

Avaliação do serviço oferecido por um restaurante popular: um estudo na perspectiva dos consumidores.

Evaluation of the service offered by a popular restaurant: a study from the perspective of consumers..

CARLOS ANDRÉ DE ALMEIDA SANTOS¹ [LATTES] GABRIELLE VEIGA FLÔRES¹ [LATTES]
WALTER MORAES SOUZA¹ [LATTES]

CORRESPONDÊNCIA PARA:

nutricionistacarlos.a@gmail.com

1. Graduado em Nutrição. Pós-graduado em Saúde Pública.

2. Graduada em Nutrição

3. Mestre em Alimentos, Nutrição e Saúde – UFBA, MBA em Gestão de Negócios- UNICSUL, MBA em Gestão de Negócios- UNIRUY

RESUMO

Restaurantes Populares (RP) são equipamentos públicos de segurança alimentar e nutricional, destinados a comercialização de refeições para grupos nutricionalmente vulneráveis. Considerando a importância desse equipamento para a promoção da saúde, o objetivo deste estudo foi caracterizar o perfil dos consumidores do restaurante popular do município de Lauro de Freitas, Bahia e avaliar o serviço oferecido na perspectiva destes consumidores. Os dados primários foram obtidos mediante aplicação de questionário, respondido por 516 usuários do restaurante no período de 02 a 16 de janeiro de 2019. A maioria dos usuários era do sexo masculino (74,61%), adultos jovens (44,57%), com ensino médio (44,77%), inseridos no mercado de trabalho (68,8%), com residência fixa (60,85%) e renda de 1 salário mínimo (37,98%). A nota geral dada ao RP foi de 8,79, em uma escala de 0 a 10, revelando que a maioria dos usuários estão satisfeitos com o serviço oferecido. Conclui-se que o restaurante consegue atingir seu objetivo de contribuir para a SAN através da garantia ao acesso a alimentação do público-alvo, entretanto existe uma parcela de frequentadores que não tem a necessidade de utilizar o estabelecimento, mas opta pelo mesmo por oferecer uma refeição com qualidade higiênica e nutricional.

Palavras-chave: Segurança Alimentar e Nutricional, Programa Restaurante Popular, Consumidores.

ABSTRACT

Popular Restaurants (RP) are public equipment for food and nutritional security, intended for the sale of meals for nutritionally vulnerable groups. Considering the importance of this equipment for health promotion, the objective of this study was to characterize the profile of consumers in the popular restaurant in the municipality of Lauro de Freitas, Bahia and to evaluate the service offered from the perspective of these consumers. The primary data were obtained through the application of a questionnaire, answered by 516 restaurant users from January 2nd to 16th, 2019. Most users were male (74.61%), young adults (44.57%), with secondary education (44.77%), inserted in the labor market (68.8%), with fixed residence (60.85%) and income of 1 minimum wage (37.98%). The general score given to the RP was 8.79, on a scale from 0 to 10, revealing that most users are satisfied with the service offered. It is concluded that the restaurant is able to achieve its goal of contributing to the SAN by guaranteeing access to food for the target audience, however there is a portion of patrons who do not have the need to use the establishment, but choose to offer a hygienic and nutritional quality meal.

Keywords: VFood and nutrition security, Popular Restaurant Program, Consumers.

INTRODUÇÃO

Alimentação adequada é um direito fundamental para garantir o desenvolvimento, a promoção da saúde e o bem-estar dos indivíduos. O Direito Humano à Alimentação Adequada (DHAA) está previsto no artigo 6º da Constituição da República Federativa do Brasil (1988), e assegurado pela Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional. A Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) consiste na oferta linear de alimentos em qualidade e quantidades satisfatórias, sem que outras necessidades sejam interrompidas, isso baseado em práticas alimentares de promoção à saúde, que respeitem a diversidade ambiental, cultural, economia e socialmente sustentável (BRASIL, 2006). Para caucionar a SAN foi criado o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional e instituído a Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (PNSAN) (BRASIL, 2010).

O principal instrumento da PNSAN é o Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, que é constituído por um conjunto de ações do Governo Federal, nas quais incluem os Equipamentos públicos de Segurança Alimentar e Nutricional (EPSAN) (CAISAN, 2017). Os EPSAN são estruturas físicas destinadas à garantia da SAN ao cidadão. Esses espaços são administrados pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), através da Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, onde as atividades estão estruturadas em três eixos: apoio a produção de alimentos, comercialização e consumo. No eixo consumo, o Departamento de Estruturação e Integração de Sistemas Públicos Agroalimentares é responsável pela gestão do Programa Restaurante Popular (RP) (BRASIL, 2019).

Os Restaurantes Populares são caracterizados pela comercialização de refeições saudáveis, com produtos regionais em sua maioria, servidas em locais confortáveis, a um preço reduzido, para trabalhadores formais e informais de baixa renda, estudantes, desempregados, idosos, aposentados, moradores de rua e famílias em situação de risco de insegurança alimentar e nutricional e vulnerabilidade social (BRASIL, 2007). Esses estabelecimentos devem estar localizados em regiões com mais de 100 mil habitantes, a exemplo áreas centrais da cidade, periféricas e com grande circulação de pessoas que fazem refeições fora de casa (BRASIL, 2005).

Para garantia da qualidade das refeições, os restaurantes populares devem cumprir normas preconizadas pelo Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) e disponibilizar aos seus usuários um cardápio contendo prato proteico/ principal, opção ao prato principal, acompanhamento, guarnição, salada e sobremesa (OVG, 2017). Além do aspecto nutricional, a qualidade das refeições também envolve as condições higienicossanitárias do restaurante, uma vez que a contaminação dos alimentos pode provocar danos à saúde através de Doenças Veiculadas por Alimentos (SILVA JÚNIOR, 2014).

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal, descritivo e quantitativo que foi realizado junto aos consumidores do Restaurante Popular, localizado no município de Lauro de Freitas, Bahia, no período de 02 a 16 de janeiro de 2019, excluindo feriados e finais de semana. O estabelecimento é o único do seguimento na cidade e funciona de segunda a sexta-feira de 11h às 14h, fornecendo em média 2.250 (duas mil duzentos e cinquenta) refeições por dia, sendo que o custo de cada refeição para o cliente é de R\$ 2,00 e de R\$ 5,63 para a prefeitura. O restaurante, implantado em 2008, é gerenciado por uma empresa terceirizada, porém a coordenação e fiscalização fica por responsabilidade da Secretaria de Desenvolvimento Social, órgão da Prefeitura de Lauro de Freitas.

O tamanho da amostra foi definido através das seguintes fórmulas: $n_0 = 1/(E_0)^2$ (1) e $n = N * n_0 / (N + n_0)$ (2). Onde: n_0 = uma primeira aproximação para o tamanho da amostra; N = tamanho da população; E_0 = erro amostral (4%); n = tamanho da amostra. A amostra foi calculada com base no número de refeições servidas por dia. Conforme resultado do cálculo, a população amostral é de aproximadamente 490 participantes, porém a amostra final foi de 516 participantes.

As entrevistas foram realizadas pelos pesquisadores na saída do estabelecimento em 10 dias consecutivos, das 11 às 13h e 30 min., excluindo finais de semana. Participaram do estudo consumidores de ambos os sexos, com idade superior a 18 anos, após consenso através da assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido.

Para coleta de dados foi elaborado um questionário semi-estruturado, contemplando questões sobre: perfil socioeconômico dos usuários, cardápio, condições de higiene do restaurante, atendimento, frequência e motivos para almoçar no RP. Os dados foram descritos por meio da distribuição de frequências absolutas e relativas e processados através do software online Lime Survey versão 3.13.2+180709.

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade de Tecnologia e Ciências (FTC), tendo parecer de nº 3.078.307, conforme estabelecido pelo Ministério da Saúde, na Resolução nº 466, de dezembro de 2012 (BRASIL, 2012).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados socioeconômicos dos 516 usuários entrevistados estão descritos na tabela 1, os quais revelaram que houve maior predominância de consumidores do sexo masculino (74,61%). Foi analisado que a maioria (72,09%) tem idade de 25 a 59 anos, margem que se enquadra na faixa etária de 15 a 64 anos como idade economicamente ativa estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018). No Brasil, apesar de ter crescido extraordinariamente a População Economicamente Ativa (PEA) feminina (16,3 vezes), a PEA masculina continua predominando com 52,8 milhões (CALVENAGHI, ALVES, 2018).

Em relação à escolaridade, grande parte dos usuários possuía ensino médio completo (44,47%), porém 2,52% representam os que não tinham escolaridade, mas que assinam e leem e 9,69% indicou ter ensino superior completo ou mais. Desta forma, o nível de escolaridade dos usuários é um fator importante por influenciar na vulnerabilidade alimentar e nutricional, pois está diretamente ligada à ocupação profissional e à situação financeira pessoal, somados aos riscos de insegurança alimentar por falta de instruções sobre alimentação saudável e adequada (PORTELLA, BASSO, MEDINA, 2013).

Notou-se que a maior parte de usuários trabalha formal ou informal (68,8%). Segundo Brasil (2007), o público alvo do RP são pessoas que se encontram em situação de insegurança alimentar e nutricional como trabalhadores da região e seus familiares, moradores de rua, pedintes, aposentados e estudantes. Em

relação à renda mensal individual, a maior parte das pessoas informou ter renda de 1 a 2 salários mínimos (70,15%). O salário mínimo vigente no ano de 2019, definido através do Decreto nº 9.661, de 01 de janeiro de 2019, tem valor de R\$ 998,00.

Segundo a Constituição Federal (1988), esse valor deve ser capaz de atender as necessidades vitais básicas do indivíduo e da sua família como moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social. No entanto, de acordo com DIEESE (2018), o valor equivalente para atender todas essas necessidades seria de R\$ 3.959,98 ou 4,15 vezes o salário mínimo nacional, o que torna ainda mais preocupante a presença de 19,77 % de usuários informarem não possuir renda pessoal ou ter renda menor que 1 salário mínimo.

Quando questionado a quantidade de pessoas que dependiam da renda, a maioria relatou não ter dependentes (32,17%). De acordo com Cavenaghi e Alves (2018), no Brasil houve um crescimento de 122,2% de arranjos familiares unipessoais e de 101,9% de arranjos familiares formado por casal sem filho entre 2001 e 2015. No que se refere ao tipo de moradia, a maioria mencionou ter residência própria quitada (60,85%) e 0,39% moram na rua. As informações sobre escolaridade, ocupação profissional, renda e moradia possibilitam compreender se o RP atende a pessoas que se encontram em situação de precariedade alimentar.

Além das variáveis anteriores, foram utilizados como indicadores de Segurança Alimentar e Nutricional, a frequência em que os usuários almoçam no RP e os motivos que contribuem para que eles façam refeições no estabelecimento (Tabela 2). No item que avaliou a frequência, 43,02% referiu almoçar diariamente, 37,02% mais de uma vez por semana, 15,70% almoçam raramente, 3,39% almoçou a primeira vez no dia da entrevista e 0,78% não quis opinar. De acordo com Assunção et al. (2017), ter regularidade em ir ao restaurante tem importância por a refeição contribuir para um aporte nutricional adequado e assim favorecer uma vida saudável.

O motivo que predominou entre os referidos pelos usuários para almoçarem no RP foi o preço (53,68%), o que significa que o objetivo, exposto pelo programa, de oferecer uma refeição pronta a preço acessível está sendo atingido. A localização do estabelecimento foi o segundo motivo mais citado (37,40%),

Tabela 1. Distribuição das variáveis socioeconômicas dos usuários do Restaurante Popular de Lauro de Freitas- BA, 2018.

| Variáveis | Frequência (n=516) | % |
|-------------------------------|--------------------|-------|
| Sexo | | |
| Feminino | 131 | 25,39 |
| Masculino | 385 | 74,61 |
| Idade | | |
| 18 a 24 | 66 | 12,79 |
| 25 a 44 | 230 | 44,57 |
| 45 a 59 | 142 | 27,52 |
| 60 a 90 | 78 | 15,12 |
| Escolaridade | | |
| Não tem escolaridade | 13 | 2,52 |
| Ensino fundamental incompleto | 87 | 16,86 |
| Ensino fundamental completo | 40 | 7,75 |
| Ensino médio incompleto | 56 | 10,85 |
| Ensino médio completo | 231 | 44,77 |
| Ensino superior incompleto | 39 | 7,56 |
| Ensino superior completo | 44 | 8,53 |
| Pós graduação | 6 | 1,16 |
| Ocupação profissional | | |
| Trabalhando | 355 | 68,8 |
| Desempregado | 76 | 14,73 |

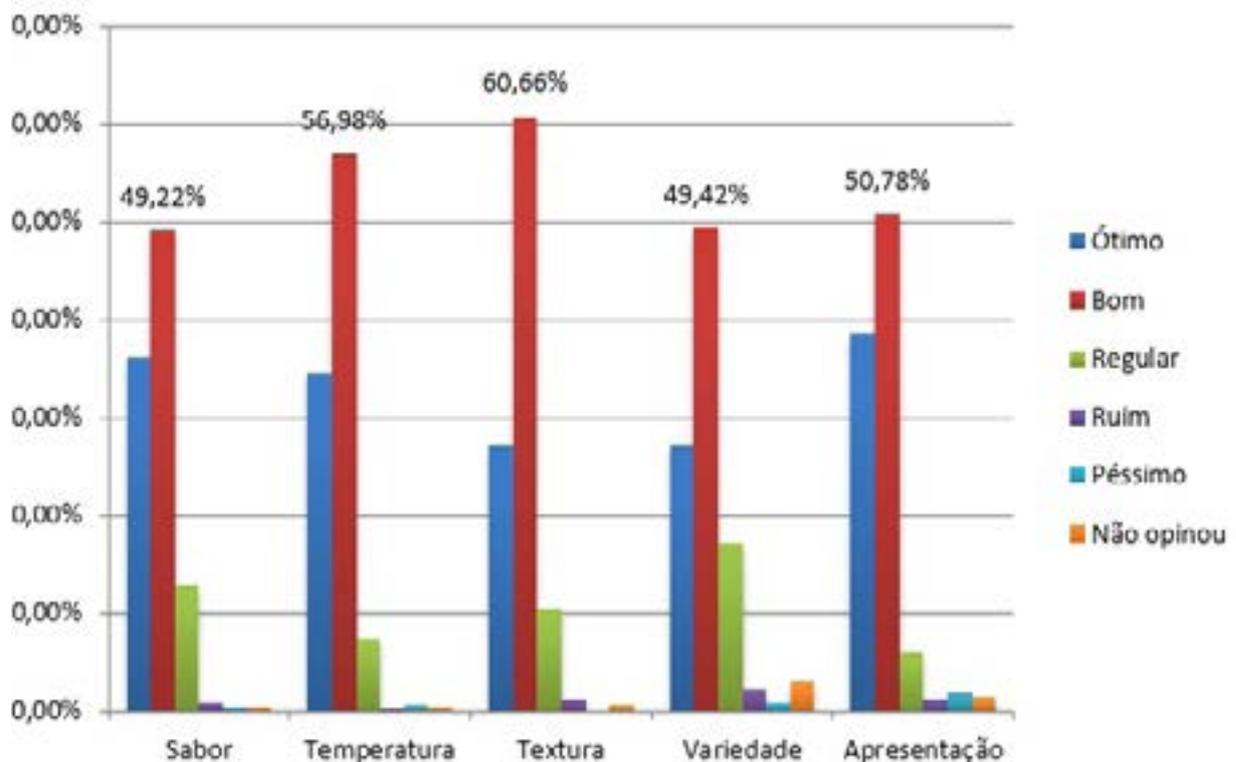
pois os comensais referiram realizar suas atividades produtivas próximo ao restaurante. A instalação do restaurante deve permitir que os usuários não tenham que utilizar meios de transporte no horário de almoço (BRASIL, 2007).

O nutricionista deve planejar o cardápio de acordo com as necessidades da clientela, visando sempre à promoção da alimentação saudável (RESOLUÇÃO CFN Nº 600/2018). Diante disso, 31,40% dos entrevistados almoçam no RP por compreender a importância do nutricionista na elaboração de refeições saudáveis. Apresentando menor percentual em relação aos motivos anteriores foi apontado o sabor da refeição (13,18%) e a praticidade (7,56%). Nos últimos anos houve um aumento no número de pessoas que optam comer fora de casa por conta do crescimento no número de pessoas trabalhando fora, inclusive mulheres, o que reduz o tempo para preparar a alimentação ou pelo risco do alimento estragar ao transportá-lo de casa para o trabalho (IBGE, 2019).

As porções servidas no restaurante são 40g de salada crua, 60g de salada cozida, 80g de guarnição com exceção do macarrão que é 100g, prato proteico/principal ou opção ao prato principal 130g e arroz e feijão 100g de cada. Quando indagados sobre a quantidade de comida servida no restaurante, 77,33% disseram que era suficiente, 21,32% que era insuficiente e 0,97% ser maior que o necessário. Alguns comensais ainda sugeriram que a quantidade deveria ser de acordo com o sexo ou deveria ter pratos com tamanhos diferentes. A refeição deve contemplar 60% das necessidades nutricionais da coletividade, sendo assim o cardápio deve ser elaborado com vista a fornecer alimentação saudável para diferentes sexos e grupos etários (TEIXEIRA, 2010).

No geral, os itens utilizados para avaliar a qualidade do cardápio (sabor, temperatura, textura, variedade, apresentação) foram classificados como “bom” e seguido por “ótimo” (Gráfico 1).

Gráfico 1. Qualidade do cardápio do Restaurante Popular de Lauro de Freitas– BA, segundo seus consumidores, 2018.



A variável que apresentou maior percentual (2,33%) de “ruim” foi a variedade. Segundo o Guia Alimentar da População Brasileira (2014), é importante considerar a variedade como indicador de melhor aceitabilidade, pois as variações em torno dos alimentos agradam também aos sentidos na medida em que permitem diversificar sabores, aromas, cores e texturas da alimentação

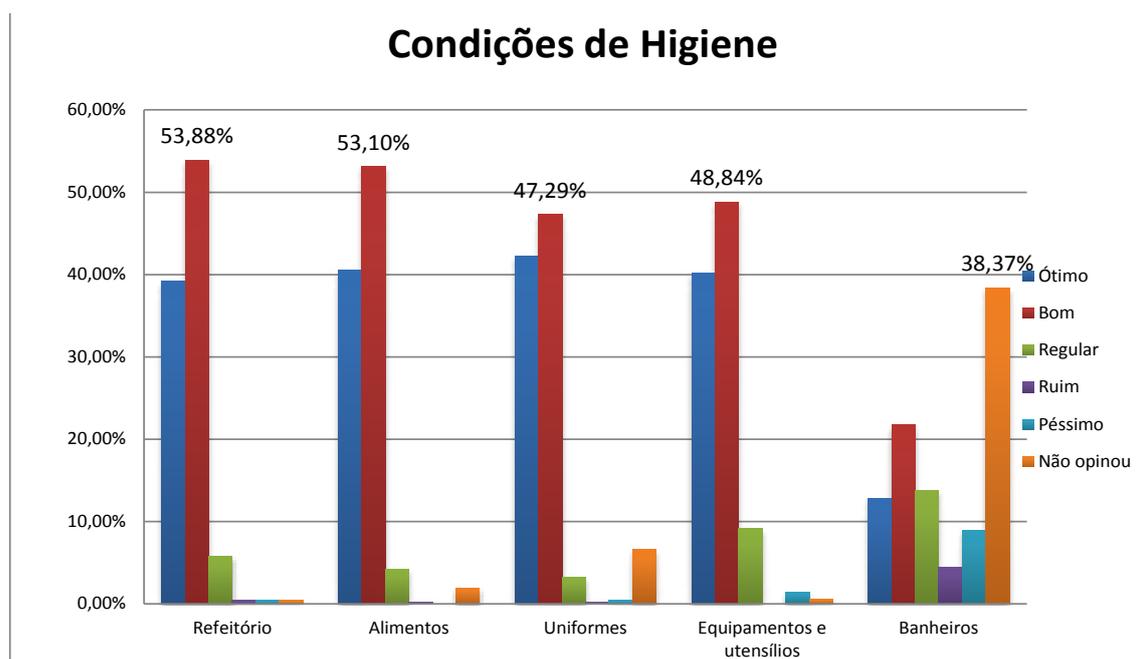
Quanto ao indicador que avaliou as condições higienicossanitárias, todos os itens qualificados tiveram maior prevalência entre respostas “bom” (> 40%), seguido por “ótimo” (> 39%), exceto no item que se refere à higiene dos banheiros no qual a maioria dos entrevistados (38,37%) preferiram não responder, motivados por nunca ter utilizados (Gráfico 2).

para que não haja possibilidades de contaminação das refeições, preservando a saúde dos clientes e dando reconhecimento qualificado ao ambiente (CARVALHO E MORI, 2017).

Quando questionados sobre o atendimento feito pelos funcionários, foi observado um nível elevado de satisfação, indicado por 84,88% de respostas “ótimo” e “bom” (Gráfico 3).

Grande parte dos usuários (98,06%) respondeu que recomendaria o RP para outras pessoas e apenas 1,74% informaram que não recomendariam, sendo que frequentam por não ter outra opção.

Gráfico 2. Condições de higiene do Restaurante Popular de Lauro de Freitas– BA, segundo seus consumidores, 2018.



A higiene dos banheiros também foi o indicador com maior índice de reprovação, tendo somado 13,37% de respostas “péssimo” e “ruim”. O Restaurante deve ter a responsabilidade não somente de oferecer uma alimentação adequada e saborosa, mas também uma qualidade no ponto de vista higiênico,

Em uma escala de 0 a 10, a nota dada ao restaurante mostrou uma média de 8,79 revelando que tem sido significativo ao cliente fazer uma refeição no local e quando comparado ao percentual de recomendação do estabelecimento esse resultado é ainda mais fidedigno.

Gráfico 3. Avaliação do atendimento oferecido pelos funcionários do Restaurante Popular de Lauro de Freitas– BA, 2018.

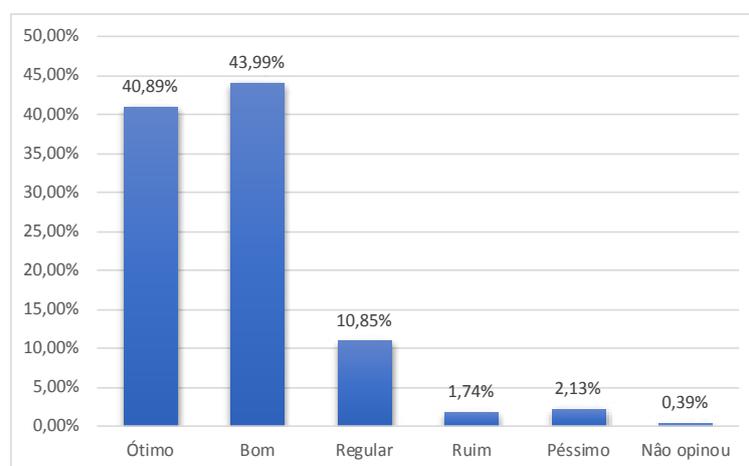


Tabela 2. Sugestões de melhoria para o Restaurante Popular de Lauro de Freitas – BA, 2018.

| Resposta | Frequência | % |
|---|------------|-------|
| Cardápio | 123 | 39,29 |
| Área externa | 39 | 12,46 |
| Banheiros | 30 | 9,58 |
| Atendimento | 26 | 8,30 |
| Organização geral | 17 | 5,40 |
| Climatização | 13 | 4,15 |
| Segurança | 08 | 2,55 |
| Aumentar dias de funcionamento/ horário | 08 | 2,55 |
| Diminuir valor cobrado pela refeição | 06 | 1,90 |
| Repor equipamentos de higiene | 04 | 1,27 |
| Disponibilizar palito de dente | 04 | 1,27 |
| Outros | 35 | 11,28 |

CONCLUSÃO

O restaurante não abrange somente indivíduos com nível socioeconômico baixo, mas também um público diverso, que vê no RP a opção de ter uma refeição saudável com um custo reduzido. Constatou que em geral, o preço é acessível e com esse fator é possível explicar a significativa aceitação do Programa Restaurante Popular.

É importante compreender a caracterização do usuário e sua aceitabilidade perante o serviço prestado, para uma melhor gestão do restaurante. Os clientes do RP de Lauro de Freitas avaliam muito bem o estabelecimento e mostram-se satisfeitos em relação ao atendimento e a qualidade das refeições, todavia sugerem o aperfeiçoamento das condições de conforto e higiene dos banheiros. As sugestões de melhorias expostas pelos comensais podem ser utilizadas como ponto de partida para que a administração do estabelecimento faça mudanças, planejamento adequado do cardápio e contribua para políticas públicas de SAN.

O restaurante consegue atingir seu objetivo de contribuir para a SAN através da garantia ao acesso a alimentação do público-alvo, entretanto existe uma parcela de frequentadores que não tem a necessidade de utilizar o estabelecimento, mas opta pelo mesmo por oferecer uma refeição com qualidade higiênica e nutricional.

REFERÊNCIAS

- ASSUNÇÃO, Rafaela Caroline Ladislau Nery et al. Perfil socioeconômico, demográfico e alimentar dos usuários do restaurante popular de Juiz de Fora- MG. Demetra, Minas Gerais, p.287-304, dez. 2017.
- BRASIL. Constituição (1988). Emenda Constitucional nº Atos decorrentes do disposto no § 3º do art. 5º, de 1998. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 05 out. 1988. Capítulo II dos Direitos Sociais.
- BRASIL. Decreto nº 7.272, de 25 de agosto de 2010. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN e Institui A Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - PNSAN. Brasília, DF, 26 ago. 2010. Diário Oficial da União.
- BRASIL. Decreto nº 9.661, de 01 de janeiro de 2019. Regulamenta A Lei Nº 13.152, de 29 de Julho de 2015, que dispõe sobre o valor do salário mínimo e a sua política de valorização de longo prazo. Brasília, Diário Oficial da União.
- BRASIL. Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006. Cria O Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em Assegurar O Direito Humano à Alimentação Adequada e dá outras providências. Brasília, DF, 18 set. 2006. Diário Oficial da União.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. Manual Programa Restaurante Popular. Brasília: Ministério de Desenvolvimento Social. 2005.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. Restaurantes Populares- Roteiro de implantação. Brasília: Ministério de Desenvolvimento Social. 2007.
- BRASIL. MINISTÉRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional. SESAN - Institucional. Disponível em: <<http://mds.gov.br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/seguranca-alimentar-e-nutricional/sesan-institucional/sesan-institucional>> Acesso em: 20 Dez. 2019.
- BRASIL. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Pesquisas Científicas Envolvendo Seres Humanos, que atualiza a Resolução Nº 196. Brasília, DF, Ministério da Saúde. 2012.
- BRASIL. Guia Alimentar Para População Brasileira. Brasília, DF, 2014. Ministério da Saúde - Secretaria de atenção à saúde.
- CAVENAGHI, Suzana; ALVES, José Eustáquio Diniz. Mulheres chefes de família no Brasil: avanços e desafios. Estudos Sobre Seguros, Rio de Janeiro, p.60-60, mar. 2018. Edição 32. Escola Nacional de Seguros.
- CÂMARA INTERMINISTERIAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - CAISAN. Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - PLANSAN 2016-2019. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário, fev. 2017. p. 73.
- CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS - CFN. Resolução CFN nº 600, de Fevereiro de 2018. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições. Brasília, DF. 2018.
- CARVALHO, Sara Julia Eliodorio Jorge de; MORI, Edna. A importância das Boas Práticas de Manipulação dos alimentos em restaurantes: Revisão interativa da literatura. Revista E-ciencia, Ceará, p.108-115, 2017.
- DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDO SOCIOECONÔMICOS – DIEESE. Custo da cesta básica. São Paulo. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA- IBGE. Indicadores sociais mínimos. Disponível em: <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaoodevida/indicadoresminimos/conceitos.shtm>. Acesso em: 01 Dez. 2018 .

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA- IBGE. Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF) 2017/ 2018: Primeiros Resultados. Rio de Janeiro. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS - OVG. Manual normativo de implantação e estruturação das unidades do Restaurante Cidadão. Goiânia. 2017.

PORTELLA, Emilhano de Amarante; BASSO, Cristina; MEDINA, Vanessa Bischoff. Perfil do usuário do restaurante popular da cidade de Santa Maria - RS. Revista Eletrônica Disciplinary Scientia: Ciências da Saúde, Rio Grande do Sul, p.101-107, 2013.

SILVA JUNIOR, E. A. Manual de Controle Higiênico-sanitário em Serviços de Alimentação. 7. ed. São Paulo: Varela, 2014.

TEIXEIRA, S.M.F.G. et al. Administração aplicada a unidades de alimentação e nutrição. São Paulo: Atheneu. 2010.