

FACULDADE LABORO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MBA EM GESTÃO DE UNIDADE DE
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO, GASTRONOMIA E EMPREENDEDORISMO EM
NEGOCIOS DE ALIMENTAÇÃO

DIONÉLIA DO LIVRAMENTO DA SILVA CARVALHO
JOSENILSON NEVES FERREIRA
KERLY JAQUELINE DINIZ DOS ANJOS

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DE COMENSAIS DE UMA UNIDADE DE
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR DE SÃO LUÍS-MA**

São Luís
2018

**DIONÉLIA DO LIVRAMENTO DA SILVA CARVALHO
JOSENILSON NEVES FERREIRA
KERLY JAQUELINE DINIZ DOS ANJOS**

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DE COMENSAIS DE UMA UNIDADE DE
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR DE SÃO LUÍS-MA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em MBA em Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição, Gastronomia e Empreendedorismo em Negócios de Alimentação, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Orientadora: Ma. Leonor Viana de Oliveira Ribeiro

São Luís
2018

Carvalho, Dionélia do Livramento da Silva

Análise da satisfação de comensais de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar de São Luís – MA / Dionélia do Livramento da Silva Carvalho; Josenilson Neves Ferreira; Kerly Jaqueline Diniz dos Anjos -. São Luís, 2019.

Impresso por computador (fotocópia)

14 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (MBA em Gestão de Unidade de Alimentação e Nutrição, Gastronomia e Empreendedorismo em Negócios de Alimentação) Faculdade LABORO. -. 2019.

Orientadora: Profa. Ma. Leonor Viana de Oliveira Ribeiro

1. Alimentação. 2. Satisfação. 3. UAN

CDU: 612.39

DIONÉLIA DO LIVRAMENTO DA SILVA CARVALHO
JOSENILSON NEVES FERREIRA
KERLY JAQUELINE DINIZ DOS ANJOS

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DE COMENSAIS DE UMA UNIDADE DE
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR DE SÃO LUÍS-MA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em MBA em Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição, Gastronomia e Empreendedorismo em Negócios de Alimentação, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Ma. Leonor Viana de Oliveira Ribeiro
Universidade Estadual do Maranhão – UEMA

1º Examinador

2º Examinador

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DE COMENSAIS DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO HOSPITALAR DE SÃO LUÍS-MA

Dionélia do Livramento da Silva Carvalho¹
Josenilson Neves Ferreira²
Kerly Jaqueline Diniz dos Anjos³

RESUMO

A alimentação é fator primordial na rotina diária das pessoas. As refeições realizadas fora de casa vêm crescendo significativamente e têm contribuído para o aumento dos estabelecimentos que produzem refeições prontas, incluindo as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN). Nestas, a atuação do nutricionista torna-se essencial para que se garanta ao cliente a satisfação de um serviço de alimentação de qualidade. Este estudo tem como objetivo analisar a satisfação dos comensais de uma UAN hospitalar de São Luís-MA. A pesquisa foi feita através de questionário autoexplicativo validado pela UAN. Os dados obtidos dos questionários foram inseridos e analisados em planilhas e do Microsoft Excel versão 2010, para análise estatística dos resultados, que apresentaram prevalência de satisfação maior que 50% para todos os critérios abordados, porém o índice de participação foi considerado baixo. Deste modo sugere-se à UAN a elaboração de estratégias que incentivem a participação dos clientes à pesquisa de satisfação, pois esta se torna importante para que se conheça o seu grau de satisfação e possibilite o atendimento às suas necessidades mais iminentes, de modo a acarretar a melhoria dos serviços e produtos oferecidos nas UAN.

Palavras-chave: Alimentação. Satisfação. UAN.

ABSTRACT

The Food and primordial factor in the routine of People Daily. As eating away from home has grown significantly and has contributed to the increase in establishments producing Ready meals, including as Food and Nutrition Units (UAN). In these, the Acting It becomes essential to nutritionist for what is guaranteed to Customer a hum of satisfaction Quality Food Service. This study aims to examine the satisfaction of the guests of a hospital UAN Sao Luis, MA. The research was undertaken by seeking self-explanatory questionnaire validated By UAN. The data obtained from questionnaires Were entered and analyzed in spreadsheets and Microsoft Excel Charts version 2010, paragraph Statistical analysis of the results, what presented Satisfaction Prevalence Higher Than 50% criteria for all covered, however the participation rate was considered low. This mode is suggested to UAN to Strategy Development to encourage the participation of the Customer to Satisfaction Survey because it becomes important for what is known his degree of satisfaction and allows the service to their needs more imminent, a lead mode the Services Improvement and products offered at the UAN.

Keywords: Food. Satisfaction. UAN.

¹ Especialização em MBA em Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição, Gastronomia e Empreendedorismo em Negócios de Alimentação pela Faculdade Laboro, 2018.

² Especialização em MBA em Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição, Gastronomia e Empreendedorismo em Negócios de Alimentação pela Faculdade Laboro, 2018.

³ Especialização em MBA em Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição, Gastronomia e Empreendedorismo em Negócios de Alimentação pela Faculdade Laboro, 2018.

1 INTRODUÇÃO

A alimentação é fator primordial na rotina diária das pessoas. As refeições realizadas fora de casa vêm crescendo significativamente e têm contribuído para o aumento dos estabelecimentos que produzem refeições prontas, incluindo as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN). Nestas, a atuação do nutricionista torna-se essencial para que se garanta ao cliente uma alimentação de qualidade. (VALENTE, TEIXEIRA e BARBOSA, 2013).

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) têm como finalidade produzir refeições segundo padrões higiênico-sanitários adequados, ofertar refeições nutricionalmente balanceadas, contribuir para manutenção ou recuperação da saúde e auxiliar ainda, no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis. (ABREU; SPINELLI, 2009; COLARES; FREITAS, 2007; OLIVEIRA, 2004; PROENÇA et al., 2005).

Em UAN o planejamento dos cardápios deve ser realizado por nutricionistas com a finalidade de programar refeições que atendam a pré-requisitos como hábitos alimentares e características nutricionais dos comensais, qualidade higiênico-sanitária, adequação ao mercado de abastecimento e à capacidade de produção. (ABREU et al., 2009; PROENÇA et al., 2005; SILVA; MARTINEZ, 2008; TEICHMANN, 2009).

A necessidade do homem de se alimentar propõe uma busca por alimentos que lhe tragam satisfação (NOBRE 2009). Nas UAN é importante avaliar também a opinião dos clientes quanto às refeições oferecidas. (PROENÇA et al., 2005). Para se obter uma percepção realista e atualizada, torna-se necessário realizar periodicamente a pesquisa de satisfação com os comensais. As informações sobre os níveis de satisfação da clientela constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com a qualidade de seus produtos e serviços.

Assim, fica evidente a importância de se avaliar o nível de satisfação da clientela de uma UAN, para que se possa mensurar a qualidade da oferta de seus serviços (ARAÚJO, CHIAPETTA e CORREIA, 2011). Porém, Oliveira et al. (2010) afirmam que assegurar a satisfação dos envolvidos nos processos realizados nestas unidades ainda é um desafio contínuo na gestão de UAN, segmento em expansão no Brasil e em outros países.

Diante do exposto, fica clara a importância do conhecimento, por parte das empresas, do nível e dos determinantes de satisfação de seus clientes, pois esta é resultante da qualidade que se produz lucratividade, retorno e fidelidade dos clientes. A qualidade é inerente ao uso, à adequação às exigências do consumidor e ainda à totalidade de atributos que atendem às expectativas do usuário final (PAIVA, 2012).

Este estudo objetivou avaliar o nível de satisfação dos acompanhantes e funcionários em relação à alimentação oferecida em uma UAN hospitalar de São Luís - MA.

2 MATERIAS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo, de caráter qualitativo, realizado em uma Unidade de Alimentação e Nutrição terceirizada que presta serviços de alimentação dentro de um Estabelecimento Assistencial de Saúde, localizado na cidade de São Luís - MA, onde há cerca de 600 funcionários. O serviço é do tipo self-service, com proteína porcionada. O cardápio é composto por dois tipos de salada, uma guarnição, dois pratos proteicos dois acompanhamentos (feijão, arroz) e uma sobremesa. A refeição servida na UAN atende ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), do qual as preparações oferecidas compõem os cardápios elaborados pelos nutricionistas da empresa prestadora de serviço.

A pesquisa foi realizada por meio de questionário auto-explicativo, desenvolvido e aplicado pela própria empresa que ocorreu no período de Julho a Setembro de 2017. Para coleta de dados foram selecionados 450 questionários que incluíam acompanhantes e funcionários do sexo masculino e feminino.

O questionário de análise de satisfação validado pela empresa era dotado das seguintes questões: Qualidade das refeições; Apresentação das refeições; Variedade do cardápio; Temperatura das preparações; Sabor das preparações; Quantidade das preparações; Agilidade e pontualidade dos serviços; Cortesia, dedicação e atendimento; Limpeza do refeitório; Ambiente; Higiene dos utensílios e Apresentação da equipe. Os comensais foram orientados a participar da pesquisa ao término da refeição, através do preenchimento do questionário classificando cada item com atributos de qualidade com quatro escalas do grau de satisfação, que eram as seguintes: Ruim; Regular; Bom e Ótimo. O questionário possuía espaço destinado a sugestões, elogios e críticas.

Os dados obtidos dos questionários foram separados, sendo aqueles classificados em bom e ótimo, agrupados em satisfatório e regular e ruim, em insatisfatório e inseridos em planilhas do Microsoft Excel versão 2010, para análise estatística dos resultados apresentados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa 410 comensais, porém foram descartados 22 questionários (12,2%), devido ao preenchimento incorreto ou incompleto. O setor operacional e administrativo (funcionários) correspondeu a (37%) e os acompanhantes (52,7%). Dos atributos abordados no questionário o que apresentou maior nível de satisfação foi referente à (Limpeza do restaurante), correspondendo a (37%)de satisfação dos funcionários, e dos acompanhantes o que apresentou maior satisfação foi a apresentação da equipe (55%). O percentual de satisfação total foi maior que (50%)para todos os critérios avaliados, exceto para ambiente e variedade do cardápio.

Sugestões, críticas e elogios foram fornecidos por 35,4% dos comensais participantes. A maioria sugeriu a climatização do refeitório, onde o calor excessivo era o que incomodava os comensais na hora da refeição. Observou-se ainda, que os elogios predominaram sobre as críticas, porém com extremos de satisfação e insatisfação.

Figura 1 – Resultados obtidos na pesquisa de satisfação realizada com os comensais (Acompanhantes) da Unidade de Alimentação e Nutrição sobre os critérios analisados, São Luís, 2017.

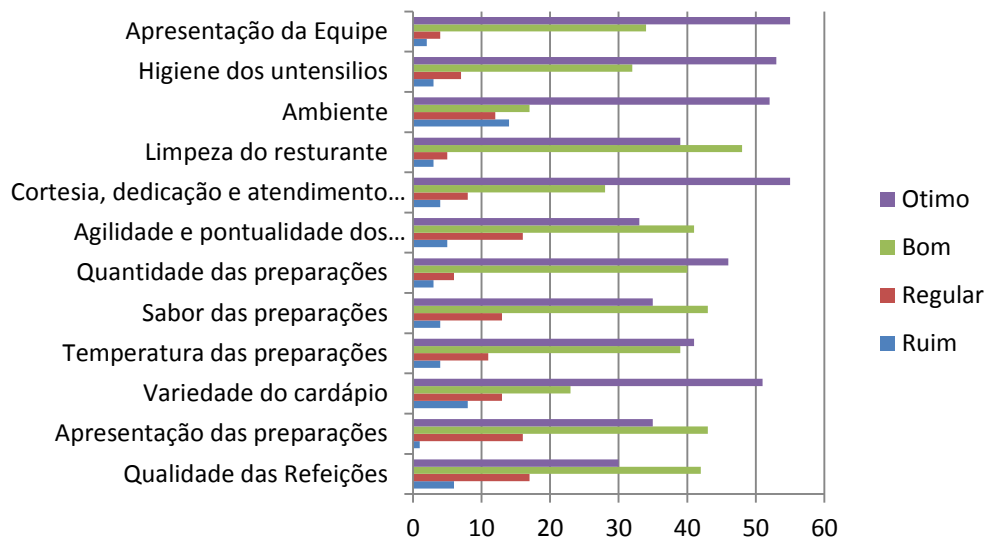
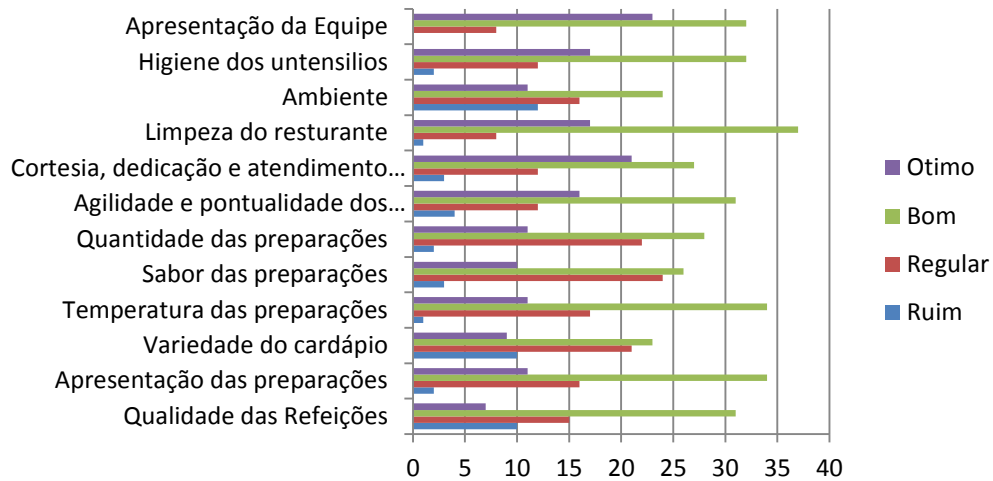


Figura 2 – Resultados obtidos na pesquisa de satisfação realizada com os comensais (Funcionários) da Unidade de Alimentação e Nutrição sobre os critérios analisados, São Luís, 2017.



A pesquisa de satisfação realizada periodicamente possibilita a obtenção de uma percepção realista e atualizada do serviço de alimentação, favorecendo a adequação dos produtos e serviços oferecidos, com o intuito de aumentar a confiança de seus clientes (RAMOS, 2013). No entanto, os resultados obtidos no atual estudo mostraram um baixo índice de participação dos comensais, uma vez que se distribuem em média 450 refeições por dia assim como no estudo realizado por Diez-Garcia, Padilha e Sanches (2012) e diferentemente do estudo de Ramos *et al.* (2013) e Florencio e Maistro (2010).

Ramos *et al.* (2011) afirmam que pesquisas voltadas para a opinião do cliente são de extrema relevância na busca de melhorias do serviço. Um estudo realizado por Araújo *et al.* (2011), em uma UAN, avaliou o nível de satisfação dos usuários referente aos aspectos ambiente, higiene do restaurante, atendimento, variedade, sabor e apresentação das refeições, onde observaram que a maioria dos comensais optou pela variável de satisfação “ótimo/bom” e, dentre todos os aspectos avaliados, uma pequena parcela de clientes optou pelas variáveis “regular” e “ruim” em relação à variedade de alimentos e sabor das refeições. Resultados semelhantes foram observados no atual estudo, onde o grau de satisfação votado pela maioria dos participantes da pesquisa de satisfação foi o de “ótimo e bom”.

Oliveira *et al.* (2010) referem que é fundamental que a satisfação dos clientes seja preservada e monitorada e que o método utilizado na sua pesquisa permita identificar oportunidades de melhorias na gestão da UAN. A pesquisa de satisfação constitui uma

ferramenta essencial para o planejamento de ações que visem à excelência do atendimento e à redução dos custos com desperdício (GHETTI *et al.*, 2011).

Conhecer de forma mais aprofundada os aspectos que causam a satisfação e a insatisfação do cliente contribuem para a elaboração de planos de melhoria de modo a atender os aspectos específicos a serem aprimorados pelo serviço, visando atender à demanda da clientela. (ARAÚJO *et al.*, 2011)

Percebe-se, hoje, um intenso movimento em busca da qualidade, sendo que a satisfação do cliente torna-se necessária para sobrevivência da grande maioria dos restaurantes do mercado, tendo em vista que aquele está cada vez mais exigente quanto ao serviço que propõe a frequentar (NOBRE 2009). Segundo Gardin e Cruvinel (2014), avaliar as reações de clientes não é fácil, uma vez que muitos não se manifestam explicitamente.

Apesar de o índice de participação da clientela do refeitório ter sido baixo, foi observado um resultado satisfatório pela maioria dos participantes da pesquisa do presente estudo, porém, a UAN deparou-se com a dificuldade em realizar a elaboração de planos e atender às reais necessidades da clientela, pois não avaliou os aspectos específicos para conhecer de forma mais aprofundada aqueles que causam satisfação e insatisfação de seus clientes. Além de se avaliar a satisfação da clientela, deve-se ainda rever constantemente o serviço oferecido pelos funcionários de modo a conhecer melhor a qualidade total dos serviços e buscar formas de melhoria dos mesmos, pois a insatisfação com o trabalho nas UAN pode ser evidenciada em grande parte dos funcionários, sendo que a maioria apresenta demanda por melhorias relacionadas às condições de trabalho, especialmente no quesito ergonomia. A resolução destas é essencial para garantir o comprometimento dos funcionários e minimizar o absenteísmo apresentado.

4 CONCLUSÃO

Conclui-se que o índice de participação dos clientes na pesquisa de satisfação da UAN foi baixo, atingindo uma pequena parcela do total de comensais que frequenta o restaurante. Quanto ao grau de satisfação, observou-se que a maioria dos clientes apresentou nível de satisfação classificado como “bom e ótimo” em relação ao serviço oferecido na UAN e apresentavam boa percepção da qualidade das preparações. Através da análise a UAN já apresentou melhoria no que diz respeito ao quesito ambiente com a climatização do mesmo que foi relacionado às reclamações e críticas dos comensais.

A partir deste estudo sugere-se à UAN a elaboração de estratégias que incentivem a participação dos clientes à pesquisa de satisfação, pois esta se torna importante para que se conheça o seu grau de satisfação e possibilite o atendimento às suas necessidades mais iminentes, de modo a acarretar a melhoria dos serviços e produtos oferecidos nas UAN.

REFERÊNCIAS

- ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N. A unidade de alimentação e nutrição. In: ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; ZANARDI, A. M. P. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 3. ed. São Paulo: Metha, 2009. p. 33-40.
- ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; ZANARDI, A. M. P. Planejamento de cardápio e receituário padrão. In: ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; ZANARDI, A. M. P. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 3.ed. São Paulo: Metha, 2009. p. 107-118.
- ARAÚJO, A. C.; CHIAPETTA, D. M.; CORREIA, R. Satisfação de clientes em relação ao serviço de nutrição de um restaurante. **Nutrire: Revista Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição, São Paulo**, v. 36, n. Suplemento 11º Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição, p. 98-98, 2011.
- COLARES, L. G. T.; FREITAS, C. M. Processo de trabalho e saúde de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição: entre a prescrição e o real do trabalho. **Cad.Saúde Públ.**, v. 23, p. 3011-20, 2007.
- 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, Rio de Janeiro, fev. 2012.
- 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.
- GHETTI, F. F.; ELIAS, M. A. R.; PACHECO, D. M. Análise dos indicadores de qualidade de uma unidade hospitalar de produção de refeições. **Nutrire: Revista Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição**, São Paulo, v.
- NOBRE, A. P. **Avaliação da satisfação da clientela em restaurantes do tipo self-service de Brasília**. Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo –Pós-graduação em Qualidade dos Alimentos, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.
- OLIVEIRA, Z. M. C. A Unidade de alimentação e nutrição na empresa. In: TEIXEIRA S. M. F. G. et al. **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 2004. p. 13-77.

OLIVEIRA, M. C. F. *et al.* Visão global da gestão de uma Unidade de Alimentação e Nutrição Institucional. . **Nutrire:RevSocBras de Alimentação e Nutrição**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 115-131, dez. 2010.

PROENÇA, R. P. C. *et al.* **Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições.** Florianópolis: EdUFSC, 2005. 221p.

PAIVA, C. B. **Atributos da qualidade em serviços da rede hoteleira como determinantes da satisfação do cliente: um estudo de caso na cidade de Palmas -TO.** Monografia apresentada ao Departamento de Administração– Graduação em Administração à distância, Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

RAMOS, A. *et al.* Avaliação da satisfação dos funcionários em relação ao serviço de nutrição da UAN em um hospital público de São Luís - MA. **Nutrire: RevSocBrasde Alimentação e Nutrição**, São Paulo, v. 36, n. Suplemento 11º Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição, p. 97-97, 2011.

RAMOS, S. A. *et al.* Avaliação qualitativa do cardápio e pesquisa de satisfação em uma unidade de alimentação e nutrição. **Alimentos e Nutrição**, v. 24, n. 1, p. 29-35, jan./mar. 2013.

SILVA, S. M. C. S.; MARTINEZ, S. **Cardápio: guia prático para elaboração.** 2.ed. São Paulo: Atheneu, 2008. 279p.

TEICHMANN, I. T. M. **Cardápios: técnicas e criatividade.** 7.ed. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2009. 151p.

VALENTE, M. A. S.; TEIXEIRA, G. C.; BARBOSA, M. C. A. Perfil dos colaboradores de uma empresa de alimentação e nutrição de belo horizonte. **Nutrire: RevSocBrasde Alimentação e Nutrição**, São Paulo, v. 38, n. Suplemento 12º Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição, p. 459-0, 2013.

ANEXO

1. Questionário utilizado para pesquisa de satisfação:



Desjejum Almoço Lanche Jantar

Data:

Departamento:



Ruim



Regular



Bom



Ótimo

1

Qualidade das refeições



2

Apresentação das preparações



3

Variedade do cardápio



4

Temperatura das preparações



5

Sabor das preparações



6

Quantidade das preparações





7 Agilidade e pontualidade dos serviços



8 Cortesia, dedicação e atendimento da equipe



9 Limpeza do restaurante
(piso, mesas, cadeiras, balcões, etc.)



10 Ambiente



11 Higiene dos utensílios
(bandejas, pratos, talheres e copos)



12 Apresentação da equipe
(uniformes)



13 Outras considerações

Muito Obrigado!

