

COMIDA NA MESA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE UM RESTAURANTE POPULAR NA CIDADE DE SÃO LUÍS – MA

FOOD ON THE TABLE: A CASE STUDY OF A POPULAR RESTAURANT IN THE CITY OF SÃO LUÍS - MA

COMIDA EN LA MESA: UN ESTUDIO DE CASO DE UN RESTAURANTE POPULAR DE LA CIUDAD DE SÃO LUÍS – MA

Jéssica Patrícia Campos Barbosa¹, Jonilson Costa Correia², Cairo César Braga de Sousa³, Cristiane Rêgo Oliveira⁴, Ana Zélia Silva⁵, Wellington Jorge Farias de Oliveira⁶, Rozenne Kerley Costa Freitas⁷

DOI: 10.54899/dcs.v22i81.3273

Recibido: 28/08/2025 | Aceptado: 01/09/2025 | Publicación en línea: 09/09/2025.

RESUMO

O programa de Restaurantes populares foi desenvolvido para fornecer uma alimentação digna e balanceada à 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 transitar 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 um restaurante popular, 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

¹ Bacharela em Hotelaria, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Estado, Brasil.

E-mail: jessica.patricia@discente.ufma.br Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-7599-7780>

² Doutora em Educação, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Estado, Brasil.

E-mail: jonilson.costa@ufma.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4719-6517>

³ Doutor em Psicologia, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Estado, Brasil.

E-mail: cairo.cezar@ufma.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3507-0263>

⁴ Doutora em Agronomia, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Estado, Brasil.

E-mail: cristiane.rego@ufma.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1740-694x>

⁵ Doutora em Agronomia, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Estado, Brasil.

E-mail: ana.zs@ufma.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6565-2868>

⁶ Bacharel em Farmácia, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Estado, Brasil.

E-mail: wj_farias@yahoo.com.br Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-9576-4399>

⁷ Bacharela em Nutrição, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Estado, Brasil.

E-mail: rozenneutri@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9887-2656>

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: Comida. Restaurante Popular. Alimentação. Satisfação.

ABSTRACT

The Popular Restaurants program was developed to provide decent and balanced nutrition to society, especially for the most vulnerable groups. Therefore, by enabling access to basic meals for human subsistence, the program influences the development of healthier eating habits, in addition to combating hunger and food insecurity. Therefore, this work will initially explore the history of food, its influence and contributions, then move on to the types of restaurants and how the Popular Restaurants program was implemented in Maranhão. Therefore, the emphasis of this study is on analyzing a popular restaurant in São Luís, Maranhão, considering all aspects of its operation, including user opinions. To achieve this objective, qualitative and quantitative methodology was used, with field research conducted through a questionnaire administered to 30 people at the establishment. Thus, the survey assessed the perception of the quality of the meals provided, the service during opening hours, and the value invested. It's worth noting that many patrons regularly visit the restaurant for several reasons, including the affordability of the restaurant, the strategic location near schools, trade fairs, and hospitals, and the quality of the meals. Thus, the survey results revealed positive user satisfaction, although some expressed concerns about improvements.

Keywords: Food. Popular Restaurant. Nourishment. Satisfaction.

RESUMEN

El programa de Restaurantes Populares se desarrolló para brindar una nutrición adecuada y equilibrada a la sociedad, especialmente a los grupos más vulnerables. Por lo tanto, al facilitar el acceso a comidas básicas para la subsistencia humana, el programa promueve el desarrollo de hábitos alimentarios más saludables, además de combatir el hambre y la inseguridad alimentaria. Por lo tanto, este trabajo explorará inicialmente la historia de la alimentación, su influencia y contribuciones, para luego abordar los tipos de restaurantes y la implementación del programa de Restaurantes Populares en Maranhão. Por lo tanto, el enfoque de este estudio se centra en el análisis de un restaurante popular en São Luís, Maranhão, considerando todos los aspectos de su funcionamiento, incluyendo las opiniones de los usuarios. Para lograr este objetivo, se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa, con una investigación de campo realizada mediante un cuestionario aplicado a 30 personas del establecimiento. Así, la encuesta evaluó la percepción de la calidad de las comidas, el servicio durante el horario de apertura y el valor invertido. Cabe destacar que muchos clientes visitan el restaurante regularmente por diversas razones, como su precio asequible, su ubicación estratégica cerca de escuelas, ferias y hospitales, y la calidad de las comidas. Por lo tanto, los resultados de la encuesta revelaron una satisfacción positiva de los usuarios, aunque algunos expresaron inquietudes sobre las mejoras.

Palabras clave: Comida. Restaurante Popular. Nutrición. Satisfacción.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

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 em um Restaurante Popular na cidade de São Luís – MA. Todavia, antes da abordagem ao tema pretendido, faz-se necessário a percepção da exploração histórica, do 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, o qual 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.

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 pesquisa de

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 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, mostrará o desempenho deste programa à comunidade local, compreendendo na avaliação e nas medidas necessárias para tornar esse acesso à alimentação ainda mais satisfatório.

REFERENCIAL TEÓRICO

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 (Flandrin, 1998).

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 e pelo desgaste característico dos dentes dos fósseis humanóides.

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 (Franco & Landgraf, 2006).

Em virtude disso, com o desenvolvimento da agricultura e a maneira do ser humano de

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 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 rituais 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.

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.

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.

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. Ressaltando que a culinária da Antiguidade oriental, era diversificada e variava conforme cada região.

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, eles valorizaram o uso do sal e mostraram o açúcar aos índios e africanos do Brasil. 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.

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.

Considerando as influências, precipuamente, 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 conhecido por sua mistura, diversidade, sabor e cor.

Assim, a breve alusão 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. 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”.

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. (Caminho do Vinho, 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 chapalaria. Mas que se diferem pelo cardápio, cliente, comidas e bebidas.

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.

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.

Inicialmente foram criados para atender a população trabalhadora, inaugurado no ano de 1939, no Rio de Janeiro. Mas logo foi ampliado pelo Serviço de Alimentação da Previdência Social (SAPS) que expandiu seus serviços para toda a população.

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 econômica-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).

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

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.

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.

O Restaurante Popular 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. Este trabalho visa analisar este restaurante, focando nas experiências e percepções dos frequentadores, a fim de avaliar a influência dessa iniciativa no bem-estar social.

METODOLOGIA

A unidade de alimentação estudada conta com um cardápio unificado. Posto isto, na parte administrativa do restaurante, incluindo todos os colaboradores, laboram onze funcionários, sendo quatro coqueiras, 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. 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.

O 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 à importância de uma dieta equilibrada, em sintonia com a prática e o estilo culinário presente em cada refeição demandada.

Para o alcance de dados necessários a pesquisa foi realizada de forma qualitativa e quantitativa. Na etapa exploratória foram levantados os atributos relevantes de serem aplicados por um 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. Foram avaliadas na etapa qualitativa as variáveis: preço, localização, qualidade da refeição e praticidade.

A etapa quantitativa foi 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 satisfação dos clientes com relação à estes atributos apresentados, no quesito preço foi utilizado apenas três opções de resposta sendo elas: sim, não é prefiro não opinar, nas outras variáveis foi utilizada uma escala de 1 a 5, onde na avaliação satisfação o número 1 representa bom e o número 5 péssimo.

A pesquisa quantificou os dados e permitir uma análise estatística dos mesmos. 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.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com os dados coletados dos 30 usuários que participaram da pesquisa, 17 entrevistados são do sexo masculino e 13 são do sexo feminino. 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. A maioria dos entrevistados possuem ensino médio completo e apenas 1 possui ensino superior.

Foi feita uma pergunta subjetiva, no entendo, necessária para melhor compreensão das pessoas que frequentam os restaurantes. A pesar de ser uma pergunta aberta, foi possível mensurar as principais respostas que durante a entrevista mostraram semelhança em suas motivações. Assim, as principais foram: o Preço, o fator principal da ida dos usuários a consumirem 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 ser fácil acesso, essa pesquisa se deu por 6 pessoas. Ensejando 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.

Considerando a importância da frequência dos usuários para esta pesquisa, concluiu-se, 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 maiorias dos usuários. A satisfação da qualidade das refeições 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. De acordo com a pesquisa todos os usuários consideram o valor da refeição acessível.

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 estão parcialmente satisfeitos com a variação da comida, 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 exige sua performance física, necessitando de uma atenção à saúde.

Vale ressaltar, que a escolaridade dos frequentadores apresentara 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.

A frequência dos usuários dá-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 comércios e a feira principal do Bairro. Dos 30 entrevistados, 6 são 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.

Com relação à satisfação dos usuários aos serviços, ações são necessárias para melhorar ainda mais a satisfação, percebida durante a pesquisa de campo no estabelecimento. Os entrevistados, após darem suas devidas respostas ao questionário, sempre tinham considerações a fazer sobre alguma deficiência dos serviços ou infraestrutura do restaurante. São elencadas algumas como:

- Refrigeração do ambiente: devido ao acesso simultâneo e constante de pessoas, os ar-condicionados situados no ambiente não são suficientes para uma excelente comodidade;
- A água disponibilizada nos bebedouros: por si 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 refrescarem, algo que é requisitado pelos usuários é a água gelada;
- Manutenção da limpeza do ambiente do refeitório: os serviços gerais devem estar mais atentos em manter o lugar limpo e satisfatório aos frequentadores;

Diante das inúmeras sugestões dos entrevistados, concernente a melhoria do restaurante essas foram as mais consistências entre todos os participantes.

O Programa de Restaurante Popular prima pela satisfação dos serviços prestados à comunidade; posto isto, é pertinente considerar tais alegações feita pelos mesmos. Esta pesquisa, portanto, enseja na solução de tais problemas.

CONCLUSÃO

A imersão na realidade do Programa Restaurante Popular possibilitou a avaliação de sua importância para a comunidade, além de perceber a necessidade que os usuários têm do acesso a uma alimentação balanceada, com qualidade em sua produção, sem precisar despende um preço elevado para a presente realidade econômico-financeira.

Compreender a importância da alimentação é fundamental, associá-la à 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 no programa.

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.

A estimativa alcançada envolvendo 30 frequentadores, permitiu a interpretação da realidade do restaurante. A satisfação positiva foi 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, boxes, bancas. Autônomos e funcionários aproveitam para garantir suas refeições, sendo que a qualidade da comida se sobrepôs a bom e regular, sendo satisfatória pela maioria os usuários envolvidos na pesquisa..

Tratando-se de uma pesquisa baseada na realidade de uma comunidade, foram diversos os apontamentos sobre uma devida melhoria no Restaurante. 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, esta 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.

REFERÊNCIAS

CAMINHO DO VINHO. **o restaurante - história**. Disponível em: <https://www.caminhodovinho.tur.br/o-restaurante-historia/> > acesso em: 30 set. 2024.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. **Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 179, p. 25-28, 16 set. 2004.

FLANDRIN, J.L. & MONTANARI, M. **História da alimentação**. São Paulo, Estação Liberdade, 1998.

FRANCO, B. D. G. M.; LANDGRAF, M. Microbiologia dos alimentos. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 2006.

GOVERNO DO MARANHÃO. **Governador brandão apresenta a maior rede de restaurantes populares da América Latina durante visita de ministros ao maranhão, 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 MARANHÃO. **Rede de restaurante popular do maranhão avança como a maior do Brasil, com 170 equipamentos**. 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.

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

OLIVEIRA, Karlla. PADILHA, Maria do Rosario. SHINOHARA, Neide. CORREIA, Marcos. **As leis dietéticas da culinária judaica**. IMIGRAÇÃO HISTÓRICA. Revista, SENAC, vol.1, n.248a61, 2013. Disponível em: < <http://www.imigracaohistorica.info/posts/as-leis-dieteticas-da-culinaria-judaica-por-karlla-karinne-g-de-oliveira-maria-do-rosario-de-f-padilha-neide-k-sakugawa-shinohara-marcos-jose-correia> >