

**AVALIAÇÃO DO DESPERDÍCIO, QUALIDADE DO CARDÁPIO E PESQUISA DE
SATISFAÇÃO DE CLIENTES EM UMA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO
NA CIDADE DE SETE LAGOAS – MG**

Anna Luiza Fernandes de SOUZA¹

Juliana Costa LIBOREDO²

RESUMO

O grande desafio do profissional no setor de alimentação coletiva é aliar a saúde a outras questões importantes, como o atendimento das preferências e hábitos alimentares a fim de garantir boa aceitação e satisfação do cliente. Diante do exposto, o presente estudo teve como objetivo avaliar o cardápio e a satisfação dos comensais de uma unidade de alimentação e nutrição (UAN). Este foi um estudo transversal realizado em uma unidade localizada no município de cidade de Sete Lagoas (Minas Gerais). O cardápio servido no almoço foi avaliado por meio do Método de Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC) de outubro de 2014 a março de 2015 e a aceitação foi realizada durante uma semana com base no índice de resto-ingestão. Além disso, a satisfação dos comensais foi avaliada por meio de questionário contendo perguntas sobre sabor, temperatura, aparência, cardápio, atendimento, limpeza, utensílios e qualidade geral dos serviços. Cada aspecto foi avaliado como ótimo, bom, regular e ruim e o percentual de comensais satisfeitos foi obtido pela soma das duas primeiras opções. Todos aqueles que responderam o questionário assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram avaliados os cardápios servidos em 177 dias. Havia monotonia de cores em 23,4%, alimentos ricos em enxofre em 16,7%, frituras em 18,5% e doce mais fritura em 18,5% dos dias. Além disso, foi observada a presença diária de folhosos na salada e de frutas e doces na sobremesa (100%). Na avaliação da aceitação do cardápio, foi observado que a média do resto-ingestão foi de 6,2% ($\pm 1,1\%$), resultado inferior ao considerado aceitável para coletividades sadias (10%). O questionário foi respondido por 229 comensais (76,3%), sendo 83,4% do sexo masculino. Desses, 6,1% tinha idade menor ou igual a 21 anos; 52,4% entre 22 e 40; 26,2% mais de 40 anos e 15,3% não responderam essa pergunta. A maioria estava satisfeita com a

¹ Graduada em Nutrição; Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-MG; annaluizanutricao@gmail.com

² Doutora em Ciência de Alimentos pela UFMG; Docente da Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-MG; juliboredo@yahoo.com.br

qualidade geral dos serviços disponíveis (84,3%) e com todos os aspectos avaliados (limpeza do refeitório: 88,1%; sabor/tempero: 82,9%; atendimento: 82,6%; temperatura: 82,0%; aparência da refeição: 81,2%; cardápio: 67,2%; e utensílios: 62,4%). Diante do exposto, pôde-se concluir que o cardápio estava adequado e teve boa aceitação. Além disso, os clientes estavam satisfeitos em relação a todos os aspectos avaliados.

Palavras-chave: Cardápio. AQPC. Resto-ingestão. Aceitação. Satisfação.

INTRODUÇÃO

Alimentação adequada e saudável, proposta pela Política Nacional de Alimentação e Nutrição (PNAN), é entendida como prática alimentar biológica e sociocultural adequada e uso sustentável do meio ambiente (BRASIL, 2012).

As refeições realizadas fora de casa vêm crescendo e contribuindo para o aumento dos estabelecimentos produtores de refeições, incluindo as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) onde a atuação do nutricionista tem como finalidade fornecer aos clientes alimentos de qualidade (VALENTE *et al.*, 2013).

A satisfação em relação à alimentação não se refere somente à qualidade do alimento, mas a diversos aspectos como os visuais, das dependências, forma de preparação, atendimento e valor das refeições. Tendo em vista que os clientes constituem elementos essenciais na obtenção de sucesso e tornam-se parte do comércio independente do negócio (GARDIN; CRUVINEL, 2013).

OBJETIVO GERAL

Verificar a qualidade do cardápio, a satisfação dos comensais e o desperdício de alimentos em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Avaliar a qualidade do cardápio de uma Unidade de Alimentação e Nutrição pelo método AQPC;

Analisar a satisfação dos comensais em relação ao serviço oferecido na unidade;

Avaliar a aceitação do cardápio de uma UAN e, o conseqüente desperdício de alimentos.

METODOLOGIA

Este foi um estudo transversal realizado em uma Unidade de Alimentação e Nutrição localizada no município de Sete Lagoas (Minas Gerais). O cardápio servido no almoço foi avaliado por meio do método de Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC) de outubro de 2014 a março de 2015. A aceitação foi avaliada durante uma semana através das sobras e restos.

Além disso, a satisfação dos comensais foi avaliada por meio de questionário contendo perguntas sobre sabor, temperatura, aparência, cardápio, atendimento, limpeza, utensílios e qualidade geral dos serviços. Cada aspecto foi avaliado como ótimo, bom, regular e ruim e o percentual de comensais satisfeitos foi obtido pela soma das duas primeiras opções.

Todos aqueles que responderam o questionário assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram avaliados os cardápios servidos em 177 dias. A ocorrência de cores iguais, ricos em enxofre e fritura foram na minoria dos dias analisados, sendo ponto positivo em relação à eficácia de elaboração do cardápio.

Neste estudo houve oferta de folhosos todos os dias de todos os meses estudados, sendo satisfatório em relação à oferta de vitaminas, minerais e fibras, importantes para o bom funcionamento do organismo (PONTIERI *et al.*, 2011). Além dos folhosos também havia presença diária de frutas e doces permitindo que os comensais pudessem optar pela opção mais saudável (fruta) na sobremesa, ao invés do doce. O cardápio quanto à análise qualitativa se apresentou adequado.

Na avaliação da satisfação participaram 229 funcionários da empresa. Na avaliação da satisfação dos comensais, a maioria se considerou satisfeita em relação a todas as características analisadas, marcando “ótimo” ou “bom”: sabor/tempero (82,9% satisfeitos), temperatura (82%

satisfeitos), aparência (81,2% satisfeitos), cardápio (67,2% satisfeitos), atendimento (82,5% satisfeitos), limpeza (88,2% satisfeitos), utensílios (62,4% satisfeitos) e qualidade geral (84,2% satisfeitos).

No presente estudo a média das sobras limpas/aproveitáveis diariamente foi elevado, mesmo podendo ser utilizada posteriormente no preparo de outras refeições caso armazenada de forma correta. Como os cardápios são montados mensalmente podendo ser modificados, o que sugere a necessidade de melhor planejamento. Uma explicação para a grande quantidade de sobras pode ser o planejamento de cardápios com alimentos não condizentes aos hábitos e preferências dos comensais e a oscilação do número de refeições servidas, o que ocorre com certa frequência na UAN estudada. O resto-ingestão é um instrumento para avaliação da qualidade do serviço oferecido em relação ao cliente. Porém, há vários parâmetros para análise dos resultados do resto ingestão.

No presente estudo, foi observado um valor de resto ingestão muito superior a 2%, indicando um alto desperdício de alimentos e a necessidade de avaliação da qualidade do serviço que é oferecido ao cliente.

A unidade estudada distribui, em média, 218,9 kg de alimentos para 370 comensais diariamente. A média de sobra suja encontrada foi de 15,6%, de sobra limpa foi de 11,6% e a porcentagem de sobras em média de 7,12%, percentual acima do considerado aceitável (3%). O resultado encontrado para o resto ingestão e a porcentagem do resto estão dentro do considerado aceitável (<10%) em todos os cinco dias de pesquisa.

CONCLUSÃO

Pelo método AQPC é observado que a qualidade dos cardápios está adequada. Apesar da oferta diária de doces, os comensais tinham a opção da fruta também diariamente. A oferta de alimentos sulfurados, gordurosos não foi frequente. A oferta de folhosos ocorre em todos os dias, sendo adequado, visto os benefícios que o mesmo pode trazer à saúde.

A avaliação da satisfação dos comensais em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) demonstrou que a maioria dos comensais está satisfeita com os serviços de alimentação oferecidos, o resto ingestão encontrado no presente estudo foi satisfatório para coletividades sadias, mas houve excesso de sobras.

Os resultados do estudo reforçam a necessidade e importância do constante monitoramento da qualidade do cardápio, da satisfação dos comensais e das quantidades de sobras e restos de alimentos a fim de identificar problemas e a partir dos quais estabelecer estratégias de melhorias.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Alimentação e Nutrição / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

GARDIN, E. T. O.; CRUVINEL, E. B. S. Avaliação da satisfação dos clientes do Restaurante Universitário (RU) do Campus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. **Rev. Uningá**, v. 43, p. 32-35, 2013.

PONTIERI, F. M.; CASTRO, L. P. T.; RESENDE, V. A. Relação entre o estado nutricional e o consumo de frutas, verduras e legumes de pacientes atendidos em uma clínica escola de nutrição. **Ensaio e Ciências: Ciências Biológicas, Agrárias e da Saúde**, [S.I.]: v. 15, n. 4, p. 117-130, 2011.

VALENTE, M. A. S.; TEIXEIRA, G. C.; BARBOSA, M. C. A. Perfil dos colaboradores de uma empresa de alimentação e nutrição de Belo Horizonte. v. 38, n. Suplemento **12º Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Alimentação e Nutrição**, p. 459-0, 2013.