



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: FEVEREIRO/2017

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 24/01 a 10/02/2017 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), com uma amostra total de 278 (duzentos e setenta e oito) testes respondidos, 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

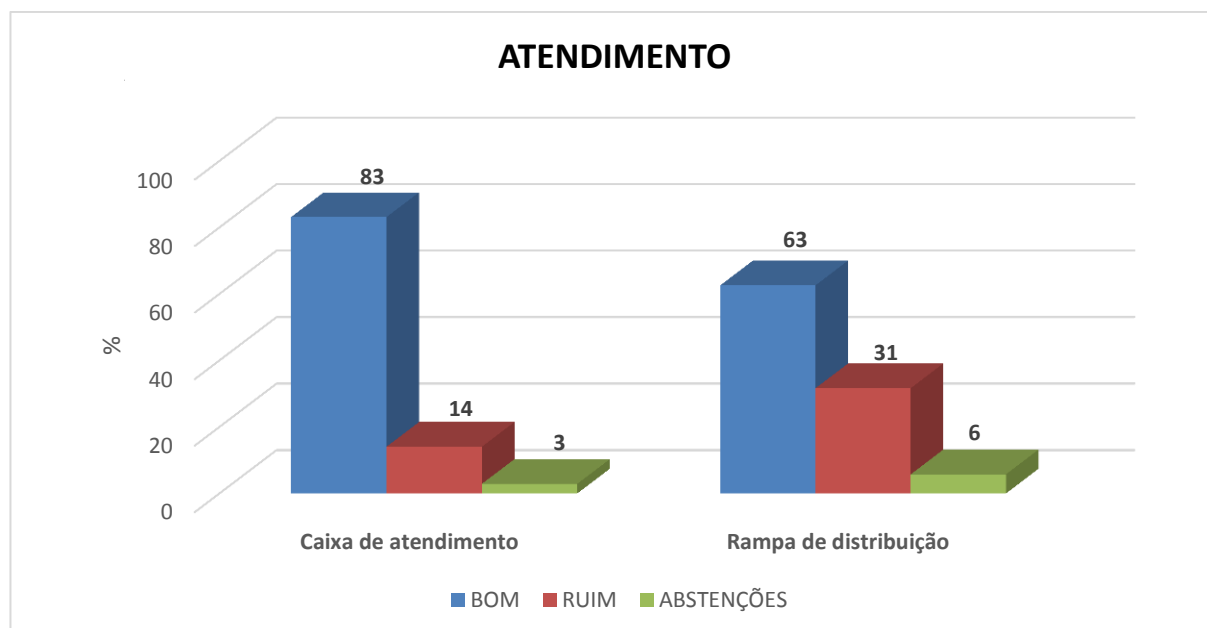


Figura 01 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Fevereiro/2017).

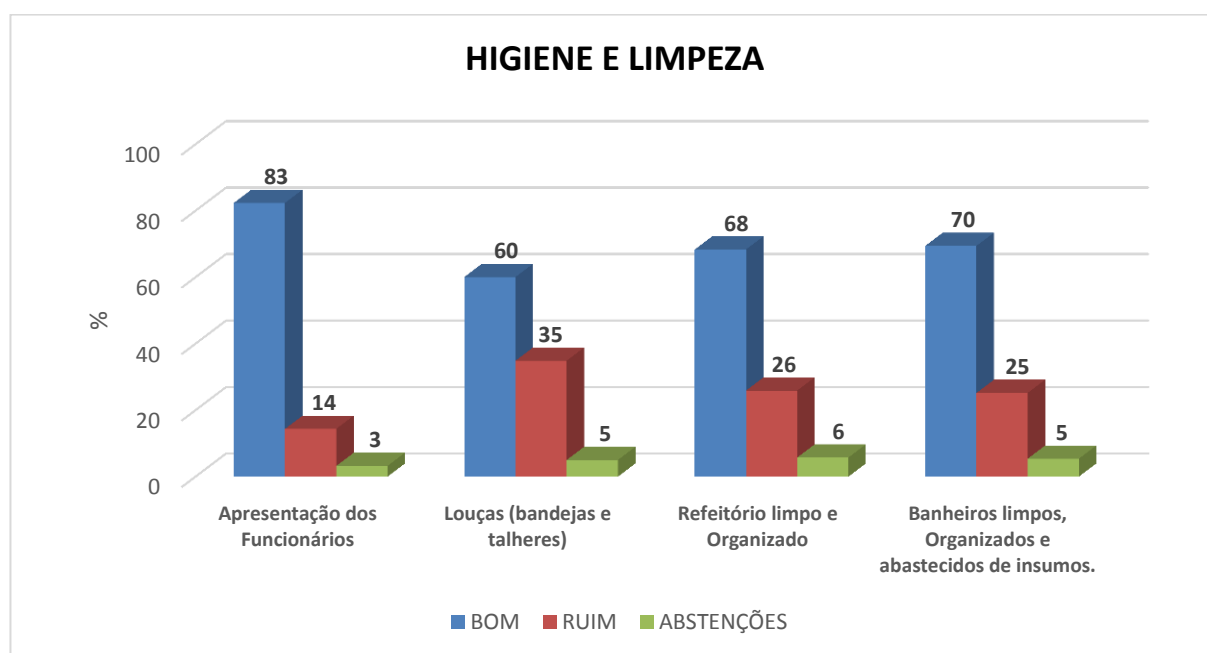


Figura 02 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Fevereiro/2017).

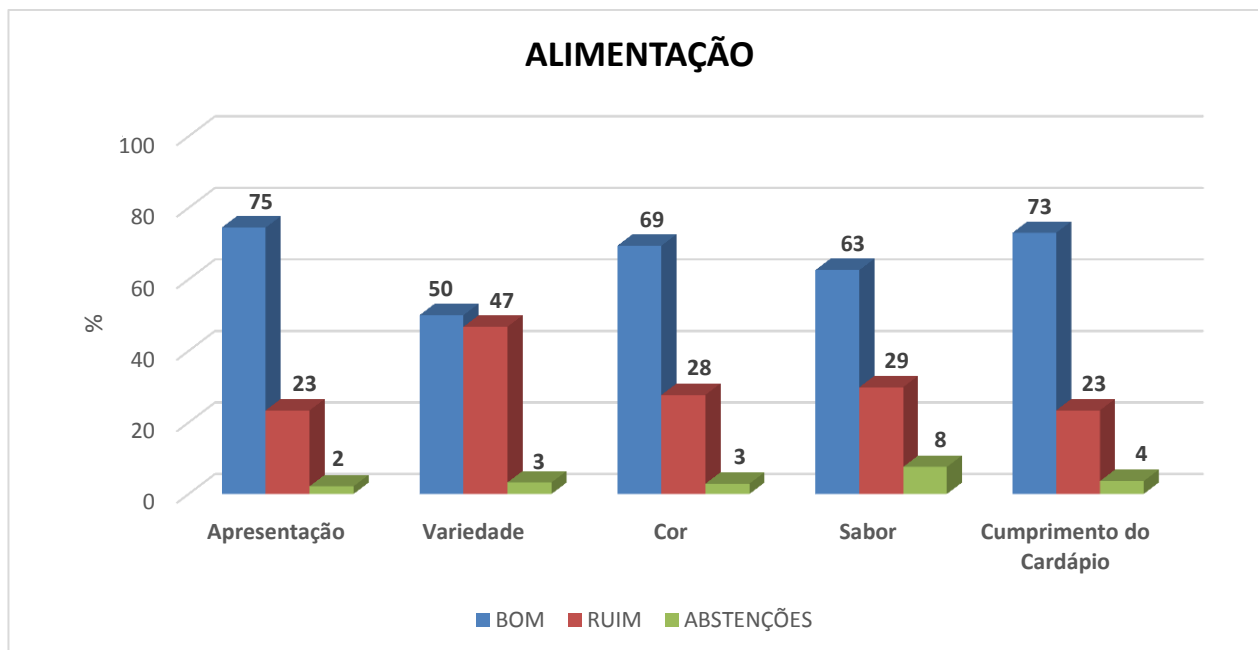


Figura 03 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Fevereiro/2017).

Com o intuito de traçar um paralelo/perfil no decorrer dos 10 meses dos serviços prestados, disponibilizamos ainda o teste de aceitabilidade realizado em Agosto/2016, são eles:

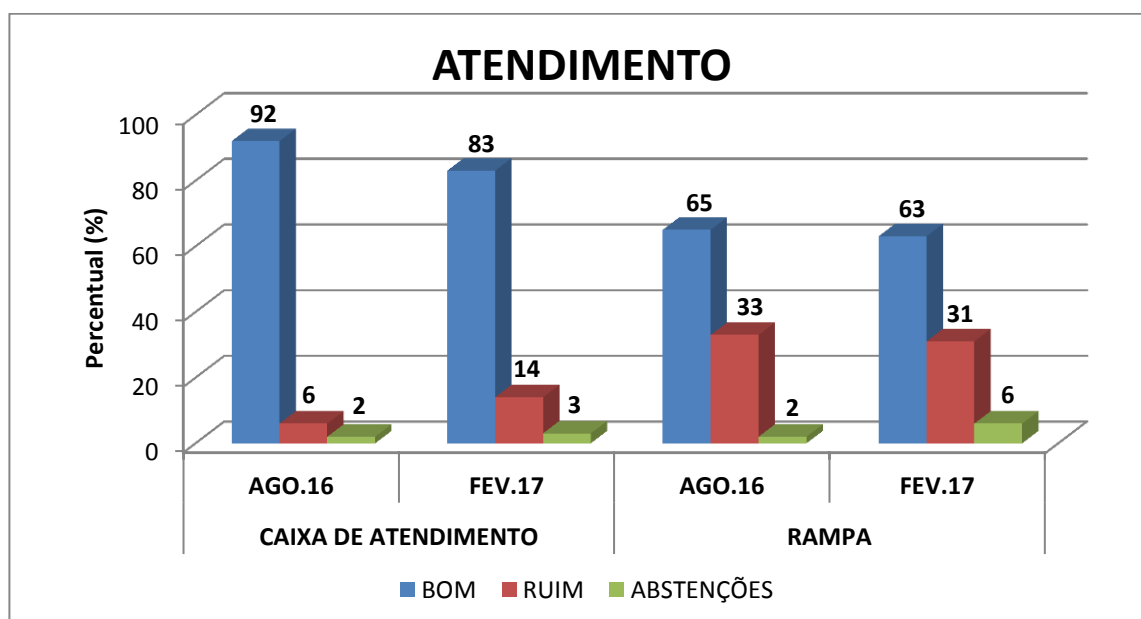


Figura 04 – Comparativo Teste de aceitabilidade em AGO/16 e FEV/17 no RU/UNIFAP.

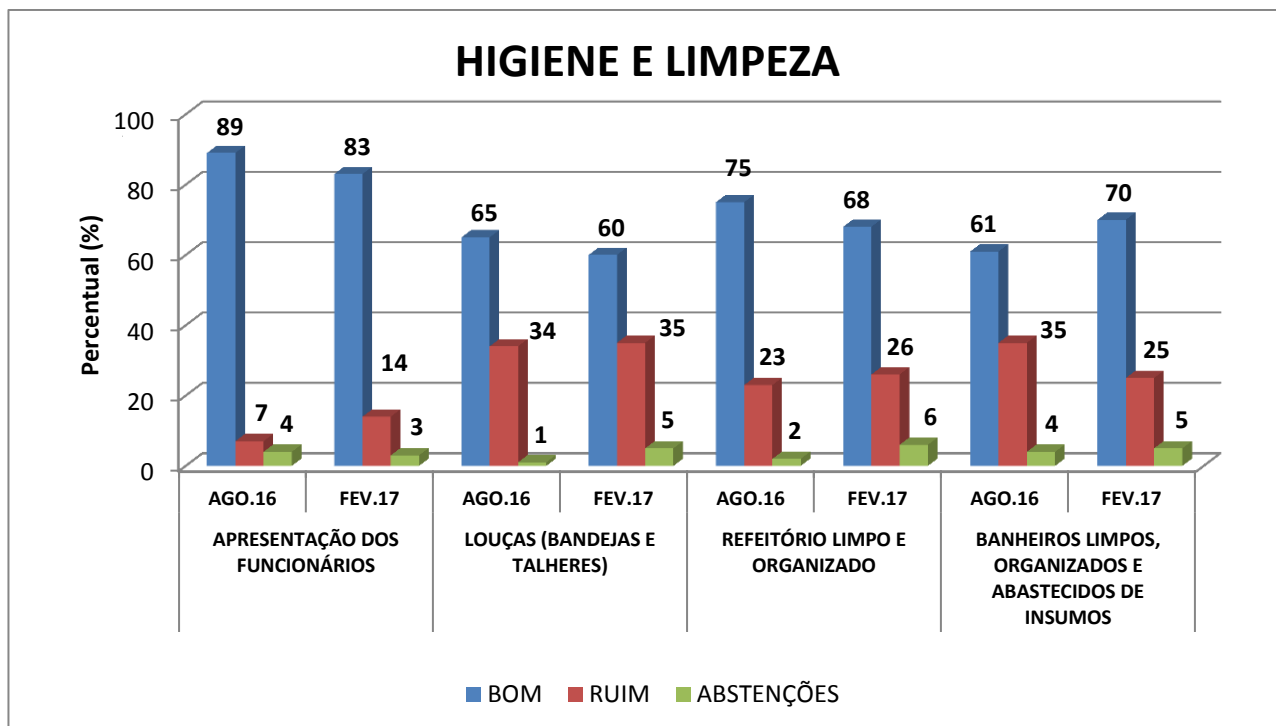


Figura 05 – Comparativo Teste de aceitabilidade em AGO/16 e FEV/17 no RU/UNIFAP.

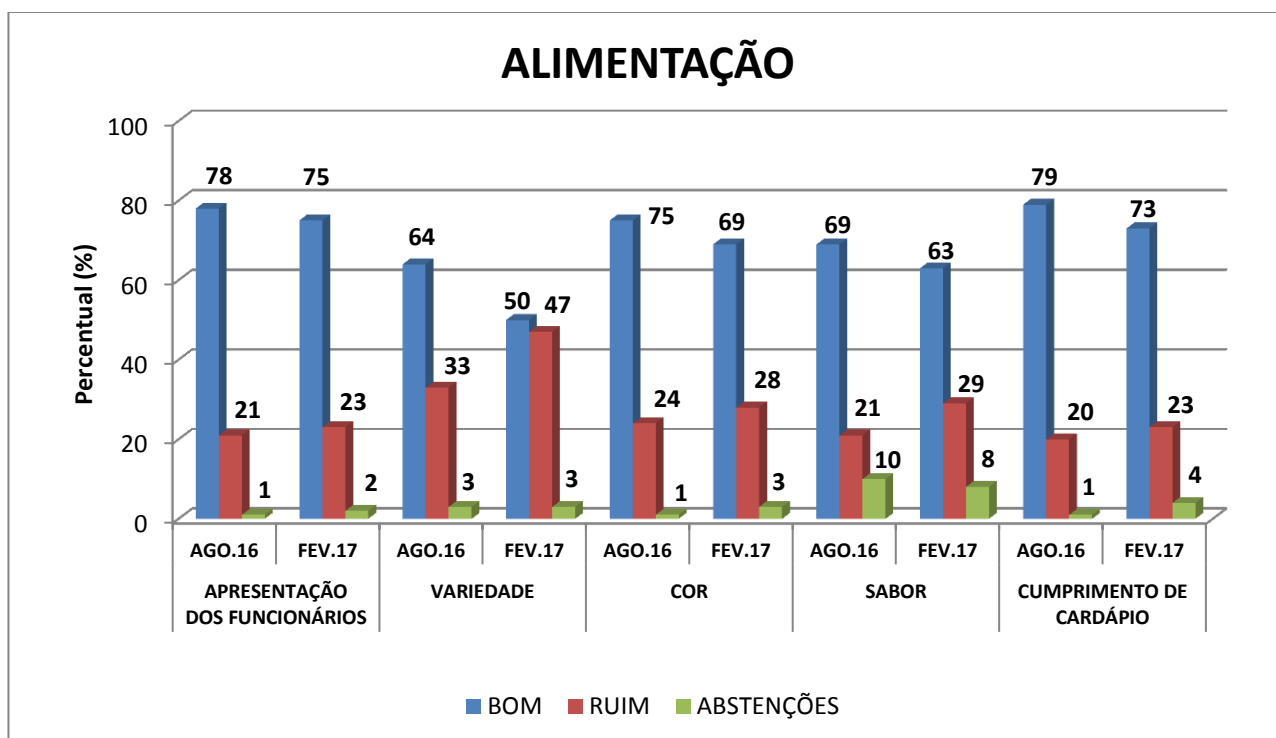


Figura 06 – Comparativo Teste de aceitabilidade em AGO/16 e FEV/17 no RU/UNIFAP.



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 quesito “Sugestões/Reclamações/Elogios”, listou-se os registros de acordo com os itens abaixo:

Nº	ITEM I - SUGESTÕES DE CARDÁPIO	QTD DE REGISTROS
1	"Suco de graça".	9
2	"Ter sempre café ou achocolatado".	1
3	"Mais farofa".	3
4	"Mais purê de batata".	2
5	"Mais purê no jantar".	1
6	"Mais purê misto".	2
7	"Mais batata".	3
8	"Mais macaxeira".	1
9	"Mais frango gostoso no almoço".	2
10	"Mais frango de forno e assado de panela".	1
11	"Mais vatapá no cardápio (de frango ou camarão)".	1
12	"Mais peixe, pois é rico em omega 3".	2
13	"Mais feijoada e farofa no almoço".	2
14	"Mais feijão tropeiro".	1
15	"Mais salada verde com couve".	1
16	"Mais melão".	2
17	"Mais banana".	1
18	"Mais fruta no almoço".	1
19	"Mais doce de leite".	2
20	"Mais gelatina no cardápio".	3
21	"Mais gelatina de uva é ótima".	1
22	"Inserir sobremesa programada todos dias".	1
23	"Inserir Fruta e Sobremesa Programada todos os dias".	1
24	"Incluir na sobremesa programada: bombons, paçoquinha, barrinha de cereal ou barrinha de chocolate, torta alemã (do fornecedor em frente o RU)".	1
25	"Inserir chocolate na sobremesa".	1
26	"Mais produtos regionais/Cardápio regionalizado".	11
27	"Fazer todas as bebidas amargas e disponibilizar açúcar aos usuários, para que cada um adoce a seu gosto".	1
28	"Incluir o feijão no jantar".	2
29	"Incluir bacon na comida".	1
30	"Mais pratos com abóbora".	1
31	"Inserir segunda opção do prato principal".	1
32	"Inserir no cardápio livre: Batatas recheadas, Lasanha (3), Macarronada, Almôndega, Charque guisado ou na chapa (3), Chibe, Peixe, Ovo frito,	1

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



	Bobo, Picadinho, Bucho, Dobradinha, Peixe ao molho, Bife ao molho, Frango assado (2), frango empanado (2)".	
33	"Inserir Açai c/ charque ou camarão pelo menos uma vez na semana".	5
34	"Inserir açai no cardápio".	12
35	"Inserir chuchu no cardápio (chuchu ao molho branco)".	1
36	"Mais bife e purê no jantar uma delicia, combinação perfect".	1
37	"Sugestões: Geleia de morango, carne assada de churrasco ou frita, salada sem repolho".	1
38	"Se a comida for seca, incluir algum molho".	1
39	"Ofertar batata palha no almoço".	1
40	"Inserir: tapiquinha mais adicionais, sucos naturais".	1
41	"Servir macaxeira no desjejum".	1
42	"Servir pupunha e tapioca no desjejum".	1
43	"Servir mais Mingau de banana no desjejum".	1
44	"Mais melancia no café da manhã".	1
45	"Mais achocolatado".	1
TOTAL		92
Nº	ITEM II - SUGESTÕES	QTD DE REGISTROS
	ESTRUTURAIS/EQUIPAMENTOS/UTENSILIOS/SERVIÇOS/OUTROS	
1	"Inserir música ambiente".	4
2	"Fornecer café da tarde".	1
3	"Servir o jantar mais tarde".	1
4	"Deixar o RU tipo self-service".	1
5	"Aumentar a rampa de distribuição".	2
6	"Voltar a entregar os talheres c/ guardanapo ensacados".	2
7	"Monitorar e informar a quantidade de comida desperdiçada".	1
8	"Disponibilizar uma enquete para opinarmos sobre a preparação que gostaríamos no cardápio".	1
9	"Ampliar o refeitório".	1
10	"Ampliar os caixas".	3
11	"Iniciar a venda do almoço às 09h para as filas do almoço".	1
12	"Inserir Central de ar no refeitório".	1
13	"Levar o RU para o campus de mazagão".	1
14	"Disponibilizar mais um bebedouro no refeitório".	1
15	"Voltar a fila do isento".	3
16	"Os estudantes poderiam ter uma carteirinha para evitar o uso dos tickets".	1
17	"Só precisa melhorar a limpeza dos banheiros, pois os pisos necessitam ser trocados".	1
18	"Colocar a mesa dos temperos mais afastada da fila".	1
TOTAL		27

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 III - ANIMAIS/PRAGAS	QTD DE REGISTROS
1	"Controlar eficientemente a entrada dos cães e outros animais".	3
2	"Dar fim aos pombos e manter os cães".	4
3	"Destinar o resto de comida aos cães, em uma área própria".	6
TOTAL		13
Nº	ITEM IV - RECLAMAÇÕES	QTD DE REGISTROS
1	"Mais variedade de sobremesas".	8
2	"Menos cominho".	3
3	"Menos louro no tempero do feijão".	1
4	"Menos frango".	1
5	"Menos repolho".	1
6	"Mais opções de proteína".	1
7	"Menos cebola na comida".	1
8	"Usar mais cheiro-verde, pimentinha e alho".	1
9	"Retirar o alho das preparações".	1
10	"Melhorar a qualidade da farinha".	2
11	"Suco mais concentrado".	4
12	"Menos tang mais polpa".	3
13	"Suco menos doce".	1
14	"Menos filas".	1
15	"Não servir refeição fria".	3
16	"Trás de volta a soja, por favor".	1
17	"Não usar soja em todas as preparações vegetarianas".	1
18	"Mais variedade para a opção vegetariana".	1
19	"Pode oferecer o vegetariano para quem esta em reeducação alimentar, já que a universidade prega o bem estar".	2
20	"Não servir a comida do vegetariano para quem não é".	1
21	"Inserir mais berinjela empanada, ao invés de no molho".	1
22	"A porção de proteína vegetariana é muito pequena, favor aumentar".	1
23	"Não servir peixe cozido".	3
24	"Tirar o peixe do cardápio".	5
25	"O peixe é horrível, com exceção do frito".	5
26	"Um frito sem ser igual a borracha, duro".	4
27	"Melhorar o tempero".	3
28	"Carne mal temperada".	1
29	"Não faça tanta carne cozida".	1
30	"Muita carne no cardápio".	4
31	"Carne maluca (30.01.17) ruim, fria e passei mal".	3
32	"Feijão precisa de mais tempero".	2
33	"Comida mais temperada, principalmente feijão (charque, alho e cheiro-	2

PROEAC - RUFone: (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



	verde)".	
34	"Sempre que como feijão passo mal".	2
35	"Menos alho no macarrão".	2
36	"Carne dura (as vezes)".	2
37	"Frango e carne mais macios".	1
38	"Nem sempre o tempero do feijão e macarrão estão bons".	2
39	"Colocar manteiga na farofa".	1
40	"Padronização do cozimento dos carboidratos".	1
41	"Faltou mais complemento para a feijoada (10/02/2017)".	1
42	"Atendimento mais rápido no café da manhã".	1
43	"Café da manha igual para todos com bolo ou mingau".	1
44	"Colocar pão com queijo e manteiga".	1
45	"Colocar pão sem manteiga no desjejum".	2
46	"Café com leite e achocolatado muito doce".	2
47	"Café da manhã muito pouco".	2
48	"Os pedaços do bolo deveriam ser padronizados (uns são pequenos outros grandes)".	3
49	"Não se servir salsicha no café da manhã".	3
50	"Café da manhã tem que ter café todo dia (acabar ou não ter no dia) é inaceitável".	1
51	"Maior variedade no café da manhã".	3
52	"Queremos pão fresquinho".	1
53	"Quando tiver pão com algum complemento, que tenha outra opção com manteiga".	2
54	"No café da manhã diz que é algo, chega na hora é outra coisa".	1
55	"O café da manha deveria ser 02 pães".	1
56	"Mingau de tapioca ruim".	1
57	"Colocar o café uns minutos antes no copo, pois é muito quente".	1
58	"Abolir a salsicha e o ovo do desjejum, é muito ruim".	1
59	"Extinguir a gelatina de limão e as tentativas de fazer flã".	1
60	"Inserir frutas diferentes no cardápio".	7
61	"Se colocar um doce, não excluir a fruta".	1
62	"Fruta não é sobremesa".	2
63	"Sobremesa: Doce de leite misturado com goiabada ninguém gosta".	1
64	"Trocar o fornecedor de frutas, pois são de péssima qualidade (maça e laranja ruim)".	4
65	"Diminuir a quantidade de maçãs, pois sempre estão podres".	1
66	"A água do bebedouro é horrível (gosto e cor)".	2
67	"Refrigerar a água, não desliguem ou regulem".	3
68	"Excluir a carne suína do cardápio".	1
69	"Excluir preparações como Vatapá de frango e isca de frango".	1

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



70	"Abolir o picadinho, pois todas as vezes é ruim".	1
71	"A porção dos itens esta diminuindo a cada dia, principalmente a proteína".	7
72	"Preparações como macarronada e vatapá a quantidade de proteína fica insuficiente".	1
73	"Frango cremoso com tucupi não combina".	1
74	"Variar as saladas".	4
75	"As saladas não são de boa qualidade".	2
76	"O arroz do jantar (24.01) estava azedo".	1
77	"Aumentar o quantitativo de tigelas, as vezes falta".	1
78	"Trocar os bandejões enferrujados".	3
79	"Passar bombril nos bandejões, pois estão sujos/manchados".	2
80	"Disponibilizar funcionário para limpeza constante das mesas".	5
81	"Apresentação dos funcionários de forma mais higiênica".	1
82	"Higienizar melhor os talheres e bandejas".	2
83	"Porta de emergência nunca mais será consertada?".	1
84	"Agilizar a distribuição".	3
85	"Reestruturação nutricional".	1
86	"Todos fazerem reciclagem, por favor".	1
87	"Cumprir a risca o cardápio".	2
88	"Deixar o almoço similar ao jantar (sabor e variedade)".	3
89	"Menos carboidratos, pois são em excesso".	1
90	"Padronização das porções, uns recebem mais outros menos".	3
91	"Aumentar o salario dos funcionários para que eles trabalhem com alegria".	1
92	"Atender os acadêmicos com mais atenção, sempre quem chega depois das 13h30min não há cumprimento de cardápio".	1
93	"Melhorar o serviço oferecido ao público".	2
94	"Demora a impressão do cupom de refeição".	1
95	"Variar o cardápio, está péssimo".	3
96	"Melhorar aparência, sabor e variedade da comida".	1
97	"Melhorar a comida, pois é muito ruim, precária e requentada".	1
98	"Ter mais funcionários para servir na hora do almoço".	1
99	"Desligar a tv no momento do jantar".	1
100	"Mudar os caixas da entrada".	2
101	"O fluxo de alunos na entrada principal do RU não comporta (fila de compra, fila da rampa de atendimento e banheiros)".	1
102	"Acharam uma larva na salada crua".	1
103	"Trocar a empresa que é responsável pelo RU".	1
104	"Tomem vergonha na cara e façam uma comida que preste".	1
105	"Não melhorem o serviço somente no período do teste".	1
106	"As nutricionistas da empresa e UNIFAP não dão boa tarde, muito menos bom dia".	1

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

107	"Não diluir o sabão, pois perde sua característica de limpeza".	1
108	"Evitar que os funcionários batam a colher de servir no bandejão, no momento de servir".	1
109	"Fazer teste de aceitabilidade mais elaborado, com a opção regular".	6
110	"Fazer um teste digno".	1
111	"Colocar fiscais para que não furem a fila".	1
TOTAL		212
Nº	ITEM V - ELOGIOS	QTD DE REGISTROS
1	"Alimentação ótima".	1
2	"Gosto bastante do atendimento, mantenham".	1
3	"Comida boa. Satisfeita".	1
4	"Bom atendimento e atenção".	1
5	"Comida excelente, só como bem no RU/UNIFAP, em casa só tem besteira".	1
6	"Parabéns! Tentem melhor cada vez mais".	1
7	"Parabéns pelo uso dos copos descartáveis (27.01.17)".	1
8	"A comida do RU é melhor que da minha mãe, ela só sabe fazer arroz com mortadela".	1
9	"Gosto da comida daqui, ruim é ficar sem".	1
10	"O refeitório é limpo, mas os alunos que almoçam primeiro deixam as mesas muito sujas".	1
11	"Muito bom, continuem assim".	1
12	"Continuem a sorrir, é contagiante".	1
13	"Tudo correto, só faltou um suco".	1
TOTAL		13

Quadro 01 – Registros descritos pelos usuários do RU/UNIFAP no Teste de aceitabilidade em
FEV/17.



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

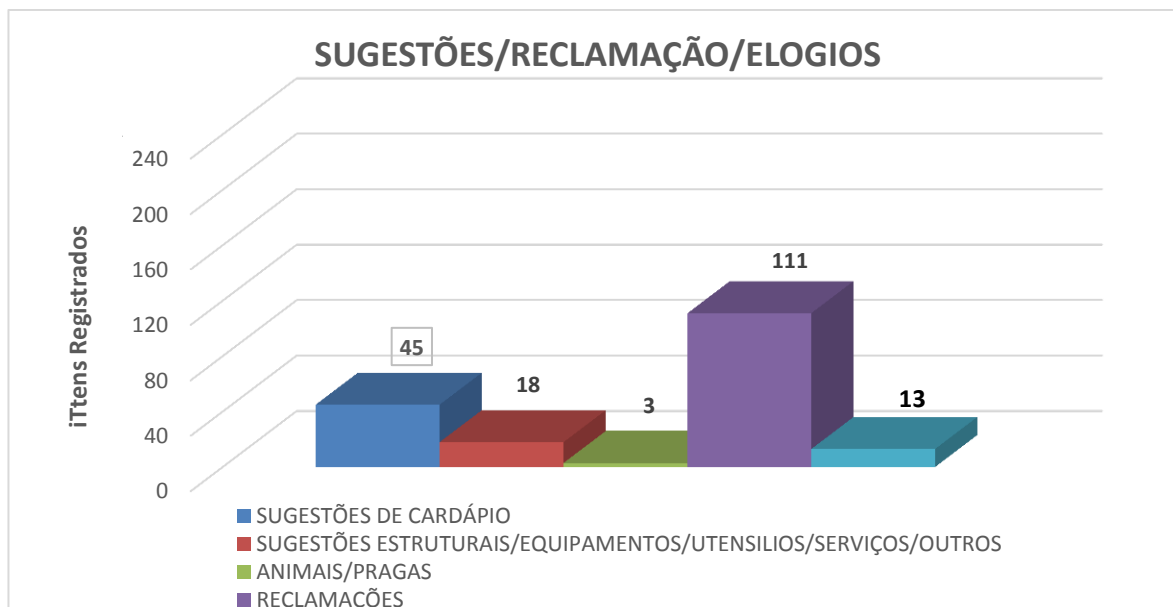


Figura 07 – Itens registrados Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Fevereiro/2017).

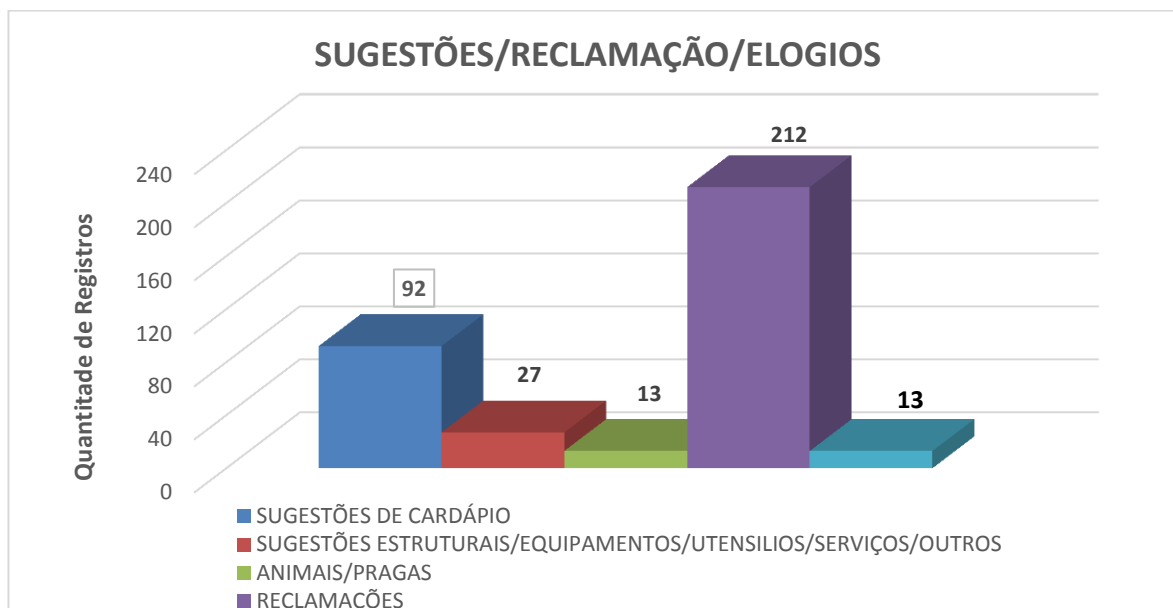


Figura 08 – Quantidade de registros do Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Fevereiro/2017).

GLEICE ALEIXO GARCIA

Fiscal Técnico do Contrato nº 011/2016/UNIFAP

Portaria nº 1376/2016/UNIFAP

Em: 17/02/2017.

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