
Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

RU – São José dos Campos – Unidade Parque Tecnológico

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.

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 – São José dos Campos – Unidade Parque Tecnológico, contou com a participação de 308 usuários, correspondendo a 25% do total de participantes. Mais da metade desses usuários é do gênero masculino (57%), 42% do gênero feminino e 1% sem declaração (Figura 1). A maioria dos frequentadores deste RU é estudante de graduação, correspondendo a 98% do total de participantes (Figura 2).

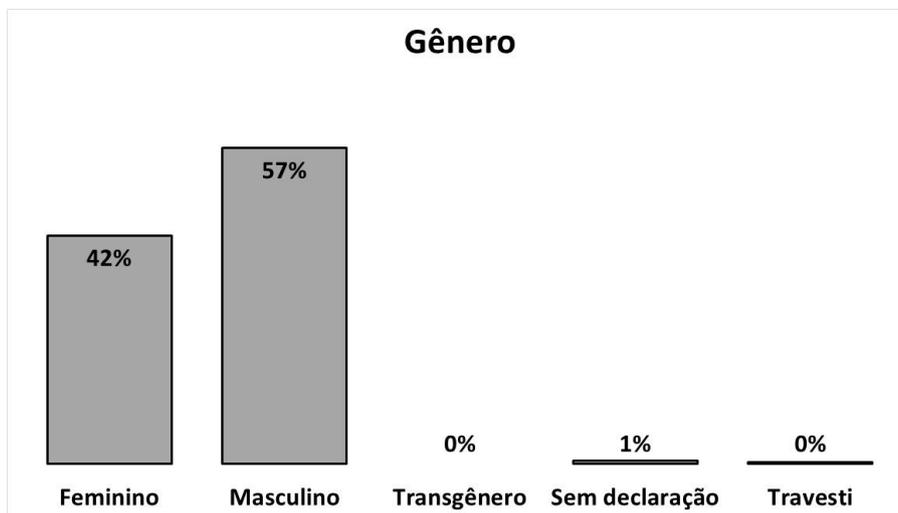


Figura 1: Distribuição de usuários por gênero

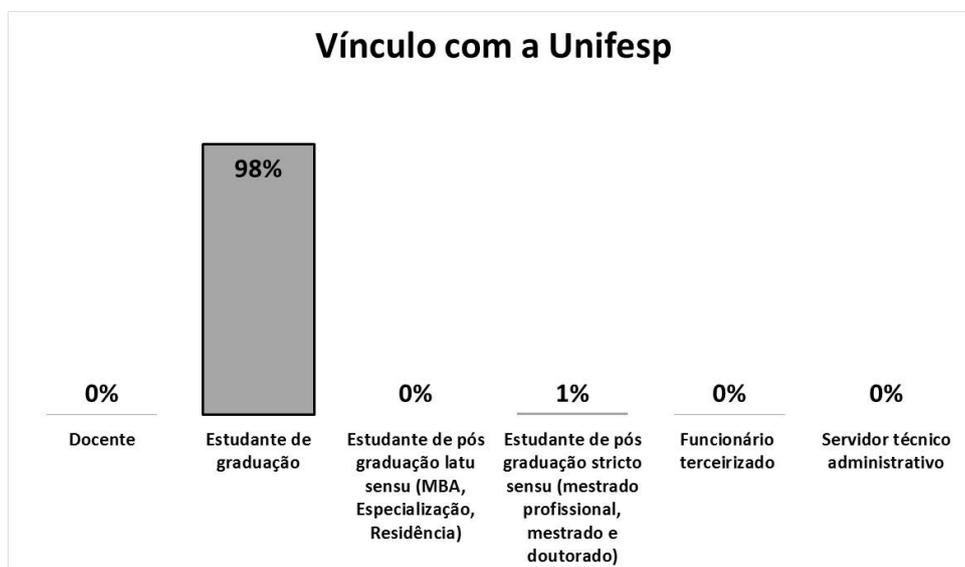


Figura 2: Vínculo com a Unifesp

Quanto às refeições consumidas no RU, 62% referiram consumir almoço e jantar, 31% apenas almoço e 7% apenas jantar (Figura 3). A frequência de utilização dos serviços do RU

citada pela maioria dos participantes da pesquisa (42%) foi de 4 a 6 vezes por semana, seguida por 1 a 3 e 6 a 8 vezes por semana, com 21% cada (Figura 4).

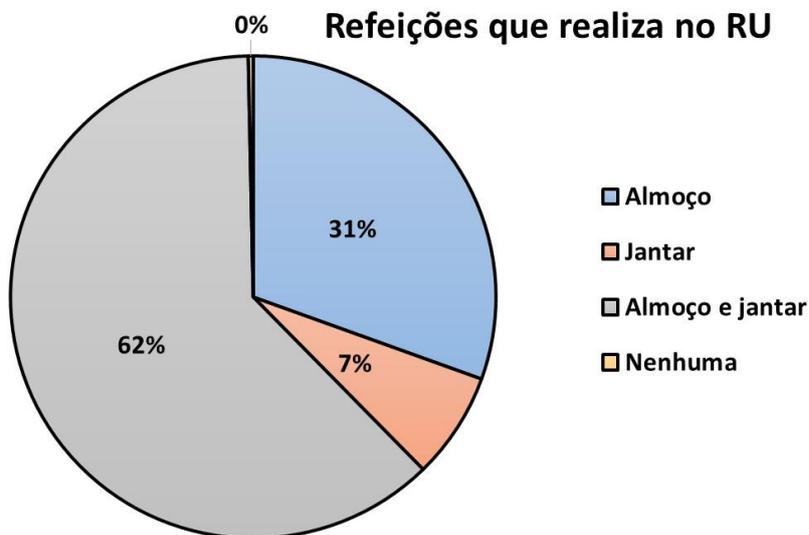


Figura 1: Refeições consumidas no RU

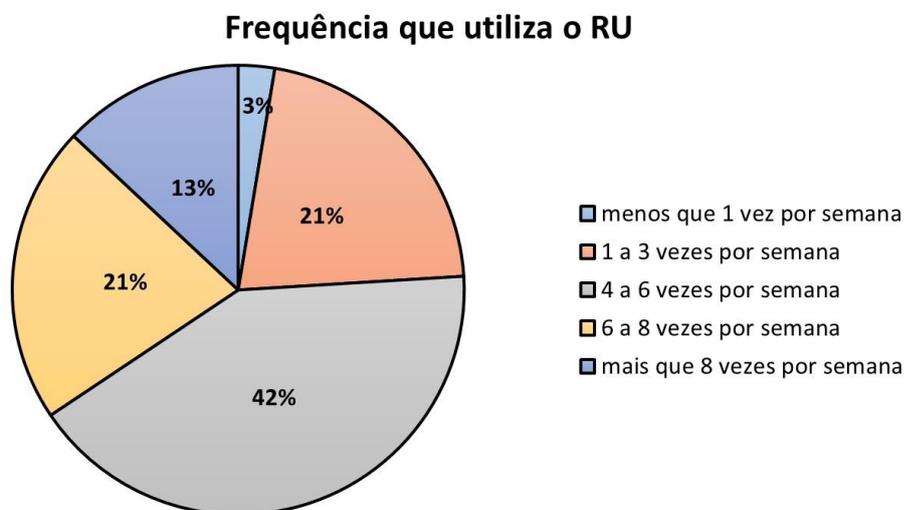


Figura 2: Frequência de utilização do RU

A relação entre o custo e benefício das refeições servidas no RU foi avaliada como regular por 27% dos participantes, muito ruim ou ruim por 39% e boa ou muito boa por 33% (Figura 5).

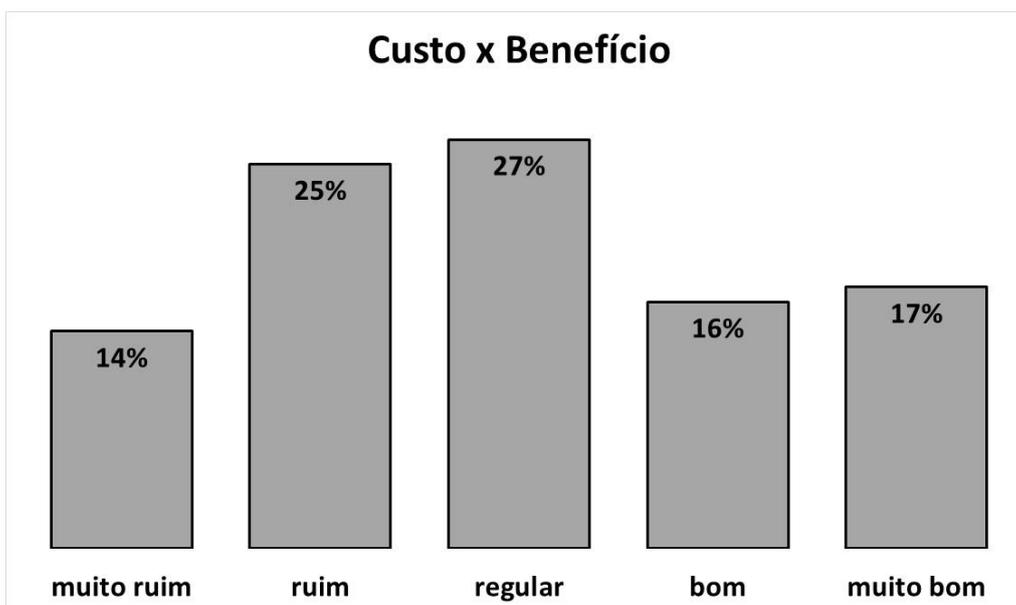


Figura 3: Custo x Benefício

Os usuários também foram questionados quanto à sua satisfação em relação ao ambiente e infraestrutura do RU, sendo que 39% classificaram como bom, 24% como regular, 15% como muito ruim ou ruim e 22% como muito bom (Figura 6).

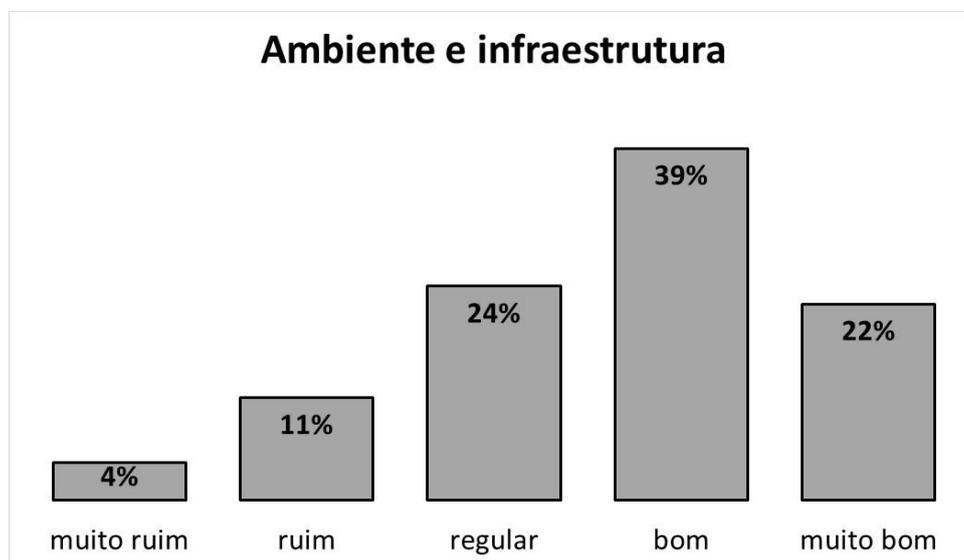


Figura 4: Ambiente e Infraestrutura

Quanto à distribuição de usuários vegetarianos, 4% são vegetarianos e 42% consomem as opções vegetarianas apesar de não seguirem esse padrão alimentar (Figura 7). Dentre os usuários vegetarianos, 59% são ovolactovegetarianos, 23% são vegetarianos estritos, 12% são ovovegetarianos e 6% são lactovegetarianos (Figura 8).

Você é vegetariano?

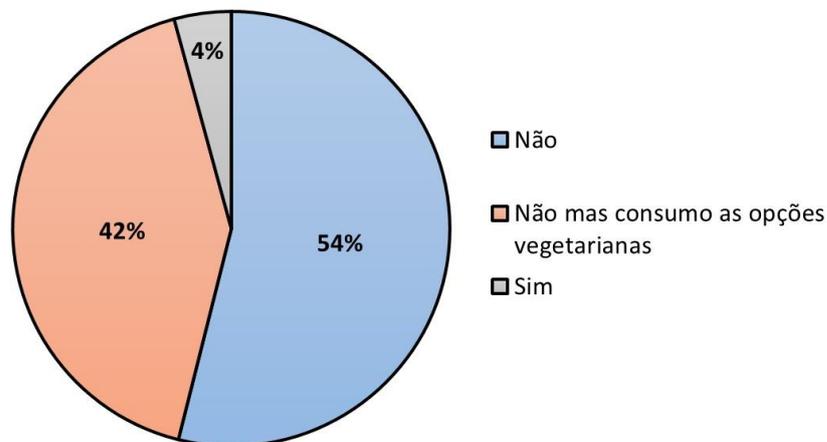


Figura 5: Distribuição de usuários vegetarianos

Tipo de vegetarianismo

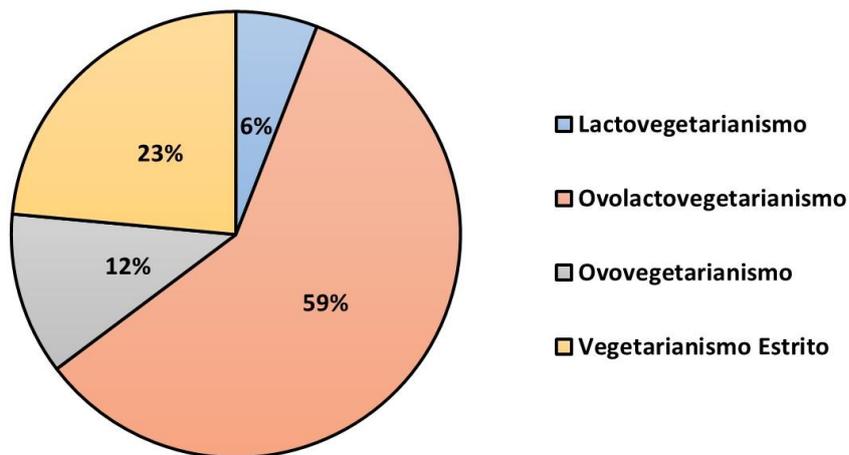


Figura 6: Tipo de vegetarianismo

Quanto à qualidade dos pratos vegetarianos servidos, 31% classificaram como ruim, 26% como muito ruim, 25% como regular e 17% como boa ou muito boa (Figura 9).

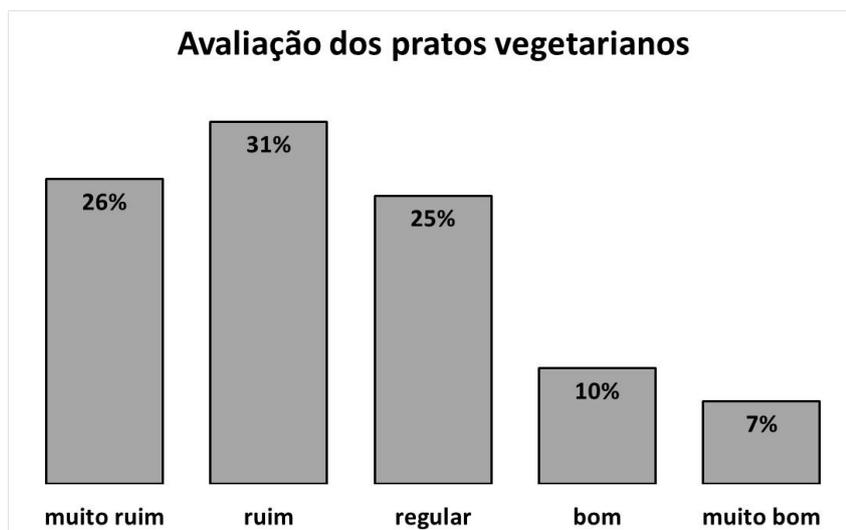


Figura 9: Avaliação dos pratos vegetarianos

A variedade do cardápio foi considerada ruim para 31%, muito ruim para 28%, regular para 24% e muito boa ou boa para 19% (Figura 10). Quanto à temperatura das refeições, 28% classificaram com regular, 31% como muito ruim ou ruim e 42% como boa ou muito boa (Figura 11). Em relação ao sabor dos pratos, sobremesas e bebidas oferecidas, 34% classificaram como muito ruim e 29% como ruim (Figura 12).

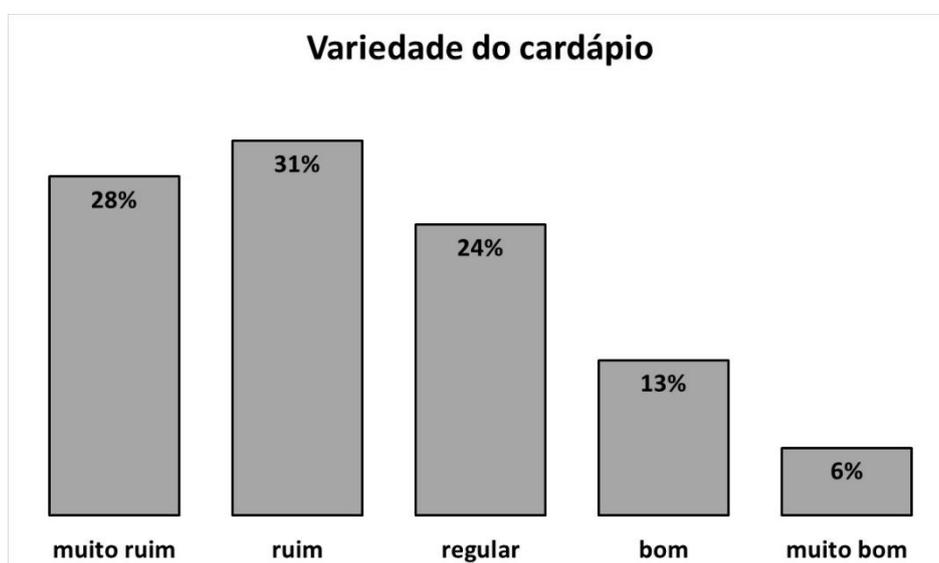


Figura 10: Variedade do cardápio

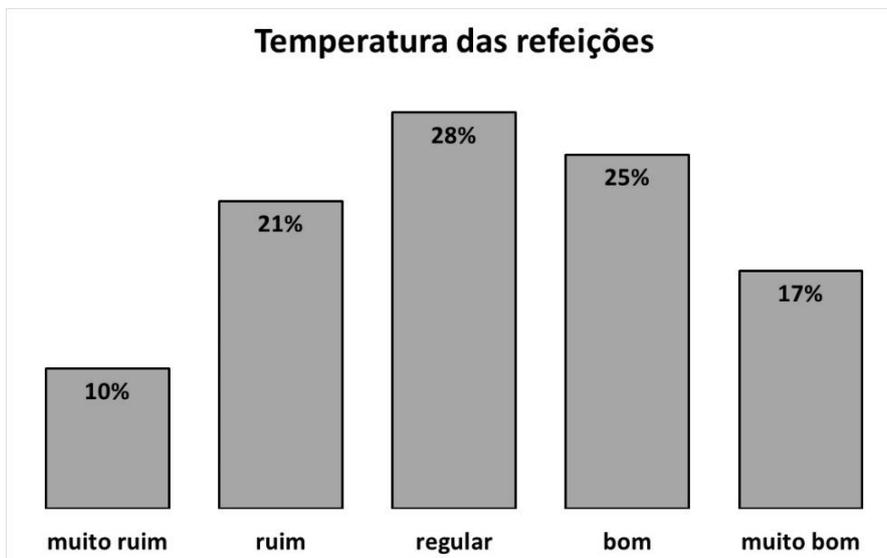


Figura 8: Temperatura das refeições

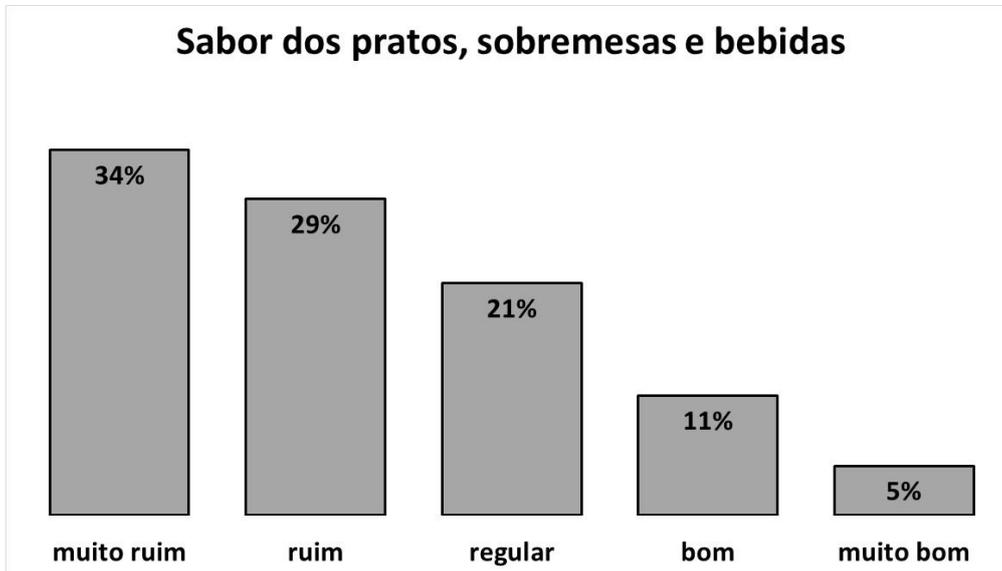


Figura 7: Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

Em relação ao consumo de açúcares, 22% preferem que seja servido suco já adoçado, 23% preferem suco sem açúcar, 13% preferem doces e 10% preferem frutas de sobremesa, enquanto 32% preferem que as duas opções sejam servidas de forma alternada (Figura 13).

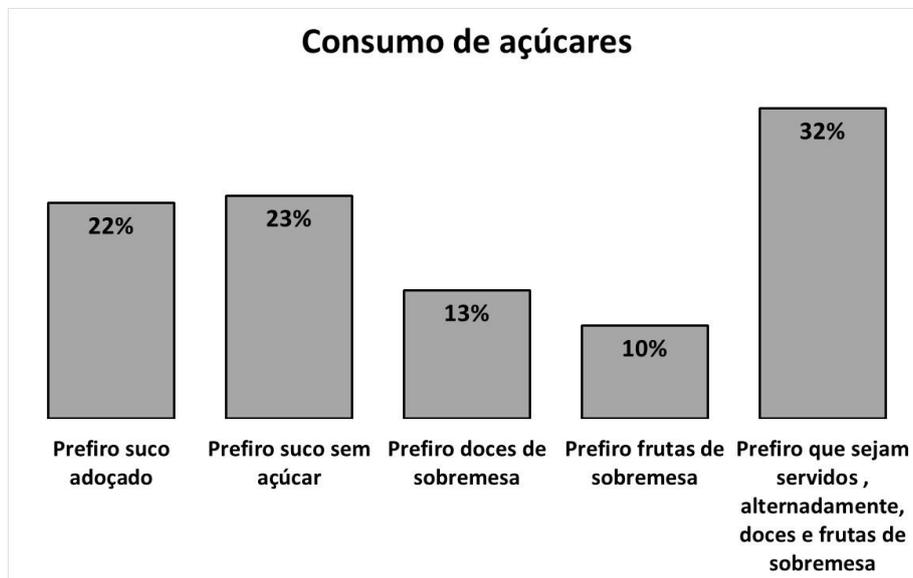


Figura 9: Consumo de açúcares

O fator *preço* é o principal motivo para 49% dos usuários frequentarem o RU, seguido do fator *localização*, mencionado por 45% e por último da *qualidade das refeições servidas* para 6% (Figura 14).

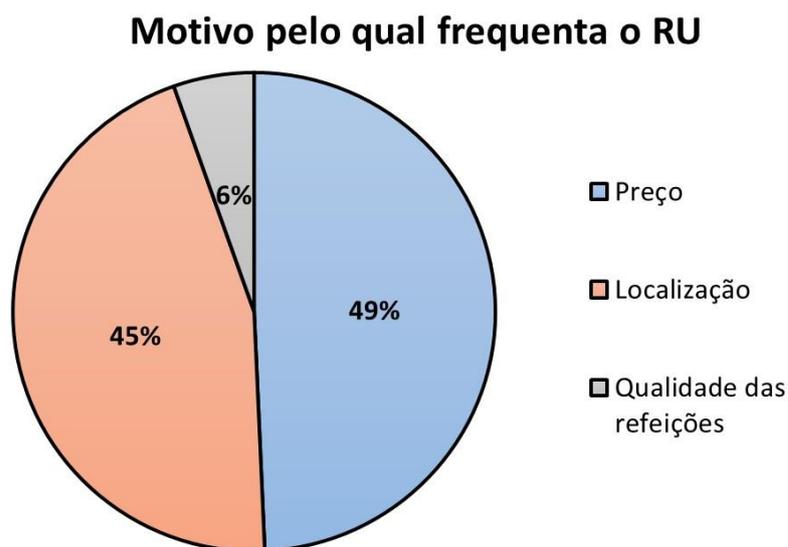


Figura 10: Motivo pelo qual frequenta o RU

O tempo de espera na fila do RU é menor que 10 min para 52% dos participantes da pesquisa (Figura 15).

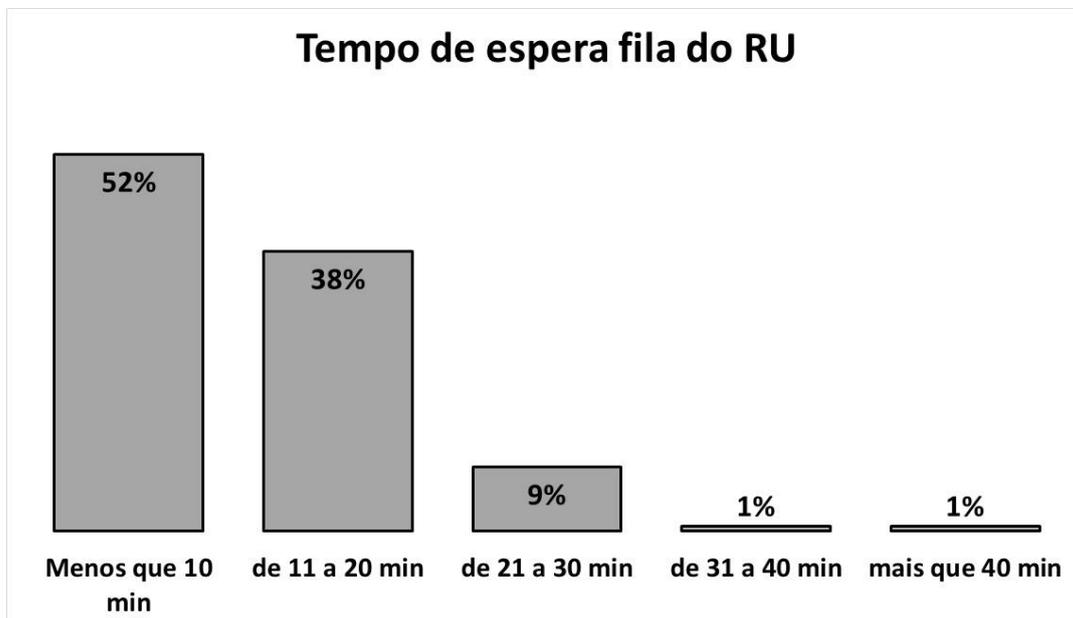


Figura 11: Tempo de espera na fila do RU

Quanto à satisfação em relação ao atendimento fornecido pelo RU, 33% classificaram como regular, 24% como bom, 19% como muito bom, 16% como ruim e 8% como muito ruim (Figura 16). As notas gerais ao RU com maior expressão na pesquisa foram 4 e 2, com 15% cada (Figura 17).

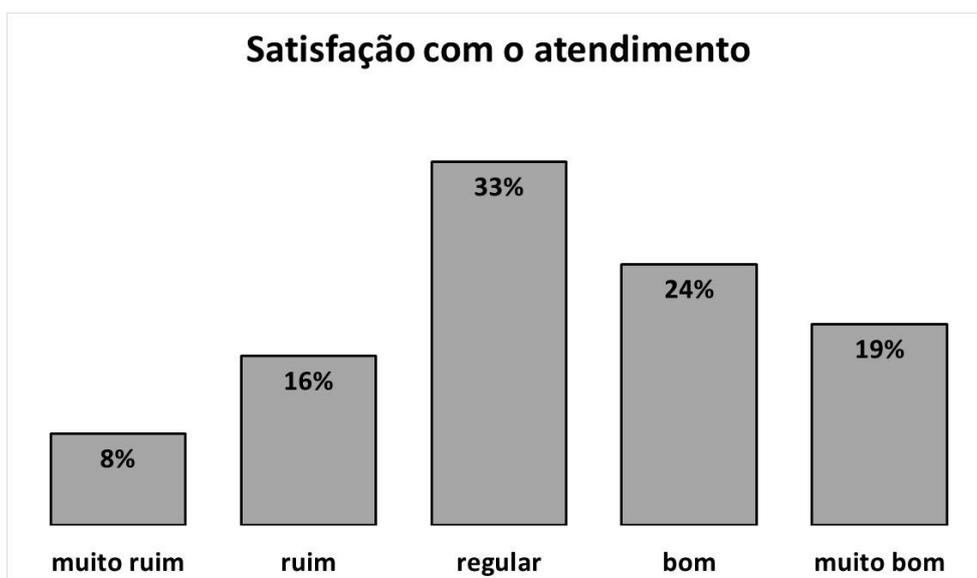


Figura 12: Satisfação com o atendimento

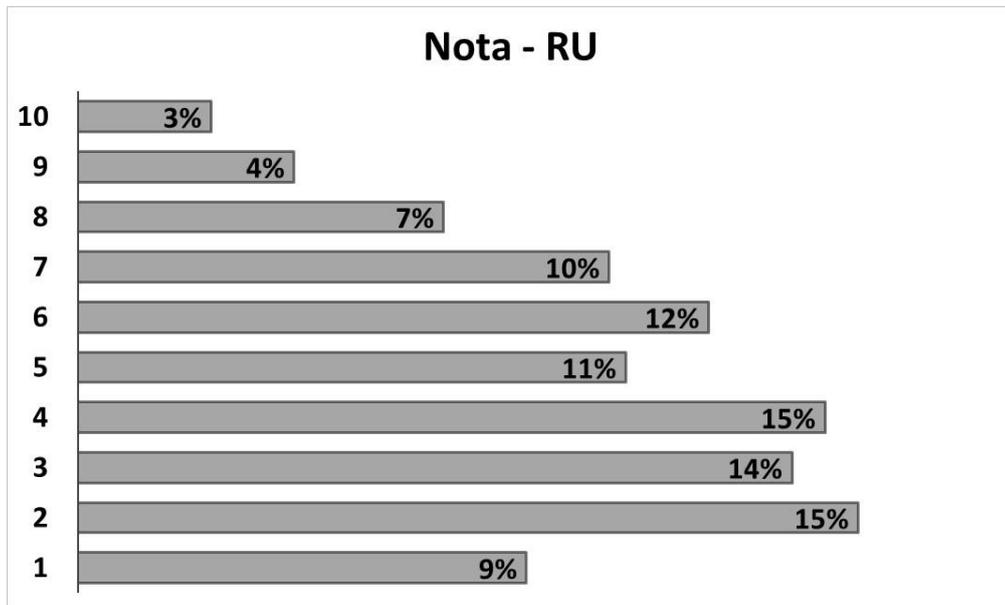


Figura 13: Nota geral ao RU