UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
FACULDADE DE NUTRIÇÃO

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO CARDÁPIO E DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO, CUIABÁ - MT

DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS

Cuiabá-MT, setembro de 2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
FACULDADE DE NUTRIÇÃO

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO CARDÁPIO E DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO, CUIABÁ - MT

DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS

Trabalho de Graduação apresentado ao Curso de Nutrição da Universidade Federal de Mato Grosso como parte dos requisitos exigidos para obtenção do título de Bacharel em Nutrição, sob orientação da professora Andressa Menegaz.

Cuiabá-MT, setembro de 2017

Dados Internacionais de Catalogação na Fonte.

S586a Silva de Jesus, Deborah Luciliana.
Avaliação qualitativa do cardápio e da satisfação dos usuários de um Restaurante Universitário, Cuiabá - MT / Deborah Luciliana Silva de Jesus. -- 2017
54 f. : il. ; 30 cm.

Orientadora: Andressa Menegaz.
TCC (graduação em Nutrição) - Universidade Federal de Mato Grosso, Faculdade de Nutrição, Cuiabá, 2017.
Inclui bibliografia.

1. Restaurante universitário. 2. Análise Qualitativa de cardápio. 3. Cardápio. 4. Pesquisa de satisfação. I. Título.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que citada a fonte.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
FACULDADE DE NUTRIÇÃO

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO CARDÁPIO E DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO, CUIABÁ - MT

DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS

Orientador:
Prof.Me. Andressa Menegaz

MEMBROS DA BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Tania Regina Kinaz de Oliveira
Faculdade de Nutrição – UFMT

Prof. Carlos Roberto Horn
Faculdade de Nutrição – UFMT

Prof.ª Andressa Menegaz
SIAPE 1258647
UFMT / FANUT / DA

Prof.Me. Andressa Menegaz
Faculdade de Nutrição – UFMT

Julgado em: 04/09/2017

RESUMO

O Restaurante Universitário tem sua importância na vida acadêmica por fazer parte do sistema de assistência estudantil, visando à oferta de refeições nutricionalmente adequadas e de baixo custo, com a finalidade de apoiar o desenvolvimento acadêmico e na redução da evasão dos estudantes. A presente pesquisa teve como objetivo avaliar qualitativamente o cardápio e a satisfação dos usuários de um Restaurante Universitário na cidade de Cuiabá – MT. Foi realizado um estudo descritivo que avaliou o cardápio de três meses do restaurante pelo método de Análise Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC) e a satisfação dos comensais foi avaliada por meio de um questionário semiestruturado. Foi possível observar pelo AQPC que os cardápios apresentam alta oferta de alimentos ricos em enxofre, presença de alimentos em conservas na salada, doces, monotonia de cores e repetição de preparações. Quando relacionado à pesquisa de satisfação, verificou-se que os usuários apresentaram baixa satisfação em relação à variedade do cardápio (55,4%), manutenção do cardápio (55%), qualidade das refeições (58,4%) e ao tempo de espera para o atendimento (31,6%). O nutricionista responsável deve avaliar de forma crítica os resultados encontrados, considerando não apenas as preferências ou opiniões individuais, mas também a realidade do restaurante e o prescrito no contrato. Desta forma, os cardápios do Restaurante Universitário precisam ser reformulados para melhorar os aspectos nutricionais e sensoriais, bem como se torna necessário a Instituição realizar melhorias em sua estrutura física para melhor atender seus estudantes.

PALAVRAS-CHAVE: Restaurante universitário; Análise Qualitativa; Cardápio; Pesquisa de satisfação.

ABSTRACT

The University Restaurant is important in academic life because it is part of the student assistance system, aiming at the provision of nutritionally adequate and low-cost meals, in order to support academic development and reduce student dropouts. The present research had as objective to qualitatively evaluate the menu and the satisfaction of the users of a University Restaurant in the city of Cuiabá - MT. A descriptive study was carried out to evaluate the three - month menu of the restaurant by the Qualitative Analysis of Menu Preparations method (AQPC) and the satisfaction of the diners was evaluated by means of a semi - structured questionnaire. It was possible to observe from the AQPC that the menus offer a high supply of foods rich in sulfur, presence of preserved foods in the salad, sweets, monotony of colors and repetition of preparations. When it was related to the satisfaction survey, it was verified that the users presented low satisfaction with the variety of the menu (55.4%), maintenance of the menu (55%), quality of meals (58.4%) and time of waiting for service (31.6%). The responsible nutritionist should critically evaluate the results found, considering not only individual preferences or opinions, but also the reality of the restaurant and what is prescribed in the contract. In this way, the menus of the University Restaurant need to be reformulated to improve the nutritional and sensorial aspects, as well as it is necessary for the Institution to make improvements in its physical structure to better serve its students..

KEY WORDS: *University restaurant; Qualitative Analysis; Menu; Satisfaction survey*

.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....07
2. OBJETIVOS.....09
2.1.OBJETIVO GERAL.....09
2.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS.....09
3. REVISÃO DE LITERATURA.....10
3.1.UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO.....10
3.2.ANÁLISE QUALITATIVA DAS PREPARAÇÕES DO CARDÁPIO.....11
3.3.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COMENSAIS.....12
4. PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.....14
4.1.TIPO E LOCAL DO ESTUDO.....14
4.2.COLETA DE DADOS.....15
4.2.1. AVALIAÇÃO DO CARDÁPIO PELO MÉTODO AQPC.....15
4.2.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....16
4.3.ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....17
4.4.ASPECTOS ÉTICOS.....17
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....18
6. RESULTADOS.....20
6.1 MANUSCRITO 21
7. CONCLUSÃO.....41
8. APENDICE E ANEXOS.....44
APÊNDICE 1.....45
ANEXO 1.....48
ANEXO 2.....49
ANEXO 3.....50
ANEXO 4.....51

1. INTRODUÇÃO

A alimentação é uma das atividades mais importantes do ser humano, tanto pelas questões biológicas, sociais, culturais e pela promoção da saúde. Desse modo, o ato de se alimentar reúne diversos aspectos que vão desde a produção dos alimentos até sua transformação em refeições e a sua distribuição as pessoas (Proença et al, 2005).

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) são caracterizadas como empresas fornecedoras de serviços de alimentação coletiva e têm como objetivo fornecer refeições nutricionalmente adequadas ao perfil da clientela, com um bom nível de sanidade. A UAN pode desempenhar atividades fim e meio, sendo a primeira voltada para serviços ligados a hospitais e centros de saúde, que contribuem diretamente para alcançar o objetivo final da instituição, ou seja, serviços destinados a prevenir, melhorar e/ou recuperar a população que atendem. Já as atividades meio estão ligadas a servidos prestados a indústrias, instituições escolares e outros que reúnem pessoas por um período de tempo que necessitam do fornecimento de refeições, visando reduzir o índice de acidentes, taxas de absenteísmo, melhorar a aprendizagem e manter a saúde dos que são atendidos (Teixeira et al, 1990; Proença, 1999).

Por pertencer as UAN's de atividades meio, os Restaurantes Universitários (RU's) possuem um papel importante na vida acadêmica, contribuindo para a permanência dos estudantes nas universidades, visto que muitos deles não teriam condições financeiras para realizar suas refeições em outros estabelecimentos, durante o período da graduação ou por residirem distantes das universidades. Desse modo, os estudantes optam por fazer suas refeições na própria Instituição, a qual oferta uma refeição de qualidade e de baixo custo, onde os estudantes poderão se alimentar para suprir as necessidades energéticas do organismo (Gardin e Curvinel, 2014; Moreira Junior et al, 2015).

Tendo em vista que um dos objetivos da UAN é o fornecimento de refeições equilibradas nutricionalmente e que seja adequada ao estudante, o nutricionista deve planejar e ofertar refeições a fim de alcançar esse objetivo. Para isso existem alguns métodos que podem auxiliá-lo nesta tarefa, sendo um dos mais utilizados a Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio que visa planejar e avaliar o cardápio segundo os aspectos nutricionais e sensoriais ofertados aos estudantes (Proença, 1999; Veiros e Proença, 2003).

Outro método para avaliar as refeições ofertadas aos estudantes que frequentam os restaurantes universitários é a pesquisa de satisfação. A pesquisa periódica é um importante instrumento para as UANs, pois avalia a opinião dos clientes quanto às refeições ofertadas e

obtém uma percepção realista e atualizada. A comunidade acadêmica pode ser vista como parceira para alcançar resultados satisfatórios, quando avalia o serviço prestado, fazendo com que o restaurante se atente as necessidades da clientela, buscando também atingir as suas expectativas, oferecendo produtos e prestação de serviços adequados (Carvalho et al, 2003; Ramos et al, 2013; José, 2014).

2. OBJETIVOS

2.1.OBJETIVO GERAL

Avaliar qualitativamente o cardápio e a satisfação dos usuários de um Restaurante Universitário (RU) na cidade de Cuiabá – MT.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar análise qualitativa dos cardápios ofertados no RU;
- Conhecer o perfil dos usuários do RU;
- Avaliar a satisfação dos usuários do RU quanto aos aspectos do atendimento, ambiente físico e cardápio.

3. REVISÃO DE LITERATURA

3.1.UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO – UAN

As Unidades de Alimentação e Nutrição são entendidas como as empresas fornecedoras de serviços de alimentação coletiva, como de serviços de alimentação autogestão, restaurantes comerciais e similares; hotelaria marítima; serviços de *buffet* e de alimentos congelados; comissarias e cozinhas dos estabelecimentos assistenciais de saúde; atividades próprias da alimentação escolar e da alimentação do trabalhador (Brasil, 2005). Assim atendendo uma clientela definida, podendo estar situadas em empresas, escolas, universidades, hospitais, asilos, dentre outras instituições. As refeições devem ser adequadas a cada grupo ao qual são destinadas (Resende e Quintão, 2016).

O objetivo principal da UAN é o fornecimento de refeições nutricionalmente equilibradas, apresentando bom nível de sanidade, com qualidade no preparo dos alimentos e que seja adequada ao comensal, denominação dada tradicionalmente ao consumidor na alimentação coletiva. Esta adequação ao comensal deve ocorrer no sentido da manutenção ou recuperação da saúde do mesmo, visando auxiliar no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis e na educação alimentar e nutricional (Proença, 1999; Barrozo e Mendonça, 2015; Ferreira et al, 2015).

Como atividades próprias da alimentação escolar temos os Restaurantes Universitários (RU's) os quais fazem parte do sistema de assistência estudantil das universidades, prestando serviços de ordem sócio-acadêmica, com o objetivo de fornecer refeições nutricionalmente adequadas e de baixo custo, tendo em vista o apoio no desenvolvimento do aprendizado das atividades de ensino, pesquisa e extensão, reduzindo a evasão dos estudantes e favorecendo a formação superior (Maia, 2008; PROCOM, sd; Ygraine, 2015).

Sendo assim, o RU tem fundamental importância em três aspectos básicos distintos: o prazer proporcionado pela alimentação; a praticidade, que pode ser aliada tanto ao desejo da refeição quanto à necessidade de alimentar-se; e por último, a saúde, geralmente ligada a uma necessidade específica do comensal de realizar esta refeição (Moreira Junior et al, 2015).

Por estas razões a UAN deve contar com o nutricionista para atender seus objetivos e também as necessidades de sua clientela. O nutricionista planejará o cardápio baseando-se nos hábitos alimentares e necessidades nutricionais dos comensais, na qualidade higiênico-sanitária, adequação ao mercado de abastecimento, na capacidade de produção e nos equipamentos utilizados no preparo dos alimentos. Além de planejar, implantar, coordenar e supervisionar as seguintes atividades: seleção dos fornecedores, compra, recebimento e

armazenamento de alimentos; do pré-preparo, preparo, distribuição e transporte de refeições; e treinamento dos colaboradores, estabelecendo controles eficientes de qualidade (Brasil, 2005; Ramos et al, 2013).

O cardápio pode ser utilizado como ferramenta de educação nutricional, pois, por meio das preparações servidas, os comensais terão como exemplo os alimentos que contribuem para uma alimentação saudável e equilibrada. Por isso, é necessário que o nutricionista faça constantes avaliações nos cardápios, para que estes conservem as características nutricionais e sensoriais das preparações adequadas à saúde dos comensais (Proença et al, 2005; Resende e Quintão, 2016).

Um dos métodos utilizados para avaliar o cardápio e que é utilizado para auxiliar o nutricionista no seu planejamento é a Análise Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC).

3.2. ANÁLISE QUALITATIVA DAS PREPARAÇÕES DO CARDÁPIO - AQPC

O método AQPC utilizado para avaliar qualitativamente o cardápio foi desenvolvido por Veiros e Proença (2003). Esse método consiste em analisar qualitativamente o cardápio, considerando as preparações que o compõem e envolvendo as cores e técnicas de preparo, as repetições e combinações, as ofertas de alimentos como folhosos, frutas ou tipo de carne, além do teor de enxofre presente nos alimentos. Esses aspectos analisados servirão como características que podem ou não favorecer a aceitação do cardápio e/ou contribuir para a qualidade nutricional (Veiros e Proença, 2003).

Esse método é baseado em três etapas de avaliação do cardápio mensal. Na primeira etapa é realizada a avaliação diária do cardápio, de acordo com os critérios: técnicas de cocção, cor das entradas e combinação de cores de todas as preparações do cardápio, número de preparações com alimentos ricos em enxofre, aparecimento de folhosos nas saladas e classificação do cardápio quanto à quantidade de gordura, sendo própria do alimento ou pela técnica de preparo (Veiros e Proença, 2003).

A segunda etapa consiste na avaliação semanal, aferindo em dias a frequência em que ocorreram: presença de frituras no cardápio, repetições de preparações, repetições de técnicas de preparo, oferta de carne gordurosa preparada com a técnica de fritar, monotonia de cores entre preparações, oferta de duas ou mais preparações ricas em enxofre (desconsiderando o feijão), presença de salada de folhosos nas opções de saladas, oferta de conservas como salada, repetição da técnica de preparo na segunda opção de carne em relação ao prato principal (Veiros e Proença, 2003).

Já na terceira etapa é realizada uma avaliação mensal, onde os dados semanais são agrupados e posteriormente tabulados em percentuais em relação ao número total de dias dos cardápios investigados (Veiros e Proença, 2003).

No estudo de Prado et al (2013), realizado em uma UAN no município de Cuiabá aplicando o método AQPC, definiu critérios de classificação para os aspectos positivos como oferta de folhosos e frutas (classificação de "ótimo" ≥ 90%) e negativos do cardápio como monotonia de cores, fritura e doces (classificação "ótimo" ≤ 10%), sendo assim a oferta de folhosos ocorreu em 100% dos dias analisados, e a monotonia de cores ocorreu em 10% dos dias analisados, sendo classificado como "ótimo". A oferta de alimentos ricos em enxofre foi observada em 40% dos dias, com classificação "regular" e foi constatada a ocorrência de carnes gordurosas em 25% dos dias, classificando-a no quesito "bom". Em outro estudo realizado em uma UAN institucional a oferta de folhosos foi verificada em 86,53% dos dias, com predominância da alface e acelga; as frutas que eram servidas somente para sobremesa tiveram 78,86% de oferta (Resende e Quintão, 2016).

No estudo de Ramos et al (2013) que avaliou o cardápio pelo método AQPC junto a pesquisa de satisfação dos usuários, foi observada a oferta diária de um vegetal folhoso na salada, uma fruta e um doce na sobremesa, como também ocorreu na maioria dos dias a monotonia de cores, carnes gordurosas e presença de frituras mais de uma vez ao dia e a repetição da técnica de preparo nas duas opções de carne presentes no cardápio. Por meio da pesquisa de satisfação verificou-se que 26,4% dos comensais alegaram sentirem desconforto gástrico, visto que a presença de enxofre foi prevalente em 76,2% dos dias analisados. Obtiveram também 92,1% de satisfação dos usuários masculinos em relação à apresentação e aparência das preparações, porém obtiverem resultados insatisfatórios em relação ao número de saladas (67,9%) e da qualidade das sobremesas (59,3%) para os usuários de ambos os sexos.

Para que as refeições oferecidas estejam atendendo satisfatoriamente os usuários de uma UAN, além de um planejamento criterioso é necessário realizar a pesquisa de satisfação, pois além de ser outro método de avaliação qualitativa do cardápio é importante conhecer a opinião do usuário em relação ao atendimento que está sendo prestado.

3.3.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COMENSAIS

A satisfação dos clientes em uma UAN não se refere somente à qualidade do alimento, mas também aos diversos aspectos como o visual, as dependências, forma de preparação, atendimento e preço das refeições. Tendo em vista que os clientes constituem elementos

essenciais na obtenção de sucesso da empresa, e por meio dos resultados obtidos, será possível criar padrões mais adequados de atendimento aos clientes, aumentando o índice de retenção dos mesmos, maximizando o grau de satisfação e anulando o grau de insatisfação (Gardin e Curvinel, 2014; José, 2014).

Os instrumentos que podem ser utilizados para avaliar a satisfação são métodos afetivos (preferência ou aceitação por escala hedônica), métodos de diferença (pareado, duo-trio, ordenação), métodos de sensibilidade e os métodos descritivos (testes de amostra única, perfil de características, teste de escalas). Os testes de aceitação por escala hedônica podem ser divididos em três, sendo as escalas hedônicas, hedônicas faciais e numéricas. Esses testes são utilizados quando se deseja medir o grau de satisfação (Teixeira, 2009).

Em estudo realizado em um Restaurante Universitário, localizado no Rio Grande do Sul, por meio de um questionário qualitativo, com a participação de 1.855 usuários, verificou-se que os comensais mais satisfeitos eram os docentes e servidores em comparação com os alunos de graduação e pós-graduação. Quando avaliada a qualidade da alimentação os participantes que almoçavam no RU por acreditarem que a alimentação é boa e saudável estavam mais satisfeitos do que aqueles que consumiam no local devido ao baixo preço e a outros motivos (Moreira Junior et al., 2013).

Outro estudo, realizado no RU da Universidade Tecnológica Federal do Paraná no campus Londrina, mostrou que a maioria dos frequentadores eram estudantes de período integral e quando avaliado o aspecto “pontualidade” 59% dos usuários demonstraram-se satisfeitos e a “apresentação visual do cardápio” obteve 53,2% de satisfação. Em relação à satisfação geral observou que 40% dos usuários consideraram como “bom” e 13% como “ruim” (Gardin e Cruvinel, 2014).

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1.TIPO E LOCAL DE ESTUDO

Estudo transversal descritivo, realizado no Restaurante Universitário da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), no dia 22 de fevereiro de 2017 no período do almoço e do jantar, onde foram coletados os dados dos usuários que estavam presentes na fila de espera para ser atendido e que quiseram participar da pesquisa.

O RU teve o início do seu funcionamento provisoriamente no dia 27 de abril de 1979 no parque aquático da universidade, contando com uma área de processamento de refeições e refeitório. Em 27 de julho do mesmo ano, o restaurante passou a ser localizado no centro da universidade, com o objetivo de fornecer refeições balanceadas, dentro dos padrões higiênico-sanitários e dietéticos, visando o atendimento das necessidades nutricionais da clientela e a contribuição na formação dos acadêmicos por meio de estágios curriculares, projetos de pesquisa e projetos de extensão (UFMT, 2016).

Em 2013 o RU passou a ter a gestão terceirizada, para assegurar a continuidade dos serviços prestados pelo restaurante, enquanto o mesmo está passando por adequações em seu espaço. As refeições passaram a ser preparadas em outro local e transportadas a UFMT. O RU é atendido por uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) especializada em alimentação coletiva, no município de Cuiabá, que dispõe de 11 cardápios semanais (almoço e jantar), ofertando refeições como o desjejum, almoço e jantar (exceto sábado), com a demanda média por ano de 124.000 refeições no desjejum e 815.760 no almoço/jantar (UFMT, 2016).

A UAN serve diariamente em média 5.000 refeições, distribuídos em 800 a 1.000 no desjejum, 2.500 a 2.800 no almoço e de 1.500 a 1.800 no jantar. Seu horário de funcionamento é das 06h30min às 08h00min para o desjejum, das 11h00min às 13h30min para o almoço e das 17h às 19h30min para o jantar (UFMT, 2016).

Os preços cobrados pelas refeições são de R$ 1,00 para almoço e jantar e R$ 0,25 desjejum para alunos de graduação e pós-graduação. Para os demais servidores técnicos, docentes e visitantes, o valor cobrado pela empresa é de R$ 2,90 para o desjejum e R$ 8,80 para o almoço e jantar, valores esses atualizados para o ano de 2017 e subsidiados pela Universidade Federal de Mato Grosso, por meio de recursos federais (UFMT, 2016).

A unidade possui cardápio de padrão médio, compondo o desjejum por pão, margarina, café sem açúcar, leite tipo A, achocolatado longa vida e sachês de açúcar e adoçante. E o cardápio do almoço e jantar é composto por um prato base (arroz/arroz integral e feijão), dois pratos proteicos (carne e opção vegetariana), guarnição, saladas (vegetal A e

B), molhos e temperos, sobremesa e refresco. As preparações são dispostas em balcões térmicos quentes de distribuição com o sistema de cafeteira fixa, com o tipo de distribuição convencional, as preparações dispostas em balcões de distribuição, e servidas em bandejas estampadas. As saladas não ficam em balcões frios, devido à indisponibilidade no local (Mezomo, 2002; UFMT, 2016).

4.2.COLETA DE DADOS

4.2.1 AVALIAÇÃO DO CARDÁPIO PELO MÉTODO AQPC

Foram avaliados cardápios do almoço e do jantar de três (3) meses, dezembro de 2016, fevereiro e março de 2017. Para a análise dos cardápios foi utilizado o método de Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC), desenvolvido por Veiros e Proença (2003), que consiste em três etapas seguintes:

Primeira etapa – as preparações do cardápio foram avaliadas diariamente, de acordo com os seguintes critérios: técnicas de cocção, cor das saladas e combinação de cores de todas as preparações do cardápio diário, número de preparações com alimentos ricos em enxofre, aparecimento de folhosos nas saladas e classificação do cardápio quanto à quantidade de gordura, sendo própria do alimento ou pela técnica de preparo (Veiros e Proença, 2003).

As técnicas de cocção foram avaliadas segundo as técnicas empregadas: calor úmido (água em ebulição, cocção a vapor propriamente dito, cocção a vapor sob pressão); calor seco (grelhado, assado, imersão em fritura, micro-ondas); calor misto (cocção úmida e cocção seca) e presença de frituras (Barrozo e Mendonça, 2015).

A cor das saladas foi avaliada de acordo com a cor que predomina na salada (Veiros e Proença, 2003).

A presença de folhosos nas saladas foi avaliada com o aparecimento de um ou mais vegetais folhosos, pois o aparecimento de folhosos é importante devido à oferta de vitaminas, minerais e fibras (Veiros e Proença, 2003).

A classificação do cardápio quanto à quantidade de gordura foi avaliada como sendo a gordura presente no próprio alimento, em principal as carnes ou pela técnica de preparo, como fritura (Veiros e Proença, 2003).

A monotonia de cores foi considerada quando três ou mais alimentos com cores iguais estiveram presentes em um mesmo dia (Veiros e Proença, 2003).

Para a realização da análise dos alimentos ricos em enxofre foram considerados, com exceção do feijão: abacate, acelga, aipo, alho, amendoim, batata-doce, brócolis, castanha, cebola, couve-de-bruxelas, couve-flor, ervilha, gengibre, goiaba, jaca, lentilha, melancia,

melão, milho, mostarda, nabo, nozes, ovo, rabanete e repolho. E os cardápios que oferecerem dois ou mais dos alimentos citados anteriormente foram considerados com alto teor de enxofre (Proença et al, 2008).

Segunda etapa – foram agrupadas as avaliações diárias em semanas, avaliando em dias a frequência em que ocorreram: presença de frituras no cardápio, repetições de preparações e de técnicas de preparo, oferta de carne gordurosa preparada com a técnica de fritar, monotonia de cores entre preparações, oferta de duas ou mais preparações ricas em enxofre, presença de salada de folhosos nas opções de saladas, oferta de conservas como salada, repetição da técnica de preparo na segunda opção de carne em relação ao prato principal (Veiros e Proença, 2003).

Terceira etapa – foi realizada uma avaliação mensal, onde os dados semanais foram agrupados e posteriormente tabulados em percentuais em relação ao número total de dias dos cardápios investigados (Veiros e Proença, 2003).

4.2.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A avaliação de satisfação dos comensais teve como objetivo identificar o perfil desses usuários e avaliar o serviço prestado. O instrumento de avaliação utilizado foi o teste de aceitação, do tipo escala hedônica verbal estruturada, contendo cinco (5) alternativas, sendo uma adaptação baseada no modelo de avaliação da satisfação dos usuários presente no contrato de concessão da Universidade Federal de Mato Grosso, por meio do Restaurante Universitário, com a empresa terceirizada responsável pela produção e distribuição das refeições (ANEXO1).

Os aspectos abrangidos foram: o acesso adequado ao restaurante, qualidade das instalações, higiene e segurança das instalações, climatização das instalações, horário de funcionamento, local para aquisição de senhas, variedade do cardápio, manutenção do cardápio previsto, qualidade das refeições, quantidade porcionada das refeições, sabor das preparações, sabor da opção vegetariana, temperatura das refeições, apresentações das refeições, higiene e segurança alimentar, visibilidade dos materiais informativos, reação preço/qualidade, qualidade do atendimento, tempo de espera para ser atendido, rapidez e eficácia dos funcionários, simpatia dos funcionários, apresentação dos funcionários. Além dos aspectos referentes ao perfil dos comensais do RU e contendo também espaço para o comensal expor críticas, sugestões e elogios (APÊNDICE1).

Estudos mostram que o percentual para os testes de aceitabilidade a ser considerado é de no mínimo 75% de satisfação, e no prescrito pelo Programa Nacional de Alimentação

Escolar - PNAE (2010) os resultados deverão ter índice de satisfação de no mínimo 85%. O presente estudo adotou o estabelecido pelo PNAE, visto que o RU também faz parte de um ambiente escolar.

4.3.ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

As informações coletadas referentes ao AQPC foram transcritas para uma planilha eletrônica e tabuladas em percentuais em relação ao número total de dias dos cardápios investigados; sendo apresentada em tabelas do mesmo programa, *Microsoft Office Excel* versão *2010*.

Para análise dos dados da pesquisa de satisfação foi realizada primeiramente dupla digitação dos dados, verificando se havia alguma inconsistência nas informações. As perguntas que não obtiverem resposta, não foram avaliadas; assim as análises constituíram-se apenas nas respostas válidas.

Os resultados dos questionários foram separados por período do almoço e jantar. Os que foram classificados entre "pouco satisfeito", "satisfeito" e "muito satisfeito" foram agrupados em satisfatório e "muito insatisfeito" e "insatisfeito" em insatisfatório.

As variáveis categóricas foram descritas em frequências absolutas e relativas, os dados foram analisados no *software* estatístico *Epi Info* versão 7.0.

Os resultados obtidos na AQPC e na pesquisa de satisfação foram comparados a fim de identificar a percepção dos comensais quanto à qualidade das refeições servidas no RU.

4.4.ASPECTOS ÉTICOS

Foi enviado o Termo de Anuência para a empresa terceirizada e ao Responsável Técnico na UFMT, juntamente com os objetivos da pesquisa para aceitação da sua realização no RU (ANEXO 2).

Todos os participantes da pesquisa de satisfação foram informados antes de iniciar a pesquisa a respeito dos objetivos, riscos, benefícios, e procedimento ao qual seriam submetidos. Confirmado o desejo de participar voluntariamente da pesquisa, foi entregue uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (ANEXO 3).

O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Júlio Müller da UFMT, sendo aprovado sob número CAAE 63840216.6.0000.5541(ANEXO 4).

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrozo ALP, Mendonça KAN. Análise qualitativa de preparações de cardápios de uma unidade de alimentação e nutrição em Brasília. Universitas: Ciências da Saúde, Brasília, jul/dez 2015; 13(2):87-92.

Brasil. Centro Colaborador em Alimentação e Nutrição Escolar Cecane. Manual para aplicação dos testes de aceitabilidade no Programa Nacional de Alimentação Escolar – PNAE. Universidade de Brasília; 2010.

Brasil. Resolução CFN nº 380, de 28 de dezembro de 2005. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, estabelece parâmetros numéricos de referência, por área de atuação, e dá outras providências. Diário Oficial da União, 28 de dezembro de 2005.

Carvalho LR, Amorim SL, Tavares MF. Sistema de indicadores de qualidade como ferramenta de gestão em um restaurante universitário: estudo de caso.XXIII Encontro Nac. de Eng. de Produção - Ouro Preto, MG, Brasil, 21 a 24 de out de 2003.

Ferreira MSB,Vieira RB, Fonseca KZ. Aspectos quantitativos e qualitativos das preparações de uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Santo Antônio de Jesus, Bahia. Nutrivisa – Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde, 2015; 2(1):22-27.

Gardin ETO, Cruvinel EBS. Avaliação da Satisfação dos Clientes do Restaurante Universitário (RU) do Campus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Londrina: Curso Superior de Tecnologia em Alimentos, 2014. Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Tecnologia de Alimentos.

José JFBS. Avaliação qualitativa de cardápios em uma unidade de alimentação e nutrição localizada em Vitória-ES. Demetra; 2014; 9(4):975-984.

Moreira Junior FJ, Peripolli A, Loose LH, Piaia RL, Scher VT, Pafiadache C, Palm B. Avaliação do Nível de Satisfação dos Usuários de um Restaurante Universitário por meio do Modelo Logístico de Dois Parâmetros. In: Anais do III CONBRATRI - Congresso Brasileiro de Teoria da Resposta ao Item, 2013;73-78.

Moreira Junior FJ, Pafiadache C, Loose LH, Piaia RL, Scher VT, Peripolli A, Palm B. Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria: Uma Análise Descritiva. Sociais e Humanas, Santa Maria, mai/ago 2015; 28(2):83-108.

Maia TML. Planejamento e gestão de estratégias para o restaurante universitário da UFC em um cenário de expansão do número de alunos [dissertação]. Fortaleza: Curso de Mestrado em Politicas Publicas e Gestão da Educação Superior da Faculdade Federal do Ceara; 2008.

Mezomo IFB. Os serviços de alimentação: planejamento e administração. 5 ed. Manole, Barueri, São Paulo.

Prado BG; Nicolettia AL; Faria CS. Avaliação Qualitativa das Preparações de Cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição de Cuiabá- MT. UNOPAR CientCiêncBiol Saúde. 2013;15(3):219-23.

Proença RPC. Inovações tecnológicas na produção de refeições: conceitos e aplicações básicas. Higiene Alimentar, São Paulo, 1999; 13(63):24-30.

Proença RPC, Sousa AA, Veiros MB, Hering B. Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições. Florianópolis: Editora UFSC; 2008;3:221.

Proença RPC, Sousa AA, Veiros MB, Hering B. Qualidade Nutricional e Sensorial na Produção de Refeições. RevNutr Pauta, São Paulo, 2005;XIII(75):4-16.

Pró-Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária (PROCOM). Cartilha do Restaurante Universitário. Regional Goiânia.

Ramos AS, Souza FFR., Fernandes GCB, Xavier SKP. Avaliação de cardápio e pesquisa de satisfação. Alim. Nutr= Braz. J. Food Nutr**.** Araraquara, jan./mar. 2013; 24(1):29-35.

Resende FR, Quintão DF. Avaliação qualitativa das preparações do cardápio de uma unidade de alimentação e nutrição institucional de Leopoldina-MG. Demetra, 2016; 11(1):91-98.

Teixeira LV. Análise sensorial na indústria de alimentos. Rev. Inst. Latic. "Cândido Tostes". 2009; 366(64):12-21.

Teixeira SMF, Oliveira ZMC, Rego JC, Biscontini TMB. Adiministração aplicada às unidades de alimentação e nutrição. Ateneu, São Paulo, 1990.

Universidade Federal de Mato Grosso [internet]. Cuiabá; c2016 [acesso em 22 set 2016]. Disponível em: http://www.ufmt.br/ufmt/unidade/index.php/secao/visualizar/3429/RU

Veiros MB, Proença RPC. Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição – Método AQPC. Nutrição em Pauta, set/out 2003;62(11):36-42.

Ygraine HL. Avaliação do consumo alimentar de estudantes frequentadores do Restaurante Universitário da UnB [dissertação]. Brasília: Programa de Pós-Graduação em Nutrição Humana da Universidade de Brasília; 2015.

6. RESULTADOS

Os resultados da pesquisa estão aqui apresentados em forma de artigo com estrutura e formatação semelhante ao exigido pelo periódico Revista Chilena de Nutricion ISSN 0716-1549.

Artigo: Análise qualitativa do cardápio e satisfação de usuários de um Restaurante Universitário em Cuiabá – MT, Brasil

Autores: Deborah Luciliana Silva de Jesus[1], Andressa Menegaz[2].

[1]Universidade Federal de Mato Grosso, graduação em nutrição. Cuiabá. MT, Brasil.

[2]Universidade Federal de Mato Grosso, graduação em nutrição. Cuiabá. MT, Brasil.

Correspondência aos autores:

Deborah Luciliana Silva de Jesus
Rua Diniz Pinto de Matos, número 5, quadra 39, bairro CPA II
78055-614 Cuiabá – MT, Brasil
Telefone: 55-65-99240-8281
e-mail: deh_lsj@hotmail.com
dluciliana@gmail.com

Resumo

A presente pesquisa teve como objetivo avaliar qualitativamente o cardápio e a satisfação dos usuários de um Restaurante Universitário na cidade de Cuiabá – MT. Foi realizado um estudo descritivo que avaliou o cardápio de três meses do restaurante pelo método de Análise Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC) e a satisfação dos comensais foi avaliada por meio de um questionário semiestruturado. Foi possível observar pelo AQPC que os cardápios apresentam alta oferta de alimentos ricos em enxofre, presença de alimentos em conservas na salada, doces, monotonia de cores e repetição de preparações. Quando relacionado à pesquisa de satisfação, verificou-se que os usuários apresentaram baixa satisfação em relação a variedade do cardápio (55,4%), manutenção do cardápio (55%), qualidade das refeições (58,4%) e com o tempo de espera para o atendimento (31,6%). O nutricionista responsável deve avaliar de forma crítica os resultados encontrados, considerando não apenas as preferências ou opiniões individuais, mas também a realidade do restaurante e o prescrito no contrato. Desta forma, os cardápios da Restaurante Universitário precisam ser reformulados para melhorar os aspectos nutricionais e sensoriais, bem como realizar melhorias em sua estrutura para melhor atender seus usuários.

PALAVRAS-CHAVES: Restaurante universitário; Análise Qualitativa; Cardápio; Pesquisa de satisfação.

ABSTRACT

The present research had as objective to qualitatively evaluate the menu and the satisfaction of the users of a University Restaurant in the city of Cuiabá - MT. A descriptive study was carried out to evaluate the three - month menu of the restaurant by the Qualitative Analysis of Menu Preparations method (AQPC) and the satisfaction of the diners was evaluated by means of a semi - structured questionnaire. It was possible to observe from the AQPC that the menus offer a high supply of foods rich in sulfur, presence of preserved foods in the salad, sweets, monotony of colors and repetition of preparations. When referring to the satisfaction survey, it was found that the users presented low satisfaction regarding the variety of the menu (55.4%), maintenance of the menu (55%), quality of meals (58.4%) and over time waiting for service (31.6%). The responsible nutritionist should critically evaluate the results found, considering not only individual preferences or opinions, but also the reality of the restaurant and what is prescribed in the contract. In this way, the menus of the University Restaurant need to be reformulated to improve the nutritional and sensorial aspects, as well as to make improvements in its structure to better serve its users.

KEY WORDS: *University restaurant; Qualitative Analysis; Menu; Satisfaction survey*

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar cualitativamente el menú y la satisfacción de los usuarios de un Restaurante Universitario en la ciudad de Cuiabá - MT. Se realizó un estudio descriptivo que evaluó el menú de tres meses del restaurante por el método de Análisis Cualitativo de las Preparaciones del menú (AQPC) y la satisfacción de los comensales fue evaluada por medio de un cuestionario semiestructurado. Es posible observar por el AQPC que los menús presentan alta oferta de alimentos ricos en azufre, presencia de alimentos en conservas en la ensalada, dulces, monotonía de colores y repetición de preparaciones. En cuanto a la investigación de satisfacción, se verificó que los usuarios presentaron baja satisfacción en relación a la variedad del menú (55,4%), mantenimiento del menú (55%), calidad de las comidas (58,4%) y con el tiempo de espera para la atención (31,6%). El nutricionista responsable debe evaluar de forma crítica los resultados encontrados, considerando no sólo las preferencias o opiniones individuales, sino también la realidad del restaurante y el prescrito en el contrato. De esta forma, los menús del restaurante Universitario necesitan ser reformulados para mejorar los aspectos nutricionales y sensoriales, así como realizar mejoras en su estructura para mejor atender a sus usuarios.

Palabras clave: *Restaurante universitario; Análisis cualitativo; Menú; Búsqueda de satisfacción*

Introdução

A alimentação é uma das atividades mais importantes do ser humano, tanto pelas questões biológicas, sociais, culturais e pela promoção da saúde. Desse modo, o ato de se alimentar reúne diversos aspectos que vai desde a produção dos alimentos até sua transformação em refeições e a sua distribuição às pessoas (1).

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) tem como objetivo fornecer refeições nutricionalmente adequadas ao perfil da clientela, com um bom nível de sanidade (2,3). Esta adequação deve ocorrer visando a manutenção ou recuperação da saúde do cliente, auxiliando no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis e na educação alimentar e nutricional (4,5).

Os Restaurantes Universitários (RU's) possuem um papel importante na vida acadêmica, pois fazem parte do sistema de assistência estudantil das universidades. Eles têm como objetivo fornecer refeições nutricionalmente adequadas e de baixo custo, visando a permanência dos estudantes na instituição e apoiando-os no desenvolvimento do aprendizado através das atividades de ensino, pesquisa e extensão (6,7,8).

Por esta razão o RU tem fundamental importância em três aspectos básicos distintos: o prazer proporcionado pela alimentação; a praticidade, que pode ser aliada tanto ao desejo da refeição quanto à necessidade de alimentar-se; e por último, a saúde, geralmente ligada a uma necessidade específica do comensal de realizar esta refeição (6).

Torna-se essencial o fornecimento de refeições que sejam adequadas nutricionalmente para que o cardápio possa ser utilizado como ferramenta de educação nutricional, assim por meio das preparações servidas os usuários poderão tomar como exemplo os alimentos que contribuem para uma alimentação saudável e equilibrada (2,9). O nutricionista pode utilizar a Análise Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC) como um dos métodos para o planejamento e avaliação do cardápio segundo os aspectos nutricionais e sensoriais (1,10).

E para que o cardápio atenda satisfatoriamente os usuários de uma UAN, deve realizar além de um planejamento criterioso, a pesquisa de satisfação, que também é um método para avaliar qualitativamente o cardápio, pois possibilitará conhecer a opinião do usuário em relação ao atendimento que está sendo prestado. A satisfação dos clientes não está apenas relacionada à qualidade do alimento, mas também a diversos aspectos como o visual, as dependências da unidade, forma de preparação, atendimento e valor das refeições. E os resultados que serão obtidos podem mostrar os pontos a serem melhorados e os que estão atendendo satisfatoriamente a clientela (11,12).

Diante do exposto, o objetivo do presente trabalho foi avaliar a qualidade do cardápio e a satisfação dos usuários de um Restaurante Universitário.

Metodologia

Este é um estudo descritivo, de caráter quanti-qualitativo, realizado no Restaurante Universitário da Universidade Federal de Mato Grosso, localizado na cidade de Cuiabá – MT, no período de dezembro de 2016 a março de 2017.

O Restaurante Universitário é atendido por uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) terceirizada especializada em alimentação coletiva. A UAN dispõe de 11 cardápios semanais (almoço e jantar, exceto sábado), ofertando refeições como o desjejum, almoço e jantar (exceto sábado). Servindo diariamente em média mais de 5.000 refeições, distribuídos em 800 a 1.000 no desjejum, 2.800 a 3.000 no almoço e de 1.800 a 2.000 no jantar.

O cardápio do almoço e jantar é composto por um prato base (arroz/arroz integral e feijão), dois pratos protéicos (carne e opção vegetariana), guarnição, saladas (vegetal A e B), molhos e temperos, sobremesa e refresco. As preparações são dispostas em balcões térmicos quentes de distribuição com o sistema de cafeteira fixa dispostas em balcões de distribuição e servidas em bandejas estampadas.

Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio

Foi aplicado o método AQPC, seguindo os critérios desenvolvidos por Veiros e Proença (9), dos cardápios do almoço e do jantar nos meses de dezembro de 2016, fevereiro e março de 2017.

As preparações do cardápio foram avaliadas diariamente, de acordo com os seguintes critérios: técnicas de cocção, cor das saladas e combinação de cores de todas as preparações do cardápio diário, número de preparações com alimentos ricos em enxofre, aparecimento de folhosos nas saladas e classificação do cardápio quanto à quantidade de gordura, sendo própria do alimento ou pela técnica de preparo (9).

As técnicas de cocção foram avaliadas segundo as técnicas empregadas: calor úmido; calor seco; calor misto e presença de frituras. A cor das saladas foi avaliada de acordo com a cor que predomina na salada (9).

A presença de folhosos nas saladas foi avaliada com o aparecimento de um ou mais vegetais folhosos, pois o aparecimento de folhosos é importante devido à oferta de vitaminas, minerais e fibras(9).

A classificação do cardápio quanto à quantidade de gordura foi avaliada como sendo a gordura presente no próprio alimento, em principal as carnes ou pela técnica de preparo, como fritura (9).

A monotonia de cores foi considerada quando três ou mais alimentos com cores iguais estiveram presentes em um mesmo dia (9).

Para a realização da análise dos alimentos ricos em enxofre foram considerados, com exceção do feijão: abacate, acelga, aipo, alho, amendoim, batata-doce, brócolis, castanha, cebola, couve-de-bruxelas, couve-flor, ervilha, gengibre, goiaba, jaca, lentilha, melancia, melão, milho, mostarda, nabo, nozes, ovo, rabanete e repolho. E os cardápios que oferecerem dois ou mais dos alimentos citados anteriormente foram considerados com alto teor de enxofre (13).

A avaliação do cardápio foi realizada a partir da observação do percentual de ocorrência diária dos alimentos ou preparações referentes a cada critério. Em seguida, foi contabilizado, por mês, o número de dias em que houve a ocorrência de cada critério analisado e calculou-se o porcentual em relação ao número total de dias dos cardápios investigados.

Pesquisa de Satisfação

A pesquisa foi realizada em um dia considerado de maior fluxo de usuários no RU, durante o período do almoço e jantar. Os participantes eram convidados a participar da pesquisa, enquanto esperavam para serem atendidos. Aqueles que aceitaram participar da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e receberam uma cópia do mesmo.

Foi utilizado um questionário adaptado, com base no modelo de avaliação da satisfação dos usuários presente no contrato do Restaurante Universitário com a empresa terceirizada responsável pela produção e distribuição das refeições, contendo aspectos de qualidade com cinco escalas do grau de satisfação variando de “muito satisfeito” a “muito insatisfeito”. A pesquisa foi dividida em três grupos: estrutura física, alimentação e atendimento e os aspectos abrangidos foram: o acesso adequado ao restaurante, qualidade das instalações, higiene e segurança das instalações, climatização das instalações, horário de funcionamento, local para aquisição de senhas, variedade do cardápio, manutenção do cardápio previsto, qualidade das refeições, quantidade porcionada das refeições, sabor das preparações, sabor da opção vegetariana, temperatura das refeições, apresentações das refeições, higiene e segurança alimentar, visibilidade dos materiais informativos, reação preço/qualidade, qualidade do atendimento, tempo de espera para ser atendido, rapidez e

eficácia dos funcionários, simpatia dos funcionários, apresentação dos funcionários. Além dos aspectos referentes ao perfil dos comensais do RU o instrumento possuía também espaço para o comensal expor críticas, sugestões e elogios.

Os resultados dos questionários foram separados por período do almoço e jantar. Os que foram classificados entre "pouco satisfeito", "satisfeito" e "muito satisfeito" foram agrupados em satisfatório e "muito insatisfeito" e "insatisfeito" em insatisfatório.

Análise estatística

As variáveis categóricas foram descritas em frequências absolutas e relativas, os dados foram analisados no *software* estatístico *Epi Info* versão 7.0. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Júlio Müller da UFMT, sob número CAAE 63840216.6.0000.5541.

Resultados e Discussão

O cardápio servido no Restaurante Universitário é elaborado pela nutricionista da concessionária, entretanto a nutricionista supervisora, servidora da Universidade, realiza a verificação do cardápio de acordo com o descrito no contrato. Os resultados da AQPC estão descritos nas Tabelas 1 e 2.

Ao realizar as análises dos cardápios verificou-se que foram ofertados todos os dias pelo menos um vegetal folhoso na salada, tanto no almoço quanto no jantar. Comparando com a ocorrência em que apareceram frutas e doces em ambos os cardápios, pode-se observar que há maior oferta de doces (59,7% no almoço e 50,9% no jantar) do que frutas. A oferta diária de frutas e hortaliças nos cardápios é fundamental para a composição de uma alimentação adequada e equilibrada, pois esses alimentos são fontes de vitaminas, minerais, antioxidantes e fibras, e quando associados podem trazer efeitos benéficos para a saúde, podendo contribuir para a diminuição do risco de doenças crônicas não transmissíveis (14,15).

Ainda sobre as saladas a oferta de alimentos em conserva no almoço e no jantar, correspondeu a 47,8% e 36,8% dos dias, respectivamente. Esse resultado mostra que em todas as semanas houve a oferta desses alimentos. No estudo de Ferreira et al. (16) realizado em uma UAN terceirizada na Bahia, observou-se que a presença de conserva ocorreu apenas uma vez por mês, sendo um fator positivo, visto que as conservas possuem alto teor de sódio, e podem contribuir para o aumento da pressão sanguínea e ao desenvolvimento de doenças cardiovasculares, como a hipertensão arterial (17,18).

Quando avaliada a monotonia de cores o cardápio do jantar apresentou maior percentual em relação ao do almoço, com 21,1% dos dias. No estudo de Veiros e Proença (9) foram encontrados 65% dos dias com monotonia de cores, e no estudo de Passos (19) 58,6% de semelhança de cores entre as preparações. O presente estudo obteve percentual menor em relação aos outros estudos, e um pouco elevado em relação ao estudo de Prado et al (20) no qual verificou-se 10% de monotonia e foi classificado como "ótimo", já que para os autores a monotonia de cores foi considerada como um aspecto negativo do cardápio e tendo a classificação de "ótimo" quando a sua presença seja de igual/abaixo de 10% dos dias analisados. Este aspecto do cardápio avaliado é muito importante visto que a igualdade de cores pode interferir na escolha do consumo dos alimentos, e quanto mais colorida a alimentação, maiores são as chances de um aporte variado de nutrientes, como vitaminas e minerais (9,21).

Quanto a presença de alimentos ricos em enxofre, no Restaurante Universitário avaliado o cardápio do jantar apresentou em 61,4% dos dias a presença desses alimentos, principalmente na salada, como o brócolis, repolho, acelga e couve-flor, e na porção proteica da opção vegetariana, o ovo. No estudo de Passos (19) em uma UAN Institucional em Brasília-DF verificou-se a presença em 57,7% dos dias, sendo representados pelas saladas. E no estudo de Ramos et al (22) observou-se um índice maior comparado com os citados, de 76,2% dos dias apresentando alimentos ricos em enxofre. Pode-se observar que todos os cardápios analisados apresentaram índices elevados deste componente, e o excesso de alimentos ricos em enxofre no cardápio pode causar desconforto gastrointestinal nos usuários, devido ao composto sulfurado produtores de gases presentes nesses alimentos (1).

A pesquisa de satisfação, realizada nos períodos de almoço e jantar, totalizou 454 entrevistados, sendo 356 no período do almoço e 98 no jantar (Tabela 3). A maioria dos participantes possuíam idades entre 17 e 25 anos (88,5%), sendo 52,6% do sexo feminino. No estudo de Junior et al (6), realizado no RU de Santa Maria – RS, com 1.885 entrevistados, a maioria era do sexo feminino (58,65%) e possuíam idades entre 17 e 25 anos (71,86%), isso mostra que o público predominante é jovem, e que provavelmente está ingressando pela primeira vez na universidade.

Quanto ao estado civil e número de filhos mais de 90% relataram serem solteiros e não possuírem filhos e apenas 4,6% declararam-se casados. Na pesquisa realizada pela ANDIFES (23) em 2010 nas Universidades Federais Brasileiras, foi verificado que na região Centro-Oeste 83,31% dos estudantes eram solteiros e 10,20% casados, 13,07% possuíam filhos, isso

mostra que devido a maioria dos estudantes serem jovens, há maior probabilidade de serem solteiros e não possuírem filhos (Tabela 3).

Verificou-se que grande parte dos usuários do Restaurante Universitário moravam com a família (60,8%), os que moravam sozinhos em casa/apartamento ou em cômodo alugado correspondiam a 24,7% e 11,9% dos usuários residiam em habitação coletiva. Segundo a ANDIFES (23) os estudantes que moravam com a família correspondiam a 65,15% e os que moravam sozinhos eram 21,34% dos entrevistados. Esse maior percentual de alunos que moravam com a família mostra que as maiorias dos alunos são residentes em sua cidade de origem, tendo assim um menor índice de alunos que são de outras cidades.

O presente estudo mostra que mais da metade dos entrevistados (52,4%) não desenvolvia nenhuma atividade remunerada, e dos que desenvolviam a maioria das atividades referiam-se a monitorias, projetos e estágios. Quando avaliada a renda dos usuários 47,6% dos entrevistados responderam não possuir nenhuma renda mensal individual e 30,2% possuíam renda de até 1 salário mínimo. Isso se deve ao fato dos estudantes estarem participando das atividades remuneradas que a universidade oferta em forma de bolsa, como monitoria e projetos, e de também fazerem parte do estágio não obrigatório, onde essas atividades visam contribuir para o melhor desempenho dos estudantes em determinado componente curricular, como também na vivência de situações de vida e de trabalho próprias da profissão (24,25).

Quanto à renda mensal familiar 30,2% possuíam renda de 1 a 3 salários mínimos e 42,3% de 3 a 9 salários mínimos. Na pesquisa realizada pela ANDIFES (23) a renda familiar na região Centro-Oeste 32,53% das famílias recebiam de 1 a 3 salários mínimos, e 34,24% com 3 a 9 salários mínimos.

Quando avaliado o vínculo dos entrevistados com a Universidade mais de 90% responderam serem estudantes e a maioria estava cursando entre o 1º e 6º semestres (76,7%). Comparando com uma pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia(26), realizada nos RU's dos Campus de Santa Mônica e Umuarama, 74,2% eram estudantes e cursavam entre o 1º e 3º semestres (49,5%). Dentre os objetivos do Restaurante Universitário estão o fornecimento de refeições nutricionalmente adequadas e com qualidade higiênico sanitária, por baixo custo, visando a garantia da permanência dos estudantes de baixa renda no campus, fazendo com que o tempo dos estudantes seja otimizado e contribuindo para o desempenho e formação acadêmica (6,27,28).

Ao relatar o lugar em que costumavam realizar as refeições 80,2% utilizavam o RU e 6,4% o faziam em casa. Dos entrevistados mais da metade frequentavam o RU diariamente (63,9%) ou de 3 a 4 vezes por semana (18,7%) e quanto ao tipo de refeição consumida 29,7%

responderam consumir todas as refeições oferecidas e 27,5% somente almoço e jantar. No estudo de Gardin e Cruvinel (11) foi verificado que 26,8% utilizavam o RU do campus de Londrina somente para o almoço e 24,4% para o jantar. Em relação ao número de refeições consumidas ao dia 39,3% referiram realizar de 1 a 2 refeições e 39% realizavam três refeições ao dia. Pode-se constatar que os usuários têm como preferência o RU para realizar as grandes refeições, e por isso a importância de ofertar um cardápio equilibrado nutricionalmente e atrativo, que atenda as necessidades fisiológicas, a alimentação e a satisfação psicológica do usuário, visto que este passa grande parte do seu dia dentro da instituição de ensino (29,30).

Quando questionados a respeito de restrições alimentares 2,8% referiram serem vegetarianos e intolerantes à lactose, diabéticos/hipertensos (2,2%), intolerantes ao glúten e a lactose (4,8%) e 82,8% não possuíam nenhuma restrição. Em uma pesquisa realizada na Universidade Federal de Uberlândia, campus Pontal, em 2016 verificou-se que 6,8% declararam-se intolerantes a lactose, 4,6% diabéticos/hipertensos, e 81,8% dos entrevistados não apresentavam nenhuma restrição alimentar (31). No estudo de Veras et al (32) realizado com estudantes universitários, foi possível observar a relação dos antecedentes familiares para doenças crônicas com a prevalência elevada de estudantes com diabetes, hipertensão, doenças cardiovasculares, hipercolesterolemia e evento isquêmico prévio, mostrando a importância de considerar a historia da família como indicador precoce para o desenvolvimento de doenças crônicas, assim fazendo um atendimento diferenciado para cada doença, visto possuírem características diferenciadas e que podem estar associadas ente si. Dessa forma, controlando melhor os hábitos de vida entre eles mantendo uma alimentação adequada, com redução do número de fatores associados, maior será a redução deste risco (33, 34).

A pesquisa de satisfação dos usuários do RU da Universidade avaliada foi dividida em 3 grupos: estrutura física, alimentação e atendimento, avaliando vários aspectos presentes em cada grupo. Para indicar a qualidade do RU foi considerado que a satisfação deveria ser de no mínimo 85%, sendo assim foram somados os critérios satisfeito e muito satisfeito, além dos comentários relacionados aos aspectos também serem discutidos.

No grupo da estrutura física, analisando o "acesso adequado" ao RU 56,69% consideraram satisfatório, no estudo de Junior et al (6) obteve 69,9% de satisfação, e no RU de Londrina (11) 43,9%. Ao analisar os comentários muitos responderam que possuir mais catracas para adentrarem no restaurante diminuiria as filas de espera, isso mostra que é uma questão de acessibilidade.

Quando avaliada a "qualidade das instalações", ou seja, se os móveis e equipamentos estavam conservados, o resultado foi de 71,7% de satisfação, porém houve comentários

pedindo pela melhoria das mesas e cadeiras, e que estes possam ser resistentes para as pessoas obesas.

Para “higiene e segurança das instalações” 71% consideraram satisfatório, e no encontrado no RU de Londrina (11) (70,7%), no RU de Santa Maria (6) (75,15%) e no estudo de Braga et al (35) no RU da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) com 26%. Comparando ao indicador de qualidade (85%) todos os RU’s estão inferiores ao índice, principalmente o do presente estudo e do UTFPR. Segundo a RDC nº 216 (36), as áreas de exposição do alimento devem ser devidamente organizadas e em adequadas condições higiênico-sanitárias, com a devida vestimenta pelos manipuladores que iram distribuir as refeições (uso de touca, luvas descartáveis), as bandejas e talhares higienizados e armazenados em local protegido e proteção nas luminárias para evitar quedas e explosões, esses itens citados foram os mais comentários pelos usuários, já que relataram presenciar cabelos nos alimentos, bandejas mal higienizadas e quebras de luminárias, e medidas corretivas devem ser realizadas para minimizar os riscos de contaminação dos alimentos, como também a segurança do comensal.

A climatização é um fator muito pertinente no RU da universidade avaliada, principalmente por estar situado em uma das capitais com maior temperatura média do país, e saber da satisfação dos usuários relacionados a esse aspecto se faz importante, como resultado foi obtido 73,6% de satisfação, e nos RU’s de Londrina e no campus Pontal da Universidade Federal de Uberlândia com 45,9% e 94%, respectivamente (11, 31). Uma boa climatização do ambiente garante a temperatura e umidade adequadas, tornando o restaurante confortável ao usuário.

Quanto a satisfação em relação a alimentação, no item “variedade do cardápio” com 55,4% dos entrevistados referiram-se satisfeitos, comparando aos 35,25% de satisfeitos do RU da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (35) e de 53% dos frequentadores do RU da Universidade Federal de Uberlândia dos campi Santa Mônica e Umuarama (26). Pode-se presumir por meio dos comentários que os estudantes consideram o cardápio pouco atrativo, com repetição do cardápio durante a semana e com pouca variedade de preparações, e isso pode ser visto no AQPC, pois somando os resultados do almoço e jantar verificou-se 57,4% dos dias com repetição de preparações, ou seja, nos três (3) meses de cardápio avaliados mais da metade possuíam repetições. Com isso pode ver que os usuários buscam por refeições que os atraiam, com maior variedade de preparações.

A manutenção do cardápio previsto apresentou 50% de satisfação, comparado com 50,16% de satisfação do RU de Santa Maria (6), e 44% no RU de Londrina (11). Esse baixo

índice de satisfação pelos usuários, pode ser explicado pelo fato de que os fornecedores que podem ou realizam entregas irregulares, as poucas opções de fornecedores e de alimentos, principalmente os que típicos da região e/ou de época.

Quando avaliada a qualidade da refeição observou-se satisfação de 58,4%, valor inferiores ao indicador de qualidade de 85%, e ao RU de Santa Maria (6) com a qualidade da refeição apresentando 67,97% de satisfação e aos 78,8% do RU de Pontal (31). Esse baixo índice de satisfação para o RU pode estar associado ao cardápio, que segundo AQPC oferta mais doces que frutas, há frequente oferta de carnes gordurosas como linguiça, rabada, costela e feijoada, além de outro fator citado anteriormente, a variedade do cardápio que pode influenciar a qualidade do mesmo, visto que nos comentários da pesquisa de satisfação é possível observar isso.

Em relação à quantidade de refeição porcionada a satisfação foi de 78,4%, também inferior ao indicador de qualidade de 85% definido neste estudo. Apesar do RU avaliado apresentar um índice próximo ao indicador, nos comentários feitos pelos estudantes pode-se observar que muitos consideram as porções servidas inadequadas e que os atendentes não respeitam a solicitação de diminuir a quantidade, e uma sugestão destacada foi de os próprios estudantes servirem-se.

Quanto ao sabor das preparações o RU obteve índice satisfatório de 53,6% e para o sabor da opção vegetariana de 46,1%, maior se comparado com os 49,3% que consideram o sabor como “bom/ótimo” do RU de Londrina (11), e com os 15,9% da opção vegetariana dos RU da UFU dos campi Santa Mônica e Umuarama (26). Esses valores inferiores para satisfação para ambos os itens pode ser explicado devido à falta de padronização das preparações por meio da ficha técnica de preparação. A ficha técnica é um instrumento chave para o gerenciamento e controle de qualidade, eliminado as interferências que podem ocorrer no preparo dos alimentos, assim não havendo a utilização de um ingrediente a mais ou aumentar a quantidade de um alimento presente na receita, conferindo assim que todas as preparações apresentem as mesmas características sensoriais. Além de facilitar o planejamento do cardápio pelo nutricionista, observando as possíveis alterações que pode ocorrer no processo de preparo, assim melhorando as preparações (37).

A temperatura das refeições foi avaliada satisfatoriamente por 70,3% dos usuários, inferior ao esperado. Este fato pode ser explicado pelo fato de que a alimentação é transportada, fazendo com que as preparações percam a temperatura até chegarem ao balcão térmico, e torna-se essencial esse dado visto que os alimentos devem ser mantidos a temperatura ideal, não só pelo fato de que os alimentos à temperatura ideal são mais bem

aceitos e consumidos, mas também para prevenir a proliferação de microrganismos que podem causar doenças transmitidas por alimentos (38).

Quanto à apresentação das refeições apenas 65,6% dos usuários consideraram-se satisfeitos, e 66,5% referiram-se satisfeitos com a higiene e segurança alimentar. No estudo de Junior et al (6) 69,09% dos usuários apresentaram-se satisfeitos com a higiene, e no estudo de Braga et al (35) com 7,5% de satisfação. Isso mostra que os usuários possuem uma boa percepção sobre o assunto, e isso é muito importante, pois os alimentos devem ser manipulados de forma correta, utilizando todas as medidas de segurança para garantir a qualidade dos alimentos, evitando assim os perigos físicos, biológicos e químicos que podem causar efeitos adversos à saúde (36).

A satisfação em relação ao horário de funcionamento foi de 72,3%, mesmo estando inferior aos 85%, pode-se observar que o horário está atendendo a maior parte da clientela. Em relação a preço/qualidade 60,8% apresentaram-se satisfeitos, comparando com Gardin e Curvinel (11) que avaliou o preço das refeições e obteve 76,1% de satisfação dos usuários, e no RU de Santa Maria (6) apresentou 85,6%. Isso mostra uma satisfação em relação ao preço cobrado nos restaurantes, lembrando que o valor pago pelos usuários no restaurante universitário em estudo é subsidiado pela Universidade, não sendo possível manter o atual valor sem a contrapartida dos recursos federais. E esses recursos são fundamentais para manter a qualidade da educação superior, e a manutenção desse valor pago pelos estudantes deve ser executada, pois muitos são estudantes de baixa renda e dependem da alimentação oferecida pela universidade, já que a mesma tem o RU como ferramenta para diminuir os índices de evasão escolar.

Os participantes da pesquisa referiram baixa satisfação (31,6%) quando avaliado o tempo de espera para ser atendido, porém resultado maior que o obtido no RU de Londrina (11) (26,9%) e no RU de Santa Maria (6) (28,25%). Essa baixa satisfação nos resultados dos estudos tem relação com a quantidade de portas para adentrar no RU, com isso ocorre à formação de grandes filas e consequentemente a demora no atendimento.

Fazendo uma análise de satisfação de todos os aspectos do atendimento, foi obtido um resultado de 80,5% de satisfação para a qualidade do atendimento, 83,7% para rapidez e eficácia dos funcionários, 79,7% para simpatia dos funcionários e 85,4% para apresentação dos funcionários. No RU de Pontal (31) apresentou 69,7% de satisfação para a qualidade do atendimento. No RU de Santa Maria (6) foi encontrada satisfação de 70,17% para a apresentação dos funcionários. Índices que mostram que a satisfação dos usuários em relação a esses aspectos ainda está insatisfatória, visto que o mínimo aceitável é de 85% e demonstra

que o trabalho em relação à capacitação dos colaboradores e preocupação da empresa quanto à apresentação dos mesmos está sendo atendida.

Em relação à satisfação global 73,6% dos usuários apresentaram-se satisfeitos, abaixo do satisfatório de 85%. Pode-se observar que os usuários não estão satisfeitos com os serviços prestados pelo restaurante, com a maioria das queixas em relação à estrutura do restaurante e no cardápio por haver pouca variedade nas preparações durante o mês.

Conclusão

Foi possível observar a elevada oferta de alimentos ricos em enxofre, a presença de conservas nas saladas, a predominância de doces, monotonia de cores e repetição de preparações. Os estudantes participantes da pesquisa referiram-se insatisfeitos na maioria dos aspectos avaliados, como qualidade das instalações, higiene e segurança das instalações, e em relação ao cardápio a variedade, manutenção, qualidade, sabor, temperatura, higiene e segurança alimentar e quantidade porcionada das preparações. Os ítens mais comentados pelos usuários foram a falta de variedade do cardápio, que afetava também a qualidade do mesmo, além da demora do atendimento devido as enormes filas de espera.

Os resultados sugerem que o nutricionista responsável deve avaliar de forma crítica os comentários realizados pelos comensais, considerando não apenas as preferências ou opiniões individuais, mas também a realidade do restaurante. Desta forma, os cardápios do Restaurante Universitário precisam ser reformulados para melhorar os aspectos nutricionais e sensoriais, e aponta para a necessidade de melhoria do serviço prestado a sua clientela.

Tabela 1: Análise qualitativa das preparações do cardápio do almoço dos meses de dezembro, fevereiro e março do Restaurante Universitário, Cuiabá – MT, 2017.

Variáveis AQPC	Dezembro	Fevereiro	Março	Total (dias)	Ocorrência (%)
Dias de cardápio	19	22	26	67	
Folhosos	19	22	26	67	100
Fruta	7	9	11	27	40,3
Salada de conserva	10	9	13	32	47,8
Cores iguais	3	4	3	10	14,9
Ricos em enxofre	11	13	14	38	56,7
Doce	12	13	15	40	59,7
Frituras	5	4	6	15	22,4
Carne frita	1	1	1	3	4,5
Carnes gordurosas	6	4	7	17	25,4
Doce + fritura	1	2	3	6	9,0
Repetição de preparações	6	12	4	22	32,8

Tabela 2: Análise qualitativa das preparações do cardápio do jantar dos meses de dezembro, fevereiro e março do Restaurante Universitário, Cuiabá – MT, 2017.

Variáveis AQPC	Dezembro	Fevereiro	Março	Total (dias)	Ocorrência (%)
Dias de cardápio	16	18	23	57	
Folhosos	16	18	23	57	100
Fruta	8	8	12	28	49,1
Salada de conserva	6	8	7	21	36,8
Cores iguais	2	8	2	12	21,1
Ricos em enxofre	12	10	13	35	61,4
Doce	8	10	11	29	50,9
Frituras	4	7	9	20	35,1
Carne frita	-	3	-	3	5,3
Carnes gordurosas	-	4	2	6	10,5
Doce + fritura	2	4	6	12	21,1
Repetição de preparações	4	3	7	14	24,6

Tabela 3. Distribuição percentual das características sociodemográficas e econômicas dos usuários de um Restaurante Universitário. Cuiabá-MT, 2017.

Variáveis	n (N=454)	%
Tipo de Refeição		
Almoço	356	78,4
Jantar	98	21,6
Gênero		
Feminino	239	52,6
Masculino	206	45,4
Não sei/ Não desejo responder	9	2,0
Idade		
17 a 25 anos	402	88,5
26 a 30 anos	24	5,3
Acima de 30 anos	22	4,8
Não respondeu	6	1,3
Cor/Etnia		
Branco	145	31,9
Pardo/Preto	295	65,0
Amarelo/Indígena	11	2,4
Não respondeu	3	0,7
Estado Civil		
Solteiro	427	94,1
Casado/Mora com um companheiro	21	4,6
Separado/Divorciado	4	0,9
Não respondeu	2	0,4
Moradia		
Em casa ou apartamento, com minha família	276	60,8
Em casa ou apartamento/quarto ou cômodo alugado, sozinho (a)	112	24,7
Em habitação coletiva: república, hospedaria, pensionato, etc	54	11,9
Não respondeu	12	2,6

(continuação)

Número de filhos		
1	11	2,4
2ou mais	9	2,0
Não tenho filhos	431	94,9
Não respondeu	3	0,7
Participação econômica		
Você não trabalha e seus gastos são custeados	326	71,8
Você trabalha e é independente financeiramente	56	12,3
Você trabalha, mas não é independente financeiramente	69	15,2
Não respondeu	3	0,7
Atividade remunerada		
Não desenvolvo	238	52,4
Monitoria, projetos e afins	63	14,0
Estágio	46	10,1
Emprego fixo particular ou federal/estadual/municipal	34	7,5
Emprego autônomo	32	7,0
Duas ou mais atividades descritas acima	7	1,5
Outra atividade	16	3,5
Não respondeu	18	4,0
Renda Mensal*		
Nenhuma renda	216	47,6
Até 1 salário mínimo (R$880,00)	137	30,2
De 1 a 3 salários mínimos (de R$880,01 até R$2.640,00)	78	17,2
De 3 a 6 salários mínimos (de R$2.640,01 até R$5.280,00)	19	4,2
De 6 a 9 salários mínimos (de R$ 5.280,01 até R$7.920,00)	2	0,4
Não respondeu	2	0,4
Renda Familiar Mensal*		
Nenhuma renda	11	2,4

(conclusão)

Até 1 salário mínimo (R$880,00)	24	5,3
De 1 a 3 salários mínimos (de R$880,01 até R$2.640,00)	137	30,2
De 3 a 9 salários mínimos (de R$2.640,01 até R$7.920,00)	192	42,3
9 ou mais salários mínimos (acima de R$7.920,01)	54	11,9
Não respondeu	36	7,9

*Salário mínimo referente ao ano de 2016 (R$880,00)

Tabela 4. Características dos usuários em relação ao vínculo com a Instituição, frequência de utilização e restrições alimentares apresentadas por estudantes usuários de um Restaurante Universitário. Cuiabá-MT, 2017.

Variáveis	n (N=454)	%
Vínculo com a Universidade		
Estudante	431	94,9
Técnico-administrativo/funcionário/visitante	8	1,8
Não respondeu	15	3,3
Onde costuma fazer suas refeições		
Em casa/Restaurantes	70	15,4
RU	364	80,2
Trabalho ou outro lugar	5	1,1
Não respondeu	15	3,3
Número de refeições ao dia		
De uma a duas refeições	133	29,3
Três ou mais refeições	304	67
Não respondeu	17	3,7
Frequências das refeições no RU		
Eventualmente/ De uma a duas vezes por semana	61	13,4
Três a quatro vezes por semana	85	18,7
Diariamente	290	63,9
Não respondeu	18	4,0
Refeição que realiza no RU		

(continuação)

Somente o almoço/somente jantar	93	20,5
Café da manhã e almoço/ Café da manhã e jantar	83	18,3
Almoço e jantar	125	27,5
Todas	135	29,7
Não respondeu	18	4,0
Restrição alimentar		
Vegetariano/ Vegetariano e intolerância a lactose	13	2,8
Diabético/Hipertenso	10	2,2
Intolerância ao glúten/ Intolerância a lactose	22	4,8
Outra restrição	4	0,9
Não possui restrição alimentar	376	82,8
Não respondeu	29	6,4

Tabela 5. Resultados dos aspectos da pesquisa de satisfação de um Restaurante Universitário. Cuiabá-MT, 2017.

Aspectos de Satisfação	**Respostas inválidas n (%)**	**Insatisfatório n (%)**	**Satisfatório n (%)**
Estrutura Física			
Acesso adequado	5 (1,1)	192 (42,3)	257 (56,6)
Qualidade das instalações	3 (0,5)	126 (27,8)	325 (71,7)
Higiene e segurança das instalações	3 (0,6)	129 (28,4)	322 (71,0)
Climatização	1 (0,2)	119 (26,2)	334 (73,6)
Dimensão	1 (0,2)	79 (17,4)	374 (82,4)
Local para compra de fichas	1 (0,2)	216 (47,6)	237 (52,2)
Alimentação			
Variedade do cardápio	3 (0,8)	199 (43,8)	252 (55,4)
Manutenção do cardápio previsto	8 (1,8)	196 (43,2)	250 (55,0)
Qualidade das refeições	4 (0,9)	185 (40,7)	265 (58,4)
Quantidade porcionada		98 (21,6)	356 (78,4)
Sabor das preparações	2 (0,4)	209 (46,0)	243 (53,6)
Sabor da opção vegetariana	76 (16,5)	170 (37,4)	208 (46,1)
Temperatura das refeições	3 (0,7)	132 (29,0)	319 (70,3)

(continuação)

Apresentação das refeições	6 (1,4)	150 (33,0)	298 (65,6)
Higiene e segurança alimentar	3 (0,5)	150 (33,0)	302 (66,5)
Atendimento			
Horário de funcionamento	3 (0,6)	41 (9,0)	410 (90,4)
Visibilidade dos materiais informativos	4 (1,3)	163 (35,5)	287 (63,2)
Relação preço/qualidade	1 (0,3)	86 (18,9)	367 (80,8)
Qualidade do atendimento	18 (4,5)	71 (15,0)	365 (80,5)
Tempo de espera para ser atendido	2 (0,3)	309 (68,1)	143 (31,6)
Rapidez e eficácia dos funcionários	3 (0,7)	71 (15,6)	380 (83,7)
Simpatia dos funcionários	4 (1,0)	88 (19,3)	362 (79,7)
Apresentação dos funcionários	8 (1,8)	58 (12,8)	388 (85,4)
Satisfação global	1 (0,2)	119 (26,2)	334 (73,6)

Referências Bibliográficas

1. Proença RPC, Sousa AA, Veiros MB, Hering B. Qualidade Nutricional e Sensorial na Produção de Refeições. RevNutr Pauta, São Paulo, 2005;XIII(75):4-16.

2. Proença RPC. Inovações tecnológicas na produção de refeições: conceitos e aplicações básicas. Higiene Alimentar, São Paulo, 1999; 13(63):24-30.

3. Teixeira SMF, Oliveira ZMC, Rego JC, Biscontini TMB. Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição. Ateneu, São Paulo, 1990.

4. Barrozo ALP, Mendonça KAN. Análise qualitativa de preparações de cardápios de uma unidade de alimentação e nutrição em Brasília. Universitas: Ciências da Saúde, Brasília, jul/dez 2015; 13(2):87-92.

5. Ferreira MSB,Vieira RB, Fonseca KZ. Aspectos quantitativos e qualitativos das preparações de uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Santo Antônio de Jesus, Bahia. Nutrivisa – Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde, 2015; 2(1):22-27.

6. Moreira Junior FJ, Pafiadache C, Loose LH, Piaia RL, Scher VT, Peripolli A, Palm B. Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria: Uma Análise Descritiva. Sociais e Humanas, Santa Maria, mai/ago 2015; 28(2):83-108.

7. Pró-Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária (PROCOM). Cartilha do Restaurante Universitário. Regional Goiânia.

8. Ygraine HL. Avaliação do consumo alimentar de estudantes frequentadores do Restaurante Universitário da UnB [dissertação]. Brasília: Programa de Pós-Graduação em Nutrição Humana da Universidade de Brasília; 2015.

9. Veiros MB, Proença RPC. Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição – Método AQPC. Nutrição em Pauta, set/out 2003;62(11):36-42.
10. Resende FR, Quintão DF. Avaliação qualitativa das preparações do cardápio de uma unidade de alimentação e nutrição institucional de Leopoldina-MG. Demetra, 2016; 11(1):91-98.

11. Gardin ETO, Cruvinel EBS. Avaliação da Satisfação dos Clientes do Restaurante Universitário (RU) do Campus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Londrina: Curso Superior de Tecnologia em Alimentos, 2014. Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Tecnologia de Alimentos.

12. José JFBS. Avaliação qualitativa de cardápios em uma unidade de alimentação e nutrição localizada em Vitória-ES. Demetra; 2014; 9(4):975-984.

13. Proença RPC, Sousa AA, Veiros MB, Hering B. Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições. Florianópolis: Editora UFSC; 2008;3:221.

14. Benvindo JLS, Pinto MAS, Bandoni DH. Qualidade nutricional de cardápios planejados para restaurantes universitários de universidades federais do Brasil. Demetra, 2017;12(2):447-464.

15. Brasil. Ministério da saúde. Secretaria de atenção à saúde. Coordenação-geral da política de alimentação e nutrição. Guia alimentar para a população brasileira: promovendo a alimentação saudável. Brasília, 2014.

16. Ferreira MSB, Vieira RB, Fonseca KZ. Aspectos quantitativos e qualitativos das preparações de uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Santo Antônio de Jesus, Bahia. NutrivisaRevista de Nutrição e Vigilância em Saúde. 2012; 2(1):22-27.

17. Molina MCB, Cunha RS, Herkenhoff LF, Mill JG. Hipertensão arterial e o consumo de sal na população urbana. Rev Saúde Pública. São Paulo. 2003,37(6):743-50.

18. Sociedade Brasileira de Cardiologia. IV Diretriz Brasileira de Hipertensão Arterial. ArqBrasCardio. 2004;82:4.

19. Passos ALA. Analise do cardápio de uma unidade de alimentação e nutrição institucional em Brasilia – DF segundo o método "Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio". [monogáfia]. Brasília; 2008.

20. Prado BG; Nicolettia AL; Faria CS. Avaliação Qualitativa das Preparações de Cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição de Cuiabá- MT. UNOPAR CientCiêncBiol Saúde. 2013;15(3):219-23.

21. Brasil. Ministério da saúde. Secretaria de atenção à saúde. Coordenação-geral da política de alimentação e nutrição. Guia alimentar para a população brasileira: promovendo a alimentação saudável. Brasília, 2014.

22. Ramos AS, Souza FFR., Fernandes GCB, Xavier SKP. Avaliação de cardápio e pesquisa de satisfação. Alim. Nutr= Braz. J. Food Nutr**.** Araraquara, jan./mar. 2013; 24(1):29-35.

23. Associação Nacional dos dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) [internet]. Perfil socioeconômico e cultural dos estudantes de graduação das universidades federais brasileiras. [acesso em 3jul 2017]. Disponível em: http://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/1377182836Relatorio_do_perfi_dos_estudantes_nas_universidades_federais.pdf

24. Universidade Federal de Mato Grosso. Resolução CONSEPE nº 60, de 16 de maio de 2016. Dispõe sobre homologação da Resolução nº 51, de 03 de maio de 2016, que aprovou *ad referendum* a normatização do programa de monitoria da Universidade Federal de Mato Grosso.

25. Universidade Federal de Mato Grosso. Resolução nº 117, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre o Regulamento Geral de Estágio da Universidade Federal de Mato Grosso.

26. Universidade Federal de Uberlândia. Pró-Reitoria de Assistência Estudantil. Relatório sobre a pesquisa de satisfação dos usuários dos Restaurantes Universitários (RUs) dos campi Santa Mônica e Umuarama da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). 2016.

27. Oliveira RB, Guaglianoni DG, Demonte A. Perfil do Usuário, Composição e Adequação Nutricional do Cardápio Oferecido em um Restaurante Universitário. Alim. Nutr., Araraquara, Out./Dez. 2005, 16(4):397-401.

28. FONAPRACE. Plano Nacional de Assistência aos Estudantes de Graduação das Instituições Federais. 2007.

29. Vidrik KN. Indicadores de qualidade do restaurante universitário da universidade do sagrado coração – Bauru, SP: um estudo de caso. [dissertação]. São Paulo, 2006.

30. Fausto MA, AnsaloniJA, Silva ME, Júnior JG, Dehn AA, César TB. Determinação do perfil dos usuários e da composição química e nutricional da alimentaçãooferecida no Restaurante Universitário da Universidade Estadual Paulista, Araraquara, Brasil. Rev. Nutr., Campinas, Set./Dez., 2001 14(3):171-176.

31. Universidade Federal de Uberlândia. Pró-Reitoria de Assistência Estudantil. Relatório sobre a pesquisa de satisfação dos usuários do Restaurante Universitário Campus Pontal da Universidade Federal de Uberlândia, 2016.

32. Veras VS, Monteiro LZ, Landim CAP, Xavier ATF, Pinheiro MHN, Júnior RMN. Levantamento dos fatores de riscos para doenças crônicas em universitários. RevBras Promoção Saúde. 2007;20(3):168-172.

33. Fernandes CE, Neto JSLP, Gebara OCE, et al. I Diretriz Brasileira sobre Prevenção de Doenças Cardiovasculares em Mulheres Climatéricas e a Influência da Terapia de Reposição Hormonal (TRH) da Sociedade Brasileira de Cardiologia (SBC) e da Associação Brasileira do Climatério (SOBRAC). ArqBrasCardiol, 2008; 1(1):1-23.

34. Brasil. Ministério da saúde. Secretaria de atenção à saúde. Departamento de Atenção Básica. Estratégias para o cuidado da pessoa com doença crônica: diabetes mellitus. Brasília, 2013.

35. Braga AC, Pereira TL, Junior PPA. Avaliação de restaurante universitário por meio de indicadores de qualidade. Desenvolvimento em Questão. 2015; 13(30).

36. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (BR). Resolução RDC nº 216, e 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Diário Oficial União. 16 set 2004.

37. Benetti GB, Branco LM, Comenale N, Atayde SR, Zollar V. Manual de técnicas dietéticas. São Paulo: YENDIS; 2014.

38. Secretária Municipal de Saúde Ministério da saúde. Portaria nº 2619, 6 de dezembro de 2011. Aprova o Regulamento de Boas Práticas e de Controle de condições sanitárias e técnicas das atividades relacionadas à importação, exportação, extração, produção, manipulação, beneficiamento, acondicionamento, transporte, armazenamento, distribuição, embalagem e reembalagem, fracionamento, comercialização e uso de alimentos – incluindo águas minerais, águas de fontes e bebidas -, aditivos e embalagens para. Diário Oficial União. 6 dez2011.

7. CONCLUSÃO

- Os resultados da avaliação dos cardápios ofertados no almoço e no jantar do Restaurante Universitário evidenciaram presença de vegetais folhosos todos os dias, porém apresentou elevada presença de alimentos ricos em enxofre, oferta de alimentos em conservas nas saladas, monotonia das cores e repetição de preparações.
- Foi possível observar que o público atendido pelo RU é formado predominantemente por jovens, solteiros, com idade entre 17 a 25 anos e que frequentam o restaurante diariamente.
- Os estudantes participantes da pesquisa referiram-se insatisfeitos na maioria dos aspectos avaliados, como qualidade das instalações, higiene e segurança das instalações, e em relação ao cardápio a variedade, manutenção, qualidade, sabor, temperatura, higiene e segurança alimentar e quantidade porcionada das preparações. Os ítens mais comentados pelos usuários foram a falta de variedade do cardápio, que afetava também a qualidade do mesmo, além da demora do atendimento devido as enormes filas de espera.

8. APÊNICE E ANEXOS

APÊNDICE1

PESQUISA DO PERFIL E DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

1º Fase: Conhecendo o perfil dos usuários do RU

1. Gênero

( ) Feminino ( )Masculino ( )Não sei ( )Não desejo responder

2. Idade

( )Menos de 16 anos ( )17 a 20 anos ( )21 a 25 anos ( )26 a 30 anos ( )31 a 40 anos

( )41 a 50 anos ( )51 a 60 anos ( )Mais de 60 anos

3. Você se considera

( )Branco (a) ( )Pardo (a) ( )Preto (a) ( )Amarelo (a) ( )Indígena

4. Estado Civil

( )Solteiro (a) ( )Casado (a) / Mora com um (a) companheiro (a) ( )Separado (a) / divorciado (a) ( )Viúvo (a)

5. Onde e como você mora atualmente

( )Em casa ou apartamento, com minha família ( )Em casa ou apartamento, sozinho (a)

( )Em quarto ou cômodo alugado, sozinho (a) ( )Em habitação coletiva: hospedaria, pensionato, república, etc

6. Quantos (as) filhos (as) você tem

( )Um (a) ( )Dois (duas) ( )Três ( )Quatro ou mais ( )Não tenho filhos

7. Você trabalha

( )Sim ( )Não

8. Qual é a sua participação na vida econômica de sua família

( )Você não trabalha e seus gastos são custeados ( )Você trabalha e é independente financeiramente

( )Você trabalha, mas não é independente financeiramente ( )Você trabalha e é responsável pelo sustento da família

9. Caso você desenvolva alguma atividade remunerada, qual é o vínculo?

( ) Não desenvolvo ( )Monitoria, projeto e outros ( )Estágio ( )Emprego fixo particular

( )Emprego autônomo ( )Emprego fixo federal/ estadual/ municipal

10. Qual é a sua renda mensal

( )Nenhuma renda

( )Até 1 salário mínimo (R$ 880,00)

( )De 1 a 3 salários mínimos (de R$ 880,01 até R$ 2.640,00)

( )De 3 a 6 salários mínimos (de R$ 2.640,01 até R$ 5.280,00)

( )De 6 a 9 salários mínimos (de R$ 5.280,01 até R$ 7.920,00)

( )De 9 a 12 salários mínimos (de R$ 7.920,01 até R$ 10.560,00)

( )De 12 a 15 salários mínimos (de R$ 10.560,01 até R$ 13.200,00)

( )Mais de 15 salários mínimos (acima de R$ 13.200,01)

11. Qual é a renda familiar mensal

( )Nenhuma renda

( )Até 1 salário mínimo (R$ 880,00)

( )De 1 a 3 salários mínimos (de R$ 880,01 até R$ 2.640,00)

( )De 3 a 6 salários mínimos (de R$ 2.640,01 até R$ 5.280,00)

( )De 6 a 9 salários mínimos (de R$ 5.280,01 até R$ 7.920,00)

( )De 9 a 12 salários mínimos (de R$ 7.920,01 até R$ 10.560,00)

( )De 12 a 15 salários mínimos (de R$ 10.560,01 até R$ 13.200,00)

( )Mais de 15 salários mínimos (acima de R$ 13.200,01)

12. Vinculo com a UFMT

( )Estudante ( )Técnico-administrativo ( )Docente ( )Funcionário de terceirizada

( )Funcionário da Instituição ( )Visitante

13. Em qual período de graduação se encontra

( )Não sou estudante ( )Primeiro ( )Segundo ( )Terceiro ( )Quarto

( )Quinto ( )Sexto ( )Sétimo ( )Oitavo ( )Nono ( )Décimo

14. Aonde costuma fazer suas refeições

( )Em casa ( )Restaurantes ( )Restaurante Universitário ( )Outros: _____

15. Quantas refeições você faz ao dia

( )De uma a duas refeições ( )Três refeições ( )Quatro refeições ( )Cinco ou mais refeições

16. Qual é o horário do seu almoço

( )Antes do meio-dia ( )Entre meio-dia às 13 horas ( )Depois das 13 horas

17. Qual é o horário do seu jantar

( )Entre 17h00 às 18h30 ( )Entre 18h30 às 19h30 ( )Depois das 19h30

18. Possui alguma restrição alimentar

( )Vegetariano ( )Diabético ( )Hipertenso ( )Intolerância ao glúten

( )Intolerância a lactose ( )Outro: _____ ( )Nenhuma das opções

19. Com qual frequência faz sua refeição no RU

( )Eventualmente ( )Uma vez por semana ( )Duas vezes por semana

( )Três a quarto vezes por semana ( )Diariamente

20. Qual refeição realiza no RU

( )Nenhuma ( )Somente o café da manhã ( )Somente o almoço ( )Somente o jantar

( )Café da manhã e almoço ( )Café da manhã e jantar ( )Almoço e jantar ( )Todas

ANEXO 1

2º Fase: Aspectos do Restaurante Universitário

Assinale com X a sua opção para cada item

1 = Muito Insatisfeito, **2** = Insatisfeito, **3** = Pouco Satisfeito, **4** = Satisfeito e **5** = Muito Satisfeito.

Geral						
Satisfação com…	Grau de Satisfação					Registre aqui as suas sugestões de melhoria
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Acesso adequado						
Qualidade das instalações						
Higiene e Segurança das Instalações						
Climatização das instalações						
Dimensão do espaço						
Horário de funcionamento						
Local para aquisição de senhas						
Variedade do cardápio						
Manutenção do cardápio previsto						
Qualidade das refeições						
Quantidade porcionada das refeições						
Sabor das preparações						
Sabor da opção vegetariana						
Temperatura das refeições						
Apresentação das refeições						
Higiene e segurança alimentar						
Visibilidade dos materiais informativos						
Relação preço/qualidade						
Qualidade do atendimento						
Tempo de espera para ser atendido						
Rapidez e eficácia dos funcionários						
Simpatia dos funcionários						
Apresentação dos funcionários						
Satisfação global com os serviços prestados						
Outras observações						

Muito obrigado pela sua colaboração!

ANEXO 2

CARTA DE ANUÊNCIA

Eu,_____, declaro para os devidos fins e efeitos que estou ciente e concordo com a realização da pesquisa intitulada "Avaliação qualitativa do cardápio e a satisfação dos usuários de um restaurante universitário", a ser realizada no Restaurante Universitário da Universidade Federal de Mato, pela acadêmica Deborah Luciliana Silva de Jesus, sob a orientação da professora Andressa Menegaz.

Estou ciente que:

- a instituição pode desistir ou interromper a colaboração neste estudo no momento em que desejar desde que comunique por escrito o pesquisador;
- os resultados obtidos durante este estudo serão mantidos em sigilo, mas concordo que sejam divulgados em publicações científicas, desde que nem o nome da instituição nem de seus dirigentes sejam mencionados;
- caso a instituição desejar, poderá tomar conhecimento dos resultados ao final desta pesquisa.

( ) Conhecer os resultados.

() Não conhecer os resultados.

Cuiabá, 13 de outubro de 2016.

_____

ANEXO 3

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) para participar, como voluntário (a), da pesquisa do trabalho de graduação com o tema **"Avaliação qualitativa do cardápio e a satisfação dos usuários de um restaurante universitário, Cuiabá - MT"** o qual será apresentado ao Curso de Nutrição da Universidade Federal de Mato Grosso como parte dos requisitos exigidos para obtenção do título de Bacharel em Nutrição. Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, marque a opção "aceito participar" ao final deste documento. Em caso de recusa você não terá nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a Instituição. Em caso de dúvida você pode procurar a Coordenação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos UFMT- Prof.ª Shirley F. Pereira (coordenadora), no endereço: Av. Fernando Correa da Costa nº 2367, Bairro Boa Esperança, CEP 78.069.900, Cuiabá MT, tel.: (65) 3615-8254. O objetivo deste estudo é avaliar a satisfação dos usuários do RU e conhecer o perfil dos mesmos, sendo estes dados importantes para o conhecimento da opinião da comunidade da UFMT de Cuiabá acerca dos serviços prestados pelo restaurante universitário. Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder a questões socioeconômicas e referentes ao restaurante. Não há nenhum risco para você na qualidade de participante da pesquisa e se você se sentir constrangido para responder, fique a vontade em não finalizar o questionário ou não preenchê-lo. Você irá contribuir com informações importantes para a melhoria da qualidade do serviço prestado. Os dados coletados serão confidenciais e garantimos o sigilo durante toda pesquisa, inclusive na divulgação da mesma. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar a sua identificação. As pesquisadoras responsáveis são a discente Deborah Luciliana Silva de Jesus e a Prof.ª Andressa Menegaz, docente da Faculdade de Nutrição da UFMT, no endereço: Av. Fernando Correa da Costa nº 2367, Bairro Boa Esperança, CEP 78.069.900, telefone de contato: (65) 36158811/ 36158817, e-mail: andressa.menegaz10@gmail.com.

Considerando os dados acima, CONFIRMO estar sendo informado dos objetivos desta pesquisa.

Ò Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios da minha participação na pesquisa e concordo em participar.

_____

ANEXO 4

CEP-HUJM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER

UFMT - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MULLER / UNIVERSIDADE

Plataforma Brasil

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO CARDÁPIO E A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO, CUIABÁ - MT

Pesquisador: Andressa Menegaz

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 63840216.6.0000.5541

Instituição Proponente: Faculdade de Nutrição da UFMT

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.978.917

Apresentação do Projeto:

Atualmente tem-se aumentado a consumação de refeições fora de casa, e isso esta se tornando um hábito que favorece a ampliação do setor de serviços de alimentação. Dados da Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas (ABERC) mostrou que em 2015 o mercado de refeições coletivas forneceu 11,7 milhões de refeições/dia, apresentando um faturamento de 17,8 bilhões de reais por ano, gerando 195 mil empregos diretos, o que representa para os governos uma receita de um bilhão de reais anuais entre impostos e contribuições. O serviço de alimentação coletiva, conhecido com Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), tem os serviços mais conhecidos como os restaurantes tradicionais, gastronômicos, de especialidades, os fast-food e restaurante para a coletividade. Este apresenta uma clientela cativa, apresentando um cardápio não muito variado, porém deve ser balanceado a fim de atender as necessidades nutricionais de seus clientes (Gardin e Cruvinel, 2014).E um desses restaurantes coletivos, esta o Restaurante Universitário que possui importância para a vida acadêmica, visto que os alunos de graduação, muitos que não teriam condições financeiras para realizar sua refeição em outros estabelecimentos durante o período do curso ou que moram distantes da universidade. Deste modo, os acadêmicos optam por fazer suas refeições na própria instituição e com o restaurante ofertando uma refeição de baixo custo e de qualidade, os

Endereço: Rua Luis Philippe Pereira Leite s/n
Bairro: Alvorada **CEP:** 78.048-902
UF: MT **Município:** CUIABA
Telefone: (65)3615-7254 **E-mail:** shirleyfp@bol.com.br

estudantes poderão se alimentar bem para suprir as necessidades energéticas do organismo (Junior et al, 2015). Tendo em vista que um dos objetivos de UAN é o fornecimento de refeições equilibradas nutricionalmente e seja adequada ao comensal, e o RU deve ofertar refeições seguindo esse objetivo e com a Avalição Qualitativa das Preparações do Cardápio sendo um dos métodos utilizados para avaliar as condições nutricionais do cardápio ofertado aos acadêmicos (Proença, 1999). E muitas vezes se faz necessário saber se o serviço prestado está atendendo satisfatoriamente seus clientes, por meio da pesquisa de satisfação de serviço (José, 2014).

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário: Avaliar qualitativamente o cardápio e a satisfação dos clientes de um Restaurante Universitário (RU) na cidade de Cuiabá – MT.

Objetivo Secundário:

Realizar análise qualitativa dos cardápios ofertados no RU; Conhecer o perfil dos comensais do RU; Avaliar a satisfação dos comensais do RU quanto aos aspectos do atendimento, ambiente físico e cardápio.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: A pesquisa não apresentará risco ao participante, não irá gerar danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual do ser humano, em qualquer fase de uma pesquisa e dela recorrente. Se o participante se sentir constrangido para responder o questionário, ficará a vontade em não finalizar o questionário ou não preenchê-lo.

Benefícios: Os benefícios ao participante desta pesquisa não terá nenhum benefício direto, mas seu sigilo estará assegurado.Entretanto, esperasse que este estudo traga informações importantes sobre a qualidade das refeições e da satisfação dos comensais do restaurante universitário, de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa contribuir para a melhoria da qualidade das refeições e do serviço prestado, onde pesquisador se compromete a divulgar os resultados obtidos para a empresa responsável pelo fornecimento de refeições no restaurante.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa de relevância para área

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Folha de rosto: assinada e carimbada

Autorização do local: assianda e carimbada

TCLE: adequado

Cronograma: adequado

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

As pendências anteriores foram atendidas.

Considerações Finais a critério do CEP:

Projeto aprovado quanto as questões éticas

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_809797.pdf	01/03/2017 20:52:41		Aceito
Outros	CARTA_ANUENCIA1.pdf	01/03/2017 20:52:11	DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_detalhado1.pdf	01/03/2017 20:41:07	DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE1.pdf	01/03/2017 20:33:05	DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_ROSTO.pdf	01/03/2017 20:09:05	DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_detalhado.pdf	19/12/2016 12:32:38	DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS	Aceito
Outros	CARTA_ANUENCIA.pdf	19/12/2016 12:23:02	DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	19/12/2016 12:21:00	DEBORAH LUCILIANA SILVA DE JESUS	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:
Não

CUIABA, 23 de Março de 2017

Assinado por:
SHIRLEY FERREIRA PEREIRA
(Coordenador)

Endereço: Rua Luis Philippe Pereira Leite s/n
Bairro: Alvorada **CEP:** 78.048-902
UF: MT **Município:** CUIABA
Telefone: (65)3615-7254 **E-mail:** shirleyfp@bol.com.br