

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITABILIDADE DA MERENDA ESCOLAR,
NA OPINIÃO DOS DISCENTES DE UMA ESCOLA ESTADUAL DO MUNICÍPIO
DE TUPANCIRETÃ-RS**

**QUALITY ASSESSMENT AND ACCEPTABILITY OF SCHOOL MEALS IN
VIEW OF STUDENTS OF A SCHOOL STATE OF TUPANCIRETÃ-RS
MUNICIPALITY**

Luiza Rubert, Camila Coletto e Larissa Disconzi Peruffo

RESUMO

Em virtude da existência de programas que visam inibir as deficiências nutricionais dos discentes durante o período de estadia em sala de aula, tais como o Programa Nacional de Alimentação Escolar –PNAE, o objetivo deste estudo teve como foco a avaliação da qualidade da merenda servida em uma escola estadual do município de Tupanciretã – RS. Para tal, optou-se em desenvolver um estudo de caso, qualitativo e quantitativo, bem como, exploratório e descritivo. A partir da aplicação de um instrumento de pesquisa que teve como foco avaliar critérios como cardápio e ambiente onde são servidas as refeições, foi possível identificar indicadores que tornavam a nutrição da escola desagradável e pouco aceitável por parte dos discentes. As variáveis que pouco se destacaram, na forma de bem atendidas, foram a multiplicidade de alimentos, a amplitude de espaço e a quantidade de ruídos. Para que tais dificuldades sejam sanadas é necessário a disponibilização de verbas por parte do Estado, o que quase inviabiliza a solução destes pontos, entretanto destacou-se que por meio de programações beneficentes desenvolvidas pelos discentes e pela escola, a arrecadação de verbas seria uma possibilidade real.

Palavras-chave: Merenda escolar, qualidade, satisfação, aceitabilidade.

ABSTRACT

Because of the existence of programs to inhibit the nutritional deficiencies of students during the period of stay in the classroom, such as the National School Feeding Programme - PNAE, the aim of this study focused on evaluating the quality of meals served in a state school in the city of Tupanciretã - RS. For this it was decided to develop a case study, qualitative, quantitative, as well as exploratory and descriptive. From the application of a survey instrument that had the focus evaluating criteria such as menu and environment where meals are served, it was possible to identify indicators that made nutrition nasty little school and acceptable by the students. The variables just stood out as well were met plurality of food amplitude space and the amount of noise. For these difficulties are solved is required to disburse funds from the state, which almost makes it impossible to solve these points, however it was highlighted that through charitable programs developed by the students and the school, the fund-raising would be a real possibility.

Keywords: School meals, quality, satisfaction, acceptability.

1 INTRODUÇÃO

O processo educacional é formado por vários aspectos, neste sentido, todos os discentes do nosso país, deveriam ter direito a uma alimentação adequada para um melhor desempenho físico e cognitivo. A partir da década de 1930 até o final da década de 1970 a luta pela alimentação escolar dava-se através de campanhas e movimentos sociais. Finalmente em 1979 surge o Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE), que é responsável pela distribuição de verbas voltadas para a compra de merenda escolar para escolas públicas de todo o Brasil, buscando promover o desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis, beneficiando a todos os discentes da rede pública de educação (GOVERNO FEDERAL, 2015).

Segundo Aguiar e Calil (1999), o PNAE visa o melhoramento dos hábitos alimentares dos discentes e sua capacidade de aprendizagem, preocupando-se em diminuir problemas como a repetência, ausência dos alunos nas aulas e ainda o abandono dos estudos.

O estado de nutrição é refletido no recebimento das necessidades básicas do homem, que englobam tanto as exigências nutricionais como a variedade dos alimentos e seus valores nutricionais (STEFANINI, 1997), entretanto Braga et al. (2015), afirmam que, ainda hoje, pode-se observar que os problemas referentes a desigualdade de distribuição de alimentos pelo Brasil são consideráveis, sendo a desnutrição um problema pontual que ainda precisa ser combatido.

O diagnóstico negativo, neste contexto, é o acesso dos discentes a alimentos pouco saudáveis, sanciona Teo (2009 apud GROSS; CINELLI, 2004), principalmente quando se refere a alimentos com altos teores de gordura e sódio em sua composição. Isso pode ocorrer devido à cultura proliferada na própria escola, ou lugares próximos, no ambiente doméstico, onde a cultura do “*fast food*” foi proliferada.

Os discentes são os principais agentes de mensuração da qualidade dos serviços que são oferecidos pelas instituições de ensino, principalmente pelas refeições servidas nas escolas. Por este fato, é essencial ponderar a aceitação dos alimentos, sendo que testes referentes à concordância dos mesmos são fundamentais, sanciona Flávio e Barcelos (2002).

Para que haja a adesão dos discentes aos alimentos servidos nas escolas, é preciso a realização de uma análise no que diz respeito às variáveis inerentes ao cardápio e higiene do local em que são servidas as refeições (MARTINS, 2004).

Assim, o objetivo principal do estudo é “avaliar a qualidade da merenda servida em uma escola estadual do município de Tupanciretã – RS”, a fim de verificar essencialmente as condições dos alimentos e do espaço físico do refeitório.

2 ALIMENTAÇÃO E QUALIDADE ALIMENTAR

A importância da alimentação está comprovada em inúmeros estudos e pesquisas, que a consideram essencial para o desenvolvimento físico e cognitivo. Dessa forma, promover uma nutrição de qualidade é trabalhar por uma melhor educação pública no país, pois bons níveis educacionais também são resultados de discentes bem alimentados e aptos a desenvolver seu potencial de aprendizagem (FEITOSA et al, 2010). As crianças e adolescentes que se alimentam fora do contexto habitacional, associaram a hábitos menos saudáveis, apontam esta delimitação, quando afirmam que estar fora de casa e longe do alcance dos olhos dos pais, levam os mesmos a consumirem alimentos mais calóricos, com altos níveis de gordura total e saturada, além de alimentos com baixos níveis de fibras, cálcio e ferro (GARCIA et al, 2013).

A insuficiente condição nutritiva que muitas crianças se encontram, explicita a necessidade de introduzir desde cedo no cotidiano, um comportamento alimentar que desenvolva noções de estima a uma alimentação mais saudável, ao cultivo e preparo de alimentos, além de bons hábitos alimentares (MURA, 2007).

A merenda escolar oferecida em escolas públicas não necessariamente tem a responsabilidade de abolir os problemas citados acima, entretanto, quando oferecida no local institucional garante aos discentes manterem-se livre de efeitos paralelos que uma má alimentação ou uma não ingestão desta provocariam (MUNIZ et al, 2013).

Assim, CECCIM (1995, p. 65) transcreve que “[...] caberá à escola oferecer uma merenda nutricionalmente adequada e na forma de uma refeição coletiva [...] para captar o máximo incentivo da criança e adolescente aos desafios de uma resposta intelectual aos problemas pedagógicos”.

A legislação vigente possibilita às escolas da rede pública de educação a participarem do PNAE, recebendo de nutricionistas do Estado o acesso a um cardápio padronizado. Este é elaborado de acordo com as necessidades nutricionais das regiões de cada estado, assim como seus hábitos alimentares e costumes (LIBERMANN e BERTOLINI, 2014). O cardápio nada mais é do que o resultado do trabalho de nutricionistas, que objetivam uma alimentação adequada, com nutrientes e vitaminas, visando também fazer a promoção de hábitos alimentares saudáveis.

Neste contexto, é relevante salientar que, quanto menos alterações sofrerem os cardápios por parte dos responsáveis dos estabelecimentos, nesse caso, pelas escolas, maior efeito terá sobre os consumidores, ou seja, tais alterações por pessoas pouco experientes no assunto podem ocasionar variações significativas de preço, variedade e até mesmo interferir no valor nutricional, afirma Bello e Spinelli (2011).

O julgamento da qualidade, de acordo com Koetz *et al* (2009), envolve figuras como o estilo, as cores, o odor e o paladar. Muitos produtos são capazes de despertar a curiosidade do consumidor, mas apenas estes aspectos não são capazes de satisfazer as expectativas dos mesmos e mostrarem-se como produtos de qualidade ou não.

A qualidade nutricional depende, além dos tipos e condições dos alimentos, da forma como prepará-los, incluindo o lugar onde estes são transformados e acomodados, bem como do tempo disponível para aprontamento e ingestão. Nessa perspectiva, citar a higiene alimentar é de suma importância, pois esta inclui necessidade de verificar o local onde serão preparados e servidos os alimentos, devendo estes ser bem higienizados, limpos, além de acomodáveis (BELLO e SPINELLI, 2011).

Perguntas como: quais são os fatores que favorecem o desenvolvimento microbiano nos alimentos? Qual é a forma correta de lavar as mãos? De que maneira os diferentes alimentos devem ser armazenados? Como descongelar os nutrientes sem colocar a saúde em risco? Devem ser respondidas pelos profissionais que manuseiam os alimentos. Diante disso, a oferta de treinamentos a estes responsáveis se faz imprescindível, visto que diminuirá ou extinguirá as chances de ocorrerem danos à saúde de quem consome estes nutrimentos (ALVES e UENO, 2010).

Alguns transtornos alimentares como, infecções, intoxicações e outros, são resultados de uma deficiente aplicação das normas de higiene e sanitização dos alimentos, da deficiente atenção aos métodos de controle microbiano, ou, porventura, de más condições de armazenagem ou conservação dos nutrimentos, discorre Souza e Sathler (2009). Ainda de acordo com os autores, a fim de satisfazer necessidades de acomodação e conforto no momento da ingestão da merenda, os discentes deveriam ter à disposição utensílios como, pratos, talheres e copos, facilitando para a escola adotar um sistema do tipo *buffet* em seus refeitórios, onde os próprios discentes pudessem servir-se e escolher os alimentos que melhor lhes agradassem, ou ainda, serem servidos pelos próprios profissionais que trabalham na

cozinha, levando, após escolherem os alimentos desejados, seus pratos prontos até a mesa, onde poderiam acomodarem-se, tal serviço leva o nome de *self-service*.

Dessa maneira, as possibilidades de adesão da merenda escolar seriam maiores, pois como ocorrem em restaurantes, esses serviços são muito eficientes para a comodidade e fidelização dos consumidores com relação às refeições servidas pelos estabelecimentos, e o mesmo ocorreria com os discentes em relação a merenda escolar servida nas escolas, pois nem todos aderem a todo o tipo de alimento oferecido. Segundo Braga *et al* (2015), os estabelecimentos que adotam o *self-service* estão em meio a uma grande expansão dentro do mercado, existe uma vantagem significativa para o consumidor deste tipo de serviço, pois apresenta alimentos variados e atendimento rápido.

2.1 Adesão e satisfação dos discentes à merenda

O sentimento de contentamento e conseqüentemente de satisfação por parte dos clientes ocorrem quando estes são recebidos com um bom atendimento, desfrutam de produtos de qualidade, além de estarem em um espaço onde suas necessidades de higiene, aspectos físicos e cardápio atendem suas exigências (BELLO e SPINELLI, 2011; TRIERWEILLER et al., 2011). O mesmo ocorre com os discentes nos ambientes escolares, que também são consumidores destes serviços, mesmo que estes sejam gratuitos e para que ocorra a adesão e nutrição adequada, precisam sentir-se confortáveis, seja em relação aos alimentos ou seja com o ambiente físico de seu refeitório.

Nas pesquisas nacionais sobre a aceitabilidade de discentes à merenda escolar, deve-se ressaltar um estudo conduzido pelo Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), em 2011, que avaliou o impacto do PNAE e sua credibilidade, averiguou-se que a aceitação do programa se deu mais fortemente nas regiões norte e nordeste, especialmente em cidades de pequeno porte da zona rural (BRAGA et al, 2015). De maneira geral, o mesmo autor ainda afirma que a adesão e aceitação ao PNAE é maior entre crianças de até 11 anos e, especialmente, entre populações de menor poder aquisitivo.

Para que haja indicadores de aceitabilidade do cardápio escolar, a realização de diagnósticos torna-se fundamental, dependendo quase que em sua totalidade da concordância dos consumidores aos fatores como hábitos alimentares, custo, horário de distribuição e estrutura das cozinhas das unidades educacionais (MARTINS et al, 2004).

De acordo com Abreu *et al* (2011), a importância de pesquisar a satisfação dos consumidores a partir de fatores como o cardápio, ambiente físico e apresentação, assim como concepções, expectativas e ambiente é relevante, pois a junção de todas estas variáveis resulta na qualidade absoluta dos produtos ou atendimento, que tanto visualiza satisfazer as necessidades e desejos dos consumidores e acima de tudo, fazer com que suas expectativas sejam saciadas.

Neste contexto, Paladini (2012) completa que, determinar padrões de qualidade e aceitação nem sempre pode ser considerada uma prática simples, pois o conceito de boa condição abrange inúmeros elementos, com diversos pesos e importâncias, dentre os principais está a cultura da região onde o serviço é prestado, essa afeta diretamente a condição de aceitação ou não.

Desta forma, os discentes serão os responsáveis por mensurar o nível de aceitação de um cardápio, da mesma forma que os clientes quando insatisfeitos têm a opção de trocar de fornecedor ou expressar suas reclamações. Porém, no caso da oferta de merenda em instituições públicas, a opção da troca de instituição em função da qualidade da merenda é uma medida pouco viável, para tanto, o gerenciamento das reclamações deve ser visto como

um dos principais índices de avaliação da qualidade destes produtos e serviços. Além disso, o controle de desperdício de recursos públicos na compra de gêneros alimentícios rejeitados será saudado na mesma perspectiva.

A busca pela diminuição do resto-ingestão e das sobras em um restaurante institucional reflete uma maior preocupação da instituição com a aceitação dos discentes à alimentação escolar e, atentar-se às variáveis indiretas ao consumo dos alimentos no ambiente escolar é a melhor forma de promover e obter a aceitação necessária para uma alimentação saudável e nutritiva, pois nesse sentido se formará a base tão necessária para o crescimento das gerações que construirão o futuro do país (PINZÓN e SAURA, 2011; LIBERMANN e BERTOLINI, 2014).

3 METODOLOGIA

Este artigo caracterizado como um estudo de caso, foi desenvolvido com discentes de uma escola pública do município de Tupanciretã-RS. Quanto à amostra, buscou-se elaborar um estudo representativo, para tanto, calculou-se o tamanho da amostra com base nas fórmulas estatísticas que permitam generalizar os resultados obtidos para toda a população. Considerando a intenção de estimar algumas proporções da população finita na análise descritiva, utilizou-se um erro amostral de 5%, nível de confiança de 97,5%, uma população no total de 510 alunos matriculados nos três turnos (manhã, tarde e noite), assim obteve-se o tamanho da amostra de 259 discentes pesquisados, estes com idade maior ou igual a 12 anos.

Na tabela 01 pode-se observar a caracterização completa do estudo quanto aos seus procedimentos metodológicos.

CLASSIFICAÇÃO	ENQUADRAMENTO
Natureza	Aplicada
Forma de abordagem	Quantitativa Qualitativa
Objetivos	Exploratória Descritiva
Procedimentos técnicos	Bibliográfica Estudo de caso
Coleta de dados	Questionário

Tabela 01: Enquadramento metodológico
Fonte: Desenvolvida pelos autores

Em relação à natureza, a pesquisa classifica-se como uma pesquisa aplicada. A pesquisa aplicada parte da necessidade de produzir conhecimento para aplicação, assim otimizando processos e produtos (MATIAS-PEREIRA, 2012). Já como procedimento, enquadra-se em um estudo de caso onde se realiza um profundo e exaustivo estudo do processo, produzindo assim um amplo e detalhado conhecimento, com o objetivo de perceber “como” e “por que” funcionam as “coisas”, é um estudo empírico que busca compreender o fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade (YIN, 2010).

A partir do estudo de caso, o artigo é de caráter exploratório-descritivo, pois relata por inteiro, determinados fatos estudados, como discorrem Lakatos e Markoni (2010), dessa forma, para a coleta de dados foi utilizado um questionário composto por dez perguntas fechadas, estruturadas com alternativas em uma escala *likert* crescente de 5 pontos, além de um espaço aberto para que se dessem sugestões de melhorias.

O instrumento, adaptado a partir de Braga et al. (2015), elencou dois critérios relevantes que, segundo o autor, são essenciais para o alcance da qualidade e aceitação da alimentação escolar oferecida. Os critérios foram divididos em cinco indicadores, oportunizando os questionamentos aos discentes da escola pesquisada, como pode ser observado na Figura 01.



Figura 01: Estrutura hierárquica de apoio à montagem do instrumento de pesquisa.
Fonte: Elaborado pelos autores com base em Braga et al, (2015).

O questionário foi entregue aos discentes frequentadores dos turnos da manhã à noite, que cursam entre o 6º ano do Ensino Fundamental até o 3º ano do Ensino Médio, todos os instrumentos foram respondidos em horário de aula, sob a supervisão de um docente e das pesquisadoras, garantindo a conservação da ética e o recebimento dos resultados finais.

A aplicação e coleta de dados aconteceram entre os meses de setembro a outubro de 2015, juntamente com a análise dos dados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

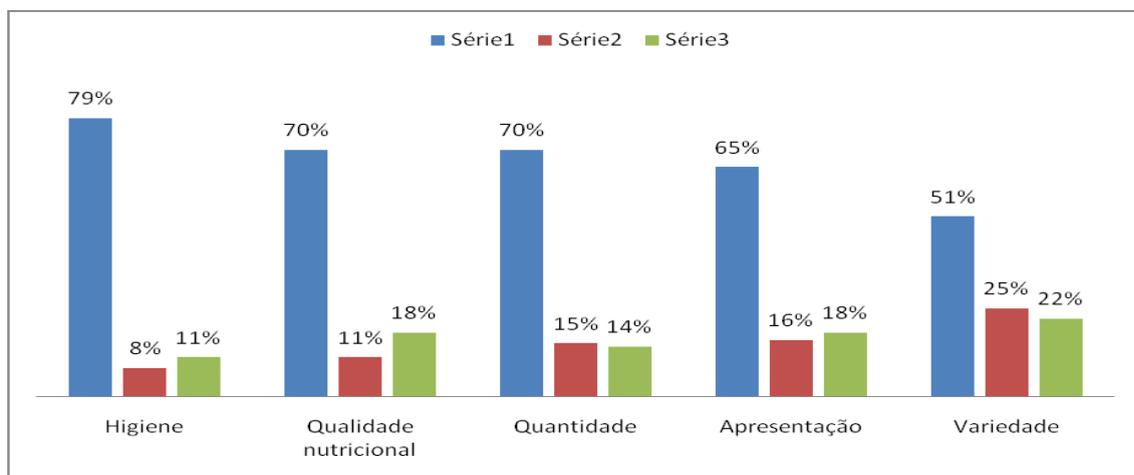
Como o público alvo deste trabalho foram os discentes de uma escola estadual do município de Tupanciretã-RS, os dados expostos são resultado de uma pesquisa feita com 51% dos estudantes da instituição, onde 55% dos entrevistados são do gênero feminino e 45% do gênero masculino.

4.1 Cardápio

Inicialmente, foram avaliados os cinco indicadores do critério cardápio, que influenciam diretamente na qualidade das refeições servidas aos discentes, assim como seus níveis de satisfação, tais resultados podem ser observados no Gráfico 01.

Para melhor visualização dos efeitos obtidos, a escala *likert* de cinco pontos foi reduzida a três para a montagem do gráfico e interpretação das respostas, onde a “Série 1” expõe os níveis de satisfação, a “Série 2” os níveis de insatisfação e a “Série 3” a porcentagem de alunos que se mantiveram indiferentes em relação aos itens pesquisados.

Gráfico 01 – Avaliação do critério cardápio.



Fonte: dados da pesquisa.

Nos dados apresentados, os índices que fazem referência ao cardápio, pôde-se observar que os três critérios de maior aprovação do cardápio foram a higiene, com 79% de satisfação, a qualidade nutricional e quantidade, ambas com 70% de aceitação, já o quesito “apresentação” atingiu um percentual de 65% de aprovação. No que se refere à variedade dos alimentos servidos, este critério foi considerado um ponto a ser melhorado, na opinião dos discentes, atingindo um percentual de rejeição de 25% e apenas 51% de aprovação.

No espaço dedicado a coleta de dados referente à opinião dos discentes, no tocante às refeições servidas, as sugestões mais citadas e requeridas foram acerca da variedade de alimentos ofertados, e também, sobre um aumento da quantidade das porções servidas, embora, com esta última, os índices de satisfação tenham alcançado os 70%. O fornecimento de bebidas, como sucos, durante as refeições também foram uma das sugestões de melhoria mais citadas pelos discentes.

Mesmo que todos os critérios mantiveram-se acima dos 50% de aprovação, há um aspecto do indicador em discussão que pode ser melhorado para manter os discentes ainda mais satisfeitos com as refeições, que é a variedade dos alimentos oferecidos. Se a escola oferecer uma maior diversidade no cardápio, a adesão poderá ser maior, aumentando significativamente a satisfação dos mesmos. A qualidade nutricional, mesmo tendo um índice de alta satisfação, 18% dos discentes se consideram indiferentes a esse aspecto. Com isso, podemos perceber que grande parte dos pesquisados não demonstram interesse com relação as características nutricionais dos alimentos, que fazem parte de sua dieta diária, dando pouca importância na hora da escolha entre alimentos saudáveis e não saudáveis.

Com relação aos pedidos de aprimoramento do cardápio, a escola pode apresentar algumas dificuldades para atender tais solicitações de seus discentes, principalmente, no que diz respeito à multiplicidade dos alimentos e à quantidade das porções que são ofertadas no

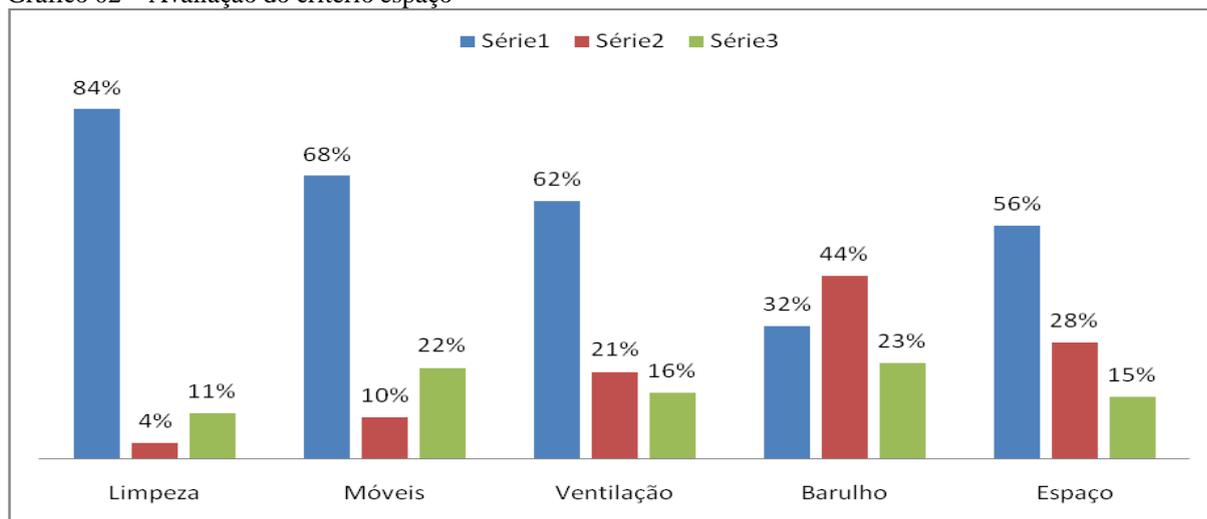
horário das refeições. Para que isto ocorra, a instituição necessita de um maior aporte financeiro, sendo esta uma situação de difícil solução, já que o Programa Nacional de Alimentação Escolar realiza a distribuição das verbas de forma igualitária a todas as escolas da rede pública de educação do Brasil.

4.2 Espaço Físico

Para a avaliação do critério espaço físico, também foram elencados cinco aspectos que constituem o mesmo e que influenciam inteiramente na aceitação dos discentes à merenda escolar. Os resultados podem ser observados no Gráfico 02.

Para melhor entendimento, o mesmo deu-se nesse aspecto, a escala *likert* de cinco pontos reduziu-se a três, onde a “Série 1” refere-se a satisfação dos entrevistados, a “Série 2” refere-se a insatisfação e a “Série 3” refere-se aos discentes que mantiveram-se indiferentes diante de cada aspecto analisado.

Gráfico 02 – Avaliação do critério espaço



Fonte: fontes da pesquisa.

Podemos observar que o maior índice de contentamento com o ambiente físico do local onde é servida a merenda da escola, foi a limpeza, totalizando 84% de aprovação, onde apenas 4% afirmam que a higiene do espaço não apresenta boas condições.

No que se refere aos móveis utilizados no refeitório, os resultados também foram elevados, quando se fala em contentamento por parte dos discentes, este aspecto obteve 68% de aceitação e apenas 10% de rejeição, 22% alegam ser indiferentes a este critério. Constatase que o maior alvo de desaprovação é o barulho que envolve o local onde as refeições são realizadas, pois 44% dos entrevistados responderam que este item é um ponto fraco em relação ao espaço, totalizando apenas 32% de contentamento com o mesmo.

No aspecto ventilação, consta um percentual de 64% de satisfação por parte dos discentes, e 21% encontram-se insatisfeitos com este quesito. Em relação ao espaço, 56% consideram este aspecto satisfatório, enquanto 28% o acham ruim.

Há, por parte dos discentes, um manifesto em relação à ampliação do espaço físico, melhoria da mobília e acessibilidade do refeitório, isto geraria uma facilidade maior de locomoção e acesso às refeições, inclusive de discentes com deficiência física trazendo maior conforto e comodidade aos discentes.

A comprovação que a variante barulho causa desconforto no horário das refeições, foi um item considerado como aspecto a melhorar, segundo a pesquisa, os discentes almejam a diminuição dos ruídos, melhora na ventilação, tornando o refeitório um ambiente mais agradável.

Os resultados obtidos viabilizaram analisar a percepção dos discentes sobre a importância da limpeza do local, onde são servidas suas refeições diárias e o quanto a higiene é relevante para os cuidados com a saúde, pois, tal indicador obteve o maior índice de contentamento, dentre todos os outros aspectos avaliados. A indiferença dos discentes em relação a limpeza do local, apresenta um percentual mínimo, pois, provavelmente, não possuem a noção suficiente dos malefícios que a higiene insuficiente acarreta à saúde do homem, e que esta situação pode promover distúrbios alimentares e outros prejuízos, como citado no capítulo anterior.

Ao ser constatado que o maior nível de desaprovação foi a variante barulho, e também possuindo o maior índice de rejeição entre os aspectos físicos do refeitório, encontra-se entre os 10 quesitos avaliados em toda a pesquisa, com o percentual de rejeição destacando-se no que se refere aos níveis de satisfação em comparação com os demais aspectos.

Dessa forma, seria pertinente a aplicação de uma nova pesquisa a fim de verificar se o barulho que perturba os discentes emerge dos mesmos ou sua origem é externa, já para a solução da amplificação do espaço, outra variável de descontentamento entre os alunos, como a escola é financiada pelo governo estadual, não sobrando recursos para investir em melhorias como esta, uma saída seria incentivar a comunidade acadêmica a arrecadarem verbas através promoções. A partir da solução dessa questão seria válido incentivar a escola a proporcionar aos discentes merendas na forma de *buffet* ou *self-service*, gerando para estes uma melhor acomodação e conseqüentemente satisfação.

5 CONCLUSÕES

A instituição de ensino oferece muitos pontos fortes no que se refere à qualidade da merenda escolar, principalmente no quesito “cardápio”, em que todas as variáveis ultrapassaram os 50% dos níveis de aceitabilidade, especialmente, a higiene dos alimentos, a quantidade das porções servidas e a qualidade nutricional das refeições.

No entanto, ainda assim há um índice que pode ser considerado desmotivador em prol do alcance da total satisfação e aceitação dos discentes, a variedade dos alimentos servidos, estes não atendem as expectativas de um número significativo de consumidores, podendo ser considerado o aspecto mais frágil da pesquisa.

Foi constatado que o ponto mais forte oferecido dentro da variante espaço físico é a higiene dos alimentos, sendo o elemento mais bem aceito em comparação com outros quesitos avaliados, revelando assim, a preocupação da escola em manter o ambiente limpo e bem higienizado para a distribuição dos alimentos. O aspecto de maior rejeição, considerado pelos discentes, o elo mais frágil da cadeia, foi encontrado no indicador barulho, cujo índice de insatisfação ultrapassou o grau de satisfação. A necessidade de identificar a origem do barulho para atacar a causa do problema, supondo que a origem dos ruídos surja dos próprios discentes, seria a necessidade de melhoria e adaptação de alguns comportamentos. Caso a sonorização tivesse variantes externas, a solução mais eficiente seria isolamentos acústicos, onde os recursos para a obra seriam prospectados a partir de ações beneficentes realizadas pelos próprios discentes e pela escola.

Dessa forma, cabe a escola interagir com seus discentes e tentar encontrar as melhores soluções para amenizar as dificuldades identificadas, a fim de proporcionar melhorias aos

discentes já matriculados, pois o atendimento a tais insatisfações, possibilita também a adesão mais repentina de novos estudantes, atraídos pelo consumo das refeições, as quais são extremamente importantes para o desenvolvimento escolar, e interessados nos demais aspectos educacionais que a instituição tem a oferecer.

A presente pesquisa limitou-se a uma amostra em uma escola estadual do município de Tupanciretã/RS e como trabalho futuro sugere-se que se colem dados nas demais escolas da cidade, a fim de averiguar e comparar quais características inibem a satisfação dos discentes. Outra questão interessante para ser avaliada é a cultura local, seria válido identificar o quanto influencia na preferência dos estudantes, para isso o estudo deveria estender-se as demais escolas do município.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, E. S. *et al.* **Gestão de Unidades de Alimentação e Nutrição: um modo de fazer.** 4ª ed. São Paulo: Metha, 2011.
- AGUIAR, J. A. CALIL, R. M. **Nutrição e administração nos serviços de alimentação escolar.** São Paulo: Marco Markovith, 1999.
- ALVES, Mariana, G. UENO, Mariko. **Restaurantes *self-service*: segurança e qualidade sanitária dos alimentos servidos.** Revista de Nutrição. Vol 23, nº 04, 2010.
- BELLO, M. SPINELLI, M. G. N. **Utilização de indicadores de qualidade em unidades de alimentação e nutrição e em restaurantes comerciais.** 2011.
- BRAGA, A. C. *et al.* **Avaliação de restaurante universitário por meios de indicadores de qualidade.** Desenvolvimento em questão. Ano 13, n. 30, 2015.
- CECCIM, R. B. **A merenda escolar na virada do século: agenciamento pedagógico da cidadania.** Em Aberto. Ano 15, n. 67, 1995.
- FEITOSA, E. P. S. *et al.* **Hábitos alimentares de estudantes de uma Universidade pública no Nordeste, Brasil.** Alim. Nutr. Araraquara, v. 21, n. 2, p. 225-230, 2010.
- FLÁVIO, E. F. BARCELOS, M. F. P. *et al.* **Avaliação da composição química e sensorial da merenda escolar de uma escola estadual de Lavras.** XI Congresso de Pós-Graduação da UFLA. 2002.
- GARCIA, D. *et al.* **Physical Activity and Dietary Habits in a University Population.** **Biomed Biopharm Res.** Portugal, v. 9, n. 2, p. 147-158, 2013.
- GOVERNO FEDERAL: Controladoria-geral da União. **Merenda escolar: programa nacional de alimentação escolar (PNAE), 2015.** Disponível em: *pdf* <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/>>. Acesso em: 07 mai. de 2015.
- KOETZ, Clara, I. *et al.* **A sinalização da qualidade nos serviços.** Revista de Gestão USP. Vol 16, nº3, 2009.

LIBERMANN A. P.; BERTOLINI, G. R. F. Tendências de pesquisa em políticas públicas: uma avaliação do Programa Nacional de Alimentação Escolar – PNAE. **Rev. Da Universidade Estadual do Oeste do Paraná**, v. 20, n. 11, 2014.

MARTINS, R. C. B. *et al* **Aceitabilidade da alimentação escolar no ensino público fundamental**. Saúde em Revista. Ano 2004.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo, 3ª edição: Atlas, 2012.

MUNIZ, L. C. et al. Prevalência e fatores associados ao consumo de frutas, legumes e verduras entre adolescentes de escolas públicas de Caruaru, PE. **Ciênc. Saúde Coletiva. Pernambuco**, v. 18, n. 2, p. 393-404, 2013.

MURA, J.D.P. Possibilidades e desafios da alimentação escolar na área pública. **Nutrição Profissional**, São Paulo, v. 3, n. 12, p. 28-34, mar./ abr. 2007.

PALADINI, P. E. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. Atlas. São Paulo, 2012.

PINZÓN, S. O.; SAURA, I, G. Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura. **Cuad. Adm.**, Bogotá, vol. 24, n. 43, july/ dec. 2011.

SOUZA, C. H. SATHLER, J. *et al*. **Avaliação das condições higiênico sanitárias em uma unidade de alimentação e nutrição hoteleira, na cidade de Timóteo-MG**. Nutri Gerais: Revista Digital de Nutrição. Vol 03, n. 04, 2009.

STEFANINI, M. L. R. **Merenda escolar: história, evolução e contribuição no atendimento das necessidades nutricionais da criança**. 152 p. Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, Faculdade de Saúde Pública. São Paulo, 1998.

TEO, C. R. P. A. *et al*. **Programa nacional de alimentação escolar: adesão, aceitação e condições de distribuição de alimentação na escola**. Revista da sociedade brasileira de alimentação e nutrição. Vol. 34 n. 03.

TRIERWEILLER, A. C. et al. Diagnóstico de satisfação de clientes como ferramenta para fidelização: um estudo de caso em cinema cult. **Revista de Administração da Unimep**, v. 9, n.1, jan./abr. 2011.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.