

FERRAMENTAS DE QUALIDADE EM *FOOD SERVICE* SOTEROPOLITANO

Ana Carolina dos Santos Gomes¹
Elaine Janaína Linhares da Conceição²

RESUMO

Este trabalho trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa realizada com Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) em *Food Service* no município de Salvador (BA). A coleta de dados foi feita através da aplicação de um *check list* no *Google Forms*, sendo direcionado a proprietários e colaboradores. Constatou-se que 90,9% das UANs apresentam fichas técnicas e entre os indicadores culinários a “Porção” obteve bons resultados. Em relação ao controle de desperdício, apenas dois pesquisados sinalizaram a existência de planilhas com referências de desperdício em suas unidades. Conclui-se, portanto, que os indivíduos apresentam conhecimento quanto a importância da utilização de ferramentas de qualidade para reduzir o desperdício, mas o controle na prática é falho. Além disso, alguns indicadores culinários básicos ainda são desconhecidos por grande parte dos agentes envolvidos.

Palavras-chave: Índice culinários; Desperdício de Alimentos; Sobras; Resto-ingestão; Alimentação coletiva.

INTRODUÇÃO

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é um espaço do segmento da Alimentação Coletiva em Nutrição que tem como objetivo promover atividades de alimentação e nutrição, fornecendo refeições saudáveis dentro dos padrões nutricionais e higiênico para determinado grupo de indivíduos. Cabe ao nutricionista de UAN as funções de organizar, direcionar, supervisionar, avaliar e planejar, esse profissional é essencial nos serviços de alimentação tendo em vista que, para ocorrer uma boa gestão, é necessário que se faça um planejamento adequado antes das compras e deste modo, evita gastos emergenciais e desperdício (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2011).

O desperdício de alimentos é um grave problema, pois não trata apenas de parâmetros como custo e sim de uma questão socioambiental e política que deve ser considerada durante o planejamento e realização das preparações servidas em uma unidade de alimentação e nutrição (ARANHA; GUSTAVO, 2018). Muitos são os fatores que levam ao desperdício em uma UAN, como por exemplo o planejamento inadequado do número de refeições, a má apresentação das

¹ Centro Universitário Jorge Amado (UNIJORGE), discentes do curso de Nutrição. E-mail: a.carollinag@hotmail.com

² Centro Universitário Jorge Amado (UNIJORGE), docente do Curso de Nutrição.

preparações, a ausência ou ineficiência em treinamento dos funcionários da produção, a frequência de usuários, hábitos e preferências alimentares da clientela. Com isso, é gerada quantidade excessiva de sobras e resto-ingesta (NEGREIROS; CRUZ; COSTA, 2009).

Segundo Busato e colaboradores (2012) define-se por “sobras”, alimentos produzidos e não distribuídos e “restos”, quantidade de alimentos devolvidos no prato ou bandeja pelo cliente. Considerando ainda que as sobras podem ser classificadas em “limpas” e “sujas”, nas quais as sobras limpas são as preparações que não foram levadas para o salão, permanecendo em balcão térmico ou refrigerado sob monitoramento. Já as sobras sujas são as preparações que foram servidas no salão, ficando em espera sem o monitoramento de tempo e temperatura, não podendo ser reaproveitadas. No entanto, recentemente, entrou em vigor a Lei nº 14.016, de 23 de junho de 2020 que visa reduzir o desperdício de alimentos através de processo de doação. Com isso, tornou-se permitido doar refeições que estão dentro do prazo de validade, em adequadas condições de conservação, propriedades nutricionais e segurança sanitária preservadas, mesmo que apresentem danos visuais indesejáveis para comercialização (BRASIL, 2020).

Com a finalidade de melhorar, em geral, a administração das UANs, são utilizados índices culinários como *per capita*, porção, fatores de cocção e correção. O *per capita* é a quantidade do alimento cru e limpo para uma pessoa, já a porção representa a quantidade do produto pronto para o consumo por pessoa. É possível identificar, ainda, através do fator de correção, as perdas ocorridas durante a etapa de pré-preparo, quando os alimentos são limpos, descascados, desossados ou cortados. Além disso, quando os alimentos passam por processos térmicos, eles podem sofrer perda ou ganho de peso e o fator de cocção mostra essa modificação, ou seja, transformações físico-químicas que tem impacto nutricional e gerencial sob o alimento, as quais necessitam de uma rastreabilidade pelas ferramentas de gestão para seu ideal uso (MOREIRA, 2016; ORNELAS, 2007).

OBJETIVO

Avaliar as ferramentas de qualidade e gestão em *food service* nas Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) soteropolitanas através dos dados referentes ao conhecimento e utilização dos indicadores culinários, enfatizando a importância do uso na gestão para diminuir o desperdício de alimentos.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, com utilização de pesquisa de opinião espontânea entre os agentes envolvidos na produção de refeições para coletividades. O estudo foi realizado com informações de Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) em *Food Service* no município de Salvador (BA).

A coleta de dados foi feita entre 14 a 18 do mês dezembro de 2020, segunda-feira a sexta-feira, através da aplicação de um *check list* de opinião (autoria própria) na plataforma *Google Forms*[®] em que continha perguntas de múltipla escolha, caixas de seleção e texto de resposta longa. O *link* foi disponibilizado a proprietários e colaboradores de UANs do município de forma espontânea (Figura 1).

Figura1 – Checklist - Ferramentas de qualidade em food service soteropolitano.

Colaborador da UAN?

- Sim
- Não

Porte da UAN?

- Pequena
- Média
- Grande
- Extraporte

Determine os indicadores culinários presentes que você já identificou, usou ou presenciou em sua Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN):

- Fator de Correção (FC) ou Índice de Parte Comestível (IPC)
- Fator de Cocção ou Índice de Conversão
- Per capita
- Porção
- Peso Bruto
- Peso Líquido
- Outro:

O estabelecimento apresenta Ficha Técnica de Preparo?

- Sim
- Não

Houve treinamento para utilização dos índices culinários?

- Sim
- Não
- Talvez

Qual colaborador é responsável pela elaboração da Ficha Técnica em sua Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN)?

- Nutricionista
- Cozinheiro
- Estagiário de Nutrição

-
- Outro:

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) contém planilha(s) para controle de dados como: sobra limpa, sobra suja, resto-ingesta, desperdício...

- Sim
- Não
- Não sei

Se sim, essa(s) planilha(s) são determinadas por alguma referência bibliográfica?

- Sim
- Não
- Não sei

No que se refere ao desperdício de alimentos, você acha que os valores da Unidade de Alimentação e Nutrição estão:

- Superior ao estabelecido como tolerável
- Inferior ao estabelecido como tolerável

Ao identificar excesso de desperdício na Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) qual procedimento é adotado?

- Registrar os dados
- Orientar os funcionários
- Propor soluções
- Outro:

Os colaboradores foram devidamente treinados para produção das refeições?

- Não
- Alguns
- A maioria
- Outro:

Na sua opinião quais as ferramentas de qualidade são utilizadas para reduzir o desperdício?

Qual (ais) ferramenta (s) de gestão sugere para sua Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), afim de reduzir o desperdício?

Fonte: Autoria própria, 2020.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Do *Checklist* desenvolvido e compartilhado, obteve-se a participação espontânea de 11 (onze) indivíduos opinando, entre eles estavam os proprietários e os colaboradores de Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) do município de Salvador (BA) de porte pequeno, médio e grande. Os resultados foram analisados mais a fundo diante de sua relevância e enquadramento nos critérios da pesquisa.

Observou-se que o indicador culinário “Porção” obteve destaque, uma vez que 90,9% dos participantes identificaram, usaram ou presenciaram em sua Unidade de Alimentação e

Nutrição (UAN), seguido pelo Peso Bruto e Peso Líquido (87,8%); Fator de Correção e *Per capita* (63,65%). Com menor frequência está o Fator de Cocção/Índice de Conversão, apenas 36,4% dos participantes determinaram conhecimento sobre esse índice, apresentando um resultado insatisfatório.

Sabe-se que o desperdício pode ser evitado através do uso de indicadores culinários, como fatores de cocção e correção, *per capita* e porção, além do treinamento adequado dos funcionários (NEGREIROS; CRUZ; COSTA, 2009).

Em relação ao treinamento dos funcionários para utilização dos indicadores culinários observou-se que 63,6% das UANs realizavam treinamento, 27,3% não e 9,1% apresentou incerteza (Tabela 1).

Tabela 1 – Resultados do *Checklist*.

Perguntas	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Você é colaborador de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) em Food Servíceno município de Salvador?(n=11)		
Sim	10	90,9
Não	1	9,1
Em média qual o porte da sua Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN)?(n=9)		
Pequena	5	55,6
Média	3	33,3
Grande	1	11,1
Extraporte	0	0
Determine os indicadores culinários presentes que você já identificou, usou ou presenciou em sua Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN):(n=11)		
Fator de Correção	7	63,6
Fator de Cocção	4	36,4
Per capita	7	63,6
Porção	10	90,9
Peso Bruto	9	81,8
Peso Líquido	9	81,8
Houve treinamento para utilização dos índices culinários?(n=11)		
Sim	7	63,6
Não	3	27,3
Talvez	1	9,1

Os colaboradores foram devidamente treinados para produção das refeições? (n=10)		
Não	0	0
Alguns	2	20
A maioria	7	70
Sim, todos capacitados	1	10

Fonte: Autoria própria, 2020.

Quanto à existência de ficha técnica de preparo de alimentos, a pesquisa identificou bons resultados, tendo em vista que das 11 instituições de *Food Service* apenas 1 determinou ausência desta ferramenta de qualidade e gestão (Tabela 2).

Tabela 2 – Resultados do *Checklist*.

Perguntas	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
O estabelecimento apresenta Ficha Técnica de Preparo?(n=11)		
Sim	10	90,9
Não	1	9,1
Qual colaborador é responsável pela elaboração da Ficha Técnica em sua Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN)?(n=11)		
Nutricionista	7	63,6
Cozinheiro	0	0
Estagiário de Nutrição	2	18,2
Gastrônomo - Chef de Cozinha	1	9,1
Gastrologo	1	9,1

Fonte: Autoria própria, 2020.

No que se refere ao desperdício, obteve-se resultados intermediários considerando que 45,5% (n=5) das UANs apresentam planilhas para controle de sobras, resto-ingesta ou desperdício. No entanto, somente dois desses estabelecimentos apontaram utilizar referências bibliográficas como base para o controle do desperdício, representando um ponto negativo.

Sabe-se que os valores dos restos alimentares possibilitam identificar o desperdício, além de representarem uma excelente ferramenta de qualidade, uma vez que a quantidade elevada de resto-ingesta representa má qualidade das preparações (ANJOS *et al.*, 2017; NEGREIROS; CRUZ; COSTA, 2009).

Apesar da ausência de referências para o controle de sobras e resto-ingesta, 72,7% acreditam que os valores de desperdício dos alimentos estão inferiores ao estabelecido como

tolerável, enquanto 27,3% indicaram superiores (Tabela 3). De acordo com Vaz (2006), admitem-se como aceitáveis percentuais de sobras de até 3% por pessoa, em Castro e Queiroz (1998) espera-se que o resto-ingesta produzido pela UAN seja de até 10%, a fim de representar um bom serviço.

Tabela 3 – Resultados do *Checklist*.

Perguntas	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) contém planilha(s) para controle de dados como: sobra limpa, sobra suja, resto-ingesta, desperdício. (n=11)		
Sim	5	45,5
Não	6	54,5
Não sei	0	0
Se sim, essa (s) planilha (s) são determinadas por alguma referência bibliográfica? (n=5)		
Sim	2	40
Não	1	20
Não sei	2	40
No que se refere ao desperdício de alimentos, você acha que os valores da Unidade de Alimentação e Nutrição estão: (n=11)		
superior ao estabelecido como tolerável	3	27,3
inferior ao estabelecido como tolerável	8	72,7
Ao identificar excesso de desperdício na Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) qual procedimento é adotado?(n=11)		
Registrar os dados	4	36,4
Orientar os funcionários	5	45,5
Propor soluções	7	63,6
Outro:	1	9,1

Fonte: Autoria própria, 2020.

Segundo Teixeira *et al.* (2000), a quantidade de sobras deve estar relacionada ao número de refeições servidas e à margem de segurança que foi definida na fase de planejamento. Com isso, devido à ausência de dados concretos por parte das UANs, torna-se difícil classificá-las

como aceitáveis ou não, no entanto, a incompreensão do fator cocção e a imprecisão no treinamento dos colaboradores para a produção das refeições (Tabela 2) são pontos problemáticos que geram desperdício.

Por fim, 8 (oito) participantes listaram ferramentas de qualidade já utilizadas e sugeridas para reduzir o desperdício, entre elas estão as campanhas de conscientização, treinamento, pesquisa de satisfação, planejamento, controle do resto-ingestão e as fichas técnicas de preparo.

De acordo com as ferramentas de qualidade citadas, constatou-se que os colaboradores apresentam conhecimento sobre o tema abordado, uma vez que listaram ações já confirmadas por alguns autores.

Segundo Carmo e Lima (2011) e Silva *et al.* (2019) foram verificados em seus estudos que o desperdício era reflexo da ausência de planejamento, especialmente da inadequação do *per capita*. Além disso, a apresentação inadequada, frequência de usuários, hábitos e preferências alimentares também são fatores que levam a quantidade excessiva de sobras e resto-ingesta (NEGREIROS; CRUZ; COSTA, 2009).

Sabe-se que fome é uma problemática político-social e nos últimos anos cresceu o número de pessoas em situações de insegurança alimentar no Brasil (PENSSAN, 2021). No entanto, a quantidade de alimentos descartados no mundo ainda é grande, cerca de um bilhão de toneladas de alimentos a cada ano, valores que poderiam alimentar parte da população (ANJOS *et al.*, 2017).

Somando a isso, outros impactos são gerados em decorrência do excesso de resto-ingesta, como a geração de resíduos sólidos. Um estudo realizado em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) na cidade de Erechim (RS), observou quantidade elevada de lixo e desperdício de alimentos, cabendo aos profissionais desenvolverem ações de conscientização. Entretanto, apesar do nutricionista apresentar conhecimento quanto a gestão de UAN, o tema gestão ambiental ainda é pouco abordado durante a faculdade (FRIZZO *et al.*, 2009).

CONCLUSÃO

Percebe-se que os proprietários e colaboradores das Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) de Salvador-BA, apresentam bom conhecimento quanto a importância da utilização de ferramentas de qualidade para reduzir o desperdício. Entretanto, o controle prático ainda é falho, tendo em vista que apenas dois colaboradores sinalizaram a existência de planilhas de sobras ou resto-ingesta com referencial teórico, o que denota insuficiência do uso de ferramentas de qualidade como os índices culinários nas operações dos serviços de

alimentação coletiva. Tal fator remonta muito dos alcances e enfrentamentos dos limites do setor de Alimentação e Bebidas no município, que demanda mais estudos específicos de área.

Essa pesquisa permitiu, ainda, incipiente enquanto piloto, demonstrar que alguns indicadores culinários básicos ainda são desconhecidos por parte dos colaboradores de UAN, sendo necessário desenvolver estratégias para solucionar falhas como, por exemplo, treinar os funcionários em Food Service em prol do aumento no padrão de qualidade deste local, através do aprimorar em conhecimentos do cliente interno, alcançando expectativas dos clientes externos tendo como resultados o impacto econômico, social e até ambiental.

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. 4. ed. São Paulo: Editora Metha, 2011.
- ANJOS, A. C. S. et al. **Avaliação do índice de resto-ingestão em uma unidade de alimentação e nutrição**. Rev. e-ciência, v. 5, n. 2, p. 116-120, 2017. Disponível em: http://www.revistafjn.com.br/revista/index.php/eciencia/article/view/302/pdf_302. Acesso em: 11 abr. 2021.
- ARANHA, Flávia Queiroga; GUSTAVO, Ana Flora Silva. Avaliação do desperdício de alimentos em uma unidade de alimentação e nutrição na cidade de Botucatu, SP. **Higiene Alimentar**, São Paulo, v. 32, n. 276/277, jan./fev. 2018. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-882814>. Acesso em: 28 mai. 2020.
- BRASIL. **Lei nº 14.016, de 23 de junho de 2020**. Dispõe sobre o combate ao desperdício de alimentos e a doação de excedentes de alimentos para o consumo humano. Diário Oficial da União, seção 1, Brasília, DF, edição: 119, p. 2, 23 jun. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.016-de-23-de-junho-de-2020-263187111>. Acesso em: 5 out. 2020.
- BUSATO, Maria Assunta; BARBOSA, Francieli Mainardi; FRARES, Keila Roberta. A geração de sobras e restos no restaurante popular de Chapecó (SC) sob a ótica da produção mais limpa. **Revista Simbio-logias**, São Paulo, v. 5, n. 7, p. 23-33, 2012. Disponível em: <https://www.unochapeco.edu.br/static/data/portal/downloads/2705.pdf>. Acesso em: 31 mai. 2020.
- CARMO, Silmara Oshiro do; LIMA, Thaís Pereira. Avaliação do índice de sobras limpas em uma unidade de alimentação e nutrição (UAN) institucional na cidade de Campo Grande-MS. **Ensaio e Ciência: Ciências Biológicas, Agrárias e da Saúde**, Campo Grande, v. 15, n. 6, p. 9-20, 2011.
- CASTRO, F.; QUEIROZ, V. **Cardápios: planejamento, elaboração e etiqueta**. Viçosa: Universidade Federal de Viçosa, 1998, p. 1-29.
- FRIZZO, Sonara Terezinha et al. Educação ambiental: enfatizando a problemática do lixo do desperdício de alimentos, em Unidade de Alimentação e Nutrição. **Revista Hig. Alimentar**, v. 23, n. 168-169, p. 40-43, jan./fev. 2009. Disponível em: <https://higienealimentar.com.br/wp-content/uploads/2019/07/REVISTA-168-169.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2021.
- MOREIRA, Leise Nascimento. **Técnica Dietética**. 1. ed. Rio de Janeiro: SESES, 2016. Disponível em:

https://www.ibb.unesp.br/Home/ensino/departamentos/educacao/laboratorios/legislacaosanitaria/tecnica_dietetica.pdf. Acesso em: 28 mai. 2020.

NEGREIROS, Aline Barbosa; CRUZ, Mônica Cunha da; COSTA, Vinícius da Silva. Índice de rejeitos em unidade de alimentação e nutrição localizada no município do Rio de Janeiro-RJ. **Revista Higiene Alimentar**, v. 23, n. 176-177, p. 43-47, set/out de 2009. Disponível em: <https://higienealimentar.com.br/176-2/>. Acesso em: 05 out. 2020.

ORNELLAS, Lieselotte Hoeschl. **Técnica dietética**: seleção e preparo de alimentos. 8. ed. São Paulo: Atheneu editora, 2007.

PENSSAN. REDE BRASILEIRA DE PESQUISA EM SOBERANIA E SEGURANÇA ALIMENTAR. **Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia da Covid-19 no Brasil**. Brasil: VIGISAN, 2021. Disponível em:

http://olheparaafome.com.br/VIGISAN_Inseguranca_alimentar.pdf. Acesso em: 11 abr. 2021.

SILVA, Jéssica Sabrina da et al. Avaliação de resto-ingesta em unidade de alimentação e nutrição. **Revista de Enfermagem UFPE**, Pernambuco, v. 13, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/238574>. Acesso em: 27 de maio de 2020.

TEIXEIRA, Suzana Maria Ferreira Gomes et al. **Administração aplicada às unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Atheneu, 2000.

VAZ, Célia Silvério. **Restaurantes - controlando custos e aumentando lucros**. Brasília: Editora Metha, 2006, 196p.