

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO CARDÁPIO DO RESTAURANTE POPULAR DE FLORIANÓPOLIS-SC<sup>1</sup>

Julie Rossato Fagundes<sup>2</sup>  
Jakeline Gabrieli Franz<sup>3</sup>

**INTRODUÇÃO:** As Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) podem ser definidas como um setor de trabalho ou órgão que desempenha atividades de alimentação e nutrição. Trata-se de um conjunto de áreas que tem por prioridade operacionalizar o provimento nutricional de coletividades, fornecendo refeições balanceadas e dentro de padrões dietéticos e higiênicos, atendendo necessidades nutricionais de seus clientes. Uma UAN também abrange a unidade gerencial desse serviço de nutrição e dietética, onde são desenvolvidas todas as atividades técnico-administrativas necessárias para a produção e distribuição das refeições (Muttoni, 2017). Possui estrutura administrativa simples, porém de funcionamento complexo, pela diversidade de funções envolvidas, como técnicas administrativas, comerciais, financeiras, contábeis e de segurança. O profissional habilitado para coordenar qualquer tipo de UAN é o Nutricionista, e este deve atuar de forma benéfica para a saúde do comensal, englobando processos de monitoramento das boas práticas de produção, controle higiênico-sanitário da UAN e das refeições oferecidas e o atendimento aos clientes, além de promoção e estímulo a práticas alimentares saudáveis. A garantia de adequada intervenção alimentar deve ser preocupação constante desse profissional, visando atender necessidades, hábitos e preferências alimentares dos clientes, frente à percepção do perfil nutricional de seu público. A alimentação representa um papel básico no ciclo de vida das pessoas, pois está presente em todas as etapas do crescimento e do desenvolvimento humano, podendo ser considerada como o mais primitivo e legítimo ato de sobrevivência (Muttoni, 2017). O alimento fornece energia e nutrientes para a manutenção da vida e realização das atividades diárias, quer seja no trabalho, ou no lazer. Por isso, uma alimentação adequada, que possibilite o alcance dessas demandas pode ser considerada como um dos fatores que contribuem para a sobrevivência e evolução do indivíduo e das coletividades. Para isso, Viana e Monteiro (2016) destacam a necessidade de respeitar, além das características-base de uma alimentação saudável, os aspectos sensoriais, os quais estão diretamente ligados ao prazer pelo ato de comer. As características sensoriais de um alimento influenciam os sentidos, definindo sua qualidade e a aceitação pelo consumidor (MELLO, 2018). Para o adequado planejamento do cardápio das refeições, além de considerar a aceitação alimentar, as necessidades nutricionais e o modo de preparo dos alimentos de maneira a não tornar o cardápio monótono, também é necessário observar o fluxo de clientes, considerando os custos e a operação da unidade (Mantovani; Chaud, 2019). Quando essas atividades visam atender pessoas em situação de vulnerabilidade social e são prestadas pelo serviço público, a complexidade e a responsabilidade são maximizadas, por envolver também os setores de assistência social e a responsabilidade de minimizar fragilidades, como a insegurança alimentar, por exemplo. É o caso do Restaurante Popular de Florianópolis, implantado em 2022 para oferecer serviços de fornecimento de refeições balanceadas e nutritivas, com custo acessível e subsidiado pelo município, para atender indivíduos com risco ou vulnerabilidade social, oportunizando também espaço para educação nutricional, qualificação, capacitação e reinserção profissional. Diariamente, são servidas duas mil refeições, distribuídas entre café-da-manhã, almoço e jantar, durante sete dias por semana, inclusive feriados. O cardápio semanal do Restaurante Popular contempla uma variedade de

<sup>1</sup> Pesquisa realizada durante o Estágio Supervisionado em Nutrição III.

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Nutrição da Uceff - E-mail: julierfagundes@gmail.com.

<sup>3</sup> Orientadora do Estágio Supervisionado nas Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) - E-mail: jake\_franz@hotmail.com.

alimentos, e a proteína servida diariamente é composta por diferentes tipos de carne, e costuma ter diferentes elaborações. Ao menos uma vez na semana há a oferta de peixe no cardápio. Essa preparação costuma ser mais frequentemente servida em forma de filé assado à portuguesa. Contudo, este tipo de proteína não é um alimento de maior preferência entre os clientes do Restaurante, que são mais adeptos a outros tipos de carne, especialmente a bovina. Além disso, por ser uma matéria-prima adquirida de forma pronta e congelada, que demanda antecedência no cozimento, pode características sensoriais, tornando-a pouco atrativa no momento da distribuição. **OBJETIVO:** realizar uma pesquisa de satisfação sobre a aceitabilidade dos clientes de refeições com peixe no cardápio do Restaurante Popular de Florianópolis. **METODOLOGIA:** Para avaliar a oferta de peixe no cardápio, a Gerência de Nutrição do Restaurante Popular optou em realizar uma pesquisa de satisfação dessa preparação junto aos clientes. A coleta de dados foi realizada durante o Estágio Curricular Supervisionado em Nutrição III: Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) do curso de Nutrição da Uceff Faculdade de Chapecó, no primeiro semestre de 2023. Para esse tipo de pesquisa, costuma-se realizar uma análise sensorial, definida como uma disciplina científica usada para evocar, analisar, medir e interpretar reações das características de alimentos, e entender como estas são percebidas pela visão, pelo olfato, pelo sabor, pelo tato e pela audição dos consumidores ou clientes (Mello, 2018). Optou-se na aplicação de questionário em apenas um dia durante o horário do almoço. O público atendido durante esse período costuma ser de aproximadamente 950 pessoas, e a pesquisa foi realizada por amostragem, totalizando 150 pessoas participantes. Para analisar o grau de aceitação dessa preparação, utilizou-se de Método Sensorial Afetivo, especificamente da Escala Hedônica Verbal. Segundo Mello (2018), os métodos afetivos representam a opinião do consumidor e avaliam o quanto o ele gosta ou desgosta do produto. É um método quantitativo que pode ser realizado buscando entender as preferências dos consumidores. Por ser de caráter afetivo, consiste na manifestação subjetiva sobre o produto, demonstrando se ele agrada ou desagradar, se é aceito ou não por quem consome. As escalas hedônicas expressam o grau de gostar ou desgostar por meio da descrição das apreciações (que depois são convertidas em pontos), possuindo sempre um ponto central de indiferença, apresentando número ímpar de classificações, variando, geralmente, entre três e nove (MELLO, 2018). Para a pesquisa realizada, foi utilizada a escala hedônica verbal de cinco pontos, sendo 1 = Detestei, 2 = Não gostei, 3 = Indiferente, 4 = Gostei e 5 = Adorei. **DISCUSSÃO:** Após a aplicação do questionário, os dados foram sistematizados em um software de planilha eletrônica, para realização do cálculo de cada pontuação e para a verificação dos resultados. Após a quantificação, foi evidenciado o seguinte resultado: Adorei = 62 votos (41,33 %), Gostei = 33 votos (22%), Indiferente = 23 votos (15,33%), Não gostei = 14 votos (9,33%) e Detestei = 18 votos (12%). O resultado obtido demonstrou que a média de aceitação, somando a pontuação “Adorei” e “Gostei” foi de 63,33%, enquanto a soma da pontuação “Não gostei” e “Detestei” foi de 21,3%. Os participantes indiferentes totalizaram o percentual de 15,33%. Quando comparado ao índice de referência (90%) da escala hedônica, o percentual de aceitação ficou abaixo da média. No entanto, ainda é bastante superior ao percentual de participantes que não demonstram aceitação ou se mantêm indiferentes a esse tipo de preparação. **CONCLUSÃO:** o trabalho desenvolvido teve o objetivo de realizar uma pesquisa de satisfação sobre a aceitabilidade dos clientes de refeições com peixe no cardápio do Restaurante Popular de Florianópolis por meio do método sensorial afetivo, com uso de escala hedônica verbal de cinco pontos. Ao serem questionados sobre a pontuação, muitos clientes justificaram não gostar deste tipo de alimento, enquanto outros gostam de consumir peixe, porém acreditam que a preparação feita pelo Restaurante não é a mais adequada. Os principais argumentos é de que o alimento costuma estar com aparência pouco atrativa, além de conter espinhas muitas vezes. O

resultado demonstra que a preparação pode ter uma melhor aceitação se houver novos métodos de preparação, como peixe ao molho ou frito, por exemplo. É importante também ressaltar que o Restaurante está localizado em um município litorâneo, onde há grande acesso a pescadores, mercado público e peixarias, onde o produto pode ser adquirido de forma direta e mais fresca, evitando o uso de um alimento congelado, que eventualmente pode ser adquirido de outras localidades. Assim, além de valorizar um alimento típico da região, é possível fomentar a economia local e ofertar uma preparação com maior atratividade aos clientes. A quantidade amostral e o tempo de aplicação também podem ter sido limitadores da pesquisa. Assim, sugere-se que o total de participantes possa ser ampliado, e o período de coleta seja maior, inclusive em turnos distintos, visto que a coleta descrita aqui aconteceu somente no horário de almoço.

**Palavras-chave:** Restaurante Popular; Florianópolis-SC; Nutrição; Teste de Aceitabilidade.

## REFERÊNCIAS

MANTOVANI, L.M.; CHAUD, D.M.A. Avaliação qualitativa do cardápio oferecido aos colaboradores de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar. **Revista Saúde** (Sta. Maria). 2019; 45(1).

MELLO, F. R. **Tecnologia de Alimentos**. 2ed. Porto Alegre, Ed. Sagah, 2018.

MUTTONI, Sandra. **Administração de serviços de alimentação**. Porto Alegre, Sagah, 2017.

VIANA, M.B.; MONTEIRO, M.R.P. Avaliação qualitativa das preparações do cardápio em uma unidade produtora de refeições de Belo Horizonte/MG. **Nutrição Brasil**, 2016; 15(1): 36-41.