



A RELAÇÃO DE UM CARDÁPIO COM A SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR EM UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO (UAN)

Mithaly dos Santos Morais¹
Anne da Silva Moraes²
Lauriane de Oliveira Silveira³

RESUMO

O presente trabalho trata-se através de revisões bibliográficas sobre a importância da elaboração de um cardápio para a satisfação do consumidor em Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). O cardápio tem como função ofertar ao consumidor os nutrientes que serão escolhidos pessoalmente para o consumo no momento da alimentação, devendo apresentar equilíbrio e harmonia para proporcionar ao comensal a satisfação da ingestão dos alimentos no período da refeição. O papel do nutricionista é imprescindível na produção do cardápio na Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), sendo de responsabilidade do profissional o equilíbrio dos nutrientes ofertados e a fiscalização na manipulação dos alimentos.

Palavras-chave: Cardápio. Consumidor. Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN).

ABSTRACT

The present work it is through bibliographic reviews about the importance of preparing a menu for consumer satisfaction in Food and Nutrition Unit (UAN). The menu function is to offer the consumer the nutrients to be selected personally for consumption at feeding time and must provide balance and harmony to provide the diner satisfaction of ingestion of food in the meal period. The nutritionist's role is essential in the production of the menu in the Food And Nutrition Unit (UAN), the professional responsibility of being the balance of nutrients and offered the supervision on food handling.

Keywords: Menu. Consumer. Food And Nutrition Unit (UAN).

¹ Acadêmica da Faculdade Atenas;

² Professora da Faculdade Atenas;

³ Professora da Faculdade Atenas.



INTRODUÇÃO

A realização constante de refeições fora do domicílio têm-se tornado um hábito predominante entre a população, favorecendo ao crescimento e expansão do setor de serviços de alimentação, proporcionando uma demanda elevada por estabelecimentos que trabalham com a produção e distribuição de alimentos para coletividades, recebendo a denominação de Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). As Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) tem como finalidade a produção de refeições com padrões de higiênicos sanitários adequados para o fornecimento de refeições nutricionalmente balanceadas proporcionando uma manutenção ou a recuperação da saúde, desenvolvendo assim hábitos alimentares saudáveis (JOSÉ, 2014).

O cardápio é denominado como um instrumento de venda, sendo apresentado antes do consumo do cliente, tem sido utilizado em Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) para mostra a sequência de pratos a serem servidos em uma refeição, ou em todas as refeições do dia, contendo ou não um período determinado. Tendo em vista que será através da divulgação do cardápio que o cliente terá uma reação positiva ou negativa sobre a preferência da refeição servida pelo estabelecimento (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2007).

É importante avaliar a satisfação dos consumidores quanto às refeições oferecidas. Tendo a obtenção de uma análise crítica, atualizada e realista da aceitação do cliente pela alimentação ou determinado alimento servido, visando à adequação dos produtos e serviços, proporcionando melhorias na qualidade do cardápio, obtendo a confiança e a elevação do nível de satisfação dos consumidores (RAMOS et al, 2013).

METODOLOGIA



No presente trabalho será realizada uma pesquisa do tipo descritiva e exploratória, baseada por meio de levantamento bibliográfico sobre o tema a relação de um cardápio com a satisfação do consumidor em Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). Para isso, serão utilizados artigos científicos publicados nos anos de 2007 a 2013, encontrados em sites acadêmicos como Google acadêmico, Scielo, Bireme, assim como livros, revistas e periódicos do acervo da biblioteca da Faculdade Atenas.

DESENVOLVIMENTO

Atualmente o mercado da alimentação é dividido em alimentação comercial e coletiva, denominando as Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) como estabelecimentos que trabalham com a produção e distribuição dos alimentos para a coletividade, possuindo o objetivo de operacionalizar o fornecimento de nutrientes para os consumidores seguindo os padrões higiênicos sanitários adequados, proporcionando refeições balanceadas colaborando na manutenção ou recuperação da saúde e promovendo o auxílio no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis (JOSÉ, 2014).

O cardápio brasileiro é apresentado por um esquema alimentar ou padrão, sendo constituído por: desjejum, almoço, lanche e jantar, recebe a caracterização de uma lista que contém as preparações culinárias, compondo uma refeição ou guia de preparações que compõem as refeições do dia ou de um determinado período, devendo utilizar padrões nutricionais e técnicas dietéticas sobre os alimentos para atender e cumprir as leis da alimentação. Recebendo as denominações de menu, lista ou carta, é uma forma de informar, vender e promover a publicidade de um estabelecimento que visa auxiliar os consumidores na escolha dos alimentos e nutrientes que serão ingeridos no momento da alimentação (SILVA; MARTINEZ, 2008).

A determinação das preparações de um cardápio sofre influências de vários fatores, tais como: os hábitos alimentares e o ritmo de trabalho dos



consumidores, a apresentação e o aspecto dos produtos, os componentes, os produtos que serão utilizados, a localização geográfica da Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) e os produtos concorrentes (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2007).

Para o começo de um planejamento de um cardápio deve-se fazer um estudo da população a que se destina atender. Analisando, se a coletividade for sadia para estabelecê-lo primeiramente um indivíduo padrão a partir da média das características estudadas da população. Devendo considerar os dados quanto ao cliente, onde é observado o tipo de atividade, nível socioeconômico, os hábitos alimentares, a religião, a região ou a origem do consumidor, o estado nutricional e fisiológico, a idade, o sexo, as necessidades básicas, o número de comensais a serem atendidos e a expectativa de consumo (SILVA; MARTINEZ, 2008).

Ao planejar o cardápio de um estabelecimento devem-se considerar as preferências regionais, a tipologia da Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), o público-alvo, os produtos disponíveis no mercado, quais equipamentos serão necessários e disponíveis para o trabalho, a sazonalidade dos alimentos, os conhecimentos culinários que serão empregados para garantir um cardápio com variedades de formas de cocção e riqueza nas diversas combinações entre os pratos, as guarnições, as bebidas e sobremesas, constando diversos sabores, aromas cores e texturas. O conhecimento de serviços de restaurante deve auxiliar na execução de preparações e apresentações especiais dos alimentos, devendo conter normas de confecção individual de cada alimento do cardápio e da lista de preparações a ser exposto ao cliente, possuir conhecimento sobre a concorrência e manter a garantia de um padrão da operação do receituário através da implantação de fichas técnicas, que atuam no auxílio de consultas no momento de preparação os alimentos (ARAÚJO; FONSECA; FILHO, 2013).

Para execução de um cardápio de uma refeição principal, como almoço ou jantar de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) deve-se atender a uma ordem, sendo esta composta pela:

- Entrada, podendo ser constituída por sopa, salgado frio ou quente, salada cozida ou crua, podendo existir em um mesmo cardápio três tipos de entrada, desde que o orçamento do estabelecimento permita.
- O prato principal sendo composto por preparações que contribuirão com o aporte de proteínas da refeição, devendo ter o equilíbrio de sabor, textura e aroma, visando às outras preparações, pois serão planejadas a



partir desse prato, devendo haver controle no preço, pois é um alimento de alto custo de aquisição.

- A guarnição que é constituída por uma preparação que acompanha o prato principal utiliza-se geralmente vegetais ou massas para obtenção do equilíbrio dos sabores e texturas.
- O prato base que atua como o responsável pelo ajuste de energia no cardápio, sendo composto geralmente de arroz e feijão.
- A sobremesa composta por uma preparação servida ao final da refeição podendo ser uma fruta ou um doce fabricado na própria Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) ou adquirido de terceiros.
- Os complementos que apresenta bastante variedade em produtos, dependendo do padrão estabelecido para o cardápio ou da aceitação dos clientes, sendo servidos pães, farinha de mandioca, pimentas, sucos naturais ou industrializados, refrigerantes, água mineral, temperos e molhos, não apresenta contribuição no balanceamento do cardápio, mas fazem parte do hábito de alguns consumidores (SILVA; MARTINEZ, 2008).

No setor de alimentação têm-se o contato direto do consumidor com o serviço, sendo o momento em que as maiores alterações podem ocorrer, pois os desejos e preferências são expostos explicitamente de forma positiva ou negativa, obtendo a percepção do cliente sobre a sua satisfação pessoal pelo serviço prestado (GARCEZ; FACHIN; JÚNIOR, S/A).

A avaliação da satisfação do cliente em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) determina a análise dos diversos aspectos relacionados à estrutura do estabelecimento, aos processos e os resultados, devendo ser realizado uma pesquisa de mercado para avaliar a qualidade dos serviços prestados e o grau de satisfação dos clientes em relação às atividades oferecidas pela unidade (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2007).

A produção de um cardápio é de extrema importância, pois é o ponto inicial para o planejamento de compras, elaboração das preparações, a satisfação dos comensais, a composição dos custos e fundamental para o acompanhamento nutricional dos clientes. A composição do menu, deve conter a presença diária de frutas e verduras, pois são alimentos ricos em fontes de vitaminas, minerais e fibras, e que ao serem consumidos diariamente auxiliam na diminuição do risco de doenças



crônicas não transmissíveis (DCNT). O aspecto visual da refeição deve apresentar uma variedade de cores, que promovem a ingestão diversificada de nutrientes, apresentando preparações com cores vibrantes e contrastantes, métodos diferentes de preparações em cada refeição, pois despertam o interesse pelo consumo dos comensais (RAMOS, et al. 2013).

O consumidor apresentará satisfação quando apresentar um estado adequadamente recompensado por uma situação de compra pelos sacrifícios realizados, obtendo uma avaliação de que a experiência foi pelo menos tão boa como se esperava. Cabe aos gestores das Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) a constante busca pela qualidade em todas as dimensões, tornando essa ação um fator decisivo para o desenvolvimento de um diferencial que proporcione valor ao serviço e atenda as necessidades superando as expectativas dos clientes (SIEBENEICHLER, 2007).

Uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) possui um complexo sistema operacional com procedimentos que devem ser padronizados, claros e precisos, para que ocorra a execução correta de todas as etapas feitas pelos manipuladores de alimentos ou funcionários da unidade. Atribui-se ao nutricionista à organização da equipe de trabalho, dos materiais e recursos financeiros a serem utilizados no planejamento e produção das refeições, visando o adequado padrão de qualidade, tanto nos aspectos sensoriais, microbiológicos e nutricionais, promovendo assim a saúde das pessoas que atende com o seu trabalho (FONSECA; SANTANA, 2011).

O planejamento dos cardápios de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) deve ser realizado pelo nutricionista, que tem como finalidade a programação de refeições que atendam os requisitos dos hábitos alimentares e características nutricionais dos comensais, proporcionando um controle na qualidade higiênica sanitária na manipulação dos alimentos, juntamente com a adequação ao mercado de abastecimento e a capacidade de produção (RAMOS, et al. 2013).

O nutricionista tem como função e finalidade sobre a manutenção e/ou recuperação da saúde dos consumidores, desenvolvendo hábitos alimentares saudáveis que proporcionarão o amparo na educação alimentar (FONSECA; SANTANA, 2011).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O referente artigo trata-se sobre a relação de um cardápio com a satisfação do consumidor em Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN).

O fornecimento de refeições pelas Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) tem como finalidade a manutenção da saúde dos clientes, servindo uma alimentação adequada, contendo o equilíbrio dos nutrientes de acordo com os hábitos alimentares dos consumidores, apresentando segurança sob o aspecto higiênico sanitário.

O planejamento de cardápios deve ser realizado para atender a satisfação dos consumidores, possuindo o equilíbrio e harmonia na distribuição dos alimentos produzidos, tendo como finalidade atender as necessidades dos comensais.

Diante do exposto a busca pela satisfação do cliente deve ser permanente em todas as unidades e estabelecimentos que forneçam alimentos, validando a hipótese. Sendo de responsabilidade das empresas acompanharem as mudanças, necessidades e desejos dos consumidores, tomando ações para melhor atender e satisfazer as exigências dos clientes.

Visto a importância do planejamento de cardápios em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) cabe ao profissional nutricionista realizá-lo, promovendo refeições que atendam aos requisitos dos hábitos alimentares com características nutricionais e qualidade higiênica sanitária.

REFERÊNCIAS

ABREU, Edeli Simioni de; SPINELLI, Mônica Glória Neumann; PINTO, Ana Maria de Souza. **Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição: um modo de fazer**. 2 ed. São Paulo: Editora Metha, 2007.



ARAÚJO, Vera Cristinade; FONSECA, Filipe Fernandes da; FILHO, José Neves da Silva. **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. pág. 1-16.

FONSECA, Karina Zanoti; SANTANA, Gizane Ribeiro de. **O nutricionista como promotor da saúde em unidades de alimentação e nutrição: dificuldades e desafios do saber.** ENCICLOPÉDIA BIOSFERA, Centro Científico Conhecer - Goiânia, vol.7, N.13; Pág. 1466-1476, 2011.

GARCEZ, Eliane M.S.; FACHIN, Gleisy R.B.; JÚNIOR, Pedro Paulo Andrade. **Indicadores da qualidade em restaurantes: um estudo de caso.** Revista de Ciências da Administração. pág. 29-38.

JOSÉ, Jackline Freitas Brilhante de São. **Avaliação qualitativa de cardápios em uma unidade de alimentação e nutrição localizada em Vitória-ES.** Demetra: Alimentação, Nutrição e Saúde; 9(4); pág. 975-984, 2014.

RAMOS, Sabrina Alves, et al. **Avaliação qualitativa do cardápio e pesquisa de satisfação em uma unidade de alimentação e nutrição.** Alim. Nutr.= Braz. J. Food Nutr., Araraquara, v. 24, n. 1, pág. 29-35, Jan./Mar. 2013.

SIEBENEICHLER, Tatiana, et al. **A satisfação de clientes de restaurantes: uma avaliação da satisfação e da importância dos atributos.** R. Administração. Frederico Westphalen. v. 7, n. 11, pág. 39-58, Dez. 2007.

SILVA, Sandra Maria Chemin Seabra; MARTINEZ, Sílvia. **Cardápio: guia prático para elaboração.** 2 ed. São Paulo: Roca, 2008.