

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM A CLIENTELA DE UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO-UAN EM UMA CIDADE NO INTERIOR DO RN PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS REFEIÇÕES SERVIDAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA

II Congresso Online de Serviços de Alimentação e Nutrição, 2ª edição, de 21/06/2021 a 25/06/2021
ISBN dos Anais: 978-65-89908-36-4

SOUZA; Marília Medeiros de¹, MEDEIROS; Isabelle Dantas Medeiros², SILVA; Joice Estevam da³

RESUMO

Em UAN o profissional nutricionista é responsável pelo planejamento dos cardápios que devem ser realizados a com finalidade de programar as refeições que atendam a pré-requisitos como hábitos alimentares e características nutricionais dos comensais, controle higiênico-sanitário, compatibilidade ao mercado de abastecimento e à capacidade de produção. É significativo avaliar a opinião dos clientes quanto às refeições oferecidas, para se obter uma percepção realista e atualizada e torna-se necessário realizar, regularmente, a pesquisa de satisfação com os comensais. Os resultados da pesquisa são expressivos para que o estabelecimento de alimentação adequa os seus produtos e serviços e obtenha a credibilidade dos clientes. É evidente que pequenas melhorias podem ser feitas, tendo em vista as sugestões dos consumidores e assim o estabelecimento torna-se de fato um ambiente “a cara” de seus fregueses, prezando sempre por inovar em todos os aspectos possíveis, principalmente tratando-se de refeições servidas. Este relato teve por objetivo analisar as preferências alimentares dos clientes em relação ao cardápio consumido no local e sugerir melhorias nas preparações com base na opinião dos clientes, que foi realizado mediante questionário de teste de aceitabilidade de preparações servidas no almoço e jantar da UAN. Foram feitos questionários do almoço de 3 dias através do número do *WhatsApp* do local, enviando *link* com perguntas que iriam para o *Google forms*, porém com um número mínimo de 10 clientes ou menos a cada dia que responderam as perguntas durante esse período. As perguntas referentes às preparações do almoço foram baseadas nos pratos do dia e as pessoas classificavam como “adorei”; “gostei”; “indiferente”; “não gostei” e “detestei”. Já as outras perguntas eram referentes a sugestões sobre a refeição servida e o que não gostou no prato. O teste do jantar foi feito no *Microsoft Word* e distribuído para as pessoas, de forma impressa, logo após repassado para o *Google forms* para elaboração de gráficos. O questionário é composto por 5 perguntas, estas visam conhecer a opinião do cliente a respeito da refeição na qual foi consumida. Diante disso, o cliente respondia o que mais gostou, o que menos gostou e se tinha uma sugestão de seu interesse. Após realização dos testes foi repassado para o proprietário os resultados obtidos nos questionários, visando as mudanças em relação ao que foi relatado pela clientela, obtendo feedbacks positivos e negativos acerca de toda as refeições propostas no estabelecimento.

PALAVRAS-CHAVE: alimentação coletiva, serviços de alimentação, Planejamento de cardápios

¹ Graduanda em Nutrição pela UnP, mariliamedsouza@gmail.com

² Nutricionista pela UnP, isadantas1999@gmail.com

³ Nutricionista Pela UnP, estevamjoice3@gmail.com