

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 (2025.2)



Campi Ceará

ELABORAÇÃO:

Marcelo Holanda

Nágela Martins

Natália Martins

Redenção-CE

2025

Introdução

Os Restaurantes Universitários (RUs) são tidos como importante ferramenta de assistência estudantil, por garantirem acesso à uma alimentação adequada, principalmente para alunos com vulnerabilidade financeira e/ou que precisam se deslocar longas distâncias para chegar na universidade. Nesse sentido, os RUs precisam fornecer refeições que respeitem os padrões higiênico-sanitários recomendados, que sejam balanceadas, além de satisfazer o usuário quanto ao serviço prestado.

Existem outros fatores, além da comida, que contribuem para uma boa experiência de consumo em RUs, como estrutura dos refeitórios, conforto térmico e qualidade no atendimento. Além disso, há diferenças na visão de expectativa do usuário em relação a percepção da administração do serviço oferecido. Por mais que a opinião a respeito da percepção de um serviço oferecido seja diferente para cada pessoa, o administrador necessita saber o que os usuários esperam do serviço, para a partir deste ponto traçar planos de melhorias de performance que podem angariar noções positivas. Logo, a importância de realização de avaliações periódicas com pesquisas de satisfação dos usuários quanto às refeições ofertadas, tendo dessa maneira informações atualizadas do serviço prestado.

A satisfação seria a reação e ou sentimento a uma expectativa do produto ou serviço consumido de determinado fornecedor. A satisfação pode ser entendida como sendo uma resposta ao grau de contentamento do consumidor, em que ele identifica e determina qual ou quais características de um produto ou serviço que está sendo oferecido. A pesquisa de satisfação é uma ferramenta necessária para a obtenção de informações atualizadas e importantes em relação às necessidades dos usuários, criando padrões mais adequados de atendimento. Para tal, torna-se essencial coletar opiniões, críticas e sugestões, saber ouvir os usuários e perguntar o que querem, precisam ou esperam.

A Pesquisa Satisfação dos Usuários dos RUs da UNILAB, no estado do Ceará, faz parte do escopo das atividades da Divisão de Alimentação e Nutrição (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 17 a 31 de dezembro de 2025, através de formulário eletrônico elaborado pela equipe da DAN. O convite à comunidade acadêmica foi realizado 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 36 respostas, sendo a maioria estudantes da Instituição (97,2%). Dos participantes, 50% foram brasileiros. A distribuição dos participantes por categoria e nacionalidade encontra-se descrita nos Gráficos 1 e 2, respectivamente. A maior parte dos participantes (50%) foi de pessoas com idade entre 25 a 35 anos. Em relação ao gênero, a prevalência masculina foi superior (63,9%).

Gráfico 1- Vínculo com a Unilab. Redenção-CE, 2025.

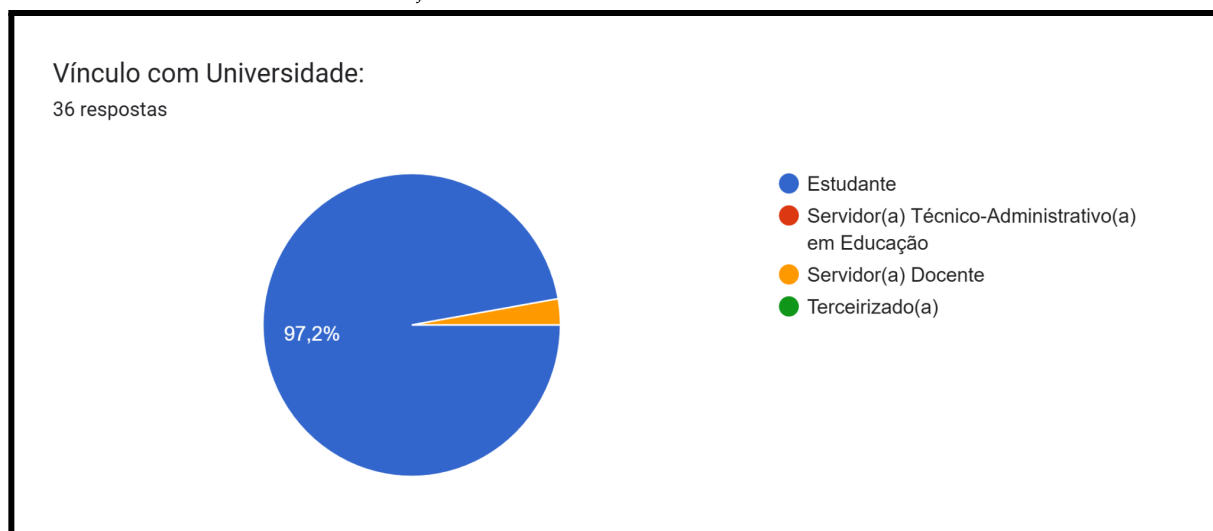
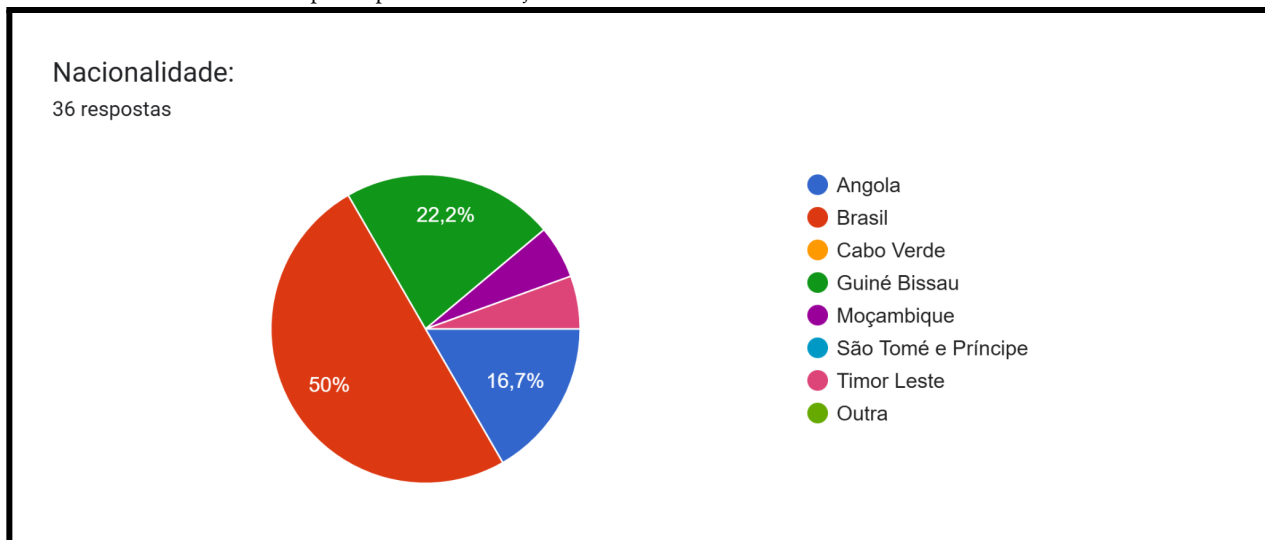
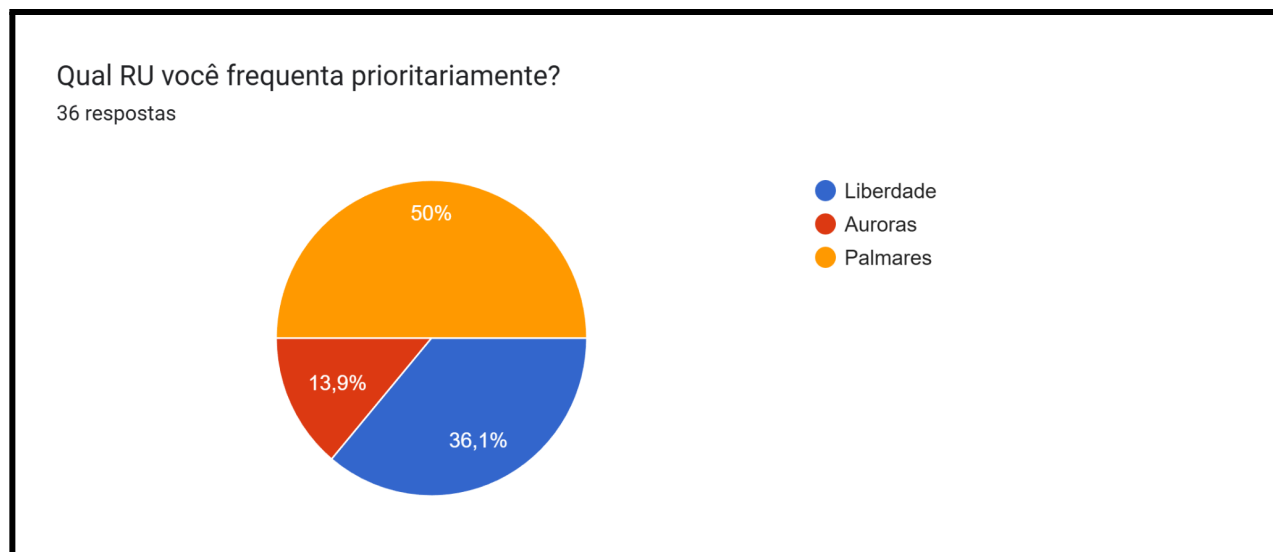


Gráfico 2- Nacionalidade dos participantes. Redenção-CE, 2025.



O RU de Palmares apareceu como refeitório mais utilizado, sendo escolhido preferencialmente por até 50% dos entrevistados (Gráfico 3). Com relação aos dias da semana, quarta-feira foi o dia com o maior quantitativo de usuários para almoço. Já o jantar, apresentou um quantitativo maior de usuários de terça a quinta-feira.

Gráfico 3- Distribuição dos participantes por acesso aos refeitórios. Redenção-CE, 2025.



Dentre os participantes que afirmaram almoçar no RU da Unilab, a maioria (38,9%) utilizou o serviço entre 11h30 e 12h (Gráfico 4). Dentre os que jantaram, os horários mais procurados foram de 18h às 19h (Gráfico 5).

Gráfico 4 - Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do almoço. Redenção-CE, 2025.

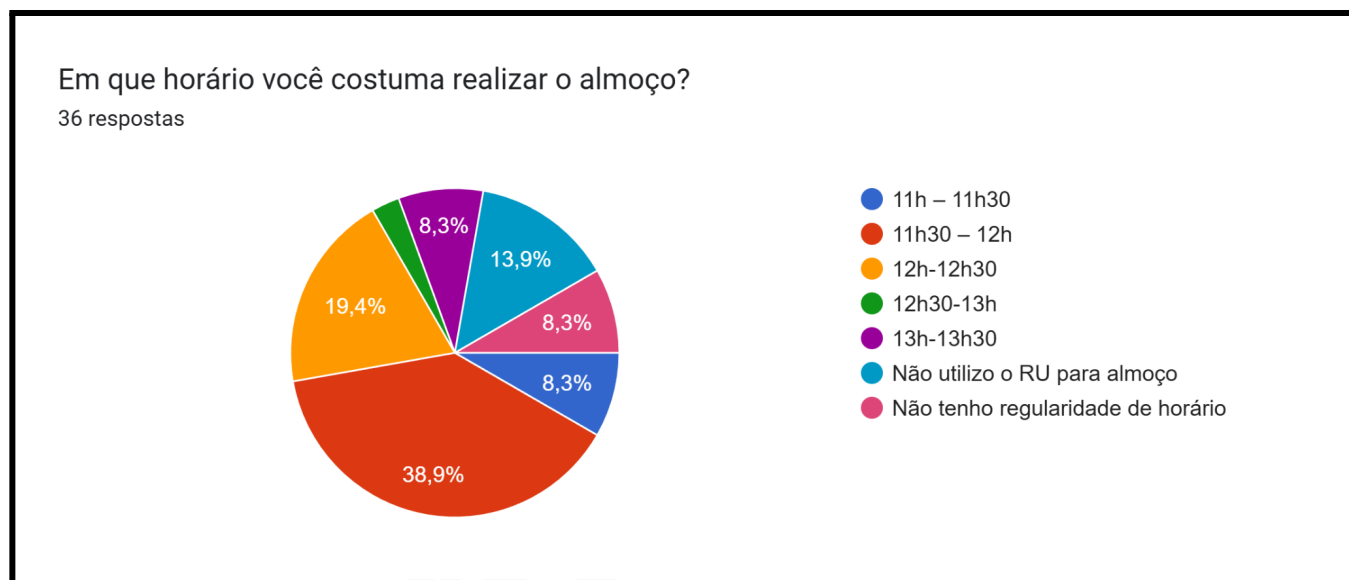
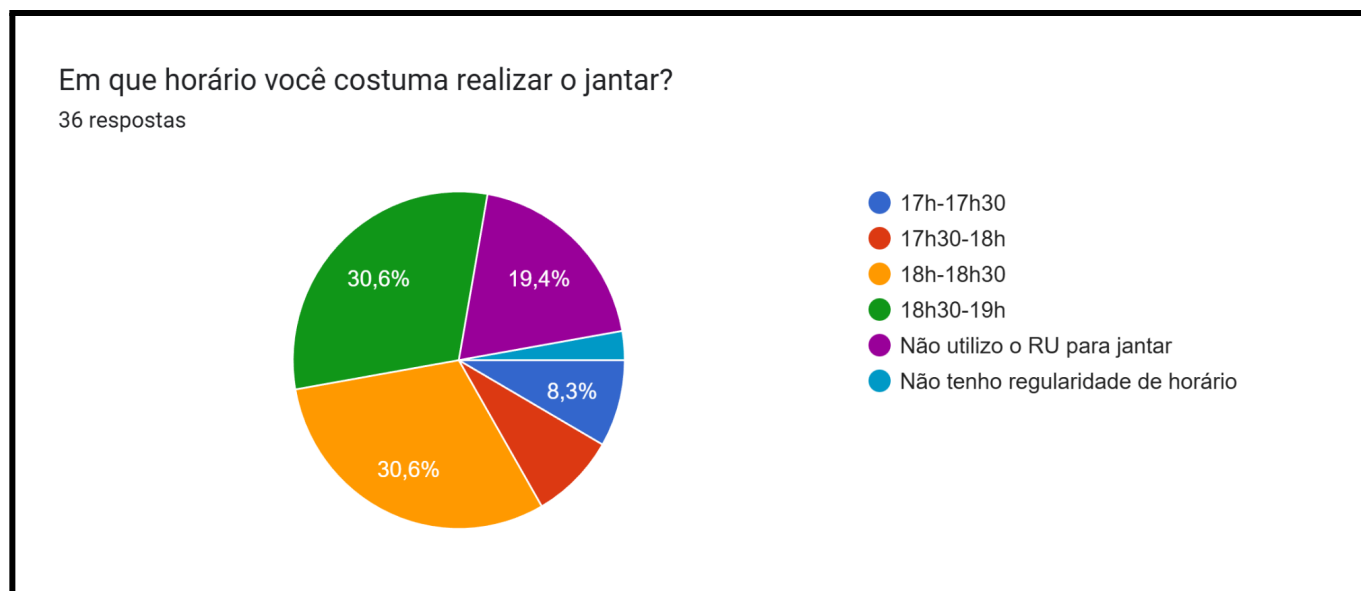


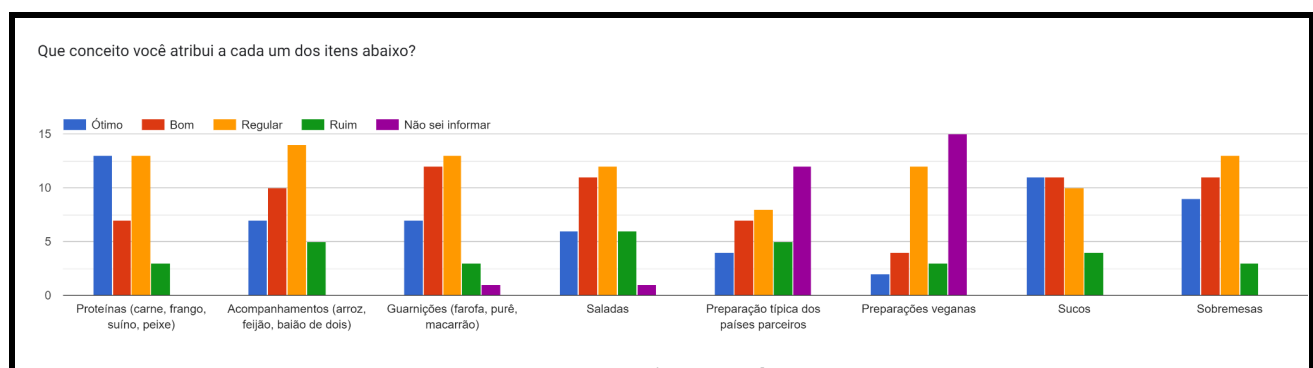
Gráfico 5 - Distribuição dos participantes por horário durante o serviço do jantar. Redenção-CE, 2025.



Dos participantes, 33,3% referiram possuir alergia ou intolerância a algum alimento. Dentre estes usuários, as prevalências principais foram de intolerância à lactose e alergia à carne suína. Identificaram-se como veganos e/ou vegetarianos 16,7% dos participantes.

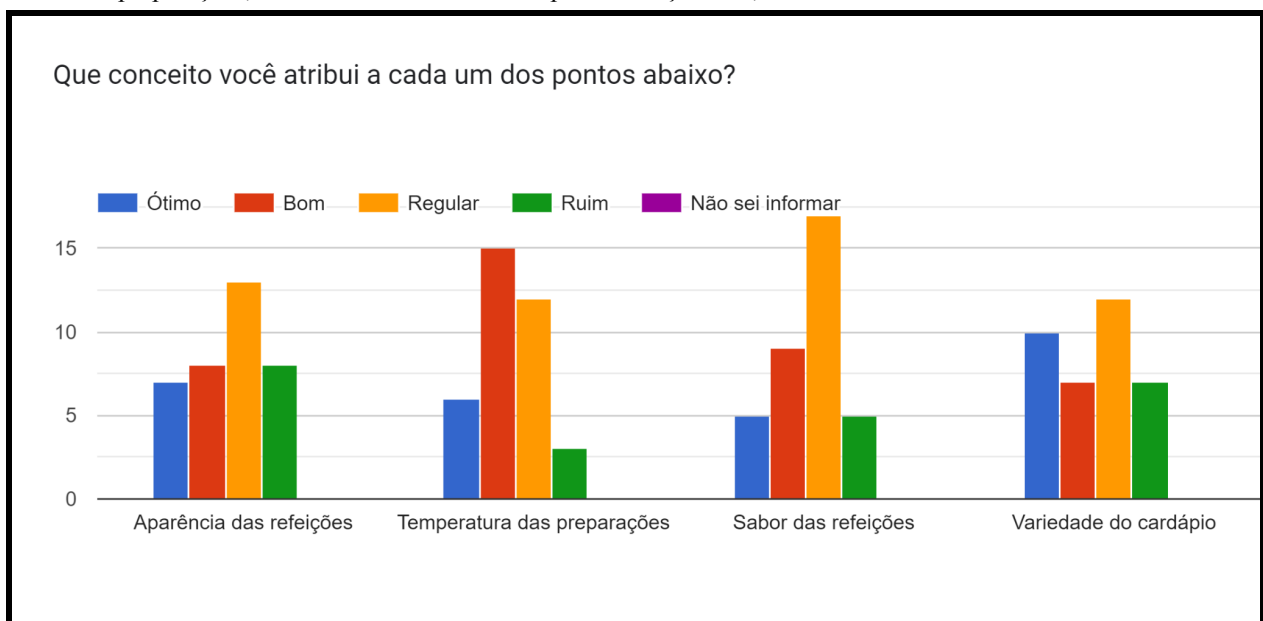
Relativo a avaliação do serviço: as preparações proteicas e os sucos foram avaliadas pela maioria dos participantes com conceito “ótimo”. Os acompanhamentos, saladas, preparações típicas dos países parceiros, preparações veganas e guarnições foram avaliados com conceito “regular”.

Gráfico 6: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca das preparações do cardápio. Redenção-CE, 2025.



O Gráfico 7 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.

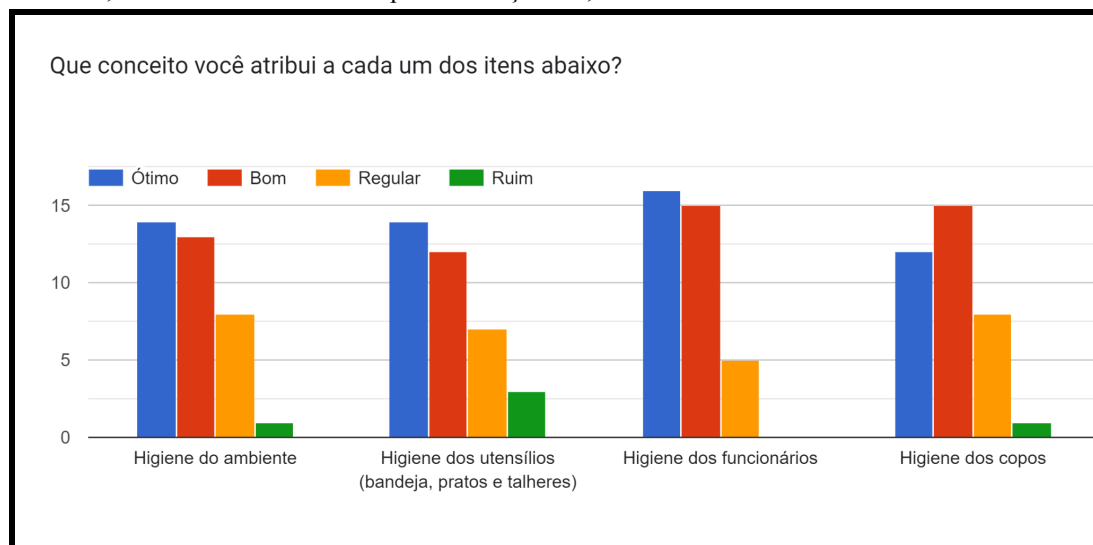
Gráfico 7: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca da aparência, temperatura e sabor das preparações, além da variedade do cardápio. Redenção-CE, 2025.



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

Os conceitos relativos à higiene do serviço (ambiente, utensílios, funcionários e copos) são apresentados no Gráfico 8. Estas variáveis obtiveram conceito “ótimo” e “bom”.

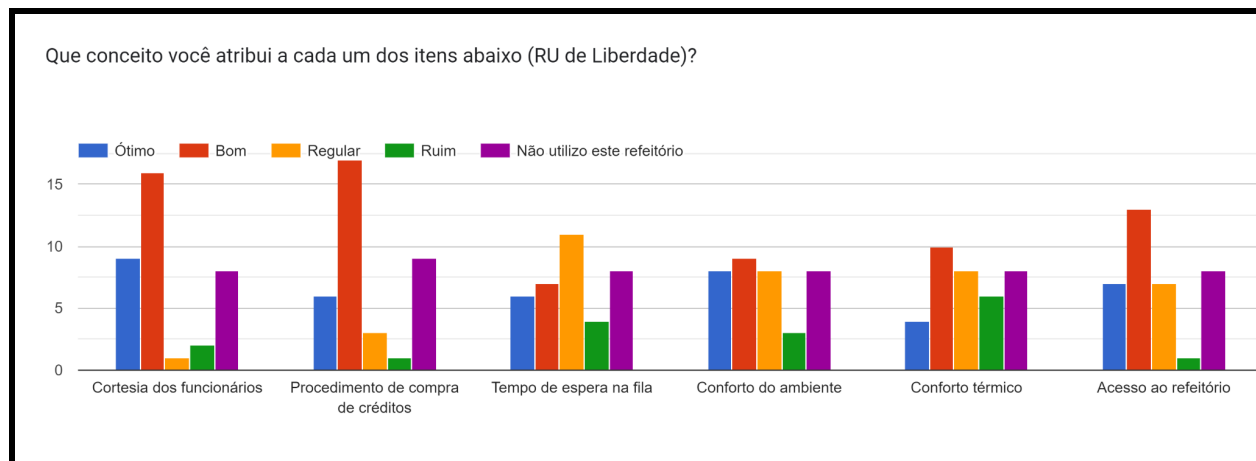
Gráfico 8: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca da higiene do ambiente, dos utensílios, dos funcionários e dos copos. Redenção CE, 2025.



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, o procedimento de compra de crédito, o conforto do ambiente, conforto térmico e o acesso ao refeitório foram avaliados com conceito “bom”. Já o tempo de espera na fila, **regular** (Gráfico 9).

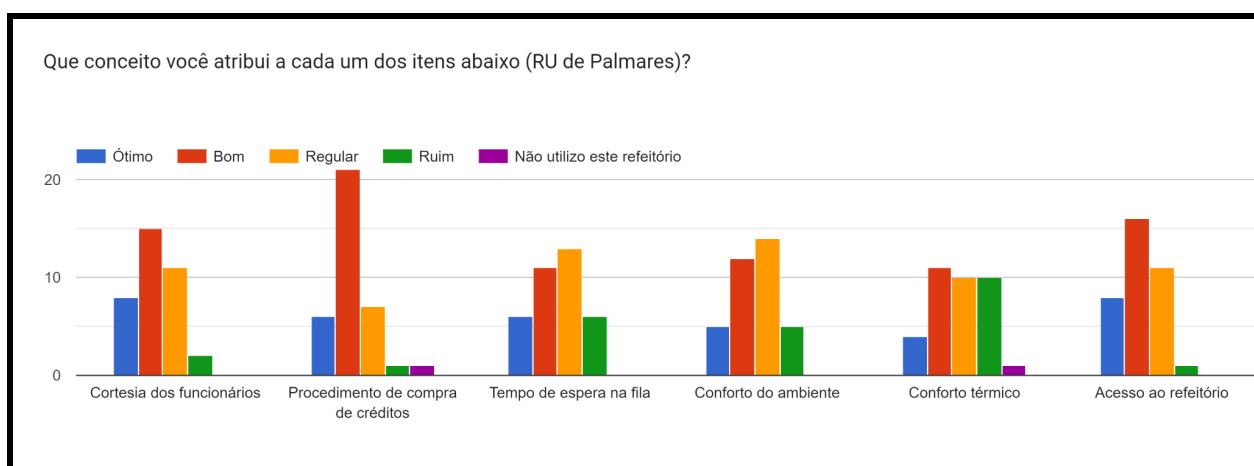
Gráfico 9: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca do atendimento, procedimento de compra de crédito e acesso ao RU de Liberdade. Redenção- CE, 2025.



No RU de Palmares, a cortesia dos funcionários, o procedimento de compra de crédito, o conforto térmico e acesso ao refeitório receberam o conceito **bom** da maioria dos usuários. Já o tempo de espera na fila e o conforto do ambiente foram avaliados como **regulares** pelos participantes (Gráfico 10).

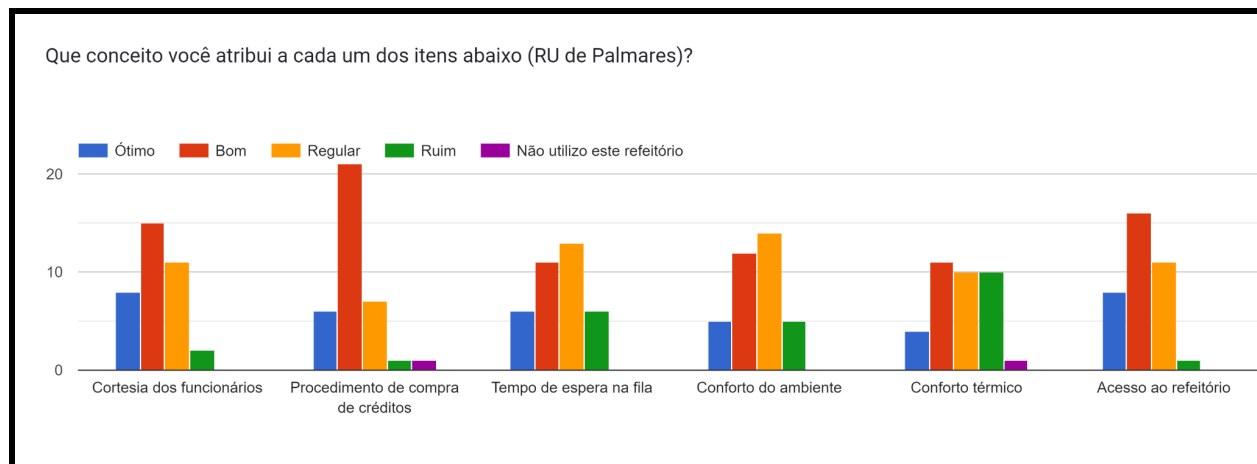


Gráfico 10: Conceitos de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário acerca do atendimento, procedimento de compra de crédito e acesso ao RU de Palmares. Redenção- CE, 2025.



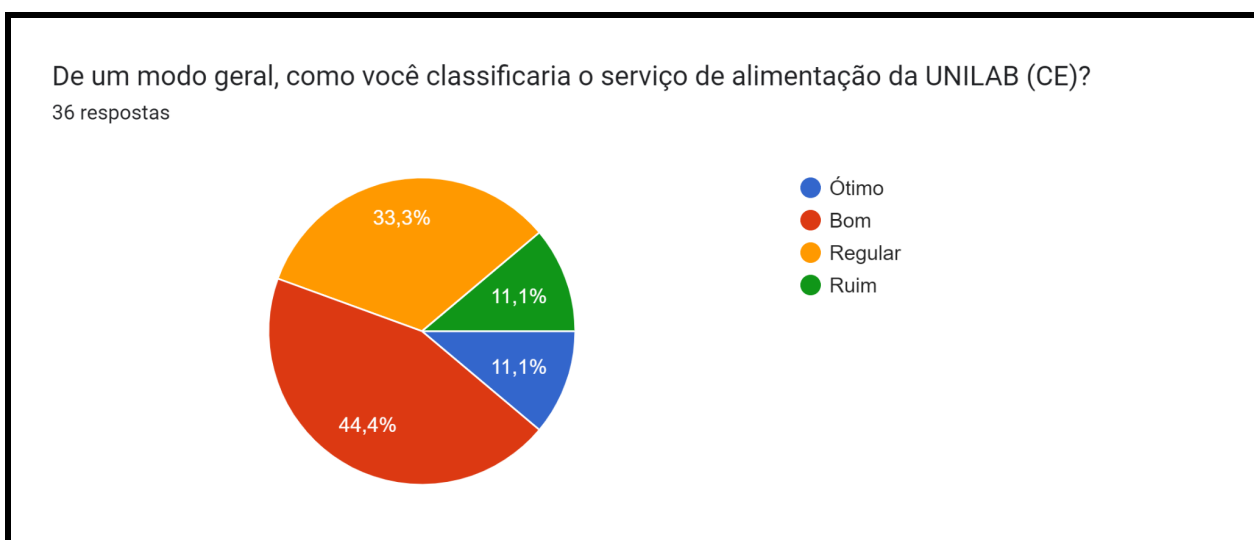
Já no RU de Auroras, a cortesia dos funcionários, procedimento de compra de crédito, conforto térmico e o acesso ao refeitório foram avaliados como **bons** pela maioria dos participantes. Já o tempo de espera na fila e o conforto do ambiente obtiveram conceito **regular** (Gráfico 11).

Gráfico 11: 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 **BOM**, de acordo com a maioria dos usuários que responderam a esta pesquisa (Gráfico 12).

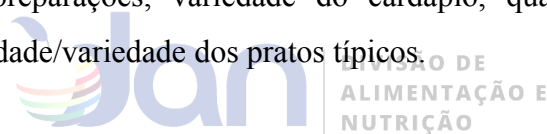
Gráfico 12: Satisfação global dos usuários acerca do serviço de alimentação dos Restaurantes Universitários da Unilab Ceará. Redenção- CE, 2025.



Relacionado às críticas e sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa, as principais queixas relatadas foram: *variedade de preparações típicas no cardápio, variedade das preparações, sabor da comida e segurança alimentar*.

Conclusão

A pesquisa de satisfação revelou que os usuários avaliam com conceito “bom” o serviço de alimentação dos RUs da UNILAB, *campi* Ceará. No entanto, as respostas dos participantes evidenciaram insatisfações, como: qualidade das preparações, variedade do cardápio, qualidade/variedade das saladas e a qualidade/variedade dos pratos típicos.



Referências Bibliográficas

JESUS, Alexandro; SOUZA, Adriano; FÔRO, Glinda; JESUS, Gabriel; SANTOS, Maria. (2022). Análise descritiva da satisfação dos alunos usuários do restaurante universitário, da Universidade Federal Rural da Amazônia, Belém, Pará. Research, Society and Development. 11. e14011225557. 10.33448/rsd-v11i2.25557.