

**AValiação da Satisfação dos Clientes Quanto à Refeição
Servida em uma Unidade de Alimentação e Nutrição da Cidade de
Dourados, MS**
**EVALUATION ON CUSTOMERS SATISFACTION ABOUT SERVED MEALS AT A
FEED AND NOURISHMENT PLACE IN DOURADOS CITY, STATE OF MATO
GROSSO DO SUL.**

EURÍDICE MARIA DUNDI ¹
CIRLENE MARIA BISPO DOS SANTOS ²

¹ Bacharel em Nutrição. Discente do Programa de Pós-Graduação em MBA em Gestão de Unidade de Alimentação e Nutrição da UNINGÁ/MAXPÓS/Dourados-MS, Rua Mohamed Hassan Hajj, 570, Dourados-MS, Cep 79823-380, e-mail: euridice_dundi@yahoo.com.br

² Bacharel em Administração. Especialista em Gestão de Negócios e Educação Ambiental. Docente em Metodologia Científica da UNINGÁ/MAXPÓS/Dourados-MS.

RESUMO

A alimentação da população brasileira está em constante mudança em relação à forma de preparo e aos tipos de alimentos que são consumidos diariamente. Isso se deve ao fato de hoje em dia, as pessoas não conseguirem fazer suas refeições em casa devido ao ritmo de vida que levam. Muitas delas fazem a sua principal refeição no próprio ambiente de trabalho, que lhes proporcionam um serviço terceirizado especializado em refeições coletivas, dessa forma as pessoas acabam se tornando consumidores. Por este motivo pensou-se nesta pesquisa com o objetivo de conhecer a opinião dos comensais de um restaurante industrial de uma empresa da cidade de Dourados MS. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário, onde os comensais avaliaram desde a alimentação que é servida até a questão de higiene e atendimento dos funcionários do restaurante. Concluiu-se que os comensais estão satisfeitos com o serviço prestado pela terceirizada. O grau de satisfação destes clientes é importante para as melhorias que possam ser realizadas a partir dos resultados obtidos com este trabalho.

Palavras-chave: Unidade de Alimentação e Nutrição. Satisfação. Clientes.

Abstract

The Brazilian population feed is in constantly change, related to the way of preparing and to the kind of food that is consumed daily. This is because, nowadays, people can't make their own meals at home due to their rhythm of live that they take. Lots of them make their meals in the work environment, which gives them a skilled outsourced service in collective meals, thus becoming, them, consumers. For this reason, this research was thought with the objective of knowing the opinion of diners of an industrial restaurant of a company in Dourados city, MS. The research was held by a questionnaire, where the diners evaluated from the food that is served, to the hygiene and treatment of the restaurant's employees. It was concluded that the dinners are satisfied with the outsourced service provided. The degree of satisfaction of these consumers is important for improvements that can be performed from the results obtained with this task.

Key words: Food and Nutrition Unit. Satisfaction. Consumers.

INTRODUÇÃO

A alimentação coletiva vem ocupando um espaço representativo na economia mundial. Isto acontece pelo atual ritmo de vida da população. O mercado da alimentação divide-se em alimentação comercial e coletiva, onde os estabelecimentos que trabalham com a

produção e distribuição da alimentação para coletividades são chamados de Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) (Proença, 2000).

A UAN é considerada como uma unidade de trabalho ou órgão de uma empresa, que desempenha atividades relacionadas à alimentação e nutrição, independente da situação que ocupa na escala hierárquica da entidade (TEIXEIRA et al, 2006). É a área responsável pela produção de refeições, com a finalidade de comprar, receber, armazenar e processar alimentos, para posterior distribuição de refeições (NONINO-BORGES, 2006).

Dentro de qualquer UAN existe a necessidade de satisfazer os clientes com os alimentos que são produzidos, entre elas podemos citar a aparência física das refeições encontradas no cardápio, a apresentação das mesmas, e também o ambiente do restaurante. A UAN deve-se atentar com as expectativas, percepções e desejos consciente e inconsciente de seus clientes (ABREU, 2011).

A Unidade de Alimentação e Nutrição tem como objetivo fornecer uma refeição equilibrada, que auxilia no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, assim como na satisfação do comensal em relação ao serviço fornecido, que engloba do ambiente físico as condições de higiene, até o contato com os colaboradores da UAN e os comensais (PROENÇA, 1999).

A Pesquisa de satisfação de clientes é um sistema de administração de informações que continuamente capta a voz do cliente, através da avaliação do desempenho da empresa do ponto de vista do mesmo. Este tipo de pesquisa mede a qualidade da empresa em seus negócios, indicando as possíveis mudanças para as decisões futuras (MATOS, 2000).

Tendo em vista todos estes fatores, fica claro a importância de se avaliar o nível de satisfação dos comensais de uma UAN, com o objetivo de mensurar a qualidade dos serviços prestados por uma empresa de alimentação, podendo assim, dentro da realidade encontrada realizar as melhorias que possam contribuir para a satisfação de seus clientes.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa tem uma abordagem de observação direta extensiva, considerada pesquisa de campo, realizada através da aplicação de um questionário aos comensais de uma Unidade de Alimentação e Nutrição de uma indústria da cidade de Dourados MS. O critério de inclusão na pesquisa foi à aceitação dos clientes em participar livremente do estudo.

De acordo com Gil (2002), pode-se classificar este estudo como exploratório descritivo, pois esse tipo de estudo tem como características o uso de questionário e observação sistemática como técnicas padrão de coleta de dados.

Este tipo de pesquisa permite descrever por completo determinado fenômeno, encontrando descrições e informações obtidas através do participante. Dessa maneira, é possível fazer uma nova abordagem do tema, com análises e conclusões que inovam as idéias dos demais pesquisadores (MARCONI; LAKATOS, 2007).

A pesquisa foi realizada no mês de março de 2012, onde 98 funcionários da empresa que freqüentavam o restaurante avaliaram as condições que a UAN lhes proporcionam desde a alimentação que é servida até as condições de higiene e atendimento dos funcionários do restaurante.

Para a realização desta pesquisa, foi aplicado um questionário contendo 3 questões sobre a higiene, o atendimento dos funcionários do restaurante e a alimentação produzida. As pessoas entrevistadas foram os clientes da UAN que consomem o almoço servido das 10:30 às 13:30 horas. Os comensais assinalaram umas das opções de resposta do questionário referente a cada item (bom, regular e ruim). Em média, a UAN atende cerca de 300 funcionários neste horário em que a pesquisa foi realizada.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com as respostas obtidas pelos participantes da pesquisa, 80% deles classificaram como bom; 19% como regular e 1% como ruim a alimentação servida pelo restaurante conforme figura 1 a seguir.

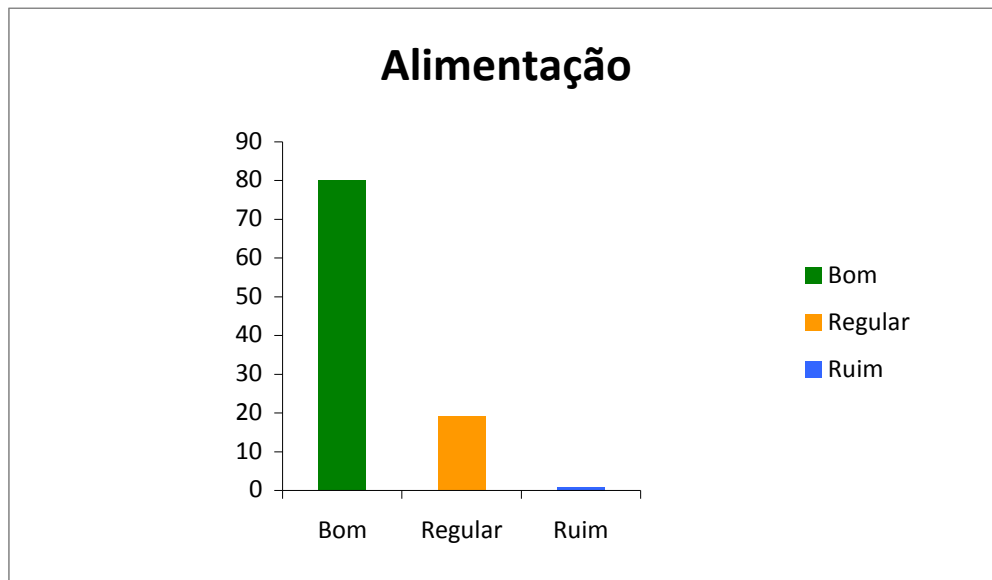


Figura 1. Alimentação produzida na UAN.

Já na figura 2, em relação ao atendimento dos profissionais da UAN podemos observar que 91,8% dos comensais classificaram o item como ótimo; 7,1% regular e 1,1% como ruim.

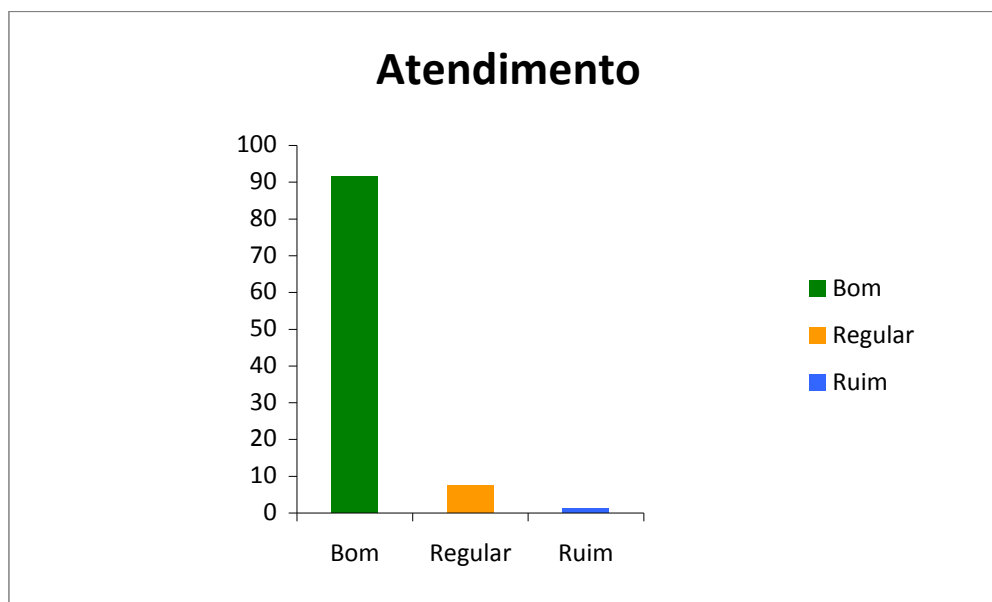


Figura 2. Atendimento dos funcionários da UAN.

Quanto à limpeza do restaurante, foi atribuído o seguinte resultado, 87,7% disseram estar bom; 10,2% regular e 2,1% ruim conforme figura 3 a seguir.

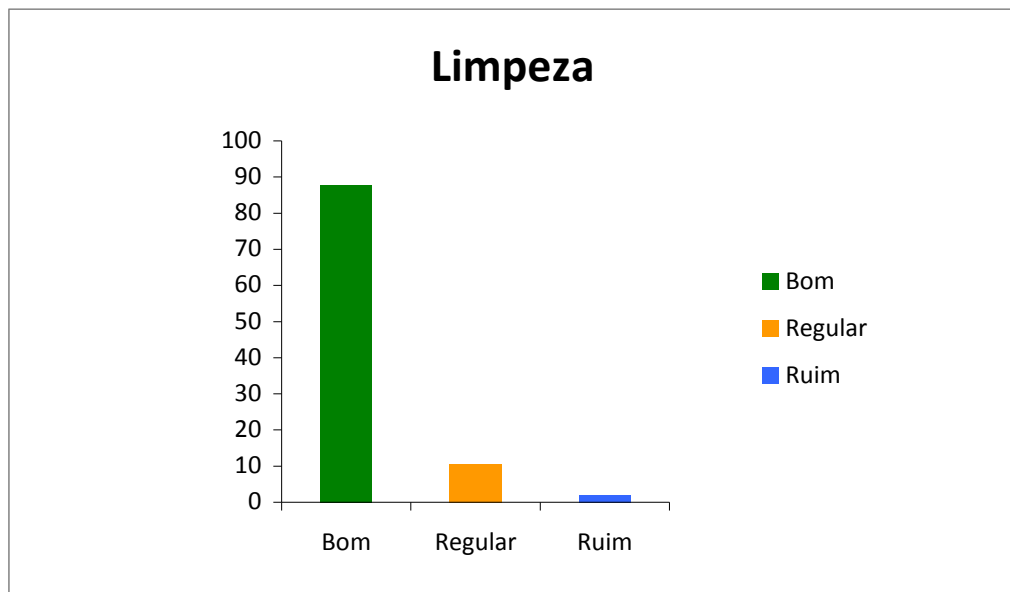


Figura 3. Limpeza do Restaurante.

Em um estudo realizado por Meller et al. (2009), encontrou que 62,5% dos comensais estão satisfeitos em relação à higiene do restaurante avaliado.

Oliveira (2009) obteve em seu estudo como item de maior média de satisfação com 4,63 o relacionamento dos comensais com os funcionários do restaurante, tornando-se um ótimo indicador da relação dos funcionários da contratada com os clientes.

Os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com a qualidade de seus produtos e serviços, sendo assim, com os resultados obtidos junto aos clientes. (ROSSI; SLONGO, 1998).

As empresas atualmente procuram cada vez mais envolver seus clientes por meio do atendimento de suas necessidades. Essa atitude vem sendo adotada em todos os setores para a obtenção do sucesso (MATOS, 2000).

CONCLUSÃO

Com os resultados obtidos na pesquisa, foi possível concluir que a Unidade de Alimentação e Nutrição avaliada possui bons índices de aceitação e satisfação por parte dos clientes que freqüentam o restaurante diariamente.

É importante ressaltar que os funcionários devem ser treinados e orientados constantemente sobre a importância em atender bem os usuários do restaurante, mantendo assim a qualidade do serviço prestado.

O estudo proporcionou informações sobre as condições gerais de higiene do refeitório, bem como o atendimento por parte dos funcionários da UAN, os quais poderão a partir de agora melhorar e/ou aprimorar suas atividades do serviço prestado, bem como aumentar ainda mais a satisfação por parte de seus comensais.

REFERÊNCIAS

ABREU, E.S.; SPINELLI M.G.N.; PINTO, A.M.S. **Gestão de Unidade de Alimentação e Nutrição: um Modo de Fazer**, São Paulo 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas 2007.

MATOS, C.L. **Avaliação e análise do desempenho dos processos de serviços, numa agência bancária, sob a ótica de seus clientes e funcionários da linha de frente**. Tese Doutorado em Engenharia de Produção. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis, UFSC, 2000.

MELLER, Fernanda. *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**. Primeira Mostra Científica. Pelotas RS, 2009.

NONINO-BORGES, C. B.; RABITO, E. I.; SILVA, K.; FERRAZ, C. A.; CHIARELLO, P. G.; SANTOS, J. B.; MARCHINI, J. S. Desperdício de alimentos intra-hospitalar. **Rev. Nutr.**, v. 19, n. 3, Junho de 2006.

OLIVEIRA, G. M. **Estudo sobre a Satisfação do Serviço de Fornecimentos de Refeições no IFMT Campus Parecis**. 2009.

PROENÇA, R. P. C. **Ergonomia e Organização do Trabalho em Projetos Industriais: uma Proposta no Setor de Alimentação Coletiva**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

PROENÇA, R.P.C. Inovações Tecnológicas na Produção de Refeições: Conceitos e Aplicações Básicas. **Revista Higiene Alimentar**, v.13, n.63, p.24-30, 1999.

ROSSI, C.A.V.; SLONGO, L.A. Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro. **RAC**, v.2, n.1, p.101-125, 1998.

TEIXEIRA, S. M. F.; MILOT, Z.; CARVALHO, J.; BISCONTINI, T. M. **Administração Aplicada às Unidades de Alimentação e Nutrição**. São Paulo: Editora Atheneu, 2006.

Enviado em: julho de 2012.

Revisado e Aceito: agosto de 2012.