

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.

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).

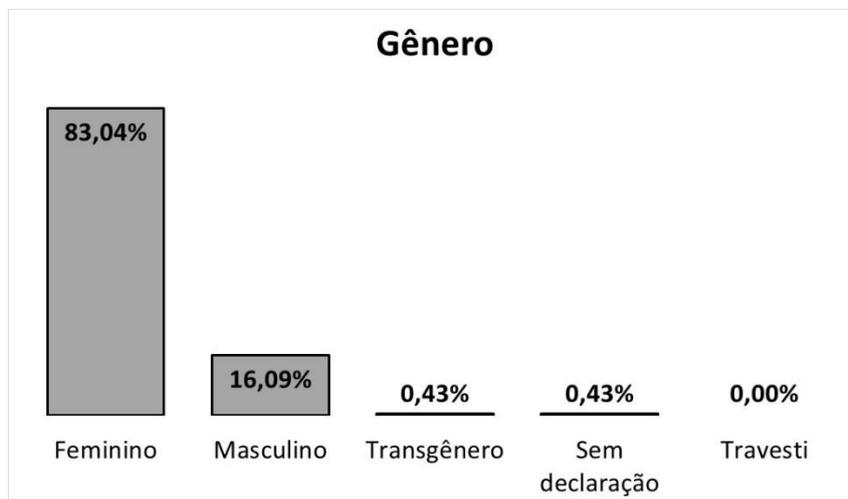


Figura 1: Distribuição dos usuários por gênero

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).

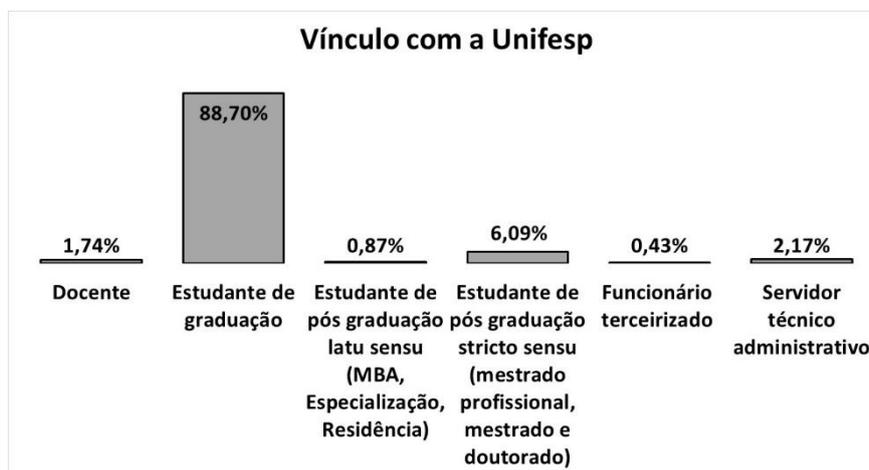


Figura 2: Distribuição dos usuários quanto ao vínculo com a Unifesp

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

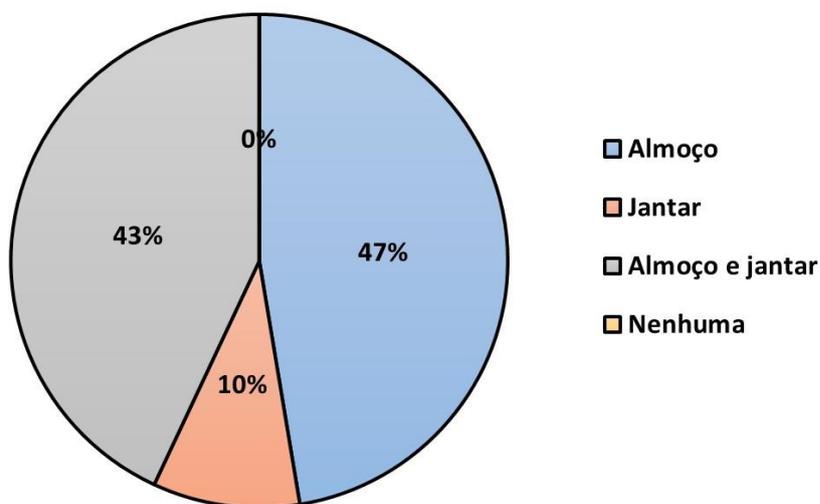


Figura 3: Distribuição dos usuários quanto ao tipo de refeição consumida

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

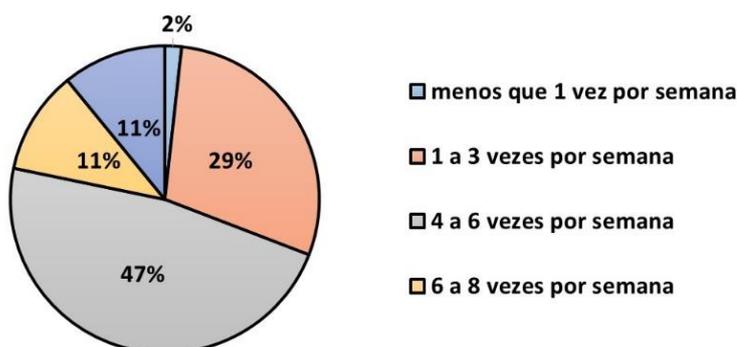


Figura 4: Frequência de utilização do RU – BS

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

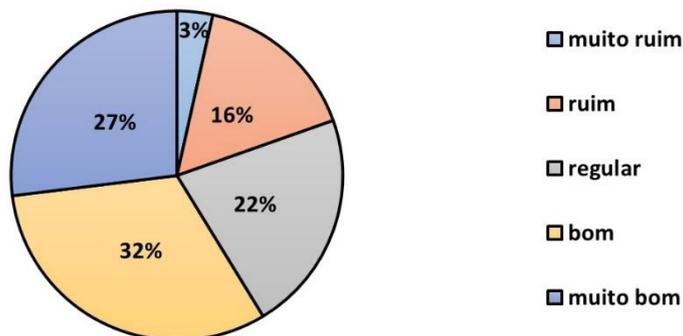


Figura 5: Avaliação da relação custo x benefício

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

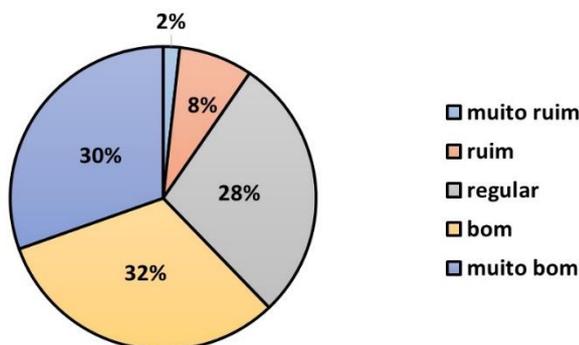


Figura 6: Avaliação do ambiente e infraestrutura

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?

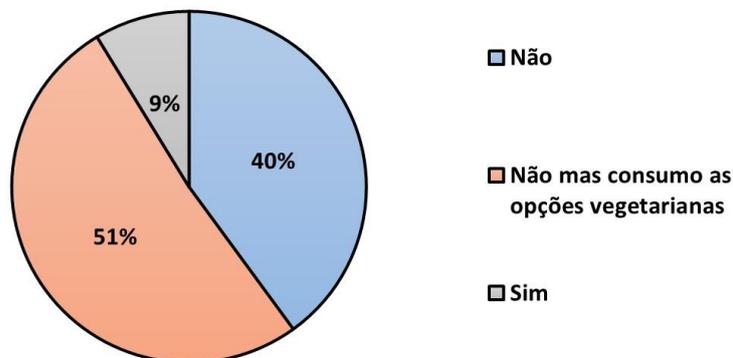


Figura 7: Distribuição de usuários vegetarianos

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

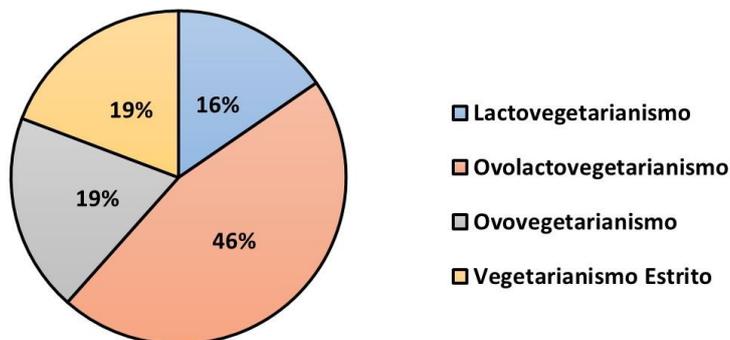


Figura 8: Tipo de vegetarianismo praticado

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).

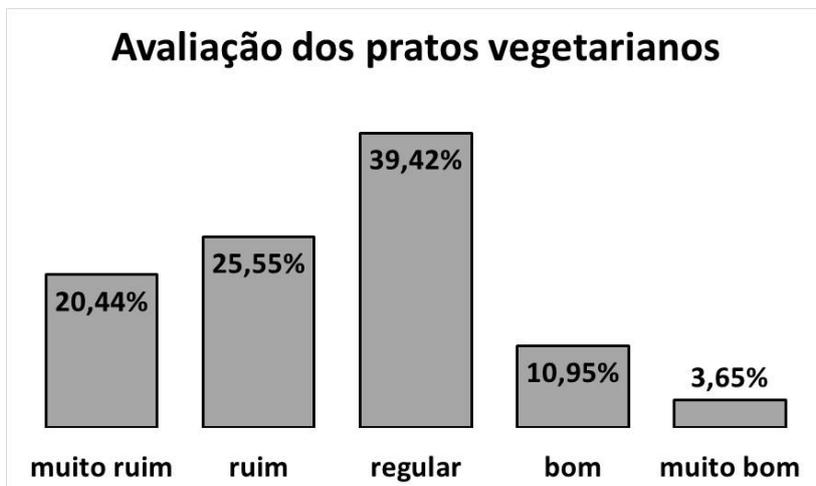


Figura 9: Avaliação das opções vegetarianas servidas

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).

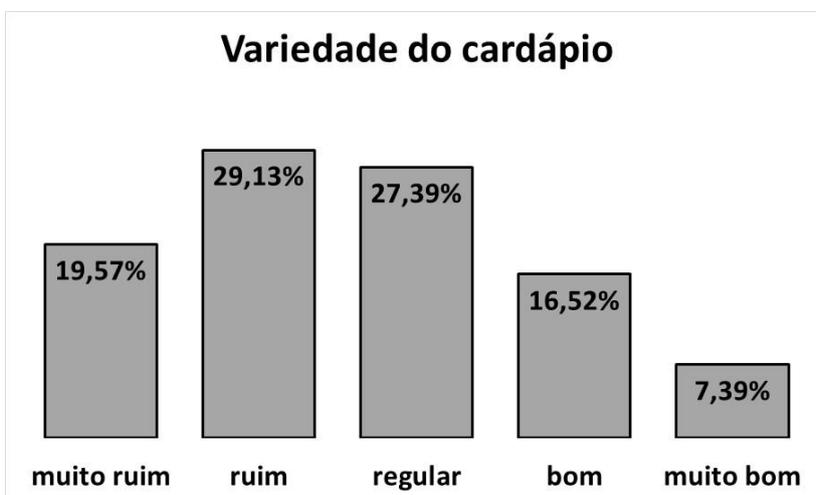


Figura 10: Avaliação da variedade do cardápio

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).

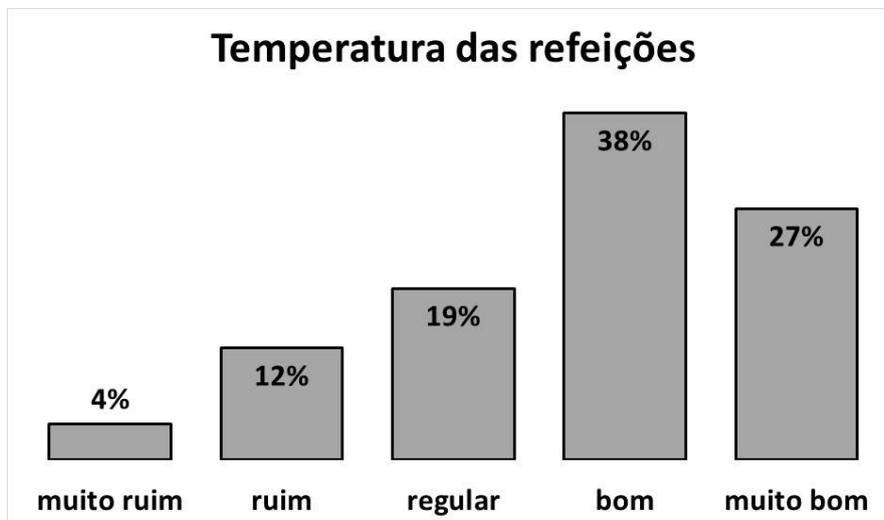


Figura 11: Avaliação da temperatura das refeições

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).

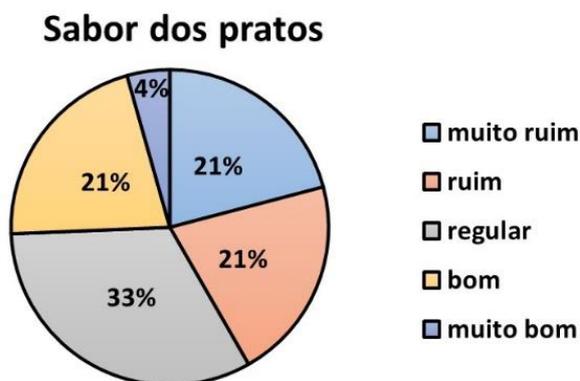


Figura 12: Avaliação do sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

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

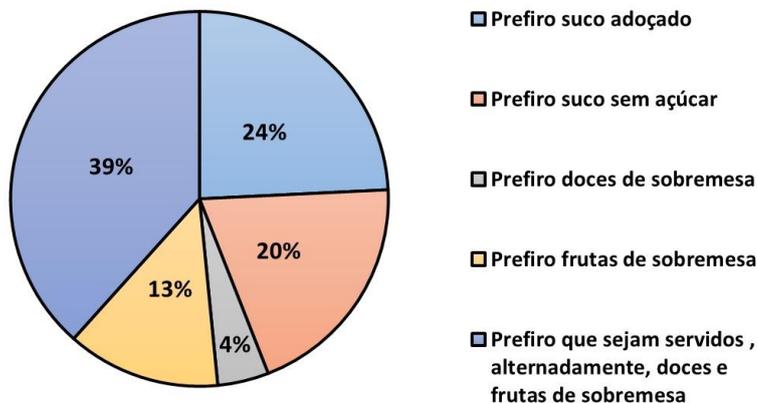


Figura 13: Preferência dos usuários quanto ao consumo de açúcares

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

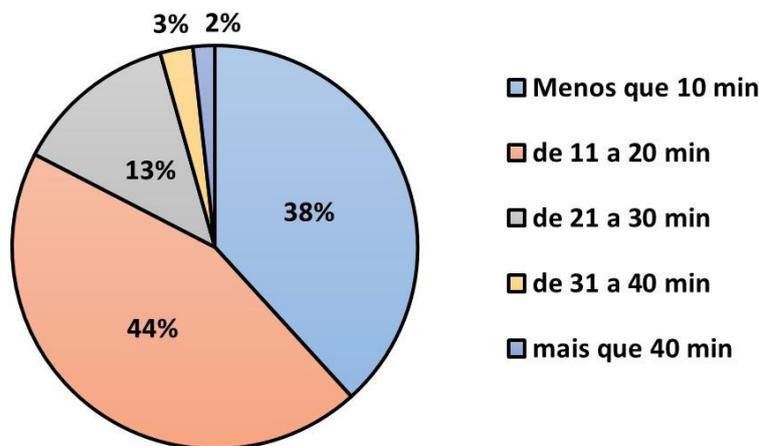


Figura 14: Tempo de espera na fila do RU

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

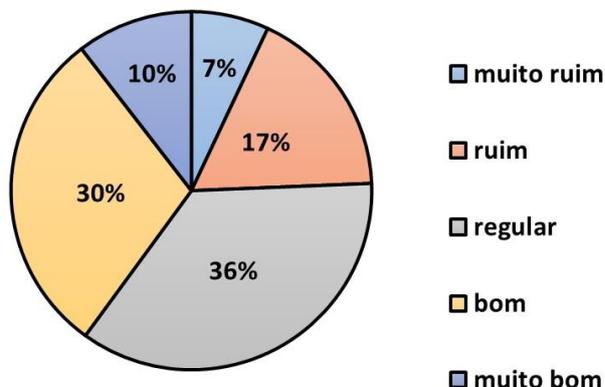


Figura 15: Satisfação em relação ao atendimento oferecido pelo RU-BS

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.

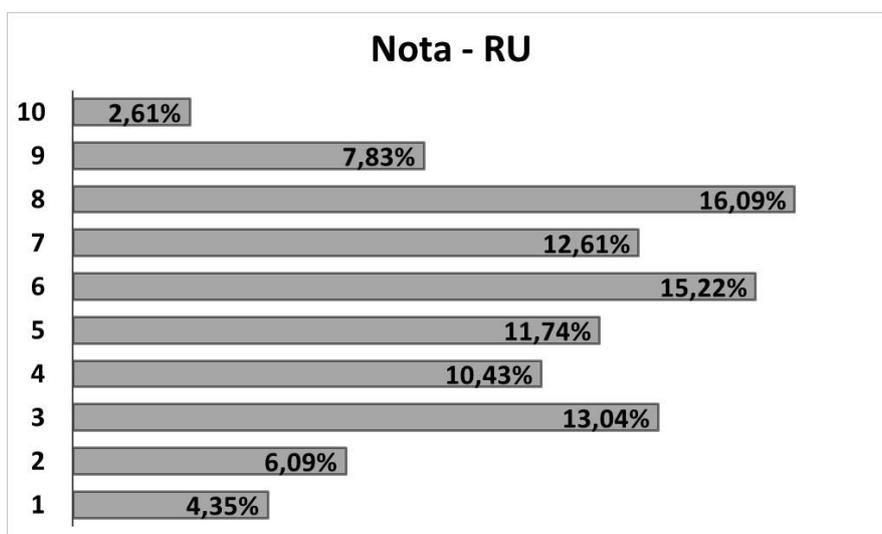


Figura 16: Notas atribuídas ao RU - Baixada Santista

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

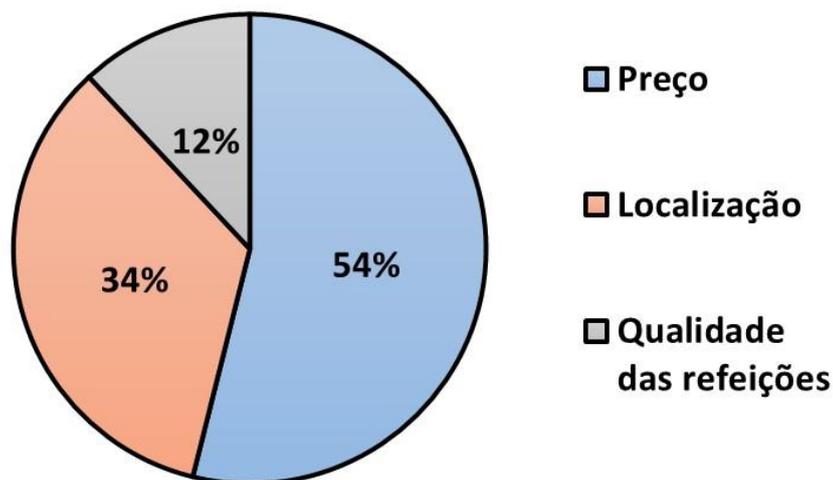


Figura 17: Motivo de utilização do RU - BS