

Pesquisa de Satisfação dos Restaurantes Universitários – Unifesp

RU – São Paulo

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 restaurante.csp@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 São Paulo contou com a participação de 178 usuários, correspondendo a 14% do total de participantes. A maior parte desses usuários são do gênero feminino (55%), 43% do gênero masculino, 2% não declararam o gênero e 1% se declarou travesti (Figura 1). A maioria dos frequentadores deste RU são estudantes de graduação, correspondendo a 92% do total de participantes, seguidos por estudantes de pós-graduação stricto sensu (5%), lato sensu (2%) e servidores técnico-administrativos, com 2% (Figura 2).

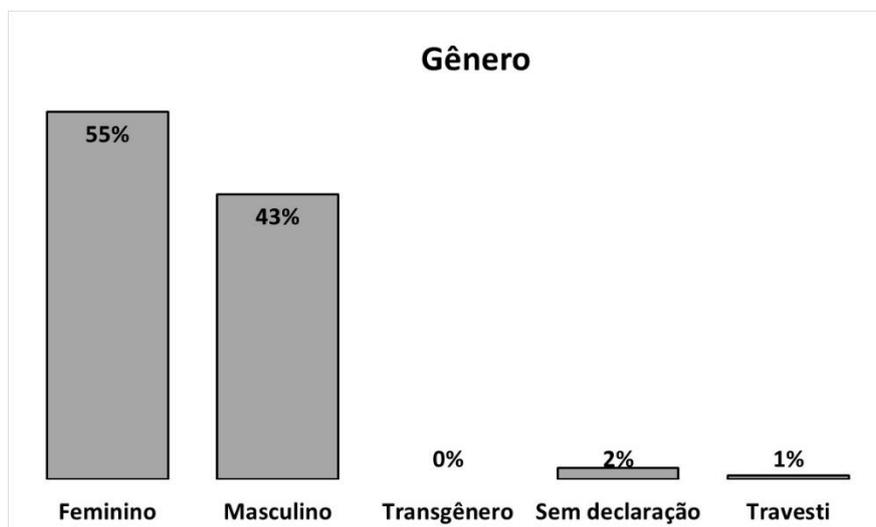


Figura 1: Distribuição por gênero

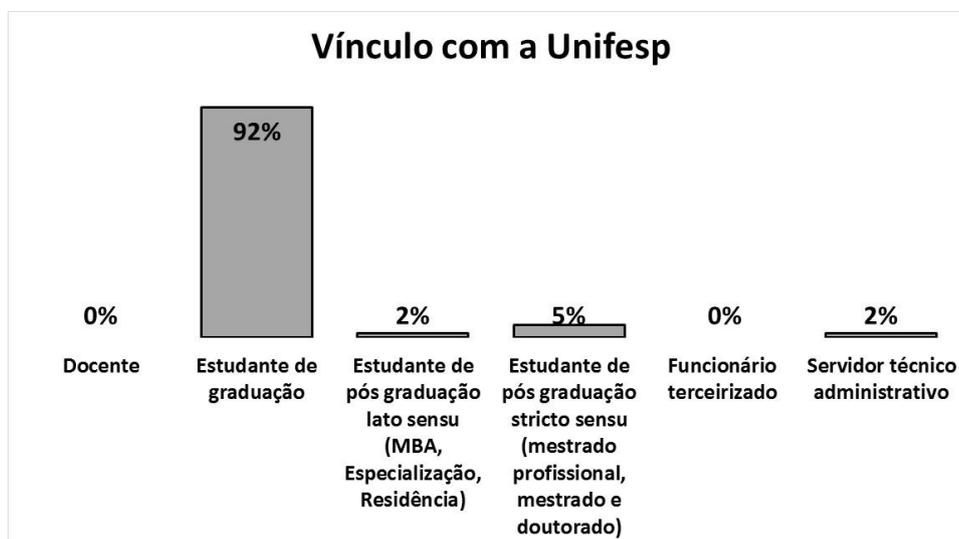


Figura 2: Vínculo com a Unifesp

Quanto às refeições consumidas neste RU, 76% dos participantes referiram consumir apenas almoço, 23% almoço e jantar e 1% não consome nenhuma refeição (Figura 3). Metade dos participantes almoça de 4 a 6 vezes por semana e 23% almoçam de 1 a 3 vezes por semana (Figura 4).

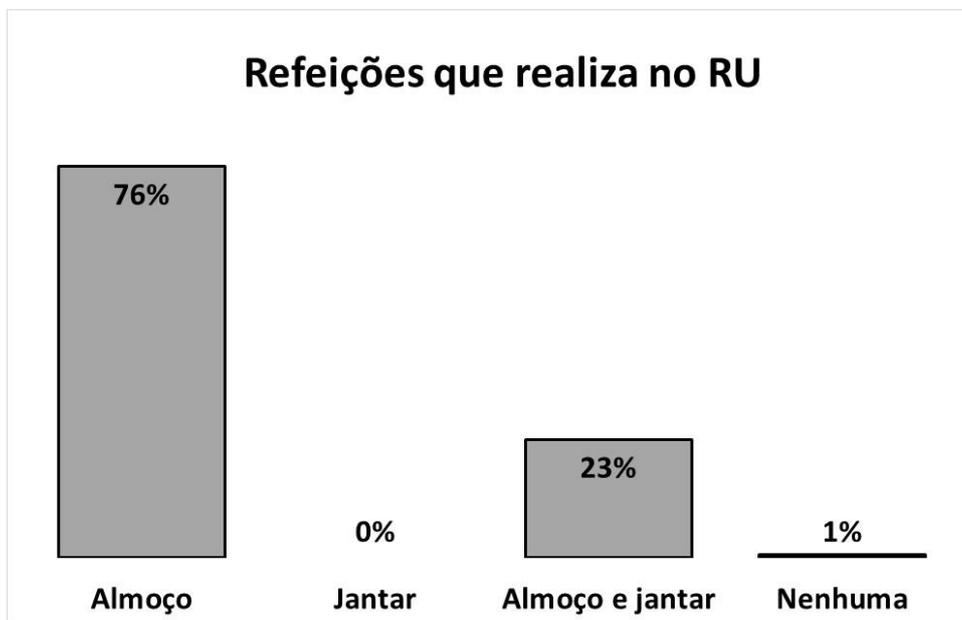


Figura 3: Refeições consumidas no RU

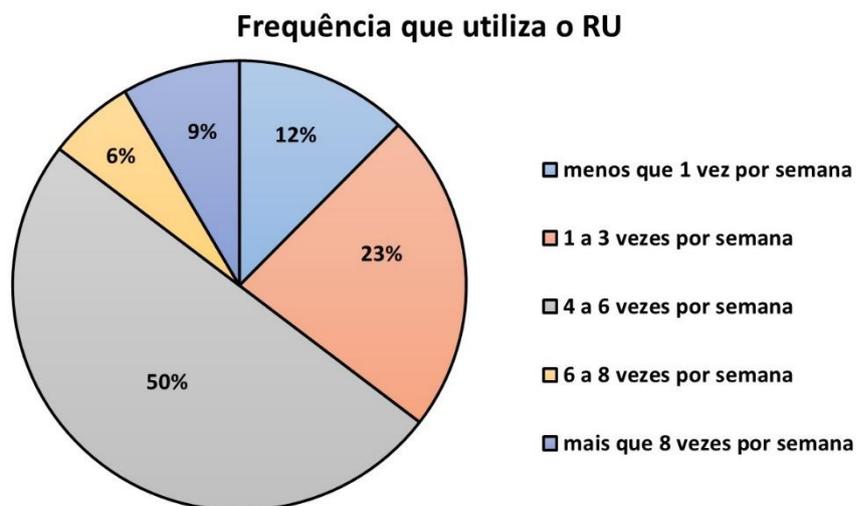


Figura 4: Frequência de utilização do RU

A relação entre o custo e benefício das refeições servidas no RU foi avaliada como ruim ou regular por 31% cada, como muito ruim por 20%, bom por 14% e muito boa por 4% dos participantes da pesquisa (Figura 5).

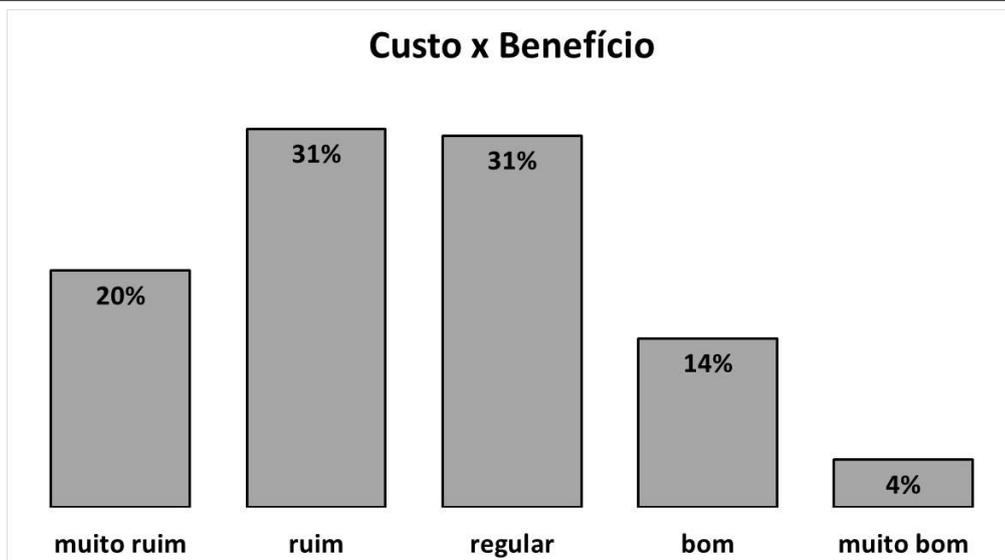


Figura 5: Relação entre o custo e o benefício

Quando questionados quanto à satisfação em relação ao ambiente e infraestrutura do RU, 37% o classificaram como muito ruim, 30% como ruim, 22% como regular, 10% como bom e apenas 1% como muito bom (Figura 6).

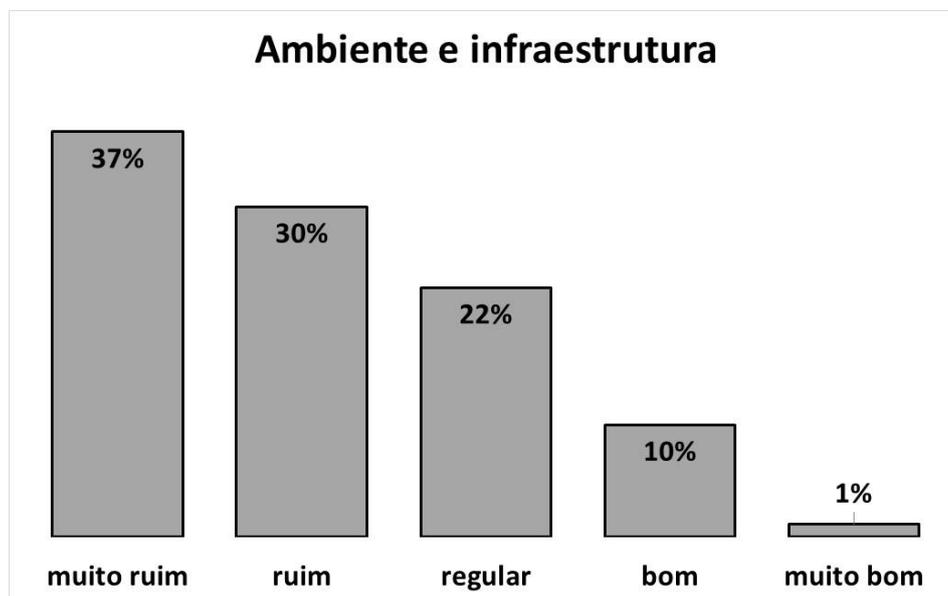


Figura 6: Avaliação do ambiente e infraestrutura

Quanto à distribuição de usuários vegetarianos, 4% referiram ser vegetarianos e 24% consomem as opções vegetarianas apesar de não informarem seguir esse padrão de dieta (Figura 7). Dentre os usuários vegetarianos, 93% são ovolactovegetarianos e 7% são

vegetarianos estritos (Figura 8). A opção vegetariana foi considerada ruim ou regular por 39% cada, muito ruim por 14% e boa por 9%; a alternativa *muito boa* não foi mencionada (Figura 9).

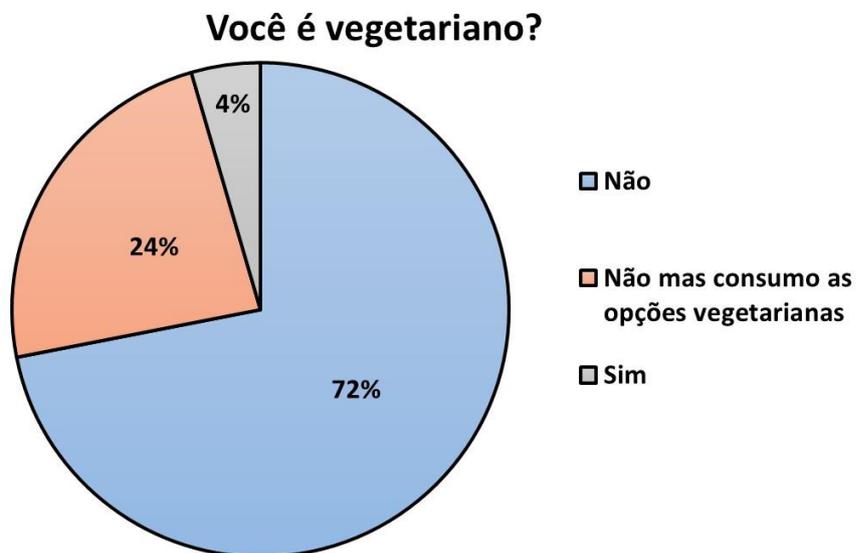


Figura 7: Distribuição de usuários vegetarianos

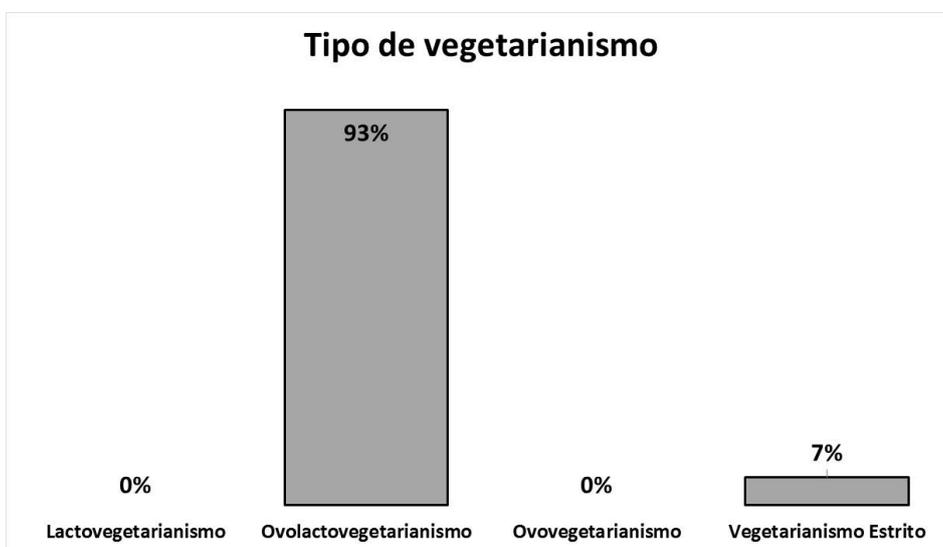


Figura 8: Tipo de vegetarianismo

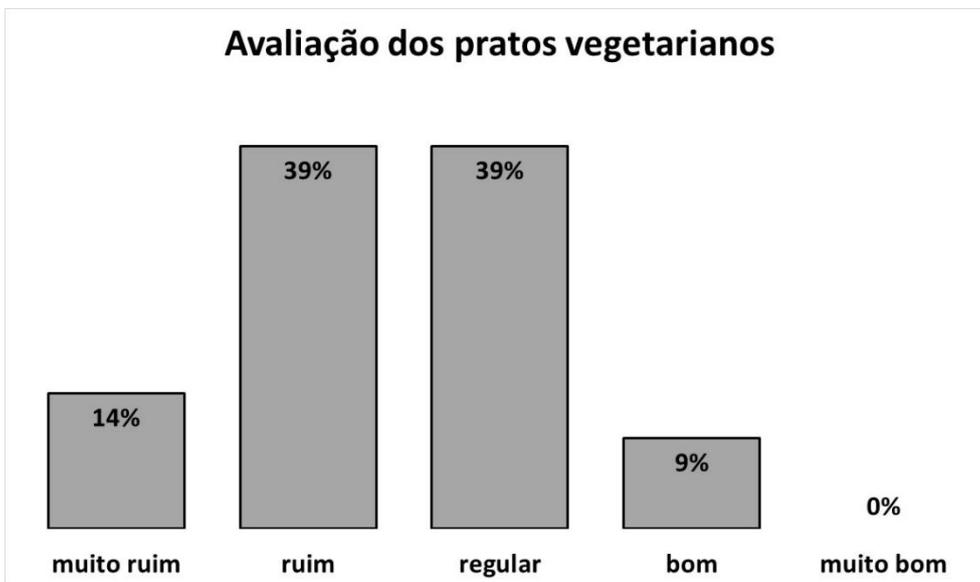


Figura 9: Avaliação dos pratos vegetarianos

A variedade do cardápio foi considerada muito ruim por 39%, ruim por 33%, regular por 21%, boa por 6% e muito boa por 1% (Figura 10). Quanto à temperatura das refeições, 30% classificaram como regular, 24% como boa, 21% como ruim, 13% como muito ruim e 11% como muito boa (Figura 11). Em relação ao sabor dos pratos, sobremesas e bebidas oferecidas, 39% classificaram como muito ruim, 35% como ruim, 20% como regular e 5% como bom; a alternativa “*muito bom*” não foi mencionada por nenhum usuário (Figura 12).

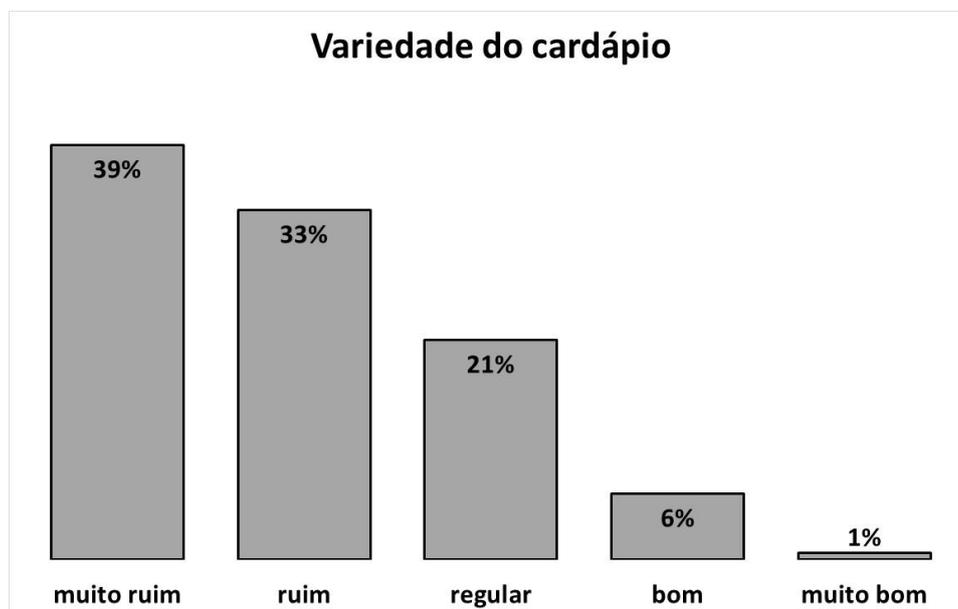


Figura 10: Avaliação da variedade do cardápio

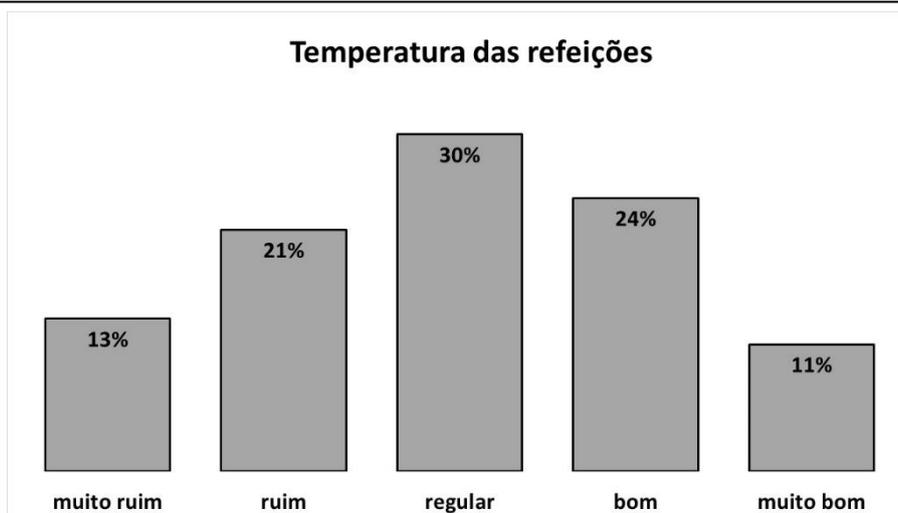


Figura 11: Temperatura das refeições

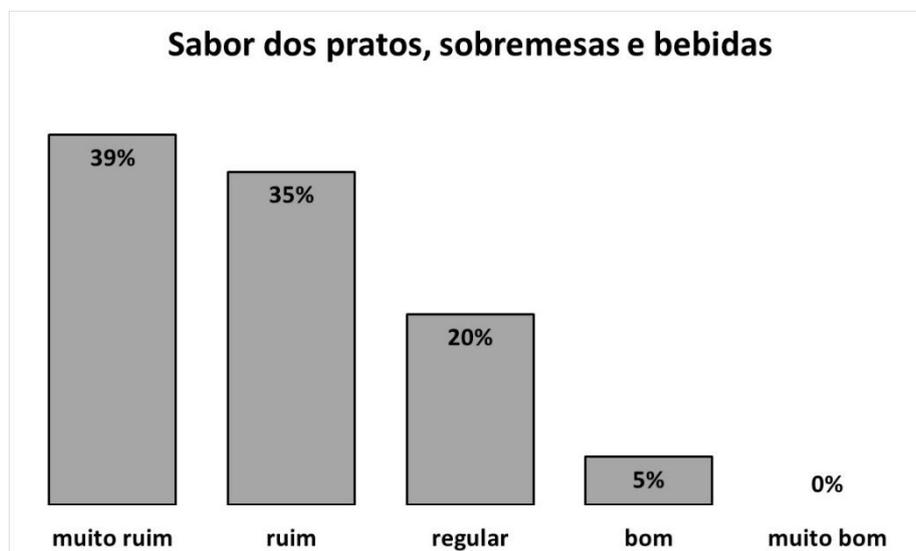


Figura 12: Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

O tempo de espera na fila do RU/SP é menor que 10 min para 87% dos participantes da pesquisa (Figura 13).

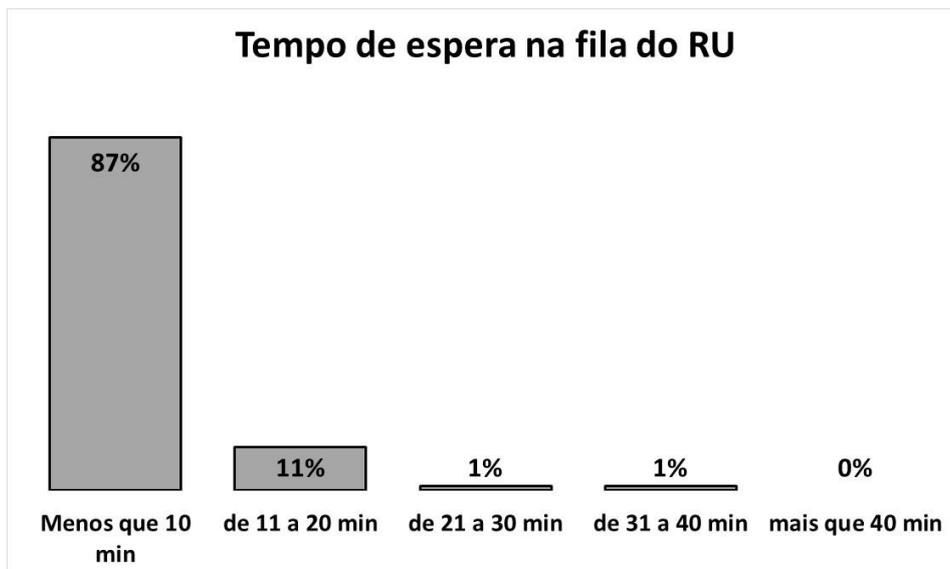


Figura 13: Tempo de espera na fila do RU

Em relação ao consumo de açúcares, 37% preferem que sejam servidos, alternadamente, doces e frutas como sobremesa, 27% preferem suco sem açúcar e 16% suco adoçado, 12% preferem frutas de sobremesa e 8% preferem doces de sobremesa (Figura 14).

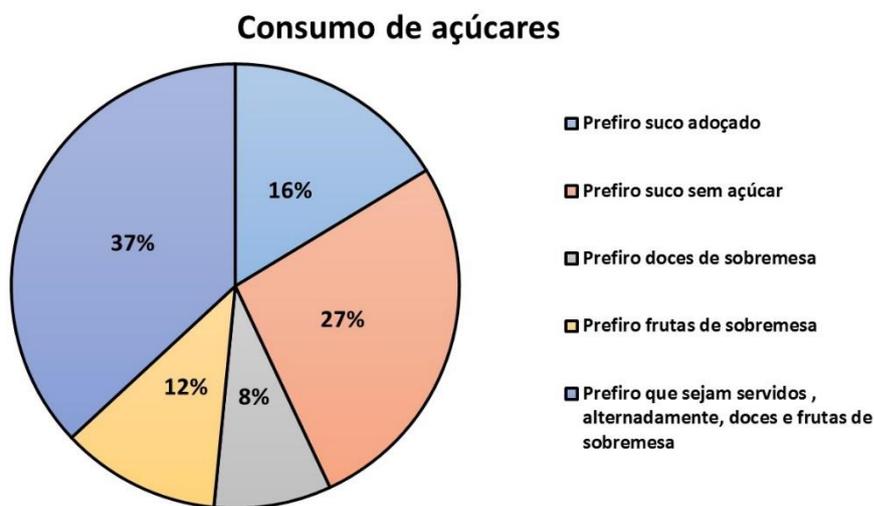


Figura 14: Consumo de açúcares

O fator preço é o principal motivo para 83% dos usuários frequentarem o RU, seguido do fator localização, mencionado por 14% (Figura 15).

Motivo pelo qual frequenta o RU

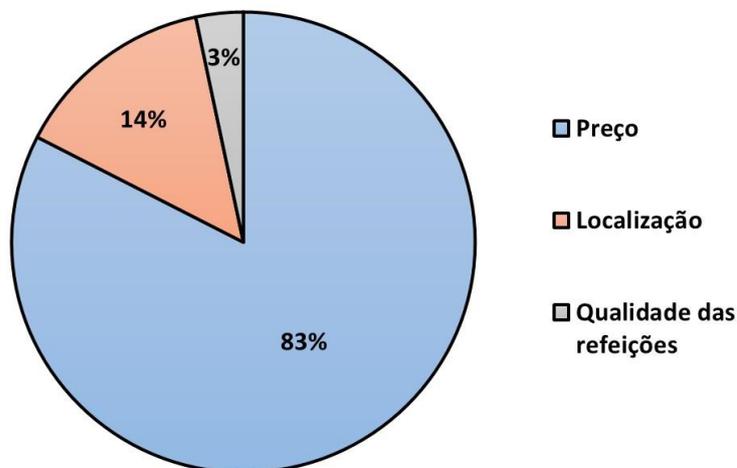


Figura 15: Motivo pelo qual frequenta o RU

Quanto à satisfação em relação ao atendimento fornecido pelo RU, 33% classificaram como regular, 27% como ruim, 22% como muito ruim, 15% como bom e 3% como muito bom (Figura 16). As notas gerais atribuídas ao RU/SP com maior expressão na pesquisa foram 2 e 1, respectivamente (Figura 17).

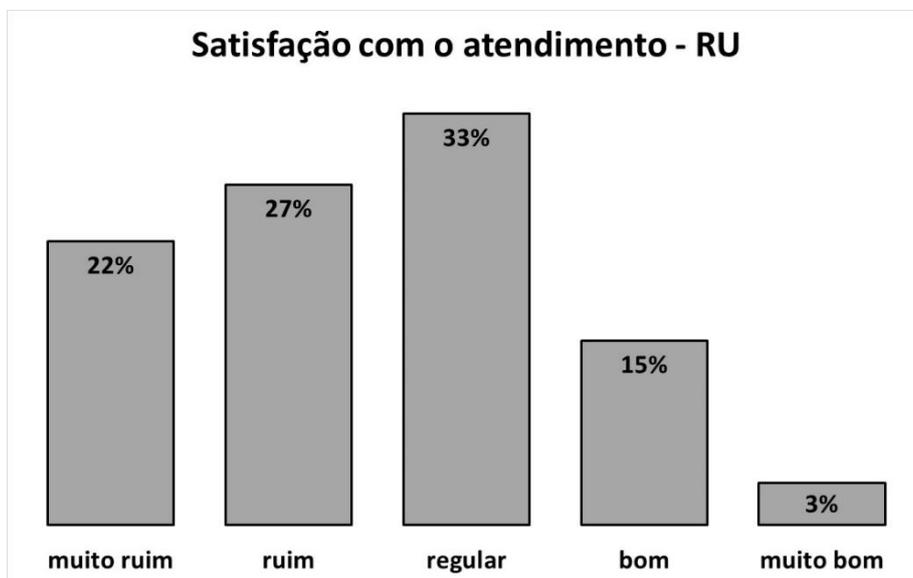


Figura 16: Satisfação com o atendimento do RU

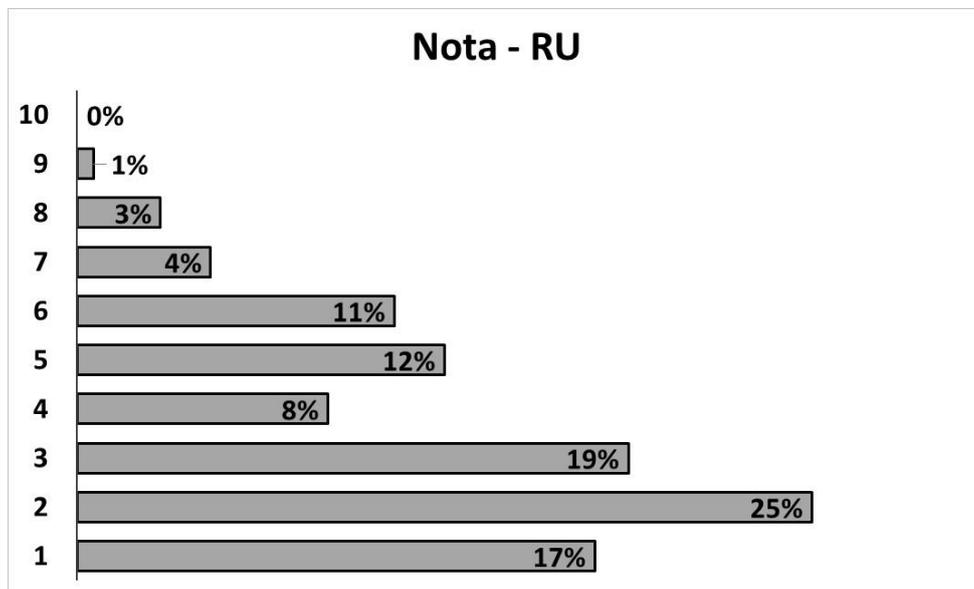


Figura 17: Nota geral ao RU