Congresso Internacional em Produção de Refeições, Alimentação e Nutrição
25 a 28 de Outubro de 2021

ISBN Nº: 978-65-81152-13-0

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISTAFAÇÃO DE USUÁRIOS DE UM SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.

Congresso Internacional em Produção de Refeições, Alimentação e Nutrição, 1ª edição, de 25/10/2021 a 28/10/2021
ISBN dos Anais: 978-65-81152-13-0

FONSECA; Patrícia Moreira Lopes da [1], BRANDÃO; Suend Gomes Barbosa [2], AQUINO; Amanda de Oliveira Moreira [3], BRAGA; Kellen Cristina Oliveira [4], MORAIS; Ana Clara de Alvarenga [5], VILELA; Anderson Ferreira [6], CUNHA; Eloisa Helena Medeiros [7]

RESUMO

Em dezembro de 2019, na China foram notificados os primeiros casos da COVID-19, doença infecciosa causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2), que rapidamente se disseminou mundialmente, tendo sido notificado os primeiros casos no Brasil no início de 2020. Como forma de conter a propagação da doença, a estratégia que se mostrou mais eficaz foi o isolamento social, restringindo a circulação das pessoas. Além disso, fez-se necessária a adoção de protocolos específicos em diversos setores, incluindo os serviços de alimentação que tiveram que se adequar diante desse novo cenário. Neste contexto, as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) tiveram que alterar sua forma de trabalho, com mudanças nas jornadas de trabalho, rodízio de funcionários e medidas higiênico sanitárias ainda mais rigorosas. Além disso, o fornecimento de refeições que comumente acontecia através do sistema de alimentação do tipo buffet, a partir da pandemia, foi alterado para a modalidade de refeições fracionadas em marmitex. Frente a essas mudanças, tornou-se necessário um acompanhamento ainda maior da qualidade do serviço ofertado, com intuito de conhecer e atender o usuário em suas expectativas e necessidades. O presente estudo teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos indivíduos quanto ao cardápio e forma de apresentação em marmitex, em uma UAN na cidade de Governador Valadares-MG. Foi adotada uma abordagem de pesquisa quantitativa, na qual dados foram coletados por meio da aplicação de questionário que ocorreu durante o horário de almoço, no período de setembro de 2020. A amostra consistiu de 99 indivíduos. As perguntas estavam relacionadas à satisfação com a refeição, disposição dos alimentos dentro do marmitex, características sensoriais como aroma e sabor e atendimento dos funcionários. Os resultados encontrados demonstraram que a maioria dos usuários tiveram experiências positivas com a utilização da nova modalidade de serviço, em que 91% demostraram estarem muito satisfeitos com a alimentação ofertada, 6% indiferentes e 3% insatisfeitos. Em relação à apresentação das preparações servidas, 82% responderam estarem satisfeitos, 15% indiferentes e 3% insatisfeitos. Quanto ao sabor, 95% responderam estarem muito satisfeitos e em relação ao aroma das preparações, 80% relataram muita satisfação. Quando questionados sobre o atendimento dos funcionários durante a preparação do marmitex, 95% disseram estarem muito satisfeitos. A partir dos dados encontrados foi possível concluir que a mudança ocorrida na maneira de fornecer as refeições

[1] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce, patriciamlfonseca@hotmail.com
[2] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce, suend25@hotmail.com
[3] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce, diamantinabistro@outlook.com
[4] Nutricionista pela Universidade Federal de Juiz de Fora, diamantinabistro@outlook.com
[5] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce -Mestre pela Universidade Federal da Paraíba e Professora da Universidade Vale do Rio Doce, claraamorais@hotmail.com
[6] Farmacêutico pela Universidade Federal de Minas Gerais - Doutor pela Universidade Federal de Campina Grande e Professor da Universidade Federal da Paraíba, prof.ufpb.anderson@gmail.com
[7] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce - Mestre pela Universidade Federal de Minas Gerais e Professora na Universidade Vale do Rio Doce, eloisa_medeiros@hotmail.com

devido à pandemia foi muito satisfatória. Evidenciando através da pesquisa que a satisfação dos usuários é um reflexo, de que os procedimentos adotados pela equipe da UAN estão sendo eficientes e eficazes, podendo através dos resultados do estudo aprimorar ainda mais os serviços prestados.

PALAVRAS-CHAVE: Alimentação Coletiva, COVID-19, Pandemia, Pesquisa de Satisfação

[1] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce, patriciamlfonseca@hotmail.com
[2] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce, suend25@hotmail.com
[3] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce, diamantinabistro@outlook.com
[4] Nutricionista pela Universidade Federal de Juiz de Fora, diamantinabistro@outlook.com
[5] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce -Mestre pela Universidade Federal da Paraíba e Professora da Universidade Vale do Rio Doce, claraamorais@hotmail.com
[6] Farmacêutico pela Universidade Federal de Minas Gerais - Doutor pela Universidade Federal de Campina Grande e Professor da Universidade Federal da Paraíba, prof.ufpb.anderson@gmail.com
[7] Nutricionista pela Universidade Vale do Rio Doce - Mestre pela Universidade Federal de Minas Gerais e Professora na Universidade Vale do Rio Doce, eloisa_medeiros@hotmail.com