



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS – CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

DENIS SOUSA CRUZ

**UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO
OFERTADO PELO RESTAURANTE COMUNITÁRIO DA REGIÃO NORTE DE
PALMAS – TO NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS**

PALMAS
2015

DENIS SOUSA CRUZ

**UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO
OFERTADO PELO RESTAURANTE COMUNITÁRIO DA REGIÃO NORTE DE
PALMAS – TO NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
Superior em Tecnologia em Gestão Pública
do Instituto Federal de Educação Ciência e
Tecnologia do Tocantins – Campus Palmas -
Coordenação da Área de Gestão, como
exigência à obtenção do grau de Tecnólogo
em Gestão Pública.

Orientadora: Prof.^a Luana de Sousa Oliveira

PALMAS
2015

Cruz, Denis Sousa

Um Estudo sobre a Qualidade do Serviço de Alimentação ofertado pelo Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO na Perspectiva dos usuários / Denis Sousa Cruz – Palmas, 2015. 69f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior em Tecnologia em Gestão Pública) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins - *Campus* Palmas, 2015.

Orientador: Prof.^a Luana de Sousa Oliveira

1 Qualidade, 2 Serviço de Alimentação, 3 Restaurante Comunitário, 4 Usuários, 5 Palmas-TO.I. Título

DENIS SOUSA CRUZ

**UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO
OFERTADO PELO RESTAURANTE COMUNITÁRIO DA REGIÃO NORTE DE
PALMAS – TO NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
Superior em Tecnologia em Gestão Pública
do Instituto Federal de Educação Ciência e
Tecnologia do Tocantins – Campus Palmas
como exigência à obtenção do grau de
Tecnólogo em Gestão Pública.

Aprovado em ____/____/____

BANCA AVALIADORA

Prof.^a. Me. Luana de Sousa Oliveira (Orientador)
IFTO – Campus Palmas

Prof.^a. Me. Geruza Aline Erig
IFTO – Campus Palmas

Prof. Esp. Luiz Antônio Lopes Toledo
IFTO – Campus Palmas

A todos os amigos que contribuíram de alguma forma para minha formação profissional e especialmente à minha orientadora Luana por todo o carinho a mim dispensado na orientação deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à minha orientadora, Professora Luana de Sousa Oliveira, pela paciência, apoio, cumplicidade e companheirismo inigualáveis.

Aos meus amigos e companheiros de trabalho, pela amizade e pela ajuda nos momentos que foram exímios para o término do meu trabalho acadêmico.

Ao amigo Aurimar Andrade Dias, pelo apoio e força na conclusão deste projeto e por todo o incentivo, sendo um pilar de apoio nos momentos mais difíceis de toda a minha vida acadêmica.

À amiga, Francielly Vieira Rocha, por ter colaborado e apoiado este trabalho, com toda a atenção e carinho.

À amiga Elisvene Cristina Costa de Barros, pela ajuda e força nos momentos em que mais precisei, sempre contribuindo para meu sucesso profissional.

À Instituição pelo grande apoio na formação de seus educandos onde recebemos uma formação de qualidade, preparados para a vida profissional, recebendo total suporte e apoio.

Agradeço ainda a todas as pessoas que contribuíram direta e indiretamente na conclusão deste trabalho e que me ajudaram de alguma forma.

Ao meu Grande Amigo Deus, muito obrigado ontem, hoje e sempre.

Semelhante à comida é a vida, nunca
saberemos se é boa ou má sem antes
experimental.

Claudio J. Micas

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar a qualidade do serviço de alimentação ofertado pelo Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO por meio de uma pesquisa bibliográfica, documental e de campo, na última fazendo uso de dois questionários, um formulário e uma entrevista. Com base na coleta de dados e análise dos mesmos, os resultados apontaram a qualidade do serviço de alimentação ofertado pelo referido Restaurante Comunitário, uma vez que todos os itens analisados, foram avaliados positivamente na visão dos usuários, assim como a infraestrutura do local e o perfil dos atendentes. Desta forma esta Unidade de Alimentação cumpre com seu papel.

Palavras – chave: Qualidade, Serviço de Alimentação, Restaurante Comunitário, Usuários, Palmas-TO.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the quality of food service offered by Community Restaurant of North Region from Palmas - TO through a bibliographical, documentary and field research, making use of two questionnaires, a form and an interview. Based on data collection and analysis; the results showed the quality of food service offered by the Community Restaurant, since all the items analyzed were assessed positively, in view of users as well as the local infrastructure and the attendants' profile. Thus this Power Supply Unit fulfills its role.

Keywords: Quality, Food Services, Community Restaurant, Users, Palmas-TO.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxograma dos ambientes	28
Figura 2 - Serviço de alimentação prestado no Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas.....	35
Figura 3 - Ambiente de refeições.....	35
Figura 4 – Estande da Biblioteca Cidadã.....	45
Figura 5 – Transporte das Refeições em Carro com isolamento térmico e revestimento de alumínio, conforme as normas da ANVISA.....	46
Figura 6 – Cozinha de Preparação das Refeições na Central da Empresa Tia Rita Eventos	46
Figura 7 – Cozinha de Preparação das Refeições na Central da Empresa Tia Rita Eventos	47
Figura 8 – Setor de Higienização das Mãos.....	47
Figura 9 – Armazenamento das Caixas Térmicas utilizadas para o transporte das Refeições até o Restaurante Comunitário.....	48
Figura 10 – Salão do Refeitório do Restaurante.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Limpeza do Refeitório	49
Gráfico 2 – Limpeza dos Banheiros.	50
Gráfico 3 – Limpeza dos Equipamentos e Utensílios.	50
Gráfico 4 – Avaliação quanto ao Espaço Físico.	51
Gráfico 5 – Avaliação dos Equipamentos e Utensílios destinados ao atendimento dos comensais.	52
Gráfico 6 – Qualidade das Refeições Servidas.	52
Gráfico 7 – Aroma das Refeições.....	53
Gráfico 8 – Sabor das Refeições Fornecidas.	53
Gráfico 9 – Textura das Refeições Fornecidas.	54
Gráfico 10 – Apresentação das Refeições Fornecidas.	54
Gráfico 11 – Variedade das Refeições Fornecidas.	55
Gráfico 12 – Combinação das Refeições Fornecidas.....	55
Gráfico 13 – Atendimento dos Funcionários do Restaurante Popular.....	56
Gráfico 14 – Quantidade de Comida Servida.	57

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Valores Diários Nutricionais PAT	36
Quadro 2 – Distribuição de Macro Nutrientes.....	36
Quadro 3 – Avaliação da Infraestrutura do Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO.....	41

LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Perfil dos profissionais que trabalham no Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO	38
--	----

LISTA DE SIGLAS

ABIA – Associação Brasileira das Indústrias de Alimentação

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IR – Indústria de Restaurantes

NBR – Norma Técnica Brasileira

OMS – Organização Mundial da Saúde

POF – Pesquisas de Orçamento Familiar

RDC – Resolução da Diretoria Colegiada

RP – Restaurante Popular

SAN – Segurança Alimentar e Nutricional

SESI – Serviço Social da Indústria

UAN – Unidade de Alimentação e Nutrição

SUMÁRIO

1INTRODUÇÃO	16
1.1Justificativa.....	17
1.2 Questão Problema.....	17
1.3Objetivos	18
2RESTAURANTES: HISTÓRIA, CLASSIFICAÇÃO E QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO	19
2.1A Origem e Evolução dos Restaurantes	19
2.2Classificação e Tipologia dos Restaurantes.....	20
2.3 Restaurantes Populares	23
2.4 A Gestão dos Restaurantes Populares	25
2.5Qualidade da Alimentação nos Restaurantes.....	28
3METODOLOGIA	32
3.1Aspectos Metodológicos	32
3.2Procedimentos Metodológicos	33
4CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO: RESTAURANTE COMUNITÁRIO DA REGIÃO NORTE DE PALMAS	34
5RESULTADOS.....	38
5.1Perfil dos Profissionais do Restaurante.....	38
5.2Infraestrutura do Restaurante	40
5.3Avaliação dos usuários sobre o serviço prestado	49
6CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS.....	60

1 INTRODUÇÃO

Realizar refeições fora de casa é uma parte atual da vida contemporânea. Fatores como congestionamentos, grandes distâncias entre casa e trabalho, entre outros, tornam essa prática comum nas grandes cidades do país. Se nas cidades menores do interior do Brasil comer em restaurantes é considerado como um grande acontecimento social, nas cidades maiores as refeições principais (almoço e jantar) são substituídos por marmitas, que não garantem uma refeição de qualidade pois os aspectos relacionados ao armazenamento e nutricionais podem ficar comprometidos.

Com tantas mudanças foi necessário criar ações que pudessem atingir vários aspectos da saúde e nutrição. As transformações nos hábitos alimentares e nas políticas de saúde voltadas à boa alimentação aconteceram nas últimas duas décadas.

Assim, foram criadas as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) que fornecem um tipo de alimentação saudável e balanceada, com todos os nutrientes necessários à sobrevivência, podendo até mesmo melhorar a saúde de quem utiliza o serviço.

Os Restaurantes Populares também são Unidades de Alimentação e Nutrição, tendo como objetivo a produção e o oferecimento de refeições saudáveis, produzidos em um ambiente com boas condições sanitárias, livres de possíveis contaminações, contendo um grande valor nutricional. A responsabilidade pela gestão dos Restaurantes Comunitários (Populares) é do poder público da localidade, e tais restaurantes devem servir almoço, durante os dias úteis da semana (de segunda à sexta-feira). Para que uma cidade possa ter um Restaurante Popular, deverá ter uma população de mais de 100 000 (cem mil) pessoas.

A abertura de um Restaurante Comunitário tem grande importância pois as refeições são proporcionadas à um preço baixo, beneficiando aos usuários e também à comunidade, pois as refeições são saudáveis, podendo contribuir para o aumento da qualidade dos estabelecimentos que se encontram em seu entorno e até mesmo da higiene dos outros restaurantes (MDS, 2006), onde todos devem primar pela qualidade no serviço de alimentação.

1.1 Justificativa

Os Restaurantes Populares são Equipamentos Públicos de Alimentação e Nutrição, que tem por objetivo o preparo de refeições saudáveis, variadas e saborosas, vendidas a preços acessíveis, garantindo aos trabalhadores urbanos e à população em vulnerabilidade, o direito humano à alimentação adequada. A característica principal dos Restaurantes populares é o acesso universal aos seus serviços. Para que se possa garantir esse acesso, os restaurantes devem estar estrategicamente localizados em áreas de grande fluxo de pessoas, especialmente em grandes centros urbanos.

Este estudo é importante, pois analisará a qualidade do serviço prestado nos quesitos de higiene, ambiente físico e qualidade dos alimentos, lembrando que a baixa qualidade de tais itens pode afetar diretamente a qualidade nos serviços e insatisfação dos usuários. Verificando desta forma se este estabelecimento vem cumprindo com os quesitos que justificam sua implantação.

Acredita-se que este estudo poderá influenciar positivamente a prestação deste serviço de alimentação ao ouvir os usuários, apontar aspectos da infraestrutura e qualidade dos alimentos, possibilitando aos gestores usar estas informações para melhorar os serviços prestados e assim a população aceder um serviço de melhor qualidade.

1.2 Questão Problema

Considerando o que foi exposto a questão problema deste trabalho é: há qualidade no serviço de alimentação prestado pelo Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO na perspectiva dos usuários?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade do serviço de alimentação ofertado pelo Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar e mapear o perfil dos profissionais que trabalham no Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas;
- Avaliar a infraestrutura do Restaurante;
- Mensurar a qualidade da alimentação ofertada na perspectiva dos usuários;

2 RESTAURANTES: HISTÓRIA, CLASSIFICAÇÃO E QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO.

2.1 A Origem e Evolução dos Restaurantes

No Brasil, Spang, (2003, p.24) define os restaurantes como “estabelecimentos comerciais destinados à produção, venda e serviços de alimentos e bebidas”. A Indústria de Restaurantes, conhecida como “IR” é a detentora de todos os serviços relacionados ao preparo de todos os tipos de alimentos e bebidas podendo ser consumidos no local em que são preparadas, ou em outros locais, segundo as necessidades dos clientes (PAULA, 2004). Para que um estabelecimento seja construído e administrado é de extrema necessidade obedecer a princípios de outras áreas como a administrativa, sociais, arquitetônicas, e de hospitalidade.

Os franceses, após sua Revolução, deram origem à abertura dos estabelecimentos, pois muitos cozinheiros não estavam trabalhando, após a perda das propriedades das pessoas nobres, sendo muitos mortos ou tendo que mudar de país. Havia também muitas pessoas interessadas em comer nos estabelecimentos que tinham cardápio, pois tinham muita fama e muito requinte. Um dos principais restaurantes da época era o Grande Taverne de Londres, que no ano de 1782, era o primeiro restaurante de refinado, com profissionais preparados, uma adega de vinhos e cozinheiros profissionais (TRAVELBR, 2013).

Com o início da industrialização, o crescimento das cidades, a entrada das mulheres no mercado profissional, o aumento no uso dos carros, os costumes e o modo como as pessoas viviam foram totalmente modificados. Surgiu então a necessidade de realizar refeições fora de casa. Fischler descreve que “desde os anos 50 na Europa apareceram diversas fórmulas de *self-service*” (*apud* Flandrin e Montanari, 1998, p.851).

Os restaurantes surgiram no Brasil a partir do ano de 1900, mas em 1808, após a chegada da família real portuguesa no Brasil, vieram muitos chefes de cozinha, e muitas novas receitas, sendo que muitas destas foram acrescentadas aos hábitos culinários brasileiros, principalmente nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro (TRAVELBR, 2013).

No início do século XX, iniciou-se o processo de industrialização, onde os trabalhadores tiveram sua vida completamente mudada, tendo que realizar as suas refeições em locais coletivos e assim os estabelecimentos que forneciam refeições cresceram bastante (SERRA, 2004) estando até mesmo dentro das empresas, pois com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), se a empresa tivesse mais de cem empregados, era necessário proporcionar um local onde os empregados pudessem realizar suas refeições.

O Serviço Social da Indústria (SESI), a partir da década de 1940, tinha um sistema de alimentação onde faziam refeições que eram acomodadas em recipientes térmicos e levadas para os operários que trabalhavam nas indústrias. No ano de 1969, ocorreu a primeira terceirização do serviço de alimentação no Brasil, que acontecia apenas nas indústrias. Assim surgiram os “bandeijões”, que estão sendo terceirizados e gerando muitos empregos tanto no setor de cozinha quanto no de limpeza.

De acordo com Fischler (1998), na década de 1970 começaram a ser introduzidos alimentos preparados pela indústria nos restaurantes. Os molhos prontos, caldos de carne ganharam bastante destaque a partir da década de 1980. Na atualidade, muitos dos alimentos que servem de matéria-prima nos restaurantes são embalados à vácuo, para facilitar a conservação dos mesmos por grandes períodos de tempo.

A grande parcela dos restaurantes atuais utiliza os produtos industriais conhecidos como *foodservice*. A Associação Brasileira da Indústria de Alimentação (ABIA) certifica que no ano de 2014 a indústria de alimentos no Brasil vendeu em produtos alimentícios cerca de R\$ 132,5 bilhões, e o comércio no varejo obteve a arrecadação de R\$ 277,6 bilhões. Os altos números demonstram que os investimentos na tecnologia de produção de alimentos cada vez mais sofisticada facilita o andamento das cozinhas nos restaurantes. Para que isso acontecesse, foi necessária uma longa trajetória histórica.

2.2 Classificação e Tipologia dos Restaurantes

Conforme o que diz Da Matta (1986) existe uma diferença entre alimento e comida, pois esta não é somente uma substância alimentar, mas é um estilo, um modo de como se alimentar. O jeito de alimentar-se não define apenas como será realizada a refeição, mas define a pessoa que o ingere.

Para Fagliari (2005) a Gastronomia está intrinsecamente ligada ao prazer de comer e acrescenta que toda a renda gerada através dos produtos e pratos tradicionais é muito interessante, considerando a participação de produtores locais no processo de produção.

De acordo com Montanari (2009), a comida é considerada uma forma de cultura desde o início do seu processo de produção, até a etapa em que é servida. Assim os valores do sistema alimentar não foram baseados apenas na naturalidade, mas sim como um resultado de uma reinterpretação da natureza.

Fieldhouse (1996) diz que cada cozinha tem um estilo, e os grupos podem ser definidos pela sua comida característica. Cada cozinha tem sua própria técnica de preparo fazendo sabores diferenciados, obedecendo a regras de aceitabilidade, tendo pratos para cada momento, onde um prato também pode ter seu uso simbólico.

A cozinha é um miniuniverso da sociedade, passando pela produção de pratos costumeiros, passando pela cozinha requintada, chegando à cozinha processada industrialmente, que é uma característica do *fast-food*. Essa cozinha tem característica um gosto sem muita distinção, e às vezes sem graça, que teve início na metade do século passado, perdurando até os dias atuais (GARCIA, CASTRO, 2001).

As mudanças constantes avindas da globalização e do processo de urbanização das cidades afeta diretamente a indústria de alimentos, influenciando na qualidade dos produtos, direcionando a escolha dos alimentos (SANTOS, 2005).

Não há um senso comum no que tange as categorias de restaurantes existentes, podendo variar com a cultura de determinado lugar, ou o tempo que existem. Na França. Os franceses não definem lanchonetes como restaurantes, os

americanos consideram os *fastfoods* outras formas de serviços de alimentação como restaurantes (WALKER; LUNDBERG, 2003).

Iglesias (1990) acrescenta a dificuldade acerca da classificação dos vários estabelecimentos que servem alimentos e bebidas. Cada tipo de lugar tem suas particularidades como aparência, operações, diferenciando cada um do outro. Iglesias divide os restaurantes em: serviço de luxo e de *fastfood* se subdividindo em “Serviço de luxo: restaurantes de luxo, restaurantes familiares e especiais; e *Fastfood*: cafeterias, sanduicharias e lanchonetes” (IGLESIAS, 1990, p.8).

A indústria de alimentação pode ser comercial ou institucional. Obviamente, a comercial tem como objetivo lucrar, atendendo as necessidades dos clientes. A institucional é aquela que pertence à escolas, indústrias, empresas, entre outros e serve como complemento do serviço principal ofertado. O local onde está o restaurante não basta para a distinção entre o institucional ou comercial. O restaurante pode estar dentro de outra empresa, ser cedido, terceirizado, obter lucro ou não, sendo um bom exemplo as concessionárias que fornecem alimentação para as penitenciárias e tem lucro com isso (PAULA, 2004).

Os serviços de alimentação são diversos e as refeições vendidas fora de casa podem ser encontradas em variados locais. Existem muitos funcionários do ramo de alimentação e este ramo continua crescendo com funcionários de empresas, lanchonetes, restaurantes, hotéis, entre outros. Os restaurantes refinados têm implementado seus serviços, com *chefs* com especializações, à preços altos, com público pequeno e selecionado, e com uma administração impecável (POWERS; BARROWS, 2004).

Embora o preparo e consumo das refeições demorem menos tempo do que nos restaurantes mais formais e de preços elevados, os restaurantes informais bem-sucedidos prestam serviço profissional e atencioso a preços significativamente menores que os primeiros. (POWERS; BARROWS, 2004, p. 66).

Para Chon e Sparrowe (2003), alguns dos itens a serem considerados para se realizar a classificação dos locais que servem alimentos e bebidas são: o público ao qual se espera atingir, a concepção do local, e o que vai ser servido. Outros

fatores que estão intimamente ligados à classificação são: o local do estabelecimento, idade do público-alvo, preço das refeições e a classe social dos frequentadores.

Conclui-se então que para se classificar um restaurante, estão envolvidos vários fatores, podendo variar de autor para autor. O presente trabalho apresenta as características de um Restaurante Comunitário, onde suas particularidades serão apresentadas nos subcapítulos a seguir.

2.3 Restaurantes Populares

Na segunda metade do século XX, aconteceu uma grande modernização e crescimento urbano no Brasil, mudando os hábitos alimentares e o consumo das pessoas. Com o estilo de vida agitado, cada vez mais pessoas tem a necessidade de realizar suas refeições fora de casa (KINASZ, 2006). As Pesquisas de Orçamento Familiar - POF (2008/2009) demonstram que “31,1% da despesa média mensal familiar é destinada a refeições realizadas fora do domicílio” (IBGE, 2010).

Em função do grande número de pessoas que comem fora de suas residências, e do crescimento das doenças, os restaurantes devem realizar ações de promoção da alimentação saudável, servindo refeições adequadas nutricionalmente (SÁVIO, 2008).

O planejamento da produção dos alimentos e refeições deve ser baseado no perfil dos clientes e seu consumo alimentar, fortalecendo o conceito das Unidades de Alimentação e Nutrição. Os cardápios devem ser balanceados de modo que atinja as metas de nutrientes e energia a serem fornecidos nas refeições, para garantir ao usuário refeições saudáveis, proporcionando melhorias em sua saúde (FAUSTO, 2001).

O direito a uma alimentação de qualidade é um direito mencionado na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948) e também faz parte do Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, onde o Brasil faz parte desde o ano de 1992 (ONU, 1966). A alimentação está intrinsecamente ligada

à honra dos seres humanos, e é um pré-requisito ligado ao direito da saúde da Constituição, uma obrigação do Estado no cumprimento desse direito (VALENTE 1997). Assim, a Emenda Constitucional nº 64/2010 torna a alimentação um direito social (BRASILIA, 2010).

O conceito de Segurança Alimentar e Nutricional evoluiu desde o início do século XX e pode ser definido como “a garantia ao direito ao acesso a alimentos de qualidade, sem o comprometimento de outras necessidades essenciais, promovendo a saúde através da alimentação respeitando as individualidades culturais, sendo ambiental, economicamente e socialmente sustentáveis” (BRASIL, 2006a).

Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica, no ano de 1990 o número de pessoas com renda per capita abaixo da média da pobreza internacional era de 25,6%, onde no ano de 2008 teve uma queda para 4,8%, no ano de 2010 ainda havia a estimativa de que 8,9 milhões de brasileiros ainda estavam figurando na faixa de extrema pobreza (IPEA, 2010a). Esses dados atestam a necessidade dos governos aderirem práticas de políticas públicas de qualidade, onde os restaurantes comunitários fazem parte de uma estratégia para se alcançar as metas da Segurança Alimentar e Nutricional.

Analisando o programa de Segurança Alimentar e Nutricional, percebe-se que este programa não prioriza somente a garantia à alimentação, mas procura incluir as práticas de promoção de saúde através da alimentação, respeitando a cultura regional e as diversidades sociais, tendo como base a promoção da alimentação e da vida saudável, controlando as doenças relacionadas à má alimentação, como a obesidade (VALENTE 2003). Assim, os Restaurantes Comunitários integram uma política de Segurança Alimentar, oferecendo refeições saudáveis e balanceadas nutricionalmente, garantindo a dignidade humana reduzindo a discriminação e as desigualdades sociais.

O Programa Fome Zero, que começou no ano de 2003, desenvolvido pelo Ministério do Desenvolvimento Social, iniciou um trabalho de proteção alimentar em áreas com grande agrupamento de pessoas, trazendo benefícios com a implantação dos Restaurantes Populares (MDS, 2006). Esses restaurantes devem disponibilizar

espaços para a realização de atividades que visam o desenvolvimento da comunidade, que estimulem ações cooperativistas, de educação alimentar, palestras de promoção da saúde, oficinas para conscientização contra o desperdício de alimentos, entre outras atividades de fortalecimento da socialização da comunidade local (MDS, 2006).

As instalações de um restaurante comunitário devem ser realizadas em um local em que os usuários não necessitem se deslocar no horário de almoço. O Programa Restaurante Popular objetiva implantar e modernizar os restaurantes públicos, sendo administrados pelo setor público local.

É de extrema importância a realização de uma pesquisa para a delimitação e caracterização do público ao qual se espera atingir, e também dos estabelecimentos comerciais vizinhos ao Restaurante Comunitário para que seja escolhido o melhor local. Tal levantamento pode estimar a demanda e o perfil dos futuros frequentadores e também trazer informações sobre os estabelecimentos próximos, com objetivo de não diminuir a geração de empregos e de renda (MDS, 2006).

Com relação ao levantamento a ser efetuado, deve-se levar em conta alguns dados como o número de refeições comercializadas por dia, a faixa de preço, os tipos de alimentos servidos, e os horários em que os estabelecimentos funcionam. Também é importante delimitar o público-alvo, o perfil de tal público, como renda, local em que são realizadas as refeições, frequência que as refeições são realizadas fora de casa, entre outros dados. Desta forma, pode-se planejar e se realizar uma ação contínua de monitoramento e avaliação visando alcançar bons resultados no Programa dos Restaurantes Populares, visando a melhoria da alimentação e saúde dos usuários do serviço.

2.4 A Gestão dos Restaurantes Populares

Existem dois tipos de gestão que podem ser aplicados aos restaurantes comunitários: a gestão por algum órgão público ou através de parcerias com organizações que não tenham objetivos de lucro. A gestão deverá estar ligada à

realizar ações de segurança alimentar e nutricional, através de uma educação alimentar, distribuição de alimentos para pessoas carentes, e outras ações. É recomendado destinar parte das compras de produtos dos pequenos agricultores e de produtores familiares, para que haja produção de renda e de empregos. Assim, a gestão do restaurante poderá ter uma boa eficiência e eficácia.

Recentes experiências demonstraram que um órgão que regule as políticas de segurança alimentar, podendo ser um departamento ou uma gerência com dotação orçamentária específica para este tipo de ação, tem fortalecido a gestão dos restaurantes populares. Tal orçamento específico é de extrema importância para um bom acompanhamento da gestão dos Restaurantes Comunitários, levando-se em conta as receitas e despesas (MDS, 2006).

Em alguns lugares, a gestão dos restaurantes é realizada por empresas terceirizadas, com experiência na alimentação industrial. Esse tipo de gestão, permite que a exploração comercial do restaurante possa ser da empresa que o administra, ficando a cargo da administração pública a fiscalização, avaliação e monitoramento do serviço prestado. Por este favor, verifica-se que em tais casos o preço das refeições é maior que no modelo em que a gestão é direta, aumentando também o subsídio da administração pública para manter o restaurante.

Com o intuito de melhorar o desempenho do restaurante popular, podem ser realizadas várias parcerias, com outros níveis de governo e com outras empresas/organizações. A gestão direta pode ter acesso à outros programas do Ministério do Desenvolvimento Social para ajudar o provimento do restaurante como o Programa de Compra Direta Local de Alimentos, que ajuda os produtores locais, e garante o provimento de alimentos com qualidade certificada, livres de agrotóxicos.

O preço das refeições servidas nos restaurantes comunitários deve ser de baixo custo, acessível ao perfil dos usuários. A gestão do restaurante deve equilibrar receitas e despesas, com a finalidade de manter a sustentabilidade do estabelecimento. Verifica-se que isso nem sempre é possível, e o poder público subsidia os custos das refeições. A constituição dos preços deve levar em consideração a periodicidade das matérias-primas (alimentos), primando pela qualidade e variedade das refeições a serem servidas. Quando ocorre esse tipo de

situação, recomenda-se que o subsídio seja o mais baixo possível, buscando ter autossustentabilidade, através da gestão efetiva, sem tentar almejar fins lucrativos.

Um restaurante comunitário deve ter sua criação baseada em uma previsão definida por lei. A forma da criação e a autorização de funcionamento podem variar levando em conta o modelo de gestão adotado para vigorar no restaurante e das leis das cidades e estados em que o restaurante funcionará. O projeto deverá estar em total acordo com os padrões de equipamentos operacionais previstos no Manual de Implantação de Restaurantes Populares, e de acordo com a legislação sanitária local, para que desta forma, possa vir a garantir a qualidade e segurança nutricional e alimentar das refeições servidas nos Restaurantes Comunitários (MDS, 2006).

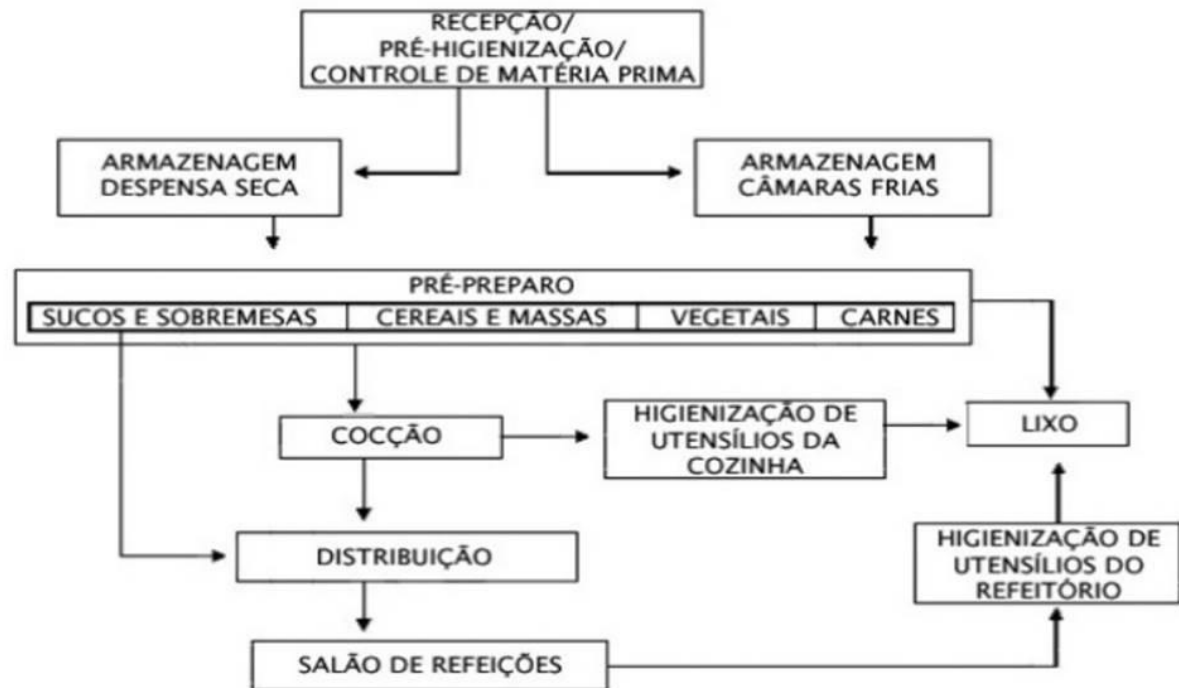
Os ambientes necessários para o ideal funcionamento dos Restaurantes Comunitários são os seguintes:

1 – Setores de recepção, Pré-Higienização, Estocagem e Administração (recepção/pré-higienização + administração/controle + despensa seca + depósito de material de limpeza + depósito de caixas + câmaras frias + vestiários/sanitários de funcionários);

2 – Setor da Cozinha (sala de profissional de nutrição + setor de cocção + setores de pré-preparo + setores de higienização de utensílios + depósitos de lixo);

3 – Setor do Refeitório (hall de entrada dos usuários + salão de mesas + sanitários de usuários)

O fluxograma abaixo exemplifica como os ambientes devem ser organizados:

Figura 1 - Fluxograma dos ambientes

Fonte: Manual de Implantação de Restaurantes Populares (2006)

2.5 Qualidade da Alimentação nos Restaurantes

Cada pessoa tem um sistema de alimentação que busca sanar suas necessidades diárias. Conforme Kinton (1998), a educação, a liderança do grupo e as práticas sociais induzem os costumes e gostos alimentares. Já na tenra infância, o sujeito cria afeição por tipos de gostos e atribui sabores para cada alimento, tanto em favor de suas singularidades quanto no conjunto, por exemplo, na distribuição dentro do prato, estabelecendo suas preferências próprias e determinando o cardápio ao qual tem mais afinidade.

Um cardápio é formado pela constituição de uma alimentação ou até mesmo por um conjunto de refeições, e é uma forma de informação, fortalecendo o conceito de hospitalidade, ligando o restaurante ao consumidor (KINTON, 1998).

A qualidade dos alimentos apresenta diversos tipos de significados, até mesmo o caso do significado da palavra qualidade. Esta palavra é bastante complexa, pois envolve os conhecimentos empíricos e os científicos. Assim, a qualidade não é uma peculiaridade dos alimentos, e precisa de uma referência como Muchnick (2004) demonstra que tal referência se dá através da relação entre o produto e o parâmetro que está sendo analisado.

De acordo com Goodman (2003) os parâmetros que analisam a qualidade estão mudando desde a década de 1980, no Brasil, através da industrialização. Antes do processo industrializador, a produção de alimentos era realizada em pequenas escala. A produção, armazenamento e processamento das matérias-primas era realizada de maneira doméstica, onde os alimentos como: grãos, carnes, queijos conservas, etc., faziam com que os agricultores tivessem uma gama maior de mantimentos durante o decorrer do ano.

A produção de alimentos aumentou proporcionalmente com o crescimento da população, para que não faltassem mantimentos para o sustento das pessoas que vivem em grandes centros. Naquela época, o ponto principal era a quantidade dos alimentos e isso influenciava diretamente o sistema de produção, onde os mesmos necessitavam durar mais e com isso as indústrias começaram a utilizar complementos que permitissem a conservação por longos períodos. As tecnologias foram evoluindo e toda a logística de produção foi preparada para a garantia da chegada do alimento à mesa dos consumidores.

Progressivamente, a qualidade começou a ser ligada as grandes estruturas de produção e altos padrões de vigilância sanitária. Para que esta vigilância aconteça foram adotados sistemas de controle, seguindo um padrão de qualidade, onde tais processos foram dominados pelas grandes indústrias alimentícias. (GOODMAN, 2003).

Segundo o Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, só se pode atingir a segurança quando “a pessoa tem acesso ao consumo de alimentos, em quantidade satisfatória e com boa qualidade” (CONSEA, 2004). Esse conceito de SAN traz um novo entendimento acerca do termo “alimentação adequada”, onde as necessidades nutricionais, e condições culturais e de saúde de cada pessoa

deverão ser supridas (BRASIL, 2005). Para que tais condições sejam atingidas é necessário se realizar pesquisas qualitativas, identificando as necessidades de cada dieta, e se existem desvios das recomendações nutricionais (PANIGASSI, 2008; PRADO, 2010).

Destacam-se, entre as causas das doenças relacionadas à má alimentação e da falta de realização de atividades físicas: a diabetes tipo 2, obesidade, desnutrição, hipertensão, doenças circulatórias e do coração. Muitas das doenças nutricionais tem seu motivo pela realização de uma dieta inadequada, demonstrando a importância que uma alimentação balanceada tem no processo de divulgação e promoção da saúde alimentar (MENDONÇA; ANJOS, 2004).

Neste contexto de Segurança Alimentar, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), tem atuado para buscar a saúde da população. Esta agência que foi instituída pelo Governo Federal, tem manuais específicos, e um deles é o Manual de Boas Práticas de Fabricação, que discorre sobre todos os aspectos para a instalação, condições ambientais, processos e serviços para a obtenção de produtos. As Boas Práticas de Fabricação são um compêndio de regras que delimitam o manuseio de alimentos, desde a obtenção da matéria-prima até o alimento ser servido na mesa (TREDICE, 2000).

Dentro deste novo contexto, foram criadas novas regras para normatizar e avaliar a segurança alimentar. As Normas de Boas Práticas da Resolução RDC 216 foram publicadas em 15 de setembro de 2004, e as não conformidades destas normas estão diretamente associadas às causas de perigo que afetam à saúde do consumidor. Assim, “considera-se necessário o constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos visando a proteção à saúde da população”. Diante de tais fatos se faz necessário capacitar todos aqueles que trabalham com alimentos e bebidas, através de cursos profissionalizantes.

Germano (2000) considera que os alimentos são naturalmente contaminados por micróbios, e alerta que o grande cuidado é não deixar que tais microrganismos se proliferem, contaminando o ambiente ou se disseminem por causa de inadequação da manipulação. As Boas Práticas de Fabricação garantem a

qualidade da alimentação, tornando-a saudável, e favorecem o ambiente do trabalho melhorando as condições e todo o processo de produção.

Assim, se uma cozinha ou ambiente de produção de alimentos estiver sob as orientações das Boas Práticas de Fabricação, e os funcionários deste ambiente cumprirem as exigências, a qualidade dos alimentos será superior à de um restaurante que não aplica tais normas. Todas as pessoas que tenham contato com os alimentos, independentemente da etapa, seja ela a produção, preparação, distribuição, ou venda de alimentos, estando em sua forma original ou em forma de pratos, é considerada um manipulador de alimentos (NASCIMENTO, 2003). Ressaltamos que a qualidade de um estabelecimento alimentício também está relacionada com as às exigências dos consumidores, os quais estão cada dia mais exigentes com relação à aquisição de produtos.

3 METODOLOGIA

A escolha da metodologia ou do procedimento metodológico de pesquisa deve estar adequada aos objetivos e a justificativa, além de coerente com a formulação do problema que vai ser investigado. Nessa direção, Denker (1998.p 85) enfatiza:

O detalhamento dos procedimentos metodológicos inclui a indicação e a justificação do paradigma que orienta o estudo, etapas de desenvolvimento da pesquisa, descrição do contexto, processo de seleção dos participantes, os procedimentos e o instrumental de coleta e análise dos dados e os recursos utilizados para maximizar a precisão de resultados.

3.1 Aspectos Metodológicos

Este estudo quanto a abordagem, é uma pesquisa qualitativa, que para Minayo (2007, p.14) é aquela que:

[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Aplicada inicialmente em estudos de Antropologia e Sociologia, como contraponto à pesquisa quantitativa dominante, tem alargado seu campo de atuação a áreas como a Psicologia e a Educação. A pesquisa qualitativa é criticada por seu empirismo, pela subjetividade e pelo envolvimento emocional do pesquisador.

Ao que se refere aos procedimentos é uma pesquisa bibliográfica, pois a mesma é elaborada com base em material que já foi publicado como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todas as pesquisas acadêmicas requerem em algum momento a realização de trabalho que pode ser considerado como pesquisa bibliográfica.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao pesquisador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem é importante quando o problema da pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço. A pesquisa bibliográfica é também indispensável nos estudos históricos (GIL, 2010).

Esta pesquisa também é documental, pois a pesquisa documental fundamenta-se na utilização de materiais impressos e divulgados valendo-se de toda

sorte de documentos, como: documentos institucionais, documentos pessoais, materiais de divulgação, documentos jurídicos, documentos iconográficos e registros estatísticos.

Este estudo também se caracteriza como pesquisa de campo que para Fonseca (2002) compreende pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa estupestato, pesquisa ação, pesquisa participante, etc.).

3.2 Procedimentos Metodológicos

Para elaboração desta pesquisa seguimos os seguintes procedimentos metodológicos em quatro etapas, descritas abaixo:

1. Pesquisa bibliográfica e documental
2. Coleta de dados *in loco* dividida em quatro etapas:
 - a) Entrevista com o gestor do restaurante popular (Apêndice A). Vale ressaltar que as informações coletadas neste momento serviram para nortear as próximas fases da coleta de dados, assim como para elaboração do texto referente a apresentação dos resultados.
 - b) Aplicação do formulário (Apêndice B) junto aos profissionais que trabalham no estabelecimento a fim de traçar o perfil dos mesmos.
 - c) Avaliação da infraestrutura local tendo como referencia o Manual de Categorização dos Restaurantes da (Anexo A) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA.
 - d) Aplicação do Formulário junto aos usuários (Apêndice C) com a finalidade de medir a satisfação dos mesmos com relação ao serviço prestado.

4 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO: RESTAURANTE COMUNITÁRIO DA REGIÃO NORTE DE PALMAS

O Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas - Tereza Cristina Ayres, inaugurado no dia 30 de junho de 2004, resultado de uma parceria entre a Prefeitura e o Governo Federal, por meio do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. O restaurante funciona de segunda a sexta-feira e serve almoço das 11h às 14h, oferecendo aproximadamente 2 000 (duas mil) refeições diariamente (PALMAS, 2015).

A operacionalização do Restaurante Comunitário faz-se a partir da prestação de serviço terceirizado de fornecimento de refeições, por meio de contrato firmado entre a Secretaria de Desenvolvimento Social de Palmas-TO e a empresa especializada em alimentação para coletividade, denominada Tia Rita Eventos, com base no processo licitatório para prestação de serviço de preparo e fornecimento de alimentação.

O contrato é do tipo gestão a preço fixo, no qual a contratada é responsável pelo desenvolvimento de todas as etapas do processo de produção das refeições e todos os custos e gastos administrativos e operacionais.

O cardápio é do tipo popular, composto de preparações simples e de baixo custo, incluindo: sopas, saladas, arroz, feijão, carnes, entre outros. A distribuição da refeição é feita por cafeteria fixa, e as preparações são servidas aos comensais por manipuladores de alimentos.

Com relação ao público beneficiário, o Restaurante Comunitário da Região Norte é composto por trabalhadores formais e informais de baixa renda, desempregados, estudantes, aposentados, moradores de rua e famílias em situação de risco de insegurança alimentar e nutricional (PALMAS, 2015). Quanto à estrutura física, o Restaurante foi construído com a finalidade a qual é utilizado e tem uma área total de 989,58 metros quadrados. Sua estrutura física é composta de sala de frituras, área de higienização, despensas, sala de administração. Possui capacidade para 490 pessoas. Nas figuras 2 e 3 podemos observar o *Buffet* onde são servidas as refeições e o salão do Restaurante, destinado a acomodação dos usuários, respectivamente.

Figura 2- Serviço de alimentação prestado no Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas.



Fonte: Site da Prefeitura Municipal de Palmas

Figura 3 - Ambiente de refeições.



Fonte: Site da Prefeitura Municipal de Palmas

No Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO, o cardápio semanal é elaborado com base no Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), que foi criado para atender especialmente trabalhadores, em baixa renda, com refeições de qualidade. Considerando as projeções anuais da OMS, a Lei nº 6321 (Lei do Auxílio Alimentação), de 14 de abril de 1976 (regulamentada em 1991) criou o PAT, onde Governo, Empresas e Trabalhadores partilham responsabilidades. Para a elaboração dos cardápios, também foram consideradas pesquisas sobre o perfil

nutricional brasileiro, na qual se identificou um aumento de óbitos causados por doenças cardiovasculares, câncer e causas externas.

Considerando este contexto, a Portaria Interministerial nº 66, de 25 de agosto de 2006, define os valores nutricionais e os parâmetros para a elaboração dos cardápios das refeições servidas nos Restaurantes Comunitários e outros participantes do Programa de Alimentação do Trabalhador, na qual em seu §3º referenciam os valores diários de referência, descritos nos quadros 1 e 2:

Quadro 1– Valores Diários Nutricionais PAT

Nutrientes	Valores diários
Valor Energético Total	I 2000 calorias
CARBOIDRATO	55 -75%
PROTEÍNA	10-15%
GORDURA TOTAL	15-30%
GORDURA SATURADA	< 10%
FIBRA	> 25 g
SÓDIO	≤ 2400mg

I - as refeições principais (almoço, jantar e ceia) deverão conter de seiscentas a oitocentas calorias, admitindo-se um acréscimo de vinte por cento (quatrocentas calorias) em relação ao Valor Energético Total –VET de duas mil calorias por dia e deverão corresponder a faixa de 30- 40% (trinta a quarenta por cento) do VET diário;
 II - as refeições menores (desjejum e lanche) deverão conter de trezentas a quatrocentas calorias, admitindo-se um acréscimo de vinte por cento (quatrocentas calorias) em relação ao Valor Energético Total de duas mil calorias por dia e deverão corresponder a faixa de 15 - 20 % (quinze a vinte por cento) do VET diário;

Fonte: Portaria Interministerial nº66, 2006.

Quadro 2– Distribuição de Macro Nutrientes

III - as refeições principais e menores deverão seguir a seguinte distribuição de macronutrientes, fibra e sódio:						
Refeições	Carboidratos (%)	Proteínas (%)	gorduras totais (%)	gorduras saturadas (%)	Fibras (g)	Sódio (mg)
desjejum/ lanche	60	15	25	<10	4-5	360-480
Almoço/ jantar/ ceia	60	15	25	<10	7-10	720-960

IV - o percentual protéico - calórico (NdPCal) das refeições deverá ser de no mínimo 6% (seis por cento) e no máximo 10 % (dez por cento).

§ 4º Os estabelecimentos vinculados ao PAT deverão promover educação nutricional, inclusive mediante a disponibilização, em local visível ao público, de sugestão de cardápio saudável aos trabalhadores, em conformidade com o § 3º deste artigo.

Fonte: Portaria Interministerial nº66, 2006.

As refeições são preparadas na sede da empresa denominada Tia Rita Eventos, com base nas tabelas supracitadas, sendo transportadas em caixas térmicas para o Restaurante Comunitário. Todo o processo é acompanhado por

nutricionistas que verificam as condições térmicas para o serviço de alimentação e retiram amostras para análise laboratorial das refeições.

5 RESULTADOS

Os resultados desta pesquisa estão apresentados em conformidade com seus objetivos, desta forma exporemos as análises referentes ao perfil dos profissionais, a infraestrutura do local e avaliação dos usuários do Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO.

5.1 Perfil dos Profissionais do Restaurante

Na tabela expomos o perfil dos profissionais que trabalham no Restaurante Comunitário, a partir da aplicação do formulário e tabulação dos dados conforme previsto na metodologia. Neste caso a amostra corresponde ao universo, pois todos os dez funcionários do local colaboraram com a pesquisa.

Tabela 1– Perfil dos profissionais que trabalham no Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO

Quanto ao Estado Civil	
Respostas	%
Solteiro (a)	30
Casado (a)	70
Separado (a)	0
Outros	0
Quanto ao nível de escolaridade	
Respostas	%
Não Alfabetizado	0
Ensino Fundamental Incompleto	0
Ensino Fundamental Completo	30
Ensino Médio Incompleto	0
Ensino Médio Completo	50
Ensino Superior Incompleto	20
Ensino Superior Completo	0
Quanto à Renda Mensal	
Respostas	%
1 Salário Mínimo	80
2 Salários Mínimos	20
3 Salários Mínimos	0
4 Salários Mínimos	0
Quanto à Formação na Área de Restauração	
Respostas	%
Sim	20
Não	80
Quanto à Qualificação na Área de Restauração	
Respostas	%
Sim	40
Não	60

Quanto à Participação em Cursos de Atualização	
Respostas	%
Sim	10
Não	90
Quanto à Presença de um Nutricionista no Restaurante	
Respostas	%
Sim	100
Não	0
Quanto ao conhecimento dos itens incluídos nas Boas Práticas de Fabricação	
Respostas	%
Manipuladores de alimentos.	0
Controle de pragas e vetores.	0
Higienização de instalações equipamentos, móveis e utensílios.	0
Uso de equipamentos de proteção individual (uniformes, toucas, luvas e outros).	0
Nenhuma das alternativas acima.	0
Todas as alternativas acima.	100
Quanto ao conhecimento sobre a frequência da higienização dos equipamentos, móveis e utensílios.	
Respostas	%
Quantas vezes necessário após o término do trabalho	100
Mensalmente após o término do trabalho	0
Semanalmente após o término do trabalho	0
Anualmente	0
Quanto ao que é considerado falta de higiene (por parte dos comensais)	
Respostas	%
Não lavar as mãos	10
Não usar o uniforme	0
Não Limpar o ambiente	0
Não lavar os utensílios	20
Todas as alternativas anteriores	70
Nenhuma das alternativas anteriores	0
Quanto ao que é considerado consequência da falta de higiene (por parte dos comensais)	
Respostas	%
Contaminação do alimento	0
Transmissão de doenças	10
Atração de insetos e animais	0
Todas as alternativas anteriores	90
Nenhumas das alternativas anteriores	0

Fonte: Autor

5.2 Infraestrutura do Restaurante

Para analisar a infraestrutura do local foi utilizado o modelo de avaliação da ANVISA, ressaltando que o resultado abaixo é proveniente das respostas apresentadas pela gestão do restaurante ao autor da pesquisa. Este modelo da ANVISA foi criado para se categorizar os serviços de alimentação no Brasil, a ANVISA baseou-se na experiência modelo de cidades como Los Angeles, Nova Iorque e Londres. O período para a implantação do Projeto foi a Copa do Mundo de Futebol de 2014, onde foi apresentado aos consumidores e turistas.

A proposta de classificação dos Restaurantes é baseada em critérios que analisam os aspectos sanitários e de higiene, que causam mais impacto na saúde dos consumidores. Essa classificação é realizada pela vigilância sanitária municipal, ampliando a forma de comunicação do resultado ao consumidor, complementando a vistoria que permite a retirada do alvará de funcionamento.

Dentro desta análise, os três itens considerados básicos para o adequado funcionamento de um Restaurante Comunitário são:

- 1 – Uso de água potável para a manipulação de alimentos;
- 2 – Instalações abastecidas com água corrente;
- 3 – Rede de Esgoto ou Fossa.

Caso o estabelecimento não cumpra qualquer um destes itens eliminatórios, o mesmo não é categorizado. Os demais itens podem melhorar o desempenho, salvo com a supervisão de um profissional qualificado para a supervisão dos itens (BRASIL, 2013). A análise contida no Quadro 3 foi realizada com base em informações advindas da Gestão do Restaurante Comunitário.

¹Quadro 3 – Avaliação da Infraestrutura do Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO

1. ABASTECIMENTO DE ÁGUA	AD	IN	Na*
1.1 Utiliza-se exclusivamente água potável para manipulação de alimentos (água de abastecimento público ou solução alternativa com potabilidade atestada semestralmente por meio de laudos laboratoriais).	X		
1.2 Instalações abastecidas de água corrente.	X		
1.3 Instalações dispõem de conexões com rede de esgoto ou fossa séptica.	X		
1.4 Reservatório em adequado estado de higiene.	X		
1.5 Reservatório devidamente tampado e conservado (livre de rachaduras, vazamentos, infiltrações, descascamentos dentre outros defeitos).	X		
1. ABASTECIMENTO DE ÁGUA	AD	IN	Na*
1.6 Reservatório de água higienizado em intervalo máximo de seis meses, sendo mantidos registros da operação.	X		
1.7 Material que reveste internamente o reservatório de água não compromete a qualidade da água.	X		
2. ESTRUTURA	AD	IN	Na*
2.1 Instalações sanitárias possuem lavatórios de mãos e os produtos destinados à higiene pessoal (papel higiênico, sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro e antisséptico, coletores com tampa e acionados sem contato manual e toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos).	X		
2.2 Existe separação entre as diferentes atividades por meios físicos ou por outros meios eficazes de forma a evitar a contaminação cruzada.	X		
3. HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS,	AD	IN	Na*

¹ BRASIL, ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Categorização dos Serviços de Alimentação. Brasília, 2013. Disponível em:

<<http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/de113f804fe4bde9957efdece77a031c/categoriza%C3%A7%C3%A3o+baixa.pdf?MOD=AJPERES>>. Acesso em 20 de maio de 2015.

MÓVEIS E UTENSÍLIOS.			
3.1 Instalações, equipamentos, móveis e utensílios mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas.	X		
3.2 Frequência adequada de higienização dos equipamentos, móveis e utensílios.	X		
3.3 Utensílios utilizados na higienização de instalações distintos daqueles usados para higienização das partes dos equipamentos e utensílios que entrem em contato com o alimento.	X		
3.4 Diluição, tempo de contato e modo de uso ou aplicação dos produtos saneantes obedece às instruções recomendadas pelo fabricante.	X		
3.5 Produtos saneantes regularizados pelo Ministério da Saúde.	X		
3.6 Áreas de preparação higienizadas quantas vezes forem necessárias e imediatamente após o término do trabalho.	X		
4. CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS	AD	IN	Na*
4.1 Controle de vetores e pragas urbanas executados por empresa especializada devidamente regularizada.	X		
4.2 Existência de um conjunto de ações eficazes e contínuas com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação de vetores e pragas urbanas.	X		
4.3 Edificações, instalações, equipamentos, móveis e utensílios livres da presença de animais, incluindo vetores e pragas urbanas.	X		
5. MANIPULADORES	AD	IN	Na*
5.1 Os manipuladores são afastados da preparação de alimentos quando apresentam lesões e ou sintomas de enfermidades.	X		
5.2 Lavam cuidadosamente as mãos ao chegar ao trabalho, antes e após manipular o alimento, após qualquer interrupção do serviço, após tocar materiais contaminados, após usar os sanitários e sempre que se fizer necessário.	X		
5.3 Não fumam e falam quando desnecessário, cantam, assobiam, espirram, cospem, tosse, comem, manipulam dinheiro ou praticam outros atos que possam contaminar o alimento durante o desempenho das atividades.	X		
6. MATÉRIA-PRIMA, INGREDIENTES E EMBALAGENS.	AD	IN	Na*
6.1 Submetidos à inspeção e aprovação na recepção.	X		
6.2 Matérias-primas, ingredientes e embalagens utilizados para preparação em condições higiênico-sanitárias adequadas.	X		
6.3 Embalagens primárias das matérias-primas e dos ingredientes íntegras.	X		

6.4 Utilização das matérias primas e ingredientes respeita o prazo de validade ou se observa a ordem de entrada.	X		
6.5 Matérias-primas fracionadas adequadamente acondicionadas e identificadas com, no mínimo, as seguintes informações: designação do produto data de fracionamento e prazo de validade após abertura ou retirada da embalagem original.	X		
6.6 Temperatura das matérias-primas e ingredientes perecíveis verificada na recepção e no armazenamento.	X		
6.7 Gelo utilizado em alimentos fabricado a partir de água potável e mantido em condição higiênico-sanitária.			X
7. PREPARO DO ALIMENTO	AD	IN	Na*
7.1 Lavatórios da área de preparação dotados dos produtos destinados à higiene das mãos (sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro e produto antisséptico, toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos).			X
7.2 Durante o preparo, aqueles que manipulam alimentos crus realizam a lavagem e a antisepsia das mãos antes de manusear alimentos preparados.			X
7.3 Produtos perecíveis expostos à temperatura ambiente somente pelo tempo mínimo necessário para preparação do alimento.			X
7.4 Descongelamento conduzido conforme orientação do fabricante e utilizando uma das seguintes técnicas: refrigeração à temperatura inferior a 5°C ou em forno de micro-ondas quando o alimento for submetido imediatamente a cocção.			X
7. PREPARO DO ALIMENTO	AD	IN	Na*
7.5 Alimentos submetidos ao descongelamento mantidos sob refrigeração se não forem imediatamente utilizados e não se recongela.			X
7.6 Tratamento térmico garante que todas as partes do alimento atinjam a temperatura de, no mínimo, 70°C, ou outra combinação de tempo e temperatura desde que assegure a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos.			X
7.7 Avalia-se a eficácia do tratamento térmico.			X
7.8 Possuem termômetro comprovadamente calibrado para a aferição da temperatura dos alimentos.	X		
7.9 Após o resfriamento, alimento preparado conservado sob refrigeração a temperaturas inferiores a 5°C, ou congelado à temperatura igual ou inferior a - 18°C.			X
7.10 Alimentos consumidos crus, quando aplicável, submetidos a processo de higienização com produtos regularizados e aplicados de forma a evitar a presença de resíduos.	X		
7.11 Evita-se o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semi-prontos e prontos para o consumo.	X		

7.12 Temperatura do alimento preparado no resfriamento reduzida de 60°C a 10°C em até 2 horas.			X
8. ARMAZENAMENTO, TRANSPORTE E EXPOSIÇÃO DO ALIMENTO PREPARADO.	AD	IN	Na*
8.1 Alimento preparado armazenado sob refrigeração ou congelamento identificado com no mínimo as seguintes informações: designação, data de preparo e prazo de validade.	X		
8.2 Prazo máximo de consumo do alimento preparado e conservado sob refrigeração é de 5 dias, caso a temperatura de conservação seja igual ou inferior a 4°C. Quando forem utilizadas temperaturas superiores a 4°C e inferiores a 5°C, o prazo máximo de consumo é reduzido.			X
8.3 Na exposição, manipuladores adotam procedimentos que minimizem o risco de contaminação dos alimentos preparados, por meio da antisepsia das mãos e pelo uso de utensílios ou luvas descartáveis (quando aplicável).	X		
8.4 Alimento preparado e conservado sob refrigeração mantido à temperatura igual a 5°C ou inferior.			X
8.5 Alimentos preparados mantido à temperatura superior a 60°C.			X
8.6 Temperatura dos equipamentos de exposição regularmente monitorada.	X		
8.7 Alimentos preparados, mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte, identificados (designação do produto, data de preparo e o prazo de validade) e protegidos contra contaminantes.	X		
8.8 Armazenamento e transporte ocorrem em condições de tempo e temperatura que não comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.	X		
8. ARMAZENAMENTO, TRANSPORTE E EXPOSIÇÃO DO ALIMENTO PREPARADO	AD	IN	Na*
8.9 Alimentos conservados a quente mantidos a temperatura superior a 60°C e o tempo ao longo da cadeia de preparo até exposição não excede a 6 horas.			X
9. RESPONSABILIDADE, DOCUMENTAÇÃO E REGISTRO	AD	IN	Na*
9.1 Possui um responsável pelas atividades de manipulação de alimentos (responsável técnico, proprietário ou funcionário designado) devidamente capacitado.	X		
9.2 Empresa segue o Manual de Boas Práticas e os Procedimentos Operacionais Padronizados.	X		

LEGENDA: AD: Adequado; IN: Inadequado; Na*: Não se aplica

Ao analisar a tabela acima, percebe-se que a maioria dos itens foram pontuados como adequados, afirmando a qualidade do serviço prestado, pois o Restaurante conta com toda a infraestrutura necessária para bem atender aos usuários que utilizam este serviço diariamente, referenciado através das figuras a 4 a 10.

O Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas conta ainda com uma mini biblioteca (Figura 4), contendo alguns títulos de literatura e enciclopédias. Os livros não são emprestados aos usuários, mas há uma seção onde os mesmos podem sentar e apreciar a leitura das obras, cumprindo o que é previsto pelo Manual de Implantação dos Restaurantes Populares, onde os restaurantes populares devem prever atividades culturais aos usuários. A seguir apresentamos algumas figuras que ilustram a infraestrutura do local.

Figura 4– Estande da Biblioteca Cidadã



Fonte: Fotografia Elvis Fernandes/Arquivo

A Figura 5 atende o previsto na tabela da ANVISA onde o item 8.8 pontua que o armazenamento e transporte devem ocorrer em condições de tempo e temperatura que não comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento preparado.

Figura 5– Transporte das Refeições em Carro com isolamento térmico e revestimento de alumínio, conforme as normas da ANVISA



Fonte: Fotografia Elvis Fernandes/Arquivo

As figuras 6 e 7 atendem o previsto no item 3.1 da tabela da ANVISA onde as instalações, equipamentos, móveis e utensílios mantidos em condições higiênico-sanitárias apropriadas.

Figura 6 – Cozinha de Preparação das Refeições na Central da Empresa Tia Rita Eventos



Fonte: Fotografia Elvis Fernandes/Arquivo

Figura 7 – Cozinha de Preparação das Refeições na Central da Empresa Tia Rita Eventos



Fonte: Fotografia Elvis Fernandes/Arquivo

Conforme o item 2.1, as instalações sanitárias possuem lavatórios de mãos e os produtos destinados à higiene pessoal (papel higiênico, sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro, coletores com tampa e acionados sem contato manual e toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos).

Figura 8 – Setor de Higienização das Mãos



Fonte: Fotografia Elvis Fernandes/Arquivo

A figura 9 referencia o item 8.7, onde os alimentos preparados, mantidos na área de armazenamento ou aguardando o transporte, em caixas térmicas,

identificados (designação do produto, data de preparo e o prazo de validade) e protegidos contra contaminantes.

Figura 9 – Armazenamento das Caixas Térmicas utilizadas para o transporte das Refeições até o Restaurante Comunitário



Fonte: Arquivo Pessoal/ Elvis Fernandes

A figura 10 referencia o item 4.2 da avaliação da infraestrutura, pois a limpeza antes e no término do funcionamento do restaurante faz parte de um conjunto de ações eficazes e contínuas com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação de vetores e pragas urbanas

Figura 10 – Salão do Refeitório do Restaurante



Fonte: Arquivo Pessoal/ Elvis Fernandes

5.3 Avaliação dos usuários sobre o serviço prestado

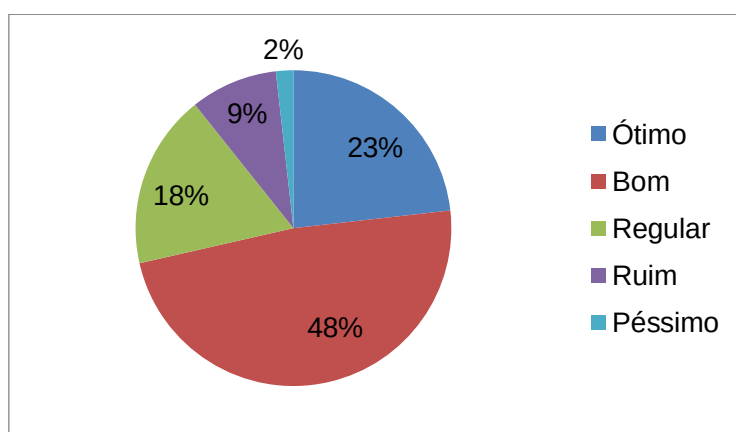
O Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO atende diariamente em média 2 000 pessoas, dado fornecido pela gestão do Restaurante durante a entrevista.

Com base neste quantitativo, determinamos que nossa amostra fosse de aproximadamente 12% do universo diário, já que foram aplicados 224 formulários junto aos clientes do referido estabelecimento, entre os dias 17 e 27 de julho de 2015.

Ressaltando que Doxsey e De Riz (2002) afirmam que não existe um padrão para se determinar a amostra de uma pesquisa e que nas pesquisas qualitativas há maior liberdade na escolha de números de casos e via de regra as quantitativas não devem trabalhar com menos de 30 casos e que por fim é o pesquisador que determina a abrangência de seu estudo.

Considerando os pensamentos de Doxsey e De Riz (2002) acreditamos que a amostra é confiável e não limitante, pois se trata de uma quantidade significativa de avaliações sobre o serviço prestado. Os resultados são apresentados nos gráficos a seguir com suas respectivas análises.

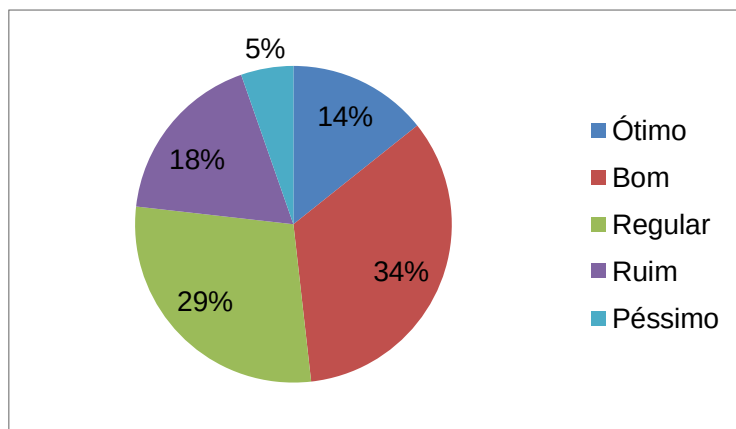
Gráfico 1– Limpeza do Refeitório



Quanto à limpeza do refeitório do restaurante popular, 48 % dos participantes consideram como boa e 23% como ótima, totalizando 71% de aprovação. Acredita-se que a não totalidade de aprovação deve-se ao fato de não haver profissionais realizando uma limpeza frequente no Restaurante, sendo de responsabilidade do usuário o transporte dos copos descartáveis até o depósito de

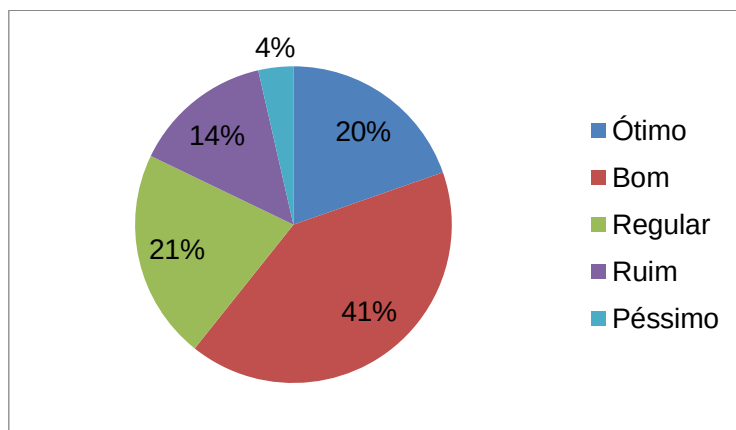
lixo, e dos bandejões e talheres até o setor de lavagem e do grande fluxo de pessoas, em média 2 000/dia, o que vai de encontro ao pensamento de Leles *et al* (2005) “a alta rotatividade das pessoas nos restaurantes, pode acarretar prejuízos à higienização dos ambientes e utensílios”.

Gráfico 2 – Limpeza dos Banheiros



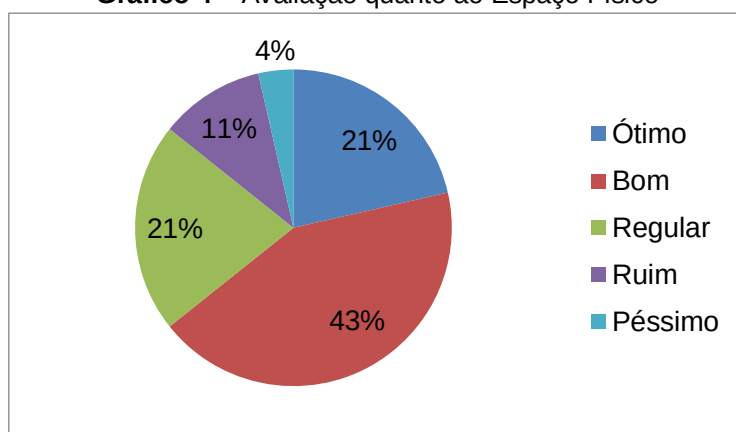
Para 107 entrevistados a limpeza dos banheiros é considerada como boa. Por ter em média 2000 usuários, os banheiros tem limpeza suficiente diante de tamanha circulação de pessoas. A limpeza dos banheiros compreende várias etapas, como a descontaminação, eliminando parcial ou totalmente a carga microbiana das superfícies englobando processos de desinfecção e esterilização (BRASIL, 1994).

Gráfico 3 – Limpeza dos Equipamentos e Utensílios



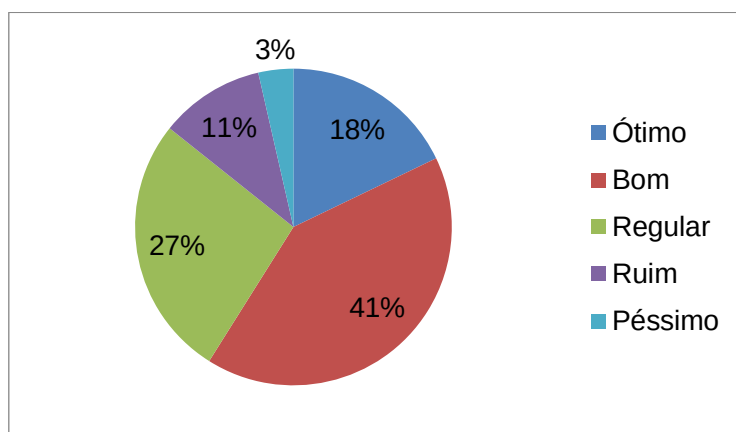
Na visão dos usuários os equipamentos e utensílios são adequadamente limpos pois 82% consideraram a limpeza como boa. Acredita-se que este alto grau de satisfação justifica-se pela forma que ocorre a limpeza dos utensílios que é realizada através de uma primeira lavagem em uma pia para retirar parte da sujeira, e depois os utensílios são encaminhados para máquinas de lavagem, onde são lavados e esterilizados.

Gráfico 4 – Avaliação quanto ao Espaço Físico

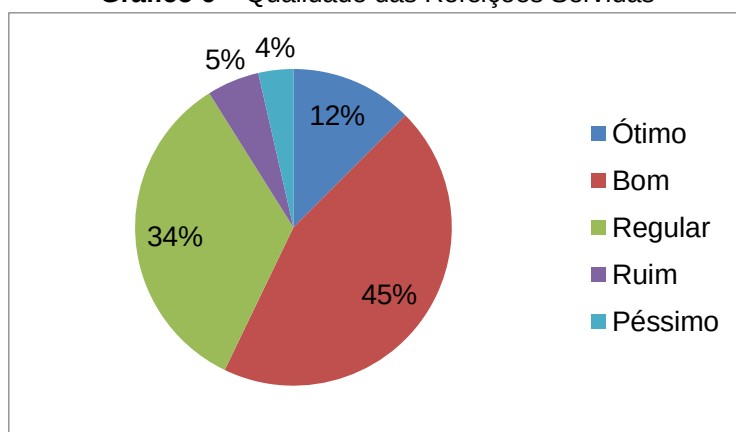


Podemos dizer que a maior parte dos usuários estão satisfeitos já que ao somarmos os três primeiros itens, temos 85% de positividade na avaliação. O espaço do Restaurante Comunitário é bem amplo, com espaços largos entre as mesas, para livre circulação e é bem arejado, dispondo também de *Wi-fi* grátis aos usuários, espaço que vai de encontro a afirmação de Silva Filho (1996, p. 21):

"a região onde o usuário termina de montar o prato/bandeja e dirige-se à mesa. É o momento em que sua atenção está dividida entre equilibrar a bandeja e procurar o local para sentar, portanto, está sujeito a acidentes. Sendo assim, não devem existir fluxos cruzados, desníveis ou quaisquer obstáculos até as mesas".

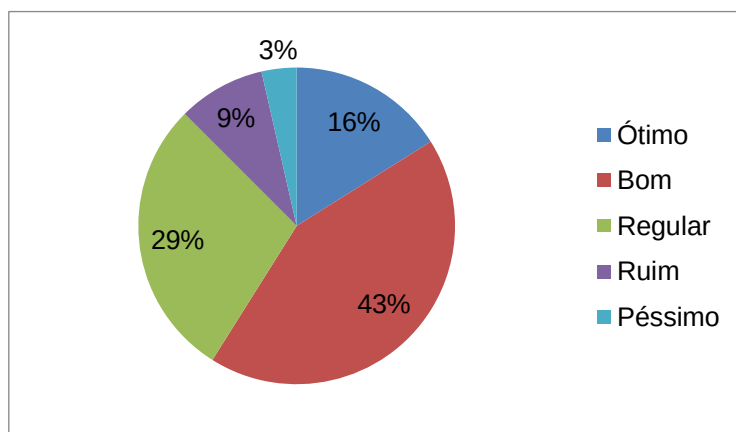
Gráfico 5 – Avaliação dos Equipamentos e Utensílios destinados ao atendimento dos comensais

Quanto aos Equipamentos e Utensílios destinados ao atendimento dos comensais, 192 participantes desta pesquisa classificam como bons. Diante do resultado, os equipamentos destinados aos comensais foram considerados como satisfatórios por parte dos usuários.

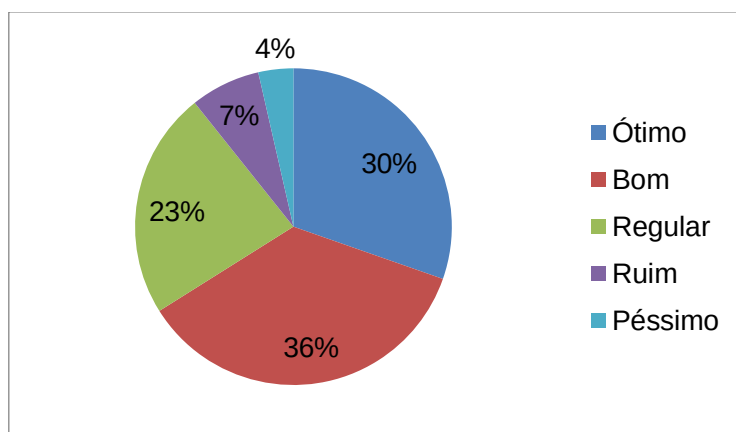
Gráfico 6 – Qualidade das Refeições Servidas

O cardápio do Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas-TO é elaborado com orientações previstas na Portaria Interministerial nº 66, de 25 de agosto de 2006, apresentadas nos Quadros 1 e 2 (Página 37). Para 176 usuários a qualidade das refeições atendem o paladar dos mesmos.

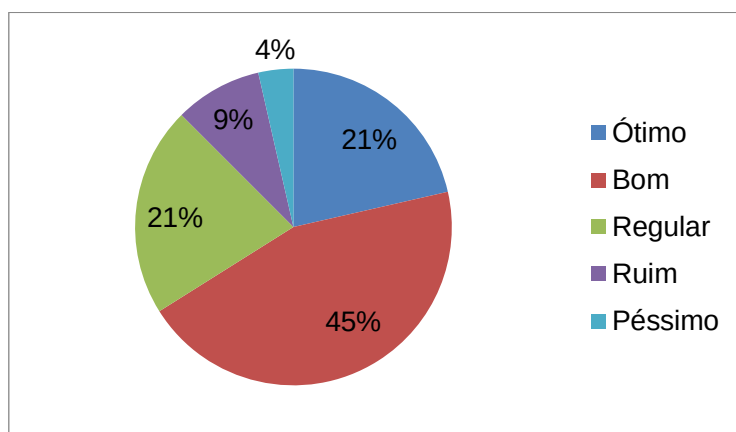
Portanto, mais uma vez a maior parte dos usuários estão satisfeitos e isso reflete o compromisso das UAN's com seu público. As características do alimento, sua integridade, o custo para o consumidor e suas condições traduzem aspectos da qualidade nutricional, sensorial, higiênico-sanitária e de serviço, respectivamente, "que devem constituir metas comuns nas diferentes etapas do processo produtivo até o momento do consumo" (AKUTSU *et. al*/2005. p.2).

Gráfico 7 – Aroma das Refeições

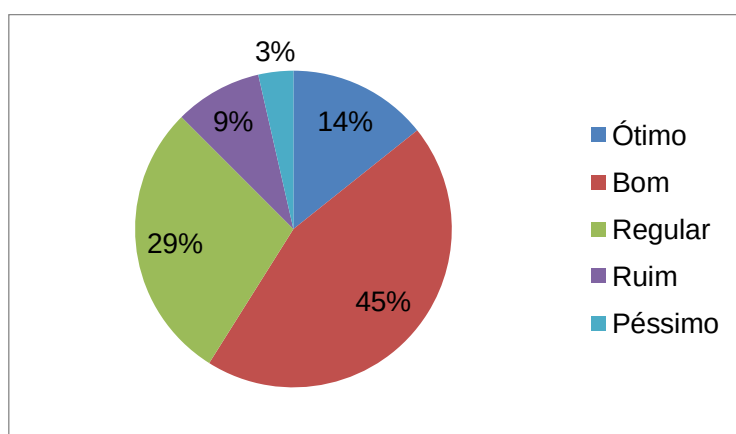
O aroma foi classificado pelos participantes desta pesquisa em 43% Bom, 29% Regular, 16% Ótimo, totalizando 61% de aprovação. A maior parte dos comensais agrada-se do aroma destacando que o fator aroma, é muito importante para estimular o paladar, e a vontade de comer de qualquer indivíduo.

Gráfico 8 – Sabor das Refeições Fornecidas.

No quesito sabor 36% dos clientes consideram como Bom, 30% Ótimo 23% Regular, 7% Ruim e 4% Péssimo, ou seja 84% estão satisfeitos, o que indica que a UAN cumpre com a finalidade de “bem alimentar o homem”. Para Silva Junior (2001, p.30) "bem alimentar significa oferecer uma alimentação adequada, segura, atrativa e saborosa, e segura do ponto de vista higiênico, ou seja, livre de qualquer contaminação".

Gráfico 9 – Textura das Refeições Fornecidas

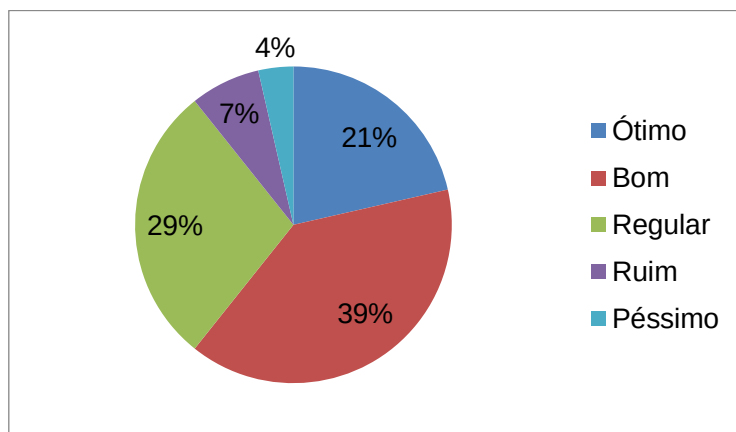
A textura dos preparos foi classificada pelos usuários como: 45% Boa e 21% Ótima, ressaltando que a textura pode ser considerada como uma manifestação das propriedades reológicas de um alimento e constitui um atributo importante de qualidade, pois influencia os hábitos alimentares e a preferência do consumidor, afetando o processamento e manuseio dos alimentos (MACHADO e PEREIRA,2010).

Gráfico 10 – Apresentação das Refeições Fornecidas

A apresentação dos pratos foi considerada por 45% como Boa. Com base na pesquisa de campo inferimos que este resultado está relacionado com o layout do bandeirão onde os pratos são servidos tem divisórias pré-moldadas facilitando a disposição dos alimentos servidos no *Buffet*. Uma vez que para assegurar a qualidade das refeições servidas no Restaurante Popular (RP) faz-se necessária a implementação de um sistema de controle de qualidade que atue em todas as

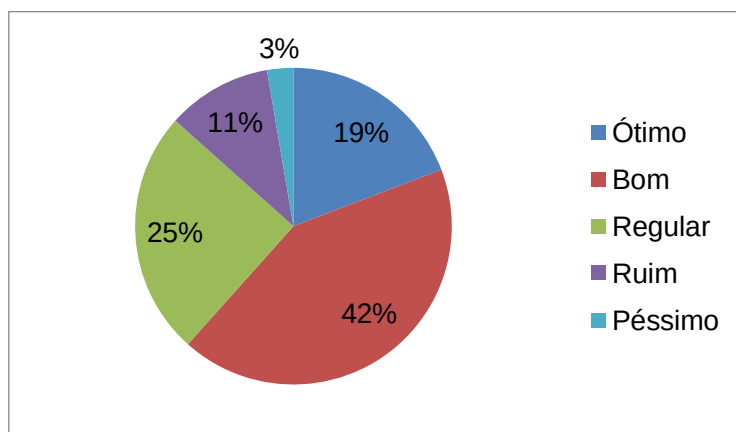
etapas do processo: "desde a recepção dos alimentos até sua apresentação final em bandejas, com constante aperfeiçoamento profissional e o comprometimento de todas as pessoas envolvidas neste processo" (CHIATTONE et al., 2003).

Gráfico 11 – Variedade das Refeições Fornecidas



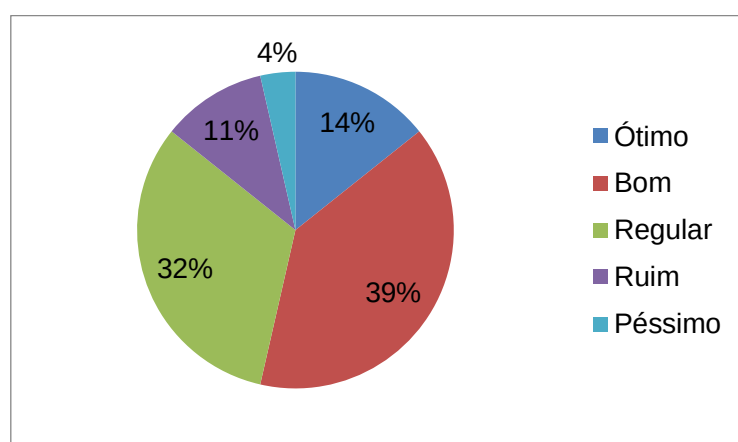
Quanto à variedade dos pratos, os cardápios são divulgados sempre no início do mês no site da Prefeitura Municipal de Palmas e afixados na entrada do Restaurante. Para 199 usuários os pratos são bastante variados. Um fator essencial na alimentação é a variedade dos grupos alimentares, considerando que o ato de se alimentar não se dá somente pela ingestão de nutrientes que também possuem forma diferenciada, aroma, textura e sabor. Para uma refeição ser realmente considerada saudável é preciso haver o equilíbrio dos nutrientes e conter a presença de todos os grupos alimentares (PASTORE *et al.*, 2009; CANESQUI e GARCIA, 2005).

Gráfico 12 – Combinação das Refeições Fornecidas

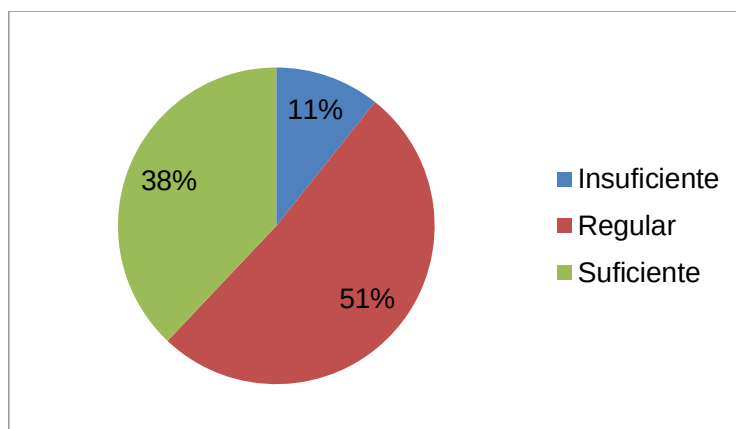


As combinações foram avaliadas como: 42% Bom, 25% Regular, 19% Ótimo, 11% Ruim e 3% Péssimo. As unidades destinadas à alimentação coletiva objetivam oferecer refeições que atendam critérios nacionais de qualidade nutricionais e variadas (VICTÓRIA et al., 2003). Os cardápios são variados e atendem as expectativas dos comensais, combinando diferentes tipos de alimentos.

Gráfico 13 – Atendimento dos Funcionários do Restaurante Popular



O atendimento dos funcionários foi avaliado por 39% dos entrevistados como Bom, 32% Regular, 14% Ótimo, 11% Ruim e 4% Péssimo. Por terem uma grande carga de trabalho os funcionários realizam várias tarefas durante os atendimentos. Mesmo assim, pela análise do Gráfico 13, infere-se que o atendimento é um item avaliado positivamente. Os restaurantes trabalham com um produto tangível (as refeições) e outro intangível (sentimentos causados pela prestação desse serviço). Estes estabelecimentos devem se preocupar com as características básicas de um restaurante a exemplo: higiene, boa qualidade nas refeições e bom nível de atendimento (BISOONI et al, 2011).

Gráfico 14 – Quantidade de Comida Servida

No quesito quantidade de comida 51% dos entrevistados apontaram que a quantidade é regular, 38% Suficiente e 11% Insuficiente. Isso mostra que o Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO cumpre o princípio do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais tendo como base, práticas promotoras de saúde, que respeite a diversidade cultural, e que sejam social, econômica e ambientalmente sustentáveis (BRASIL, 2006).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo mostrou que os frequentadores do Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas - TO estão satisfeitos ao serviço prestado. Cabe destacar que o público alvo dos restaurantes populares são pessoas com baixa renda e em risco alimentar. Na avaliação dos usuários o alimento servido é de qualidade, pois na maioria dos quesitos avaliados, a avaliação foi positiva.

Os dados apresentados por este estudo demonstram que, o Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas atende às necessidades nutricionais dos usuários, apresentando cardápios variados à um preço acessível, atingindo à diversas camadas da população, pois no momento da pesquisa *in loco* pôde-se observar que pessoas de diferentes classes sociais frequentam o restaurante diariamente.

A iniciativa da Prefeitura de Palmas – TO, em subsidiar os Restaurantes Comunitários em Palmas demonstra que tais restaurantes são ferramentas importantes para a implantação de políticas de Segurança Alimentar e Nutricional na capital. Vale ressaltar que os Programas de Segurança Alimentar e Nutricional devem além de garantir o acesso, oferecer alimentação digna e de qualidade, nutricionalmente adequados, em um espaço que garanta conforto e condições para a ingestão de alimentos.

As nutricionistas do Restaurante Comunitário analisam a refeição diariamente antes das mesmas serem servidas e retiram amostras para análise laboratorial. Verificando o grau de instrução dos comensais e cruzando com os dados de qualificação dos mesmos infere-se que são necessárias mais formações aos mesmos visando melhorar a qualidade do serviço prestado.

Algumas sugestões para melhorar ainda mais a qualidade das refeições são: a oferta de sucos naturais pelo restaurante, redução da oferta de carboidratos como batatas, massas e farofas e aumento da porção de saladas cruas. Para os comensais seriam adequadas formações constantes para que os mesmos possam aprender mais sobre os programas de educação alimentar, e até mesmo mais incentivo em qualificações profissionais, visando o desenvolvimento da melhoria tanto no atendimento quanto nos serviços prestados. Com este trabalho espera-se que hajam mais subsídios para a melhoria do Programa Restaurantes Comunitários,

em busca de suprir as necessidades da clientela atendida, fornecendo refeições ainda melhores a um preço acessível.

REFERÊNCIAS

- ABIA, **O Setor em Números**, 2014. Disponível em: www.abia.org.br/vs/setoremnumeros.aspx. Acesso em 09 abr. 2015.
- AKUTSU, R. de C et.al. **Adequação das boas práticas de fabricação em UAN**. *Revista de Nutrição*, V. 18, n. 3, p. 419-427, 2005.
- ALMEIDA C. R. **O sistema HACCP como instrumento para garantir a inocuidade dos alimentos - Higiene Alimentar**. São Paulo: V. 53, n. 12, p. 12-20, 1998.
- BISOONI, C.A.; JASTRAN, M.; Blake, C.E. **The construction of eating episodes, food scripts and food routines**. In *International Handbook of Behavior, Diet, and Nutrition*. Preedy VR, Watson RR, Martin C.R. New York: Springer, pp. 987-1009, 2011.
- BRASIL, **Categorização dos Serviços de Alimentação**, 2013. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/hotsite/hotsite_categorizacao/index.html . Acesso em 22 nov. 2015.
- BRASIL, **Roteiro de implantação de Restaurantes Populares**, Ministério do Desenvolvimento Social, Brasília, 2006
- BRASIL. Constituição (1988). **Emenda Constitucional n.º 64, de 4 de fevereiro de 2010**. Dispõe sobre a alteração do art. 6º da Constituição Federal, para introduzir a alimentação como direito social. Lex: legislação federal e Marginália, Brasília, fev. 2010a.
- BRASIL. Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006. Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional [LOSAN]. Disponível em www.planalto.gov.br/consea.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Coordenação de Controle de Infecção Hospitalar. Processamentos de Artigos e Superfícies em Estabelecimentos de Saúde**. Coordenação de Controle de Infecção Hospitalar. 2.ed. 50 p. Brasília, 1994.
- BRASIL. **RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004**. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. D.O.U. - Diário Oficial da União; Poder Executivo, de 16 de setembro de 2004
- CANESQUI, A. M.; GARCIA, R.W.D. **Uma Introdução à Reflexão sobre a Abordagem Sociocultural da Alimentação**. In: CANESQUI, A. M.; GARCIA, R.W.D. (Org.). **Antropologia e nutrição: um diálogo possível**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2005. Cap. 8, p 147-154.
- CHIATTONE, P.V.; WALLY, A.P.S.; FERRARI, C.S.; VICTORIA, M.C.M.; ZAMBIAZI, R.C. **Avaliação da qualidade dos restaurantes universitários da Universidade Federal de Pelotas**. In: XVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS. Porto Alegre, RS. Anais (CD-ROM). Porto Alegre: SBCTA, 2003.

CHON, Kye-Sung e SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional. **CONSEA**. Brasília, Julho de 2004. Disponível em bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/II_Conferencia_2versao.pdf. Acesso em 15 abr. 2015.

DOXSEY J. R.; DE RIZ, J. **Metodologia da pesquisa científica**. ESAB – Escola Superior Aberta do Brasil, 2002-2003. Apostila.

FAUSTO, M. A. et al. Determinação do perfil dos usuários e da composição química e nutricional da alimentação oferecida no restaurante universitário da Universidade Estadual Paulista, Araraquara, Brasil. **Revista de Nutrição**, Campinas, v. 14, n. 3, p. 171-176, set./dez. 2001.

FISCHLER, Claude. **A McDonaldização dos Costumes**. In Flandrin, Jean-Louis e Montanari, Massimo. **História da Alimentação**. São Paulo: Estação Liberdade, 1998.

FLANDRIN, Jean-Louis e MONTANARI, Massimo. **História da Alimentação**. São Paulo: Estação Liberdade, 1998.

GERMANO, I. S. Maria. **Treinamento de manipuladores de alimentos: fator de segurança alimentar e promoção da saúde**. São Paulo 2008

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa** – 5ª ed., São Paulo, Atlas, 2010.

GOODMAN, David. **The quality 'turn' and alternative food practices: reflections and agenda**. *Journal of Rural Studies*. n. 19, p.1-7, 2003.

IGLESIAS FILHO, Belarmino. **Marketing de hospitalidade: conceitos e aplicações: um estudo de caso**. Dissertação (Mestrado em Administração. Faculdade de Economia e Administração – FEA). Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 1990.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa de Orçamento Familiar, 2008/2009: Despesas, Rendimentos e Condições de Vida**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/pof/2008_2009/POFpublicacao.pdf. Acesso em 8 abr. 2015.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. Relatório Nacional de Acompanhamento**. Brasília: Ipea, 2010a. 184p. Disponível em: http://agencia.ipea.gov.br/images/stories/PDFs/100408_relatorioodm.pdf

KINASZ, T. R.; WERLE, H. J. S. Produção e composição física de resíduos sólidos em alguns serviços de alimentação e nutrição nos municípios de Cuiabá e Várzea Grande – Mato Grosso: questões ambientais. **Revista Higiene Alimentar**, nº 144, set. 2006.

KINTON, Ronald. **Enciclopédia de serviços de alimentação**. São Paulo: Varela, 1998.

LELES, P. A. et al. Talheres de restaurantes self-service: contaminação microbiana. *Rev. Hig. Aliment*, v. 19, n. 131, p. 72-76, maio 2005.

MACHADO, Antônio Vitor; PEREIRA, Joelma. Perfil reológico de textura da massa e do pão de queijo. **Ciênc. agrotec.**, Lavras, v. 34, n. 4, p. 1009-1014, Aug. 2010. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-70542010000400030&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 Set. 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-70542010000400030>.

MENDONÇA, C. P.; ANJOS, L. A. **Aspectos das práticas alimentares e da atividade física como determinantes do crescimento do sobrepeso/obesidade no Brasil**. Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, p. 698-709. maio/jun., 2004. Nascimento FN coordenador. Roteiro para elaboração de Manual de Boas Práticas de Fabricação (BFP) em Restaurantes. 2. ed. rev. São Paulo: SENAC, 2005.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento**. 10. ed. São Paulo: HUCITEC, 2007.

MUCHNIK, José. **Identidade territorial dos alimentos: alimentar o corpo humano e o corpo social**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL AGROINDÚSTRIA RURAL E TERRITÓRIO, 2004, México. Anais... México, 2004

OLIVEIRA, Maria Marly de, **Como fazer projetos relatórios, monografias, dissertações e teses**, 3ª ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

PALMAS, **Restaurantes Comunitários**, Disponível em <http://www.palmas.to.gov.br> Acesso em 03 mai. 2015.

PANIGASSI, G. et al. **Insegurança alimentar intrafamiliar e perfil de consumo de alimentos**. Revista de Nutrição, Campinas, vol.21, p. S135-S144, 2008. Suplemento.

PASTORE, J. A. et al. **A opinião dos comensais sobre a refeição servida em uma Unidade de Alimentação e Nutrição sobre ótica do saudável**. São Paulo: Nutrição em Pauta, v. 17, p. 54-58, 2009. Disponível em:<<http://www.nuppre.ufsc.br/>. Acesso em: 24 maio 2012.

PAULA, Nilma M. **Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação**. In: Dias, Célia M.M. (org.). Hospitalidade: Reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

POWERS, Tom e BARROWS, Clayton. **Administração no Setor de Hospitalidade: turismo, hotelaria e restaurante**. São Paulo: Atlas, 2004.

PRADO, S. D. et al. **A pesquisa sobre Segurança Alimentar e Nutricional no Brasil de 2000 a 2005: tendências e desafios**. Ciências e saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 7-18, jan. 2010

PROENÇA, R. P. C. Inovação tecnológica na produção SILVA, JR. E. A. **Manual de controle higiênico sanitário em ambientes**. São Paulo: Varela, 2001.

SÁVIO, K. E. O. **Perfil nutricional da clientela atendida em restaurantes vinculados ao Programa de Alimentação do Trabalhador do Distrito Federal, Brasil**. Brasília: 2002. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde), Faculdade de Ciências da Saúde – Universidade de Brasília, Brasília, 2002.

SAVIO, K. E. O. et al. **Sexo, renda e escolaridade associados ao nível de atividade física de trabalhadores**. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 42, n. 3, p. 457-463, abr. 2008.

SAVIO, K. E. O. et al. **Avaliação do almoço servido a participantes do programa de alimentação do trabalhador**. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 39, n. 2, p. 148-155, abr. 2005.

SERRA J.S. **Evolução das Refeições Coletivas no Brasil**. Nutrinews. São Paulo: 2004. Nº 203.p.10-13.

SILVA FILHO, Antônio Romão A. da. **Manual Básico para Planejamento e Projeto de Restaurantes e Cozinhas Industriais**. São Paulo: Varela, 1996. 232 p.

SILVA, L. F. **Procedimento Operacional Padronizado de Higienização como Requisito para Segurança Alimentar em Unidade de Alimentação**. 2006. 69 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2006.

SOUZA, Antônio Carlos de, **TCC: Métodos e Técnicas** – Florianópolis: Visual Books, 2007.

SPANG, Rebecca. **A invenção do restaurante**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

TRAVELBR, **História dos Restaurantes**, 2013. Disponível em: <http://www.restaurantes.com.br>. Acesso em 10 abr. 2015.

TREDICE, Stella. **As Boas Práticas de Fabricação garantem a integridade dos alimentos**. Indústria de Laticínios, São Paulo, v. 5, n. 29, p. 26-32, set/out. 2000.

VALENTE, F. L. S. **Do combate à fome à Segurança Alimentar e Nutricional: o direito à alimentação adequada**. Revista de Nutrição, Campinas, v. 10, n. 1, p. 20-36, jan./jun. 1997.

VICTORIA, M. C. M.; FERRARI, C. S.; CHIATTONE, P. V.; SIQUEIRA, E. B.; ZAMBIAZI, R. C. **Avaliação das práticas de preparo de alimentos no Restaurante Universitário da Universidade Federal de Pelotas/RS**. In: XVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS, 2003, Porto Alegre, RS. Anais. Porto Alegre: SBCTA, 2003.

WALKER, John. e LUNDBERG, Donald E. **Restaurante: conceito e operação**. 3ª edição. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICE A – Entrevista com o (a) gestor (a) do Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas - TO



Entrevista com o (a) gestor (a) do Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas - TO

Nome: _____

1 – Como funciona a gestão do Restaurante Comunitário da Região Norte de Palmas – TO?

2 – A administração pública faz avaliação do serviço prestado? Com que frequência? E como ocorre esta avaliação?

3 – Há o desenvolvimento de atividades de educação alimentar e de promoção de saúde no Restaurante? Como essas ações acontecem?

4 – Todos os alimentos são licitados? Como é realizada a licitação?

5 – Acontece a compra de gêneros alimentícios oriundos da agricultura familiar e de pequenos produtores?

6 – Quantos funcionários trabalham no Restaurante Comunitário atualmente?
(Especificar por segmento)

7 – Como é composto o preço da refeição? Há subsídios?

8 – Qual é o perfil do público que frequenta o Restaurante Comunitário?

9 – Quantos pratos são vendidos diariamente (em média)?

10 – Como é elaborado o cardápio? Há o acompanhamento de uma nutricionista?

11 – Há algum projeto de expansão dos Restaurantes Populares de Palmas?

APÊNDICE B – Questionário Aplicado aos Manipuladores de Alimentos



Questionário Aplicado aos Manipuladores de Alimentos

Idade: _____ Sexo: _____

1. Estado Civil? Solteiro (a) ☐ Casado (a) ☐ Separado (a) ☐ Outros

2. Qual é o seu nível de escolaridade?

☐ Não Alfabetizado ☐ Ensino Médio Completo

☐ Ensino Fundamental Incompleto ☐ Ensino Superior Incompleto

☐ Ensino Fundamental Completo ☐ Ensino Superior Completo

☐ Ensino Médio Incompleto

3. Qual é sua renda mensal?

☐ 1 Salário Mínimo ☐ 3 Salários Mínimos

☐ 2 Salários Mínimos ☐ Acima de 3 Salários Mínimos

4. Você possui formação na área de restauração?

☐ Sim ☐ Não

Qual: _____

Curso: _____ Instituição: _____ Ano: _____

5. Quando você começou a trabalhar no Restaurante Comunitário você recebeu alguma qualificação na área de Restauração?

☐ Sim ☐ Não

Qual: _____

Curso: _____ Instituição: _____ Ano: _____

6. A gestão do Restaurante Comunitário oferece cursos de reciclagem (atualização)?

☐ Sim ☐ Não

Qual: _____

7. O Estabelecimento possui responsável técnico (nutricionista)?

☐ Sim ☐ Não

8. Quais desses itens abaixo estão incluídos nas Boas Práticas de Fabricação?

- ☐ Manipuladores de alimentos .
- ☐ Controle de pragas e vetores.
- ☐ Higienização de instalações equipamentos, móveis e utensílios.
- ☐ Uso de equipamentos de proteção individual (uniformes, toucas, luvas e outros)
- ☐ Nenhuma das alternativas acima.
- ☐ Todas as alternativas acima.

9. Com que frequência devem ser higienizadas as instalações, os equipamentos, móveis e utensílios?

- ☐ Quantas vezes necessário após o término do trabalho
- ☐ Mensalmente após o término do trabalho
- ☐ Semanalmente após o término do trabalho
- ☐ Anualmente

10. O que é considerado falta de higiene?

- ☐ Não lavar as mãos ☐ Não usar o uniforme
- ☐ Não limpar o ambiente ☐ Não lavar os utensílios
- ☐ Todas as alternativas anteriores ☐ Nenhuma das alternativas anteriores

11. Quais são as consequências da falta de higiene?

- ☐ Contaminação do alimento ☐ Transmissão de doenças
- ☐ Atração de insetos e animais ☐ Todas as alternativas anteriores
- ☐ Nenhuma das alternativas anteriores

APÊNDICE C – Formulário aplicado aos usuários para avaliação da qualidade do Restaurante Comunitário



Formulário aplicado aos usuários para avaliação da qualidade do Restaurante Comunitário

1 – Como o Sr(a) avalia a limpeza do Restaurante Popular

a) Refeitório:

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

b) Banheiros:

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

c) Equipamentos e Utensílios:

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

2 – Como o Sr(a) avalia o espaço físico em geral, aqui no Restaurante?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

3 – Como o Sr(a) avalia os equipamentos e utensílios destinados ao atendimento dos comensais, aqui no Restaurante Popular?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

4 – Qual a sua avaliação em relação à qualidade das refeições aqui fornecidas?

☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

5 - Qual a sua avaliação em relação ao aroma das refeições aqui fornecidas?

☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

6 - Qual a sua avaliação em relação ao sabor das refeições aqui fornecidas?

☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

7 - Qual a sua avaliação em relação à textura das refeições aqui fornecidas?

☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

8 - Qual a sua avaliação em relação à apresentação das refeições aqui fornecidas?

☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

9 - Qual a sua avaliação em relação à variedade dos pratos oferecidos?

☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

10 - Qual a sua avaliação em relação à combinação das refeições aqui fornecidas?

☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

11 – Como o Sr(a) avalia o atendimento dos funcionários aqui do Restaurante Popular?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

12 – E em relação à quantidade de comida servida no bandejão, qual a sua opinião?

☐ Suficiente ☐ Regular ☐ Insuficiente