

Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

RU – Diadema – Unidade Eldorado

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.diadema@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 – Diadema – Unidade Eldorado, contou com a participação de 32 usuários, correspondendo a 3% do total de participantes. Destes, 78% são do gênero feminino e 22% do gênero masculino (Figura 1).

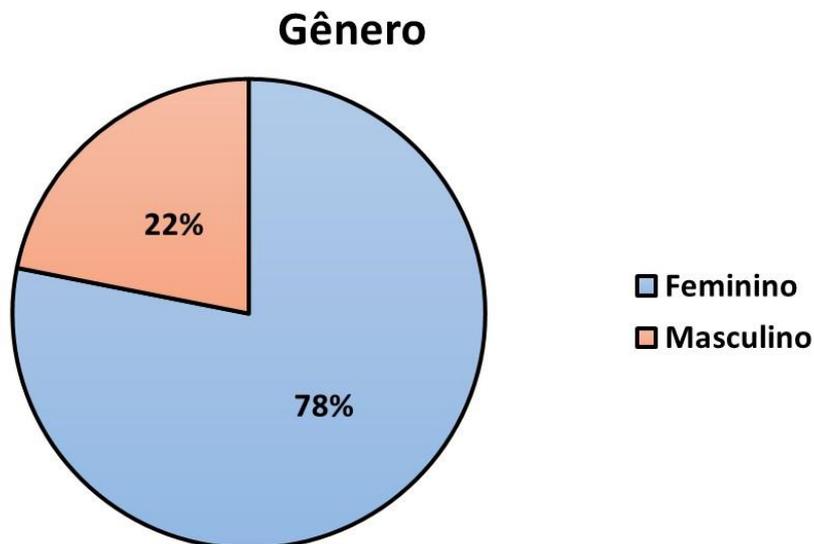


Figura 1: Distribuição dos usuários de acordo com o gênero

Quanto vínculo dos usuários com a Unifesp, 78,13% são estudantes de graduação, 9,38% são estudantes de pós-graduação stricto sensu (mestrado profissional, mestrado e doutorado), 6,25% são docentes, 3,13% são funcionários terceirizados ou servidores técnico administrativos (Figura 2).

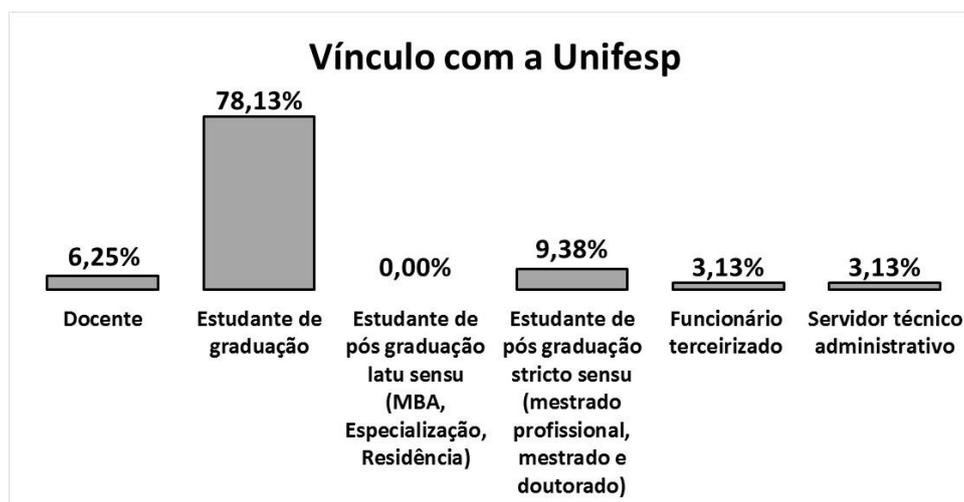


Figura 2: Distribuição de usuários conforme vínculo com a Unifesp

Quanto ao tipo de refeição consumida no RU, 96,88% declararam consumir apenas almoço e 3,13% almoço e jantar (Figura 3).

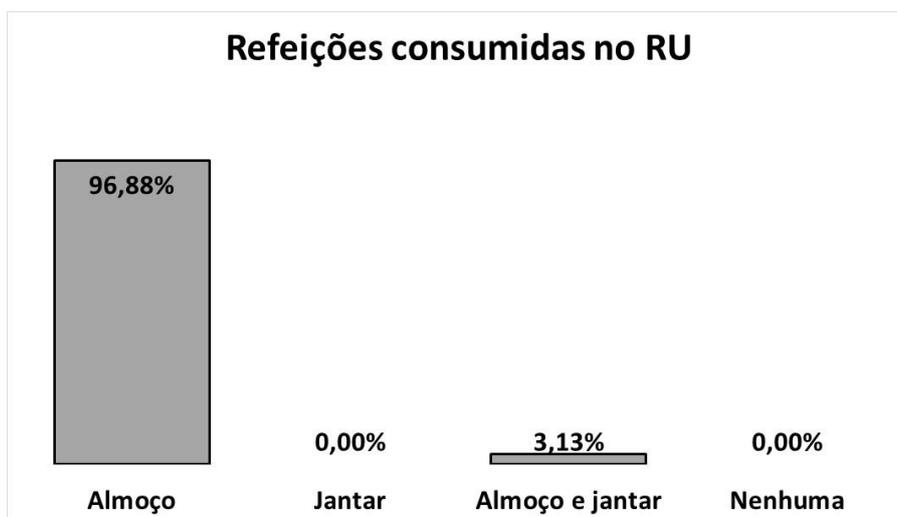


Figura 3: Distribuição dos usuários de acordo com a refeição consumida

Referente à frequência de utilização do RU, 53,13% declararam utilizá-lo entre 1 e 3 vezes por semana, 34,38% entre 4 e 6 vezes por semana e 12,50% menos de uma vez por semana (Figura 4).

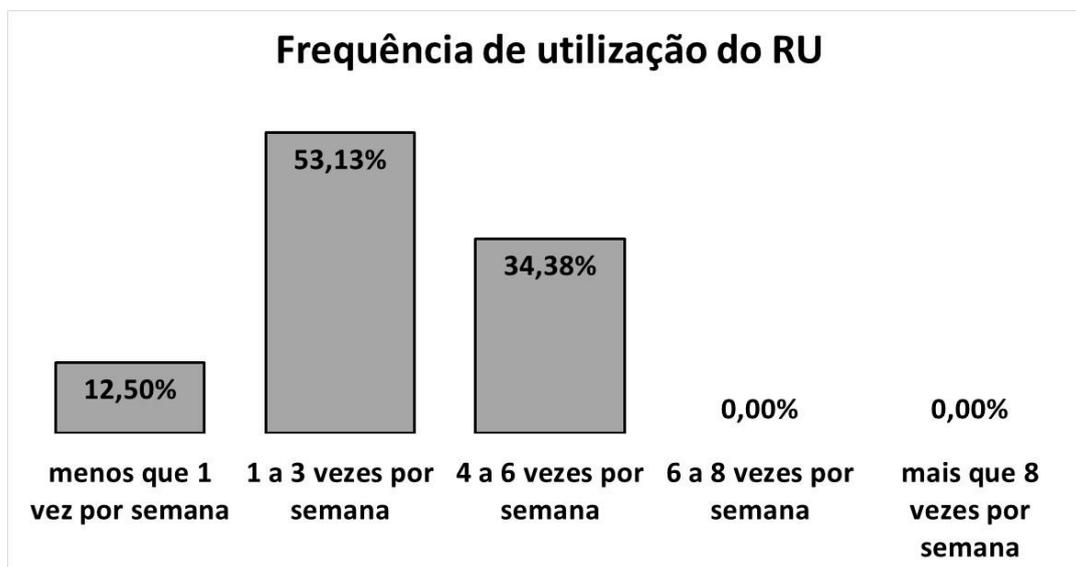


Figura 4: Distribuição conforme frequência de utilização do RU

Quanto à avaliação da relação entre custo e benefício da utilização do RU, 41% dos usuários declararam ser regular, 25% bom, 13% muito bom, 12% ruim e 9% muito ruim (Figura 5).

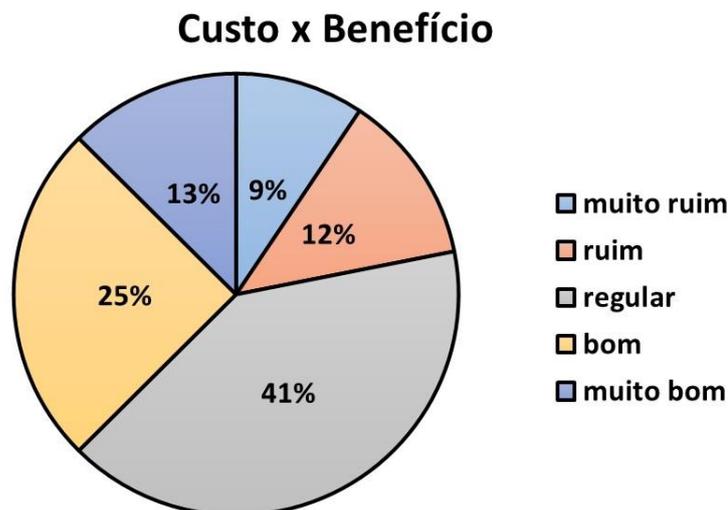


Figura 5: Avaliação do custo-benefício do RU

Quanto ao ambiente e infraestrutura do RU, 37% declararam ser muito ruim, 31% bom, 16% regular ou ruim; a alternativa "muito bom" não foi mencionada por nenhum dos participantes (Figura 6).

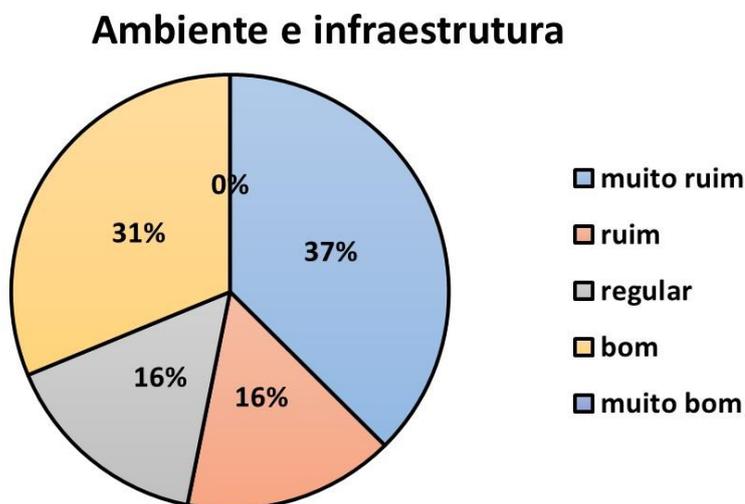


Figura 6: Avaliação do ambiente e infraestrutura do RU

Quanto à distribuição de usuários vegetarianos, 22% são vegetarianos e 37% consomem as opções vegetarianas apesar de não seguirem esse padrão de dieta (Figura 7). Dentre os usuários vegetarianos, 77,78% são ovolactovegetarianos e 22,22% são ovovegetarianos (Figura 8).

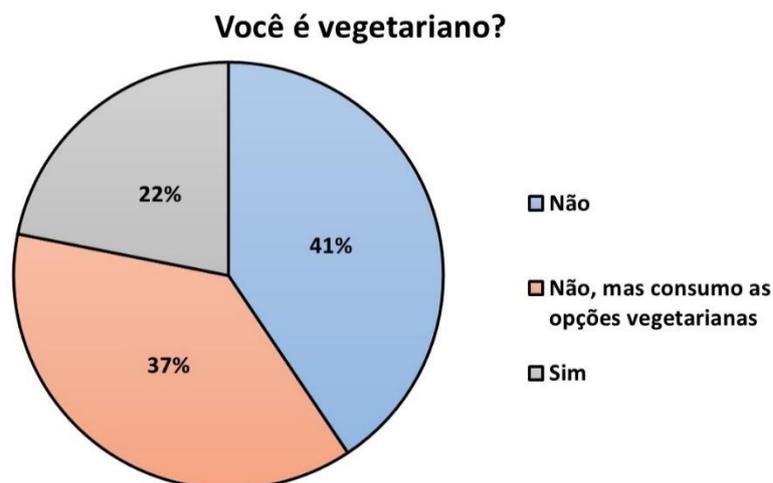


Figura 7: Distribuição de usuários vegetarianos

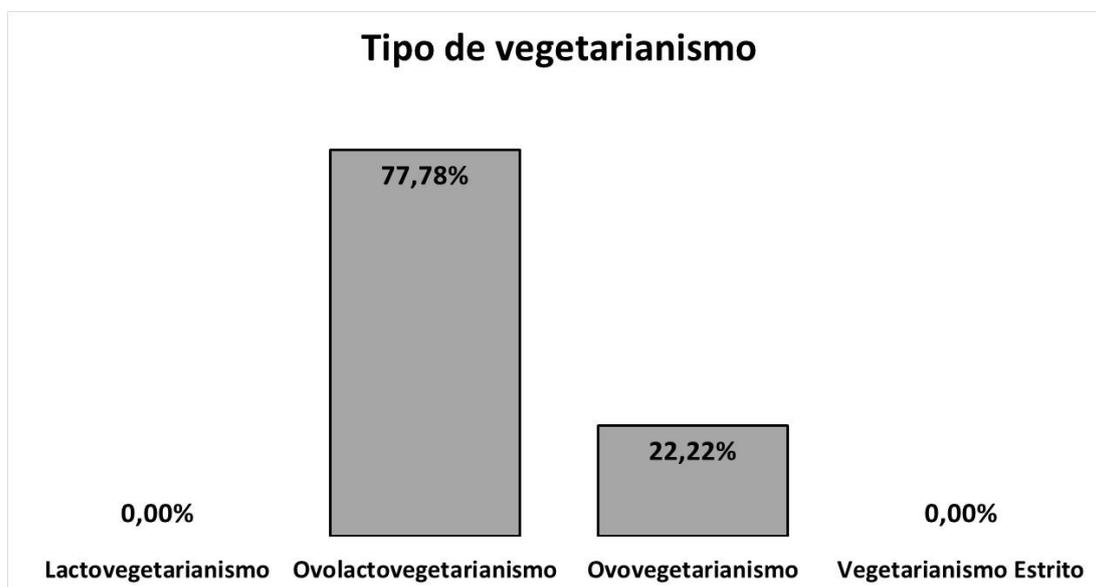


Figura 8: Distribuição quanto ao tipo de vegetarianismo

Em relação à qualidade das opções vegetarianas disponíveis, 35% avaliaram como regular, 29% muito ruim, 18% ruim e 18% bom ou muito bom (Figura 9).

Avaliação dos pratos vegetarianos

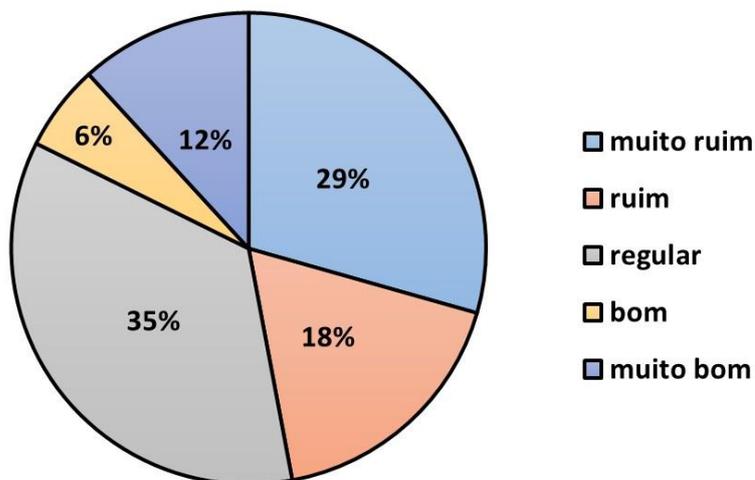


Figura 9: Avaliação da qualidade dos pratos vegetarianos

Em relação à avaliação da variedade do cardápio, 31% responderam que a variedade é ruim, 31% muito ruim, 22% regular e 16% dos usuários declararam ser boa ou muito boa (Figura 10).

Variedade do cardápio

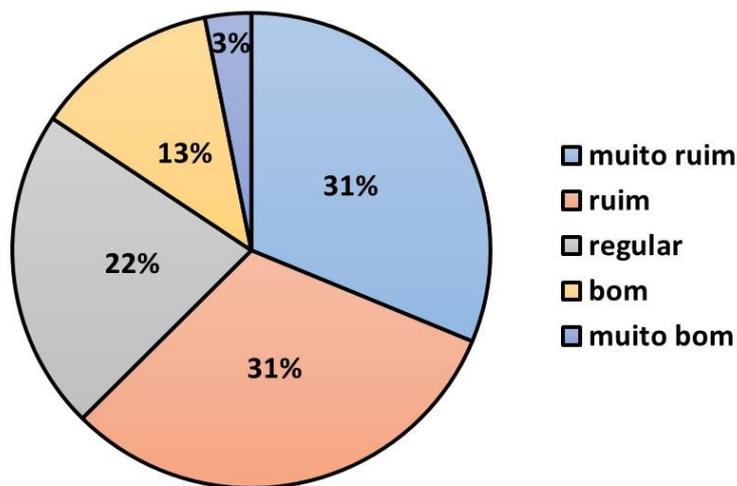


Figura 10: Avaliação da variedade do cardápio

Quanto à temperatura das refeições oferecidas, 31% consideram-na boa, 22% regular, 22% ruim, 16% muito boa e apenas 9% dos usuários consideram-na muito ruim (Figura 11).

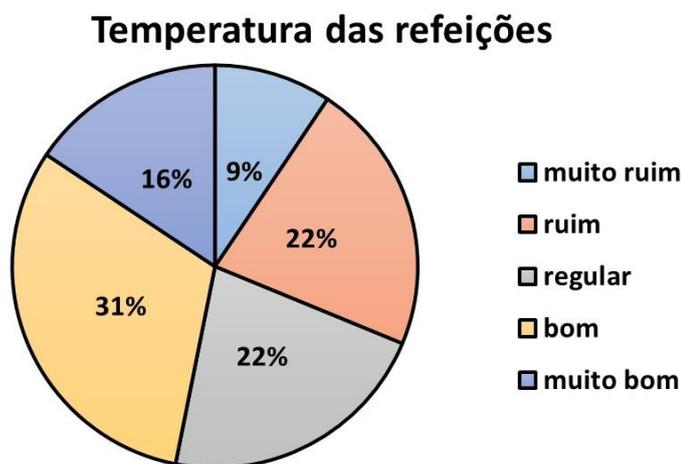


Figura 11: Avaliação da temperatura das refeições

Relativo ao sabor dos pratos, sobremesas e bebidas servidas, 65% dos usuários consideram-no ruim ou muito ruim, 22% regular, 13% bom e nenhum usuário respondeu muito bom (Figura 12).

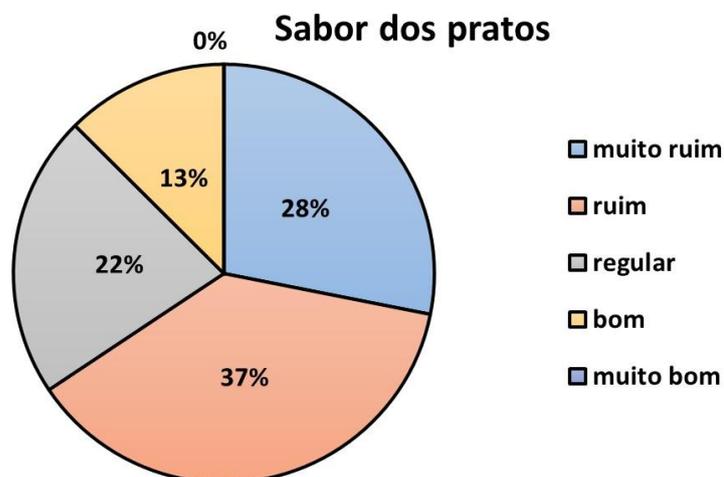


Figura 12: Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

Em relação ao consumo de açúcares, 21% preferem que seja servido suco já adoçado, 23% preferem suco sem açúcar, 10% preferem doces e 6% preferem frutas de sobremesa, enquanto 40% preferem que as duas opções sejam servidas de forma alternada (Figura 13).

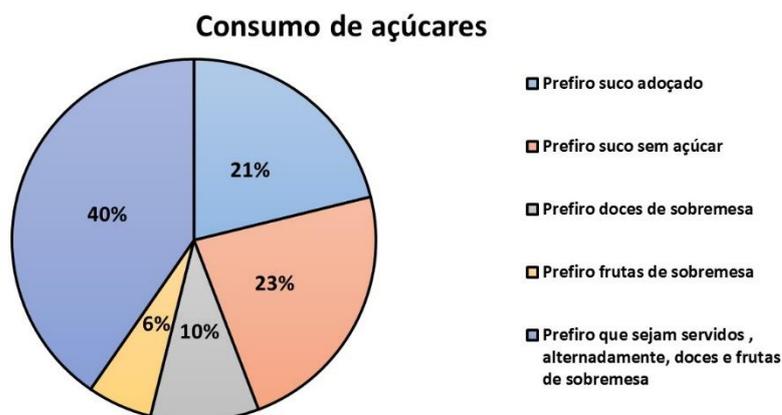


Figura 13: Preferência dos usuários quanto ao consumo de açúcares

Relativo ao tempo que os usuários esperam na fila do RU, 87,50% declararam esperar menos de 10 minutos, 9,38% entre 11 a 20 minutos e somente 3,13% disseram esperar mais de 40 minutos (Figura 14).

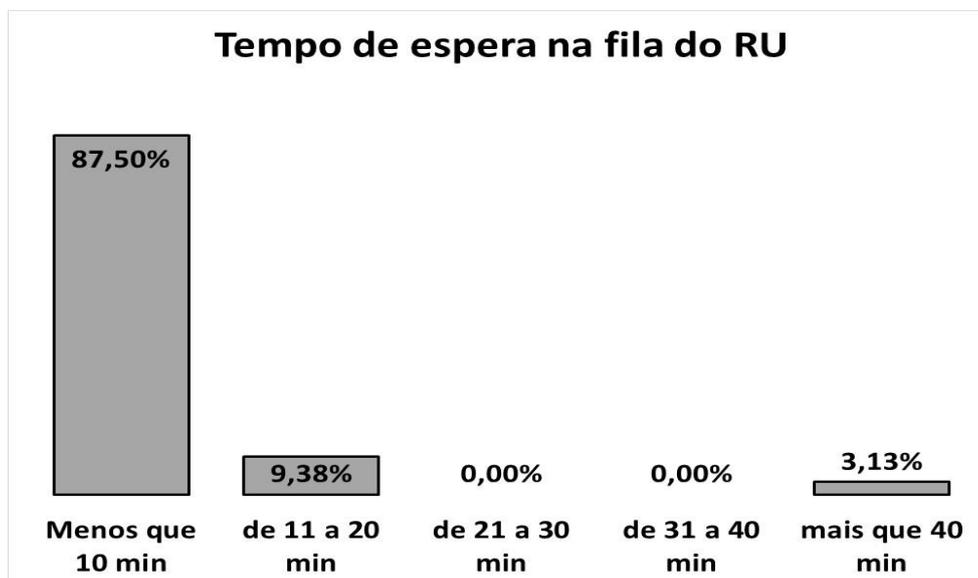


Figura 14: Tempo médio de espera na fila do RU

Quanto à satisfação dos usuários com o atendimento oferecido, 50% classificou o atendimento como bom ou muito bom, 19% regular, 19% ruim e 12% muito ruim (Figura 15).

Satisfação com o atendimento

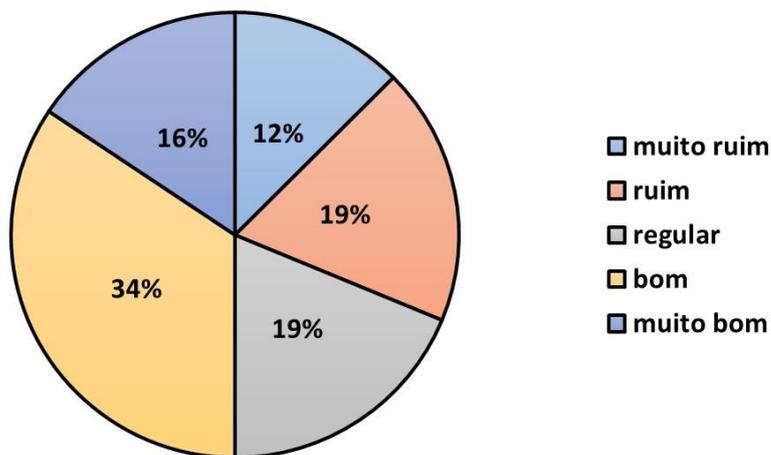


Figura 15: Avaliação da satisfação com o atendimento

Quanto às notas de avaliação geral atribuídas ao RU -Eldorado, tem-se a seguinte distribuição (Figura 16):

1 – 9,38%;

2 – 6,25%;

3 – 9,38%;

4 – 21,88%;

5 – 18,75%;

6 – 15,63%;

7 – 9,38%;

8 – 0%;

9 – 6,25%;

10 – 3,13%.

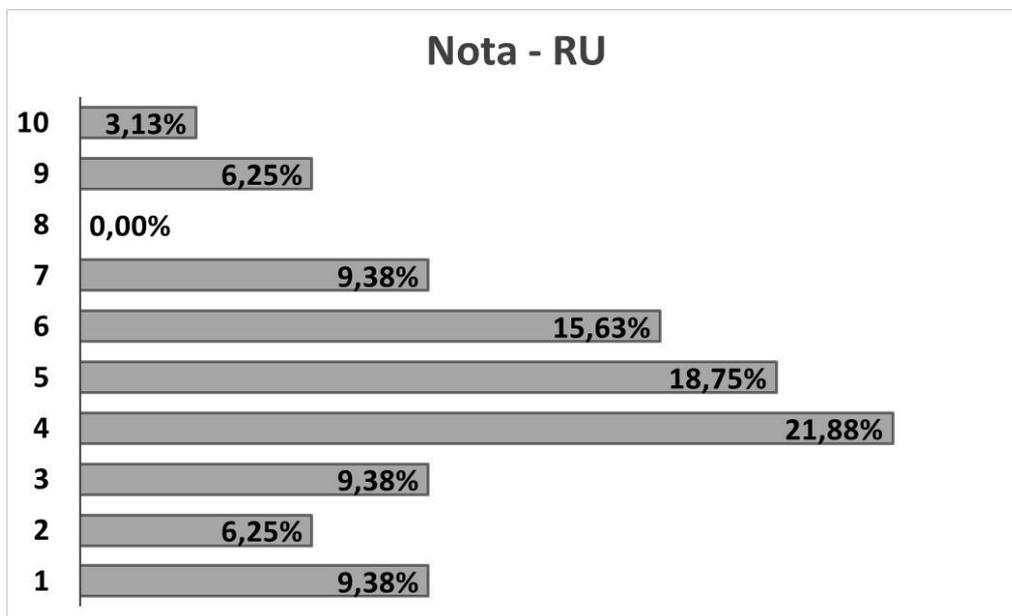


Figura 16: Notas de avaliação geral atribuídas ao RU Eldorado

Sobre o motivo para a utilização do RU, 48% declararam ser o preço, 40% a localização e 12% a qualidade das refeições (Figura 17).

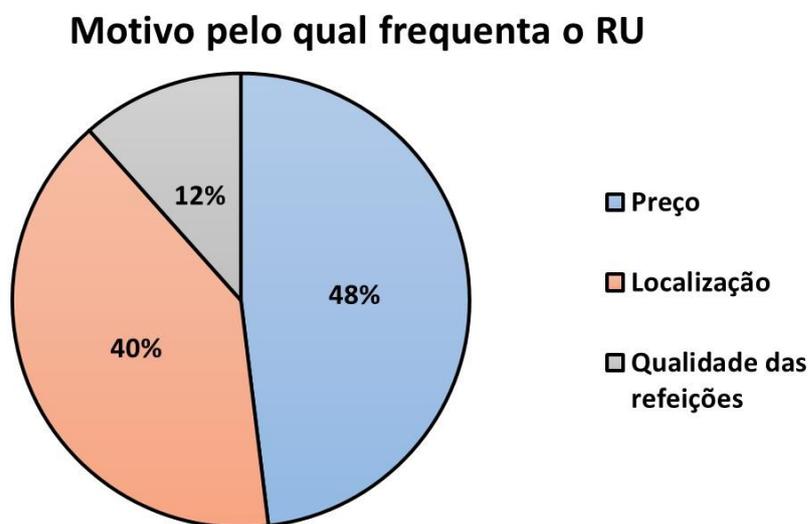


Figura 17: Principal motivo para a utilização do RU