

Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

RU – Campus Guarulhos

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.guarulhos@unifesp.br](mailto:ru.guarulhos@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 Guarulhos contou com a participação de 117 usuários, correspondendo a 9% do total de participantes. Destes, 71% são do gênero feminino, 28% do gênero masculino e 1% transgênero (Figura 1). A maioria dos usuários deste RU são estudantes de graduação, correspondendo a 92% do total de participantes, seguidos por 7% de estudantes de pós-graduação (Figura 2).

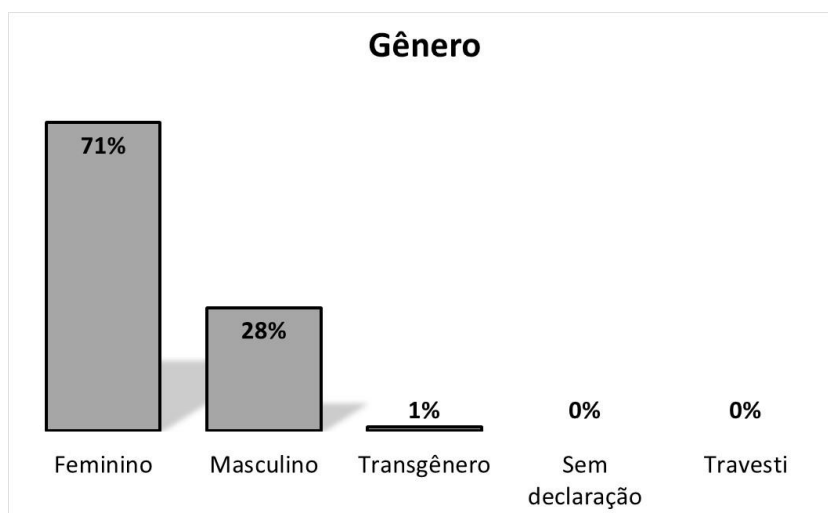


Figura 1: Distribuição por gênero

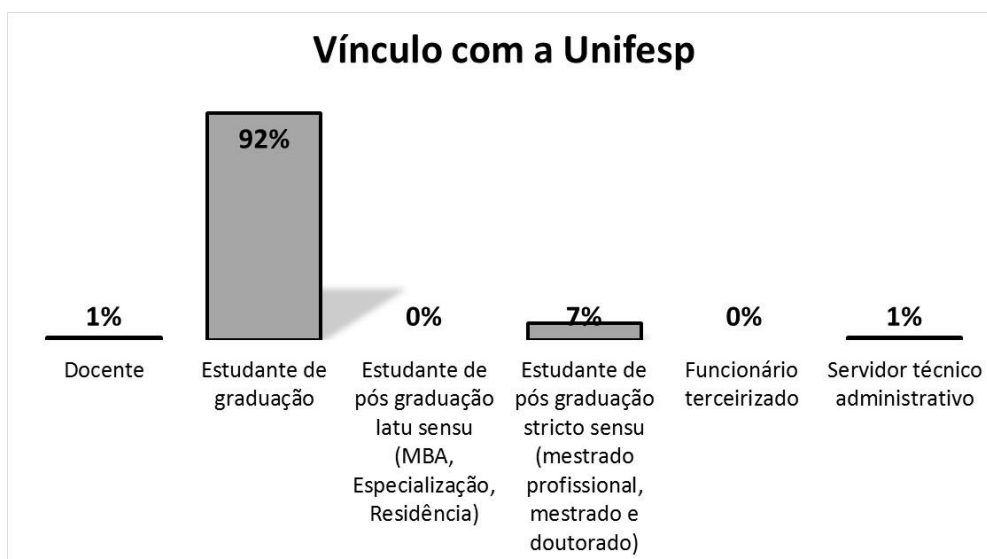


Figura 2: Vínculo com a Unifesp

Em relação à distribuição de usuários por refeições consumidas no RU, 37% almoçam e jantam, 35% apenas jantam, 27% apenas almoçam e 1% não realiza nenhuma refeição (Figura

3). Quanto à frequência, 44% realizam suas refeições no RU de 4 a 6 vezes por semana (Figura 4).

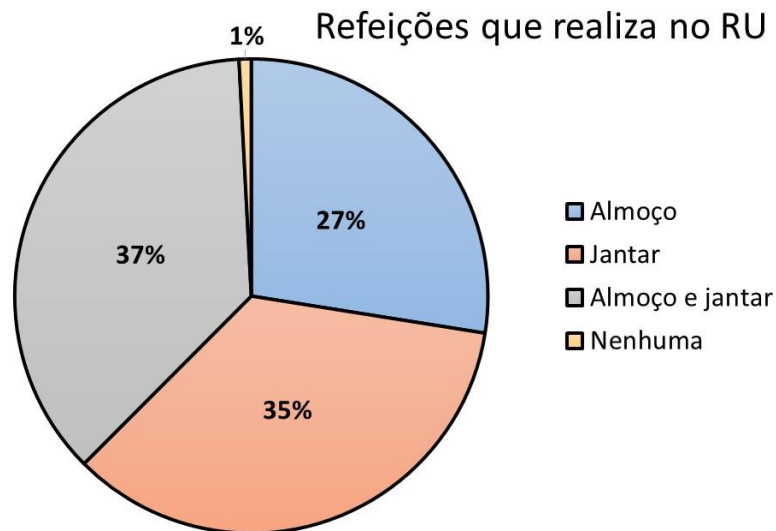


Figura 3: Refeições consumidas no RU

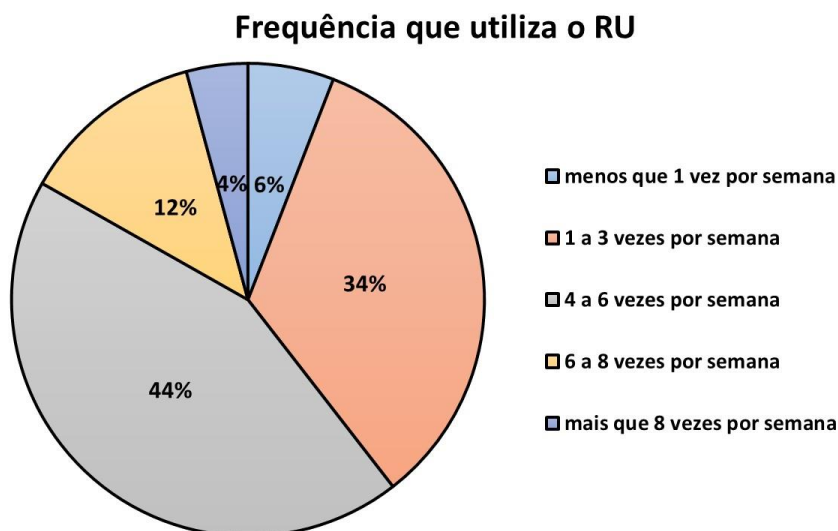
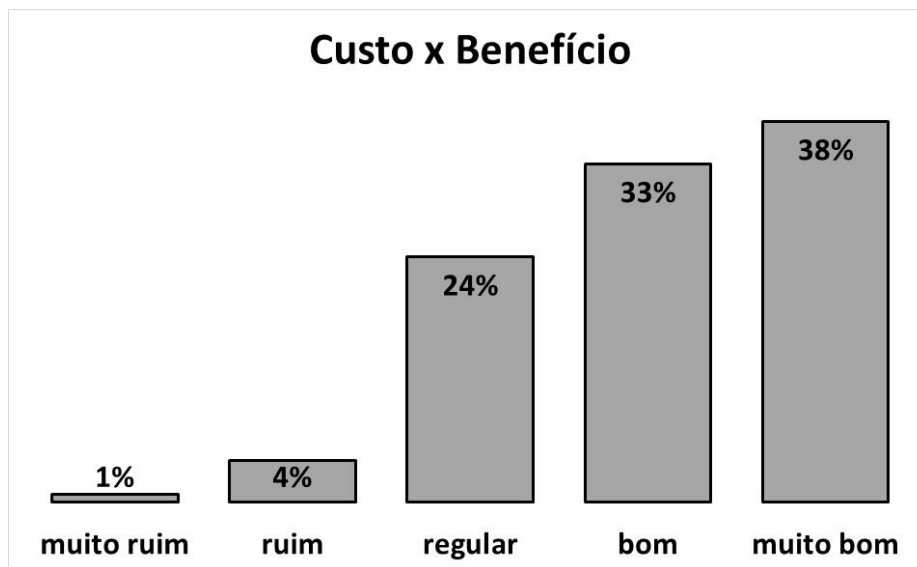


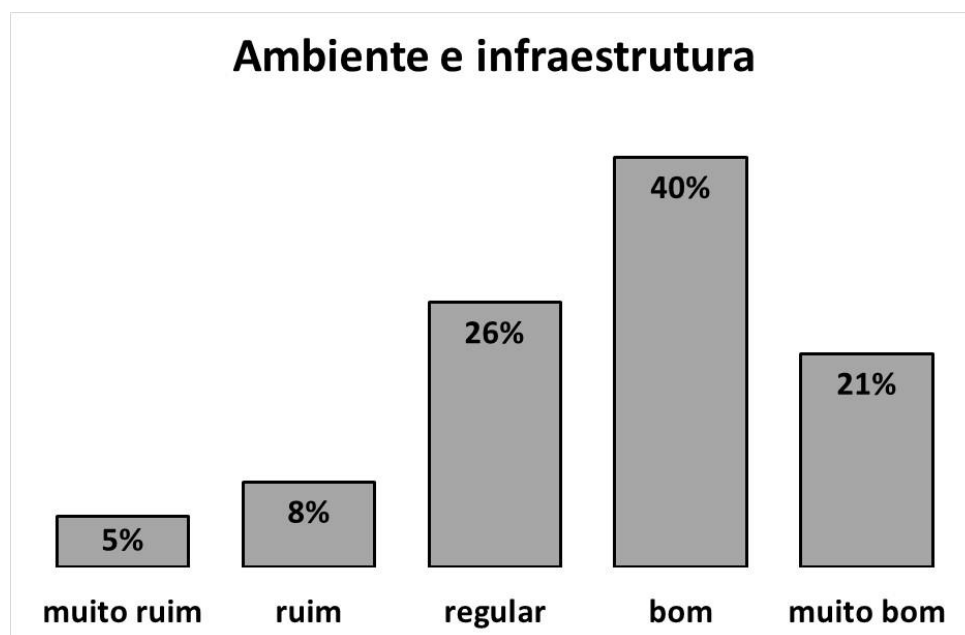
Figura 4: Frequência de utilização do RU

Questionados quanto à relação entre o custo e o benefício em se consumir as refeições servidas pelo RU- Campus Guarulhos, 38% dos usuários avaliaram como muito boa; apenas 1% classificou como muito ruim (Figura 5).



**Figura 5:** *Relação Custo x Benefício*

O ambiente e infraestrutura do RU foram classificados como bom por 40% dos participantes da pesquisa. Ressalta-se o fato de a pesquisa ter sido realizada logo após a mudança para o Campus recém-inaugurado no bairro dos Pimentas, Guarulhos (Figura 6).



**Figura 6:** *Ambiente e infraestrutura*

Apesar de apenas 18% dos usuários serem vegetarianos, 40% dos participantes da pesquisa referiram não ser vegetarianos mas consumir as opções vegetarianas (Figura 7). Dentre os usuários vegetarianos, 67% são ovolactovegetarianos, 18% são lactovegetarianos e 15% são

vegetarianos estritos (Figura 8); 35% avaliaram como regular as preparações vegetarianas (Figura 9).

### Você é vegetariano?

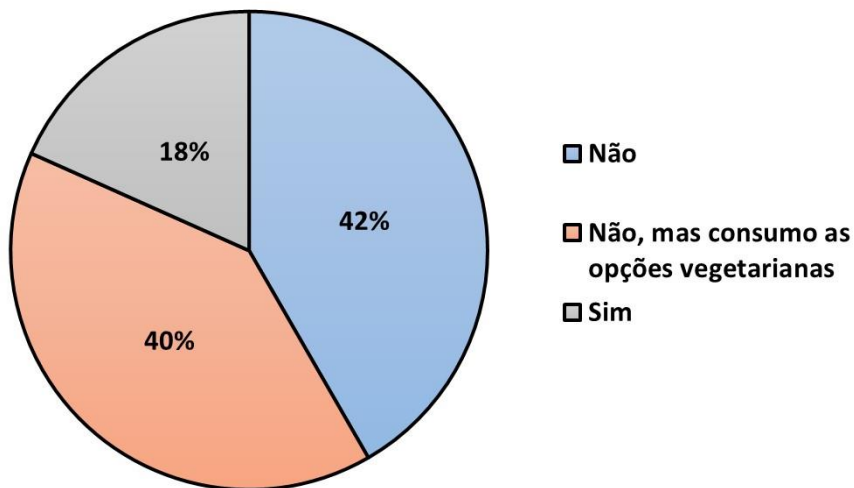


Figura 7: Usuários vegetarianos

### Tipo de vegetarianismo praticado

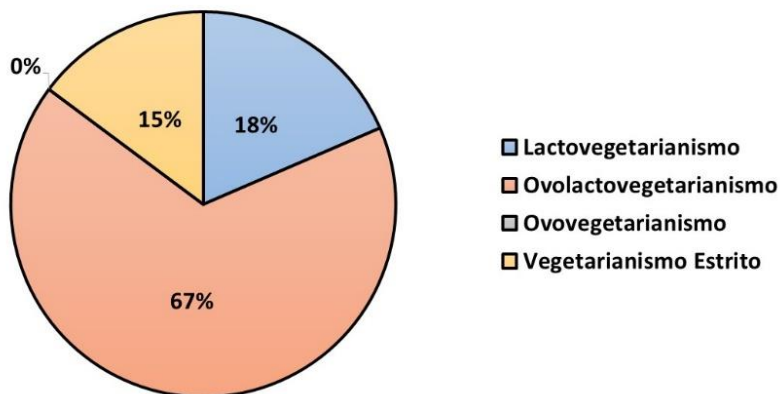


Figura 8: Tipo de vegetarianismo praticado

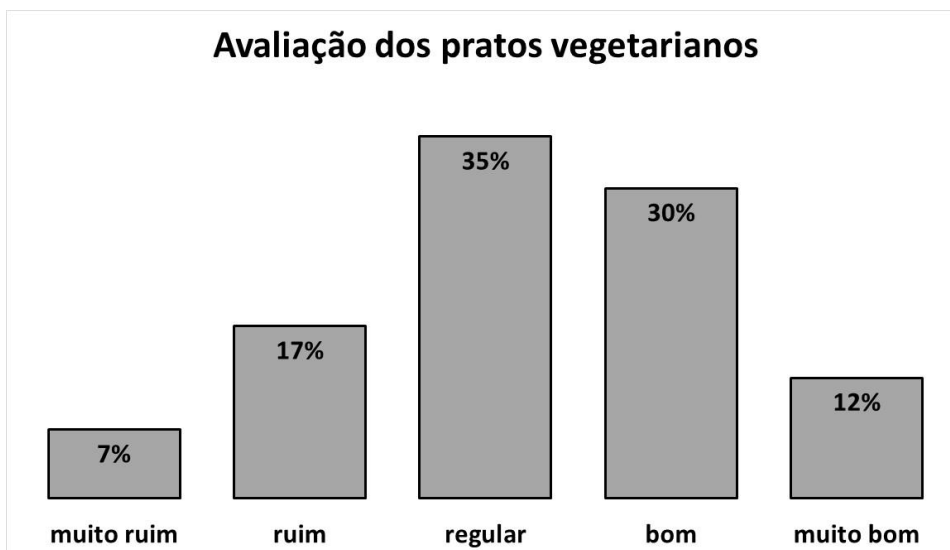


Figura 9: Avaliação dos pratos vegetarianos

Quanto à variedade do cardápio oferecido no RU, 32% dos usuários consideraram regular, 28% bom, 22% muito bom, 13% ruim e 6% muito ruim (figura 10).

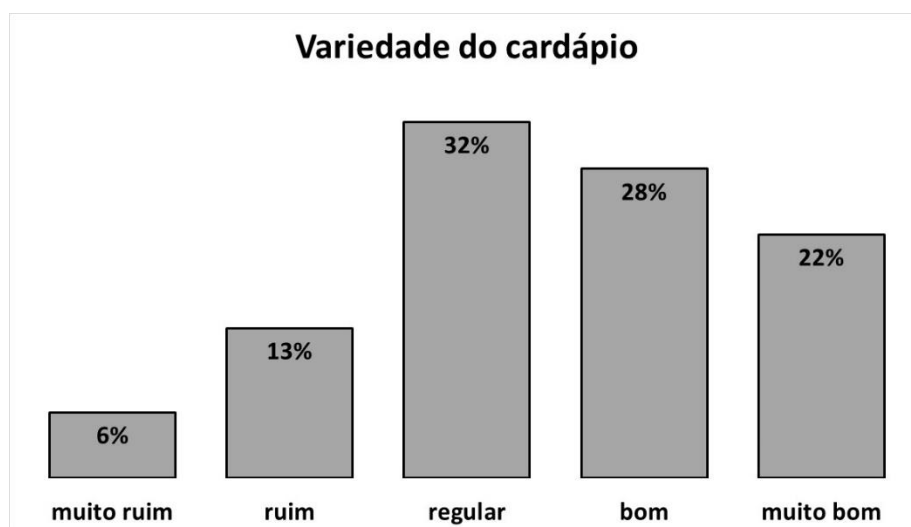


Figura 10: Variedade do cardápio

A avaliação do item “*temperatura das refeições*” seguiu a seguinte distribuição: 2% avaliaram como muito ruim, 10% ruim, 23% regular, 36% bom e 30% muito bom (Figura 11); já em relação ao *sabor dos pratos, sobremesas e bebidas*, 3% classificaram como muito ruim, 17% como ruim, 23% regular, 38% bom e 20% muito bom (Figura 12).

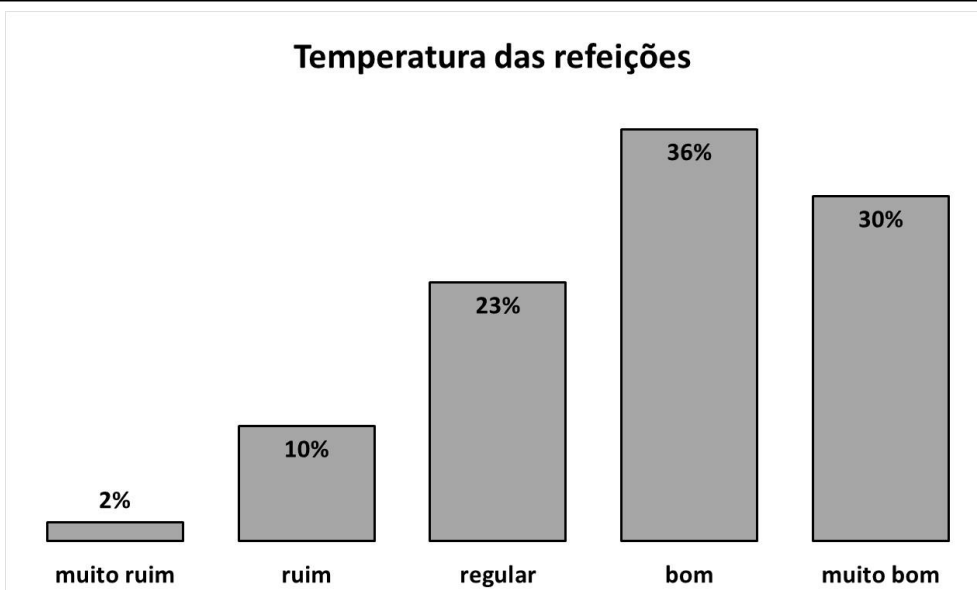


Figura 11: Temperatura das refeições

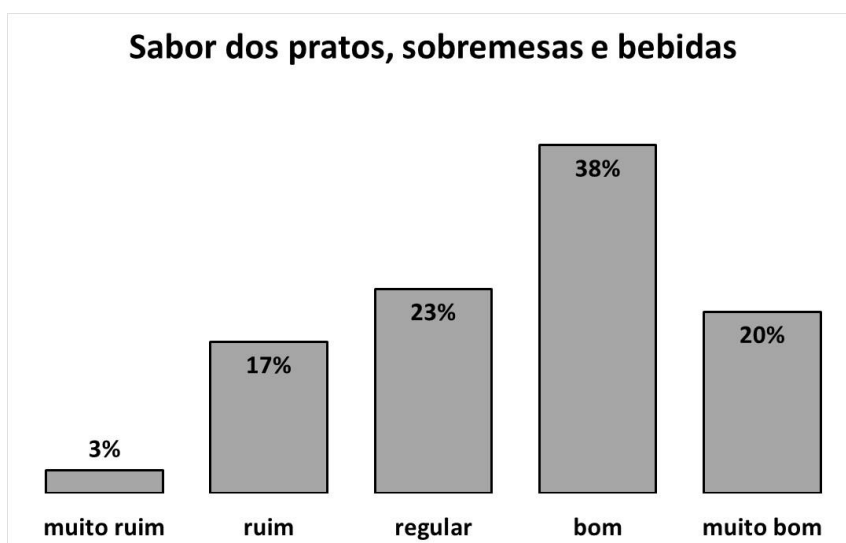


Figura 12: Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

Quanto ao consumo de açúcares, 35% preferem suco adoçado, 14% suco sem açúcar, 11% preferem que sejam servidos doces de sobremesa contra 9% que preferem frutas e 31% preferem que sejam servidos de forma alternada, doces e frutas (Figura 13).

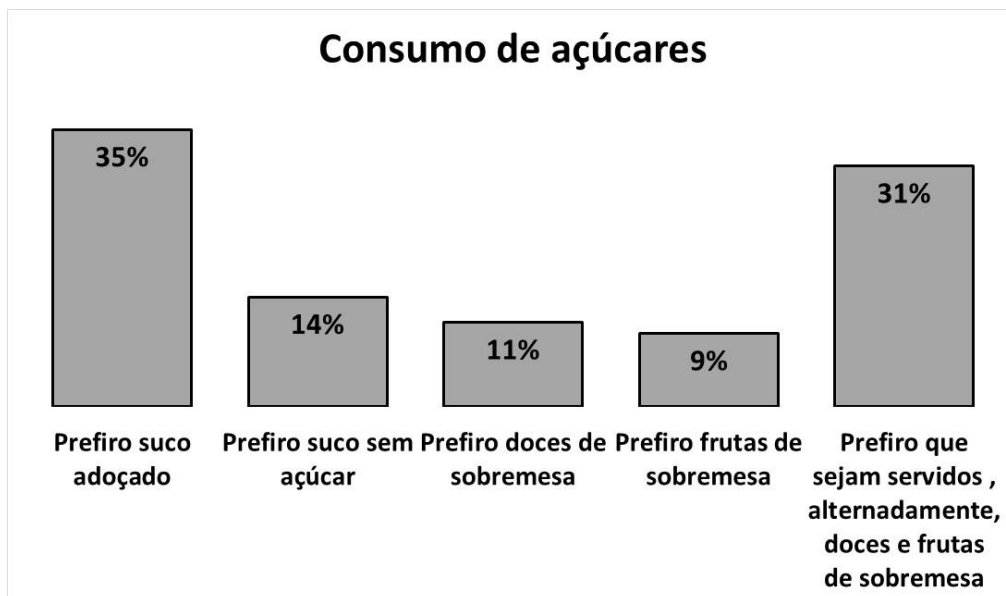


Figura 13: Consumo de açúcares

O tempo de espera na fila do RU é maior que 40 min para mais da metade dos participantes da pesquisa, 53%; apenas 2% referiram levar menos que 10 min na fila para se servir (Figura 14).

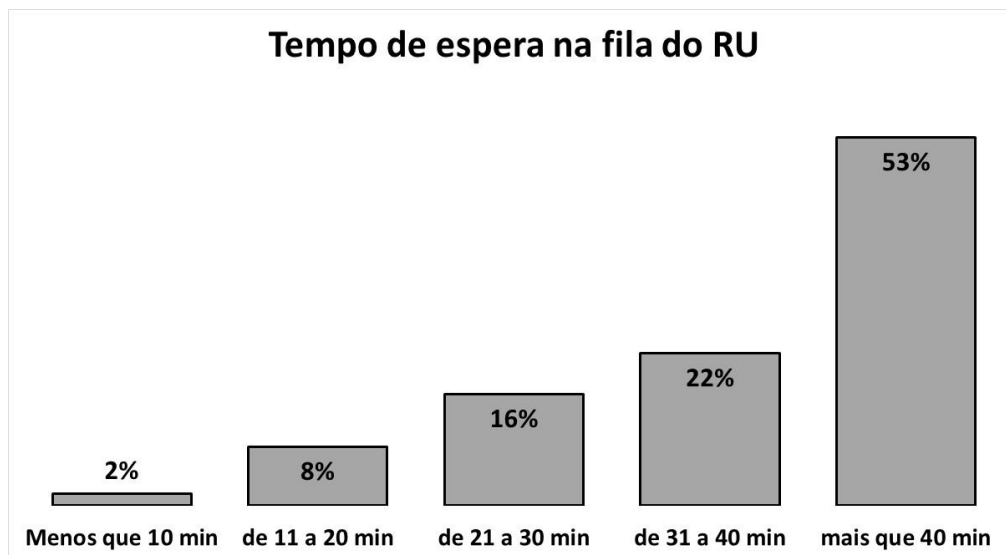


Figura 14: Tempo de espera na fila do RU



O principal motivo que os usuários alegaram para frequentar o RU foi o preço, seguido da localização e da qualidade das refeições (Figura 15).

### Motivo pelo qual frequenta o RU

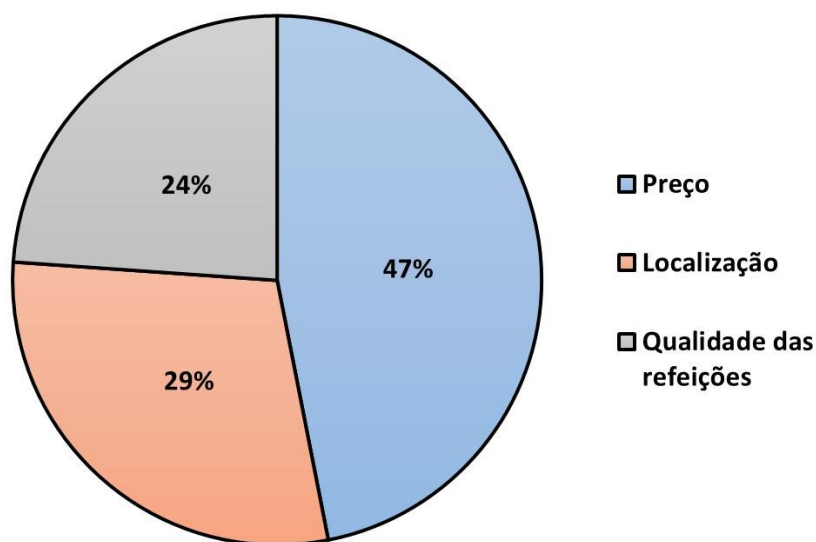


Figura 15: Motivo pelo qual frequenta o RU

O serviço oferecido pelo RU foi classificado como regular ou bom por 28%, muito bom por 22%, ruim por 14% e muito ruim por 8% (Figura 16). A nota geral predominante para o RU foi de 7 e 8, cada uma com 16% dos usuários (Figura 17).

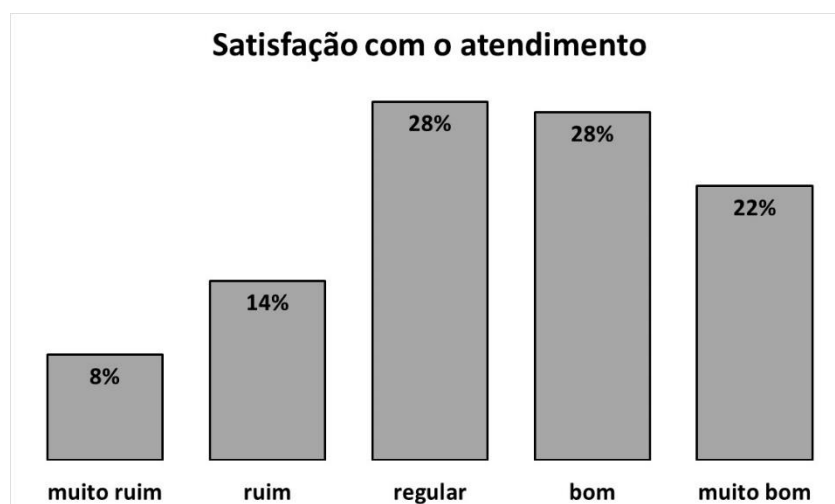
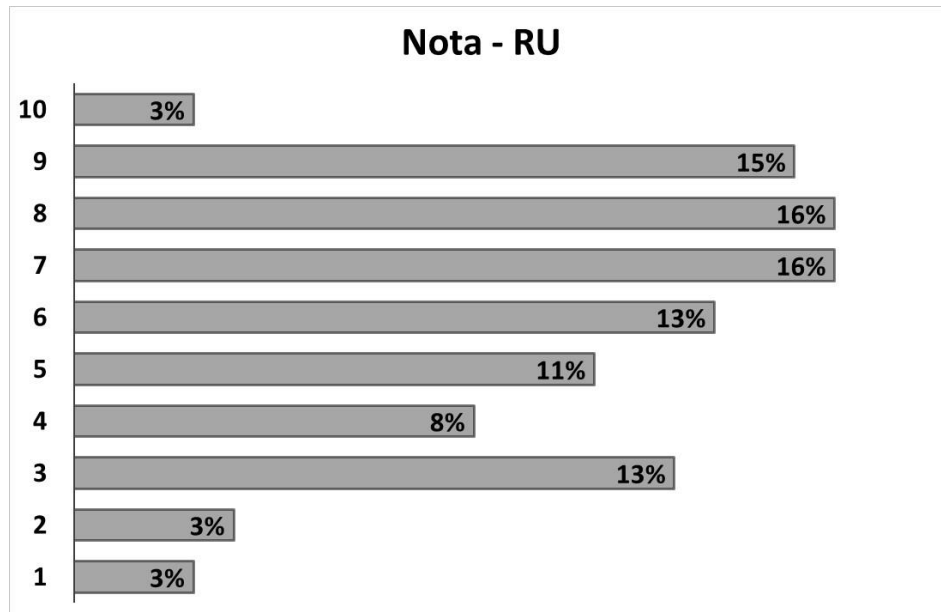


Figura 16: Satisfação com o atendimento oferecido pelo RU



**Figura 167:** Nota geral ao RU