



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE EM UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DE UMA EMPRESA DO MUNICÍPIO DE CRUZ ALTA - RS

NUNES, Franciele da Silva¹; AGOSTINI, Joice Andreia¹; CAMPOS, Franciele Mendes de ², BRUNELLI; Angela Vieira³, JESUS, Neida Maria da Luz de³.

Palavras-chave: Cliente. Satisfação. Avaliação.

O setor de serviços de alimentação sofreu mudanças significativas nos últimos anos. Os cardápios, que antes ofereciam poucas alternativas, oferecem atualmente opções que variam de culinária regional, étnica, receitas estrangeiras e toda sorte de opções para que as pessoas realizem suas refeições. Este estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos clientes de uma unidade de alimentação e nutrição em uma empresa do município de Cruz Alta – RS, onde são oferecidos cardápios populares, do tipo *self-service* aos seus colaboradores. Foram respondidos 24 questionários, totalizando 25,8% dos comensais da empresa, com 10 questões cada, contendo perguntas como: satisfação do cardápio, qualidade do cardápio, quantidade das porções, higiene e limpeza do ambiente, diversidade das preparações, alimentos preferidos e qualidade do suco oferecido. Como resultado obteve-se que todos estão satisfeitos com o atendimento da equipe, assim como estão satisfeitos com a higiene e limpeza do ambiente. Em relação a diversidade de opções no cardápio e quantidade das porções 95,83% estão satisfeitos. Sobre a organização do *buffet* 91,66% estão satisfeitos. O único ponto negativo foi em relação a qualidade do suco que 45,83% não estão satisfeitos, sendo que 20,84% não bebem. Das preparações que mais gostam a salada, estrogonofe, batata frita, bife, lasanha e arroz são as preferidas, já as preparações que menos gostam foram carne de porco, peixe e hambúrguer. Com isso conclui-se que a maioria dos clientes da unidade de alimentação e nutrição estão satisfeitos com os serviços prestados e com o tipo de alimentação oferecida na empresa, já os pontos negativos podem contribuir para melhorias na unidade.

¹ Acadêmicas do 8º semestre do Curso de Nutrição da Universidade de Cruz Alta, frannunes57@hotmail.com, agostini84@gmail.com.

² Nutricionista da empresa, franmcnutri@yahoo.com.br.

³ Professoras orientadoras do Curso de Nutrição da Universidade de Cruz Alta, neidaj@superig.com.br, angelavbrunelli@gmail.com.