

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO 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 da¹, BRANDÃO; Suend Gomes Barbosa², AQUINO; Amanda de Oliveira Moreira³, BRAGA; Kellen Cristina Oliveira⁴, MORAIS; Ana Clara de Alvarenga⁵, VILELA; Anderson Ferreira⁶, CUNHA; Eloisa Helena Medeiros⁷

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 higiênicas 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% demonstraram 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 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, claraamoraes@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.ulpb.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