

TESTE DE ACEITABILIDADE DE CARDÁPIOS EM UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Débora do Monte Oliveira¹; Priscyla Souza Lima¹; Amanda Laís Ferreira de Moraes¹; Maíra Sousa de Azevedo²; Marcela Rassy Teixeira de Carvalho²

¹Acadêmica de Nutrição; ²Nutricionista do Restaurante Universitário

deboradomonte@hotmail.com

Universidade Federal do Pará (UFPA)

Introdução: Sabe-se que cada vez mais o Restaurante Universitário (RU) vem sendo uma das alternativas mais viáveis para os estudantes, que na sociedade moderna enfrentam dificuldades no tempo e deslocamento, que impede os mesmos de realizarem suas refeições em seus domicílios. Assim, torna-se necessário avaliar a qualidade dos cardápios quanto à satisfação dos clientes com as refeições oferecidas. Os resultados da pesquisa são importantes para que a Unidade de Alimentação adeque os seus produtos e serviços, além de constituir-se em instrumento importante para corrigir falhas no planejamento e na execução do serviço, bem como para melhorar a qualidade dos cardápios. **Objetivo:** Descrever a aplicação do teste de aceitabilidade e analisar a aceitação de cardápios em um Restaurante Universitário em Belém, Pará. **Descrição da experiência:** O Teste de Aceitabilidade foi aplicado no período de 09 de setembro a 02 de outubro de 2014 no RU, durante o almoço e jantar, sendo aplicado pelos discentes do curso de nutrição, em estágio supervisionado. Após o término da refeição, os usuários eram convidados a participar da pesquisa no momento da entrega da bandeja, onde concordavam em participar através de consentimento oral. Para realizar a pesquisa foi utilizado um instrumento de votação em que o cliente qualificava a refeição entre os seguintes quesitos: “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Ruim”. A pesquisa de satisfação foi realizada através da aplicação de questionário de aceitabilidade e o controle de resto/ingesta. A análise das porcentagens dos quesitos de cada cardápio era realizada através de estatística de frequência e foi comparada com os restos de alimentos deixados nas bandejas. **Resultados:** O RU produz 5.000 refeições diárias, sendo em média 3.800 no almoço e 1200 no jantar, divididas entre duas Unidades. Os testes foram aplicados durante 14 dias no horário do almoço e 13 dias no horário do jantar. Obteve-se, em média, uma amostra de 50% e 63%, no almoço e no jantar, respectivamente. Dos 14 cardápios avaliados no horário do almoço, verificou-se a prevalência de “Bom”, seguido de “Ótimo”, “Regular” e “Ruim”. Os resultados indicaram um Índice de Satisfação superior a 8, que segundo Abreu e Spinelli (2011), significa uma Satisfação Boa por parte do cliente. Destes, verificou-se em um cardápio um nível de Satisfação Total, com Índice de Satisfação do Cliente igual a 10. O mesmo ocorreu no jantar, onde dos 13 cardápios avaliados, 12 apresentaram Satisfação Boa e 1 apresentou Satisfação Total. Além disso, foi possível observar se o quesito escolhido pelos comensais condizia com a quantidade de alimento que retornava na bandeja. **Conclusão:** O desenvolvimento dessa pesquisa promoveu aos discentes conhecimentos teóricos e práticos no que se refere à experiência de realização de pesquisa qualitativa de aceitabilidade de cardápios em uma Unidade. As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com a qualidade de seus produtos e serviços. Dessa forma, considerando a importância desta pesquisa para a comunidade acadêmica, torna-se importante realizar constantemente estudos de aceitação com o cliente de forma a tentar sempre melhorar o serviço e satisfazê-lo, através da modificação de cardápios, quando pertinente.