

ANÁLISE QUALITATIVA DE CARDÁPIOS E PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM COLABORADORES DE DOIS HOSPITAIS DE CUIABÁ- MT.

Emily Carolin Nunes da SILVA¹

Karla Carolina Duarte SILVA¹

Mariene Alves da SILVA¹

Eliana SANTINI²

¹Discentes do Curso de Nutrição do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG).

²Mestre em Biociências. Docente do Curso de Nutrição do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG). E-mail: coordenação.nutricao@univag.edu.br

RESUMO

Introdução: A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) possui um papel muito importante, pois tem a função de oferecer refeições aos seus comensais que satisfaça os aspectos nutricionais. A refeição oferecida no ambiente de trabalho, além de bem nutrir, poderá servir de exemplo para a criação de hábitos alimentares adequados na casa e na vida dos colaboradores. A adequação da composição química dos alimentos que estará no cardápio muitas vezes não será tão atrativa de forma que os comensais sintam vontade de consumir, a técnica de Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC) ajuda na percepção do equilíbrio como as cores e formas de preparo, onde torna as preparações mais chamativas aos comensais. **Objetivo:** Avaliar qualitativamente os cardápios oferecidos e pesquisa de satisfação a colaboradores de hospitais de Cuiabá-MT. **Materiais e métodos:** Trata-se de estudo do tipo descritivo, com abordagem qualitativa, realizado em duas UANs de hospitais sendo um público e outro privado, localizados na cidade de Cuiabá-MT no ano de 2018, tendo como público alvo colaboradores das unidades avaliadas de ambos os sexos, com faixas etárias entre 18 e 60 anos. Para a avaliação do cardápio foi utilizado o instrumento de Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio – AQPC, este método avaliou a qualidade nutricional das preparações e para a pesquisa de satisfação foi utilizado um questionário próprio onde às pessoas responderam com um “X” se estava muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito com os respectivos itens: variedade do alimento, sabor, temperatura, aparência, e higiene do local. **Resultados:** AQPC do cardápio do hospital filantrópico não houve a oferta de frutas, mas houve oferta de folhosos todos os dias em ambos os hospitais, houve uma alta ocorrência de cores iguais e alimentos ricos em enxofre no cardápio do hospital privado. Em ambos hospitais os comensais estão satisfeito com a maior parte dos itens avaliados, porém no filantrópico estavam insatisfeito com higiene do local no privado com a temperatura do alimento. **Conclusão** Conclui-se com este trabalho que a análise qualitativa de cardápio é importante para que o profissional do local possa avaliar o cardápio que está sendo ofertado aos comensais. Já a pesquisa de satisfação é um parâmetro que os locais onde oferecem refeição devem utilizar para que possam oferecer um serviço de qualidade ao público. Com isso se torna muito importante nos dois locais, pois observamos que a grande maioria estava satisfeito com os itens avaliados. Assim a presença da nutricionista na UAN é peça fundamental para a qualidade dos serviços prestados aos comensais

Palavras-chave: Cardápios. AQPC. Hospitais. Comensais. Pesquisa de satisfação

ABSTRACT

Introduction: The Food and Nutrition Unit (UAN) has a very important role, since it has the function of offering meals to its diners that satisfies the nutritional aspects. The meal offered in the workplace, as well as nourishing, can serve as an example for the creation of adequate eating habits in the home and in the lives of employees. The adequacy of the chemical composition of the foods that will be on the menu

will often not be as attractive in a way that the diners feel inclined to consume, the Qualitative Assessment of Menu Preparations technique (AQPC) helps in the perception of the balance as the colors and shapes of preparation, where it makes the preparations more attractive to the diners. **Objective:** Qualitatively evaluate the menus offered and satisfaction survey to employees of hospitals in Cuiabá-MT. **Materials and methods:** This is a descriptive study with a qualitative approach, performed in two UANs of hospitals, one public and one private, located in the city of Cuiabá-MT in the year 2018, with the target audience being employees of the evaluated units of both sexes, with ages ranging from 18 to 60 years. For the evaluation of the menu was used the instrument of Qualitative Evaluation of the Preparations of the Menu - AQPC, this method evaluated the nutritional quality of the preparations and for the satisfaction survey a questionnaire was used where people answered with an "X" if they were very satisfied, satisfied, dissatisfied and dissatisfied with the respective items: food variety, taste, temperature, appearance, and hygiene of the place. **Conclusion:** It is concluded with this work that the qualitative analysis of menu is important so that the professional of the place can evaluate the menu that is being offered to the diners. Satisfaction research, however, is a parameter that the places where they offer meals should be used so that they can offer a quality service to the public. With this it becomes very important in both places, since we observed that the great majority was satisfied with the evaluated items. Thus, the presence of the nutritionist in the UAN is fundamental for the quality of the services provided to the diners

INTRODUÇÃO

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) possui um papel muito importante, pois constitui em uma opção de alimentação fora de casa, tem como refeições aos seus comensais que satisfaça os aspectos nutricionais. Além dos aspectos relacionados à refeição, uma UAN tem o objetivo de satisfazer o comensal com o serviço oferecido englobando assim o ambiente físico, incluindo condições de higiene de instalações e equipamentos disponíveis, até o contato pessoal entre funcionários da UAN e os clientes, nos mais diversos momentos sendo seguro, harmonioso, atrativo e respeitando culturas e religiões, sendo necessário que o cardápio seja colorido contendo alimentos de todos os grupos alimentares, texturas, odores e sabores agradáveis e que possua alimentos regionais. Para alcançar esses objetivos é necessário ter um nutricionista e um bom planejamento diário (MORETTI & ALVES, 2008).

Desta forma o trabalho do nutricionista em uma UAN, é realizar o monitoramento das boas práticas de produção, controle higiênico-sanitário da UAN e das refeições oferecidas e o atendimento aos clientes (ANSALONI, 1999).

Barioni *et al.*, (2008) ressalta que o nutricionista é o responsável pela UAN e pela elaboração de cardápios sempre visando respeitar as características dos comensais como idade, atividade ocupacional, hábitos alimentares e culturais. O nutricionista tem o desafio em buscar oferecer uma alimentação saudável e equilibrada a fim de prevenir problemas de saúde com o conhecimento de todo o processo fisiológico e bioquímico da nutrição. É necessário relacionar a alimentação saudável ao prazer do consumo dos

alimentos. Isso é importante ao se considerar que o ato de comer envolve a combinação de todos os grupos alimentares (VIEIROS& PROENÇA, 2003).

De acordo com o Guia Alimentar para a População Brasileira, as refeições são saudáveis quando preparadas com alimentos variados, com tipos e quantidades adequadas às fases da vida, tendo refeições coloridas e saborosas que incluam alimentos tanto de origem vegetal como animal (BRASIL, 2006).

O Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) foi instituído pela Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976 e regulamentado pelo Decreto nº 5, de 14 de janeiro de 1991, que priorizam o atendimento aos trabalhadores de baixa renda, isto é, aqueles que ganham até cinco salários mínimos mensais. Este Programa, estruturado na parceria entre Governo, empresa e trabalhador, tem como unidade gestora o Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho da Secretaria de Inspeção do Trabalho (MINISTERIO DO TRABALHO, 2018).

Desta forma a refeição oferecida no ambiente de trabalho, além de bem nutrir, poderá servir de exemplo para a criação de hábitos alimentares adequados na casa e na vida dos colaboradores. Portanto, a preocupação com a alimentação dos colaboradores torna-se cada vez mais importante para o nutricionista e evidente para a empresa. O nutricionista pode verificar as necessidades, hábitos e preferências alimentares, tipo de trabalho executado, perfil nutricional, doenças apresentadas, para que possa ser fortalecida a reeducação dos hábitos alimentares, se necessário, ajudando desta forma a assegurar saúde, segurança e produtividade com a refeição fornecida (VIEIROS & PROENÇA, 2003).

Neste contexto as UANs podem estar inseridas em empresas, escolas, universidades, hospitais, asilos, entre outras instituições. Devendo as refeições ser adequadas ao público destinado. A maioria das UANs é destinada a produção e distribuição de refeições para o programa de alimentação do trabalhador (PAT), podendo melhorar o estado nutricional dos colaboradores aumentando assim o rendimento dos mesmos a partir das preparações, por isso é necessário que o nutricionista faça constantes avaliações nos cardápios, a fim de que estes mantenham as preparações adequadas à saúde dos comensais (COSTA & MENDONÇA, 2012).

A elaboração dos cardápios deve ter como objetivo principal oferecer uma alimentação adequada para atender as necessidades nutricionais dos comensais, garantindo a qualidade sanitária das refeições, tendo como critérios a natureza

econômica na escolha dos alimentos considerando os hábitos regionais e cultural de cada região (ORNELLAS, 2010).

Pensando nisso o método AQPC elaborado por Vieiros e Proença (2003) propõe a avaliação de diferentes itens no cardápio. Pode ser adaptado de acordo com a realidade de cada UAN. Este método tem por objetivo auxiliar o nutricionista no planejamento de cardápios mais elaborados em aspectos nutricionais e sensoriais. Permitindo uma visão ampla, em relação à necessidade de um aporte nutricional.

Sabendo que não só a adequação da composição química dos alimentos que estará no cardápio, muitas vezes não será tão atrativa de forma que os comensais sintam vontade de consumir, para auxiliar na correta elaboração dos cardápios pode se utilizar a técnica de Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio (AQPC) irá ajudar na percepção do equilíbrio como as cores e formas de preparo, onde terá como objetivo tornar as preparações mais chamativas aos comensais (PROENÇA *et al.*, 2008).

Pesquisa de satisfação com comensais também é essencial, pois podemos conhecer a opinião referente ao cardápio ofertado, onde o resultado desta pesquisa poderá levar a modificações ou adequações levando em vista várias considerações como: temperatura, sabor, variedade, aparência das preparações e até mesmo higiene do local (PROENÇA *et al.*, 2008).

Neste contexto o presente trabalho objetivou a análise das preparações do almoço através do cardápio padrão dos colaboradores de duas UANs de hospitais, utilizando o método de Avaliação Qualitativa de Preparações do Cardápio - AQPC e a pesquisa de satisfação.

MATERIAIS E MÉTODOS

Realizou-se um estudo descritivo, com abordagem qualitativa, realizado em UANs de dois hospitais, sendo um filantrópico e outro privado, localizados na cidade de Cuiabá-MT no ano de 2018. O público alvo foram colaboradores de ambos os sexos com faixas etárias entre 18 e 60 anos, que utilizam a unidade para realizar suas refeições.

O estudo foi dividido em duas frentes, onde foi realizada a análise qualitativa dos cardápios e a pesquisa de satisfação com os comensais de ambas as unidades. Para análise dos cardápios, foi utilizado o instrumento Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio – AQPC adaptado de Vieiros (2002) e Vieiros e Proença (2003) esse

método é utilizado para avaliar a qualidade nutricional das preparações de um cardápio elaborado. Este instrumento visa analisar as refeições oferecidas, atentando-se para a monotonia e a repetição; aparecimento de frituras, carne gordurosa, folhosos, frutas, presença de cores iguais, duas ou mais preparações ricas em enxofre que podem causar sensação de mal-estar pelo desconforto gástrico gerado (exceto feijão); doce e fritura, em um mesmo dia o aparecimento de itens importantes de uma alimentação nutricional mente adequada, como frutas e folhosos (VIEROS & PROENÇA, 2003).

Para esta análise foi realizado a avaliação do cardápio de quatorze dias no mês de novembro de 2018 em cada unidade.

Para a análise da satisfação dos comensais foi utilizado o questionário de satisfação, o mesmo foi especificamente criado para este estudo onde seu objetivo foi de otimizar a avaliação qualitativa do cardápio, que levou em consideração: variedade, sabor, temperatura, aparência das preparações se a higiene do local, os entrevistados marcaram com um “x” se estavam (Muito satisfeito, Satisfeito, Pouco satisfeito e Insatisfeito). A pesquisa ocorreu durante a refeição do almoço dos colaboradores em dois dias corridos com pessoas diferentes, participaram 74 colaboradores do hospital privado e 58 do hospital filantrópico.

As UANs estudadas fornecem alimentação sete vezes por semana, oferecem três refeições ao dia sendo café da manhã, almoço e jantar, durante as refeições ha uma pessoa responsável pelo controle de assinaturas dos colaboradores que realizam as refeições.

O hospital filantrópico é gerenciado por autogestão, possui 500 colaboradores trabalhando no formato de 12/36 horas, ou seja, 250 por dia sendo que, apenas 200 realizam a refeição no refeitório durante o período do almoço, o cardápio é confeccionado semanalmente por nutricionista, sendo oferecida uma opção de salada como folhosos, duas opções de prato principal, uma guarnição e uma opção de suco artificial em pó.

No hospital privado a UAN é gerenciada por empresa terceirizada, possui 750 colaboradores que trabalham no formato de 12/36 horas e apenas 270 realizam a refeição no refeitório durante o almoço, o cardápio é confeccionado mensalmente por nutricionista, sendo oferecidas três opções de saladas como folhosos, legumes cozidos e crus, duas opções de prato principal com mais uma opção (ovo frito) em dias alternados, duas guarnições e duas opções de suco artificial em pó e um tipo de sobremesa.

Como forma de avaliar os itens do cardápio, foram utilizados critérios de classificação de aspectos positivos e negativos do cardápio, segundo Prado *et al.*, (2013). Os critérios de classificação dos aspectos positivos inclui a oferta de frutas e folhosos, que de acordo com sua distribuição percentual ou ocorrência no cardápio foram classificados em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, como demonstrado no quadro 1.

Quadro 1. Critérios de classificação dos aspectos positivos do cardápio.

Classificação	Categorias
Ótimo	$\geq 90\%$
Bom	75 a 89%
Regular	50 a 74%
Ruim	25 a 49%
Péssimo	$< 25\%$

A presença de cores iguais, duas ou mais preparações ricas em enxofre, carne gordurosa, frituras, doce e oferta de doce e frituras no mesmo dia foram considerados aspectos negativos do cardápio e classificados de acordo com o quadro 2.

Quadro 2. Critérios de classificação dos aspectos negativos do cardápio.

Classificação	Categorias
Ótimo	$\geq 10\%$
Bom	11 a 25%
Regular	26 a 50%
Ruim	51 a 75%
Péssimo	$< 75\%$

Foram utilizados para a tabulação dos dados os programas Microsoft Excel 2010 e Word 2010, através de análise descritiva.

Para o estudo ser realizado, o responsável pelo estabelecimento e os colaboradores assinaram o Termo de Consentimentos Livre e Esclarecido, consentindo a participação na pesquisa.

Por se tratar de estudo com seres humanos, o presente estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), do Centro Universitário de Várzea Grande – UNIVAG, sob o número 2.765.548.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com a tabela 1 que apresenta a AQPC do hospital filantrópico, podemos observar que não houve a oferta de frutas, mas houve oferta de folhosos em 100% dos dias considerados como ponto positivo apesar da ausência de frutas, há uma preocupação em estimular o consumo de vitaminas, minerais e fibras, e esta medida é realizada através da presença dos folhosos no cardápio, pois é mais econômico e de fácil aceitação, o outro ponto positivo são as ofertas de doce, doce mais frituras que estão ausentes no cardápio.

Quanto às cores iguais, o cardápio apresentou 42,9% o ideal é elaborar o cardápio com a inclusão de frutas, verduras e legumes, pois estes alimentos possuem variedades de cores com isso apresentando um aspecto visual melhor das preparações por ter mais cores, pois quanto mais colorida, maior variedade de nutrientes.

A presença de carnes gordurosas no cardápio foi de 42,9%, podendo ainda ser reduzido a inclusão desse tipo de carne no cardápio, como medida protetiva a saúde, as carnes gordurosas podem favorecer o risco de obesidade e doenças cardiovasculares quando ofertadas e consumidas em excesso na alimentação (SPOSITO *et. al.*, 2007). Em contra partida há o baixo uso de frituras inclusas no cardápio que se apresentou em apenas 02 dias do cardápio 14,3%.

Tabela 1. Análise do cardápio referente aos itens: folhosos, frutas, cores iguais, ricos em enxofre, carne gordurosa, fritura, doce e doce mais fritura da UAN do hospital filantrópico, Cuiabá – MT, 2018.

Dias de cardápio	Folhosos	Frutas	Cores iguais	Ricos em enxofre	Carne gordurosa	Fritura	Doce	Doce + fritura
14	14	0	6	4	6	2	0	0
Ocorrência %	100,0	0,0	42,9	28,6	42,9	14,3	0,0	0,0

Segundo a tabela 2 que apresenta a AQPC do hospital privado, nota-se que houve a presença de folhoso sem todos os dias 100%, as frutas aparecem em 50% dos dias, pois são intercaladas com as sobremesas que apresentam o mesmo percentual.

Houve uma alta ocorrência de cores iguais no cardápio em 85,7% dos dias, para evitar as cores iguais nas refeições deve-se elaborar o cardápio com mais opções de frutas, verduras e legumes, pois estes alimentos possuem variedades de cores com isso apresentando um aspecto visual melhor das preparações.

Os alimentos ricos em enxofre e as carnes gordurosas se apresentaram em 64,3% dos dias avaliados. Alimentos de origem animal são boas fontes de proteínas, mas não contêm fibra e podem apresentar elevada quantidade de calorias e teor excessivo de gorduras não saudáveis (gorduras saturadas), características que podem favorecer o risco de obesidade, dislipidemias, doenças ateroscleróticas e doenças cardiovasculares (SPOSITO *et. al.*, 2007). Os ricos em enxofre também chamam a atenção com ocorrência de 64,3% dos dias, pois podem causar desconforto gástrico, por este motivo deve-se evitar a presença de dois ou mais alimentos ricos neste mineral. O feijão apesar de não ser contabilizado neste item, também é um alimento que contribui para o desconforto gástrico, devido à presença de oligossacarídeos não digestivos, como a estaquiose e rafinose, que não são digeridos pelas enzimas intestinais, pois são ricos em aminoácidos sulfurados, com isso causando flatulências. Para reduzir esse desconforto deve-se colocar em remolho os grãos, após isso, escorrer a água e cozinhar como de costume (FERNANDES *et al.*, 2012).

O uso de frituras no cardápio se apresentou em 05 dias do mesmo 35,7%, ainda considerado um valor de ocorrência regular, porém o consumo exagerado de frituras é um fator de risco para doenças cardiovasculares (JOSÉ, 2014).

Tabela 2. Análise do cardápio referente aos itens: folhosos, frutas, cores iguais, ricos em enxofre, carne gordurosa, fritura, doce e doce mais fritura da UAN do hospital privado, Cuiabá – MT, 2018.

Dias de cardápio	Folhosos	Frutas	Cores iguais	Ricos em enxofre	Carne gordurosa	Fritura	Doce	Doce + fritura
14	14	7	12	9	9	5	7	3

Ocorrência %	100,0	50,0	85,7	64,3	64,3	35,7	50,0	21,4
-----------------	-------	------	------	------	------	------	------	------

A partir do percentual de ocorrência no cardápio, demonstrados na Tabela 1 e 2, os itens foram classificados quanto ao seu percentual de adequação e apresentados na Tabela 3 e 4.

Tabela 3. Classificação dos itens analisados das preparações do cardápio da UAN do hospital filantrópico em Cuiabá-MT, 2018.

Itens	% de ocorrência (n)	Classificação
Folhosos	100,0 (n=14)	Ótimo
Frutas	0,0 (n=0)	Péssimo
Cores iguais	42,9 (n=6)	Regular
Ricos em enxofre	28,6 (n=4)	Regular
Carne gordurosa	42,9 (n=6)	Regular
Fritura	14,3 (n=2)	Bom
Doce	0,0 (n=0)	Ótimo
Doce + fritura	0,0 (n=0)	Ótimo

De acordo com os critérios de classificação apresentados na Tabela 3 pelo método AQPC do hospital filantrópico, podemos observar que o item “frutas”, obteve classificação “péssima”, pois este item não é ofertado no cardápio desta UAN, o hospital depende de doações e as frutas são destinadas ao cardápio dos pacientes. Outros itens que chamam atenção por se apresentarem ausentes no cardápio, são os doces e doces mais frituras, devido à falta de recursos, os doces acabam não sendo ofertados e também evitam preparações com imersão em óleo, utilizando como técnica de preparo os assados e ensopados, com isso contribuindo com à saúde do colaboradores que podemos considerar como positivo, pois o consumo de preparações saudáveis está associado à redução de doenças crônicas não transmissíveis.

Tabela 4. Classificação dos itens analisados das preparações do cardápio da UAN do hospital privado em Cuiabá-MT, 2018.

Itens	% de ocorrência (n)	Classificação
Folhosos	100 (n=14)	Ótimo
Frutas	50,0 (n=7)	Regular
Cores iguais	85,7 (n=12)	Péssimo
Ricos em enxofre	64,3 (n=9)	Ruim
Carne gordurosa	64,3 (n=9)	Ruim
Fritura	35,7 (n=5)	Regular
Doce	50,0 (n=7)	Regular
Doce + fritura	21,4 (n=3)	Bom

De acordo com os critérios de classificação apresentados da Tabela 4, pelo método AQPC do hospital privado, pode-se observar que o item “cores iguais”, obteve classificação “péssima”, pois este está presente em 12 dias 85,7% do cardápio desta UAN, o hospital é gerenciado por empresa terceirizada com isso atendem as preferências dos comensais. Exemplo: purê de batata e file de frango, creme de milho e frango.

Outro item que chama atenção, mas por ocorrerem poucos dias no cardápio, são os doces mais fritura classificado como “bom” 21,3%, é uma forma de equilibrar o cardápio evitando preparações com imersão em óleo na maioria dos dias, com isso proporciona menor ingestão de gorduras pelos comensais, visando à saúde do colaborador que é associado à redução de doenças crônicas não transmissíveis (BRASIL, 2006).

Ambas as UANs ofertaram “Folhosos” em 100% dos dias classificados como ótimo, entre eles: acelga, alface, repolho roxo, repolho verde, agrião e rúcula. Vieiros e Proença, (2003) estudaram o cardápio de uma UAN de Florianópolis-SC e observaram a ocorrência de 82,6% desse item. Passos e Oliveira (2008) estudaram uma UAN em Brasília-DF e observou 94,2% de oferta de folhosos. Prado *et al.*, 2013 avaliou o cardápio de uma UAN de Cuiabá/MT e observou a presença de 100% de folhosos, todos os estudos foram classificados como ótimo quanto a oferta de folhosos. A importância

da presença de folhosos na alimentação se dá por serem fontes de vitaminas, minerais e fibras.

A oferta de frutas, no hospital privado foi de 50 % classificado como “regular” e no filantrópico a oferta foi de 0% sendo classificado como “péssimo”, em estudos realizados em UANs como o de Vieiros e Proença, (2003) em Florianópolis-SC observaram 33,9% de oferta de frutas classificado como “ruim”, Passos, (2008) em Brasília-DF observou 54,8% classificado como “regular” e Prado *et al.*,2013 em Cuiabá- MT observou 65% classificado como “bom”. Conforme o Guia Alimentar para População a Brasileira, (2014) é importante o consumo de frutas, sendo indicado três porções diárias, além de ser uma alimento in natura são boas fontes de fibras, vitaminas e minerais e auxiliam na diminuição do risco de desenvolvimento de doenças crônicas não transmissíveis e manutenção do peso adequado.

As cores iguais das preparações no hospital filantrópico apresentaram 42,9% classificado como “regular”, pois é ofertada somente uma opção de salada. No hospital privado, o resultado apontou 85,7 % classificado como “Péssimo”, pois são ofertadas três opções de saladas, quando há a oferta de maior variedade de saladas é importante que o cardápio nos demais itens seja rigorosamente seguido para não ocorrer à repetição de cores, levando a monotonia do cardápio.

Nos estudos de Vieiros e Proença, (2003) em Florianópolis-SC observaram 65,1% classificado como “ruim” de preparações com semelhança de cores, Passos, (2008) em Brasília-DF observou 58,6% classificado como “regular” e Prado *et al.*,2013 em Cuiabá- MT observou 10% que foi classificado como “ótimo”. Ao elaborar o cardápio o nutricionista deve priorizar a harmonia de cores e nutrientes ofertados, isso tendo a relação com o custo da UAN e safra dos alimentos.

A oferta de dois ou mais alimentos ricos em enxofre, como por exemplo, repolho, couve-flor, brócolis e ovo, foram observados em 28,6% dos dias no hospital filantrópico classificado como “regular” e 64,3% no hospital privado classificado como “ruim” onde foi observado que a presença maior é de alimentos como brócolis e principalmente o ovo, no filantrópico o mais utilizado é o repolho que vem por meio de doações e possui um custo menor em comparação ao brócolis e couve flor. Proença *et al.*, 2008 observou em uma UAN de São Paulo- SP a presença de 65% classificado como “ruim”, Prado *et al.*,2013 em seu estudo em Cuiabá/MT observou a ocorrência de 40% classificado como “regular”.

Quanto a presença de carnes gordurosas, no presente estudo foi observada a ocorrência em 42,9 % no hospital filantrópico, sendo considerado como “regular” e 64,3 % no hospital privado, classificado como “ruim”, Vieiros e Proença, (2003) em Florianópolis-SC encontraram 15,6% sendo classificado como “ótimo”, Passos, (2008) em seu estudo em Brasília-DF encontrou 37,5% classificado como “regular” e Prado *et al.*,2013 em Cuiabá- MT encontrou 25% classificado como “bom”. O ideal seria não consumir estes alimentos em excesso, devido ao tipo e quantidade de gordura encontrada, como colesterol e saturadas, devendo substituir por carnes magras. Muitas empresas optam por oferecer este tipo de carne, por ser de baixo custo e atrativas aos comensais. Cabe ao Nutricionista evitar a oferta deste tipo de carnes com alimentos poucos saudáveis, como frituras e doces.

A presença de preparações com frituras no hospital privado foi 35,7% classificado como “regular” já no hospital filantrópico foi 14,3% classificado como “bom”. No hospital privado há a oferta de ovo frito em dias alternados como opção e isso elevou a ocorrência de fritura no cardápio. Os valores são ainda melhores quando comparados ao estudo de José, (2014) que também analisou a frequência de frituras em uma Unidade de Alimentação e Nutrição em Vitória/ES, e observou a frequência de 50,98%de frituras no cardápio classificado como “regular”. No hospital filantrópico teve um baixo percentual quando comparado com o estudo realizado por Vieiros e Proença, (2003) onde aplicaram o método AQPC e observaram 49,5% sendo classificado como “regular”. Prado *et al.*,2013 em seu estudo realizado em Cuiabá/MT observou a oferta de fritura em 15% dos dias, classificado como “bom”. Segundo Passos e Oliveira (2008) as frituras modificam as gorduras no decorrer do seu aquecimento e, acontece a hidrólise do glicerol originando a acroleína, que é considerada uma substância cancerígena que pode causar irritação na mucosa gástrica. Por este motivo deve-se evitar a reutilização dos óleos e o consumo exagerado em frituras levando a maiores chances de desenvolver doenças cardiovasculares.

A oferta de doce no hospital filantrópico foi ausente, sendo classificado como “ótimo” a ausência da oferta de doces contribui com menor ingestão de açúcares, diminuindo os riscos de doenças como diabetes e obesidade, e no privado a ocorrência foi de 50,0% classificado como “Regular”, foram ofertados doces como pudim de baunilha, manjar e gelatina, pois são de baixo custo e de boa aceitação entre os comensais, porem são de alto valor calórico comparado a uma fruta, pois possuem alto

teor de gorduras e açúcares. Prado *et al.*, (2013) avaliou o cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição de Cuiabá/MT e observou a oferta de 35%, sendo classificado como “Regular” .Podendo ser considerado aceitável, pois segundo o Guia alimentar, pode-se consumir no máximo uma porção de açúcar e doces ao dia.

A oferta de doce e fritura em um mesmo dia no hospital filantrópico foi ausente e classificado como “ótimo”, já no hospital privado foi de 21,4 % e foi classificado como “bom”. No estudo de Vieiros e Proença, (2003) realizado em Florianópolis-SC observaram a ocorrência de 21,1% classificada como “bom” e Passos e Oliveira, (2008) em Brasília-DF observou 12,5% classificado como “bom”. Com isso o profissional de Nutrição deve evitar a combinação destes alimentos em um mesmo dia, minimizando excessos de gorduras e açúcares simples. Por ser uma empresa terceirizada responsável pela UAN do hospital privado, os comensais preferem doces e a unidade atende aos pedidos, com isso a oferta das sobremesas se torna uma tentativa de agradar os colaboradores.

É recomendada a realização de atividades de educação alimentar e nutricionais com os funcionários da UAN que produzem as preparações e com os comensais com a finalidade de promover a adoção de hábitos alimentares saudáveis dentro e fora do ambiente de trabalho, tendo melhor aceitação de diferentes tipos de frutas e hortaliças. Quando possível realizar preparações com ervas naturais, pois podem realçar o sabor das preparações e aumentar o consumo de alimentos saudáveis.

Como a UAN no ambiente de trabalho é um local onde os funcionários geralmente realizam a principal refeição do dia, a estruturação destes cardápios pode ser vista pelo comensal como um exemplo de alimentação balanceada e adequada, reforçando a importância dos alimentos saudáveis durante as refeições.

Como forma de avaliar a percepção dos comensais quanto ao serviço e as refeições servidas nessas UANs foi realizada a pesquisa de satisfação, onde participaram 58 funcionários do hospital filantrópico e 74 funcionários do hospital privado.

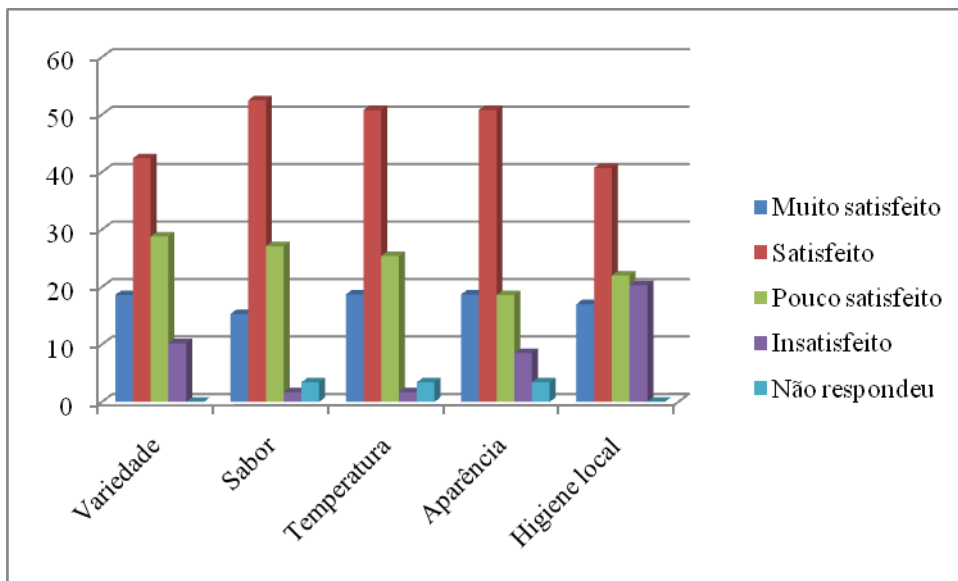
Em ambas as UANs os pratos principais são porcionados podendo escolher uma opção de carne e os demais itens são livres.

Na figura 1 podemos observar os resultados obtidos com os comensais da UAN do hospital filantrópico. O cardápio oferecido nos dias de coleta foram: 1º dia, Salada de acelga e repolho branco, prato principal feijoadada, opção de carne com mandioca, neste

dia a feijoada impulsionou a opção mas o habitual é 1 prato principal apenas como mostra o 2º dia, arroz branco feijão carioca, farofa de banana, suco artificial de uva, 2º dia Salada de repolho branco, carne com banana verde, arroz branco e feijão carioca, maxixe refogado e suco artificial de uva.

Em sua maioria os colaboradores que responderam à pesquisa se sentem “satisfeito” em todos os itens avaliados, variedade 42,4%, sabor 52,5%, temperatura e aparência 50,8% e higiene do local 40,7% nesta unidade. Os itens variedade, sabor e temperatura tiveram um valor expressivo obtendo avaliação como “pouco satisfeito” em uma segunda parcela dos comensais com 28,0%, 27,15% e 25,4% respectivamente, 20,3% dos comensais desta unidade estão “insatisfeitos” com a higiene do local, foi relatado pelos comensais à presença de insetos e pragas no refeitório.

Figura 1. Satisfação dos comensais da UAN do hospital filantrópico quanto à variedade, sabor, temperatura, aparência e higiene do local, Cuiabá- MT, 2018.

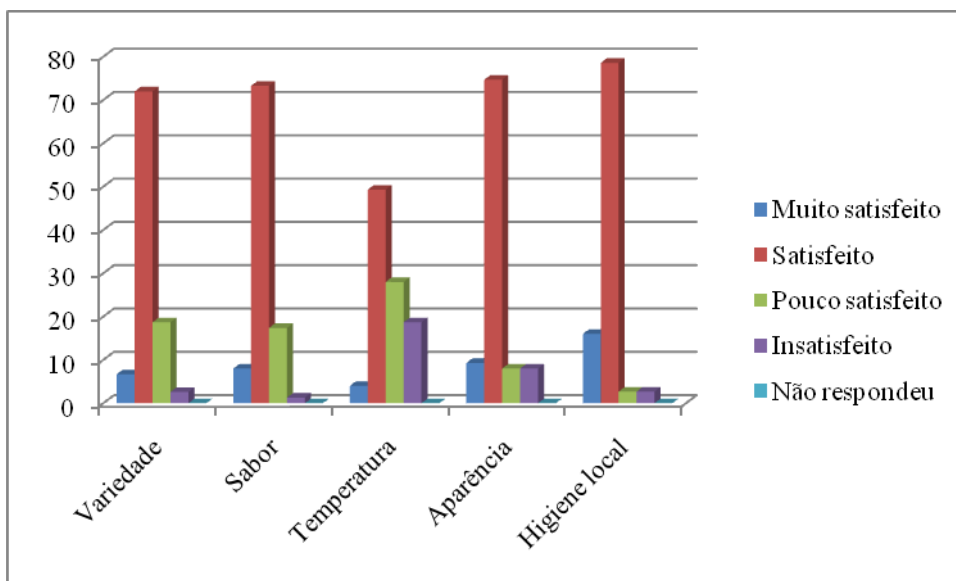


Em um estudo realizado por Feil *et al.*,(2015) em uma UAN em Lajeado/RS 41,73% estão satisfeitos com os sabor, variedade, aparência e temperatura. Ramos *et al.*, (2013) observou em seu estudo de satisfação em uma UAN de uma empresa de veículos e peças na cidade de belo horizonte MG, o resultado obtido foi maior que 70% satisfeito para os seguintes critérios avaliados (qualidade da refeição, sabor, variedade) exceto para a variedade de saladas 67,9% e qualidade da sobremesa 59,3%.

Na figura 2 observamos os resultados obtidos com os comensais da UAN do hospital privado. O cardápio oferecido nos dias de coleta foi: 1º dia - Salada de alface, beterraba e grão de bico ao vinagrete, polenta ao molho bolonhesa e nuggets com molho vermelho gratinado com queijo e opção de ovo frito, arroz branco, arroz integral e feijão carioca, farofa de cenoura e batata corada, suco artificial de pó sabor pêssego e abacaxi, sobremesa gelatina. 2º dia, Salada de alface, repolho branco e vinagrete, feijoada e filé de frango acebolado, guarnição farofa e couve refogada, arroz branco, arroz integral e feijão carioca, suco artificial de pó sabor pêssego e abacaxi e sobremesa manjar.

Em sua maioria os colaboradores que responderam a pesquisa se sentem “satisfeito” em todos os itens avaliados, variedade 72,0%, sabor 73,3%, temperatura 49,3%, aparência 74,7% e higiene do local 78,6% nesta unidade. Os itens variedade, sabor e temperatura tiveram um valor expressivo obtendo avaliação como “pouco satisfeito” em uma segunda parcela dos comensais com 18,7%, 17,4% e 28,0% respectivamente, 18,7% dos comensais desta unidade estão “insatisfeitos” com a temperatura, pode ser algum problema relacionado ao Buffet que não deveria estar atingindo uma temperatura adequada, porém foi observado que as cubas não se encostavam à água, levando a temperatura dos alimentos a caírem rapidamente.

Figura 2. Satisfação dos comensais da UAN do hospital privado quanto à variedade, sabor, temperatura, aparência e higiene do local, Cuiabá – MT, 2018.



Bessa & Araújo, (2012) realizou uma análise da satisfação de clientes do serviço de nutrição de uma UAN de Uberaba/MG obtendo o resultado em satisfação com a variedade do cardápio oferecido na unidade, obtendo como resultados 21,7% dos funcionários muito satisfeitos, 66,6% satisfeitos e 11,7% insatisfeitos. A pesquisa de satisfação é importante para que a empresa de alimentação adapte os seus produtos e serviços e com isso obtendo a confiança dos comensais (RAMOS *et al.*, 2013).

CONCLUSÃO

Conclui-se com este trabalho que a análise qualitativa de cardápio é importante para que o profissional do local possa avaliar o cardápio que está sendo ofertado aos comensais. Observamos que nos dois locais que foram realizadas a pesquisa, o nutricionista poderá analisar através dos dados, onde pode ser feito melhorias no cardápio. Evitando por exemplo que repetição de alguns itens como as cores iguais, assim evitando que o cardápio fique monótono.

Já a pesquisa de satisfação é um parâmetro que os locais onde oferecem refeição devem utilizar para que possam oferecer um serviço de qualidade ao público. Com isso se torna muito importante nos dois locais, pois observamos que a grande maioria estava satisfeito com os itens avaliados. Porém poderia melhorar para muito satisfeito, com esta pesquisa o nutricionista poderá analisar e assim melhorar o serviço ofertado.

Com esta realidade a realização de atividades de educação alimentar e nutricional devem ser costumeiramente realizadas com os comensais, tendo como finalidade estimular hábitos alimentares mais saudáveis, e promover a aceitação de diferentes tipos de alimentos.

Assim a presença da nutricionista na UAN é peça fundamental para a qualidade dos serviços prestados aos comensais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANSALONI, J. A. Situação de Trabalho dos Nutricionistas em Empresas de Refeições Coletivas de Minas Gerais, supervisão trabalho técnico ou gerência. **Revista de Nutrição**, Campinas, v. 12, n.3, p. 241-260, 1999.

BARIONI, A.A. R, Branco MF, Soares VC. Preceitos fundamentais para plano alimentar: finalidades e leis. In: Galisa. M. S., Esperança L. M. B., Sá NG. **Nutrição: conceitos e aplicações**. São Paulo: Books. 95-100, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Coordenação Geral da Política de Alimentação e Nutrição. **Guia alimentar para a população brasileira: promovendo a alimentação saudável**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Coordenação Geral da Política de Alimentação e Nutrição. **Guia alimentar para a população brasileira: secretaria de atenção à saúde, departamento de atenção básica**. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

BRASIL. Presidência da República. Decreto nº 05, de 14 de janeiro de 1991. Regulamenta a Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976, que trata do Programa de Alimentação do Trabalhador. Revoga o Decreto nº 78.676, de 8 de novembro de 1976, e dá outras providências.

BESSA, A. P.; ARAÚJO, M. B. V. Análise da satisfação de clientes do serviço de nutrição de uma unidade de alimentação e nutrição de Uberaba MG. **Cadernos de Pós-Graduação da FAZU**, v. 2, 2012.

COSTA. S.E.P., MENDONÇA K. A. N., Avaliação qualitativa de cardápios oferecidos para pré-escolares de creches do Distrito Federal. **Revista Ciências da Saúde**, v. 10, p.33 - 40 2012.

FERNANDES. A.C, CALVO MCM, PROENÇA. R. P. C., Técnicas de pré-preparo de feijões em unidades produtoras de refeições das regiões Sul e Sudeste do Brasil. **Rev. Nutri**. 25, n. 2, p. 259-69, 2012.

FEIL, C. C. *et al.* Pesquisa de satisfação dos comensais de uma Unidade de Alimentação e Nutrição. **Revista Uningá, Lajeado-RS**. v. 43, n. 1, p.32-35, mar. 2015.

JOSÉ, J. F. B. S. Avaliação qualitativa de cardápios em uma unidade de alimentação e nutrição localizada em Vitória – ES. **Demetra: Alimentação Nutrição & Saúde**, v.9, n.4, p. 975-984, 2014.

MORETTI T., ALVES F.S.; **Análise nutricional de cardápios oferecidos a participantes do programa de alimentação do trabalhador.**XX Congresso Brasileiro de Nutrição, Rio de Janeiro 2008.

ORNELLAS, L.H.; **Planejamento de cardápio.** In: Ornelas LH. Técnica dietética: seleção e preparo dos alimentos. 8 ed. rev. ampl. São Paulo: Atheneu; 2010.

PASSOS, A. L. A.; OLIVEIRA, K. E. S. **Análise de um cardápio de uma unidade de alimentação e nutrição institucional em Brasília – DF** Segundo o Método “Avaliação qualitativa das preparações do cardápio”. Universidade de Brasília, p. 10-27, 2008.

PRADO, B. G.; NICOLETTI, A. L.; FARIA, C. S. Avaliação Qualitativa das Preparações de Cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição de Cuiabá – MT.**UNOPAR Cient. Ciênc. Biol. Saúde.** v.15, n.3, p.2019-2023, 2013.

PROENÇA, R. P. C.; SOUSA, A. A.; VEIROS, M. B *et al.* **Qualidade Nutricional Sensorial na Produção de Refeições.** 1. Ed. São Paulo: Editora da UFSC, p.103 – 107, 2008.

RAMOS, S. A. *et al.* Avaliação qualitativa do cardápio e pesquisa de satisfação em uma unidade de alimentação e nutrição. **Brazilian Journal of Food & Nutrition/Alimentos e Nutrição.** v. 24, n. 1, 2013.

VIEIROS, M. B. **Análise das condições de trabalho do nutricionista na atuação como promotor de saúde em uma Unidade de Alimentação e Nutrição: um estudo de caso.** Florianópolis, 2002.

VIEIROS M. B., Proença RPC. Avaliação qualitativa das preparações do cardápio de uma Unidade de Alimentação e Nutrição – Método AQPC. **Rer. Nutr Pauta.** v.11, p. 36-42,2003.

SPOSITO A, CARAMELLI B, FONSECA FAH, BERTOLAMI MC, AFIUNE NETO A, SOUZA AD, *et al.* IV Diretriz Brasileira sobre Dislipidemias e Prevenção da Aterosclerose: departamento de aterosclerose da Sociedade Brasileira de Cardiologia. **ArqBrasCardiol.** v. 88, p.1-19, 2007.