

Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

RU – Baixada Santista – Unidade Silva Jardim

A 1ª pesquisa de satisfação dos Restaurantes Universitários (RUs) da Unifesp aplicada pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), foi elaborada com base nos formulários de pesquisa de satisfação utilizados pelos Núcleos de Apoio ao Estudantes (NAEs), fiscais de contratos dos RUs e membros das comissões paritárias de alimentação dos Campi. O formulário ficou disponível online no período de 03/05 a 17/05/2016 e foi divulgado nas páginas do Facebook da Prae e dos NAEs, fisicamente nos Campi, na Página da Internet da PRAE e da Unifesp e na Intranet.

A pesquisa teve como público alvo todos os (as) usuários (as) dos RUs, identificando suas categorias: docentes, estudantes de graduação, pós-graduação (lato e stricto sensu), funcionários (as) terceirizados (as) e servidores (as). Ao todo foram obtidas 1233 respostas.

A PRAE, em ação conjunta com os NAEs e comissões paritárias de alimentação, pretende lançar as pesquisas de satisfação dos RUs pelo menos uma vez a cada seis meses, pois entende que a participação de usuários (as) é fundamental para a o acompanhamento, melhoria e adaptação dos Restaurantes Universitários adequados e que cumpram sua missão dentro do escopo do Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

A Pesquisa, no entanto, não é a única forma de avaliação que fazemos dos serviços dos RUs. Além dela, visitas periódicas são realizadas pela nutricionista da PRAE e de acordo com protocolos. Após as visitas são enviados relatórios aos Campi, com a avaliação e recomendações de melhorias. Recentemente iniciamos algumas campanhas, já com base nos resultados desta pesquisa de satisfação e nas sugestões dadas pelos Conselheiros do Conselho de Assuntos Estudantis (CAE) após mostrarmos os resultados globais.

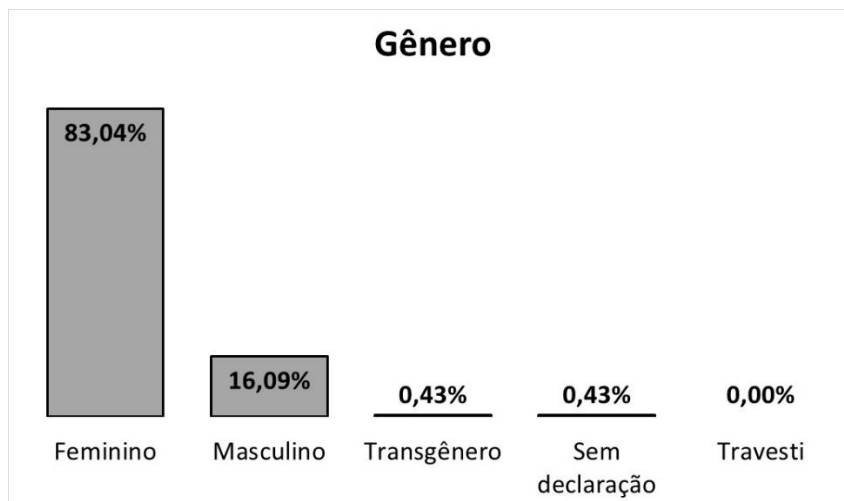
Reforçamos o convite a todos (as), principalmente aos (as) estudantes, a participarem das comissões paritárias de alimentação no seu Campus.

A melhoria que tanto queremos e procuramos para os nossos Restaurantes depende muito da participação de todos (as), com o envio de sugestões, reclamações, elogios e o preenchimento de avaliações periódicas do serviço que está sendo prestado.

Relembramos que os RUs são terceirizados e as empresas são obrigadas a ter nutricionista entre outros. No entanto, as reclamações devem ser dirigidas para a Universidade, a fim de que possamos cobrar da empresa contratada o cumprimento do contrato e, eventualmente, até aplicar multas e, em último caso, romper o contrato. Por este motivo encaminhe sempre sua sugestão ao e-mail [comissaoru.bs@unifesp.br](mailto:comissaoru.bs@unifesp.br).

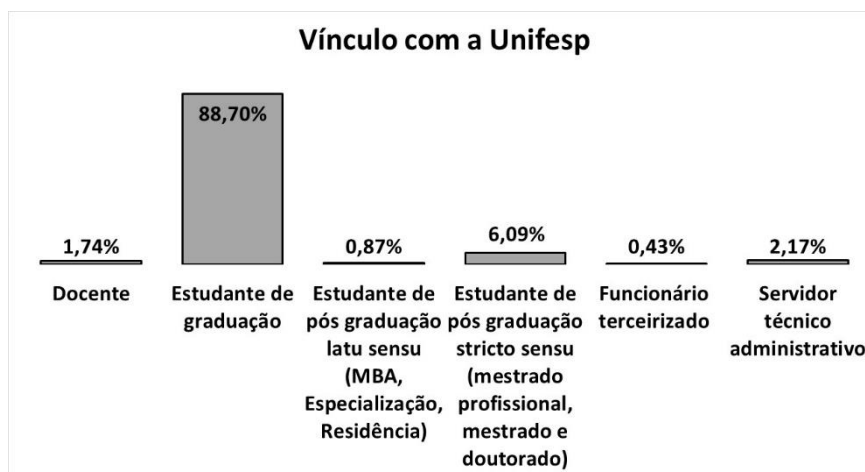
As próximas pesquisas serão feitas com formulários mais adequados e precisos e estamos abertos (as) a receber sugestões e contribuições de todos (as). Posteriormente poderemos comparar a evolução dos nossos restaurantes e fazer ajustes necessários, visando contribuir para a garantia de uma alimentação adequada, balanceada e saudável para todos os estudantes.

A pesquisa de satisfação do RU – Campus Baixada Santista/ Unidade Silva Jardim, contou com a participação de 230 usuários, correspondendo a 19% do total de participantes. A maior parte dos usuários são do gênero feminino (83,04%), 16,09% são do gênero masculino, 0,43% se identificaram como transgênero, assim como 0,43% que não declararam o gênero (Figura 1).



**Figura 1:** Distribuição dos usuários por gênero

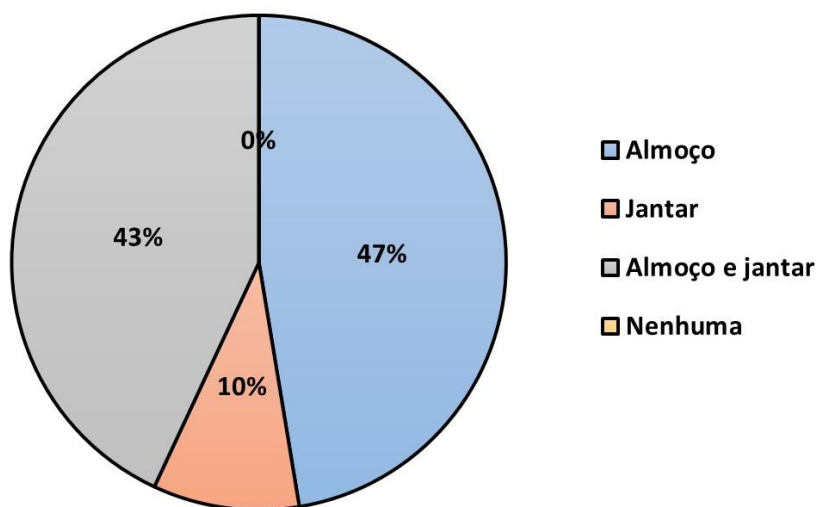
Já quanto ao vínculo dos usuários com a Unifesp, 88,70% declararam ser estudantes de graduação, 6,09% são estudantes de pós-graduação stricto sensu, 2,17% são servidores técnicos administrativos, 0,87% é estudante de pós-graduação lato sensu e 0,43% é de funcionário terceirizado (Figura 2).



**Figura 2:** Distribuição dos usuários quanto ao vínculo com a Unifesp

Em relação ao tipo de refeição consumida, 47% dos participantes consomem apenas o almoço, 43% almoço e jantar e 10% apenas o jantar (Figura 3).

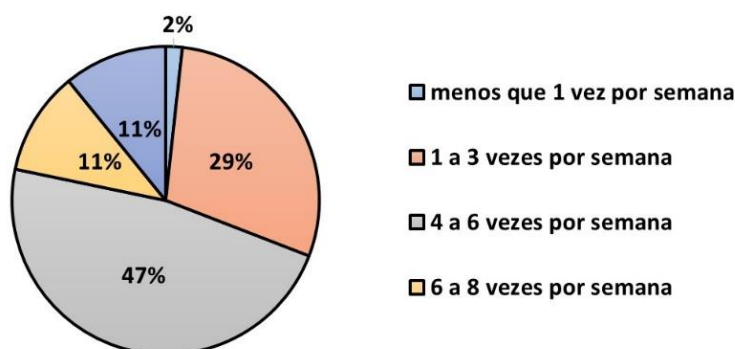
### Refeições que realiza no RU



**Figura 3:** Distribuição dos usuários quanto ao tipo de refeição consumida

Já em relação à frequência de utilização do RU, 47% utilizam entre 4 e 6 vezes por semana, 29% entre 1 e 3 vezes por semana, 11% entre 6 e 8 vezes por semana ou mais que 8 vezes por semana, cada e 2% dos usuários disseram utilizar menos que 1 vez por semana (Figura 4).

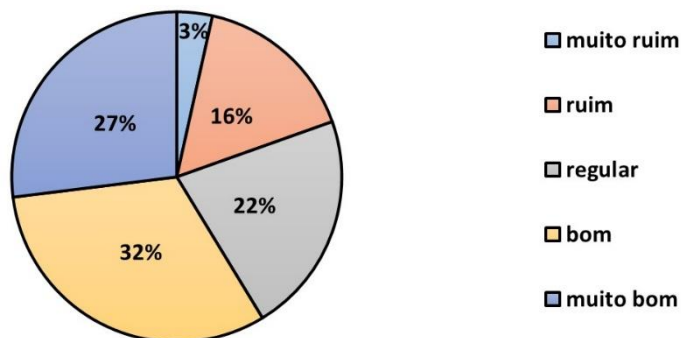
### Frequência que utiliza o RU



**Figura 4:** Frequência de utilização do RU – BS

No que se refere ao custo-benefício obtido com o uso do RU, 59% declararam que é *bom* ou *muito bom*, 22% declararam que é *regular*, 16% disseram que é *ruim*, e apenas 3% declararam que é *muito ruim* (Figura 5).

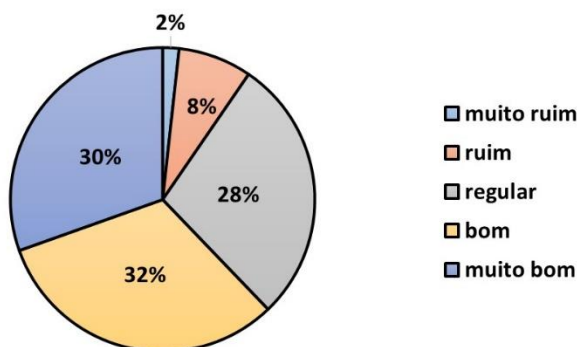
### Custo x Benefício



**Figura 5:** Avaliação da relação custo x benefício

Quanto ao ambiente e infraestrutura do RU- Campus Baixada Santista, 62% dos usuários responderam que é bom ou muito bom, 28% regular e 10% dos usuários disseram que é ruim ou muito ruim (Figura 6).

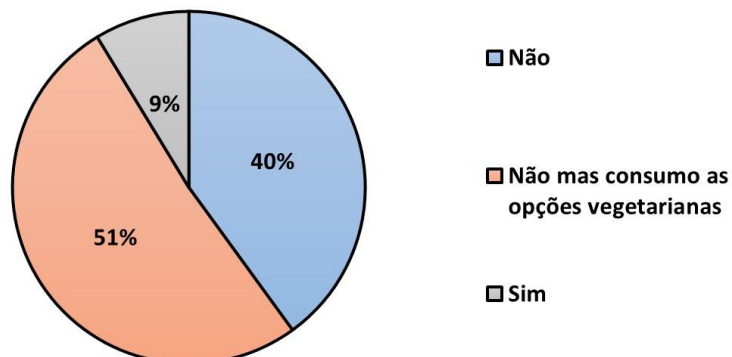
### Ambiente e Infraestrutura



**Figura 6:** Avaliação do ambiente e infraestrutura

O percentual de indivíduos vegetarianos que responderam à pesquisa foi de 9%. No entanto, 51% dos usuários dos RUs referiram consumir as opções vegetarianas apesar de não serem vegetarianos; 40% dos usuários disseram não ser vegetariano e nem consumir os pratos vegetarianos servidos no RU (Figura 7).

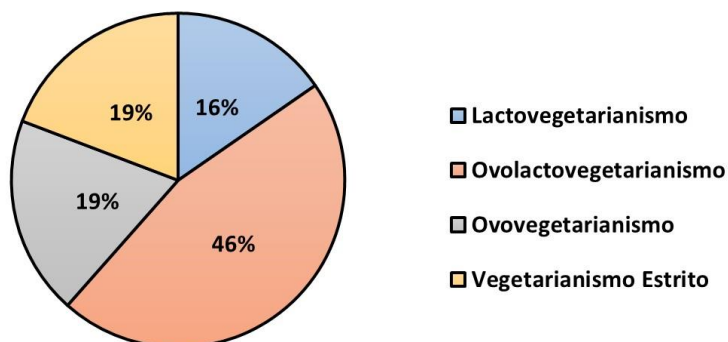
### Você é vegetariano?



**Figura 7:** Distribuição de usuários vegetarianos

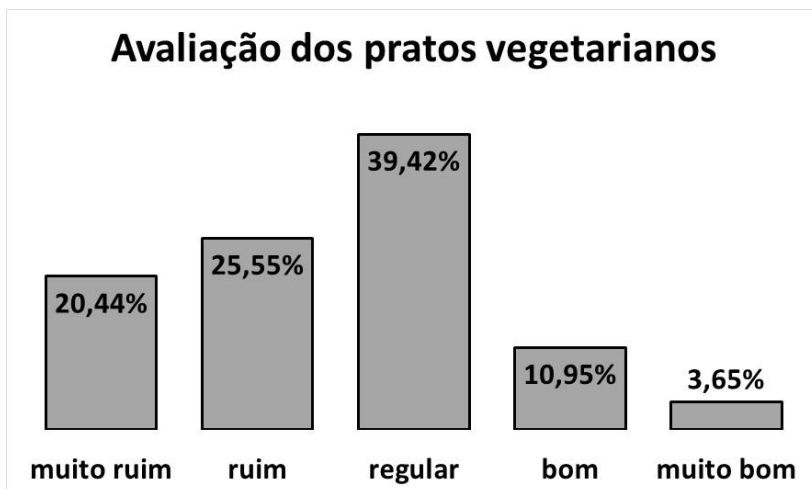
Em relação ao tipo de vegetarianismo praticado, 46% são ovolactovegetarianos, 19% são vegetarianos estritos ou ovovegetarianos, cada e 16% são lactovegetarianos (Figura 8).

### Tipo de vegetarianismo



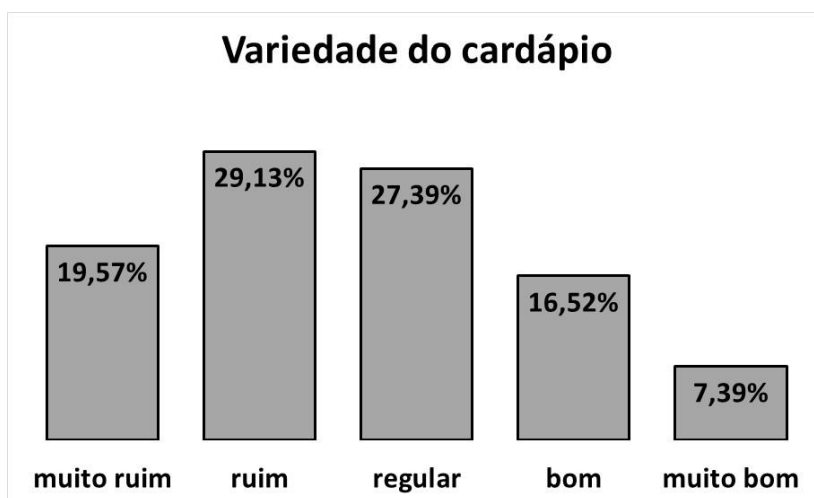
**Figura 8:** Tipo de vegetarianismo praticado

Quanto à qualidade dos pratos vegetarianos disponíveis, 39,42% dos usuários disseram ser regular, 45,99% ruim ou muito ruim e 14,6% dos usuários classificaram como bom ou muito bom (Figura 9).



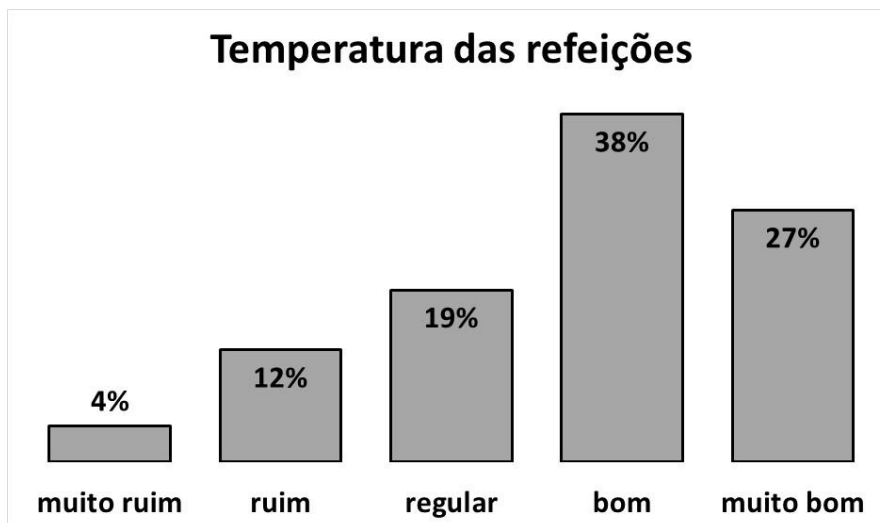
**Figura 9:** Avaliação das opções vegetarianas servidas

Já em relação à variedade do cardápio, 47,8% dos usuários consideram ruim ou muito ruim, 27,39% regular e 23,91% dos usuários avaliaram como boa ou muito boa (Figura 10).



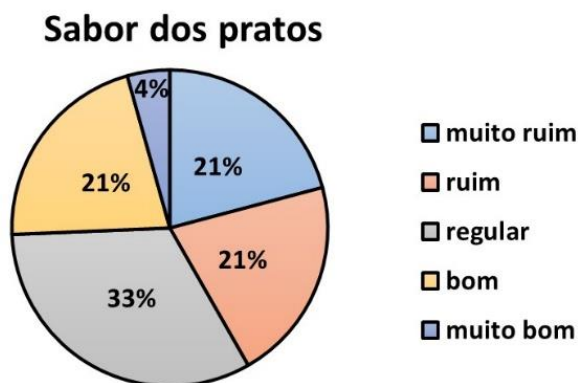
**Figura 10:** Avaliação da variedade do cardápio

Em relação ao quesito *temperatura das refeições*, 65% dos usuários avaliaram como boa ou muito boa, 19% regular e 16% dos usuários declararam ser ruim ou muito ruim (Figura 11).



**Figura 11:** Avaliação da temperatura das refeições

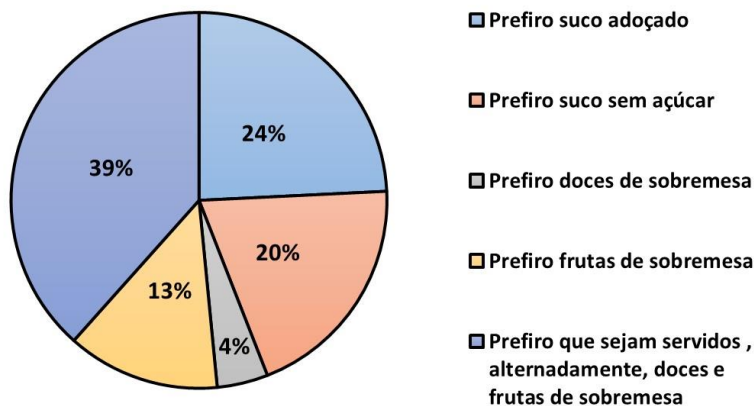
Quanto à avaliação do sabor dos pratos, bebidas e sobremesas disponíveis, 33% avaliaram como regular, 42% como ruim ou muito ruim e 25% dos usuários avaliaram como bom ou muito bom (Figura 12).



**Figura 12:** Avaliação do sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

Em relação à preferência dos usuários do RU quanto ao consumo de açúcares em sobremesas e bebidas, 24% preferem consumir sucos adoçados, 20% preferem suco sem açúcar, 4% preferem consumir doces como opção de sobremesa, 13% preferem frutas como opção de sobremesa e 39% preferem que sejam servidos tanto doces quanto frutas como sobremesa (Figura 13).

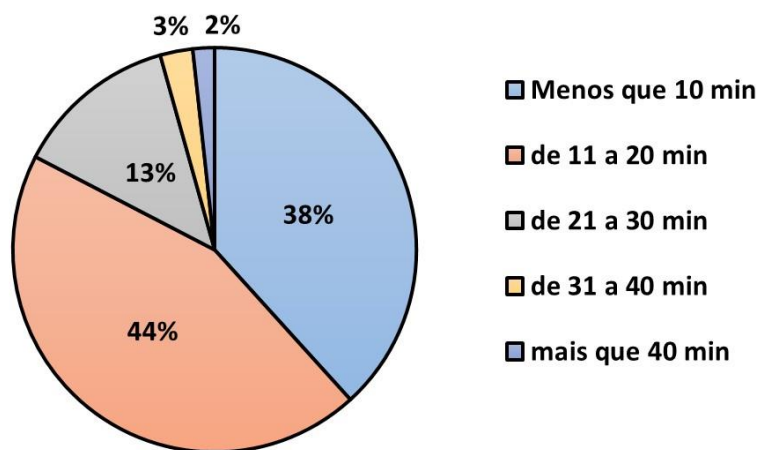
### Consumo de açúcares



**Figura 13:** Preferência dos usuários quanto ao consumo de açúcares

O tempo de espera na fila do RU para a maioria dos usuários (44%) é entre 11 a 20 minutos (figura 14).

### Tempo de espera na fila do RU

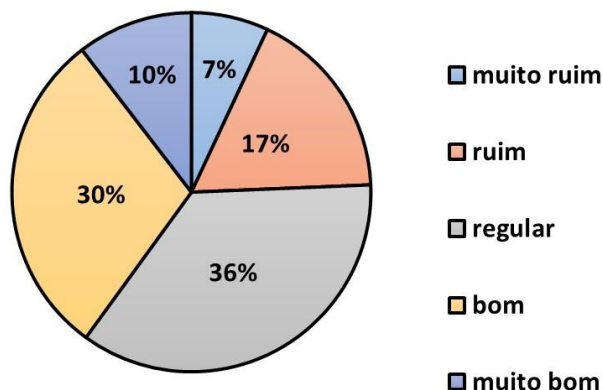


**Figura 14:** Tempo de espera na fila do RU

Já em relação ao atendimento oferecido pelo RU, 36% dos usuários avaliaram como regular, 40% bom ou muito bom e 24% ruim ou muito ruim (Figura 15).

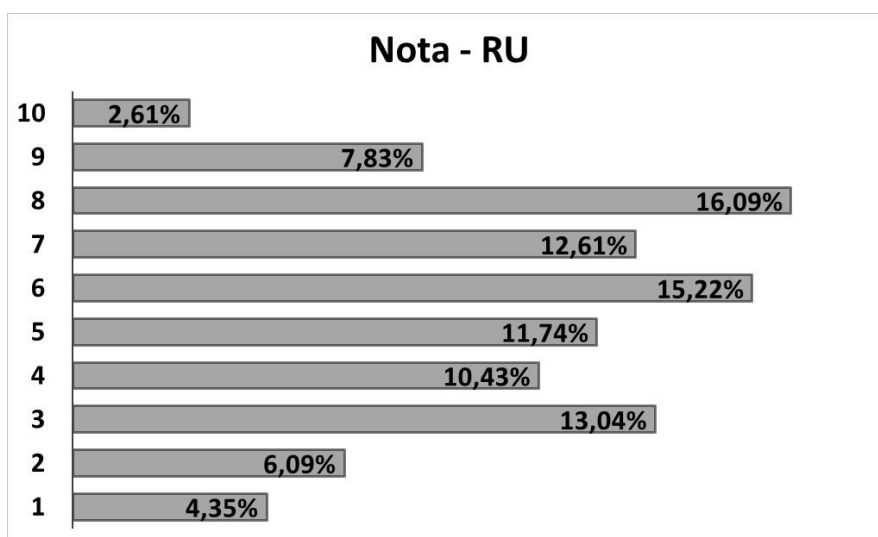


### Atendimento oferecido pelo RU



**Figura 15:** Satisfação em relação ao atendimento oferecido pelo RU-BS

Sobre as notas de avaliação geral atribuídas ao RU, tem-se a seguinte distribuição: **1** – 4,35%, **2** – 6,09%, **3** – 13,04%, **4** – 10,43%, **5** – 11,74%, **6** – 15,22%, **7** – 12,61%, **8** – 16,09%, ou seja, o maior percentual entre todas as respostas; **9** – 7,83% e **10** – 2,61% dos participantes.



**Figura 16:** Notas atribuídas ao RU - Baixada Santista

Em relação ao motivo preponderante para utilização do RU, 54% dos usuários justificaram pelo preço, 34% declararam ser em decorrência da localização e somente 12% responderam ser por conta da qualidade das refeições (Figura 17).

## Motivo frequenta o RU

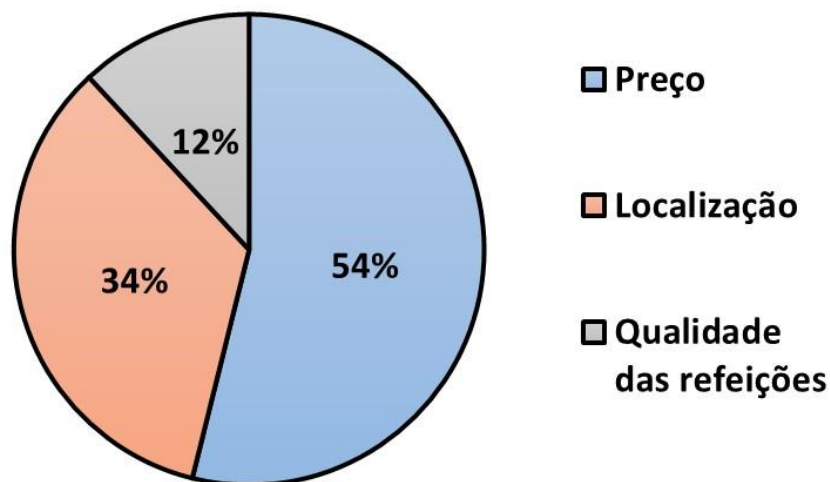


Figura 17: Motivo de utilização do RU - BS