

Pesquisa de Satisfação dos RUs – Unifesp

RU – Campus Diadema/Unidade José de Alencar

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 José de Alencar contou com a participação de 79 usuários, correspondendo a 6% do total de participantes. Mais da metade desses usuários é do gênero feminino (72%), 27% do gênero masculino e 1% optou por não declarar o gênero (Figura 1). A maioria dos frequentadores deste RU é estudante de graduação (84%), 8% são estudantes de pós-graduação stricto sensu (mestrado profissional, mestrado e doutorado), 5% são docentes, 3% são servidores técnico-administrativos, e 1% é funcionário terceirizado (Figura 2).

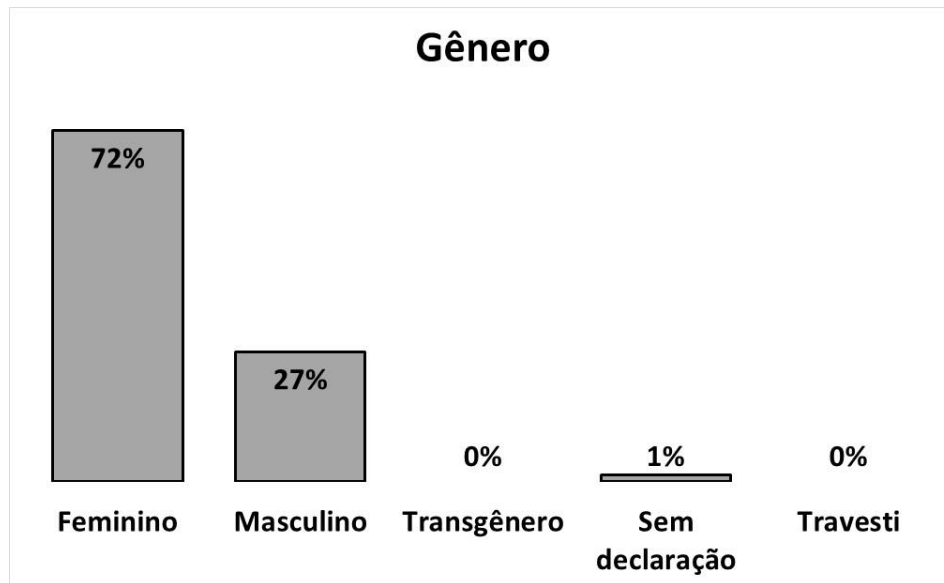


Figura 1: Distribuição dos usuários de acordo com o gênero

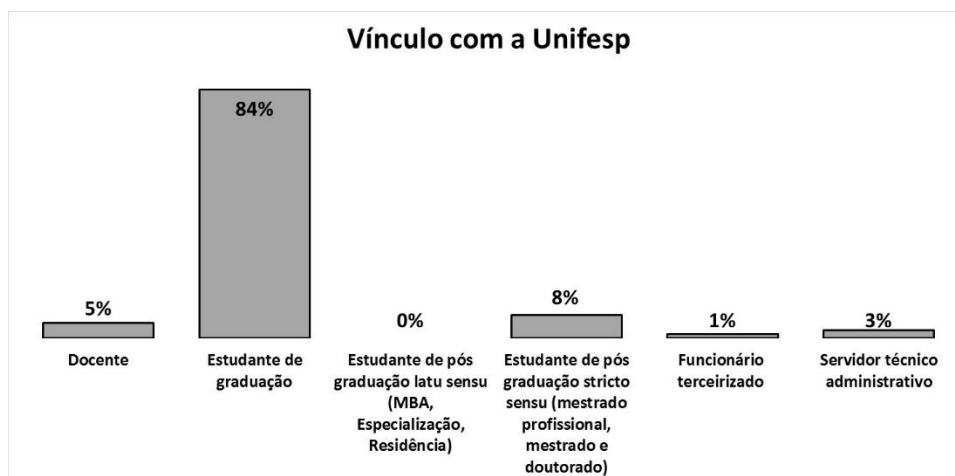


Figura 2: Distribuição de acordo com o vínculo com a Unifesp

Em relação às refeições consumidas pelos usuários no RU, 90% declararam consumir apenas o almoço, 9% tanto o almoço quanto o jantar e apenas 1% declarou não realizar nenhuma refeição (Figura 3).

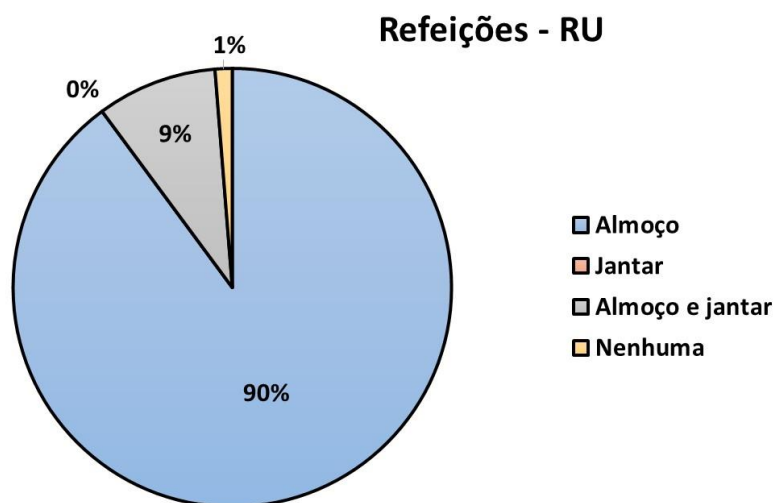


Figura 3: Refeições consumidas no RU

No tocante à frequência com que os usuários utilizam o RU, 54% declararam utilizar entre 1 a 3 vezes por semana, 33% entre 4 a 6 vezes por semana, 8% menos de 1 vez por semana e 5% utilizam entre 6 a 8 vezes por semana (Figura 4).

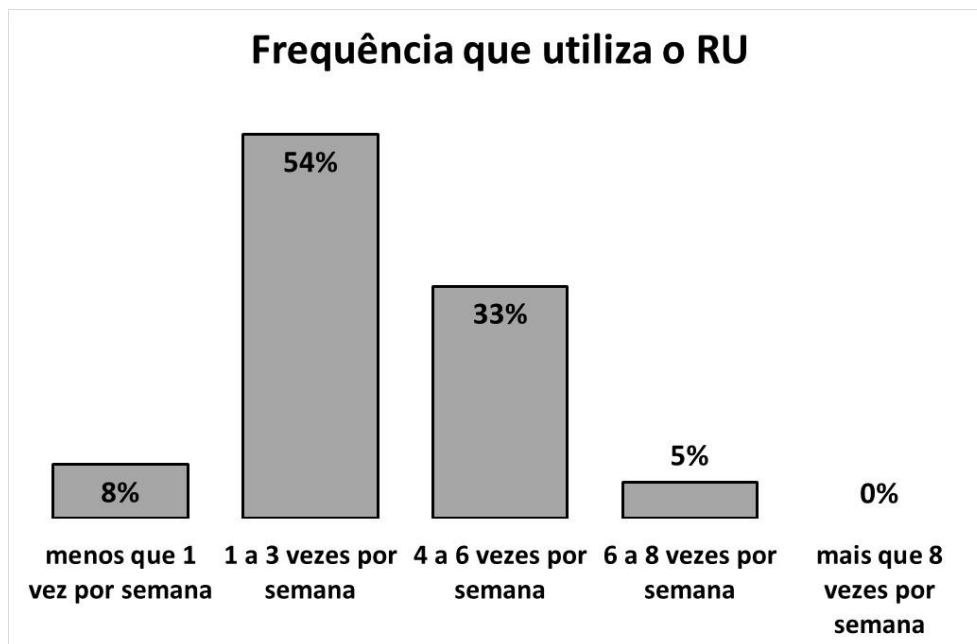


Figura 4: Frequência de utilização do RU

Quanto ao custo-benefício obtido pelos usuários ao utilizarem o RU, 56% declararam ser bom ou muito bom, 33% regular e 11% ruim (Figura 5).

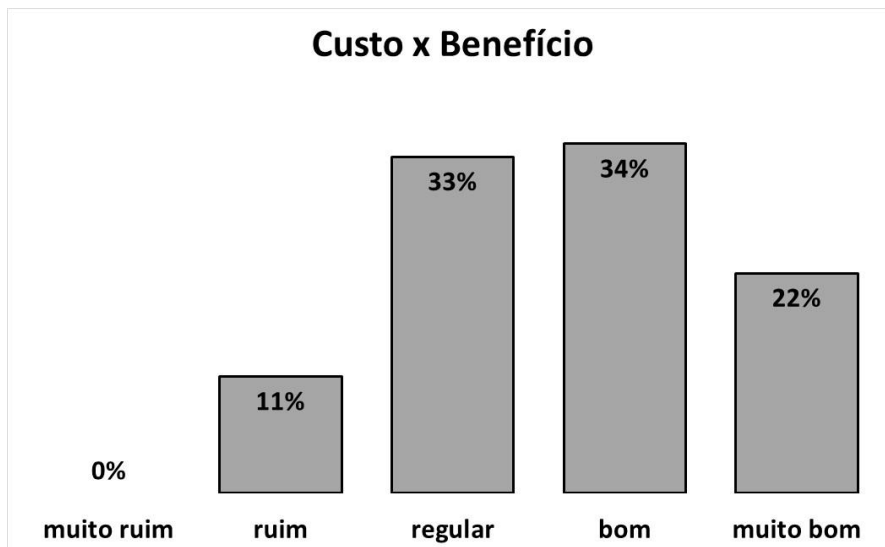


Figura 5: Avaliação do custo-benefício do uso do RU

Sobre a percepção em relação ao ambiente e infraestrutura existente no RU, tem-se a seguinte distribuição: 44% declararam ser bom ou muito bom; 37% declararam ser regular e 19% declararam ser ruim ou muito ruim (Figura 6).

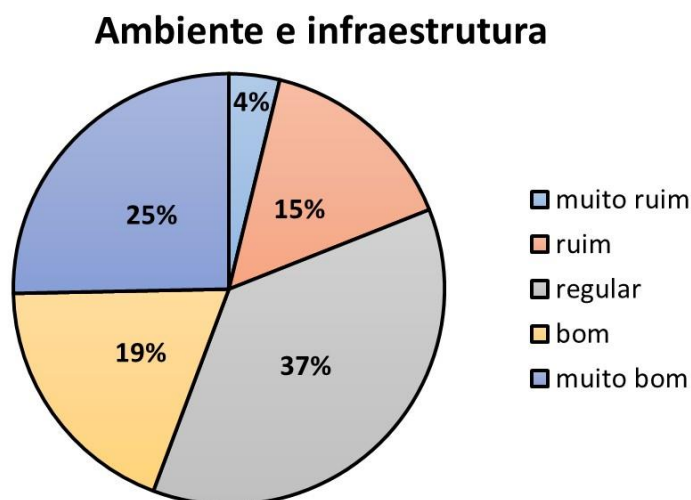


Figura 6: Avaliação quanto ao ambiente e infraestrutura do RU

O percentual de indivíduos vegetarianos que responderam à pesquisa foi de 18%. No entanto, 40% dos usuários dos RUs referiram consumir as opções vegetarianas apesar de não serem vegetarianos; 42% dos usuários disseram não ser vegetariano e nem consumir os pratos vegetarianos servidos no RU (Figura 7).

Você é vegetariano?

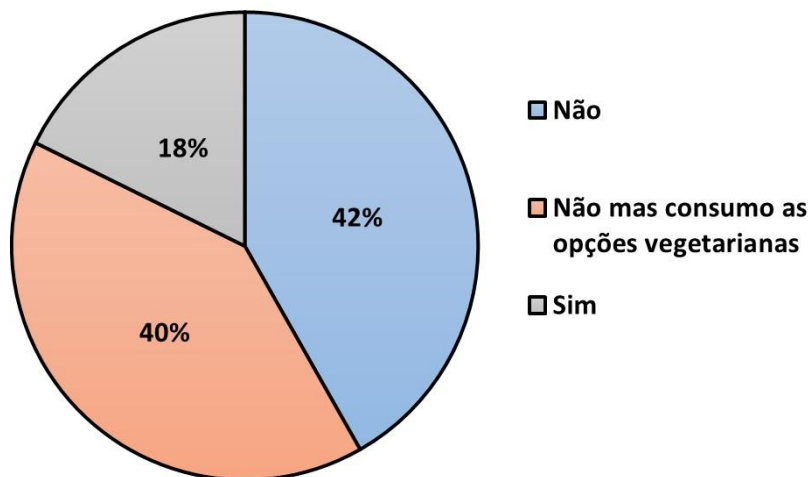


Figura 7: Distribuição de usuários vegetarianos

Em relação ao tipo de vegetarianismo praticado, 69% são ovolactovegetarianos, 19% são vegetarianos estritos e 13% são ovovegetarianos (Figura 8).



Figura 8: Tipo de vegetarianismo praticado

Relativo à avaliação do cardápio vegetariano oferecido, 55% declararam ser ruim ou muito ruim, 21% declararam ser bom, 19% declararam ser regular e apenas 5% declararam ser muito bom (Figura 9).

Avaliação dos pratos vegetarianos

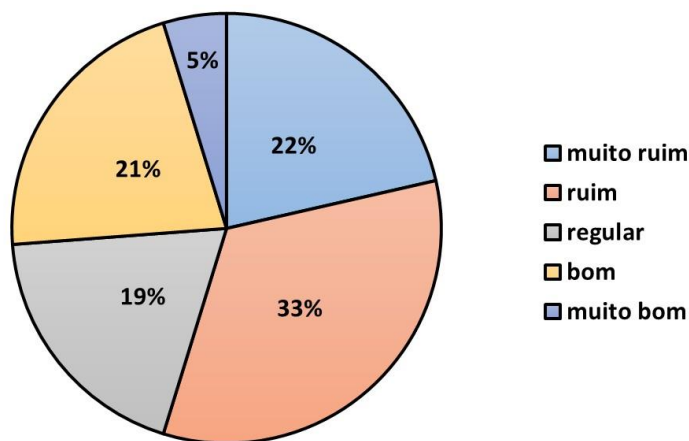


Figura 9: Avaliação do cardápio vegetariano

Sobre a variedade do cardápio, 33% declararam ser regular, 41% ruim ou muito ruim, 20% bom e apenas 6% declararam ser muito bom (Figura 10).

Variedade do cardápio

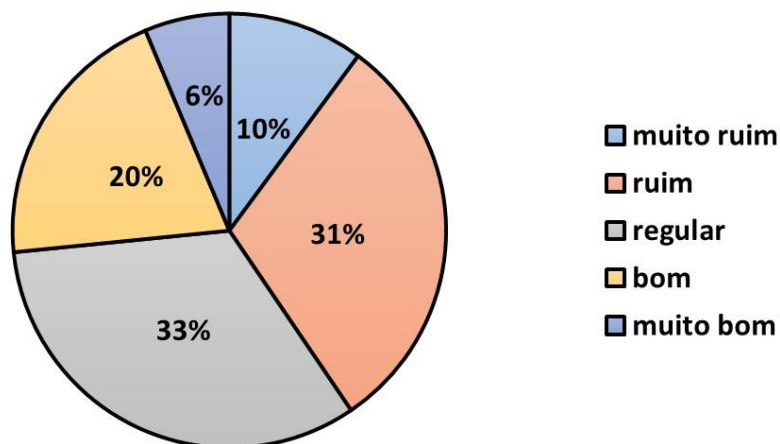


Figura 10: Avaliação da variedade do cardápio

Sobre a temperatura das refeições servidas, 46% consideram-na boa ou muito boa, 32% regular, 18% ruim e apenas 4% muito ruim (Figura 11).

Temperatura das refeições

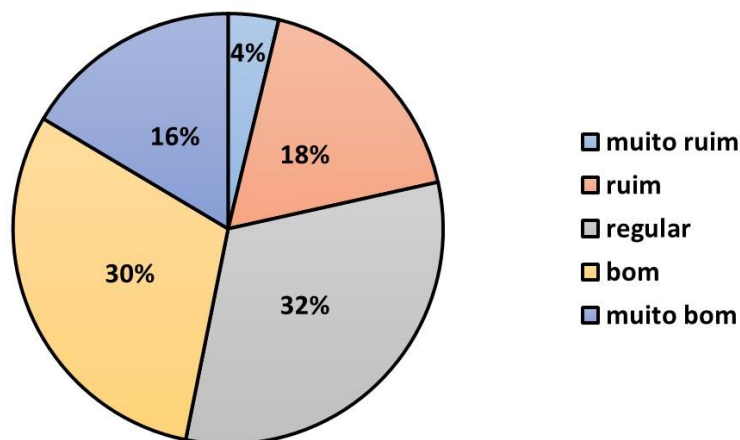


Figura 11: Avaliação da temperatura das refeições

Quanto ao sabor dos pratos, sobremesas e bebidas oferecidas, 44% declararam ser ruim ou muito ruim, 35% regular, 18% bom e apenas 3% declararam ser muito bom (Figura 12).

Sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

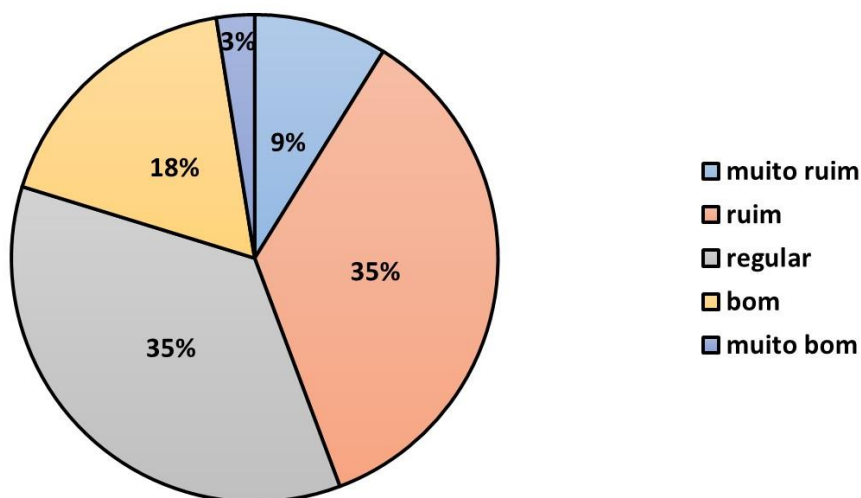


Figura 12: Avaliação do sabor dos pratos, sobremesas e bebidas

Em relação à preferência dos usuários do RU quanto ao consumo de açúcares em sobremesas e bebidas, 23% preferem consumir sucos adoçados, 19% preferem suco sem açúcar, 11% preferem consumir doces como opção de sobremesa, 7% preferem frutas como opção de sobremesa e 40% preferem que sejam servidos tanto doces quanto frutas como sobremesa (Figura 13).

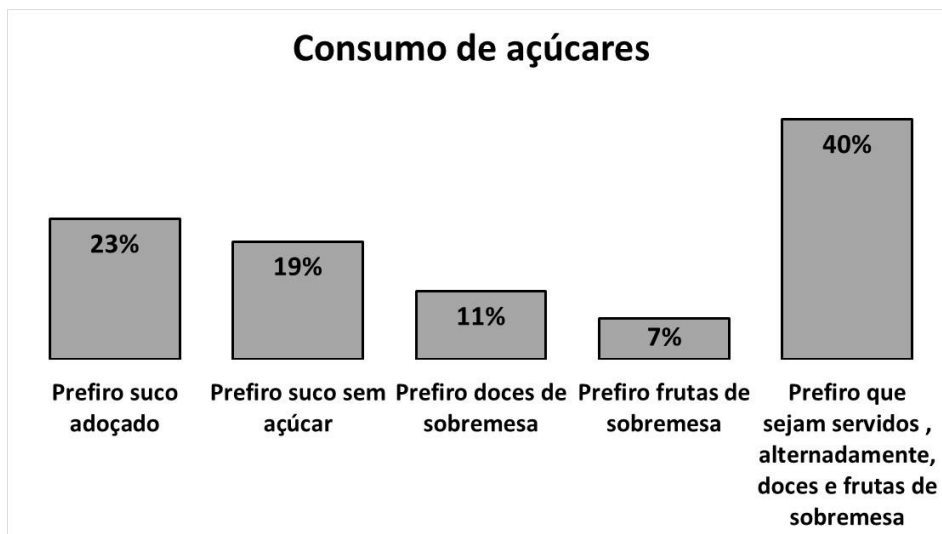


Figura 13: Preferência dos usuários quanto ao consumo de açúcares

Sobre o tempo de espera na fila do RU, 76% declararam esperar menos de 10 minutos, 24% entre 11 a 20 minutos; as demais alternativas não foram citadas (Figura 14).

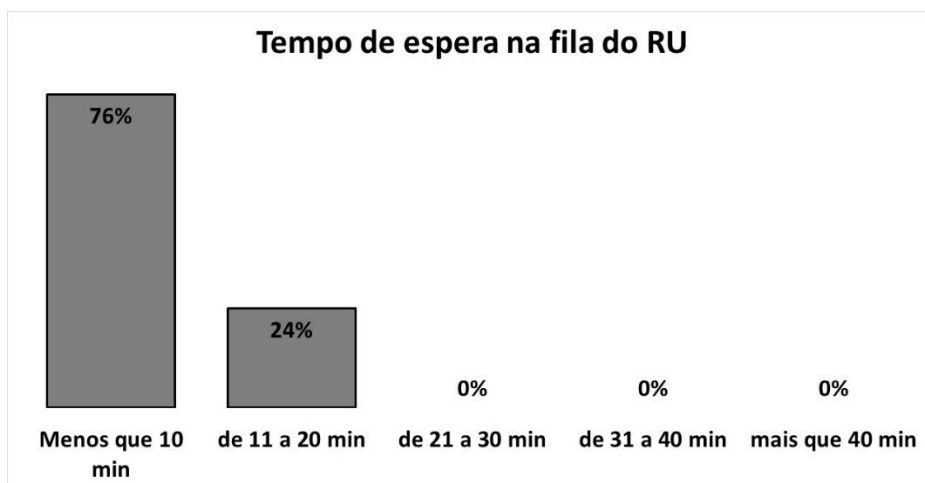


Figura 14: Tempo de espera na fila do RU

Em relação à satisfação com o atendimento oferecido pelo RU, 66% declararam ser bom ou muito bom, 27% regular e apenas 7% declararam ser ruim ou muito ruim (Figura 15).

Satisfação - Atendimento RU

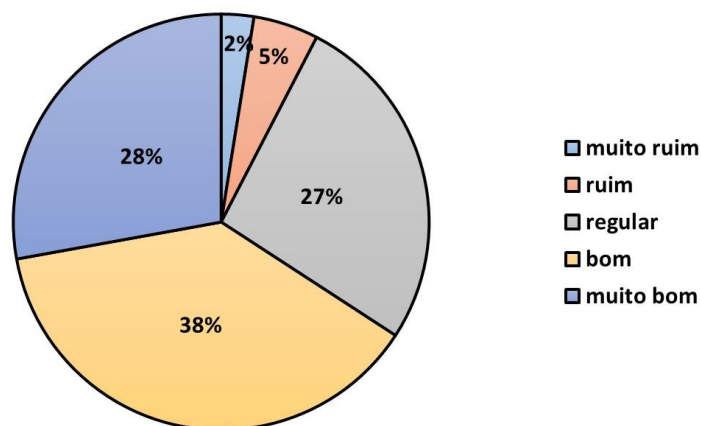


Figura 15: Satisfação com o atendimento do RU

Quanto às notas de avaliação geral dos usuários atribuídas ao RU, tem-se a seguinte distribuição:

- 1 – 3%;
- 2 – 6%;
- 3 – 15%;
- 4 – 4%;
- 5 – 10%;
- 6 – 22%;
- 7 – 14%;
- 8 – 27%;
- 9 – 0%;
- 10 – 0%.

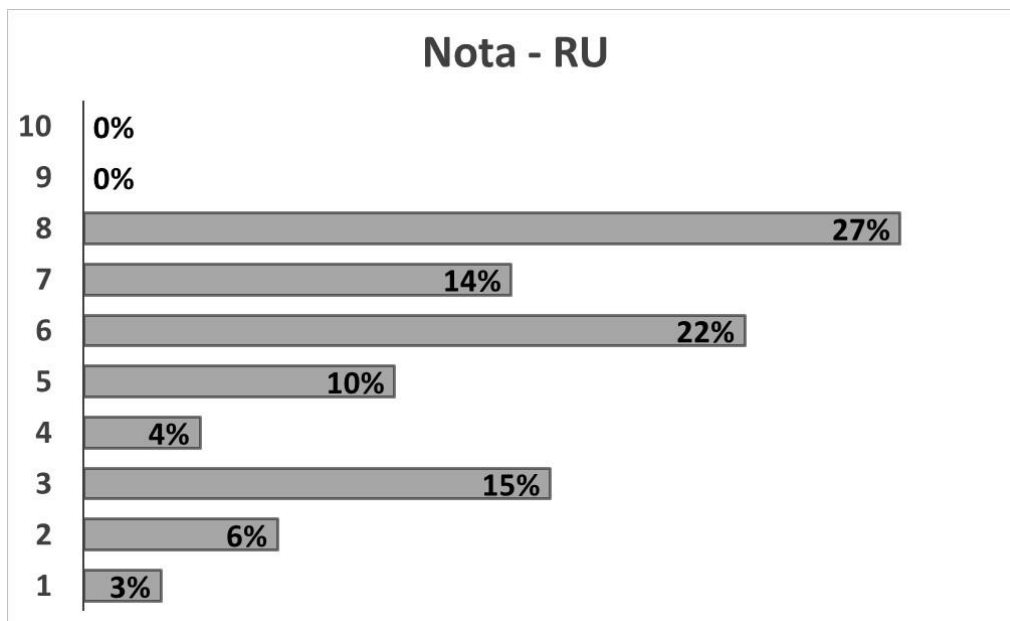


Figura 16: Nota de avaliação geral do RU

Sobre o motivo pelo qual os usuários frequentam o RU, 54% declararam que é em decorrência do preço, 39% da localização e apenas 7% declararam ser devido à qualidade das refeições oferecidas (Figura 17).

Motivo pelo qual frequenta o RU

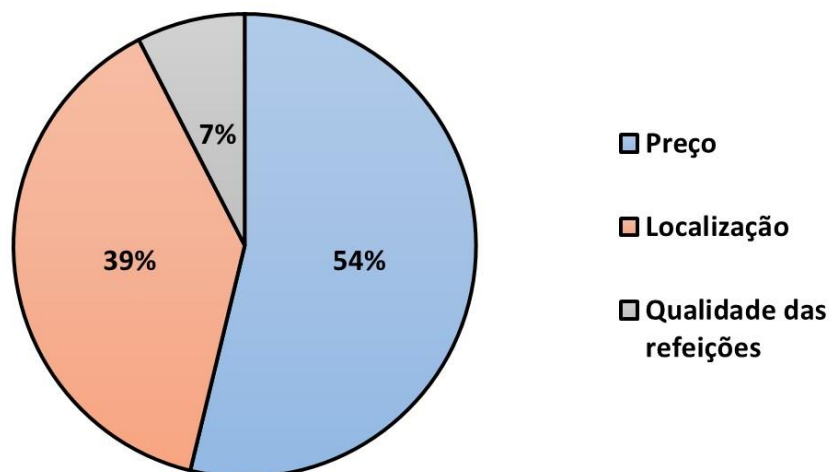


Figura 17: Motivos que justificam a utilização do RU