

Satisfação da clientela de um serviço de alimentação institucional do Eusébio-CE: uma análise de produtos e serviços

Brena Barretoⁱ

Ranielle Barbosa Saraivaⁱⁱ

Ana Patrícia de Oliveira Moura Limaⁱⁱⁱ

Registro DOI: <http://dx.doi.org/10.22280/revintervol11ed1.309>

Resumo

Objetivo: Avaliar a satisfação dos consumidores sobre os produtos e serviços oferecidos por uma Unidade de Alimentação e Nutrição de uma indústria farmacêutica situada na cidade do Eusébio-CE. **Método:** Pesquisa do tipo transversal, prospectiva e de abordagem quantitativa com uma população amostral de 245 comensais, com dados obtidos através de questionário estruturado com perguntas fechadas. **Resultados:** A satisfação geral dos comensais quanto aos produtos e serviços foi considerada positiva, tendo recebido maior percentual de insatisfação questões de repetição de cardápios e higiene dos utensílios e refeitório. **Conclusão:** os cardápios da UAN estudada precisam ser formulados para melhorar os aspectos sensoriais, nutricionais, evitando assim repetições. Os funcionários necessitam participar de um treinamento que deve ser desenvolvido pela equipe responsável para melhorar o processo de higienização dos utensílios e refeitório da UAN.

Palavras-chave: Serviços de Alimentação. Satisfação dos Consumidores. Qualidade de Produtos para o Consumidor.

Customers satisfaction of an institutional food service of Eusebio-CE: an analysis of products and services

Abstract

Objective: To evaluate the satisfaction of consumers about the products and services offered by a Food and Nutrition Unit of a pharmaceutical industry located in the city of Eusebio-CE. **Method:** Cross-sectional, prospective and quantitative approach with a sample population of 245, with data obtained through a structured questionnaire with closed questions. **Results:** The general satisfaction of the diners with regard to the products and services was considered positive, having received higher percentage of dissatisfaction issues of repetition of menus and hygiene of the utensils and refectory. **Conclusion:** the UAN menus studied need to be formulated to improve sensory and nutritional aspects, thus avoiding repetitions. Employees need to participate in training that must be developed by the team responsible for improving UAN's utensil and dining hall sanitation process.

Keywords: Food Services. Consumer behavior. Consumer Product Safety.

Recebido em 18/04/2017 Aceito em 09/11/2017

Introdução

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) têm como finalidade produzir refeições balanceadas, dentro dos padrões dietéticos e higiênicos; contribuir para manutenção ou recuperação da saúde e auxiliar ainda, no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis de seus clientes de modo que se ajustem aos limites financeiros da Instituição (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2011).

O planejamento de cardápios em UAN é de responsabilidade do nutricionista, e quando realizado corretamente, confere benefícios para os clientes e para as instituições, uma vez que utiliza favoravelmente os recursos e estruturas disponíveis, aumenta a produtividade dos trabalhadores, o grau de motivação e satisfação com o trabalho, podendo reduzir a incidência de determinadas doenças ou melhorar o estado de saúde dos funcionários (BOYCE, 2012).

As unidades de alimentação objetivam satisfazer o comensal de uma forma completa, desde o serviço oferecido, o ambiente físico incluindo tipo, conveniência, condições de higiene das instalações, de funcionários e equipamentos disponíveis até o contato pessoal entre operadores da UAN e comensais, em toda cadeia produtiva (MONTEIRO, 2010).

Nas UAN é importante avaliar a opinião dos comensais quanto às refeições oferecidas. Para se conseguir informações verdadeiras e atuais, torna-se necessário realizar com certa periodicidade a pesquisa de satisfação com os clientes. Os resultados da pesquisa são importantes para que a empresa de alimentação adapte os seus produtos e serviços e obtenha a confiança dos comensais (RAMOS, 2013).

Devido ao crescente número de refeições que são feitas fora do domicílio por questões como a ampliação dos serviços dos restaurantes e o aumento da proporção da despesa destinada à alimentação, torna-se indispensável avaliar a qualidade dos cardápios e a satisfação dos clientes para que possam ser realizados possíveis ajustes e melhoramentos (LEAL, 2010).

Diante do exposto, o objetivo do presente estudo foi avaliar a satisfação dos consumidores sobre os produtos e serviços oferecidos por uma Unidade de Alimentação e Nutrição de uma indústria farmacêutica situada na cidade do Eusébio-CE.

Metodologia

Trata-se de um estudo do tipo transversal, prospectivo de abordagem quantitativa das informações sobre a satisfação dos comensais em relação aos produtos e serviços fornecidos por uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) de uma indústria farmacêutica localizada na cidade do Eusébio-CE.

O Cenário do estudo compreende uma UAN institucional do tipo gestão por concessionária que produz cerca de 1000 refeições por dia, distribuídas em desjejum, almoço, jantar e ceia, para os setores de produção e administrativo da empresa. As refeições são produzidas em uma cozinha industrial e o sistema de distribuição é do tipo *self-service*, onde é porcionado somente o prato proteico, enquanto as guarnições, acompanhamentos e saladas são livres.

A pesquisa foi realizada em maio de 2016, com uma população amostral de 245 funcionários durante o período de distribuição do almoço. Para a coleta de dados foi aplicado um questionário, respondido pelos próprios comensais, estruturado com perguntas fechadas, dividido em dois blocos, a respeito dos produtos e serviços oferecidos pela empresa e a satisfação com os mesmos.

O primeiro bloco, composto por itens objetivos, procurou investigar a satisfação do comensal relativa às preparações isoladas do cardápio (arroz, feijão, macarrão, prato principal, refresco, salada, sobremesa). O segundo bloco, também composto por itens objetivos, procurou avaliar a satisfação relativa aos serviços prestados pela unidade (apresentação das refeições, apresentação da equipe, atendimento da equipe, limpeza dos utensílios e limpeza do refeitório).

O questionário, em seus dois primeiros blocos, foi elaborado de forma que o colaborador possa marcar seu grau de satisfação (muito satisfeito, satisfeito e insatisfeito) quanto à qualidade dos produtos e serviços da unidade e os resultados obtidos foram analisados por frequência simples, média e percentual.

Resultados e Discussão

O estudo verificou que quanto ao grau de satisfação geral dos comensais da unidade de alimentação investigada 34% dos participantes avaliaram como muito satisfeito, 46% como satisfeito e 10% como insatisfeito, de acordo com a figura 1. Os resultados encontrados estão abaixo dos dados relatados por Feil et al. (2015), no qual 57,05% dos participantes classificaram-se como muito satisfeitos, 41,73% como satisfeitos e 1,20% como insatisfeitos com a qualidade geral dos serviços e refeições oferecidos pela UAN estudada.

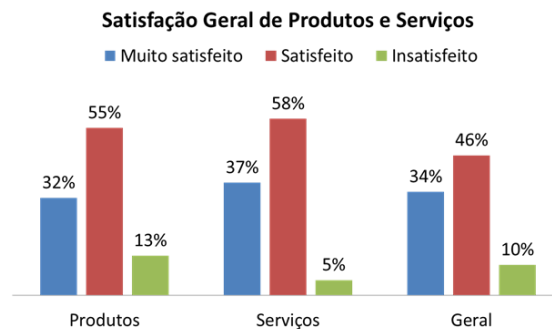


Figura 1 – Satisfação geral dos comensais de uma UAN de uma indústria farmacêutica do Eusébio – CE.

A satisfação depende de uma série de aspectos relacionados com o grau de expectativa e exigência do indivíduo em relação ao atendimento (MELLER et al., 2009). A apresentação da refeição, a variedade de produtos e o local físico são fatores elementares que contribuem para a percepção negativa do usuário e para atitudes em relação às refeições de instituições (DIEZ-GARCIA; PADILHA; SANCHES, 2012).

Ao realizar a análise da satisfação dos clientes quanto aos produtos (arroz, feijão, macarrão, prato principal, suco, salada) oferecidos pela unidade, verificou-se que o alimento que possuiu o maior percentual de satisfação foi o arroz, totalizando 96%, e o alimento que possuiu o maior percentual de insatisfação foi o feijão, correspondendo a 28%, conforme observado na figura 2.

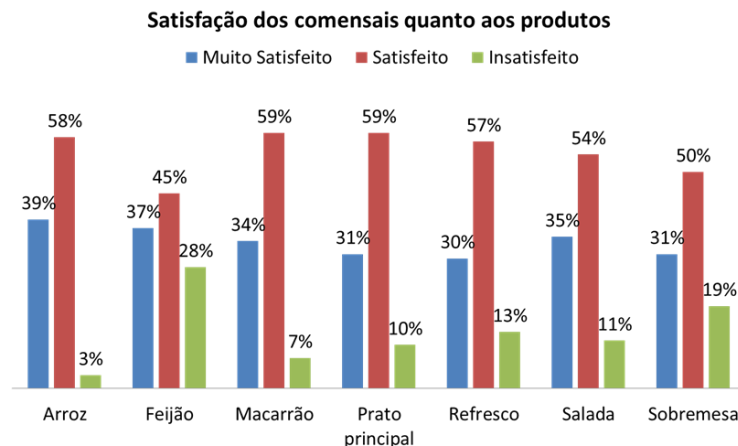


Figura 2 – Satisfação dos comensais de uma UAN do Eusébio-CE quanto aos produtos

O alto resultado percentual de insatisfação dos comensais relativo ao feijão merece destaque e atenção especial não só por ter sido o maior percentual de insatisfação no bloco de análise de satisfação destinado aos produtos, mas também pela relevância do feijão no hábito alimentar dos brasileiros, constituindo o prato base da população juntamente com o arroz (MANGABEIRA JÚNIOR, 2007).

Sendo o feijão uma preparação essencial na refeição dos brasileiros, melhorar a qualidade desse produto em uma unidade de alimentação, de forma a atender as expectativas dos comensais, pode influenciar positivamente na avaliação de satisfação.



Figura 3 – Satisfação dos comensais quanto ao sabor e à variedade da refeição servida.

A análise das variáveis do primeiro bloco relacionadas à satisfação dos comensais (figura 3) quanto ao sabor e a variedade das refeições permitiu observar que, quanto ao sabor da refeição 29% dos funcionários estão muito satisfeitos, 59% estão satisfeitos e 12% consideram-se insatisfeitos. O resultado de insatisfação observado encontra-se com valores

acima dos relatados por Bessa e Araújo (2012), no qual 5,8% dos comensais da unidade de alimentação estudada apresentaram-se insatisfeitos com o sabor das refeições servidas.

O mesmo estudo trouxe ainda informações sobre a satisfação dos comensais sobre a variedade do cardápio oferecido na unidade, tendo obtido como resultados 21,7% dos funcionários muito satisfeitos, 66,6% satisfeitos e 11,7% insatisfeitos (BESSA; ARAÚJO, 2012). O percentual de insatisfação novamente mostrou-se superior aos resultados encontrados no presente estudo, onde 28% dos funcionários encontram-se muito satisfeitos, 56% satisfeitos e 16% avaliaram-se insatisfeitos com a variedade da refeição servida.

Ao executar a análise do segundo bloco, relacionado ao serviço, foram investigadas as seguintes variáveis: apresentação das refeições, apresentação da equipe, atendimento da equipe, limpeza dos utensílios e limpeza do refeitório oferecido pela UAN, foi visto que o maior percentual de insatisfação foi com relação à limpeza dos utensílios, verificando 7% de insatisfação, e o maior percentual de satisfação foi com relação apresentação da equipe, totalizando 97% de satisfação descrita pelos clientes. Conforme presente na figura 4.

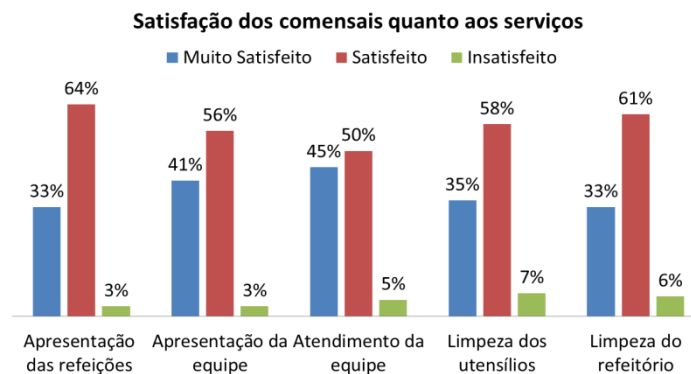


Figura 4 – Satisfação dos comensais de uma UAN do Eusébio-CE quanto aos serviços

O resultado percentual de insatisfação encontrado relacionado à limpeza dos utensílios torna-se preocupante pois sugere que os procedimentos adotados pela unidade para higienização dos pratos e talheres não estão sendo eficazes. Sabe-se que os utensílios e equipamentos contaminados utilizados no preparo e no consumo das refeições estão entre as principais fontes de DTA's (Doenças Transmitidas por Alimentos) e são responsáveis por 16% dos surtos. As superfícies e equipamentos que entram em contato com o alimento durante a sua preparação podem se tornar focos de contaminação, principalmente quando não forem bem higienizados, o que sugere a necessidade de medidas efetivas de controle (SILVA JÚNIOR, 2007).

Conclusão

Através da realização desta pesquisa, verificou-se que os clientes estão insatisfeitos com os seguintes produtos alimentícios: feijão, macarrão, carne, sabor e monotonia do cardápio, também se mostraram insatisfeitos com a limpeza dos utensílios e do refeitório. Considerando as críticas dos comensais com relação aos produtos alimentícios, o feijão foi considerado repetitivo, o macarrão oleoso e a carne moída gordurosa.

Desta forma, os cardápios da UAN estudada precisam ser formulados para melhorar os aspectos sensoriais, nutricionais, evitando assim repetições. Os funcionários necessitam participar de um treinamento que deve ser desenvolvido pela equipe responsável para melhorar o processo de higienização dos utensílios e refeitório da UAN.

Apesar dos resultados insatisfatórios obtidos através do questionário de satisfação da clientela, os comensais estavam satisfeitos com as refeições e os serviços oferecidos na UAN. A pesquisa de satisfação permite a coleta de informações complementares que são essenciais para melhoria dos serviços e produtos oferecidos nas UAN.

Referências

- ABREU, E. S. de; SPINELLI, M. G. N.; PINTO, A. M. S. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 4 ed. São Paulo: Metha, 2011. 352p.
- 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.
- BOYCE, B. Satisfying customers and lowering costs in foodservice: can both be accomplished simultaneously?. **Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics**, v. 112, n. 5, p. S23-S28, 2012.
- DIEZ-GARCIA, R. W.; PADILHA, M.; SANCHES, M. Alimentação hospitalar: proposições para a qualificação do Serviço de Alimentação e Nutrição, avaliadas pela comunidade científica. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 2, p. 473-480, 2012.
- FEIL, C. C. et al. Pesquisa de satisfação dos comensais de uma Unidade de Alimentação e Nutrição. **Revista Uningá**, Lajeado, v. 43, n. 1, p.32-35, mar. 2015.
- LEAL, D. Crescimento da alimentação fora do domicílio. **Segurança Alimentar e Nutricional**, v. 17, n. 1, p. 123-132, 2010.
- MANGABEIRA JÚNIOR, A. S. **Produção de arroz e feijão em “cozinha show” para maior consumo e satisfação de clientes usuários de restaurantes de auto-serviço**. 2007. 134 f. TCC (Pós-Graduação) - Curso de Tecnologia de Alimentos, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MELLER, F. O. et al. Avaliação da satisfação de clientes em relação ao serviço de nutrição de uma Unidade de Alimentação e Nutrição da cidade de Pelotas, RS. **Universidade Federal de Pelotas (UFPEL)**, 2009.

MONTEIRO, M. A. M. Importância da Ergonomia na saúde dos funcionários de unidades de alimentação e nutrição. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Bahia, v. 33, n., p.01-12, 20 abr. 2010.

RAMOS, S. A. et al. Avaliação qualitativa do cardápio e pesquisa de satisfação em uma unidade de alimentação e nutrição. **Brazilian Journal of Food & Nutrition/Alimentos e Nutrição**, v. 24, n. 1, 2013.

SILVA JR, E. A. **Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação**. 6.ed. São Paulo: Varela, 2007. 623p.

ⁱ Graduação em Nutrição pela Universidade de Fortaleza; Extensão Universitária em Monitoria do Módulo Fundamentos do Cuidado Nutricional pela Universidade de Fortaleza; Mestrado em Saúde Pública pela Universidade Estadual do Ceará; Doutorado em Ciências Morfofuncionais pela Universidade Federal do Ceará. E-mail de contato: brena-barreto@hotmail.com

ⁱⁱ Graduação em Nutrição pela Universidade de Fortaleza.

ⁱⁱⁱ Graduação em Nutrição pela Universidade de Fortaleza.