

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE – UFAC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE E DO DESPORTO – CCSD
CURSO DE BACHARELADO EM NUTRIÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E
NUTRIÇÃO (UAN)

GEOVANNA SILVA BATISTA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO RESTAURANTE
UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

RIO BRANCO, ACRE
FEVEREIRO, 2026

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 MATERIAL E MÉTODOS.....	4
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	5
3.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO EXTENSA	5
3.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIÁRIA.....	10
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	14
REFERÊNCIAS	15

1 INTRODUÇÃO

Além da análise da qualidade do cardápio e da segurança dos alimentos, é importante avaliar a satisfação ou insatisfação dos clientes em relação às refeições oferecidas. A pesquisa busca analisar o nível de satisfação do cliente desde o ambiente até o serviço prestado, verificando se as expectativas dos usuários estão dentro das possibilidades operacionais existentes (Abreu; Spinelli; Zanardi, 2009). Com isso, é possível identificar o que está adequado e o que deve ser ajustado, quando viável

Nos Restaurantes Universitários (RUs), a avaliação da satisfação dos clientes é importante, pois o serviço está vinculado a políticas públicas de assistência estudantil. O Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), regulamentado pelo Decreto nº 7.234/2010, tem como objetivo ampliar as condições de permanência dos estudantes nas instituições federais de ensino superior, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade socioeconômica, por meio de ações que incluem a oferta de alimentação adequada e acessível (Brasil, 2010). Assim, a qualidade das refeições ofertadas e a satisfação dos estudantes com o serviço de alimentação são indicadores da realização dessas políticas públicas.

A eficiência desse serviço envolve o equilíbrio entre a qualidade nutricional, o custo operacional e a satisfação dos usuários (Carvalho; Viana; Rodrigues, 2021), além das questões burocráticas relacionadas ao fornecimento em uma instituição governamental, que podem afetar esse equilíbrio e influenciar a oferta de variedade no cardápio. Conseqüentemente, tais fatores tendem a se refletir nos resultados da pesquisa de satisfação.

Dessa forma, a análise da satisfação dos clientes em unidades de alimentação no ambiente universitário vem como uma importante ferramenta de avaliação não apenas do serviço oferecido, mas também do atendimento aos objetivos do PNAES. Entretanto, é fundamental considerar as limitações específicas de cada restaurante, como falhas no fornecimento de gêneros alimentícios e restrições estruturais ou de equipamentos na instituição. O objetivo dessa pesquisa foi avaliar a satisfação dos clientes que utilizam o Restaurante Universitário da Universidade Federal do Acre.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa de satisfação realizada no Restaurante Universitário da Universidade Federal do Acre, no período do almoço, durante cinco dias úteis. Inicialmente, foi aplicada uma pesquisa mais extensa, abordando as refeições realizadas pelos usuários, a frequência de utilização, a avaliação do ambiente, a qualidade das preparações e a preferência em relação ao cardápio, realizada do dia 15 ao dia 19 de dezembro de 2025. Posteriormente, foi conduzida uma segunda pesquisa, de caráter diário, focada no prato proteico servido em cada dia, ao longo de cinco dias úteis, seguindo o cardápio semanal elaborado de terça-feira a segunda-feira, no período de 27 de janeiro a 2 de fevereiro de 2026.

As pesquisas foram realizadas por meio eletrônico, utilizando formulários elaborados no Google Forms. A primeira pesquisa foi divulgada pelo Instagram da instituição e por meio de arte contendo QR Code, exibida nas TVs presentes no salão do restaurante. Já a pesquisa diária foi divulgada via Instagram e por meio de QR Code impresso, com apoio de uma pessoa responsável por abordar e orientar os estudantes diariamente. Para a análise dos resultados da pesquisa diária, foi aplicada a fórmula do Indicador de Satisfação do Cliente, com o objetivo de avaliar a aceitação do cardápio do dia (Abreu; Spinelli; Zanardi, 2009).

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE-ISC

$$ISC = \frac{10 \times \sum B + 5 \times \sum RE + 1 \times \sum RU}{\sum (B + RE + RU)}$$

B= Bom

RE=Regular

RU= Ruim

Avaliação

0 a 3= Ruim

3 a 7 = Regular

7 a 10 = Bom

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO EXTENSA

A pesquisa principal de satisfação contou com 173 respostas. As refeições mais realizadas pelos usuários são o café da manhã e o almoço, ambos com 43% (gráfico1). Sendo realizadas com maior frequência de 3 a 5 vezes por semana (71%), como representado no gráfico 2.

Gráfico 1: refeições realizadas no restaurante universitário.

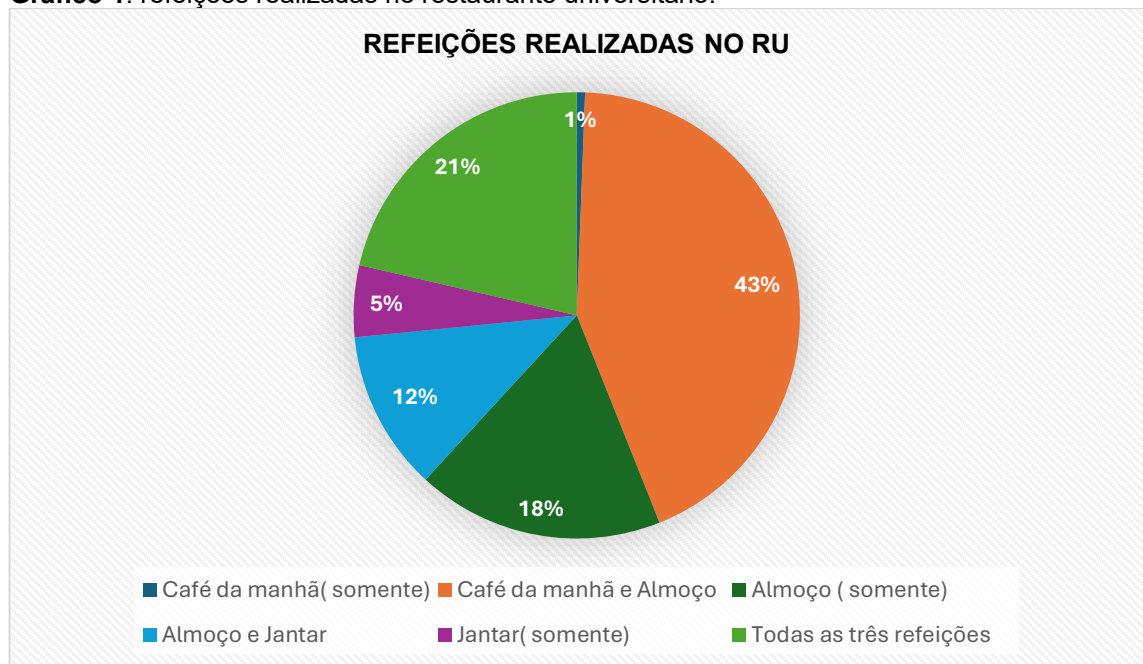
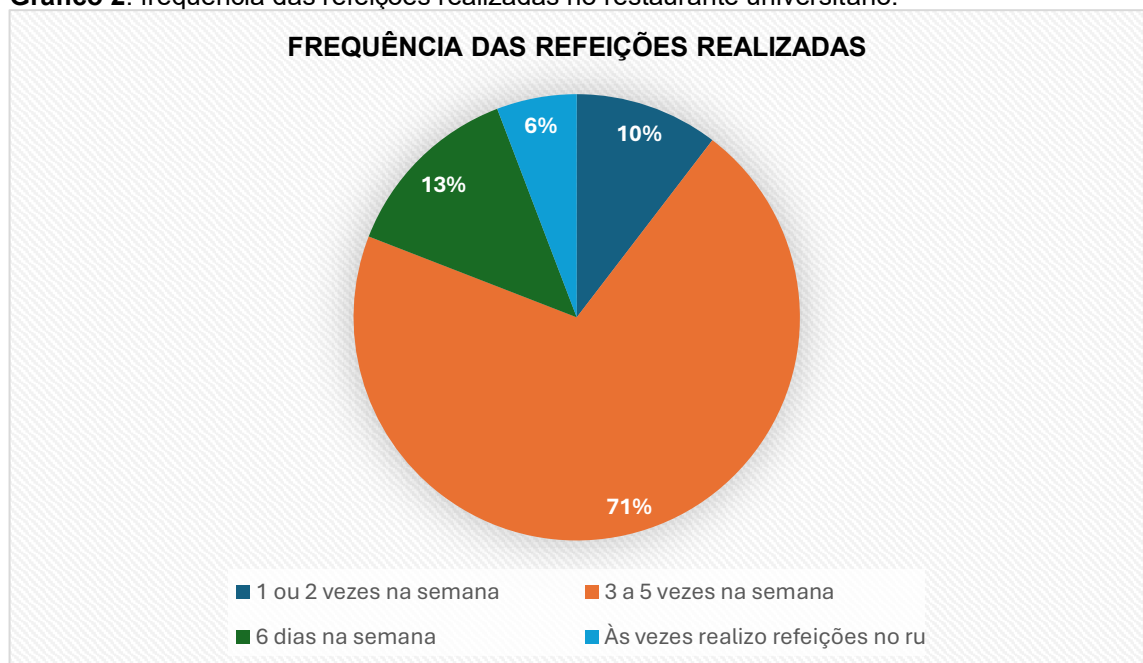


Gráfico 2: frequência das refeições realizadas no restaurante universitário.



Quanto à compra do ticket 64% dos usuários utilizam o e-ticket (gráfico 3). O sistema do e-ticket foi avaliado como bom por 37% e ótimo por 27% e regular por 27% dos usuários porém houve reclamações sobre a demora para validar o saldo da recarga no sistema (gráfico 4).

Gráfico 3: forma de compra de ticket.

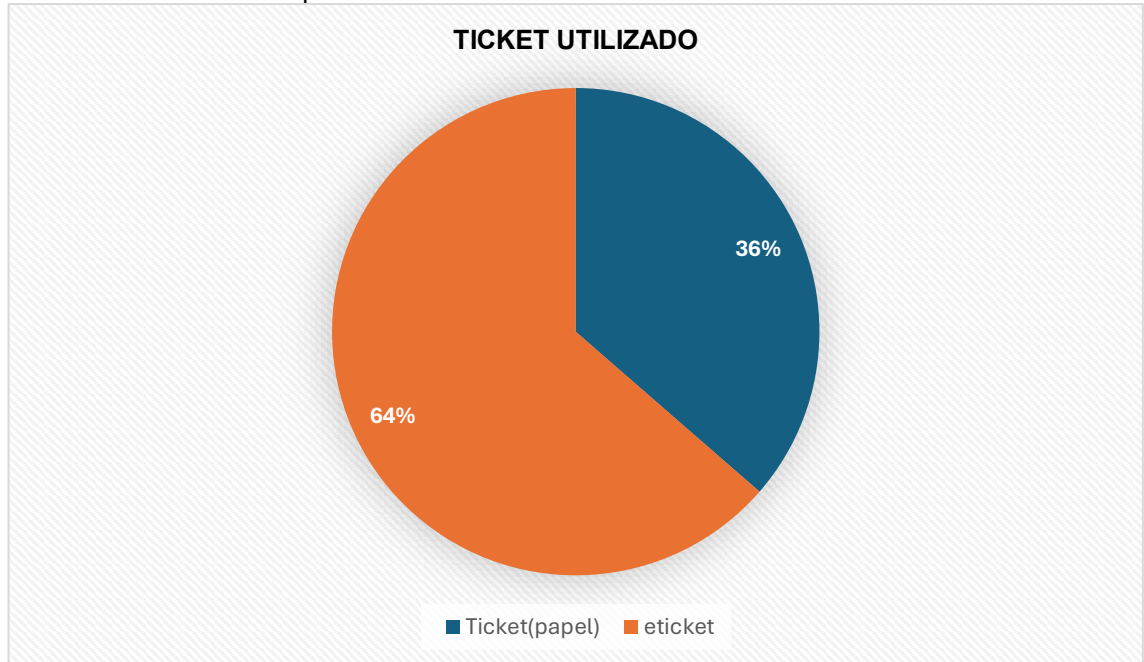
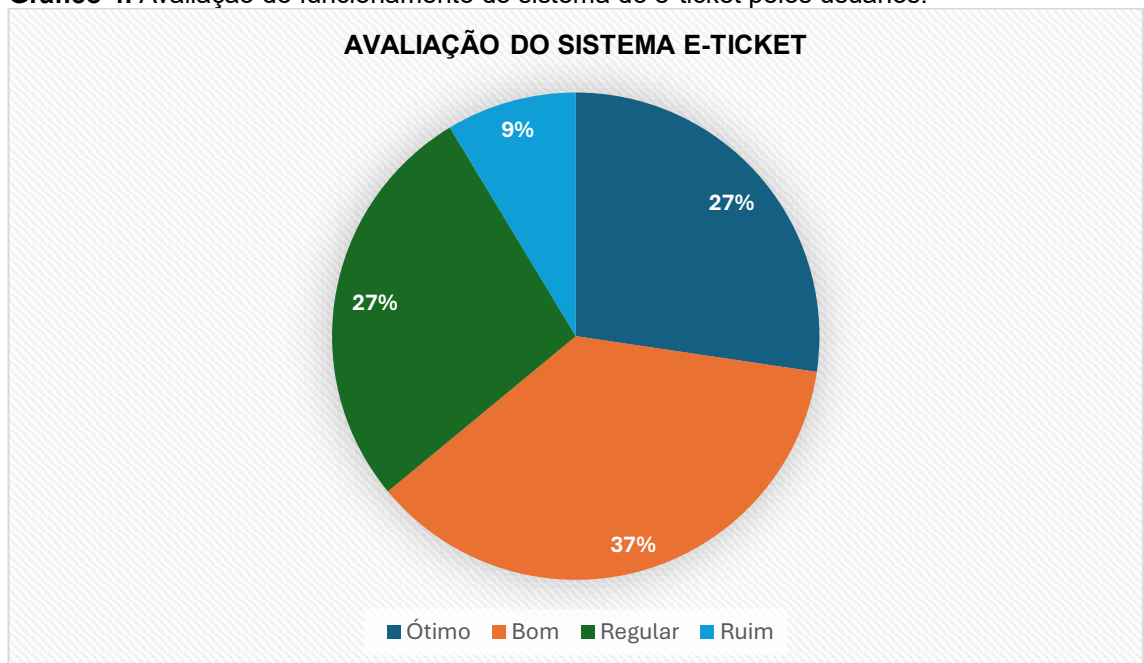
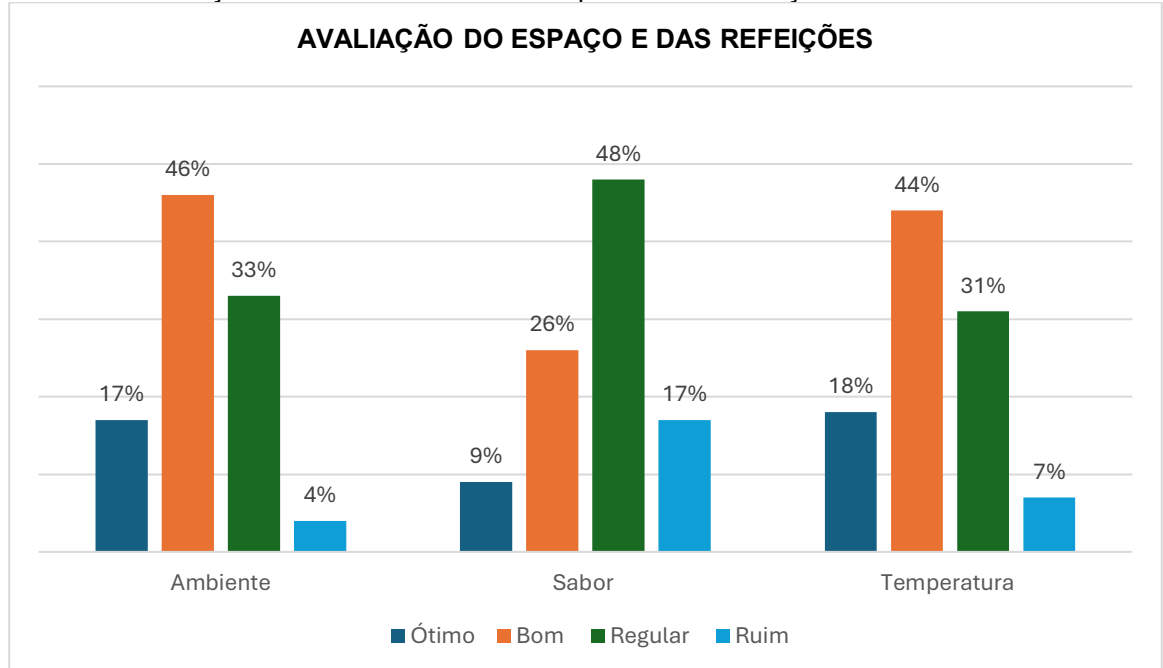


Gráfico 4: Avaliação do funcionamento do sistema do e-ticket pelos usuários.



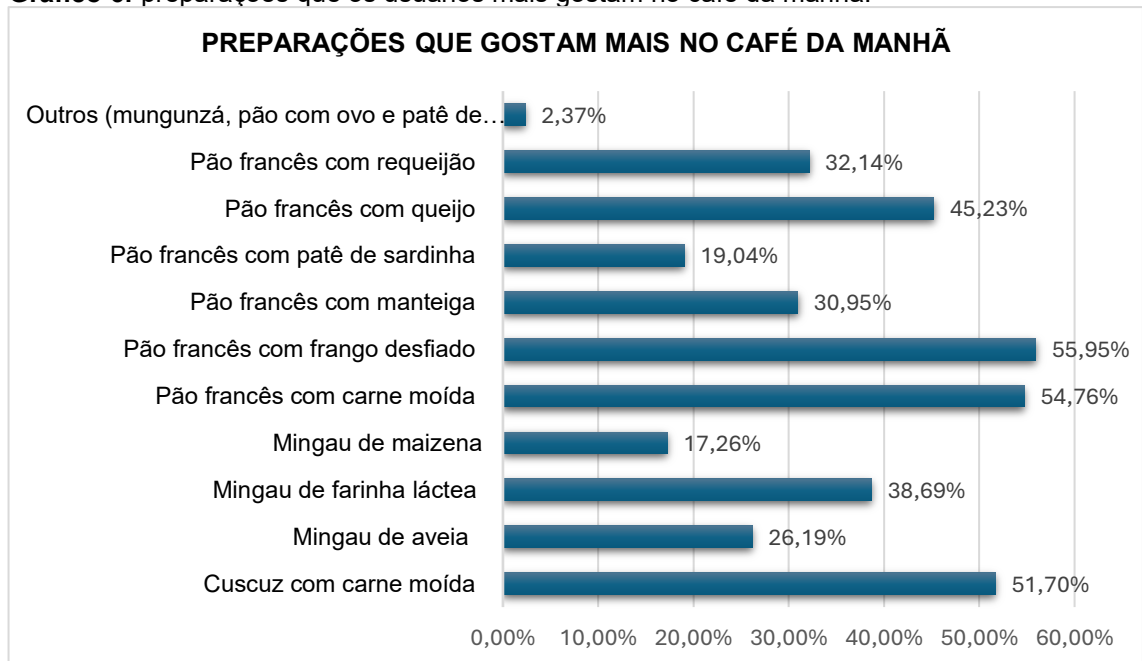
O ambiente do Restaurante Universitário (RU) também recebeu avaliação boa por 46%. O sabor das refeições foi considerado regular por 48%, enquanto a temperatura foi avaliada como boa por 44% (gráfico 5).

Gráfico 5: avaliação do ambiente e sabor e temperatura das refeições do RU.



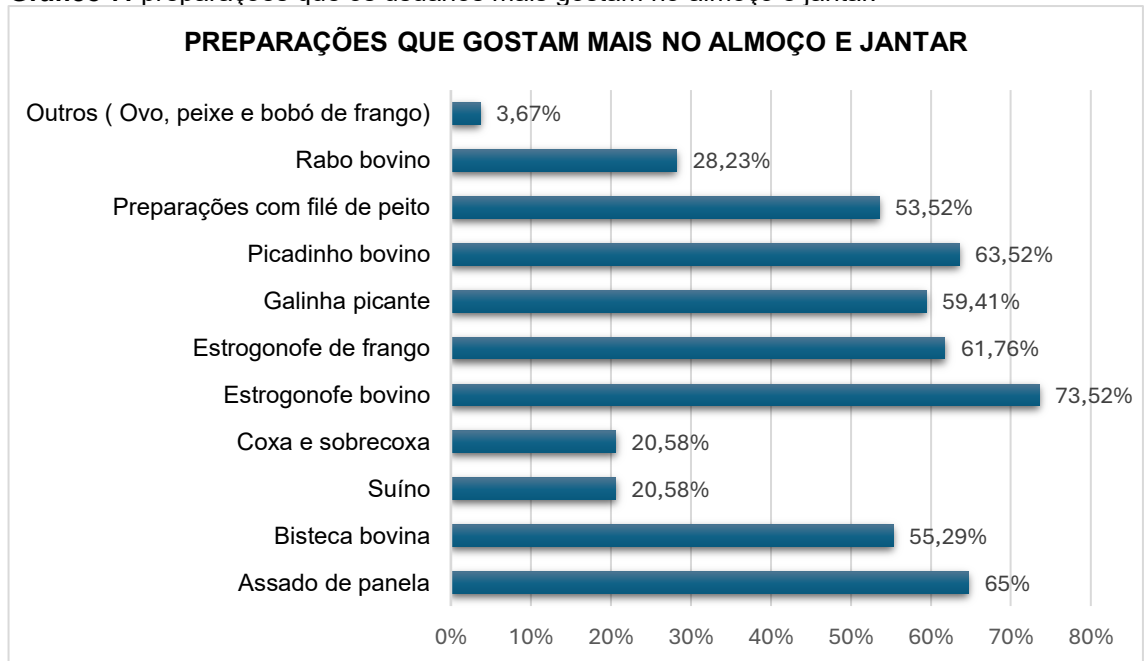
No café da manhã, as preparações que mais gostam foram pão francês com frango desfiado, pão francês com carne moída e cuscuz com carne moída. As que menos gostam foram mingau de maisena e pão francês com patê de sardinha (gráfico 6).

Gráfico 6: preparações que os usuarios mais gostam no café da manhã.



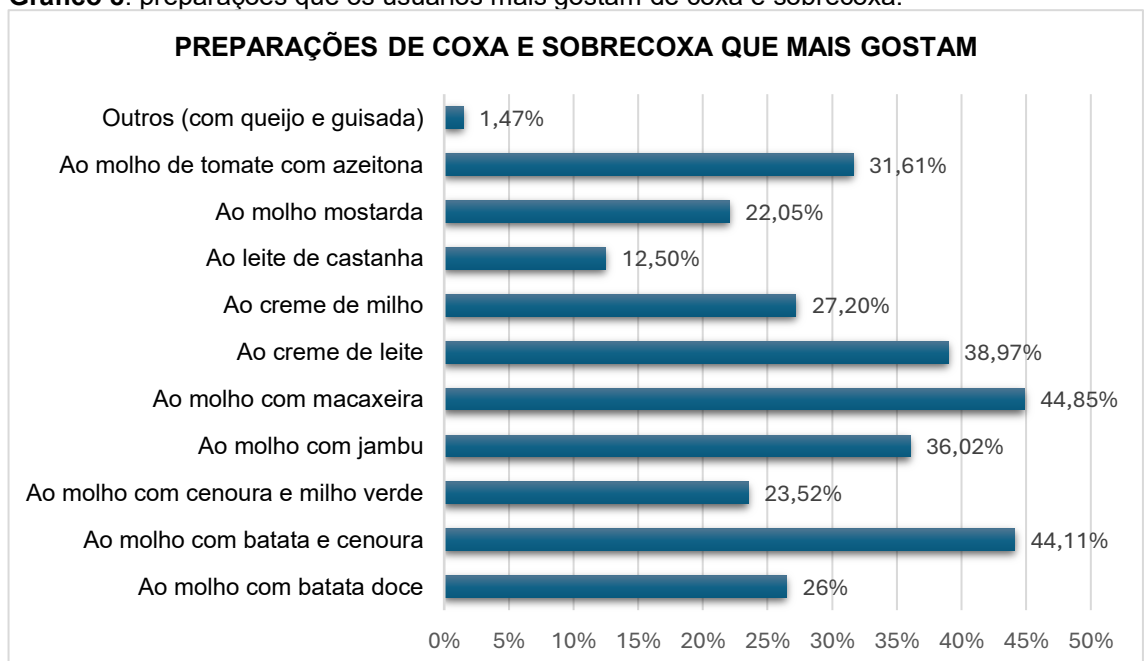
No almoço e jantar, as preparações que mais gostam são estrogonofe, assado de panela e picadinho bovino. Já as que menos gostam são coxa e sobrecoxa de frango e carne suína (gráfico 7).

Gráfico 7: preparações que os usuarios mais gostam no almoço e jantar.



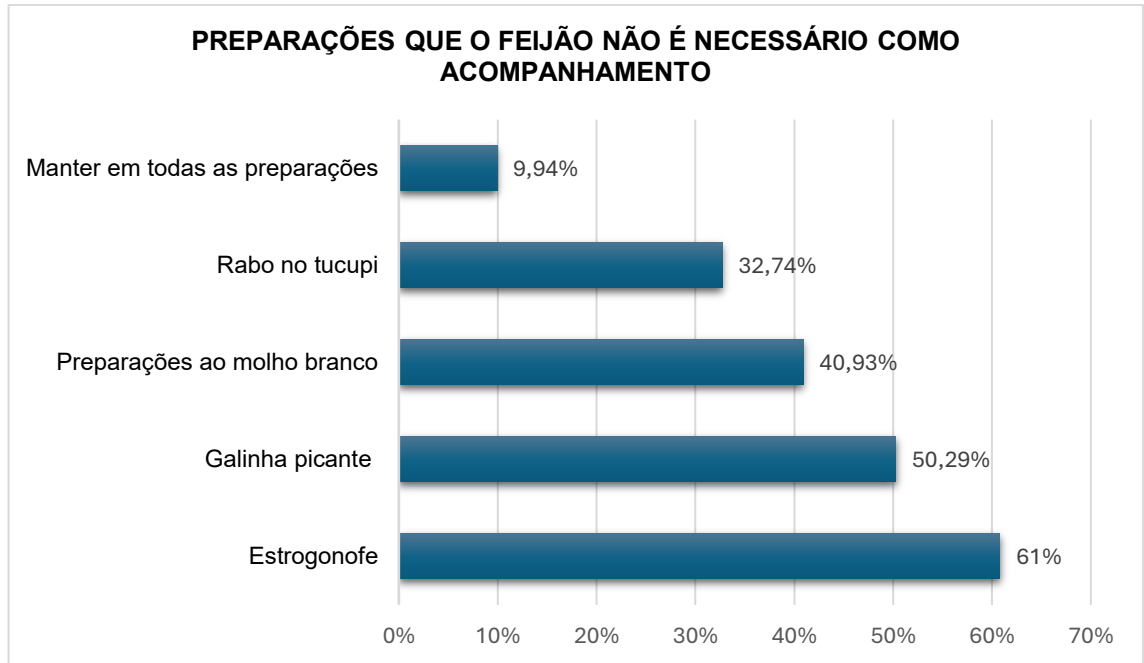
Em relação às preparações com coxa e sobrecoxa, os usuários preferem ao molho com macaxeira e batata com cenoura, enquanto não gostam do molho ao leite com castanha (gráfico 8).

Gráfico 8: preparações que os usuarios mais gostam de coxa e sobrecoxa.



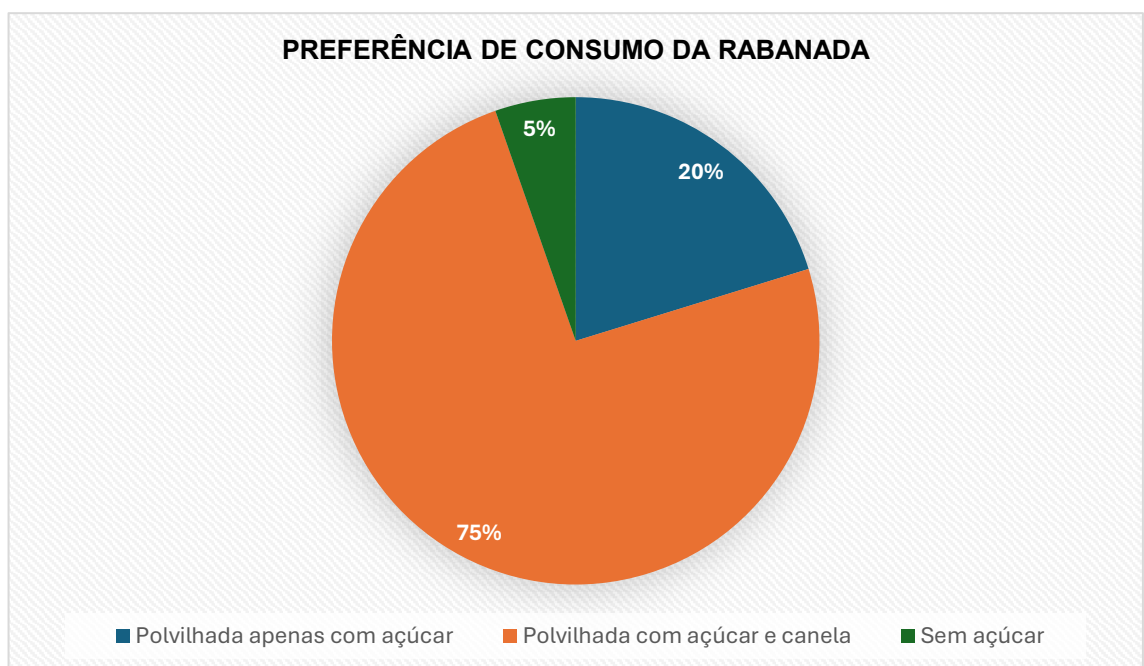
Sobre os acompanhamentos, 61% dos usuários consideram que o feijão não é necessário, especialmente quando a preparação principal é o estrogonofe. No entanto, 9,94% afirmam que o feijão deve estar presente sempre (gráfico 9).

Gráfico 9: pratos principais que o feijão não é necessário como acompanhamento.



A forma de consumo mais votada da rabanada foi a tradicional, com açúcar e canela, com 75% das respostas (gráfico 10).

Gráfico 10: preferência de forma de consumo da rabana.



Houve reclamações relacionadas ao porcionamento, especialmente quanto à quantidade insuficiente de salada e proteína, além de queixas sobre a postura dos colaboradores responsáveis por servir os alimentos, pois, quando os usuários solicitam uma porção maior, a quantidade servida continua sendo muito pequena. Questiona-se, portanto, se, de fato, os colaboradores não estão realizando o porcionamento de forma adequada ou se os usuários não estão solicitando a repetição das preparações.

Os colaboradores recebem treinamento de porcionamento. A orientação é iniciar o serviço oferecendo a per capita inicial, na segunda porção metade da per capita prevista e, caso o usuário solicite mais, servir pequenas quantidades adicionais até que ele não deseje mais.

Também foram registradas reclamações sobre a pouca variedade de proteínas, com destaque para a repetição de coxa e sobrecoxa de frango e carne suína. Como sugestão, aponta-se a oferta de mais de uma opção de proteína, como ovos, além de alternativas para veganos e vegetarianos, contribuindo para maior variedade no cardápio. Ressalta-se, contudo, que a variedade do restaurante universitário é afetada por diversos fatores, como falhas no fornecimento: atrasos na entrega por parte dos fornecedores ou limitações na quantidade solicitada, problemas em processos licitatórios, o que, muitas vezes, resulta na disponibilidade de apenas uma proteína em estoque, como coxa e sobrecoxa de frango.

Outras observações frequentes incluem o baixo teor de sal nas preparações, o que faz com que alguns pratos sejam percebidos como pouco saborosos ou levemente adoçados. Nesse sentido, é importante analisar se há, de fato, deficiência na adição de sal ou se os usuários não estão habituados à quantidade recomendada, uma vez que o nutricionista estabelece a per capita de sal com base em recomendações de saúde.

Além disso, foram sugeridas postagens mais rápidas do cardápio no Instagram. O cardápio é elaborado semanalmente; contudo, muitas vezes é necessário realizar alterações de um dia para o outro, o que torna inviáveis as postagens antecipadas. Também foi mencionada a possibilidade de autosserviço, bem como a disponibilização de suco em todas as refeições e de sobremesa. Entretanto, esses aspectos podem ser influenciados por limitações de fornecimento, pelo planejamento do cardápio e pelos custos operacionais.

3.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DIÁRIA

Os pratos foram avaliados de acordo com o cardápio do dia, conforme apresentado na tabela abaixo.

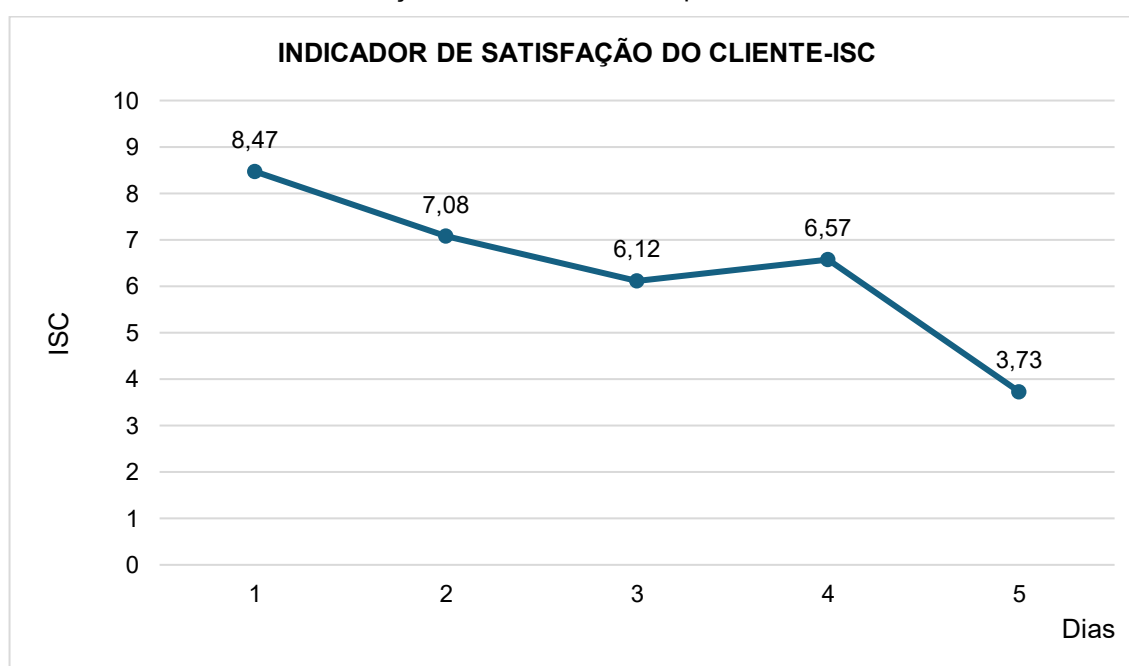
Tabela 1: cardápios dos 5 dias de terça-feira a segunda- feira.

DIAS	CARDÁPIOS
1	Arroz branco; Feijão carioca; Bife de panela acebolado; Macarrão ao alho e óleo; Salada;
2	Arroz branco; Feijão carioca; Bobó de frango, Salada;
3	Arroz branco; Feijão carioca; Rabo bovino ao molho com abóbora; Salada;
4	Arroz branco; Feijão carioca; Coxa e sobrecoxa ao molho de maionese; Salada;
5	Arroz branco; Feijão carioca; Coxa e sobrecoxa ao molho de tomate; Salada;

O bife de panela acebolado foi o prato melhor avaliado, com 8,47, sendo classificado como “bom”, assim como o bobó de frango. Já o rabo bovino e a coxa e sobrecoxa ao molho de maionese foram classificados como “regular”, e a coxa e sobrecoxa ao molho de tomate também foi classificada como “regular”, porém com uma nota mais baixa, próxima à classificação “ruim”.

Observa-se, pelo Gráfico 11, que o nível de satisfação foi diminuindo ao longo da semana. Esse resultado pode ser relacionado aos dados da pesquisa de extensão, na qual a coxa e sobrecoxa foi apontada como o prato menos apreciado pelos clientes.

Gráfico 11: indicador de satisfação do cliente dos cardápios dos 5 dias.



A avaliação da temperatura das preparações foi considerada boa em todos os dias (Gráfico 12). Mesmo diante das reclamações relacionadas ao porcionamento apontadas na pesquisa mais extensa, todos os cinco dias avaliados na pesquisa diária foram classificados como “bons” pelos clientes (Gráfico 13).

Gráfico 12: avaliação da temperatura das preparações dos 5 dias.

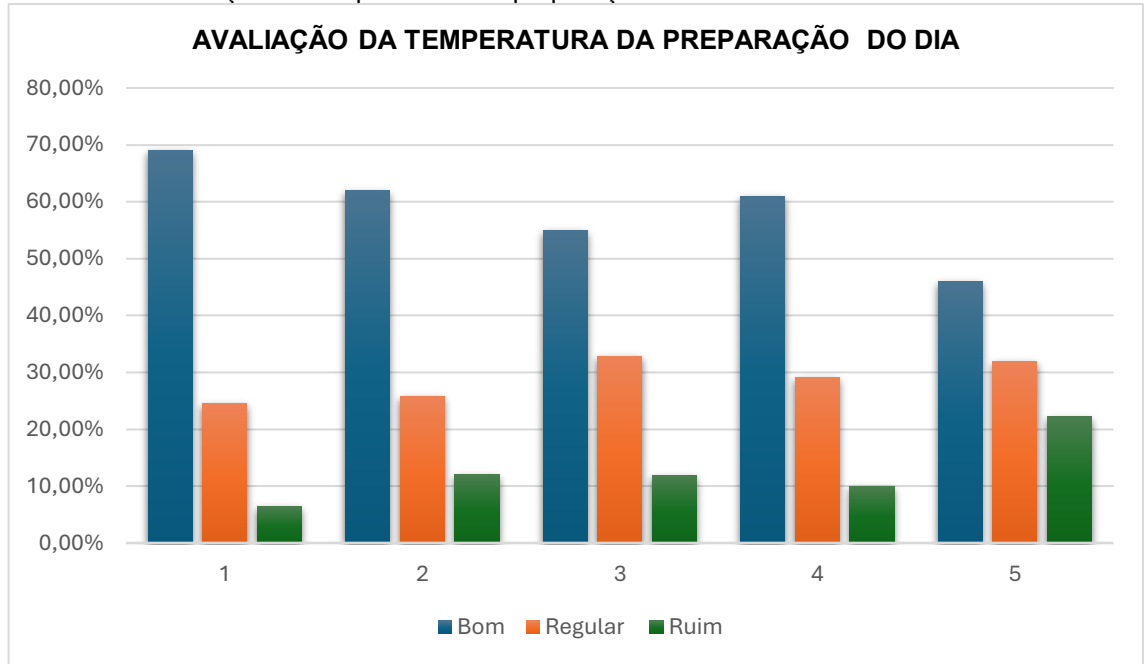
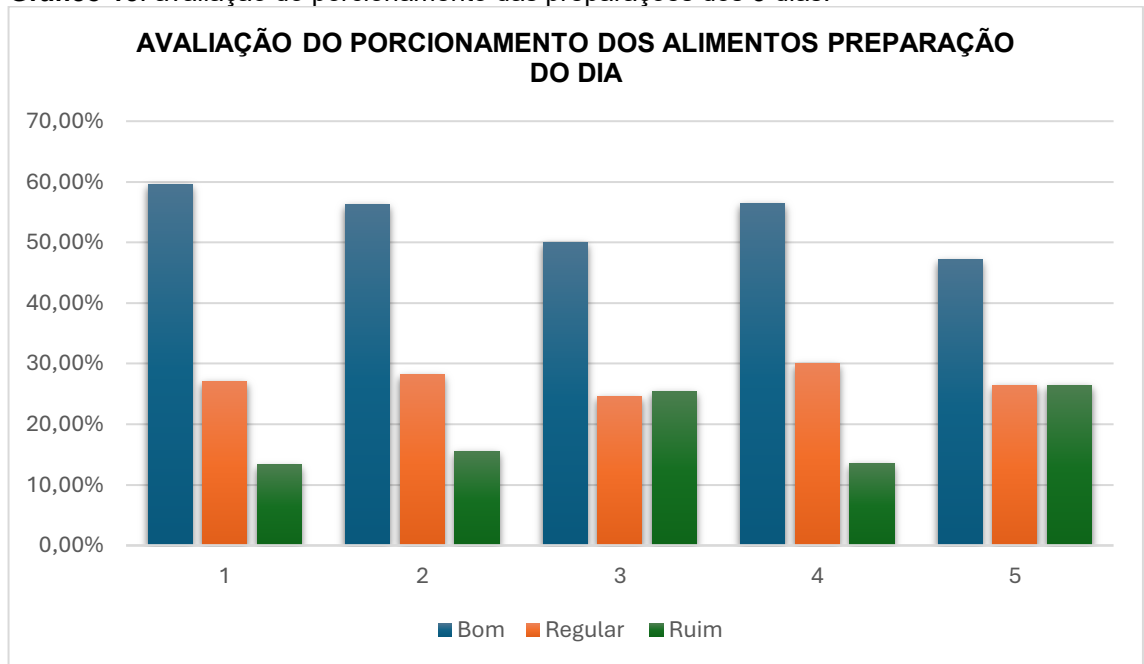


Gráfico 13: avaliação do porcionamento das preparações dos 5 dias.



É importante levar em consideração que os resultados apresentam limitações relacionadas ao número de respostas, que variou ao longo da semana de avaliação do cardápio.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação realizada no Restaurante Universitário da Universidade Federal do Acre mostrou que, de modo geral, o serviço apresenta avaliação positiva quanto ao ambiente, à temperatura das preparações e ao funcionamento do sistema de e-ticket, demonstrando que o restaurante atende, em grande parte, às necessidades dos usuários.

Porém, é possível observar que o sabor das refeições foi frequentemente classificado como regular, além de reclamações relacionadas ao porcionamento, à repetição de proteínas e à pouca variedade no cardápio. A pesquisa diária também indicou redução do nível de satisfação nos dias em que foram ofertadas preparações menos aceitas, coxa e sobrecoxa, assim como, a pesquisa extensa.

Destaca-se que fatores como limitações de fornecimento, custos operacionais e processos institucionais influenciam diretamente a variedade do cardápio e a execução do planejamento alimentar no Restaurante Universitário. Além disso, a percepção de baixo teor de sal e de porções insuficientes pode estar relacionada tanto aos hábitos dos usuários quanto ao cumprimento das per capita estabelecidas.

Por fim, mesmo com as limitações quanto ao número de respostas, a pesquisa mostrou-se uma importante ferramenta de avaliação do serviço, permitindo identificar pontos fortes e fracos a melhorar, como a diversificação do cardápio, o porcionamento e a comunicação com os usuários. Assim, auxiliando na melhoria da qualidade do atendimento e da satisfação dos clientes..

REFERÊNCIAS

ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; ZANARDI, A. M. P. Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição: um modo de fazer. São Paulo: **Metha**, 2009.

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.

CARVALHO, C. R.; VIANA, F. D. F.; RODRIGUES, L. F. Comer para aprender, criar e produzir: analisando a eficiência econômica dos restaurantes universitários das universidades federais brasileiras. **Meta: Avaliação**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 40, p. 700-723, jul./set. 2021.