



**11º Simpósio de Ensino de Graduação**

**APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO EM UMA UAN DO INTERIOR DE SÃO PAULO**

**Autor(es)**

---

VANESSA CRISTINA LOPES

**Orientador(es)**

---

LILIANE CORREA MAISTRO

**Resumo Simplificado**

---

**INTRODUÇÃO**

As Unidades de Alimentação e Nutrição possuem o objetivo de produzir refeições conforme os padrões de higiene adequados, oferecer refeições balanceadas nutricionalmente, que auxiliem no desenvolvimento de hábitos alimentares adequados (ABREU; SPINELLI, 2009). Como instrumento de avaliação dos serviços oferecidos pela empresa, usa-se a Pesquisa de Satisfação do Cliente (FLORENCIO, 2010).

**OBJETIVOS**

Avaliar a satisfação dos funcionários em relação às instalações e refeições oferecidas, além de identificar possíveis melhorias a fim de proporcionar o bem-estar de todos.

**DESENVOLVIMENTO**

O questionário de satisfação do refeitório foi realizado no dia 5 de abril de 2013 com a participação dos funcionários de todos os turnos, na UAN instalada em Santa Bárbara D'Oeste, SP. Foi utilizado um modelo de questionário com perguntas fechadas, em que funcionários deveriam responder sobre a qualidade, temperatura, aparência, tempero, variedade, atendimento, higiene e geral dos serviços oferecidos. Foram utilizados como grau de satisfação: ótimo, bom, regular e ruim. Foi deixado um espaço para sugestões.

**RESULTADO E DISCUSSÃO**

No total, 141 pessoas participaram da pesquisa, representando 96% dos funcionários. Esses dados estão na tabela 1 em anexo.

O resultado é considerado positivo, já que as avaliações estão concentradas nos quesitos ótimo e bom. Porém, alguns itens podem ser melhorados, já que obtiveram menor nota. São eles: variedade do cardápio, tempero e aparência dos alimentos.

Através dessa avaliação foi possível identificar o grau de satisfação dos funcionários dessa empresa que contemplam do benefício de ter restaurante próprio. O resultado foi satisfatório, mas de qualquer forma sempre há melhorias a fazer, e essas devem ser priorizadas os itens que tiveram menor nota.

A importância do profissional de Nutrição no local é evidente, para que a unidade possa obter um serviço adequado.