
Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

RU – Diadema – Unidade Manuel da Nóbrega (Florestan)

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 – Campus Diadema/Unidade Manuel da Nóbrega, contou com a participação de 155 usuários, correspondendo a 13% do total de participantes. Quanto ao gênero dos participantes, 71,61% declararam ser do gênero feminino e 28,39% do gênero masculino. As demais alternativas não foram mencionadas (Figura 1).

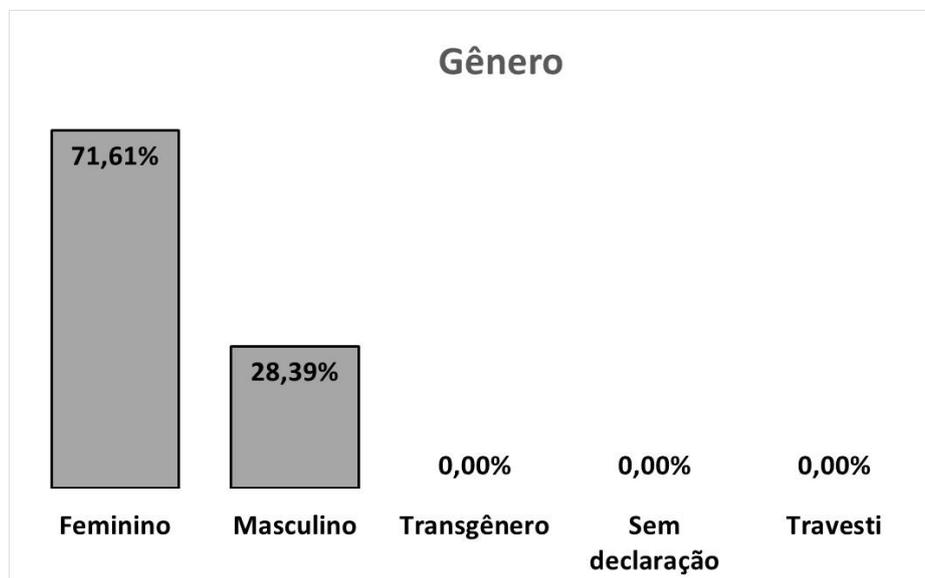


Figura 1: Distribuição por gênero

Quanto ao vínculo dos usuários com a Unifesp, 96,77% declararam ser estudantes de graduação (Figura 2).

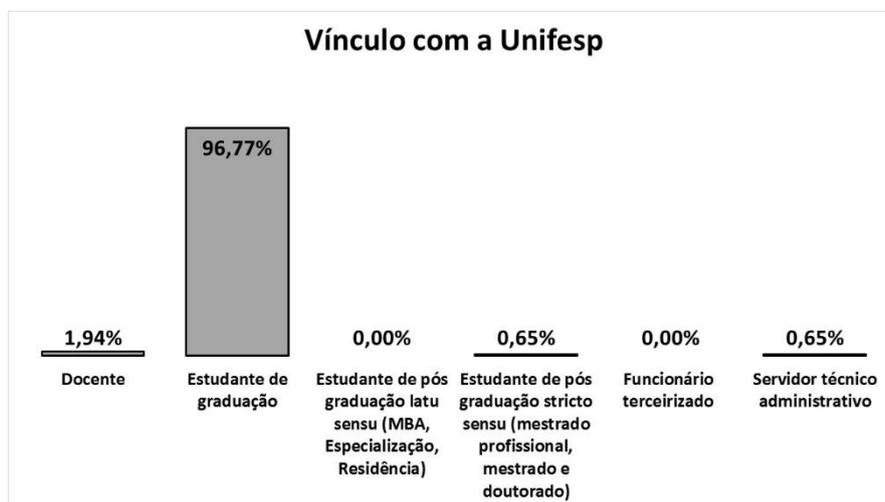


Figura 2: Distribuição dos usuários por vínculo com a Unifesp

Em relação às refeições realizadas pelos usuários, 55% consomem apenas almoço, 32% consomem almoço e jantar e 13% consomem apenas jantar (Figura 3).

Refeições consumidas no RU

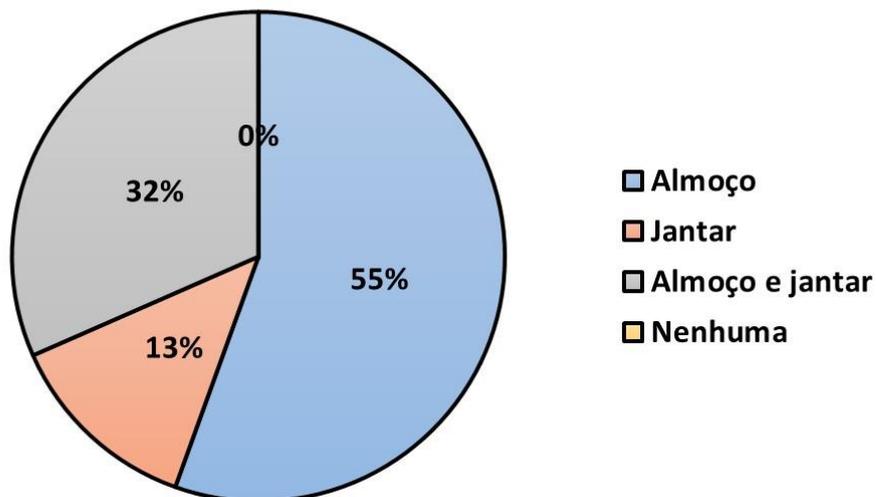


Figura 3: Distribuição por refeições consumidas no RU

Quanto à frequência de utilização do RU, 40% utilizam entre 4 a 6 vezes por semana, 38% entre 1 a 3 vezes por semana, 9% menos de uma vez por semana, 8% entre 6 a 8 vezes por semana e 5% mais de 8 vezes por semana (Figura 4).

Frequência de utilização do RU

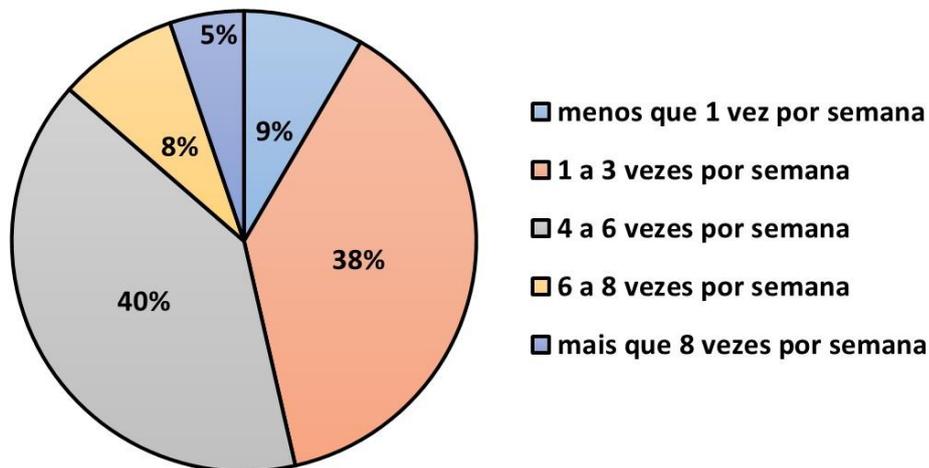


Figura 4: Distribuição quanto à frequência de utilização do RU - Manuel da Nóbrega

Sobre o custo-benefício obtido no RU, 65% declararam ser bom ou muito bom, 26% declararam ser regular e apenas 9% declararam ser ruim ou muito ruim (Figura 5).

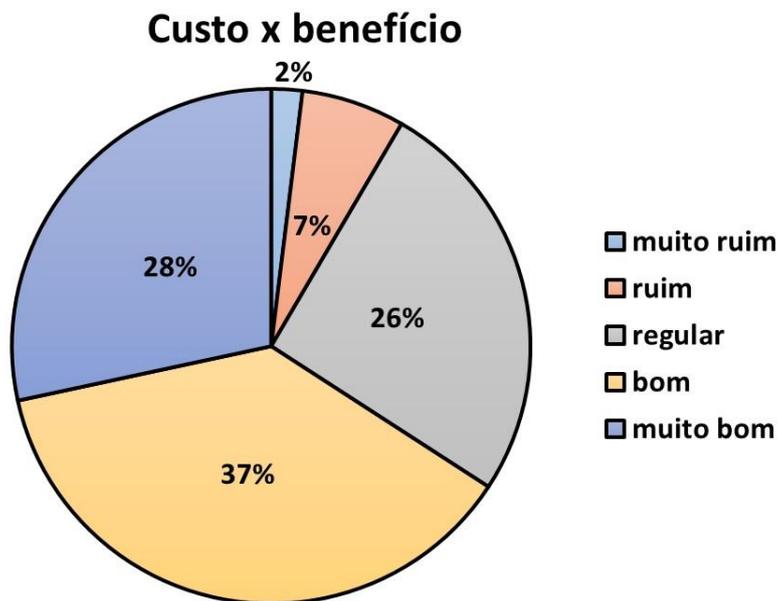


Figura 5: Distribuição quanto à avaliação do custo-benefício do RU

Sobre o ambiente e infraestrutura do RU, 40% declararam ser bom ou muito bom, 35% declararam ser regular, 21% declararam ser ruim e apenas 4% declararam ser muito ruim (Figura 6).

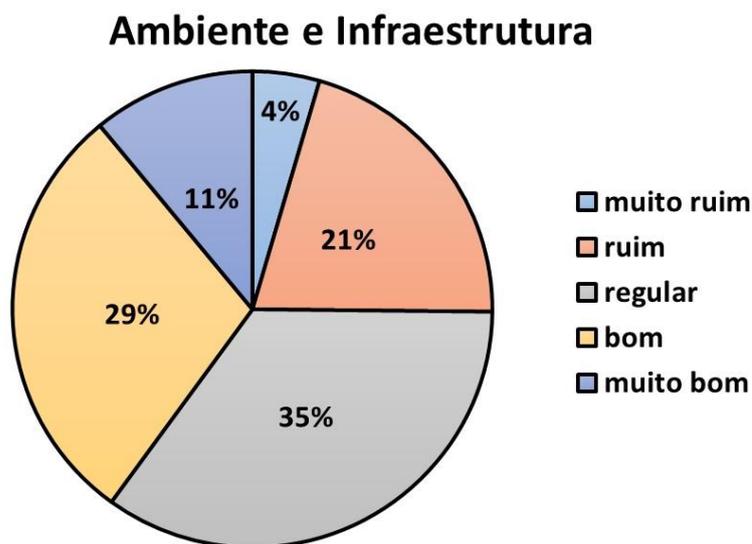


Figura 6: Avaliação do ambiente e infraestrutura

O percentual de indivíduos vegetarianos que responderam à pesquisa foi de 12%. No entanto, 38% dos usuários dos RUs referiram consumir as opções vegetarianas apesar de não serem vegetarianos; 50% dos usuários disseram não ser vegetariano e nem consumir os pratos vegetarianos servidos no RU (Figura 7).

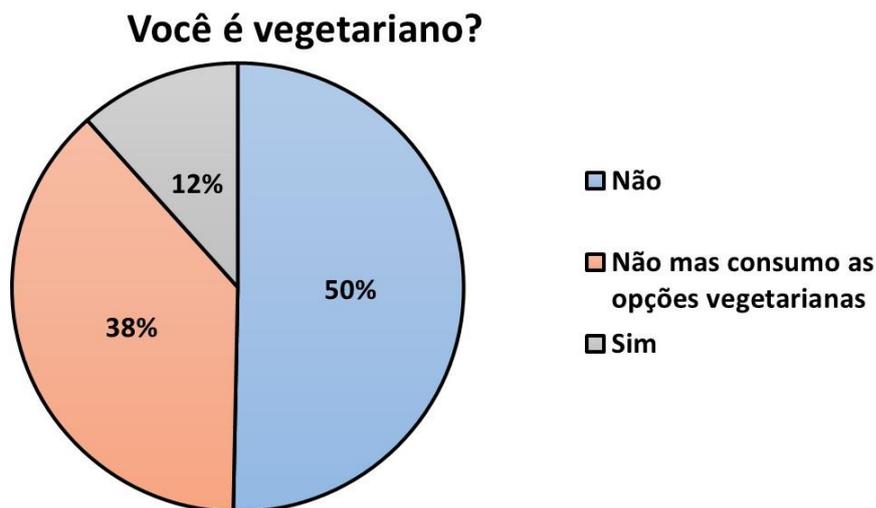


Figura 7: Distribuição de usuários vegetarianos

Em relação ao tipo de vegetarianismo praticado, 68% são ovolactovegetarianos, 18% são vegetarianos estritos e 14% são lactovegetarianos (Figura 8).

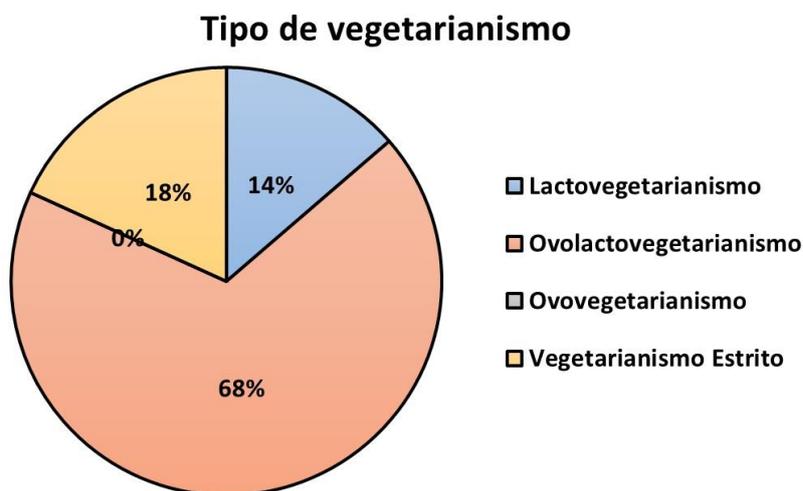


Figura 8: Distribuição quanto ao tipo de vegetarianismo praticado

Quanto à qualidade dos pratos vegetarianos servidos, 33% dos usuários disseram ser ruim, 31% regular, 18% bom, 14% muito ruim e apenas 4% muito bom (Figura 9).

Avaliação dos pratos vegetarianos

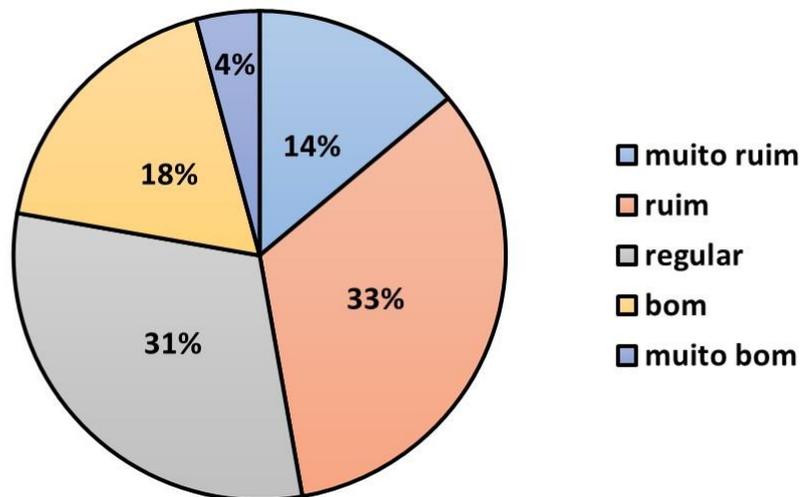


Figura 9: Avaliação da qualidade dos pratos vegetarianos servidos

Quanto à variedade do cardápio, 40% declararam ser regular, 22% ruim, 17% bom, 16% muito ruim e apenas 5% muito bom (Figura 10).

Variedade do cardápio

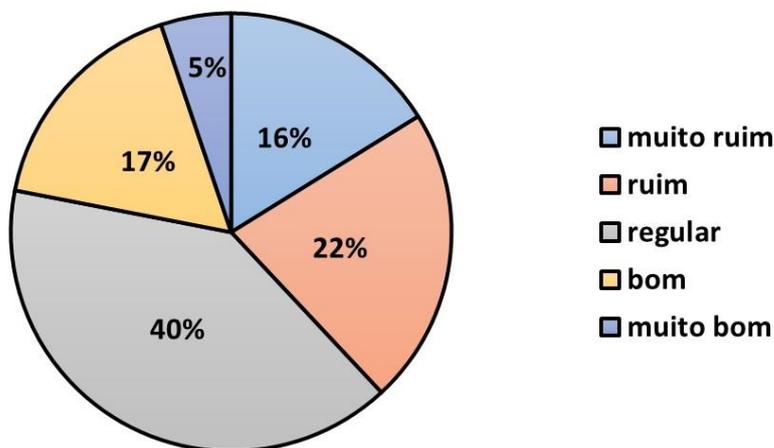


Figura 10: Avaliação da variedade do cardápio

Relativo à temperatura das refeições, 56% declararam ser boa ou muito boa, 24% regular e 20% dos usuários declararam ser ruim ou muito ruim (Figura 11).

Temperatura das refeições

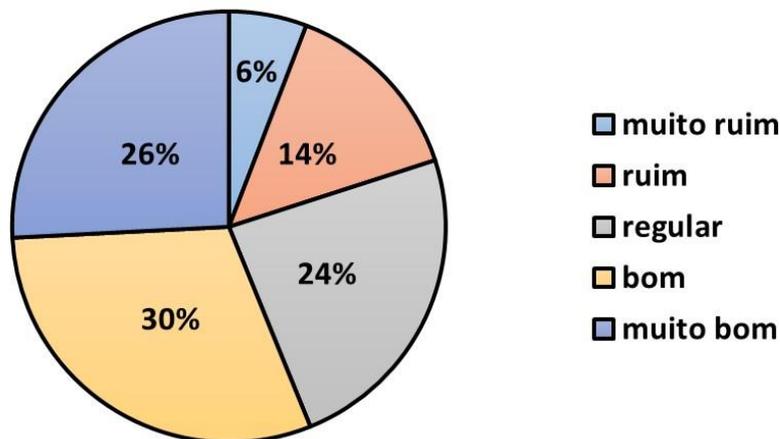


Figura 11: Avaliação da temperatura das refeições servidas

Quanto ao sabor dos pratos, sobremesas e bebidas, 38% declararam ser regular, 26% ruim, 19% bom, 15% muito ruim e apenas 2% declararam ser muito bom (Figura 12).

Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

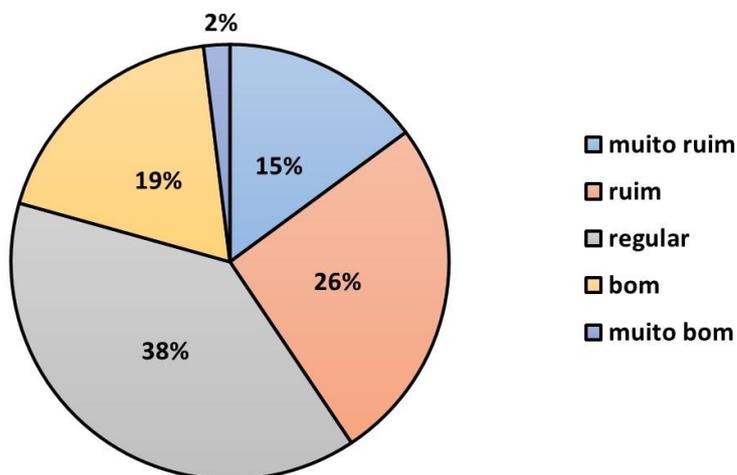


Figura 12: Avaliação do sabor de pratos, sobremesas e bebidas

Em relação à preferência dos usuários quanto ao consumo de açúcares em sobremesas e bebidas, 24% preferem consumir sucos adoçados, 21% preferem suco sem açúcar, 9% preferem consumir doces como opção de sobremesa, 10% preferem frutas como opção de sobremesa e 37% preferem que sejam servidos tanto doces quanto frutas como sobremesa (Figura 13).

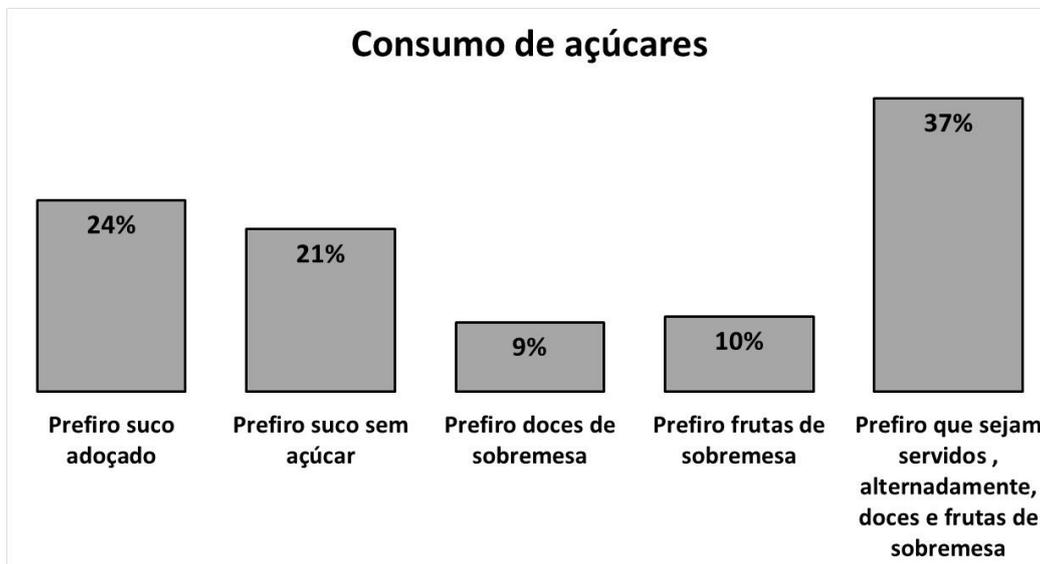


Figura 13: Preferência dos usuários quanto ao consumo de açúcares

Relativo ao tempo de espera na fila do RU, 73% declararam aguardar menos de 10 minutos, 25% entre 11 e 20 minutos e os demais, 3% de 21 a 30 minutos (Figura 14).

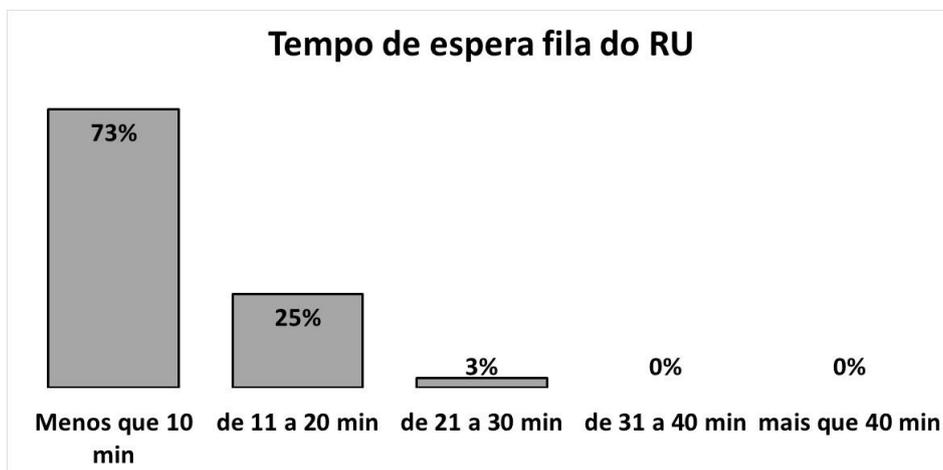


Figura 14: Tempo de espera na fila do RU

Sobre a avaliação da satisfação com o atendimento oferecido pelo RU, 40% dos usuários avaliaram como bom, 26% como regular, 23% como muito bom e 11% como ruim ou muito ruim (Figura 15).

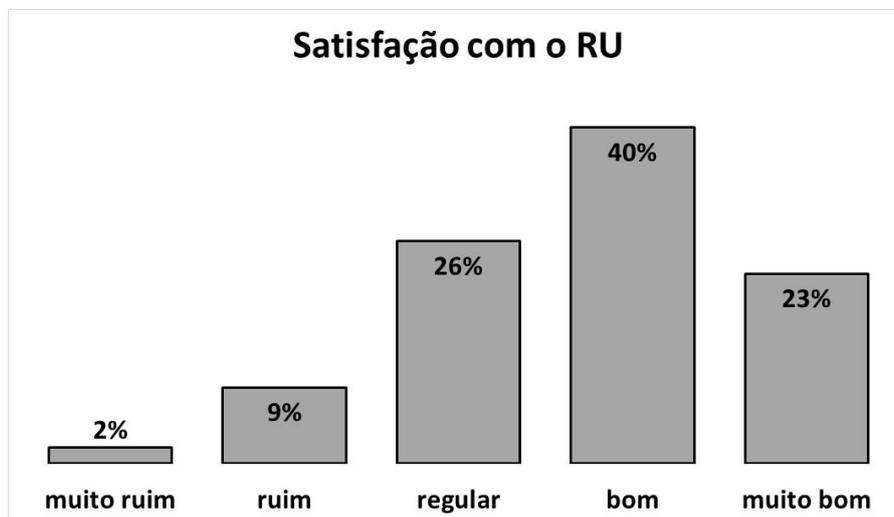


Figura 15: Avaliação da satisfação com o RU

Referente às notas de avaliação geral do RU, tem-se a seguinte distribuição (Figura 16):

- 1 – 1%;
- 2 – 3%;
- 3 – 12%;
- 4 – 15%;
- 5 – 10%;
- 6 – 15%;
- 7 – 26%;
- 8 – 15%;
- 9 – 4%;
- 10 – 0%.

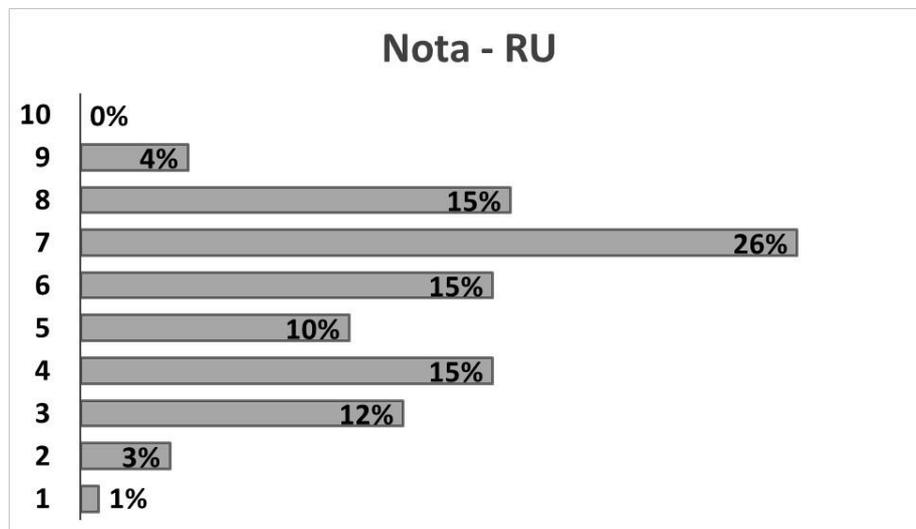


Figura 16: Avaliação - RU Florestan Fernandes

Quanto aos motivos que justificam a utilização do RU, 63% declararam frequentar em decorrência do preço, 27% pela localização e apenas 10% declararam ser devido à qualidade das refeições oferecidas (Figura 17).

Motivo pelo qual frequenta o RU

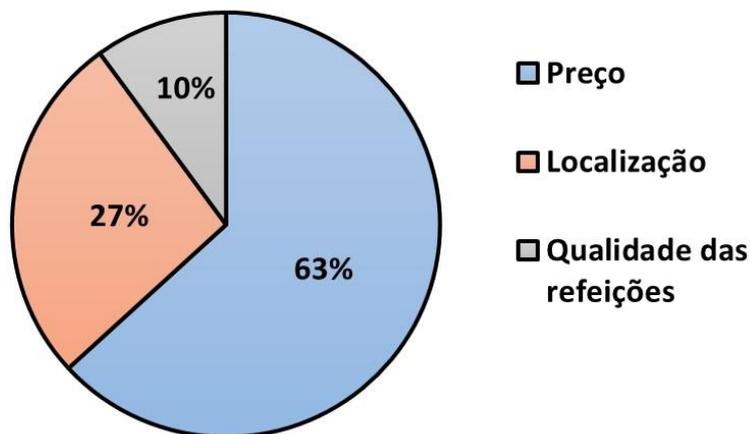


Figura 17: Motivo pelo qual frequentam o RU