



Universidade Federal do ABC

PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E POLÍTICAS AFIRMATIVAS

Pesquisa de satisfação dos serviços prestados nos Restaurantes Universitários no período de março a dezembro de 2012

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.

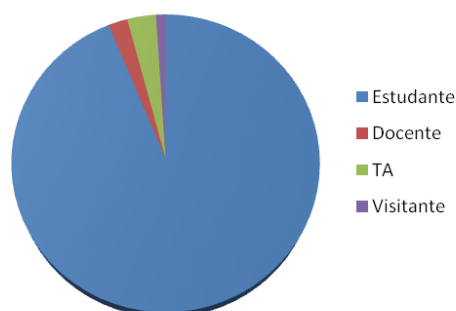
Durante os dias 3, 4 e 5 de dezembro, a pesquisa foi realizada no Restaurante Universitário (RU) do Câmpus de Santo André e no Bloco Alpha do Câmpus de São Bernardo do Campo, nos períodos da distribuição de refeições (das 11:00 às 14:00 e das 17:30 às 19:30). Participaram 385 pessoas, dentre elas estudantes (n=361), docentes (n=8), técnico-administrativos (n=12) e visitantes (n=4).

Foram dadas notas de 1 a 10 para os seguintes critérios: temperatura, aparência e sabor da refeição, variedade do cardápio, atendimentos dos funcionários, conforto e limpeza do ambiente, e a avaliação geral dos serviços prestados. Além disso, o tempo médio de espera na fila para fazer a refeição e opinião dos usuários em relação à renovação do contrato com a empresa por mais 1 ano (a partir de fevereiro de 2013).

Seguem as tabelas e gráficos dos critérios avaliados:

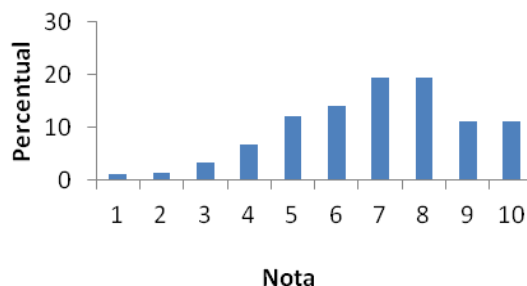
1. Perfil do usuário dos RUs.

Usuário	N	%
Estudante	361	94
Docente	8	2
TA	12	3
Visitante	4	1



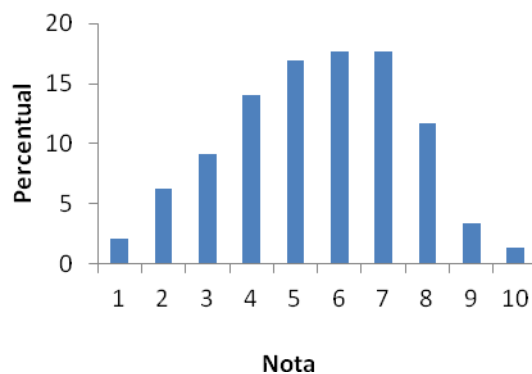
2. Número e Percentual das notas atribuídas à temperatura da refeição servida nos RUs.

Nota	N	%
1	4	1
2	5	1
3	13	3
4	26	7
5	47	12
6	54	14
7	75	19
8	75	19
9	43	11
10	43	11
Média		6,9



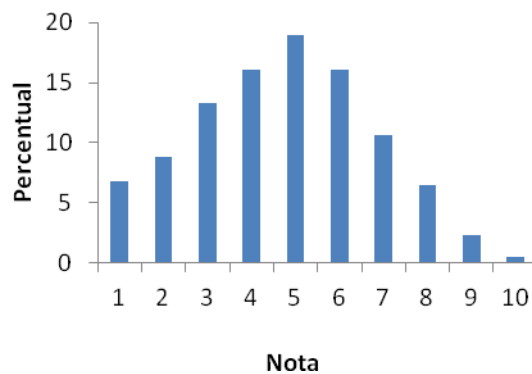
3. Número e Percentual das notas atribuídas à aparência da refeição servida nos RUs.

Nota	N	%
1	8	2
2	24	6
3	35	9
4	54	14
5	65	17
6	68	18
7	68	18
8	45	12
9	13	3
10	5	1
Média		5,5



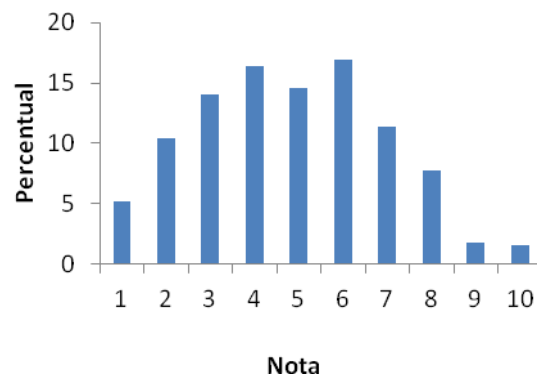
4. Número e Percentual das notas atribuídas ao sabor da refeição servida nos RUs.

Nota	N	%
1	26	7
2	34	9
3	51	13
4	62	16
5	73	19
6	62	16
7	41	11
8	25	6
9	9	2
10	2	1
Média		4,7



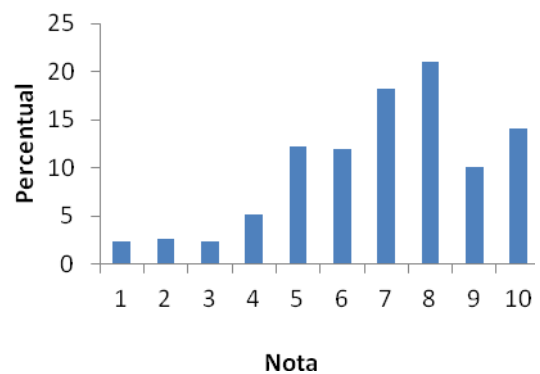
5. Número e Percentual das notas atribuídas à variedade do cardápio servido nos RUs.

Nota	N	%
1	20	5
2	40	10
3	54	14
4	63	16
5	56	15
6	65	17
7	44	11
8	30	8
9	7	2
10	6	2
Média		4,8



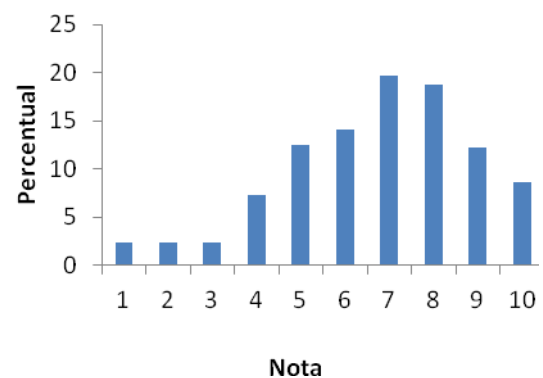
6. Número e Percentual das notas atribuídas ao atendimento dos funcionários nos RUs.

Nota	N	%
1	9	2
2	10	3
3	9	2
4	20	5
5	47	12
6	46	12
7	70	18
8	81	21
9	39	10
10	54	14
Média		7,0



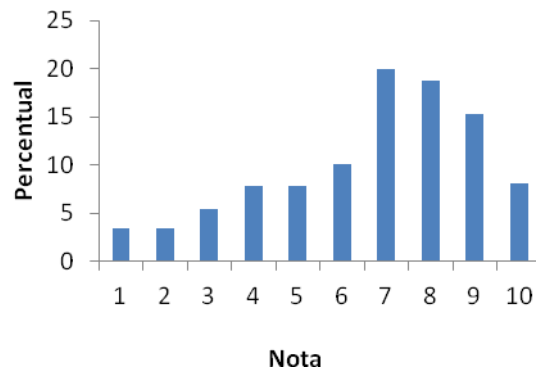
7. Número e Percentual das notas atribuídas ao conforto no ambiente dos RUs.

Nota	N	%
1	9	2
2	9	2
3	9	2
4	28	7
5	48	12
6	54	14
7	76	20
8	72	19
9	47	12
10	33	9
Média		6,7



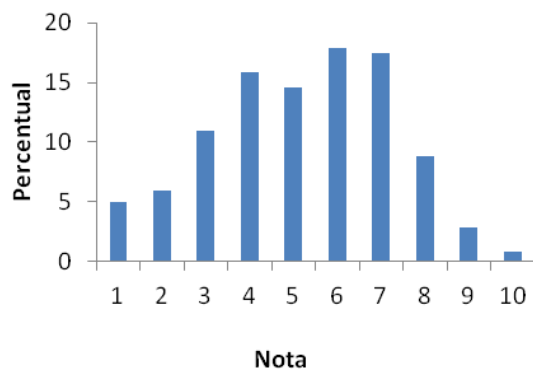
8. Número e Percentual das notas atribuídas à limpeza dos RUs.

Nota	N	%
1	13	3
2	13	3
3	21	5
4	30	8
5	30	8
6	39	10
7	77	20
8	72	19
9	59	15
10	31	8
Média		6,7



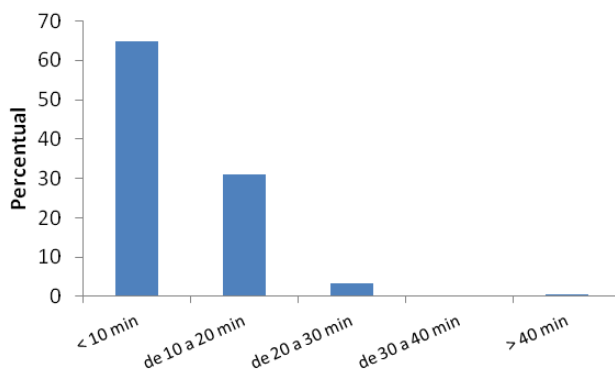
9. Número e Percentual das notas gerais atribuídas aos serviços prestados nos RUs.

Nota	N	%
1	19	5
2	23	6
3	42	11
4	61	16
5	56	15
6	69	18
7	67	17
8	34	9
9	11	3
10	3	1
Média		5,2



10. Número e Percentual atribuído ao tempo médio de espera em fila nos RUs.

Tempo de espera	N	%
< 10 min	250	65
de 10 a 20 min	119	31
de 20 a 30 min	13	3
de 30 a 40 min	1	0
> 40 min	2	1



11. Número e Posicionamento dos usuários em relação à renovação do contrato da empresa Qalybem por mais 1 ano (a partir de fevereiro de 2013).

Renovação	N	%
Favorável	203	53
Contrário	182	47

