

QUALIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS CONSUMIDORES DO REFEITÓRIO DO IFC - CAMPUS CAMBORIÚ¹

Rossano Linassi²; Isadora Balsini Lucio³; Yasmin Luisa Krug⁴

INTRODUÇÃO

O refeitório do IFC – Camboriú, busca contribuir com a alimentação dos alunos e colaboradores, servindo café da manhã, almoço e jantar diariamente, a partir de uma equipe de dez funcionários (oito cozinheiras, um padeiro e uma nutricionista). Para satisfazer a necessidade de alimentação, e manter a qualidade dos alimentos, é necessária a existência de cuidados para que não falem itens no cardápio e que os ingredientes sejam de boa procedência, qualidade e higienizados da forma correta. Qualidade é aquilo que satisfaz o cliente, em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) a qualidade pode significar refeições balanceadas de acordo com as necessidades nutricionais do cliente e com menor custo, a preços considerados razoáveis (SILVA E ALMEIDA, 2011).

Os diferentes níveis de satisfação em relação aos serviços recebidos variam de acordo com as expectativas atendidas ou frustradas. Esta satisfação está diretamente relacionada com o valor da melhor oferta percebida pelo cliente, e no caso do refeitório, gratuito, se reflete nas reclamações constantes e na baixa expectativa do público consumidor. As pessoas costumam fazer julgamento e tomar decisões tendo como base suas percepções. O que uma considera benefício outra considera desvantagem. No refeitório, os valores percebidos são os mais diversos, pois os clientes provêm de diferentes níveis sociais, atribuindo conceitos diferenciados aos serviços prestados no Campus.

Hoje, um cliente quer saber o que está comendo, seu modo de preparo, sua composição, valor calórico, apresentação e principalmente a valorização da qualidade dos alimentos (NOBRE 2004). Desta forma e buscando melhorar o

¹Bolsa de Iniciação Científica proveniente de edital interno do Instituto Federal Catarinense

²Professor Orientador do Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú. E-mail: rossanolinassi@ifc-camboriu.edu.br

³Professora Orientadora do Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú. E-mail: isadora@ifc-camboriu.edu.br

⁴Aluna do Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú. Curso técnico em Hospedagem. E-mail: yk.lig@hotmail.com

atendimento destas necessidades, esta pesquisa avaliou e qualificou o trabalho desenvolvido pelas cozinheiras, ao mesmo tempo em que o público consumidor foi levado ao entendimento das condições de produções em grande escala.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada neste projeto é o estudo de caso. Segundo Yin (2005), a utilização do estudo de caso serve para contribuir na análise do fenômeno a ser estudado. Foi utilizada a técnica da entrevista e observação para fazer levantamentos junto ao refeitório. E através de questionários semiestruturados com perguntas abertas e fechadas com os usuários do refeitório. Nestes questionários foi utilizada a Escala de Likert, utilizando um sistema de seis pontos, 1 para extremamente insatisfeito e 6 para extremamente satisfeito. A escala é par para que não exista uma resposta média.

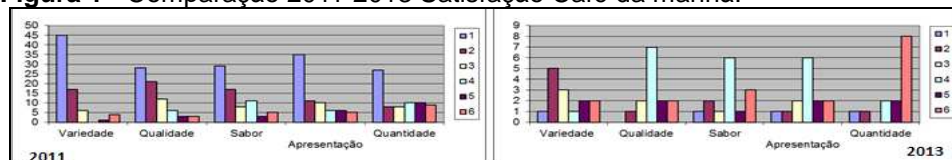
Foram feitas três pesquisas. A primeira, realizada pela nutricionista no ano de 2002. A segunda, em 2011, onde posteriormente os dados foram tabulados para verificação da frequência das respostas. A terceira, no início de 2013, visando verificar alguma mudança desde 2011. Os questionários de 2013 e 2011 foram iguais para que houvesse mais facilidade e veracidade durante a comparação.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa realizada no ano de 2002 obteve 81 respondentes. A segunda, 412 respondentes. E a terceira, 516, o erro amostral da pesquisa é de 1,62%. A pesquisa de 2002 possibilitou a percepção da situação do refeitório, onde havia apenas materiais antigos. Já na pesquisa realizada no ano de 2011, foram expostas mudanças, que foram: compra de um Buffet; dois fornos combinados e um fogão industrial; materiais mais modernos para o preparo dos alimentos. Apesar da aquisição desses materiais, as funcionárias não receberam treinamento para a utilização deles. O refeitório só possuía materiais antigos, porém, em 2002, os respondentes classificaram as instalações do refeitório como boas. E em 2013 a opinião dos comensais pouco mudou. Nos questionários de 2011 e 2013 foram avaliadas a iluminação, espaço, estrutura física e ventilação, e verificou-se que os consumidores permaneceram insatisfeitos.

Falando do café da manhã, em 2011 (Figura 1), a maioria dos consumidores está insatisfeita com a variedade e apresentação. Como possíveis soluções, solicita-se um cardápio mais variado. Somente os alunos internos podem fazer esta refeição no refeitório, 24 respondentes sugeriram que todos os alunos possam fazer esta refeição.

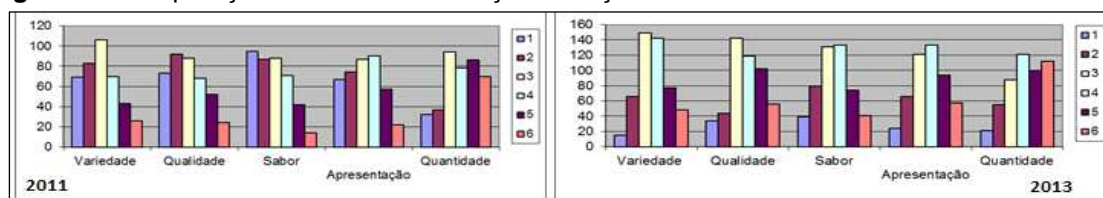
Figura 1 - Comparação 2011-2013 Satisfação Café da manhã.



Fonte: Autores.

Em relação ao almoço, em 2013, apenas 4% dos respondentes não almoçam no refeitório. Observando os resultados, as melhorias são visíveis. A variedade é o quesito mais criticado, inclusive 35 respondentes incluíram a melhora desta nas observações em seus questionários. Sugerem que seja servida batata-frita (ao invés da batata-palha), maior quantidade de suco todos os dias, também churrasco e estrogonofe. Em 2011 a qualidade do almoço trazia insatisfação, (Figura 2). Hoje, a maior parte está um pouco satisfeita. O sabor da refeição deixava os comensais insatisfeitos, após dois anos, em 2013 o sabor é satisfatório, para que melhore se sugere que os temperos sejam de melhor qualidade. A apresentação do almoço era pouco satisfatória e continua da mesma forma.

Figura 2 - Comparação 2011-2013 Satisfação Almoço.

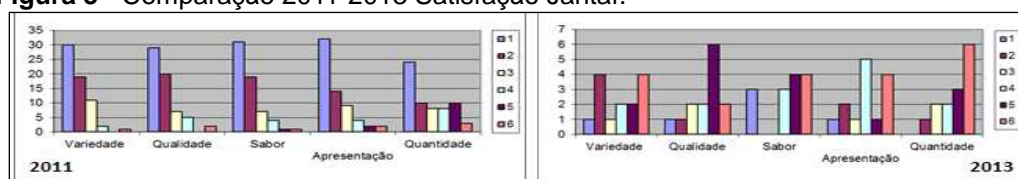


Fontes: Autor.

Durante a pesquisa de 2002, os comensais foram questionados sobre cada item do cardápio separadamente, os avaliaram como bons. Nos novos questionários (2011-2013) os comensais foram questionados sobre a qualidade, variedade, sabor, apresentação e quantidade do cardápio em geral e não sobre cada alimento, tornando assim inconveniente a comparação entre os três questionários.

Em 2011, os índices de insatisfação do jantar aparecem em percentuais bastante elevados (Figura 3) mostrando que mesmo com a presença da nutricionista no refeitório, não houve mudança. Os comensais que realizam esta refeição apontaram como possível solução não requentar sempre o almoço para o jantar. Todavia, em 2013, os resultados são melhores. A variedade ainda traz um pouco de insatisfação, mas quanto à qualidade, sabor, apresentação e quantidade, enquanto em 2011 os clientes estavam extremamente insatisfeitos, hoje estão satisfeitos.

Figura 3 - Comparação 2011-2013 Satisfação Jantar.



Fontes: Autor.

Ainda em 2002, sobre a higiene do refeitório, a maioria considerou boa. Em 2011, a maioria dos consumidores estava pouco satisfeita, hoje, em 2013, estão satisfeitos. Para que melhorasse, nove comensais sugeriram que retirassem o lixo da porta do refeitório, o mesmo fica exposto ao sol produzindo chorume e causando mau cheiro. Esta alteração foi feita, foram construídas lixeiras para condicionar o lixo de forma que ele não fique exposto à luz do sol e na presença de animais.

Uma das sugestões dadas pelos comensais foi que se deveria reorganizar o espaço físico do refeitório. Inclusive, 118 comensais se mostraram satisfeitos em relação ao tamanho, conforto e quantidade das. Em 2013, após a reorganização das mesas, os consumidores estão pouco satisfeitos.

O atendimento das funcionárias, em 2002, era regular ou ruim. Desta avaliação, pôde-se concluir que havia falta de comunicação entre as cozinheiras e os usuários do refeitório. Este quesito durante a pesquisa de 2011 foi avaliado como satisfatório e em 2013, este resultado se repetiu.

Após a tabulação dos resultados foi possível perceber a situação do refeitório em 2002, as mudanças ocorridas até 2011 e posteriormente em 2013. A maioria dos quesitos pesquisados foi mais bem avaliada em 2013 e a pesquisa concluiu seus objetivos. Obteve-se a participação de um professor junto à cozinha o que melhorou as técnicas de preparo, houve a construção de lixeiras para acondicionar o lixo, e também foi realizada uma licitação para compra de insumos de melhor qualidade, e o DAP (Departamento de administração do patrimônio) realizou

a compra de utensílios que irão facilitar os preparos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo o refeitório um espaço de distribuição de refeições gratuitas a praticamente todos do IFCCAM, e, tendo em vista o descontentamento por parte destes, este projeto melhorou a percepção do público e qualificou o trabalho de produção. Com a tabulação de todos os questionários, puderam ser identificadas as melhoras percebidas, como a satisfação visível referente ao café da manhã, e os pontos ainda limitantes, como os pedidos para melhora da variedade dos alimentos do almoço.

A interação do público com o refeitório foi compreendida apurando a importância do estabelecimento e da gratuidade das refeições servidas. Melhorar a qualidade do refeitório foi um objetivo alcançado, melhorando também o conhecimento dos comensais que utilizam o refeitório do IFCCAM, a respeito das condições de produção. Conseguiu-se a participação de um professor junto à cozinha, o que melhorou significativamente as técnicas de preparo. Ainda, a partir desta pesquisa, dá-se uma proposta para melhoria do refeitório, sendo ela a reaplicação da pesquisa de qualidade para verificar desejáveis mudanças de comportamento e satisfação dos consumidores em anos seguintes.

REFERÊNCIAS

FLEURY, P. F.; SILVA, C. R. L. da. Avaliação do serviço de distribuição física: relação entre a indústria de bens de consumo e o comércio atacadista e varejista. IN: Logística Empresarial: a perspectiva brasileira. FLEURY, P. F.; WANKE, P.; FIGUEIREDO, K. F.. São Paulo: Atlas, 2000.

NOBRE, A. P. Avaliação da satisfação da clientela em restaurantes do tipo self-service de Brasília. Monografia do curso Especialização em Qualidade de Alimentos. Universidade de Brasília. Brasília, 2004. 37 páginas.

SILVA, C. de B. G. da; ALMEIDA, F.Q.A. de. Qualidade na produção de refeições de uma unidade de alimentação e nutrição (UAN). Revista simbiologias, v. 4, n.6, p. 155-162, dezembro de 2011.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.