

Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

RU – Campus Osasco

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 ru.osasco@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 Osasco contou com a participação de 73 usuários, correspondendo a 6% do total de participantes. Mais da metade desses usuários é do gênero feminino (51%), 48% do gênero masculino e apenas 1% transgênero (Figura 1). A maioria dos frequentadores do RU-Osasco é estudante de graduação, seguido por docentes e servidores técnicos-administrativos (Figura 2).

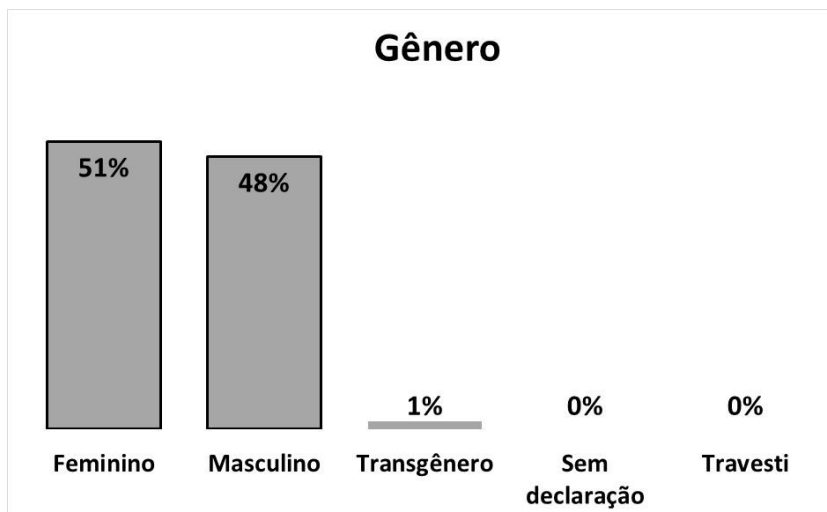


Figura 1: Distribuição por gênero

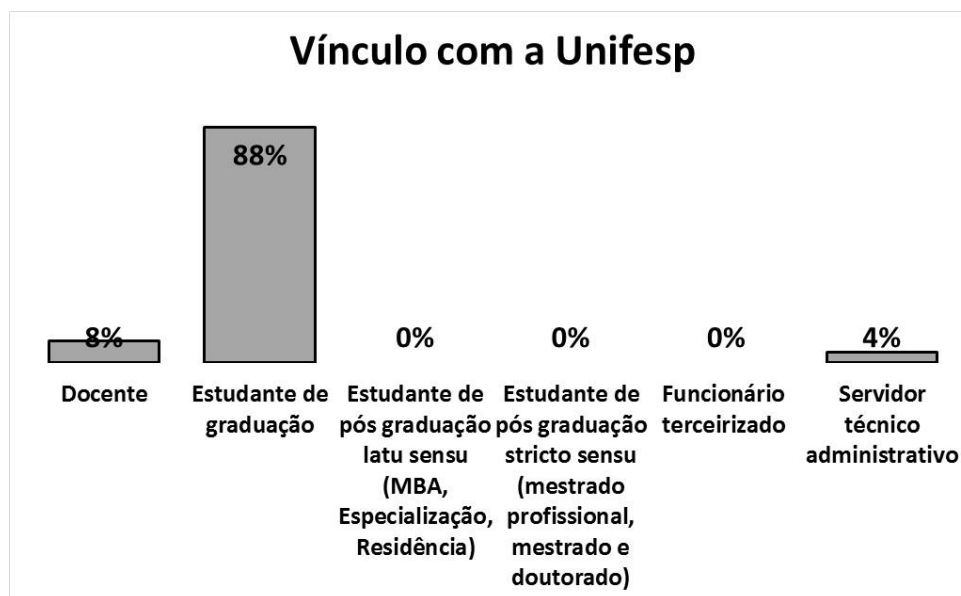


Figura 2: Vínculo com a Unifesp

A refeição realizada pela maior parte dos usuários do RU/Osasco é o *jantar*, seguido de *almoço e jantar* e, por último, *apenas almoço* (Figura 3).

Refeições que realiza no RU

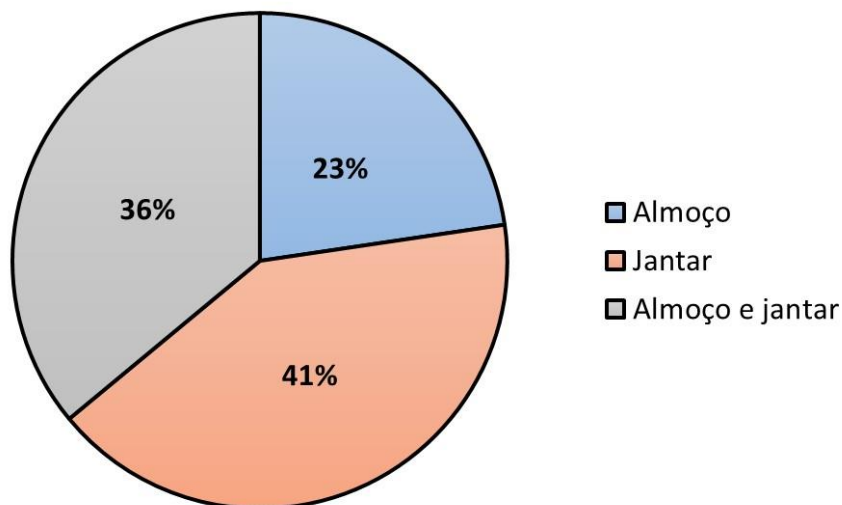


Figura 3: Refeições consumidas no RU

4). A maioria dos usuários do RU frequenta o restaurante de 1 a 3 vezes por semana (Figura

Frequência que utiliza o RU

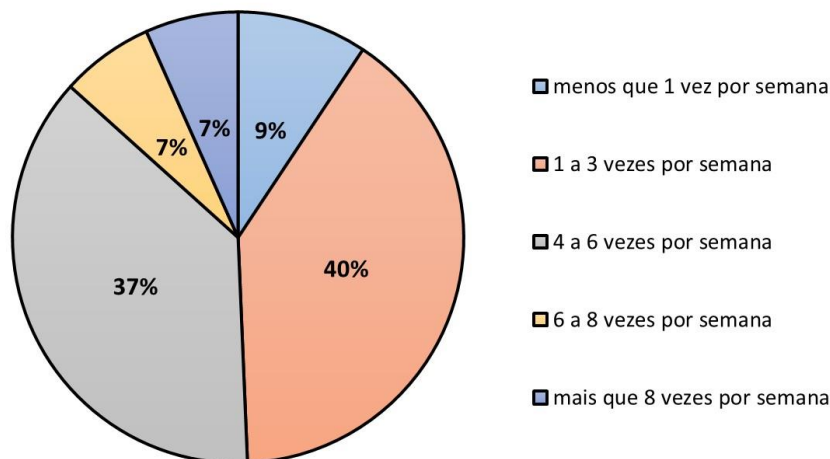


Figura 4: Frequência de utilização do RU

A relação entre o custo e benefício das refeições servidas no RU foi avaliada como boa por 45% dos usuários; 37% avaliaram como muito boa (Figura 5).

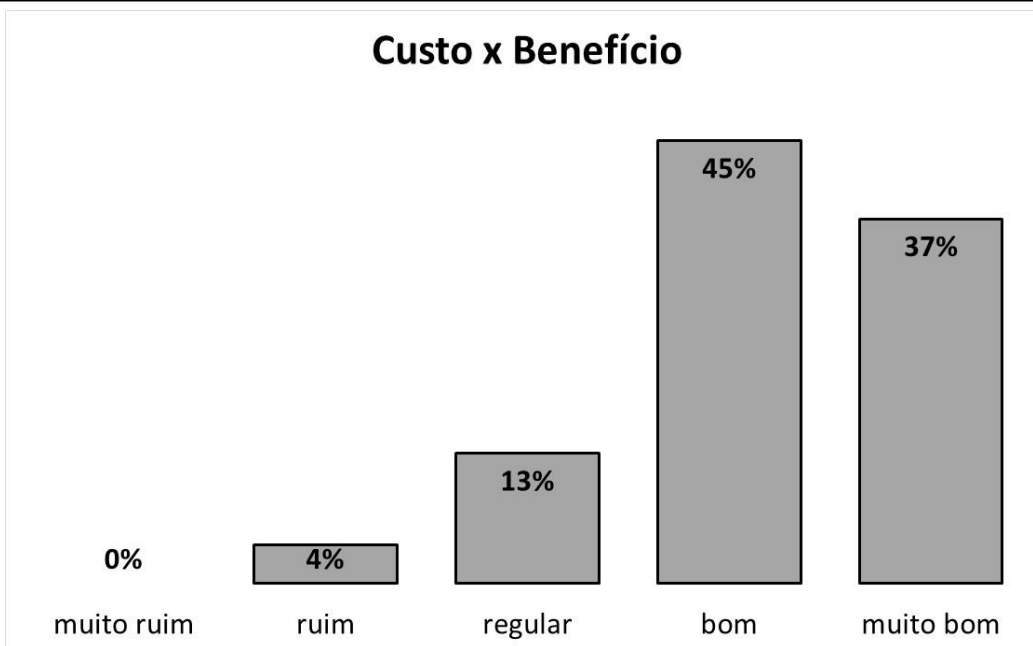


Figura 5: Custo x Benefício

Os usuários foram questionados quanto à sua satisfação em relação ao ambiente e infraestrutura do RU, sendo que 44% classificaram como regular, 41% como muito ruim ou ruim e 15% como bom ou muito bom (Figura 6).

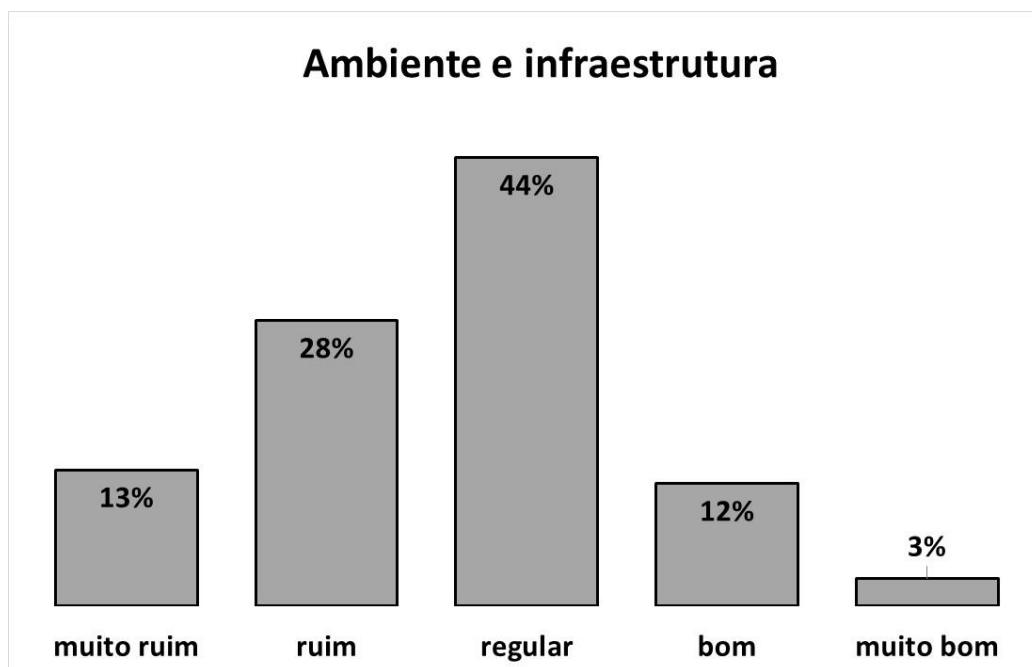


Figura 6: Ambiente e Infraestrutura

Quanto à distribuição de usuários vegetarianos, 5% são vegetarianos e 36% consomem as opções vegetarianas apesar de não seguirem esse padrão de dieta (Figura 7). Dentre os usuários vegetarianos, 60% são ovolactovegetarianos e 40% são vegetarianos estritos (Figura 8).

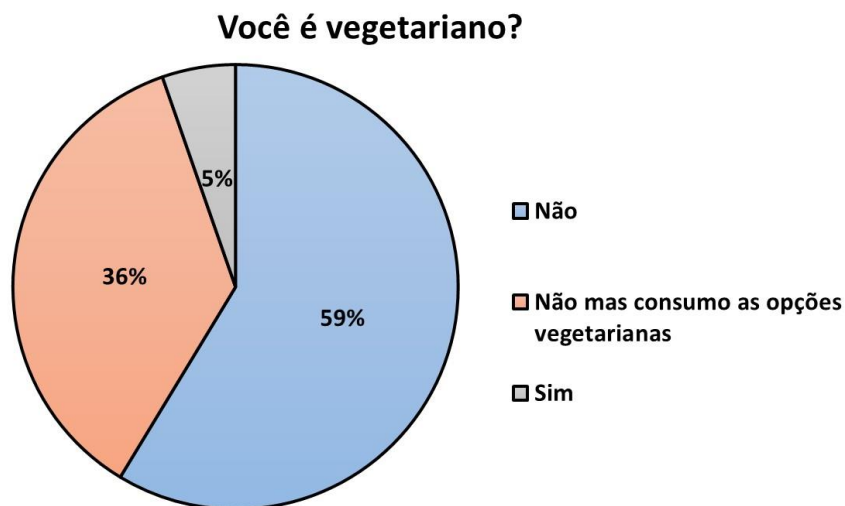


Figura 7: Usuários vegetarianos

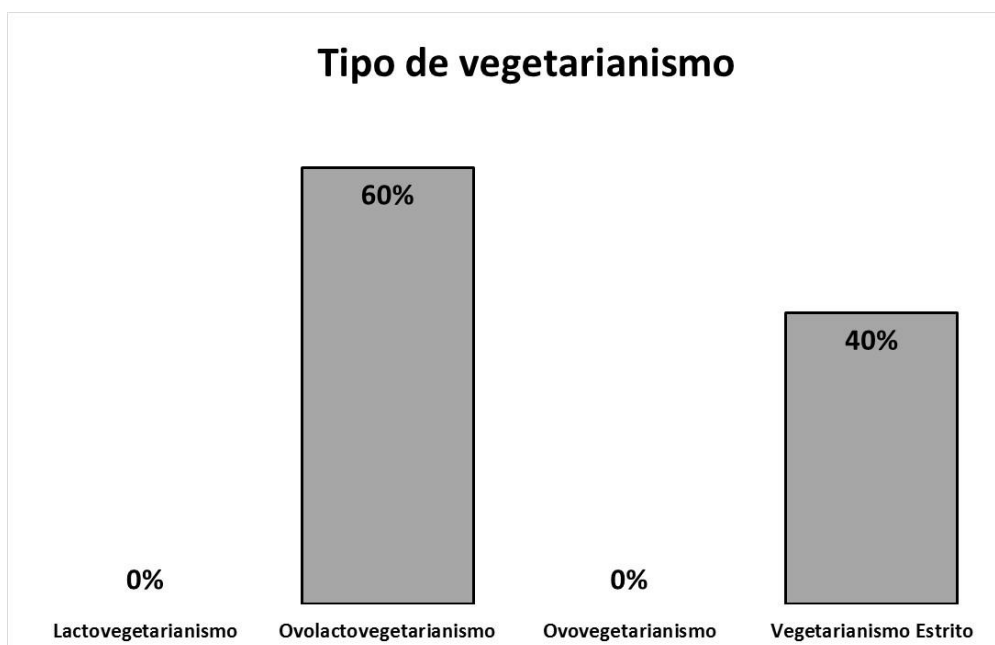


Figura 8: Tipo de vegetarianismo

Quanto à qualidade dos pratos vegetarianos servidos, 41% classificaram como regular, 28% como muito ruim ou ruim e 31% como bom ou muito bom (Figura 9).

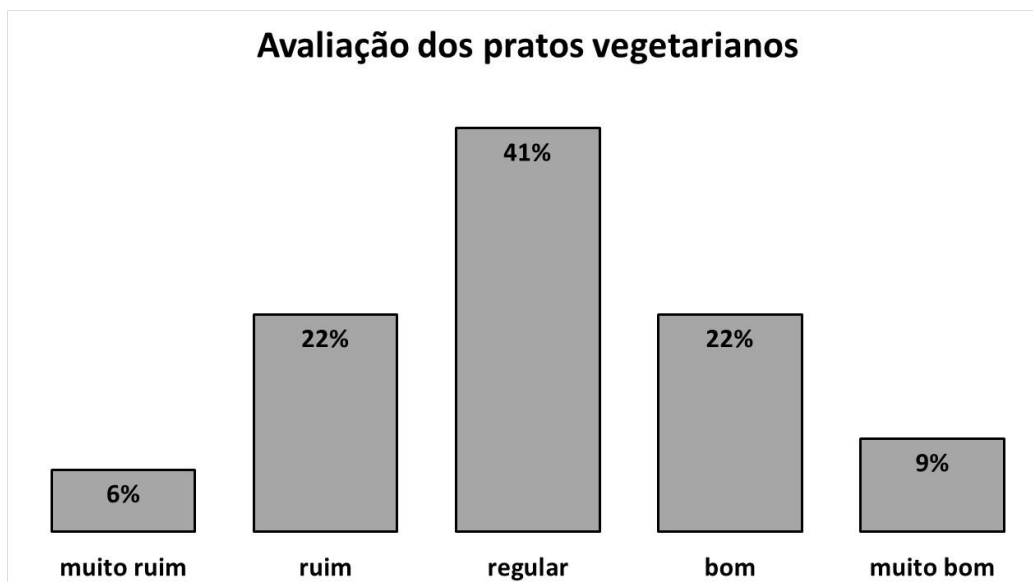


Figura 9: Avaliação dos pratos vegetarianos

A variedade do cardápio foi considerada regular por 37%, muito ruim ou ruim por 21% e muito boa ou boa por 41% (Figura 10).

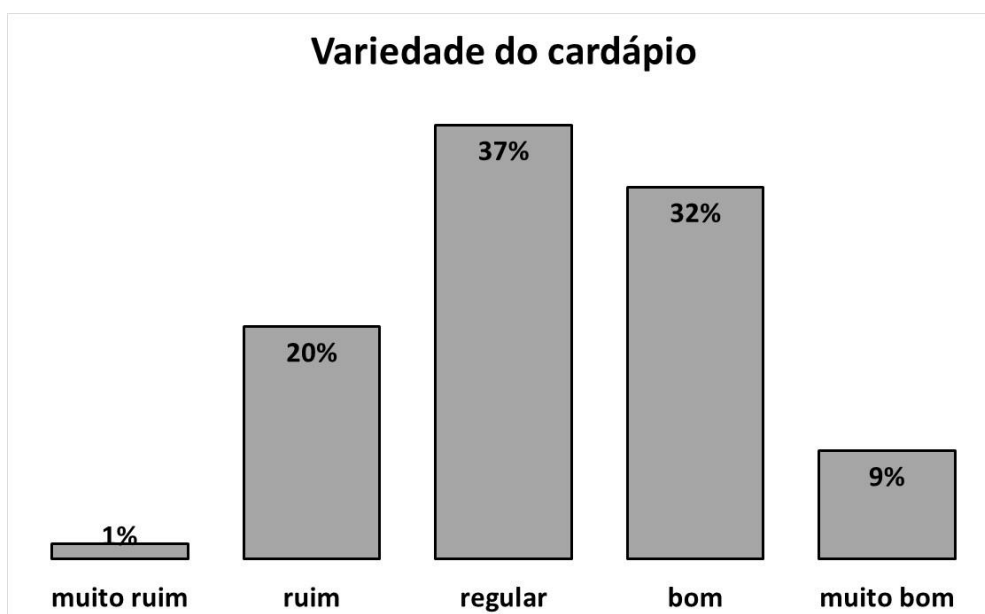


Figura 10: Variedade do cardápio

A temperatura de fornecimento das refeições foi avaliada como boa ou muito boa por cerca 70% dos usuários, regular por cerca de 23% e muito ruim ou ruim por cerca de 8% (Figura 11). Quanto ao sabor dos pratos, sobremesas e bebidas oferecidas, 35% avaliaram como regular, 30% como muito ruim ou ruim e 36% como bom ou muito bom (Figura 12).

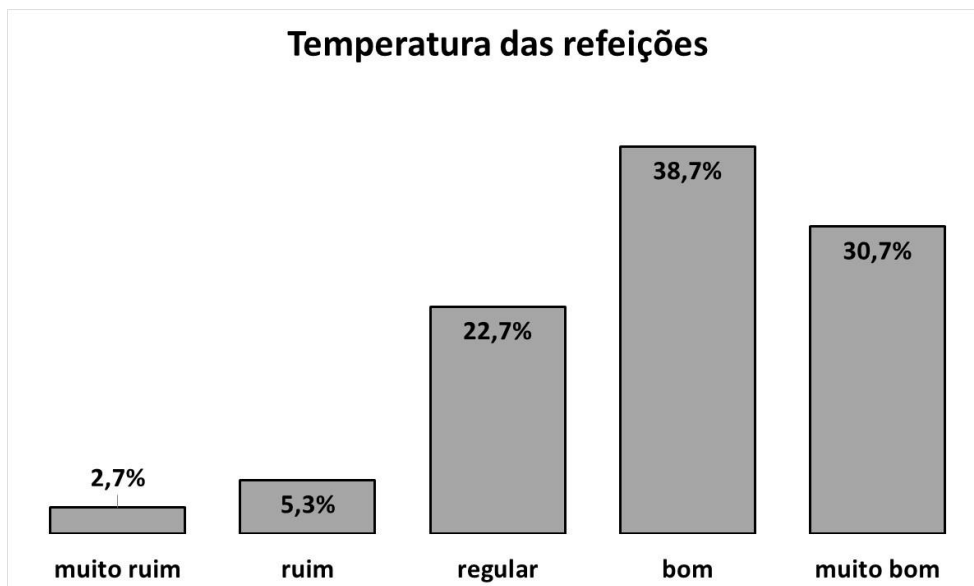


Figura 11: Temperatura das refeições

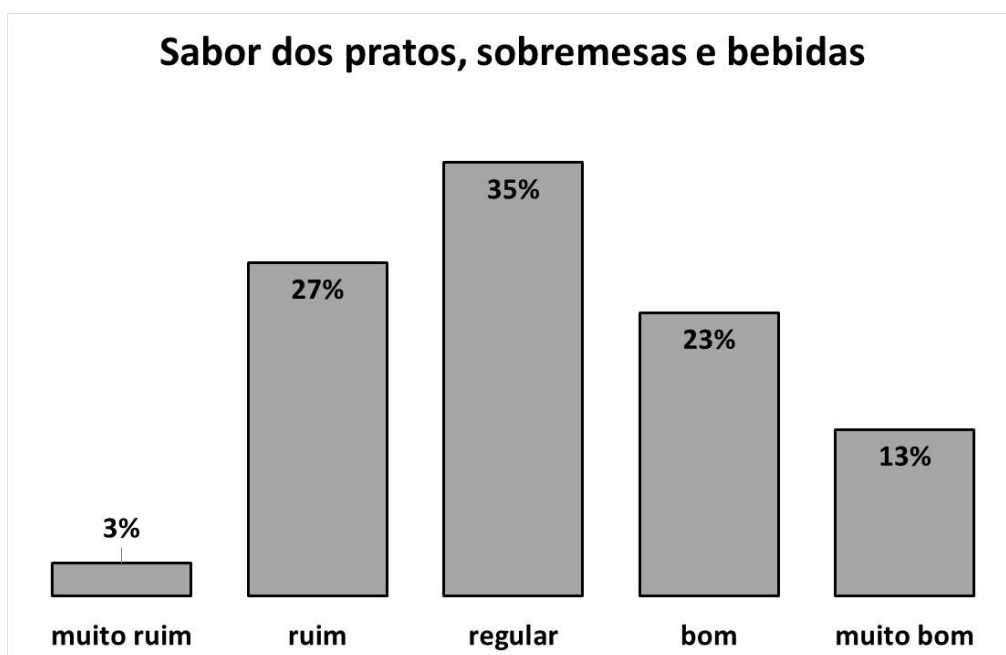


Figura 12: Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

Em relação ao consumo de açúcares, 19% preferem que seja servido suco já adoçado, 29% preferem suco sem açúcar, 16% preferem doces e 9% preferem frutas de sobremesa, enquanto 26% preferem que as duas opções sejam servidas de forma alternada (Figura 13).

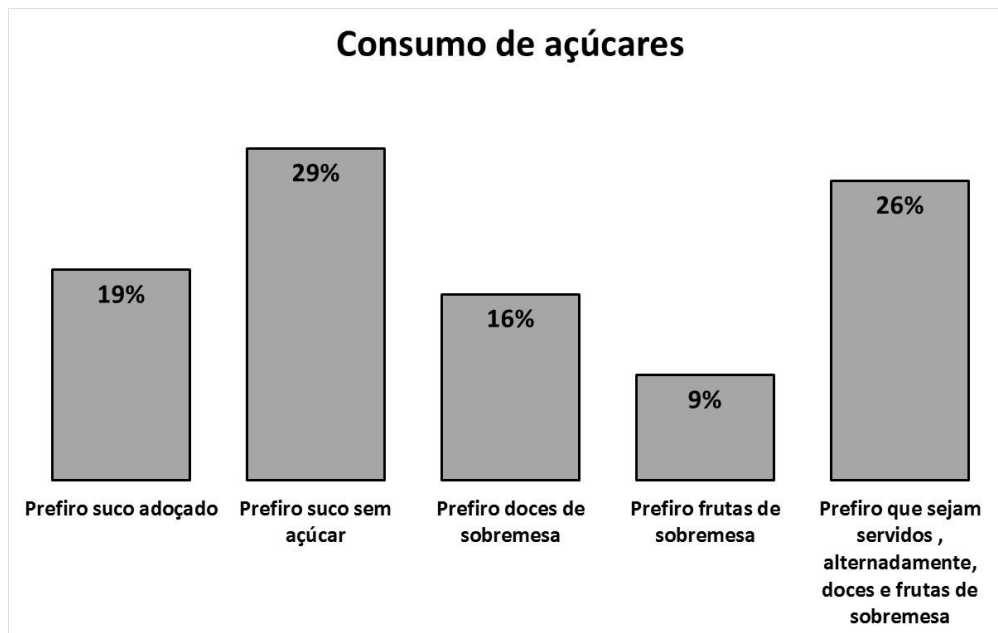


Figura 13: Consumo de açúcares

O fator preço é o principal motivo para 48% dos usuários frequentarem o RU, seguido do fator localização, mencionado por 34% e por último da qualidade das refeições servidas para 18% (Figura 14).

Motivo pelo qual frequenta o RU

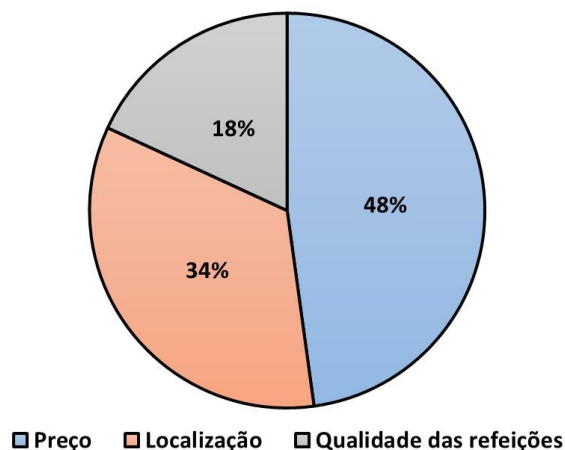


Figura 14: Motivo pelo qual frequenta o RU

O tempo de espera na fila do RU é de 11 a 20 min para 53% dos participantes da pesquisa; a alternativa *mais que 40 min* não foi mencionada (Figura 15).

Tempo de espera na fila do RU

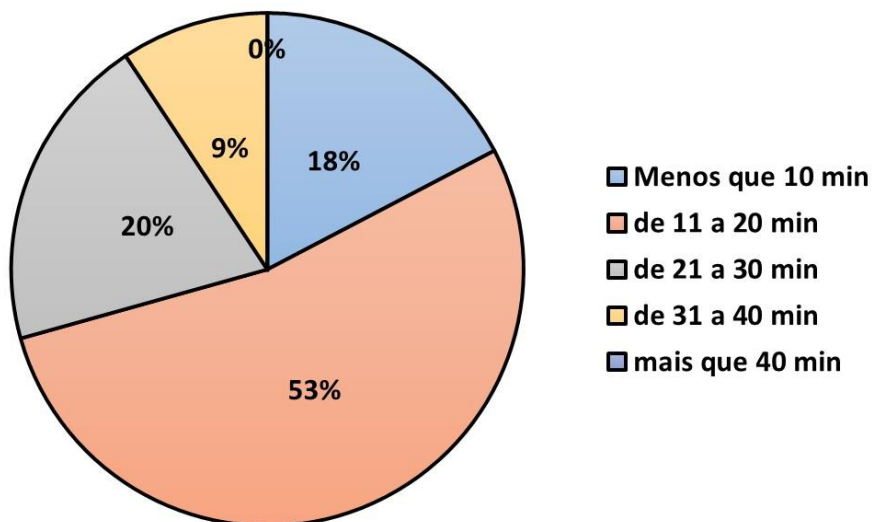


Figura 15: Tempo de espera na fila do RU

Quanto à satisfação em relação ao atendimento fornecido pelo RU, 37% classificaram como regular, 19% como muito ruim ou ruim e 44% como muito bom ou bom (Figura 15). A nota geral atribuída ao RU com maior expressão na pesquisa foi 7, com 31% (Figura 16).

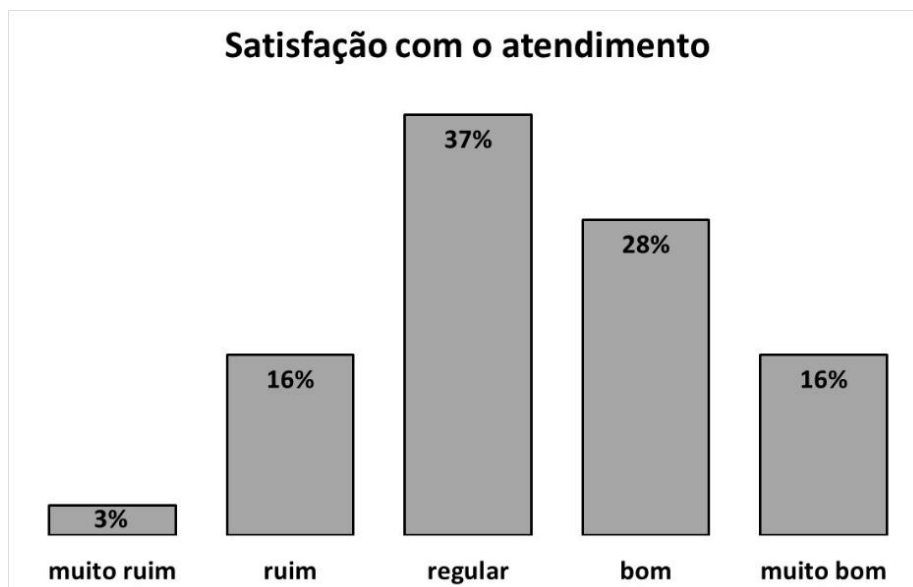


Figura 16: Satisfação com o atendimento

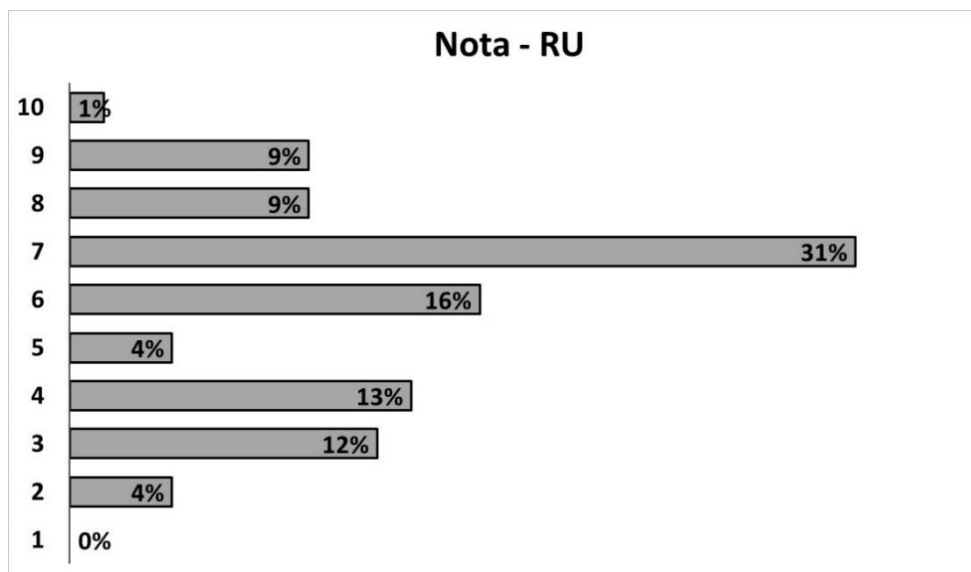


Figura 17: Nota geral ao RU