

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS COMENSAIS DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

Revista da Universidade Vale do Rio Verde
ISSN: 1517-0276 / EISSN: 2236-5362
v. 18 | n. 1 | Ano 2020

Dalva Muniz Pereira

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

Cecília Teresa Muniz Pereira

Professora do Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Maranhão – IFMA
Campus Codó
ceciteresa@ifma.edu.br

Bruna Danielly Gomes da Silva

Discente do curso Técnico em Agroindústria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Maranhão – IFMA Campus Caxias
brunadanielly0406@gmail.com

Maylton Sousa Alencar

Discente do curso Técnico em Agroindústria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Maranhão – IFMA Campus Caxias
mayltonalencar@gmail.com

RESUMO

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. 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”; melhora do aspecto visual das preparações; uma oferta maior de peixe, lasanha, tortas e berinjela. 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 é importante e necessária, mas o ambiente onde a mesma é servida interfere na aceitação do cardápio oferecido, devendo ser agradável e tranquilo.

Palavras-chave: Pesquisa de Satisfação. Unidade de Alimentação e Nutrição. Qualidade de cardápio.

ANALYSIS OF SATISFACTION OF MEALS OF A FOOD AND NUTRITION UNIT

ABSTRACT

Through the evaluation of the level of satisfaction and food choices, it is possible to identify the negatively evaluated criteria and implement specific strategies for correction, in order to satisfy the expectations of the customers and to know their profile of food choice, in order to offer food following these preferences. The objective of this study was to evaluate the opinions of the diners about the ambience of the cafeteria and the quality of the menu offered at a Food and Nutrition Unit in the Municipality of Caxias - MA. The work carried out corresponds to a field survey that was carried out in June 2018, in the Restaurant of a Teaching Institution, with 331 users of the service. To evaluate the quality and performance of the UAN, a questionnaire was used based on RDC No. 216. According to the research carried out, the results found for UAN's environment, noise was the index that presented

the highest index of dissatisfaction in relation to the others related to UAN's ambience. Among the questions raised regarding the menu, the diners pointed out that often the chicken is "hard" or "dry"; improvement of the visual appearance of the preparations; a greater offer of fish, lasagne, pies and eggplant. We found that the evaluation of the service in general received percentage of answers in the classification between "good" and "reasonable". Therefore, for a good meal, a varied and quality meal is important and necessary, but the environment where it is served interferes with the acceptance of the menu offered, and should be pleasant and quiet.

Keywords: Satisfaction survey. Food and Nutrition Unit. Quality of menu

1. 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 buscaram 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).

Portanto, verificar se as necessidades básicas de uma unidade de alimentação, relacionadas com qualidade nutricional das refeições, higiene, acomodações, ventilação, dentre outros aspectos, estão sendo atendidas é de fundamental importância como indicador de qualidade do serviço (MOREIRA JR, 2015).

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.

2. 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 dois 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.

3. 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%) consideraram o ambiente ótimo, com conforto térmico, 111 (33,5%) consideraram bom, 118 (35,6%) consideraram razoável e 43 (12,9%) consideraram 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. As avaliações em relação aos indicadores de ambiente físico encontram-se descritas na Figura 01.

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. As avaliações dos comensais em relação aos indicadores de cardápio encontram-se descritas conforme Figura 02.

O quesito “variedade” foi o que apresentou pior avaliação por parte dos comensais. Dentre as questões colocadas, 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.

4. 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).

Sousa e Libredo, 2015, avaliaram a satisfação dos comensais de uma UAN localizada no município de cidade de Sete Lagoas - MG. O questionário foi respondido por 229 comensais, que se mostraram satisfeitos com a qualidade geral dos serviços disponíveis (84,3%) e com todos os aspectos avaliados (limpeza do refeitório: 88,1%; sabor/tempero: 82,9%; atendimento: 82,6%; temperatura: 82,0%; aparência da refeição: 81,2%; cardápio: 67,2%; e utensílios: 62,4%).

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.

Pulz et al., 2012, avaliaram o nível de satisfação dos funcionários em relação às refeições oferecidas em uma UAN de Santa Catarina. Os entrevistados responderam um

questionário avaliando variedade, sabor, tempero e aparência das preparações. O índice geral de satisfação foi relativamente baixo, uma vez que metade dos funcionários estão insatisfeitos. O índice de satisfação foi de 42,4%. A satisfação geral variou entre Bom e Regular, já que poucos entrevistados avaliaram como ótimo, ruim ou péssimo.

Cavalcante et al., 2017, aplicaram questionário para pesquisa de satisfação de uma UAN do Paraná- PR e avaliaram aspectos relacionados à temperatura dos alimentos, aparência dos alimentos, variedade do cardápio, higiene/limpeza, temperos e avaliação geral do restaurante. Os resultados obtidos pelos autores demonstram que a maioria dos comensais classifica a UAN com um padrão de qualidade regular. Dentre as sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa, estão a inclusão de mais carne de frango e peixe no cardápio e menor repetição de carne de porco.

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).

5. CONCLUSÃO

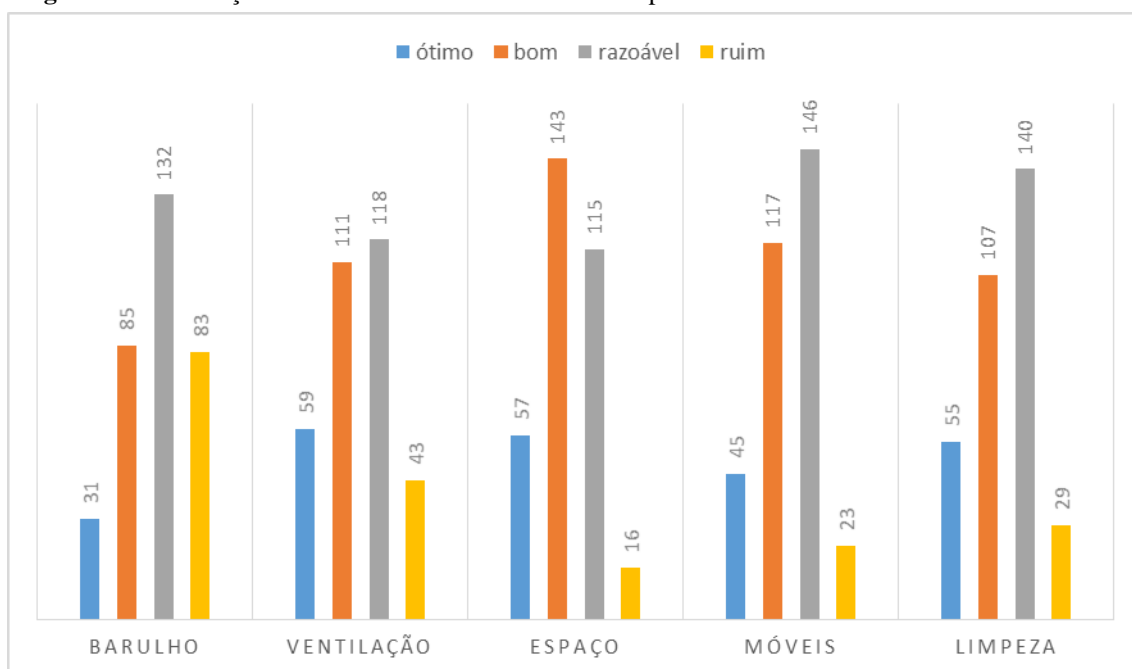
Para uma boa alimentação, uma refeição variada e de qualidade são fatores importantes e necessários, mas o ambiente onde a mesma é servida interfere na aceitação do cardápio

oferecido, devendo ser agradável e tranquilo, favorecendo uma nutrição saudável.

Em relação ao cardápio, os comensais mostraram-se satisfeitos com a apresentação, higiene e qualidade dos alimentos e preparações. Variedade foi o indicador que apresentou pior avaliação. Diante dos resultados apresentados, a

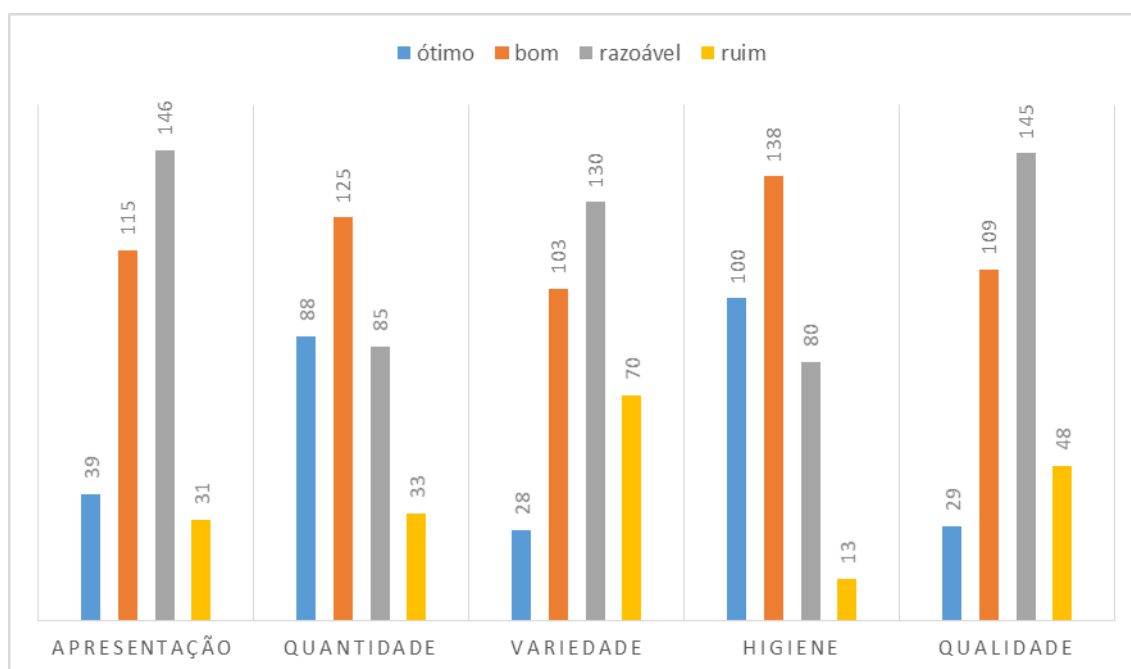
ambiência da UAN estudada deve ser melhorada em relação à ventilação, espaço e qualidade dos móveis e cardápio deve ser revisto em relação à variedade das preparações ofertadas.

Figura 1: – Avaliação dos indicadores de ambiente físico pelos comensais de uma UAN em Caxias – MA.



Fonte: Autor

Figura 02: Avaliação dos indicadores do cardápio pelos comensais de uma UAN em Caxias – MA.



Fonte: Autor

REFERÊNCIAS

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.

CAVALCANTE, J. M. et al. Pesquisa de satisfação em um restaurante universitário no Sudoeste do Paraná-PR. *RBONE-Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento*, v. 11, n. 68, p. 661-666, 2018.

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.

MOREIRA JUNIOR, Fernando de Jesus et al. Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria: uma análise descritiva. *Revista Sociais e Humanas*, v. 28, n. 2, p. 83-108, 2015.

PULZ, I. S.; NUNES, S. J.; ILHA, A. Satisfação dos funcionários em relação às refeições oferecidas em uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Florianópolis, SC. *Revista Eletrônica Estácio Saúde*, v. 1, n. 1, 2012.

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.

SOUZA, A. L. F.; LIBOREDO, J. C. Avaliação do desperdício, qualidade do cardápio e pesquisa de satisfação de clientes em uma unidade de alimentação e nutrição na cidade de Sete

Lagoas–MG. Revista Brasileira de Ciências da Vida, v. 3, n. 2, 2015.

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.

Dalva Muniz Pereira

Nutricionista IFMA, Mestre em Ciências Biomédicas - UFPI

Cecília Teresa Muniz Pereira

Professora IFMA, Doutoranda em Alimentos e Nutrição - UNICAMP

Bruna Danielly Gomes da Silva

Discente Curso Técnico em Agroindústria - IFMA

Maylton Sousa Alencar

Discente Curso Técnico em Agroindústria - IFMA
