



Universidade Federal do ABC

## PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E POLÍTICAS AFIRMATIVAS

### Pesquisa de satisfação dos serviços prestados nos Restaurantes Universitários em janeiro 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 05 de fevereiro, 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 horários de distribuição de refeições (das 11:00 às 14:00 e das 17:30 às 19:30). Em São Bernardo do Campo, devido à falta de internet no período do jantar, não foi realizada a pesquisa.

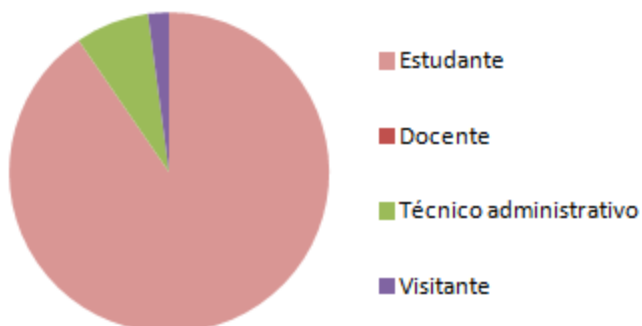
Participaram da pesquisa 94 pessoas, dentre elas estudantes (n=85), técnico-administrativos (n=7) e visitantes (n=2). Nenhum docente participou da pesquisa.

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.

Usuário	N	%
Estudante	85	90
Docente	0	0
TA	7	8
Visitante	2	2
TOTAL	94	100

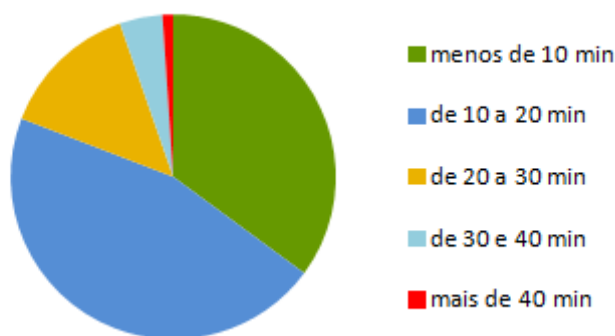


**2. Tabela das médias das notas atribuídas aos critérios: temperatura, aparência e sabor da refeição, variedade do cardápio, atendimento dos funcionários, conforto e limpeza do ambiente, e nota geral dos serviços prestados:**

Temperatura	Aparência	Sabor	Variedade	Atendimento	Conforto	Limpeza	Nota geral
7,1	5,6	5,0	5,1	6,5	6,7	6,4	5,2

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

Tempo de espera	N	%
< 10 min	33	35
de 10 a 20 min	43	46
de 20 a 30 min	13	14
de 30 a 40 min	4	4
> 40 min	1	1



**Comentários e providências tomadas**

O perfil do usuário continua predominantemente de estudantes (90%). As médias dos critérios temperatura, aparência, sabor e variedade sofreram aumento (7,1; 5,6; 5,0; 5,1, respectivamente), demonstrando uma melhora dos serviços nestes quesitos. Porém os critérios atendimento e limpeza tiveram uma avaliação pior que a anterior (6,5 e 6,4, respectivamente). E os critérios de conforto e notas gerais se mantiveram estáveis (6,7 e 5,2 respectivamente).

O tempo de espera em fila sofreu aumento, sendo que em 2012, 65% dos usuários esperavam no máximo 10 minutos e 31% de 10 a 20 minutos. Em janeiro de 2013, 35% esperavam no máximo 10 minutos e 46% de 10 a 20 minutos. Assim, é necessário o cumprimento do horário de funcionamento da lanchonete para ampliar a inclusão de créditos nas carteirinhas, e do funcionamento do refeitório (reposição e abertura de todos os balcões de distribuição), além do pleno funcionamento do sistema de catracas.

A empresa foi notificada e foi solicitada a melhoria dos serviços.