



Universidade Federal do ABC

## PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E POLÍTICAS AFIRMATIVAS

### **Pesquisa de satisfação dos serviços prestados nos Restaurantes Universitários no período de fevereiro e março de 2013**

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 02 de abril, a pesquisa foi realizada nos Restaurantes Universitários (RUs) do Câmpus de Santo André e de São Bernardo do Campo, nos horários de distribuição de refeições (das 11:00 às 14:00 e das 17:30 às 19:30). Além disso, o formulário foi disponibilizado na página da ProAP das 00h00 às 23h59. Houve formulários que apresentaram duplicata, sendo excluída a segunda avaliação. Formulários enviados fora desse horário também foram excluídos.

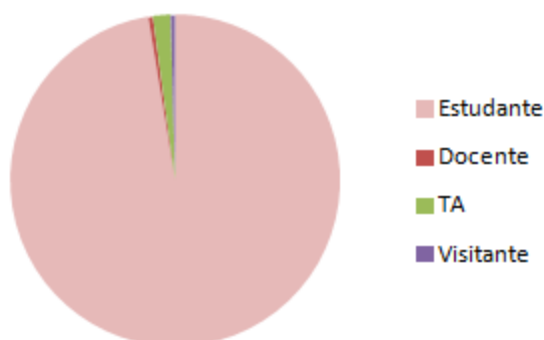
Participaram da pesquisa 925 pessoas, dentre elas estudantes (n=901), docentes (n=4), técnico-administrativos (n=16) e visitantes (n=4).

Foram atribuídas 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 nota geral dos serviços prestados. Além disso, o tempo médio de espera na fila para fazer a refeição.

Seguem os dados encontrados:

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

<b>Usuário</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Estudante	901	97,4
Docente	4	0,4
TA	16	1,8
Visitante	4	0,4
TOTAL	925	100

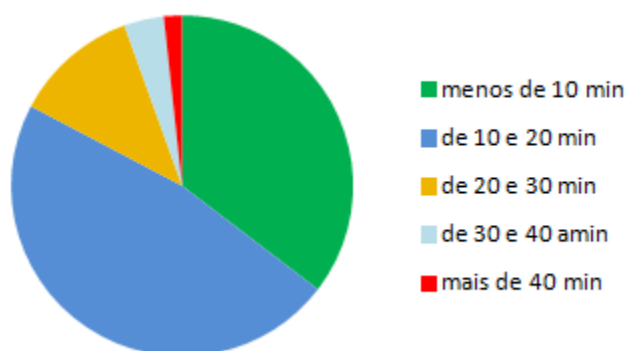


**2. Tabela das médias das notas atribuídas aos critérios: temperatura, aparência e sabor da refeição, variedade do cardápio, atendimento dos funcionários, conforto e limpeza do ambiente, e nota geral dos serviços prestados:**

Temperatura	Aparência	Sabor	Variedade	Atendimento	Conforto	Limpeza	Nota geral
5,8	4,0	3,5	4,1	5,4	5,4	4,0	3,6

**3. Tabela e gráfico atribuídos ao tempo médio de espera em fila nos RUs.**

Tempo de espera	N	%
< 10 min	327	35
de 10 a 20 min	438	47
de 20 a 30 min	109	12
de 30 a 40 min	35	4
> 40 min	16	2



### Comentários e providências tomadas

O endereço do questionário ficou disponível na página da ProAP o que possibilitou atingir um maior número de participantes da pesquisa (n=925). O perfil do usuário continua predominantemente de estudantes (97,4%). O tempo médio de espera na fila se manteve praticamente estável, já que 82% dos usuários permanecem na fila em média até 20 minutos, sendo que 35% permanecem em média até 10 minutos na fila.

Todos os critérios de avaliação (temperatura, aparência, sabor, variedade, atendimento, limpeza, conforto e notas gerais) apresentaram média inferior às outras avaliações. Esses dados estão em acordo com a avaliação realizada pela fiscalização do contrato, que também atribuiu nota insatisfatória para os serviços prestados pela empresa no período.

Assim, a empresa foi advertida e multada. Além disso, a empresa deve aplicar um Plano de Ação para melhorar os serviços prestados. Caso não melhore, poderá ser advertida e multada novamente, podendo ainda não ter seu contrato junto a UFABC renovado para o ano de 2014.