

TESTE DE ACEITABILIDADE

Caian Schoeninger¹
Jakeline Gabrieli Franz²

INTRODUÇÃO: Conforme o Manual para aplicação dos testes de aceitabilidade no Programa Nacional de Alimentação Escolar–PNAE, um teste de aceitabilidade em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é uma avaliação realizada para verificar se os alimentos preparados atendem aos padrões de qualidade e satisfação dos consumidores. Esse tipo de teste é importante para garantir que os alimentos oferecidos atendam às expectativas dos usuários e sejam aceitos em termos de sabor, textura, aparência e outros atributos sensoriais. O índice de aceitabilidade torna-se um importante instrumento para avaliar o serviço oferecido pelas unidades de alimentação e produção e fornecimento de refeições e gêneros alimentícios, além disso, pode evitar desperdícios, controlando os gastos necessários para alimentação escolar (CECANE, 2010). Os testes podem ser tanto físicos como digitais e foi através de um software que obtive os insumos para realizar o presente teste. O aplicativo em questão é próprio da Sodexo e esta presente em todas as unidades de alimentação da empresa no país. Consiste em uma avaliação rápida e objetiva de como o cliente se sentiu em relação ao serviço que foi prestado no dia (alimentos, limpeza do local, atendimento dos funcionários). **OBJETIVO:** Analisar a satisfação dos clientes que são servidos no local buscando melhorias nas refeições e melhor atendimento através do feedback recebido. **METODOLOGIA:** Coleta de insumos realizada através de Software da Sodexo próprio para o assunto. Equipamento posicionado na saída dos refeitórios que apresenta uma tela touch onde os usuários selecionam como se sentiram no ambiente Sodexo na presente data. Os clientes selecionam o emoji verde e feliz para sinalizar satisfeito. Os clientes selecionam o emoji amarelo e indiferente para sinalizar regular. Os clientes selecionam o emoji vermelho e triste para sinalizar insatisfeito. É possível para os clientes deixarem feedback e sugestões após assinalar a resposta, indiferente do campo que assinalaram. **ANÁLISE DOS DADOS DE CAMPO:** Após cinquenta respostas anotadas no software, encontramos os seguintes resultados: Satisfeito 29, regular 10, insatisfeito 11. Com esses dados, podemos perceber que houve 58% de clientes aprovando o serviço do dia totalmente, 20% parcialmente e 22% não gostaram da experiência. Infelizmente com os dados obtidos não é possível diferenciar em que ponto os clientes estão insatisfeitos visto que a avaliação é para alimentação, limpeza do local e atendimento recebido pelos colaboradores, porém, cria um sinal de alerta para a unidade para que busquem melhorias em todos os pontos citados, visando uma maior satisfação da clientela. **CONCLUSÃO:** Finalizamos com a ideia que é extremamente válido ter métodos de coleta de dados como esses feedbacks para que a unidade possa refletir e agir em cima dos resultados obtidos e buscar uma maior satisfação dos clientes que servem. Independente do tipo de empresa e clientes que atendem, acreditamos que seja extremamente válido ter em seu escopo alguma forma de coleta de dados parecidas com a citada no referente trabalho, afinal, é através do feedback dos consumidores que as empresas trabalham e buscam sempre maior evolução seja tecnológica ou humana.

Palavras-chave: Aceitabilidade. Alimentação. Satisfação. Cliente.

REFERÊNCIAS

CECANE. Manual para aplicação dos testes de aceitabilidade no Programa Nacional de

¹ Acadêmico de Nutrição, UCEFF.

² Docente do curso de Nutrição. E-mail: jakelinefranz@gmail.com

Alimentação Escolar–PNAE. Santos: Universidade Federal de São Paulo, 2010.

CENTRO COLABORADOR EM ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO ESCOLAR – CECANE.
Manual para aplicação dos testes de aceitabilidade no Programa Nacional de Alimentação
Escolar – PNAE. São Paulo: Unifesp, 2010.

PNAE. Programa Nacional de Alimentação Escolar. Disponível em:
<https://www.fnde.gov.br/1ccr/pnae.html>.