

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COMENSAIS DE UMA UNIDADE  
PRODUTORA DE REFEIÇÕES DE ESCOLA ESTADUAL COM REGIME DE  
INTERNATO NA CIDADE DE GUARAPUAVA – PARANÁ**

**SATISFACTION ASSESSMENT OF DINNERS OF A STATE SCHOOL MEAL  
PRODUCTION UNIT INTERNSHIP SCHEME IN GUARAPUAVA CITY -  
PARANÁ**

CLERISSA FABIELLE DE ASSIS - Acadêmica do curso de Nutrição da Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO

SIMONE ANTONOVICZ - Acadêmica do curso de Nutrição da Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO

RAQUEL ROSALVA GATTI - Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup>s. do Departamento de Nutrição da Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO;

PRISCILLA NEGRÃO DE MOURA - Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup>s. do Departamento de Nutrição da Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO;

KÉLIN SCHWARZ - Prof<sup>ª</sup> Ms. do Departamento de Nutrição da Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO;

RENATA LÉIA DEMÁRIO VIERIA - Prof<sup>ª</sup> Ms. do Departamento de Nutrição da Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO

Rua Cinthia Fabiula de Assis Souza, 62, Alto da XV, Guarapuava, Paraná, Brasil. CEP: 85065-042. clerissafassis@gmail.com

**RESUMO**

A alimentação constitui papel fundamental no desenvolvimento e aprendizado, quando fornecida em quantidade e qualidade adequada atua como aliada no rendimento escolar. A variedade dos alimentos fornece todos os nutrientes necessários e influencia na satisfação do comensal, que compreende uma importante fase na produção de refeições. Tratou-se de um estudo transversal realizado em uma escola estadual do município de Guarapuava/PR, através de questionário de satisfação em uma amostra de 90 alunos. Os dados analisados mostraram boa aceitação de todos os itens questionados exceto a oferta de bebidas. Evidenciou-se que a unidade necessita de ajustes no planejamento de cardápio a fim de melhorar a aceitação dos comensais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Satisfação. Alimentação. Questionário.

**ABSTRACT**

The food has a fundamental role in the development and learning, when provided in adequate quantity and quality, acts as an ally in escolar yield. A good variety of foods provides all the nutrients necessary and influences in users satisfaction, which comprises an important phase in the production of meals. Was performed a transverse study in a state school in the city of Guarapuava/PR, through satisfaction questionnaire in a sample of 90 students. The data analyzed demonstrated good acceptance of all items questioned, except the offer of drinks. It is evident that the unit requires adjustments in menu planning, aiming to improve the acceptance of the users.

**Key-words:** Satisfaction. Food. Questionnaire.

## INTRODUÇÃO

Uma alimentação adequada tanto em termos quantitativos quanto qualitativos e culturais com frequência é uma das necessidades básicas do ser humano, mas o acesso aos mesmos é deficiente e continuamente verificada em milhares de famílias no país (CARVALHO et al., 2014), onde o consumo alimentar é principalmente afetado pelo preço, renda, quantidade de alimentos disponíveis, entre outras condições que desfavorecem o acesso a uma alimentação adequada (ELSIE et al., 2013).

A alimentação constitui papel fundamental no desenvolvimento e aprendizado, quando fornecida em quantidade e qualidade adequada atua como aliada no rendimento escolar. Com isso o Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE) surgiu com o objetivo de promover segurança alimentar e nutricional, sendo o primeiro programa social na área de alimentação em atuação com escolares (CHAVES et al., 2007).

A variedade de alimentos é um fator essencial na prática saudável, onde a alimentação não está pautada na ingestão de nutrientes, mas em alimentos que proporcionam o aporte nutricional necessário e adequado ao equilíbrio (CANESQUI; GARCIA, 2005; PASTORE et al., 2009).

A satisfação do comensal compreende uma importante fase na produção de refeições, onde a aplicação periódica de pesquisas de satisfação aos comensais possibilita a obtenção da percepção do comensal em relação aos serviços prestados (RAMOS, 2013).

Para medir a qualidade dos serviços oferecidos pela Unidade Produtora de Refeições (UPR) foi utilizado um questionário para pesquisa de satisfação (FERREIRA et al., 2011) com intuito de identificar possíveis melhorias à unidade.

O objetivo do estudo foi avaliar a satisfação dos comensais de uma UPR, específica para a alimentação dos alunos, localizada nas dependências de um colégio estadual do município de Guarapuava, Paraná.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Tratou-se de um estudo transversal, realizado no mês de maio de 2016, em uma UPR localizada no interior de um colégio estadual do município de Guarapuava/PR, Brasil. A UPR oferece 6 refeições diárias e atende aproximadamente 300 alunos durante o almoço.

A amostra constitui-se de 90 alunos de 13 a 20 anos, que estavam devidamente matriculados no colégio em questão. A participação foi voluntária e a amostra escolhida de forma aleatória, onde um a cada três alunos era convidado a participar da pesquisa através do preenchimento do questionário de satisfação do comensal proposto por Ferreira et al. (2011). Os alunos que aceitavam participar foram orientados quanto o sigilo dos dados e a importância da veracidade dos mesmos.

Os mesmos responderam assinalando “X” nas questões sobre as refeições ofertadas quanto aroma, textura, temperatura, aspectos qualitativos e quantitativos, qualidade nutricional, variedade de oferta de pratos, sabor e cor, em escala de conceitos que variaram entre ótimo, bom, regular e ruim, além de assinalarem idade, sexo e escolaridade (FERREIRA et al., 2011). Essa avaliação foi de uma maneira geral, analisando todo o conjunto de preparações

oferecidas naquela refeição, e não se baseando apenas nas preparações do dia.

Os dados foram tabulados com o auxílio do Software Microsoft Excel®2016, sendo que os dados foram analisados de forma descritiva e expressos por meio de porcentagem.

Este estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Centro Oeste (UNICENTRO) campus CEDETEG, sob o protocolo 840.222.

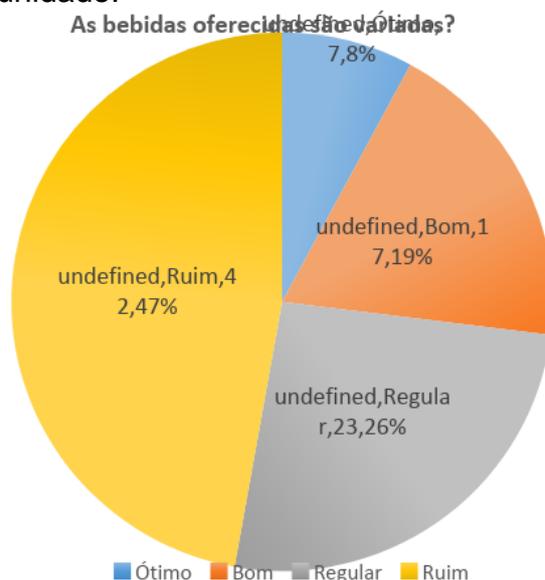
## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A média de idade entre os participantes foi de  $\pm 16,2$  anos, sendo 74,44% (n=67) do sexo masculino e 25,56% (n=23) do sexo feminino, ambos cursando o ensino médio e técnico agrícola.

De acordo com os dados analisados, os resultados encontrados em todos os quesitos foram qualificados como bom, com exceção das bebidas oferecidas (café, chá, suco, composto lácteo e achocolatado), classificadas pela maioria como ruim, ou seja, insatisfação (Gráfico 1).

Nos estudos de Ferreira et al (2011) e Schaferet et al. (2009), os resultados encontrados foram semelhantes, onde todos os quesitos avaliados também foram classificados como bons. A insatisfação com o item bebidas do estudo pode ser justificado devido à falta da participação de alunos em todas as refeições oferecidas.

**Gráfico 1** - Satisfação dos comensais quanto à variedade de bebidas oferecidas na unidade.



Fonte: Guarapuava (2016).

## CONCLUSÕES

Evidenciou-se que houve boa aceitação dos quesitos analisados, necessitando apenas de pequenos ajustes no planejamento do cardápio, o que

reflete diretamente na qualidade das refeições e conseqüentemente na aceitação dos comensais.

## REFERÊNCIAS

CANESQUI, A. M.; GARCIA, R. W. D. **Uma Introdução à Reflexão sobre a Abordagem Sociocultural da Alimentação**. In: CANESQUI, A. M.; GARCIA, R.W.D. (Org.). Antropologia e nutrição: um diálogo possível. Rio de Janeiro: FIORUZ, 2005. Cap. 8, p 147-154.

CARVALHO, R. R. S.; ALBERTO, N. S. M. C.; PEREIRA, T.G. Insegurança alimentar em povos de terreiros. **BCS Health Sci**. Teresina, Piauí, 2014.

CHAVES, L. G. et al. Programa Nacional de Alimentação Escolar: compromisso com a saúde pública. **Nutr. Prof.**, v. 3, n. 12, p. 22-27, 2007.

ELSIE, E. M. et al. Mudanças no padrão de consumo alimentar no Brasil e no mundo. **Revista de política agrícola**. Goiás/GO, 2013.

FERREIRA, C. A. et al. **Relação entre o valor nutricional, satisfação do comensal e o custo de cardápios em uma unidade de alimentação e nutrição**. Caruaru: FAVIP, 2011. 22 f.

PASTORE, J. A. et al. A opinião dos comensais sobre a refeição servida em uma Unidade de Alimentação e Nutrição sobre ótica do saudável. **Nutrição em Pauta**, São Paulo, v. 17, p. 54-58, 2009.

RAMOS, S. A. et al. Avaliação qualitativa do cardápio e pesquisa de satisfação em uma unidade de alimentação e nutrição. **Alimentos e Nutrição**, v. 24, n. 1, p. 29-35, 2013.

SCHAFERET, A. A. et al. **Avaliação da satisfação de clientes em relação ao serviço de nutrição de uma UAN, da cidade de Pelotas, RS**. I Mostra Científica, Pelotas/RS, 2009.