Conbracas
CONGRESSO BRASILEIRO ONLINE DE COMPORTAMENTO ALIMENTAR, ALIMENTAÇÃO E SAÚDE
26 a 29 de Abril de 2021
ISBN: 978-65-86861-99-0

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

Congresso Brasileiro On-line de Comportamento Alimentar, Alimentação e Saúde, 3ª edição, de 26/04/2021 a 29/04/2021
ISBN dos Anais: 978-65-86861-99-0

DINIZ; Mykael Italo Cantanhede Diniz [1], PIEDADE; Luciane Araújo [2], BRITO; Maria das Dores Ramos [3]

RESUMO

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 a satisfação de um serviço de alimentação de qualidade. Objetivo: Objetivou-se analisar a satisfação dos comensais de uma UAN hospitalar de São Luís - MA. Metodologia: A pesquisa foi feita através de questionário autoexplicativo validado pela UAN. Os dados obtidos dos questionários foram inseridos e analisados em planilhas do Microsoft Excel versão 2010, para análise estatística dos resultados. Resultado: Participaram da pesquisa 180 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. 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

[1] Intituto Federal do Maranhão - IFMA, mykael_diniz@hotmail.com
[2] Universidade Gama Filho, lucianepiedade@yahoo.com.br
[3] Intituto Federal do Maranhão - IFMA, mary_rbrito@hotmail.com

garantir o comprometimento dos funcionários e minimizar o absenteísmo apresentado. Considerações finais: 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. Eixo temático: Segurança Alimentar e Nutricional.

PALAVRAS-CHAVE: Alimentação, satisfação, UAN

[1] Intituto Federal do Maranhão - IFMA, mykael_diniz@hotmail.com
[2] Universidade Gama Filho, lucianepiedade@yahoo.com.br
[3] Intituto Federal do Maranhão - IFMA, mary_rbrito@hotmail.com