

INADEQUAÇÕES NO FORNECIMENTO DE CARDÁPIOS POR SERVIÇO TERCEIRIZADO

ANNE KAROLINE DE SOUZA OLIVEIRA CRN 5 7674/P,
TIAGO MARCEL SANTOS VILA-NOVA CRN 5 7029/P,
GLEICIANE DE JESUS SANTANA CRN 5 7968/P,
BÁRBARA RAFAELA SANTOS DA ROCHA CRN 5 4899
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, SÃO CRISTÓVÃO, SERGIPE, BRASIL
karol_olyveira@outlook.com

PALAVRAS CHAVE: Alimentação coletiva. Planejamento de cardápio. Contrato. Cliente.

INTRODUÇÃO: A falha do planejamento de cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) pode afetar a satisfação dos comensais. A substituição de preparações, falta de ingredientes e mudanças de cocção são fatores que distorcem o serviço contratado e o cardápio divulgado.

OBJETIVO: Identificar os fatores que levam a alteração de cardápio de UAN que fornece alimentação transportada a um restaurante. **METODOLOGIA:** O estudo foi realizado em uma unidade que presta serviço terceirizado à uma UAN de responsabilidade pública durante o período de um mês. O critério utilizado para considerar mudança de cardápio foi a substituição de preparações (ex.: *stroganoff* de frango por bife à rolê), falta de ingrediente e mudança de cocção definidas no cardápio semanal exposto aos clientes. Foram registradas em planilha as preparações que compunham o cardápio do almoço elaborado de forma prévia e as preparações que foram servidas aos comensais da UAN contratante em cada dia da semana. As alterações do cardápio foram classificadas em parcial (quando pelo menos, parte de uma preparação programada foi alterada) e absoluta (quando pelo menos, uma preparação fora toda alterada). Os dados coletados foram armazenados e processados no *software Statistical Package for Social Science, SPSS, for Windows*, versão 20.0. Foi utilizada análise descritiva de frequência absoluta e relativa dos dados.

RESULTADO: Foi identificada em ordem decrescente, mudanças da preparação (32%), seguida de mudanças de cocção (28%) e de ingredientes (16%). Ao classificar a alteração de cardápio em parcial e absoluta, foi observada a prevalência de mudança absoluta em 44% das refeições. Por outro lado, a mudança parcial correspondeu a 32% das refeições. Vale ressaltar que as mudanças absolutas foram mais frequentes nas preparações (28%), enquanto as mudanças parciais foram mais ocorridas na cocção (16%). As alterações foram muito presentes nos pratos principais (carnes) devido as alterações na cocção (28%) preparação (20%) e ingredientes (16%) quando comparadas as guarnições que apresentou única inadequação em 12% na preparação.

CONCLUSÃO: Foi observada constante alteração de cardápio como reflexo de inadequado planejamento na UAN contratada.

REFERÊNCIAS:

AKUTSU, R. C.; BOTELHO, R. A.; CAMARGO, E. B.; SÁVIO, K. E. O.; ARAÚJO, W. C. A ficha técnica de preparação como instrumento de qualidade na produção de refeições. **Revista de Nutrição**, v. 18, n. 2, p. 277-279, 2005.

CAMPOS V. F. **Qualidade total-Padronização de empresas**. 6.ed. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 1992.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: ed. Atlas, 2010.

BRASIL. TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Licitações e contratos: orientações e jurisprudência do TCU** / Tribunal de Contas da União. – 4 ed. rev., atual e ampl. – Brasília: TCU, Secretaria-Geral da Presidência: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2010.

VASCONCELLOS, F.; CAVALCANTI, E.; BARBOSA, L. **Menu: Como Montar um Cardápio Eficiente**. Ed. ROCA, 2002. ISBN 8572413715.