

AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA



Revista
Desafios

Artigo Original
Original Article
Artículo Original

Assessing the impact of employee training on the user satisfaction in the university restaurant of Federal University of Santa Maria

Evaluación del impacto de la capacitación de colaboradores en la satisfacción de los usuarios de los restaurantes universitarios de la Universidad Federal de Santa Maria

Tiane Tambara Simões^{*1}, Marizete Oliveira de Mesquita², Luana Decian Saquet³, Grazielle Castagna Cezimbra Weis⁴, Luis Felipe Dias Lopes⁵

¹ Mestrado em Gestão de Organizações Públicas Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

² Programa de Pós-graduação Doutorado em Ciência e Tecnologia dos Alimentos, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

³ Curso de Nutrição, Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

⁴ Programa de Pós-graduação Mestrado em Ciência e Tecnologia dos Alimentos, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil

⁵ Departamento de Ciências Administrativas, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil

**Correspondência: Universidade Federal de Santa Maria, Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão. Avenida Roraima, Camobi – CEP: 97105900 - Santa Maria, RS - Brasil. e-mail tianetambara@hotmail.com*

154

Artigo recebido em 10/09/2017 aprovado em 06/11/2017 publicado em 27/12/2017.

RESUMO

Os restaurantes universitários (RU's) têm por desafio fornecer, a um baixo custo, alimentação de qualidade, nutricionalmente adequada e que satisfaça os desejos da sua clientela. Para proporcionar esta satisfação é imprescindível que haja melhoria do fator humano, e esta pode ser feita por meio da educação e treinamento dos funcionários. Neste sentido, esta pesquisa teve como intuito avaliar os impactos da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Participaram da pesquisa 116 colaboradores, sendo que, na primeira e segunda pesquisa de satisfação, responderam ao questionário 919 e 274 usuários, respectivamente. Após a primeira etapa, foi realizada uma capacitação com todos os colaboradores pertencentes às três unidades do RU, seguida de nova aplicação do questionário para avaliar a satisfação junto aos usuários do RU da UFSM. Com os resultados dessa pesquisa, pode-se observar que, após a capacitação, os percentuais de satisfação de vários itens da pesquisa aumentaram, tais como "cortesia com o usuário por parte do funcionário" e "tempo de reposição das preparações no buffet". Ressalta-se a necessidade de capacitações continuamente, bem como o monitoramento da satisfação do usuário, nos serviços de alimentação e especialmente nos RU's.

Palavras-chave: Satisfação; capacitação; universitários.

ABSTRACT

The university restaurants (UR's) have the challenge of providing, at a low cost, quality food, nutritionally adequate and satisfying the desires of its clientele. To provide this satisfaction it is imperative that there is improvement of the human factor, and this can be done through education and training of employees. In this sense,

DOI: <https://doi.org/10.20873/uft.2359-3652.2017v4n4p154>

Revista Desafios – v. 04, n. 04, 2017

this research aimed to evaluate the impacts of employee training on the satisfaction of users of the University Restaurants of the Federal University of Santa Maria (UFSM). Participated in the research 116 employees, and in the first and second satisfaction surveys, 919 and 274 users answered the questionnaire, respectively. After the first step, a training was carried out with all employees belonging to the three UU units, followed by the new application of the questionnaire to evaluate the satisfaction with UFSM users. With the results of this research, it can be observed that, after the training, the percentages of satisfaction of several items of research increased, such as "courtesy with the user by the employee" and "time of replenishment of the preparations in the buffet". In addition, it is stressed the need for continuous training, as well as the monitoring of user satisfaction, in food services and especially in the UR's

Keywords: *Satisfaction; training; university students.*

RESUMEN

Los restaurantes universitarios (RUs) tienen por desafío fornecer a un bajo costo, alimentación de calidad, nutricionalmente adecuada y que satisface lo deseos de su clientela. Para proporcionar la satisfacción es imprescindible que haya mejoras en lo factor humano, por medio de la educación y entrenamiento de los funcionarios. En este sentido, la pesquisa tiene el intuito de evaluar los impactos de la capacitación de los colaboradores en la satisfacción de los usuarios de los Restaurantes Universitarios de la Universidad Federal de Santa Maria (UFSM). Participaron de la investigación 116 colaboradores, siendo que, en la primer y segunda encuesta de satisfacción, contestaron al cuestionario 919 y 274 usuarios del RU respectivamente. Después de la primer etapa, fue realizada una capacitación con todos los colaboradores pertenecientes a las tres unidades del RU, seguida por una nueva aplicación de cuestionarios para evaluar la satisfacción junto a los usuarios del RU de la UFSM. Con los resultados de esa investigación, se puede observar que, después de la capacitación, los porcentuales de satisfacción de varios ítems de la investigación aumentarían, tales como "cortesía con los usuarios por parte de los funcionarios" y "tiempo de reposición de las preparaciones en el buffet". También, resaltase la necesidad de la realización de capacitaciones continuamente, bien como lo acompañamiento de la satisfacción de los usuarios, en los servicios de alimentación y especialmente en los RUs.

Descripciones: *Satisfacción; capacitación; universitarios.*

INTRODUÇÃO

Os Restaurantes Universitários (RU's) são Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN's) que atuam como ferramentas na assistência estudantil, especialmente para os alunos com baixo poder aquisitivo ou que residem distante do ambiente onde estudam (Rohr *et al.*, 2010).

O serviço de alimentação em um campus universitário difere dos demais tipos de restaurantes, uma vez que nos restaurantes tradicionais os clientes vão até o estabelecimento para saborear uma boa refeição, enquanto que em um campus universitário, os estudantes estão lá devido às aulas e alimentar-se é uma necessidade para manter os estudos. Os alunos das universidades têm por necessidade básica a alimentação e, por conseguinte a satisfação, que

abrange fatores que vão desde o ambiente até o preço (Gasparin *et al.*, 2012).

Os RU's convivem diariamente com o desafio de manter, a um baixo custo, um atendimento de qualidade, oferecendo um cardápio qualitativo e quantitativamente variado e equilibrado a fim de manter a saúde de sua clientela. Sendo ainda imprescindível qualidades sensoriais e higiênico-sanitária, bem como o bom atendimento, garantido pelos colaboradores do serviço de alimentação (Maia, 2008; Oliveira e Alves, 2008; Brandão e Giovanoni, 2011).

Quando se trata de qualidade de serviços, os aspectos físicos são bastante importantes nas organizações, porém, além desse elemento é necessário considerar o fator humano. Portanto, quando se fala de qualidade em serviços, fala-se

também de qualificação profissional, do comportamento, comprometimento e envolvimento das pessoas (Araújo *et al.*, 2011; Gardin e Cruvinel, 2013).

Segundo Paladini (2012), para que o processo da qualidade seja alcançado é preciso o envolvimento de todos os colaboradores, sendo este, o fator principal para que seja alcançada. Sendo assim, a qualidade na prestação de serviços engloba tanto o cliente externo como o interno, sendo necessário modificar a cultura do relacionamento entre os departamentos, funcionários dos setores e entre setores, trabalhando-se no sentido de oferecer benefícios e satisfazer necessidades.

A maneira mais eficiente de garantir a qualidade dos alimentos são a educação e o treinamento frequente dos manipuladores, pois desenvolve um conjunto de meios e processos, nos quais, o colaborador é capacitado e aperfeiçoado na execução de suas tarefas (Oliveira *et al.*, 2003). Deste modo, conforme achados em outros trabalhos da literatura, uma medida fundamental para garantir a qualidade da refeição, visando também à prevenção de doenças veiculadas por alimentos, inclui treinamento e a conscientização dos manipuladores sobre técnicas adequadas, higiene pessoal correta, avaliação de saúde, implementação e execução das boas práticas de produção, além da supervisão constante (Campos *et al.*, 2009).

A qualidade de um serviço e, conseqüentemente, do seu processo de prestação, é definida de acordo com o seu desempenho e as exigências específicas do cliente. Medindo-se a satisfação do cliente, podem-se obter conclusões sobre a qualidade dos serviços e da empresa. Por conta disso, o nível de satisfação dos clientes tornou-se

muito importante e uma busca constante por parte das organizações (Viana *et al.*, 2014).

A satisfação é alcançada quando o cliente faz uso de um produto ou serviço, que proporciona o atendimento de suas reais necessidades. Como destaca Campos (2014), não há como satisfazer o cliente, se os serviços não forem adequados às suas necessidades, e se o atendimento não estiver previsto na própria definição da missão da instituição.

Neste sentido, o objetivo geral desta pesquisa foi avaliar os impactos da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários (RU) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

MATERIAIS E MÉTODOS

Estudo quantitativo, de natureza descritiva, realizado no âmbito das três unidades do Restaurante Universitário da UFSM (RU Campus I, RU Campus II e RU Centro), sendo que participaram da pesquisa, colaboradores que atuam nos restaurantes universitários (terceirizados e servidores técnico-administrativos) e usuários (estudantes, técnico-administrativos e docentes) das três unidades do restaurante.

A coleta de dados ocorreu em três etapas e as técnicas utilizadas foram: aplicação de um questionário prévio de satisfação dos serviços com os usuários do Restaurante Universitário; elaboração da capacitação baseada nos resultados obtidos na primeira etapa da pesquisa de satisfação junto ao usuário; reaplicação, após o treinamento dos colaboradores, do questionário de satisfação dos serviços com os usuários do Restaurante Universitário.

Foi considerado como sujeito da pesquisa, todos os alunos do colégio Politécnico, dos cursos de

graduação e pós-graduação, técnicos administrativos, docentes e visitantes frequentadores das três unidades do RU da UFSM que, aceitaram participar da pesquisa, a qual esteve disponível *online* durante o período de 16 de outubro a 05 de novembro de 2014 (primeira etapa) e do dia 02 a 23 de dezembro de 2014 (segunda etapa). A pesquisa de satisfação, a qual esteve disponível no site do RU em dois momentos, tinha como população total 25.546 pessoas. Na primeira etapa da pesquisa de satisfação, um total de 919 questionários foram respondidos. Já na segunda etapa, apenas 274 usuários responderam à pesquisa de satisfação. A amostragem foi por acessibilidade e a validação dos questionários foi realizada por questão respondida.

Para avaliar a satisfação dos usuários, aplicou-se um questionário de satisfação dos serviços, composto por perguntas abertas e fechadas previamente elaboradas avaliando o perfil do usuário, a satisfação com o ambiente externo, com o ambiente interno (refeitório, banheiros e buffet), com a alimentação (cardápio), com o atendimento (funcionários) e quanto ao atendimento (outros).

Para cada subitem, solicitou-se ao participante da pesquisa que avaliasse seu grau de satisfação dentro de uma escala de 1 a 5, conforme mostra na tabela 1.

Tabela 1. Escala de satisfação utilizada na pesquisa.

Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

A satisfação foi avaliada com base no modelo SERVQUAL de Zeithaml *et al.* (1996), adaptando-o com as peculiaridades do setor de alimentação.

As capacitações realizadas com os colaboradores aconteceram no período de 20 de

novembro a 1º de dezembro de 2014 e foram organizadas por setores conforme sua atividade no RU. Desta forma, foram organizadas seis capacitações específicas para cada setor. A participação na capacitação foi de caráter voluntário e todos os colaboradores do RU foram convidados a participar, exceto os vigilantes e operadores de caldeira. Participaram das capacitações 116 colaboradores (100 da empresa terceirizada e 16 do quadro técnico da instituição).

Para elaboração da capacitação, realizou-se uma pesquisa da literatura específica para Serviços de Alimentação e Nutrição, como também, consultou-se a Resolução nº 216, de 15 de setembro de 2004 e a Portaria nº 78, de 30 de janeiro de 2009. Nas capacitações I, II, III e IV; os conteúdos abordados foram os seguintes: boas práticas nas rotinas de serviço; doenças transmitidas por alimentos; necessidades, habilidades e competências entre profissionais de alimentação coletiva; atendimento ao público e; apresentação dos resultados da primeira etapa da pesquisa de satisfação com os usuários dos restaurantes universitários da UFSM. Na capacitação V, realizada com os copeiros responsáveis pela pré-lavagem, pré-preparo e preparo da salada, abordou-se os conteúdos das capacitações I, II, III e IV, mais um tópico sobre os princípios para a preparação de hortaliças. Por fim, na capacitação VI, tratou-se dos conteúdos das capacitações I, II, III e IV, mais um tópico sobre princípios para a elaboração de preparações culinárias.

Todas as capacitações foram realizadas por meio de exposição dialogada com recursos de multimídia, sendo que em todas elas houve participação do colaborador durante a explanação do conteúdo.

Os dados coletados dos questionários foram analisados do ponto de vista quantitativo por meio de uma ferramenta de Gestão Eletrônica de Dados – GED, o repositório digital *googledocs*, utilizada para edição de textos, planilhas e apresentações *online* disponibilizada gratuitamente pelo *google*. Para análise dos dados utilizou-se tabelas de frequência e medidas descritivas (média, desvio padrão, mínimo e máximo).

Este trabalho foi submetido ao comitê de ética em pesquisa de seres humanos da UFSM e executado mediante aprovação do mesmo, segundo resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

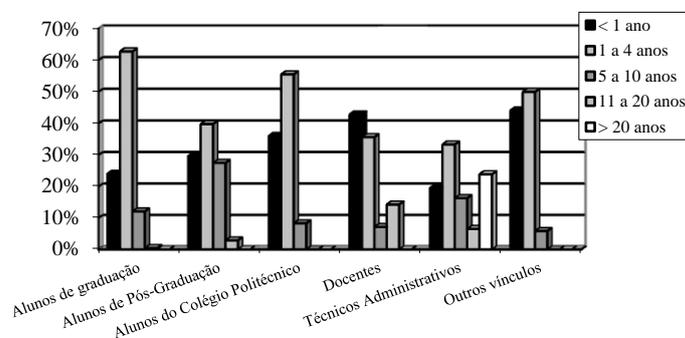
Primeiramente, avaliou-se o perfil dos usuários participantes da pesquisa. Questionou-se a idade e sexo do indivíduo, obtendo-se, na primeira etapa da pesquisa, média de idade de $23,72 \pm 7,61$ anos e a predominância do sexo feminino, totalizando 64,25%. Na segunda etapa, a média de idade dos participantes foi de $26,85 \pm 10,12$ anos e novamente houve predominância do sexo feminino (56,77%).

No que diz respeito ao tipo e tempo de vínculo dos participantes da pesquisa com a UFSM, observou-se na primeira etapa que a maioria dos alunos do Colégio Politécnico, da graduação e da pós-graduação possuíam um vínculo com a instituição de 1 a 4 anos (Figura 1). Enquanto que 42,86% dos docentes possuíam um vínculo com a UFSM menor que 1 ano. Já os técnico-administrativos e usuários com outros tipos de vínculo, que utilizam os serviços de refeições do restaurante, apresentaram em sua maioria tempo de vínculo de 1 a 4 anos. Diferentemente dos resultados da primeira etapa da pesquisa, na segunda etapa (Figura 2), 50% dos alunos do Colégio Politécnico possuíam vínculo com a UFSM há menos de um ano.

Já entre a classe docente, 50% estão na instituição de 5 a 10 anos. E, entre os servidores técnicos administrativos, observa-se que 30,43% apresentavam vínculo de 1 a 4 anos, sendo que, encontrou-se resultado semelhante a esse na primeira fase do estudo. Tais dados demonstram a diversidade no perfil dos usuários que realizam as refeições nos RU's da UFSM.

Quando questionado há quanto tempo o usuário frequenta o RU na primeira etapa, 53,91% dos participantes referiram fazer suas refeições de 1 a 4 anos (Figura 3), enquanto que, na segunda etapa da pesquisa, esse percentual diminuiu para 45,99% dos participantes que realizavam suas refeições nesse espaço de tempo. No que tange ao motivo pelo qual o usuário frequenta o restaurante, 66,71% fazem suas refeições no local por oferecer refeição a um baixo custo, seguido pela proximidade do local onde tem aula ou trabalha (23,85%), qualidade das refeições (7,14%), nenhuma das alternativas (2,07%) e ambiente agradável e limpo (0,23%). Os achados na segunda etapa do estudo se assemelham aos encontrados na primeira etapa.

Figura 1. Tempo de vínculo dos alunos de graduação, pós-graduação e do Colégio Politécnico, docentes, técnicos administrativos e usuários com outros tipos de vínculo com a UFSM – primeira etapa da pesquisa.



A relação entre satisfação e alimentação não se refere apenas à qualidade do alimento, mas ao

aspecto visual das dependências, preparações, atendimento, valor das refeições, dentre outros fatores (Gardin e Cruvinel, 2013).

Figura 2. Tempo de vínculo dos alunos de graduação, pós-graduação e do Colégio Politécnico; docentes; técnicos administrativos e usuários com outros tipos de vínculo com a UFSM – segunda etapa da pesquisa.

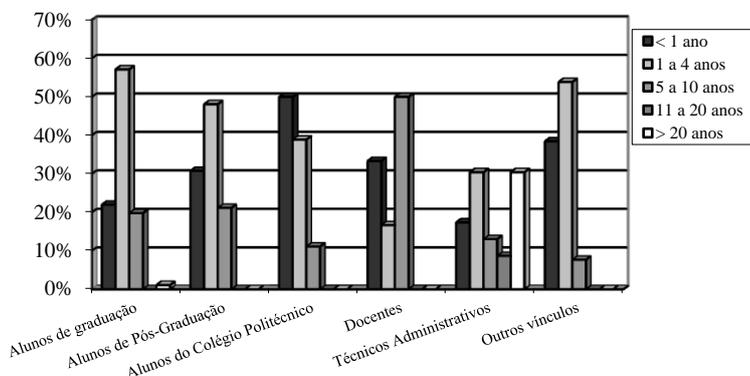
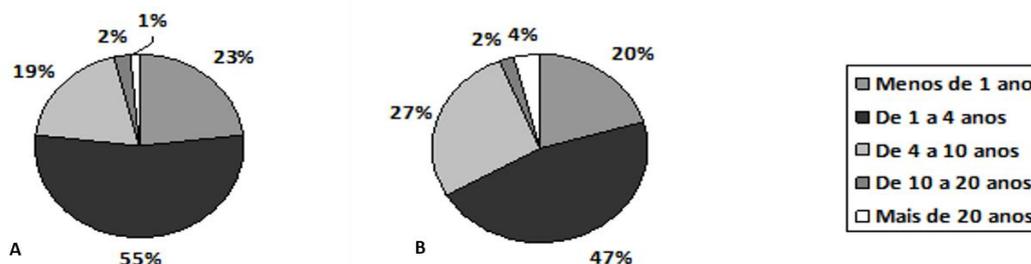


Figura 3. Tempo que frequenta o RU - primeira etapa da pesquisa (A) e segunda etapa da pesquisa (B).



Dessa forma, a pesquisa de satisfação solicitou ao participante que avaliasse seu grau de satisfação em relação aos seguintes itens: ambiente externo do RU, ambiente interno do RU, alimentação e atendimento. Dentro do item ambiente externo do RU, conforme demonstra a tabela 2, houve melhora

nos percentuais de satisfação, quando comparado com os resultados da primeira pesquisa. No subitem “aparência do ambiente externo”, por exemplo, após realização da capacitação com os colaboradores, houve um aumento da satisfação de 33,72% para 37,13%.

Tabela 2. Percentual do grau de satisfação dos usuários com os subitens do item ambiente externo – Primeira e segunda etapa da pesquisa.

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Vias de acesso	6,57%	17,88%	22,03%	39,33%	14,19%	2,96%	17,78%	21,11%	42,59%	15,56%
Fachada do prédio	6,80%	16,13%	32,49%	34,45%	10,14%	6,96%	20,15%	29,67%	32,60%	10,62%
Aparência do ambiente externo	6,35%	16,05%	32,68%	33,72%	11,20%	5,51%	17,65%	30,51%	37,13%	9,19%
Controle da presença**	13,36%	18,89%	18,89%	33,64%	15,21%	14,71%	15,44%	20,59%	34,56%	14,71%

* 1: Insatisfeito 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito; ** Controle da presença de vetores e de animais.

Os resultados referentes aos subitens localização, acessibilidade, estado de conservação do local e limpeza do local, também se mostraram melhores na segunda fase da pesquisa (Tabela 3),

sendo que, o subitem “limpeza do local” foi o que apresentou maior aumento no percentual de satisfação, se comparado com o encontrado na primeira etapa da pesquisa.

Tabela 3. Percentual do grau de satisfação dos usuários com os subitens do item ambiente externo – Primeira e segunda etapa da pesquisa.

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Localização	2,77%	5,89%	13,63%	46,07%	31,64%	1,11%	6,30%	12,22%	46,30%	34,07%
Acessibilidade	4,76%	15,10%	19,16%	42,97%	18,00%	4,83%	12,64%	17,47%	45,72%	19,33%
Estado de conservação	3,91%	17,03%	21,98%	42,23%	14,84%	3,32%	19,19%	15,50%	45,76%	16,24%
Limpeza do local	3,80%	17,38%	16,57%	47,07%	15,19%	4,44%	17,78%	10,37%	50,00%	17,41%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Quanto à satisfação dos subitens contemplados no item ambiente interno do RU (refeitório), quando analisado o grau de satisfação em percentuais de cada subitem, observa-se que na primeira etapa da pesquisa, houve um predomínio do grau quatro, o que representa dentro da escala, o grau de satisfação; exceto nos subitens espaço de circulação (31,67% dos usuários estão pouco satisfeitos), ruídos (29,78% dos usuários estão pouco satisfeitos) e escaninhos para guarda de material de uso pessoal (32,83% dos usuários são indiferentes ao subitem), como pode ser visualizado na tabela 4. Na segunda pesquisa de satisfação, embora alguns subitens relacionados ao ambiente interno do refeitório não tenham passado por alguma modificação, pois são subitens

relacionados à estrutura física (dimensão, por exemplo), esses obtiveram um incremento positivo com relação ao seu percentual de satisfação, quando comparados com os achados da pesquisa anterior. Observou-se também que, alguns subitens, os quais fizeram parte da programação da capacitação, tais como: limpeza do ambiente em geral, limpeza do mobiliário, higiene dos utensílios, ruído, odor, abastecimento de material para higiene de mãos, limpeza dos escaninhos para guarda de material de uso pessoal; apresentaram aumento dos seus percentuais de aceitação, após a realização da mesma. Entretanto, mesmo ocorrendo melhora nos percentuais de satisfação de alguns subitens, ainda há percentuais relevantes de insatisfação e indiferença.

Tabela 4. Percentual do grau de satisfação dos usuários com os subitens do item ambiente interno (refeitório) - Primeira e segunda etapa da pesquisa.

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Dimensão	9,64%	26,60%	14,63%	37,28%	11,85%	11,85%	21,48%	15,56%	38,89%	12,22%
Espaço de circulação	17,05%	31,67%	15,08%	26,22%	9,98%	15,07%	29,78%	15,07%	28,68%	11,40%
Disposição das mesas	11,36%	20,49%	18,50%	38,88%	10,77%	8,89%	18,89%	21,48%	36,30%	14,44%
Fluxo de entrada	12,21%	27,53%	16,36%	35,02%	8,87%	12,18%	22,51%	16,97%	35,06%	13,28%
Fluxo de saída	5,54%	13,97%	14,78%	49,19%	16,51%	6,27%	14,02%	16,61%	43,91%	19,19%
Limpeza do ambiente	3,25%	14,29%	14,63%	50,99%	16,84%	2,60%	11,15%	14,87%	52,04%	19,33%
Conservação em geral**	3,49%	10,70%	15,23%	54,53%	16,05%	2,23%	9,29%	20,07%	52,42%	15,99%
Iluminação	1,28%	4,52%	12,53%	58,24%	23,43%	1,12%	5,58%	13,75%	56,13%	23,42%
Ventilação	7,89%	24,01%	14,97%	40,26%	12,88%	8,55%	25,28%	11,52%	40,89%	13,75%
Ruídos	20,74%	29,78%	24,10%	19,70%	5,68%	23,42%	27,88%	23,42%	21,19%	4,09%

Odor	13,36%	21,72%	26,02%	30,55%	8,36%	12,78%	18,05%	25,94%	31,58%	11,65%
Conforto	6,40%	20,02%	27,01%	37,91%	8,65%	7,92%	21,13%	25,28%	39,25%	6,42%
Limpeza do mobiliário	4,86%	16,42%	18,50%	45,90%	14,34%	4,85%	13,43%	19,40%	46,27%	16,04%
Conservação do mobiliário	2,77%	8,44%	17,23%	54,45%	17,11%	1,87%	10,07%	17,16%	53,36%	17,54%
Higiene dos utensílios	12,65%	26,91%	15,43%	33,87%	11,14%	10,78%	21,56%	15,99%	40,89%	10,78%
Conservação dos utensílios	6,01%	16,76%	17,92%	47,98%	11,33%	7,84%	13,81%	15,30%	46,64%	16,42%
Limpeza das lixeiras	3,15%	8,75%	21,24%	52,51%	14,35%	2,62%	10,49%	19,48%	51,31%	16,10%
Quantidade das lixeiras	4,34%	13,01%	19,11%	49,24%	14,30%	6,77%	10,90%	19,17%	47,37%	15,79%
Área de higiene das mãos	6,76%	18,15%	19,34%	43,30%	12,46%	3,76%	19,17%	14,29%	46,62%	16,17%
Abastecimento***	6,40%	18,28%	23,98%	38,88%	12,46%	3,40%	14,72%	21,89%	46,79%	13,21%
Escaninhos ****	12,76%	17,05%	32,83%	27,84%	9,51%	7,52%	15,79%	32,71%	34,21%	9,77%
Controle da entrada*****	8,33%	11,57%	21,76%	39,81%	18,52%	8,24%	11,61%	22,47%	38,95%	18,73%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito; **Estado de conservação do ambiente em geral; o mobiliário; ***Abastecimento de material para higiene de mãos; ****Escaninhos para guarda de material de uso pessoal (quantidade e limpeza); *****Controle da entrada de vetores e animais

Quando avaliado os subitens relacionados aos banheiros do ambiente interno do restaurante (Tabela 5), ressalta-se o grau de indiferença com relação aos mesmos, tanto na primeira como na segunda pesquisa de satisfação, bem como não houve melhora nos percentuais de satisfação, mesmo tendo sido abordado esse assunto na capacitação junto aos colaboradores do RU's. Sendo assim, com base nos resultados obtidos nas duas pesquisas, observa-se

que, principalmente os subitens disponibilidade de produtos destinados à higiene pessoal, higiene dos banheiros e estado de conservação podem ser abordados de outra maneira com os colaboradores, seja em capacitações ou em reuniões com a equipe. Além disso, pode-se trabalhar também com o usuário, por meio de cartazes ou campanhas, para que este evite o desperdício de produtos e colabore com a higiene do ambiente.

161

Tabela 5. Percentual do grau de satisfação do usuário com os subitens do item ambiente interno (banheiros) - Primeira e segunda etapa da pesquisa.

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Estrutura dos banheiros	18,02 %	24,50%	30,51%	21,20%	5,77%	19,01%	26,24%	33,08%	17,87%	3,80%
Disponibilidade de produtos**	31,37%	26,06%	24,88%	13,56%	4,13%	34,35%	19,47%	32,44%	11,83%	1,91%
Higiene dos banheiros	19,67%	27,21%	30,39%	17,90%	4,83%	17,94%	29,39%	30,53%	17,94%	4,20%
Estado de conservação	14,27%	22,64%	33,49%	24,29%	5,31%	16,79%	23,28%	34,73%	20,61%	4,58%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

** Disponibilidade de produtos destinados à higiene pessoal

Na avaliação dos subitens do quesito alimentação, percebe-se que, houve a queda nos percentuais de satisfação (grau 4) de alguns itens, quando comparado com os achados da primeira etapa. Em contrapartida, os percentuais no grau 5, os

quais correspondem a muito satisfeito, obtiveram melhora notável, sendo que, nos subitens sabor, odor, textura e quantidade de sal, nas duas pesquisas de satisfação mais de 50% dos usuários estão satisfeitos, conforme ilustra a tabela 6. É importante ressaltar,

que os subitens referentes à alimentação estão relacionados diretamente ao trabalho do colaborador. Sendo assim, é fundamental abordar também nas

capacitações, conteúdos relacionados às técnicas de preparo do alimento.

Tabela 6. Percentual do grau de satisfação dos usuários com os subitens relacionados à alimentação (buffet) – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa.

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Organização do buffet	1,86%	9,06%	12,89%	58,07%	18,12%	2,28%	10,27%	11,41%	54,37%	21,67%
Tempo de reposição	7,45%	22,58%	15,83%	42,84%	11,29%	7,58%	21,97%	10,23%	43,18%	17,05%
Preparações	8,23%	19,39%	18,92%	41,48%	11,99%	7,17%	15,47%	14,34%	46,42%	16,60%
Qualidade geral	8,49%	18,60%	16,63%	42,21%	14,07%	7,58%	14,77%	14,02%	43,56%	20,08%
Aparência	7,57%	19,21%	16,53%	44,70%	11,99%	5,30%	15,15%	18,18%	43,94%	17,42%
Sabor	14,62%	25,52%	12,53%	36,08%	11,25%	11,70%	23,02%	11,32%	36,98%	16,98%
Odor	10,59%	18,04%	21,30%	38,07%	11,99%	7,55%	19,62%	21,89%	34,72%	16,23%
Textura	9,90%	19,91%	20,61%	37,95%	11,64%	7,55%	19,62%	17,36%	36,98%	18,49%
Temperatura	6,18%	10,84%	14,80%	51,17%	17,02%	5,70%	9,13%	13,31%	50,57%	21,29%
Quantidade de sal	20,91%	21,95%	10,57%	30,20%	16,38%	14,77%	17,42%	11,36%	35,23%	21,21%
Quantidade de gordura	13,23%	14,50%	17,52%	37,70%	17,05%	9,47%	20,45%	13,26%	37,88%	18,94%
Quantidade de temperos	24,51%	24,51%	13,36%	26,60%	11,03%	20,00%	24,53%	12,08%	28,68%	14,72%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Na tabela 7, o subitem diversificação de itens do cardápio obteve um incremento positivo nos seus percentuais tanto no grau 4 (satisfeito), como no grau 5 (muito satisfeito), sendo que, em relação a quantidade das porções, houve somente um aumento do percentual correspondente ao grau 5.

Da mesma forma que na primeira aplicação do questionário, houve preponderância do grau quatro em todos os subitens, sendo que, em alguns deles, observa-se percentuais relevantes de insatisfação,

pouco satisfeitos ou indiferentes.

De acordo com os dados expostos na tabela 8, quando avaliado os subitens do item atendimento (funcionários), tanto na primeira etapa quanto na segunda fase da pesquisa, houve a dominância do grau quatro de satisfação em todos os subitens, ocorrendo inclusive, melhora desses percentuais de uma pesquisa para outra. Observa-se também, em todos os subitens, percentuais relevantes no grau cinco (muito satisfeito).

Tabela 7. Percentual do grau de satisfação dos usuários com os subitens relacionados à alimentação (cardápio) – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa.

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Diversificação do cardápio	26,23%	32,32%	9,84%	24,36%	7,26%	23,77%	24,15%	13,58%	28,68%	9,81%
Quantidade das porções	14,20%	16,20%	11,74%	42,25%	15,61%	16,29%	14,39%	10,98%	39,39%	18,94%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

Segundo Ramos e Castro (2012), as empresas prestadoras de serviços, para serem competitivas e garantirem sua sobrevivência, necessitam do fator humano. Tendo em vista isso, compreende-se a necessidade de se investir no treinamento dos

colaboradores para bem capacitá-los de modo a realizarem suas atividades e influenciar diretamente na satisfação dos clientes, na fidelidade e na rentabilidade do empreendimento.

Tabela 8. Percentual do grau de satisfação dos usuários com os subitens relacionados ao atendimento (funcionários) – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa.

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Apresentação pessoal	3,14%	6,62%	15,21%	51,10%	23,93%	3,40%	6,42%	15,09%	53,58%	21,51%
Uniforme	2,33%	7,45%	14,90%	50,64%	24,68%	2,27%	5,30%	15,91%	54,17%	22,35%
Atos que possam contaminar**	5,85%	11,46%	19,18%	44,33%	19,18%	5,28%	12,45%	14,72%	47,92%	19,62%
Saúde do funcionário	0,94%	3,04%	20,84%	49,30%	25,88%	1,14%	3,79%	20,83%	50,38%	23,86%
Cortesia com o usuário***	7,12%	12,25%	17,62%	41,31%	21,70%	7,58%	7,58%	19,70%	42,05%	23,11%
Agilidade dos funcionários	4,90%	12,02%	16,10%	46,32%	20,65%	6,42%	12,83%	16,98%	41,13%	22,64%
Atenção do funcionário****	7,59%	13,79%	17,52%	40,07%	21,03%	9,09%	8,71%	19,32%	42,80%	20,08%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito; ** Atos que possam contaminar o alimento durante o desempenho das atividades; *** Cortesia com o usuário por parte do funcionário; **** Atenção do funcionário com o usuário.

Além disso, o fator humano é um item fundamental em um empreendimento, pois é dele que depende o processo de acolhida do cliente, desenvolvimento de serviços e, conseqüentemente, a própria rentabilidade do estabelecimento (Castelli, 2003). Ainda referente ao atendimento, questionou-se o participante quanto ao preço das refeições e ao

tempo de permanência na fila. Com relação ao valor das refeições, percebe-se que houve um aumento nos percentuais, tanto no grau 4 (satisfeito) como no grau 5 (muito satisfeito). Contudo, no subitem tempo de permanência na fila, apesar do aumento do percentual no grau 4, os percentuais de insatisfação e indiferença permanecem relevantes (Tabela 9).

Tabela 9. Percentual do grau de satisfação dos usuários com os subitens relacionados ao atendimento (outros) – Comparativo entre os dados da primeira e segunda etapa da pesquisa.

Variável	Primeira etapa					Segunda etapa				
	*1	*2	*3	*4	*5	*1	*2	*3	*4	*5
Preço das refeições	2,89%	6,83%	5,90%	29,51%	54,86%	2,26%	4,15%	3,40%	35,09%	55,09%
Tempo de permanência na fila	28,79%	27,98%	15,84%	22,20%	5,20%	25,09%	23,22%	16,10%	29,59%	5,99%

* 1: Insatisfeito/ 2: Pouco satisfeito/ 3: Indiferente/ 4: Satisfeito/ 5: Muito satisfeito

De acordo com os dados obtidos, percebe-se que a capacitação pode ter influenciado nos resultados da segunda aplicação do questionário de

satisfação, pois houve o aumento do percentual de satisfação de vários itens do formulário, conforme demonstra a tabela 10.

Tabela 10. Subitens do questionário que fizeram parte da programação da capacitação e que apresentaram aumento notável dos percentuais de satisfação, grau 4 (satisfeito) e grau 5 (muito satisfeito), após a mesma.

Item	Subitem	Primeira etapa		Segunda etapa	
		Satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Ambiente Externo	Aparência do ambiente externo	33,72%	11,20%	37,13%	9,19%
	Estado de conservação	42,23%	14,84%	45,76%	16,24%
	Limpeza do local	47,07%	15,19%	50,00%	17,41%
	Limpeza do ambiente em geral	50,99%	16,84%	52,04%	19,33%
	Ruídos	19,70%	5,68%	21,19%	4,09%
Ambiente Interno – refeitório	Odor	30,55%	8,36%	31,58%	11,65%
	Limpeza do mobiliário	45,90%	14,34%	46,27%	16,04%
	Higiene dos utensílios	33,87%	11,14%	40,89%	10,78%
	Área para higiene de mãos	43,30%	12,46%	46,62%	16,17%
	Abastecimento de material para higiene de mãos	38,88%	12,46%	46,79%	13,21%

Alimentação – buffet	Escaninhos para guarda de material de uso pessoal	27,84%	9,51%	34,21%	9,77%
	Tempo de reposição das preparações no buffet	42,84%	11,29%	43,18%	17,05%
	Preparações	41,48%	11,99%	46,42%	16,60%
	Qualidade geral	42,21%	14,07%	43,56%	20,08%
	Aparência	44,70%	11,99%	43,94%	17,42%
	Sabor	36,08%	11,25%	36,98%	16,98%
	Odor	38,07%	11,99%	34,72%	16,23%
	Textura	37,95%	11,64%	36,98%	18,49%
	Temperatura	51,17%	17,02%	50,57%	21,29%
	Quantidade de sal	30,20%	16,38%	35,23%	21,21%
	Quantidade de temperos	26,60%	11,03%	28,68%	14,72%
Alimentação – cardápio	Diversificação de itens do cardápio	24,36%	7,26%	28,68%	9,81%
	Apresentação pessoal	51,10%	23,93%	53,58%	21,51%
Atendimento – funcionários	Uniforme	50,64%	24,68%	54,17%	22,35%
	Atos que possam contaminar o alimento**	44,33%	19,18%	47,92%	19,62%
	Saúde do funcionário	49,30%	25,88%	50,38%	23,86%
	Cortesia com o usuário por parte do funcionário	41,31%	21,70%	42,05%	23,11%
	Atenção do funcionário com o usuário	40,07%	21,03%	42,80%	20,08%

** Atos que possam contaminar o alimento durante o desempenho das atividades

Diversos subitens, tais como “tempo de reposição das preparações no buffet” e “cortesia com o usuário por parte do funcionário”, que estão diretamente ligados com a atuação dos colaboradores, sofreram aumento no percentual de satisfação dos usuários, sugerindo que possivelmente a capacitação tenha impactado positivamente na satisfação dos comensais.

O treinamento é um processo contínuo e planejado, pois não é possível fazer mudanças estruturais sem que haja conscientização constante por parte dos manipuladores. É necessário apoio de pessoal e fiscalização constante por parte de um responsável legal ou de técnico capaz de realizar esta função para que obtenha êxito no programa de capacitação de manipuladores e implantação de novas práticas de manipulação (Andreotti *et al.*, 2003).

Os RU's devem se preocupar com as características básicas de um restaurante, como higiene, refeições e atendimento, mas também têm de buscar satisfazer o cliente nas suas necessidades diversas, oferecendo, por exemplo, um ambiente agradável, preços acessíveis e informações sobre o cardápio (Bisogni *et al.*, 2011).

As exigências de qualidade de um serviço e, conseqüentemente, do processo de prestação deste

serviço, são definidas de acordo com as exigências específicas do cliente em relação a este serviço e ao seu desempenho. Medindo-se a satisfação do cliente, podem-se obter conclusões sobre a qualidade dos serviços e da empresa e, baseado nisso, pode-se calcular o sucesso no mercado. Por conta disso, o nível de satisfação dos clientes torna-se muito importante (Viana *et al.*, 2014).

Considerando que o RU presta serviços de ordem sócio-acadêmica, é vital que seu desempenho contribua para a boa performance no aprendizado e para a satisfação dos usuários (Maia, 2008).

Apesar do presente estudo, ter contribuído de alguma maneira com o diagnóstico das fragilidades e potencialidades do local, essa pesquisa apresentou algumas limitações. Portanto, para os próximos estudos, sugere-se que, se for realizada novamente uma pesquisa de satisfação com o usuário antes e após a capacitação, que a segunda etapa seja feita com os mesmos usuários que responderam ao primeiro questionário de satisfação. Dessa maneira, poderá ser realizada a correlação dos resultados da primeira e segunda fase da pesquisa.

CONCLUSÃO

A partir dos resultados obtidos, observou-se que a capacitação dos colaboradores dos RU's da UFSM parece ter influenciado positivamente na satisfação dos usuários.

Ainda, os resultados demonstram a importância da capacitação dentro de uma UAN e o quanto pode impactar na qualidade do serviço prestado. Além disso, a realização da pesquisa de satisfação consiste em uma ferramenta importante no diagnóstico das fragilidades e potencialidades dentro de uma UAN.

O estudo também evidenciou que, para o cumprimento da legislação e adequação das Boas Práticas do local, a capacitação pode ainda ser um espaço de discussão e transmissão de conhecimento técnico, visando o aprimoramento dos saberes teórico-prático de cada colaborador, o qual é coparticipante dos resultados positivos e negativos do estabelecimento.

Dessa maneira, através desse estudo, ressalta-se que o investimento na capacitação dos colaboradores deve ser algo previsto pela gestão das UAN's, pois encontra-se diretamente relacionada com a satisfação dos usuários e a qualidade do serviço prestado. Ainda, tal capacitação deve ser contínua, ou seja, sugere-se que as capacitações sejam realizadas mais de uma vez ao ano, sendo informal para proporcionar o diálogo entre palestrante e participantes.

Todos os autores declararam não haver qualquer potencial conflito de interesses referente a este artigo.

REFERÊNCIAS

ANDREOTTI, A.; BALERONI, F. H.; PAROSCHI, V. H. B.; PANZA, S. G. A. Importância do treinamento para manipuladores de alimentos em

relação à higiene pessoal. **Cesumar**. v.5, n.1, p.29-33, 2003.

ARAÚJO, A. C.; CHIAPETTA, D. M.; CORREIA, R. Satisfação de clientes em relação ao serviço de nutrição de um restaurante. **Nutrire**. v.36, n.11, p. 98-98, 2011.

BRANDÃO, A.R.; GIOVANONI, A. Comparação dos cardápios oferecidos em uma unidade de alimentação e nutrição do município de Teutônia com o programa de alimentação do trabalhador. **Revista Destaques Acadêmicos**. v.3, n.3, p.89-94, 2011.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução – **RDC n°216**. De 15 de setembro de 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC%2BN%2B216%2BDE%2B15%2BDE%2BSETEMBRO%2BDE%2B2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>> Acesso em: 26/08/2017.

CAMPOS, V.F. **TQC-Control de Qualidade Total**. 9 ed. Nova Lima, MG: INDG Tecnologia e Serviços; 2014.

CAMPOS, A.K.C.; CARDONHA, A.M.S.; PINHEIRO, L.B.G.; FERREIRA, N.R.; AZEVEDO, P.R.M.; STAMFORD, T.L.M. Assessment of personal hygiene and practices of food handlers in municipal public schools of Natal, Brazil. **Food Control**. v.20, n.9, p.807-810, 2009.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. 9 ed., Caxias do Sul, EDUCS; 2003.

GARDIN, E. T. de O.; CRUVINEL, E. B. S. Avaliação da satisfação dos clientes do Restaurante Universitário (RU) do campus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Graduação em Tecnologia em Alimentos), Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina, 2013.

GASPARIN, E.; WACHHOLZ, L.; MENDONÇA, S.N.T.G.; LORENZI, B.C.; BORTOLOTTI, S.L.V.; SILVA, J.F.; LIMA, D.P.; BRANDÃO, W.A.P.N. Perfil nutricional e percepção de conforto dos comensais do restaurante universitário da UTFPR - Campus Medianeira." In: XVII Seminário de Iniciação Científica e Tecnológica da UTFPR, **Anais**. 12, Paraná, 2012.

OLIVEIRA, A.D.M.; GONÇALVES, M.O.; SHINOHARA, N.K.S; STAMFORD, T.L.M. Manipuladores de alimentos: um fator de risco. **Higiene Alimentar**. v.17, n.114-115, p.12-18, 2003.

MAIA, T.M.L. Planejamento e gestão estratégica para o restaurante universitário da UFC em um cenário de expansão do número de alunos. Fortaleza, CE. **Dissertação de Mestrado**. Universidade Federal do Ceará - UFC; 2008.

OLIVEIRA, C.S.; ALVES, F.S. Educação nutricional em unidade de alimentação e nutrição, direcionada para consumo de pratos protéicos: um estudo de caso. **Alimentos e Nutrição Araraquara**. v.19, n.4, p.435-440, 2008.

PALADINI, E.P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3 ed. São Paulo, Atlas; 2012.

RAMOS, M.V.C.; CASTRO, M.T.M. Qualidade versus capacitação: uma análise da hotelaria familiar na cidade de Águas de Lindóia – SP. **Gestão em foco**. v.6, n.1, p.1-14, 2012.

ROHR, A.R.; MASIERO, M.S.; KLIEMANN NETO, F.J. Proposta de um sistema de gestão de custos para o Restaurante Universitário da Universidade federal do Rio Grande do Sul. *In*: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, **Anais**. XXX, São Carlos, p.1-20, 2010.

ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L.; PARASURAMAN, A. The Behavioral Consequences of Service Quality. **Journal of Marketing**. v.60, n.2. p.31-46, 1996.

VIANA, C. de O. R.; MORAES, R.R.; VIANA, K.J.; TAVARES, P.S.; NEVES, L.M. Marketing de relacionamento: análise do nível de satisfação do cliente-consumidor da empresa puro sabor. **Revista de Administração e Contabilidade**. v.1, n.2, p.1-22, 2014.