



Nível de Satisfação dos Comensais de um Restaurante Universitário de uma Universidade Pública

Level of Satisfaction of Diners at a University Restaurant of a Public University

Maylane Vieira Bernardino

Déborah Tenório da Costa Paula

Délis Barbosa Soares

Isabelle Rodrigues de Souza Gama

Jayne Karla Silva de Oliveira

Karolina Nascimento de Sousa Lima

Maria Luana Ramos dos Santos

Rodrigo Almeida Batalha de Góis Lopes

André Eduardo da Silva Júnior

Mateus de Lima Macena

Resumo: Os Restaurantes (RUs) desempenham papel essencial na promoção da segurança alimentar e nutricional dos estudantes, ao oferecer refeições equilibradas a baixo custo e contribuir para o bom desempenho acadêmico. Avaliar o nível de satisfação dos comensais é fundamental para aprimorar a qualidade dos serviços prestados e identificar possíveis pontos de melhoria. O presente estudo teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos comensais do Restaurante Universitário. Trata-se de uma pesquisa de campo realizada em março de 2023. Participaram do estudo 715 comensais, sendo 622 estudantes de graduação e 22 de pós-graduação, todos usuários do serviço de alimentação e que aceitaram responder ao formulário on-line. Observou-se que o almoço foi a refeição mais consumida (557 participantes), e que a maioria dos usuários frequentava o RU diariamente (255 participantes), enquanto a frequência semanal apresentou o menor número de usuários (43). De modo geral, as refeições foram bem aceitas e o horário de funcionamento considerado satisfatório, demonstrando eficiência operacional. Entretanto, a limpeza dos banheiros foi apontada como o principal ponto crítico, evidenciando a necessidade de melhorias nas condições higiênico-sanitárias.

Palavras-chave: serviço de alimentação; avaliação de consumidores; restaurante universitário.

Abstract: University Restaurants (RUs) play an essential role in promoting students' food and nutrition security, by providing balanced meals at low cost and contributing to better academic performance. Assessing the level of diners' satisfaction is fundamental to improving service quality and identifying potential areas for enhancement. The present study aimed to analyze the level of satisfaction among diners of the University Restaurant. This was a field study conducted in March 2023, involving 715 participants, of whom 622 were undergraduate students and 22 were graduate students, all users of the food service who agreed to complete an online questionnaire. Results showed that lunch was the most frequently consumed meal

(557 participants), and that most users attended the RU daily (255 participants), while weekly attendance accounted for the smallest group (43 participants). In general, the meals were well accepted, and the operating hours were considered satisfactory, demonstrating operational efficiency. However, bathroom cleanliness was identified as the main critical point, highlighting the need for improvements in hygienic and sanitary conditions.

Keywords: food service; consumer satisfaction; university restaurant.

INTRODUÇÃO

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) têm como finalidade oferecer uma alimentação adequada e segura do ponto de vista higiênico-sanitário, livre de contaminações biológicas, químicas e físicas (Silva Júnior, 2001). Esses serviços de alimentação destinam-se a diferentes públicos, incluindo a comunidade universitária, e devem seguir normas que assegurem a qualidade dos alimentos e a proteção à saúde do consumidor. Nesse sentido, a Resolução RDC nº 216/2004 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária estabelece as boas práticas para o funcionamento dos serviços de alimentação, garantindo padrões de segurança e higiene em todas as etapas de preparo e distribuição dos alimentos.

No contexto universitário, os Restaurantes Universitários (RU), inseridos no âmbito das Unidades de Alimentação e Nutrição, exercem papel essencial na promoção da segurança alimentar e nutricional. No Brasil, esses restaurantes integram a Política Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) e são administrados pelas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), com a finalidade de oferecer refeições equilibradas, de baixo custo e que contribuam para a permanência estudantil (Brasil, 2010; Santos, 2016).

O Restaurante Universitário, em conjunto com a Seção Técnica de Nutrição, tem como objetivo oferecer refeições nutricionalmente equilibradas e seguras, em conformidade com a Resolução RDC nº 216/2004, além de incentivar hábitos alimentares saudáveis entre os estudantes. Diferentemente de outros serviços de alimentação, os RU não possuem fins lucrativos, e a satisfação dos comensais depende de fatores que envolvem o cardápio, o atendimento e a infraestrutura. Assim, o acompanhamento contínuo desse indicador é essencial, uma vez que se trata de um serviço público (Vidrik, 2006; Feil *et al.*, 2015; Barbosa *et al.*, 2019).

Estudos sobre a alimentação dos universitários em ambiente acadêmico têm sido realizados em diversos países, sobretudo devido ao aumento do número de estudantes no ensino superior e à consequente expansão dos serviços de alimentação (Lira *et al.*, 2021). Nesse contexto, as pesquisas de satisfação representam instrumentos relevantes para avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados, fornecendo subsídios para a melhoria contínua. A satisfação pode ser imediata, quando avaliada logo após o consumo, ou acumulada, resultante de experiências ao longo do tempo (Lira *et al.*, 2021). Dessa forma, sua análise permite identificar pontos fortes e fragilidades, orientando ações corretivas e estratégias de aprimoramento (Proença *et al.*, 2005). Além da qualidade dos

alimentos, fatores como aparência do ambiente, atendimento e preço também influenciam a percepção de satisfação (Gardin e Cruvinel, 2013).

Diante desse cenário, o presente estudo teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos comensais do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) em relação aos serviços oferecidos.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa de campo foi realizada em março de 2023, durante uma semana no RU Foram incluídos discentes dos cursos de graduação e pós-graduação usuários do serviço de alimentação, com disponibilidade para responder ao formulário online.

A coleta de dados ocorreu mediante aplicação de um questionário elaborado pelos autores, com base na RDC nº 216/2004, validado por nutricionistas e pela técnica em nutrição e dietética da instituição. A aplicação ocorreu de forma híbrida: presencialmente, por abordagem direta no refeitório, e online, por meio de QR Code disponível na área de devolução de bandejas e divulgação nas redes sociais da universidade.

O questionário foi estruturado em cinco etapas: (1) vínculo com a instituição; (2) refeições realizadas no RU; (3) frequência de utilização; (4) avaliação da ambiência do refeitório (limpeza e organização); e (5) avaliação do cardápio (aparência, variedade, sabor e temperatura). Cada item foi avaliado em escala de Likert de cinco pontos (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo), havendo espaço para comentários e sugestões.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos 715 respondentes, 92,6% eram estudantes, confirmando o RU como principal espaço de alimentação desse público. O almoço foi a refeição mais realizada (77,9%), e a frequência diária foi a mais comum (35,7%). Esses achados reforçam o papel social do RU como suporte à permanência estudantil e à promoção da alimentação saudável (Perez *et al.*, 2019).

Tabela 1- Caracterização da frequência, vínculo, refeições e horário de funcionamento do refeitório do Restaurante Universitário Maceió, Alagoas, 2023.

VARIÁVEIS	OPÇÕES DE RESPOSTA	n	%
Vínculo com a instituição	Curso de Graduação	662	92,6
	Morador da Residência Univer-	15	2,1
	sitária	22	3,1
	Curso de Pós Graduação	10	1,4
	Docente	2	0,2
	Aluno de PEC G	4	0,6
	Servidor técnico		
Refeições realizadas no RU	Almoço	557	77,9
	Jantar	459	64,2
Frequência que almoçava no RU	Diariamente	255	35,7
	3 a 4x/semana	213	29,8
	2x/semana	117	16,4
	1x/semana	43	6
	Eventualmente	87	12,1
Cumprimento do horário de funcio- namento	Ótimo	163	22,8
	Bom	259	36,2
	Regular	168	23,5
	Ruim	85	11,9
	Péssimo	40	5,6

Fonte: autores, 2023.

Na dimensão “Limpeza”, verificou-se que a maioria dos participantes apresentou uma avaliação positiva da higiene do refeitório, com 41,3% classificando-a como “boa” e 16,4% como “ótima”, o que demonstra satisfação quanto às condições de asseio do espaço de alimentação. Entretanto, a limpeza e a organização dos banheiros foram os aspectos que mais concentraram avaliações negativas, com 10,6% dos comensais atribuindo a categoria “péssimo”, sugerindo insatisfação e a necessidade de intervenções estruturais e operacionais nesse setor.

Tabela 2 - Satisfação das condições higiênicas do refeitório do Restaurante Universitário Maceió, Alagoas, 2023.

VARIÁVEIS	OPÇÕES DE RESPOSTA	n	%
LIMPEZA do refeitório	Ótimo	117	16,4
	Bom	295	41,3
	Regular	206	28,8
	Ruim	71	9,9
	Péssimo	26	3,6
LIMPEZA e organização do banheiro	Ótimo	54	7,6
	Bom	222	31
	Regular	237	33,1
	Ruim	126	17,6
	Péssimo	76	10,6
LIMPEZA dos pratos e das bandejas	Ótimo	134	18,7
	Bom	276	38,6
	Regular	219	30,6
	Ruim	63	8,8
	Péssimo	23	3,2

Fonte: autores, 2023.

Esses resultados evidenciam que, embora o ambiente destinado às refeições apresente padrões de higiene satisfatórios, as áreas de apoio, como os sanitários, ainda representam um ponto crítico na percepção dos usuários. Tal achado é relevante, uma vez que a higiene ambiental constitui um fator determinante tanto para a segurança alimentar quanto para a percepção global da qualidade do serviço (El-Sherbiny *et al.*, 2019), influenciando diretamente a confiança e a satisfação dos comensais.

Na dimensão “Cardápio”, observou-se que os itens aparência (43,8%) e temperatura das preparações (42,8%) foram os melhor avaliados pelos comensais, indicando que os usuários reconhecem a adequação visual e o controle térmico dos alimentos servidos. Por outro lado, os aspectos relacionados à variedade (28,3%) e ao sabor (31,7%) apresentaram menores índices de satisfação, revelando uma percepção de monotonia ou pouca atratividade nas opções oferecidas.

Tabela 3 - Satisfação dos comensais quanto ao cardápio oferecido no refeitório do Restaurante Universitário Maceió, Alagoas, 2023.

VARIÁVEIS	OPÇÕES DE RESPOSTA	n	%
APARÊNCIA do alimento servido	Ótimo	154	21,5
	Bom	313	43,8
	Regular	181	25,3
	Ruim	49	6,9
	Péssimo	18	2,5
VARIEDADE do alimento servido	Ótimo	97	13,6
	Bom	202	28,3
	Regular	211	29,5
	Ruim	129	18
	Péssimo	76	10,6
SABOR do alimento servido	Ótimo	131	18,3
	Bom	272	38
	Regular	227	31,7
	Ruim	62	8,7
	Péssimo	23	3,2
TEMPERATURA do alimento servido	Ótimo	212	29,7
	Bom	306	42,8
	Regular	155	21,7
	Ruim	35	4,9
	Péssimo	7	1

Fonte: autores, 2023.

Resultados semelhantes foram encontrados por Cavalcante *et al.* (2017), que também relataram insatisfação dos estudantes quanto à diversidade do cardápio nos Restaurantes Universitários, sugerindo que a repetição de preparações pode impactar negativamente a aceitação. Em contrapartida, Barreto (2018) identificou avaliações mais favoráveis quando há planejamento adequado e diversificação das preparações, reforçando a importância de estratégias de elaboração de cardápios equilibrados, variados e atrativos para promover maior satisfação entre os comensais.

De modo geral, verificou-se que o nível de satisfação dos comensais foi superior ao de insatisfação, demonstrando que o serviço atende às expectativas da maioria dos usuários, embora existam aspectos a serem aprimorados, especialmente quanto à higienização e à variedade das refeições.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As refeições servidas no RU apresentaram boa aceitação quanto ao sabor, aparência e temperatura. O horário de funcionamento foi considerado satisfatório pela maioria dos usuários, indicando eficiência operacional. Por outro lado, a

limpeza dos banheiros foi o aspecto mais crítico, demandando atenção para garantir melhores condições higiênico-sanitárias. Portanto, os resultados obtidos servem como ferramenta estratégica de gestão, auxiliando os responsáveis pelo RU na implementação de melhorias contínuas e na promoção de um serviço de alimentação cada vez mais satisfatório e seguro para a comunidade acadêmica.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, M.V.; ROCHA, T.G.; SILVA, T.M.; TONINI, K.A.D.; SILVA, T.T.C.; GARCIA, S.R.M.C. **Descritores da qualidade do serviço de restaurantes universitários com foco na percepção dos clientes Demetra**. 2019;14:1-21. <http://dx.doi.org/10.12957/demetra.2019.33193>.
- BRASIL. **Decreto nº 7.234 de 19 de Julho de 2010**. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7234.htm.
- BARRETO, B. **Satisfação da clientela de um serviço de alimentação institucional do Eusébio-CE**: Uma análise de produtos e serviços. *Revinter.*, v.11, n.1, p.26-32, 2018. <http://dx.doi.org/10.22280/revintervol11ed1.309>.
- CAVALCANTE, J.M.; ANTÔNIO, K.L.S.; BARATTO, I. **Pesquisa de satisfação em um restaurante universitário no sudoeste do Paraná-PR**. *RBONE*, v.11, n.68, p.661-666, 2017. Disponível em <http://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/624/489>.
- EDWARD, M.; SAHADEV, S. **Role of Switching Costs in the Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction and Customer Retention Linkage**. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics.*, v.23, n.3, p.327-345, 2011. <http://dx.doi.org/10.1108/13555851111143240>.
- EL-SHERBINY, N.A.; IBRAHIM, E.H.; HEWEDI, M.M. **Patients' Satisfaction with Delivered Food Services in Fayoum Hospitals**. *EC Nutrition.*, v.9, n.2, p.94-104, 2019.
- FEIL, C.C.; ADAMI, F.S.; BOSCO, S.M.D.; FASSINA, P. **Pesquisa de Satisfação dos Comensais de uma unidade de alimentação e nutrição**. *Revista Uningá.*, v.43, p.32-35, 2015.
- GARDIN, E. T. de O.; CRUVINEL, E. B. S. **Avaliação da satisfação dos clientes do Restaurante do campus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná**. Trabalho de Conclusão de Curso—Graduação em Tecnologia em Alimentos—Curso de Tecnologia de Alimentos, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina, 2013.
- HONICKY, M. *et al.* **Nível de satisfação e escolhas alimentares dos comensais em restaurante self-service**. *DEMETERA: Alimentação, Nutrição & Saúde*, v. 12, n. 1, p. 333-346, 2017.

LIRA, C. R. N.; JESUS, W. B.; GONZAGA, S. O.; FONSECA, M. S. P. **Avaliação Dos Fatores De Satisfação Dos Comensais Com O Serviço Do Restaurante Universitário.** Revista Desafios – v. 08, n. 04, 2021.

PEREZ, P.M.P.; CASTRO, I.R.R.; CANELLA, D.S; FRANCO, A.S. **Effect of implementation of a University Restaurant on the diet of students in a Brazilian public university.** Ciências e saúde coletiva., v.24, n.6, p.2351-2360, 2019. <http://dx.doi: 10.1590/1413-81232018246.11562017>.

PROENÇA, R.P.C.; SOUSA, A.A.; VEIROS, M.B.; HERING, B. **Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições.** Florianópolis: EdUFSC; 2005. 221 p

SANTOS, V.M. **Qualidade percebida e satisfação do consumidor quanto à prestação de serviços do restaurante universitário da UFPE.** Dissertação (Mestrado Profissional em Administração). 143f. Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Recife, 2016.

SILVA JR., E. A. **Manual de controle higiênico sanitário em ambientes.** São Paulo: Varela, 2001.

TRIERWEILLER, A.C.; WEISE, A.D.; PEREIRA, V.L.D.V.; JUNIOR, W.P.; ROCHA, A. R. **Diagnóstico de satisfação de clientes como ferramenta para fidelização: um estudo de caso em cinema cult.** Revista de Administração da UNIMEP. Vol. 9. Num. 1. 2011.

VIDRIK, KN. **Indicadores de qualidade do restaurante universitário da Universidade do Sagrado Coração – Bauru, SP: Um estudo de caso.** Dissertação de Mestrado. Universidade Anhembí Morumbi. São Paulo, 2006.