



ANÁLISE DE COMPORTAMENTO DOS CONSUMIDORES DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO, DURANTE A PANDAMEMIA COVID- 19 NA REGIÃO DA QUARTA COLONIA E SANTA MARIA/RS

Matheus Abraão Piovesan Pedroso, discente de graduação Universidade Federal de Santa Maria

Valéria Braccini, pós-graduação, Universidade Federal de Santa Maria

Deisi Dariane Arbello, pós-graduação, Universidade Federal de Santa Maria

Eduarda Alves Taschetto, discente de graduação Universidade Federal de Santa Maria

Neila Silvia Pereira Richards, docente, Universidade Federal de Santa Maria

abraaoppedroso@gmail.com

A pandemia do Covid-19 desencadeou uma série de efeitos sobre os setores produtivos, afetando diretamente a economia do país. O isolamento social trouxe incertezas quanto à forma de aquisição e consumo dos alimentos. Isso gerou reflexos nas vendas e no faturamento das empresas, necessitando a readequação às normas de funcionamento e desenvolvimento de estratégias de comercialização dos alimentos. O presente trabalho tem como objetivo analisar o comportamento dos consumidores quanto à aquisição das refeições durante o período de pandemia na região de Santa Maria/RS e Quarta Colônia. Para a metodologia, foi realizada uma pesquisa de opinião com 429 consumidores nos meses de agosto e setembro de 2020. Devido à situação de isolamento social optou-se pela aplicação de questionários online via *Google forms*, com consumidores residentes nos municípios de Agudo, Dona Francisca, Faxinal do Soturno, Ivorá, Nova Palma, Pinhal Grande, Restinga Seca, Santa Maria, São João do Polêsine e Silveira Martins. O questionário contemplou questões como: rotina de frequentar serviços de alimentação (restaurantes, bares ou lancherias), utilização do sistema de entregas, forma de aquisição de alimentos preparados, presença de lacre nas embalagens e o hábito de higienizar as embalagens quando recebidas pelo *Delivery*. Os dados foram tabulados e analisados em planilha *Excell 2013*. Os resultados parciais demonstram que 68,9% dos entrevistados são do sexo feminino e que a faixa etária que mais utiliza *Delivery* está entre 21 e 40 anos (64, 9%). Além disso, 82,3% dos entrevistados dizem ter parado de frequentar os serviços de alimentação durante a pandemia. Mais de 60% dos entrevistados afirmam utilizar o sistema de entregas por *Delivery* e 65% afirmam preparar os alimentos em casa. Quanto à observação da legislação 14,1% dizem não receber as entregas com as embalagens protegidas ou lacradas. Por fim sobre o hábito de higienizar as embalagens de alimentos recebidos 29,7% não realizam este processo e 27% alegam esquecer-se de executá-lo. Conclui-se com a pesquisa que a maioria dos consumidores optam por não manter contato direto com serviços de alimentação preparando suas refeições em casa e/ou pedindo *Delivery*. Este é um reflexo comportamental que o

isolamento social desencadeou, já que neste momento os consumidores estão sendo instruídos a permanecerem em suas residências. Os hábitos de “sair para comer” estão sendo substituídos por pedir ou produzir sua própria refeição. Em contrapartida, quanto aos cuidados com a higienização, percebe-se que não tem-se dado a devida atenção, uma vez que apesar das campanhas e materiais explicativos, mais da metade dos consumidores não higienizam as embalagens dos alimentos pedidos via *Delivery*.

Agradecimentos: CNPq; FIEEX – UFSM; PRE – UFSM;

Palavras-chave: Consumidores; *Delivery*; Quarta Colônia; COVID-19