



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](http://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:** NOVEMBRO/2018

**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 12/11 a 05/12/2018 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:



**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](http://www.unifap.br) - e-mail: reitor@unifap.br



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

Os testes foram disponibilizados nas 03 (três) refeições (desjejum, almoço e jantar), com uma amostra total de 208 (duzentos e oito) testes respondidos, resultando nos seguintes dados:

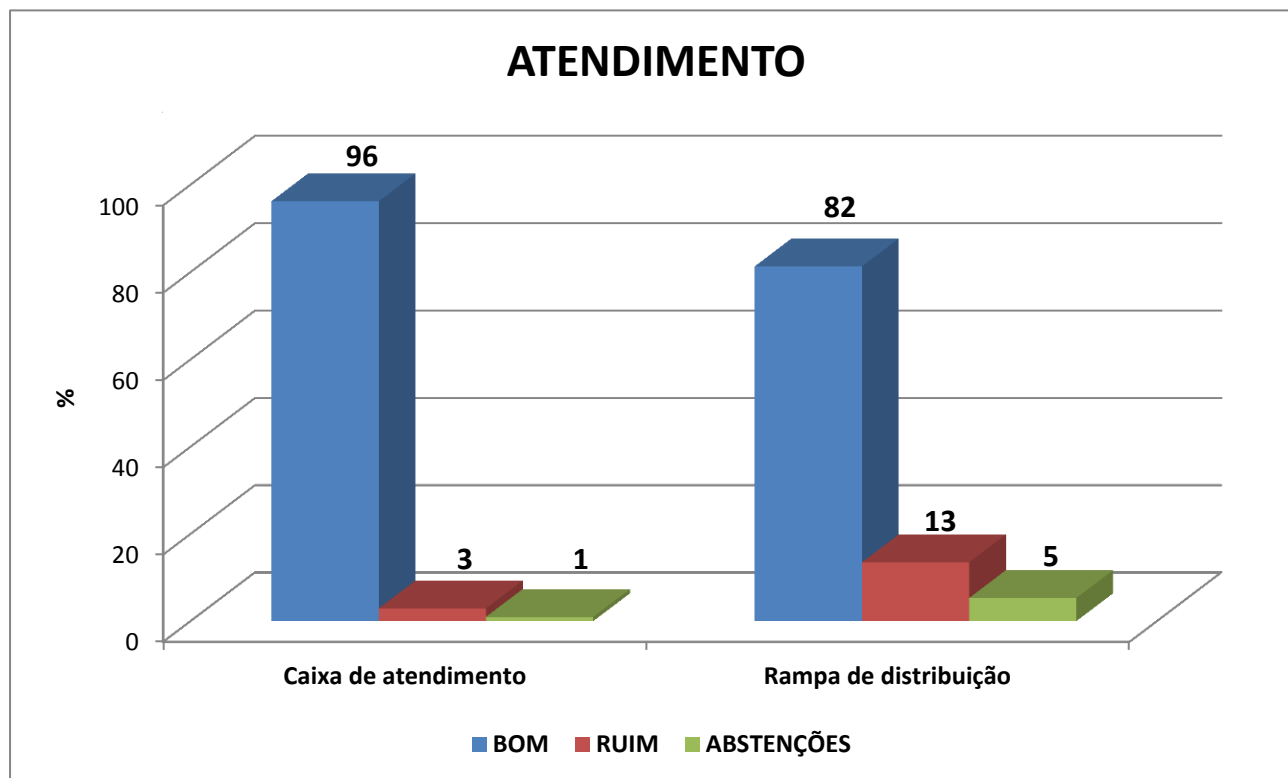


Figura 01 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Novembro/2018).

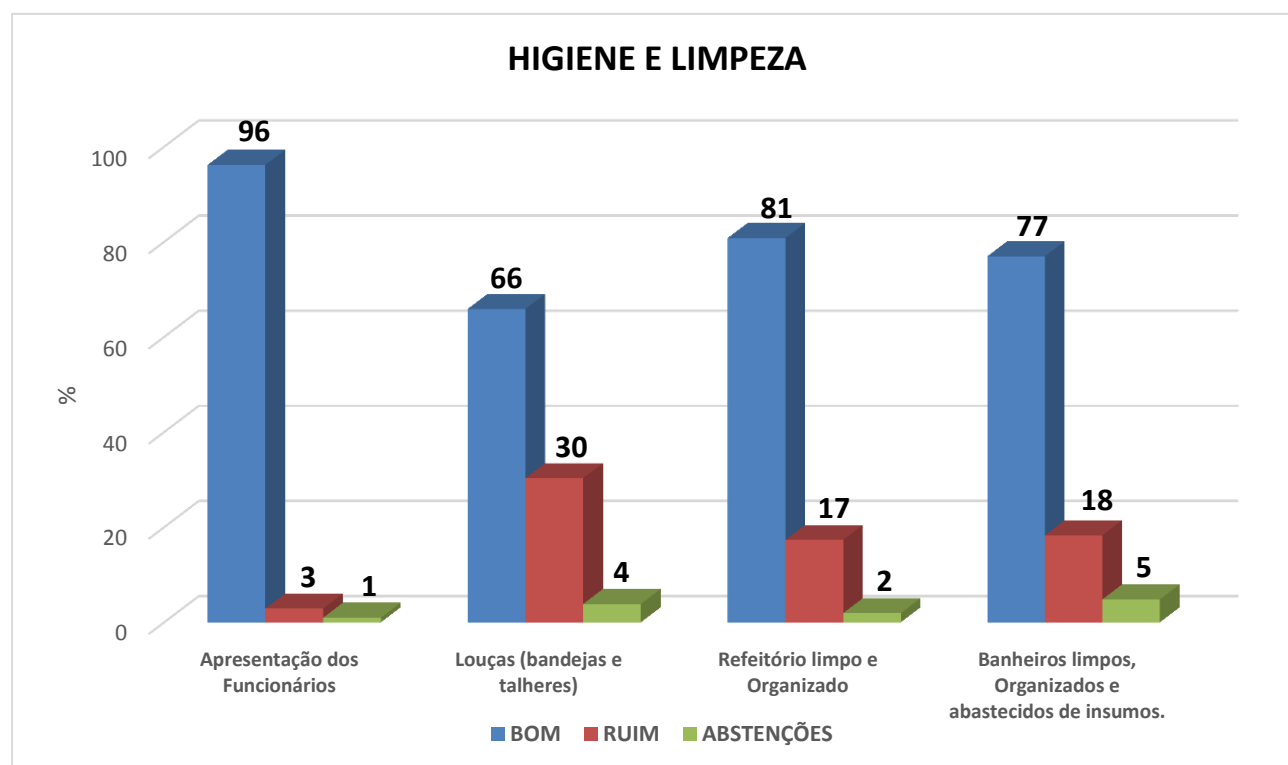


Figura 02 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Novembro/2018).

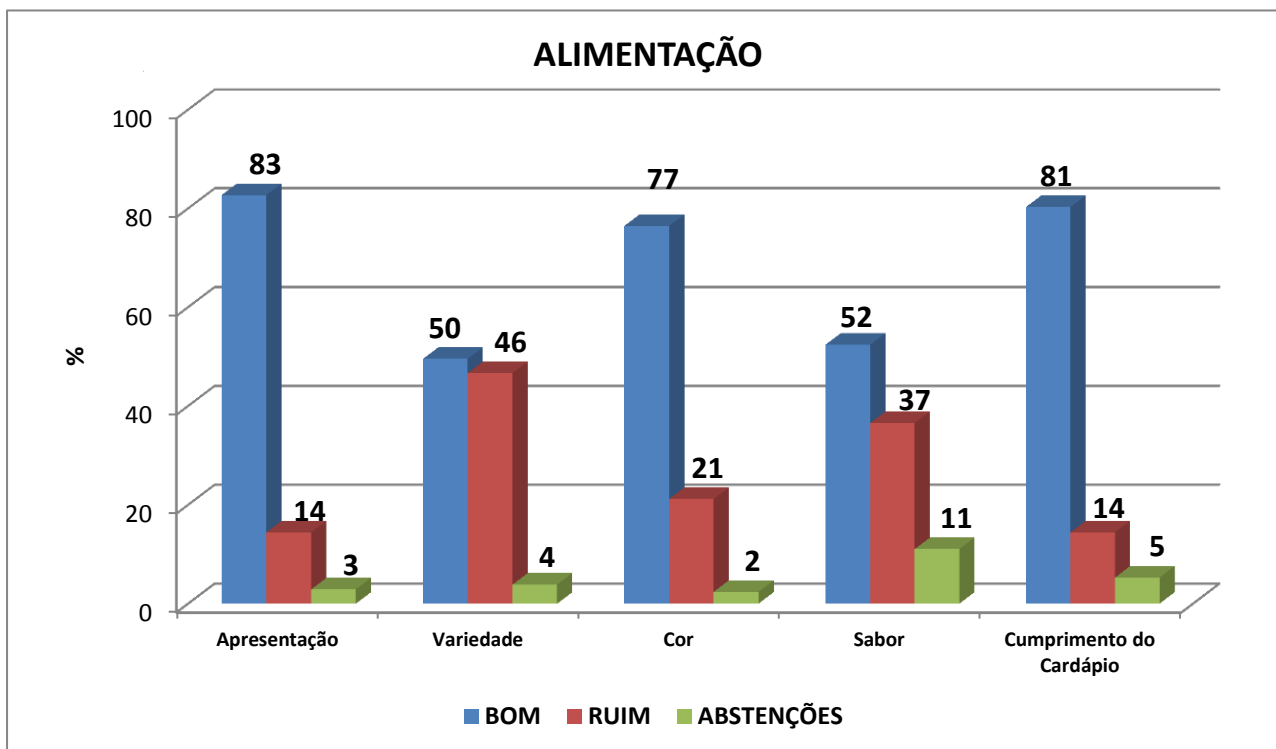


Figura 03 – Teste de aceitabilidade no Restaurante Universitário (Novembro/2018).

É pertinente o registro de que os indicadores avaliados apresentaram notória ascensão à escala de aceitabilidade “BOM”. Com exceção dos itens “Variedade” e “Sabor”, que, embora em níveis aceitáveis, merecem avaliação junto à contratada para sanar tal deficiência e conseqüentemente propiciar a ampliação da faixa de aceitabilidade.



**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](http://www.unifap.br) - e-mail: reitor@unifap.br



No quesito “Sugestões/Reclamações/Elogios”, listou-se os registros de acordo com os itens abaixo:

<b>Nº</b>	<b>ITEM I - SUGESTÕES DE CARDÁPIO</b>
1	"Comidas típicas (05). Optem por mais churrasco misto, calabresa, picanha, essas coisas (02). Farofa. Os patês são bem gostosos".
2	"Comida regionalizada". (03)
3	"Menos folhas nas comidas. Mais frango assado".
4	"Menos frango". (10)
5	"Colocar mais carne (02) e peixe no cardápio".
6	"Menos carne".
7	"Fazer mais vatapá. Servir suco. O frango guisado não deve ser no caldo. Servir mais comida com charque. Variedade de salada onde não venha sempre alface e repolho. Variedade de sobremesa como bolo, pudim, salada de frutas, cremes ou mousses (03)".
8	"Voltar às tangerinas. Menos comida para não estragar. Acompanhamento p/ feijoada quando for feijoada".
9	"Mais receitas com batata e menos com berinjela. Mais alface e pepino. Menos repolho (03) e cenoura (02)".
10	"Coloca açaí com calabresa no cardápio, nunca te pedi nada".
11	"Por menos pimenta. Menos fritura (02). Por mais nescau. Mais torta vegetariana".
12	"Deve ter uma quantidade maior da opção vegetariana".
13	"Paçoca e pé de moleque não é sobremesa. Que tal variar mais as frutas (03)".
14	"Fruta não é sobremesa".
15	"Mais melancia no almoço".
16	"Apenas fazer mais variedades para oferecer no cardápio".
17	"Melhorar as sobremesas programadas e refrigeradas adequadamente. Café menos quente. Servir tapiquinha. Menos linguiça no cardápio".
18	"Mais opções de frutas ao invés de sobremesa programada, ex. melancia (02)".
19	"Tirar a gelatina e por suco no lugar".
20	"Menos gelatina, por favor."
21	"Mais gelatina na sobremesa (02). Mousse de verdade (com polpa de fruta) (02)".
22	"Retirem as frutas e deixem só a gelatina".
23	"Banana frita".
24	"Façam mais salada de fruta, por favor, é muito bom. Mas tomem cuidado com a banana, madura demais parece podre e ai estraga a sobremesa".
25	"Sobremesas mais variadas". (05)
26	"Colocar mais lasanha no cardápio".
27	"Molho no macarrão". (02)



**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](http://www.unifap.br) - e-mail: reitor@unifap.br



28	"Incluir suco ou açaí (06) ao menos uma vez no mês. Tirar o cozidão do cardápio. Quando a comida for seca, não incluir farofa".
29	"Fatiar bem os ingredientes da salada. Acrescentar mais 5 minutos de tolerância nas refeições (02)".
30	"Coisas de chocolate na sobremesa".
31	"Variação do cardápio". (06)
32	"Ter mais variedade no café da manhã".
33	"Pode melhorar a variedade do cardápio, principalmente quando for carne de porco ou peixe, pois muitos são intolerantes a esse tipo de alimento. E os molhos tem vindo muito salgados ultimamente".
34	"Pudim".
35	"Queremos mais feijoada (04), lasanha (02), baião de dois (03), maniçoba (03), cuscuz (02), arroz carreteiro (02), carne desfiada (sem cenoura), bolo (02)".
36	"Refogado de charque com batata, stroganoff, vatapá".
37	"Maria isabel, peixe ao molho branco".
38	"Mais peixe no cardápio (02)".
39	"Macarronada".
40	"Macaxeira no café".
41	"Suco incluso. Menos comida seca. Suco, mingau e café com menos açúcar (05). Frutas menos verdes (02). Mais molhos p/ tempero. Mais comida vegetariana".
42	"Mais tempero na comida".
43	"Inserir legumes cozidos diariamente (batata, cará, abóbora, chuchu) atendendo vegetariano e normais, poderia ser no lugar da farofa simples, já que há na mesa de tempero (não é substituto de salada). No dia em que houver derivados de leite (queijo, creme) dar opções para intolerantes e alérgicos".
44	"Farofa faz parte do grupo básico de complementos SIM".
45	"Mais farofa de soja".
46	"Pizza no jantar".
47	"Acho que precisa melhorar na qualidade, no geral eu gosto, às vezes o que mais não gosto é da salada".
48	"Carne cozida só uma vez".
49	"Por favor, não coloquem salsicha no pão, nem presunto, ou coloquem separado, pois os vegetarianos ficam sem comer o pão no café da manhã. Mingau todo dia no café da manhã (02)".
50	"Retirar o creme de leite da goiabada e oferecer opção sem lactose".
51	"Mais laranja como sobremesa".
52	"Melhorar a alimentação. Sobremesa: sorvete, doces e + laranja e açaí (02)".
53	"Caprichar na salada e no tempero da proteína".
54	"Açaí. Bacaba. Suco no café da manhã (02). Lasanha. Risoto. Macarronada de camarão".
55	"Colocar frutas regionais na dieta".
56	"Seria bom se deixassem as pessoas trazerem suas xícaras p/ pegar café".
57	"Açaí com charque. Camarão ao molho (02)".
58	"Mais toscana e maniçoba".
59	"Carnes menos secas".
<b>Nº</b>	<b>ITEM II - SUGESTÕES ESTRUTURAIS/</b>

PROEAC - RU

Fone: (096) 3312-1773 - home: [www.unifap.br](http://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](http://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](http://www.unifap.br) - e-mail: reitor@unifap.br



<b>EQUIPAMENTOS/UTENSILIOS/SERVIÇOS/PESSOAL/OUTROS</b>	
1	"Ampliar o espaço".
2	"Os talheres virem embalados com lencinho". (03)
3	"Ventiladores, pelo amor de Deus, o RU é muito abafado e as janelas não dão conta do recado" (17).
4	"Ar condicionado e/ou ventiladores, pois com a construção do prédio de ampliação da biblioteca o RU fica cada vez mais quente (27)".
5	"A minha sugestão (pedido) é que coloquem refrigeração e isolamento maior na cozinha".
6	"Limpar os teclados molhados do toten, porque fica melecado, com sabão, álcool em gel, etc".
7	"Colocar de forma correta os copinhos de café, pois assim não amassa ou é descartado sem uso".
8	"Talheres e bandejas novas".
9	"As facas não cortam direito. Poderiam ser duas rampas de distribuição. O RU já é pequeno para a demanda da UNIFAP."
10	"Algumas louças parecem sujas".
11	"Lixeiro com pedal p/ abrir".
12	"Maior espaçamento entre as mesas para facilitar o trânsito de pessoas. Melhorar o sistema de descarte de alimentos".
13	"A porta do banheiro feminino não é tão flexível, dificultando a sua abertura, seria bom o seu reajuste".
14	"Música ambiente".
15	"Escala de aceitabilidade ampliada. Ex.: Muito bom, bom, regular, ruim e péssimo".
16	"Baixar o preço da refeição (02). Cobrar o preço máximo do refrigerante (03)".
17	"Mais toalhas de papel".
18	"As bandejas deveriam ser mais enxutas porque ficam todas grudentas, igualmente os talheres e copos. Em relação ao refeitório limpo e organizado, deveria ter uma pessoa para ficar monitorando as mesas quando fossem desocupadas".
19	"Xícaras de vidro ou porcelana para substituir os copos de plásticos, proporcionam melhor economia, saúde e o meio ambiente agradece" (04).
20	"Quanto aos feriados ou pontos facultativos, colocar com antecedência o não funcionamento do Restaurante Universitário".
21	"Aumentar o número de funcionários"
22	"Estudo da demanda aos sábados, pois muitas disciplinas são ministradas neste dia da semana. Há um número considerável de acadêmicos (09). Com horário reduzido, por exemplo, 07h30 às 08h30, 12 às 13h e 18 às 19h".
23	"Podem incluir no cardápio uma variedade diferente em um dia da semana, pois o frango é uma proteína boa, mas enjoa comendo todos os dias".
24	"Aprendam libras!".
<b>ITEM III - ANIMAIS/PRAGAS</b>	
1	"Evitar a entrada de cachorros".
2	"Proibir a alimentação de cachorro dentro do RU".
3	"Retirem os cachorros, é nojento e eles são afrontosos".
4	"Tirem os cachorros daqui, é nojento! Eles avançam na gente".
5	"Gosto muito de animais, mas o refeitório não é lugar deles".
6	"Tirem os animais do refeitório (cachorros)".

**PROEAC - RU**

Fone: (096) 3312-1773 - home: [www.unifap.br](http://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](http://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](http://www.unifap.br) - e-mail: reitor@unifap.br



7	"Estratégia para a proibição de animais (cachorro e pombo) no ambiente de alimentação dos alunos".
8	"Lugar para alimentar o cão".
9	"Retirar os cachorros do RU, não é higiênico eles andando pelo local".
10	"Barrar a entrada dos cachorros".
<b>ITEM IV - RECLAMAÇÕES</b>	
1	"A carne de hoje, necessita de ser melhor lavada, tava pitiú".
2	"Temperar melhor o feijão".
3	"O frango é muito ruim".
4	"Que a alimentação vegetariana seja, prioritariamente, dos que não consumam a outra proteína, de nenhuma forma".
5	"A carne de porco é muito gordurosa e muito mal passada".
6	"Melhorar a lavagem das bandejas".
7	"Não façam sobremesa de banana, tem gosto de coisa podre (02)".
8	"Quando for porco, por favor, ponham uma segunda opção (05)".
9	"Uma segunda opção além do vegetariano para quem não come carne suína, ou feijoada, ou não come camarão, ou não maniçoba".
10	"Colocar limão no frango. Nunca fazer frango cozido. Ter lógica que nunca se faz carne cozida com feijão e comida seca sem feijão. Falta discernimento do nutricionista".
11	"Às vezes a comida fica muito salgada (04) ou com muito cominho".
12	"Evitar condimentos industrializados". (03)
13	"Servir carne de melhor qualidade. Limpar a carne removendo as gorduras e nervos". (17)
14	"A bisteca é seca, é bem ruim, mas nós comemos porque não tem opção, né. Não adianta colocar aquele molhinho, continua seca e quase não tem carne". (02)
15	"Não abusem na cebola (principalmente crua)".
16	"Macarrão é sem gosto".
17	"O sabor na verdade é mediano, exceto as frituras que tem o mesmo gosto".
18	"Fritar bem, assar bem, utilizar limão nas carnes, pimenta do reino, pimentinha verde e temperos regionais das feiras. Frango bem assado, às vezes tá pitiú (02)".
19	"Comida muito tostada, mal dá p/ pegar com o garfo".
20	"Item Sabor: tem dias que é impossível saber se estamos comendo frango, peixe ou porco, porque tudo tem o mesmo gosto; e a salada deveria ser mais variada porque só tem repolho e tudo isso acaba com o sabor da comida. Item Variedade: Ela não existe, como sugestão deixo aqui o pedido de acrescentar mais opções de proteína, por exemplo, se o almoço for porco, colocar pelo menos 30% de outra carne porque tem gente como eu que não se alimenta dela por diversos motivos".
21	"Temperar as comidas melhor, o sabor é péssimo, fazer outros tipos de sobremesas, além de gelatinas".
22	"Comida não é ruim, mas poderia melhorar. Este questionário poderia incluir mais uma categoria de faixa de aceitabilidade (03)".
23	"Tirem o peixe ou melhorem".
24	"Só não sirvam peixe pq esse peixe de vcs é horrível". (02)
25	"Mudar o peixe. Melhorar o cozido. Temperar a batata e a macaxeira. Variar a guarnição. Feijão, lasanha, estrogonofe".
26	"Cumprir o horário".

**PROEAC - RU**

Fone: (096) 3312-1773 - home: [www.unifap.br](http://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](http://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](http://www.unifap.br) - e-mail: reitor@unifap.br



27	"Não misturar calabresa/porco com tudo porque tem gente que é alérgico ou não come por questões religiosas" (02)
28	"Água gelada (02). Salada sem pimenta. Não misturar maisena na sobremesa".
29	"Frango teriaki é agridoce, queridos".
30	"O vegetariano acaba muito cedo".
31	"Limpeza do bebedouro semanalmente. Suco (UFPA é 1,50 com suco)".
32	"Fazer com mais carinho a alimentação".
33	"Lavar melhor as saladas, por favor".
34	"Qualidade da comida vem ficando cada vez pior, por ex.: proteína crua, salada sem variedade. Além disso o café da manhã possui excesso de carboidrato. Por fim, o uso de copos descartáveis é um péssimo exemplo, devendo ser substituídos por xícaras de vidro ou porcelana".
35	"Peito de frango hoje. Peito de frango amanhã. Peito de frango sempre. O resto eu amo ♥".
36	"Não haver feijão no jantar".
<b>ITEM V - ELOGIOS</b>	
1	"Nada a acrescentar"
2	"Gelatina de limão é top".
3	"O atendimento da néia é ótimo".
4	"O atendimento do caixa é excelente".
5	"Comida ótima, menos a carne moída"
6	"Os funcionários são excelentes profissionais (02)".
7	"Muito bom! Ótima equipe de trabalho".
8	"Nada a declarar. Funcionários excelentes".
9	"Nota 10, a melhor sopa de todos os tempos".
10	"De todas as empresas essa foi a MELHOR até agora que passou por aqui, aquele primo José era uma bosta..."
11	"Jantar excelente! Parabéns ao cozinheiro".
12	"A comida é ótima".
13	"O jantar está maravilhoso".

Quadro 01 – Registros descritos pelos usuários do RU/UNIFAP no Teste de aceitabilidade em Novembro/2018.

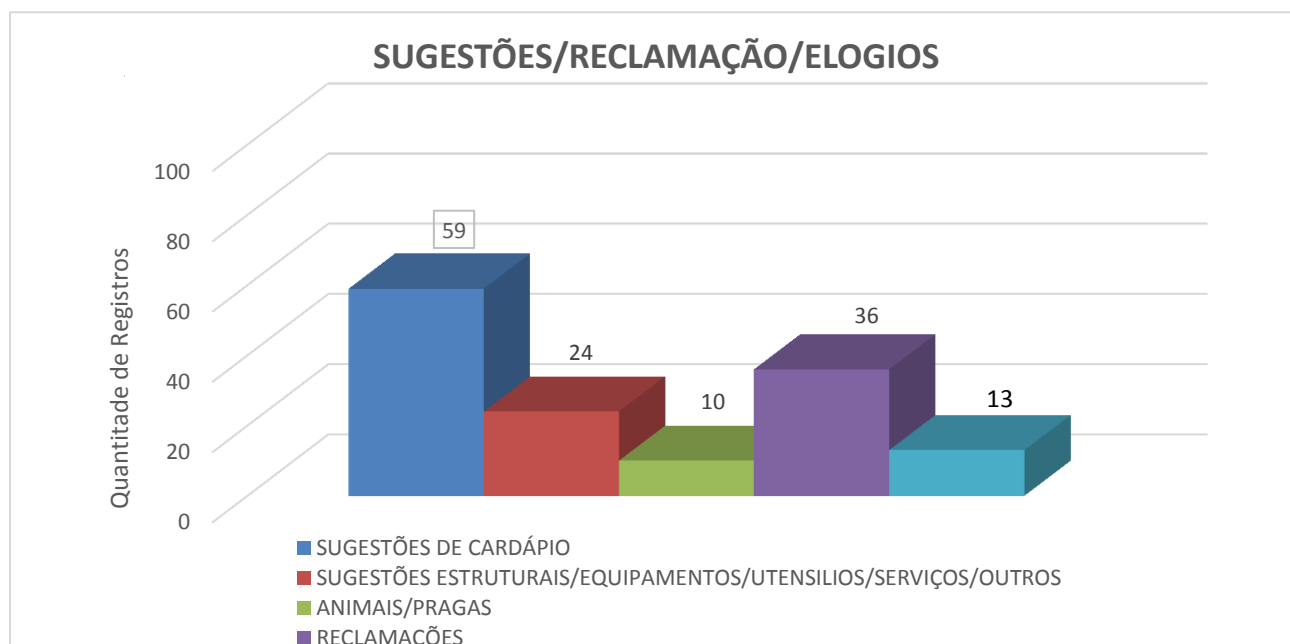


Figura 04 – Registros descritos pelos usuários do RU/UNIFAP no Teste de aceitabilidade em Novembro/2018.

**GLEICE ALEIXO GARCIA**  
Fiscal Técnico Titular do Contrato nº 011/2016/UNIFAP  
**Portaria nº 0602/2018/UNIFAP**

Em: 11/12/2018.