

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS COMENSAIS DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DE CAXIAS-MA

Bruna Danielly Gomes da Silva (1); Maylton Sousa Alencar (2); Andresa Basker Costa Rodrigues (3) Dalva Muniz Pereira (4)

1 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - IFMA Campus Caxias
brunadanielly0406@gmail.com

2 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - IFMA Campus Caxias
mayltonalencar@gmail.com

3 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - IFMA Campus Caxias
baskercosta@gmail.com

4 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - IFMA Campus Caxias
dalva.pereira@ifma.edu.br

RESUMO

A avaliação do nível de satisfação e das escolhas alimentares dos comensais tem o objetivo de apresentar informações para o desenvolvimento de ações que visem melhorar a qualidade do serviço prestado na unidade. A relação entre satisfação e alimentação não se refere apenas à qualidade do alimento, mas ao aspecto visual das dependências, preparações, atendimento, valor das refeições, dentre outros. Por meio da avaliação do nível de satisfação e escolhas alimentares, é possível identificar os critérios avaliados negativamente e implementar estratégias específicas para correção, a fim de satisfazer às expectativas dos comensais e conhecer o seu perfil de escolha alimentar, de forma a oferecer alimentos seguindo essas preferências. Este trabalho teve por objetivo avaliar a opinião dos comensais sobre a ambiência do refeitório e a qualidade do cardápio oferecido em uma Unidade de Alimentação e Nutrição no Município de Caxias – MA. O trabalho realizado corresponde a uma pesquisa de campo que foi realizada no mês de junho de 2018, no Restaurante de uma Instituição de Ensino, com 331 usuários do serviço. Para avaliar a qualidade e o desempenho da UAN foi utilizado um questionário, embasado na RDC nº 216. O questionário foi composto por 2 tópicos, sendo eles a ambiência do refeitório e o cardápio oferecido. De acordo com a pesquisa realizada, os resultados encontrados para ambiência da UAN, o barulho foi o índice que apresentou maior índice de insatisfação em relação aos demais relacionados à ambiência da UAN. Dentre as questões colocadas em relação ao cardápio, os comensais pontuaram que muitas vezes o frango está “duro” ou “ressecado”; também solicitaram a redução da frequência de frango no cardápio, melhora do aspecto visual das preparações; uma oferta maior de peixe, lasanha, tortas e berinjela. A avaliação da satisfação não envolve apenas aspectos do alimento em si, mas atendimento, ambiente e valor da refeição. Dessa maneira, verificamos que a avaliação do serviço no geral recebeu percentual de respostas na classificação entre “bom” e “razoável”. Portanto, para uma boa alimentação, uma refeição variada e de qualidade são fatores importantes e necessários, mas o ambiente onde a mesma é servida interfere na aceitação do cardápio oferecido, devendo ser agradável e tranquilo, favorecendo uma nutrição saudável.

Palavras-chave: Ambiência, Cardápio, Pesquisa de Satisfação.

INTRODUÇÃO

A finalidade da Unidade de Alimentação e Nutrição-UAN não é simplesmente alimentar o homem, mas “bem alimentar o homem”. E bem alimentar significa não somente oferecer uma alimentação adequada, segura e saborosa, mas também uma refeição segura do ponto de vista higiênico, ou seja, livres de contaminação (SILVA JÚNIOR, 2001).

A alimentação envolve todos os sentidos que o ser humano possui: o olfato, o tato, a visão, a audição e o paladar, que na boca se confundem e aumentam o prazer de comer. Isto pode ser utilizado para atração do comensal, tornando o ato de se alimentar um momento de prazer e satisfação (VEIROS, 2002; PROENÇA, 2009).

A avaliação do nível de satisfação e das escolhas alimentares dos comensais tem o objetivo de apresentar informações para o desenvolvimento de ações que visem melhorar a qualidade do serviço prestado na unidade. Uma vez identificado o grau de satisfação dos comensais, pode-se elaborar planos que proporcionem melhores condições de atendimento aos comensais, principalmente nos critérios com baixa avaliação (PROENÇA et al., 2005).

A relação entre satisfação e alimentação não se refere apenas à qualidade do alimento, mas ao aspecto visual das dependências, preparações, atendimento, valor das refeições, dentre outros. Devido às reações de cada pessoa de não se manifestar explicitamente, a satisfação do cliente torna-se difícil de ser avaliada. Os clientes constituem-se peças importantes neste contexto, uma vez que representam elementos essenciais de obtenção de sucesso e tornam-se parte do comércio, independente do tipo de negócio (GARDIN e CRUVINEL, 2013).

Dessa forma, por meio da avaliação do nível de satisfação e escolhas alimentares, é possível identificar os critérios avaliados negativamente e implementar estratégias específicas para correção, a fim de satisfazer às expectativas dos comensais e conhecer o seu perfil de escolha alimentar, de forma a oferecer alimentos seguindo essas preferências (HONICK et al., 2017).

As pesquisas de satisfação podem ser utilizadas com uma ferramenta para fazer o diagnóstico de uma população através de opiniões, críticas e sugestões. Saber ouvir os clientes é uma forma que as empresas buscam para indicar a necessidade de mudanças e aperfeiçoamento, isso pelo fato de que as empresas perceberam que para se manter no atual mercado consumidor não somente é necessário a produção de bens e serviços, é necessário ir além, ou seja, satisfazer os clientes, atendendo as suas necessidades (TRIERWEILLER, 2011).

Este trabalho teve por objetivo avaliar a opinião dos comensais sobre a ambiência do refeitório e a qualidade do cardápio oferecido em uma Unidade de Alimentação e Nutrição no Município de Caxias - MA.

METODOLOGIA

O trabalho realizado corresponde a uma pesquisa de campo que foi realizada no mês de junho de 2018, no Restaurante de uma Instituição de Ensino em Caxias - MA. Participaram da pesquisa 331 usuários dos serviços prestados por uma empresa terceirizada, incluindo discentes do ensino médio integrado ao técnico (agroindústria, agropecuária, informática, administração), dos cursos superiores (bacharelados e licenciaturas), além de servidores.

Para avaliar a qualidade e o desempenho da UAN foi utilizado um questionário, embasado na RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, elaborado pelos autores, para pesquisa de satisfação, o qual captou a opinião do comensal em relação a mesma. Os questionários foram aplicados durante o período de uma semana. Foram feitas divulgações em sala de aula e mídia digital. Foram aplicados em sala (alunos do ensino médio/técnico) e também disponibilizados no Refeitório.

O questionário foi composto por 2 tópicos, sendo eles a ambiência do refeitório e o cardápio oferecido. O primeiro tópico, referente à ambiência foi dividido em 5 itens: barulho, ventilação,

espaço, móveis e limpeza; já o segundo, referente ao cardápio, também foi dividido em 5 itens: apresentação, quantidade, variedade, higiene e qualidade. Todos esses parâmetros eram classificados como ótimo, bom, razoável ou ruim. O instrumento de coleta de dados ainda permitia espaço para sugestões e/ou opiniões.

RESULTADOS

De acordo com a pesquisa realizada, os resultados encontrados para ambiência da UAN em relação ao barulho foram: 31 (9,4%) comensais consideraram o local ótimo, sendo tranquilo, sem ruídos desagradáveis, outros 85 (25,7%) classificaram como bom, 132 (39,9%) classificaram como razoável e 83 (25%) classificaram como ruim. Este foi o índice que apresentou maior índice de insatisfação em relação aos demais relacionados à ambiência da UAN.

Para ventilação: 59 (17,8%) consideram o ambiente ótimo, com conforto térmico, 111 (33,5%) consideram bom, 118 (35,6%) consideram razoável e 43 (12,9%) consideram a ventilação do ambiente ruim. Já para o espaço físico 57 (17,2%) estão muito satisfeitos, considerando que o espaço é suficiente para comportar a todos, 143 (43,2%) consideram bom, 115 (34,7%) classificaram como razoável e 16 (4,8%) consideram o espaço físico da UAN ruim.

Em relação aos móveis, 45 (13,6%) consideram adequados a quantidade de cadeiras e mesas, bem como o seu estado de conservação. Para 117 (35,3%) comensais, a quantidade e qualidade dos móveis é boa, 146 (44,1%) consideram razoável e 23 (7%) consideram ruim.

Para o quesito limpeza, 55 (16,6%) dos comensais consideram que a limpeza do ambiente é ótima e adequada, com mesas e cadeiras limpas, sem a presença de resíduos e sujidades. Outros 107 (32,3%) consideram boa, 140 (42,3%) consideram razoável e 29 (8,8%) consideram ruim.

Os resultados encontrados para as avaliações do cardápio em relação à apresentação foram: 39 (11,8%) classificaram como ótimo, 115 (34,7%) como bom, 146 (46,1%) como razoável, 31 (9,4%) como ruim. Para o quesito quantidade, avaliando se a quantidade servida foi suficiente para suprir as suas necessidades, 88 (26,6%) comensais classificaram como ótimo, 125 (37,7%) classificaram como bom, 85 (25,7%) classificaram como razoável e 33 (10%) classificaram como ruim. Ao avaliarem a variedade, verificando se as opções ofertadas atendem às suas necessidades, 28 (8,4%) comensais classificaram o cardápio como ótimo, para 103 (31,1%) era bom, outros 130 (39,3%) classificaram como razoável e outros 70 (21,1%) disseram que as opções apresentadas são ruins. Em relação à higiene, os comensais avaliaram se a comida servida e os utensílios apresentavam condições de higiene adequada de acordo com a sua percepção. Os resultados para higiene foram: 100 (30,2%) ótimo, 138 (41,7%) bom, 80 (24,2%) razoável e 13 (3,9%) classificaram como ruim. Para avaliar a qualidade do cardápio, os comensais consideraram se a comida estava com aroma, sabor e com aparência agradável. Os resultados foram: 29 (8,8%) ótimo, 109 (32,9%) bom, 145 (43,8%) razoável, 48 (14,5%) ruim.

Dentre as questões colocadas, os comensais pontuaram que muitas vezes o frango está “duro” ou “ressecado”; também solicitaram a redução da frequência de frango no cardápio, melhora do aspecto visual das preparações; uma oferta maior de peixe, lasanha, tortas e berinjela; levar em consideração a presença de adventistas; aspecto do macarrão; aumentar a quantidade de sal na comida.

DISCUSSÃO

A avaliação da satisfação não envolve apenas aspectos do alimento em si, mas atendimento, ambiente e valor da refeição. Dessa maneira, verificamos que a avaliação do serviço no geral recebeu percentual de respostas na classificação entre “bom” e “razoável”. A avaliação positiva da unidade pode ser justificada por um adequado planejamento, organização, direcionamento e supervisão da unidade (ABREU et al., 2002).

A ventilação adequada em uma UAN é de extrema importância, tendo em vista sua contribuição para o conforto térmico, auxiliando também para a renovação do ar. Estes fatores são indispensáveis para a execução de um bom trabalho em um ambiente onde há exalação de calor, como uma cozinha (TEIXEIRA, 2007).

A variedade é um aspecto crucial para a qualidade da refeição oferecida, visto que, muitas vezes, a própria UAN é o local onde os funcionários realizam a maioria de suas refeições ao longo do dia, contribuindo assim com seu aporte de macro e micronutrientes. (VELOSO; SANTANA, 2002).

No estudo de Bessa e Araújo, 2012, a ambiência da UAN estudada foi considerada satisfatória do ponto de vista dos comensais, destacando a iluminação como ponto mais elogiado. Em relação ao cardápio, os comensais também se mostraram satisfeitos com a variedade, sabor, higiene e temperatura dos alimentos.

É importante incentivar a participação dos comensais à pesquisa de satisfação, pois esta torna-se importante para que se conheça o seu grau de satisfação e possibilite o atendimento às suas necessidades mais iminentes, de modo a acarretar o oferecimento de um melhor serviço e produtos de qualidade prestados pela unidade (FEIL et al., 2015).

CONCLUSÃO

Para uma boa alimentação, uma refeição variada e de qualidade são fatores importantes e necessários, mas o ambiente onde a mesma é servida interfere na aceitação do cardápio oferecido, devendo ser agradável e tranquilo, favorecendo uma nutrição saudável.

Em relação ao cardápio, os comensais mostraram-se satisfeitos com a apresentação, variedade, higiene e qualidade dos alimentos e preparações. Diante dos resultados apresentados, a ambiência da UAN estudada deve ser melhorada em relação à ventilação, espaço e qualidade dos móveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, E.S.; SPINELLI, M.G.N.; ARAÚJO, R.M.V. Fatores de risco ambiental para trabalhadores de unidade de alimentação e nutrição. *Nutrição em Pauta* 2002; 57(53):46-49.

BESSA, A. P.; ARAÚJO, M. B. V. Análise da satisfação de clientes do serviço de nutrição de uma Unidade de Alimentação e Nutrição de Uberaba MG. **Cadernos de Pós-Graduação da Fazu**, v. 2, 2012.

FEIL, C. C. et al. Pesquisa de satisfação dos comensais de uma unidade de alimentação e nutrição. *Revista Uningá*, v. 43, n. 1, 2015.

GARDIN, E. T. de O.; CRUVINEL, E. B. S.
Avaliação da satisfação dos clientes do Restaurante

Universitário(RU) do campus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Trabalho de Conclusão de Curso–Graduação em Tecnologia em Alimentos–Curso de Tecnologia de Alimentos, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina, 2013.

HONICKY, M. et al. Nível de satisfação e escolhas alimentares dos comensais em restaurante self-service. DEMETRA: Alimentação, Nutrição & Saúde, v. 12, n. 1, p. 333-346, 2017.

PROENÇA, R.P.C.; SOUSA, A.A.; VEIROS, M.B.; HERING, B. Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições. Florianópolis: EdUFSC; 2005. 221 p

PROENÇA, R. P. C. Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva. Florianópolis: Insular 2009.

SILVA JR., E. A. Manual de controle higiênico sanitário em ambientes. São Paulo: Varela, 2001.

TRIERWEILLER, A.C.; WEISE, A.D.; PERREIRA, V.L.D.V.; JUNIOR, W.P.; ROCHA, A. R. Diagnóstico de satisfação de clientes como ferramenta para fidelização: um estudo de caso em cinema cult. Revista de Administração da UNIMEP. Vol. 9. Num. 1. 2011.

VEIROS, M.B Análise das condições de trabalho do nutricionista na atuação como promotor de saúde em Unidade de Alimentação e Nutrição: um estudo de caso. 2002. 225 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

VELOSO, I. S.; SANTANA, V. S. Impacto nutricional do programa de alimentação do trabalhador no Brasil. Pan American Journal of Public Health, Washington, U.S., v. 11, n. 1, p. 24-31, 2002.