

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO
NO SUDOESTE DO PARANÁ-PR**

Juliana Martins Cavalcante¹
Karen Layane da Silva Antonio¹
Indiomara Baratto^{1,2}

RESUMO

A satisfação dos clientes é uma das maiores preocupações nos serviços de alimentação e é um ponto chave para a obtenção de sucesso no gerenciamento das empresas. É realizada através de sugestões, críticas e opiniões dos comensais. Sendo assim, o objetivo deste trabalho foi a análise geral dos serviços prestados por uma unidade de alimentação e nutrição (UAN) e a verificação do nível de satisfação dos seus comensais. Foi elaborado um questionário contendo perguntas específicas e de acordo com o funcionamento da unidade. O questionário foi disponibilizado na recepção do refeitório e avaliado pelos próprios comensais. Os dados obtidos foram avaliados e comparados a fim de identificar as principais críticas e sugestões dos comensais referente à qualidade das refeições e dos serviços prestados pela UAN. A partir dos dados coletados foi possível concluir que a maioria dos comensais classifica a unidade com um padrão de qualidade regular.

Palavras-chave: Comensais. Satisfação. Pesquisa de satisfação. Unidade de alimentação e nutrição.

ABSTRACT

Research of satisfaction in a university restaurant in the southwest of Paraná-PR

Customer satisfaction is one of the biggest concerns in food services and is a key to successful business management. It is carried out through the suggestions, criticisms and opinions of the diners. Therefore, the aim of this study was the general analysis of the services provided by a food and nutrition unit (UAN) and the verification of the level of satisfaction of its diners. A questionnaire was prepared containing specific questions and according to the operation of the unit. The questionnaire was made available at the reception of the cafeteria and evaluated by the diners themselves. The data obtained were evaluated and compared in order to identify the main criticisms and suggestions of the diners regarding the quality of meals and services provided by UAN. From the data collected it was possible to conclude that most diners classify the unit with a regular quality standard.

Key words: Commensals. Satisfaction. Satisfaction survey. Unit of food and nutrition.

E-mails dos autores:
cavalcantejuliana03@gmail.com
karenlayane@hotmail.com
indybaratto@yahoo.com.br

Endereço para correspondência:
Indiomara Baratto
Rua Luiz Favretto, número 82. Bairro Centro,
Pato Branco-PR.
CEP 85.505-150.

1-Faculdade de Pato Branco (FADEP), Pato Branco-PR, Brasil.

2-Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), São Paulo-SP, Brasil.

INTRODUÇÃO

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) são espaços onde ocorrem preparações e fornecimento de refeições saudáveis do ponto de vista nutricional e seguras do ponto de vista higiênico-sanitário, que atenda às necessidades do perfil da clientela atendida.

Conforme o Conselho Federal de Nutricionistas, o nutricionista, no exercício de suas atribuições em UAN, deve planejar, organizar, dirigir, supervisionar e avaliar os serviços de alimentação e nutrição, além de realizar assistência e educação nutricional a coletividade ou indivíduos sadios ou enfermos em instituições públicas e privadas (Paiva e colaboradores, 2014).

Restaurante universitário (RU) constitui um importante espaço destinado a prestação de serviço de alimentação e nutrição aos universitários da rede pública de ensino superior. Funciona sobre a supervisão técnica de um profissional nutricionista, o qual tem o objetivo de fornecer refeições saudáveis e com baixo custo, com o propósito de melhorar as condições de alimentação, nutrição e saúde dos acadêmicos atendidos, pretendendo reduzir a evasão e favorecendo a formação superior (UFG, 2016).

Diante da grande concorrência no mercado, é possível afirmar que os clientes são o objetivo central do marketing, onde o grande desafio é manter um bom relacionamento com os mesmos, mostrando-lhes resultados positivos através de bons serviços prestados, organização e preocupação com a satisfação. É possível notar que cada vez mais as empresas vêm investindo em atrair novos clientes e em manter um bom vínculo com sua atual clientela, através de uma ferramenta conhecida como satisfação, onde desta forma torna-se possível manter os clientes já conquistados, melhorar o atendimento e conquistar novos clientes (Milan e Toni, 2012).

O gerenciamento da satisfação dos clientes se tornou um ponto chave para se obter sucesso no comando das empresas. Isso se dá ao fato de que cada vez mais a satisfação dos clientes vem sendo reconhecida como um indicador de sucesso aos esforços empreendidos pela empresa (Milan e Toni, 2012).

Sendo assim, é possível perceber que as pesquisas de satisfação podem ser utilizadas com uma ferramenta para fazer o diagnóstico de uma população através de opiniões, críticas e sugestões. Saber ouvir os clientes é uma forma que as empresas buscaram para indicar a necessidade de mudanças e aperfeiçoamento, isso pelo fato de que as empresas perceberam que para se manter no atual mercado consumidor não somente é necessário a produção de bens e serviços, é necessário ir além, ou seja, satisfazer os clientes, atendendo as suas necessidades (Trierweiler, 2011).

Diante disto, esta pesquisa teve como objetivo a análise geral dos serviços prestados por uma UAN de um restaurante universitário no interior do Paraná-PR e a verificação do nível de satisfação de seus comensais, tendo em vista que esta informação é muito importante tanto para possíveis melhorias no cardápio quanto para realmente satisfazer o cliente.

MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo foi desenvolvido em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), localizada em um Restaurante Universitário (RU) no Sudoeste do Paraná-PR, que serve diariamente entre almoço e jantar, 2 mil refeições, aproximadamente.

A pesquisa de satisfação aconteceu no mês de setembro de 2016, sendo por meio de um questionário, contendo atributos de qualidade compostos por quatro escalas do grau de satisfação, sendo eles: ótimo, bom, regular e ruim.

Os atributos abordados no questionário foram: temperatura dos alimentos, aparência dos alimentos, variedade do cardápio, higiene/limpeza, temperos e avaliação geral do restaurante.

Os questionários ficaram disponíveis na recepção da UAN, dentro de uma caixa identificada, contendo um texto explicativo sobre o desenvolvimento da pesquisa e informações para devolução do questionário. As pesquisadoras não tiveram contato direto com os comensais, portanto estes ficaram livres para optar responder ou não a pesquisa.

Cada comensal entregou seu questionário respondido ou em branco na saída do restaurante, colocando o mesmo em

um local disponibilizado e identificado para isso.

No dia da realização da pesquisa, foram servidas 1613 refeições (1042 no almoço e 571 no jantar). Entretanto, apenas 236 comensais responderam à pesquisa no total, sendo 16,02% no primeiro turno (almoço) e 12,08% segundo turno (jantar). O Quadro 1 é o modelo do questionário que os comensais receberam para participar da pesquisa de satisfação.

Os resultados foram tabulados no Excel, sendo os mesmos separados por turnos, em seguida, foi realizada a tabulação manual dos dados separados por atributo.

Na sequência, foi realizada a porcentagem de cada um dos itens avaliados. Alguns participantes não responderam corretamente os itens do questionário, ou deixaram algumas questões em branco, portanto essas foram excluídas da pesquisa.

Quadro 1 - Modelo da ficha para pesquisa de satisfação.

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Temperatura dos alimentos				
Aparência dos alimentos				
Variedade do cardápio				
Higiene/Limpeza do local				
Uso de temperos nas preparações				
Em geral, como você avalia o restaurante?				
Gostaria que alguma preparação do cardápio fosse repetida mais vezes? Se sim, qual?				
Comentários e observações:				

RESULTADOS

No dia da realização desta pesquisa, foram servidas 1613 refeições (1042 no almoço e 571 no jantar). Entretanto, apenas 236 comensais responderam à pesquisa no total, sendo 16,02% no primeiro turno (almoço) e 12,08% segundo turno (jantar).

A seguir, as tabelas 1 e 2, demonstram a quantidade (número) de votos

que foram obtidos nos resultados da pesquisa, separados por turno, almoço e jantar.

As tabelas 3 e 4, demonstram as porcentagens dos votos, separados por turno, almoço e jantar.

Os resultados obtidos na pesquisa demonstram que a maioria dos comensais classifica a UAN com um padrão de qualidade regular. Os dados estão demonstrados nas figuras 1 e 2 abaixo, para melhor visualização.

Tabela 1 - Quantidade de votos da pesquisa de satisfação no primeiro turno, almoço.

Almoço - 167 Comensais				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Temperatura dos alimentos	19	78	50	20
Aparência dos alimentos	10	62	78	17
Variedade do cardápio	1	35	66	58
Higiene/Limpeza	10	51	66	36
Temperos	4	48	67	46
Avaliação geral do restaurante	3	40	98	26

Legenda: Dados coletados no Restaurante Universitário, 2016.

Tabela 2 - Quantidade de votos da pesquisa de satisfação no segundo turno, jantar.

Janta - 69 Comensais				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Temperatura dos alimentos	11	28	22	8
Aparência dos alimentos	7	14	27	21
Variedade do cardápio	0	6	33	30
Higiene/Limpeza	9	15	19	18
Temperos	5	13	27	24
Avaliação geral do restaurante	2	21	30	15

Legenda: Dados coletados no Restaurante Universitário, 2016.

Tabela 3 - Porcentagem dos votos da pesquisa de satisfação no primeiro turno.

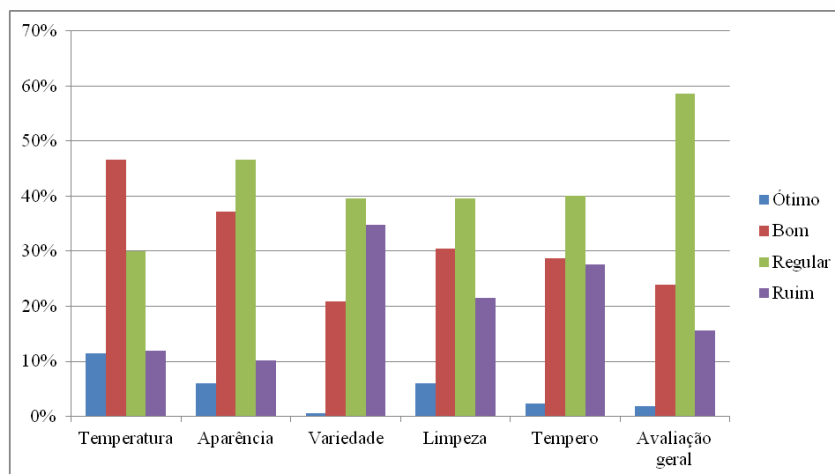
Almoço - 167 Comensais (%)				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Temperatura dos alimentos	11,37	46,70	30,00	12,00
Aparência dos alimentos	6,00	37,12	46,70	10,17
Variedade do cardápio	0,59	20,95	39,52	34,73
Higiene/Limpeza	5,98	30,53	39,52	21,55
Temperos	2,39	28,74	40,11	27,54
Avaliação geral do restaurante	1,79	23,95	58,68	15,56

Legenda: Dados coletados no Restaurante Universitário, 2016.

Tabela 4 - Porcentagem dos votos da pesquisa de satisfação no segundo turno.

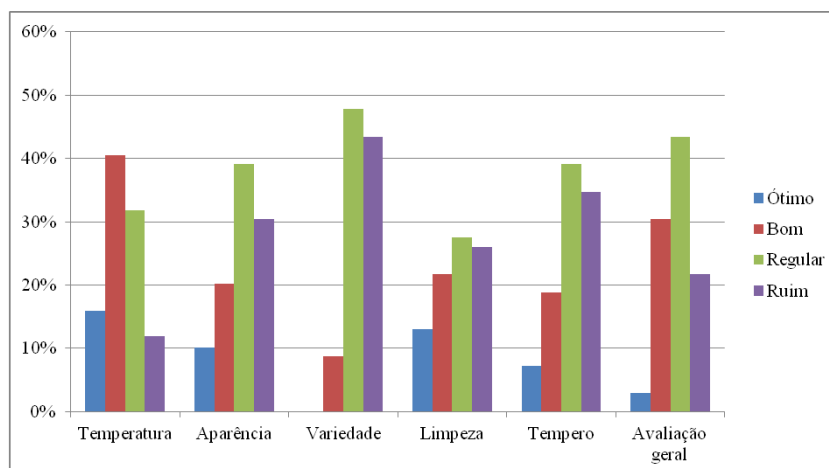
Janta - 69 Comensais (%)				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Temperatura dos alimentos	16,00	40,57	31,88	12,00
Aparência dos alimentos	10,14	20,28	39,13	30,43
Variedade do cardápio	0,00	8,69	37,82	43,37
Higiene/Limpeza	13,04	21,73	27,53	26,08
Temperos	7,24	18,84	39,13	34,78
Avaliação geral do restaurante	2,89	30,43	43,47	21,73

Legenda: Dados coletados no Restaurante Universitário, 2016.



Legenda: Dados coletados no Restaurante Universitário, 2016.

Figura 1 - Resultados da pesquisa de satisfação aplicada no primeiro turno, almoço.



Legenda: Dados coletados no Restaurante Universitário, 2016.

Figura 2 - Resultados da pesquisa de satisfação aplicada no segundo turno.

Alguns comentários realizados pelos comensais devem ser levados em consideração. Muitos demonstraram certa rejeição quanto ao tipo de carne servido pela UAN, devido à repetição no cardápio, sugerindo a inclusão de mais carne de frango e peixe no cardápio e menor repetição de carne de porco.

Várias reclamações foram observadas quanto à higienização da Unidade e dos utensílios, alegando que alguns dos utensílios não tinham um cheiro agradável e que a higienização deveria ser realizada de forma adequada.

DISCUSSÃO

Diversos autores encontraram em seus estudos resultados positivos para suas pesquisas, como no estudo de Araújo e colaboradores (2011), onde foi avaliado a satisfação dos clientes em aspectos como ambiente, higiene do restaurante, atendimento, variedade, sabor e apresentação das refeições, e observaram a maioria dos resultados variando entre “ótimo/bom”, com poucos votos em “regular” e “ruim” em relação a variedade e sabor das refeições.

Estes resultados se identificam com os resultados encontrados por Feil e colaboradores (2015), onde os participantes demonstraram alto nível de satisfação com os serviços prestados.

Todavia, os resultados encontrados neste estudo não foram tão satisfatórios

quanto aos estudos dos autores citados, pois os participantes demonstraram maior nível de insatisfação com os serviços prestados pela UAN.

Os resultados deste estudo podem ser comparados ao de Junior e colaboradores (2015), onde foi realizado um questionário quantitativo com questões que abordavam desde dados pessoais dos usuários até o grau de satisfação dos mesmos. Estes autores verificaram que há um elevado índice de insatisfação com relação ao sabor e tempero, com valores próximos de 45%. Tais valores são próximos aos encontrados nesta pesquisa, com resultados de 40% e 39% (almoço e janta, respectivamente), sendo classificados como “regular”.

Foi observado, também, maior insatisfação dos comensais com relação à variedade do cardápio, com 43% de insatisfação no turno da janta. Carvalho e colaboradores (2003), encontraram no RU da UFF, um índice de insatisfação de 80,3% com relação à variedade.

Por outro lado, há elevados índices de satisfação com relação à temperatura dos alimentos, com resultados de 75,66% (Junior e colaboradores, 2014). Este atributo também teve um bom índice de satisfação, com 46% no almoço e 40% na janta, sendo classificados como “bom”.

CONCLUSÃO

Através da pesquisa foi possível notar que os comensais sentem a necessidade de adaptação do cardápio nos quesitos de variedade das preparações, melhoria nos temperos e na aparência dos alimentos.

Sendo assim, cabe ao nutricionista da Unidade verificar as possibilidades para adaptações de acordo com as sugestões dos comensais, levando em consideração a disponibilidade financeira da UAN, condições estruturais e disponibilidade de alimentos na região.

É muito importante que as unidades conheçam as necessidades de seus clientes e que saibam quais são os seus principais desejos e expectativas, pois as empresas dependem de resultados positivos e de boa aceitabilidade por parte de seus clientes.

Sendo assim, a pesquisa de satisfação é uma ótima ferramenta para auxílio dos gestores, podendo gerar melhor desempenho das equipes no que se refere no atendimento ao cliente.

REFERÊNCIAS

- 1-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*. Vol. 36. Supl. 11º Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição. p. 98-98. 2011.
- 2-Carvalho, L. R.; Amorim, S. L.; Tavares M. F. Sistema de indicadores de qualidade como ferramenta de gestão em um restaurante universitário: estudo de caso. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, XXIII, Anais..., 2003.
- 3-Feil, C.C.; Adami, F.S.; Bosco, S.M.D.; Fassina, P. Pesquisa de satisfação dos comensais de uma unidade de alimentação e nutrição. *Revista Uningá*. Vol. 43. p. 32-35. 2015.
- 4-Junior, F.J.M.; Pafiadache, C.; Loose, L.H.; Piaia, R.; Scher, V.T.; Peipolli, A.; Palm, B. Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria: uma análise descritiva. *Sociais e Humanas*. Vol. 28. Num. 2. p. 83-108. 2015.
- 5-Milan, G. S.; Toni, D. A construção de um modelo sobre a retenção de clientes e seus antecedentes em um ambiente de serviços. *Revista Eletrônica de Administração*. Porto Alegre. Vol. 72. Num. 2. 2012.
- 6-Paiva, D.C.S.; Nascimento, J.C.; Cabral, B.E.M.; Felix, A.C.F.; Lopes, M.S.; Estevam, E. Avaliação do índice de resto-ingestão em uma unidade de alimentação e nutrição de um hospital oncológico após alteração no sistema de distribuição e controle de sobras. *Revista Científica da Faminas*. Vol. 11. Num.1. 2014.
- 7-Trierweiller, A.C.; Weise, A.D.; Perreira, V.L.D.V.; Junior, W.P.; Rocha, A. R. Diagnóstico de satisfação de clientes como ferramenta para fidelização: um estudo de caso em cinema cult. *Revista de Administração da UNIMEP*. Vol. 9. Num. 1. 2011.
- 8-UFG. Cartilha dos Restaurantes Universitários. Universidade Federal de Goiás. Pró-Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária (PROCOM). Serviço de Nutrição. Goiânia, 2016.

Recebido para publicação em 10/04/2017
 Aceito em 19/06/2017