

Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

Baixada santista – Unidade Credenciada Pantaneira

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.

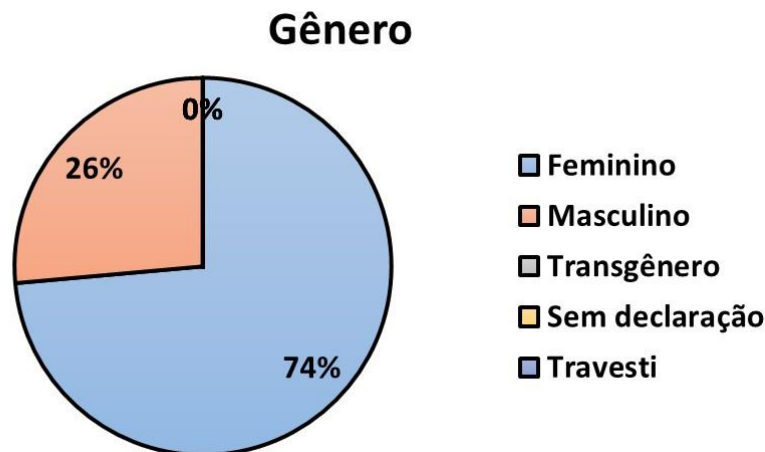
Reforçamos o convite a todos (as), principalmente aos (as) estudantes, a participarem das comissões paritárias de alimentação no seu Campus.

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).

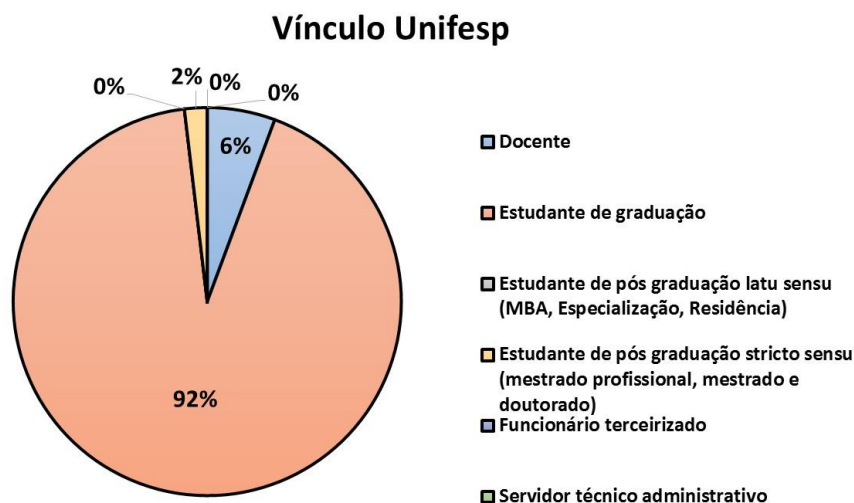
As próximas pesquisas serão feitas com formulários mais adequados e precisos e estamos abertos (as) a receber sugestões e contribuições de todos (as). Posteriormente poderemos comparar a evolução dos nossos restaurantes e fazer ajustes necessários, visando contribuir para a garantia de uma alimentação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

A pesquisa de satisfação do restaurante credenciado – Campus Baixada Santista/ Unidade credenciada Pantaneira (Ponta da Praia, IMar), contou com a participação de 53 usuários, correspondendo a 4% do total de participantes. A maioria desses participantes, 74%, são do gênero feminino e 26% do gênero masculino (Figura 1).



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

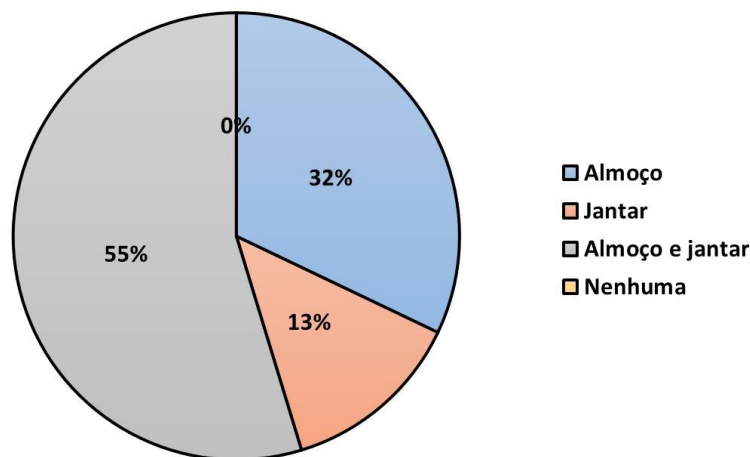
Em relação ao vínculo mantido com a Unifesp, 92% declararam ser estudantes de graduação, 6% docentes e apenas 2% estudantes de pós-graduação stricto sensu (Figura 2).



**Figura 2:** Distribuição em função do vínculo mantido com a Unifesp

Quanto às refeições realizadas pelos usuários no restaurante, 55% declararam consumir almoço e jantar, 32% somente almoço e 13% somente jantar (Figura 3).

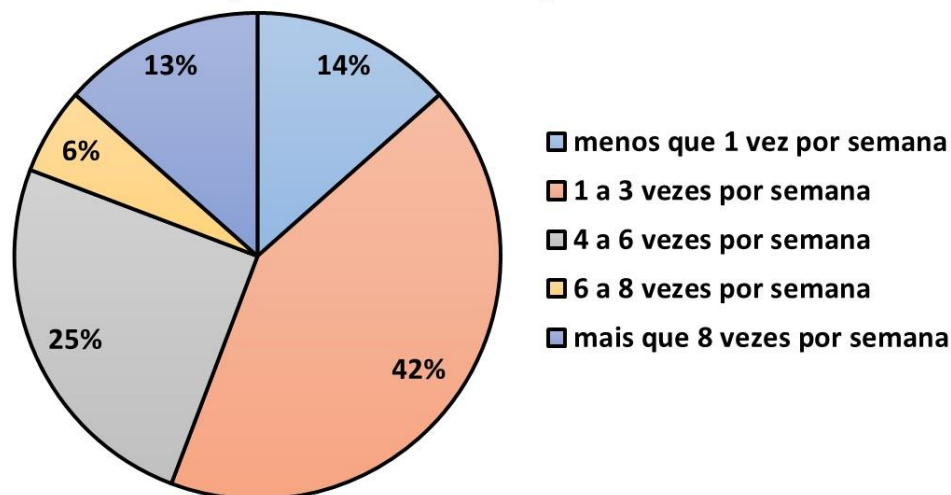
### Refeições consumidas no Restaurante



**Figura 3:** Refeições consumidas no Restaurante credenciado

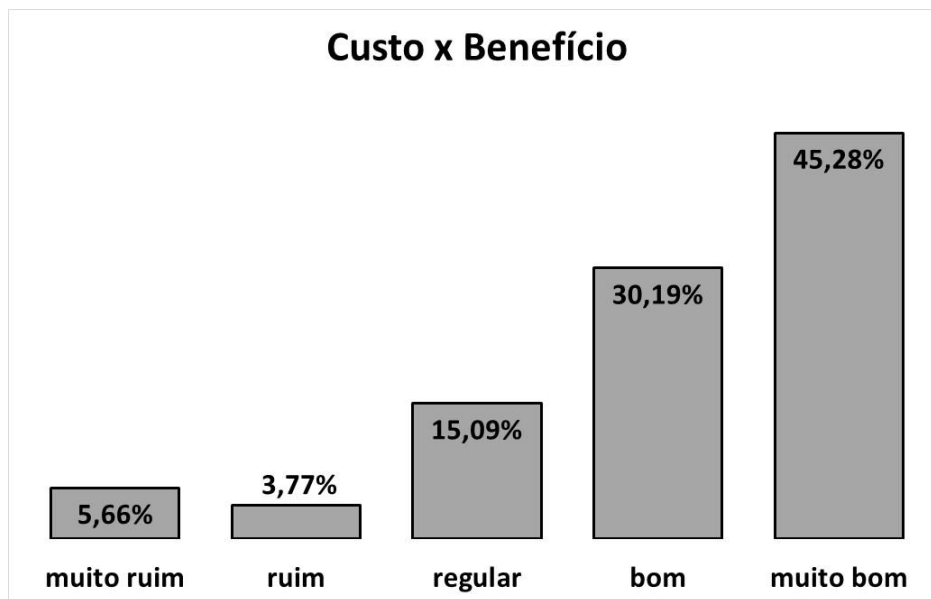
Sobre a frequência de utilização do restaurante, 42% declararam utilizar entre 1 a 3 vezes por semana, 25% entre 4 a 6 vezes por semana, 14% menos de uma vez por semana, 13% mais de 8 vezes por semana e 6% entre 6 a 8 vezes por semana (Figura 4).

### Frequência de utilização do Restaurante



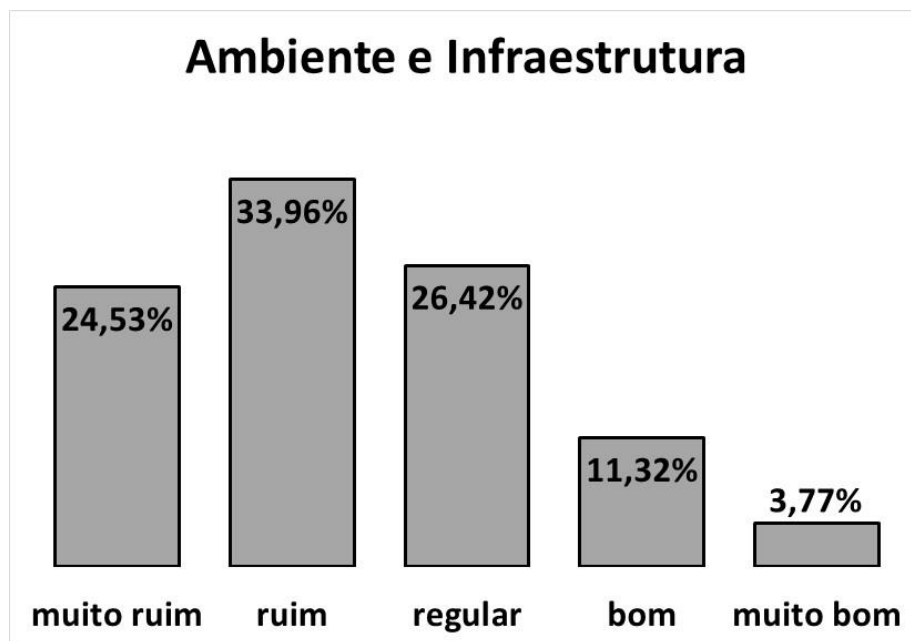
**Figura 4:** Frequência de utilização do restaurante credenciado

Quanto à relação custo x benefício, 75,47% dos usuários avaliaram como boa ou muito boa, 15,09% regular, 5,66% muito ruim e 3,77% ruim (Figura 5).



**Figura 5:** Avaliação do custo x benefício

No tocante ao ambiente e infraestrutura do restaurante, 58,49% declararam ser ruim ou muito ruim, 26,42% regular e 15,09% bom ou muito bom (Figura 6).



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

O percentual de indivíduos vegetarianos que responderam à pesquisa foi de 15%. No entanto, 38% dos usuários do restaurante referiram consumir as opções vegetarianas apesar de não serem vegetarianos; 47% dos usuários disseram não ser vegetariano e nem consumir os pratos vegetarianos servidos no restaurante (Figura 7).

### Você é vegetariano?

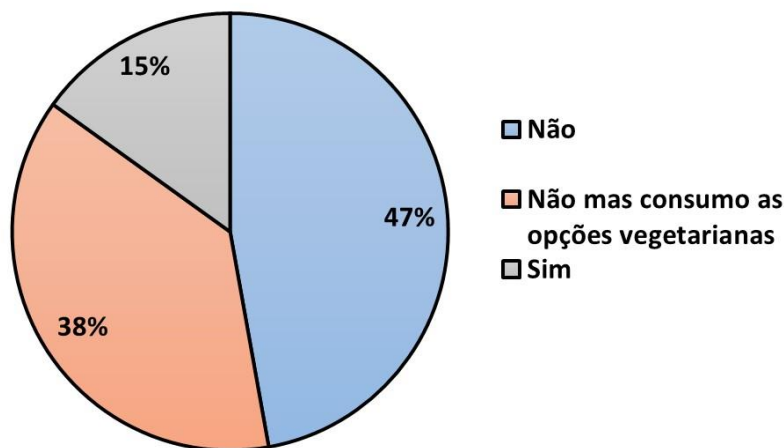


Figura 7: Distribuição de usuários vegetarianos

Em relação ao tipo de vegetarianismo praticado, 46% são ovolactovegetarianos, 27% lactovegetarianos, 18% vegetarianos estritos e 9% declaram ser ovovegetarianos (Figura 8).

### Tipo de vegetarianismo

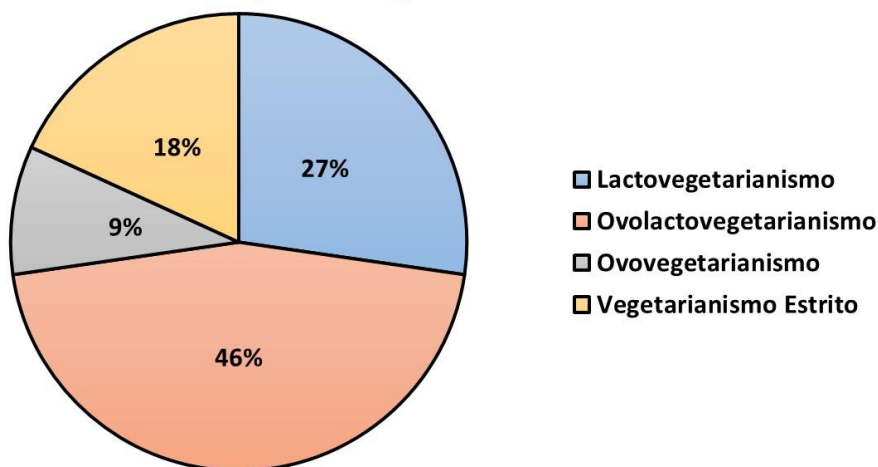
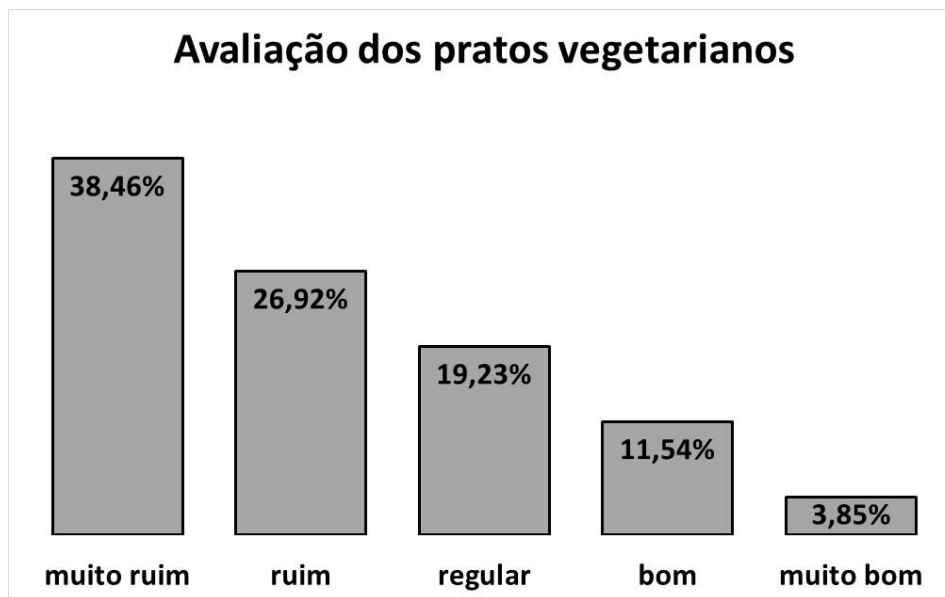


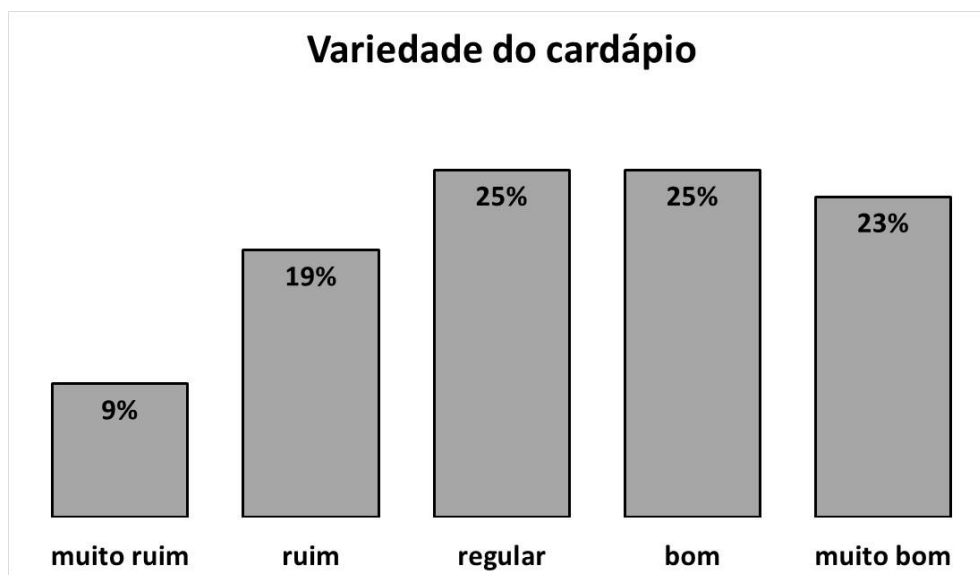
Figura 8: Tipo de vegetarianismo praticado

Quanto à avaliação das opções vegetarianas servidas, 65,38% declararam ser ruim ou muito ruim, 19,23% regular e 15,39% boa ou muito boa (Figura 9).



**Figura 9:** Avaliação dos pratos vegetarianos servidos

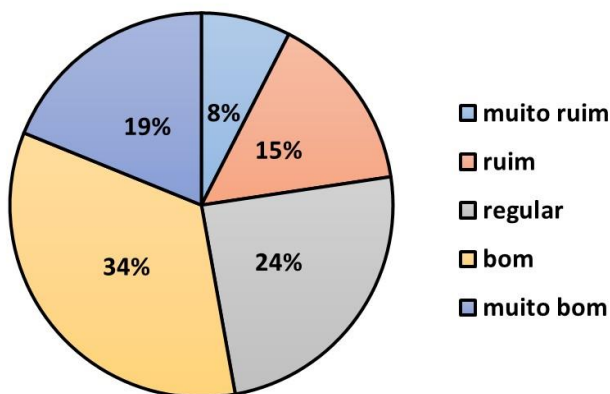
Quanto à avaliação da variedade do cardápio, 48% declararam ser boa ou muito boa, 25% regular e 28% ruim ou muito ruim (Figura 10).



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

Sobre a temperatura das refeições oferecidas, 53% consideram-na boa ou muito boa, 24% regular e 23% ruim ou muito ruim (Figura 11).

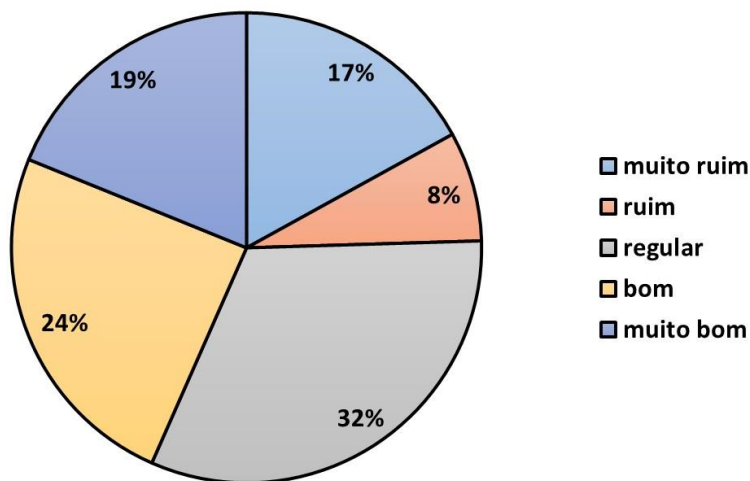
### Temperatura das refeições



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

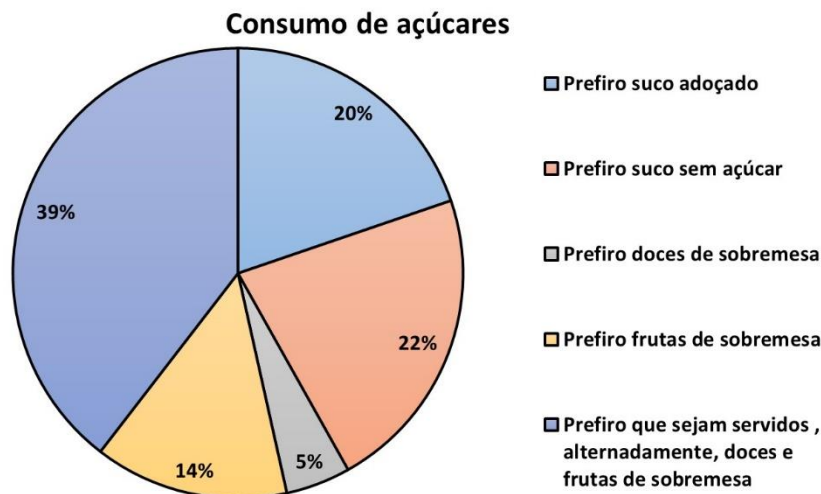
Em relação à avaliação do sabor dos pratos, sobremesas e bebidas, 32% dos usuários avaliaram como regular, 24% bom, 19% muito bom, 17% muito ruim e 8% ruim (Figura 12).

### Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas



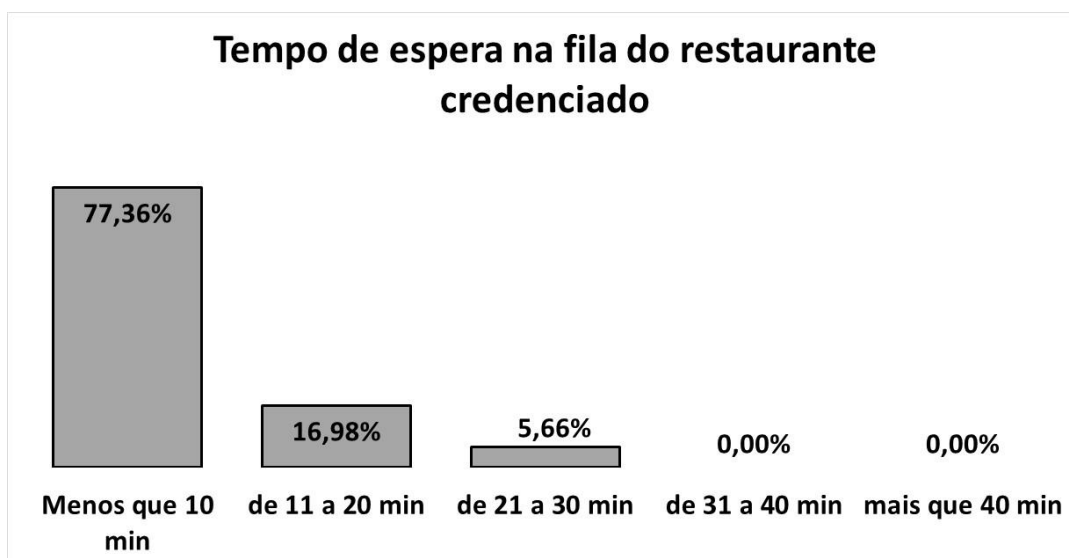
**Figura 12:** Avaliação do sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

Quanto à preferência dos usuários em relação ao consumo de açúcares em sobremesas e bebidas, 20% preferem consumir sucos adoçados, 22% preferem suco sem açúcar, 5% preferem consumir doces como opção de sobremesa, 14% preferem frutas como opção de sobremesa e 39% preferem que sejam servidos tanto doces quanto frutas como sobremesa (Figura 13).



**Figura 13:** Preferência dos usuários em relação ao consumo de açúcares

No tocante ao tempo de espera na fila do restaurante, 77,36% declararam aguardar menos que 10 minutos, 16,98% entre 11 e 20 minutos e 5,66% entre 21 e 30 minutos (Figura 14).

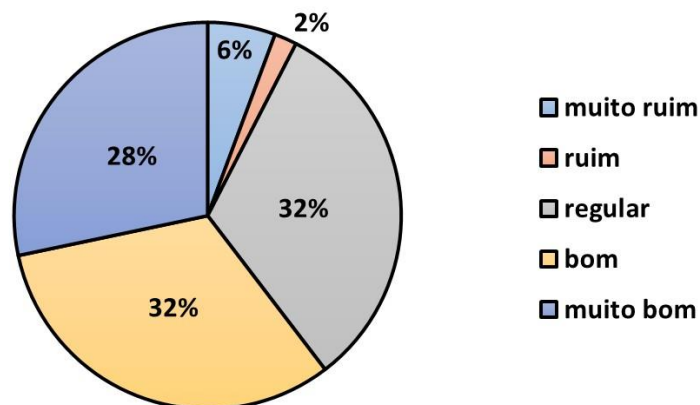


**Figura 14:** Tempo de espera na fila do restaurante

Sobre a satisfação em relação ao atendimento oferecido, 60% declararam ser bom ou muito bom, 32% regular e 8% avaliaram como ruim ou muito ruim (Figura 15).



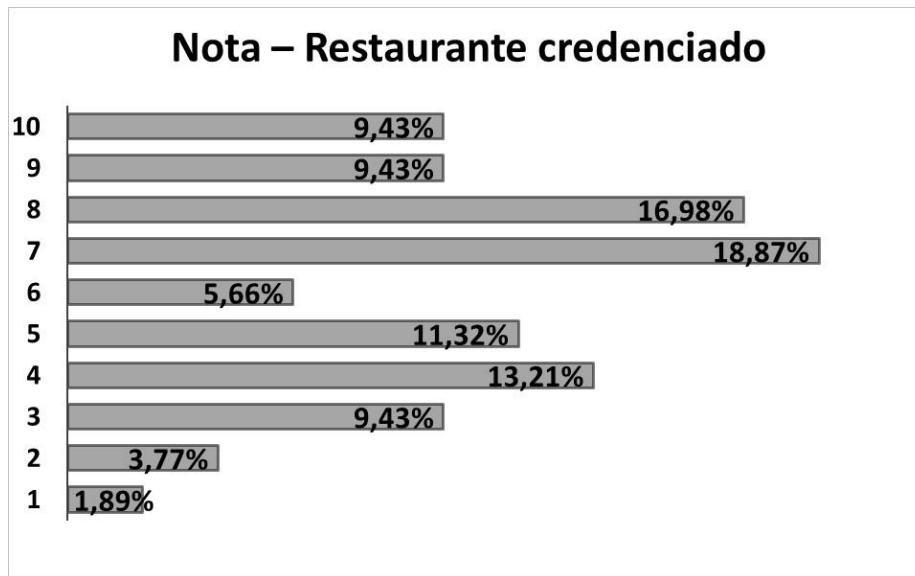
### Atendimento – Restaurante credenciado



**Figura 15:** Avaliação da satisfação em relação ao atendimento do Restaurante credenciado

As notas de avaliação geral do restaurante seguiram a seguinte distribuição:

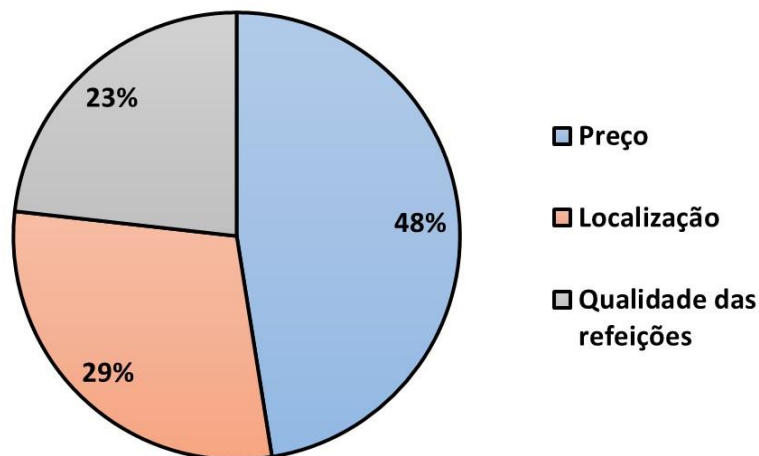
- 1 – 1,89%;
- 2 – 3,77%;
- 3 – 9,43%;
- 4 – 13,21%;
- 5 – 11,32%;
- 6 – 5,66%;
- 7 – 18,87%;
- 8 – 16,98%;
- 9 – 9,43%;
- 10 – 9,43%.



**Figura 16:** Distribuição das notas gerais de avaliação do Restaurante credenciado

Sobre os principais motivos apontados pelos usuários para frequentar o restaurante, 48% declararam que frequentam por conta do preço, 29% da localização e 23% da qualidade das refeições (Figura 17).

### Motivo de utilização do Restaurante



**Figura 17:** Motivo pelo qual frequenta o restaurante credenciado