gomes de Mattos LTDA, o qual foi avaliado nesta pesquisa de satisfação.

## Metodologia

A pesquisa foi realizada no período de 01 a 14 de setembro de 2025 através de formulário eletrônico elaborado pela equipe da Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN). O convite à comunidade acadêmica foi feito via e-mail e demais canais de comunicação institucionais.

O instrumento da pesquisa foi disponibilizado a toda comunidade acadêmica via Google Formulários. O formulário levantou questões sociais dos usuários, horários e frequência de uso dos RUs, existência de restrições alimentares, avaliação das preparações e do serviço. Na pesquisa, os participantes deveriam atribuir conceito *ótimo*, *bom*, *regular* ou *ruim* aos itens avaliados. Também havia espaço para críticas e sugestões. 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

Obtivemos na pesquisa 291 respostas, sendo a maioria *estudantes* da Instituição (96,6%). Dos participantes, 63,2% 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%) foi de pessoas com idade entre 19 a 24 anos. Em relação ao gênero, a prevalência feminina foi superior (53,6%).

Tabela 1 - Distribuição dos participantes por categoria.

<b>Categoria</b>	<b>n</b>	<b>Percentual</b>
Estudante	281	96,6%
Terceirizado (a)	1	0,3%
Servidor(a) Docente	4	1,4%
Servidor(a) Técnico-Administrativo(a) em Educação	5	1,7%
<b>Total geral</b>	<b>291</b>	<b>100,0%</b>

Legenda: n é a frequência absoluta.

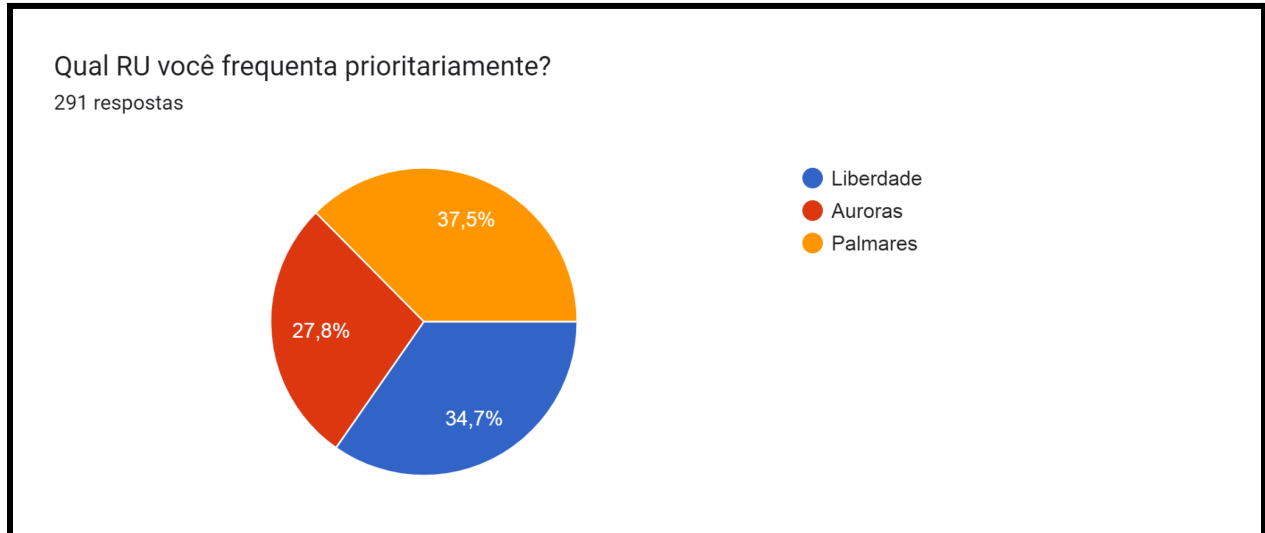
Tabela 2 - Distribuição dos participantes por nacionalidade.

Nacionalidade	n	Percentual
Angola	35	12,0%
Brasil	184	63,2%
Cabo Verde	0	0,0%
Timor Leste	3	1,0%
Guiné Bissau	38	13,1%
Moçambique	16	7,5%
São Tomé e Príncipe	6	2,1%
<b>Total geral</b>	<b>291</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 37,5% dos entrevistados (Gráfico 1). Com relação aos dias da semana, quarta e quinta-feira foram os dias com o maior quantitativo de usuários para almoço. Já o jantar, apresentou um quantitativo maior de usuários às terças e quartas-feiras.

Gráfico 1- Distribuição dos participantes por acesso aos refeitórios. Redenção-CE, 2025.



Dentre os participantes que afirmaram almoçar no RU da Unilab, a maioria (30%) utiliza o serviço entre 11h30 e 12h (Gráfico 2). Dentre os que jantam, o horário mais procurado foi o de 18h às 18h30, citado por 26,8% dos participantes (Gráfico 3).

Gráfico 2 - Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do almoço. Redenção-CE, 2025.

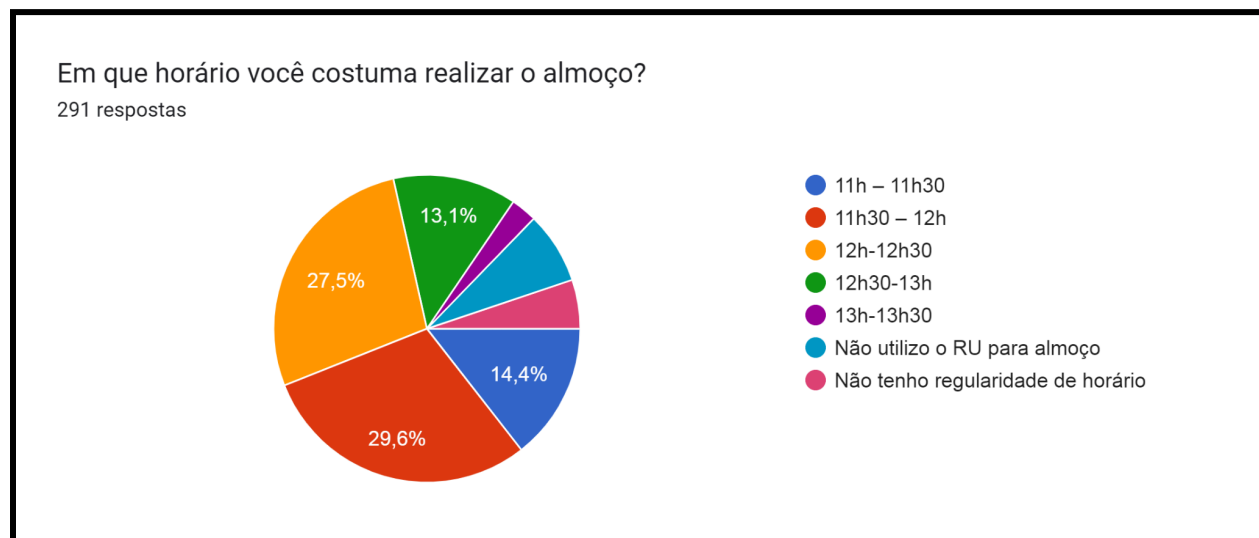
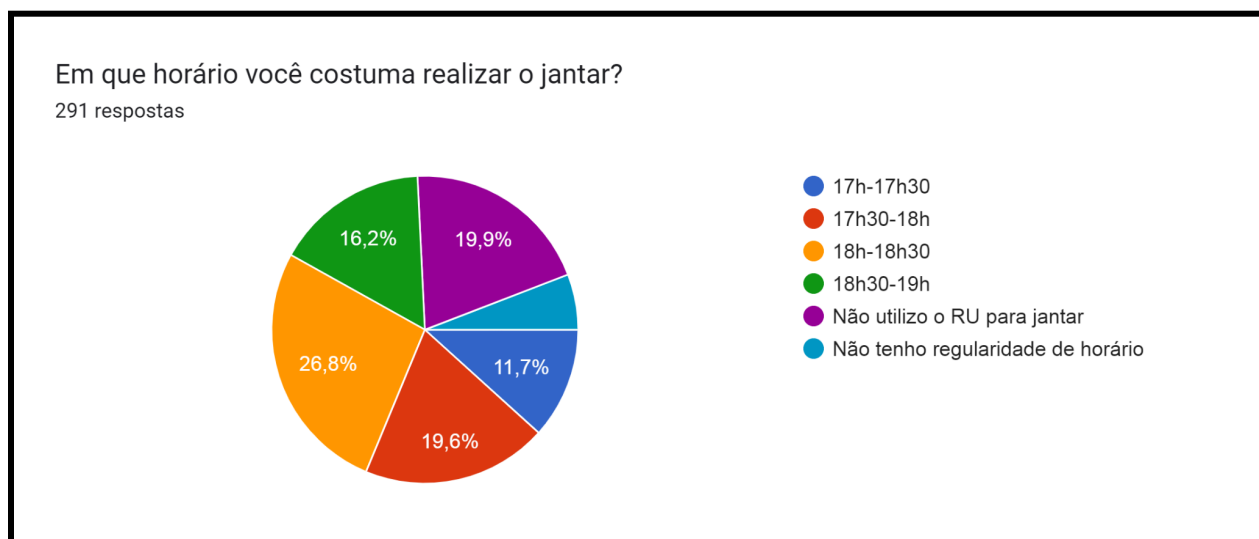


Gráfico 3 - Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do jantar. Redenção-CE, 2025.



Quando questionados sobre a existência de alergias ou intolerâncias alimentares, 25,8% 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 11% dos participantes.

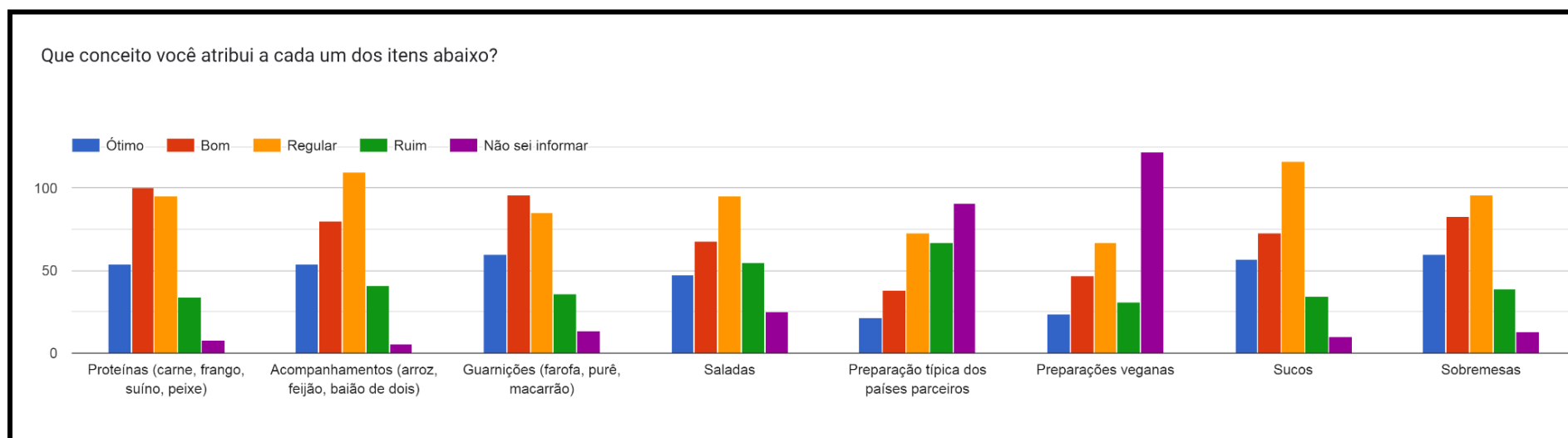
Dentre os usuários, houve aqueles que se identificaram como pessoas portadoras de deficiência, dados os quais são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3: Pessoas com deficiência que acessam o Restaurante Universitário

<b>Pessoa com deficiência</b>	<b>n</b>	<b>Percentual</b>
Não	279	93,8%
Outra	9	3,1%
Sim, motora	1	0,3%
Sim, visual	8	2,7%
<b>Total geral</b>	<b>291</b>	<b>100,0%</b>

Relativo a **avaliação do serviço**: as preparações proteicas e as guarnições (farofa, purê e macarrão) foram avaliadas pela maioria dos participantes com *conceito bom*. Os acompanhamentos (arroz, feijão e baião de dois), saladas, preparações típicas dos países parceiros, preparações veganas e os sucos foram avaliadas com *conceito regular*.

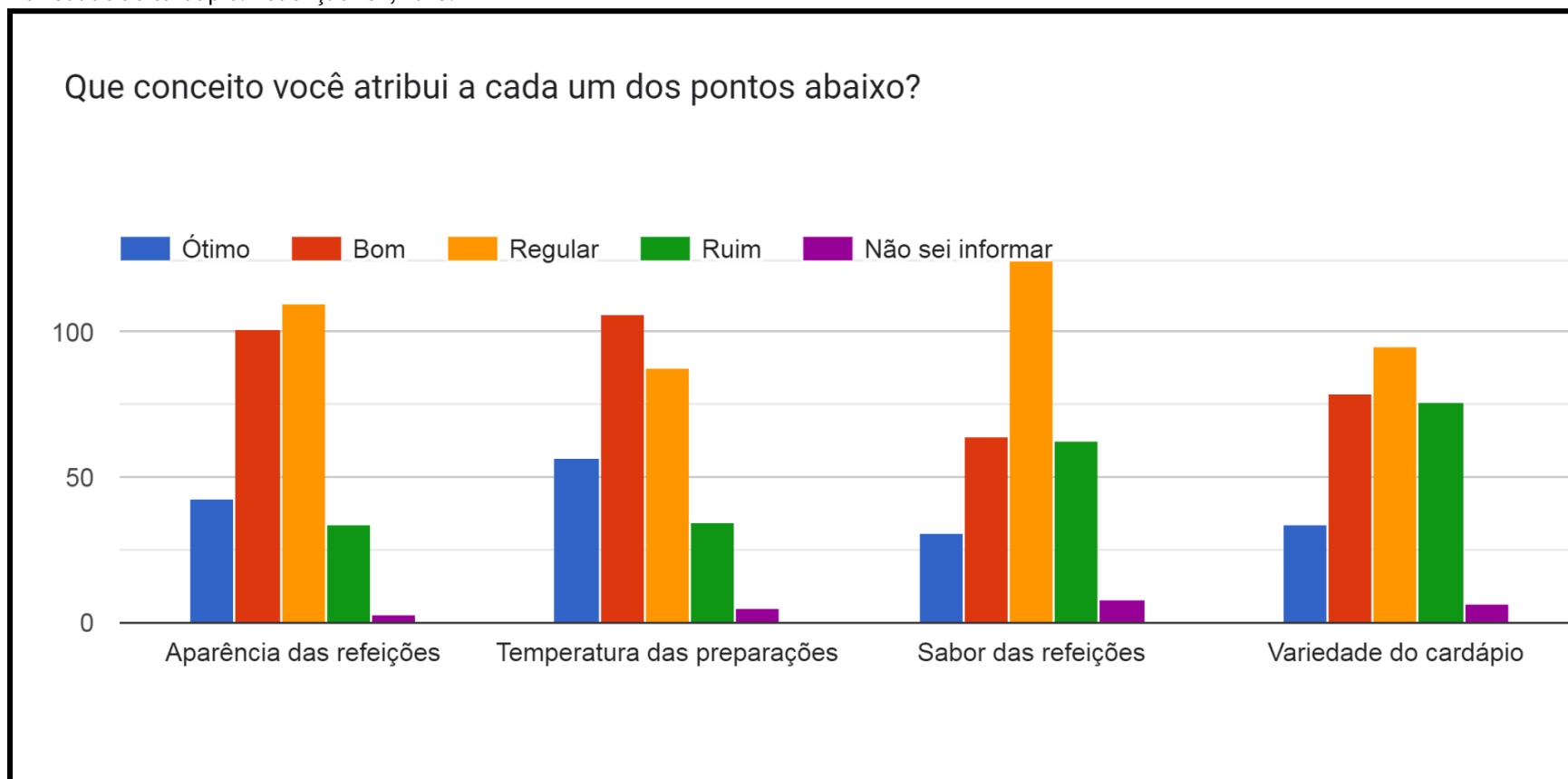
Gráfico 4: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca das preparações do cardápio. Redenção- CE, 2025.



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.

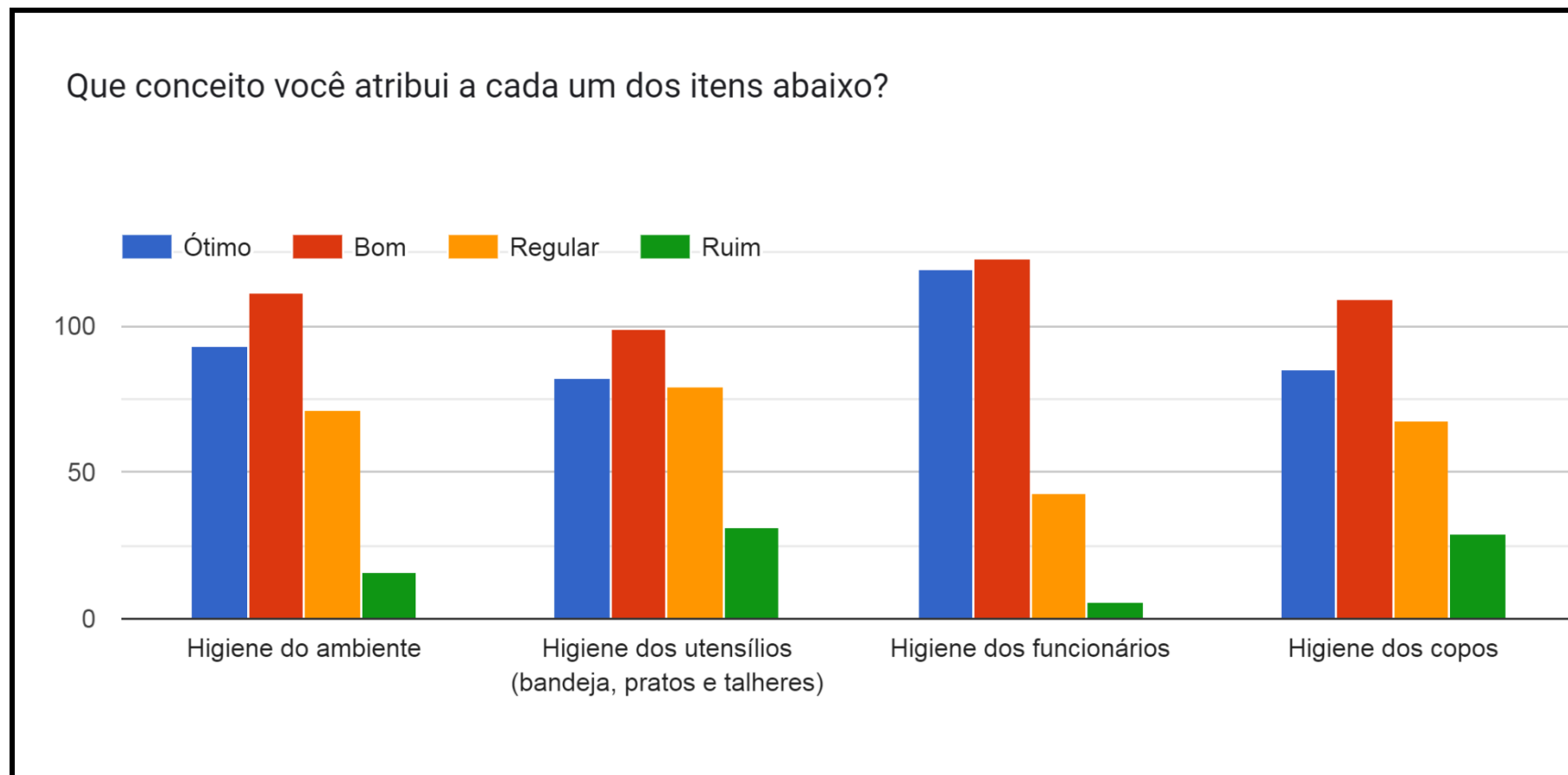
Aparência, sabor das preparações e variedade do cardápio foram avaliadas com *conceito regular* pela maioria dos usuários. A temperatura das preparações foi considerada *ruim* pela maioria dos participantes.

Gráfico 5: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca da aparência, temperatura e sabor das preparações, além da variedade do cardápio. Redenção- CE, 2025.



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 todas o conceito “bom”.

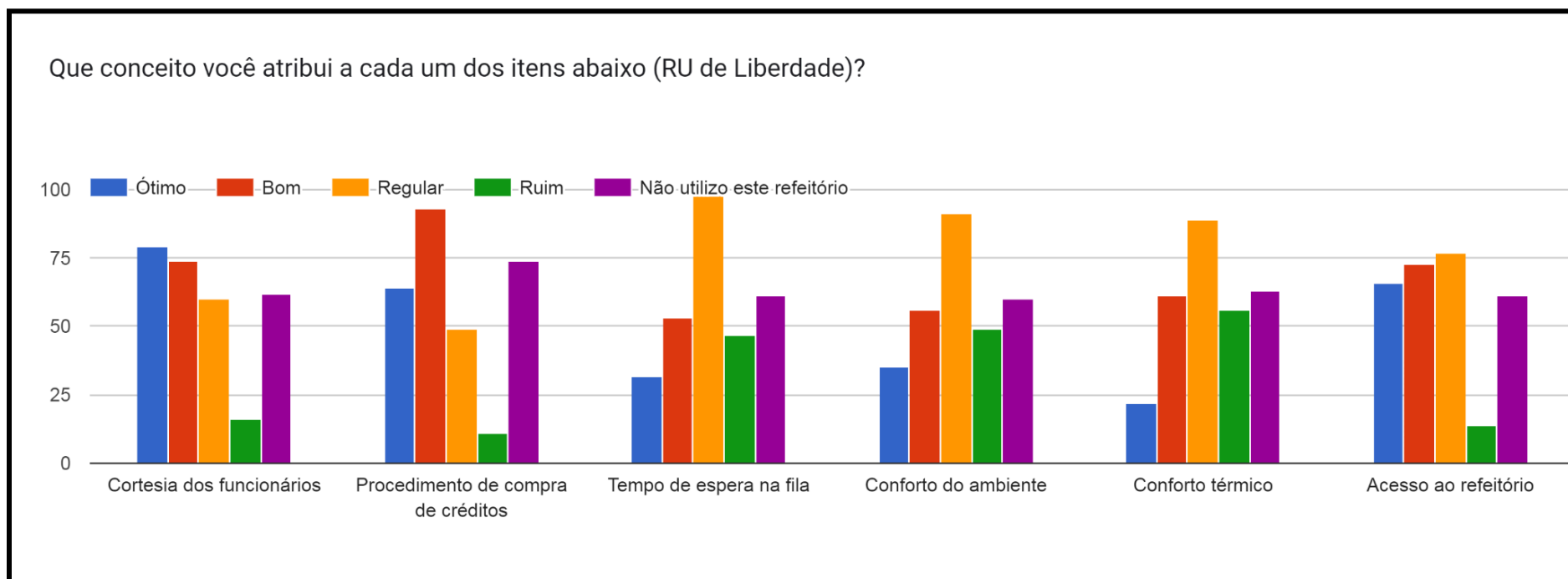
Gráfico 6: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca da higiene do ambiente, dos utensílios, dos funcionários e dos copos. Redenção-CE, 2025.



Os três RUs foram avaliados para atendimento (cortesia dos funcionários, procedimento de compra de créditos, tempo de espera na fila) e estrutura (conforto do ambiente, conforto térmico, acesso do refeitório).

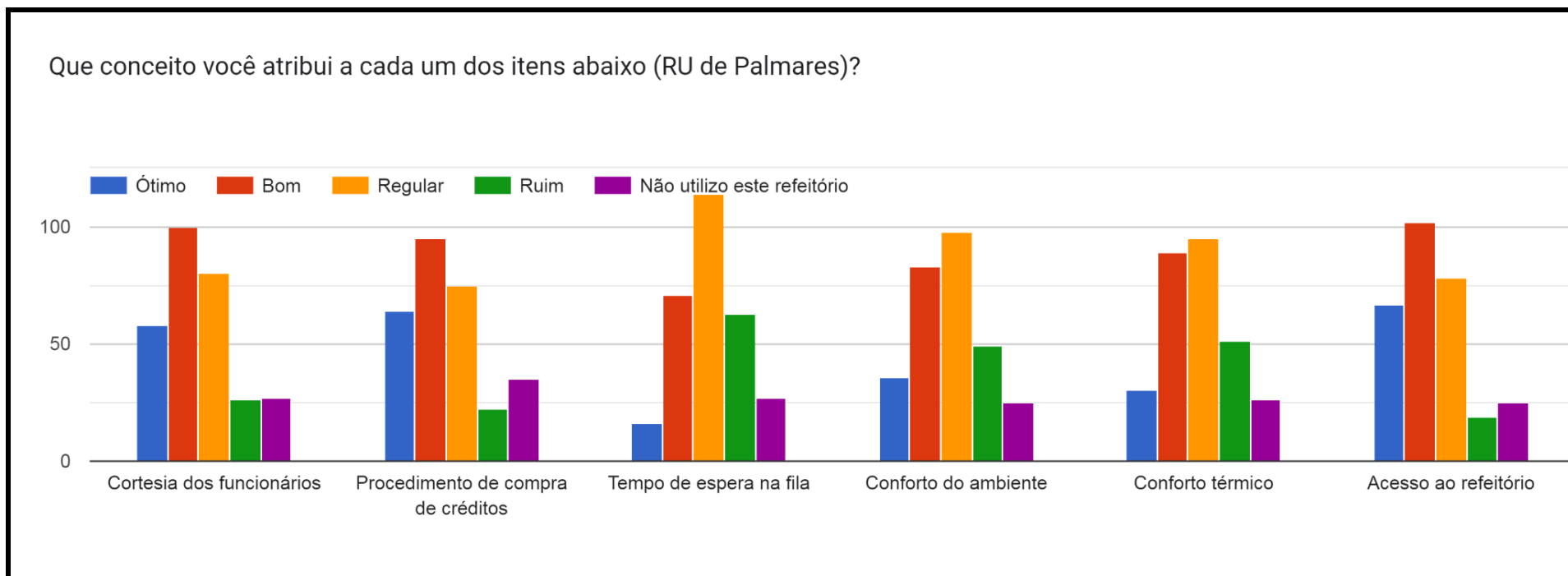
De acordo com a maioria dos participantes, no RU de Liberdade, a cortesia dos funcionários foi avaliada como **ótima**. O procedimento de compra de crédito obteve conceito **bom**. Já o tempo de espera na fila, conforto do ambiente, conforto térmico e o acesso ao refeitório foram avaliados como **regulares** (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. Redenção- CE, 2025.



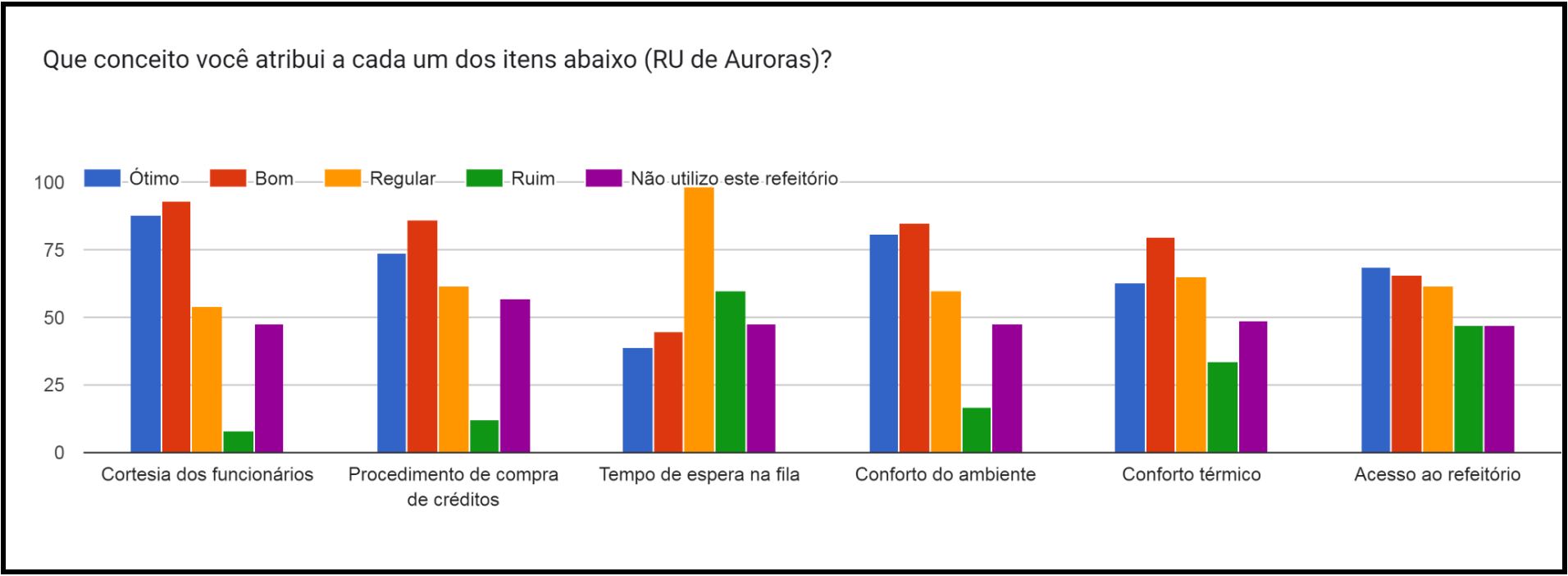
No RU de Palmares, a cortesia dos funcionários, o procedimento de compra de crédito e acesso ao refeitório receberam o conceito **bom** da maioria dos usuários. Já o tempo de espera na fila, conforto do ambiente, conforto térmico e o acesso ao refeitório foram avaliados como **regulares** pelos participantes (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. Redenção- CE, 2025.



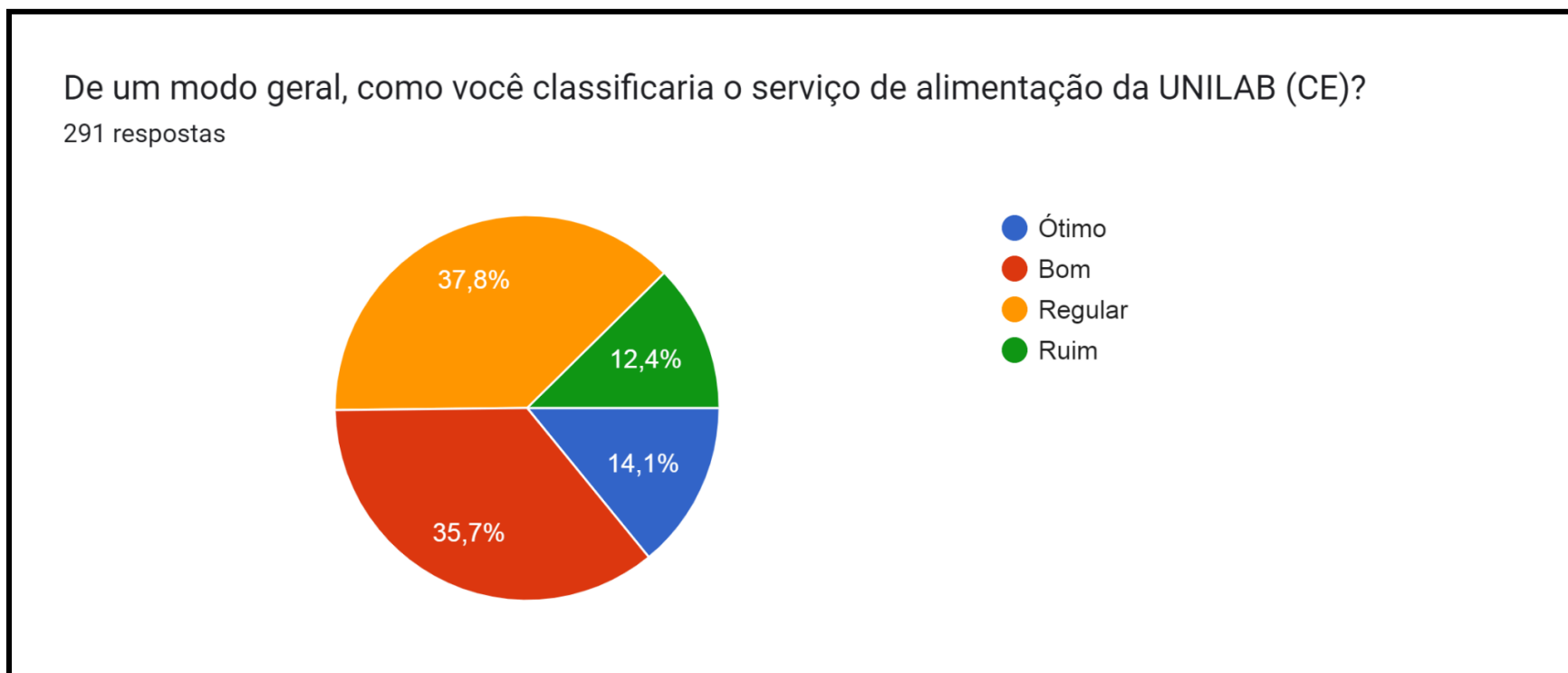
Já no RU de Auroras, a cortesia dos funcionários, procedimento de compra de crédito, conforto do ambiente e conforto térmico foram avaliados como **bons** pela maioria dos participantes. Já o tempo de espera na fila obteve conceito **regular**. E o acesso ao refeitório foi identificado como **ótimo** pela maior parte dos usuários (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. Redenção- CE, 2025.



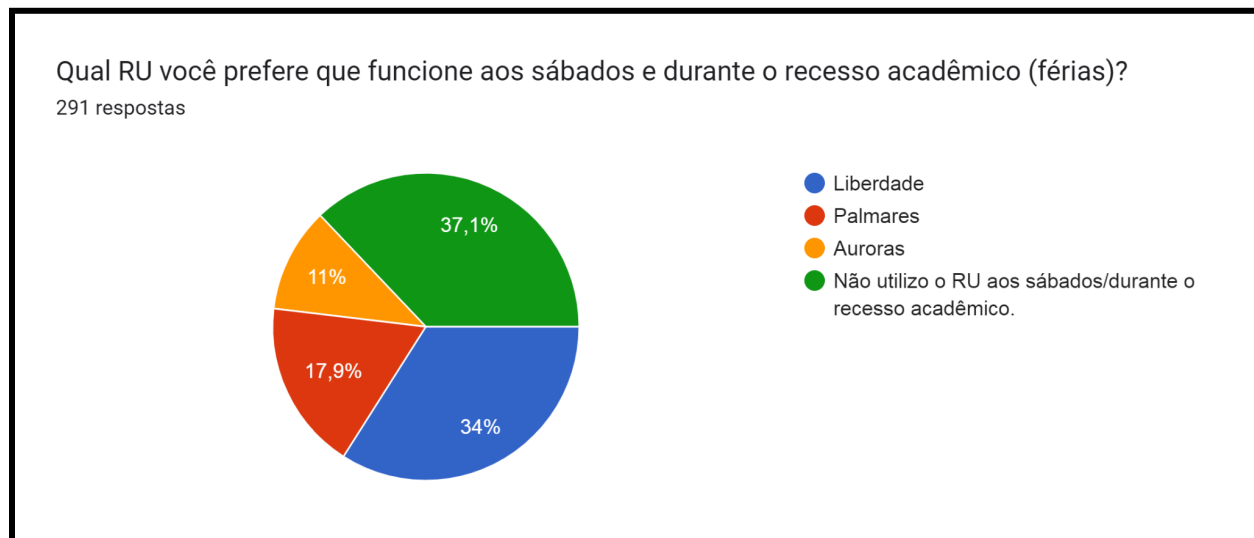
O serviço global do Restaurante Universitário, referente ao Contrato nº 14/2022, apresentou conceito **regular**, de acordo com a maioria dos usuários que responderam a esta pesquisa (Gráfico 10).

Gráfico 10: Satisfação global dos usuários acerca do serviço de alimentação dos Restaurantes Universitários da Unilab Ceará. Redenção- CE, 2025.



Quando questionados sobre qual RU de preferência para funcionamento aos sábados e durante o recesso acadêmico (férias), a maioria dos participantes (34%) respondeu que prefere o funcionamento do RU de Liberdade nestes períodos (Gráfico 11).

Gráfico 11: Melhor RU para o funcionamentos aos sábados e durante o recesso letivo. Redenção- CE, 2024.



A Tabela 4 traz as críticas e sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa. As principais queixas relatadas foram: *falta de qualidade nas preparações, cardápio pouco variado, insatisfação com a qualidade/variedade das saladas, insatisfação com a qualidade/variedade dos pratos típicos, atendimento insatisfatório dos colaboradores da empresa, insatisfação com a qualidade do feijão (cocção), insatisfação com a qualidade do arroz (cocção), mau estado de conservação/higienização dos utensílios (pratos e talheres) e presença de animais nos refeitórios.*

Tabela 04: Críticas e sugestões ao serviço de alimentação dos Restaurantes Universitários da Unilab CE. Redenção- CE, 2025.

<b>Categorias</b>	<b>n</b>
<b>Estrutura Física e Ambiente</b>	
Melhorar a acessibilidade dos RU	3
Melhorar o conforto térmico dos refeitórios	8
<b>Qualidade e Organização do Serviço</b>	
Atendimento insatisfatório dos colaboradores da empresa	14
Falta de qualidade das preparações	23
Excesso de tempero industrializado nas preparações	9
Cardápio pouco variado	19
Insatisfação com a qualidade/variedade do suco	6
Retirar suco de caju e tamarindo do cardápio	2
Insatisfação com a qualidade/variedade das sobremesas	3
Insatisfação com a qualidade/variedade das preparações veganas	4
Insatisfação com a qualidade/variedade das saladas (gosto amargo)	20
Insatisfação com a qualidade/variedade dos pratos típicos	16
Insatisfação com a qualidade do baião de dois	2
Insatisfação com a qualidade do macarrão	2
Insatisfação com a qualidade do feijão (cocção)	13
Insatisfação com a qualidade do arroz (cocção)	13
Carne com muito nervo/gordura	2
Insatisfação com a qualidade do peixe (sabor das preparações)	6

Aumentar a frequência de lasanha no cardápio	5
<i>Per capita</i> da proteína baixo	1
Aumentar a quantidade de porta guardanapos	1
Mau estado de conservação/higienização dos utensílios (pratos e talheres)	11
Existência de duas ilhas de distribuição	1
Frutas acabam primeiro que os doces	2
Temperatura da comida (fria)	5
Aumentar a frequência da feijoada	2
Mudança de cardápio	5
Muito tempo de espera nas filas	3
Reposição insuficiente do molho de pimenta, azeite, vinagre e palito de dente ao longo do serviço	1
<b>Condições de Higiene do Serviço e do Ambiente</b>	
Presença de animais nos refeitórios	10
Presença de moscas nos refeitórios	1
<b>Sistema Catraca</b>	
Horário de funcionamento dos guichês de inserção de créditos	1
Recarga on-line	1
<b>Elogios</b>	
Serviço de boa qualidade	9
<b>Outros</b>	
Aumentar o horário do serviço	2
Funcionar mais de um RU durante o recesso acadêmico	2
Oferecer café da manhã e refeições aos finais de semana	2
Insatisfação com os copos utilizados no serviço	1
Valor integral das refeições para servidores	1

Legenda: *n* é a frequência absoluta.

## Conclusão

A pesquisa de satisfação revelou que os usuários avaliam com conceito “**regular**” o serviço de alimentação dos RUs da UNILAB, *campi* Ceará. As respostas dos participantes evidenciaram como principais insatisfações: qualidade das preparações, variedade do cardápio, qualidade/variedade das saladas e a qualidade/variedade dos pratos típicos.

As preparações típicas foram apontadas pelos estudantes como importante recurso de integração da comunidade acadêmica, no entanto, os participantes indicaram a necessidade de uma maior variedade das receitas e que todos os países africanos parceiros sejam contemplados. A DAN planeja, ainda neste semestre, realizar oficinas culinárias para a inclusão de novas comidas típicas nos cardápios do RU.

Buscando melhorar a qualidade do serviço prestado, a equipe de fiscalização do Contrato nº 14/2022 demandará da empresa terceirizada as seguintes medidas corretivas:

- ☐ Variedade no cardápio;
- ☐ Melhor planejamento do cardápio;
- ☐ Avaliar a cocção do arroz e do feijão;
- ☐ Melhorar a qualidade e a variação das saladas;
- ☐ Controle mais eficaz das temperaturas das preparações;
- ☐ Realizar treinamento em atendimento com seus funcionários.

A pesquisa também evidenciou a necessidade de melhorar o conforto térmico dos refeitórios, demanda esta pertinente à Universidade e que será solicitada à Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura. Outra queixa recorrente dos usuários foi a presença de animais no refeitório, situação que será repassada à Gestão Superior.

## *Referências Bibliográficas*

BRASIL. Portaria Normativa nº 39, de 12 dez. 2007. Institui o Programa Nacional de Assistência Estudantil–PNAES. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria.pnaes.pdf>. Acesso em 22 de agosto de 2020.

BRASIL. Decreto n. 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de 57 Assistência Estudantil – PNAES. Diário oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 2010, Seção 1, p.5.

BRASIL. Decreto nº 7.272, de 25 de agosto de 2010. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada, institui a Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - PNSAN, estabelece os parâmetros para a elaboração do Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, e dá outras providências. Diário oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 26 ago. 2010. Seção 1.

SARTI, F. M.; TORRES, E. F. S (org). **Nutrição e Saúde Pública:** produção de alimentos e consumo. Barueri, SP: Manole, 2017.

Anexo 01: Card de convite para participação da pesquisa de satisfação dos Restaurantes Universitários da Unilab Ceará. Redenção, 2025.

