

XVIII

CIC

XI ENPOS
I MOSTRA CIENTÍFICA



Evoluir sem extinguir:
por uma ciência do devir



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO DE UMA UAN, DA CIDADE DE PELOTAS, RS

SCHÄFER, Antônio Augusto¹; MELLER, Fernanda de Oliveira¹; SANTOS, Leonardo Pozza dos¹; NUNES, Natasha de Souza¹; KABKE, Geórgia Brum¹; GOVEIA, Mariane Beloni¹; MOURA, Tiane Martin de².

¹Graduandos- Faculdade de Nutrição; ² Nutricionista – Faculdade de Nutrição
UFPEL - Campus Universitário – Caixa Postal 354 – CEP 96010-900 – aaschafer@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

O mercado da alimentação é dividido em alimentação comercial e alimentação coletiva, sendo que os estabelecimentos que trabalham com produção e distribuição de alimentação para coletividades, atualmente recebem o nome de Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), que tem por objetivo o fornecimento de uma refeição equilibrada visando auxiliar o desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, a satisfação do comensal no que diz respeito ao serviço fornecido englobando o ambiente físico, conveniência e condições de higiene de instalações e equipamentos disponíveis, até o contato do pessoal entre operadores da UAN e os comensais (PROENÇA, 1999).

Costa (2000) acredita que o atendimento é um serviço com diferente significado de cliente para cliente, a qualidade dos serviços é o grande desafio hoje para as empresas. Cada vez mais as empresas procuram encantar seus clientes, visando atender suas necessidades. Essa atitude, que teve início nos anos 90, vem sendo adotada em todos os setores na obtenção do sucesso (MATOS, 2000).

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 a partir do ponto de vista do mesmo. Este tipo de pesquisa mede a qualidade externa ou performance da empresa em seus negócios, indicando caminhos para as decisões futuras de comercialização e marketing.

Há, também, vários outros benefícios proporcionados pela pesquisa de satisfação de clientes: percepção mais positiva dos clientes quanto à empresa; informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos clientes; relações de lealdade com os clientes, baseadas em ações corretivas; e confiança desenvolvida em função de maior aproximação com o cliente.

As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto a seus clientes. (ROSSI; SLOGO, 1998)

Diante do exposto acima fica claro a importância de avaliar o nível de satisfação da clientela de uma U.A.N. com o intuito de medir a qualidade dos serviços oferecidos. O presente trabalho teve como objetivo analisar o grau de

satisfação dos comensais do restaurante de um hospital da cidade de Pelotas, RS, através da construção e aplicação de um instrumento de pesquisa.

2 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada durante os meses de junho e julho de 2009, no restaurante do hospital São Francisco de Paula (HSFP), localizado na cidade de Pelotas, Rio Grande do Sul.

A população do estudo foi composta por 100 usuários do restaurante; sendo eles: funcionários do hospital e acompanhantes dos pacientes; os quais foram escolhidos aleatoriamente.

Para realização deste estudo, foi aplicado um questionário, composto por 6 itens, sendo eles: satisfação em relação ao ambiente; ao atendimento; a variedade dos alimentos; a apresentação das refeições e aos alimentos. Cada item foi subdividido, totalizando 26 questões. Foram selecionadas apenas as pessoas que consomem o almoço, que é servido no horário das 11:00 às 14:00 horas. Os entrevistados deveriam responder uma das opções de resposta do questionário referente a cada item (ótimo/bom, regular ou ruim).

Para a análise dos dados foi utilizado o programa SPSS versão 13.0.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As Figuras 1,2 e 3 apresentam os resultados encontrados sobre o cardápio, higiene e alimentos.

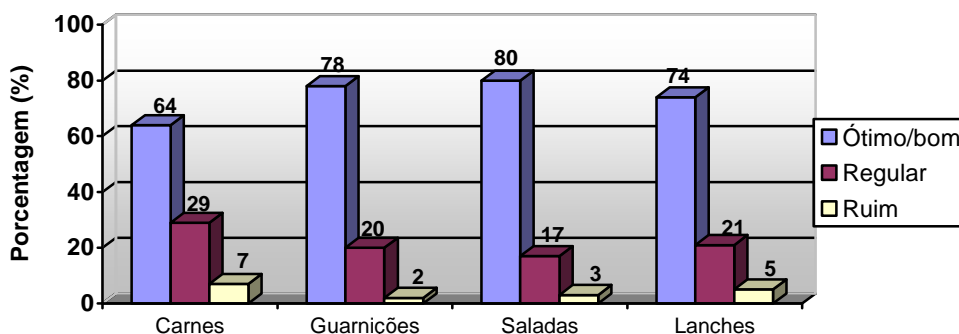


FIGURA 1. Aspectos sobre a variedade dos alimentos encontrados no cardápio do restaurante.

A Figura 1 demonstra que aproximadamente 1/3 dos frequentadores do restaurante classificaram como regular a variedade das carnes. Já a variedade dos demais alimentos foi considerada na grande maioria como ótimo/bom guarnições (78%), saladas (80%) e lanches (74%).

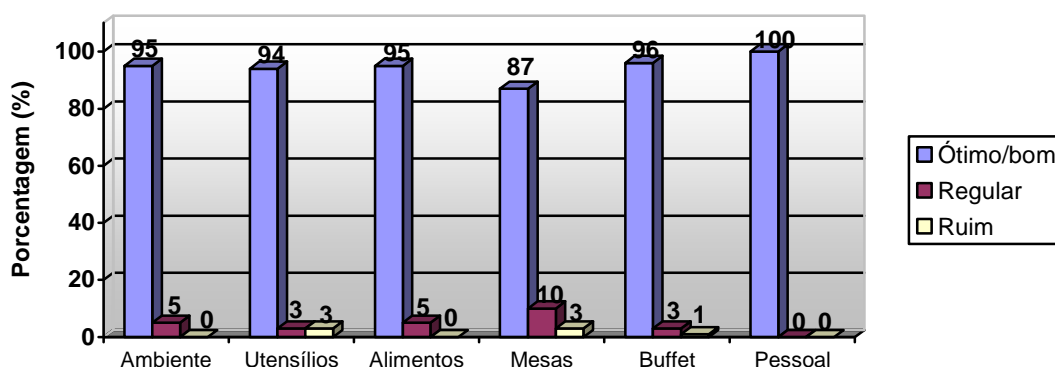


FIGURA 2. Condições gerais de higiene do restaurante.

A Figura 2 evidencia que todos os itens avaliados possuem, na maioria, classificação ótimo/bom, com destaque para higiene pessoal dos funcionários que obteve 100% de satisfação.

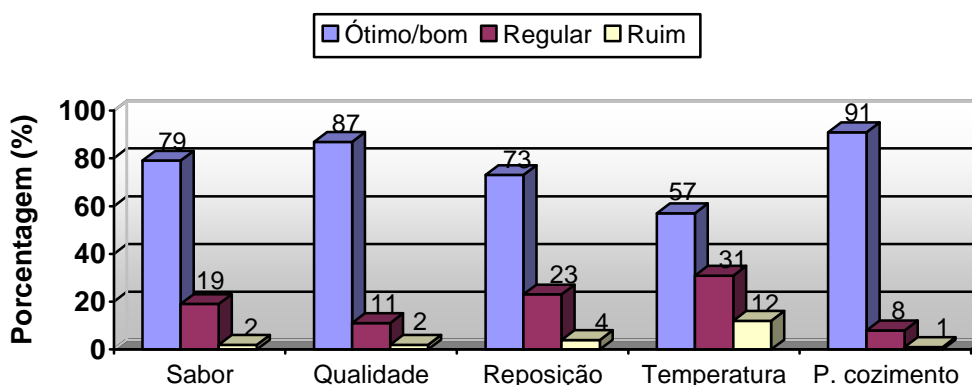


FIGURA 3. Aspectos relacionados aos alimentos servidos no restaurante.

Pode-se observar na Figura 3 que a qualidade e ponto de cozimento dos alimentos obtiveram classificação como ótimo/bom por cerca de 90% dos entrevistados. Em relação à temperatura dos alimentos 1/3 dos comensais classificou como regular.

Dalmargo (2007) encontrou satisfação média de 89% em relação à ambientação, estrutura física, higienização e cardápios oferecidos pelo restaurante industrial avaliado.

As pesquisas realizadas para avaliar o grau de satisfação de usuários de serviços de alimentação estão sujeitas a freqüentes críticas devido ao seu aspecto subjetivo. A satisfação dependerá de inúmeros aspectos relacionados ao grau de expectativa e exigência do indivíduo em relação ao atendimento. As características individuais como gênero, idade, classe social e estado psicológico também influenciam o nível de satisfação do indivíduo (Sitzia & Wood, 1997). Segundo Williams (1994), avaliação positiva e avaliação crítica são critérios diferentes. Já a avaliação positiva, em alguns casos, pode expressar ausência de opinião e/ou a aceitação do paternalismo.

4 CONCLUSÃO

O presente estudo atingiu o objetivo proposto da pesquisa, sendo possível estabelecer os índices de satisfação dos usuários do restaurante.

Evidenciou-se que o local avaliado possui, na sua maioria, bons índices de satisfação por parte dos clientes. As informações propiciadas por este trabalho referente a vários aspectos do restaurante, poderão ser úteis para que o grau de satisfação possa melhorar ainda mais.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

COSTA, J.I.P. **Atendimento: pressuposto do marketing de relacionamento**. Tese Doutorado em Engenharia de Produção. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis, UFSC, 2000.

DALMARGO, J.C.; MARTINS, A.H.; LIMA, M.M.F.O. **A interferência dos aspectos físicos e ambientação de um restaurante industrial em relação à satisfação dos usuários**. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade Assis Gurgacz, Cascavel, 2006.

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.

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.

SITZIA, J.; WOOD, N. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. **Social Science and Medicine**, v.45, n.12, p.1829-1843, 1997.

WILLIAMS, B. Patient satisfaction: a valid concept? **Social Science and Medicine**, v.38, n.4, p.509-516, 1994.