

Estudo sobre a Satisfação do Serviço de Fornecimentos de Refeições no IFMT¹ Campus Parecis

Gracieli de Miranda Oliveira
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso Campus Parecis
e-mail: gracieli.oliveira@cnp.ifmt.edu.br

Resumo: O alimento serve para nutrir. Nas últimas décadas essa funcionalidade do alimento como meio de nutrir vem perdendo seu significado. Essas alterações são conseqüências diretas das mudanças estruturais globalizadas e tecnológicas no mundo todo. Na alimentação, essa ocorrência é denominada *transição nutricional*, que além da elevação do consumo de alimentos com alto teor de carboidratos simples, sal e lipídeos está associada ao consumo inadequado de frutas, vegetais e fibras. Nesse panorama atual, a intervenção nutricional representa o principal desafio ao incentivo a alimentação saudável e equilibrada. Por este motivo pensou-se nessa pesquisa como o início de uma intervenção e incentivo nutricional a hábitos alimentares regulares aos comensais do restaurante do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT), campus Parecis. O objetivo do trabalho foi aprimorar o serviço, a qualidade, variedade e valor nutricional dos alimentos, destacando costumes regionais, preferências e sugestões dos comensais. Atentando para o preço proposto da refeição e coerência com a realidade do Instituto. Optou-se em adotar um estudo com método quantitativo com aplicação de um questionário de escalas. Concluiu-se que os clientes estão satisfeitos com o serviço prestado pela terceirizada. O fato da média dos resultados ficarem entre o nível neutro e satisfeito foi um resultado que superou as expectativas esperadas para esse estudo. Um item que deve ser considerado e avaliado pela nutricionista é em relação à composição e variedade do cardápio, que segundo a pesquisa não chega a ser insatisfatório, mas apresentou-se neutro. A problemática encontrada nesse caso é conciliar as exigências dos clientes as limitações de infraestrutura da terceirizada e o custo proposto da refeição. De modo geral, a pesquisa contribuiu para novas perspectivas na dinâmica de trabalho do restaurante.

¹ IFMT será a sigla utilizada no decorrer do trabalho para denominar o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso.

1 INTRODUÇÃO

A alimentação está intimamente ligada a nossa vida. Logo ao nascer, um dos primeiros estímulos vitais que temos é a procura do aleitamento materno. Isto explica o fato de estarmos intrinsecamente ligados ao assunto 'alimento'. O alimento serve para nutrir, dar sustento. O ato de se alimentar é um meio de prazer, de gozo da vida.

Nas últimas décadas essa funcionalidade do alimento como meio de nutrir, dar sustento manter-nos sadio, vem perdendo seu significado, ou função. Essas alterações no modo de se alimentar são consequências diretas das mudanças estruturais globalizadas e tecnológicas no mundo todo. A indústria e o processo econômico perceberam que o alimento era uma grande área para se investir e acharam na indústria alimentícia a ferramenta do poder capitalista, ou seja, uma oportunidade de lucrar cada vez mais, independente do papel original do alimento para nosso organismo. O maior problema é que não estamos cientes do inexaurível marketing que existe por trás dos alimentos que nos são oferecidos maciçamente em qualquer lugar, hora, conversa, enfim em nosso cotidiano.

Nesse contexto, o apelo a hábitos alimentares irregulares nos parece o adequado e com certeza o que mais satisfaz nossa primeira necessidade de 'comer com os olhos'. Dá-nos a aparência de sermos modernos, ou seja, de estarmos inseridos em um contexto atual.

Essa ocorrência é denominada *transição nutricional*, que além da elevação do consumo de alimentos com alto teor de carboidratos simples, sal e lipídeos, está associada ao consumo inadequado de frutas, vegetais e fibras. Para Machado (2008, p.65), a transição nutricional está intimamente ligada a variações na renda da população, preços relativos dos alimentos, grau de urbanização, estrutura de oferta alimentar, nível educacional da população e influências culturais diversas. Avegliano (1999, p.10) corrobora com Machado quando associa essas modificações na estrutura da dieta dos indivíduos com as alterações econômicas, sociais, demográficas e mudanças ocorridas na saúde.

A mesma autora destaca entre as alterações da dieta o aumento do consumo de carnes, ovos, leite e derivados; a substituição da gordura animal por gordura vegetal; a redução do consumo de cereais, feijão, raízes e tubérculos. Em termos nutritivos, a percentagem de proteínas continuou a mesma (12%), havendo,

entretanto, um aumento da proteína de origem animal; a participação relativa dos carboidratos diminuiu, com conseqüente aumento relativo dos lipídeos, sendo que os lipídeos de origem vegetal predominaram sobre os de origem animal.

Por outro lado, a famosa combinação caseira (arroz, feijão) perdeu seu brilho, ou seja, ficou esquecida. Não significando que seus princípios nutricionais se perderam também. Pelo contrário, diante de tantos métodos industriais, os alimentos industrializados apresentam menor índice de nutrientes em relação aos in natura e menos industrializados.

Sabe-se que a alteração das características de uma alimentação saudável influencia de maneira decisiva no estado de saúde da população. Pois é através da alimentação nutricionalmente adequada que o organismo obtém energia e nutrientes para o desempenho de suas funções e para a manutenção do bom estado de saúde (AVEGLIANO, 1999, p.10).

Podemos concluir que a alimentação está amplamente difundida entre costumes, gostos, situação financeira, e essa eminente transição nutricional, que preconiza o aumento de consumo de alimentos calóricos, pobres em nutriente, ricos em gorduras, açúcares, sal, aditivos e conservantes.

Diante desse cenário, torna-se complexo falar de hábitos alimentares saudáveis que incluem alimentos mais naturais. Pois bem sabemos que o princípio de uma alimentação saudável está intrinsecamente relacionado a alimentos in natura, alimentos frescos. O fato de nosso paladar estar acostumado a um determinado sabor mais apimentado, com excesso de sódio, cheio de conservantes, aromas artificiais, habitua o paladar dos indivíduos a tais substâncias e sabor. Assim as refeições consideradas caseiras podem estar em desvantagens em relação às preparações prontas tipo fast food e alimentos industrializados.

Nesse panorama atual, a intervenção nutricional representa o principal desafio para o profissional nutricionista, no incentivo a alimentação saudável e equilibrada.

No IFMT campus Parecis a realidade com a alimentação não poderia estar diferente do quadro descrito segundo a transição nutricional na população. Por este motivo pensou-se na pesquisa como o início de uma intervenção e incentivo nutricional a hábitos alimentares regulares. Na primeira fase do projeto analisaremos de forma criteriosa a satisfação do atual Serviço de Fornecimento de Refeições do restaurante do IFMT, que é gerido por uma empresa terceirizada. Temos o objetivo

de aprimorar o serviço, atentando para a qualidade, variedade e valor nutricional dos alimentos. Visando a melhoria do serviço com enfoque para adequação a uma alimentação equilibrada, destacando costumes regionais, preferências e sugestões dos comensais. Atentando para o preço proposto da refeição e coerência com a realidade do Instituto.

2 METODOLOGIA

2.1 Classificação da Pesquisa

Para se delinear a classificação da pesquisa buscou-se os conceitos de tais pesquisas. Para Zanella (2006, p.19), os estudos exploratórios têm a finalidade de ampliar o conhecimento a respeito de um determinado problema. Segundo o autor, esse tipo de pesquisa, aparentemente simples, explora a realidade buscando maior conhecimento, para depois planejar uma pesquisa descritiva. A outra classificação também é pertinente a atual pesquisa, sendo a pesquisa descritiva, que procura conhecer a realidade estudada, suas características, seus problemas. Pretendendo descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade.

Sabe-se que na prática esses estudos nem sempre são nitidamente separáveis; o que ocorre é uma acentuação de um ou outro tipo.

Averiguando a classificação de Gil (2002, p. 42) pode considerar este estudo como exploratório descritivo. Esse tipo de estudo tem como características significativas o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como: questionário e observação sistemática.

Outra maneira de se classificar uma pesquisa é em relação ao método, que pode ser quantitativo e qualitativo. Esses são os métodos mais utilizados nas pesquisas acadêmicas. Zanella (2006 p.89) caracteriza o método quantitativo como um método que se preocupa com a representação numérica, com medição objetiva e a quantificação de resultados. O objetivo do método quantitativo é estudar uma amostra representativa da população para mensurar qualidades, ou seja, generalizar os dados a respeito de uma população, estudando somente uma pequena parcela dela. Assim se fez nesse estudo.

2.2 Universo da Pesquisa

2.2.1 Localidade

A pesquisa se deu no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso campus Parecis.

2.2.2 Seleção de Amostragem

Amostra é parte da população ou do universo selecionado de acordo com uma regra ou plano. A amostra pode ser probabilística e não-probabilística (SILVA; MENEZES, 2001, p. 32). Nesse trabalho optou-se pela amostra não-probabilística. Os envolvidos foram escolhidos aleatoriamente pelos representantes de cada turma e os servidores eram escolhidos segundo critério de presença no almoço e que tinham interesse em participar da pesquisa.

Delimitou-se o número de um respondente por curso e um servidor ambos que estivessem presentes no almoço. Os alunos dos cursos que almoçam no restaurante do Instituto são as quatro turmas do curso Técnico em Agropecuária e uma turma do curso de Agronomia que frequenta o restaurante apenas na quarta-feira.

2.2.3 Instrumento de Pesquisa

O instrumento utilizado na pesquisa foi um questionário, em anexo, foi adaptado a realidade do restaurante. Optou-se pelo uso desse instrumento uma vez que é feito através de escala por intervalo, onde os números são qualificados e ordenados em unidades constantes de medição. Nas perguntas com respostas em escala, os números mostram a posição e o quanto pessoas, objetos ou fatos estão distantes entre si, em relação à determinada característica. Os respondentes escolhem a opção que tem melhor correspondência com sua opinião.

O questionário está disponível no anexo A do trabalho.

2.2.4 Coleta de dados

Depois do contato feito com os alunos e servidores do Instituto, foram distribuídos os questionários de acordo com os dias do mês de maio e em cada turma da amostra.

A coleta foi realizada diariamente desde o dia 05 até o dia 29 de maio de 2009, contabilizando ao final 19 dias de estudo. Foi disponibilizada na saída do restaurante uma caixa para coleta dos questionários. Por se tratar de uma amostra pequena não houve nenhuma interferência para a coleta de dados. A maioria dos participantes mostrou-se com boa vontade em responder a pesquisa.

2.2.5 Análise dos dados

Para organizar e computar os dados coletados foram usados os instrumentos computacionais. Esses instrumentos deram suporte à elaboração das médias dos critérios avaliados e para criação dos gráficos apresentados nos resultados. Dentre as possíveis formas de tabulação e apresentação de dados, decidiu-se utilizar como instrumento de tabulação o programa Excel e suas aplicações. Para facilitar a interpretação e análise dos dados, empregou-se para apresentação dos dados, gráficos, elaborados a partir do programa Excel.

3 RESULTADOS

Primeiramente serão abordados os resultados dos questionários que foram obtidos segundo média calculada por dia. Essas médias se referem ao nível de satisfação do serviço de fornecimento de refeições no IFMT, que pode ser “Insatisfeito”, “Neutro”, “Satisfeito”. Para medir essa variável apresentou-se a escala de 1 a 5 no questionário que apresenta gradativamente os níveis de satisfação segundo figura 1.

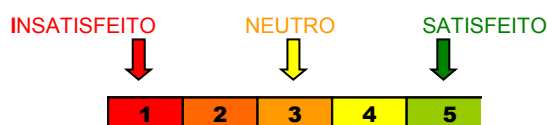


Figura 1 Escala de Satisfação do Questionário Aplicado
Fonte: Dados da pesquisa.

A satisfação do serviço do Restaurante foi avaliada de acordo com os seguintes indicadores:

- 1.1 Cardápio;
- 1.2 Modo de preparo;
- 1.3 Apresentação da Refeição;
- 1.4 Tempero;
- 1.5 Relacionamento dos funcionários terceirizados com os comensais.

3.1 Cardápio

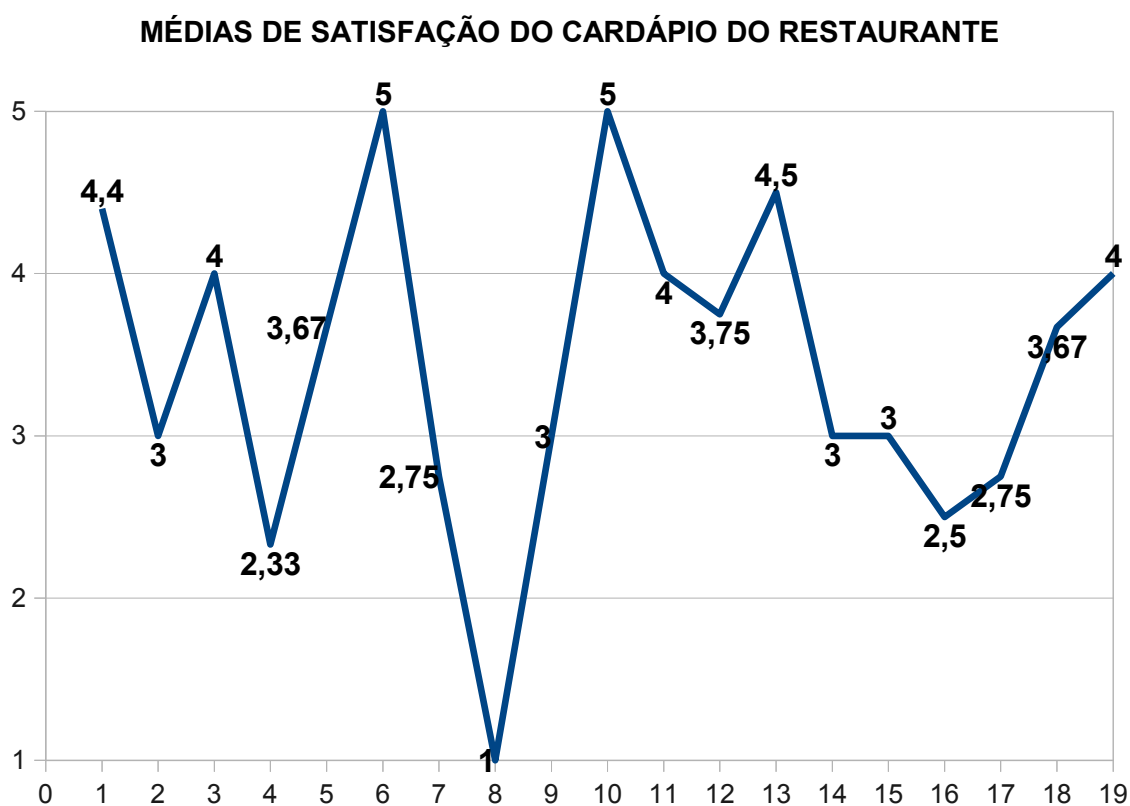


Figura 2. Gráfico das Médias de Satisfação do Cardápio do Restaurante.
Fonte: Dados da pesquisa.

Na avaliação dos resultados, o item 1.1 aceitação do cardápio foi o indicador que apresentou a menor média geral (3,39) de satisfação. Não se enquadrou no insatisfatório, no entanto, se enquadra na neutralidade. Cabe ressalva ao dia 14 de maio (apresentado no gráfico como 8) que em nossos registros recebemos apenas um questionário respondido, o que não expressa a totalidade da opinião dos comensais.

Os dias de maior aceitação foram os dias 12, 18 e 21 e com menor satisfação apareceram os dias 08, 14 e 26 com cardápios descritos no quadro 1. O cardápio completo do mês de maio pode ser visualizado no anexo B.

Quadro 1
Descrição do cardápio para dias de maiores e menores médias

DIA	SALADA	PRATO PRINCIPAL	GUARNIÇÃO	ACOM.
(+) 12	Alface com tomate	Carne moída com legumes	Mandioca cozida	Arroz e feijão
(+) 18	Jardineira	Vaca atolada	Farofa de banana	Arroz e feijão
(+) 21	Repolho com cenoura	Carne moída refogada	Batata doré	Arroz e feijão
(-) 08	Folhas mistas	Arroz Carreteiro	Legumes doré	Arroz e feijão
(-) 14	Jardineira	Galinhada	Maionese	Arroz e feijão
(-) 26	Alface com Tomate	Carne moída refogada	Legumes coloridos	Arroz e feijão

Fonte: Dados da pesquisa.

3.2 Modo de Preparo

MÉDIAS DE SATISFAÇÃO DO MODO DE PREPARO DAS REFEIÇÕES

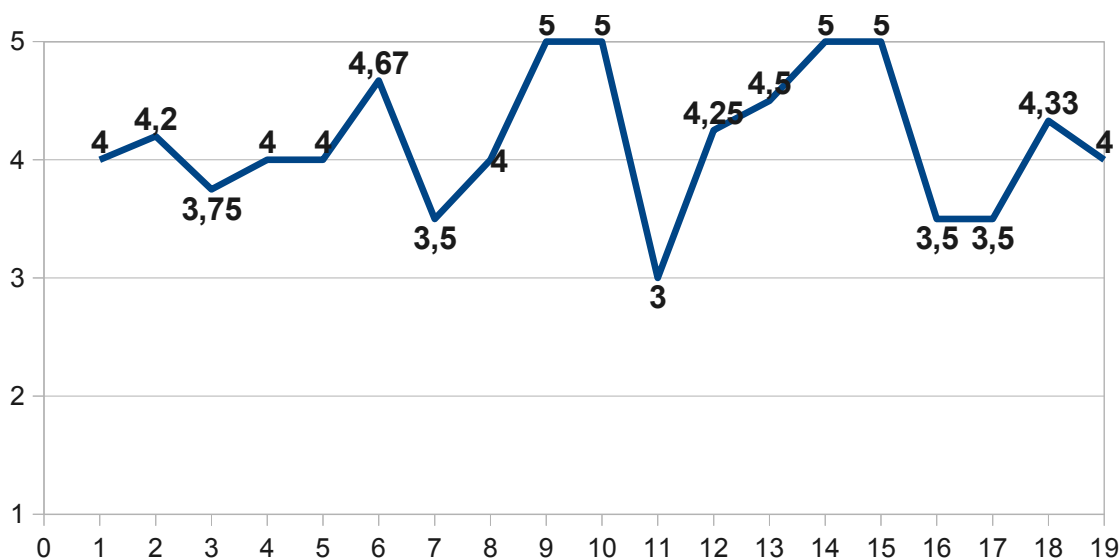


Figura 3. Gráfico das Médias de Satisfação do Modo de Preparo das Refeições.
Fonte: Dados da pesquisa

O modo de preparo teve a média geral (4,17) sendo o segundo indicador de maior satisfação constatado nos resultados. No entanto, foi o item mais comentado como pode ser observado no quadro 2.

Quadro 2

Comentários referentes ao Modo de Preparo das refeições.

Dia	Comentário
05 TER	Arroz estava duro
06 QUA	Carne estava dura e um pouco queimada
07 QUI	Melhorar a qualidade da carne, retirar cebola da salada
08 SEX	Arroz com muita cebolinha
15 SEX	As almôndegas estavam duras
19 TER	Frango mal cozido
21 QUI	Cozinhar mais a carne
25 SEG	Carne com excesso de gordura
26 TER	Carne moída com muito óleo

Fonte: Dados da pesquisa

3.3 Apresentação das Refeições

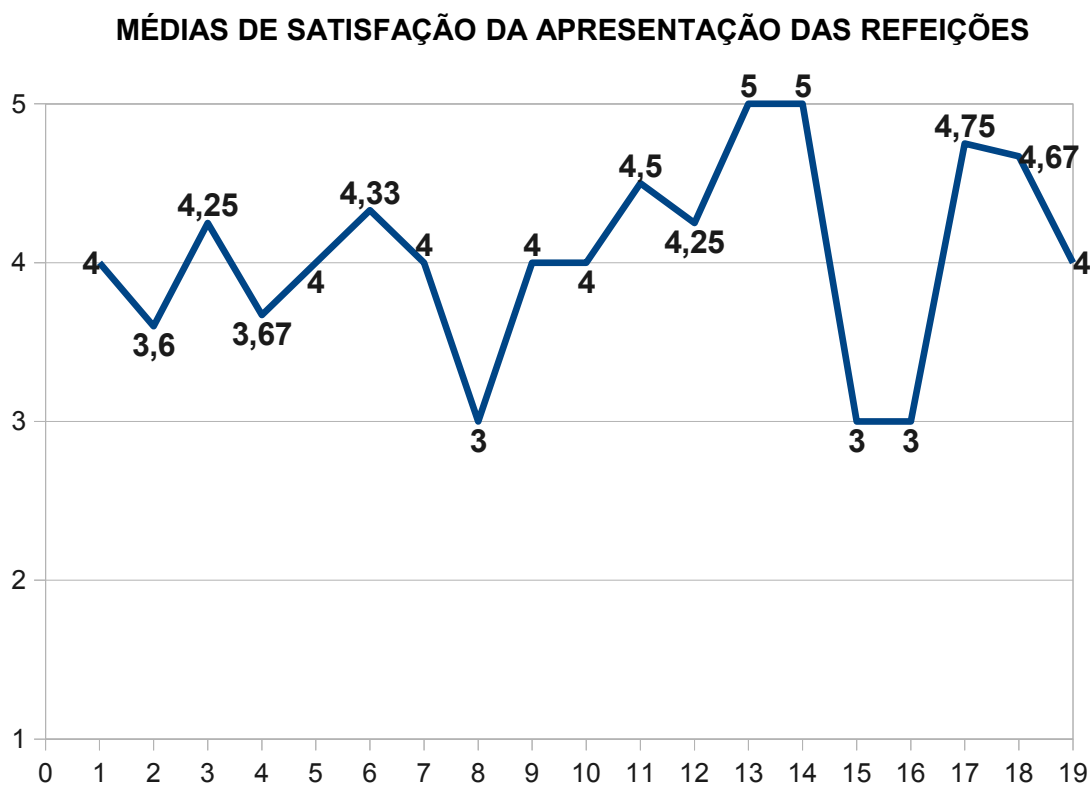


Figura 4. Gráfico das Médias de Satisfação da Apresentação das Refeições.
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à apresentação da refeição, capricho e sujidades na refeição a média geral (4,05) demonstra a satisfação dos comensais nesse quesito.

Houve dois comentários no quesito sujidades. Dia 7 (representado no gráfico pelo n.3), um participante pediu para lavar melhor as verduras e no dia 29 (representado no gráfico pelo n. 19) ouve uma reclamação verbal de um aluno que encontrou um fio de cabelo na refeição. Não podemos confirmar se proveio dos funcionários no momento do preparo da refeição ou até mesmo de outrem no momento de servir o aluno.

3.4 Tempo das Refeições

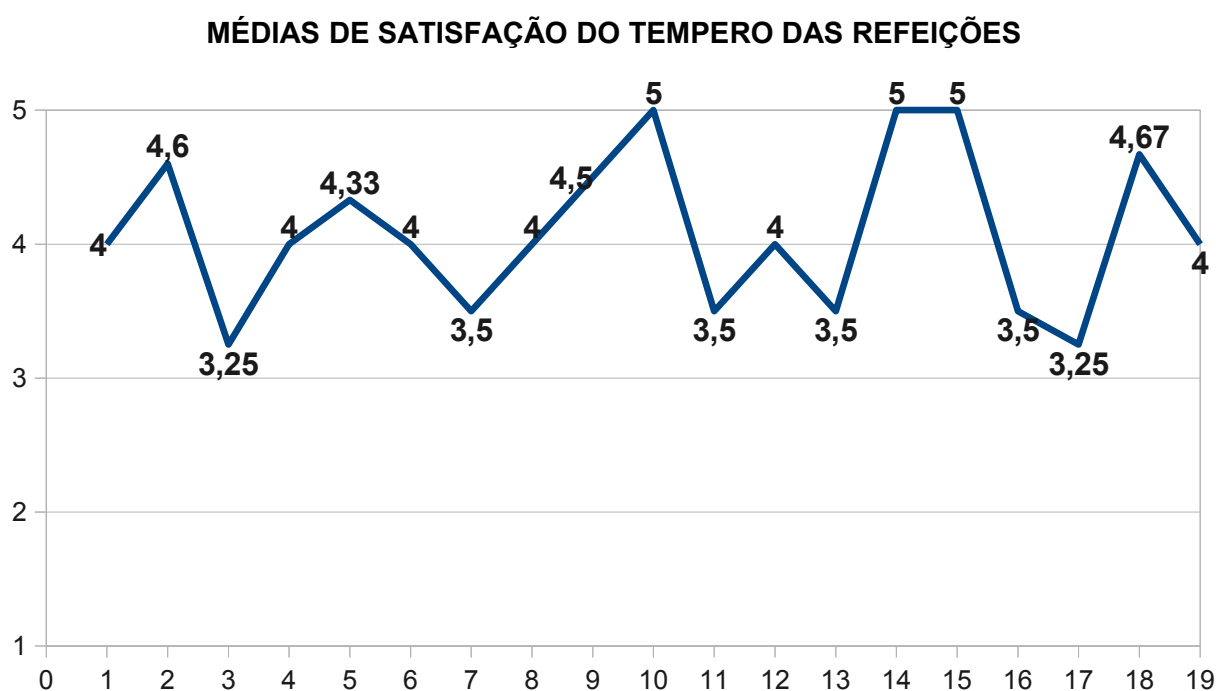


Figura 5. Gráfico das Médias de Satisfação do Tempero das Refeições.

Fonte: Dados da pesquisa

Pelo gráfico notamos que não houve média menor que 3, o que denota satisfação do item. O tempero da refeição também foi bem comentado e as reclamações envolviam a quantidade de sal na refeição. Estão registrados dos 19 dias de pesquisa, seis dias com pedido para diminuir a quantidade de sal na refeição, principalmente nas carnes. Em relação a outros temperos, nada consta.

3.5 Relacionamento dos funcionários do restaurante com os comensais

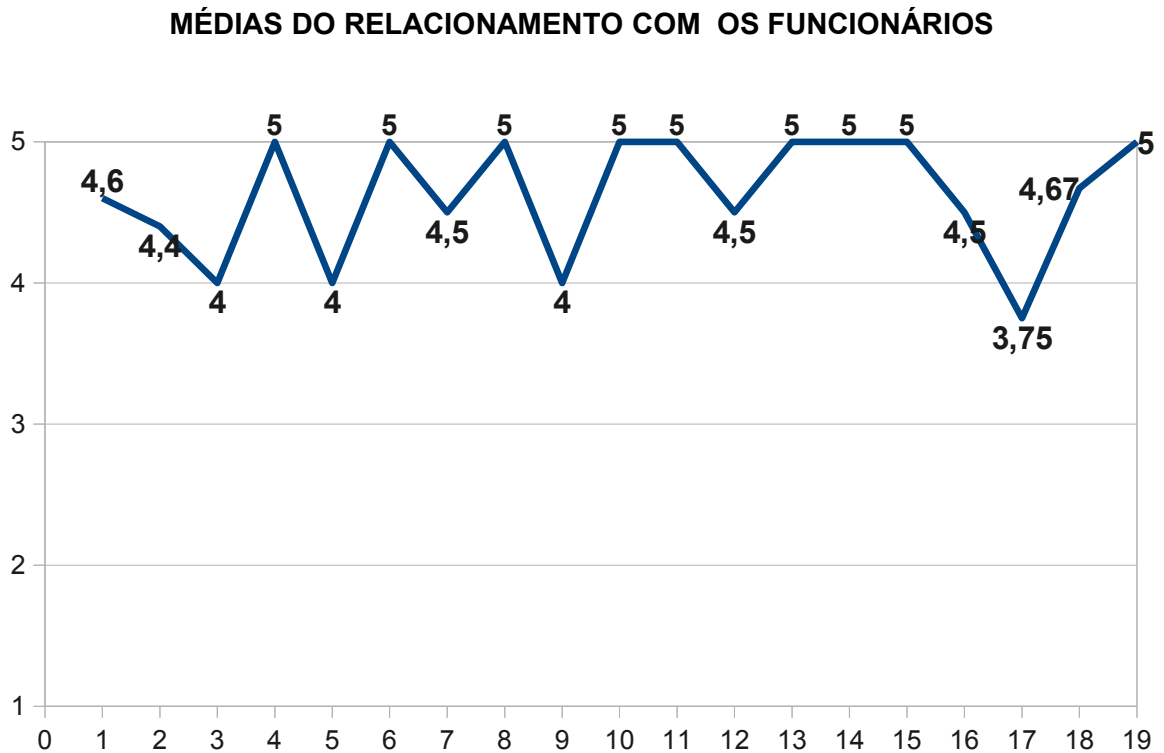


Figura 6. Gráfico das Médias de Satisfação do Relacionamento com Funcionários
Fonte: Dados da pesquisa

Item de maior média de satisfação com (4,63). Um ótimo indicador da relação dos funcionários da contratada com nossos alunos e servidores. Um dos nossos alunos internos que se identificou, mas no trabalho não vou identificá-lo, expôs seu agradecimento aos funcionários: *“agradecer o pessoal da empresa pelo respeito e pela dedicação e empenho, que mesmo com todas as dificuldades eles se superam e buscam nos agradar ao máximo”*.

3.6 Comentários e sugestões

Alguns comentários não se enquadravam em nenhum dos itens avaliados, no entanto são pertinentes ao nosso estudo que foram descritos no quadro 3.

Quadro 3
Comentários Gerais do Questionário

Comentários
A feijoada estava deliciosa.
O pão no café é duro.
Abaixar o preço da refeição. Deixar se servir. Possibilidade de suco nas refeições.
Carnes cozidas uma vez por semana.
Colocar mais verduras e legumes.
Não foi oferecido carne, sendo que não é a primeira vez acontece.*
*Dia referente à oferta de lasanha como prato principal

Fonte: Dados da pesquisa

4 DISCUSSÃO

De modo geral, a pesquisa foi satisfatória se visto pela perspectiva da atual condição de trabalho que se encontra o serviço de fornecimento de refeições. As médias de satisfação na figura 7 demonstram a aceitação do serviço no restaurante.

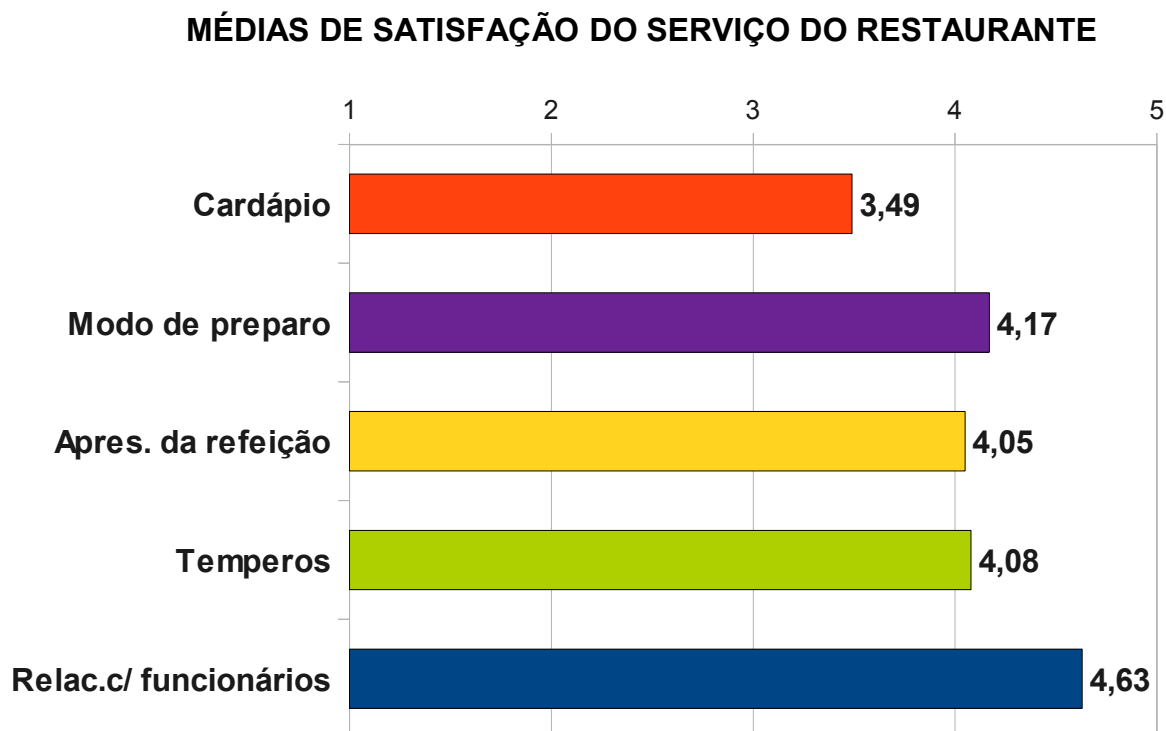


Figura 7. Gráfico das Médias de Satisfação do Serviço do Restaurante
Fonte: Dados da pesquisa

O papel de um restaurante é fornecer refeições adequadas, considerando os aspectos higiênico-sanitário e nutricional. Oferecer cardápios diversificados quanto a gêneros alimentícios, de acordo com as safras de produção, respeitando-se os hábitos alimentares dos usuários; compatibilizar os custos das refeições; produzir refeições com eficiência técnica e econômica isenta de riscos de enfermidades de origem alimentar, com aceitação pelos usuários (Avegliano, 1999).

Nosso restaurante, no entanto não é um restaurante comum, com segmento exclusivo comercial, em que é prioridade a satisfação do cliente. O restaurante do IFMT tem o segmento institucional ou também designado como Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). Avegliano (1999 p.19) caracteriza as UAN's com a finalidade prioritária de atender às necessidades nutricionais dos indivíduos, embora não possa ser desconsiderada a aceitação das refeições pelos usuários.

As UAN's que estão inseridas em órgãos de Administração Pública são bem definidas com direcionamento para maximização dos benefícios sociais de modo eficiente, ou seja, ao menor custo possível oferecer o serviço, dado a escassez de recursos e a infinidade de necessidades da sociedade.

Desse modo as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN's) devem atender além do equilíbrio de nutrientes de acordo com hábitos alimentares da clientela, ser segura sob o aspecto de higiene e deve ser ajustada à disponibilidade financeira dos consumidores (VANIN, 2007).

Um dos desafios encontrados para o atendimento do serviço de refeições no IFMT é realmente o custo da refeição. Sabe-se que muitos de nossos clientes teriam condições financeiras de pagar por um serviço de alto padrão do cardápio, mas pela filosofia da Instituição e por se tratar de Órgão Público temos o dever de oferecer um serviço com finalidade social definida, não omitindo o padrão de qualidade e nutricional.

Essa delimitação da finalidade do serviço de alimentação é essencial para definição do tipo de cardápio oferecido na Instituição. O conteúdo nutritivo dos cardápios reflete certamente na satisfação da refeição, de modo que se torna importante destacar os princípios norteadores da elaboração de cardápios para o fornecimento de refeições com caráter institucional, e assim, qualificar a refeição apresentada (AVEGLIANO, 1999 p.9).

Nessa discussão entra o cardápio oferecido no Instituto que foi tão comentado em nossa pesquisa. É constante o desafio da elaboração do cardápio para o

profissional nutricionista. A problemática encontrada nestes casos pode ser demonstrada de diversas maneiras, como atender simultaneamente os critérios técnicos, as exigências operacionais e administrativas, as restrições dos custos e, satisfazer uma grande diversidade de hábitos, paladares e preferências alimentares (VANIN, 2007).

Além disso, o cardápio pode ser influenciado pela oferta e custo de gêneros alimentícios no mercado, os recursos humanos, o preparo e o consumo efetivo dos alimentos (VANIN, 2007).

Outra questão envolvida em nossa limitada ação no momento é referente ao processo deste a aquisição dos produtos até a distribuição que tem uma logística insuficiente para o serviço. Aveglano (1999 p.19) afirma que dentro do planejamento dos cardápios deve-se englobar a preocupação com a aquisição de gêneros alimentícios, dentro do contexto de seu armazenamento; a produção e distribuição das refeições; recursos humanos, área física e equipamentos disponíveis. Bem se sabe que a contratada está atuando no seu limite de possibilidade, sem uma infraestrutura que se espera de um restaurante padrão. Uma vez que ficou acertado que o serviço de fornecimento de refeições tipo prato feito vindo da cidade para o Instituto seria apenas de caráter emergencial de no máximo 60 dias e já estamos entrando no quinto mês com esse serviço. Por ser tratar de Órgão Federal, o contrato é que determina as diretrizes das políticas adotadas no restaurante. E no momento, não se pode modificar o acordo de servir aos clientes um prato-feito com peso médio de 550g onde contemple arroz, feijão, um tipo de carne, uma guarnição e uma salada.

O Serviço Público tem muitas vantagens, mas no momento estamos enfrentando as desvantagens do mesmo. Os trâmites legais da licitação exigem cumprimento de prazos que muitas vezes demoram mais que o programado, atrasando a entrega dos materiais. Em nosso caso, dificultando todo o processo do serviço do restaurante prejudicando de forma visível a todos do Instituto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa alcançou o objetivo proposto de constatar o nível de satisfação do Serviço de Fornecimento de Refeições no IFMT Campus Parecis. E ainda superou nossas expectativas quando visualizado os resultados do estudo.

O estudo foi satisfatório com médias gerais acima de 3 que identificam neutralidade na satisfação. Se avaliado na perspectiva da atual condição de trabalho que se encontra o Serviço de Fornecimento de Refeições como já citado anteriormente, com todas restrições de medidas de intervenções e ajustes, concluímos que os clientes apreciam o serviço prestado no Restaurante. E com possível troca de contrato e serviços realizados, o Restaurante do IFMT Campus Parecis tem todos os meios para tornar o Serviço de Fornecimento de Refeições em uma atividade de excelência.

Todas as sugestões e comentários foram pertinentes para contribuir com o objetivo de nosso trabalho de aprimorar o serviço, atentando para a qualidade, variedade e valor nutricional dos alimentos. Como descrito na discussão, diante de nossas possibilidades vamos nos adequar da melhor maneira possível.

Quanto a satisfação do serviço já temos os resultados. Mas para Avegliano (1999 p.9), para se qualificar uma refeição é necessário que se envolva além das recomendações nutricionais e do planejamento do cardápio, a satisfação do usuário. No entanto, é necessário atentar aos excessos nutricionais, transição nutricional e hábitos alimentares.

Como segundo plano de nosso trabalho, pretende-se fazer uma orientação nutricional para escolhas saudáveis e promoção da saúde a todos os alunos e servidores do Instituto.

Dessa forma temos como estratégia para promoção da saúde considerar o IFMT campus Parecis como responsável ao estímulo às escolhas saudáveis de alimentação e o incentivo a qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

AVEGLIANO, R. P. **Custos de refeições em Unidades de Alimentação e Nutrição**: uma aplicação para Divisão de Alimentação COSEAS/USP, em 1997. 1999 120f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Saúde Pública. São Paulo – SP, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LAUDELINO, V; CERVATO, A.M; IASA (Índice de Alimentação Saudável Adaptado): Instrumento para Medida da Qualidade da Dieta da População Brasileira. **Revista Profissional, Racine**. São Paulo.

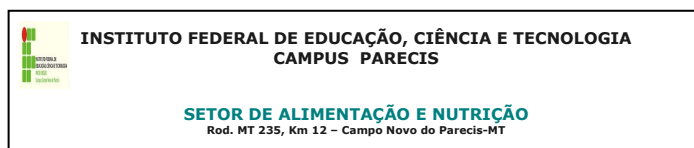
MACHADO, F.M.S; SIMÕES, A. N; Análise custo-efetividade e índice de qualidade da refeição aplicados à Estratégia Global da OMS. **Revista Saúde Pública**. 42(1): 64-72, 2008. São Paulo.

SILVA, E. L.; MENEZES, M. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed.rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.121p. Disponível em: www.projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf.

VANIN, M; Shouthier, N; NOVELLO, D; FRANCISCHETTI, V.A; Adequação Nutricional do almoço de uma Unidade de Alimentação e Nutrição de Guarapuava – PR. **Revista Salus – Guarapuava**. Jan/jun. 1(1): 33-38, 2007. Paraná.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia da pesquisa**. Material apresentado para os cursos da Secretaria de Educação a Distância, 2006. 144p. – Universidade Federal de Santa Catarina Disponível em: www.sead.ufsc.br/noticias_ead/metodologia_da_pesquisa.pdf.

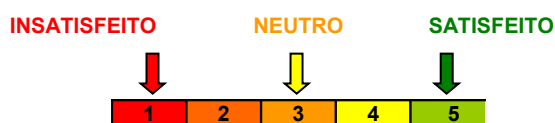
ANEXO A QUESTIONÁRIO DA PESQUISA



Data ____/____/____

Pesquisa de satisfação do serviço de fornecimento de refeições no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso campus Parecis.

Avalie conforme legenda:



1. ITENS AVALIADOS	SATISFAÇÃO				
1.1 Cardápio do dia (aceitação das preparações)	1	2	3	4	5
1.2 Modo de preparo (tempo de cozimento, mal cozido, cozido demais, preparação queimada, preparação dura demais)	1	2	3	4	5
1.3 Apresentação da refeição (sujidades na refeição capricho)	1	2	3	4	5
1.4 Temperos (sal, alho, cebola, e outros).	1	2	3	4	5
1.5 Relacionamento dos funcionários do restaurante com os comensais.	1	2	3	4	5

Comentários (se achar necessário comente sua avaliação indicando a referência ao item)

ANEXO B

CARDÁPIO EXECUTADO NO MÊS DE MAIO NO RESTAURANTE DO IFMT

SEM	DIA	SALADA	PRATO PRINCIPAL	GUARNIÇÃO	ACOM.
SEX	1	Cenoura ralada/ Beterraba ralada	almôndegas ao molho	abobrinha doré	arroz e feijão
SAB	2	alface com tomate	Frango assado	batata cozida	arroz e feijão
DOM	3	Folhas mistas	Came de panela	Farofa de banana	arroz e feijão
SEG	4	Repolho	Frango ao molho	Polenta	arroz e feijão
TER	5	Couve Refogada	Feijoada	Farofa temperada	arroz e feijão
QUA	6	Alface com tomate	Isclas de Frango	Batata doce	arroz e feijão
QUI	7	tabule, cenoura, pepino e tomate	Picadinho colorido	Mandioca	arroz e feijão
SEX	8	Folhas mistas	Arroz carreteiro	Legumes a doré	feijão
SAB	9	Tomate com cebola	Lasanha	Arroz com cenoura	feijão
DOM	10	Cenoura ralada e repolho	Came ao molho	Bolinho de Arroz	arroz e feijão
SEG	11	Beterraba Cozida	frango frito	Macarrão ao molho branco	arroz e feijão
TER	12	Alface e tomate	Came moída com legumes	Mandioca	arroz e feijão
QUA	13	Folhas mistas, pepino	Came de panela	Batata a doré	arroz e feijão
QUI	14	Jardineira	Galinhada	Maionese	feijão
SEX	15	Folhas	almôndegas ao molho	Repolho refogado	arroz e feijão
SAB	16	Repolho misto	Panqueca de came moída	legumes a doré	arroz e feijão
DOM	17	Folhas mistas	Frango assado	maionese	arroz e feijão
SEG	18	Jardineira	Came ao molho	Farofa de banana	arroz e feijão
TER	19	Beterraba cozida	Frango frito	Purê de Mandioca	arroz e feijão
QUA	20	Repolho com abacaxi	Picadinho colorido	Bolinho de arroz	arroz e feijão
QUI	21	Folhas mistas	Isclas de Frango	Macarrão alho e óleo	arroz e feijão
SEX	22	Repolho com cenoura	Came Suína	Abobora cabotiã	arroz e feijão
SAB	23	Folhas mistas	Bife acebolado	a escolher	arroz e feijão
DOM	24	Tomate	Frango ao molho	Batata Doce	arroz e feijão
SEG	25	Pepino, tomate, Repolho	Arroz Carreteiro	Maionese	feijão
TER	26	Alface com tomate	Came moída	Legumes coloridos	arroz e feijão
QUA	27	Tomate com alface	Lasanha	Cenoura com repolho salada	arroz e feijão
QUI	28	Jardineira	Frango ao molho	Polenta	arroz e feijão
SEX	29	Folhas mistas	Bife	Purê de batata	arroz e feijão
SAB	30	Vinagrete	Frango assado	a escolher	arroz e feijão
DOM	31	Folhas	Picadinho colorido	Farofa de embutidos	arroz e feijão