

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025

Restaurantes Estudantis



ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO
Assistência Estudantil | IFG

APRESENTAÇÃO



OBJETIVO: avaliar os restaurantes estudantis do Instituto Federal de Goiás no ano de 2025 e apontar melhorias necessárias à qualidade do serviço prestado.

METODOLOGIA: formulário online com perguntas abertas e fechadas direcionadas aos estudantes e usuários dos restaurantes em funcionamento no ano de 2025 nos câmpus Aparecida de Goiânia, Cidade de Goiás, Itumbiara, Jataí, Luziânia, Senador Canedo, Valparaíso e Uruaçu. Os dados apresentados refletem a percepção dos usuários, sendo oriundos de respostas autodeclaradas coletadas por meio de formulário eletrônico.

Período da pesquisa: 05/12/2025 a 24/03/2026.

Divulgação por grupos de WhatsApp e E-mail institucional.

REFERÊNCIA DOCUMENTAL: Instrução Normativa nº 13/PROEX/IFG, de 22 setembro de 2021:

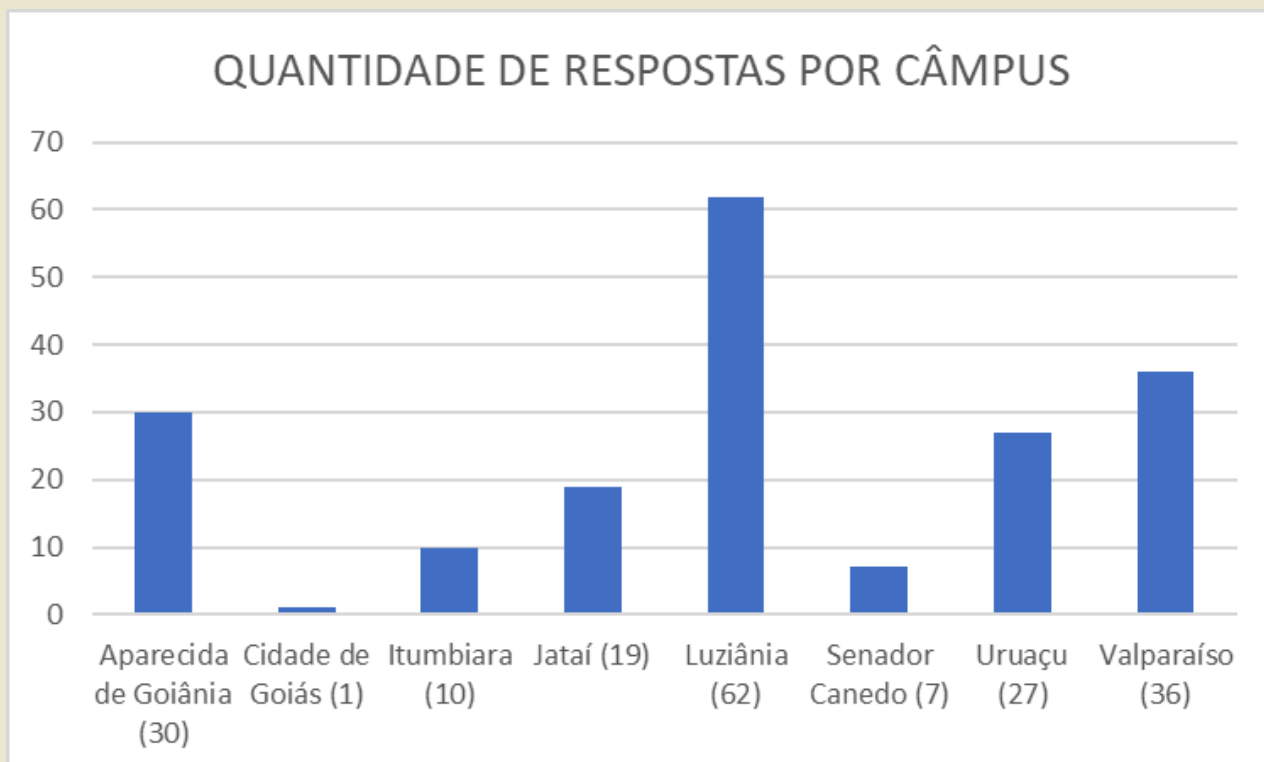
Art. 11. Além da equipe de fiscalização obrigatória, uma vez considerando a complexidade e as especificidades do serviço de alimentação, deverá fazer parte do processo de fiscalização e acompanhamento, de forma complementar: I - fiscalização pelo público usuário: deverá ser realizada mediante formulários de pesquisas de satisfação semestrais bem como por registros dos usuários nos cadernos de críticas e sugestões disponíveis durante todo o serviço;

INDICADOR Nº 02: Satisfação do público atendido e impacto na permanência e êxito. Meta a cumprir: Pesquisas de satisfação com índices superiores a 60% de satisfação geral. Instrumento de medição: Extrato do Formulário da Pesquisa de Satisfação. Forma de acompanhamento: Aplicar a pesquisa de satisfação via formulário com quesitos relativos à qualidade das refeições servidas e do serviço prestado, extrair e analisar os dados obtidos.

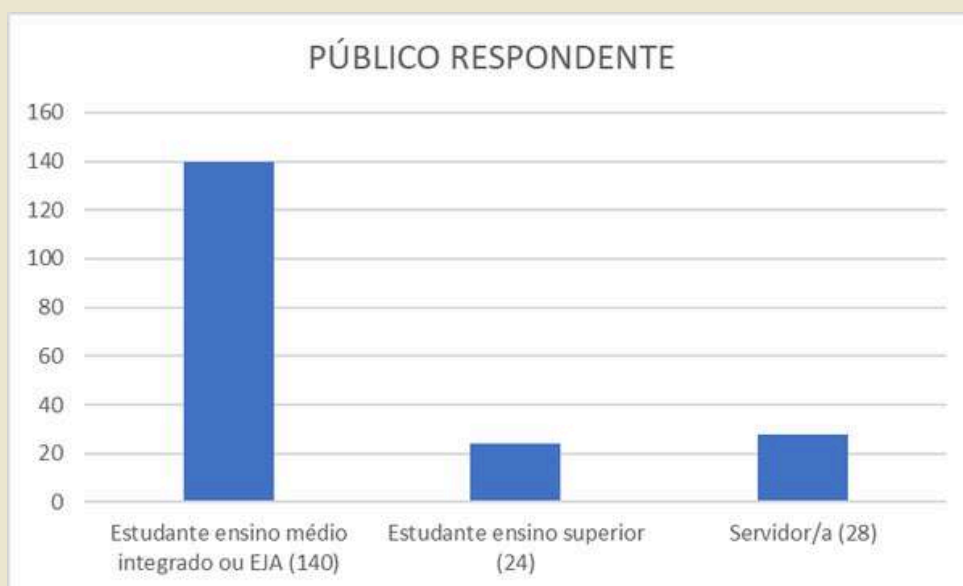
PERFIL



A pesquisa obteve o total de **192 respostas**, provenientes de todos os câmpus.

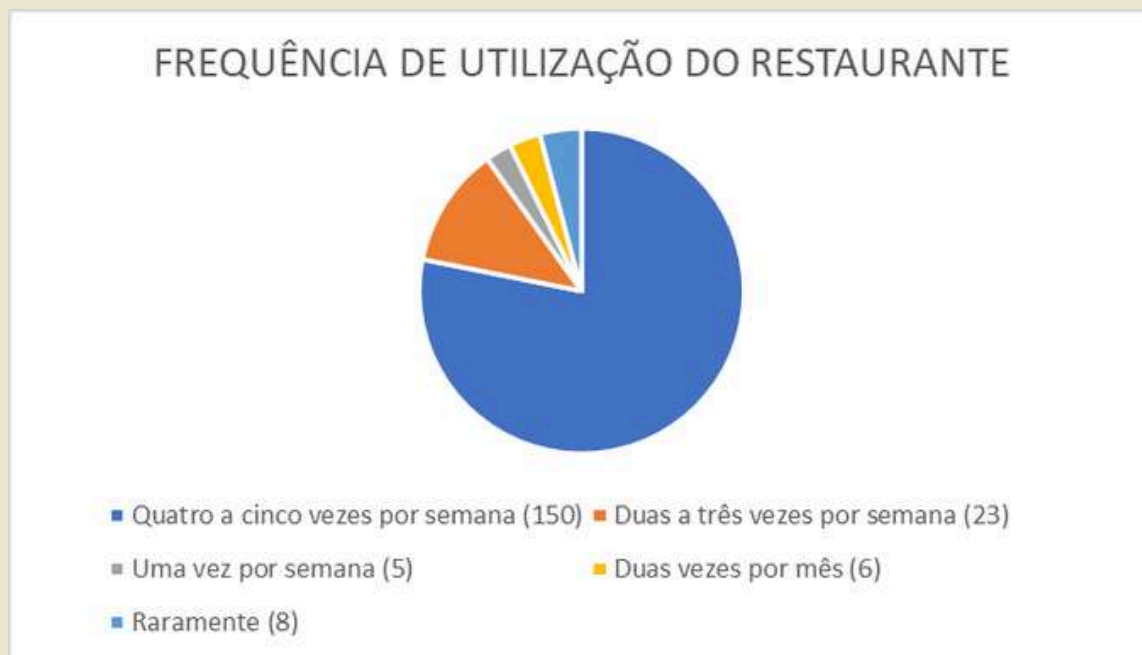


A maioria das respostas obtidas foram de estudantes atendidos pelo programa Restaurante Estudantil da Política de Assistência Estudantil do IFG.

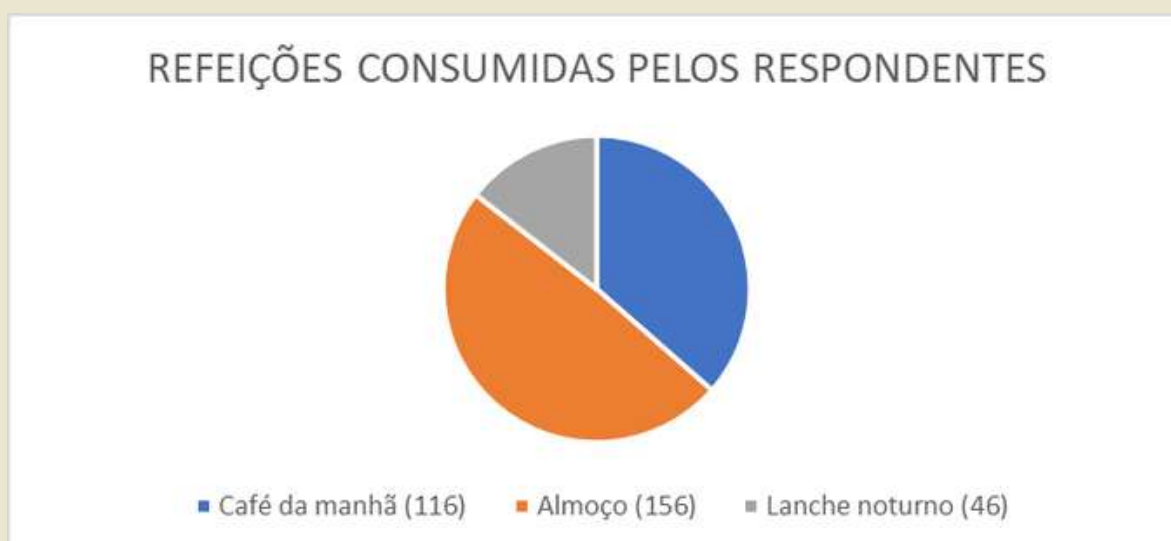




A maioria dos respondentes frequentam o restaurante de quatro a cinco vezes por semana.



A maioria das avaliações foram para o lanche de intervalo e almoço.



LANCHE DE INTERVALO



Pães e quitandas

✓ Avaliação geral dos pães e quitandas: BOA

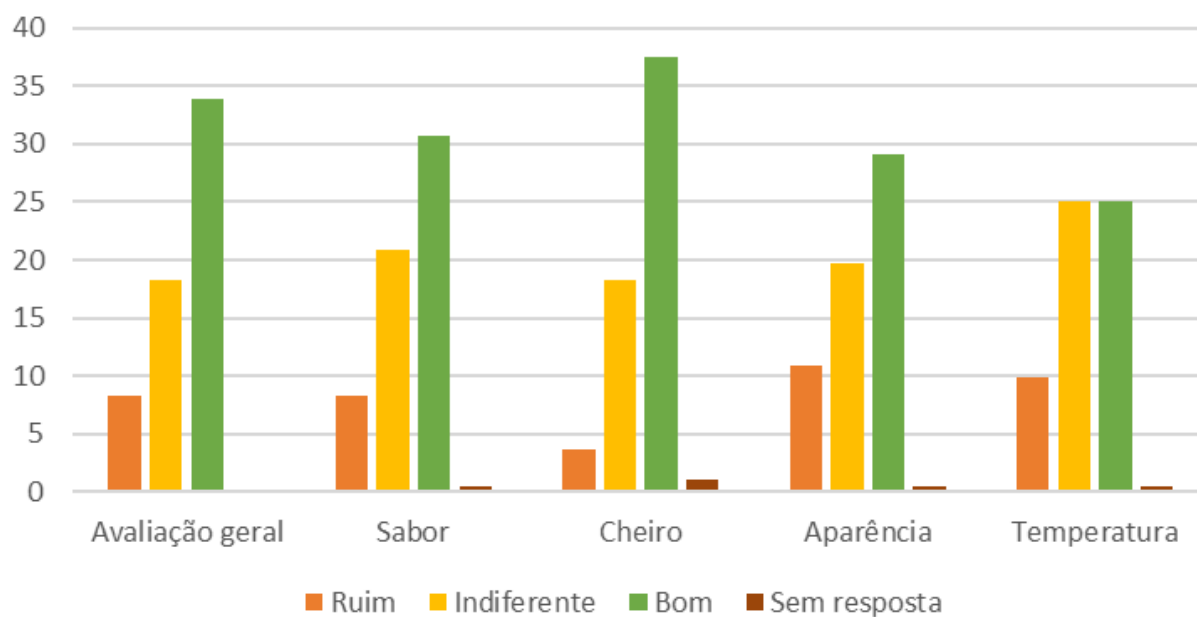
POSITIVOS

- ✓ Sabor
- ✓ Cheiro

A MELHORAR

- ⚠ Aparência
- ⚠ Temperatura

QUALIDADE DOS PÃES E QUITANDAS



LANCHE DE INTERVALO



Café

✓ Avaliação geral do café: entre BOM e INDIFERENTE

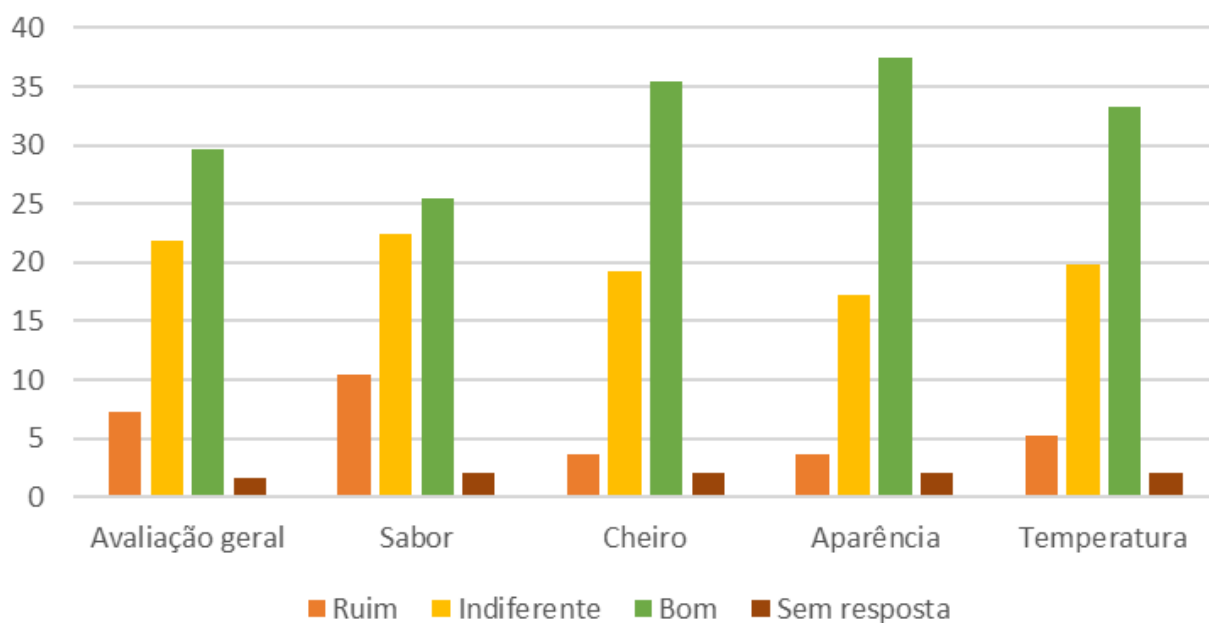
POSITIVOS

- ✓ Aparência
- ✓ Cheiro

A MELHORAR

- ⚠ Sabor
- ⚠ Temperatura

QUALIDADE DO CAFÉ



LANCHE DE INTERVALO



Leite

✓ Avaliação geral do leite: BOA

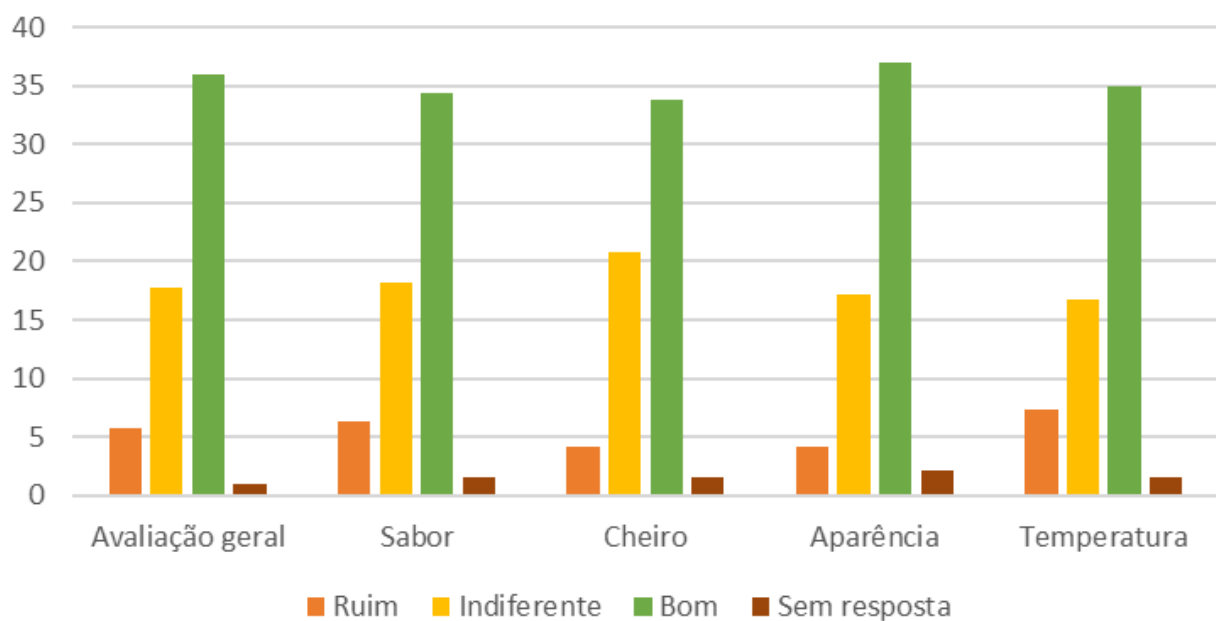
POSITIVOS

- ✓ Aparência
- ✓ Cheiro

A MELHORAR

- ⚠ Sabor
- ⚠ Temperatura

QUALIDADE DO LEITE



LANCHE DE INTERVALO



Suco

! Avaliação geral do **suco**: ALTA FREQUÊNCIA NA CATEGORIA “RUIM”

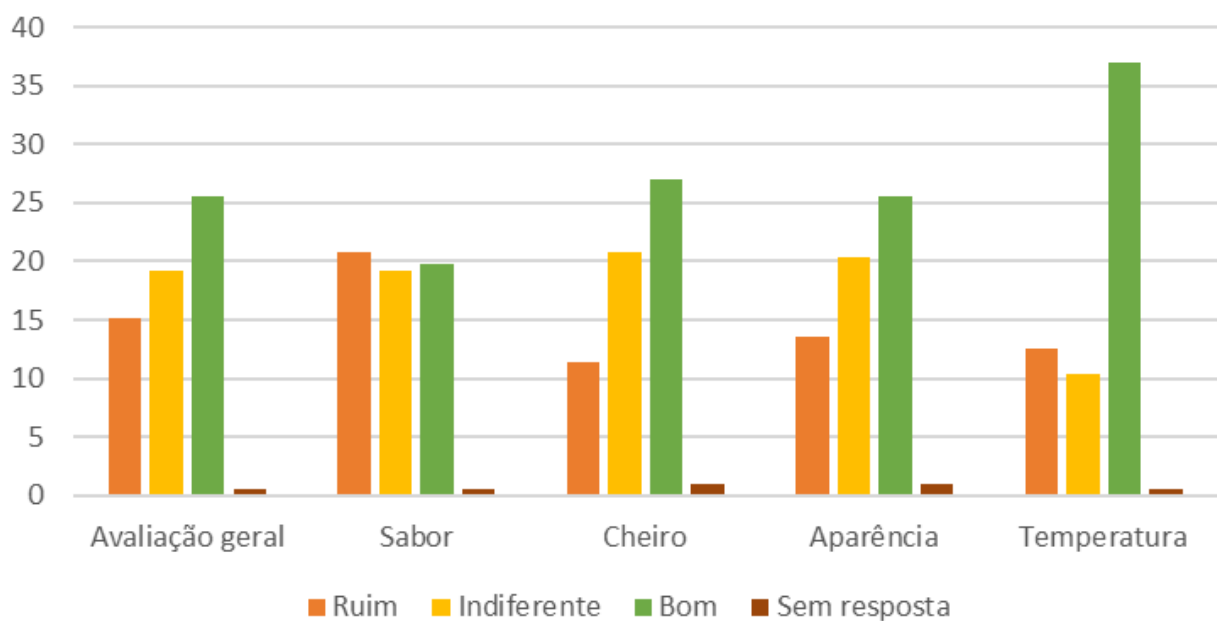
POSITIVOS (mas com índice alto de “ruim”)

- ✓ Temperatura
- ✓ Cheiro

A MELHORAR

- ⚠ Sabor
- ⚠ Aparência

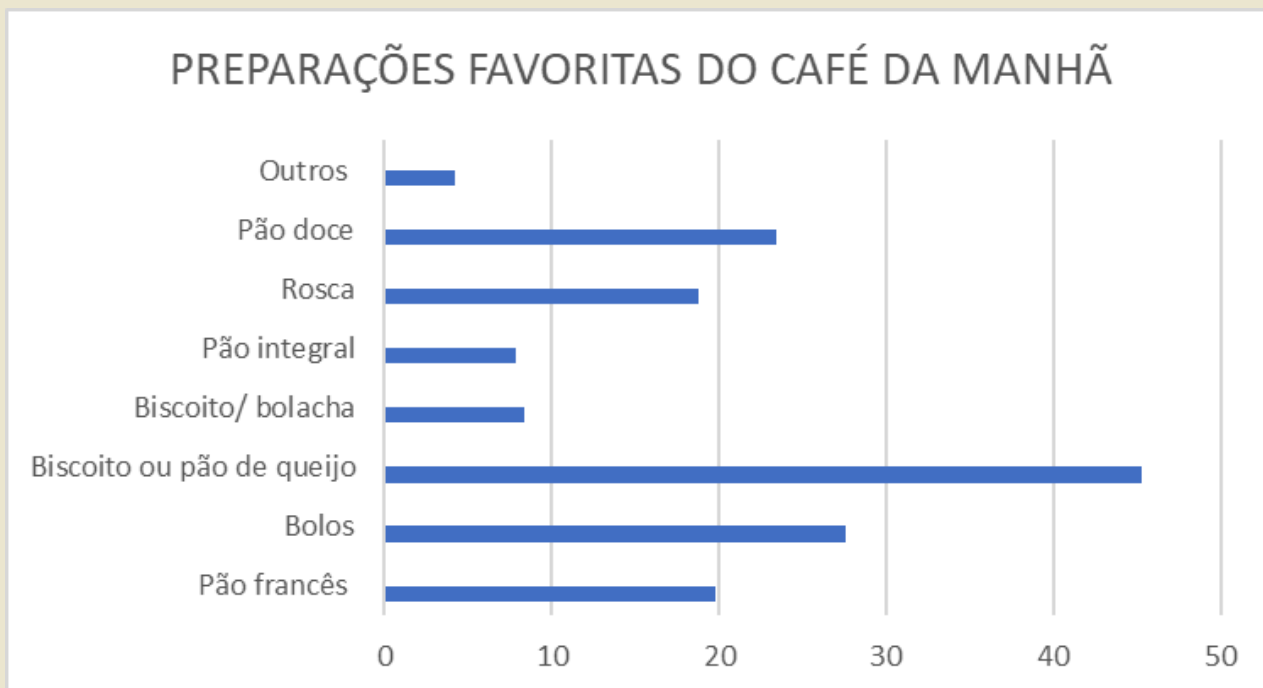
QUALIDADE DO SUCO



LANCHE DE INTERVALO



Preparações favoritas e nota



Em “outros” aparecem as preparações: broa, cuscuz, pão francês recheado e bolo de mandioca

NOTA MÉDIA GERAL LANCHE

3,6 / 5



Escala de 1 a 5: de “Muito ruim” a “Muito bom”

ALMOÇO



Saladas

✓ Avaliação geral das **saladas**: BOA

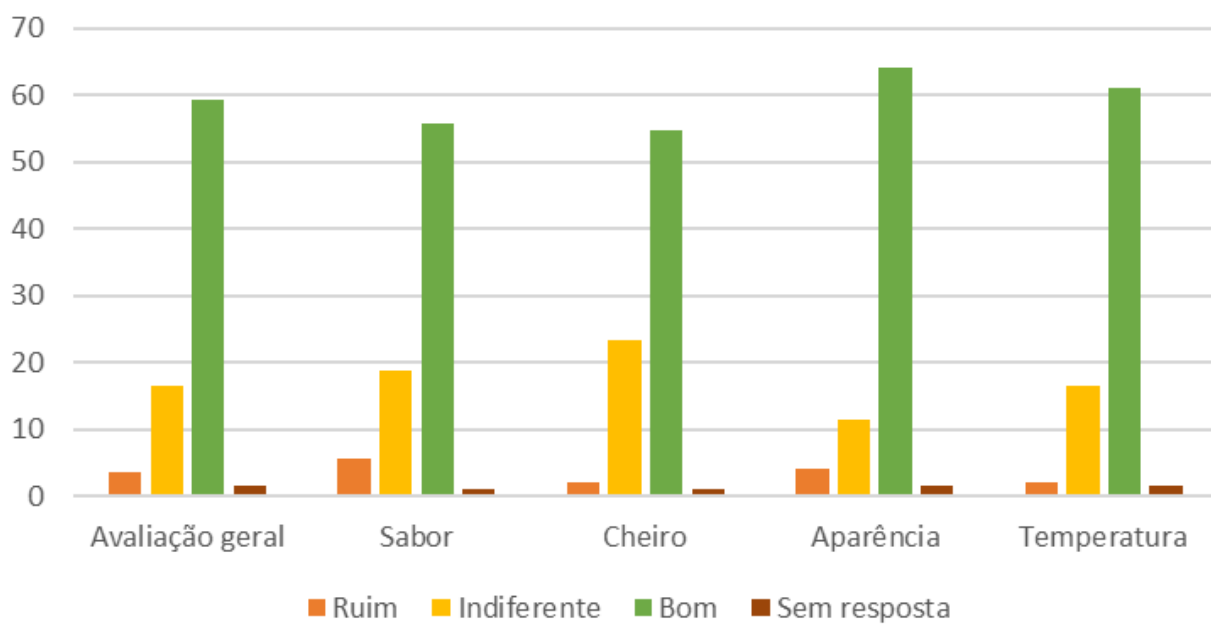
POSITIVOS

- ✓ Cheiro
- ✓ Temperatura

PODEM SER AINDA MELHORES

- ⚠ Sabor
- ⚠ Aparência

QUALIDADE DAS SALADAS



ALMOÇO



Arroz

✓ Avaliação geral do arroz: BOA

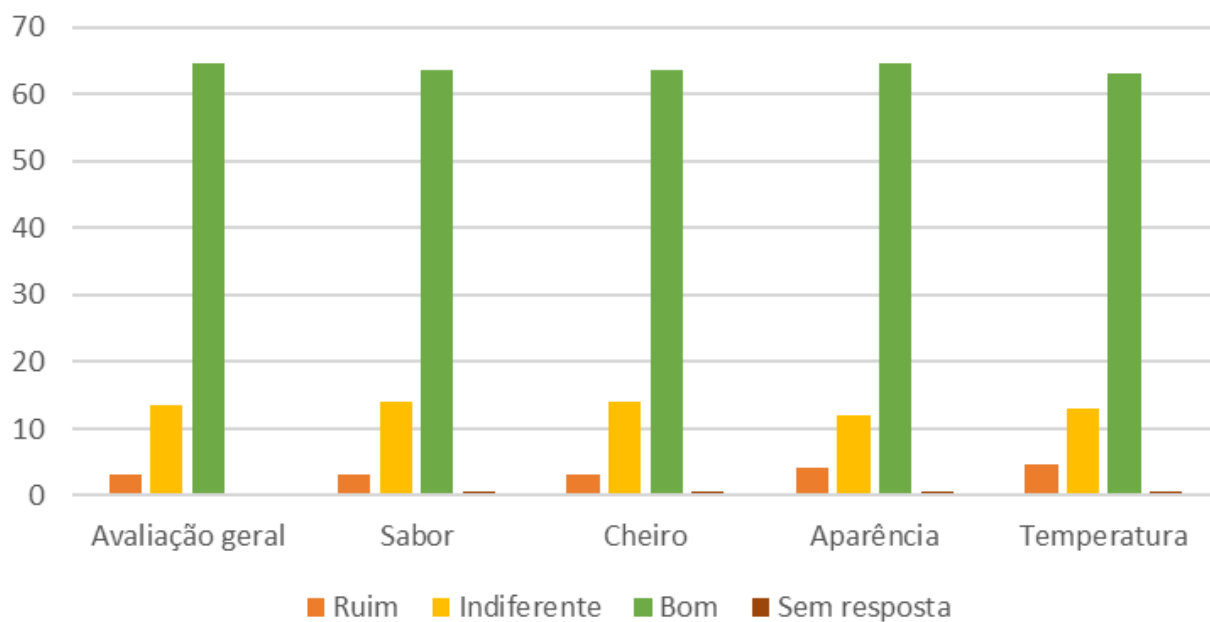
POSITIVOS

✓ Cheiro
✓ Sabor

PODEM SER AINDA MELHORES

⚠ Temperatura
⚠ Aparência

QUALIDADE DO ARROZ



ALMOÇO



Feijão

✓ Avaliação geral do feijão: BOA

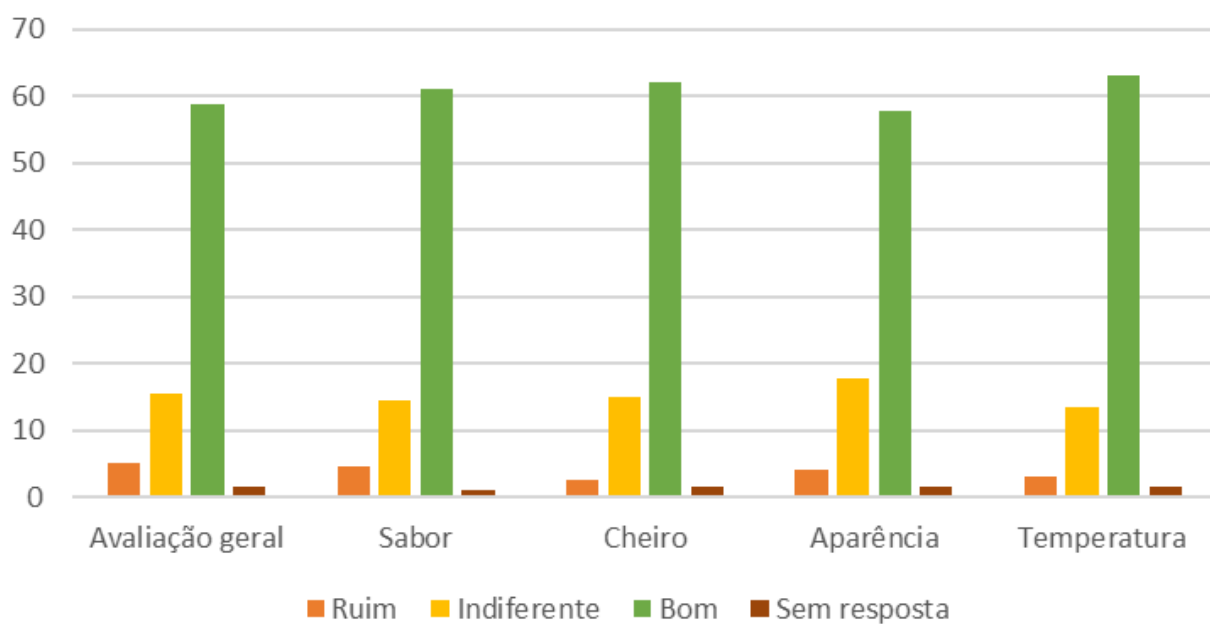
POSITIVOS

- ✓ Cheiro
- ✓ Temperatura

PODEM SER AINDA MELHORES

- ⚠ Sabor
- ⚠ Aparência

QUALIDADE DO FEIJÃO



ALMOÇO



Carnes

✓ Avaliação geral das carnes: BOA

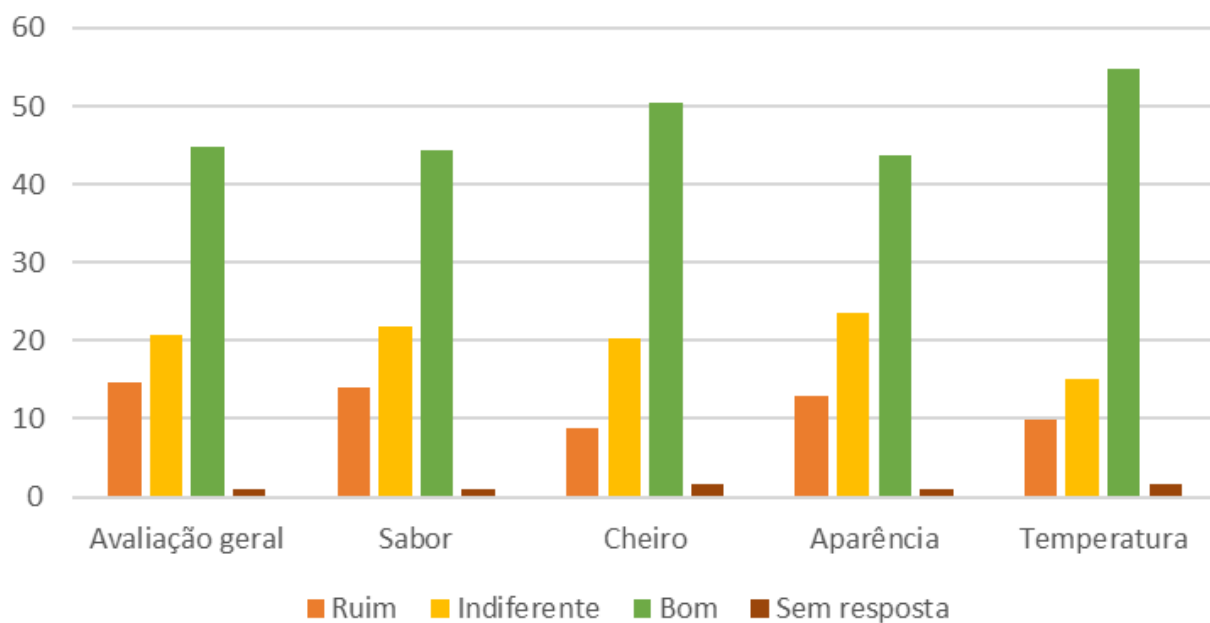
POSITIVOS

- ✓ Temperatura
- ✓ Cheiro

A MELHORAR

- ⚠ Sabor
- ⚠ Aparência

QUALIDADE DAS CARNES



ALMOÇO



Guarnição

✓ Avaliação geral da **guarnição**: BOA

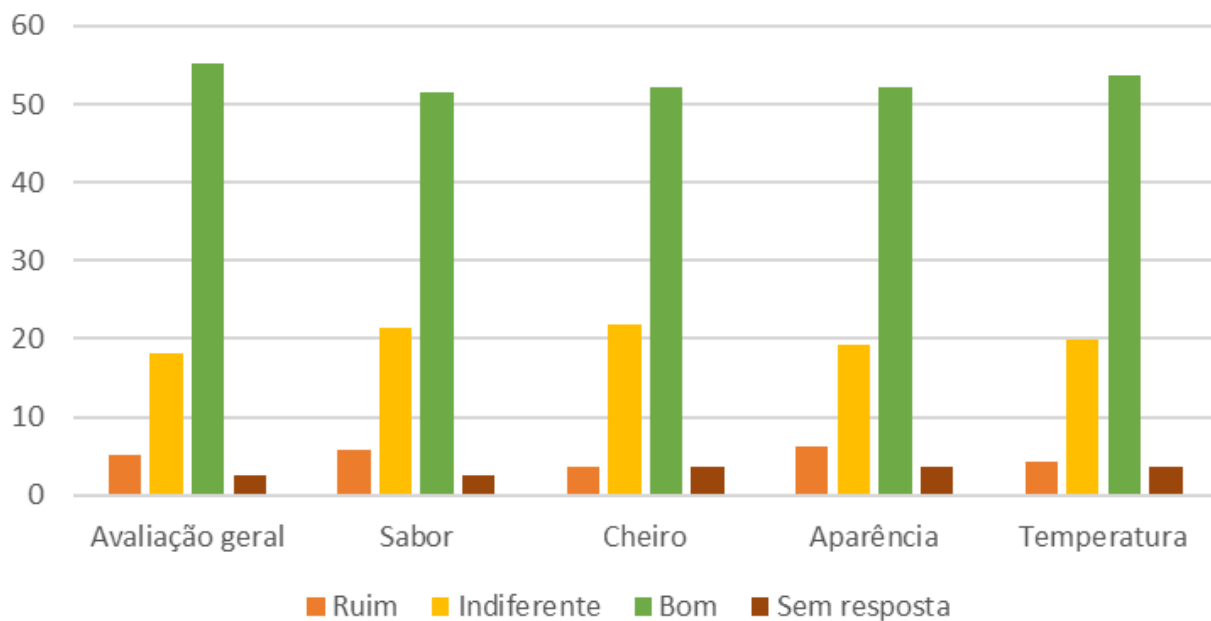
POSITIVOS

- ✓ Cheiro
- ✓ Temperatura

PODEM SER AINDA MELHORES

- ⚠ Sabor
- ⚠ Aparência

QUALIDADE DAS GUARNIÇÕES



ALMOÇO



Suco

! Avaliação geral do **suco**: ALTA FREQUÊNCIA NA CATEGORIA “RUIM”

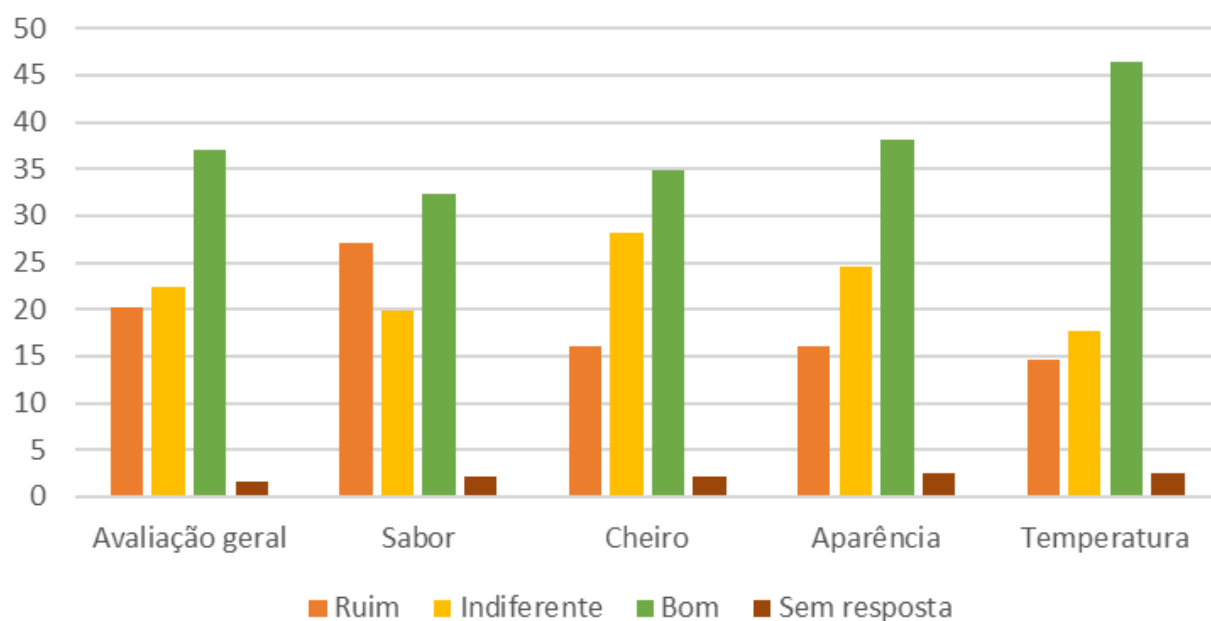
POSITIVOS (mas com índice alto de “ruim”)

✓ Temperatura

A MELHORAR

! Sabor
! Cheiro
! Aparência

QUALIDADE DO SUCO DO ALMOÇO



ALMOÇO



Sobremesa

✓ Avaliação geral da **guarnição**: BOA

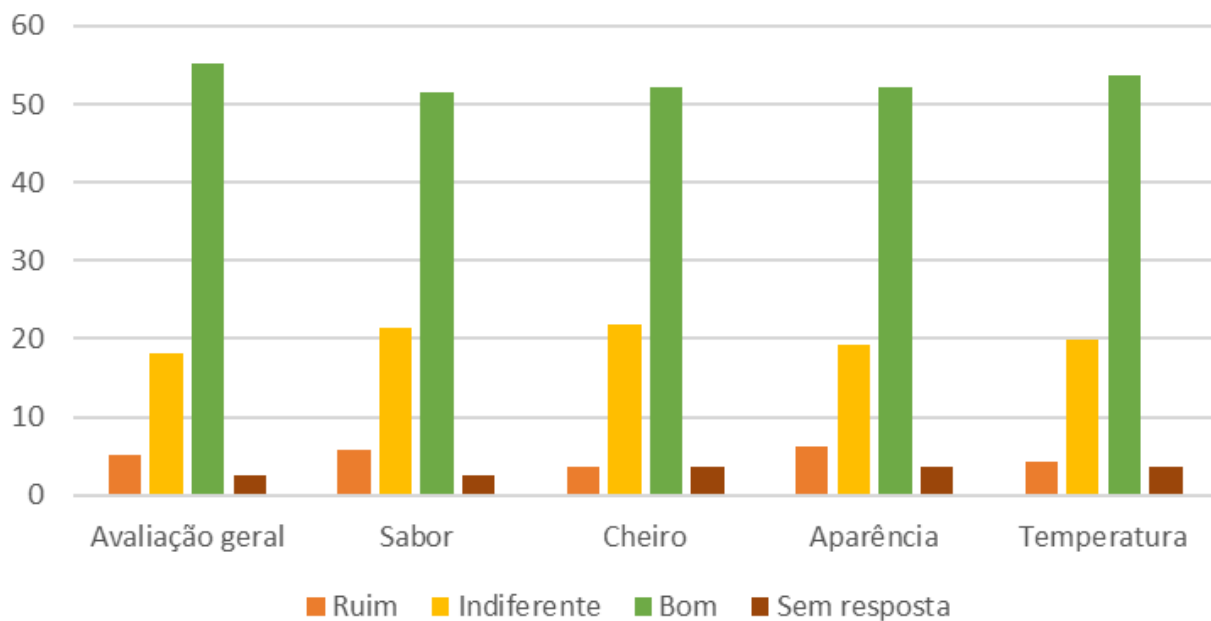
POSITIVOS

✓ Cheiro

PODEM SER AINDA MELHORES

⚠ Sabor
⚠ Aparência
⚠ Temperatura

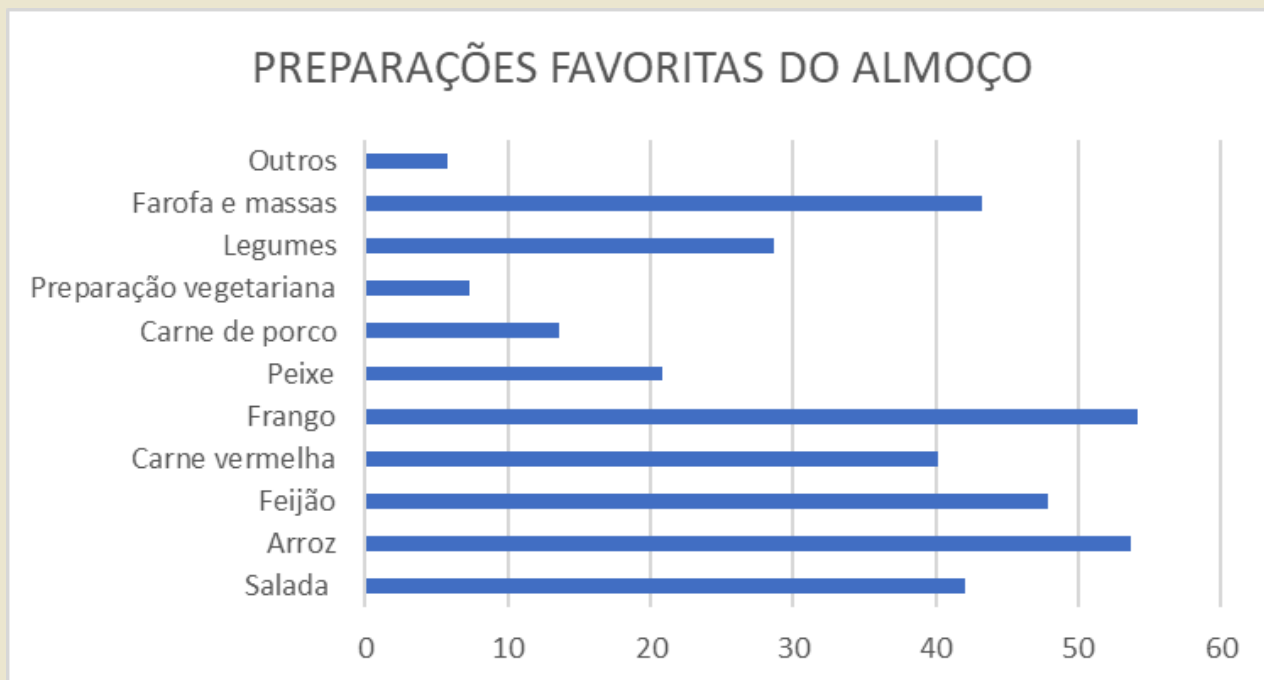
QUALIDADE DAS GUARNIÇÕES



ALMOÇO



Preparações favoritas e nota



Em “outros” aparecem as preparações: purê de batata, strogonoff, escondidinho, lasanha, fricassê, feijoada, ovo

NOTA MÉDIA GERAL ALMOÇO

3,9 / 5



Escala de 1 a 5: de “Muito ruim” a “Muito bom”

LANCHE NOTURNO



Saladas

✓ Avaliação geral das **saladas**: BOA

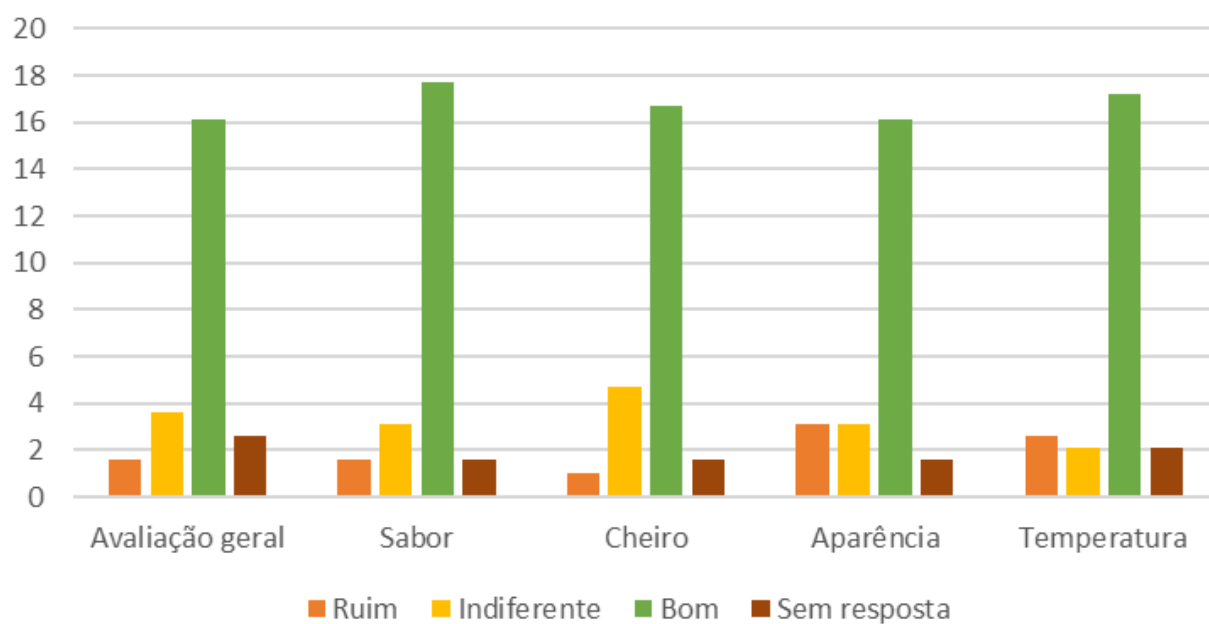
POSITIVOS

✓ Cheiro
✓ Sabor

PODEM SER AINDA MELHORES

⚠ Temperatura
⚠ Aparência

QUALIDADE DA SALADA DO LANCHE NOTURNO



LANCHE NOTURNO



Prato principal

✓ Avaliação geral dos pratos principais: BOA

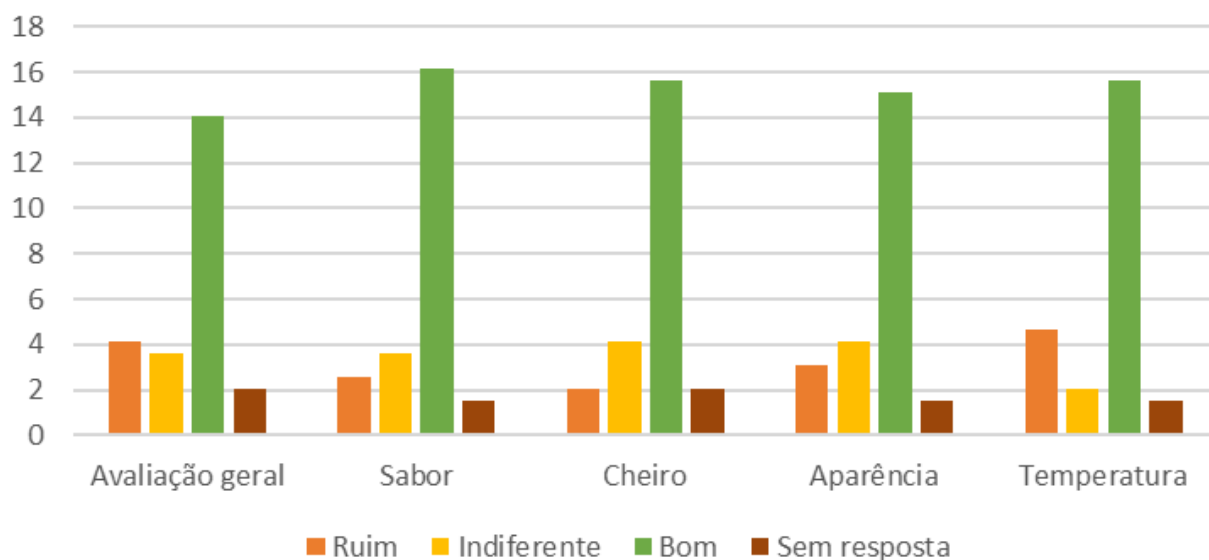
POSITIVOS

- ✓ Sabor
- ✓ Cheiro

A MELHORAR

- ⚠ Temperatura
- ⚠ Aparência

QUALIDADE DO PRATO PRINCIPAL DO LANCHE NOTURNO



LANCHE NOTURNO



Suco

✓ Avaliação geral do suco: BOA

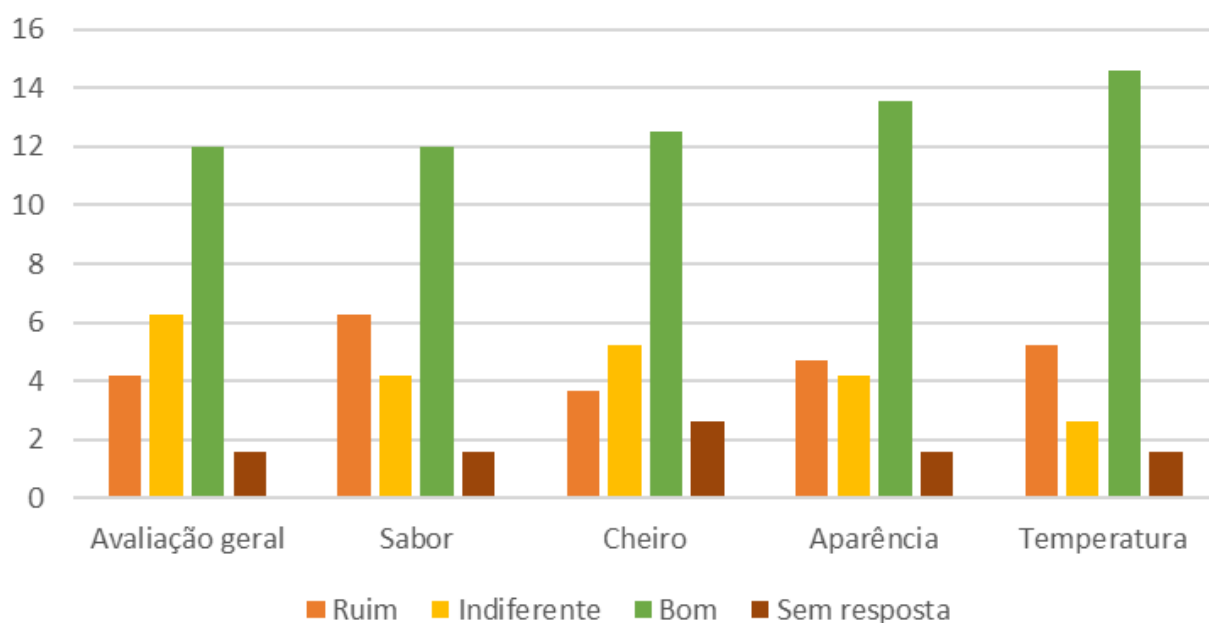
POSITIVOS

- ✓ Aparência
- ✓ Cheiro

A MELHORAR

- ⚠ Temperatura
- ⚠ Sabor

QUALIDADE DO SUCO DO LANCHE NOTURNO



LANCHE NOTURNO



Sobremesa

✓ Avaliação geral da **sobremesa**: BOA

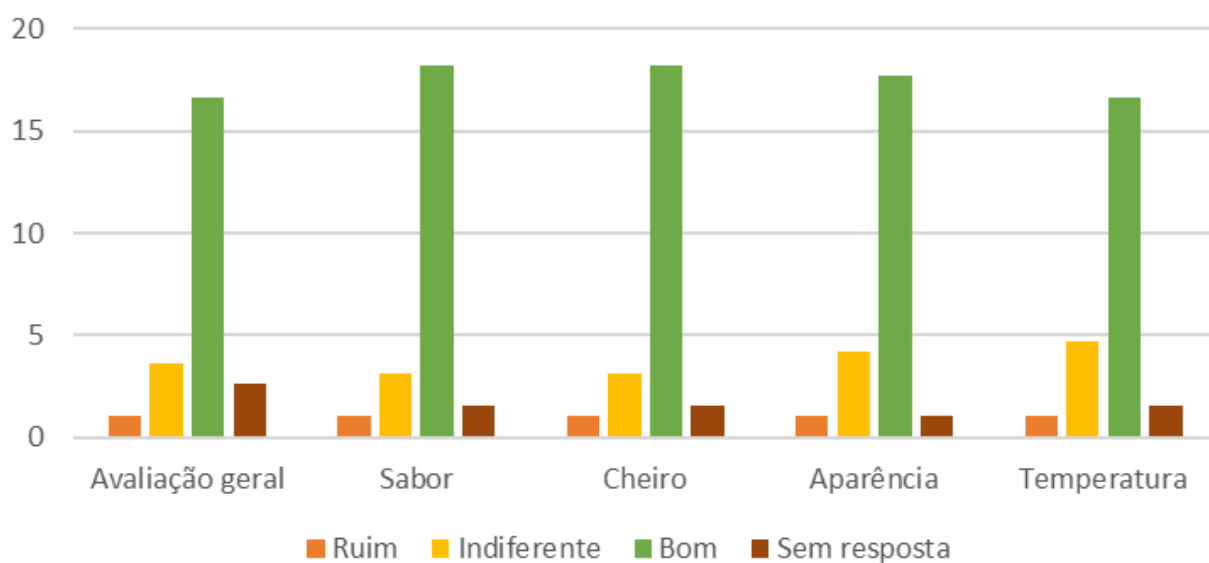
POSITIVOS

✓ Cheiro
✓ Sabor

PODEM SER AINDA MELHORES

⚠ Temperatura
⚠ Aparência

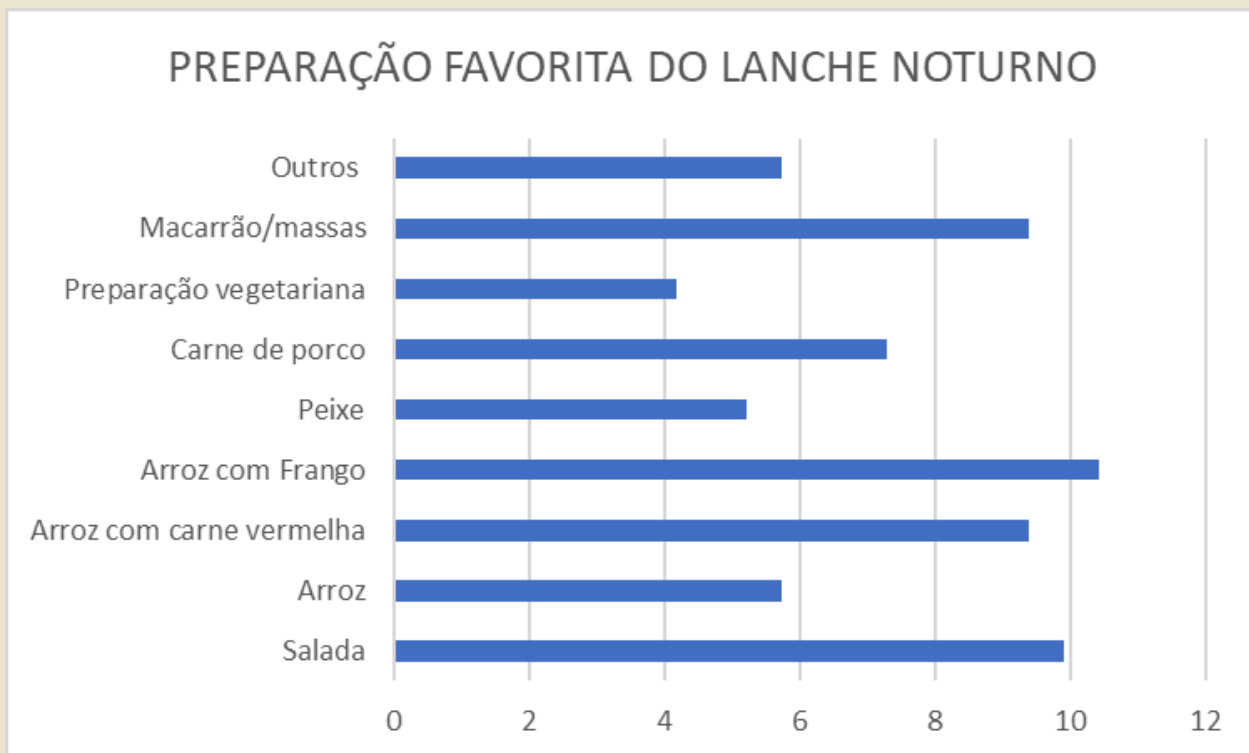
QUALIDADE DA SOBREMESA DO LANCHE NOTURNO



LANCHE NOTURNO



Preparações favoritas e nota



Em “outros” aparecem as preparações: strogonoff, frango assado, arroz branco, carne de panela, feijão, carne moída

NOTA MÉDIA GERAL NOTURNO

3,5 / 5



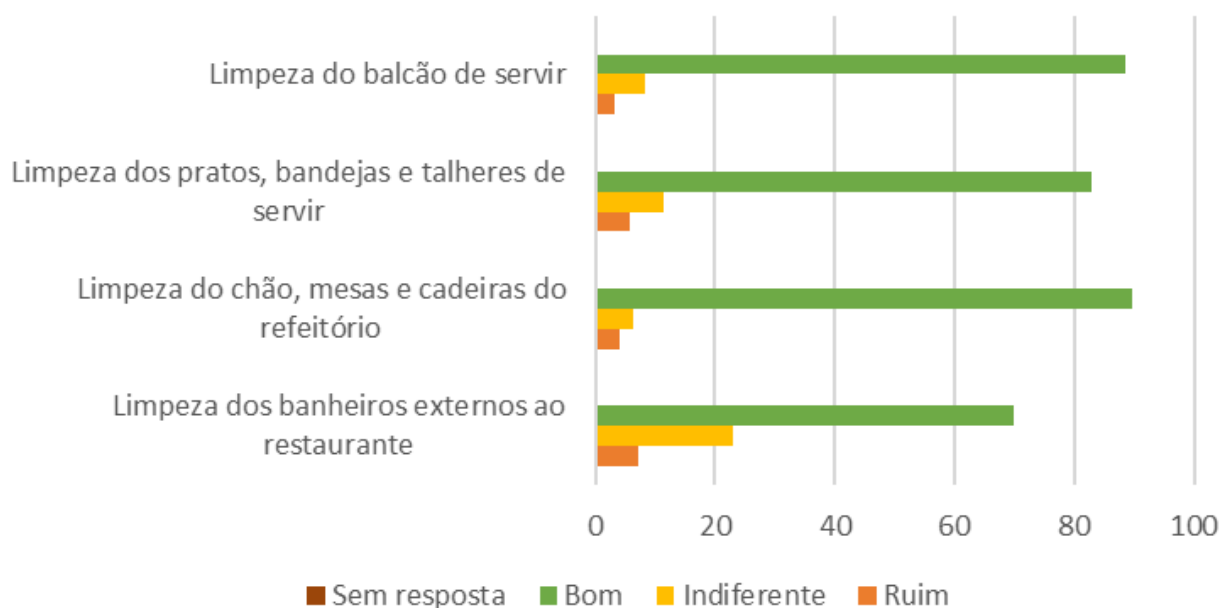
Escala de 1 a 5: de “Muito ruim” a “Muito bom”

LIMPEZA



Boa avaliação quanto à limpeza das áreas, móveis e equipamentos do restaurante estudantil.

AVALIAÇÃO QUANTO À LIMPEZA



SERVIÇO

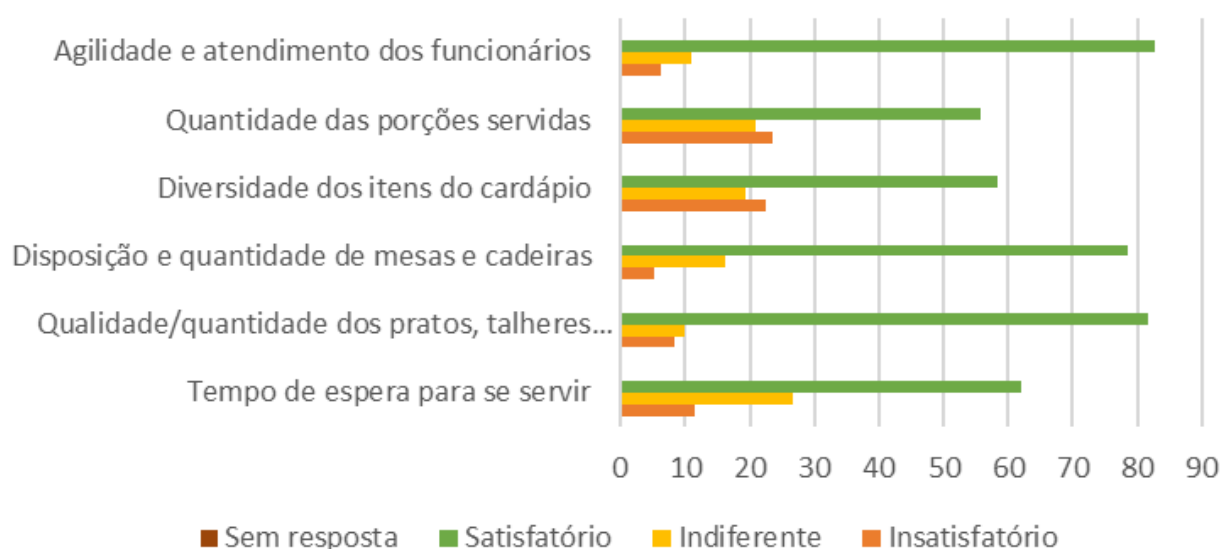


O público em sua maioria demonstra estar satisfeito a respeito da **agilidade e atendimento** dos funcionários, da **disposição e quantidade de mesas e cadeiras**, da **qualidade e quantidade de utensílios** para servir e do **tempo de espera** em filas.



É necessário ter atenção ao elevado percentual de pessoas insatisfeitas com a **quantidade das porções servidas** e a **diversidade dos itens do cardápio**.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO RESTAURANTE

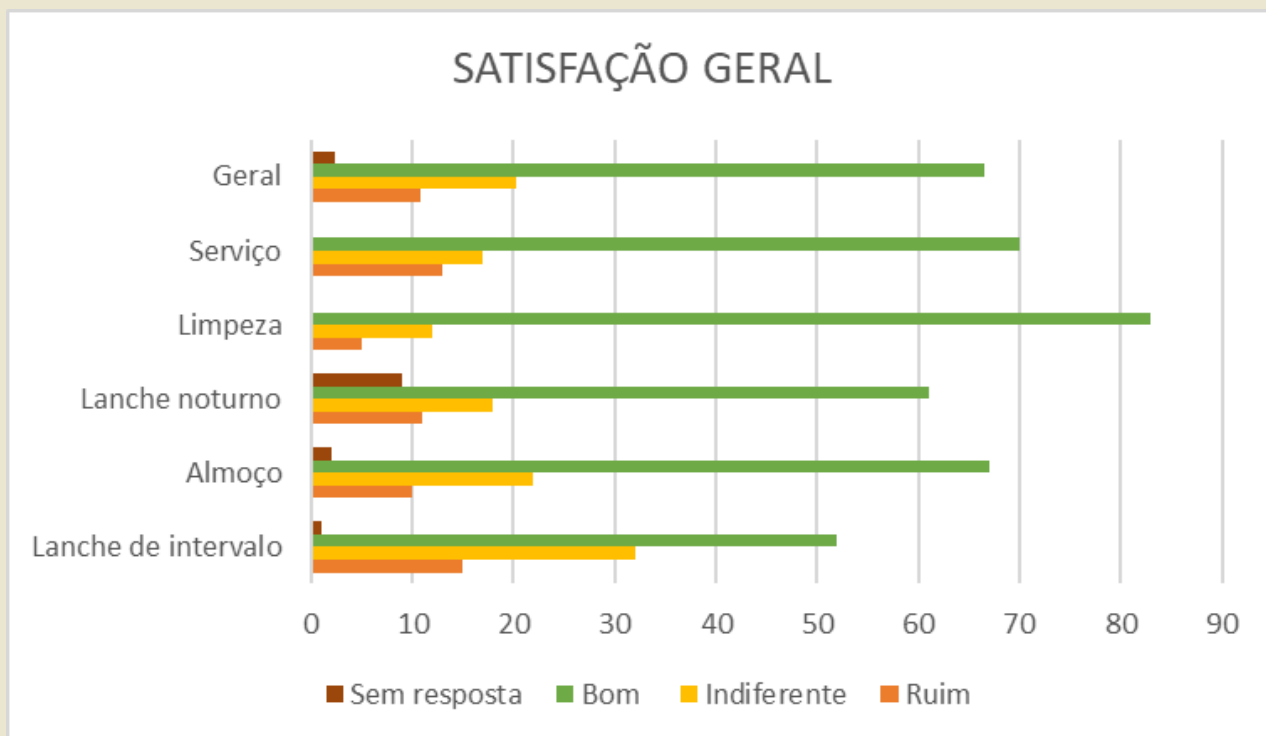


RESPOSTA ABERTA



- Variar mais as preparações do cardápio
- Utilizar temperos como cebola, alho, pimenta
- Aumentar a porção de carne
- Melhorar a qualidade dos panificados (servidos duros, ressecados, queimados)
- Melhorar o conforto térmico no refeitório
- Diminuir a gordura de carnes e óleo das preparações em geral
- Melhorar o tempo de espera nas filas
- Aumentar o controle de qualidade pois já foram encontrados corpos estranhos nos alimentos
- Melhorar a limpeza dos utensílios
- Melhorar a qualidade e adequar a diluição dos sucos

AVALIAÇÃO GERAL



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

65%



Escala de 1 a 5: de “Muito ruim” a “Muito bom”



META INSTITUCIONAL: 60%



RESULTADO ACIMA DA META

AValiação GERAL



As avaliações gerais de cada refeição e as médias relacionadas à limpeza das áreas, móveis e utensílios bem como ao serviço (atendimento, cardápio, móveis e utensílios, porções e filas) apontam para um índice de satisfação geral médio de 65% (acima do previsto no Instrumento de Medição de Resultados – Indicador 02 que prevê índice mínimo de 60% de satisfação). considerando a proporção de respostas classificadas como “bom”.

Embora o indicador geral tenha sido atingido, algumas dimensões específicas, como o lanche de intervalo, apresentaram percentual inferior ao parâmetro de referência, indicando necessidade de aprimoramento.

PLANO DE AÇÃO



AÇÕES PARA A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DE CADA CÂMPUS

- 1) Divulgar e apresentar os resultados da pesquisa à sua comunidade acadêmica
 - 2) Agendar reunião entre a equipe de fiscalização dos restaurantes estudantis e a equipe da empresa contratada para apresentação dos resultados e criação conjunta de **Plano para melhorias dos pontos destacados.**
 - 3) Envio do Plano de melhorias para a equipe de nutrição da reitoria (e-mail: nutricao@ifg.edu.br)
-

AÇÕES PARA O PÚBLICO USUÁRIO DOS RESTAURANTES

- 1) Participar das pesquisas de satisfação
 - 2) Acompanhar o cumprimento do Plano de melhorias
 - 3) Utilizar o carderno de críticas, elogios e sugestões
-

PLANO DE AÇÃO



AÇÕES PARA A EQUIPE DE NUTRIÇÃO DA REITORIA

- 1) Realizar visitas técnicas aos restaurantes
 - 2) Elaborar relatório técnico
 - 3) Acompanhar as ações de melhoria apontadas no plano e no relatório técnico junto à equipe de fiscalização
-

AÇÕES PARA A EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DO CÂMPUS

- 1) Estabelecer ações de Educação Alimentar e Nutricional com foco na melhoria de hábitos alimentares e de vida mais saudáveis e nas formas de atuação no controle social, critérios para avaliação das refeições e do serviço prestado, função social do restaurante estudantil.
-

AUTORIA

Coordenação-Geral de Assistência Estudantil
Reitoria
Instituto Federal de Goiás

Tabulação e diagramação:
Renata David de Moraes

Goiânia, abril de 2026



ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO
Assistência Estudantil | IFG