

Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

RU – São José dos Campos – Unidade Talim

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.sjc@unifesp.br](mailto:ru.sjc@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.

Apenas 15 usuários do RU/Campus São José dos Campos - Unidade Talim, responderam à pesquisa de Satisfação dos RUs, correspondendo a 1% do total de participantes. Mais da metade desses usuários é do gênero feminino (60%) e 40% do gênero masculino (Figura 1). A maioria dos frequentadores deste RU é estudante de graduação, correspondendo a 73% do total de participantes, seguido por estudantes de pós-graduação stricto sensu com 13% e docentes e servidores técnico-administrativos, com 7% cada (Figura 2).

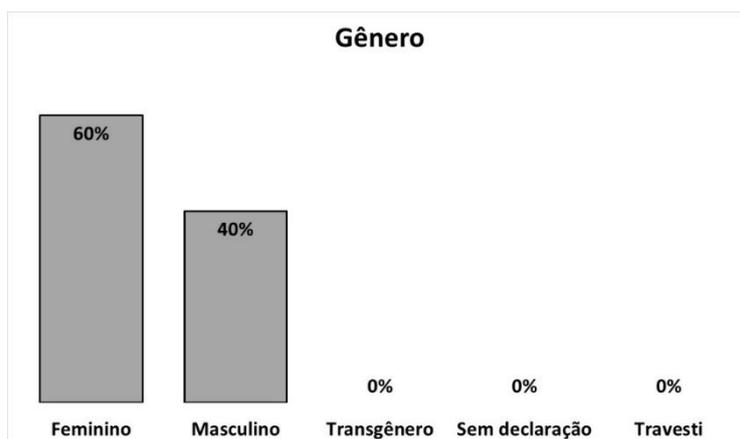


Figura 1: Distribuição por gênero

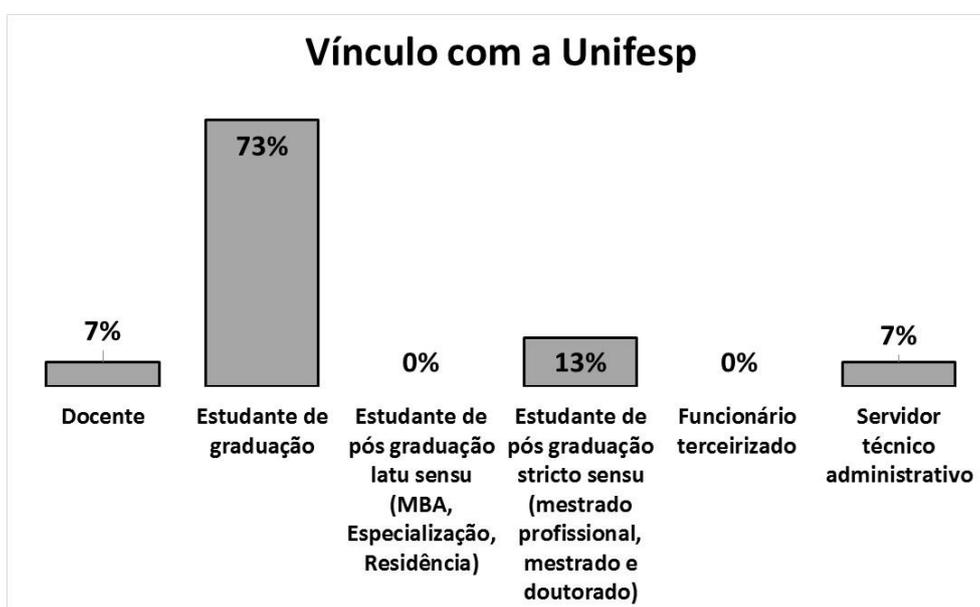


Figura 2: Vínculo com a Unifesp

Quanto às refeições consumidas no RU, 73% referiram consumir apenas almoço, 20% almoço e jantar e 7% nenhuma refeição (Figura 3). A frequência de utilização dos serviços do RU

citada pela maioria dos participantes (53%) foi de *1 a 3 vezes por semana*, seguida por *4 a 6 vezes por semana*, com 27% (Figura 4).

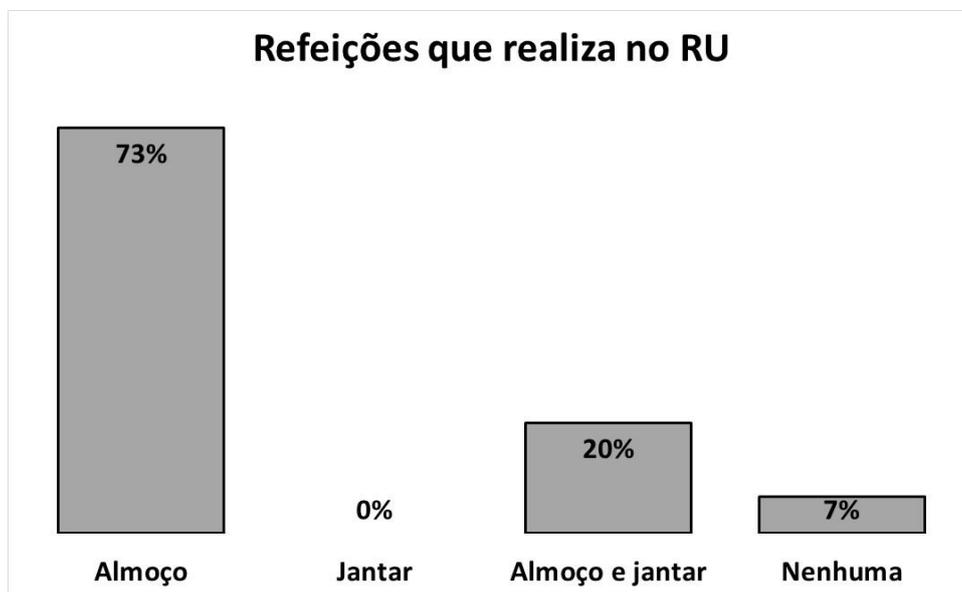


Figura 3: Refeições consumidas no RU

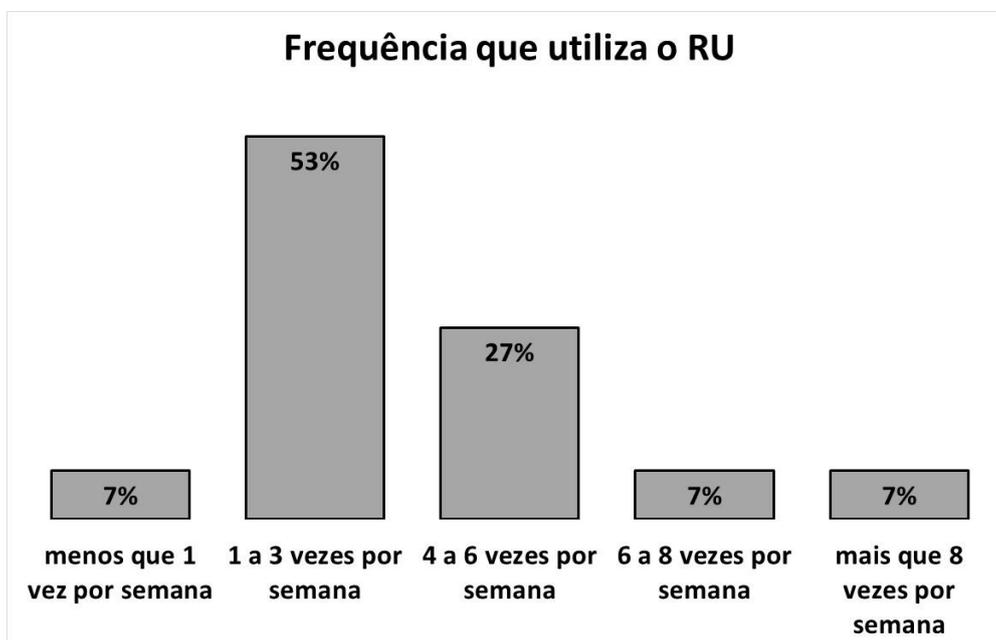


Figura 4: Frequência de utilização do RU

A relação entre o custo e benefício das refeições servidas no RU foi avaliada como muito ruim por 47%, ruim por 20%, regular por 13% e bom por 20%; a opção “*muito bom*” não foi mencionada por nenhum dos participantes da pesquisa (Figura 5).

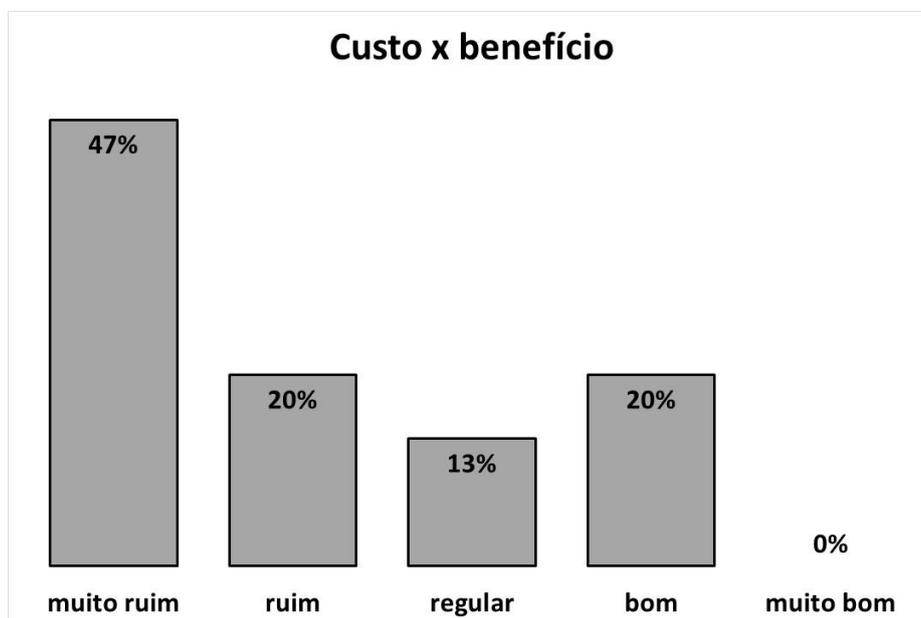


Figura 3: Custo x benefício

Os usuários também foram questionados quanto à sua satisfação em relação ao ambiente e infraestrutura do RU, sendo que 60% classificaram como regular, 13% como ruim, 13% como bom, 7% como muito ruim e 7% como muito bom (Figura 6).

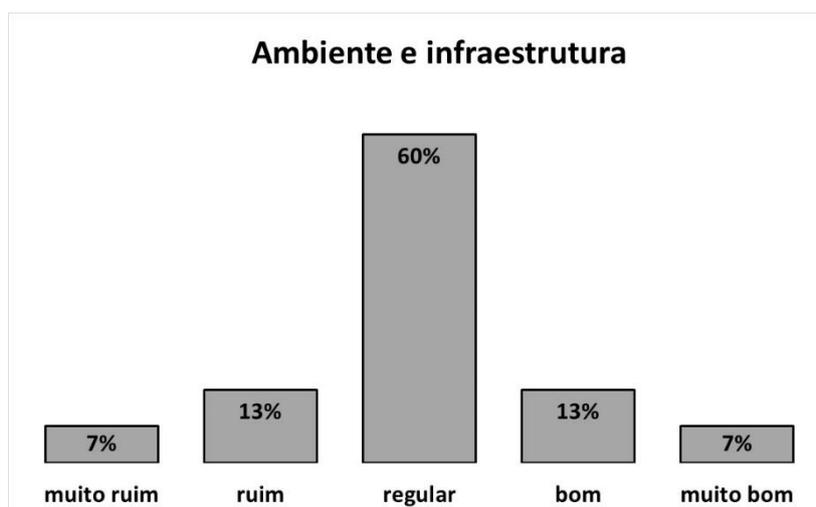


Figura 4: Ambiente e Infraestrutura

Nenhum usuário vegetariano respondeu à pesquisa, mas 50% referiram consumir as opções vegetarianas apesar de não seguirem esse padrão alimentar (Figura 7). Quanto à qualidade dos pratos vegetarianos servidos, 43% classificaram como ruim, 29% como muito ruim, 14% como regular ou bom; a alternativa “muito bom” não foi mencionada (Figura 8).

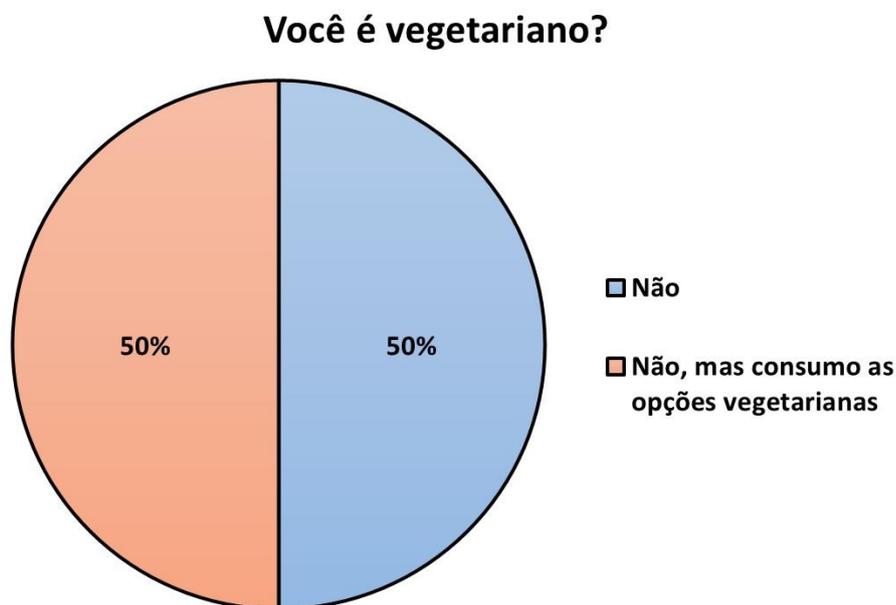


Figura 5: Usuários vegetarianos

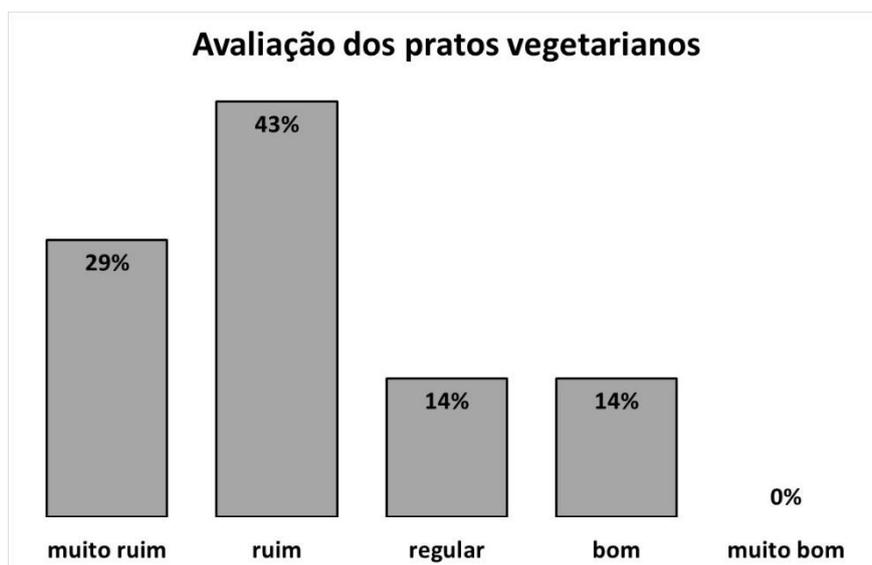


Figura 6: Avaliação dos pratos vegetarianos

A variedade do cardápio foi considerada muito ruim para 40%, ruim para 27%, regular para 20% e boa para 13%; a alternativa muito boa não foi mencionada (Figura 9). Quanto à temperatura das refeições, 33% classificaram como ruim, 27% como boa, 20% como muito ruim, 13% como regular e 7% como muito boa (Figura 10). Em relação ao sabor dos pratos, sobremesas e bebidas oferecidas, 53% classificaram como muito ruim e 33% como ruim; a alternativa “muito bom” não foi mencionada (Figura 11).

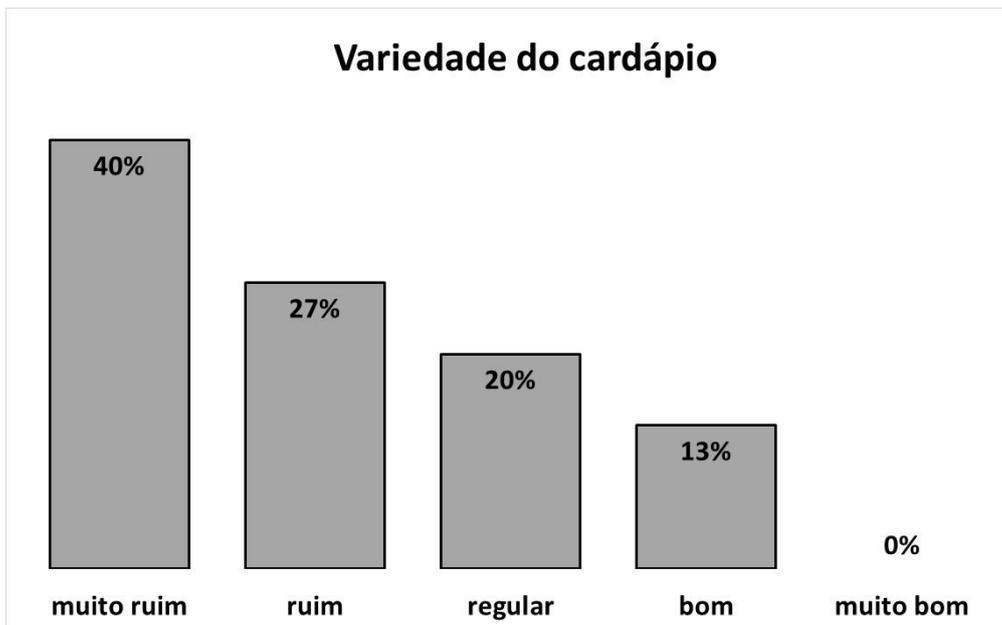


Figura 9: Variedade do cardápio

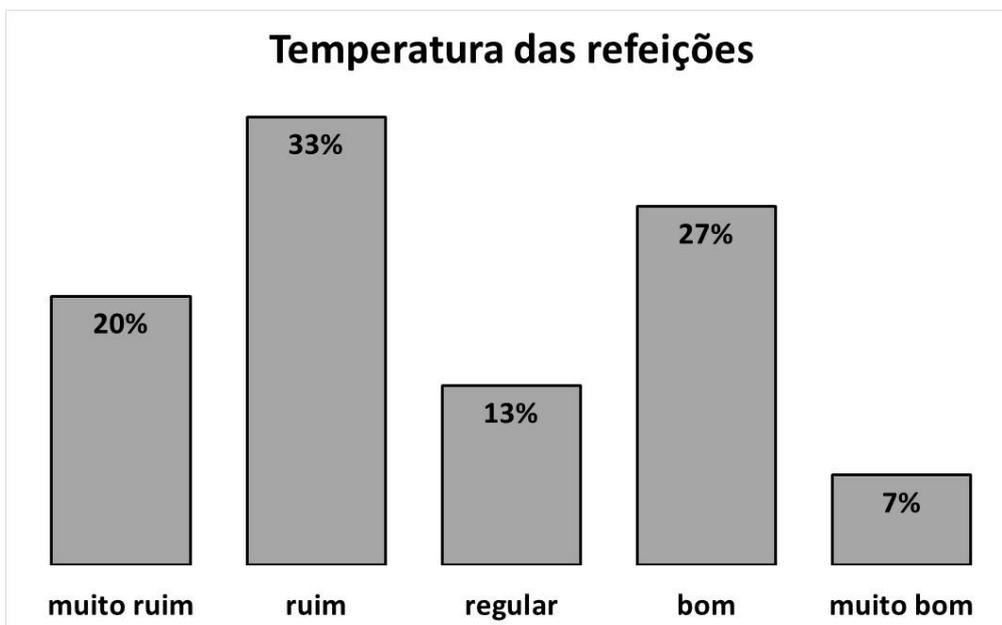


Figura 10: Temperatura das refeições

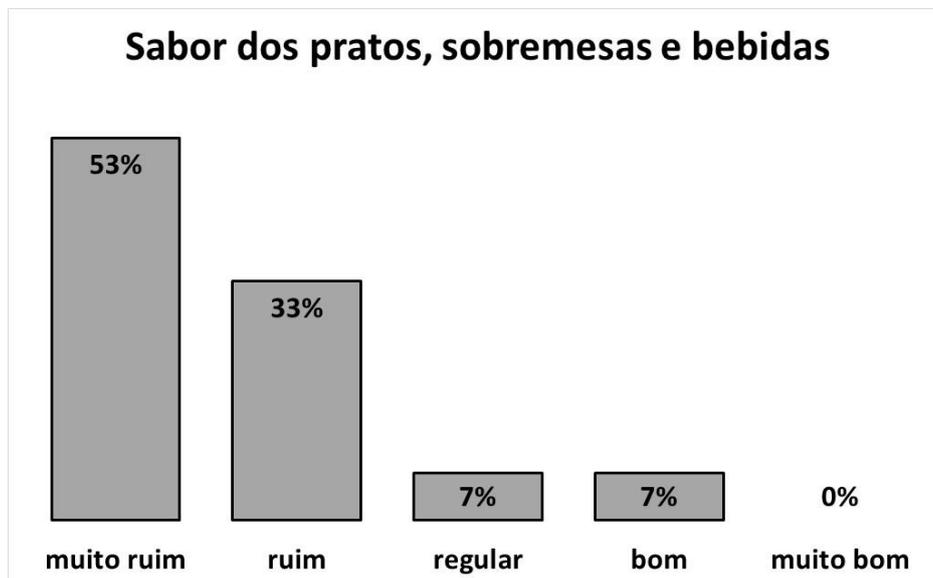


Figura 11: Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

Em relação ao consumo de açúcares, 36% preferem suco sem açúcar, 23% preferem frutas de sobremesa enquanto 41% preferem que as duas opções sejam servidas de forma alternada; as alternativas “prefiro suco adoçado” e “prefiro doces de sobremesa” não foram mencionadas. (Figura 12).

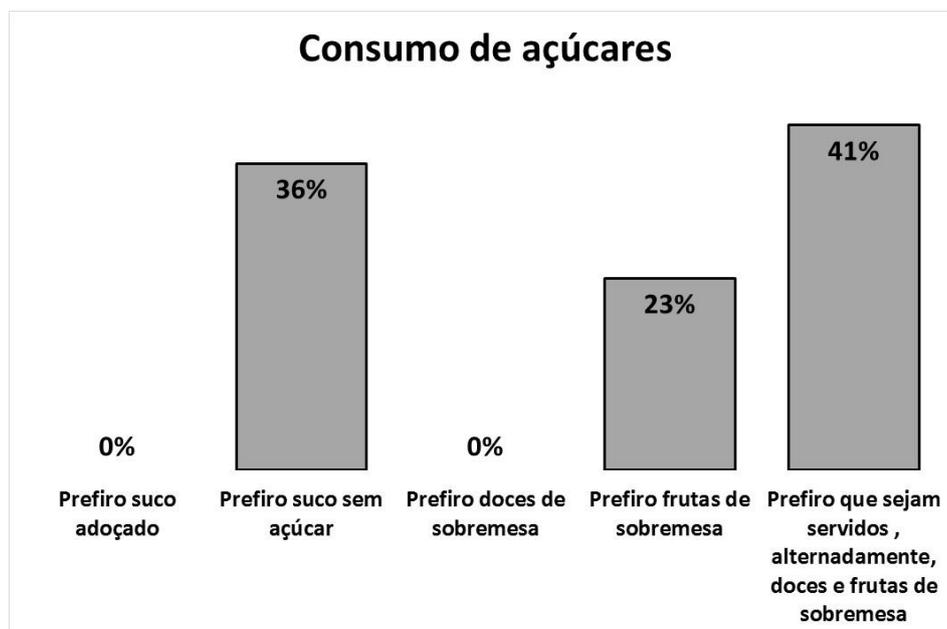


Figura 7: Consumo de açúcares

O fator localização é o principal motivo para 62% dos usuários frequentarem o RU, seguido do preço, mencionado por 38%; a alternativa “qualidade das refeições” não foi mencionada (Figura 13).

### Motivo pelo qual frequenta o RU

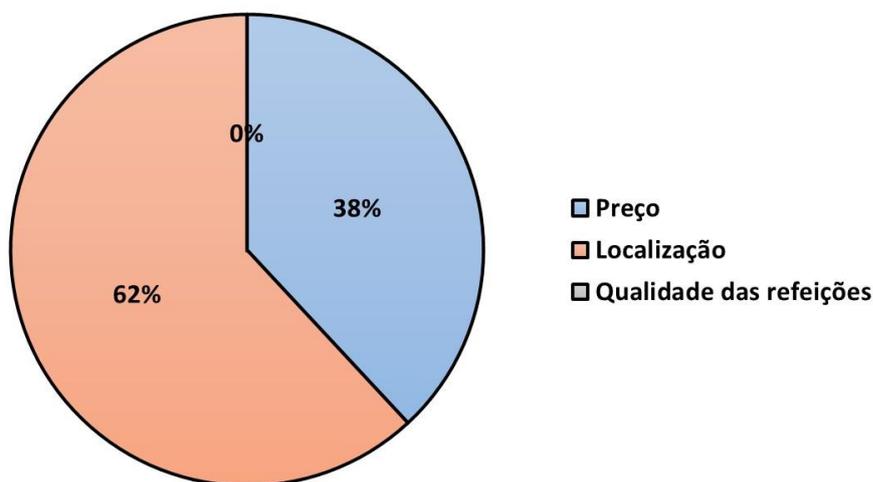


Figura 13: Motivo pelo qual frequenta o RU

O tempo de espera na fila do RU é menor que 10 min para 80% dos participantes da pesquisa (Figura 14).

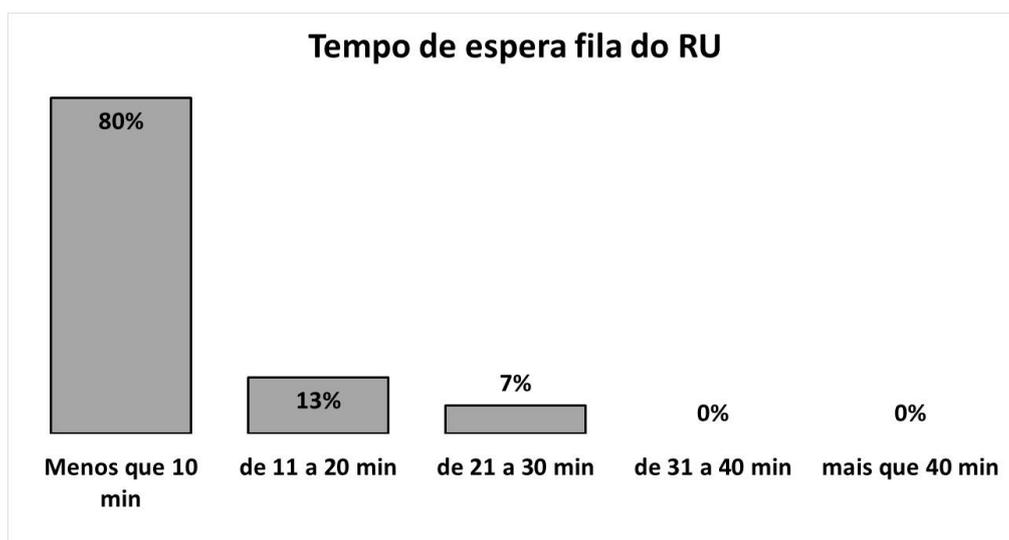


Figura 14: Tempo de espera na fila do RU

Quanto à satisfação em relação ao atendimento fornecido pelo RU, 33% classificaram como regular, 27% como ruim, 20% como muito ruim, 13% como muito bom e 7% como bom (Figura 15). As notas gerais atribuídas ao RU com maior expressão na pesquisa foram 3, com 33% e 2, com 27% (Figura 16).

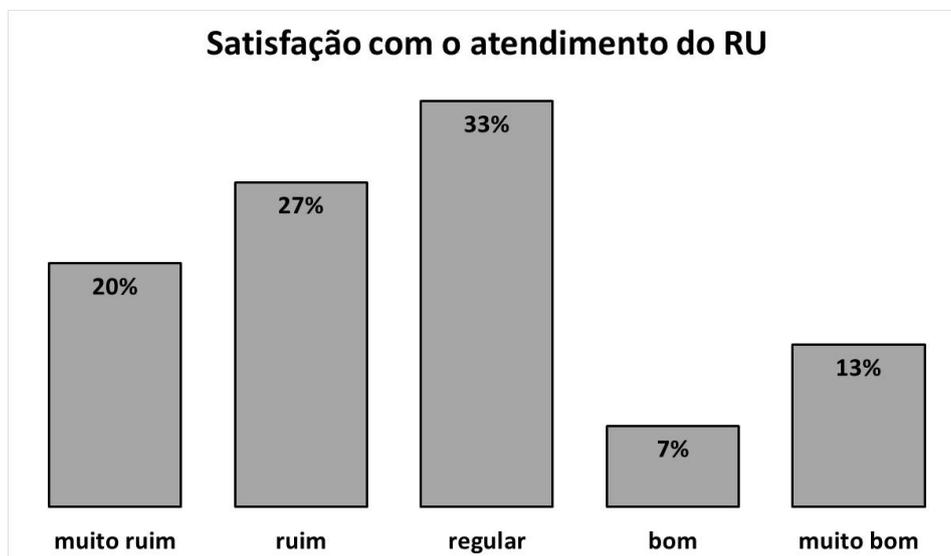


Figura 15: Satisfação com o atendimento - RU

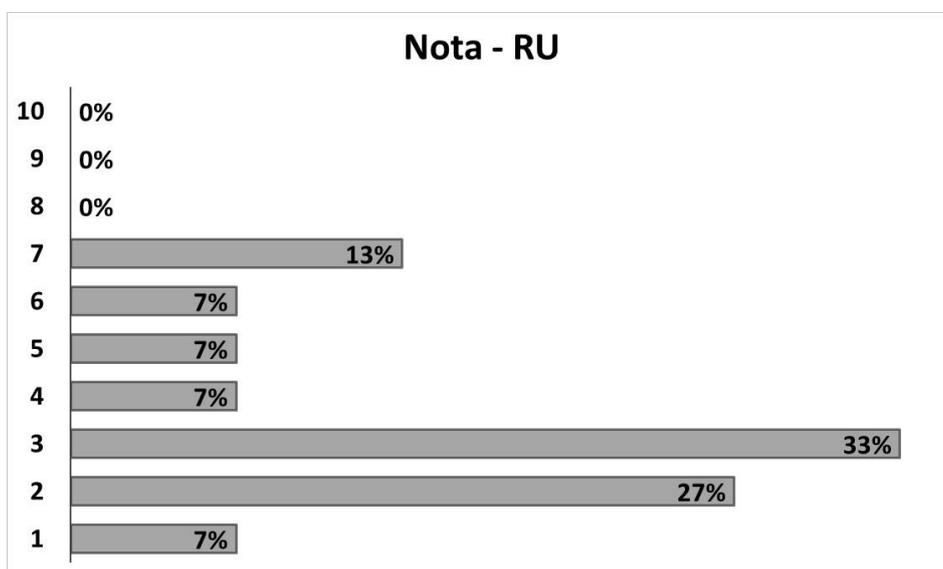


Figura 8: Nota geral ao RU