



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: C. Q. COMÉRCIO E SERVIÇOS ALIMENTÍCIOS E EVENTOS LTDA

CNPJ: 09.356.159/0001-18.

CONTRATO: Nº. 021/2022 - UNIFAP

MÊS/ANO: JUNHO/2024

CAMPUS: MACAPÁ

DATA DE REALIZAÇÃO DO TESTE: 26 e 27/06/2024

Considerando CLAUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE, item 15.22 do Termo de Referência, parte integrante do Contrato nº 021/2022, o qual reza na integra:

15.22. 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 27/06 a 27/06/2024 o Teste de Aceitabilidade dos serviços prestados no Restaurante Universitário – RU/UNIFAP pela Empresa de nome fantasia CLARA’S & CIA. A aplicação do teste visa mensurar a percepção dos usuários quanto aos seguintes indicadores: Atendimento, Higiene e Limpeza e Alimentação, conforme modelo anexo a este documento.

Os testes foram distribuídos à comunidade acadêmica, com ajuda dos caixas da Empresa Contratada, disponibilizados em 02 (duas) refeições (almoço e jantar), as quais estavam sendo contempladas no período de paralisação por greve. A amostra total de testes respondidos foi de 142 (cento e quarenta e dois), 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



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



Critério	Excelente	Bom	Regular	Insatisfeito	Total	% Excelente	% Bom	% Regular	% Insatisfeito
Atendimento	79	48	14	1	142	56	34	10	1
Higiene e Limpeza	Excelente	Bom	Regular	Insatisfeito	Total	% Excelente	% Bom	% Regular	% Insatisfeito
Funcionarios	80	52	10	0	142	56	37	7	0
Louças	39	52	42	9	142	27	37	30	6
Ambiente	45	54	33	10	142	32	38	23	7
Alimentação	Excelente	Bom	Regular	Insatisfeito	Total	% Excelente	% Bom	% Regular	% Insatisfeito
Apresentação	49	64	27	2	142	35	45	19	1
Variedades	27	39	63	13	142	19	27	44	9
Textura	28	62	44	8	142	20	44	31	6
Cor	38	69	32	3	142	27	49	23	2
Sabor	30	59	43	10	142	21	42	30	7
Cardapio	41	54	35	12	142	29	38	25	8

Tabela 01 – Nº obtidos com o Teste de Aceitabilidade.

ATENDIMENTO

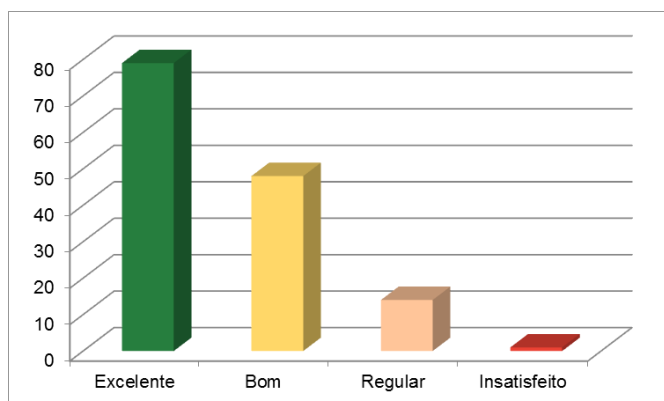


Gráfico 01 – Valores obtidos com Item ATENDIMENTO.

HIGIENE E LIMPEZA (Funcionários, louças, ambiente)

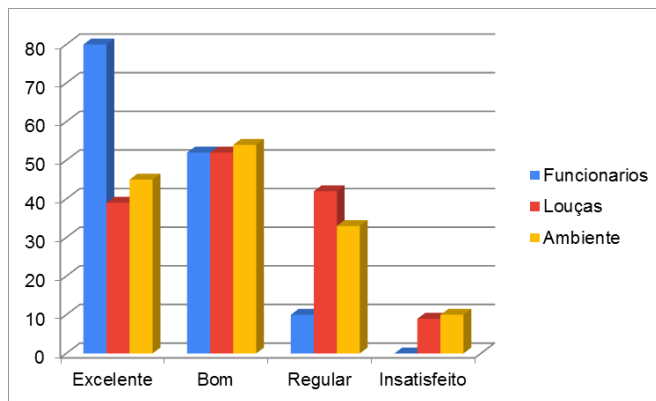


Gráfico 02 – Valores obtidos com Item HIGIENE E LIMPEZA.

ALIMENTAÇÃO

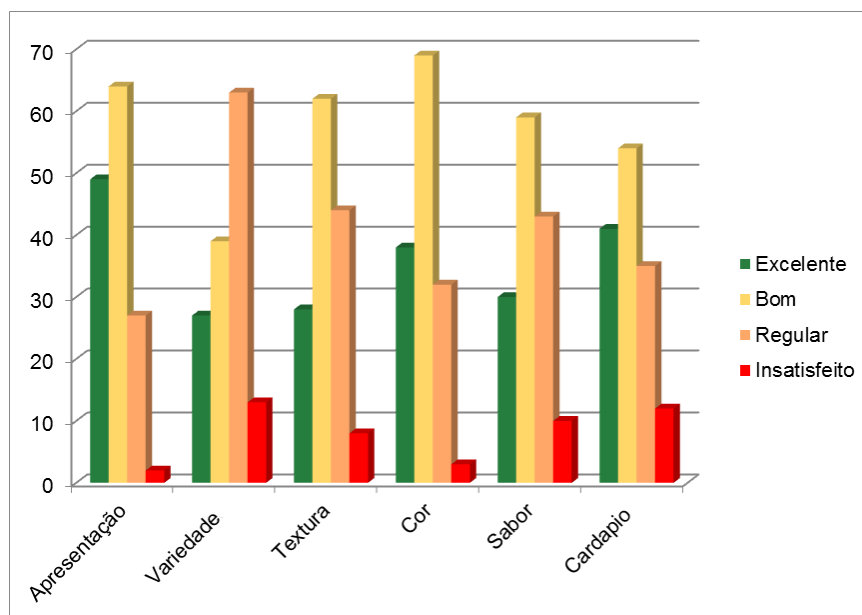


Gráfico 03 – Valores obtidos com Item ALIMENTAÇÃO.



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



Quanto ao item ATENDIMENTO, observa-se uma avaliação satisfatória por parte dos usuários do RU, com 79 marcados EXCELENTE e 48 marcados BOM.

Quanto ao item HIGIENE E LIMPEZA, para os funcionários foram marcados em sua maioria as escalas de aceitabilidade EXCELENTE e BOM. No entanto, para higiene e limpeza do ambiente e das louças, apesar da grande maioria satisfatória (EXCELENTE e BOM), observa-se grande quantidade de usuários indicando o parâmetro REGULAR. Solicitamos à Empresa Contratada maior atenção quanto à higiene e apresentação do ambiente do refeitório e dos utensílios disponibilizados à comunidade acadêmica.

Quanto ao item ALIMENTAÇÃO os indicadores avaliados apresentaram notória ascensão à escala de aceitabilidade BOM, com exceção do item “Variedade” que, embora em níveis aceitáveis, apresentou maioria de avaliação REGULAR, e portanto merece avaliação junto à RT da Empresa Contratada para sanar tal deficiência e consequentemente propiciar a ampliação da faixa de aceitabilidade por parte dos usuários.

No quesito “Sugestões”, listaram-se os registros de acordo com os itens abaixo:

Nº	SUGESTÕES DE CARDÁPIO
1	Salada liberada.
2	Maior variedade de sobremesa.
3	Mais opções de salada e frutas.
4	Sugiro maior diversidade no cardápio vegetariano, incluindo ingredientes regionais, frutas da época, etc.
5	Salada com mais variedade (menos repolho).
6	Evitar refeições com pouca proteína como: macarronada, yakissoba. Sobremesa fruta.
7	Mais vatapá e maniçoba.
8	Mais proteína. Mais fruta.
9	Por favor, volte com o pão de pizza! Se não for pedir muito, goiabada com creme de leite de sobremesa!
10	Mais variedade de vegetarianos!
11	Menos pepino na salada crua, por favor!
12	No café da manhã ter Nescau todos os dias!! Ter mais vatapá durante a semana. Mais sopa de feijão!! Mais gelatina, variar com pudim, mousse, trufa.
13	Sugiro farofa de cuscuz, carne em tiras. Farofa sempre, todos os dias.
14	Parar de colocar comida com osso.
15	Parar com a gelatina.
16	Amolecer direito os alimentos.
17	Não façam mais peixe frito. Voltem com o café da manhã. Tirem gengibre do yakissoba.

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



18	Variedade de saladas; arroz integral; maior quantidade de salada; mais presença de pratos regionais, como peixes, que são pouco frequentes.
19	Variedade de sobremesas; variedade de saladas.
20	Diversificar os cardápios.
21	Servir uma quantidade um pouco maior de comida.
22	Varie da sobremesa e não fazer a gelatina de limão, ela tem gosto de detergente. Desculpe se ofender.
23	Mais variedade de saladas e frutas; mais proteínas.
24	Servir mais maniçoba.
25	Colocar um copo de suco ou guaraná. Não servir yakissoba com arroz e farofa.
26	Acrescentar uma bebida ao cardápio; não servir farofa murcha; quando for yakissoba colocar outra opção de refeição; ter cuidado ao servir maçã estragada, de preferência servir mais melões.
27	Variar nas saladas: - muito repolho; - nunca vi um tomate; - salada cozida. Sobremesas poderiam variar mais; feijão com charque e/ou calabresa. Café da manhã precisa variar mais, tipo um suco.
28	Mais comida nas bandejas. Vatapá de frango.
29	Trazer mais variedade de sobremesa, principalmente quando for programada.
30	Colocar mais saleiros à disposição.
31	Diversificar mais o cardápio. Não colocar tanto milho e ervilha na comida.
32	Melhorar o fornecimento de proteína, hoje insuficiente!!!
33	Não fornecer toscana como proteína, pois o percentual de gordura é alto. Fornecer mais frutas ao invés de industrializados.
34	Mais variedade de comida. Colocar mais pratos regionais (açai), como em dias temáticos.
35	Mais variedades.
36	Mais dias com o peixe delicioso.
37	Podia ter o dia do açai, com peixe ou charque.
38	Diversificação de cardápio.
39	Quantidade proteica poderia ser melhor.
40	Menos paçoquinha, mais fruta.
41	Menos repolho na salada.
42	Variar na salada; Variar nas frutas.
43	Servir fruta no lugar de doce.
44	Incluir pé de moleque à sobremesa. Aumentar o quantitativo de proteína e incluir leguminosas à janta.
45	Volta do desjejum. Falta de cardápio regional. Aumentar a variedade de pratos.
46	Colocar mais pratos regionais. Aumentar variedade de pratos em um único dia.
47	Volta do café da manhã. Estagiários sentem fome de manhã.
48	Variedade de comida vegetariana. Amo vcs, beijos, minha segunda casa é o RU!
49	Aumentem a quantidade de proteínas. Melhorar o preparo da salada com mais temperos.
50	Permitir que os alunos se sirvam pelo menos do acompanhamento seria muito bom. Assim

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



	como outros Restaurantes Universitários. Marmita para levar para casa com uma taxa simbólica (embalagem), com todos os processos higiênicos.
51	Retirar milho do cardápio, por favor.
52	Deveria ter um cardápio mais diversificado.
53	Adicionar maior variedade de cardápio e textura, e gostos melhores. P.s. algumas comidas tem gosto de conserva.
54	Variedades nas sobremesas. Mais saudáveis, além das frutas.
55	Por favor, acertem o ponto do macarrão.
56	Não misturar proteína no macarrão, pois não é proteína.
57	Farofa.
58	Mais variedade nas saladas e nas sobremesas.
59	Salada para servir de forma liberada. Possibilidade de comer das duas opções, mesmo em quantidade reduzida.
60	Não misturar proteína com macarrão com o intuito de mascarar, como se houvesse muita proteína. Por favor, acertem o ponto do macarrão, toda vez ele está cru ou muito empapado. Ofereçam suco ao invés da gelatina. Deixe o frango assado de forno mais dourado.
61	Aumentar a quantidade oferecida das refeições.
62	Seria bom ter mais opções de sobremesa.
63	Deveria ser mais variado a proteína e a sobremesa.
64	Adaptar o vegetariano para um cardápio sem ovos e leite, pois isso inclui intolerantes à lactose e veganos. Alguns pratos vegetarianos são muito carregados de óleo, como o tempurá, que chega a ser enjoativo.

Nº	ITEM II - SUGESTÕES ESTRUTURAIS/ EQUIPAMENTOS/UTENSILIOS/SERVIÇOS/PESSOAL/OUTROS
1	Melhoras higienização dos utensílios e comida.
2	Botem os dois caixas pra funcionar, se tem dois, que funcionem os dois.
3	Troca das bandejas por pratos, muito mais higiênico.
4	Mais ventiladores e ventiladores mais potentes.
5	Cordialidade: alguns apresentam, outros não.
6	Pessoa que coloca proteína serve pouco.
7	Mais ventiladores.
8	Banheiro necessita de melhor higienização.
9	Climatizar o ambiente. Colocar um som ambiente. Melhorar a qualidade da água do bebedouro. Melhorar a internet pra facilitar o pagamento no cartão/PIX.
10	Consertar os ventiladores. Abrir as janelas, ESSE LUGAR É QUENTE!
11	Melhorar a climatização sem afetar a ambiência dos alimentos.
12	Colocar ar condicionado no RU. Pegar o dinheiro do desvio e colocar central de ar.
13	Melhorar a climatização. Volta da TV para acompanhar o jornal. Limpeza do bebedouro. Não é nada pessoal!
14	Voltar com a TV.
15	Precisamos de mais ventiladores.
16	Mais ventiladores, televisão. Melhorar o filtro do bebedouro. Desenvolver dia temático (Ex.

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



	sexta da comida típica). Ampliar decoração, abrir todas as janelas.
17	Carteirinha para atleta, pois requer uma porção diferenciada, ou seja, maior.
18	Funcionamento normal no período de recesso acadêmico, principalmente nos períodos de férias. Sem a exclusão de nenhuma refeição. Exceto no almoço, pode haver a redução de horário para conforto dos funcionários.
19	Possibilidade de usar crédito de outro aluno para refeição. Funcionamento normal durante greve, recesso ou férias. Com pouca redução no horário de atendimento e sem exclusão de nenhum dos horários de atendimento.
20	Expandir o horário de jantar.
21	Por favor, mais ventiladores. Só tem 4 para um lugar enorme. E um rádio seria legal também.
22	Merenda da tarde das 15h às 16h.
23	Às vezes no atendimento do arroz me sinto intimidado pela mulher que serve o arroz.
ITEM III - ANIMAIS/PRAGAS	
1	Regularizar a entrada dos cachorros.
2	Colocar telas nas janelas para os pombos não entrarem, eles são nojentos e transmitem doenças. Limpar cocô dos pombos lá fora. POMBOS = NOJO.
3	Retirar cães e gatos definitivamente do ambiente.
4	Bloquear a entrada de gatos e cães.
5	Retirar os animais do restaurante (Cães e gatos)
6	As vezes tem alguns animais. Um específico que salta sobre a mesa onde eu faço refeição, e deveria haver algum controle para que isso fosse solucionado de maneira pacífica.
7	Vetar a entrada de animais (aves).
8	Evitar a entrada de animais dentro do RU.
9	Espantar os pombos e cachorros.
10	Quanto à limpeza, seria melhor não haver pássaros, gatos e cachorros no restaurante.
11	Em relação à limpeza o RU precisa apresentar um ambiente digno aos universitários. Hoje, 26/06, na mesa, fui surpreendido com um gato na mesa, e um POMBO!
ITEM IV - RECLAMAÇÕES	
1	Comida fria, alguns alimentos ficam indesejáveis de comer. Salada crua é ruim (muito repolho)
2	Precisa ter mais comida no café da manhã. Só um pão e uma fruta não dá.
3	Não fazer a gelatina de limão, ela tem gosto de detergente. Desculpe se ofender.
4	Bisteca dura.
5	Feijão na maioria das vezes não tem tempero e sal.
6	Menos peixe, muito pitiú.
7	A quantidade servida é muito pequena para uma universidade que está em greve e com o número de alunos que frequentam o RU pequeno.
8	As vezes os funcionários colocam quantidades muito pequenas, mesmo quando não há demanda alta. Quem come mais deveria receber mais, e quem come menos deveria receber menos.

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



Nº	ITEM V - ELOGIOS
1	Atendimento maravilhoso.
2	Atendimento e a comida é “bom” demais.
3	O espetinho é muito bom! Purê e salada de batata, muito bom!
4	Não posso reclamar. 1,50 tá bom.
5	Parabéns pela farofa.
6	Tudo delicioso.
7	Martinha linda maravilhosa!

Quadro 01 – Registros descritos pelos usuários do RU/UNIFAP no Teste de aceitabilidade em Junho/2024.

Yasmine Rosa Batista Silva
Fiscal Técnica do Contrato nº 21/2022 – RU/UNIFAP
Portaria nº2273/2023