

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE HOTELARIA

JÉSSICA PATRICIA CAMPOS BARBOSA

COMIDA NA MESA: um estudo de caso sobre o Restaurante Popular do Anjo da Guarda em
São Luís – MA

São Luís
2023

JÉSSICA PATRICIA CAMPOS BARBOSA

COMIDA NA MESA: um estudo de caso sobre o Restaurante Popular do Anjo da Guarda
em São Luís – MA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Dr. Jonilson Costa Correia.

São Luís

2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Barbosa, Jéssica Patricia Campos.

COMIDA NA MESA : Um estudo de caso sobre o Restaurante Popular do Anjo da Guarda em São Luís - MA / Jéssica Patricia Campos Barbosa. - 2023.

52 f.

Orientador(a): Jonilson Costa Correia.

Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís-MA, 2023.

1. Alimentação. 2. Restaurante. 3. Satisfação. I.
Costa Correia, Jonilson. II. Título.

JÉSSICA PATRICIA CAMPOS BARBOSA

COMIDA NA MESA: um estudo de caso sobre o Restaurante Popular do Anjo da Guarda
em São Luís – MA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Dr. Jonilson Costa Correia.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA:

Profº Dr. Jonilson Costa Correia
Orientador

Profª Mestre Emanuely Ferreira dos Reis Luz
1º Examinador

Profº Esp. Marco Aurélio Gonçalves Sugita Furtado
2º Examinador

AGRADECIMENTOS

Externo minha gratidão à Deus, digno de toda honra e glória, por permitir que eu chegasse até aqui. Sempre guiando meus passos e sendo o refrigério da minha alma.

Ao meu amado esposo, Iago, pelo cuidado, amor e paciência durante toda essa trajetória.

Aos meus filhos Samuel e Sarah, minhas inspirações, a força que preciso para continuar minha jornada, buscando sempre minha melhor versão.

Aos meus pais, Santana e Paula, por toda perseverança, fé, amor e instrução. Sinto-me sustentada por vossas orações e grata serei eternamente por isso.

Ao meu irmão João Victor, pela compreensão e ajuda em tudo que é necessário.

Acredito que não chegamos a lugar nenhum sozinhos. À prova disso são pessoas que tornaram essa caminhada longa e árdua, mais leve e esperançosa. Por isso, agradeço a minha cunhada Bianca Diniz, de grande importância foi seus incentivos para mim. As minhas amigas de curso, Josilene Silva e Danielle Lemos, por trilharem esse caminho ao meu lado, vocês foram essenciais na minha vida acadêmica.

Por fim, ao meu nobre orientador professor Dr. Jonilson Costa Correia por quem tenho um enorme carinho e admiração, todo ensinamento foi de grande valia, seu apoio e compreensão jamais serão esquecidos por mim.

RESUMO

O programa de Restaurantes Populares foi desenvolvido para fornecer uma alimentação digna e balanceada a sociedade, principalmente para a classe mais vulnerável. Sendo assim, viabilizando esse acesso de refeições basilares para a subsistência do ser humano, o programa influencia no desenvolvimento de hábitos alimentares mais saudáveis, além do combate à fome e insegurança alimentar. Portanto, este trabalho irá permear à princípio pela história da alimentação, sua influência e contribuições, prosseguindo aos tipos de restaurantes e como aconteceu a implantação do programa de restaurantes populares no Maranhão. Posto isto, a ênfase deste estudo dar-se ao objetivo de analisar o Restaurante Popular do Anjo da Guarda, em São Luís do Maranhão, considerando todos os aspectos que envolve seu funcionamento até a opinião dos usuários. Para alcançar o objetivo proposto, foi utilizado a metodologia qualitativa e quantitativa, onde executou-se a pesquisa de campo mediante o questionário aplicado a 30 pessoas no estabelecimento. Assim, o questionário alcançou a percepção da qualidade das refeições fornecidas, o atendimento durante o horário de funcionamento, e o valor investido. Vale ressaltar que grande parte dos frequentadores comparecem regularmente ao Restaurante por diversos fatores, dentre eles são a economia devido ao preço acessível, a localização estabelecida de forma estratégica por estar perto de escolas, feiras comerciais e hospitais, além da qualidade das refeições. Dessa forma, o resultado da pesquisa compreendeu na satisfação positiva dos usuários, apesar de haver opiniões mencionadas como forma de melhoria do restaurante.

Palavras- chave: Restaurante; Alimentação; Satisfação.

ABSTRACT

The Popular Restaurants program was developed to provide dignified and balanced food for society, especially for the most vulnerable people. By providing access to meals that are essential for human subsistence, the program influences the development of healthier eating habits, as well as combating hunger and food insecurity. Therefore, this study will first look at the history of food, its influence and contributions, then at the types of restaurants and how the popular restaurant program was implemented in Maranhão. That said, the emphasis of this study is on the objective of analyzing the Anjo da Guarda Popular Restaurant in São Luís do Maranhão, considering all the aspects surrounding its operation and the opinions of users. To achieve the proposed objective, a qualitative and quantitative methodology was used, in which field research was carried out using a questionnaire applied to 30 people at the establishment. The questionnaire therefore looked at the quality of the meals provided, the service during opening hours, and the amount invested. It's worth noting that a large number of users regularly go to the restaurant for various reasons, including savings due to the affordable price, the strategic location close to schools, markets, and hospitals, as well as the quality of the meals. As a result, the survey showed that users were positively satisfied, although there were some opinions about how the restaurant could be improved.

Keywords: Restaurant; Food; Satisfaction.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Banquete Romano.....	13
Figura 2 - Alimentação Grega	14
Figura 3 - Jantar Árabe.....	15
Figura 4 - Indígena fazendo beiju.....	16
Figura 5 - Tapioqueira.....	17
Figura 6 - Representação de Restaurante	19
Figura 7 - Primeiro restaurante popular no Brasil	22
Figura 8 - Restaurante Popular	24
Figura 9 - Restaurante Popular	26
Figura 10 - Frente do restaurante.....	28
Figura 11 - Interior do restaurante	28
Figura 12 - Interior do restaurante	29
Figura 13 - Interior do restaurante	29

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos usuários	32
Gráfico 2 - Idade dos usuários	33
Gráfico 3 - Profissões dos usuários.....	33
Gráfico 4 - Escolaridade dos usuários.....	34
Gráfico 5 - Por que você frequenta o restaurante popular?	35
Gráfico 6 - Frequência dos usuários	36
Gráfico 7 - Qualidade das refeições.....	36
Gráfico 8 - Qualidade das refeições.....	37
Gráfico 9 - Preço acessível.....	38
Gráfico 10 - Ambiente	38

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	OS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO: UMA BREVE HISTÓRIA	12
3	RESTAURANTE: definição, características e tipos	19
4	CONSIDERAÇÕES SOBRE RESTAURANTES POPULARES.....	22
4.1	O programa de Restaurantes Populares no Maranhão	24
4.2	Caracterização do estabelecimento	27
5	METODOLOGIA.....	30
6	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS ACHADOS DA PESQUISA	32
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
	REFERÊNCIAS	44
	APÊNDICE	48

1 INTRODUÇÃO

A alimentação, essencial para a subsistência humana, desempenha um papel crucial no desenvolvimento do corpo e na manutenção da energia vital. Garantir essa nutrição adequada exige um conjunto de alimentos balanceados. No entanto, a influência da alimentação vai além do simples ato de consumir, afetando aspectos econômicos, sociais e culturais. Dessa forma, é necessário explorar as complexas relações entre alimentação e esses fatores, analisando as diversas práticas de produção e consumo alimentar no cotidiano. Ao estar intrinsecamente ligada à condição humana, a alimentação não apenas satisfaz necessidades biológicas, mas também desempenha um papel fundamental no progresso de uma sociedade.

Assim, este estudo visa destacar a relevância da alimentação, percorrendo brevemente a história alimentar. Em particular, focaremos nos Restaurantes Populares, com um estudo de caso centrado no Restaurante Popular do Anjo da Guarda em São Luís – MA. Todavia, antes da abordagem ao tema pretendido, faz-se necessário a percepção da exploração histórica, de modo que abrange desde os primórdios, onde a necessidade impulsionava grupos em busca de subsistência, até os marcantes banquetes na Grécia e tradições alimentares em Roma. A influência indígena, portuguesa e africana na história alimentar brasileira será examinada, ressaltando a diversidade que moldou práticas de produção, culinária e hábitos alimentares presentes nas mesas contemporâneas do Brasil.

Com essa abrangência, o Programa de Restaurantes Populares, que de acordo com o Governo do Maranhão se configura como o maior programa de alimentação no Brasil, tem como principal objetivo proporcionar à sociedade brasileira uma alimentação balanceada, aliada a uma infraestrutura adequada e a preços acessíveis. Nesse contexto, a análise detalhada do Programa de Restaurantes Populares se mostra fundamental para compreender sua contribuição efetiva na promoção da segurança alimentar e nutricional da população, destacando seus impactos sociais e econômicos (Com média [...], 2022).

De maneira aprofundada e criteriosa, este estudo direcionar-se-á especificamente a análise do Restaurante Popular localizado no bairro Anjo da Guarda, em São Luís, MA. A pesquisade campo realizada no estabelecimento, junto a usuários habituais, proporcionará uma avaliação minuciosa dos elementos que compõem a experiência, incluindo ambiente, qualidade alimentar, estrutura de preços e a satisfação relacionada à prestação de serviços. Este enfoque tem o objetivo de analisar a satisfação dos usuários e visa oferecer uma compreensão mais precisa do papel desempenhado pelo restaurante na comunidade local, destacando elementos-chave que impactam a experiência dos usuários.

Posto isto, a pesquisa, mediante a aplicação de um questionário a 30 entrevistados que frequentam o Restaurante Popular do Anjo da Guarda, mostrará o desempenho deste programa a comunidade local, compreendendo na avaliação e nas medidas necessárias para tornar esse acesso a alimentação ainda mais satisfatório.

2 OS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO: UMA BREVE HISTÓRIA

A sobrevivência dos seres humanos sempre teve como base a alimentação, de modo que o seu consumo dá a condição necessária para a permanência, bem-estar e execução de atividades diárias dos indivíduos. Assim, desde os primórdios da sociedade percebia-se a indispensabilidade da alimentação para a subsistência, tendo sua obtenção através das caças e captura de animais. Logo após, houve a necessidade de se estabelecer comunidades, produzindo o cultivo agrícola, como os grãos, vegetais, legumes, e criação de animais, influenciando o crescimento de uma coletividade mais completa e suscetível ao desenvolvimento. Portanto, como decorrer da garantia de ingestão, o alimento moldou-se à realidade social, geográfica e econômica do local que se habitava.

Como afirma, o renomado historiador francês, Flandrin (1998, p. 22):

Durante alguns milhões de anos, frutas, folhas ou grãos parecem ter fornecido ao homem pré-histórico o essencial das calorias de que necessitava. A preponderância da alimentação vegetal é sugerida pelas dimensões relativamente pequenas dos territórios explorados pelo desgaste característico dos dentes dos fósseis humanoides.

Ademais, de acordo com Franco (2006, p. 17),

Quando o homem aprendeu a cozinhar os alimentos, surgiu uma profunda diferença entre ele e os demais animais. Cozinhando, descobriu que podia restaurar o calor natural da caça, acrescentar-lhe sabores e deixá-la mais digerível. Verificou também que as temperaturas elevadas liberam sabores e odores, ao contrário do frio, que os sintetiza ou anula. Percebeu ainda que a cocção retardava a decomposição dos alimentos, prolongando o tempo em que podiam ser consumidos. Identificava, assim, a primeira técnica de conservação.

Em virtude disso, com o desenvolvimento da agricultura e a maneira do ser humano lidar com a comida, foram se introduzindo novos alimentos, novas técnicas de preparo, o que permitiu o estabelecimento de laços sociais, dando outro aspecto além da sobrevivência para o consumo de alimentos. Em *“Alimentação e Comensalidade: aspectos históricos e antropológicos”* a autora Sueli Aparecida Moreira (2010) alega que o comportamento alimentar do homem não se diferenciou do biológico apenas pela invenção da cozinha, mas também pela comensalidade, ou seja, pela função social das refeições.

Com esse intento, é fundamental que seja feita uma alusão histórica de algumas civilizações que compreendem o princípio da alimentação não mais como sobrevivência, mas um componente a característica cultural e social. Desse modo, para os romanos na antiguidade a alimentação possuía influência em vários aspectos, desde cultural ao fator geográfico, moldando a condição de consumos daquela sociedade. A exemplo, os jantares eram como ritual e as

decorações eram feitas de forma minuciosa com mosaicos ou afrescos nas paredes, os banquetes eram fartos e despojavam da culinária local com a melhor qualidade e diversidade de comidas, a expectativa dos jantares prendia os cidadãos quanto as danças, músicas e bebidas que seriam oferecidas, pretendendo entreter os convidados até as madrugadas (Silva, 2019).

A importância e grandiosidade dos jantares, possibilitavam a apreciação dos melhores vinhos e quando isso não acontecia, a euforia e anseio voltavam-se para os pratos servidos. Segundo Paul Zanker (1994), cada cultura, em seu tempo e espaço, desenvolve maneiras próprias de se expressar, através das quais configura seus ritos, valores e formas de vida social.

Figura 1 - Banquete Romano



Fonte: Apaixonados por história (2023)

Os Romanos faziam normalmente três refeições diárias: *Ientaculum*, que se resumia a um pedaço de pão umedecido em vinho ou comido com mel, queijo ou azeitona; *Prandium* que podia consistir de pratos frios e de sobras da véspera. Quase nunca era acompanhado de vinho. Depois do *prandium*, principalmente no verão, era comum uma breve sesta; e a Cena, refeição principal. Caso recebesse convidados e fosse mais elaborada, seria o *convivium* (ABC de Roma [...], 2012).

Como práxis da cultura, os jantares, sustentavam-se em pães, azeites, azeitonas, queijos, frutas, além dos vinhos. Ademais, a comida em Roma era diferenciada por sua diversidade nostemperos, dando uma característica peculiar aos alimentos, sendo comum os usos das ervas como orégano, louro, hortelã e pimenta do reino. Esses momentos permitiam oportunidades para as relações sociais, discussões filosóficas e comemoração de vitórias e diversos aspectos positivos que aconteciam à época, além de reforçar as hierarquias.

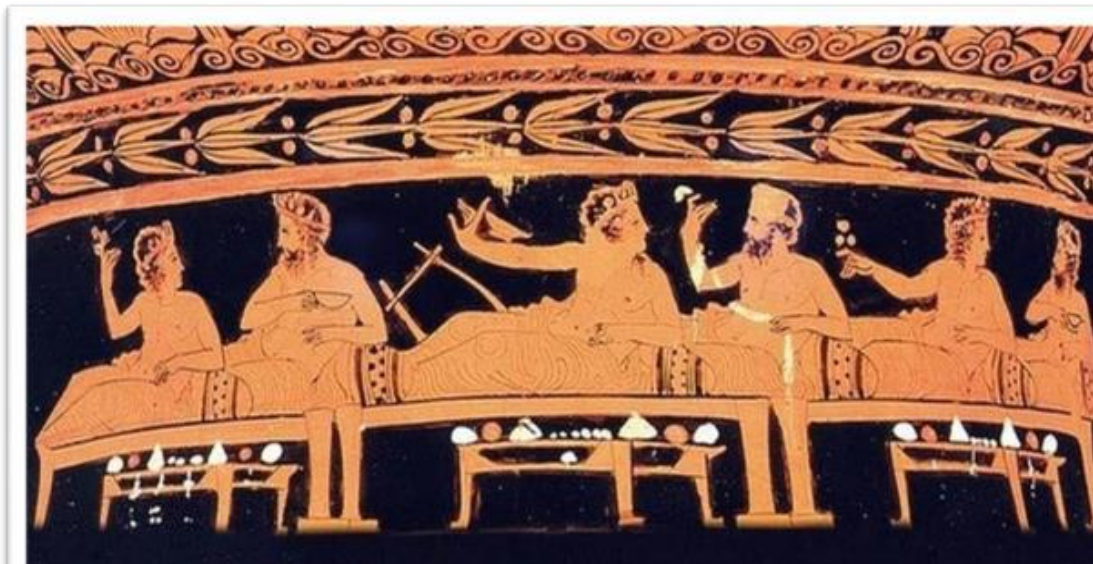
No que tange a Grécia antiga, o espaço geográfico dava-se por campo acidentado, ou

seja, com irregulares e obstáculos que interferia no plantio adequado, por motivo dessas dificuldades, a civilização buscava pelas terras mais próxima da costa, garantindo uma produção agrícola que servia como suprimento. Assim, o trigo, cevada, uvas, azeitonas, leites e peixes eram elementos comuns, sendo os basilares na alimentação consumida pelos gregos.

Considerando a importância dos alimentos, os gregos buscavam por sabor, tendo em vista a subsistência ligada ao prazer, assim, prosseguindo a esta concepção, surgiram as primeiras obras literárias destacando experiências e descobertas culinárias. É necessário compreender que alimentação se distingue de culinária ou cozinha, de modo que a alimentação está inerente aos nutrientes e sua forma que é adquirido, como a plantação.

Quanto a culinária, diz respeito ao preparo e suas características típicas da região, sendo um agrupamento de ingredientes, construindo os pratos típicos. É curioso ressaltar que de acordo com Franco (2006), a palavra gastronomia é de origem grega, a expressão é composta por *gaster* (estômago), *nomos* (lei), mais sufixo *-ia* dando origem ao substantivo, logo, gastronomia quer dizer: “estudo das leis do estômago”. Dessa forma, evidencia-se a significância da alimentação na Grécia, onde deu-se o marco na gastronomia, baseando-se sempre nos ingredientes frescos, ervas, sendo considerável em uma das mais saudáveis e saborosas do mundo.

Figura 2 - Alimentação Grega



Fonte: História Primeiro Ano (2023)

Claramente, já se percebeu o impacto da alimentação nos aspectos sociais e culturais de uma comunidade. Evidenciando esse fato, é de suma importância abordar sobre a Antiguidade Oriental, considerada uma das maiores regiões tendo o reconhecimento global de sua importância devido aos seus recursos naturais. Assim, a Antiguidade Oriental refere-se à

Idade Antiga onde localiza-se o Norte da África e o Oriente Médio, sendo eles, principalmente, os mesopotâmicos, os egípcios, os persas, os fenícios e os hebreus. No entanto, abordaremos sobre a alimentação dessas civilizações, de forma sucinta, visto que cada região possuía sua própria tradição e particularidades que alcançavam, principalmente, suas formas de prover e consumir os alimentos (Pinto, 2023).

Desse modo, a diversidade da cultura alimentar do Oriente Médio é diretamente ligada à identidade religiosa de seu povo. Pode-se notar nitidamente a influência da religião na cultura alimentar do povo do Oriente Médio ao analisar a alimentação dos judeus e dos muçulmanos. Fato curioso a relatar é a comida considerada como remédio na antiguidade, havendo um princípio de conhecimento das propriedades de cada alimento.

Evidencia, pois, as tumbas do Antigo Egito onde mostram os alimentos consumidos pelos faraós: massas, carnes, peixes, laticínios, frutas, legumes, cereais, condimentos, especiarias e mel. “Ademais, as carnes eram bastante apreciadas, sendo preferido o consumo da carne vermelha retirada de gazelas, cabras, cervos, vacas e carneiros. O preparo dessas iguarias era feito por meio de diferentes utensílios, como caçarolas de barro e grandes caldeirões de bronze” (Sousa, 2023). Ressaltando que a culinária da antiguidade oriental, era diversificada e variava conforme cada região.

Figura 3 - Jantar Árabe



Fonte: Protocolo la a vista (2020)

Ao permear por diferentes civilizações, percebe-se as diferentes especialidades, singularidades e atributos de cada uma, dispondo de uma vasta experiência no âmbito da alimentação e suas origens. Nesse sentido, apontaremos as peculiaridades do Brasil. Por meio de sua história, constata-se o período do colonial, imperial e republicano. Assim, a alimentação

possuía uma forte influência dos portugueses, indígenas e africanas devido a imigração. Todavia, mediante a desigualdade de classes, a qualidade e condição do Acesso a alimentação eram restritos.

No entanto, o enlace das culturas resultara em pratos diversificados, como por exemplo a famosa feijoada, que é derivada do cozido português de feijão e carne seca. Em “Alimentação e cultura” é possível entender como ocorreu as contribuições, pois os portugueses trouxeram hábitos alimentares que marcaram e modificaram o paladar brasileiro, além disso, trouxeram novas frutas como: figo, maçã, melancia, melão, figo, trouxeram também ervas e condimentos.

Convém ressaltar, que os índios tiveram uma enorme participação para alimentação atual no Brasil, algumas comidas indígenas que fazem parte da nossa culinária se mantêm fiéis ao modelo de preparo utilizados no passado, sendo os mais consumidos até hoje o beiju, derivado da mandioca, pamonha, paçoca, pirão e diversos pratos típicos.

Do mesmo modo, a cultura alimentar africana também teve uma expressiva influência, apesar de primeiramente o contato ter sido com os portugueses, a qual fazia a comercialização de escravos, recebendo um predomínio da cultura destes, ainda assim trouxe para o Brasil uma variedade de alimentos originários de sua descendência, tomando por demonstração, os pratos de domínio africano o acarajé, bobó, cuxá, vatapá, etc. O impacto da diversidade cultural no Brasil é notável, principalmente, na alimentação, em sua forma de fazer e sua representatividade.

Figura 4 - Indígena fazendo beiju



Fonte: FLICKR (2023)

Representando a realidade indígena, a foto acima traz peculiares e diversidades que

estão presentes na vida e na mesa da maioria dos brasileiros. O ingrediente presente na imagem derivada mandioca, dele se extrai a farinha de mandioca, responsável pela comida mais importante do nosso país, principalmente aos nordestinos: o beiju, ou, conhecido também como tapioca! Com grande significância, motivada por sua influência, a tapioca em 2006 foi considerada um patrimônio imaterial e cultural, pelo Conselho de Preservação do Sítio Histórico de Olinda. Possuindo um dia no ano específico para sua comemoração que é *o dia 15 de julho*. É importante ressaltar que o mais famoso festival da tapioca ocorre na cidade de Olinda, de acordo com o Centro Universitário Tiradentes – UNIT, o festival *reúne 70 tapioqueiras e junto ao comércio de artesanato movimenta cerca de 3 milhões de reais na economia local*. Desse modo, percebe-se a importância para fomentar a economia, todavia manter viva a tradição e a importância da comida, enfatizando a verdade de que a alimentação além de nutrir o ser humano estreita os laços da sociedade, mais do que ingerir é relacionar-se e manter uma convivência sadia.

Figura 5 - Tapioqueira



Fonte: Tapioqueiras se reúnem em locais como a Praça do Carmo, em Olinda, durante o Festival da Tapioca — Foto: Wanessa Andrade/Globo News.

A gastronomia no Brasil é diversificada devido a sua história e evolução desde o “descobrimento” por meio dos portugueses, a junção dos hábitos, maneiras de viver, de comer, de plantar, de colher, de preparar cada refeição foram mistificando e chegando a realidade que vivemos hoje. Tendo em vista que cada região possui sua cultura alimentar e produção específica de alguns alimentos, isso se dar seja pelo solo, clima ou condições geográficas, além de uma grande influência da colonização como já mencionado.

Desse modo, como já mencionado nesse breve contexto histórico, o Brasil recebeu diversas influências, entretanto, as dos indígenas, portugueses e africanos se sobressaíram ao alcance da presente alimentação no Brasil. A ressaltar essas influências, os indígenas são responsáveis pela presença da colheita, a subsistência inteiramente ligada ao cultivo, à natureza, a caça e pesca. Suas mudanças rotineiras davam-se pela necessidade de encontrar terras férteis. Os Portugueses, na missão de descobrir terras desconhecidas, alcançaram a riqueza do Brasil, a descoberta do modo de viver, da terra que produzia em abundância foi uma porta aberta para mistificação de cultura, principalmente alimentar, as novidades impostas por uma nova cultura causaram estranheza no começo. O livro de Recine e Radaelli (2021 p. 14), dispõe que:

Caminha fala em outras sementes, raízes e frutas, que não enumera, e louva o estado de saúde dos índios, que não gostaram nem um pouco das iguarias portuguesas. Ao provarem o vinho, mal lhe puseram a boca; pão e peixe cozidos, confeitados, mel e figos secos mal experimentaram. Com o tempo, foram agindo de modo diferente: comeram, entre outras coisas, presunto cozido e arroz e beberam vinho.

Ademais, o livro menciona que:

A partir do momento em que chegaram ao Brasil, os colonos europeus se viram “obrigados” a se ajustar ao tipo de economia alimentar. Organizavam as suas refeições à maneira dos índios e promoviam, com a ajuda destes, a caça e a pesca. As peixadas tornaram-se indispensáveis para os banquetes e festas. Mas essa adaptação aos costumes alimentares da colônia não impediu que os portugueses procurassem introduzir produtos do além-mar, como gado, cereais, trigo, aves, couves, alfaces, pepinos, abóboras, lentilhas etc. Alho, cebola, cominho, coentro e gengibre são heranças das primeiras hortas lusitanas em terras tupiniquins.¹⁵ Os portugueses estavam habituados a tomar vinho e encontraram um sucedâneo nas bebidas indígenas: milho cozido em água com mel.

Considerando as influências, principalmente, na alimentação brasileira, os africanos, que no começo davam-se por escravos trazidos pelos portugueses, dispunham de comidas com temperos acentuados, uma forma diferente de cozinhar os alimentos conforme sua realidade à época. Responsáveis pela diversidade de plantas, ervas, legumes, verduras e frutas no Brasil, como quiabo, açafrão, melancia, amendoim, etc. Posto isto, os diversos meios e origem de influência são de suma importância para a construção da alimentação brasileira de hoje, podendo ser encontrada em cada região do Brasil, não sendo desconhecida, mas compreendida, por mais que não seja o habitual de determinada localidade. O Brasil é conhecida por sua mistura, diversidade, sabor e cor.

Assim, a breve história, compreende-se a evolução e a importância social e econômica que a alimentação possui para o ser humano, durante todas as influências a alimentação presente nas mesas dos cidadãos carregam uma característica peculiar de cada época.

3 RESTAURANTE: definição, características e tipos

De acordo com (Oliveira, 2013) “considera-se restaurante o estabelecimento que prepara e fornece ao público alimentação, acompanhada ou não de bebida, mediante pagamento. Esse conceito engloba os mais variados estabelecimentos, cada um deles com suas próprias características”.

Figura 6 - Representação de Restaurante



Fonte: Revista Veja (2023)

Inicialmente foi criado com o intuito de servir sopas para pessoas doentes em pousadas ou para restaurar a energia de viajantes que passavam pelas tavernas, se dava a essas sopas de “comidas restauradoras” por isso o termo que vem do francês *restaurant* que significa: restaurador.

O primeiro restaurante como é realmente conhecido atualmente (com clientes escolhendo porções individuais em um cardápio, aguardando em suas mesas, com horários fixos ou não) foi o “*La Grand Taverne of London*”, fundado em 1782 por Antoine Beauvilliers, na rua de Richelieu, em Paris, que permaneceu 20 anos sem concorrente. (O restaurante [...], 2014).

Ao longo dos anos foram surgindo diversos tipos de restaurantes, com características semelhantes em relação a organização dos espaços que são necessários para um bom funcionamento, são eles: bar, copa, cozinha, caixa e chapelaria. Mas que se diferem pelo cardápio, cliente, comidas e bebidas.

Segundo o blogspot sobre a Tipologia [...](2009), alguns dos principais tipos de restaurantes são:

- a) Internacionais: Mais comuns em hotéis e locais badalados, cujo cardápio possui pratos internacionalmente conhecidos. Em geral, são preparações de diversos países que seguem receitas clássicas e não há muito espaço para inovações. Principais características são: diversidades nos cardápios com pratos de várias culturas, o preparo dos pratos deve ser o mesmo em qualquer parte do mundo, carta de vinhos abrangentes e representativas, atendimento a demanda locais de hospedagem, satisfação das expectativas do cliente, independente da cultura e hábitos.
- b) Gastronômicos: é um restaurante que tem a finalidade de promover a gastronomia, cujo ambiente contribui para uma refeição prazerosa, com a decoração do ambiente e hospitalidade dos funcionários. Tem como características: cardápio personalizado e assinado por um chefe, o sistema de serviços se baseia no “menu de confiança”, presença de sommelier, estabelecimentos pequenos, valor alto, sofisticação e elegância na decoração, baixa rotatividade de clientes, com permanência de até três horas ou mais horas no local.
- c) Especialidades: esse tipo de restaurante tem como objetivo oferecer uma experiência gastronômica única aos clientes. Se caracteriza por utilizar alimentos ou técnicas de preparo específicas.
- d) Típicos: é caracterizado pela confecção de pratos regionais, com decoração e mobiliário do ambiente seguindo a mesma direção, representando a região. Principais características: cardápios, serviços e instalações adaptados aos costumes locais, pratos característicos de um país, região, tipo de culinária ou método de preparo.
- e) Grill: Churrascaria sofisticada de grelhados, operam no atendimento à la carte, ou no sistema conhecido como rodízio, possuem uma oferta de grande variedade de produtos e agilidade no atendimento. Suas características são: churrasco, variedade de carnes, rodízio de carnes, buffet de acompanhamento e preço fixo ou acessível.
- f) Fast-food: é uma expressão de língua inglesa que significa modalidade alimentar onde o preparo e consumo demandam agilidade, as refeições devem ser preparadas e vendidas em pouco tempo. Características: comida rápida e conveniente, normalmente são encontradas em restaurantes franquizados, menu simples e limitado, preços acessíveis.

- g) Self-service: restaurante com conceito onde os alimentos são disponibilizados para os próprios clientes possam se servir, na quantidade e variedade desejada. Principais características: serviço rápido e sem garçom, modalidades a peso ou por quilo, preço fixo, alimentos expostos em vitrines ou balcões visíveis ao cliente, oferta de pratos frios, quentes, sobremesas e bebidas, louças, pratos, talheres e guardanapos disponíveis em um balcão auxiliar para o cliente.
- h) Coletividade: Usado para alimentação de um grande número de pessoas, estabelecimentos ou serviços instalados em empresas, escolas, com clientela exclusiva. Suas principais características são: clientela exclusiva, refeições nutricionalmente adequadas aos usuários, planejamento do cardápio de acordo como perfil da clientela.

Cada um dos diversos tipos de restaurantes apresentados busca oferecer além da refeição, uma experiência gastronômica, é a junção do alimento, atendimento, ambiente, que tornam agradável a ida a um restaurante, sendo assim é importante oferecer serviços de qualidade para que o cliente sinta a necessidade de voltar aquele determinado estabelecimento.

Importante ressaltar que os restaurantes são lugares que possibilitam a mistura de culturas, lugares que trazem aprendizados e conhecimentos passados de geração em geração através de receitas, técnicas e costumes.

4 CONSIDERAÇÕES SOBRE RESTAURANTES POPULARES

Os restaurantes populares podem ser geridos diretamente por órgão da administração pública ou por meio de parceria com organizações sem fins lucrativos. Em ambas as situações devem estar articulados com outras ações de segurança alimentar e nutricional, como educação alimentar, merenda escolar, distribuição de alimentos à população carente, dentre outras ações. Recomenda-se ainda compras diretamente de produtores locais gerando renda e emprego. Desta forma, os resultados são potencializados com impactos na eficiência, eficácia e efetividade na gestão do restaurante.

Figura 7 - Primeiro restaurante popular no Brasil



Fonte: Portal de estudos (2023)

Segundo Emir (2022), inicialmente foram criados para atender a população trabalhadora, inaugurado no ano de 1940, no Rio de Janeiro. Mas logo foi ampliado pelo Serviço de Alimentação da Previdência Social (SAPS) que expandiu seus serviços para toda a população.

Em 1946, o Rio de Janeiro possuía sete restaurantes do SAPS, com seus usuários distribuídos em 92,58% de homens e 7,52% de mulheres (COSTA, 1947). O número de restaurantes em funcionamento atingiria 11 unidades em 1950, e além do Rio de Janeiro, foram instalados 42 restaurantes pelo país, sob a coordenação do governo federal. O restaurante da Praça da Bandeira chegou a atender 5.000 trabalhadores por dia (L'ABBATE, 1988). Com o fim do governo de Getúlio Vargas, as atividades desenvolvidas pelo SAPS foram descontinuadas e, em 1967, já durante a Ditadura civil-militar, no governo de Costa e Silva, o órgão foi

finalmente extinto. (Padrão; Aguiar, 2018, p. 9).

Apenas em 1990 voltaram a serem implantados, e em 2003 foi incluído no Programa Fome Zero. O bom funcionamento deste programa é papel do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e espera-se, com ele, criar uma rede de proteção alimentar em áreas de grande circulação de pessoas que realizam refeições fora de casa, atendendo dessa maneira, os segmentos mais vulneráveis nutricionalmente. (Brasil, 2004).

O ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome destaca os objetivos do programa: “apoiar a implantação e modernização de restaurantes públicos populares geridos pelo setor público municipal/estadual, visando à ampliação de oferta de refeições prontas saudáveis e a preços acessíveis, reduzindo assim, o número de pessoas em situação de insegurança alimentar”.

A consciência em ter uma boa alimentação nem sempre está aliado a realidade econômico- financeira de quem irá consumir. Segundo a Escala Brasileira de Medida Domiciliar de Insegurança Alimentar – EBIA, o Acesso à alimentação dar-se por quatro dimensões, compreendendo em segurança alimentar; possuindo o alcance suficiente e contínuo aos alimentos; Insegurança alimentar leve, havendo um comprometimento na qualidade dos alimentos, porém, não impede na sua finalidade; insegurança alimentar moderada, dá-se pela limitação no consumo; e insegurança alimentar grave, onde persiste na redução considerável da qualidade e quantidade dos alimentos, tornando-os insuficientes para as necessidades físicas, podendo levar à extinção completa das refeições regulares. Essa ferramenta, EBIA, ajuda a identificar os grupos vulneráveis que precisam de apoio para garantir o Acesso a alimentação adequada.

O Estado tem investido em políticas públicas de combate a fome e segurança alimentar, vale ressaltar que o direito à alimentação está assegurado na Constituição Federal de 88, além de estar consagrado em vários instrumentos internacionais, a exemplo, a declaração Universal dos Direitos Humanos. Constatando sempre em suas defesas, a importância de atentar-se para as razões sociais que ensejam a alimentação da população, não somente relacionada a necessidade básica, mas em todos os aspectos do seu desenvolvimento.

Com o crescimento das grandes cidades o modo de vida das pessoas tem contribuído para o consumo inapropriado de alimentos, seja pelo tempo corrido em relação aos trabalhadores que buscam se alimentar de forma rápida e simples ou pela falta de recursos de outros. Os benefícios socioeconômicos dos restaurantes populares não se restringem a seus usuários diretos. Os restaurantes podem atuar como reguladores de preços dos estabelecimentos

localizados em seu entorno, contribuindo também para uma elevação da qualidade das refeições servidas e higiene dos estabelecimentos. (Brasil, 2004).

Estes estão localizados em pontos estratégicos, nas áreas centrais das cidades, facilitado o Acesso de seus usuários. Regiões de grande movimentação diária de trabalhadores de baixa renda como, por exemplo, as áreas centrais das cidades que, preferencialmente, também sejam próximas a locais de transporte de massa, ainda que a localização deva permitir que os usuários não tenham de utilizar meios de transporte para os deslocamentos no horário de almoço. (Conheça[...], 2012).

Sendo assim um programa que atende a necessidade da população de baixa renda e trabalhadores em geral.

4.1 O programa de Restaurantes Populares no Maranhão

Figura 8 - Restaurante Popular



Fonte: Governo do Maranhão (2023)

Abordar sobre o Programa de Restaurantes Populares no Maranhão, requer uma compreensão desde a importância da alimentação, permeando sobre a realidade da população maranhense até concretizar-se com a finalidade de um dos maiores programas de alimentação desenvolvido no Brasil, onde o Estado do Maranhão está no pódio de sua efetivação, alcançando a Capital, São Luís, e diversos Municípios.

De acordo com um estudo realizado pela Rede Brasileira de Pesquisa em Soberania e

Segurança Alimentar o Estado do Maranhão se posicionou elencado na Insegurança Alimentar Grave, com base nas pesquisas entre os Estados brasileiros, este ocupou o 6º lugar constando o maior índice de pessoas com fome extrema. Apesar de os indicadores de pesquisas variarem ao longo do tempo, essa realidade ainda é persistente aos Maranhenses, principalmente a classes de baixa renda. Outrossim, ressalta-se que diversos fatores influenciam para a concretização dessa realidade, principalmente a vulnerabilidade da população na esfera socioeconômica. (Maranhão[...], 2022).

Diante disto, o Estado do Maranhão, através da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (Sedes) onde possibilita programas e ações que visam melhorar a qualidade de vida, reduzir desigualdade e fornecer apoio ao grupo de vulneráveis da comunidade, adotou o Programa de Restaurantes Populares no Maranhão estabelecendo o alcance na Capital, São Luís, e em diversos Municípios do Estado, proporcionando a população maranhense uma realidade de refeições balanceadas, ambiente confortável e valor acessível. A partir dessa implementação do Programa, a realidade do Estado do Maranhão ganhou um crescimento significativo concernente ao Acesso à alimentação adequada. A abordagem dos restaurantes populares não compreende somente ao combate à fome, mas também o Acesso a uma parcela da população que encontra dificuldades em sua rotina, devido ao trabalho, para manter uma alimentação balanceada.

Ao assumir o Governo do Maranhão em 2015, Flávio Dino expandiu o programa de Restaurantes Populares, que antes contava apenas com 6 restaurantes em São Luís, e se espalhou por todo o Estado, passando a ser a maior rede de restaurantes populares do Brasil (Melo, 2022).

Figura 9 - Restaurante Popular



Fonte: O imparcial (2023)

O programa possui um público diversificado, recebendo o apoio nutricional necessário, além das refeições ordinárias do dia, contando com uma infraestrutura apropriada para receber um número vasto de pessoas.

Os restaurantes populares possuem um cronograma de refeições e horários, levando em consideração o suporte de uma equipe de profissionais para atender de forma satisfatória a demanda de cada região. Assim, de acordo com a rede de restaurante popular...(2022), o Maranhão detém aproximadamente 170 unidades localizadas em várias partes do Estado, o manifesto do Secretário da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social – Sedes diz que *“Para assegurarmos a saúde alimentar e nutricional de um indivíduo, é preciso garantir as três refeições básicas e nós estamos trabalhando para isso”*. Assim, os restaurantes começaram a ofertar café da manhã de segunda a sábado, das 7h às 8h30, pelo valor de R\$ 0,50 centavos.

Além disso, no sábado, das 11h às 14h30, todas as unidades oferecem feijoada por R\$ 1,00 (um) real. Ademais, garante as refeições essenciais do dia que são almoço das 11h às 14h e jantar das 16h30 às 18h30, em São Luís os Restaurantes Populares estão localizados nos bairros do Anjo da Guarda, São Francisco, Cidade Olímpica, Liberdade, Coroado e Sol e Mar. O resultado do programa tem sido expressivo para a população maranhense.

Com a gestão do então Governador Carlos Brandão, o modelo de restaurantes populares do Maranhão tem se tornado exemplo para os demais estados e elogiado pelo Ministro do Desenvolvimento e Assistência Social, que visitou o Maranhão juntamente com a Ministra dos

Povos Indígenas, na ocasião almoçaram juntos no Restaurante Popular do Bairro João de Deus em São Luís. (GOVERNADOR..., 2023). Ofertando diariamente cerca de 170 mil refeições para famílias, o Restaurante tem sido um importante equipamento de combate a fome e a insegurança alimentar.

4.2 Caracterização do estabelecimento

O Restaurante Popular do Anjo da Guarda, em São Luís do Maranhão, é reconhecido como uma iniciativa do Estado que desempenha um papel crucial na efetivação das políticas públicas em prol da população. Portanto, este trabalho visa analisar, especificamente, este restaurante em questão, focando nas experiências e percepção dos frequentadores, a fim de avaliar a influência dessa iniciativa do programa ao bem-estar social. Os gráficos ainda a serem apresentados, vislumbram a realidade rotineira dos usuários no restaurante supracitado.

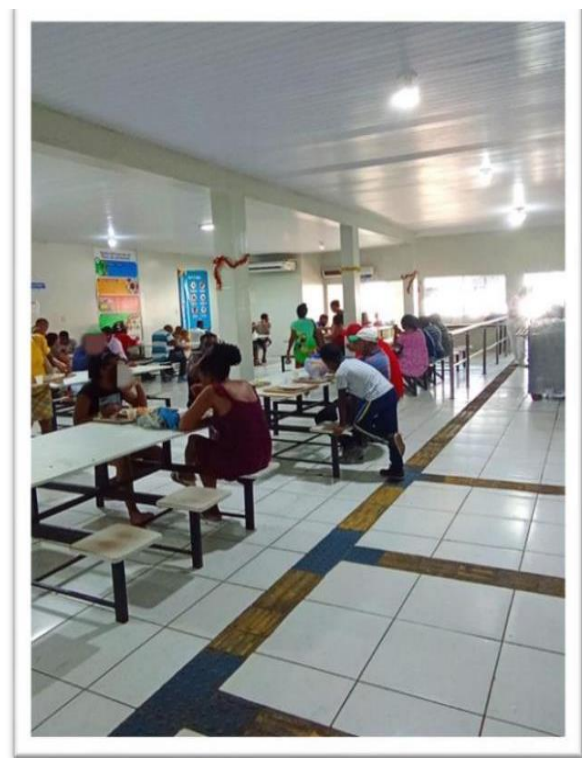
Desse modo, na pesquisa de campo realizada no estabelecimento, à informação obtida pela responsável do restaurante, a técnica em nutrição Rafaela dos Santos, explicando como as atividades eram desenvolvidas. Assim, a unidade não possui cozinheiros, tendo em vista que a comida fornecida vem de uma cozinha central responsável pela distribuição de todos os restaurantes da capital, compreendendo em um cardápio unificado. Posto isto, na parte administrativa do restaurante, incluindo todos os colaboradores, laboram onze funcionários, sendo quatro copeiras, quatro auxiliares de serviços gerais, um porteiro, um caixa e uma técnica de nutrição. Vale ressaltar que há uma rotatividade entre as técnicas para fazer a averiguação juntamente com um fiscal. Quanto à capacidade, o restaurante comporta 1.100 (mil e cem) pessoas. Concernente ao fornecimento, é dado, diariamente, aproximadamente 1.050 (mil e cinquenta) refeições por dia, incluindo almoço e jantar, também há o café da manhã.

Figura 10 - Frente do restaurante



Fonte: Autora (2023)

Figura 11 - Interior do restaurante



Fonte: Autora (2023)

As imagens apresentadas ilustram o Restaurante Popular do Anjo da Guarda – São Luís/MA, situado na Rua México, número 2, juntamente com sua infraestrutura. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, incluindo as refeições basilares de uma boa alimentação sendo com café da manhã, almoço e jantar. Ademais, os sábados os usuários são agraciados com café da manhã e feijoada, cada refeição, por apenas R\$1,00 (um) real.

Figura 12 - Interior do restaurante



Fonte: Autora (2023)

Figura 13 - Interior do restaurante



Fonte: Autora (2023)

O estabelecimento do restaurante destaca-se pela constante ênfase na alimentação saudável, oferecendo informações pertinentes sobre saúde e a relevância dos alimentos. Essa abordagem reflete o compromisso em comunicar a importância de uma dieta equilibrada, em sintonia com a prática e o estilo culinário presente em cada refeição demandada.

5 METODOLOGIA

Para o alcance de dados necessários a pesquisa foi realizada de forma qualitativa e quantitativa. A etapa qualitativa, ou pesquisa exploratória, segundo Malhotra (2001) é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo explorar um problema ou uma situação e fornecer critérios sobre a situação-problema enfrentada pelo pesquisador e sua compreensão. A pesquisa é normalmente versátil e flexível.

No caso deste trabalho, foi realizada a pesquisa através de um questionário aplicado a 30 pessoas de forma aleatória nos dias 01 e 02 de dezembro de 2023, a pesquisa exploratória foi feita através de uma entrevista ao responsável pelo local e estabeleceu as prioridades para a elaboração da pesquisa de satisfação e da coleta de dados. Ainda segundo Malhotra (2001), pesquisa qualitativa é uma metodologia de pesquisa não-estruturada, exploratória, baseada em pequenas amostras, que proporciona *insights* e compreensão do contexto do problema.

Para Motta (2002, p. 9) “a pesquisa qualitativa serve como o primeiro passo para o estudo de um fenômeno de satisfação sobre o qual ainda não se têm ideias bem definidas ou sobre o qual falta orientação quanto ao próprio esforço de mensuração que se pretende desenvolver”.

Na etapa exploratória foram levantados os atributos relevantes de serem aplicados através de questionário aplicado a 30 pessoas, com perguntas iniciais afim de caracterizar os usuários, seguindo de uma pergunta aberta no qual se pode mensurar motivos pelo qual estes usuários frequentam o restaurante, essa quantidade de entrevistados foi suficiente para o levantamento de dados visto que as respostas foram bastante diversificadas, tornando desnecessário um maior número de entrevistados.

Variáveis extraídas da etapa qualitativa:

- a) Preço;
- b) Localização;
- c) Qualidade da refeição;
- d) Praticidade;

A etapa quantitativa é constituída pelo levantamento de dados, definição da amostra, coleta de dados e análise dos dados. As questões que foram identificadas na ferramenta foram quatro: Preço, Serviço, Comida e Ambiente. Onde elas avaliam o grau de satisfação dos clientes com relação a estes atributos apresentados, no quesito preço foi utilizado apenas três opções de resposta sendo elas: sim, não e prefiro não opinar, nas outras variáveis foi utilizada uma escala de 1 a 5, onde na avaliação de satisfação o número 1 representa bom e o número 5 péssimo.

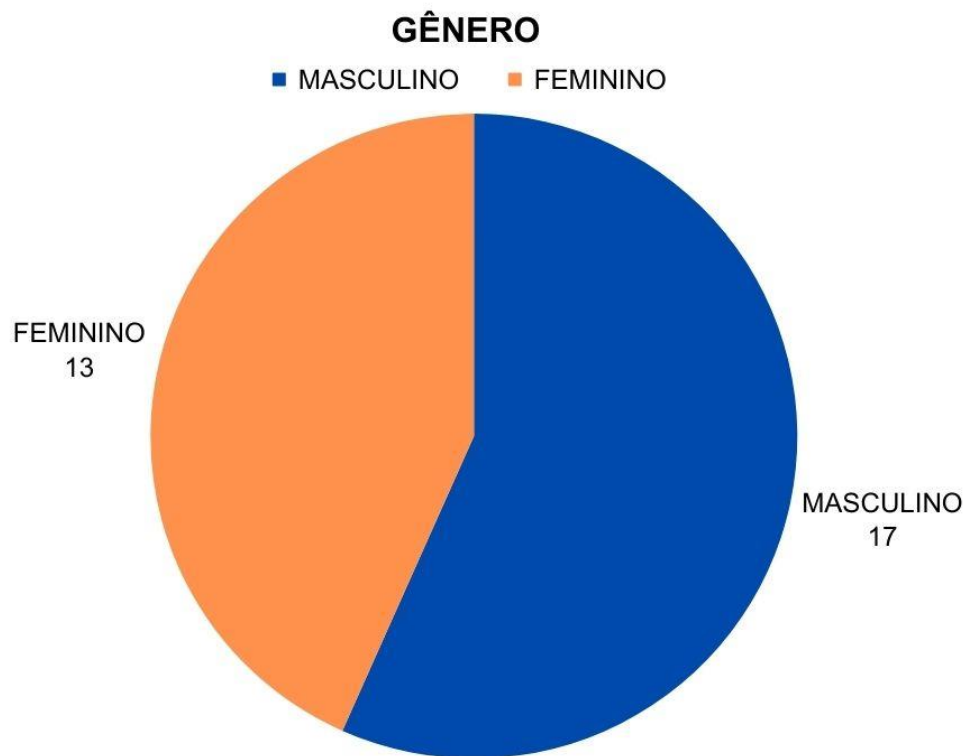
A pesquisa quantitativa irá quantificar os dados e permitir uma análise estatística deles. Uma análise válida com informações valiosas e realistas é resultado da combinação de pesquisas qualitativas e quantitativas bem elaboradas e desenvolvidas (MALHOTRA, 2001).

Na parte quantitativa do questionário foram aplicadas perguntas fechadas para analisar opiniões e preferências e através do levantamento de dados, pôde-se mensurar o grau de satisfação dos clientes com relação aos atributos identificados na etapa anterior, além de dados sobre qualidade da refeição, ambiente e probabilidades de retorno.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS ACHADOS DA PESQUISA

Conforme mencionado neste trabalho, a ênfase dar-se a avaliação do Restaurante Popular do bairro Anjo da Guarda em São Luís – MA, situado na Rua México, número 2, onde a pesquisa foi realizada. Este local posicionado estrategicamente, estar bem próximo à feira, hospitais e escolas, proporcionando comodidade e praticidade aos usuários. Na presente etapa, serão apresentados gráficos, análises e resultados provenientes de um questionário aplicado a 30 frequentadores do Restaurante Popular. A pesquisa foi executada em horário comercial, adentrando à realidade da rotina e a administração do estabelecimento. Assim, a primeira análise realizada aborda os gêneros dos usuários, conforme vislumbra o gráfico abaixo:

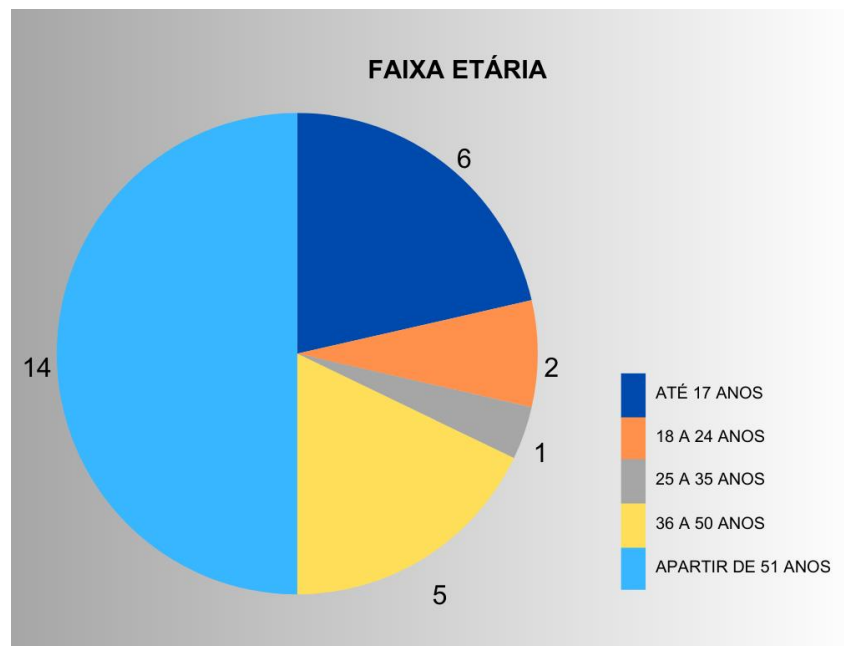
Gráfico 1 - Gênero dos usuários



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

Observando o gráfico, dos 30 usuários que participaram da pesquisa, 17 entrevistados são do sexo masculino e 13 são do sexo feminino.

Gráfico 2 - Idade dos usuários

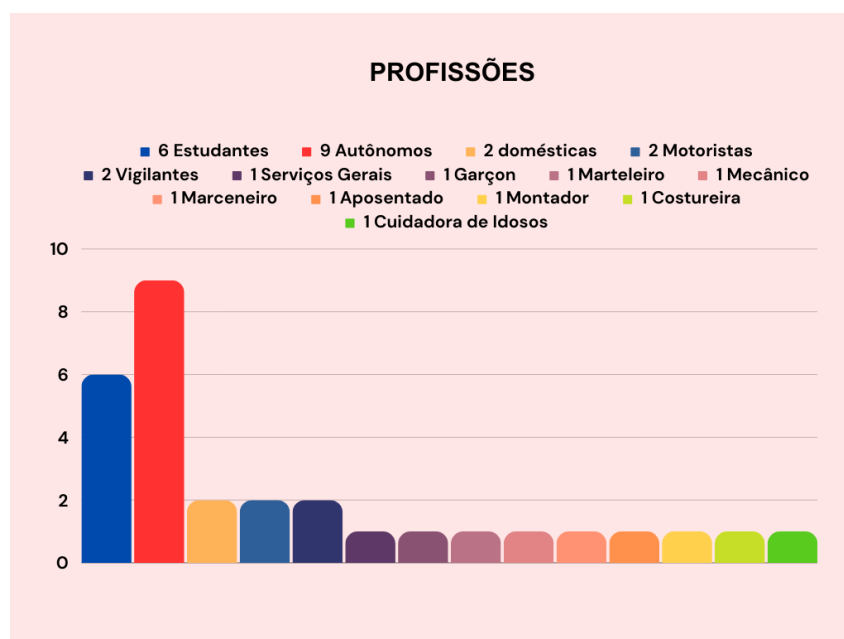


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

No gráfico 2, aborda sobre a faixa etária dos frequentadores do Restaurante Popular do Anjo da Guarda - MA, nota-se que a idade de 36 a 50 anos e a partir de 51 anos, são o público que mais frequentam o restaurante. Ademais, a faixa etária de 18 a 24; 25 a 35 tendem a utilizar menos os serviços prestados.

Em seguida, examinou-se o gráfico referente às profissões dos participantes:

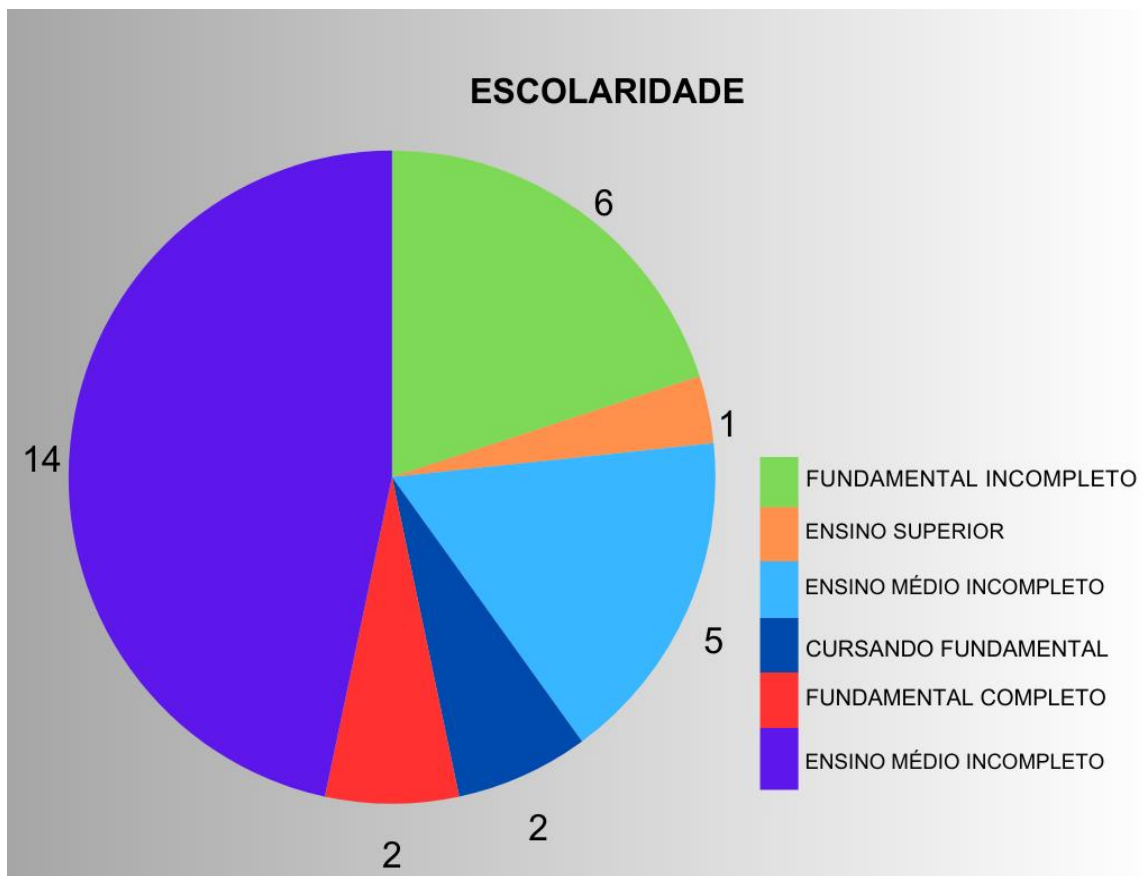
Gráfico 3 - Profissões dos usuários



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

Percebe-se que nesse quesito, as profissões dos usuários são bem diversificadas, a maioria dos entrevistados são autônomos, tendo em vista que grande parte estão envolvidos em alguma atividade na feira ou próximas do estabelecimento. Assim, sendo seguido de 6 estudantes, 2 domésticas, 2 motoristas, 2 vigilantes, 1 auxiliar de serviços gerais, 1 garçom, 1 marleteiro, 1 mecânico, 1 marceneiro, 1 aposentado, 1 montador, 1 costureira, 1 cuidadora de idosos e 9 autônomos.

Gráfico 4 - Escolaridade dos usuários

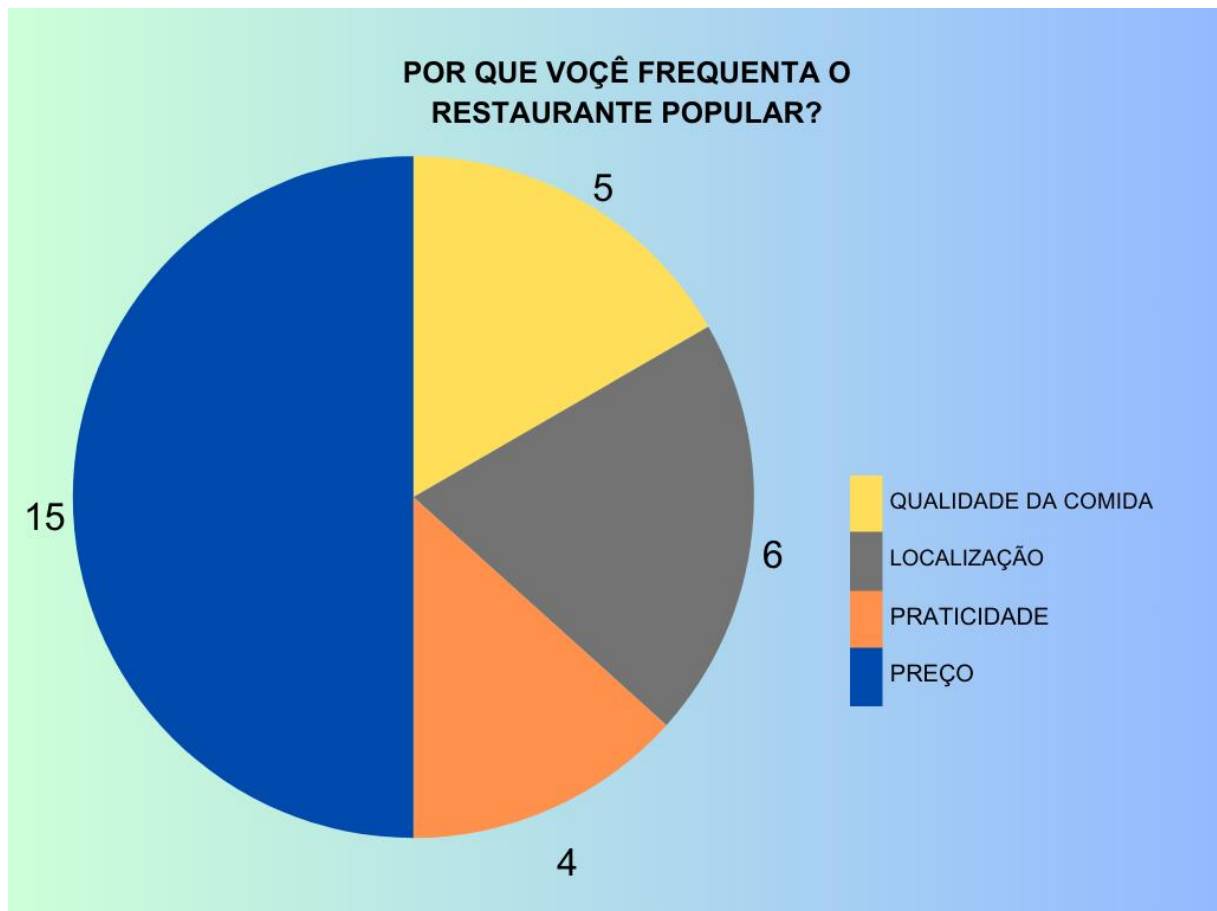


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

Nota-se que a maioria dos entrevistados possuem ensino médio completo e apenas 1 pessoa possui ensino superior.

O gráfico a seguir, foi construído a partir de uma pergunta subjetiva, no entanto, necessária para melhor compreensão das pessoas que frequentam os restaurantes.

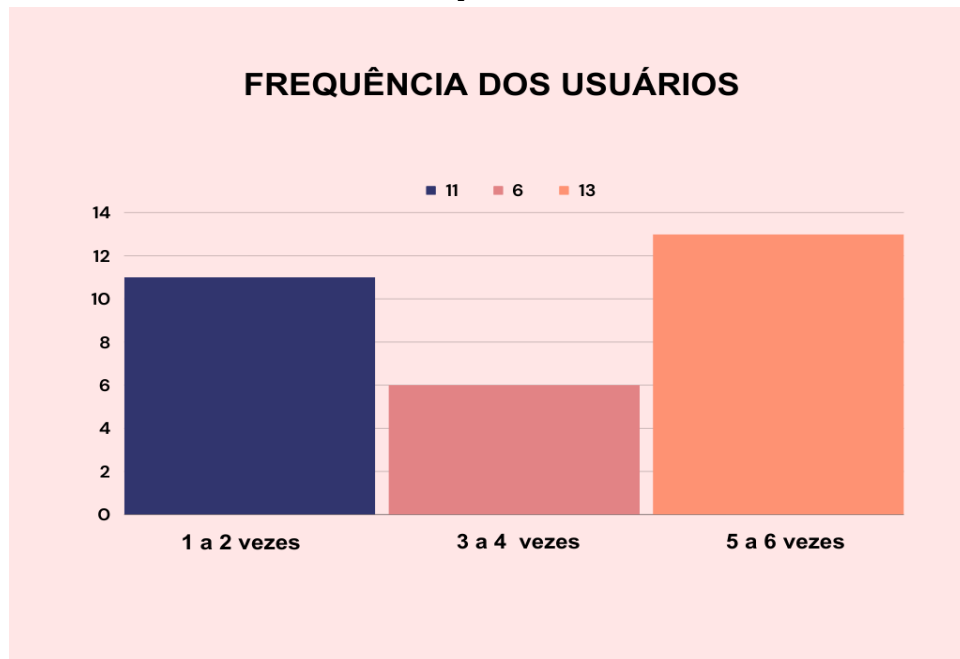
Gráfico 5 - Por que você frequenta o restaurante popular?



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

Apesar de ser uma pergunta aberta, foi possível mensurar as principais respostas que durante a entrevista mostraram semelhança nas suas motivações. Assim, as principais foram: o preço, o fator principal da ida dos usuários ao consumir no restaurante, por ser acessível, garante uma economicidade. Ademais, a localização é outro fator primordial, situado próximo a uma grande demanda de serviços e trabalhadores, lojas, hospitais e escolas, o restaurante torna-se atrativo por seu fácil acesso, essa pesquisa se deu por 6 pessoas. Enquadrando a localização, 5 dos entrevistados justificaram sua ida por motivo da praticidade. Por fim, 4 pessoas são motivadas pela qualidade da comida, de modo que dá a garantia de ser balanceada de forma nutricional por profissionais da área.

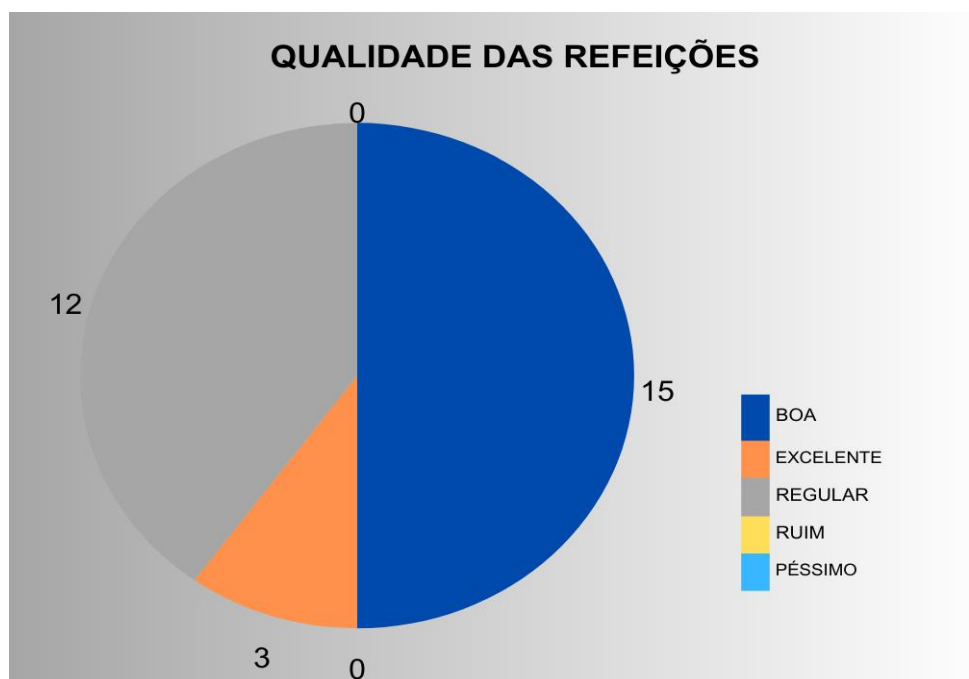
Gráfico 6 - Frequência dos usuários



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

Considerando a importância da frequência dos usuários para esta pesquisa, concluiu-se, conforme o gráfico acima que 13 dos participantes frequentam o restaurante de 5 a 6 vezes, desse modo, seguido de 11 dos entrevistados apenas 1 a 2 vezes comparecem, e 6 dos entrevistados vão de 3 a 4 vezes. Posto isto, percebe-se que a frequência é rotineira a maioria dos usuários.

Gráfico 7 - Qualidade das refeições

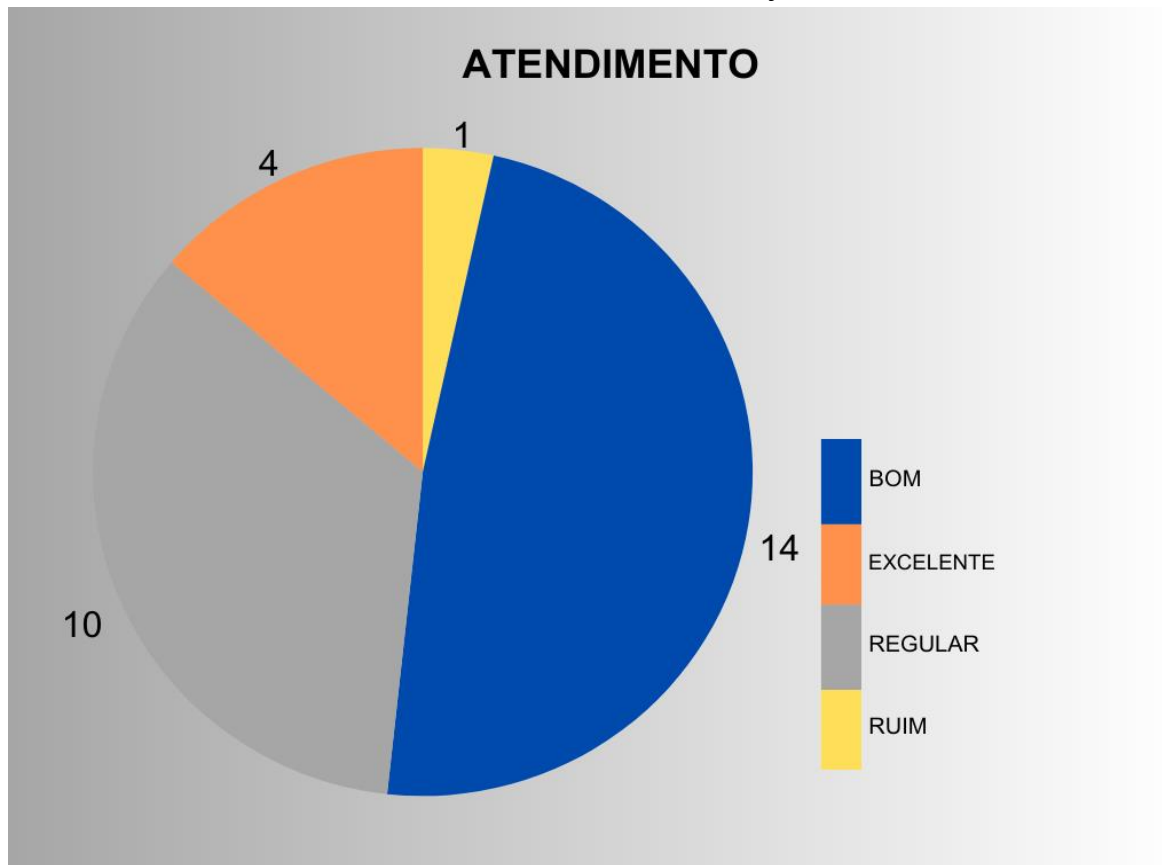


Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

A satisfação da qualidade das refeições é demonstrada no gráfico 6 acima, onde a resposta está inerente ao paladar dos usuários ao degustar cada prato disponibilizado pelo estabelecimento.

A qualidade boa e regular foram as mais registradas, sendo estas de 12 e 15 pessoas, excelente por 3 usuários.

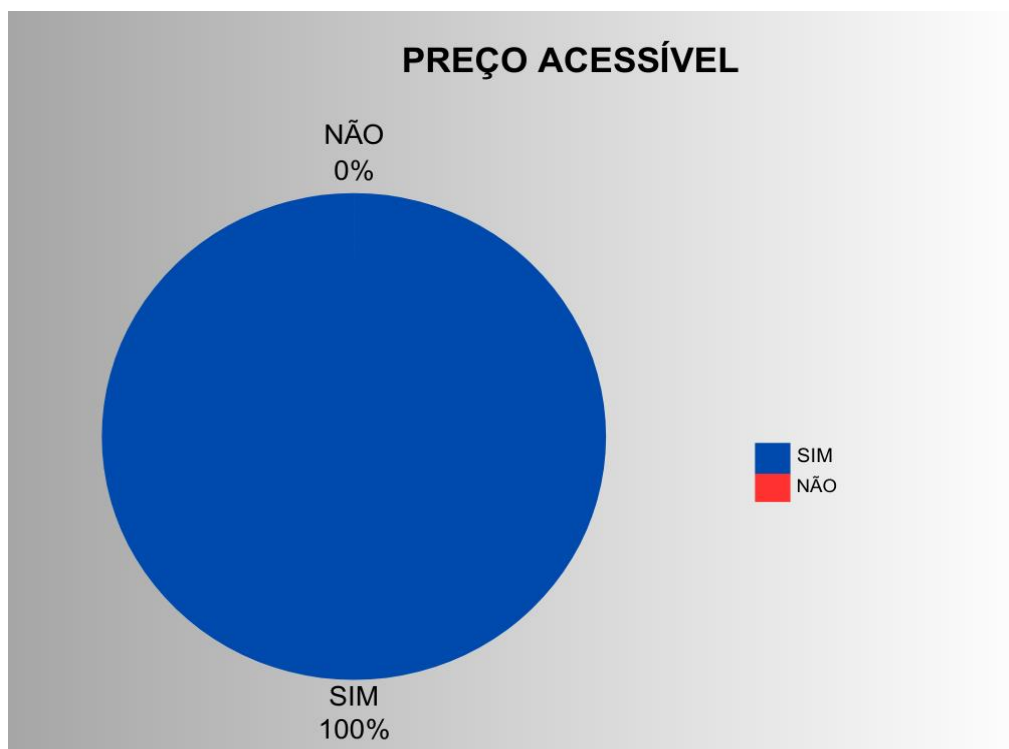
Gráfico 8 - Qualidade das refeições



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

A análise do atendimento é crucial para a conclusão de análise dos gráficos, os usuários ficaram em opiniões divididas entre bom e regular, atentando-se para a uma realidade vista no dia-a-dia em frequentam o restaurante. Totalizando, assim, 14 bom, 10 regular e 4 excelente, menorizando 2 para ruim.

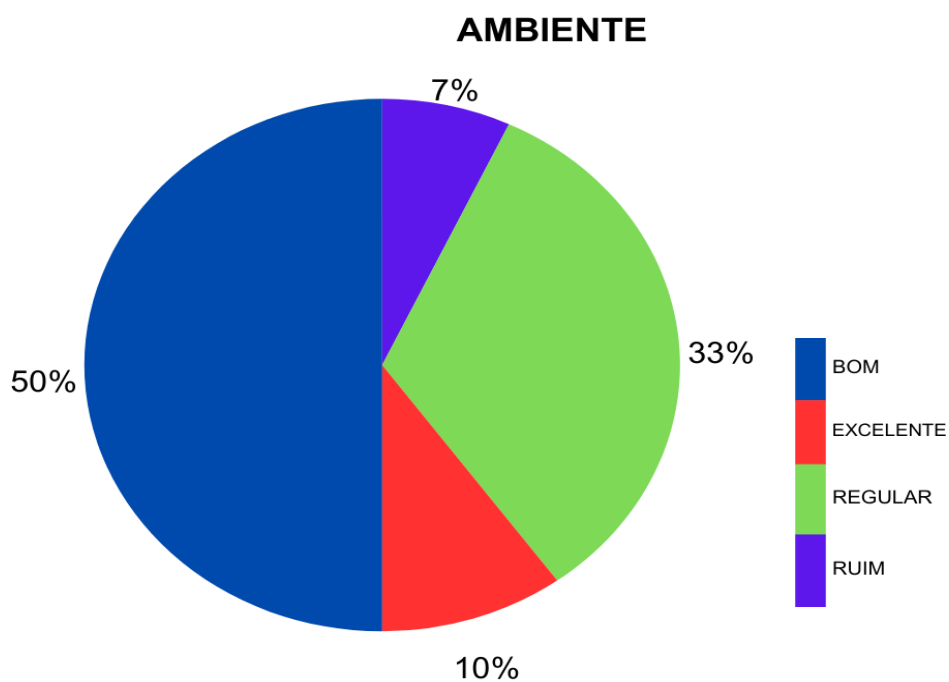
Gráfico 9 - Preço acessível



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

De acordo com a pesquisa todos os usuários consideram o valor da refeição acessível.

Gráfico 10 - Ambiente



Fonte: Dados coletados na pesquisa (2023)

Atráves do gráfico a cima é possível perceber que metade dos entrevistados considera o ambiente do restaurante bom. Assim, a satisfação e qualidade são aspectos essenciais ao atendimento ou a prestação de serviços aos usuários. Nesse contexto, a qualidade não se resume somente ao atendimento, atenção e a forma como se serve, mas acrescentar benefícios aos produtos que farão parte da comida servida, superando as expectativas daqueles que a desfrutam. Posto isto, na sua integralidade, os usuários do Restaurante Popular no Anjo da Guarda estão parcialmente satisfeitos com a variável comida como consta nos gráficos acima ilustrados, de modo que 30 entrevistados enquadraram sua satisfação entre bom e excelente, ou seja, a totalidade das entrevistas.

Beneficiados ainda pelo preço acessível onde não mostrou nenhuma divergência ou reclamação por partes dos usuários. Satisfeitos e assistidos, por todos os frequentadores, pelo valor propostos para as principais refeições disponíveis durante o dia.

Analisar a faixa etária das pessoas que mais tem acesso ao restaurante é fundamental para perceber se as medidas que a idade exige estão sendo tomadas, visto que a maioria dos usuários estão na faixa etária de 36 a 50 anos e acima de 51 anos, compreendendo, conforme a pesquisa, que essas pessoas buscam pela praticidade por não terem tanta disposição e acesso, tendo em vista as vulnerabilidades sociais, principalmente financeira, de se alimentar de forma balanceada como exigem sua performance física, necessitando de uma atenção à saúde.

Vale ressaltar, que a escolaridade dos frequentadores apresentaram quase uma equiparidade, 14 de 30 entrevistados possuem ensino médio completo, apenas 1 alcançou a graduação e os entre 15 estão em ensino incompleto e fundamental. A partir desse número percebe-se o grau de estudo, e a realidade da comunidade local.

Ademais, a frequência dos usuários dar-se pelo acesso rotineiro, 16 entrevistados estão todos os dias desfrutando das refeições, por o estabelecimento estar bem localizado, 11 dos entrevistados comparecem por estarem em suas atividades comerciais, consultas ou ida ao mercado. Os 6 entrevistados já não garantem muito a frequência, mas são aptos aos serviços do restaurante.

A diversidade de profissões durante a pesquisa foi surpreendente, apesar de grande parte serem autônomos, principalmente por estar perto de diversos comercios e a feira principal do bairro. Dos 30, 6 são estudantes, 2 domésticas, 2 motoristas, 2 vigilantes, 1 auxiliar de serviços gerais, 1 garçom, 1 marceneiro, 1 mecânico, 1 marceneiro, 1 aposentado, 1 montador, 1 costureira, 1 cuidadora de idosos e 9 autônomos.

Assim, conclui-se a satisfação dos usuários aos serviços prestados. Entretanto, como possíveis soluções são necessárias para melhorar ainda mais a satisfação acima mencionada,

percebidas durante a pesquisa de campo no estabelecimento. Os entrevistados, após darem suas devidas respostas ao questionário transmitido sempre tinham considerações a fazer sobre alguma deficiência dos serviços ou infraestruturas do Restaurante Popular do Anjo da Guada. Para uma melhor percepção, é possível elencar algumas, a saber:

- a) Refrigeração do ambiente. Devido ao acesso simultâneo e constante de pessoas, os ar-condicionados situados no ambiente não são suficientes para uma excelente comodidade;
- b) A água disponibilizada nos bebedouros. Por se tratar de uma localidade que já possui uma tendência a um clima quente, os usuários carecem de água gelada para estabelecer a temperatura e se refrescar, algo que requisitado pelos usuários;
- c) Manutenção de limpeza no ambiente do refeitório; os serviços gerais devem estar mais atentos a manter o lugar limpo e satisfatório aos frequentadores;
- d) Diante das inúmeras sugestões dos entrevistados, concernente a melhoria do Restaurante Popular no Anjo da Guarda essas foram as mais consistências entre todos os participantes. O Programa de Restaurante Popular busca pela satisfação dos serviços prestados a comunidade; posto isto, é persistente considerar tais alegações feitas pelos mesmos. Esta pesquisa, portanto, enseja nas soluções de tais problemas, a saber;
- e) Dimensionar os ar-condicionados para garantir o conforto térmico ensejando no bem-estar, não trata-se somente de refrigerar o ambiente, mas de garantir o necessário para a comodidade das pessoas ali presentes; desse modo, o *blog Leveros* esclarece o que se deve considerar para o dimensionamento ser feito - Temperatura média da região, metragem do ambiente que irá receber o ar-condicionado, posição solar do ambiente, número de pessoas que estarão no estabelecimento (Como calcular [...], 2021).
- f) Certamente, a oferta de água gelada é vital em períodos quentes. Garantir a manutenção adequada dos bebedouros é essencial para assegurar o fornecimento de água fresca. Verificar regularmente os filtros, a limpeza e o funcionamento do sistema de refrigeração ajuda a garantir a qualidade da água gelada disponível;
- g) Para garantir a limpeza em restaurantes, é necessário adotar medidas como limpeza regular, higiene pessoal rigorosa, controle de pragas, manutenção de equipamentos, procedimentos seguros para o manuseio de alimentos, desinfecção

de superfícies, treinamento da equipe e inspeções periódicas. Seguir normas locais de saúde é crucial. Além de cumprir padrões rigorosos de higiene, a atenção aos detalhes na manutenção da limpeza não só reflete o profissionalismo do estabelecimento, mas também influencia diretamente na experiência dos clientes, contribuindo para uma atmosfera agradável e acolhedora.

Tendo em vista, o objetivo da pesquisa de campo e a importância que os dados remetem para uma análise abrangente de vários aspectos do Restaurante Popular do Anjo da Guarda, garantem que a iniciativa do Programa é plausível e estimada pela comunidade, todavia o aperfeiçoamento é dado pelo crescimento e progresso constante dos serviços prestados pelo restaurante. Posto isto, elucidou os gráficos, as circunstâncias pronunciadas pelos usuários e as possíveis medidas para soluções desses problemas em questão.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, buscamos compreender a importância do Programa Restaurante Popular, tendo como análise o Restaurante Popular do Anjo da Guarda por meio de pesquisa de campo em suas instalações, alcançando a percepção dos frequentadores e obtendo informações cruciais da parte administrativa, enriquecendo o objetivo da pesquisa. A imersão a realidade do programa possibilitou a avaliação de sua importância para a comunidade, além de perceber a necessidade que os usuários carecem de ter acesso a uma alimentação balanceada, com qualidade em sua produção, sem precisar custear um preço elevado para a presente realidade econômico-financeira.

Compreender a importância da alimentação é fundamental, associá-la a qualidade de vida reflete nos primeiros passos para o bem-estar coletivo. Todavia, considerar que essa realidade não está presente na maioria das mesas brasileiras é uma consciência necessária para que haja uma intervenção de medidas de políticas públicas que possam desenvolver essa garantia de segurança alimentar aos mais vulneráveis. A iniciativa do Programa de Restaurantes Populares foi o primeiro passo para mudar este conceito de inacessibilidade, a começar com o combate à fome, hábitos alimentares saudáveis, refeições suficientes para a subsistência e seu acompanhamento nutricional como são desenvolvidos nos Restaurantes, assim como no Restaurante Popular do Anjo da Guarda.

A existência da vulnerabilidade social em relação a alimentação é compreendida a partir da iniciativa dessa pesquisa ao perceber o quão os usuários sentem-se agraciados e assistidos, tendo em vista que as raízes da desigualdade social é uma realidade evidente no Brasil. Assim, como diz o poeta e escritor brasileiro Augusto Branco – *“Nenhum homem deveria sentar-se em paz à mesa farta, sabendo que em algum lugar há um irmão seu passando fome.”* Sustentando cerca de 1.100 (mil e cem) pessoas diariamente, o Restaurante Popular do Anjo da Guarda carrega a responsabilidade de ser o mediador de aliviar a fome e dar dignidade a essas pessoas, combatendo a insegurança alimentar, considerando que uma alimentação saudável consumida diariamente influencia na saúde de seus consumidores, aumentando sua vitalidade e qualidade de vida.

Posto isto, através dos gráficos é possível observar o resultado deste trabalho. A estimativa alcançada através do questionário apontado a 30 frequentadores, permitiu a interpretação da realidade do Restaurante Popular no Anjo da Guarda. A satisfação positiva é apresentada nos gráficos, no entanto, era perceptível na entonação e expressão de cada entrevistado. A economicidade é um dos principais fatores de uma rotina constante ao

restaurante, devido estar próximo à feira do Anjo da Guarda onde encontra-se muitas lojas, bosques, bancas, os autônomos e funcionários aproveitam para garantir suas refeições. a qualidade da comida se sobrepôs a bom e regular, sendo satisfatória pela maioria presente.

Entretanto, tratando-se de uma pesquisa baseada na realidade de uma comunidade, foram diversos os apontamentos sobre uma devida melhoria no Restaurante Popular do Anjo da Guarda. Desse modo, por se tratar de cidadãos, usuários, frequentadores, suas devidas considerações devem ser atendidos, a exemplo de fatores como uma infraestrutura que precisa receber mais atenção ao zelo do ambiente do refeitório, assim como o fornecimento de água gelada e comodidade. Dessa forma, essa pesquisa é uma iniciativa para o desenvolvimento de futuras análises do restaurante em questão, ensejando em seu progresso garantindo que o objetivo seja alcançado e aperfeiçoado, atendendo amplamente as necessidades do seu público.

30 dez. 2023.

EMIR, Aquiles. Restaurantes populares: 150 unidades. **Maranhão Hoje**, São Luís, ed. 12, 28 agosto 2022. Disponível em: <https://maranhaohoje.com/restaurantes-populares150-unidades/46>. Acesso em: 26 out. 2023.

FLANDRIN, Jean-Lois; MONTANARI, Massimo. **História da alimentação**. São Paulo: Estação Liberdade, 1998.

FRANCO, Ariovaldo. **De Caçador a gourmet**: uma história da gastronomia. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2001.

GOVERNADOR Brandão apresenta a maior rede de restaurantes populares da América Latina durante visita de ministros ao maranhão. Agência de notícias, São Luís, 25 de maio de 2023 Disponível em: <https://www.ma.gov.br/noticias/governador-brandao-apresenta-a-maior-rede-de-restaurantes-populares-da-america-latina-durante-visita-de-ministros-ao-maranhao>. Acesso em: 29 set. 2023.

GOVERNO do estado amplia rede de restaurantes populares no Maranhão. São Luís, [s. n.], 12 maio 2022. 1 fotografia, color. Disponível em: <https://www.ma.gov.br/noticias/governo-do-estado-amplia-rede-de-restaurantes-populares-no-maranhao>. Acesso em: 30 dez. 2023.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARANHÃO é o sexto estado com maior percentual de insegurança alimentar do país, aponta pesquisa. G1 Maranhão, São Luís, 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2022/09/14/maranhao-e-o-sexto-estado-com-maior-percentual-de-inseguranca-alimentar-do-pais-aponta-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 30 dez. 2023.

MELO, Carolina. **Inaugurado 66º restaurante popular no maranhão**. Agência de notícias. São Luís: Governo do Maranhão, 2022. Disponível em: <https://www3.ma.gov.br/agenciadenoticias/?p=329750>. Acesso em: 31 out. 2023.

MOREIRA, Sueli Aparecida. Alimentação e comensalidade: aspectos históricos e antropológicos. **Ciência e Cultura**, São Paulo, v. 62, n. 4, 2010. Disponível em: http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252010000400009. Acesso em: 26 set. 2023.

MOTTA, Paulo César. **Serviços**: Pesquisando a Satisfação do Consumidor. Rio de Janeiro: Papel Virtual, 1999.

O RESTAURANTE: história. **Caminho do vinho**. 28 ago. 2022. Disponível em:

<https://www.caminhodovinho.tur.br/o-restaurante-historia/> Acesso em: 30 set. 2023.

OLINDA recebe festival da tapioca com telão para transmitir jogos da copa do mundo no Catar. G1 PE, Pernambuco, 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/pe/pernambuco/o-que-fazer-no-recife/noticia/2022/11/29/olinda-recebe-festival-da-tapioca-e-conta-com-telao-para-transmitir-jogos-da-copa-do-mundo-no-catar.ghml>. Acesso em: 14 dez. 2023.

OLIVEIRA, Karlla; PADILHA, Maria do Rosario; SHINOHARA, Neide; CORREIA, Marcos. As leis dietéticas da culinária judaica. Imigração histórica. **Revista SENAC**, v. 1, n. 248a61, 2013. Disponível em: https://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistacontextos/wp-content/uploads/2013/04/Revista_Vol1_N248a61.pdf. Acesso em: 29 dez. 2023.

PADRÃO, Susana Moreira; AGUIAR, Odaleia Barbosa de. Restaurante Popular: a política social em questão. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 28, n. 3, e280319, 2018.

PINTO, Tales dos Santos. **O que é Antiguidade Oriental?** BRASIL ESCOLA. [S. l.: s. n.]: [2023]. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/o-que-e/historia/o-que-e-antiguidadeoriental.htm#:~:text=Antiguidade%20Oriental%20%C3%A9%20o%20termo%20dado%20ao%20per%C3%ADodo,referente%20%C3%A0%20hist%C3%B3ria%20da%20Gr%C3%A9cia%20e%20de%20Roma>. Acesso em: 23 nov. 2023.

RECINE, Elisabetta; RADAELLI, Patrícia. **Alimentação e cultura**. BIBLIOTECAVIRTUAL EM SAUDE. [Brasília]: UnB, [2021?]. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/alimentacao_cultura.pdf. Acesso em: 25 set. 2023.

REDE de restaurante popular do maranhão avança como a maior do Brasil, com 170 equipamentos. Agência de notícias, São Luís, 2022. Disponível em: <https://www.ma.gov.br/noticias/rede-de-restaurante-popular-do-maranhao-avanca-como-a-maior-do-brasil-com-170-equipamentos>. Acesso em: 29 set. 2023.

RESTAURANTE popular à moda antiga. Rio de Janeiro: Agência Nacional, 1945. 1 fotografia, p&b, Imagem: BR RJANRIO EH.0.FOT, EVE.09068. Disponível: <http://querepublicaeessa.an.gov.br/uma-supresa/229-restaurante-popular-a-moda-antiga.html>. Acesso em: 31 dez. 2023.

RESTAURANT du Boeuf à la Mode. Paris: Museu Carnavalet. [1789-1799]. 1 gravura. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/dias-lobos/o-primeiro-restaurante>. Acesso em: 30 dez. 2023.

RESTAURANTE Popular: comida saudável por apenas R\$ 2 reais. São Luís: [Imparcial], 2017. 1 fotografia, color. Disponível em: <https://oimparcial.com.br/noticias/2017/12/comida-saudavel-por-apenas-r-2-reais/>. Acesso em: 30 dez. 2023.

SILVA, Neemias. Comer e beber no mundo antigo: os rituais da gastronomia em Apicius.

In: SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA. 7., 2013, Natal. **Anais...**[...]. Natal: [UFRN], 2019. Disponível em: [tps://anpuh.org.br/uploads/anais-simposios/pdf/2019-01/1548875178_aff603132c99d4df8bc92f5a18462cb0.pdf](https://anpuh.org.br/uploads/anais-simposios/pdf/2019-01/1548875178_aff603132c99d4df8bc92f5a18462cb0.pdf). Acesso em: 25 set. 2023.

SOUSA, Rainer Gonçalves. **A culinária na Antiguidade Oriental**. MUNDO EDUCAÇÃO. [S. l.: s.n]: [2020]. Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/historiageral/a-culinaria-na-antiguidade-oriental.htm>. Acesso em: 22 out. 2023.

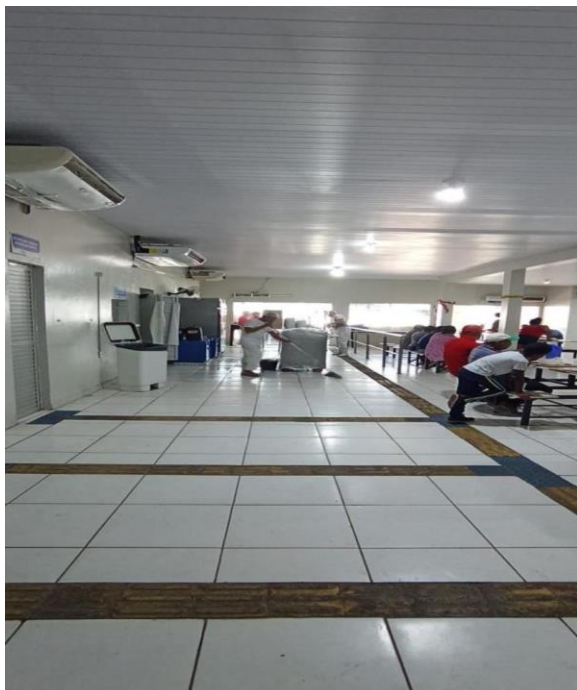
TIPOLOGIA de Restaurantes. [São Paulo], Curso Senac/Alana:Garçons e Garçonetes, 24 jun. 2009. Disponível em: <https://cursosenacalanagarcons.blogspot.com/2009/06/tipologia-de-restaurantes.html>. Acesso em: 30 dez. 2023.

VON WERNER, Anton. [**Banquete Romano**]. [1843-1915].1 gravura. Disponível em: <https://apaixonadosporhistoria.com.br/artigo/247/os-banquetes-romanos>. Acesso em: 31 dez. 2023.

ZANKER, Paul. **Augusto y el poder de las imágenes**. Madri: Alianza, 1992

APÊNDICE

APÊNDICE A – FOTOS DO INTERIOR DO RESTAURANTE.



Fonte: Autora (2023)



Fonte: Autora (2023)



Fonte: Autora (2023)



Fonte: Autora (2023)

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO.

ESTE QUESTIONÁRIO FAZ PARTE DO TCC DO CURSO DE HOTELARIA DA UFMA, CUJO O TEMA É: COMIDA NA MESA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O RESTAURANTE POPULAR DO BAIRRO ANJO DA GUARDA EM SÃO LUÍS-MA.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, CONTAMOS COM A SUA COLABORAÇÃO PARA RESPONDER AS PERGUNTAS ABAIXO.

SEXO:

Feminino () Masculino ()

IDADE:

A : até 17 anos

B: de 18 a 24 anos

C: de 25 a 35 anos

D: de 36 a 50 anos

E: a partir de 51 anos

PROFISSÃO:

ESCOLARIDADE:

Fundamental completo () Fundamental incompleto () Ensino médio completo () Ensino médio incompleto () Superior completo () Superior incompleto ()

POR QUE VOCÊ FREQUENTA O RESTAURANTE POPULAR?

COM QUE FREQUÊNCIA COSTUMA IR AO RESTAURANTE POPULAR?

A: 1 a 2 vezes

B: 3 a 4 vezes

C: 5 a 6 vezes

CONSIDERA OS VALORES DAS REFEIÇÕES ACESSÍVEIS?

A: sim

B: não

C: prefiro não opinar

EM RELAÇÃO A QUALIDADE, VOCÊ CONSIDERA A REFEIÇÃO:

A: boa

B: excelente

C: regular

D: ruim

E: péssima

COMO VOCÊ CONSIDERA O ATENDIMENTO DO RESTAURANTE?

A: bom

B: excelente

C: regular

D: ruim

E: péssimo

COMO VOCÊ CONSIDERA O AMBIENTE DO RESTAURANTE?

A: bom

B: excelente

C: regular

D: ruim

E: péssimo

APÊNDICE C – QUESTÕES DA ENTREVISTA

1-NOME DA RESPOSÁVEL PELA UNIDADE

2-FORMAÇÃO

3-QUANTOS FUNCIONÁRIOS A UNIDADE POSSUI

4-CAPACIDADE DO RESTAURANTE

5-QUANTAS REFEIÇÕES SÃO OFERECIDAS DIARIAMENTE

6-QUANTAS COZINHAS A UNIDADE POSSUI

7-HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

8-VALORES DAS REFEIÇÕES