

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**  
**ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EM SAÚDE**

**Thaís Xavier da Silva**

**AVALIAÇÃO DO EQUIPAMENTO PÚBLICO DE SEGURANÇA  
ALIMENTAR E NUTRICIONAL – RESTAURANTE POPULAR DE  
SANTA MARIA-RS**

**Porto Alegre**

**2012**

Thaís Xavier da Silva

**AVALIAÇÃO DO EQUIPAMENTO PÚBLICO DE SEGURANÇA  
ALIMENTAR E NUTRICIONAL – RESTAURANTE POPULAR DE  
SANTA MARIA-RS**

Trabalho de Conclusão de Curso,  
apresentado ao Curso de  
Especialização em Gestão em Saúde  
– modalidade a distância da  
Universidade Federal do Rio Grande  
do Sul como requisito para a obtenção  
do título de especialista.

Orientador: Prof. Ariston Azevedo

**Porto Alegre  
2012**

Thaís Xavier da Silva

**AVALIAÇÃO DO EQUIPAMENTO PÚBLICO DE SEGURANÇA  
ALIMENTAR E NUTRICIONAL – RESTAURANTE POPULAR DE  
SANTA MARIA-RS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada  
ao Curso de Especialização em Gestão em  
Saúde – modalidade a distância da  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
como requisito para a obtenção do título de  
especialista.

Aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof.

---

Prof.

## **AGRADECIMENTOS**

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) pela oportunidade de realizar um ensino de especialização, à distância e gratuito, com tamanha qualidade.

Ao meu orientador, Prof. Ariston Azevedo, responsável pela reorientação do tema, pela paciência, estímulo e colaboração permanentes que culminaram em concretizar este trabalho.

À tutora da orientação, Priscila Pavan Detoni pela dedicação e ajuda na fase final deste estudo.

Aos tutores EaD Márcio Malavolta e Leticia Alves Bettiol pela fundamentação teórica e ensino transmitido.

Aos tutores presenciais Andréia Barreto do Nascimento Brum e Marcio Luis Janner e ao Pólo Presencial de São Sepé, pelo excelente trabalho desempenhado e pelo aconchego recebido.

Aos colegas da Turma 07 São Sepé/São Lourenço do Sul do Curso de Gestão em Saúde pelas trocas de experiências que me proporcionaram, pela alegre convivência e a oportunidade de aprofundar meus conhecimentos.

A todos aqueles que contribuíram para a concretização deste trabalho, todos os entrevistados, que tiveram a paciência e o espírito de colaboração.

A todos os amigos que estiveram comigo nesta etapa.

À minha família pela compreensão na realização de mais um sonho.

*"Não se pode trabalhar sem combustível,  
porque a máquina humana é igual a qualquer outra e o  
combustível da máquina humana é o alimento".*

*Josué de Castro*

## RESUMO

A satisfação é expressa através do sentimento de prazer ou desapontamento do cliente em relação ao produto ou serviço oferecido. O presente estudo foi realizado no Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter em Santa Maria-RS, e teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos comensais do restaurante em relação à refeição oferecida. O município aderiu ao Programa Fome Zero que tem como objetivo diminuir a insegurança alimentar dos cidadãos. Os dados foram coletados por meio de um questionário com perguntas fechadas, sendo aplicado durante o mês de dezembro de 2011. A análise destes dados foi realizada através de porcentagem simples. A população participante deste estudo totalizou 253 pessoas, já a porcentagem em relação à satisfação dos clientes foi de 46,64%. Pode-se concluir que em todos os aspectos, a avaliação foi positiva, indicando um bom grau de satisfação. A maioria dos usuários entrevistados para esta pesquisa frequenta diariamente o restaurante, o que ofereceu fidedignidade à pesquisa.

**Palavras chaves:** segurança alimentar; Programa Fome Zero; Restaurante Popular; refeição; usuários; satisfação.

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Frequência com que os comensais entrevistados almoçam no Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter de Santa Maria-RS 24

Tabela 2 – Resultados de satisfação dos comensais do Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter de Santa Maria-RS 25

## LISTA DE SIGLAS

COMSEA	Conselho Municipal de Segurança Alimentar
DCNT	Doenças crônicas não transmissíveis
DHAA	Direito Humano à Alimentação Adequada
LOSAN	Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
ONU	Organização das Nações Unidas
PAA	Programa de Aquisição de Alimentos da Agricultura Familiar
PIDESC	Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais
PNAN	Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
PNSAN	Programa Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
PRPs	Programa de Restaurantes Populares
RPs	Restaurantes Populares
SAN	Segurança Alimentar e Nutricional
SISAN	Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
UNIFRA	Centro Universitário Franciscano



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>09</b>
<b>2 A FOME E A INSEGURANÇA ALIMENTAR.....</b>	<b>13</b>
2.1 SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL.....	13
2.2 DIREITO HUMANO À ALIMENTAÇÃO ADEQUADA.....	15
2.3 POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL.....	16
2.4 PROGRAMAS DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL.....	17
<b>3 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>20</b>
<b>4 MÉTODO DE AVALIAÇÃO.....</b>	<b>22</b>
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>24</b>
<b>6 CONCLUSÕES .....</b>	<b>27</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>34</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo Belik (2003) no Brasil, desde os tempos coloniais, houve uma preocupação por parte dos governantes com a alimentação da população. Essa preocupação se converteria em políticas públicas a partir do século XX, devido principalmente à luta dos movimentos sociais contra a carência a que estava sujeita grande parte da população.

Em 1996, porém, as intervenções pontuais sobre a questão da fome dão lugar a outros objetivos. Naquele ano, reunidos na Cúpula Mundial da Alimentação, em Roma, diversos dirigentes de países – entre eles o Brasil – firmaram um compromisso de reduzir pela metade, até 2015, os mais de 800 milhões de pessoas, a nível mundial, e, particularmente, dos países em desenvolvimento de pessoas famintas (BELIK, 2003).

De acordo com Belik (2003) a partir do compromisso internacional de reduzir o número de famintos e do modo de enfrentar o direito humano à alimentação adequada, o Estado fica responsável por prover alimentos a sua população.

O Programa Fome Zero iniciou, em 2003, parcerias com estados e municípios para a implantação de uma rede de equipamentos públicos de alimentação e nutrição, composta por restaurantes populares, cozinhas comunitárias e banco de alimentos, cuja instalação era feita através de editais públicos sendo abastecidos por alimentos provenientes da agricultura local.

As ações realizadas pelo Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) beneficiam vários estratos sociais, como as pessoas em situação de insegurança alimentar e a agricultura familiar, que ganha mercado para seus produtos a preços mais justos. Além disso, fortalecem estoques estratégicos para períodos de baixa produção.

Os municípios que aderem à Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional ganham a possibilidade de oferecer melhor qualidade de vida à população, através da criação de espaços públicos que visam à garantia do direito humano à alimentação, especialmente

para às pessoas mais vulneráveis. Ao entrar em contato com estas pessoas, é possível desenvolver outras atividades de cunho social e comunitário. Também é importante citar o fortalecimento da economia local derivado da produção e comercialização destes produtos alimentícios, com destaque para a pequena propriedade e a agricultura familiar.

Ao que parece o Programa Fome Zero representou um avanço em relação às ações isoladas de combate à fome que se encontravam dispersas e sem qualquer tipo de avaliação. O Programa visa combinar políticas locais (Restaurantes Populares, Cozinhas Comunitárias, Bancos de Alimentos, etc.); políticas específicas (ampliação do Programa de Alimentação do Trabalhador, estoques de segurança, ampliação da merenda escolar, etc.); e políticas estruturais (reforma agrária, incentivo à agricultura familiar, microcrédito, etc.) (BETTO, 2003).

Contrariando a maioria dos programas de combate à fome lançados anteriormente (como por exemplo: Bolsa-Escola, Bolsa-Alimentação e Auxílio-Gás), segundo Frei Betto (2004, p. 23) o Programa Fome Zero, esclarece que:

[...] ao contrário da maioria dos programas de combate a fome, o Fome Zero não é assistencialista, nem se resume a ações emergenciais. Trata-se de uma política de inserção social, para a qual, mais importante que distribuir alimentos, é gerar renda, trabalho, resgatar a auto-estima e a cidadania. Ações emergenciais não ficam descartadas, até porque 'a fome não pode esperar' alertava Betinho.

O referido programa, portanto, chama a atenção para o fato de que formular e implementar políticas públicas capazes de promover a segurança alimentar e nutricional tornaram-se objetivo primordial da maioria dos gestores públicos.

Com o aproximar do término do Curso Gestão em Saúde, percebi que dados referentes ao Restaurante Popular de Santa Maria seriam importantes para um estudo mais detalhado e que poderiam fazer parte do meu Trabalho Final de Conclusão do Curso de pós-graduação.

Para promover o fornecimento de refeições nutricionalmente balanceadas e de qualidade, a baixo custo, para a população que consome refeições prontas fora do domicílio, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome desenvolveu o Programa de Restaurantes Populares (RPs) na modalidade Restaurante Público. O Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome apoia a instalação destes restaurantes através da liberação de recursos para construção, reformas, modernização e aquisição de equipamentos permanentes, móveis e utensílios. Em contrapartida, o ente parceiro, que é o gestor público local, se responsabiliza pelo custeio da gestão direta ou indireta do restaurante popular.

Conforme indica o Manual de Implantação de Restaurante Popular (BRASIL, 2005), os Restaurantes Populares são equipamentos públicos que oferecem refeições saudáveis e balanceadas a preços acessíveis à população. Localizam-se, preferencialmente, em centros urbanos de cidades com mais de 100 mil habitantes, constituindo-se também num espaço multifuncional para a Administração Pública alocar outros serviços sociais à comunidade. Estes restaurantes destinam-se a trabalhadores formais e informais de baixa renda, estudantes, desempregados, idosos, moradores de rua e famílias em situação de risco de insegurança alimentar e nutricional, propiciando melhoria na qualidade de vida das pessoas que utilizam esse serviço.

Em Santa Maria - RS, a Secretaria de Assistência Social, através da Diretoria de Segurança Alimentar e Nutricional, realiza, desde 2003, este trabalho de participar de editais do MDS e de realizar o diagnóstico de muitas pessoas em situação de insegurança alimentar.

Com isso, somado o interesse da administração municipal de Santa Maria - RS em buscar satisfazer a necessidade local de instalar um Restaurante Popular que atendesse a população em situação de insegurança alimentar, com a abertura de editais do governo federal em que seriam disponibilizadas verbas para este fim, deu-se início à instalação deste equipamento de segurança alimentar no município.

Desde a construção de um novo equipamento público até o seu funcionamento passam-se várias etapas. Este foi o caso do Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter. A escolha de sua localização envolveu planejamento, pois o restaurante precisava atingir o maior número possível de pessoas e, também, o terreno teria que ser de propriedade da Prefeitura Municipal. Após a aprovação do Conselho Municipal de Segurança Alimentar (COMSEA), a região central foi a escolhida, pois se identificou que essa área recebia, durante o dia, um número elevado de pessoas em situação de vulnerabilidade, como: guardadores de carros, desempregados à procura de uma oportunidade de emprego, moradores do albergue municipal (que se localiza nas proximidades), trabalhadores do comércio informal (ambulantes e camelôs), estudantes de outras cidades da região, entre outros.

O Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter oferece uma alimentação saudável de forma balanceada e nutritiva, garantidas por processos de produção seguros para pessoas em insegurança alimentar e comunidade geral, pelo preço acessível de R\$ 1,25 (um real e vinte e cinco centavos). Além de oferecer à população refeições com elevado valor nutricional, através de cardápios variados, difundindo novas formas de preparo de alimentos tradicionalmente apreciados pela região, desenvolve um processo de educação alimentar com

vistas ao combate de problemas causados pela alimentação inadequada, como, por exemplo, a hipertensão, já que a refeição é preparada com baixíssima adição de sal.

Através da aquisição da maior parte dos alimentos oriundos da agricultura familiar local o projeto possibilita ainda o apoio a esse setor, incentivando o pequeno produtor rural a permanecer no campo através da aquisição de seus produtos. Com isso, também, pode-se oferecer cardápios mais saudáveis e alimentos com mais qualidade nutricional, pois são, em sua maioria, alimentos in natura, portanto, não processados.

Os objetivos gerais e específicos deste trabalho refletem a finalidade maior em realizá-lo, ou seja, o que se pretende atingir com a elaboração desta pesquisa e quais foram os procedimentos realizados para atingir os resultados pretendidos.

O estudo tem como objetivo geral:

- Avaliar e analisar o grau de satisfação dos usuários do Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter de Santa Maria-RS.

*Possui, ainda, como objetivos específicos:*

- *Promover o desenvolvimento de pesquisas e análises do equipamento de Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) – Restaurante Popular;*

- *Caracterizar a frequência com que os usuários almoçam no Restaurante Popular;*

- *Contribuir para o monitoramento e avaliação da eficácia do Restaurante Popular como política de Segurança Alimentar e Nutricional de Santa Maria;*

- *Analisar um básico perfil dos usuários do Restaurante Popular;*

- *Descrever ações na área de Segurança Alimentar e Nutricional no município de Santa Maria – RS;*

- *Disseminar após a conclusão deste trabalho, as informações obtidas sobre as políticas públicas na área de Segurança Alimentar do município de Santa Maria, especialmente sobre o Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter.*

A presente pesquisa, portanto, busca resposta ao seguinte questionamento: Qual o grau de satisfação dos usuários do Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter de Santa Maria-RS?

## **2 A FOME E A INSEGURANÇA ALIMENTAR**

Segundo Castro (2001) somente através da ação coletiva de implantação de Políticas Públicas de Segurança Alimentar e Nutricional poderíamos amenizar os problemas sociais da fome e da má alimentação e tornar possível o direito humano à alimentação adequada.

*Conforme o Projeto Fome Zero (2001), a fome constitui-se um problema sério em todo o planeta e as nações que não conseguem atender a demanda alimentar de sua população não poderiam alcançar o status de civilizadas, pois o alimento é um direito básico do ser humano.*

Segundo Larousse Cultural (1999) a fome é definida como um “conjunto de sensações provocadas pela privação de nutrientes que incitam a pessoa a procurar os alimentos e que cessam com a sua ingestão”.

Conforme Conti (2009), a fome pode ser definida como a situação em que as pessoas não conseguem alimentos suficientes para as demandas diárias, de acordo com as suas atividades físicas, tamanho, sexo e idade. O estado de fome gera a insegurança alimentar, que pode ser caracterizada em três níveis: leve: incerteza em garantir alimentação para o futuro; moderada: diminuição progressiva da quantidade e variedade de alimentos para que não venham faltar antes de um novo recebimento ou nova aquisição e grave: quando se passa fome diariamente.

Muitas pessoas pensam que o que causa a fome é a insuficiência de alimentos. No entanto, segundo Conti (2009), o que causa a falta de alimentos é a incapacidade de comprá-los, devido a fatores como a baixa renda decorrente da baixa escolaridade, que faz com que uma boa parte da população ainda esteja em situação de fome e pobreza apesar de termos no Brasil, uma produção de alimentos suficiente para alimentar adequadamente toda a população.

## 2.1 SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

A partir do que foi consultado na bibliografia de Conti (2009), pode-se definir segurança alimentar e nutricional como o fornecimento regular e permanente de alimentos em quantidade e qualidade suficientes, dentro da realidade cultural, econômica e social da população e a partir de parâmetros sustentáveis, sem o comprometimento de outras necessidades essenciais.

Conforme consta na Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional (LOSAN), a Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006 (BRASIL, 2006), o conceito de segurança alimentar leva em conta três aspectos principais: quantidade, qualidade e regularidade no acesso aos alimentos. Utiliza-se a ideia de acesso aos alimentos, que é distinta de disponibilidade, já que os alimentos podem estar disponíveis, mas as populações mais carentes podem não ter acesso a eles, seja por problemas financeiros ou por diversos outros fatores (BELIK, 2003).

De acordo com Belik (2003) os alimentos disponíveis para a população consumir devem ser de qualidade e não possuir problemas como: prazo de validade vencido, ou ter passado da fase limite de maturação (apodrecimento) ou ainda possuir risco de estar contaminados.

Conforme citado por Belik (2003) com respeito à regularidade no acesso à alimentação se considera necessário, atualmente, alimentar-se pelo menos três vezes por dia. Por isso, aquelas pessoas que recebem cestas básicas em momentos esporádicos não estão isentas de risco, pois possuem o acesso restrito ou inexistente aos alimentos nos períodos em que não recebem os produtos.

Para Belik (2003), a garantia da segurança alimentar envolve parâmetros como quantidade suficiente, regularidade e qualidade de alimentos, o que significa dizer que, além do aumento da renda das famílias pobres, é preciso garantir que o aumento da ingestão de alimentos possa incluir a inserção social dos excluídos, como por exemplo, através do consumo de produtos derivados de pequenos produtores, incentivando a agricultura familiar. A geração de renda oriunda dos programas sociais deve ser incentivada pela produção de alimentos.

A partir do Programa Fome Zero, o Brasil passou a ter uma lógica em que a política social é capaz de impulsionar o desenvolvimento econômico, e não ao contrário, como foi ao longo dos anos em nosso país (BELIK, 2003).

## 2.2 DIREITO HUMANO À ALIMENTAÇÃO ADEQUADA

O direito à alimentação, de acordo com Conti (2009), faz parte do conjunto de direitos proclamados em 1949 pela Declaração dos Direitos Humanos da ONU e referendado pelo Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais em 1966. Ou seja, é internacionalmente reconhecido como uma necessidade elementar que deve ser respeitada e garantida pelos Estados que fazem parte da Organização das Nações Unidas, devendo ser transformada em lei em cada território, para que tenha força legal.

O DHAA consiste no acesso físico e econômico, de modo livre, regular e permanente, por meio direto ou por compras pagas, à alimentação suficiente e adequada nutricionalmente em quantidade e qualidade, de acordo com as questões e hábitos culturais, assegurando sua realização para que se tenha uma vida minimamente honrada (CONTI, 2009).

Conforme explica Conti (2009), entre os alimentos considerados vitais e necessários está à água, componente essencial para o ser humano e que também faz parte do Direito Humano à Alimentação Adequada.

Conforme Montaña no Portal Consea RS (2012) o acesso a uma alimentação adequada é indispensável para a realização dos demais direitos consagrados na Constituição Federal Brasileira de 1988, sendo um direito que preserva a dignidade humana, é obrigação do Estado à formulação de políticas públicas e ações que promovam segurança alimentar e nutricional para a população, conforme estabelece o artigo 2º da LOSAN.

De acordo com Conti (2009), toda nação deve ter como objetivo primordial satisfazer de forma digna a alimentação de sua população. O Brasil, através da Constituição Federal, incluiu a alimentação no rol de direitos fundamentais, em igualdade de condições com a educação, saúde e habitação, tornando obrigatória a capacidade de adquirir ou produzir os alimentos seguros e saudáveis necessários. Isto ocorreu recentemente e foi através da Emenda nº 64/2010 onde houve, portanto a inclusão do direito à Alimentação no artigo 6º da Constituição (BRASIL, 2012).

Conforme citado por Conti (2009), e segundo as Nações Unidas (Comentário Geral nº 12, 1999), o direito a uma alimentação adequada implica em respeitar, proteger e promover o acesso aos alimentos considerados necessários para a população. Os Estados que assumem este compromisso devem garantir o acesso através de políticas públicas eficientes e garantir que nenhuma empresa privada ou que razões alheias à vontade da população impeçam este direito.



## 2.3 POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

De acordo com Conti (2009), podem-se conceituar políticas públicas como as ações desenvolvidas pelos Estados para garantir condições dignas para as populações envolvidas em carências específicas. Uma destas políticas públicas que melhorou a vida das pessoas no Brasil foi à instauração da Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, mobilizando atores sociais que até então se encontravam excluídos do processo.

De acordo com Conti (2009), em 2003 através da criação do Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar (MESA) e com o início do Programa Fome Zero começou a implementação da Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional no Governo Federal. Em 2004, para atender as necessidades de projetos nesta área, o MESA transformou-se no Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS).

Segundo Conti (2009), o Brasil mudou com a Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional (LOSAN, 2006), incorporando as diretrizes internacionais e reafirmando princípios como a segurança alimentar e o Direito Humano à Alimentação Adequada, além de desenvolver o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (SISAN). Conforme o autor criou-se o SISAN onde o poder público federal, estadual e municipal em conjunto com a cooperação da sociedade traçará metas com o objetivo de estabelecer um conjunto de ações para garantir a execução do Direito Humano à Alimentação Adequada e da Segurança Alimentar e Nutricional para as diversas parcelas da população.

Estes programas, além de ser implantados, precisam ser constantemente monitorados. Conforme Vaitsman, Rodrigues e Souza (2006), o monitoramento e a avaliação são etapas importantes no processo, pois permitem visualizar se o objetivo das políticas públicas foi alcançado. Para estes autores, ao monitorar-se um programa pode-se verificar como está o andamento do mesmo e adotar políticas corretivas em seu andamento.

Vaitsman, Rodrigues e Souza (2006) esclarecem que o monitoramento tanto pode ser interno como externo e que sua visualização se dá por meio de indicadores, cujo aumento ou diminuição permite visualizar as mudanças ocorridas. Os autores acrescentam, ainda, que o monitoramento só tem valor se for feito de forma repetida e em comparação a um objetivo definido anteriormente, para saber o percentual de cumprimento da meta. Além disso, o

monitoramento serve para melhorar aquilo que está sendo feito e oferece subsídios para o planejamento e a futura tomada de decisões.

## 2.4 PROGRAMAS DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

Conforme Conti (2009), com a criação do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), em 2004, havia a intenção de estruturar um conjunto de políticas, programas e ações para enfrentar a fome e exclusão social no País, problema entendido como prioridade da política nacional, abrangendo as áreas da “Segurança Alimentar e Nutricional, políticas públicas de assistência social, renda de cidadania e ações de geração de oportunidades para a inclusão produtiva das pessoas em situação de pobreza”.

Para promover o acesso a refeições nutricionalmente adequadas para a população em situação de insegurança alimentar, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome desenvolveu o Programa Fome Zero criando os equipamentos públicos de SAN como Restaurantes Populares, Cozinhas Comunitárias, Banco de Alimentos e alguns programas sociais como o Programa de Aquisição de Alimentos da Agricultura Familiar (PAA).

O eixo principal da proposta do Programa Fome Zero é associar o objetivo da segurança alimentar à estratégias permanentes de desenvolvimento econômico e social com crescente equidade e inclusão social.

A partir de equipamentos públicos como os Restaurantes Populares, pode-se notar que muitas pessoas que não tinham acesso a um prato de comida, agora realizam uma refeição digna e de elevada qualidade nutricional.

Devido às novas demandas ocasionadas pelo modo de vida urbano, o consumidor tem a necessidade de reformular sua vida de acordo com as condições que dispõe, como: tempo, recursos financeiros, entre outros (GARCIA, 2003).

Oliveira (2012) ressalta que a lógica do crescimento urbano afasta os locais de trabalho das moradias dos trabalhadores, impedindo estes de fazer suas refeições em casa, com maior qualidade e em família.

O Programa Restaurante Popular é uma das iniciativas integradas à rede de ações do Programa Fome Zero, política de combate à fome e exclusão social estabelecida em 2003. Os

restaurantes populares fazem parte do conjunto de ações desenvolvidas e voltadas para garantir o direito humano à alimentação, combatendo a insegurança alimentar que atinge parcela considerável da população (BRASIL, 2005).

Neste contexto, os Restaurantes Populares (RPs) são Unidades de Alimentação e Nutrição, destinadas ao preparo e à comercialização de refeições saudáveis, oferecidas a preços acessíveis à população. O público beneficiário dos restaurantes é formado por trabalhadores formais e informais, desempregados, estudantes, aposentados, entre outros. O direito a refeições diárias de qualidade e a baixo custo avançou significativamente ao longo dos últimos anos, beneficiando boa parte da população (CODEAGRO, 2008).

O estilo de vida nas médias e grandes cidades gerou um crescimento intenso do número de pessoas que realizam as refeições fora de casa. Em função das restrições orçamentárias, parte significativa dessas pessoas não tem acesso ao mercado tradicional de refeições prontas e muitas vezes optam por lanches rápidos, sendo assim, o restaurante popular vem ao encontro das necessidades desta parcela da população (SOUZA et al., 2005).

Para sustentar-se em um mercado tão competitivo, como o da alimentação, é necessário oferecer uma alimentação com produtos de qualidade. Por isto é importante avaliar o grau de satisfação dos usuários de acordo com o cardápio oferecido. Satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto em relação às expectativas do cliente (KOTLER, 1998).

Segundo Menasche, Marques e Zanetti (2008), a segurança alimentar é a qualidade nutricional dos alimentos, inclusive a ausência de componentes químicos que possam vir a causar danos para a saúde; os hábitos e culturas de acordo com a região; e a sustentabilidade do sistema alimentar, ou seja, a contínua produção e disponibilidade de alimentos.

Para atender estes objetivos foi criado o Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), que atua nas seguintes frentes: ao comprar o alimento diretamente do pequeno agricultor valoriza/estimula a atividade da agricultura familiar; incentiva a organização desses trabalhadores em cooperativas e em outras formas de arranjos produtivos; e também, a compra desses alimentos se dá para pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional, acarretando um maior desenvolvimento da economia local e atendimento às demandas de suplementação alimentar e nutricional dos programas sociais locais (SAN, 2008).

Para o Restaurante, a vantagem em receber produtos locais, é que pode oferecer refeições mais saudáveis, nutritivas e com mais qualidade para seus frequentadores.

Segundo Schmitt (2005) o PAA carece avançar em termos do marco legal e de sua institucionalidade, de modo a conferir-lhe todos os atributos de uma política pública, também é necessária maior mobilização nas ações dos setores envolvidos e manter uma regularidade na liberação de recursos.

As dificuldades quanto ao PAA da agricultura familiar local foram em relação à sazonalidade, dificuldade de aquisição de alguns gêneros específicos, planejamento e diversificação do cardápio.

O uso da aquisição de alimentos através da agricultura familiar está relacionado a um desenvolvimento econômico e social nos restaurantes. Este conjunto de contribuições supõe a existência de funções diversificadas da agricultura familiar, escapando à tradicional ideia de especialização na produção agropecuária em larga escala. Os novos debates animam a produção de pesquisas que ligam a realidade sócio-produtiva e alimentar das famílias agricultoras ao processo de desenvolvimento rural (CAZELLA; MATTEI, 2002).

### **3 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO:**

Segundo Souza (2005) no Manual Restaurante Popular, a gestão de um restaurante popular pode ser pública ou realizada por uma empresa sem fins lucrativos. Nas duas formas de gestão, recomenda-se a compra de alimentos de produtores locais, aumentando o impacto de sua implementação, pois garante alimentos a quem precisa e incentiva quem precisa vender alimentos, gerando eficácia e efetividade em sua gestão. Na gestão direta pública podem-se acessar outros programas do Ministério como o Programa de Compra Local de Alimentos para ajudar no abastecimento deste equipamento, beneficiando os agricultores familiares da região e garantindo o fornecimento de gêneros alimentícios de boa qualidade.

O Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter está localizado na Rua Dr. Pantaleão nº 356 na região central de Santa Maria-RS, inaugurado em 25/09/2008, funciona das 11h30min às 13h30min, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados. A gestão está a cargo da OSCIP – Comitê Gaúcho da Ação da Cidadania, e conta com 16 funcionários: 1 nutricionista, 1 cozinheiro chefe, 2 cozinheiros, 7 auxiliares de cozinha, 1 estoquista, 1 auxiliar de serviços gerais, 1 auxiliar administrativo, 2 coordenadoras. A Diretoria de Segurança Alimentar, responsável pela supervisão da OSCIP gestora é composta por: 2 nutricionistas, 2 assistentes sociais, 1 engenheiro agrônomo e 2 administrativos. Esta diretoria faz parte da Secretaria de Assistência Social da Prefeitura Municipal que é responsável pela aquisição de gêneros alimentícios, material de limpeza, gás e pagamento de água, luz e telefone. Com relação ao público beneficiado pelos serviços do Restaurante Popular, temos: em 2010 foram servidos 176.273 entre almoços e marmitas; em 2011 foram 182.405 refeições e até o mês de junho de 2012 a quantidade foi de 100.182 refeições, demonstrando a importância deste equipamento na luta contra a fome. Localizado na região central, onde há grande circulação, os beneficiários do Restaurante incluem idosos, moradores de rua, desempregados, autônomos, informais, estudantes, entre outros.

O Restaurante visa favorecer o acesso à alimentação com qualidade nutricional e baixo custo, promovendo espaços de educação alimentar e participação cidadã. São realizadas diversas atividades entre elas: avaliação nutricional, oficina de aproveitamento integral de alimentos, concurso de receitas, palestras, orientações sobre alimentação saudável, campanha contra o desperdício de Alimentos – Desperdício Zero, entre outras.

O Restaurante Popular possui integração com o Programa de Aquisição dos Alimentos – PAA, para abastecimento deste Equipamento Público de Alimentação e Nutrição bem como as Cozinhas Comunitárias. O PAA desenvolvido atualmente é via CONAB com repasse para uma cooperativa local a COOPERCEDRO. Os alimentos entregues são: frutas, hortaliças (verduras e legumes), arroz, feijão, carne bovina, de frango e suína, beneficiando 231 agricultores familiares. O atual convênio é no valor de R\$ 954.000,00. Em 2011 o PAA repassou 233.831 Kg de alimentos para os equipamentos públicos de Santa Maria – RS, portanto a maioria dos gêneros alimentícios utilizados nestes equipamentos é oriunda da agricultura familiar como arroz, feijão, carnes e hortifrutigranjeiros. Este convênio tem vigência até o final de 2012. A pequena parcela de gêneros alimentícios adquirida com recursos da Prefeitura inclui: óleo de soja, sal, açúcar, farinha de trigo, massa, entre outros.

As estratégias utilizadas para a realização dos diagnósticos sociais dos usuários prioritários do Restaurante Popular se realizam em parceria com as assistentes sociais do município e do albergue municipal. O diagnóstico da situação familiar é encaminhado a Secretaria de Assistência Social, a partir desta relação se traçam as estratégias atendimentos, se receberão gêneros alimentícios ou se serão encaminhados ao equipamento público mais próximo – Restaurante Popular/Cozinha Comunitária.

As ações de segurança alimentar e nutricional realizadas no Restaurante Popular são divulgadas aos usuários através de banners ou panfletos informativos, já para as entidades sociais bem como os programas sociais do município são informados através do CONSEA municipal.

Esta avaliação ocorreu principalmente porque se deseja qualificar o atendimento ao público no Restaurante Popular, possibilitando uma qualidade melhor nos serviços ofertados, especialmente para garantir uma segurança alimentar e nutricional aos usuários e se obter como resultado final um aumento do número de comensais.

#### **4 MÉTODO DE AVALIAÇÃO**

A qualidade é um termo que tem conceitos variados e dinâmicos, mas fundamentalmente ele indica um nível de excelência do que é produzido. É necessário satisfazer o cliente tanto por aspectos tangíveis como intangíveis da qualidade. Os aspectos tangíveis da qualidade estão incorporados às características físicas dos produtos e se manifestam através do cardápio, apresentação dos alimentos, aparência física do restaurante e assim sucessivamente. As características intangíveis da qualidade estão relacionadas às expectativas, percepções, desejos conscientes e inconscientes do cliente, incluindo-se aqueles de natureza emocional, tais como: o atendimento, o ambiente, as características sensoriais dos alimentos e outros (ABREU; SPINELLE; ZANARDI; 2003).

A Prefeitura de Santa Maria-RS, especialmente o setor da Diretoria de Segurança Alimentar e Nutricional que coordena as atividades do Restaurante Popular, percebeu que seria necessária uma avaliação de como os usuários se

sentem em relação aos produtos/serviços oferecidos nesse equipamento público de alimentação.

Com isso, durante o mês de dezembro de 2011 foi realizada uma pesquisa para avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto ao cardápio do Restaurante Popular Dom Ivo Lorscheiter de Santa Maria - RS. A coleta dos dados foi realizada com a utilização de um questionário (Apêndice A), aplicado aos usuários por duas estagiárias do curso de Nutrição do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA) de Santa Maria, que fizeram a abordagem e preencheram os questionários manualmente. As informações e dados coletados foram repassados à Diretoria de Segurança Alimentar e Nutricional de Santa Maria-RS, na qual trabalho como nutricionista.

A amostra foi composta por indivíduos de ambos os sexos, na faixa etária entre 18 e 70 anos e que se dispuseram a participar da pesquisa através do preenchimento de um questionário. Os usuários foram selecionados de modo aleatório simples, com abordagem de cerca de 30 usuários por dia, explicando individualmente do que se tratava a pesquisa, sua finalidade e como respondê-la.

O questionário é composto de desenhos ilustrativos e elaborado com perguntas fechadas para avaliação do grau de satisfação dos clientes a respeito dos seguintes itens: sabor da refeição, variação do cardápio, apresentação, sobremesas e sucos. Para cada item o participante poderia optar por um grau de satisfação para representar sua escolha. Assim, foram numerados da seguinte maneira: 1= muito satisfeito; 2 = satisfeito; 3 = neutro; 4 = insatisfeito; 5 = muito insatisfeito. Também, foram questionados em relação à frequência com que estes utilizavam o restaurante popular (todos os dias, semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente). A análise dos dados foi feita através de porcentagem simples.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A população participante deste estudo totalizou 253 pessoas, sendo 52% (n=131) do sexo feminino e 48% (n=122) do sexo masculino. Quanto à idade, a que mais prevaleceu foi a de adultos jovens entre 18-25 anos com 36,76% (n=93), seguido de adultos com idade entre 26-32 e 33-40 anos, ambas as faixas com 14,62% (n= 37), 41-50 anos com 13,84% (n=35), idosos (+ de 60 anos) totalizou 11,07% (n= 28) e a que menos prevaleceu foi a faixa etária de 51-59 anos, com 9,09% (n= 23).

Este estudo diferencia do realizado por Bezerra e Sichieri (2010) em restaurantes comerciais nas regiões do Brasil sobre características e gastos com alimentação fora do domicílio, pois a maior frequência de consumo fora do domicílio ocorreu na faixa etária entre 20 e 40 anos, havendo um predomínio do sexo masculino.

A frequência dos participantes está ilustrada a seguir (Tabela 1):



<b>Frequência</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa %</b>
Todos os dias	124	49,01
Semanalmente	92	36,36
Quinzenalmente	18	7,12
Mensalmente	13	5,14
Pela primeira vez	06	2,37

*Tabela 1 - Frequência com que os comensais entrevistados almoçam no Restaurante Popular de Santa Maria - RS.*

Observando-se os resultados obtidos na pesquisa, verifica-se que 49,01% dos usuários entrevistados frequentam diariamente o restaurante, sendo a maioria a pesquisa pode dar uma melhor dimensão dos aspectos avaliados no oferecimento do restaurante popular, torna-se mais fidedigna.

Já o perfil de satisfação dos comensais foi avaliado nos itens apresentados na tabela a seguir <sup>1</sup>(Tabela 2):

<b>Item</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Sabor da refeição	30,04	46,65	16,60	5,53	1,18
Variação do cardápio	24,12	49,81	18,97	5,92	1,18
Apresentação (aparência)	37,56	40,72	14,62	5,92	1,18
Sobremesas	59,69	20,16	16,60	0,79	2,76
Sucos	61,67	20,95	14,62	0,00	2,76

*Tabela 2 - Resultados de satisfação dos comensais do Restaurante Popular de Santa Maria - RS.*

*Os dados obtidos revelam um alto índice de pessoas que se encontram muito satisfeitas ou satisfeitas. Ao analisar o resultado da avaliação do sabor da refeição servida no*

<sup>1</sup> Frequência relativa: 1 - muito satisfeito; 2 – satisfeito; 3 – neutro; 4 – insatisfeito; 5 – muito insatisfeito.

restaurante popular verificou-se um índice satisfatório com percentual de 46,65% e o somatório de muito insatisfeito ficou em 1,18%.

Quanto ao item variação do cardápio, verificou-se que 49,81% estão satisfeito com os cardápios oferecidos e que apesar de em períodos específicos de produção, um determinado alimento seja oferecido mais do que uma vez na semana, ele tem boa aceitação, pois é apresentado em uma forma diferente de preparação.

A insatisfação de poucos (1,18%) talvez seja devido às preparações serem elaboradas com pouco sal e óleo (mas com maior utilização de temperos naturais), já que o local prioriza a prevenção de doenças crônicas não transmissíveis (DCNT).

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 249), “a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado”.

Quando um serviço é prestado com qualidade aumenta a satisfação dos usuários, sendo possível a conquista de novos consumidores e o aumento da credibilidade do equipamento público.

A satisfação dos usuários é obtida através da qualidade do serviço e também da qualidade do produto oferecido. O produto pode ter qualidade, mas se o serviço não tiver o cliente ficará insatisfeito. Com isso, ressalta-se ainda mais a importância de um produto com qualidade.

Conforme Cervo e Bervian (2002, p. 48), “o questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja”.

O estudo qualitativo se desenvolve em uma situação natural, repleto de dados descritivos e apontando para a realidade de forma complexa e contextualizada (MARCONI E LAKATOS, 2004).

## **6 CONCLUSÕES**

O que foi percebido através desta pesquisa, é que embora ocorra certa dificuldade na montagem do cardápio devido à falta de alguns gêneros (pois depende da sazonalidade da produção familiar) e por seguir normas institucionais (como a utilização de pouco sal e gordura para prevenção de doenças crônicas não transmissíveis), a maioria dos comensais aprecia a refeição, e em alguns casos relatam sentir-se melhor almoçando no Restaurante Popular. Pode-se concluir que, as avaliações foram positivas, indicando bom grau de satisfação.

A partir do Curso Gestão em Saúde e mais especificamente do material da disciplina Políticas Públicas de autoria de Maria das Graças Rua (2009), foi possível fazer uma reflexão e avaliação das políticas e principalmente dos programas públicos implantados no município de Santa Maria-RS. Com isso, definiu-se o tema deste estudo e a coleta dos dados da pesquisa.

Segundo Rua (2009), o percurso histórico dos métodos de avaliação compreende uma primeira etapa centrada na medição dos eventos analisados, avançando para os métodos de

como atingir os resultados, e progredindo para um julgamento das intervenções quanto à sua eficácia, eficiência, efetividade, sustentabilidade, entre outros aspectos.

A avaliação contribui para aprimorar a formulação de políticas e projetos, particularmente por se tornar incumbida pela elaboração das metas e também por indicar em quais aspectos os governos são mais diretamente responsáveis diante das necessidades dos cidadãos (RUA, 2009).

Conforme Rua (2009) a avaliação pode indicar ainda, se as políticas e os programas estão sendo gerados de modo coordenado ou articulado, e em que medidas estão sendo legitimadas novas situações para resolver problemas que antes pareciam sem solução. E também, pode indicar como estão sendo arquitetadas as parcerias entre governo federal e municipal, entre os setores públicos, privado e terceiro setor, além de apontar as circunstâncias de sucesso ou fracasso dessas parcerias e apontar como se poderia melhor aperfeiçoá-las para que atinjam uma maior abrangência e se tornem artificios a nível nacional das políticas de crescimento e desenvolvimento.

Com isso, percebeu-se que as políticas públicas de Assistência Social, entre elas o programa Fome Zero e em especial o Restaurante Popular, possuem uma estreita articulação com a Gestão da Saúde, pois se pode perceber entre os usuários uma melhora significativa na qualidade de vida e especialmente na qualidade da alimentação (almoço), já que os alimentos são preparados com pouco uso de sal, gordura e fritura. Como sabemos a alimentação está diretamente relacionada a diversas questões de saúde, e pode tanto ser causadora de patologias, se consumida de maneira abusiva ou com má qualidade, como poder ser o “remédio” para diversas moléstias, principalmente as relacionadas às carências nutricionais.

Há várias maneiras de se realizar uma avaliação, escolhemos avaliar a efetividade dos serviços oferecidos no equipamento público – Restaurante Popular, analisando seus impactos e benefícios.

Com isso, as alcances dos resultados do trabalho foram os seguintes:

- A partir deste estudo o restaurante pode apresentar um perfil básico de seus usuários, para que possa conhecer melhor o ambiente em que está inserido e as ferramentas que irão auxiliar nas melhorias.

- Verificou-se também a necessidade de criar uma Urna ou Caixinha de Sugestões e Críticas, assim se terá facilidade em conhecer melhor as necessidades e desejos dos usuários.

- Também, verificamos a constante necessidade de qualificar os funcionários, podendo melhorar a qualidade dos serviços, já que houve um percentual significativo de usuários insatisfeitos e muito insatisfeitos quanto aos produtos oferecidos.

Os limites dos resultados analisados após a pesquisa realizada foram:

- Como a pesquisa foi realizada no hall de entrada do Restaurante Popular os entrevistados estavam chegando ao local e muitos tinham pouca disponibilidade para responder o questionário, pelos mais diversos motivos como: estar no intervalo do trabalho ou da aula, ser este o único momento de descanso, pouco tempo para o almoço, entre outros.

- Quanto ao questionário, ao analisarmos os dados coletados, verificamos que o grau de satisfação “neutro” não expressou de maneira clara e objetiva nossa intenção que seria de estabelecer uma qualificação moderada (que estaria ao centro da qualificação muito satisfeito e muito insatisfeito). Mas, apesar disto, como o questionário foi preenchido pelas acadêmicas e não pelos usuários, as mesmas relataram que durante a entrevista explicavam de modo que foi fácil a compreensão por parte dos mesmos, e que estes entenderam que a referida qualificação se tratava de uma qualificação mediana.

## REFERÊNCIAS

ABREU, E.S.; SPINELLE, M.G.N.; ZANARDI, A.M.P. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. São Paulo: Metha, 2003.

BELIK, Walter. Perspectivas para segurança alimentar e nutricional no Brasil. **Revista Saúde e Sociedade**, v.12, n.1, p.12-20, jan-jun 2003.

BETTO, Frei. A fome como questão política. **Estudos avançados**, 17 (48). Textos Fundamentais. Rio de Janeiro: Garamond, 2004.

BETTO, Frei. **Cartilha do Fome Zero**. Brasília, 2003.

BEZERRA, I. N.; SICHIERI, R.. Características e gastos com alimentação fora do domicílio no Brasil. **Revista Saúde Pública**, v.44 n.2 São, abril, 2010.

BRASIL. **Manual Programa Restaurante Popular**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, julho, 2005.

BRASIL. **Plano Safra da Agricultura Familiar 2009/2010**. Ministério do Desenvolvimento Agrário. Brasília: MDA/SAF, 2009. Disponível em: <[www.mda.gov.br](http://www.mda.gov.br)>. Acesso em: 01 mar. 2012.

BRASIL. **Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006.** Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/Lei/L11346.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/Lei/L11346.htm)>. Acesso em: 01 mar. 2012.

BRASIL. **Constituição Federal Brasileira de 1988.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm)>. Acesso em: 01 mar. 2012.

BRASIL. **Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional.** Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm)>. Acesso em: 01 mar. 2012.

CASTRO, J. **Geografia da fome: o dilema brasileiro pão ou aço.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

CAZELLA, A. A.; MATTEI, L. **Multifuncionalidade agrícola e pluriatividade das famílias rurais: complementaridades e distinções conceituais.** 2002.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica.** 5, ed. São Paulo: Prendice Hall, 2003.

CODEAGRO. **Coordenadoria de Agronegócios/Secretaria de Agricultura e Abastecimento.** Disponível em: <[http://www.codeagro.sp.gov.br/bom\\_prato/bom\\_prato.php?pg=2](http://www.codeagro.sp.gov.br/bom_prato/bom_prato.php?pg=2)>. Acesso em: 01 mar. 2012.

CONTI, Irio Luiz. **Segurança Alimentar e Nutricional: noções básicas.** Passo Fundo: IFIBE, 2009. DISPONÍVEL  
em :<http://www.pjf.mg.gov.br/sg/conselhos/comsea/docq2011/conceitosbasicos%20SAN.pdf>

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços.** 2, ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GARCIA, R.W.D. Reflexos da globalização na cultura alimentar: considerações sobre as mudanças na alimentação urbana. **Revista de nutrição**, v.16,n. 4, p. 483-492, 2003.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAROUSSE CULTURAL. **Dicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: Nova Cultural, 1999.

MARCONI, Maria de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 6, ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MDS. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/segurancaalimentar/alimentoseabastecimento/paa>>. Acesso em: 01 mar. 2012.

**MENASCHE, Renata; MARQUES, Flávia Charão e ZANETTI, Cândida. Autoconsumo e segurança alimentar: a agricultura familiar a partir dos saberes e práticas da alimentação. Campinas: Revista de Nutrição. vol.21. 2008**

MONTAÑA, Miguel Medeiros. **Compreensão Sobre Segurança Alimentar E Nutricional Sustentável**. 2012. Disponível no portal do CONSEA RS: [http://www.consears.com.br/downloads/texto\\_1\\_compreensao\\_sobre\\_seguranca\\_alimentar.doc](http://www.consears.com.br/downloads/texto_1_compreensao_sobre_seguranca_alimentar.doc)

OLIVEIRA, Sonia. **Restaurantes Populares**. 2012. Disponível em: [http://www.polis.org.br/publicacoes/dicas/dicas\\_interna.asp?codigo=27](http://www.polis.org.br/publicacoes/dicas/dicas_interna.asp?codigo=27)

PROJETO FOME ZERO. **UMA PROPOSTA DE POLÍTICA DE SEGURANÇA ALIMENTAR PARA O BRASIL**. 2001. Disponível em: [www.fomezero.gov.br/download/livro\\_projeto\\_fome.pdf](http://www.fomezero.gov.br/download/livro_projeto_fome.pdf)

RUA, Maria das Graças. **Apostila Políticas Públicas**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

SAN. **Revista de Segurança Alimentar e Nutricional**. vol. XVI, 2, 2008.

SCHMITT, C. J. **Aquisição de alimentos da agricultura familiar: integração entre política agrícola e segurança alimentar e nutricional**. Revista de Política Agrícola, ano XIV, n.2, p. 78-88, abr./mai./jun., 2005.



SOUZA, P. A. et al. **Manual Programa Restaurante Popular**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, p.1-71, 2005. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/ascom/novomds/v2/sesan/conteudo/manual\\_rest\\_pop\\_2005.pdf](http://www.mds.gov.br/ascom/novomds/v2/sesan/conteudo/manual_rest_pop_2005.pdf)>. Acesso em: 10 jun.2012.

VAITSMAN, Jeni; RODRIGUES, Roberto W. S. e SOUZA, Rômulo Paes. **O Sistema de Avaliação e Monitoramento das Políticas e Programas Sociais: a experiência do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome do Brasil**, *UNESCO* 2006.

## APÊNDICE

**APÊNDICE A**  
**INSTRUMENTO DE PESQUISA**  
**RESTAURANTE POPULAR – PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Para nosso processo de melhoria contínua, é necessário saber o que você pensa a respeito de nossas refeições e serviços.

IDADE: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_

PROFISSÃO: \_\_\_\_\_

FREQÜÊNCIA: \_\_\_\_\_



Sabor da refeição	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Variação do cardápio	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Apresentação (aparência)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sobremesas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sucos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**Espaço para sugestão, reclamações e elogios (fila, cardápio,etc):**

---

---

---

**Obrigado pela sua participação!**