



Universidade Federal do ABC

PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E POLÍTICAS AFIRMATIVAS

Pesquisa de satisfação dos serviços prestados nos Restaurantes Universitários

A pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Empresa Qualybem, que administra os Restaurantes Universitários, teve como objetivo mensurar aceitação dos serviços e apontar as áreas a serem melhoradas.

No dia 14/08/2013, o formulário de pesquisa foi disponibilizado na página da ProAP. Houve formulários que apresentaram duplicata, sendo excluída a segunda avaliação.

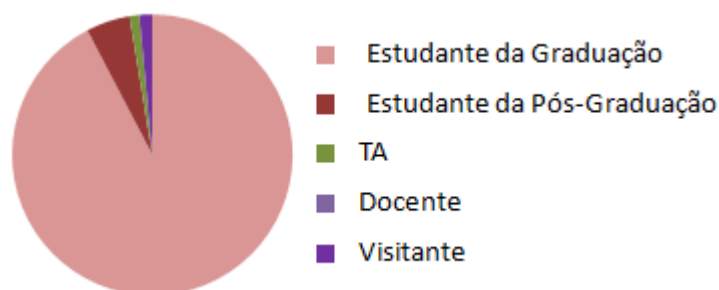
Participaram da pesquisa 808 pessoas, sendo estes Estudantes de Graduação (n=746), Estudantes de Pós-Graduação (n=41), Técnico-administrativos (n=9) e Visitantes (n=12). Não houve participação de Docentes.

Foram atribuídos os conceitos de bom/boa, aceitável e ruim para os seguintes critérios: temperatura, aparência e sabor da refeição, variedade do cardápio, atendimentos dos funcionários, conforto e limpeza do ambiente, e nota geral dos serviços prestados. Além disso, o tempo médio de espera na fila para fazer a refeição e tempo médio de espera para carregar o cartão com créditos (somente dados de Santo André, já que em São Bernardo do Campo não há sistema informatizado).

Seguem os dados encontrados:

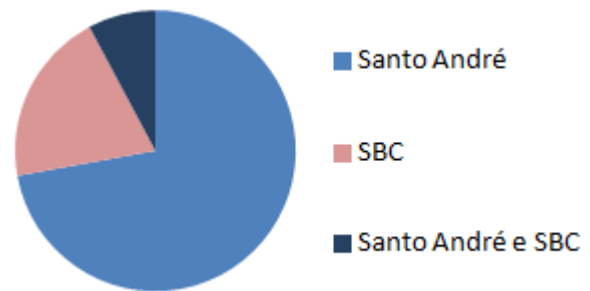
1. Tabela e gráfico do perfil do usuário dos RUs.

Usuário	N	%
Estudantes de Graduação	746	92,3
Estudantes de Pós-Graduação	41	5,1
TAs	9	1,1
Docentes	0	0,0
Visitantes	12	1,5
TOTAL	808	100,0



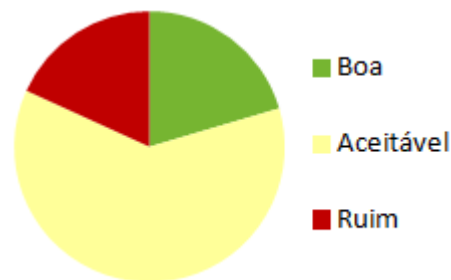
2. Tabela e gráfico do Câmpus de utilização dos RUs.

Câmpus	N	%
Santo André	583	72,2
SBC	162	20,0
Santo André e SBC	63	7,8
TOTAL	808	100,0



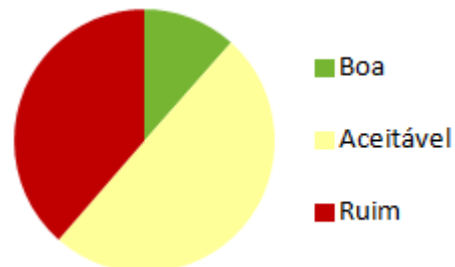
2. Tabela e gráfico dos conceitos atribuídos à temperatura da refeição.

Temperatura	N	%
Boa	165	20,4
Aceitável	496	61,4
Ruim	147	18,2
TOTAL	808	100,0



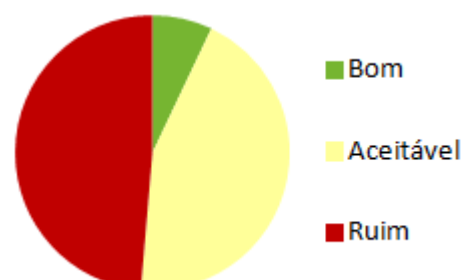
3. Tabela e gráfico dos conceitos atribuídos à aparência da refeição.

Aparência	N	%
Boa	93	11,5
Aceitável	403	49,9
Ruim	312	38,6
TOTAL	808	100,0



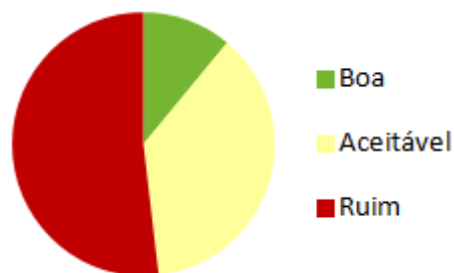
4. Tabela e gráfico dos conceitos atribuídos ao sabor da refeição.

Sabor	N	%
Bom	57	7,1
Aceitável	358	44,3
Ruim	393	48,6
TOTAL	808	100,0



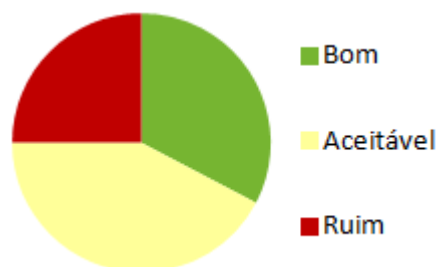
5. Tabela e gráfico dos conceitos atribuídos à variedade do cardápio.

Variedade	N	%
Boa	89	11,0
Aceitável	300	37,1
Ruim	419	51,9
TOTAL	808	100,0



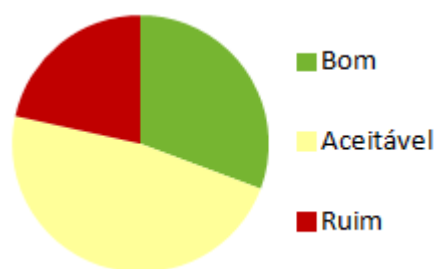
6. Tabela e gráfico dos conceitos atribuídos ao atendimento dos funcionários.

Atendimento	N	%
Bom	264	32,7
Aceitável	342	42,3
Ruim	202	25,0
TOTAL	808	100,0



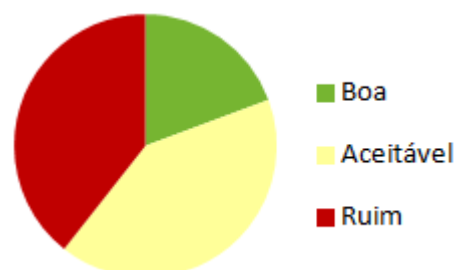
7. Tabela e gráfico dos conceitos atribuídos ao conforto do ambiente.

Conforto	N	%
Bom	248	30,7
Aceitável	386	47,8
Ruim	174	21,5
TOTAL	808	100,0



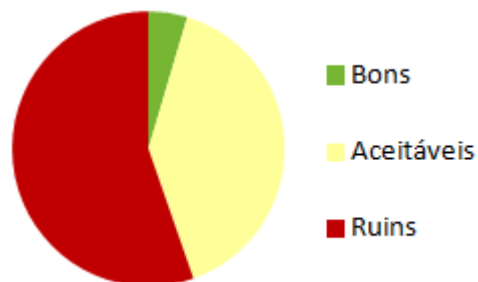
8. Tabela e gráfico dos conceitos atribuídos à limpeza do ambiente.

Limpeza	N	%
Boa	156	19,3
Aceitável	334	41,3
Ruim	318	39,4
TOTAL	808	100,0



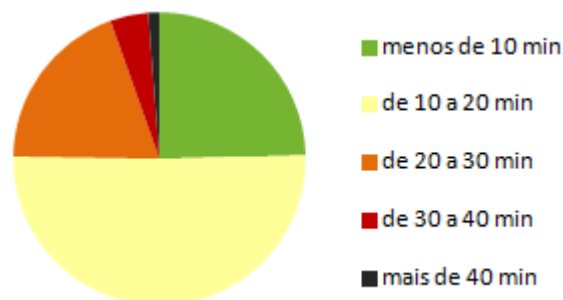
9. Tabela e gráfico dos conceitos atribuídos aos serviços prestados em geral.

Serviços prestados em geral	N	%
Bons	37	4,6
Aceitáveis	324	40,1
Ruins	447	55,3
TOTAL	808	100,0



10. Tabela e gráfico atribuídos ao tempo médio de fila nos RUs.

Tempo de fila	N	%
< 10 min	199	24,6
de 10 a 20 min	409	50,6
de 20 a 30 min	156	19,3
de 30 a 40 min	34	4,2
> 40 min	10	1,3
TOTAL	808	100,0



11. Tabela e gráfico atribuídos ao tempo médio de recarga de cartão no RU (Somente Câmpus de Santo André).

Tempo de recarga de cartão	N	%
< 10 min	143	22,2
de 10 a 20 min	268	41,6
de 20 a 30 min	165	25,6
de 30 a 40 min	50	7,8
> 40 min	18	2,8
TOTAL	644	100

