
Análise qualitativa do cardápio pelo método Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC), índice de resto e pesquisa de satisfação dos clientes de uma Unidade de Alimentação e Nutrição institucional do município de Campinas-SP.

Qualitative analysis of the monthly menu using the Qualitative Assessment of Menu Preparations, rest index and customer satisfaction survey of an institutional Food and Nutrition Unit in the city of Campinas-SP.

Letícia Silva do Lago¹, Célia Regina de Ávila Oliveira¹, Welliton Donizeti Popolim¹

¹Curso de Nutrição da Universidade Paulista, São Paulo-SP, Brasil

Resumo

Objetivo – Avaliar qualitativamente as preparações do cardápio mensal e a satisfação dos clientes de uma Unidade de Alimentação e Nutrição institucional do município de Campinas-SP. **Métodos** – Trata-se de um estudo de caso, descritivo e de caráter qualitativo realizado no mês de fevereiro de 2020. Para a avaliação dos cardápios foi aplicado o AQPC. Este método avaliou a qualidade nutricional e sensorial das preparações. Para a obtenção do indicador de resto utilizou-se o total em quilos de desperdício de consumo diário. Já para a pesquisa de satisfação foram utilizadas informações do banco de dados do totem digital, como satisfação em relação ao cardápio, variedade, sabor, aparência e higiene do local. **Resultados** – O método AQPC constatou, como aspectos positivos, a ocorrência de folhosos, frutas, baixa monotonia e ausência de conservas e frituras e, como aspectos negativos, a oferta de alimentos sulfurados, ultraprocessados, carnes gordurosas e doces. Já o percentual de resto foi considerado como bom (3,23% per capita). Por último, com relação a satisfação dos comensais, 91% relataram satisfação em relação à qualidade do serviço, o restante (9%) relatou no feedback que o menu, sabor e variedade dos alimentos deveriam ser melhor adequados. **Conclusão** – O método AQPC, acoplado à realização de pesquisa de satisfação aos clientes e o indicador de resto, constituem boas estratégias para fornecer informações essenciais para a melhoria do serviço de alimentação.

Descritores: Planejamento de cardápio; Avaliação qualitativa; Comportamento do consumidor; Desperdício de alimentos

Abstract

Objective – To qualitatively evaluate the preparations of the monthly menu and customer satisfaction at an institutional Food and Nutrition Unit in the city of Campinas-SP. **Methods** – This is a case study, descriptive and of a qualitative nature, carried out in February 2020. AQPC was applied to evaluate the menus. This method evaluated the nutritional and sensory quality of the preparations. In order to obtain the rest indicator, the total in kilograms of waste of daily consumption was used. For the satisfaction survey, information from the digital totem database was used, such as satisfaction with the menu, variety, flavor, appearance and hygiene of the place. **Results** – The AQPC method found, as positive aspects, the occurrence of leafy fruits, low monotony and absence of preserves and fried foods and, as negative aspects, the offer of sulfurized, ultra-processed foods, fatty and sweet meats. The percentage of rest was considered to be good (3.23% per capita). Finally, with regard to the satisfaction of diners, 91% reported satisfaction in relation to the quality of the service, the rest (9%) reported in the feedback that the menu, flavor and variety of food should be better suited. **Conclusion** – The AQPC method, coupled with conducting customer satisfaction surveys and the rest indicator, are good strategies for providing essential information for improving the food service.

Descriptors: Menu planning; Qualitative evaluation; Consumer behavior; Food waste

Introdução

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) institucionais possuem como finalidade primordial a produção de refeições conforme os padrões higiênico-sanitários apropriados¹. Dessa forma, destaca-se o desafio do nutricionista para planejar os cardápios, visto que falhas em qualquer etapa do processo produtivo podem interferir na qualidade de todas as refeições oferecidas, coincidindo em preparações monótonas, pouco atrativas, devido a repetições, podendo resultar em desperdícios².

Dentre os dispositivos empregados para avaliar os cardápios, a ferramenta Avaliação Qualitativa das Preparações de Cardápios (AQPC) possui como intuito a avaliação de cores, repetições, oferta de folhosos, frutas,

conservas, frituras, tipos de carnes, doces, e teor de enxofre dos alimentos². Este método possibilita a avaliação global do cardápio³.

Outra ferramenta que visa aferir o percentual de aceitação de uma refeição é o chamado índice de resto, este estabelece uma associação entre o alimento que o indivíduo rejeitou e a quantidade da preparação servida, dado que, o excesso de sobras pode ser indicativo de falha em algum ponto do processo produtivo⁴. Evidencia-se também a necessidade de uma pesquisa de satisfação periódica³. Essa pesquisa envolve um feedback da percepção dos usuários quanto à instituição, no que se refere ao aspecto visual, qualidade das preparações, atendimento e ambiente, detectando possíveis inconformidades existentes⁵.

Métodos

Trata-se de um estudo de caso, de caráter descritivo e qualitativo. Os cardápios avaliados foram de uma UAN institucional localizada na cidade de Campinas-SP. Neste trabalho foram averiguadas as preparações das grandes refeições (almoço e jantar), pois a mesma refeição é servida nos dois períodos, dos dias úteis de segunda-feira a sexta-feira, durante o mês de fevereiro/2020, totalizando 19 dias.

As características do padrão dos cardápios da UAN em questão são do tipo trivial, constituído por prato base (arroz branco, arroz integral e feijão), um prato principal, opção de prato principal, uma guarnição, três saladas, uma sobremesa - doce e fruta (porcionado), além de refresco industrializado, o qual é servido à vontade. Os alimentos são distribuídos em balcões térmicos e refrigerados, sendo que a modalidade da refeição oferecida no local é o self-service e o número de refeições servidas diariamente é de, aproximadamente, 260.

A avaliação foi executada em três fases, sendo que na primeira fase, os cardápios foram avaliados conforme o AQPC. Essa ferramenta consiste em análise diária e detalhada dos cardápios, sendo cabível a realidade de cada UAN, as variáveis foram pontuadas quando a alegação for positiva, e quando negativa, foi atribuída pontuação zero⁶. Considerando as variáveis utilizadas pelo método proposto no estudo, foram aplicados os seguintes critérios para a aplicação das pontuações:

1) Dispõe de folhosos: vegetais crus; 2) Dispõe de frutas: in natura; 3) Dispõe de dois ou mais preparos ricos em enxofre, exceto o feijão, uma vez que o Ministério da Saúde⁷ recomenda seu consumo diariamente. 4) Dispõe de monotonia de cores: O menu é considerado monótono quando 50% das preparações tiverem cores semelhantes; 5) Dispõe de carne gordurosa: Segundo Philippi⁸ carnes gordurosas são consideradas aquela em que o teor de lipídeos exceda 50% das calorias. Para averiguação foi utilizado os valores do banco de dados da TACO⁹; 6) Dispõe de conservas; 7) Dispõe de ultraprocessados; 8) Dispõe de frituras: método de cocção; 9) Dispõe de doces: sobremesa; 10) Dispõe da presença simultânea de doces e frituras.

Foi considerado como aspecto positivo a ocorrência de folhosos e frutas in natura, enquanto que a ocorrência de alimentos sulfurados, carnes gordurosas, doces, ultraprocessados, conservas, frituras e a monotonia do menu foram apontados como fatores negativos.

Assim, a pontuação dos cardápios seguiu uma adaptação da ferramenta proposta por Ginani⁶, condizendo que as 10 variáveis avaliadas do cardápio correspondem a um total de 100%. Desse modo, o cardápio foi avaliado em: muito satisfatório – >85% dos itens atendidos; satisfatório – 60 a 84,9% das variáveis atendidas; insatisfatório – 50 a 59,9% de atendimento aos itens propostos; e muito insatisfatório – 0 a 49,9% das variáveis atendidas.

Na fase seguinte, foram agrupadas as variações diárias por semana, analisando as frequências relativas e ab-

solutas. A terceira fase reuniu as informações semanais em uma avaliação mensal, agregando em uma única avaliação. Para analisar os dados e calcular as frequências relativas e absolutas foi utilizado o editor de planilhas no software Microsoft Excel[®] 2014.

Para a aferição do resto, utilizou-se uma balança digital da marca Micheletti[®]. Realizou-se a pesagem do lixo orgânico recolhido na área de devolução dos pratos e bandejas. Assim, após a coleta de dados, foi aplicada a fórmula de Teixeira et al.¹⁰ para calcular o % resto das refeições oferecidas:

$$\% \text{ Índice de Resto} = \frac{\text{Peso da Refeição Rejeitada} \times 100}{\text{Número de comensais}}$$

Ao final, foi considerada a classificação proposta por Aragão¹¹ onde os percentuais de 0 a 3 % são classificados como Ótimo; de 3,1 a 7,5% Bom; 7,6 a 10% Ruim; e percentuais acima de 10% como inaceitável. A construção do banco de dados e a análise estatística foram realizadas no software Microsoft[®] Excel 2014.

No que se refere à pesquisa sobre a satisfação dos clientes, foram utilizadas informações do banco de dados do totem digital touch screen de fevereiro/2020. O restaurante possui dois totens digitais, estes situam-se na saída do restaurante. Após os funcionários realizarem suas refeições e se dirigirem a saída, são convidados a responderem um miniququestionário no totem. Ao final, a avaliação foi computada automaticamente, gerando um relatório.

Resultados e Discussão

Os resultados gerais da análise de frequência relativa e absoluta de todos os 19 cardápios podem ser observados nas Tabelas 1 e 2.

A avaliação do cardápio pela ferramenta AQPC mostrou a oferta dos vegetais folhosos e das frutas in natura em 100% (n=19), o que colabora para uma maior oferta de minerais, vitaminas e fibras, essenciais para o organismo humano.

Em compensação, foi analisada uma porcentagem significativamente alta de alimentos sulfurados (94,7%; n=18) como revela a Tabela 1. Essa elevada pontuação se deve ao fato de que a UAN em pesquisa fornece três opções de salada (folhosos, saladas cruas e grãos) fazendo com que esse percentual se exacerbe. Veiros e Proença², identificaram 65% em uma UAN. Já Ramos et al.⁵ observaram 76,2%.

Uma outra variável estudada foi a apresentação dos pratos e pode-se notar que a monotonia do menu foi averiguada em apenas 15,8% (n=3), considerado como aceitável.

O emprego de carnes gordurosas nos cardápios foi verificado em 47,4% (n=9), considerado, assim, um aspecto negativo. Foi um pouco abaixo dos encontrados por Ramos et al.⁵ e São José¹², que averiguaram, respectivamente, 52,4% e 70,58%. Nota-se que são identificados nesses alimentos gorduras saturadas que podem desencadear dislipidemias e aterosclerose.

Tabela 1. Análise dos cardápios conforme a ferramenta AQPC, para os itens folhosos, frutas, monotonia, alimentos sulfurados e carnes gordurosas da UAN institucional Campinas - SP, fev. 2020

Semanas	Dias de cardápio	Folhosos	Frutas	Ricos em enxofre	Monotonia de cores	Carne gordurosa
1°	5	5	5	4	1	1
2°	5	5	5	5	0	2
3°	5	5	5	5	2	3
4°	4	4	4	4	0	3
Total (dias)	19	19	19	18	3	9
% Ocorrência		100	100	94,7	15,8	47,4

Tabela 2. Análise dos cardápios conforme o método AQPC, para os itens conserva, alimentos ultraprocessados, frituras, doce, doce acompanhado de fritura da UAN institucional Campinas – SP, fev.2020

Semanas	Dias de cardápio	Conserva	Ultraprocessados	Fritura	Doce	Doce + Fritura
1°	5	0	5	0	5	0
2°	5	0	5	0	5	0
3°	5	0	5	0	5	0
4°	4	0	5	0	4	0
Total (dias)	19	0	19	0	19	19
% Ocorrência		0	100	0	100	0

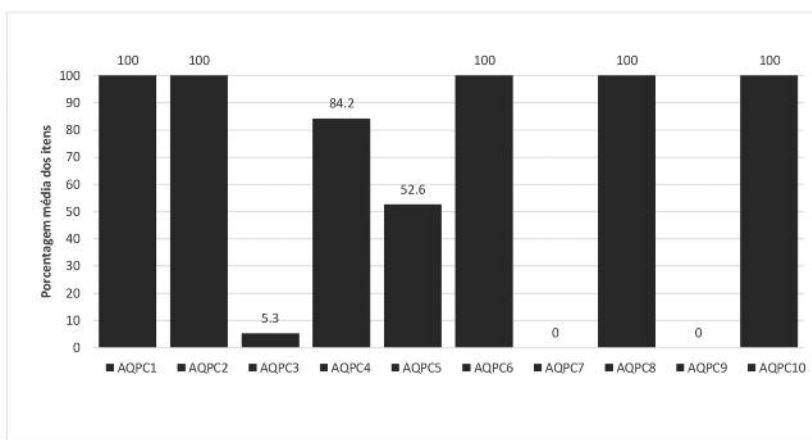


Figura 1. Percentual médio de adequação do menu da UAN institucional Campinas – SP, fev. 2020

A análise do menu padrão pela ferramenta AQPC evidenciou ausência de conservas, frituras e concomitante doces e frituras, estes favorecem a pontuação afirmativa obtida pelo método (Tabela 2).

Em contrapartida, foi possível constatar a ocorrência de alimentos ultraprocessados e doces cotidianamente (100%; n=19). O Guia Alimentar para a População Brasileira é bem claro e enfático sobre a utilização moderada de açúcares simples e evitar ultraprocessados⁷. Nesse sentido, o nutricionista deve evitar a combinação

destes alimentos no mesmo dia, minimizando excessos de gorduras e açúcares simples, uma vez que esta prática aumenta o valor calórico das preparações.

A Figura1 mostra as porcentagens de adequações das variáveis da ferramenta AQPC do cardápio mensal.

Após avaliação dos 19 dias do menu, nota-se que na primeira semana houve 68% de adequação, seguido de 66% na segunda semana, 60% na terceira e 64% na última semana. Após soma de todos os percentuais das 4 semanas e divisão do resultado por quatro, foi obtida

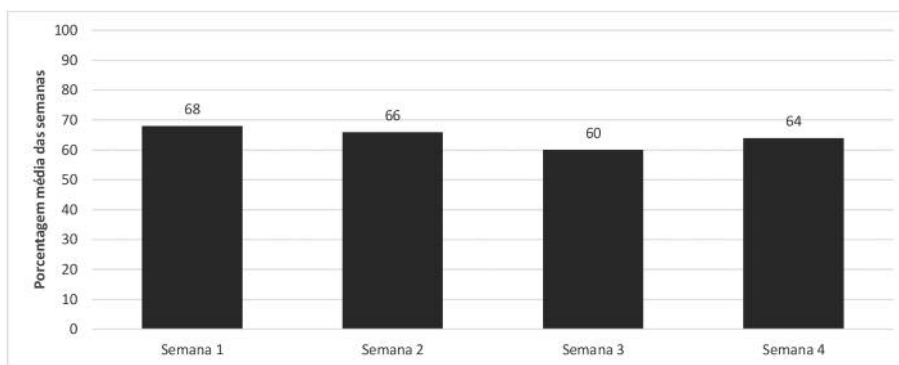


Figura 2. Média de adequação do menu durante as semanas de fevereiro de 2020 pelo método AQPC da UAN institucional de Campinas – SP

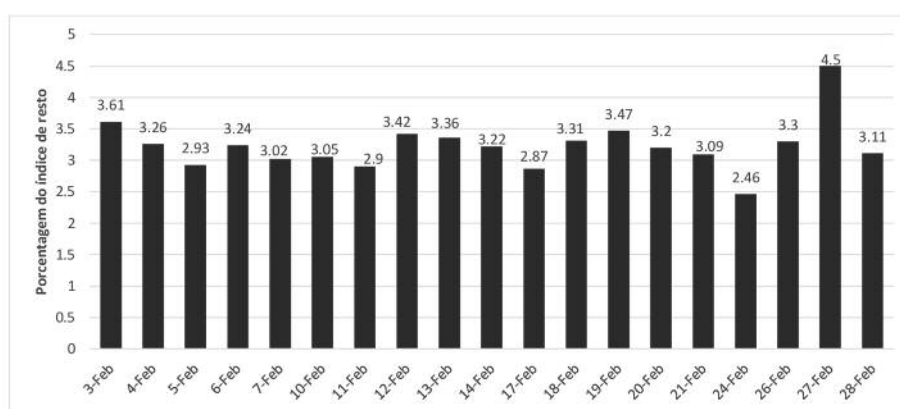


Figura 3. Porcentagem do índice de resto do mês de fevereiro de 2020 da UAN institucional de Campinas – SP

a média mensal de adequação do cardápio (64,5%). Conforme a ferramenta proposta por Ginani⁶, nota-se que a UAN foi avaliada como satisfatória (Figura 2).

A próxima ferramenta analisada foi o índice de resto de fevereiro e os resultados gerais da análise podem ser observados nas Figuras 3 e 4.

A imagem acima exibe os percentuais diários de fevereiro. Pode-se constatar que o menor percentual corresponde ao dia 24 fev. (n= 2,46%) e o maior percentual ocorreu dia 27 fev. (n= 4,50%). Para calcular a média mensal foi computado todos os percentuais e dividiu por 19 dias, correspondente aos dias do cardápio. Assim, após a resolução da fórmula, obteve média mensal de 3,23% *per capita* de resto. Seguindo a proposta de Aragão¹², o percentual de resto foi classificado como Bom.

Também foi possível estimar a quantidade de resto em gramas per capita (Figura 4). Esse cálculo foi obtido pela razão entre o total em quilos de resto diário e o número de comensais diário. A média mensal foi de 32,2 g *per capita* de resto.

O último instrumento verificado foi a análise da pesquisa de satisfação dos comensais de fevereiro/2020.

A Figura 5 mostra que 91% dos indivíduos que preencheram o questionário relataram satisfação no que se refere à qualidade do serviço. A partir da tabulação dos dados, obteve-se um total de 814 respostas para a

primeira pergunta (“Como você avalia nosso serviço hoje?”), sendo que deste total, 403 clientes relataram o serviço como “Ótimo”, 336 preencheram como “Bom”, 50 relataram o serviço como “Regular” e 25 responderam como “Ruim”.

Através do relatório geral de fevereiro, 79,2% dos comensais responderam que o cardápio poderia ser melhor, menos de 2% o atendimento e o restante (19,4%) assinalaram “Outros” (Figura 6). Prosseguindo, os indivíduos que responderam “sim” para o próximo item (“Encontrou problemas no cardápio?”), 62,8% afirmaram ser o sabor, 11,6% a apresentação, 9,3% a porção e o restante (16,3%) assinalaram “Outros” (Figura 6).

Com relação às duas últimas perguntas (“Onde você encontrou problemas de higiene?”; “Qual foi o problema no atendimento?”), não houve pontuação para as alternativas, exceto na última pergunta que 100% dos usuários relataram “Outros” problemas no que se refere ao atendimento (Figura 6).

É primordial que o gestor da UAN se aproprie de todos os recursos disponíveis para reduzir desperdícios e, conseqüentemente, aumentar sua lucratividade. Nesse sentido, faz-se necessário o conhecimento do perfil dos comensais, o treinamento dos funcionários e melhor planejamento de cardápios, bem como aplicação de pesquisa de satisfação⁵.

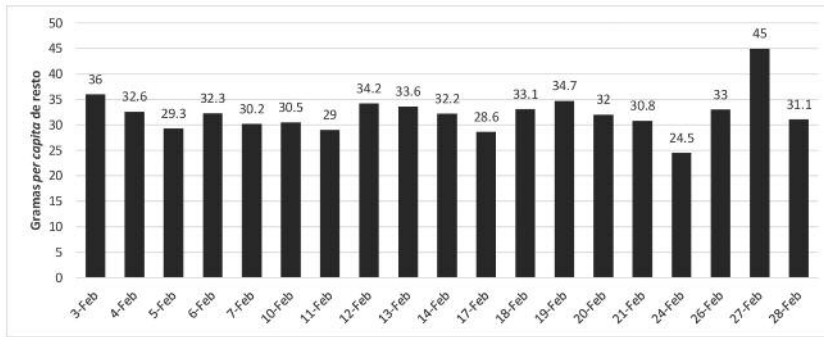


Figura 4. Gramas per capita do índice de resto do mês de fevereiro de 2020 da UAN institucional de Campinas – SP

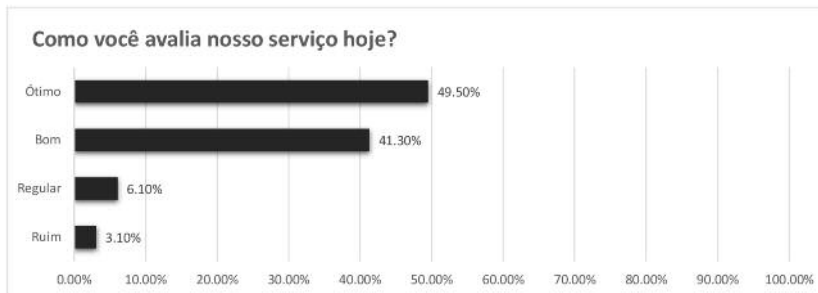


Figura 5. Análise de satisfação do serviço de alimentação do mês de fevereiro da UAN institucional de Campinas – SP

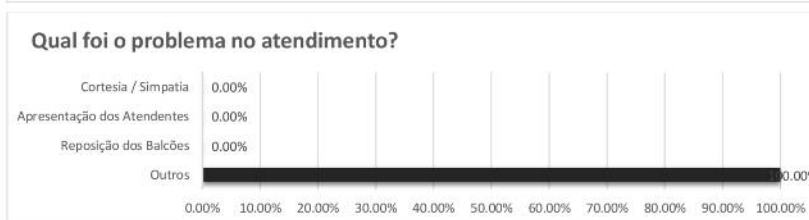
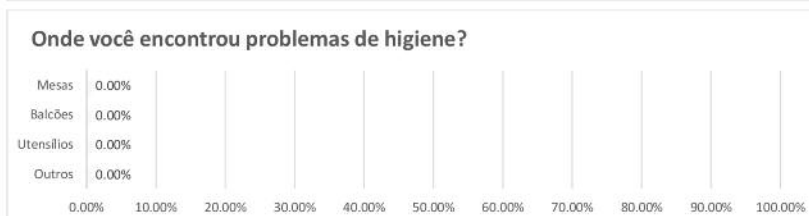
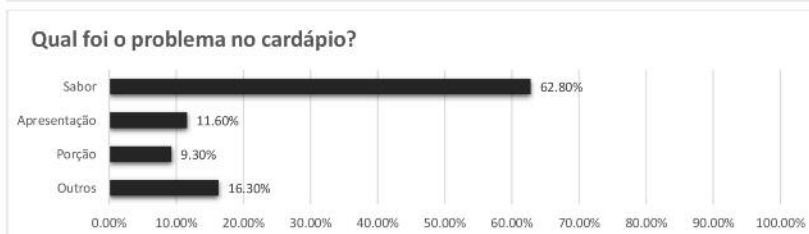
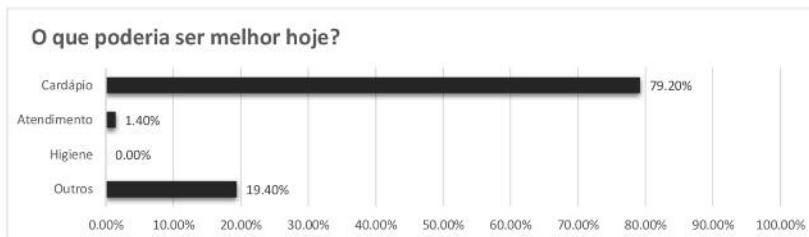


Figura 6. Análise da pesquisa de satisfação de uma UAN institucional do mês de fevereiro de 2020

Conclusão

Com esse estudo, conclui-se que as perspectivas nutricionais das refeições elaboradas na UAN foram satisfatórias. Consta-se que o índice de resto se manteve adequado conforme os valores preconizados na literatura. No que se refere à pesquisa de satisfação, apesar da maioria dos clientes ter relatado satisfação ao serviço, houve uma pequena porcentagem de insatisfação.

Ressalta-se a contribuição dessa pesquisa com as UAN, como forma de analisar a qualidade do menu ofertado, o desperdício gerado e a satisfação dos comensais para executar possíveis adaptações, além de auxiliar o nutricionista na educação alimentar e nutricional, na promoção de saúde e qualidade de vida.

Referências

1. Teixeira SMFG, Oliveira ZMC, Rego JC, Biscontini TMB. Administração aplicada à unidades de alimentação e nutrição. São Paulo: Atheneu; 2004.
2. Veiros MB, Proença RPCP. Avaliação qualitativa das preparações do cardápio em uma unidade de alimentação e nutrição - método AQPC. Nutr. Pauta; 2003; 11(1):3-8.
3. Proença RPC, Sousa AA, Veiros MB, Hering B. Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições. 1º ed. Florianópolis: Editora UFSC; 2005.
4. Canonico FS, Pagamunici LM, Ruiz SP. Avaliação de Sobras e Resto-Ingesta de um Restaurante Popular do Município de Maringá-Pr. Rev Uningá Review. 2014; 19(2):5-8.
5. Ramos SA, Souza FFR, Fernandes GCB, Xavier SKP. Avaliação qualitativa de cardápio e pesquisa de satisfação em uma unidade de alimentação e nutrição. Rev Alim Nutr. 2013; 24; 29-35.
6. Ginani VC, Pineli L. A estética do gosto. In: Araújo WMC. et al. Alquimia dos alimentos. 2º ed. Brasília: SENAC; 2011.
7. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Atenção à Saúde. Guia alimentar para a população brasileira. Brasília; 2014 [acesso 11 nov.2020]. Disponível em: https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/guia_alimentar_populacao_brasileira_2ed.pdf.
8. Philippi ST. Nutrição e técnica dietética. 2º ed. Barueri: Manole; 2006.
9. Núcleo de Estudos e Pesquisas em Alimentação (NEPA). Tabela brasileira de composição de alimentos. 4º ed. Campinas: Universidade de Campinas, 2011.
10. Teixeira SFG, Milet Z. Administração aplicada - unidades de alimentação e nutrição. 1ª ed. São Paulo: Atheneu; 2003.
11. Aragão MFJ. Controle da aceitação de refeições em uma Unidade de Alimentação Institucional da cidade de Fortaleza-CE. (monografia). Fortaleza-CE: Universidade Estadual do Ceará; 2005.
12. São José JFB. Avaliação qualitativa de cardápios em uma unidade de alimentação e nutrição localizada em Vitória, Espírito Santo. Demetra; 2014. 9(4); 975-84.

Endereço para correspondência:

Letícia Silva do Lago
Rua Jacy Teixeira de Camargo, 240
Campinas-SP, CEP 13050-008
Brasil

E-mail: leticia.lago2006@gmail.com

Recebido em 19 de abril de 2021
Aceito em 2 de junho de 2021