

Organizadoras

Francisca Joyce Elmiro Timbó Andrade

Georgia Maciel Dias de Moraes

Herlene Greyce da Silveira Queiroz

Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos

Coletânea de Pesquisas Acadêmicas



Francisca Joyce Elmiro Timbó Andrade

Doutora em Biotecnologia Industrial - RENORBIO - UFPE, Mestre em Ciências da Educação pela Universidade Lusófona-Portugal, Especialização em Meio Ambiente, direcionado a Alimentos Orgânicos, graduação em Tecnologia de Alimentos pelo Instituto Centro de Ensino Tecnológico-CENTEC e graduação em Curso Especial de Formação Pedagógica pela Universidade Estadual Vale do Acaraú. Atualmente é professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará-IFCE Campus de Sobral, no Eixo Tecnológico de Produção Alimentícia. Tem experiência na área de Ciência e Tecnologia de Alimentos, com ênfase em Panifícios, Avaliação e Controle de Qualidade de Alimentos, polissacarídeos (extração, isolamento e aplicação na área alimentar).



Georgia Maciel Dias de Moraes

Doutora em Biotecnologia, Mestre em Ciência e Tecnologia de Alimentos pela Universidade Federal da Paraíba, Especialista em Meio Ambiente, possui graduação em Tecnologia de Alimentos pelo Instituto Centro de Ensino Tecnológico (2001) e graduação em Curso Especial de Formação Pedagógica com habilitação em Biologia pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (2003). Atualmente é Professora do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará-IFCE Campus Sobral. Tem experiência na área de Ciência e Tecnologia de Alimentos, com ênfase em Análise Sensorial e Avaliação e Controle de Qualidade de Alimentos e Composição Química dos Alimentos.



Herlene Greyce da Silveira Queiroz

Possui Graduação em Engenharia de Alimentos pela Universidade Federal do Ceará (2004), Mestrado em Tecnologia de Alimentos pela Universidade Federal do Ceará (2007) e Doutorado em Ciência e Tecnologia de Alimentos pela Universidade Federal do Ceará (2016). Atualmente é professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - Campus Sobral. Tem experiência na área de Ciência e Tecnologia de Alimentos, com ênfase em Desenvolvimento de Novos Produtos, Análise Sensorial e Avaliação e Controle de Qualidade de Alimentos, atuando principalmente nos seguintes temas: Desenvolvimento de Novos Produtos, Avaliação Sensorial, Controle de Qualidade de Alimentos.



Organizadoras

Francisca Joyce Elmiro Timbó Andrade

Georgia Maciel Dias de Moraes

Herlene Greyce da Silveira Queiroz

Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos

Coletânea de Pesquisas Acadêmicas

Sobral/CE

2020





Rua Maria da Conceição P. de Azevedo, 1138
Renato Parente - Sobral - CE
(88) 3614.8748 / Celular (88) 9 9784.2222
contato@editorasertaoocult.com
sertaoocult@gmail.com
www.editorasertaoocult.com

Coordenação do Conselho Editorial

Antonio Jerfson Lins de Freitas

Conselho Editorial

Ciências Agrárias, Biológicas e da Saúde

Aline Costa Silva
Carlos Eliardo Barros Cavalcante
Cristiane da Silva Monte
Francisco Ricardo Miranda Pinto
Janaína Maria Martins Vieira
Maria Flávia Azevedo da Penha
Percy Antonio Galimbertti
Vanderson da Silva Costa

Coordenação Editorial e Projeto Gráfico

Marco Antonio Machado

Revisão

Danilo Barahuna

Catálogo

Leolgh Lima da Silva - CRB3/967



G393 Gestão da qualidade e segurança dos alimentos: coletânea de pesquisas acadêmicas.
/ Francisca Joyce Elmiro Timbó Andrade, Georgia Maciel Dias de Moraes,
Herlene Greyce da Silveira Queiroz. (Orgs.). Sobral CE: Sertão Cult, 2020.

222 p.

ISBN: 978-65-87429-01-4 - papel

Número ISBN: 978-65-87429-00-7 - E-book-pdf

Doi: 10.35260/87429007-2020

1. Gestão de alimentos- Qualidade. 2. Segurança alimentar. 3. Pesquisas acadêmicas- Gestão e segurança alimentar. I. Título. II. Andrade, Francisca Joyce Elmiro Timbó. III. Moraes, Georgia Maciel Dias de. IV. Queiroz, Herlene Greyce da Silveira.



APRESENTAÇÃO

Criado em 2015 com o objetivo de capacitar profissionais para atuar na gestão e segurança dos alimentos em diferentes estabelecimentos de manipulação, produção e/ou comercialização de alimentos, o Curso de Especialização em Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos ofertou a sua primeira turma no semestre 2016.2, no Instituto Federal do Ceará Campus de Sobral. Esse livro, intitulado “Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos”, é fruto das pesquisas de quinze estudantes dessa primeira turma da especialização. Tendo cada capítulo o artigo da pesquisa desses estudantes e seus colaboradores.

Doze capítulos foram desenvolvidos, tendo como objeto de estudo o ambiente, o proprietário ou o usuário de locais de manipulação, processamento e/ou comercialização de alimentos, como unidades de alimentação e nutrição de escolas (relatados nos capítulos 1, 6, 5, 7 e 10 do livro), restaurantes e padarias (apresentados em dois capítulos cada um, capítulos 2 e 9 e capítulos 11 e 14, respectivamente), unidade de alimentação hospitalar, cafeteria e supermercado (descritos nos capítulos 3, 4 e 8, respectivamente); dois capítulos tiveram como objeto de estudo processos da indústria de panifícios (capítulos 12 e 13) e o último capítulo (15) trata de uma análise de conteúdo de livros.

Seis capítulos tratam de aspectos de adequação a legislação, sendo três com foco em unidades de alimentação de escolares: dois capítulos baseados nas Resoluções - RDC nº 275/2002 e 216/2004 do Ministério da Saúde/Anvisa (capítulos: 1 e 5) e o capítulo 2 baseado no checklist, extraído da base de dados do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) Ministério da Educação – PNAE (Programa Nacional de Alimentação Escolar); um em restaurante baseado na Portaria de Centro de Vigilância Sanitária nº. 5/2013 - o capítulo 2; um com foco em uma unidade de alimentação hospitalar baseado na RDC nº 275/2002 do Ministério da Saúde/Anvisa – capítulo 3; e o capítulo

4, baseado na RDC nº 216/2004 do Ministério da Saúde/Anvisa, estudo esse realizado em uma cafeteria.

O capítulo 7 aplica ferramentas da qualidade no controle do desperdício em uma unidade de Alimentação e Nutrição que funciona como terceirizada em uma escola profissionalizante. O capítulo 8 avalia o perfil de consumidores de produtos orgânicos, e três outros capítulos são de estudos baseados em pesquisa de opinião, sendo eles: o capítulo 9, que avalia a satisfação de clientes de restaurantes; o capítulo 10, que descreve os estudos da avaliação da preferência da merenda escolar, e o capítulo 11, que descreve o estudo da percepção dos empresários de panificadoras sobre a implantação das boas práticas de fabricação.

Os capítulos 12, 13 e 14 descrevem melhorias de processos, sendo eles: Influência do método de processamento das matérias-primas e aditivos na produção de biscoitos wafer; Aumento da produtividade de biscoito cream cracker através de melhoria de processo e Implantação de calendários de produção e da tecnologia de congelamento em uma padaria, respectivamente.

O capítulo 15 descreve a análise de conteúdo dos livros de química do 3º ano do ensino médio em relação à educação alimentar e nutricional.

Na certeza de que este livro contribuirá com a divulgação destas pesquisas e com a melhoria na qualidade e segurança dos alimentos servidos na região norte do Estado do Ceará, bem como com a educação e sensibilização sobre as legislações em serviços de alimentação, recomendo que seja lido pela população de maneira geral e, em especial, por todos que trabalham em serviços de alimentação.

Daniele Maria Alves Teixeira

Professora do Ensino básico, técnico e tecnológico do Instituto Federal do Ceará (IFCE). Dra. em Bioquímica. Professora da Especialização em Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos e do Curso de Mestrado em Tecnologia de Alimentos do IFCE. Atua nas áreas de pesquisa: Química de Macromoléculas e Uso de polissacarídeos Vegetais em Alimentos. Coordenadora de pesquisa, pós graduação e Inovação do Campus Sobral de janeiro de 2015 até a presente data.



SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 Doi: 10.35260/87429007.p.7-21.2020

Aspectos higiênico-sanitários de unidade de alimentação e nutrição de escolas públicas da rede estadual / 7

CAPÍTULO 2 Doi: 10.35260/87429007.p.23-36.2020

Avaliação das condições higiênico-sanitárias de serviços de alimentação através da portaria Centro de Vigilância Sanitária Nº. 5/2013: um estudo descritivo / 23

CAPÍTULO 3 Doi: 10.35260/87429007.p.37-49.2020

Boas práticas de manipulação em uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar de uma cidade da região noroeste do Ceará / 37

CAPÍTULO 4 Doi: 10.35260/87429007.p.51-6.2020

Boas práticas de fabricação de alimentos: avaliação do conhecimento dos manipuladores de uma cafeteria da cidade de Viçosa do Ceará-CE / 51

CAPÍTULO 5 Doi: 10.35260/87429007.p.63-73.2020

Verificação das boas práticas no preparo da merenda escolar em uma creche na cidade de Cruz-CE / 63

CAPÍTULO 6 Doi: 10.35260/87429007.p.75-86.2020

Avaliação das condições higiênico-sanitárias e das boas práticas de manipulação de alimentos na produção da merenda escolar de crianças do ensino fundamental em escolas municipais em Morrinhos-CE / 75

CAPÍTULO 7 Doi: 10.35260/87429007.p.87-99.2020

Aplicação do diagrama de causa e efeito na análise do resto ingesta per capita para avaliação e controle do desperdício em uma UAN escolar no município de Santana do Acaraú-CE / 87

CAPÍTULO 8 Doi: 10.35260/87429007.p.101-118.2020

Análise do perfil de compra e consumo de produtos orgânicos em Sobral-CE / 101

CAPÍTULO 9 Doi: 10.35260/87429007.p.119-131.2020

Avaliação da satisfação dos clientes dos serviços de restaurantes da cidade de Tianguá-CE: uma análise descritiva / 119

CAPÍTULO 10 Doi: 10.35260/87429007.p.133-143.2020

Perfil de preferência da merenda escolar em uma escola estadual de educação profissionalizante na cidade de Sobral-CE / 133

CAPÍTULO 11 Doi: 10.35260/87429007.p.145-163.2020

A percepção dos empresários das micro e pequenas panificadoras da cidade de Sobral sobre a implantação das boas práticas de fabricação / 145

CAPÍTULO 12 Doi: 10.35260/87429007.p.165-173.2020

Influência do método de processamento das matérias-primas e aditivos na produção de biscoitos wafer / 165

CAPÍTULO 13 Doi: 10.35260/87429007.p.175-189.2020

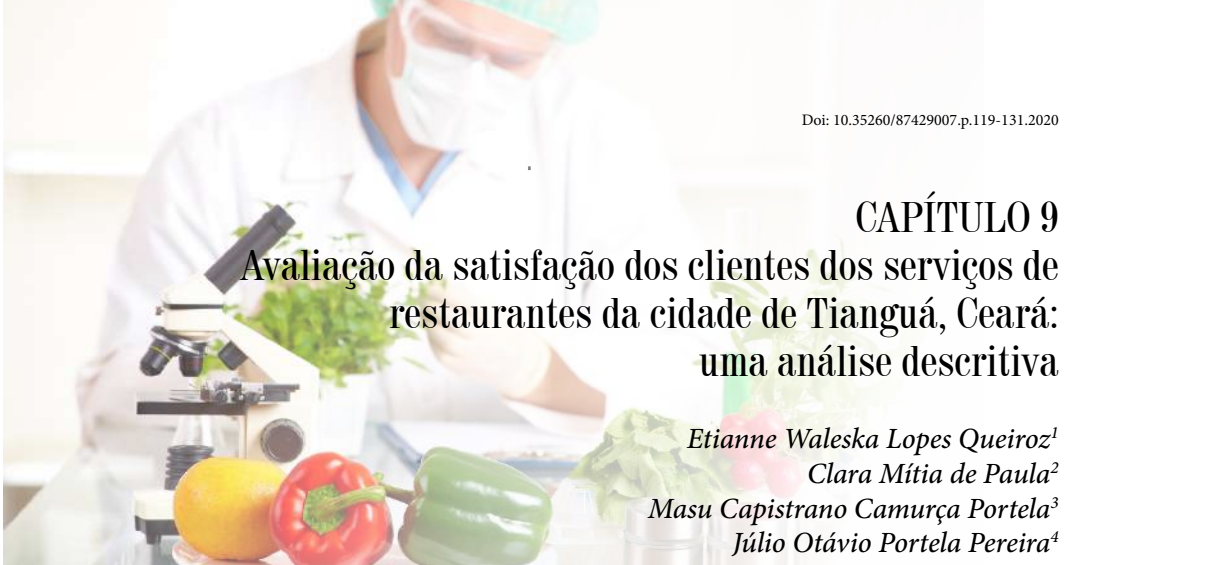
Aumento da produtividade de biscoito cream cracker através de melhoria no processo em uma indústria alimentícia / 175

CAPÍTULO 14 Doi: 10.35260/87429007.p.191-199.2020

Implantação de calendários de produção e da tecnologia de congelamento em uma padaria: estudo de caso / 191

CAPÍTULO 15 Doi: 10.35260/87429007.p.201-221.2020

Educação alimentar e nutricional: análise de conteúdo dos livros de química do 3º ano do ensino médio – PNLD – Triênio 2015-2017 / 201



CAPÍTULO 9

Avaliação da satisfação dos clientes dos serviços de restaurantes da cidade de Tianguá, Ceará: uma análise descritiva

Etianne Waleska Lopes Queiroz¹
Clara Mítia de Paula²
Masu Capistrano Camurça Portela³
Júlio Otávio Portela Pereira⁴

1. INTRODUÇÃO

As mudanças culturais das últimas décadas levaram os serviços de alimentação a ocupar um lugar de destaque na cultura de alimentação dos indivíduos, sendo cada vez mais comum o hábito de se realizar refeições fora de casa. (MACEDO; FALANI; NETO, 2015).

No Brasil é notório o crescimento de refeições realizadas fora de casa (CLARO et al, 2014). Essa realidade evidência o aumento de estabelecimentos que produzem refeições para consumo imediato em todo o país. Tais locais incluem unidades de produção de porte e tipos de organização com diferentes tipos de serviços, como *shops*, *buffets*, lanchonetes, *fast food*, cafés, bistrôs, restaurantes de hotéis e restaurantes comerciais (BEZERRA et al, 2017).

A partir deste cenário, as empresas precisam manter-se em níveis competitivos no mercado. Elemento fundamental para isto é a qualidade do serviço oferecido, que pode ser verificada por meio da satisfação dos clientes. Assim, torna-se essencial que gestores e proprietários de todos os ramos de serviços de alimentação conheçam o nível de satisfação de seus clientes (VIANA et al., 2014).

Estudos regionalizados, como na região noroeste do Estado do Ceará, especificamente na cidade de Tianguá, que fica situado na microrregião da Ibiapaba, interior do Ceará, são importantes. Pois, de acordo com o Instituto Bra-

1 Discente do Curso de Pós-Graduação de Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos - IFCE, Campus Sobral.

2 Mestre em Ciências e Tecnologia de Alimentos – USP – Universidade de São Paulo.

3 Docente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE, Campus Sobral – Eixo de Produção Alimentícia.

4 Docente/Orientador do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE, Campus Sobral – Eixo de Produção Alimentícia - E-mail: juliotavio@ifce.edu.br

sileiro de Geografia e Estatística (IBGE), senso 2017, Tianguá possui 74.719 mil habitantes, tornando-se o maior município da Serra da Ibiapaba (IBGE, 2017).

De acordo com os registros da Vigilância Sanitária de Tianguá (Anexo A), o município possui 106 organizações com diferentes tipos de serviço. Vale salientar que o quantitativo não condiz 100% com a realidade do município, pois o procedimento de cadastramento iniciou em 2017. Porém, deste número, o que representa maioria são os restaurantes com um total de 38 estabelecimentos cadastrados até o momento (VISA TIANGUÁ, 2017).

Considerando o momento atual do município prospectado em reflexo a importância do exposto, fica clara a importância do conhecimento, por parte dos restaurantes, sobre a satisfação de seus clientes. Pois, esta é resultante da qualidade e produz lucratividade, retorno e fidelidade. Uma vez que, a qualidade é inerente ao uso e totalidade de atributos que atendem às expectativas do consumidor (PAIVA, 2012).

Reconhecido como maior município da Serra da Ibiapaba, Tianguá apresenta evidente potencial de crescimento social, demográfico e econômico, mostrando-se carente de informações a cerca de seus estabelecimentos alimentares. Considerando a representatividade do local amostral, reconhecido com potencial polo de desenvolvimento regional, este ensaio tem como objetivo identificar qual o nível de satisfação apresentado pelos clientes/consumidores dos serviços de restaurantes do município.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Materiais e métodos

Esta pesquisa constou da formulação e aplicação de um questionário *on line* (Anexo B). A pesquisa *on line* é ferramenta bastante utilizada em entrevistas de satisfação, seguida de uma análise descritiva. Segundo Gil (2008) a entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizadas nas pesquisas sociais. Pois, se adéqua bastante quando o objetivo é a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam e desejam, assim como suas razões para cada resposta.

O local do estudo foi Tianguá, Ceará, maior cidade da Serra da Ibiapaba (IBGE, 2017).

O questionário foi estruturado pela autora do estudo, por meio de uma ferramenta do Google, o Google Docs (GOOGLE, 2017). A pesquisa foi en-

viada por um link, por e-mail e por um aplicativo de mensagens instantâneas e ocorreu durante os meses de março e abril de 2018.

Para realização da coleta amostral foi utilizado o Cálculo amostral Solvis, 2018, com margem de erro de 3%, confiabilidade de 99%, sendo o valor amostral igual a 72. Para tornar o estudo fidedigno este número foi considerado o valor mínimo aceitável de entrevistas para a pesquisa. Para esta finalidade foram atribuídos os seguintes critérios:

- Aceitar participar da entrevista online por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;
- Ter 18 anos ou mais;
- Morar em Tianguá, Ceará;
- Ter respondido todas as perguntas do questionário.

Convencionou-se que para maior confiabilidade, os questionários que não atendessem a estes quesitos seriam excluídos.

Para atingir o objetivo proposto de identificar o nível de satisfação dos clientes de restaurantes do município de Tianguá, o questionário constou de pergunta acerca do cardápio, sabor, preço, atendimento, espaço físico, higiene dos locais e dos banheiros, controle de pragas, fardamento e satisfação geral.

Para melhor compreensão dos resultados, fruto da opinião dos participantes, foi realizado uma análise descritiva dos dados. De acordo com Gil (2008), as pesquisas deste tipo têm como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Sendo uma das suas principais características a utilização de técnicas padronizadas na coleta de dados. A pesquisa descritiva não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve e pode assumir diversas formas. A pesquisa de opinião destaca-se entre elas (OLIVEIRA, 2011).

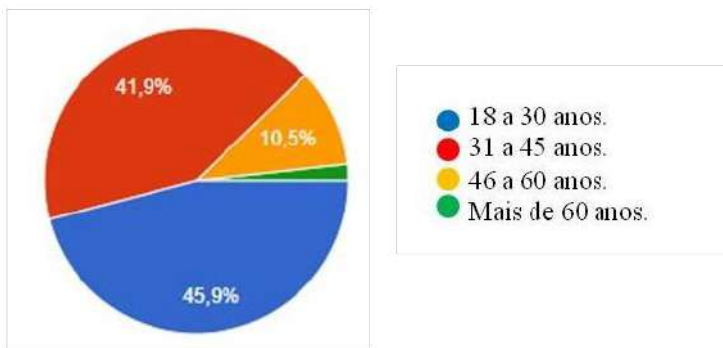
2.1.1. Resultados e Discussão

Participou da pesquisa de satisfação um total de 200 pessoas. Destes, 172 estavam em conformidade com os parâmetros estabelecidos. Este número superou de forma positiva o valor do cálculo amostral do estudo, que tinha como objetivo atingir o valor mínimo de 72 pesquisas válidas. Deste total, 68%, ou seja, 117 participantes eram do sexo feminino e 32%, 55 participantes era do sexo masculino.

No que diz respeito à faixa etária, representando a maior parte dos participantes, 79 afirmam ter a faixa etária entre 18 e 30 anos, 45,9% da amostra coletada. Como é possível ver na figura 1.

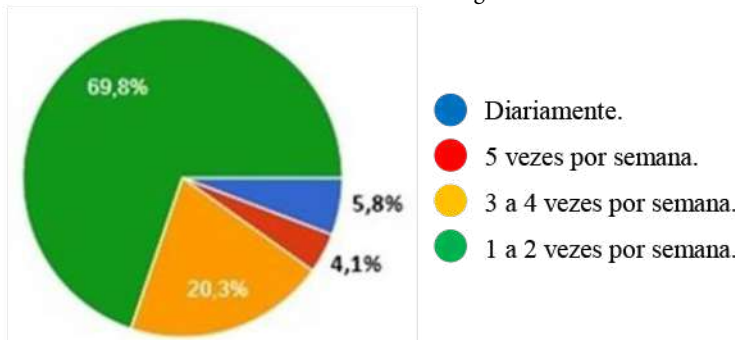
Quanto à frequência pode-se observar, na figura 2, que o maior número dos participantes, 69,8% da amostra, alimenta-se de 1 a 2 vezes por semana em restaurantes. Mas, que há os consumidores que frequentam diariamente os restaurantes.

Figura 1- Faixa etária dos participantes da pesquisa de satisfação dos restaurantes do município de Tianguá-Ceará



Fonte: Autores, 2018.

Figura 2- Frequência que os participantes da pesquisa de satisfação alimentam-se em restaurantes na cidade de Tianguá-Ceará



Fonte: Autores, 2018.

Filho et al. (2013), realizaram um estudo que objetivou analisar o processo de escolha de restaurantes *fast food*, *self service* e *a la Carte* em Campo Grande – MS. Os autores afirmam que a procura por refeições fora de casa cresce constantemente e a procura por serviços do tipo restaurante também. Justifica-se ainda, como crescimento da procura, que a alimentação ofertada por restaurantes, além de possibilitar praticidade, variedade e autonomia nas escolhas alimentares, proporciona a sensação de novidade, sendo uma opção também em ocasiões consideradas especiais (AVELAR; REZENDE, 2013).

Quanto à satisfação dos clientes relacionada aos atributos: variedade do cardápio, sabor da comida, atendimento, preço justo e espaço físico. É possível verificar as resposta na figura 3.

Figura 3: Grau de satisfação dos participantes da pesquisa com os atributos variedade do cardápio, sabor da comida, atendimento, preço justo e espaço físico, nos restaurantes da cidade de Tianguá-Ceará.



Fonte: Autores, 2018.

Ao atributo variedade do cardápio 72%, 124 participantes demonstraram estar, parcialmente satisfeitos. Enquanto apenas 0,6%, 1 participante sentem-se completamente insatisfeitos. Freitas e Motta (2015) realizou um estudo e identificou que um dos fatores que mais leva pessoas a se alimentarem em *self services* é a variedade de alimentos. Tal estudo demonstra a importância de restaurantes terem cardápios variados a oferecer a seus clientes.

Ao planejar o cardápio de um estabelecimento devem-se considerar as preferências regionais, o público-alvo que pretende atingir, os produtos disponíveis no mercado, e as técnicas que serão empregadas para garantir um cardápio variado que conste de diversos sabores e texturas (ARAÚJO; FONSECA; FILHO, 2013).

Quanto ao sabor da comida, 66,3%, 114 participantes sentem-se parcialmente satisfeitos, e nenhum dos participantes se sente completamente insatisfeito. Honicky et al. (2017), em um estudo sobre o nível de satisfação e escolhas alimentares dos comensais em um restaurante *self-service* na cidade de Guarapuava-PR, encontraram bom nível de satisfação na clientela. A maioria dos comensais classificou o sabor como bom.

O sabor da comida é um dos atributos determinantes para os consumidores na tomada de decisão de compra em estabelecimentos que comercializam comida de rua (LORIATO; PELISSARI, 2017).

Em seguida, sobre o quesito atendimento, 67,5% da amostra, 116 participantes estão parcialmente satisfeitos. Enquanto 3,5%, 6 dos participantes sentem-se completamente insatisfeitos. Aquino, Jerônimo e Melo (2015), por meio de um estudo de caso e fazendo uso da escala de satisfação, analisaram a percepção dos consumidores quanto aos serviços oferecidos em determinado hotel. Entre os resultados apontados, observou-se a necessidade de melhoria no atendimento.

Em um cenário em que, cada vez mais, as empresas disputam pela preferência de um mesmo cliente, a qualidade do atendimento é fundamental,

ou seja, buscar qualidade do atendimento é um diferencial que vai elevar a empresa ao sucesso. Ao mensurar o nível de satisfação de seus clientes é possível identificando eventuais problemas a serem resolvidos e criar condições de melhor atendimento (VIANA et al., 2014).

Sobre o atributo preço justo observa-se que 70,9% da amostra, 122 participantes classificaram o grau de satisfação como parcialmente satisfeito. Consideraram-se completamente insatisfeitos 3,5%, 6 dentro os 172 participantes.

Loriato e Pelissari² (2017) analisaram quais são os atributos relevantes pelos consumidores na tomada de decisão de compra em estabelecimentos que comercializam comida de rua e verificaram que do ponto de vista dos entrevistados o preço não foi listado como principal fator de influencia na decisão. Azevedo, Moura e Souki (2017) afirmar que preço é um atributo relevante ao consumidor. Porém, salientam que não é atributo decisivo, pois o cliente pondera o benefício e a qualidade dos serviços prestados ao pagar por um serviço. Logo, os entrevistados que frequentam os restaurantes de Tianguá, podem não estar tendo suas expectativas alcançadas.

Em relação ao espaço físico, foi questionado aos participantes sobre o grau de satisfação com o conforto e a atratividade dos restaurantes. Das respostas, a opção parcialmente satisfeito, foi escolhida pela maioria dos participantes. Um total de 73,9%, 127 participantes. Enquanto, 4%, 7 dos participantes, sentem-se completamente insatisfeitos com o conforto e a atratividade dos restaurantes de Tianguá. Viana et al., (2014) dessemelhante ao resultado, encontraram em sua pesquisa um elevado grau de satisfação dos clientes sobre o ambiente. Em que 53% se disseram muito satisfeitos somados a 41% satisfeitos.

Para um restaurante, é importante levar em consideração que, quanto mais sentidos a experiência envolver, melhor será a percepção do cliente. O próprio ambiente, a música, a iluminação, a localização, são atrativos capazes de envolver e encantar os clientes (SEBRAE, 2017).

Segundo, Loriato e Pelissari (2017), todos os fatores listados anteriormente são considerados atributos determinantes na decisão de compra. Sendo o atendimento, um atributo que deve melhorar continuamente e merece atenção dos gestores. Portanto, estes são pontos de melhorias, uma vez que a decisão de compra tem relação direta com o grau de satisfação.

Os clientes são essenciais para o sucesso dos restaurantes e suas satisfações constituem-se como peças importantes neste contexto. A relação entre satisfação e alimentação não se refere apenas à qualidade do alimento, mas ao aspecto visual das dependências, ao cardápio, ao atendimento, ao valor das refeições, dentre outros (GARDIN e CRUVINEL, 2014).

Tendo em vista que a higiene é quesito fundamental para a segurança dos alimentos, na figura 4 observam-se os resultados da opinião dos clientes acerca deste quesito, através de suas percepções sobre o aspecto de limpeza dos restaurantes.

Figura 4 - Opinião dos participantes da pesquisa de satisfação sobre o aspecto de limpeza dos restaurantes na cidade de Tianguá-Ceará



Fonte: Autores, 2018.

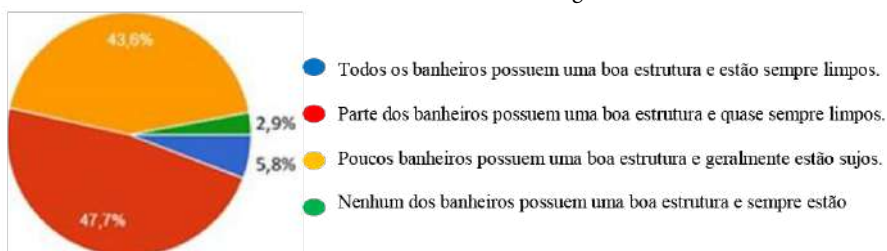
Do total de 172, 90 participantes, 52,3%, acham que apenas parte dos restaurantes possuem bom aspecto de limpeza e apenas 2 participantes, 1,2% acham que nenhum restaurante apresenta bom aspecto de limpeza. Observa-se que os maiores valores estão relacionados à falta de higiene em alguns restaurantes.

Carvalho e Mori (2017) em seu estudo citam que é notória a preocupação dos consumidores com a qualidade e higiene dos alimentos uma vez que, há algumas ocorrências de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA) em estabelecimentos que comercializam comidas prontas. O mesmo pode ser percebido neste estudo, quando a maioria dos participantes de mostra parcialmente satisfeitos.

Para reforçar a importância desse quesito, Shinohara et al. (2016) afirmam que é vital enfatizar que as boas práticas em serviços de alimentação, asseguram a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos servidos.

Sobre o quesito higiene, a figura 5 evidencia a opinião dos clientes sobre a estrutura e limpeza dos banheiros.

Figura 5 - Opinião dos participantes da pesquisa de satisfação sobre a estrutura e limpeza dos banheiros dos restaurantes da Tianguá-Ceará



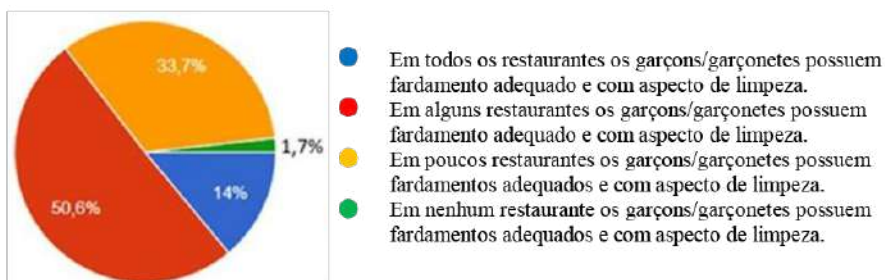
Fonte: Autores, 2018.

É possível perceber que 82 participantes, 47,7% da amostra respondeu que apenas parte dos banheiros possui uma boa estrutura e 5 participantes, 2,9% da amostra afirma que nenhum dos banheiros dos restaurantes possui boa estrutura e estão sempre sujos.

Estudos demonstram que é frequente a queixa de usuários de restaurantes acerca da estrutura e limpeza dos banheiros. Santos et al. e Moreira Junior et al. (2015) constataram que nos Restaurantes Universitários (RU) onde realizaram estudos, há queixas de banheiros desorganizados, instalações mal conservados, estruturas precárias e falta de materiais de higiene.

A figura 6 avaliou a presença do fardamento dos garçons/garçonete e o aspecto de limpeza.

Figura 6 – Opinião dos participantes da pesquisa de satisfação sobre o fardamento dos garçons/garçonetes dos restaurantes da cidade de Tianguá-Ceará



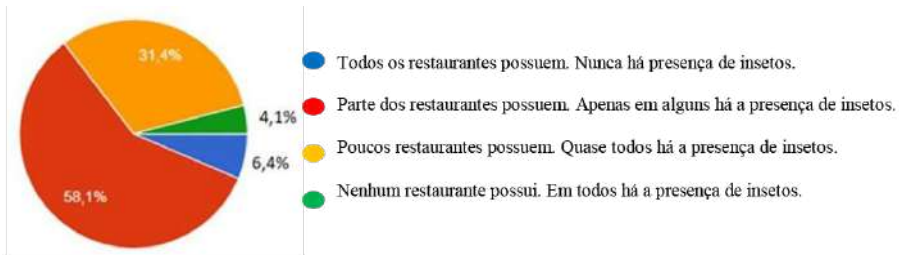
Fonte: Autores, 2018.

É possível ver, que 87 participantes, o que vale a 50,6%, mais da metade da amostra, respondeu que percebe que apenas em alguns restaurantes os garçons/garçonetes possuem fardamentos adequados e com aspecto de limpeza. Enquanto 3 participantes, 1,7% da amostra respondeu que não percebeu esse quesito em nenhum dos restaurantes da cidade.

Centurione e Santos (2016), em um estudo realizado em um RU constataram a presença de sujidades e manchas aparentes em 42% dos manipuladores que utilizavam uniformes. Tal informação reforça o achado nos restaurantes de Tianguá, uma vez que garçons e garçonetes enquadram-se como manipuladores. Shinohara et al. (2016) realizaram uma análise de literatura e concluíram que a negligência nos cuidados com o uniforme/fardamento, é algo presente.

A percepção dos clientes sobre a presença ou não de insetos nos estabelecimentos foi avaliada, como é possível ver na figura 7.

Figura 7 - Percepção dos participantes da pesquisa de satisfação sobre o controle de insetos em restaurantes da cidade de Tianguá, Ceará.



Fonte: Autores, 2018.

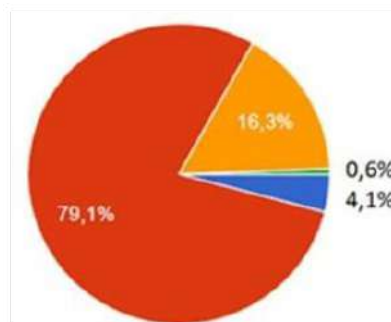
O resultado mostrou que do total da amostra, 100 pessoas, 58,1%, responderam que parte dos restaurantes possui controle de insetos e que percebem a presença de insetos em apenas alguns restaurantes. E, 7 pessoas, 4,1%, responderam que nenhum dos restaurantes realiza o controle.

Mello et al. (2013) realizou um estudo em duas empresas de grande porte, prestadoras de serviços no ramo de alimentação para coletividades, atuantes em várias unidades federativas do Brasil, perfazendo um total de sete estabelecimentos, e concluiu que todos realizavam controle de pragas e estavam 100 conformes. Comparando os achados podemos observar a discordância dos resultados. Pois, a minoria dos participantes disse perceber o controle de pragas nos restaurantes da cidade de Tianguá.

É importante salientar, que mesmo que esse comparativo tenha sido realizado com empresas de grande porte, a ANVISA determina que os serviços de alimentação deve adotar um conjunto de ações contínuas e eficazes no controle de vetores e pragas urbanas (BRASIL, 2004).

O resultado a seguir evidenciou o grau de satisfação geral dos participantes, considerando a maioria dos restaurantes de Tianguá. Como pode ser observado na figura 8.

Figura 8 – Satisfação geral dos participantes da pesquisa com a maioria dos restaurantes da cidade de Tianguá-Ceará



Fonte: Autores, 2018.

A figura mostra que 136 participantes, 79,1% da amostra se sente parcialmente satisfeita e apenas 1 respondente, 0,6% da amostra se sente completamente insatisfeita. O estudo de Gardin e Cruvinel (2014), realizado em um RU, observou resultados semelhantes do atual estudo, no qual a maioria dos clientes encontrou-se parcialmente satisfeita com o serviço do restaurante, atribuindo conceitos “bom” e “regular” para todos os indicadores mencionados.

Em um mercado altamente competitivo, gerir com qualidade torna-se um fator decisivo para desenvolver um diferencial que agregue valor aos serviços e aos produtos. Portanto, é importante que os gestores estejam em uma busca constante pela qualidade, pois o cliente precisa ter suas necessidades atendidas e suas expectativas superadas. Por meio da avaliação do nível de satisfação é possível conhecer o perfil da clientela e programar estratégias específicas para correção, a fim de satisfazer às expectativas (HONICKY et al., 2017).

3. CONCLUSÕES

Conclui-se que os consumidores sentem-se parcialmente satisfeitos. O melhor resultado, exposto pelos participantes com a opção “completamente satisfeitos” foi atribuído ao sabor da comida. Enquanto, o atributo espaço físico e o controle de insetos obtiveram os maiores valores de insatisfação, expressos pela opção “completamente insatisfeito”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AQUINO, J. T. de.; JERÔNIMO, T. de. B.; MELO, F. J. C. de. **Avaliação da qualidade em serviço de um hotel pelo método servperf.** Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, v. 9, n. 1, 2015.

ARAÚJO, V. C.; FONSECA, F. F. da.; FILHO, J. N. da S. **A Hospitalidade no planejamento de cardápio.** VII FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUASSU. 12 a 14 de junho de 2013. Foz do Iguaçu – Paraná – Brasil.

AVELAR, A. E. de.; REZENDE, D. C. de. **Hábitos alimentares fora do lar: um estudo de caso em Lavras – MG.** Revista Organizações Rurais & Agroindustriais, Lavras, v. 15, n. 1, 2013.

AZEVEDO L. G. M. R. P. P., MOURA L. R. C., SOUKI G. Q. **Escolhendo um Restaurante: atributos importantes e suas respectivas dimensões consideradas no processo de decisão do consumidor.** Revista Turismo em Análise. ECA-USP, v. 28, n. 2, maio/ago., 2017.

BEZERRA, I. N.; MOREIRA, T. M. V.; CAVALCANTE, J. B.; SOUZA, A. M.; SICHIER, R. **Consumo de alimentos fora do lar no Brasil segundo locais de aquisição.** Revista de Saúde Pública, v.51. n. 15, 2017.

BRASIL. Resolução n. 216, de 15 de setembro de 2004. **Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.** Diário Oficial da União, Brasília, 16 de setembro de 2004. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC%2BN%2B216%2BDE%2B15%2BDE%2BSETEMBRO%2BDE%2B2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>. Acesso em: 10 maio 2018.

CARVALHO, S. J. E. J. de.; MORI, E. **A importância das boas práticas de manipulação dos alimentos em restaurantes: revisão integrativa da literatura.** Revista e-ciência, v.5, n.2, 2017.

CENTURIONE, F. C. L.; SANTOS, R. L. P. **Avaliação da segurança alimentar dos serviços de alimentação permissionários dos campi de uma universidade federal.** 2016. 13f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, 2016.

CLARO, R. M.; BARALDI, L. G.; MARTINS, A. P. B.; BANDONI, D. H.; LEVY, R. B. **Evolução das despesas com alimentação fora do domicílio e influência da renda no Brasil, 2002/2003 a 2008/2009.** Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 30, n. 7, jul, 2014.

FILHO, D.O.L.; FACIONI, D.; SILVA, F.Q.; SILVA, A.J.N.; COSTA, J.G.G.M.; MARIANO, T.Y. **Fatores relevantes para escolher restaurantes comerciais.** Revista CAP Accounting and Management, n.7, ano 7, v. 7. 2013.

FREITAS, I. A. C.; MOTTA, V. B. **A INFLUÊNCIA DO MARKETING NO AUMENTO DA PROCURA DE RESTAURANTES SELF SERVICE NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE - PB.** PARAÍBA, 2015. 27 P. DISSERTAÇÃO (GRADUAÇÃO) – UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA, CAMPINA GRANDE, PARAÍBA, 2015.

GARDIN, Erika T. de O.; CRUVINEL, Ester B. S. **Avaliação da satisfação dos clientes do restaurante universitário (RU) do câmpus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.** 2014. 36 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina, 2014.

Gil, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social** / Antonio Carlos Gil. - 6. ed. - São Paulo: Atlas, p.28, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 04 fev. 2018.

GOOGLE. Goooge docs. 2017.

HONICKY, M.; SCHWARZ, K.; VIEIRA, R. L. D.; FREIRE, P. L. I.; GATTI, R. R. **Nível de satisfação e escolhas alimentares dos comensais em restaurante self-service.** Revista Demetra: alimentação, nutrição e saúde, v.12, n.1, 2017.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Censo demográfico 2017. Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação, 2017. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/tiangua/panorama>. Acesso em: 01 jun. 2018.

LORIATO, H. N.; PELISSARI, A. S. **Atributos determinantes na decisão de compra e satisfação dos clientes: um estudo em estabelecimentos que comercializam comida de rua**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, v.11, n.1, jan-abr. 2017.

MACEDO, J. M. R.; FALANI, S. Y. A.; AZEVEDO NETO, E. S. A. **Avaliação da satisfação dos clientes de uma lanchonete universitária: proposta de melhorias para os serviços**. XI CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO. Agosto, 2015.

MELLO, J. F.; SCHNEIDER, S.; LIMA, M. S.; FRAZZON, J.; COSTA, M. **Avaliação das condições de higiene e da adequação às boas práticas em unidades de alimentação e nutrição no município de Porto Alegre – RS**. Revista Alimentação e Nutrição, Araraquara v. 24, n. 2, abr./jun. 2013.

MOREIRA JUNIOR, F. J.; PAFIADACHE, C.; LOOSE, L. H.; PIAIA, R.; SCHER, V. T.; PERIPOLLI, A.; PALM, B. **Satisfação dos usuários do restaurante universitário da universidade federal de Santa Maria: uma análise descritiva**. Revista Sociais e Humanas, Santa Maria, v. 28, n. 02, mai/ago 2015.

OLIVEIRA, M. F. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. Catalão: UFG, Catalão, Goiás, 2011.

PAIVA, C. B. **Atributos da qualidade em serviços da rede hoteleira como determinantes da satisfação do cliente: um estudo de caso na cidade de Palmas -TO**. Monografia apresentada ao Departamento de Administração – Graduação em Administração à distância, Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

SANTOS, R. M. S. S.; GOUVEIA, D. S.; ROCHA, A. P. T.; SILVA, W. M. da S.; LINS, A. D. F. L. **Avaliação de restaurante universitário por meio do regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação**. Revista Verde de Agroecologia e Desenvolvimento Sustentável. Pombal, PB, v. 10, n.2, abr-jun, 2015.

SEBRAE. Experiência gastronômica uma ferramenta de fidelização e competitividade para bares e restaurantes. Brasília-DF 2017. Disponível em: [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/d83df3e4b868b475007e5d8679cf6a81/\\$File/7584.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/d83df3e4b868b475007e5d8679cf6a81/$File/7584.pdf). Acesso em: 01 ago. 2018.

SHINOHARA, N. K. S. ALMEIDA, A. A. M.; NUNES, C. G. P. S.; LIMA, G. S.; PADILHA, M. R. F. **Boas práticas em serviços de alimentação: não conformidades**. Revista Eletrônica Diálogos Acadêmicos, v. 10, n. 1, jan-jun, 2016.

VIANA, C. de O. R.; MORAES, R. R.; VIANNA, K. J.; TAVARES, P. S.; NEVE, L. M. das. **Marketing de relacionamento: análise do nível de satisfação do cliente-consumidor da empresa puro sabor.** Revista de Administração e Contabilidade, v. 1, n. 2, 2014.

VISA. **Vigilância Municipal de Tianguá.** Tianguá, CE, 2017.