

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE Ë FURG

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS

PET CONEXÕES DOS SABERES ESTATÍSTICOS

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO Ë RU 2013

Uma pesquisa de satisfação possibilita uma análise crítica e a identificação de situações passíveis de mudança, a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados. É um processo de busca por subsídios para a melhoria da qualidade e da eficiência. Com este fim, foi realizada a pesquisa de satisfação dos Restaurantes Universitários . RU da Universidade Federal do Rio Grande . FURG.

Um processo cooperativo, envolvendo Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE, Diretoria de Avaliação Institucional . DAI e o PET Conexões de Saberes Estatísticos . PET SABEST, ocorreu no período de agosto a setembro de 2013.

Estudantes da Universidade, bolsistas do PET, realizaram a pesquisa com 826 membros da comunidade acadêmica, sendo 629 do RU do Campus Carreiros e 197 do CCMar, a fim de avaliar questões referentes a qualidade das refeições, ao atendimento e instalações físicas.

Para a análise dos dados, foi utilizada a Estatística Descritiva e Análise de Componentes Principais (ACP), técnica multivariada que permite resumir em um conjunto menor de fatores ou componentes as questões respondidas pelos estudantes a respeito da satisfação com o RU.

O instrumento de coleta de dados foi composto por 28 questões (Anexo V). A cada questão o respondente tinha a possibilidade de atribuir um entre os 5 níveis de satisfação: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim.

A confiabilidade do questionário, ou seja, a consistência interna do instrumento foi estimada através do Alfa de Cronbach, resultando em um coeficiente de 0,891 no restaurante do Campus Carreiros e 0,918 no restaurante do CCMar, o que indica um nível muito bom de confiabilidade. Importante ressaltar que coeficientes na ordem de 0,70 já são aceitáveis e quanto mais próximos de 1, significa que o instrumento é capaz de detectar muito bem as diferenças entre os respondentes.

Na análise de componentes principais, foram retidas sete componentes principais, que juntas explicam 50,78% da variação total no CCMar e 66,19% da variação total no Campus Carreiros.

Componentes	
1	Alimento
2	Ambiente
3	Infra-Estrutura
4	Acesso e Segurança
5	Equipe
6	Complementos
7	Base

Esse resultado indica que a satisfação com o RU é multidimensional. A seguir estão apresentadas cada uma das sete componentes de cada um dos RU . CCMar e Campus Carreiros - e as questões que nelas se enquadraram, considerando as cargas fatoriais iguais ou superiores a 0,5 (com algumas exceções superiores a 0,4), isto é, a correlação de uma questão com a componente principal em questão. E para melhorar a interpretação das componentes foi aplicada a rotação Varimax, a fim de reduzir as ambigüidades que acompanham uma solução sem rotação.

RU . CCMar

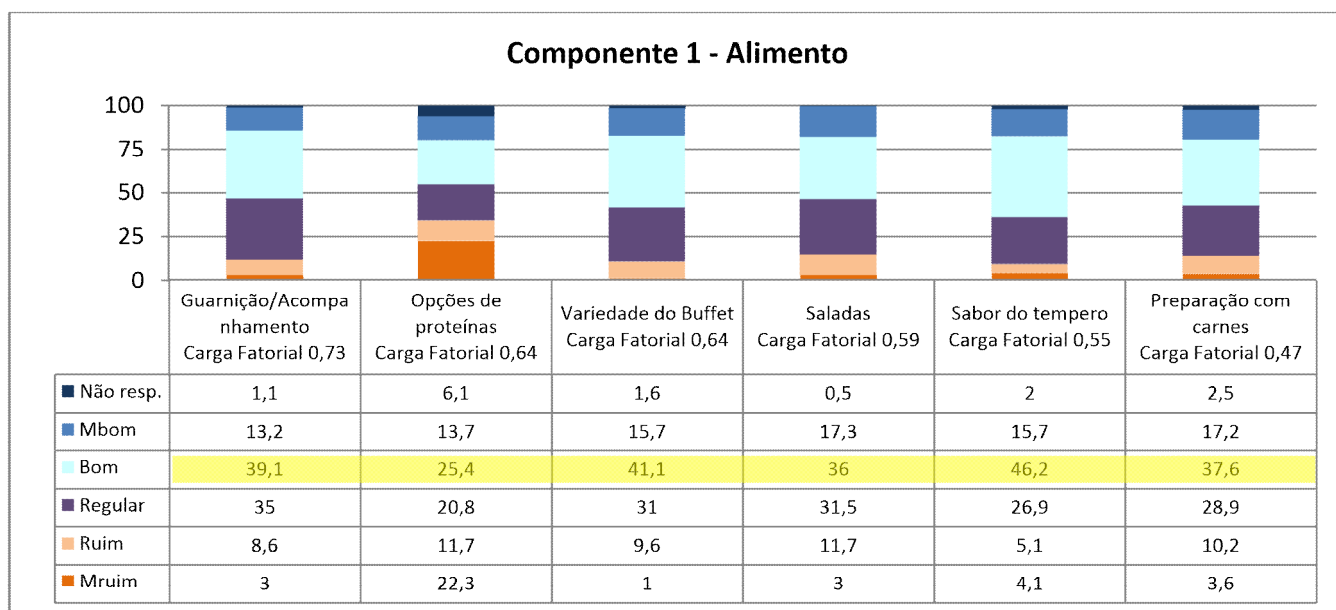


Figura 1 . Componente 1 . Alimento

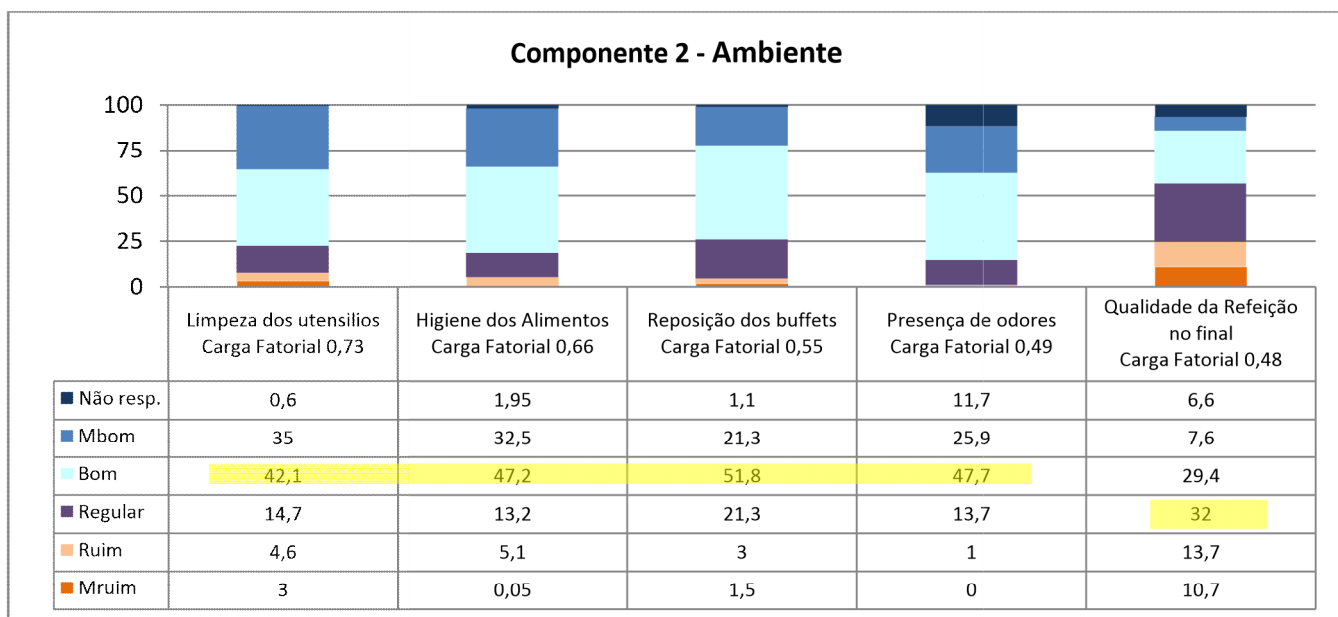


Figura 2 – Componente 2 - Ambiente

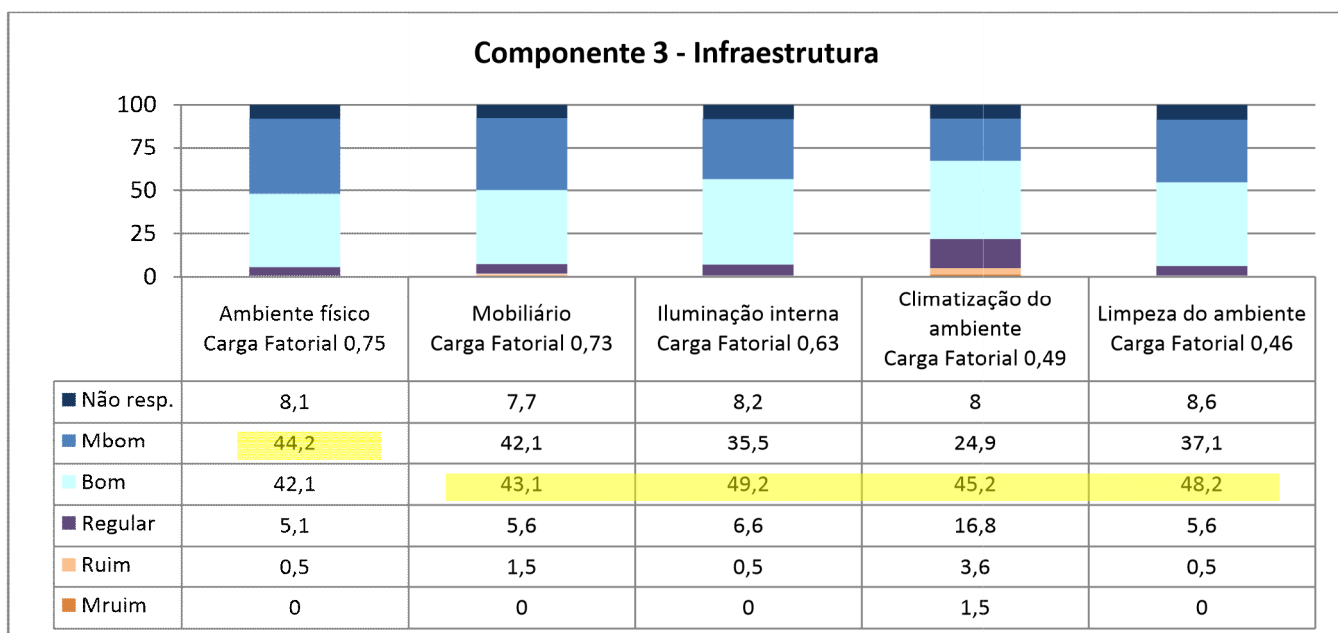


Figura 3 – Componente 3 – Infraestrutura

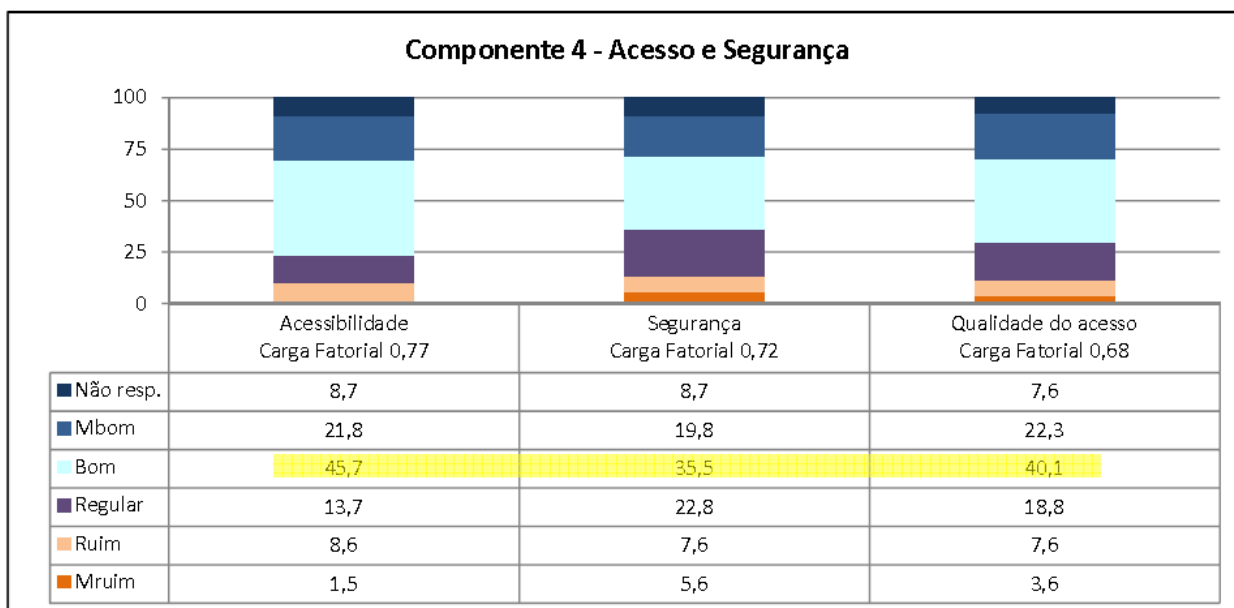


Figura 4 . Componente 4 . Acesso e segurança

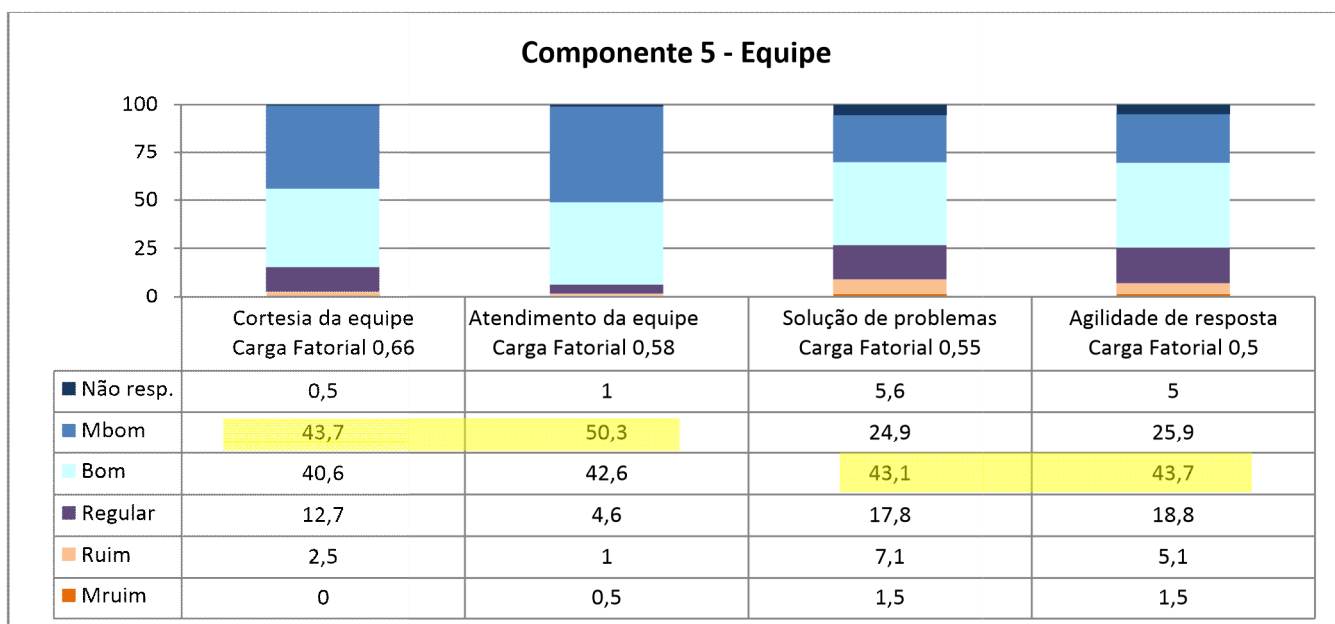


Figura 5 . Componente 5 . Equipe

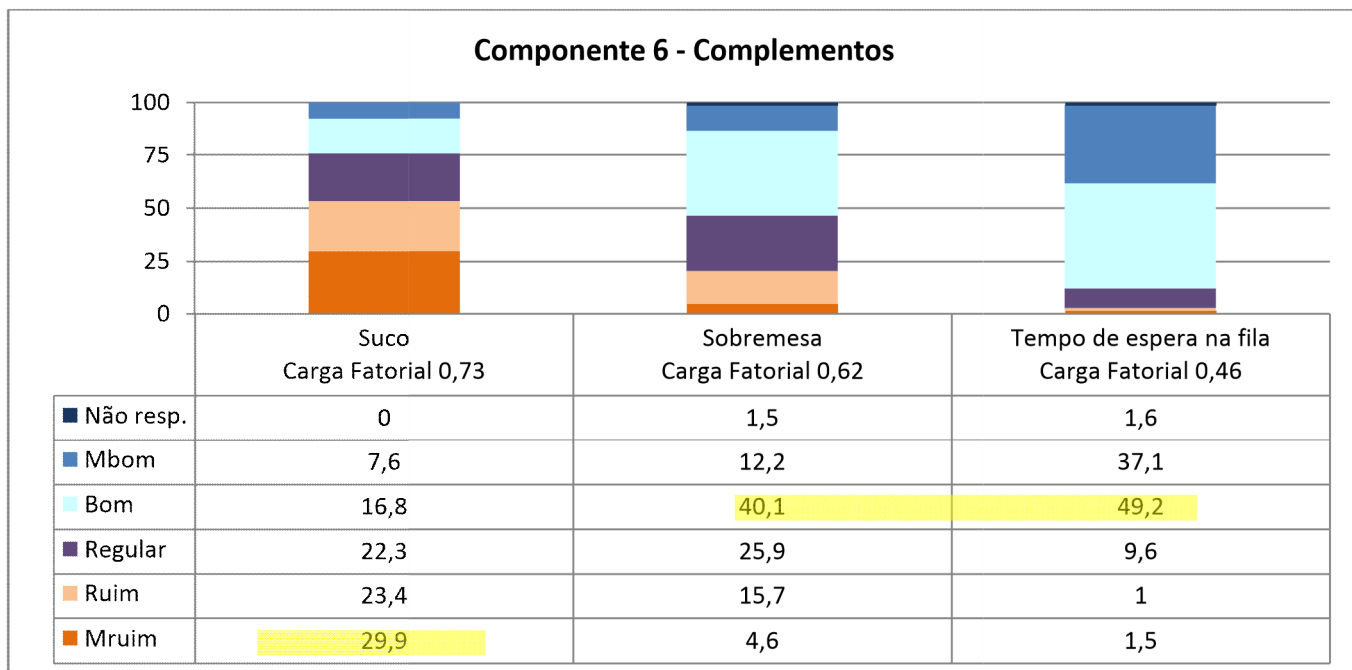


Figura 6 . Componente 6 . Complementos

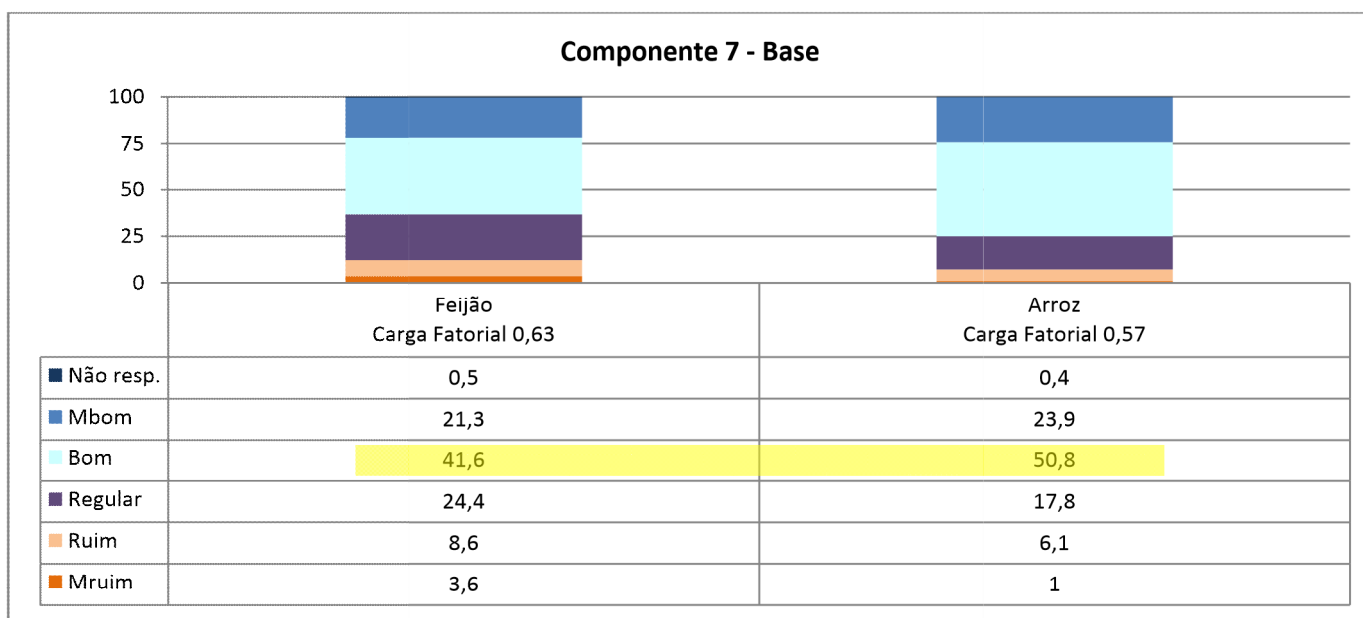


Figura 7 . Componente 7 - Base

RU Campus Carreiros

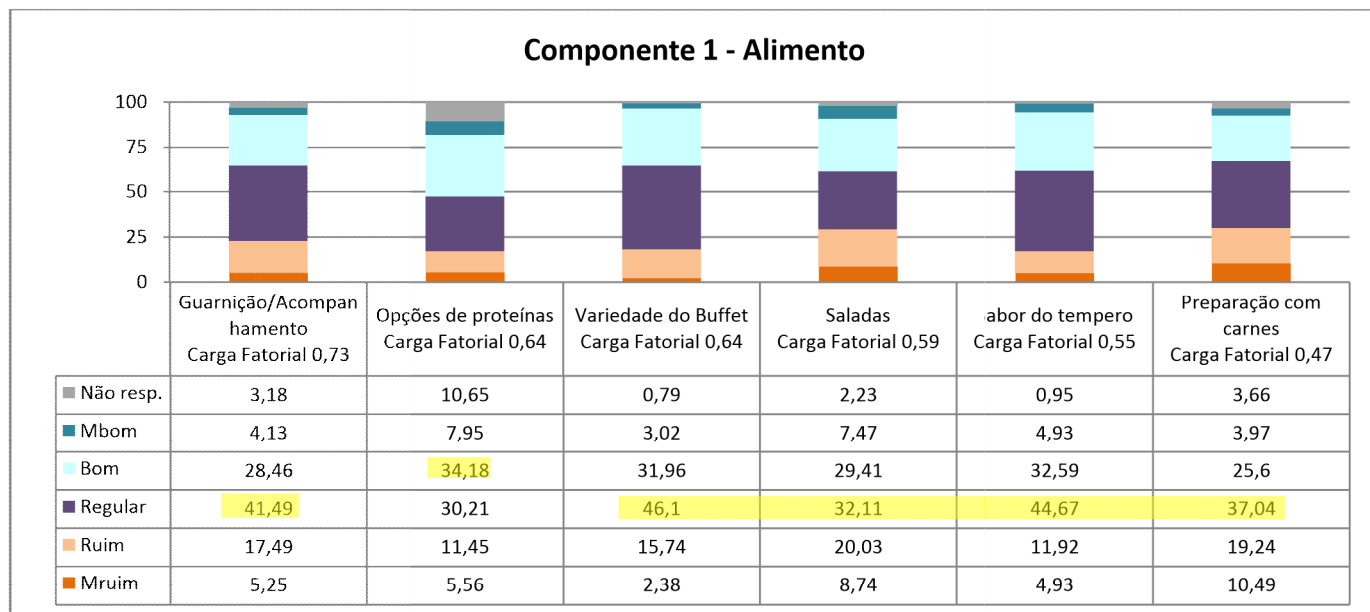


Figura 8 . Componente 1 . Alimento

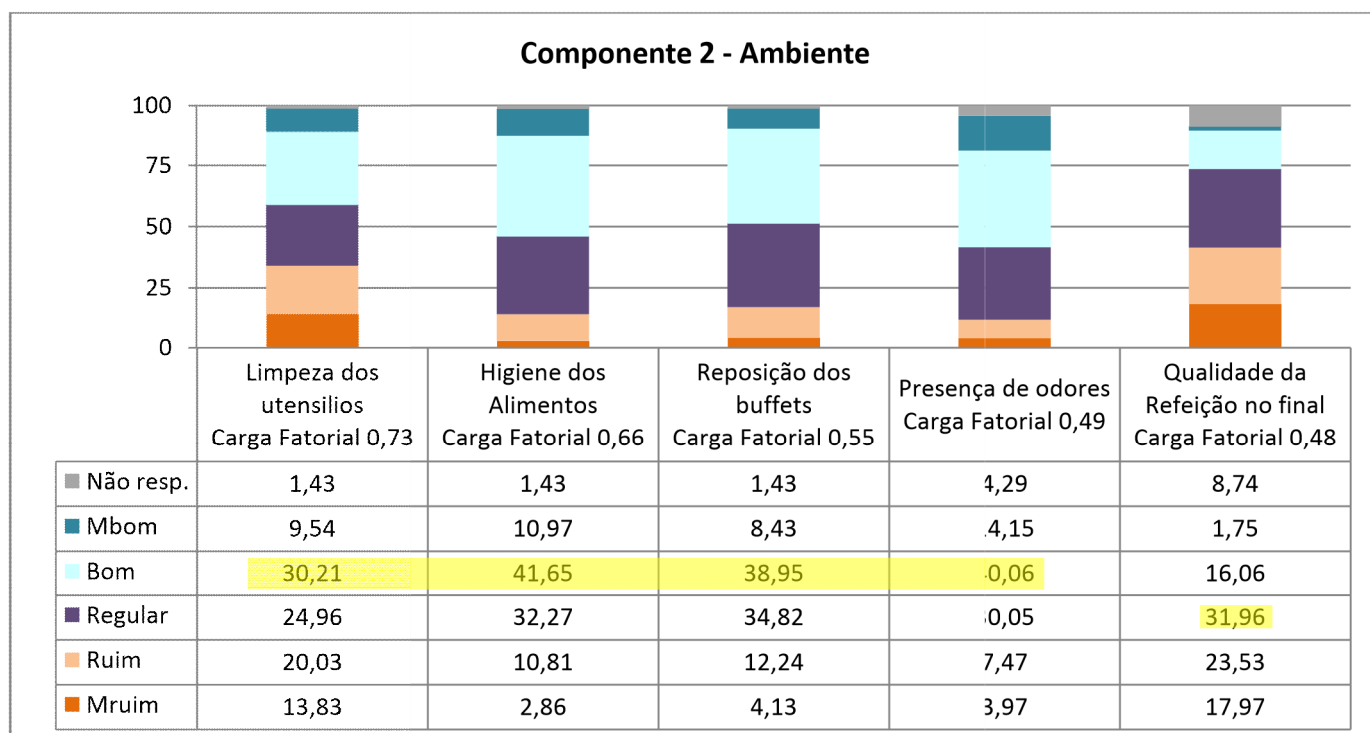


Figura 9 . Componente 2 - Ambiente

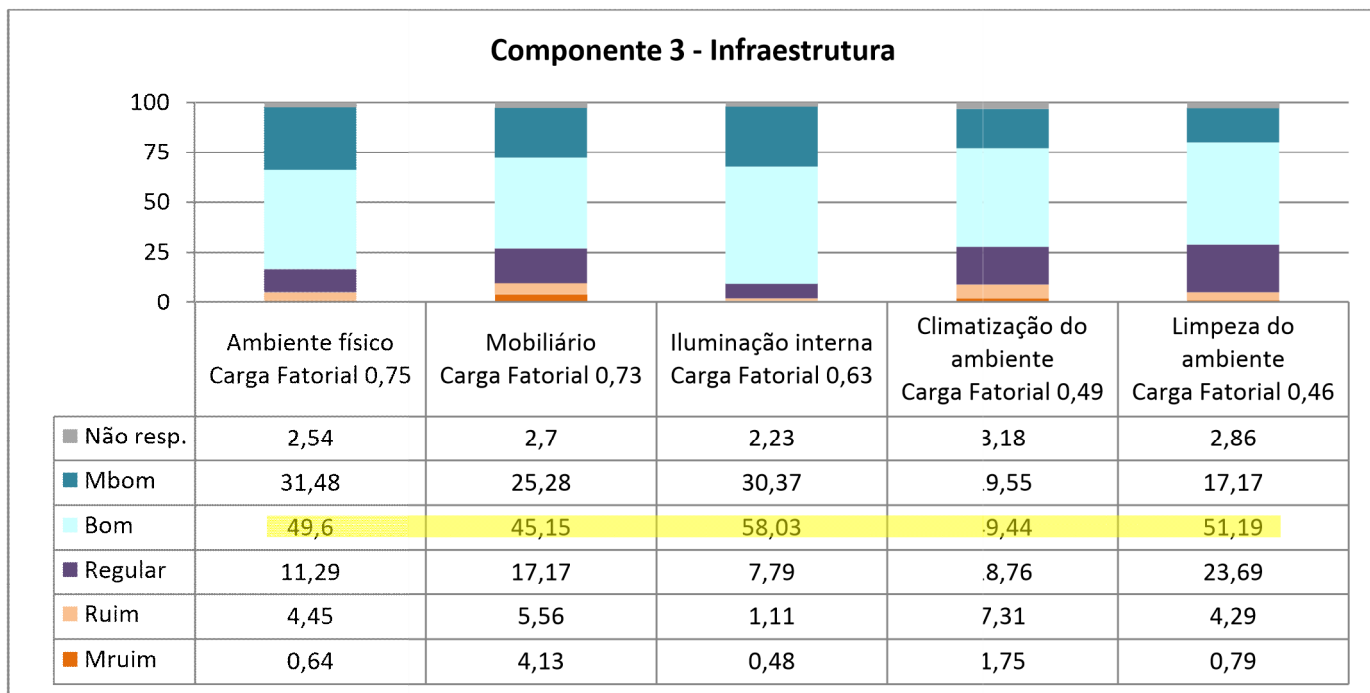


Figura 10 . Componente 3 - Infraestrutura

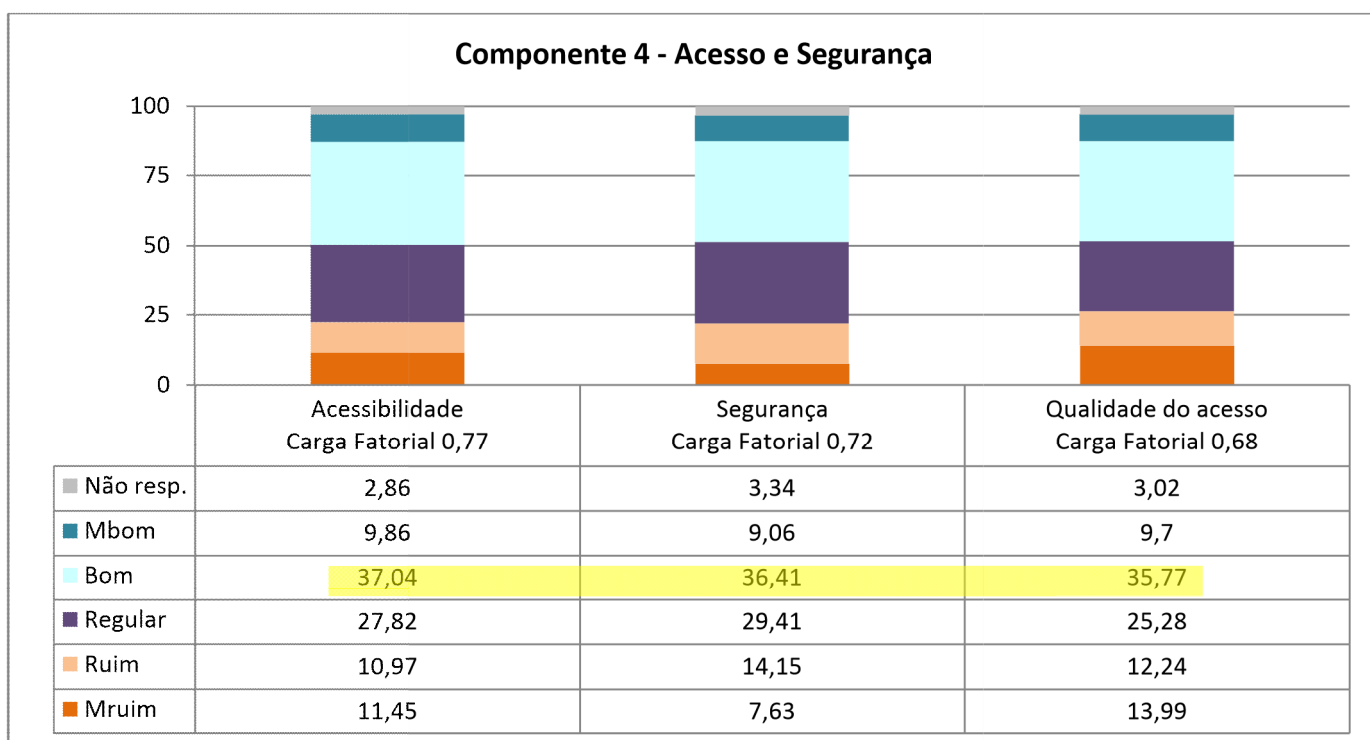


Figura 11 . Componente 4 . Acesso e Segurança

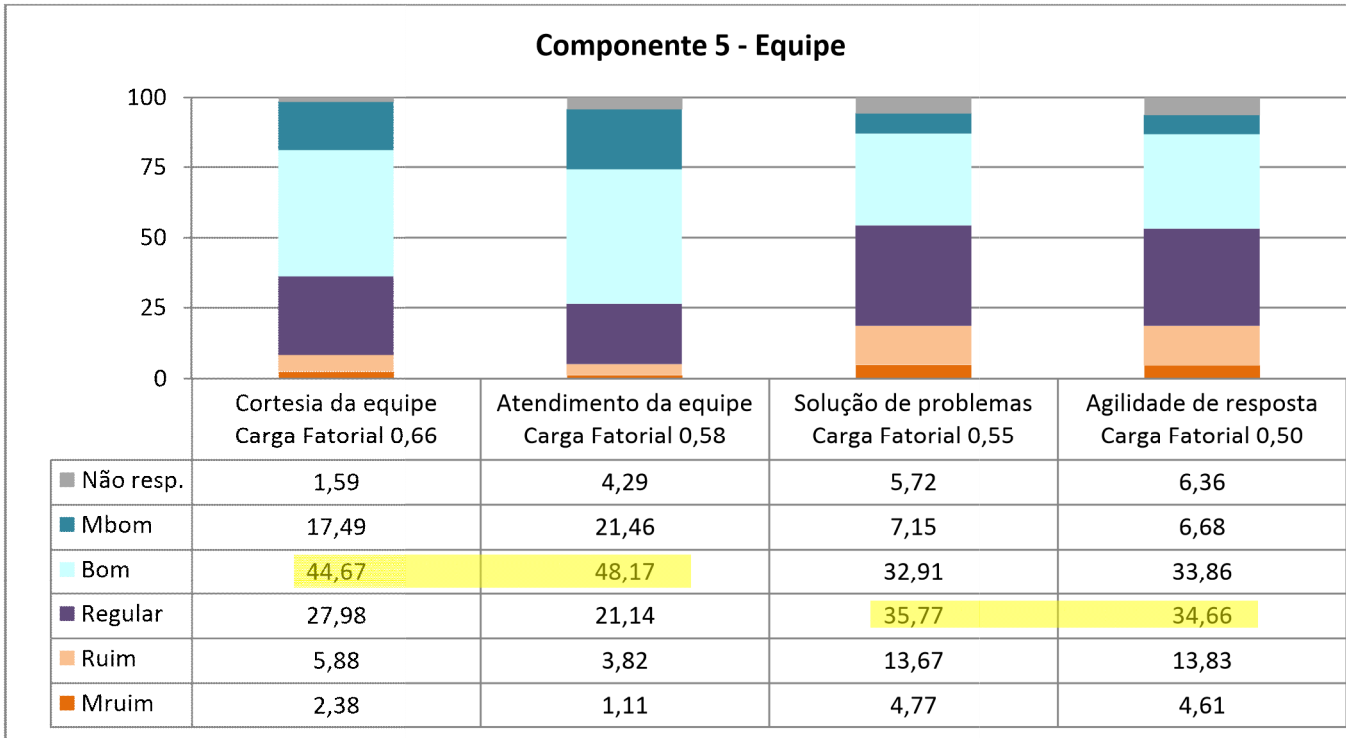


Figura 12 . Componente 5 - Equipe

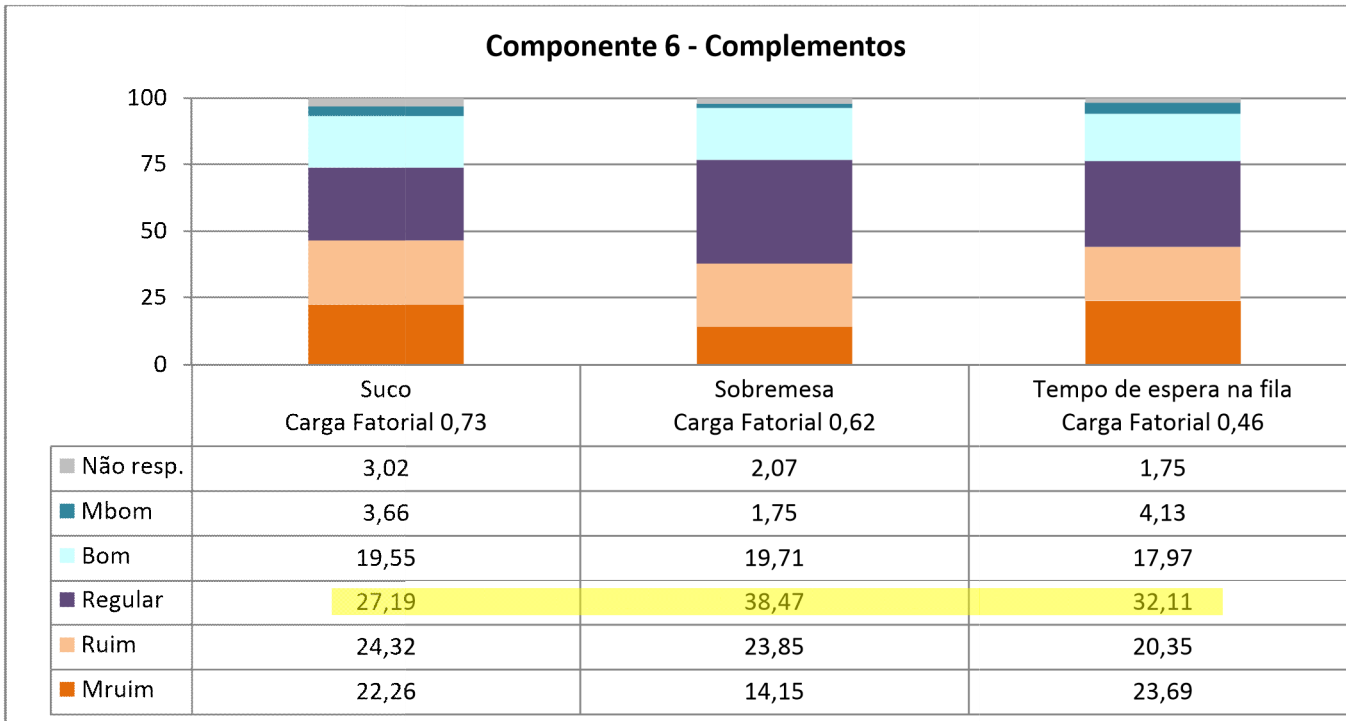


Figura 13 . Componente 6 - Complementos

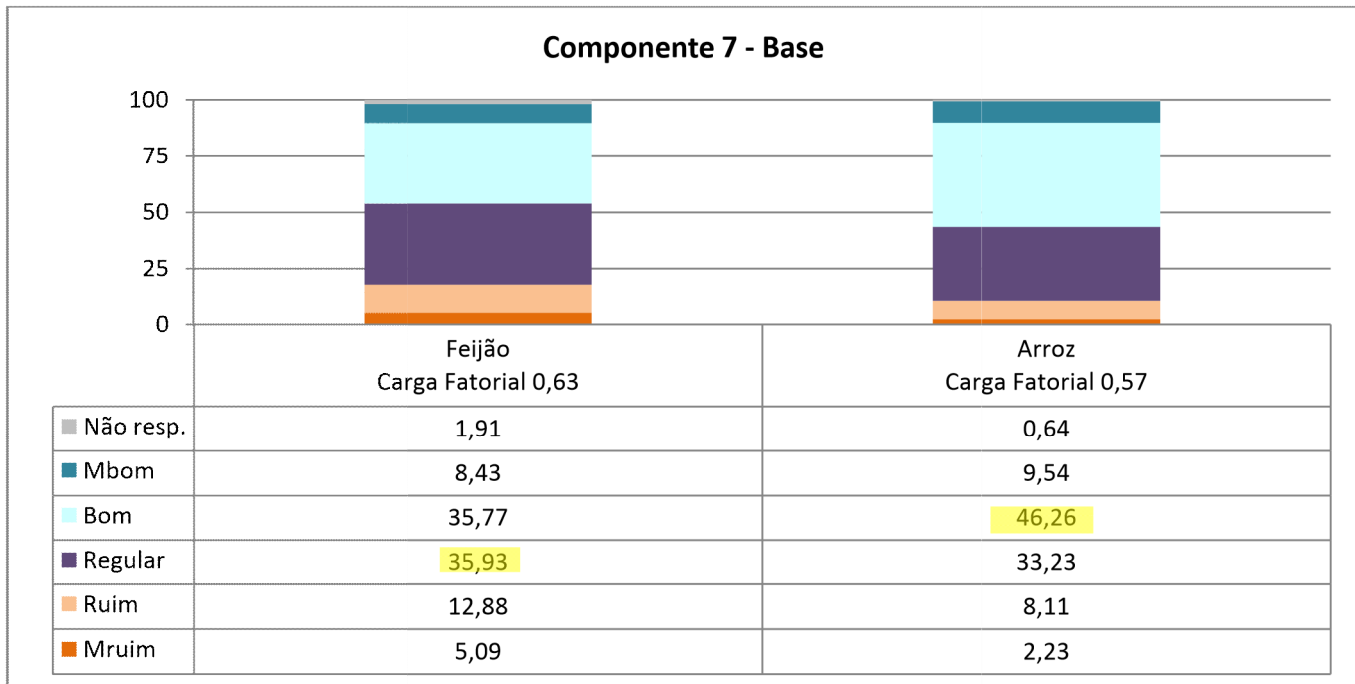


Figura 14 . Componente 7 - Base

Cabe aqui ressaltar que os resultados obtidos nesta pesquisa de satisfação não chegam a ser conclusões ou certezas definitivas, entretanto, as informações obtidas possibilitarão ações mais eficazes em prol dos Restaurantes Universitário da FURG.