



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO

Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria

Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970

Fone: (096) 3312-1703 - home: www.unifap.br - e-mail: reitor@unifap.br



RELATÓRIO TÉCNICO DO TESTE DE ACEITABILIDADE

EMPRESA CONTRATADA: ARENA DISTRIBUIDORA E COMÉRCIO DE ALIMENTOS E SERVIÇOS EIRELI

CNPJ: 05.836.297/0001-43

CONTRATO: Nº. 011/2016

MÊS/ANO: AGOSTO/2016

CAMPUS: MACAPÁ

Considerando CLAUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE, item 10.16. do Contrato nº 011/2016, o qual reza na integra:

*10.16. Avaliar os serviços prestados, incluindo a qualidade e quantidade da alimentação comercializada, higiene ambiental e pessoal, variação de cardápio, podendo avaliar-se inclusive o grau de satisfação dos usuários em relação à administração e gerenciamento, por meio de check list, teste de aceitabilidade e registro de reclamações, podendo outros parâmetros serem definidos e acrescentados, acordados entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.*

Diante do exposto, realizou-se no período de 22 a 26/08/2016 o Teste de Aceitabilidade dos serviços prestados no Restaurante Universitário – RU/UNIFAP pela Empresa ARENA DISTRIBUIDORA E COMÉRCIO DE ALIMENTOS E SERVIÇOS EIRELI. A aplicação do teste visa mensurar a percepção dos usuários quanto aos seguintes indicadores: Atendimento, Higiene e Limpeza e Alimentação, conforme modelo abaixo:

PROEAC - RU

Fone: (096) 3312-1773 - home: www.unifap.br

e-mail:

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod.Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero

CEP 68903-419 www.unifap.br



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO

Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria

Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970

Fone: (096) 3312-1703 - home: www.unifap.br - e-mail: reitor@unifap.br



 Universidade Federal do Amapá Restaurante Universitário		
TESTE DE ACEITABILIDADE		
ATENDIMENTO	BOM	RUIM
Caixa de atendimento.		
Rampa de Distribuição.		
HIGIENE E LIMPEZA	BOM	RUIM
Apresentação dos Funcionários.		
Louças (bandejas e talheres).		
Refeitório limpo e Organizado.		
Banheiros limpos, organizados e abastecidos com insumos.		
ALIMENTAÇÃO	BOM	RUIM
Apresentação.		
Variedade.		
Cor.		
Sabor.		
Cumprimento do Cardápio.		
SUGESTÕES: _____ _____ _____ _____ _____ _____.		

Os testes foram disponibilizados nas 03 (três) refeições (desjejum, almoço e jantar), resultando nos seguintes dados:

PROEAC - RU

Fone: (096) 3312-1773 - home: www.unifap.br

e-mail:

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod. Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero

CEP 68903-419 www.unifap.br

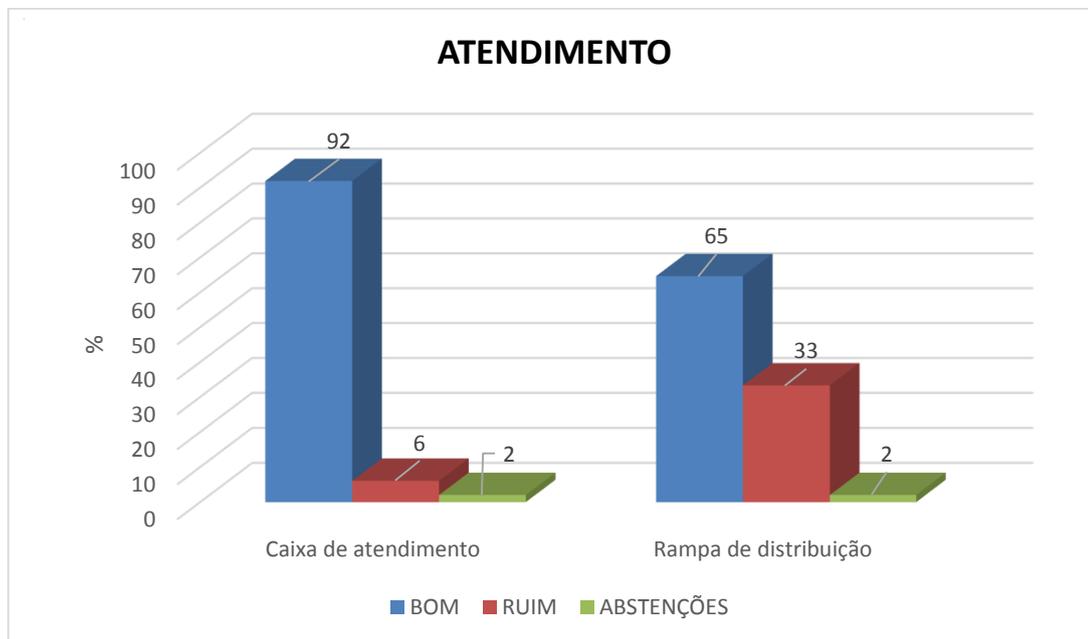


Figura 01 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Agosto/2016)

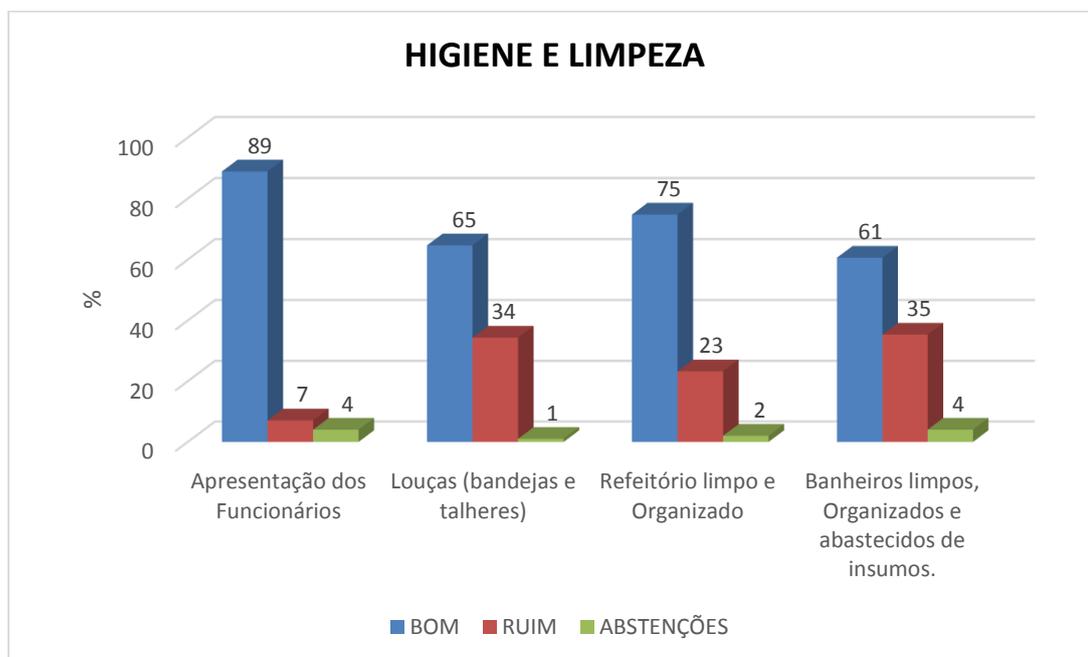


Figura 02 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Agosto/2016)



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO

Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria

Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970

Fone: (096) 3312-1703 - home: www.unifap.br - e-mail: reitor@unifap.br

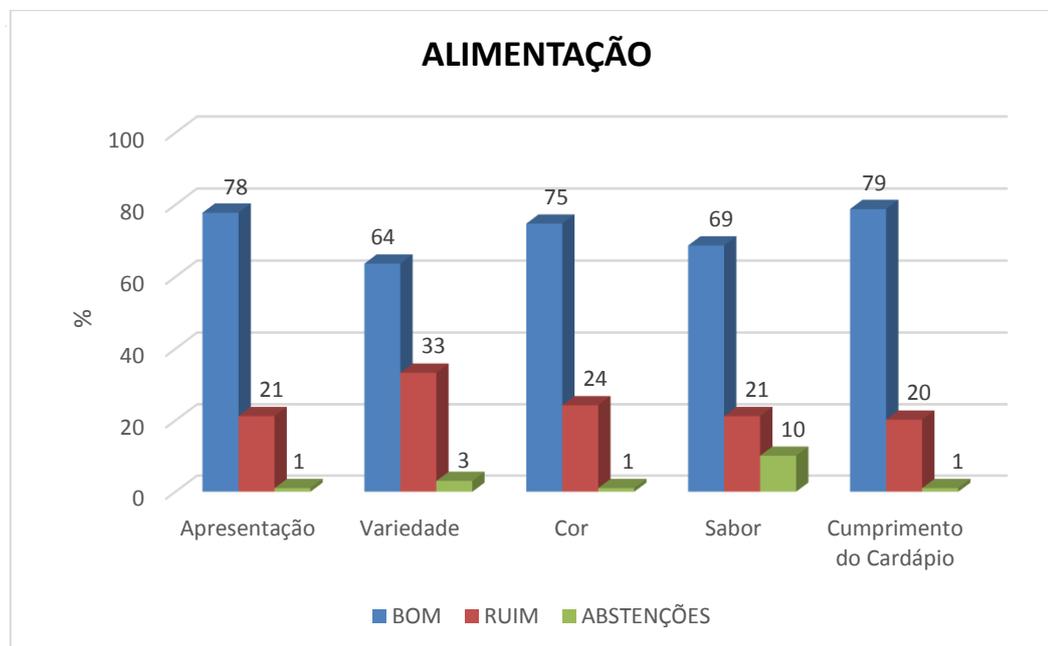


Figura 03 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Agosto/2016)

No quesito “Sugestões/Reclamações/Elogios”, listou-se as informações mais relevantes, são elas:

Nº	ITEM I - SUGESTÕES DE CARDÁPIO
1	Inserir o açaí no cardápio
2	Aumentar a concentração do suco
3	Variedade no cardápio
4	Venda de refrigerante
5	Frutas não devem ser servidas como sobremesa
6	Pratos regionalizados
7	Menos Peixe no cardápio
8	Não servir risoto
9	Manter um padrão nas saladas
10	Menos pepino na salada
11	Não servir torta de soja
12	Descascar as abóboras

PROEAC - RU

Fone: (096) 3312-1773 - home: www.unifap.br

e-mail:

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod.Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero

CEP 68903-419 www.unifap.br



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO

Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria

Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970

Fone: (096) 3312-1703 - home: www.unifap.br - e-mail: reitor@unifap.br



13	Jantar regionalizado pelo menos um vez na semana
14	Quando for churrasco, melhorar a qualidade
15	Variar mais o cardápio vegetariano
16	Voltar a servir toscana
17	Diminuir o uso de saborizantes artificiais
18	Aumentar a porção de salada
19	Melhorar o café da manhã
20	Café muito doce (diminuir a quantidade de açúcar)
21	Não adoçar o café
22	Mais doce de leite
23	Carnes com menos gordura
24	Cumprir o cardápio
25	Aumentar a concentração do suco
26	Vender refrigerante
27	Servir pudim na sobremesa
28	Farinha de tapioca
29	Duas opções de sobremesa por dia
30	Menos purê de batata
31	Servir maior quantidade de feijão
32	Separar os componentes da salada
33	Vatapá mensalmente
34	Servir frutas maduras
35	Menos soja
36	Melhorar a qualidade das sopas
37	Liberdade para os usuários escolherem a quantidade de arroz e feijão
38	Mais batata cozida
39	Mais carne ao molho madeira
40	Mais farofa
41	Mais camarão no cardápio
42	Mais batata recheada com queijo
43	Mais camarão no cardápio
44	Mais batata com orégano
45	Mais macaxeira cozida
46	Brócolis na salada
47	Menos goiabada
ITEM II - SUGESTÕES ESTRUTURAIS/EQUIPAMENTOS/UTENSILIOS/OUTROS	
Nº	
1	Facas "cortáveis"
2	Quantidade insuficiente de colheres
3	Proibir a entrada de animais
4	Climatização do ambiente

PROEAC - RU

Fone: (096) 3312-1773 - home: www.unifap.br

e-mail:

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod. Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero

CEP 68903-419 www.unifap.br



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO

Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria

Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970

Fone: (096) 3312-1703 - home: www.unifap.br - e-mail: reitor@unifap.br



5	Suco grátis
6	Retirar as embalagens dos talheres (São desnecessárias)
7	Ter atendimento preferencial
8	Resolver o problema externo (fossa)
9	Copos descartáveis são mais higiênicos
10	Melhorar o teste de aceitabilidade (mais opções: "Regular", por exemplo)
11	Aumentar a quantidade de bandejas
12	Música ambiente diariamente
13	Funcionários limpando as mesas durante as refeições
14	03 caixas de atendimento no jantar
15	Sextas culturais mais animadas
16	Abrir o R.U aos sábados e domingos

Nº	ITEM III - RECLAMAÇÕES
1	Filas grandes para a compra das refeições
2	Variedade regional alimentar não aparece no cardápio
3	Parar de servir "peixe preto"
4	Nutricionista da empresa é "sem noção"
5	Peixe muito duro
6	Fruta não é sobremesa
7	Às vezes, o prato está com uma boa aparência, mas não saboroso.
8	Às vezes, os funcionários se recusam a servir mais macarrão
9	Torrada com mofo
10	Maçã/laranja podre
11	Sopa de beterraba e charque nunca mais
12	Frango "pitiú"
13	Feijão, as vezes, parece ser do dia anterior
14	Gelatina sem consistência
15	Adventistas não comem peixe de pele, calabresa e porco
16	Melhorar a qualidade da farinha
17	Melhorar a qualidade da sobremesa
18	Sopa menos apimentada no jantar
19	Sopas com menos sal e pimenta
20	Não colocar conservantes na comida
21	Refeições na temperatura adequada até o fim
22	"Matar o boi antes de servir no almoço"
23	Água gelada
24	Café, as vezes, muito amargo
25	Limpeza ao redor do RU

Nº	ITEM IV - ELOGIOS
----	-------------------

PROEAC - RU

Fone: (096) 3312-1773 - home: www.unifap.br

e-mail:

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod.Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero

CEP 68903-419 www.unifap.br



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO

Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

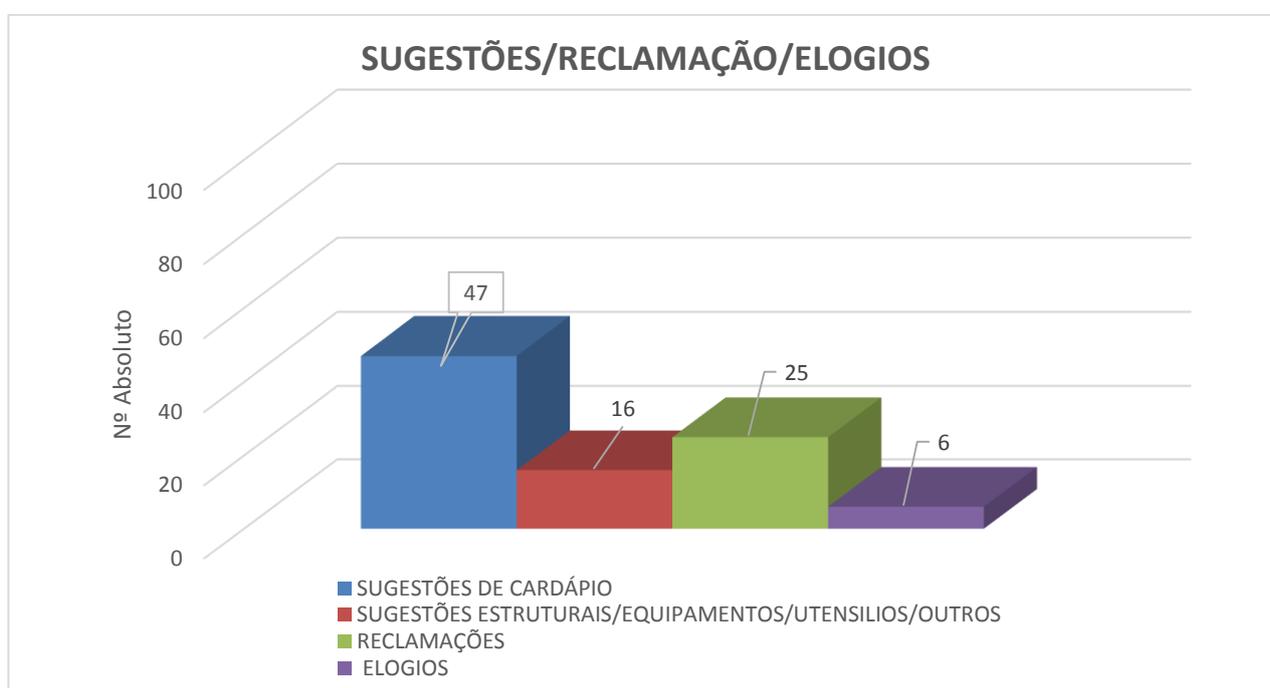
Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria

Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970

Fone: (096) 3312-1703 - home: www.unifap.br - e-mail: reitor@unifap.br



1	Continuar sendo ótimos profissionais
2	Continuar atendendo com sorrisos
3	"Por gostar da comida, faço todas as refeições no RU."
4	"RU melhorou. Há um tempo a comida era intragável"
5	"Nutricionistas estão de parabéns. Cardápio nota 100.000"
6	"Tudo ótimo e a tendência é melhorar mais."



GLEICE ALEIXO GARCIA

Fiscal Técnico do Contrato nº 011/2016/UNIFAP

Portaria nº 1376/2016/UNIFAP

Em: 08/09/2016.

PROEAC - RU

Fone: (096) 3312-1773 - home: www.unifap.br

e-mail:

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod. Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero

CEP 68903-419 www.unifap.br