



MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO

RICARDO XAVIER FURTADO

**SEGURANÇA DOS ALIMENTOS E SATISFAÇÃO – CONDIÇÕES PARA UMA
RELAÇÃO NO PROGRAMA DE AUDITORIA EM SEGURANÇA DOS
ALIMENTOS (PASA) NAS ORGANIZAÇÕES MILITARES JURISDICIONADAS
PELO COMANDO DA 6ª REGIÃO MILITAR**

Salvador
2022

RICARDO XAVIER FURTADO

**SEGURANÇA DOS ALIMENTOS E SATISFAÇÃO – CONDIÇÕES PARA UMA
RELAÇÃO NO PROGRAMA DE AUDITORIA EM SEGURANÇA DOS
ALIMENTOS (PASA) NAS ORGANIZAÇÕES MILITARES JURISDICIONADAS
PELO COMANDO DA 6ª REGIÃO MILITAR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Salvador - UNIFACS, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Manoel Joaquim Fernandes de Barros.
Coorientador: Prof. Dr. José Roberto Pinho de Andrade Lima.

Salvador
2022

Ficha Catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Salvador -UNIFACS.

Furtado, Ricardo Xavier

Segurança dos alimentos e satisfação – condições para uma relação no Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA) nas organizações militares jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar./ Ricardo Xavier Furtado.- Salvador: UNIFACS, 2022.

108 f. : il.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação, Mestrado em Administração da Universidade Salvador UNIFACS, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Manoel Joaquim Fernandes de Barros.

Coorientador: Prof. Dr. José Roberto Pinho de Andrade Lima.

1. Segurança alimentar. 2. Alimentação humana. I. Barros, Manoel Joaquim Fernandes de, orient. II. Pinho, José Roberto Pinho de Andrade, coorient. Título.

CDD: 363.192

RICARDO XAVIER FURTADO

SEGURANÇA DOS ALIMENTOS E SATISFAÇÃO – CONDIÇÕES PARA UMA
RELAÇÃO NO PROGRAMA DE AUDITORIA EM SEGURANÇA DOS ALIMENTOS
(PASA) NAS ORGANIZAÇÕES MILITARES JURISDICIONADAS PELO COMANDO
DA 6ª REGIÃO MILITAR

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação, Mestrado em Administração da Universidade Salvador – UNIFACS, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração, aprovada pela seguinte banca examinadora:

Manoel Joaquim Fernandes de Barros – Orientador _____
Doutor em Educação pela Universidade Federal da Bahia – UFBA
Universidade Salvador - UNIFACS

José Roberto Pinho de Andrade Lima – Coronel _____
Doutor em Saúde Pública pela Universidade Federal da Bahia – UFBA
Pós-doutorado em Saúde Global e Ambiental pela University of Florida
Divisão de Estudos, Pesquisas e Pós-graduação - Escola Superior de Defesa (ESD) - Brasília-DF (DEPPG/ESD)

Sérgio Hage Fialho _____
Doutor em Administração pela Universidade Federal da Bahia - UFBA
Universidade Salvador - UNIFACS

Salvador, 31 de março de 2022.

Dedico esse trabalho ao meu amado pai, falecido em 2017,
à minha mãe,
à minha filha,
aos meus irmãos e amigos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço de todo coração:

ao meu Orientador Prof. Dr. MANOEL JOAQUIM FERNANDES DE BARROS por tornar mais fácil esta caminhada, sempre disposto a ajudar da melhor maneira possível a realização desta pesquisa;

ao Coorientador Coronel JOSÉ ROBERTO PINHO DE ANDRADE LIMA, meu amigo e companheiro de trabalho, grande incentivador da realização deste Curso;

ao Prof. Dr. SERGIO HAGE FIALHO que contribuiu, com seu conhecimento e orientação, na melhoria desta pesquisa;

a todo corpo docente e pessoal administrativo da UNIFACS;

ao ANTONIO CARLOS DE JESUS JÚNIOR e TATIANA FELIX DA MATTA com a ajuda profissional na parte de estatística;

aos amigos LEANDRO, companheiro de trabalho, GEORGE, JEAN, PAULA, PÉROLA, obrigado a todos por me ouvir e me ajudar naquilo que eu não sabia ou necessitava de orientação;

aos companheiros de trabalho do Escalão Logístico, 2ª Ten. PRISCILA BORGES DOS SANTOS e Coronel R/1 AUGUSTO CÉSAR, na ajuda no fornecimento de informações, dados e realização da entrevista;

a GISMÁLIA MARCELINO MENDONÇA pelo apoio na parte de normatização/ABNT; e

por fim, ao nosso grande Exército Brasileiro.

“Que você receba em dobro tudo o que desejar aos outros”.

Autor desconhecido

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo identificar e avaliar a relação dos indicadores constantes do Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA), que influenciaram nos resultados da pesquisa de satisfação do serviço de abastecimento, no período de 2016 a 2020, nas Organizações Militares (OM) do Exército Brasileiro, subordinadas pelo Comando da 6ª RM, pesquisa que possui, como público-alvo, o universo de pessoas que se alimentam, nos seus respectivos ranchos de suas OM. Com a finalidade de delimitar e alcançar o esperado pelo objetivo geral, levantou-se os objetivos específicos de: estudar a origem da vigilância sanitária e as características de políticas públicas no Brasil; descrever o PASA, dentro do cenário de segurança dos alimentos e normas sanitárias; descrever a evolução do Programa dentro do Ministério da Defesa e no Exército Brasileiro; definir o conceito de satisfação e identificar os indicadores que o caracterizam em campo; correlacionar a influência do programa na satisfação dos usuários dos serviços de abastecimento. Para atingir os objetivos propostos, a opção metodológica utilizada foi a de finalidade aplicada, tipo exploratória e descritiva, com abordagem quali-quantitativa, transversal, valendo-se do método e técnica de coleta de dados de pesquisa bibliográfica e documental, bem como da técnica de entrevista estruturada e procedimento de Triangulação. Por fim, chegou-se ao resultado de que o PASA e a Pesquisa de Satisfação adequam-se aos conceitos e indicadores de Segurança dos Alimentos e Satisfação adotados na presente pesquisa, mas não permitem uma análise estatística de correlação sobre o objeto “influência”, pois todos seus documentos não estão acompanhados dos dados brutos que lhes proporcionaram o resultado final; concluindo que, adotando-se as sugestões apontadas como possibilidade de melhoria, estes tornar-se-ão aptos para a realização de estudos e utilização de ferramentas estatísticas para obtenção do resultado pretendido.

Palavras-chave: Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos; pesquisa de satisfação do serviço de abastecimento; segurança dos alimentos; satisfação; influência.

ABSTRACT

The present research aims to identify and evaluate the research of the constant indicators of the Food Safety Audit Program (PASA), which influences the results of the provisioning service, in the period from 2016 to 2020, in the Military Organizations (OM) of the Brazilian Army, under the jurisdiction of the Command of the 6th RM, research that has as a target audience or universe of people who feed on the ranches of their OM. For the purpose of delimitation and achieving the objective of the general objective, the purpose of studying the origin of health surveillance; to survey the characteristics of public policies in Brazil; describe the PASA within the food safety environment and health standards; to describe an evolution of the Program within the Ministry of Defense and in the Brazilian Army; to define the concept of identifying and identifying the indicators that characterize it in the field; to correlate the influence of the program on the satisfaction of users of provisioning services. To achieve the proposed objectives, the methodology used as an option of applied purpose, exploratory and descriptive type, with a qualitative-quantitative, transversal approach, using the method and technique of collecting data from literature and documents, as well as the technique of structured interview research and Triangulation procedure. Finally, the result was that the PASA and the Satisfaction Survey meet the concepts and adequacy of Food Safety and Satisfaction Actions in the present research, but do not allow a statistical analysis on the object "influence", since all your documents are not accompanied by the raw data they will provide the final result; concluding that, by adopting as suggestions, it is pointed out as a possibility of improvement, studies and use of statistical tools for the intended result will be pointed out as a possibility of improvement.

Keywords: Food Safety Audit Program; procurement service satisfaction survey; food safety; satisfaction; influence.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Categorias de Desempenho, Qualidade Sanitária e Nível de Risco à Saúde	56
Quadro 2 - Modelo de Análise	59
Quadro 3 - Percentual de conformidade versus graus de satisfação.....	82

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Evolução do Percentual de conformidade do PASA nas OM da 6ª RM, 2016 a 2020	75
Figura 2 - Correlação PASA <i>versus</i> Pesquisa de Satisfação em OM da 6ª RM, 2016 a 2020 .	84

LISTA DE ABREVIATURAS

19° BC	19° Batalhão de Caçadores
1ª Cia Inf.	1ª Companhia de Infantaria
28° BC	28° Batalhão de Caçadores
4° BEC	4° Batalhão de Engenharia de Construção
6ª RM	6ª Região Militar
6° BPE	6° Batalhão de Polícia do Exército
6° CGCFEx	6° Centro de Gestão, Contabilidade e Finanças do Exército
AMAN	Academia Militar das Agulhas Negras
Anpad	Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
Anvisa	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
APPCC	Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle
BT	Boletim Técnico
CEAFA	Comissão de Estudos de Alimentação para as Forças Armadas
Cmdo 6ª RM	Comando da 6ª Região Militar
COLOG	Comando Logístico
CONSEA	Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
D Abst	Diretoria de Abastecimento
DIEx	Documento Interno do Exército
EB	Exército Brasileiro
EsFCEEx/CMS	Escola de Formação Complementar do Exército e Colégio Militar de Salvador
FAO	Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura
Grande Cmdo Log Adm	Grande Comando Logístico Administrativo
MD	Ministério da Defesa
MS	Ministério da Saúde
OM	Organizações Militares
OMS	Organização Mundial de Saúde
PASA	Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos
PNSAN	Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
POP	Programa Operacional Padrão
SGS	Société Générale de Surveillance
SISAN	Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
SUS	Sistema Único de Saúde
UAN	Unidades de Alimentação e Nutrição

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	15
1.2	PERGUNTA DE PESQUISA.....	18
1.3	OBJETIVOS	19
1.3.1	Geral.....	19
1.3.2	Específicos	19
1.4	JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	19
1.5	ESTRUTURA DA PESQUISA	21
2	ORIGEM DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA, SEGURANÇA ALIMENTAR E SEGURANÇA DOS ALIMENTOS	22
2.1	ORIGEM DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA.....	22
2.2	SEGURANÇA ALIMENTAR E SEGURANÇA DOS ALIMENTOS	24
2.2.1	O Conceito de Segurança Alimentar.....	24
2.2.2	O Conceito de Segurança dos Alimentos	26
3	POLÍTICAS PÚBLICAS, PASA, NORMAS SANITÁRIAS E A EVOLUÇÃO DO PROGRAMA DENTRO DO MINISTÉRIO DA DEFESA E NO EXÉRCITO BRASILEIRO	31
3.1	CARACTERÍSTICAS DE POLÍTICAS PÚBLICAS NO BRASIL.....	31
3.2	O PASA DENTRO DO CENÁRIO DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS E NORMAS SANITÁRIAS	33
3.3	A EVOLUÇÃO DO PROGRAMA DENTRO MINISTÉRIO DA DEFESA E NO EXÉRCITO BRASILEIRO	38
4	ASPECTOS NECESSÁRIOS PARA O ENTENDIMENTO DO CONCEITO DE SATISFAÇÃO E DO OBJETO INFLUÊNCIA	44
4.1	ASPECTOS RELEVANTES SOBRE SATISFAÇÃO	44
4.2	ASPECTOS RELEVANTES PARA O ENTENDIMENTO DO OBJETO INFLUÊNCIA	48
5	METODOLOGIA.....	51
5.1	TIPO DE PESQUISA	51
5.2	UNIVERSO DA PESQUISA e amostra.....	54
5.3	INTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	55
5.4	ENTREVISTA COMO ELEMENTOS-CHAVE DA GESTÃO DO PASA NA 6ª RM	57
5.5	MODELO DE ANÁLISE.....	58
6	ANÁLISE DE DADOS	60
6.1	ANÁLISE DE DADOS DO PASA	60
6.1.1	Em relação às Áreas de Pessoal.....	63

6.1.2	Em relação a Edificações e Instalações	64
6.1.3	Em relação aos Equipamentos, Móveis, Utensílios e Higienização	65
6.1.4	Em relação ao Pré-preparo, Preparo e Distribuição	66
6.1.5	Em relação ao Recebimento e Armazenamento de Gêneros	67
6.2	ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	68
6.3	ANÁLISE DA corRELAÇÃO ESTATÍSTICA	74
6.3.1	Análise do PASA	74
6.3.2	Análise da Pesquisa de Satisfação	76
6.4	ANÁLISE DE DADOS DA ENTREVISTA ESTRUTURADA	79
6.5	ANÁLISE DE DADOS DE PERCENTUAL DE CONFORMIDADE E GRAUS DE SATISFAÇÃO	82
7	CONCLUSÃO	88
	REFERÊNCIAS.....	93
	APÊNDICE A – ENTREVISTA ESTRUTURA REALIZADA POR MILITARES INTEGRANTES DO ESCALÃO LOGÍSTICO DO CMDO 6ª RM.....	103
	APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DO PROGRAMA DE AUDITORIA EM SEGURANÇA DOS ALIMENTOS (PASA)	105
	APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE APROVISIONAMENTO.....	107

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Esta seção tem por objetivo contextualizar o tema dentro de um aspecto teórico, seguido por um contexto empírico. Desta forma, será exposta a temática da segurança dos alimentos, seu reflexo na Satisfação dos usuários e o objetivo desta pesquisa.

A segurança dos alimentos é um tema que vem crescendo de importância, tendo em vista a preservação da saúde humana, já que as doenças causadas por consumo alimentício têm aumentado nos últimos tempos. Aliado a esta questão, temos a grande importância dada, a partir do final do século passado, aos estudos relacionados à satisfação do cliente em relação ao serviço a ele prestado, o que pode ser observado nos trabalhos a seguir.

Para Gonçalves (2009), o aumento de confiança na percepção de higiene e segurança alimentar tem influência direta no aumento de satisfação do usuário com a prestação do serviço de alimentação. O autor destaca, também, que nem todas as variáveis demográficas (sexo, idade, carreira profissional, hábitos alimentares) têm influência na percepção de higiene e segurança alimentar. Para este pesquisador, quanto mais confiante, ciente e perceptível estiver o usuário acerca das condições de higiene do estabelecimento, mais satisfeito ele estará com a qualidade do serviço.

A higiene do estabelecimento alimentício deve passar não só pela parte dos manipuladores, mas também pelas questões estruturais (instalações e equipamentos), cujas boas condições terão influência na satisfação do usuário, ou seja, a condição de higiene das instalações, equipamentos e manipulação dos gêneros alimentícios permite aumentar o nível de confiança na qualidade do produto (GONÇALVES, 2009).

Escola (2014) evidencia a importância do controle no setor de alimentação, tendo em vista os diversos episódios envolvendo surtos de doenças provocadas por alimentos nos últimos tempos. Neste caso, um dos meios, pelos quais se pode exercer esse controle, é por intermédio da avaliação de satisfação do cliente com a segurança dos alimentos em suas mais diversas dimensões e variáveis. Destaca o autor, ainda, que há correlação entre segurança dos alimentos, higiene, limpeza, auditoria e satisfação do cliente, no entanto, frisa que é de elevada complexidade a tentativa de comprovação entre satisfação *versus* segurança alimentar, por existência de múltiplos fatores internos e externos com interferência nas variáveis.

Escola (2014) também encontra, em seus estudos, relação entre auditoria e melhoria na procura de formação profissional do pessoal do setor de alimentação com a satisfação do

cliente, mostrando que o investimento em sistema de segurança é fator de reconhecimento por parte do consumidor.

Para ele, apesar da grande complexidade que há em provar a influência entre percepção de segurança dos alimentos e satisfação do cliente, devido à existência de vários fatores internos/externos que interferem nas variáveis, constata-se que, realmente, um sistema de segurança dos alimentos, uma auditoria de qualidade e uma gestão de limpeza e higiene influenciam na satisfação do cliente em relação à qualidade e segurança alimentícia.

Segundo Bopsin *et al.* (2015), a qualidade da alimentação, a variedade do cardápio e o sabor das preparações são itens que ocasionam relação (influência) no nível de satisfação do paciente num hospital.

Acrescenta Warren (2015) que as áreas responsáveis pela alimentação humana devem monitorar e abordar questões de eficiência e eficácia para permanecerem viáveis, o que implica obter uma compreensão mais clara do impacto que um sistema de gerenciamento de segurança dos alimentos tem sobre os níveis de satisfação do cliente/paciente.

Para Rebouças *et al.* (2016), manipuladores (integrantes da equipe do serviço de provisionamento responsáveis em confeccionar os alimentos) satisfeitos estão associados com a introdução de práticas adequadas, bem como, há uma correlação da presença de nutricionistas em restaurante com a participação dos manipuladores em curso/treinamento de segurança em alimentação e adoção de legislação pertinente ao setor, conseqüentemente, com influência na segurança e satisfação do cliente, fato, porém, não verificado entre a presença de um nutricionista *versus chefs* e gerentes.

Agregando ainda mais informação sobre o tema. A qualidade dos alimentos adquiridos tem efeito direto na segurança dos alimentos, na qualidade das refeições e na satisfação do cliente. A segurança dos alimentos tem impacto na qualidade das refeições e na satisfação do usuário. E a qualidade das refeições tem relação com a satisfação do consumidor, tendo, esta, influência na imagem do restaurante e do setor de provisionamento/rancho (MOHAYDIN *et al.*, 2017). Segundo este estudo, a segurança dos alimentos tem impacto mediador na qualidade alimentar e na satisfação do cliente, uma vez que a segurança do consumidor é uma meta obrigatória a ser cumprida por todos os operadores dentro do sistema de alimentação, tendo em vista que a qualidade dos alimentos se caracteriza, obrigatoriamente, por ser, também, condição de sua segurança.

Satisfação é a sensação de prazer que o consumidor percebe ao confrontar suas expectativas com a performance executada no serviço ou no produto adquirido, e está ligada

tanto à qualidade, quanto à segurança dos alimentos. O que resulta que as organizações que fornecem esses tipos de serviços são diretamente responsáveis pela sensação dos clientes no que tange este requisito (VOGEL, 2020).

No campo da Segurança dos Alimentos, o Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA) é um instrumento adotado pelo Exército Brasileiro (EB), desde 2010, que visa adequar-se à legislação nacional pertinente à Segurança dos Alimentos e, por consequência, assegurar a inocuidade alimentícia e refeições utilizados e servidos ao seu público interno.

O PASA está sob responsabilidade e coordenação nacional do Comando Logístico (COLOG) e sob orientação e fiscalização regional por meio das Regiões Militares. No presente estudo, a região orientadora e fiscalizadora é a 6ª Região Militar (Cmdo 6ª RM), ao qual estão subordinadas e/ou vinculadas (aqui tratadas como jurisdicionada) às Organizações Militares (OM) sediadas nos estados da Bahia e Sergipe.

O Programa utiliza de auditorias em suas OM para o cumprimento de sua finalidade. Os resultados de auditoria são oriundos das Visitas de Orientação Técnica nas OM jurisdicionadas ao Cmdo 6ª RM, realizadas pelo Escalão Logístico, setor responsável por essa missão.

O roteiro do Programa de Auditoria é denominado Lista de Verificação¹ de Risco² (BRASIL, 2020) (antiga Lista de Verificação das Boas Práticas para o Serviço de Alimentação em Organização Militar)³, na qual existem 100 itens (quesitos) a serem avaliados, distribuídos nas seguintes áreas: Ação de Comando; Fiscalização; Recebimento e Armazenamento de Gêneros; Edificações e Instalações; Equipamentos, Móveis, Utensílios e Higienização; Pré-preparo, Preparo e Distribuição; Pessoal; Abastecimento de Água Potável; Controle de Vetores e Pragas Urbanas; Instalações Sanitárias; Manejo de Resíduos; Documentação; e Registro. O resultado desta auditoria é o relatório de inspeção, no qual constará a pontuação obtida na Lista de Verificação, ou seja, o percentual de conformidades, documento que consubstancia o desempenho da qualidade sanitária da OM auditada.

¹ Ela serve de norte para as ações de correção, com o objetivo de mitigar a ocorrência de riscos sanitários durante a manipulação dos alimentos.

² “Risco: Quantificação da insegurança, por meio da combinação da probabilidade, com a gravidade de ocorrência de um evento”, aqui de risco sanitário, conforme página 243 da Portaria Normativa nº 9/GAP/MD, de 13 de janeiro de 2016 - Aprova o Glossário das Forças Armadas – MD35-G-01 (5ª edição/2015) (BRASIL, 2016a).

³ Antiga Lista de Verificação das Boas Práticas para o Serviço de Alimentação em Organização Militar (BRASIL, 2015b).

Além do PASA, existe, na 6ª RM, a boa prática da realização da Pesquisa de Satisfação do Serviço de Aproveitamento⁴, realizada pelas próprias OM, sendo seu resultado encaminhado ao Cmdo 6ª RM, mais precisamente para serem apreciadas e arquivadas no setor Escalão Logístico.

Essas pesquisas de satisfação são respondidas pelos alimentados oficiais, subtenentes/sargentos e cabos/soldados, os quais escolhem as seguintes escalas de grau de satisfação (excelente, bom, regular, ruim) já padronizada, acerca dos seguintes itens: atendimento, agilidade no atendimento, variedade do cardápio, cardápio semanal, sabor dos alimentos, quantidade de gordura, fluxo e disposição dos alimentos na linha de servir, acompanhamento dos pratos, local (refeitório), limpeza e organização (refeitório), apresentação do prato, horário, quantidade da refeição, temperatura dos alimentos e qualidade da refeição.

Dentro desta temática, a presente pesquisa buscou verificar se o PASA, programa corporativo do Exército Brasileiro para a segurança dos alimentos, influencia o resultado da Pesquisa⁵ de Satisfação em relação ao Serviço de Aproveitamento das OM jurisdicionadas pelo Cmdo 6ªRM.

Com o resultado deste trabalho, pretende-se contribuir com o aperfeiçoamento e a melhoria do mencionado Programa, bem como, ampliar os estudos do tema Gestão de Organizações Públicas: Funções Gerenciais e Áreas Funcionais, da divisão acadêmica Administração Pública da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), conforme linha de pesquisa Gestão em Organizações e Sociedade do Programa de Pós-graduação da UNIFACS.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Qual a relação entre o PASA e a satisfação dos usuários dos serviços de aproveitamento, entre 2016 e 2020, de OM jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar brasileira?

⁴ Estas pesquisas serão uma das fontes de dados deste trabalho, elas se encontram já prontas, ou seja, não foram realizadas com nenhuma participação deste pesquisador, este somente coletou seus resultados.

⁵ Destaque-se que a Pesquisa de Satisfação do Serviço de Aproveitamento não avalia o PASA, e sim busca verificar a opinião (nível de satisfação) do usuário (alimentando) em relação ao serviço prestado (qualidade dos alimentos, temperatura, sabor da comida) pelo Serviço de Aproveitamento; serviço realizado sob supervisão e auditoria, em nível de segurança dos alimentos, pelo PASA.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral

A presente pesquisa tem como objetivo avaliar em que medida o PASA influenciou nos resultados da pesquisa de satisfação do serviço de abastecimento, no período de 2016 a 2020, nas OM do Exército Brasileiro jurisdicionadas pelo Comando da 6ª RM, pesquisa que tem como público-alvo o universo de pessoas que se alimentam, nos ranchos das OM.

1.3.2 Específicos

Com a finalidade de alcançar o esperado pelo objetivo geral, delimitou-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Estudar a origem da vigilância sanitária;
- b) Levantar-se as características de políticas públicas no Brasil;
- c) Descrever o PASA dentro do cenário de segurança dos alimentos e normas sanitárias;
- d) Descrever a evolução do Programa dentro Ministério da Defesa e no Exército Brasileiro;
- e) Definir o conceito de satisfação e identificar os indicadores que caracterizam em campo;
- f) Correlacionar a influência do Programa na satisfação dos usuários dos serviços de abastecimento.

1.4 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Visando realizar uma contribuição teórica sobre tema e tendo por base a literatura sobre segurança dos alimentos e satisfação expostas na contextualização deste trabalho, a presente pesquisa buscou contribuir com uma discussão que tem por objetivo ampliar o tema Gestão de Organizações Públicas: Funções Gerenciais e Áreas Funcionais da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), utilizando um modelo novo de análise em um contexto espacial e temporal próprios, e seguindo a linha de pesquisa Gestão em Organizações e Sociedade do Programa de Pós-graduação da UNIFACS da divisão acadêmica Administração Pública.

Em relação à contribuição empírica, o trabalho visou pesquisar a influência do PASA⁶, programa sob responsabilidade do Comando da 6ª Região Militar, na satisfação dos usuários do serviço de provisionamento, entre 2016 e 2020, nas OM do Exército Brasileiro jurisdicionadas pelo Comando da 6ª RM, a fim de levantar melhorias na gestão deste instrumento de auditoria.

O PASA é uma ferramenta que está dentro do contexto pelo qual as Forças Armadas tratam a questão da alimentação, ou seja, como uma questão de segurança, tendo em vista que é garantia do eficaz e eficiente⁷ emprego operacional da tropa. Para este Programa de segurança dos alimentos, foi destinado, somente no ano de 2021 e para a 6ª RM, o valor de R\$ 1.067.126,70 (um milhão, sessenta e sete mil, cento e vinte seis reais e setenta centavos) para aquisição de material (equipamento de refeitório, luvas descartáveis, solução clorada etc.) e contratação de serviço (limpeza de caixa de água, serviço de dedetização, capacitação de pessoal do serviço de provisionamento nas atividades de garçom, cozinheiro, copeiro, entre outros), buscando minimizar o grau de risco em segurança na confecção da alimentação (BRASIL, 2021).

No ano de 2021, foram R\$ 10.943.075,94 (dez milhões, novecentos e quarenta e três mil, setenta e cinco reais e noventa e quatro centavos) para aquisição de alimentação destinada às organizações militares subordinadas ao Comando da 6ª RM, sendo que grande montante desse recurso é para os quartéis do Exército situados em Salvador (BRASIL, 2021).

Levando-se em consideração a questão de segurança e o volume de recursos despendidos para essa atividade de alimentação na guarnição de Salvador, configura-se a relevância em pesquisar esse Programa, a fim de analisar em que medida o PASA influenciou os resultados da pesquisa de satisfação do serviço de provisionamento.

Como ensina Gomes (2001), há que se determinar o índice de satisfação do cliente, a fim de avaliar a condução da gestão das organizações, as quais devem se adaptar às exigências de seu tempo.

⁶ Segundo Secchi (2013), existem as políticas públicas macro estratégicas (diretriz estruturante) e as operacionais (diretriz intermediária), sendo a segunda de programas, planos e projetos, podendo ser de nível regional, estadual, municipal, entre outras. Independentemente do tipo de política pública, o importante é que todas configurem-se como resposta a problemas públicos. Destaca-se que o PASA não é uma política pública e sim um programa corporativo do Exército Brasileiro.

⁷ A Eficácia: [...] “refere-se ao atingimento dos objetivos propostos e eficiência: refere-se à capacidade de ação utilizando melhores meios para atingir tais objetivos” (FRAGA, BARROS, FIALHO, 2018, p. 7). Ser eficaz é entregar o que foi pedido e ser eficiente é entregar o que foi pedido no prazo.

Por fim, todos os anos, a Força Terrestre incorpora um expressivo contingente de soldados no Serviço Militar Obrigatório e parte destes militares temporários trabalha nos ranchos e entra em contato com o PASA. Com a baixa deste efetivo variável⁸, esta experiência retorna para o mercado de trabalho civil.

[...] a importância do PASA transcende a vida na caserna, pois o Exército Brasileiro, em razão de sua capilaridade presente em todo o território nacional e de sua enorme capacidade mobilizadora, reúne as condições ideais para a disseminação da cultura das Boas Práticas na Manipulação dos Alimentos, na medida em que introduz, na sociedade, anualmente, considerável efetivo de mão de obra qualificada (BRASIL, 2015c, p. 28).

Desta forma, constatamos que a segurança dos alimentos é uma preocupação das Forças Armadas, o que faz ser atual e importante a presente dissertação, para ciência da administração.

1.5 ESTRUTURA DA PESQUISA

A presente dissertação está dividida nos seguintes tópicos: na seção 1, constam a introdução, o problema da pesquisa, os objetivos e a justificativa; a seção 2 tem como tema a origem da Vigilância Sanitária, a Segurança Alimentar e a Segurança dos Alimentos; na seção 3, são expostos os conceitos de Políticas Públicas, PASA, normas sanitárias e a evolução do Programa dentro do Ministério da Defesa e Exército Brasileiro; a seção 4 apresenta o conceito de satisfação e influência; a seção 5 expõe a metodologia; na seção 6, consta a análise dos dados coletados; e, por fim, temos a seção 7 com a conclusão do estudo.

⁸ Efetivo variável, vulgo recrutas, são os cabos ou soldados que estão prestando o Serviço Militar Inicial (BRASIL, 2012). Neste ano de 2022, prestarão o serviço inicial, na área da 6ªRM, 1.287 (mil, duzentos e oitenta e sete) soldados recrutas, conforme DIEx nº 119-C1.7/E1/CMNE, de 3 FEV 22, do Comando Militar do Nordeste (DIEX – Documento Interno do Exército: é forma de correspondência utilizada pela autoridade militar ou pelo militar, com a finalidade de tratar de assuntos oficiais, transmissão de ordens, entre outros). Em relação ao Brasil, como um todo, no corrente ano de 2022, serão 70.239 recrutas distribuídos em todo território nacional, conforme Sistema Eletrônico de Recrutamento Militar e Mobilização (SERMIL) 5.7 (sistema corporativo do EB).

2 ORIGEM DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA, SEGURANÇA ALIMENTAR E SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

Na presente seção, serão abordados o surgimento da Vigilância Sanitária, contextualizando sua parte histórica e, também, a diferenciação dos conceitos de **segurança alimentar** e **segurança dos alimentos**.

2.1 ORIGEM DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Destaca-se o surgimento histórico da vigilância sanitária, a qual, inicialmente, focava suas atenções nas causas das doenças relacionadas ao contexto da urbanização. Atualmente, a vigilância sanitária preocupa-se com questões que possam afetar a saúde humana na seara alimentar, característica que tem reflexo em aspectos relevantes na política corporativa operacional PASA.

Desde muito tempo, a sociedade percebeu que a falta de cuidado com os alimentos, a ausência de controle da qualidade da água e a falta de higiene poderiam ser causas ou veículos de diversas doenças para o ser humano e animais.

De acordo com Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), a preocupação com a vigilância sanitária remonta ao surgimento das cidades antigas, fato que fez surgir, com mais frequência, as contaminações humanas oriundas da má qualidade da água e dos alimentos. Embora já fossem conhecidas aquelas duas formas de propagação de doenças, a humanidade não tinha pleno conhecimento de como ocorriam as transmissões de doenças do tipo da cólera, da varíola, do tifo, entre outras (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2002a).

Com o passar do tempo, a necessidade de controle dessas questões ficou cada dia mais importante, exigindo que elas fossem tratadas de maneira cada vez mais científica.

No final do Século XIX, a prática de coleta, avaliação e divulgação de dados relativos a doenças, com o objetivo de subsidiar instrumentos de saúde pública, deu origem ao termo de vigilância. A primeira definição ocorreu na década de 1960 e 70 como ação de detecção, controle, monitoramento e análise de disseminação de doenças, associadas à vigilância epidemiológica, citada na 21ª Assembleia da Organização Mundial de Saúde, realizada em 1968 (ROCHA, 2015).

Diante dessa constatação, o campo da Vigilância Sanitária passou a ser definido como um conjunto de ações cujo objetivo é prevenir riscos à saúde e problemas sanitários, ou seja,

realizar ações que possam eliminar, diminuir ou prevenir danos decorrentes da produção e circulação de bens e serviços com potencial lesivo, com cuidado especial para a água, o destino apropriado de resíduos e também os alimentos destinados ao consumo (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2002a), sendo este último tópico caracterizado pelo preocupação na segurança dos alimentos, seara onde reside o objetivo do PASA.

Conforme destaca a Anvisa, a vigilância sanitária teve início por volta dos séculos 17 e 18, na Europa, e 18 e 19, no Brasil, como solução para o excesso de lixo produzido pelos centros urbanos das cidades, bem como, pela necessidade de formação profissional de pessoas com estudos voltados para qualidade da água e alimentos para o consumo humano (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2002a).

No Brasil, a partir de 1980, a questão sanitária foi cada vez mais vista não somente como uma questão de proteção e de promoção da saúde, mas como meio capaz de atingir e de aumentar a qualidade de vida dos destinatários. O advento da reforma sanitária destacou que a saúde resulta da oferta de múltiplas políticas sociais que garantam a moradia, o emprego, a alimentação, a educação, o lazer, o saneamento básico e a qualidade do meio ambiente.

Ressalta-se que, durante muito tempo, o termo mais usado, para as ações desenvolvidas pela Anvisa, era o de "polícia sanitária" e essa polícia era responsável pelo saneamento das cidades, pela caça aos profissionais enganosos, pela fiscalização de embarcações e cemitérios, pelo acompanhamento do comércio de alimentos. Desta forma, podemos definir esse poder de polícia como a ação que restringe e que condiciona as atividades dos interesses particulares em nome da proteção do coletivo (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2002a).

O Poder público, quando flagra alguém desrespeitando as regras da vigilância sanitária, pode puni-lo por não cumprir as normas determinadas, em nome da proteção à saúde da população. Desta maneira, inspeção sanitária é a avaliação de estabelecimentos, serviços de saúde, produtos, condições ambientais e de trabalho na área de abrangência da Vigilância Sanitária, exigindo julgamento de valor sobre a situação verificada (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2002a).

Por fim e em resumo, a Anvisa tem por finalidade a coordenação e fiscalização dos estabelecimentos que fazem a distribuição, a venda, a fabricação, importação e armazenamento de alimentos com potencial de causar danos à saúde humana.

Observa-se que o PASA é um programa corporativo dentro do contexto da evolução histórica da Vigilância Sanitária.

O tópicos seguinte explora os conceitos Segurança Alimentar e Segurança dos Alimentos.

2.2 SEGURANÇA ALIMENTAR E SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

Neste momento, busca-se diferenciar os conceitos de **segurança alimentar** e **segurança dos alimentos** no presente trabalho, possibilitando encontrar a resposta mais adequada à pergunta da pesquisa.

O domínio da distinção destes conceitos possibilita expor, com clareza, para qual definição adotada o objetivo geral e específicos devem ser norteados, quando do seu desenvolvimento.

2.2.1 O Conceito de Segurança Alimentar

Primeiro, em relação ao conceito **Segurança Alimentar**, destaca-se que este é o acesso, de todas as pessoas, em todos os momentos, a alimentos necessários e suficientes para assegurar uma vida adequada (CAMPBELL, 1991).

Segundo Campbell (1991), sempre que houver a incerteza ou limitação na obtenção de alimentos, fica caracterizada a (in)segurança alimentar, medida por meio de construtos quantitativos, qualitativos, psicológicos e sociais ou normativos, sendo que qualquer fato que afete os recursos domésticos necessários para a obtenção dos alimentos, também, pode ser caracterizado como insegurança alimentícia.

Segurança alimentar tem como conceito o acesso, permanente, de toda população, a uma quantidade de alimentação capaz de proporcionar uma vida ativa e saudável. Para o caso brasileiro, o acesso à alimentação configura-se pelo poder aquisitivo dos indivíduos, ou seja, pela renda auferida, caracterizando a medição de renda como um parâmetro a compor um programa de estudo deste caso (HOFFMANN, 1994).

Continuando, Hoffmann (1994) destaca que a falta de acesso à moradia, água potável, educação, serviço de saúde, entre outros, têm impacto negativo na segurança alimentar, o que leva a crer que o acesso a alimentos não é condição única e suficiente a prover tal direito fundamental. Além disto, frisa que o conceito de segurança alimentar foca na produção e distribuição de alimentos e o estado nutricional visa a análise de alimentos e da saúde das pessoas.

A segurança alimentar familiar, compreendida como sendo o acesso a quantidades e qualidades de uma dieta suficiente para toda família, somente pode ser bem analisada, quando se usa um método e instrumento padronizado de avaliação de segurança alimentar, como questionários, escalas de medidas e métodos de análises (PÉREZ-ESCAMILLA *et al.*, 2004).

De acordo com a Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (2004), segurança alimentar significa obter, de maneira constante e na qualidade e quantidade certas, alimentos (inclusive água) essenciais e sustentáveis às necessidades existenciais dignas, com alimentos saudáveis, e que respeitem às diversidades do público-alvo, visto que o direito à alimentação é considerado um Direito Humano Fundamental.

Segundo, também, o Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (CONSEA, 2004), um programa de Segurança Alimentar caracteriza-se por ser capaz de ofertar e possibilitar o acesso, de toda a população, a alimentos, promovendo ações articuladas e coordenadas, com participação do Estado e da sociedade, buscando superar as desigualdades econômicas, sociais, de gênero e étnicas, sem esquecer de praticar uma gestão orçamentária responsável, tudo visando abranger as dimensões de produção, acesso e consumo dos alimentos.

Para Kepple e Segall-Corrêa (2008), o conceito de Segurança Alimentar, contido na Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional, Lei nº 11.346, de 15 de julho de 2006 (BRASIL, 2006), é bastante abrangente, sendo de natureza interdisciplinar, envolvendo cidadania, direitos humanos, alimentação saudável, qualidade e acesso aos alimentos, bem como, a produção destes. De acordo, ainda, com os mesmos autores, os programas de segurança alimentar clássicos avaliam e tem, como parâmetro, a quantidade de indivíduos em situação de carência alimentar ou fome, ou tem, como indicador, a medida de disponibilidade calórica média diária *per capita* ao longo do tempo (dimensão Disponibilidade).

No Brasil, diferentemente, utiliza-se o parâmetro de medição da renda (dimensão Acesso), a fim de quantificar a população, dentro do universo da linha da pobreza, para o qual não há acesso a esse item, ou seja, são métodos baseados na análise de renda ou de consumo alimentar.

Kepple e Segall-Corrêa (2008) destacam, também, que, nos últimos anos, vem se utilizando escalas antropométricas como parâmetro para medição de programas de segurança alimentar, bem como, instrumentos que avaliam o presente fenômeno, tanto nos aspectos físicos, psicológicos e sociais, quanto nos níveis domiciliar ou individual.

Prosseguindo, segundo a Organizações das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO), a Segurança Alimentar é caracterizada como acesso físico, social e

econômico pelas pessoas a alimentos nutritivos, seguros, adequados e suficientes para atender as necessidades essenciais. A Segurança Alimentar é constituída por quatro dimensões: disponibilidade de quantidade de alimento fornecido; acesso físico e econômico a ele; utilização do alimento; e estabilidade (sem interrupção) ao longo do tempo; nos quais residem as políticas destinadas a aumento de produtividade agrícola e alimentícia (ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS PARA ALIMENTAÇÃO E AGRICULTURA, 2013).

Finalmente, para o Société Générale de Surveillance (SGS⁹) Group (2019), segurança alimentar vem da expressão em inglês “*Food Security*”, a qual se refere mais ao acesso a alimentos de qualidade nutricional e quantidade apropriada, podendo, as pessoas, cultivarem, produzirem e comprarem alimentos de origem animal e vegetal.

Desta forma, chega-se   conclusão de que o conceito de Segurança Alimentar se caracteriza pelo acesso   quantidade e   qualidade nutricional apropriadas dos alimentos.

Na próxima subse o, será detalhado o conceito de Segurança dos Alimentos.

2.2.2 O Conceito de Segurança dos Alimentos

No presente item, será definido o conceito dos Segurança dos Alimentos com a finalidade de tornar clara as suas dimensões e parâmetros.

Já em rela o ao conceito **Segurança dos Alimentos**, cita-se Nery *et al.* (2003), cujo estudo avaliou o padrão de qualidade higiênico-sanitária de 224 organiza es militares, distribuídas em todo território brasileiro em rela o   produ o de refei es. Foi utilizado, como coleta de dados, o uso de questionário com perguntas abertas e fechadas sobre o processo de confec o de refei es, concluindo que grande parte das OM não estão de acordo com algumas normas de padrões higiênico-sanitário de alimentos, necessitando adotar procedimentos corretivos para adequa o normativa para melhorar a segurança dos alimentos.

Prega a Anvisa que, para a segurança dos alimentos, são necessários instrumentos que busquem atingir a melhoria das condi es higiênico-sanitárias para todos os serviços que oferecem alimentos ao público, tais como lanchonetes, restaurantes, cozinhas industriais, *buffets*, padarias, pastelarias, confeitarias, entre outros. Esta adota normas ou programas, que orientem os estabelecimentos a procederem de maneira adequada e segura na manipula o,

⁹ Empresa que atua no campo de inspe o, verifica o, testes e certifica o no campo de solu es empresariais com intuito de redu o de risco, aprimoramento de processos.

preparo, acondicionamento, armazenamento, transporte e exposição dos alimentos à venda (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2004).

A Resolução nº 216, de 15 de setembro de 2004 (BRASIL, 2004), dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, abrangendo assim os serviços de provisionamento/rancho das OM, os quais manipulam, preparam, armazenam e entregam alimentos (refeições) para seu público-alvo.

A OMS publicou um manual simples, didático e objetivo versando sobre segurança dos alimentos, no qual constam as cinco chaves para uma alimentação mais segura: mantenha a limpeza; separe os alimentos crus dos cozidos; cozinhe completamente os alimentos; mantenha os alimentos em temperaturas seguras; use água e matérias-primas seguras (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2006).

Para Anvisa, mais precisamente a Gerência de Toxicologia, a segurança dos alimentos é também ligada ao nível de concentração de resíduos de agrotóxicos presentes nos gêneros alimentícios, monitorado e avaliado por meio de exame toxicológico no processo de produção agrícola, que resulta em mais segurança dos alimentos e controle dos riscos à saúde dos alimentados (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2008).

No Exército Português, a segurança dos alimentos é entendida como fator para o moral e bem-estar da tropa, o que mostra que exércitos profissionais não só se preocupam com o adestramento, mas também com atividades que podem afetar o atingimento e obtenção desse objetivo, em particular a aqui tratada, a questão alimentar (SILVA, 2009). Também essa Força Armada Lusitana adota um sistema de avaliação no qual há itens a serem considerados como parâmetro de mensuração de segurança dos alimentos.

Como revelado por Silva (2009), os aspectos de apoio técnico na área alimentar, o cumprimento das regras de higiene do pessoal, os planos de higienização das instalações, a qualidade microbiológica do produto final e a implementação de sistemas de autocontrole são alguns itens avaliados, o que revela, mais uma vez, que a segurança na parte alimentar vem se tornando preocupação e foco de atenção nos países desenvolvidos, principalmente, buscando diminuir o crescimento de doenças relacionadas ao consumo de alimentos.

Vidal *et al.* (2011), numa pesquisa realizada em 2009 na guarnição de Belém, observaram que se faz necessária a adoção permanente de medidas de controle de qualidade, sendo que as não conformidades encontradas tinham maior incidência em questões relacionadas à documentação, as quais poderiam, em algum momento, ter reflexo negativo nas conformidades encontradas, principalmente, no quesito qualidade e segurança dos alimentos.

Leciona Soares (2011) que a segurança dos alimentos deve visar a dignidade das pessoas, pois os alimentos, quando consumidos, devem permitir um consumo num ambiente limpo, higiênico, adequado e que atenda à preferência alimentar das pessoas.

Constatou Pamponet (2014) que nem sempre um bom conhecimento teórico acerca de boas práticas higiênico-sanitárias em relação à segurança dos alimentos reflete na postura dos manipuladores por ocasião das atividades de feitura dos alimentos, em particular, no aspecto de lavagem de mãos antes do manuseio dos alimentos, fato que requer uma busca constante de conscientização e capacitação dos manipuladores.

Andrade Lima (2016), que pesquisou 17 (dezessete) auditorias de segurança de alimentos nas guarnições de Salvador (Bahia), Boa Vista (Roraima) e em Porto Príncipe (Haiti), nos anos 2005 a 2014, constatou que mais de 80% dos ranchos ficaram fora da meta do PASA, principalmente, nos quesitos de higiene do pessoal e preparo/manipulação, sugerindo que novas estratégias devem ser adotadas para capacitar e profissionalizar o pessoal, mostrando a complexidade do tema de segurança dos alimentos.

No mesmo ano, numa pesquisa referente aos resultados das auditorias realizadas nos anos de 2013 a 2015, em organizações militares do Rio de Janeiro, Coelho (2016) constatou que, das 27 (vinte sete) organizações militares auditadas, apenas 1(uma) obteve, em 2013, a certificação do PASA, ou seja, atingiu 85% de conformidade, 20 (vinte) OM obtiveram conformidade entre 51% e 84%, e 6 (seis) com menos de 50%. Já em 2014 e 2015, houve uma melhora significativa nas quantidades de OM que obtiveram certificação, o que demonstrou o lado positivo das ações de auditoria no resultado dos procedimentos quanto à segurança dos alimentos.

Em 2017, em uma pesquisa realizada no setor de abastecimento/rancho da Academia Militar das Agulhas Negras (AMAN), adotando os preceitos da Portaria Normativa nº 753, de 30 de março de 2015, concluiu Fernandes da Costa (2017) que, embora a OM não tenha atingido o grau para certificação do PASA de 85% de conformidade, mais uma vez foi constatado que os responsáveis estavam cumprindo a legislação referente e, também, estavam mais comprometidos na busca de melhoria nas condições de trabalho, principalmente, na manutenção das instalações, já que esse quesito foi o responsável pelo não atingimento do grau necessário para segurança dos alimentos.

Para SGS Group (2019), segurança dos alimentos vem da expressão em inglês “*Food Safety*”, a qual se refere mais à garantia da qualidade dos alimentos, no que tange ao comércio, etapas de manipulação, preparo e consumo, isto é, garantia de que estes não possuem a presença

de contaminantes químicos, físicos e biológicos, e não causam danos à saúde ou integridade do consumidor, ou seja, são saudáveis.

A Divisão de Produtos Relacionado à Saúde da Secretaria de Estado de São Paulo veio a regular as boas práticas higiênico-sanitárias para os estabelecimentos comerciais e serviços de alimentação, destacando os indicadores de segurança dos alimentos que são necessários para caracterização de segurança dos alimentos (SÃO PAULO, 2013).

O PASA foi atingido pelas consequências da pandemia do Coronavírus, principalmente, nos aspectos de preparo e manuseio dos alimentos, quando foram necessários a adoção de máscaras, o uso de gel 70%, tocas e o distanciamento, entre outros. O alimentado teve que se adaptar aos novos tempos, em destaque, durante o servir, já que foi obrigado a usar máscaras, luvas descartáveis, "quentinhas", talheres individuais ou higienizados, tudo para manter a segurança dos alimentos no novo padrão exigido para enfrentamento da COVID-19 (CORRÊA *et al.*, 2020).

Com a finalidade de construir um conceito de segurança dos alimentos adotado por este pesquisador e caracterizar os indicadores deste conceito em campo, destaca-se que segurança dos alimentos é quando os serviços de alimentação adotam boas práticas para garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária.

A presente caracterização é avaliada e controlada por meio de uma lista de verificação (*checklist*), em que a porcentagem de atendimento dos itens será utilizada como panorama sanitário e critério de definição de estratégias institucionais de intervenção, nas áreas de Edificações e Instalações, Instalações Sanitárias e Vestiários para Manipuladores, Higienização das Instalações, Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas, Abastecimento de Água, Manejo de Resíduos, Equipamentos, Móveis e Utensílios, Higienização dos Equipamentos e Maquinários e dos Móveis e Utensílios, Manipuladores, Produção e Transporte do Alimento, Rotulagem e Armazenamento do Produto Final, Manual de Boas Práticas de Fabricação (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2002b).

Diante desta exposição conceitual, este estudo, ancorado nos autores ora estudados, adota o termo Segurança dos Alimentos como sendo a garantia de que os alimentos destinados ao consumo humano, respeitando suas preferências alimentares, não causem danos a sua saúde, conforme lecionam Campbell (1991) e Soares (2011).

Para esta investigação, continuando alicerçada nas melhores fontes normativas, conforme Agência Nacional de Vigilância Sanitária (2002b) e São Paulo (2013), a segurança dos alimentos é caracterizada em campo quando o estabelecimento adota boas práticas

higiênico-sanitárias, tendo como foco os indicadores em edifícios, na manutenção e higienização das instalações, nos uso de equipamentos e utensílios, no controle da água de abastecimento, no controle integrado de vetores e pragas urbanas, na capacitação profissional, no controle da higiene e saúde dos manipuladores, no manejo dos resíduos e no controle e garantia de qualidade do alimento preparado.

Por fim, como visto anteriormente, os “termos **Segurança de Alimentos** e **Segurança Alimentar** não signifiquem a mesma coisa, muitas vezes os próprios profissionais do segmento de alimentação os utilizam como sinônimos. No entanto, estas duas expressões determinam conceitos diferentes.” (SGS GROUP, 2019, p. 1).

A próxima seção trata de políticas públicas, PASA, normas sanitárias e a evolução do programa dentro do Ministério da Defesa e Exército Brasileiro.

3 POLÍTICAS PÚBLICAS, PASA, NORMAS SANITÁRIAS E A EVOLUÇÃO DO PROGRAMA DENTRO DO MINISTÉRIO DA DEFESA E NO EXÉRCITO BRASILEIRO

Na presente seção serão descritos tópicos essenciais das Políticas Públicas, suas definições e conceitos, caracterizando o PASA no contexto de normas sanitárias e a gênese e o desenvolvimento do Programa em âmbito ministerial e na Força Terrestre.

3.1 CARACTERÍSTICAS DE POLÍTICAS PÚBLICAS NO BRASIL

O PASA não é uma política pública de estado, é um Programa corporativo do Exército Brasileiro, cujas ações operacionais não integram a política pública, refletindo apenas as suas peculiaridades.

A despeito dessa demarcação, nesta subseção, discorreremos sobre o conceito, a definição e características das políticas públicas, a fim de fixar e delimitar bem parâmetros envolvidos nesta pesquisa.

Há controvérsia acerca da definição de políticas públicas, com correntes de autores defendendo que estas se caracterizam somente quando elaboradas por atores estatais e quando são diretrizes estratégicas; portanto, não sendo políticas públicas os seus programas, planos e projetos operativos (COMPARATO, 1998).

Os comandos inferiores também são políticas públicas, pois, independentemente do nível de análise ou do nível de operacionalização, estão relacionadas ao enfrentamento de um problema público, de acordo com os ensinamentos de Secchi (2013)

O PASA é um programa corporativo organizacional do Exército Brasileiro (EB), tendo, no caso particular desta pesquisa, como alvo, organizações militares jurisdicionadas pelo Cmdo 6ª RM.

Sendo um programa, ele deve ser avaliado, a fim de analisar sua efetividade, ou melhor, verificar se está cumprindo o papel para o qual foi destinado (VARELA; LEITON, 2015).

Apesar de o PASA ser um programa setorial, voltado, mais precisamente, para atender objetivos propostos pelo Exército Brasileiro nessa área específica de segurança, não podemos deixar de destacar que ele está inserido num campo da segurança dos alimentos da nação brasileira, campo de atuação que precisa também ser avaliado em relação aos resultados de suas ações (FREY, 2000).

No tema “ciclo das políticas públicas”, destaca-se o campo da análise das políticas públicas, entendido como o meio de investigar, explicar e facilitar a compreensão desse tipo de ação governamental (FREY, 2000), ou seja, a sua avaliação, os seus autores e os destinatários de políticas públicas, os funcionários públicos (militares).

No tocante ao tema avaliação, principal item dessa pesquisa, o analista detém seu olhar sobre os programas já implementados no tocante a seus impactos efetivos (FREY, 2000). Esse momento é o instante para avaliar a efetividade do programa, corrigir rumos, constatar pontos fortes, possibilidades de melhoria, ameaças, entre outros.

Em relação ao ciclo de políticas públicas, Secchi (2013) o divide em sete fases: identificação do problema, formação da agenda, formulação das alternativas, tomada de decisão, implementação, avaliação (por meio de relatórios) e extinção.

Góes e Najberg (2015) chamam a atenção que o analista de política pública deve, na fase de avaliação, buscar saber se houve a produção de relatórios com o intuito de servir de referência para novas ações, verificar se as informações produzidas estão de fácil acesso, onde são arquivadas e de posse de que órgão.

No tocante à avaliação, Secchi (2013, p. 63-64) frisa que “julga-se a validade da proposta, dos processos e ações; durante o ciclo de política pública, as avaliações devem ser contínuas, produzindo indicadores que possam contribuir para resolver problemas semelhantes em comunidades semelhantes”.

Com o nascimento de um novo perfil de Estado neoliberal, a partir da segunda metade do século XX, este deixa de ser um dos principais atores no papel de implementar e executar obras e serviços para a sociedade (principalmente em algumas áreas das políticas públicas de educação, saúde, saneamento, habitação, entre outras). O Estado passa, principalmente com a ampliação das privatizações (para ficar somente nesse exemplo), a ser mais responsável em coordenar, fiscalizar e em gerir essas atividades, as quais, agora, passam a ser realizadas por novos entes (empresas, sociedades, terceiro setor, entre outros) (FERNANDES, 2007).

Mesmo ocorrendo essa tendência de transferência de atividade do setor público para outros setores, algumas atividades ainda permaneceram, pelo menos no Brasil, nas mãos do Estado, como, por exemplo, a política de saúde pública e segurança dos alimentos, nesta última, notadamente, no seu perfil mais visível, a fiscalização/poder de polícia sanitária (VARELA; LEITON, 2015).

Verificou-se nesse tópico que as políticas públicas devem ser avaliadas e que, embora o PASA não possa ser tratado como este tipo de Política, este deve ter seus pontos conhecidos

e analisados nesta pesquisa, por tratar-se de Programa inserido numa política operacional de segurança dos alimentos e ser regido por normas de natureza jurídica pública de caráter sanitário.

O tópico seguinte versa sobre o PASA dentro do contexto das normas sanitárias brasileiras.

3.2 O PASA DENTRO DO CENÁRIO DE SEGURANÇA DOS ALIMENTOS E NORMAS SANITÁRIAS

Esta subseção faz uma explanação sobre o PASA, inserido no cronograma de publicação de normas sanitárias nacionais, as quais visam adequar a legislação aos anseios da sociedade no terreno da segurança dos alimentos.

O PASA está inserido no conceito de vigilância sanitária e tem como objetivo proporcionar alimentos seguros para o seu público-alvo, ou seja, todos os militares e civis que realizam suas refeições (café, almoço e/ou jantar) em algum setor de abastecimento/rancho numa organização militar (OM) do Exército Brasileiro, em nosso particular, as OM jurisdicionadas pelo Cmdo 6ª RM, sediado na cidade de Salvador.

Inicialmente, ocorreram as publicações da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que trata das condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes (BRASIL, 1990a); e a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que trata da participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde (BRASIL, 1990b).

Seguindo um padrão de atualização normativa, com intuito de adequar as normas às necessidades da sociedade no tocante à segurança dos alimentos, o Ministério da Saúde vem publicando diversos dispositivos, entre outros, destaca-se a Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993, que trata de inspeção de alimentos, boas práticas de produção, padrão de qualidade (BRASIL, 1993).

A Portaria do MS ainda menciona, como atribuição do Responsável Técnico, a adoção do método de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) para a garantia de qualidade de produtos e serviços (BRASIL, 1993).

Em 30 de julho de 1997, foi publicada a Portaria nº 326 (BRASIL, 1997a), que aprova o Regulamento Técnico, definindo melhor as condições para a elaboração do Manual de Boas Práticas, cujo âmbito de aplicação envolveu toda a pessoa jurídica que possua um

estabelecimento no qual sejam realizadas atividades de produção/industrialização, fracionamento, armazenamento e/ou transporte de alimentos industrializados.

Também foi publicada a Portaria MAPA nº 368, de 4 de setembro de 1997 (BRASIL, 1997b), regulando tecnicamente as condições Higiênico-Sanitárias e boas práticas em estabelecimentos elaboradores/industrializadores de alimentos, tendo como alvo o local comercial em que há fracionamento, armazenamento e transporte de alimentos destinados ao comércio nacional e internacional.

Destaca-se a criação da autarquia Anvisa por meio da Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a qual define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária com o objetivo, entre outros, de coordenar o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária; fiscalizar, por meio de medida de vigilância sanitária, locais que fabricam, distribuem, servam e vendam alimentos que tem potencial de causar danos à saúde, bem como, interditar os locais de fabricação, controle, importação, armazenamento, distribuição e venda de produtos e serviços que podem ou causem risco iminente à saúde (BRASIL, 1999).

Além disso, a Anvisa, conexas ao Ministério da Saúde (MS), coordena o sistema de controle nos serviços de alimentação, envolvendo restaurantes, bares, lanchonetes, empresas de refeições coletivas, panificadoras, lojas de conveniência, mercearias, entre outros.

As Boas Práticas para Manipulação de Alimentos, os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) e o sistema APPCC regulamentados por meio da Resolução nº 275, de 21 de outubro de 2002 (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2002b), propiciam um controle de qualidade efetivo dos processos de manipulação nos serviços de alimentação, sejam nos restaurantes comerciais ou nas Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), e assim garantem alimentos seguros aos consumidores.

Em 15 de setembro de 2004, a Anvisa publicou a Resolução nº 216 (Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação) (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2004), com o objetivo de atingir a melhoria das condições higiênico-sanitárias dos alimentos para todos os serviços que oferecem alimentos ao público, tais como lanchonetes, restaurantes, cozinhas industriais, *buffets*, padarias, pastelarias, confeitarias e outros. Esta orienta os estabelecimentos a procederem de maneira adequada e segura na manipulação, preparo, acondicionamento, armazenamento, transporte e exposição dos alimentos à venda.

Em 2006, de maneira simples e objetiva, a OMS publica as Cinco Chaves para uma Alimentação mais Segura: mantenha a limpeza; separe os alimentos crus dos cozidos; cozinhe

completamente os alimentos; mantenha os alimentos em temperaturas seguras; use água e matérias-primas seguras. Desde então, tem sido um norte, em escala mundial, a ser seguido no assunto segurança dos alimentos.

Segundo Brasil (2006), a alimentação adequada é direito que possibilita uma vivência digna e que dá sustentáculo aos exercícios dos outros diversos direitos constitucionais, sendo eles: o Direito à Moradia, o Direito à Saúde, o Direito à Vida, o Direito ao Lazer, entre outros, sendo que, para isso, é obrigação do poder público fiscalizar se a alimentação fornecida, nos seus mais variados modos e meios, satisfaz as condições necessárias, proporcionando uma alimentação **segura** e digna.

Souza (2006) adverte que as organizações militares devem ser proativas nas ações que busquem aumentar a qualidade e a segurança do processo de confecção de alimentos; mas devem, primeiramente, incorporar e materializar rotinas diárias de procedimento padronizado de higiene e boas práticas, para somente depois instaurar metodologias de aplicação de análise de controle, sob pena de não atingir os resultados esperados.

Já em 2009, entra em vigor a Resolução RDC Anvisa nº 52, de 22 de outubro de 2009, sendo um regulamento técnico para funcionamento de empresas especializadas na prestação de serviço de controle de vetores e pragas urbanas, a fim de garantir a qualidade e segurança do serviço prestado e minimizar o impacto ao meio ambiente, à saúde do consumidor e do aplicador de produtos saneantes desinfetantes (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2009).

Em 25 de agosto de 2010, o Decreto nº 7.272 (BRASIL, 2010b) regulamentou a Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006 (BRASIL, 2006), que cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (SISAN), com vistas a assegurar o direito humano à alimentação adequada, instituiu a Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (PNSAN) e estabeleceu os parâmetros para a elaboração do Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, o que possibilitou a concretude dos direitos e normas imperativas contidas na normatização legislativa na seara da administração pátria.

O North Atlantic Treaty¹⁰ (2010) lembra que, independentemente do local onde é confeccionada a alimentação da tropa, a refeição (ração humana) deve ser capaz de proporcionar solução nutricional adequada ao consumidor/cliente/soldado, sempre buscando

¹⁰ Organização do Tratado do Atlântico Norte (Otan) é um organismo internacional constituído de países-membros, cujo objetivo é garantir a segurança de contra-ataques externos aos seus Estados representantes.

atingir um padrão de aceitação, ou seja, considerar o gosto e as particularidades alimentares, mas nunca se esquecendo da segurança.

Acrescenta Pereira (2010), no tocante a esse tema, que a crescente preocupação e consciência dos destinatários finais, ou seja, consumidores, quanto ao que lhe é destinado a consumir, exige uma mudança, cada vez maior, dos órgãos responsáveis para a prática e execução das melhores normas de segurança dos alimentos, em todos os níveis.

Em 17 de novembro de 2011, entra em vigor a Portaria nº 2.715 (BRASIL, 2011^a), que atualiza a Política Nacional de Alimentação e Nutrição no tocante à segurança alimentar e à garantia do direito à alimentação.

No mesmo ano, começa a vigorar a Portaria nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011 (BRASIL, 2011b), que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, aplicando-se à água destinada ao consumo humano, proveniente de sistema e solução alternativa de abastecimento de água, porém não contemplando as hipóteses à água mineral natural.

A Portaria nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011 (BRASIL, 2011b), foi revogada pela Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017, que dispõe sobre a consolidação das normas sobre as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde (BRASIL, 2017), ou seja, tratando de direitos e deveres dos usuários da saúde e funcionamento do Sistema Único de Saúde.

No ano de 2013, publica-se a Portaria CVS 5, de 9 de abril de 2013 (SÃO PAULO, 2013), da Divisão de Produtos Relacionados à Saúde da Secretaria de Estado de São Paulo, que regula as boas práticas para os estabelecimentos comerciais de alimentos e para os serviços de alimentação, roteirizando inspeções nestes locais. Sua finalidade foi garantir as condições higiênico-sanitárias, sendo esse regulamento servido de fundamento legislativo para as Forças Armadas.

No ano de 2014, publica-se o Guia Alimentar para a População Brasileira (BRASIL, 2014), visando atender aos direitos à saúde e à alimentação adequada e saudável, abordando os princípios e as recomendações de uma alimentação adequada e saudável para a população brasileira.

Destacam-se, ainda, as publicações da Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO)¹¹ (2020), Organização Mundial da Saúde (OMS)¹² (2006) e *Codex Alimentarius*¹³, cuja iniciativa é para o acompanhamento de possíveis práticas inadequadas de manipulação, utilização de matérias-primas contaminadas, falta de higiene durante a preparação dos alimentos, além de equipamentos e estrutura operacional deficientes, com intuito de adequar-se à ação da Vigilância Sanitária.

Diante de tais normas, é importante destacar alguns conceitos e definições:

Boas Práticas são procedimentos que devem ser adotados por serviços de alimentação, buscando garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos com a legislação sanitária, ou seja, busca-se o alimento seguro (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2004).

Já o **Manual de Boas Práticas** deverá ser redigido de maneira a descrever as atividades realizadas no serviço de alimentação para atender aos itens exigidos pela legislação sanitária, sendo elas, as higiênico-sanitárias dos edifícios; a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios; o controle da água de abastecimento; o controle integrado de vetores e pragas urbanas; a capacitação profissional; o controle da higiene e saúde dos manipuladores; o manejo de resíduos e o controle e a garantia de qualidade dos alimentos preparados, conforme a Resolução Anvisa RDC nº 216, de 15 setembro de 2004 (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2004).

Alimentação Coletiva compreende a atividade de alimentação ocorrida em restaurantes, hotéis, cozinhas de estabelecimentos de saúde, escolas e locais de trabalho (CONSELHO FEDERAL DE NUTRIÇÃO, 2005), conceito que enquadra as organizações militares que confeccionam e servem alimentos ao seu público-alvo.

A confecção das refeições em restaurantes, hotéis, cozinhas de estabelecimentos de saúde, escolas e locais de trabalho, em matéria de qualidade higiênico-sanitária, deve ocorrer de forma a garantir a produção do alimento seguro por meio da adoção das Boas Práticas de Fabricação (BPF) ou, como alguns preferem, *Good Manufacturing Practice* (GMP) (CONSELHO REGIONAL DE NUTRICIONISTAS, 2007).

¹¹ A Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura é uma das agências das Nações Unidas lidera esforços para a erradicação da fome e combate à pobreza.

¹² A OMS é uma instituição intergovernamental e parte integrante da Organização das Nações Unidas (ONU), tendo como objetivo promover ações de saúde em âmbito internacional.

¹³ Programa que regulamenta a produção, a higiene, a inspeção, a certificação de importação e exportação de gêneros alimentícios em âmbito global, desenvolvido pela Organização das Nações Unidas.

Procedimento Operacional Padronizado (POP): procedimento escrito de forma objetiva, que estabelece instruções sequenciais para a realização de operações rotineiras e específicas na produção, no armazenamento e no transporte de alimentos; é um documento ativo e operacional, específico e exclusivo para cada Organização Militar (BRASIL, 2015b).

Segurança dos Alimentos: garantia de que os alimentos não causem danos ao consumidor, quando preparados e/ou consumidos de acordo com o uso a que se destinam (BRASIL, 2015b).

Defesa Alimentar: um conjunto de medidas a serem adotadas para prevenir a contaminação acidental ou intencional dos alimentos servidos aos militares, a fim de assegurar o emprego operacional oportuno (BRASIL, 2018).

Segurança Alimentar: acesso à alimentação adequada e saudável, que seja dada de forma permanente e sustentável (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA ALIMENTAÇÃO E AGRICULTURA, 2020).

Cabe destacar que, no arcabouço jurídico brasileiro, somente normas estatais têm poder de descrever quais são os indicadores de segurança de alimentos, aos quais os estabelecimentos, públicos ou privados, devem se adaptar, inclusive sob coerção administrativa estatal (poder de polícia). Desta forma, por melhor que seja um trabalho acadêmico sobre o assunto, lhe falta aptidão normativa, ou seja, obrigatoriedade vinculante.

Dessa maneira, conclui-se que o PASA se encontra ancorado no arcabouço jurídico brasileiro, proteção normativa que se iniciou nos anos 90 do século passado.

A evolução do PASA, dentro MD e do EB, é o assunto tratado a seguir.

3.3 A EVOLUÇÃO DO PROGRAMA DENTRO MINISTÉRIO DA DEFESA E NO EXÉRCITO BRASILEIRO

Nesta presente seção, a cronologia normativa que trata do PASA dentro do Exército Brasileiro é exposta, de modo a se ter uma visão panorâmica da evolução do Programa dentro da Força Terrestre.

Destaca-se que a questão de segurança alimentar é foco de atenção de outras forças armadas pelo mundo e objetivo de estudos e pesquisa em diversos trabalhos.

Em 2003, por meio da Portaria Normativa nº 456, de 20 de maio de 2003, foi constituída a Comissão de Estudos de Alimentação para as Forças Armadas (CEAFA) (BRASIL, 2003), com o objetivo de criar modo, tratamento e boas práticas no que tange à

alimentação dentro das Forças Armadas. Esta busca estuda os problemas relacionados com a alimentação e, também, define e padroniza os diversos tipos de rações de gêneros alimentícios para emprego em tempo de paz e em operações militares.

Em 4 de julho de 2005, a Portaria nº 854 aprova o regulamento técnico de boas práticas em segurança alimentar nas organizações militares (BRASIL, 2005b), já fruto das orientações emanadas pela CEAFA, que tinha como finalidade adotar preceitos relativos à inocuidade de alimentos e a sistematização de ações voltadas à segurança, buscando o constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos nas OM, bem como, compatibilizar à legislação das Forças Armadas com as normas dos órgãos da Vigilância Sanitária.

Como o fito de regulação, o Ministério da Defesa (BRASIL, 2010b) frisa que a norma que regula a Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006 (BRASIL, 2006), que cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, estipulando os parâmetros que caracterizam um programa de segurança alimentar, deve possuir: o monitoramento da concretização do direito humano à alimentação; incentivar a soberania alimentar e nutricional; prover o acesso à água de qualidade e em quantidade adequada; fortalecer todos os níveis de atenção à saúde, no tocante à segurança alimentar; visar a promoção, a universalização e a coordenação das ações de segurança alimentar e nutricional, para os indivíduos em situação minoritárias; e incentivar a educação e a pesquisa nas áreas correlatas ao presente tema, entre outros.

Em 12 de fevereiro de 2010, a Portaria Normativa nº 219 (BRASIL, 2010a) aprova o manual de alimentação das Forças Armadas, norma que tem como finalidade apresentar conceitos e princípios para uma alimentação segura, emitir recomendações nutricionais, orientar os profissionais responsáveis pela gestão alimentar quanto ao manuseio, guarda e doenças oriundas dos alimentos e, também, confecção de cardápio.

Sendo um programa implementado no Exército Brasileiro desde 2010, o PASA, como qualquer ferramenta de análise, é oriundo de uma evolução de boas práticas e normas, guardando semelhanças com outras práticas desenvolvidas em algumas forças armadas.

Prega Brasil (2015b) que, para as Forças Armadas cumprirem a finalidade de realizar práticas adequadas de alimentação militar (composta de nutrição balanceada, etapas de aquisição, preparo, distribuição, transporte, armazenamento e consumo), faz-se necessário uma nutrição que atinja a manutenção e melhora do desempenho físico e moral dos combatentes, auxiliando e contribuindo para o cumprimento de suas missões institucionais.

Continua Brasil (2015b) frisando que a forma de prevenir a contaminação, por vontade ou não, dos alimentos servidos nas Forças Armadas, é adotando parâmetros inclusos em boas práticas e procedimentos operacionais padronizados (POP) nas Organizações Militares, os quais levarão à implantação, sistematização e aperfeiçoamento da segurança dos alimentos, podendo ser avaliados por meio da Lista de Verificação das Boas Práticas para o Serviço de Alimentação em Organização Militar, atualmente, Lista de Verificação de Risco.

Em 30 de março de 2015, a Portaria Normativa nº 753 aprova o Regulamento de Segurança dos Alimentos das Forças Armadas (BRASIL, 2015b), revogando a Portaria no 854/SELOM, de 4 de julho de 2005 (BRASIL, 2005b), com o principal objetivo de adotar a Lista de Verificação das Boas Práticas para o Serviço de Alimentação em Organização Militar¹⁴, adotando uma lista de checagem mais simples e prática, sendo um verdadeiro roteiro de inspeção, subsídio para relatório e norteador de ações corretivas de riscos sanitários, além de exigir a execução de boas práticas no serviço de alimentação, incluindo a sistematização de ações que buscam as condições higiênico-sanitárias no processamento de alimentos e também o destino responsável dos resíduos, a capacitação humana e o controle de pragas.

Em 23 de março de 2018, a Portaria Normativa nº 13 aprova a Doutrina de Alimentação e Nutrição das Forças Armadas, tendo como foco os fundamentos doutrinários de planejamento e logística, buscando a excelência da alimentação militar e racionalização de recurso alocados, tudo de acordo com a cultura alimentar regional e parâmetros científicos nutricionais (BRASIL, 2018).

Já em 2020, no Boletim Técnico (BT) 30.406-1 Programa de Auditoria e Segurança dos Alimentos (PASA) (BRASIL, 2020), o Exército Brasileiro estabelece as condições de funcionamento do PASA e aperfeiçoa a atividade de alimentação por meio de padronização de procedimentos de boas práticas nos setores de aprovisionamentos, visando a ausência de contaminantes biológicos, químicos ou físicos que poderiam afetar a saúde do consumidor durante a realização das refeições.

Nota-se que a cada vigência de um diploma normativo que trata de segurança dos alimentos, a Força Terrestre atualiza-se, a fim de acompanhar e estar em sintonia com que há de mais atual nesse tema, bem como, realiza inspeções e pesquisas nessa seara, dando origem a publicação de atos administrativos internos, os quais refletem, de maneira ampla e positiva,

¹⁴ Com a publicação do Boletim Técnico (BT) 30.406-1 Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA), 1ª Edição, 2020 (BRASIL, 2020), a lista passou a se chamar de Lista de Verificação de Risco, com foco agora no impacto sanitário.

na melhoria dos graus alcançados pelas Organizações Militares auditadas, fruto, principalmente, do esforço profissional dos militares envolvidos.

Após a descrição da evolução normativa acima, destaque-se que a alimentação no meio militar é tratada como assunto de segurança (BRASIL, 2015a), tendo em vista que é garantia do eficaz e eficiente emprego operacional da tropa.

Desta maneira, levando em consideração esta espécie de tratamento na questão alimentar dentro das Forças Armadas, passa-se agora a tecer com mais detalhe a gênese do PASA.

Em 2003, o Ministério da Defesa criou a Comissão de Estudos de Alimentação para as Forças Armadas (CEAFA), órgão que deu uma nova racionalização nos padrões e inédita sistemática no trato da alimentação humana nas Forças Armadas e, em particular, no Exército Brasileiro.

Em 2010, o Exército Brasileiro estabeleceu o PASA, que

é um conjunto de medidas que visa aperfeiçoar todas as atividades atinentes à alimentação na Força Terrestre, por meio da padronização de procedimentos (recebimento, armazenagem, preparo e distribuição de alimentos), da verificação das oportunidades de melhoria na gestão dos processos (aquisição dos gêneros, aquisição de equipamentos e contratação de serviços de manutenção) e da implantação das boas práticas na manipulação de alimentos nos Serviços de Aprovevisionamento (BRASIL, 2019, p. 28).

A iniciativa possui a finalidade também de identificar, mapear e solucionar questões críticas e deficientes relacionadas ao serviço de alimentação das Organizações Militares (OM) do EB, bem como garantir o consumo de alimento seguro nas diversas circunstâncias de emprego da tropa e a correta gestão dos recursos financeiros alocados às OM. Em síntese, “tem por objetivos garantir a adoção dos requisitos essenciais de Boas Práticas e de Programa Operacional Padrão (POP) nos serviços de alimentação no âmbito das Organizações Militares e o efetivo controle das responsabilidades inerentes” (BRASIL, 2015b, art. 15), aliados à gestão correta dos recursos orçamentários recebidos.

O fornecimento de alimentação em serviço de aprovisionamento/rancho¹⁵ é a concretização de diversas outras fases que o antecedem. Dessa forma, para que o alimento

¹⁵ “Os ranchos são instalações destinadas às refeições por parte de militares autorizados em legislação, os quais compõem o efetivo pronto das Organizações Militares. São administrados e mantidos nas Organizações Militares que possuem Serviço (ou Setor) de Aprovevisionamento previsto em Quadro de Cargos Previstos, com pessoal próprio e destinado para compor seus cargos e funções. A definição do conceito de rancho é imprescindível, pois somente aquelas Organizações Militares que os possuem concorrerão ao recebimento dos créditos” (BRASIL, 2019, p. 23).

chegue à ponta da linha, nos diversos níveis de comando, nos diversos tipos de OM do EB e nos diversos setores de aprovisionamento, são desenvolvidas, basicamente, as seguintes ações de forma descentralizada (BRASIL, 2019):

- a) Planejamento doutrinário¹⁶;
- b) Planejamento orçamentário;
- c) Provisão de créditos orçamentários;
- d) Licitação;
- e) Contratação;
- f) Recebimento;
- g) Distribuição;
- h) Armazenamento; e
- i) Consumo

O PASA audita e realiza a gestão de risco, prioritariamente, nas fases de (f) Recebimento; (g) Armazenamento; (h) Distribuição; e (i) Consumo, verificando todo o fluxo de produção, procedimentos técnicos e administrativos, recebimento e armazenamento de gêneros, adequação das edificações, instalações, equipamentos, móveis e utensílios, procedimentos durante a manipulação, preparo e distribuição dos alimentos, procedimentos de higienização (pessoal e das instalações), controle integrado de pragas, manejo de resíduos, documentação e registro das operações, e fiscalização do emprego dos recursos destinados à finalidade do PASA (BRASIL, 2019).

O Programa originou-se do planejamento estratégico do COLOG, centrado na melhoria de processos e adequação normativa dos Serviços de Aprovisionamento, primordialmente, à Portaria n° 854, de 4 de julho de 2005 (BRASIL, 2005), esta revogada pela Portaria Normativa n° 753, de 30 de março de 2015 (BRASIL, 2015b), que buscou adotar uma lista de checagem mais simples e rápida para conferência do percentual de conformidade, bem

¹⁶ Brasil (2016a) define como ato ou efeito de idealizar e fixar, com maior ou menor grau de detalhes, a ação, operação ou atividade a ser realizada, por meio da determinação e ordenação de um conjunto de ações que permitem atingir certo objetivo, conjugado com princípios, conceitos, normas e procedimentos, fundamentadas principalmente na experiência, destinado a estabelecer linhas de pensamentos e a orientar ações, expostos de forma integrada e harmônica.

como, ao Boletim Técnico (BT) 30.406-1 Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA) (BRASIL, 2020).

Cabe ao Comando Logístico (COLOG), por meio da Diretoria de Abastecimento (D Abst), gerenciar a atividade de suprimento Classe I¹⁷, controlando o fornecimento de alimentação em rancho aos militares autorizados, em conformidade à legislação vigente (BRASIL, 2019).

Dentro do COLOG, a D Abst é a responsável pelo apoio técnico normativo na prevenção e provisão atinente ao campo da atividade logística de suprimento (em destaque alimentação), na qual está inserida a Seção de Gestão Logística de Subsistência – CLASSE I, cuja missão é realizar todas as tarefas relacionadas à alimentação do pessoal militar da Força Terrestre e também gerenciar o PASA, programa operacionalizado pelas regiões militares (RM), por meio de auditoria nas OM subordinadas ou vinculadas.

Para auditoria, o PASA utiliza uma ferramenta de avaliação constante de 100 itens, em formato de *checklist*, que 43 contemplam várias áreas: efetivo alimentado, fiscalização administrativa, edificação e instalações, matéria-prima e insumos, equipamentos e utensílios, preparo e consumo pessoal, abastecimento de água potável, documentação, registro, controle integrado de pragas, instalações sanitárias e manejo de resíduos (BRASIL, 2015b). O produto da auditoria é um relatório com recomendações e orientações corretivas.

Após essa breve contextualização acerca do tratamento dispensado pelo EB, mais particularmente, pelo Comando da 6ª RM na questão de segurança dos alimentos, conclui-se que, passados quase 20 (vinte) anos da criação da Comissão de Estudos de Alimentação para as Forças Armadas (CEAFA), as Organizações Militares jurisdicionadas pelo 6ª Região Militar propiciam a realização da presente pesquisa.

Nesta seção, verificou-se que o PASA está em constante aperfeiçoamento e atualização dentro da seara Ministerial e da Força Terrestre e que o Programa deve ser alvo de avaliação com a finalidade de apurar a concretização de seus objetivos.

O conceito de Satisfação e de Influência fazem parte da abordagem da seção seguinte.

¹⁷ Citado por Brasil (2018), refere-se ao conjunto da atividade que trata da previsão e provisão da classe I (Subsistência, incluindo ração animal e água, mas em especial gêneros para alimentação), necessário às organizações e às forças apoiadas. Tem como atividades o levantamento das necessidades, a obtenção e a distribuição. Subsistência engloba gêneros alimentícios.

4 ASPECTOS NECESSÁRIOS PARA O ENTENDIMENTO DO CONCEITO DE SATISFAÇÃO E DO OBJETO INFLUÊNCIA

Na presente parte, serão explanados os aspectos mais importantes e necessários para o bom entendimento do conceito de Satisfação e do objeto Influência, conhecimentos necessários para um desenvolvimento desta pesquisa.

4.1 ASPECTOS RELEVANTES SOBRE SATISFAÇÃO

Nesta seção será delimitado o conceito de **satisfação**, com a finalidade de responder com propriedade à pergunta dessa pesquisa.

Segundo Coyle (1999), a pesquisa de opinião sobre um determinado público-alvo é um grande instrumento pelo qual se obtém valiosas informações e opiniões sobre a população escolhida, a fim de mensurar sua (in) satisfação e ter conhecimento sobre o que a influência.

Importante frisar, que, tanto o elemento pessoal, quanto o ambiente em que o serviço é prestado, acarretam influência no nível de satisfação do usuário, conforme afirmam Gilbert, Nicholls e Roslow (2000).

Salazar *et al.* (2005) indicam que funcionários treinados e motivados podem influenciar na melhoria da qualidade e da segurança dos alimentos. O que foi observado pelos autores tem relação com expectativas dos usuários, pois uma boa qualidade alimentar acarreta um bom grau de satisfação com o serviço prestado.

Segundo Milan e Trez (2005), o conhecimento acerca da satisfação dos clientes possibilita a melhor tomada de decisão, tanto no plano estratégico, quanto no operacional, influenciando positivamente na oferta da qualidade do serviço prestado; bem como, um nível elevado de satisfação do cliente faz aumentar sua lealdade, assegura receitas financeiras a longo prazo, diminui custo e preços, com maior chance de sua fidelização, ou seja, é fator de grande importância no desempenho da organização, além de ser um elevado ativo empresarial.

Para Esperidão e Trad (2006), existe uma grande dificuldade acadêmica na conceituação do termo satisfação, por ser um termo vago, fluído e complexo, havendo 2 grupos de fatores relacionados a ele, um relativo ao usuário e outro ao serviço prestado.

Para Salazar (2006), a satisfação pode ser entendida como o julgamento/expectativa do cliente em relação ao produto/serviço ofertado, o que, no setor de restaurante, corresponde

à qualidade da comida, variedade do cardápio, atmosfera, consistência na qualidade dos alimentos e o tempo de espera.

Em que pese a refeição oferecida pelo serviço de aprovisionamento ser condicionada a uma opção que não permite escolha ao seu consumidor alimentado, portando restringindo sua manifestação deliberada de desejo, a pesquisa de opinião é um excelente instrumento para se medir a satisfação da tropa e um meio para conhecer o moral do combatente da Força Terrestre, já como ocorre na maioria das Organizações Militares do Brasil, os militares que servem na guarnição de Salvador alimentam-se no seu local de trabalho.

Reforçando os estudos de Salazar (2006), Fujun, Mitch e Barry (2008) confirmam que a qualidade do serviço impulsiona e afeta a satisfação do cliente, conforme pesquisas realizadas em restaurantes no Recife, utilizando entrevistas semiestruturadas com 251 clientes e numa empresa de telecomunicações na China, com participação de 118 usuários.

Siebeneichler *et al.* (2007) afirmam que a qualidade da comida, embora seja de extrema importância na avaliação do cliente, não pode esquecer que o estilo, o requinte, o cardápio, o ambiente, a localização e o atendimento são observados como itens de influência na satisfação do usuário, para tanto, deve-se buscar entender também os desejos, hábitos e a cultura alimentar de cada região, já que a observação destes critérios pode ser a diferença entre a satisfação ou insatisfação em relação ao estabelecimento alimentar.

O estudo sobre a satisfação deve ser visto por 4 (quatro) perspectivas, sendo, a primeira, a busca individual, a finalidade que se busca ao consumir um determinado produto; a segunda, pela ótica da empresa, já que esta visa, em sua grande maioria, o lucro, o qual é obtido pela venda do seu serviço/produto para o cliente. Esta receita vem da venda reiterada de bens ofertados, o que só é alcançada quando há uma satisfação por parte dos seus clientes na aquisição destes produtos ao longo do tempo. A terceira vem do mercado, pois a satisfação da clientela dita as regras de regulamentação dos agentes econômicos públicos ou privados. Por fim, a quarta, a dimensão da sociedade, não trata a satisfação somente pela parte individual de consumo, mas na ótica do cidadão em relação à sua saúde física, mental e financeira (SIEBENEICHLER *et al.*, 2007).

Para Honorato (2009), a qualidade do serviço prestado por qualquer organização é pré-requisito para sua existência, principalmente, num mundo globalizado e competitivo em busca de resultados, o que exige, cada vez mais, o aprimoramento das ferramentas de gestão, visando uma melhor utilização dos recursos disponíveis e uma maior rapidez no tempo de resposta das demandas do cliente.

Acrescenta Pereira (2010), no tocante a esse tema, que a crescente preocupação e consciência dos destinatários finais, ou seja, consumidores, quanto ao que lhe é destinado a consumir, exige uma mudança cada vez maior dos órgãos responsáveis para a prática e execução das melhores normas de segurança dos alimentos, em todos os níveis, a fim de responder às expectativas do consumidor final.

Na mesma linha, Lizote, Verdinelli e Lana (2011) pregam que a qualidade do serviço deve ser medida e aperfeiçoada, e que auferir a satisfação (expectativas menos percepções) do público-alvo objetiva melhorar os pontos críticos do serviço oferecido.

Leciona Kotler (2012) que satisfação é resultado final da relação entre o que se espera e o que se recebe no tocante ao desempenho do produto/serviço, ou seja, não atingindo o esperado (expectativa), dá-se a decepção e, com ela, podemos dar origem à reclamação acerca do resultado negativo recebido pelo cliente.

Já com ênfase no valor, Kotler (2012) leciona, novamente, que este engloba o somatório de benefícios oriundos do produto, bem como, os custos financeiros e emocionais na aquisição deste; desta forma, seria, a combinação de qualidade, serviço e preço, o resultado do valor do produto.

O produto ou serviço alcançam a satisfação do cliente (alimentado), quando estes suprem as suas necessidades, portanto, deve-se, por meios de indicadores, medir a (in) satisfação dos clientes (público-alvo alimentados) junto ao setor de provisão, pois o “lucro” a ser auferido pelo rancho está no aumento das satisfações obtidas perante os usuários. Num alcance amplo, busca-se o aumento de satisfação, tendo, como norte maior, a missão e a visão de futuro do EB, calcado em seus valores e deveres.

Abordando a investigação com o público-alvo, para Ramos *et al.* (2013), a pesquisa de satisfação é o meio pelo qual obtemos a confiança do cliente, a percepção realista da situação do produto/serviço ofertado e a opinião do público-alvo.

No mesmo sentido, a organização tem, na pesquisa de satisfação, um instrumento valioso para obter a percepção real e atual das opiniões do seu público-alvo acerca da alimentação servida, o que possibilita a adequação dos produtos e serviços, conforme a preferência do cliente. A pesquisa pode ser por questionário, que utiliza escalas de grau de satisfação, variando de “excelente e bom”, como satisfatório, e “regular e ruim”, como insatisfatório (RAMOS *et al.*, 2013).

Uma dificuldade, quando se estuda o conceito de satisfação, encontra-se na enorme quantidade de definições que a ela é dada por diversos estudiosos tanto nacionais, quanto estrangeiros, no decorrer do tempo, conforme a literatura supracitada.

Essa quantidade de definições mostra a força empreendida pelos teóricos a fim de pacificar a utilização do termo, mas também evidencia a complexidade da tarefa. Diante disso, torna imperativo que, numa linha de pesquisa, o pesquisador adote a melhor definição para atingir o objetivo geral do trabalho.

Conforme Cordero *et al.* (2013), o termo satisfação carece de unanimidade na doutrina, por se tratar de um conceito complexo, cujas definições são diversas ao longo tempo, no entanto, certificam que são vários os fatores relacionados a ela, sendo os mais importantes na área de saúde, as informações prestadas pelo médico ao paciente antes e durante o tratamento, as quais são as variáveis mais medidas para fins de mensuração de satisfação.

Observa-se que há vários trabalhos, em várias épocas, que também reforçam a importância da utilização da avaliação do cliente por meio de pesquisa de satisfação, conforme verificamos nos autores a seguir.

Destacam Bopsin *et al.* (2015) que é por meio da avaliação da satisfação da clientela que o gestor terá conhecimento preciso e atualizados da qualidade dos serviços ofertados. Para estes pesquisadores, a gestão de qualidade deve buscar um serviço alimentar seguro, adequado aos padrões legais, que também atenda às expectativas do cliente, principalmente, nos itens “qualidade do atendimento”, “local da refeição”, “higiene das instalações”, “temperatura dos alimentos servidos”, “qualidade/sabor da (o) refeição/cardápio”, responsáveis e influenciadores diretos na satisfação do alimentado.

He, Han e Liu (2019) reforçam que a satisfação em relação ao serviço público é um indicador usado para medição de qualidade da prestação ofertada ao cidadão pelo setor Estatal. Quando esse indicador mede um serviço/produto prestado por uma empresa privada ou pública, denomina-se cliente/consumidor o cidadão destinatário desta oferta, conforme trabalhos desenvolvidos desde a década de 1970, em que a avaliação dos serviços governamentais, quanto às expectativas dos consumidores, entrou na ordem do dia como objeto de pesquisa.

Corroborando com os trabalhos apresentados, confirmam Campos *et al.*, (2020) que o atendimento, caracterizado pela quantidade de profissionais existentes na loja, sua apresentação individual, principalmente, o uso de uniforme e higiene corporal, educação e cortesia, influenciam positivamente na satisfação com os serviços prestados por restaurante.

Destacando novamente este olhar, Silva *et al.*, (2021) pregam que a avaliação da satisfação envolve os aspectos de atendimento, ambiente e valor da refeição, além do alimento em si, ou seja, não é somente a qualidade do alimento que tem impacto na opinião do usuário, mas também o aspecto visual das dependências, as preparações, o atendimento e o valor das refeições.

Por fim, para Rodrigues e Lemos (2021), um questionário com cinco níveis de concordância é um instrumento capaz de melhor mensurar e entender atitudes ou comportamentos do cliente/consumidor, sendo bom elemento como medidor de percepção, de consciência e de intensidade.

Diante da exposição acima, o conceito de Satisfação utilizado por este estudo, alicerçado por reconhecidos doutrinadores, é o resultado da relação entre o que se espera e o que se recebe no tocante ao desempenho do produto/serviço (KOTLER, 2012).

Com base na melhor literatura de Bopsin *et al.* (2015) e de Silva *et al.* (2021), esta investigação reconhece caracterizada, em campo, a avaliação de satisfação do cliente/consumidor, quando presente os indicadores atendimento prestado, local, limpeza, temperatura dos alimentos servidos e qualidade da refeição.

Os indicadores devem ter como instrumento de medição escalas de grau de satisfação variando de “Muito satisfeito / Satisfeito”, como satisfeito; “Nem satisfeito nem insatisfeito”, como indiferente; e “Insatisfeito / Muito insatisfeito”, como insatisfeito, conforme a escala *Likert*, com 5 pontos (RODRIGUES; LEMOS, 2021).

O objeto influência na segurança dos alimentos na seara militar será o alvo deste estudo no próximo item.

4.2 ASPECTOS REVELANTES PARA O ENTENDIMENTO DO OBJETO INFLUÊNCIA

Nessa seção serão resgatados os trabalhos em que figuram os temas Segurança dos Alimentos e Satisfação, mas agora considerando o objeto Influência, cujos conceito e definições terão seus aspectos mais importantes salientados.

Primeiramente destacam-se, novamente, os diversos trabalhos citados na contextualização em que figuram o tema Segurança dos Alimentos e sua influência na Satisfação do usuário/consumidor/alimentado, porém salientando os aspectos mais valorizados pelos autores das pesquisas: a higiene nas instalações (GONÇALVES, 2009); a avaliação, a

auditoria e o controle do setor de alimentação (ESCOLA, 2014); a qualidade da refeição servida (BOPSIN *et al.*, 2015); o foco na eficiência, na eficácia e no gerenciamento (WARREN, 2015); a presença de pessoal especializado e a realização de cursos profissionalizantes (REBOUÇAS *et al.*, 2016); e a qualidade da matéria-prima adquirida para a confecção dos alimentos (MOHAYDIN *et al.*, 2017), como campos associados à higiene dos alimentos que devem ser observados e valorizados para fins de impactos na satisfação.

Após a realização do resgate supracitado, discorre-se agora sobre a conceituação mais adequada, para essa pesquisa, do objeto **influência**.

Gonçalves (2009) constatou ainda que o grau de satisfação com o estabelecimento de alimentação é reflexo direto do valor global atribuído ao serviço prestado.

Para Coloço, Holanda e Portero-McLellan (2009), ter conhecimento dos fatores que impactam a satisfação dos clientes em relação à alimentação é de vital importância para a empresa que busca atender às necessidades destes, em particular, num refeitório hospitalar em relação aos fatores gênero, idade, temperatura, o sabor/tempero, aparência e cortesia. A satisfação do consumidor/cliente é influenciada pela segurança higiênico-sanitária e nutricional do serviço prestado no setor de alimentação (CHOU; LU, 2009).

Na conclusão do seu trabalho, Spina, Giraldi e Oliveira (2013) pregam que a qualidade do serviço influencia positivamente na satisfação dos consumidores através dos seguintes fatores: 1) conhecimento (conhecimento das necessidades e anseios do cliente, a orientação a respeito do serviço que será executado) 2) documentação (disponibilização dos relatórios de maneira e prazo corretos), 3) atendimento (treinamento, proximidade com o cliente, atenção, segurança e confiabilidade) 4) apresentação (uso de EPIs pelos operadores técnicos, além da utilização de equipamentos modernos e altamente eficientes) e 5) tangíveis (instalações, aparência do pessoal, ferramentas), na ordem decrescente de impacto.

Segundo Bopsin *et al.* (2015), é por meio da avaliação da satisfação do cliente que é possível realizar uma evolução qualitativa do serviço prestado e obter informações importantes e atualizadas acerca dos pontos que desagradam ou agradam o público-alvo. No setor de alimentação, a temperatura, o sabor, a qualificação dos manipuladores, a higiene, a variedade do cardápio e a qualidade do atendimento têm influência marcante nesse quesito.

Bopsin *et al.* (2015) e de Silva *et al.* (2021) afirmam que o atendimento prestado, local, limpeza, temperatura dos alimentos servidos e qualidade da refeição são os indicadores que melhor servem para pesquisar a relação entre segurança dos alimentos e satisfação.

Zanin *et al.* (2020) enfatizam que treinamentos/cursos de pessoal tem grande influência para melhoria da segurança em alimentos e eficácia contra doenças que possam ser transmitidas por alimentos; desta forma, a confiança entre gestores e manipuladores ou entre instrutores (educadores) e manipuladores geram melhorias na segurança alimentícia.

Em síntese, influência é a capacidade de impactar um resultado sobre algo ou alguém (GONÇALVES, 2009; BOPSIN *et al.*, 2015).

Por fim, buscou-se demonstrar, em linhas gerais, os aspectos mais relevantes sobre os temas Satisfação e Influência, destacando esta relação conceitual com a Segurança dos Alimentos, já que a verificação da correlação entre os termos mencionados é objeto de análise.

A metodologia empregada na presente pesquisa faz parte da exposição seguinte.

5 METODOLOGIA

Nesta seção, são apresentados a metodologia e as técnicas utilizadas para o delineamento da pesquisa.

Para Lakatos e Marconi (1991), a pesquisa é fundamentada na formalidade, cujo objetivo é o conhecimento da realidade, tendo, por base, o método reflexivo e constituída de rigor científico.

Com outras palavras, Gil (2017) expõe que o objetivo da pesquisa é responder uma pergunta/problema para a qual não há informações suficientes, com utilização de métodos e técnicas de inquirição científica.

Segundo Flick (2013), a pesquisa, com sua abordagem e resultados, é um instrumento cada vez mais requisitado na vida pública, quando se espera tomar decisões políticas e práticas ancoradas em dados e informações confiáveis.

A pesquisa é um procedimento formal constituído de etapas, que, embora não rígidas e de execução obrigatória, norteiam as ações a realizar pelo pesquisador (GIL, 2017). É importante frisar que esta ordem varia conforme o método (hipotético-dedutivo, indutivo, dedutivo, dialético) adotado pelo pesquisador, o que pode acarretar um aumento ou diminuição das etapas.

Este trabalho adota o método dedutivo, o qual se caracteriza por ser um processo mental que parte da compreensão da regra geral para chegar à conclusão dos casos específicos (LAKATOS; MARCONI, 1991).

5.1 TIPO DE PESQUISA

Para atingir os objetivos propostos, a opção metodológica é a finalidade aplicada, tipo exploratória e descritiva, com abordagem quali-quantitativa, transversal, sendo utilizada o método e técnica de coleta de dados de pesquisa bibliográfica e documental, bem como da técnica de entrevista estruturada e do procedimento de Triangulação.

O PASA, na guarnição de Salvador, tem seus objetivos e medidas concretizadas, no âmbito do Exército, por meio do Comando 6ª RM, Grande Comando Logístico Administrativo, sediado na capital do Estado da Bahia.

Desta forma, a presente pesquisa tem como objetivo identificar e avaliar os fatores específicos, constantes do PASA, que influenciaram nos resultados da pesquisa de satisfação do serviço de aprovisionamento, no período de 2016 a 2020, nas OM do Exército Brasileiro,

jurisdicionadas pelo Comando da 6ª RM, tendo, como público-alvo, o universo de pessoas que se alimentam, nos seus respectivos ranchos de suas OM. Ou seja, tem a intenção de verificar a relação do PASA com a pesquisa de satisfação do serviço de provisionamento, analisando em que medida o Programa influenciou os resultados obtidos na pesquisa mencionada.

Para tanto, inicialmente, este estudo buscou conhecer e diferenciar os conceitos de segurança alimentar, segurança dos alimentos, de satisfação, de influência, a origem da vigilância sanitária, as características de políticas públicas, bem como, a evolução do PASA no contexto legislativo, dentro da seara do MD e EB. Este intento foi desenvolvido através de **Pesquisa Bibliográfica**, que leva o pesquisador ao encontro de tudo que foi escrito, dito e filmado sobre determinado assunto em análise, baseia-se nas fontes secundárias, ou seja, dados em que já houve discussão, realizados por diversos autores (LAKATOS; MARCONI, 1991; GIL, 2017).

Os livros, periódicos, artigos, documentos das forças armadas, anais e trabalhos acadêmicos foram fontes de consulta por meio de biblioteca convencional e pesquisa em base de dados e sistema de busca, principalmente, a base de dados da ANPAD, do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, do Encontro Nacional de Cursos de Graduação em Administração e, também, por meio de periódicos da CAPES, Google Acadêmico, *sites* governamentais e Scielo.

A presente dissertação é uma **Pesquisa Documental**, pois, para Gil (2019), esta caracteriza-se por obter os dados, escritos ou não, principalmente em arquivos públicos ou particulares, baseando-se nas fontes primárias para obtenção dos dados, já que o material documental institucional interno do Comando da 6ª Região Militar, mais precisamente, do setor Escalão Logístico, foi a fonte principal para analisar os relatórios de inspeção do PASA, mais especificamente os índices de conformidade atingidos e também as pesquisa de satisfação das OM.

Em seguida, a fim de atingir o objetivo proposto, o presente trabalho analisou as questões de segurança dos alimentos dentro de uma Programa específico do Exército Brasileiro em OM no Estado da Bahia, para o qual é destinado um volume considerável de recursos públicos, pois, conforme Gil (2017), as pesquisas, que servem para obter conhecimento inexistente sobre determinado fato, para solucionar determinado problema no âmbito profissional ou da sociedade em que convive o pesquisador e tem a finalidade de aplicação numa situação específica, são classificadas como **Pesquisas Aplicadas** em sua finalidade (GIL, 2017).

A investigação realizada é classificada, também, como **Pesquisa Exploratória**, tendo em vistas seus objetivos mais gerais (SELLTIZ *et al.*, 1965; GIL, 2017), uma vez que o autor buscou ter mais familiaridade com o tema em estudo, obtendo mais conhecimento sobre determinado fato em análise e sendo capaz, no final do trabalho, de levantar questões novas e mais substanciadas sobre conceitos e ideias acerca do campo.

Na busca de dados relacionados à segurança dos alimentos constantes do PASA, a fim de verificar sua influência na satisfação dos alimentados, utilizou-se técnicas padronizadas para coleta de dados, objetivando descrever e analisar características da situação, bem como, buscou levantar e interpretar a existência de relação entre variáveis, sem a manipulação ou interferência do pesquisador; o que é próprio de uma **Pesquisa Descritiva** (GIL, 2017).

Tendo sido feita a opção por uma abordagem quali-quantitativa, segundo Miot (2020), na sua dimensão de **Pesquisa Qualitativa**, não houve preocupação com a representação numérica dos dados coletados, pois a finalidade da seleção da amostra foi a produção de informações mais profundas e detalhadas, com o objetivo sempre maior de extrair informações, expressas por diversos motivos, por vezes crenças, valores, atitudes, ideologias, enfim, contribuições que não podem ser materializadas por representações de variáveis numéricas.

Já na dimensão de **Pesquisa Quantitativa**, esta destaca-se o emprego de dados numéricos tratados estatisticamente, a fim de analisar e classificá-los com o uso de cálculo de correlação. Este esforço foi feito na tentativa de avaliar se a amostra representava de maneira confiável a população, se a pesquisa conseguia obter bons resultados, se era bem planejada e executada, evitando assim a parcialidade na coleta e trabalho de dados (FONTELLES *et al.*, 2009).

No Relatório de Auditoria do PASA, os dados são representados por categorias, as quais são nomeadas de qualidade sanitárias (ótima, boa, aceitável e crítica), conforme a porcentagem de conformidade auferida pela OM auditada; e, em relação à Pesquisa de Satisfação, os dados são categorizados por nível de satisfação (excelente, bom, regular e ruim).

Na presente investigação do PASA, todos os dados são coletados num único momento em arquivo institucional, sendo, de maneira analítica, investigados para verificar a associação entre dois parâmetros relacionados ou não relacionados, ou seja, as variáveis e dados são coletadas em um único momento, vários resultados serão verificados simultaneamente e a prevalência de todos os fatores serão medidas. Esta é uma característica de **Pesquisa Transversal**, onde o investigador não realiza intervenção nos fatos, embora possa fazer medições, coleta de dados e análises, ou seja, não tem controle das variáveis, as quais

permanecem constantes durante todo o estudo. Sendo realizada num curto espaço de tempo ou em determinado momento (FONTELLES *et al.*, 2009).

Visando ter uma visão mais plural dos dados coletados, este estudo valeu-se, também, do **procedimento Triangulação**, ferramenta de pesquisa metodológica que combina diferentes métodos de coleta de dados, sendo uma técnica de análise baseada em fontes distintas de evidência empírica, tratando-se de uma alternativa qualitativa, visando assegurar e aprofundar a compreensão de um determinado fenômeno para o qual se dirige a atenção do pesquisador (ZAPPELLINI; FEUERSCHÜTTE, 2015).

As Entrevistas Estruturas são compostas de perguntas pré-formuladas das quais abre a possibilidade de obtenção de dados e informações relevantes (BONI; QUARESMA, 2005; BRITO JUNIOR; FERES JUNIOR, 2011).

Por fim, utiliza-se da técnica de **Entrevista Estruturada** a fim de obter, dos atores-chaves, informações, apresentar melhorias e chamar a atenção para os problemas existentes, visando o aperfeiçoamento do Programa especializado.

Observa-se que a metodologia escolhida, como explorada acima, é apropriada para atingir os objetivos propostos pela pesquisa.

O próximo item é sobre universo e amostra da pesquisa.

5.2 UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRA

O presente trabalho tem como universo de pesquisa o relatório das auditorias realizadas pelas equipes de auditores designadas pelo Cmdo 6ª RM e o resultado das pesquisas de satisfação do setor de provisionamento, cujo objetivo é obter a opinião de oficiais, subtenentes, sargentos, cabos e soldados que realizam suas refeições nos respectivos refeitórios, sendo, os responsáveis por essa coleta de opinião, os integrantes escalados pela própria OM avaliada.

Todos os documentos citados encontram-se arquivados no Escalão Logístico, sendo os militares que responderam os questionários de satisfação e os resultados das auditorias referem-se às OM a seguir:

- a) 19º Batalhão de Caçadores (19º BC), situado na cidade de Salvador;
- b) 1ª Companhia de Infantaria (1ª Cia Inf.), situada na cidade de Paulo Afonso;
- c) 28º Batalhão de Caçadores (28º BC), situado na cidade de Aracajú;
- d) 4º Batalhão de Engenharia de Construção (4º BEC), situado na cidade de Barreiras;

- e) 6º Batalhão de Polícia do Exército (6º BPE), situado na cidade de Salvador;
- f) Comando da 6ª Região Militar (Cmdo 6ª RM), situada na cidade de Salvador;
- g) Escola de Formação Complementar do Exército e Colégio Militar de Salvador (EsFCEEx/CMS), situada na cidade de Salvador.

Do universo considerado, a amostra de dados são os relatórios das auditorias e das pesquisas de satisfação do serviço de provisionamento realizadas nos anos de 2016 a 2020 (recorte temporal), período selecionado tendo em vista a facilidade de acesso a dados de qualidade.

Ao todo, foram analisadas 35 auditorias e 35 pesquisas de satisfação, sendo que a amostra de militares que fizeram a pesquisa de opinião, nesses 5 (cinco) anos, foi retirada da população recenseada:

- a) 19º Batalhão de Caçadores (19º BC): 2.113 respondentes;
- b) 1ª Companhia de Infantaria (1ª Cia Inf.): 854 respondentes;
- c) 28º Batalhão de Caçadores (28º BC): 2.391 respondentes;
- d) 4º Batalhão de Engenharia de Construção (4º BEC): 2.646 respondentes;
- e) 6º Batalhão de Polícia do Exército (6º BPE): 1.869 respondentes;
- f) Comando da 6ª Região Militar (Cmdo 6ª RM): 409 respondentes; e
- g) Escola de Formação Complementar do Exército e Colégio Militar de Salvador (EsFCEEx/CMS): 1.596 respondentes.

Os militares que participaram da pesquisa são aqueles que realizam suas refeições nas suas respectivas OM (os que tomam café, almoçam ou jantam) e que expressaram sua opinião ou por acesso eletrônico em intranet institucional, sem possibilidade de identificação, ou por meio de depósito em papel em urna, ambas as maneiras respeitando o anonimato dos respondentes.

5.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio de Pesquisa Documental, por intermédio de instrumentos de coleta de dados tipo *checklist*, conforme os apêndices de letras B e C, nos arquivos institucionais constantes no Cmdo 6ª RM, mais precisamente no setor Escalão Logístico, ou seja, o trabalho utiliza de fonte primária para proceder a análise documental.

Os resultados de auditoria são oriundos das Visitas de Orientação Técnica nas OM diretamente subordinadas e vinculadas (denominadas aqui jurisdicionadas) ao Cmdo 6ª RM, realizadas pelo Escalão Logístico, setor responsável por essa missão, cujo objetivo, dentre outros, é o de realizar a inspeção do PASA em suas organizações militares.

O roteiro do Programa de Auditoria é denominado Lista de Verificação de Risco¹⁸ (BRASIL, 2020), no qual existem 100 itens (quesitos) a serem avaliados, distribuídos nas seguintes áreas:

- a) Ação de Comando;
- b) Fiscalização;
- c) Recebimento e Armazenamento de Gêneros;
- d) Edificações e Instalações;
- e) Equipamentos, Móveis, Utensílios e Higienização;
- f) Pré-preparo, Preparo e Distribuição;
- g) Pessoal;
- h) Abastecimento de Água Potável;
- i) Controle de Vetores e Pragas Urbanas;
- j) Instalações Sanitárias;
- k) Manejo de Resíduos;
- l) Documentação; e
- m) Registro.

Após a realização da inspeção, a equipe de auditores confecciona o relatório de inspeção, no qual constará a pontuação obtida na Lista de Verificação, ou seja, o percentual de conformidades, documento que consubstancia o desempenho da qualidade sanitária da OM auditada, conforme abaixo:

Quadro 1 - Categorias de Desempenho, Qualidade Sanitária e Nível de Risco à Saúde

CATEGORIA	PORCENTAGEM DE CONFORMIDADE	QUALIDADE SANITÁRIA	CONDIÇÃO
A	ACIMA DE 85%	ÓTIMA	Não observadas falhas críticas, cumprimento da maioria dos itens classificatórios.
B	63,0% a 84,9%	BOA	Observadas falhas críticas pontuais, que podem ser melhoradas, para não comprometer a qualidade dos alimentos.
C	41,0% a 62,9%	ACEITÁVEL	Observadas falhas críticas, que podem comprometer a qualidade dos alimentos e saúde dos comensais.
D	BAIXO DE 40,9%	CRÍTICA	Observadas falhas críticas, que comprometem a qualidade dos alimentos e saúde dos comensais. Passível de interdição pela Vigilância Sanitária.

Fonte: Brasil (2020).

¹⁸ Antiga Lista de Verificação das Boas Práticas para o Serviço de Alimentação em Organização Militar (BRASIL, 2015b).

Em relação às pesquisas de satisfação, foram coletados os dados auferidos, também em porcentagem, pelas OM mencionadas, em suas próprias pesquisas de satisfação do serviço de provisão, arquivadas no Escalão Logístico.

Essas pesquisas de satisfação (ou de opinião) são realizadas pela própria OM, tendo, como público-alvo, os alimentados oficiais, subtenentes/sargentos e cabos/soldados, os quais escolhem escalas de grau de satisfação (excelente, bom, regular, ruim) já padronizada, acerca dos seguintes itens: atendimento, agilidade no atendimento, variedade do cardápio, cardápio semanal, sabor dos alimentos, quantidade de gordura, fluxo e disposição dos alimentos na linha de servir, acompanhamento dos pratos, local (refeitório), limpeza e organização (refeitório), apresentação do prato, horário, quantidade da refeição, temperatura dos alimentos e qualidade da refeição.

Após a coleta de opinião, esta é remetida ao Cmdo 6ª RM, para fins de análise e verificação.

5.4 ENTREVISTA COMO ELEMENTOS-CHAVE DA GESTÃO DO PASA NA 6ª RM

Visando levantar questões acerca dos documentos de Auditoria e de Pesquisa de Satisfação no tocante à sua utilidade para fins de análise descritiva, bem como, contribuir para o Exército Brasileiro, aqui representado pelo Cmdo 6ª RM, no aprimoramento deste Programa de Segurança dos Alimentos, fez-se uso da técnica de Entrevista Estruturada para sugerir melhorias aos atores-chave, chamar a atenção para problemas, porventura, existentes e coletar informações oriundas deste pessoal especializado.

Para Boni e Quaresma (2005), Entrevistas Estruturadas são elaboradas com perguntas previamente formuladas. Complementado, ensinam Brito Junior e Feres Junior (2011) que, pela entrevista, o pesquisador pode extrair uma quantidade enorme de dados e informações, que, por vezes, não se encontram registrados em fontes documentais e sim são transmitidas por pessoas. Pode-se valer desta técnica para obter conhecimento acerca de atitudes, valores, sentimentos, indo além das ações.

A entrevista deu-se da seguinte forma, primeiramente, houve a fase de planejamento da entrevista, depois o conhecimento e contato prévio com os entrevistados, e, por fim, a preparação específica.

Inicialmente, planejou-se entrevistar o Chefe do Escalão Logístico, o Chefe da Seção de Subsistência Classe I e PASA, o oficial adjunto e o sargento auxiliar da seção.

Em contato com o chefe do Escalão Logístico, este resolveu não mais participar da entrevista, já que recentemente se apresentou no Cmdo 6ª RM e, por isso, não possuía muito conhecimento do Programa, porém, encaminhou o pesquisador para a chefia da Seção de Subsistência Classe I e PASA, setor dentro do Escalão Logístico.

Durante a preparação da entrevista, a chefia da Seção de Subsistência Classe I e PASA solicitou que as perguntas fossem somente direcionadas a ele e, caso ocorresse alguma necessidade, este pediria assessoria para os outros integrantes da Seção; visto que a entrevista teria caráter formal e, por isso, deveria haver uma única resposta que representasse a visão oficial do Escalão Logístico, o que demandaria ser concedida somente pela chefia, com a assessoria de seus integrantes.

Na visão deste pesquisador, não houve prejuízo na qualidade da obtenção das informações por intermédio apenas da Chefia da Seção mencionada, pois, em se tratando de entrevistados militares, é de praxe que a palavra final seja dada pelo responsável pela seção ou pelo setor respectivo.

5.5 MODELO DE ANÁLISE

Visando demonstrar as dimensões que fundamentam a pesquisa, os seus parâmetros, suas fontes e apresentando a relação existente entre ambos, apresenta-se o Modelo de Análise utilizado na análise dos dados coletados no presente trabalho.

Quadro 2 - Modelo de Análise

Pergunta	Dimensão	Parâmetros	Fonte	Análise
Qual a relação entre o PASA e a satisfação dos usuários dos serviços de provisão, entre 2016 e 2020, de OM jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar brasileira?	Segurança dos Alimentos: garantia de que os alimentos destinados ao consumo humano, respeitando suas preferências alimentares, não causem danos a sua saúde (CAMPBELL, 1991; SOARES, 2011).	Em edifícios, na manutenção e higienização das instalações; nos equipamentos e utensílios, no controle da água de abastecimento; no controle integrado de vetores e pragas urbanas, na capacitação profissional, no controle da higiene e saúde dos manipuladores; no manejo dos resíduos, no controle e garantia de qualidade do alimento preparado (ANVISA, 2002b; SÃO PAULO, 2013).	Relatório de auditoria do PASA contendo o percentual de conformidade obtido pelas OM, dentre os 100 (cem) itens constantes da Lista de Verificação de Risco no período de 2016 a 2020.	Verificar se o PASA adere à literatura
Qual a relação entre o PASA e a satisfação dos usuários dos serviços de provisão, entre 2016 e 2020, de OM jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar brasileira?	Satisfação: resultado da relação entre o que se espera e o que se recebe no tocante ao desempenho do produto/serviço (KOTLER, 2012).	Atendimento prestado, local, limpeza, temperatura dos alimentos, qualidade da refeição (BOPSIN <i>et al.</i> , 2015; SILVA <i>et al.</i> , 2021).	Resultado da pesquisa de satisfação do serviço de provisão contendo a porcentagem de grau de satisfação pelas OM no período de 2016 a 2020.	Verificar se a pesquisa de satisfação adere à literatura
Qual a relação entre o PASA e a satisfação dos usuários dos serviços de provisão, entre 2016 e 2020, de OM jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar brasileira?	Influência: é a capacidade de impactar um resultado sobre algo ou alguém (GONÇALVES, 2009; BOPSIN <i>et al.</i> , 2015).	Segurança do Alimentos e Satisfação	Relatório de auditoria do PASA, contendo o percentual de conformidade obtido pelas OM, dentre os 100 (cem) itens constantes da Lista de Verificação de Risco no período de 2016 a 2020, e o Resultado da pesquisa de satisfação do serviço de provisão, contendo a porcentagem de grau de satisfação pelas OM no período de 2016 a 2020.	Verificar a possibilidade de correlação entre o Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA) e a satisfação dos usuários dos serviços de provisão.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2021)

6 ANÁLISE DE DADOS

A presente seção tem como objetivo principal apresentar a análise dos dados coletados, os quais foram utilizados para verificar a adequação do PASA e da Pesquisa de satisfação à literatura e, principalmente, aos conceitos e indicadores correlatos adotados pelo pesquisador. Deve explicitar, ainda, a possibilidade da análise de correlação entre os 2 documentos, além da utilização da entrevista estruturada para obtenção de informações e dados com caráter mais qualitativos sobre o contexto em estudo, finalizando com reflexão sumaríssima do percentual de conformidade e graus de satisfação obtido pelas OM, no período de 2016 a 2020.

6.1 ANÁLISE DE DADOS DO PASA

A presente parte tem a finalidade apresentar a análise dos dados coletados utilizados para verificar a adequação do PASA à literatura e, principalmente, ao conceito de segurança dos alimentos e aos indicadores adotados pelo estudo.

A Segurança dos Alimentos caracteriza-se pelos indicadores de adoção de boas práticas higiênico-sanitárias, conforme conceito adotado pelo estudo, segundo Anvisa (2002b) e São Paulo (2013).

- a) em edifícios,
- b) na manutenção e higienização das instalações,
- c) nos equipamentos e utensílios,
- d) no controle da água de abastecimento,
- e) no controle integrado de vetores e pragas urbanas,
- f) na capacitação profissional, no controle da higiene e saúde dos manipuladores,
- g) no manejo dos resíduos, e
- h) no controle e garantia de qualidade do alimento preparado.

Para atingir o objetivo anterior, esta investigação coletou, respeitando o corte espacial e temporal deste trabalho, os resultados das auditorias arquivados no Escalão Logístico do Cmdo 6ª RM, setor responsável por controlar esses documentos, através de um trabalho de pesquisa Transversal, sem intervenção do investigador nos fatos, realizando coletas de informação, sem controle das variáveis, bem como, se valendo das principais legislações, como a Portaria Normativa nº 753/MD, de 30 de março de 2015 (BRASIL, 2015b), o Boletim Técnico

(BT) 30.406-1 Programa de Auditoria e Segurança dos Alimentos (PASA) (BRASIL, 2020) e Portaria Normativa nº 13 /MD, de 23 de março de 2018, que aprova a Doutrina de Alimentação e Nutrição MD42-M-05 (BRASIL, 2018).

Garantir um alimento seguro para o consumo é uma preocupação que perpassa por todas as legislações, em destaque, primeiramente, a Portaria Normativa nº 753, de 30 de março de 2015, cuja finalidade “adota dos preceitos relativos à inocuidade dos alimentos e a sistematização de ações voltadas à segurança dos alimentos” (BRASIL, 2015b, p. 15) e tem como objetivo a “sistematização de ações que contribuam para a garantia das condições higiênico-sanitárias necessárias ao processamento seguro de alimentos nas instalações militares” (BRASIL, 2015b, p. 17).

Já se voltando à atenção para Boletim Técnico (BT) 30.406-1 Programa de Auditoria e Segurança dos Alimentos (PASA), verifica-se, mais uma vez, que, na presente norma, há, também, no objetivo, a preocupação “com a inocuidade das refeições servidas” (BRASIL, 2020, p. 3).

Foi observado na Portaria Normativa nº 13 /MD, de 23 de março de 2018, que aprova a Doutrina de Alimentação e Nutrição MD42-M-05 (2ª Edição/2018), página 17, item 3.2, letra c), a preocupação em atender a preferência alimentar dos alimentados, qual seja, “os hábitos alimentares regionais, para preservar tradições.” (BRASIL, 2018, p. 17).

No cotejo do conceito de Segurança dos Alimentos adotado nesta pesquisa, com as legislações mencionadas, qual seja, a garantia de que os alimentos destinados ao consumo humano, respeitando suas preferências alimentares, não causem danos a sua saúde, verificou-se o enquadramento do PASA à literatura.

O PASA tem seu campo de atuação mais próximo do escopo de alimentação segura (segurança dos alimentos), sendo a garantia de que estes não possuem a presença de contaminantes químicos, físicos e biológicos, e não causam danos à saúde ou integridade do consumidor. Trata, ainda, de maneira secundária, do tema “acesso à alimentação” (segurança alimentar), caracterizado pelo acesso a alimentos de qualidade nutricional e quantidade apropriada.

Agora, no cotejo dos indicadores escolhidos nesta pesquisa, verifica-se que há atendimento a este quesito, embora a terminologia das normas não coincida com a terminologia dos indicadores adotados. O indicador:

- a) Edifícios corresponde às Áreas Edificações e Instalações e Manejo de Resíduos;

- b) Manutenção e higienização das instalações correspondem às Áreas Edificações e Instalações, Instalações Sanitárias e Documentação;
- c) Equipamentos e utensílios correspondem às Áreas Equipamentos, Móveis, Utensílios e Higienização;
- d) Controle da água de abastecimento corresponde às Áreas Abastecimento de Água Potável e Registro;
- e) Controle integrado de vetores e pragas urbanas corresponde às Áreas Controle de Vetores e Pragas Urbanas e Documentação;
- f) Capacitação profissional, no controle da higiene e saúde dos manipuladores, correspondem às Áreas Pessoal e Documentação;
- g) Manejo dos resíduos corresponde às Áreas Manejo de Resíduos, Edificações e Instalações.
- h) Controle e garantia de qualidade do alimento preparado correspondem às Áreas Recebimento e Armazenamento de Gêneros e Pré-preparo, Preparo e Distribuição.

Observe-se que o PASA possui 2 Áreas a mais em relação ao total de indicadores adotados neste estudo, são elas: a Ação de Comando e Fiscalização; desta forma, chega-se à conclusão que o Programa atende e se enquadra nas exigências dos indicadores de segurança dos alimentos aqui adotados nesta pesquisa.

O resultado encontrado foi o enquadramento do PASA em relação ao conceito e indicadores abraçados pela investigação, ou seja, observa-se que o PASA constitui um programa completo de Segurança do Alimentos.

Cabe destacar que, em relação ao PASA, há um particularismo quanto ao percentual de achados, pois, embora o Programa somente não tolere a qualidade sanitária com percentual de conformidade abaixo de 40,9%, observa-se que, tanto na faixa Crítica, quanto na Aceitável, há risco para a saúde dos comensais.

A faixa Aceitável deveria ser apenas tolerada para fins de análise de documentação e emprego de recurso. Para fins de saúde, segurança, atuação e preservação da capacidade operacional da tropa, as faixas de referência deveriam ser “Boa” e “Ótima”, principalmente, quando a tropa estiver em situação de emprego em operações militares, ou seja, a qualidade sanitária “Aceitável” deve ser para parâmetros logísticos e administrativos, mas não tolerada em termos sanitários, pois ainda envolve risco para a saúde.

Uma outra crítica reside na avaliação da Qualidade Sanitária do PASA, pois esta utiliza 4 critérios de avaliação (Ótimo, Boa, Aceitável, Crítica), constituindo assim um desequilíbrio dos indicadores em favor de cotação mais positiva, ou seja, um viés otimista ou de positividade (JEFFERSON; BORTOLOTTI; KUZMANOVIC, 2017). Este viés poderia ser sanado com o acréscimo de um quinto critério/indicador, por exemplo, o Ruim.

Uma outra observação sobre o Programa, para seu aperfeiçoamento, seria considerar a possibilidade da realização de exames laboratoriais, no mínimo mensalmente, para análise da qualidade microbiológica das refeições servidas. Outro avanço seria realizar o levantamento e registro dos casos de gastroenterites e de outras doenças causadas pelos alimentos servidos pelas OM ao seu público interno. Esta busca ativa de casos devendo ocorrer semanalmente. Esses dois levantamentos, acrescidos aos itens auditados no PASA, seriam uma boa fonte de dados para apurar, com mais precisão, a segurança dos alimentos em uma OM.

Uma evidência, também, de que o PASA é um instrumento que está cumprindo o papel para o qual foi proposto, é a coleta e a existência, no bojo dos relatórios de auditoria, de informações com caráter mais qualitativo, contidas nos Achados e Não Achados nos Itens da Lista de Verificação de Risco que correspondem às conformidades e não conformidades.

As informações consistem nas observações, *in loco*, da equipe de auditores em relação às respectivas áreas da lista, levantando os aspectos observados e sugerindo as ações corretivas.

Neste levantamento, as não conformidades mais frequentes nos anos pesquisados são destacadas a seguir.

6.1.1 Em relação às Áreas de Pessoal

a) **Aspectos Observados:** quase todas as pias eram dotadas de cartazes educativos referentes à correta lavagem das mãos. No entanto, não havia cartaz de orientação na pia da padaria, a fim de orientar o pessoal de serviço quanto à correta limpeza. **Ação corretiva sugerida:** fixar cartazes de orientação sobre a lavagem das mãos em todas as instalações sanitárias e nos lavatórios exclusivos para lavagem das mãos.

b) **Aspectos Observados:** A OM não segue um programa de capacitação para os manipuladores de alimentos. **Ação corretiva sugerida:** providenciar um programa de capacitação aos manipuladores que contemplem contaminação dos alimentos, doenças transmitidas por alimentos, manipulação higiênica e Boas Práticas.

c) **Aspectos Observados:** os manipuladores eram dotados de boa apresentação e utilizavam uniformes adequados e EPIs, no entanto, não demonstraram ter conhecimento sobre a higienização correta das mãos. **Ação corretiva sugerida:** os manipuladores de alimentos devem adotar procedimentos de antissepsia frequente das mãos, especialmente antes de utilizar utensílios higienizados, com o uso de luvas descartáveis.

Em síntese, as não conformidades de pessoal repetem-se mais no quesito de saúde, higiene e capacitação do pessoal do rancho.

6.1.2 Em relação a Edificações e Instalações

a) **Aspectos Observados:** as instalações hidráulicas apresentavam infiltração no teto do banheiro dos manipuladores e duas pias de lavagem das mãos estavam com vazamento no rancho de Cabo e Soldado e na área de cocção¹⁹. **Ação corretiva sugerida:** realizar a manutenção das instalações hidráulicas, eliminando infiltrações e vazamentos.

b) **Aspectos Observados:** a ventilação e a circulação do ar não garantiam conforto térmico e ambiente livre de contaminação, tendo em vista que a coifa²⁰ não estava funcionando. A área de cocção possuía exaustores e coifa funcionando, contudo, a panificação não possui exaustor, elevando a temperatura do ambiente. **Ação corretiva sugerida:** realizar Instalação do sistema de exaustores com telas removíveis, na área da padaria, favorecendo a ventilação e renovação do ar.

c) **Aspectos Observados:** a fiação elétrica apresenta algumas improvisações. Ademais, a capacidade elétrica não atende à demanda de equipamentos da OM. **Ação corretiva sugerida:** realizar a manutenção do sistema elétrico do rancho, aumentando a capacidade do quadro elétrico e eliminando os fios soltos/improvisados.

d) **Aspectos Observados:** as instalações encontram-se, em geral, malconservadas. Copa do rancho de Subtenente/Sargento com azulejos quebrados, faltando rejunte, teto da padaria com avarias, piso/parede da cozinha desgastado, alguns ralos enferrujados, não permitindo seu fechamento. **Ação corretiva sugerida:** realizar manutenção das instalações físicas e elétricas da OM. Proporcionar uma estrutura física (teto, piso e paredes) adequada à cozinha industrial: material liso, resistente, impermeável, lavável, de cor clara e de fácil higienização.

¹⁹ Cocção significa cozinhar a refeição, ou seja, área onde se cozinha os alimentos no Serviço de Aprisionamento.

²⁰ Exaustor de teto.

e) **Aspectos Observados:** o sistema de drenagem do ar-condicionado (açougue) não está funcionando adequadamente. O fluxo de água é eliminado na bancada de manipulação de alimentos, representando um risco de contaminação para os gêneros refrigerados. **Ação corretiva sugerida:** realizar manutenção nas instalações hidráulicas, eliminando os vazamentos dentro da área do rancho.

f) **Aspectos Observados:** algumas portas de acesso à área de produção (panificação, cassinos²¹) não possui mecanismo de fechamento automático (molas), ou precisa de manutenção, como na área de acesso principal da cozinha. **Ação corretiva sugerida:** instalar braço de molas nas áreas de acesso à produção de alimentos, impedindo a entrada de pragas e exposição do ambiente a outros contaminantes.

g) **Aspectos Observados:** tetos, paredes e pisos do Serviço de Aproveitamento e dos refeitórios não estavam em bom estado de conservação. Apresentavam descascamentos, umidades, rachaduras, azulejos quebrados e trincados, faltando rejunte, presença de fungos (bolores), infiltrações e precárias higienizações. **Ação corretiva sugerida:** realizar manutenção nas instalações, eliminando os vazamentos e infiltrações existentes.

Em resumo, as não conformidades em relação a Edificações e Instalações são mais na parte estrutural (instalações hidráulicas, infiltrações, coifa danificada, parte elétrica deficiente, condicionador de ar com defeito, portas sem mecanismos de fechamento, teto sem conservação) interna da área de produção, não havendo observações quanto às instalações dos refeitórios.

6.1.3 Em relação aos Equipamentos, Móveis, Utensílios e Higienização

a) **Aspectos Observados:** câmaras frigoríficas são constituídas de material lavável, prateleira em aço inox, portas com isolamento térmico e dispositivo de segurança; no entanto, o armazenamento das carnes não possui espaçamento entre os gêneros e as paredes, alguns itens estavam diretamente no chão e a luminária não possuía proteção contra estilhaçamento. Foi observado hortifrutigranjeiro acondicionado sem embalagem de proteção. **Ação corretiva sugerida:** Instalar, nas câmaras frigoríficas, luminárias com proteção contra quebra e explosões. Acondicionar os alimentos afastados da parede, longe do piso, sobre estrados. Acondicionar os hortifrutigranjeiros em recipiente/saco fechado, preservando a qualidade dos artigos e, conseqüente, aumentando o tempo para consumo.

²¹ Cassinos é sinônimo de refeitório, local onde se consome a refeição.

b) **Aspectos Observados:** os produtos de limpeza e desinfetantes não são armazenados adequadamente em local separado dos alimentos **Ação corretiva sugerida:** armazenar os produtos de limpeza e desinfetantes em local adequado, separados dos alimentos e com sala trancada para produtos químicos. Cabe ressaltar que existe material de higienização específico para uso em unidade de alimentação aprovado pelo Ministério da Saúde: detergente líquido neutro, sabonete antisséptico, álcool a 70% ou em gel, sanitizantes para hortifrutigranjeiros, desengordurante ou desincrustante, cabendo à OM a aquisição desse material.

c) **Aspectos Observados:** foi observado que existia um *freezer* em mal estado de conservação e com higienização deficiente (camada de gelo considerável). **Ação corretiva sugerida:** realizar manutenção do equipamento ou adquirir conforme necessidade da OM, refrigerador e freezer. Incluir no plano de higienização mensal esses equipamentos (frequência recomendada semanal).

Neste item, as não conformidades em relação aos Equipamentos, Móveis, Utensílios e Higienização referem-se mais a câmaras frigoríficas, *freezer* em mal estado de conservação, com higienização deficiente, e produtos de limpeza e desinfetantes não armazenados adequadamente, portanto, presume-se uma deficiência na parte de manutenção e limpeza.

6.1.4 Em relação ao Pré-preparo, Preparo e Distribuição

a) **Aspectos Observados:** foi realizada a aferição da temperatura dos alimentos prontos nas linhas de servir. Os alimentos frios (saladas) tinham sido colocados às 10h no balcão de distribuição, contudo, alguns comensais realizaram a refeição após as 12h, sendo, assim, um binômio tempo/temperatura superior ao limite (superior 20°C, por mais de 2 horas). **Ação corretiva sugerida:** foram orientados os colaboradores do rancho sobre o horário da produção e exposição dos alimentos, os quais devem ser confeccionados o mais próximo possível da distribuição. As preparações, quando prontas, deverão ser mantidas em *passthrough*²² (quente ou frio), até a montagem da linha de servir. Aquecer em tempo hábil a água utilizada nos balcões térmicos (com antecedência).

b) **Aspectos Observados:** os ovos são armazenados sob temperatura de refrigeração. No entanto, estavam sendo acondicionados em caixas de papelões. **Ação corretiva sugerida:**

²² Equipamentos utilizados na cozinha com a finalidade de guarda e conservação temporária de alimentos em estado quente ou frio.

os ovos devem ser armazenados sob temperatura de refrigeração e acondicionados em recipientes próprios de material lavável, impermeável e de fácil higienização.

c) **Aspectos Observados:** O descongelamento das carnes é conduzido sob refrigeração, entretanto, sob temperatura superior a 5°C. **Ação corretiva sugerida:** o procedimento de descongelamento das carnes tem que realizado sob refrigeração em temperatura inferior à 5 ° C.

Neste particular, as não conformidades em relação à Pré-preparo, Preparo e Distribuição estão mais ligados à parte de confecção de alimentos, principalmente, com a falta de cuidado na parte de temperatura dos alimentos no momento do servir e descongelar, necessitando mais conscientização e fiscalização na parte de manuseio.

6.1.5 Em relação ao Recebimento e Armazenamento de Gêneros

a) **Aspectos Observados:** Foi observado que alguns alimentos não estavam sendo acondicionados em local limpo, organizado e protegido de contaminantes. E, quando abertos, não estavam adequadamente armazenados e identificados (etiquetas de controle de validade). **Ação corretiva sugerida:** realizar a adequada guarda dos alimentos, com a necessária utilização de etiquetas de controle de validade.

b) **Aspectos Observados:** o armazenamento no depósito de gêneros secos possui pouco espaço para a quantidade de alimentos acondicionados, dificultando a circulação de pessoas, higienização e inclusive o conforto térmico do ambiente. **Ação corretiva sugerida:** estudar a possibilidade de ampliar a área destinada ao depósito de gêneros secos, proporcionando condições ideais para o armazenamento à temperatura ambiente.

Nesta parte, as não conformidades em relação ao Recebimento e Armazenamento de Gêneros consistem mais no mal armazenamento e na falta de espaço no depósito.

Por fim, o resultado conclusivo, neste item, apesar do interesse, profissionalismo e capacidade de trabalho do pessoal do rancho e da administração, é a necessidade de um esforço maior na aplicação dos recursos financeiros recebidos nestas principais deficiências levantadas, visando corrigi-las, posto que, em algum momento, estas poderão afetar negativamente os aspecto higiênico-sanitário do Serviço de Aproveitamento respectivo.

A próxima seção trata da pesquisa de Satisfação.

6.2 ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Superada a fase de avaliação do PASA, perante o conceito de Segurança de Alimentos e indicadores, passa-se a enfrentar a análise de adequação da Pesquisa de Satisfação, perante o conceito de Satisfação e seus indicadores adotados por este trabalho.

Este estudo reconhece caracterizado, em campo, os indicadores de satisfação abaixo com base na melhor literatura de Bopsin *et al.* (2015) e de Silva *et al.* (2021):

- a) atendimento prestado,
- b) local,
- c) limpeza,
- d) temperatura dos alimentos servidos; e
- e) qualidade da refeição.

Numa pesquisa de opinião, como instrumento de coleta de dados, as possibilidades de respostas podem consistir em 5 escalas de grau de satisfação, variando, de acordo a escala *Likert*, com 5 pontos, conforme Rodrigues e Lemos (2021).

- a) “Muito satisfeito / Satisfeito” como satisfeito,
- b) “Nem satisfeito nem insatisfeito” como indiferente, e
- c) “Insatisfeito / Muito insatisfeito” como insatisfeito.

Para Rodrigues e Lemos (2021), num estudo comparativo dos tipos de análise aplicadas para obter o grau de satisfação de colaboradores de uma empresa de metalurgia, chegou-se à conclusão que o questionário com escala *Likert* é o melhor instrumento de mensuração das respostas quanto à assertividade e facilidade de aplicação, ou seja, indicadores baseados numa pesquisa de opinião, a qual utiliza escalas de grau de satisfação variando de “Muito satisfeito / Satisfeito” como satisfeito, “Nem satisfeito nem insatisfeito” como indiferente, e “Insatisfeito / Muito insatisfeito” como insatisfeito.

Neste particular, em relação à pesquisa de satisfação do Serviço de Aproveitamento, cabe salientar uma crítica em relação a este instrumento de coleta de dados, pois estas são realizadas pela própria Organização Militar, tendo, como público-alvo, os alimentados oficiais, subtenentes/sargentos e cabos/soldados, os quais escolhem as seguintes escalas de grau de satisfação (excelente, bom, regular, ruim) já padronizadas.

No tocante aos 4 graus utilizados, de modo similar ao ocorrido com o PASA, presencia-se um viés de positividade ou otimista, em que poderia acrescentar o grau Péssimo para fins de equilíbrio de grau/indicadores.

Em relação à pesquisa de satisfação, seria salutar que os militares, tanto os da equipe responsável em coletar as opiniões dos respondentes, quanto os próprios respondentes responsáveis em experimentar e expressar sua opinião, fossem constituídos por pessoal externo à estrutura da Organização Militar avaliada, tendo em vista que avaliadores externos nos 2 universos teriam maior liberdade para externar suas análises e opiniões, evitando o viés de hierarquização. Uma outra linha de ação, seria a utilização da pesquisa realizada por meio de tecnologia da informação, ou seja, um questionário *on-line*, tendo como órgão responsável pela aplicação o Cmdo 6ªRM.

Inicialmente, explica-se como se processou a coleta de dados, utilizados para verificar à adequação da Pesquisa de Satisfação perante a literatura e, principalmente, o conceito de Satisfação e seus indicadores adotados por este trabalho.

O presente trabalho coletou todos os resultados das Pesquisas de Satisfação arquivados no Escalão Logístico/ Cmdo 6ª RM das 7 OM avaliadas, no período de 2016 a 2020, com o objetivo, mais uma vez, de fazer uma análise descritiva dos dados coletados. Utilizou-se mais uma vez da pesquisa Transversal, ou seja, não houve intervenção do investigador nos fatos, realizando coletas de informação e dados, sem controle das variáveis.

No cotejo do conceito de Satisfação adotado, qual seja, o resultado da relação entre o que se espera e o que se recebe no tocante ao desempenho do produto/serviço, verifica-se que a Pesquisa de Satisfação foi o suporte adotado a fim de materializar a opinião de satisfação dos alimentados.

A utilização desta pesquisa de satisfação se adequa ao presente conceito, já que ela, quando bem planejada e, principalmente bem respondida, é um instrumento apto a extrair esse sentimento, conforme lecionam Coyle (1999) e Ramos *et al.* (2013). Desta forma, a Pesquisa de Satisfação se adequa ao conceito de Satisfação adotado neste estudo, tendo em vista se tratar de instrumento apto para materialização dessa expressão do alimentado (mesmo com a ressalva da existência de positividade, esta seria uma possibilidade de melhoria, mas sem afetar a aptidão na coleta).

Agora, no cotejo dos indicadores escolhidos neste trabalho e embora a terminologia na pesquisa de satisfação não coincida com a terminologia dos indicadores escolhidos, verifica-se que há correspondência neste quesito, pois na pesquisa são adotados 15 indicadores como

possibilidade de resposta, 10 a mais em relação aos 5 indicadores escolhidos neste trabalho. O indicador:

- a) O atendimento na literatura corresponde ao atendimento na pesquisa;
- b) O local na literatura corresponde ao local (refeitório) na pesquisa;
- c) A limpeza na literatura corresponde à limpeza e organização na pesquisa;
- d) A temperatura dos alimentos servidos na literatura corresponde à temperatura dos alimentos na pesquisa;
- e) A qualidade da refeição na literatura corresponda à qualidade da refeição na pesquisa.

O resultado foi o enquadramento da Pesquisa de satisfação em relação aos indicadores adotados por este estudo, pois a Pesquisa utiliza 15 indicadores como externalização da satisfação, sendo 10 indicadores a mais dos 5 adotados na pesquisa, são eles:

- a) agilidade no atendimento;
- b) variedade do cardápio;
- c) cardápio semanal;
- d) sabor dos alimentos;
- e) quantidade de gordura;
- f) fluxo e disposição dos alimentos na linha de servir;
- g) acompanhamento dos pratos;
- h) apresentação do prato;
- i) horário; e
- j) quantidade da refeição.

Cabe destacar a limitação e discrepância que pode ocorrer entre um resultado de pesquisa de satisfação de uma Organização Militar de grande público interno (grande efetivo) e uma outra Organização Militar de pequeno público interno (pequeno efetivo), já que, numa Organização Militar pequena, as sugestões de melhoria feitas ao serviço de abastecimento, por diversas vezes, podem ocorrer diretamente entre os militares envolvidos, o que torna a mudança mais rápida entre a sugestão e implementação, tendo impacto assim no resultado da pesquisa.

Esse fato numa grande Organização Militar pode ser mais moroso, já que as sugestões, por vezes, somente são sabidas quando expressas formalmente no resultado da pesquisa, vindo a aumentar o tempo entre a sugestão e a implementação.

Uma evidência, também, que a Pesquisa de Satisfação é um instrumento que está atingindo a sua finalidade para a qual foi criada, assim como o PASA, é a coleta e a existência de informações de caráter mais qualitativos, referentes à opinião e sugestão dos respondentes no tocante aos serviços prestados pelo serviço de aprovisionamento. Neste levantamento, as opiniões e sugestões mais frequentes nos anos pesquisados foram:

- Necessidade de o aprovisionador acompanhar e orientar os colaboradores do rancho, no sentido de padronizar um bom atendimento durante o desempenho das atividades referentes à alimentação (atendimento cortês, ágil, dotado de bons hábitos de higiene e boa apresentação).
- O aprovisionador deveria acompanhar, em dias alternados, a distribuição da refeição, no sentido de sanar alguma situação não conforme ao padrão de qualidade do atendimento.
- O Responsável Técnico e/ou Aprovisionador deveria implantar e acompanhar o cumprimento do cronograma de limpeza, pois a limpeza e organização dos cassinos por vezes não está boa.
- O café da manhã deveria se estender das 06:00 às 07:15 horas, sobrando mais tempo para o consumo da refeição.
- Aumentar o tempo de atendimento nos refeitórios na hora das refeições.
- Falta de ar-condicionado do cassino dos Subtenente/Sargentos e cabos/soldados.
- O refeitório de Sargentos faz muito calor e o ar-condicionado não funciona.
- Colocar ventiladores nos refeitórios.
- Não são climatizados, os refeitórios.
- Sem ventilação nenhuma nos refeitórios.
- O ambiente é quente.
- Reformar a cozinha, tendo em vista que as tubulações são antigas e vazamentos impactam diretamente o alojamento dos cabos e soldados. Vale ressaltar também que o piso da cozinha deveria ser trocado para que haja uma reforma nas

tubulações, pois, vez ou outra, impacta no alojamento dos soldados, quando os canos são rompidos.

- Linhas de servir não estão em boas condições de limpeza.
- Porque muitas das vezes a linha de servir²³ fica suja e acabam não limpando. Falta mais capricho.
- Sugiro que tenham buchas e sabão líquido, para que sejam lavados os pratos, pois ficam muitos sujos e os militares têm que lavar com as próprias mãos, ou que tenha militares o suficiente para lavá-los como o do cassino de oficiais.
- Demora muito devido à falta de organização.
- Refeitório de Cabos/Soldado é muito desorganizado.
- A linha de servir não está boa, porque, quem avança um pouco, mais tarde não encontra mais comida. A ceia da guarnição de serviço pode ter mais variedade, como frutas.
- Seria interessante um maior cuidado no tocante à lavagem dos pratos e talheres usados; tudo com a finalidade de uma melhor higienização e a não transmissão de vírus e bactérias, mas o serviço de aprovisionamento é muito bom.
- Se possível, melhorar a manutenção e limpeza dos pratos nos refeitórios do cassino de Cabo/Soldado, disponibilizando sabão e buchas; bem como, se possível, fazer a descontaminação dos pratos com álcool, para melhor prevenção contra as diversas doenças existentes no corrente ano.
- Melhorias na área de lavagem dos pratos de Cabo/Soldado.
- Temperatura dos alimentos.
- Necessidade de melhorar os procedimentos de pré-preparo e preparo dos alimentos. Provavelmente, a qualificação dos colaboradores e a implementação de um cardápio único poderá proporcionar maior satisfação dos comensais.
- A harmonia entre o prato principal (carne) e seus acompanhamentos e guarnições representa um importante critério na aceitação da refeição. Variar receitas diferentes para alimentos iguais, bem como, tipo de corte e apresentação; evitar

²³ Linha de servir é o local onde fica disponibilizada a refeição para ser servida e escolhida pelos comensais.

cardápios com alimentos na mesma característica: tudo cozido, tudo pastoso; não repetir cores e observar a textura dos pratos.

- O responsável e/ou provisionador deverá observar se o preparo das refeições está sendo realizado o mais próximo possível do seu consumo, pois a refeição está ficando fria na hora de servir.
- As preparações proteicas (carnes em geral) e feijão, que estão sendo servidas aos comensais, estão gordurosas e/ou salgadas.
- Melhorar um pouco o tempero da comida, pois, por vezes, está com pouquíssimo sal e, por vezes, está com bastante sal.
- Incluir mais frutas na sobremesa.
- Regular, por conta de não manter o padrão das refeições, às vezes, vêm no ponto certo de sal, outras, não.
- Servir mais quente.
- Comida sem gosto.
- Geralmente, só fica quente 30 minutos depois de colocado na linha, depois, frio demais.
- É importante aumentar a oferta de saladas e grelhados para contribuir com a saúde dos militares.
- Colocação de azeite novo, pois o que tem na mesa fica na posição por muito tempo e vai envelhecendo e perdendo a qualidade, além de poder ocorrer a perda de controle da validade. Ao invés de ficar nas mesas, poderia ficar no recipiente original do azeite, em cima da linha de servir, e cada militar vai colocando, quando se serve com a salada.
- Tem que melhorar muito a qualidade dos alimentos.
- O Setor de Aproveitamento tem melhorado consideravelmente, todavia há de se destacar algumas oportunidades de melhoria. Saliento que o suco poderia, se possível, ser da fruta, pois os de “caixa” contém muitos aditivos prejudiciais à saúde.

Diante da exaustiva relação acima, chega-se à conclusão de que os responsáveis pelo setor de aproveitamento, se quiserem uma avaliação mais positiva na satisfação dos alimentados de suas Organizações Militares, devem:

- atentar-se para maior fiscalização da equipe do Setor de provisionamento acerca de atendimento na hora da refeição (rapidez, educação e limpeza dos militares do serviço provisionamento);
- buscar melhorar a parte de climatização e ventilação dos refeitórios;
- dedicar mais atenção na limpeza de pratos e talheres;
- buscar uma maior variedade do cardápio, feitura da comida (gosto, aspecto visual, muito sal, gordura, muito açúcar) e temperatura da comida; e
- privilegiar a qualidade do material adquirido (azeite, leite em pó, feijão, suco de polpa no lugar do de caixa).

6.3 ANÁLISE DA CORRELAÇÃO ESTATÍSTICA

Passe-se neste item à análise tanto do PASA, quanto da Pesquisa de Satisfação, para fins de documentos aptos à utilização da ferramenta correlação Estatística, a fim de auferir a existência de influência entre ambos.

6.3.1 Análise do PASA

Debruça-se, agora, no resultado das auditorias, no período de 2016 a 2020, das 7 OM estudadas, em que consta o percentual de conformidade atingido pelas Organizações Militares, com a finalidade de realizar a análise descritiva dos dados coletados, para organizar, resumir e descrever os aspectos importantes do seu conjunto das características, tudo visando o preparo do material para fins de verificar a relação de influência deste Programa com a Pesquisa de Satisfação.

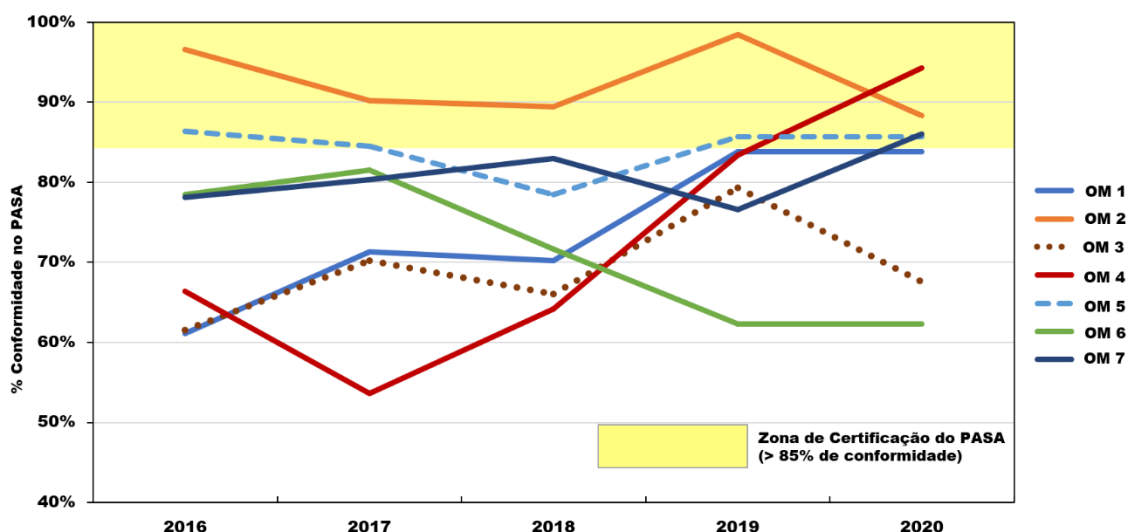
Neste momento, constata-se que o PASA consubstancia seu resultado de auditoria tendo por base o percentual obtido pelas Organizações Militares, dentre os 100 (cem) itens constantes da Lista de Verificação de Risco, a qual possui de treze Áreas de interesse:

- a) Ação de Comando;
- b) Fiscalização;
- c) Recebimento e Armazenamento de Gêneros;
- d) Edificações e Instalações;
- e) Equipamentos, Móveis, Utensílios e Higienização;

- f) Pré-preparo, Preparo e Distribuição;
- g) Pessoal;
- h) Abastecimento de Água Potável;
- i) Controle de Vetores e Pragas Urbanas;
- j) Instalações Sanitárias;
- k) Manejo de Resíduos;
- l) Documentação; e
- m) Registro.

A Figura 1, a seguir, apresenta a variação do percentual final de conformidade no PASA das OM estudadas na 6ª RM.

Figura 1 - Evolução do Percentual de conformidade do PASA nas OM da 6ª RM, 2016 a 2020



Fonte: Elaborado pelo autor com dados da 6ª RM (2022).

A análise descritiva da evolução do percentual de conformidade do PASA nas sete OM da 6ª RM, entre 2016 a 2020, mostra que apenas a OM 2 estivera em todo o período na faixa mais elevada de conformidade, acima de 85%. As OM 5 e 7 estiveram relativamente estáveis em patamar acima de 70% de conformidade. A OM 4 atingiu o pior nível de conformidade dentre as OM em 2017 (53,6%), mas evoluiu nas três auditorias seguintes, atingindo 94,3% na última auditoria, mostrando uma evolução consistente. Entretanto, a OM 3 teve uma evolução muito discreta e a OM 6 piorou seu índice de conformidade, desde 2017. A viabilidade nos resultados ano a ano e entre as OM incorpora alguma subjetividade, pois os

auditores não foram os mesmos, porém indicam claramente a evolução, a estabilização ou a piora no conjunto de unidades estudadas.

No entanto, no momento da análise mais aprofundada dos dados coletados, verifica-se que diversas Organizações Militares têm seus percentuais de conformidade em resultado consolidado num Quadro Resumo, não vindo acompanhado de todas as avaliações feitas dos 100 itens da Lista de Verificação de Risco (Achados e Não Achados), o que, em síntese, significa a falta de dados brutos necessárias para realizar uma análise estatística de correlação adequada.

Como ensina Morettin (1993), dados brutos consistem em observações “puras”, sem nenhum tipo de processamento ou resumo, sendo estes a matéria-prima da Estatística, cujo estudo é centrado na produção de metodologia para coleta, organização, descrição, análise e interpretação de dados, bem como, na obtenção de conclusões válidas e na tomada de decisões razoáveis, baseadas em tratamento científico de dados.

Prossegue Morettin (1993) salientando que é de posse dos dados brutos que se torna possível decidir qual é o melhor plano experimental e amostral para a realização da Pesquisa, bem como, pode-se organizar e sumarizar dados obtidos por classificação, por contagem ou por mensuração e fazer inferência sobre populações de unidades (indivíduos, objetos, animais), quando apenas uma parte (amostra) é estudada (classificada, contada ou medida).

O resultado conclusivo neste quesito é a inviabilidade do PASA para uso da estatística descritiva, bem como, a possibilidade de verificação das características do conjunto estudado, pois o estudo somente teve acesso ao quadro resumo das avaliações por área de Boas Práticas.

A não oferta dos dados brutos impede à realização de Análise de Correlação entre as variáveis do estudo, ou seja, primeiramente, a construção do gráfico de dispersão, a checagem de algum tipo de padrão linear, a medição da força e da direção de uma relação entre duas variáveis.

6.3.2 Análise da Pesquisa de Satisfação

A partir de agora, a finalidade, mais uma vez, é realizar a análise descritiva dos dados coletados, para discriminar os aspectos importantes do conjunto das características, a fim de organizar e preparar o material como objetivo de constatar se a pesquisa de satisfação é influenciada pelo PASA.

Com esse intuito, foram analisados os resultados das pesquisas de satisfação, no período de 2016 a 2020, das 7 Organizações Militares estudadas, em que consta o percentual de satisfação dos alimentados, quanto aos serviços realizados pelo setor de abastecimento da OM.

A pesquisa de satisfação é constituída de quinze itens:

- a) atendimento;
- b) agilidade no atendimento;
- c) variedade do cardápio;
- d) cardápio semanal;
- e) sabor dos alimentos;
- f) quantidade de gordura;
- g) fluxo e disposição dos alimentos na linha de servir;
- h) acompanhamento dos pratos;
- i) local (refeitório);
- j) limpeza e organização (rancho);
- k) apresentação do prato;
- l) horário;
- m) quantidade da refeição;
- n) temperatura dos alimentos; e
- o) qualidade da refeição.

Os 5 itens listados (atendimento, local, limpeza, temperatura dos alimentos e qualidade da refeição) são os quesitos de segurança higiênico-sanitária e nutricional de alimentos que têm a maior influência na satisfação do usuário, conforme levantado por Bopsin *et al.* (2015) e Silva *et al.* (2021).

Neste momento, constatou-se que o resultado das pesquisas de satisfação, na sua grande maioria, não vem acompanhado dos dados brutos, ou seja, não consta o universo dos respondentes, mas, sim, a representação percentual em gráfico de pizza, em sua grande maioria.

Assim como no relatório de auditoria, ocorre a falta de dados brutos necessárias para realizar uma análise estatística de correlação adequada. Esta não oferta dos dados brutos impede, mais uma vez, à realização de Análise de Correlação entre as variáveis do estudo.

Em suma, na pesquisa de satisfação disponibilizada deu-se somente por meio de tabelas e porcentagens, inviabilizando o conhecimento prévio de quantas indivíduos

participaram da pesquisa (coleta de dados), conseqüentemente, impossibilitando a checagem da origem dos valores lançados para construção das representações numérica de dados (porcentagem nas tabelas e nos gráficos).

Uma outra fragilidade dos dados coletados refere-se à mudança no padrão de coleta e apresentação dos resultados. Em 2016 e 2017, os resultados eram consolidados para todos os integrantes das OM pesquisadas. De 2018 em diante, os resultados foram apresentados por níveis hierárquicos, dificultando uma visão completa, sintética da OM, assim como impedia uma comparação com os anos anteriores. Esta mudança na apresentação dos resultados revelou, portanto, um aspecto relevante, os resultados de satisfação foram muito díspares entre os segmentos oficiais, Subtenentes/sargentos e Cabos/Soldados. Sabe-se que as refeições são produzidas centralizadamente nos ranchos, mas são servidas em locais diferentes para cada um destes três segmentos. A guisa de exemplo, na OM 1, em 2020, a síntese final dos resultados indicou que o segmento dos oficiais 36% considerou a satisfação com o rancho Excelente e 8% Ruim. Em contrapartida, nesta mesma OM, mesmo ano, no segmento dos cabos/soldados, 13% considerou a satisfação com o rancho Excelente e 20% Ruim. Esta variabilidade indica que os serviços são distintos para oficiais e cabos/soldados e precisam ser avaliados separadamente, pois os impactos na segurança de alimentos podem ser diferentes nestes grupamentos.

Desta maneira, tal contexto fragilizou a realização de cálculo, a interpretação e o entendimento das propriedades mais importantes da ferramenta de estatística a ser utilizada, qual seja, análise de Correlação, pois o uso de análise de dados de forma estatística impõe, criteriosamente, seguir a descrição dos procedimentos e métodos utilizados nas pesquisas e no desenvolvimento no processo científico (LEVINE; STEPHAN; SZABAT, 2016).

Para a realização das análises de correlação são necessários os dados originais, não sendo possível este tratamento baseado somente em tabelas e gráficos. A correlação avalia o grau de estreiteza entre duas ou mais variáveis.

Como relata Siegel (1975), a análise correlação entre duas variáveis pode constituir a finalidade principal de uma pesquisa, mas também representar apenas um passo, ou estágio, de uma pesquisa com outros objetivos, como, por exemplo, quando empregamos medidas de correlação para comprovar a confiabilidade de nossas observações.

As técnicas associadas à Análise de Correlação representam uma ferramenta importante para as diferentes áreas do conhecimento, não somente como resultado, mas como uma das etapas para a utilização de outras técnicas de análise.

No que se refere à apresentação de procedimentos e estatísticas, recomenda-se a inclusão de detalhes mais experimentais/específicos, já que a descrição qualificada de parâmetros e variáveis é essencial, ou seja, disponibilizando o detalhamento de variáveis e a preservação do banco de dados (LEVINE; STEPHAN; SZABAT, 2016).

Por conclusão, o resultado, nesta parte também, é a inviabilidade da Pesquisa de Satisfação para uso da estatística descritiva, por ausência de conjunto de dados brutos.

A próxima seção visa coletar informações perante os atores-chave do processo, a fim de que novos dados e sugestões de possibilidades de melhoria, no que tange ao processo de auditoria e pesquisa de satisfação, realizado sob coordenação do Cmdo 6ª RM, junto a suas OM jurisdicionada, possam ser avaliados, bem como chamar a atenção para problemas, porventura, existentes.

Buscou-se, principalmente, coletar subsídio para sanar as causas que impossibilitaram o uso de análise estatística, em particular a análise de Correlação, tendo as auditorias e as pesquisas de satisfação como fonte de dados.

6.4 ANÁLISE DE DADOS DA ENTREVISTA ESTRUTURADA

Na presente seção, busca-se entrevistar os elementos-chave que estão mais diretamente ligados ao PASA e à Pesquisa de Satisfação, sendo estes militares pertencentes à Seção de Subsistência e PASA do Escalão Logístico do Cmdo 6ª RM, ou seja, responsáveis pela gestão deste Programa perante as OM pesquisadas neste trabalho.

A entrevista foi baseada num bloco de perguntas, as quais foram direcionadas ao militar responsável pela Seção de Subsistência e PASA.

A pergunta inicial versou acerca de que nem todos os resultados de auditoria disponibilizados para o pesquisador estão acompanhados do sistema de pontuação obtido nos 100 (cem) itens da Lista de Verificação de Risco, ou seja, impossibilitando o acesso aos dados brutos, uma vez que a grande maioria dos resultados contém apenas o percentual de conformidade.

O entrevistado informou que determinará que nas futuras auditorias haja arquivamento e guarda da Lista de Verificação de Risco em conjunto com seu respectivo resultado de percentual de conformidade, para fins de disponibilidade de dados e, também, de remessa para interessados, caso assim, necessite. Informou também que isto ocorre em algumas auditorias, pois os auditores preenchem, devidamente autorizado pelo seu chefe imediato, os seus relatórios

com o resultado sintético consolidado em um Quadro Resumo, o qual não vem acompanhada da sua respectiva Lista.

O segundo questionamento indagou o porquê de a equipe de auditoria ser constituída de 2 auditores, mas o resultado da qualidade sanitária ser decorrente da somatória das conformidades obtidas numa única Lista de Verificação de Risco, sendo que a boa prática deveria ser

o resultado da auditoria formado pela avaliação de, no mínimo, 2 auditores, representado assim a visão pluralista de uma análise, consubstanciado nas peculiaridades e opinião de todos os avaliadores e não de somente um auditor.

O entrevistado informou que a prática não vem a inviabilizar o Programa de auditoria e que a utilização única de resultado busca prevalecer a observação dada pelo auditor mais tecnicamente capacitado, ou seja, geralmente a opinião do auditor com formação especializada (nutricionista), porém, entende que o percentual de conformidade, formado pelo resultado da média de auditoria de, no mínimo, 2 auditores especializados daria mais confiabilidade ao resultado.

Em complemento à pergunta, a chefia se disse proativa no aprimoramento do processo, porém, dependente de autorização do COLOG/DAbst, órgão responsável nacionalmente pela coordenação e aprimoramento do Programa. O entrevistado destacou que o ideal seria a auditoria ser realizada por 2 auditores, formados em Nutrição ou Veterinária²⁴, devendo o resultado ser a média de avaliação dos 2 auditores. Acrescentou que se reportará à DAbst, com autorização do Cmdo 6ª RM, para fins de levantar essa possibilidade de melhoria no tocante a este fato, mudança que necessitaria de alteração da legislação atual pertinente.

Em um segundo momento, versando agora sobre os aspectos da pesquisa de satisfação, o entrevistado foi inquirido acerca do resultado destas pesquisas, que somente foram expressos em porcentagem, sem acompanhamento do número de indivíduos que responderam ao questionário, acarretando a inviabilidade de tratamento estatístico por falta de dados brutos.

O entrevistado informou que as OM deveriam enviar as pesquisas contendo os dados brutos; no entanto, por vezes, isso não ocorre. Como, para o Escalão Logístico, o resultado da

²⁴ Os veterinários são os únicos inspetores sanitários na indústria de produtos de origem animal, conforme a Lei 5517/1968; atuam na vigilância sanitária (comercialização e manipulação dos alimentos) como Especialistas em segurança, higiene e tecnologia de alimentos, juntamente com nutricionistas e farmacêuticos. No Exército, todos os alimentos adquiridos para alimentar a tropa são inspecionados pelos veterinários em 18 (LIAB) Laboratórios de Inspeção de Alimentos e Bromatologia (i.e., ciência que estuda os alimentos) e são treinados para auditoria do PASA, juntamente com nutricionistas, que em sua maioria são temporários e mais empregados na gestão das cozinhas e alimentação especial nos hospitais militares.

pesquisa é mais diretamente importante para própria OM, o Escalão atenta-se mais aos dados gerais, quais sejam, o grau de satisfação expresso por porcentagem entre o universo total dos respondentes. De qualquer forma, vai começar a cobrar a remessa completa da pesquisa, a fim de ser possível um eventual tratamento estatístico baseado nelas.

Foi questionado o fato de as respostas dos questionários da pesquisa serem constituídas por 4 graus de avaliação de satisfação, quando, segundo os melhores estudos, a maneira mais precisa de avaliar a satisfação do cliente seria por meio de 5 graus de avaliação, quais sejam: “Muito satisfeito/Satisfeito” como satisfeito, “Nem satisfeito nem insatisfeito” como indiferente e “Insatisfeito/Muito insatisfeito” como insatisfeito.

O entrevistado informou que não há impossibilidade de adotar os 5 graus de avaliação de satisfação do alimentando, pois a iniciativa da pesquisa de satisfação é uma boa prática interna da 6ª RM e qualquer forma de aprimoramento deste instrumento é bem-vinda, acrescentando que, neste particular, não há necessidade de autorização ou consulta ao escalão superior.

Destacou também que o uso de 4 graus de satisfação no lugar de 5, conforme mencionado, foi uma escolha constante do poder discricionário da administração militar, escolha que atende a finalidade proposta na Pesquisa de Satisfação, ou seja, coletar a opinião do público interno. Frisou que, embora bem-vinda, esta sugestão de melhoria precisa ser analisada, planejada, coordenada e estudada pelos agentes da administração para fins de implementação.

Uma das perguntas considerou a possibilidade dos 15 itens constantes da pesquisa de satisfação, além de serem avaliados por grau de satisfação, serem avaliados de maneira qualitativa, diferente de como é atualmente, em que há uma possibilidade voluntariosa de expressão de opinião e sugestão.

O entrevistado informou, também, que não há empecilhos em adotar tal recomendação dada pelo entrevistado, pois se constitui uma melhoria do processo atual e que esta não foi adotada antes, conforme resposta semelhante acima, pois cabe a administração escolher, quando isso é possível, o que melhor atende seus objetivos no uso de seu poder discricionário na seara da administração militar.

Por último, perguntado ao entrevistado sobre sua opinião acerca da tentativa infrutífera, por falta de dados brutos, de este pesquisador realizar a correlação estatística do PASA e da Pesquisa de Satisfação.

O entrevistador respondeu que não tinha conhecimento desta possibilidade, já que não tem formação acadêmica e nem profissional para fazer uma análise desta natureza e salientou que não há pessoal especializado, e nem houve, em sua Seção para este tipo de trabalho. Destacou que como não há ordem do Escalão Superior para realizar tal procedimento, o Cmdo da 6ª RM ainda não foi proativo nesta direção.

6.5 ANÁLISE DE DADOS DE PERCENTUAL DE CONFORMIDADE E GRAUS DE SATISFAÇÃO

Em complemento à coleta e à análise dos dados nos documentos relativos à conformidade no PASA e à satisfação dos usuários dos ranchos, construiu-se o Quadro 3, a seguir, sintetizando os percentuais globais das duas coletas (PASA e Satisfação). Em adição, foi incluída uma coluna indicativa da tendência dos resultados ano a ano.

Trata-se de um trabalho limitado do ponto de vista estatístico, pela carência de acesso às fontes de dados.

Frisa-se que, em toda a presente pesquisa, por questões éticas, os resultados serão apresentados sem a identificação²⁵ das OM, sendo elas apenas numeradas.

Quadro 3 - Percentual de conformidade versus graus de satisfação

		ORGANIZAÇÕES MILITARES DA 6ª REGIÃO MILITAR DO EXÉRCITO BRASILEIRO													
		OM 1	Tend	OM 2	Tend	OM 3	Tend	OM 4	Tend	OM 5	Tend	OM 6	Tend	OM 7	Tend
ANO	VARIÁVEIS														
2016	PASA	61,13%	-	96,60%	-	61,50%	-	66,42%	-	86,40%	-	78,49%	-	78,11%	-
	SATISFAÇÃO	63,44%	-	93,10%	-	94,99%	-	93,75%	-	70,99%	-	82,34%	-	46,45%	-
2017	PASA	71,30%	↑	90,18%	↓	70,18%	↑	53,58%	↓	84,50%	↓	81,50%	↑	80,37%	↑
	SATISFAÇÃO	66,34%	↑	90,55%	↓	85,40%	↓	81,80%	↓	78,27%	↑	87,33%	↑	73,77%	↑
2018	PASA	70,18%	↓	89,43%	↓	66,00%	↓	64,15%	↑	78,49%	↓	71,69%	↓	83,00%	↑
	SATISFAÇÃO	85,00%	↑	91,32%	↑	91,33%	↑	96,53%	↑	42,61%	↓	90,03%	↑	95,83%	↑
2019	PASA	83,80%	↑	98,50%	↑	79,30%	↑	83,40%	↑	85,70%	↑	62,30%	↓	76,60%	↓
	SATISFAÇÃO	95,35%	↑	96,67%	↑	96,97%	↑	91,67%	↓	90,03%	↑	98,87%	↑	82,63%	↓
2020	PASA	83,80%	↔	88,30%	↓	67,60%	↓	94,30%	↑	85,70%	↔	62,30%	↔	86,00%	↑
	SATISFAÇÃO	77,40%	↓	69,89%	↓	97,52%	↑	54,30%	↓	79,79%	↓	54,30%	↓	94,18%	↑
		2/4		3/4		1/4		2/4		2/4		1/4		4/4	

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

As informações contidas no quadro Quadro 3 acima não atendam às exigências estatísticas quanto à sua origem, tendo em vista a falta de dados brutos, conforme já

²⁵ Conforme determinado no Boletim Regional nº 048, de 12 MAR 21, do Cmdo 6ª RM.

sobejamente discutido, porém podem ser observadas algumas tendências. A última linha do Quadro indica quantas vezes a direção na mudança das variáveis foi a mesma. Verifica-se que, à exceção das OM 3 e 6, nas demais, as duas variáveis evoluíram na mesma direção na metade ou maioria das vezes. Esta é uma observação que indica uma possível relação entre as variáveis PASA e Pesquisa de Satisfação, mais diversas variáveis intervenientes podem estar interferindo neste processo. Medições mais precisas e por mais longo período são necessárias.

Após a conclusão do resumo dos dados, foram feitas análises para aplicação da técnica estatística adequada (Correlação) para chegar ao entendimento básico dos dados e verificar a relação entre as variáveis, destacando mais uma vez que não foram utilizados dados brutos.

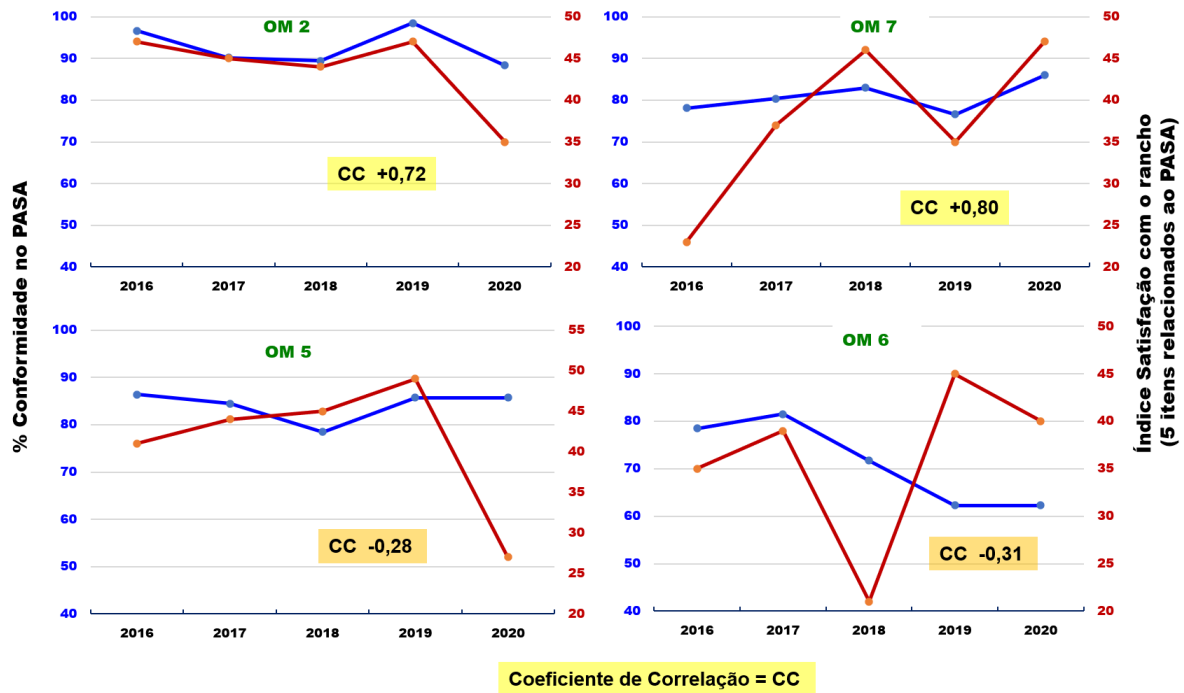
Para Levine, Stephan e Szabat (2016), correlação é uma estatística que mede a força e a direção de uma relação linear entre duas variáveis.

Na fase de tratamento dados, os percentuais de conformidade da Lista de Verificação de Risco/PASA obtidos pelas 7 Organizações Militares, as quais aqui estão nominadas de OM1 a OM 7, foram agrupados tendo o recorte temporal de 2016 a 2020, sendo depois calculado sua média por ano.

Em relação às pesquisas de satisfação, foram considerados, somente para o cálculo, os graus EXCELENTE e BOM, sendo estes caracterizados como alimentados satisfeitos, os quais foram agrupados tendo o mesmo recorte temporal de 2016 a 2020, depois calculada sua média por ano.

Posteriormente, de posse das médias dos seus respectivos anos, a presente pesquisa analisou, de maneira global, a correlação da porcentagem de conformidade obtida na Lista de Verificação de Risco/PASA e a porcentagem de grau de satisfação (graus excelente e bom) obtido, do qual resultou em variabilidade de correlações por OM de -0,99 a +0,80. Na Figura 2, a seguir, são ilustradas as OM com correlação mais forte (OM 2 e 7) e aquelas com correlação mais fraca (OM 5 e 6), sendo a linha azul indicativa do percentual de conformidade e a linha vermelha correspondendo ao índice de satisfação da pesquisa.

Figura 2 - Correlação PASA versus Pesquisa de Satisfação em OM da 6ª RM, 2016 a 2020



Fonte: Elaborado pelo autor com dados da 6ª RM (2022).

Antes de interpretar o resultado obtido do coeficiente de correlação, frisa-se que foi usada a medida de correlação de Pearson para analisar a força e direção da relação entre as variáveis, tendo o coeficiente indicado “r”, variando de +1 a - 1, em que o valor acima de + 0,7 ou - 0,7 será considerado uma relação forte, dentre a distribuição abaixo (SALAZAR, 2006; LEVINE; STEPHAN; SZABAT, 2016):

- exatamente -1: uma relação linear (negativa) perfeita, descendo;
- 0,70: uma relação linear (negativa) forte, descendo;
- 0,50: uma relação linear (negativa) moderada, descendo;
- 0,30: uma relação linear (negativa) fraca, descendo;
- 0,00: nenhuma relação linear;
- + 0,30: uma relação linear (positiva) fraca, subindo;
- + 0,50: uma relação linear (positiva) moderada, subindo;
- + 0,70: uma relação linear (positiva) forte, subindo;
- exatamente +1: uma relação linear (positiva) perfeita, subindo.

Destaca-se que a Análise de Correlação fornece um número, indicando como duas variáveis variam conjuntamente, medindo a intensidade e a direção da relação linear ou não-linear entre duas variáveis.

É um indicador que atende à necessidade de se estabelecer a existência ou não de uma relação entre essas variáveis, sem que, para isso, seja preciso o ajuste de uma função matemática e não existe a distinção entre a variável explicativa e a variável resposta, ou seja, o grau de variação conjunta entre X e Y é igual ao grau de variação entre Y e X (LEVINE; STEPHAN; SZABAT, 2016).

A função do coeficiente de correlação é determinar qual é a intensidade da relação que existe entre conjuntos de dados ou informações conhecidas. O valor do coeficiente de correlação pode variar entre -1 e + 1 e o resultado obtido define se a correlação é negativa ou positiva (MORETTIN, 1993).

Para interpretar o coeficiente, é preciso saber que + 1 significa que a correlação entre as variáveis é perfeita positiva e -1 significa que é perfeita negativa. Se o coeficiente for igual a 0 significa que as variáveis não dependem uma da outra (MORETTIN, 1993).

Depois desta parte conceitual, interpreta-se que o coeficiente de correlação encontrado entre o PASA a Pesquisa de Satisfação nas OM da 6ª RM não mostrou consistência, sendo muito forte em algumas OM e fraco ou mesmo negativa em outras. A qualidade dos dados, as mudanças nos processos de coleta de dados das pesquisas e auditorias podem explicar esta inconsistência. A análise de dados brutos e o depoimento de pessoas envolvidas na coleta dos dados primários podem ajudar a compreender as discrepâncias. Todavia, a correlação muito forte nas OM 2 e 7, que pode ser verificada na Figura 2 pelo comportamento similar das linhas das duas variáveis, indica que, em determinadas condições de controle, a pesquisa de satisfação pode ser um indicador indireto da segurança dos alimentos nas OM.

Por fim, passa-se a enumerar os procedimentos necessários para que o processo estatístico seja adequado, caso existissem os dados brutos.

Uma análise de dados sempre deve começar com uma planilha de dados brutos, pois será a partir deles que iremos resumir e visualizar as informações de interesse. A organização dos dados coletados é fundamental para que não haja erros de processamento e perda de informações. Deve ser feito em um programa apropriado. Exemplo: planilhas eletrônicas e bancos de dados. Hoje em dia, essas planilhas são digitais e essa é a maneira de realizar a entrada dos dados num programa.

A Análise Descritiva é a fase inicial no processo de estudo dos dados coletados. Utilizamos métodos de Estatística Descritiva para organizar, resumir e descrever os aspectos importantes de um conjunto de características observadas ou comparar tais características entre dois ou mais conjuntos (MORETTIN, 1993).

As ferramentas descritivas são os muitos tipos de gráficos, tabelas e medidas de síntese como porcentagens, índices e médias. Ao se condensar os dados, perde-se informação, pois não se têm as observações originais. A descrição dos dados também tem como objetivo identificar anomalias, até mesmo resultante do registro incorreto de valores, e dados dispersos, aqueles que não seguem a tendência geral do restante do conjunto (LEVINE; STEPHAN; SZABAT, 2016).

Numa pesquisa apta, segundo Morettin (1993), os dados podem provir de estudos observacionais ou de experimentos planejados. Estatística é um campo do estudo centrado na produção de metodologia para coleta, organização, descrição, análise e interpretação de dados, bem como, na obtenção de conclusões válidas e na tomada de decisões razoáveis baseadas em tais análises, em síntese:

- a) Decidir qual é o melhor plano experimental e amostral para a realização da Pesquisa.
- b) Organizar e sumarizar dados obtidos por classificação, por contagem ou por mensuração.
- c) Fazer inferência sobre populações de unidades (indivíduos, objetos, animais) quando apenas uma parte (amostra) é estudada (classificada, contada ou medida).
- d) A partir destes resultados, pode-se montar um resumo geral dos dados, pois quando se estuda uma variável, o maior interesse do pesquisador é conhecer o comportamento dessa variável, analisando a ocorrência de suas possíveis realizações.

Desta forma, em relação ao PASA, o pesquisador de posse das auditorias, no marco temporal de 2016 a 2020, coletaria todos os dados da Organização Militar, sendo:

- a) nome e endereço da Organização Militar.
- b) local e data da realização da auditoria;
- c) nome dos auditores;
- d) relatório de auditoria completo;
- e) Lista de Verificação de Risco completa com todos os Achados e Não Achado das suas respectivas áreas e correspondente ao total dos 100 itens analisados;
- f) Quadro Resumo preenchido;

- g) percentual de conformidade obtido; lista de aspectos observados e ações corretiva sugerida (dados qualitativos).

Já em relação à pesquisa de satisfação, o pesquisador de posse das pesquisas, no marco temporal já exposto, coletaria todos os dados da Organização Militar, sendo:

- a) nome e endereço da Organização Militar.
- b) local e data da realização pesquisa;
- c) data em que os respondentes responderam às perguntas;
- d) universo da pesquisa e dos respondentes (oficiais, subtenentes, sargentos, cabos e soldados); sexo dos respondentes, conforme seu universo;
- e) nome dos entrevistadores;
- f) lista de opiniões e sugestões dos respondentes (dados qualitativos).

De posse destas informações, o pesquisador passa a realizar todos os procedimentos descritos acima para o tratamento dos dados, com intuito de encontrar o coeficiente de correlação entre os 2 documentos, em suma: utilizar métodos de Estatística Descritiva para organizar, resumir e descrever os aspectos importantes de um conjunto de características observadas ou comparar tais características entre dois ou mais conjuntos.

Por fim, mesmo com a limitação dos dados coletados, para fins de uso estatístico, foi possível identificar tendências e indícios de que o percentual de conformidade do PASA e a pesquisa de satisfação podem ser correlacionados.

Pesquisas futuras poderão analisar esta correlação em outros contextos militares, como outras Regiões Militares e delinear e orientar a coleta de dados primários, possibilitando análises estatísticas confirmatórias.

7 CONCLUSÃO

A presente pesquisa buscou responder qual a relação entre o PASA e a satisfação dos usuários dos serviços de abastecimento, entre 2016 e 2020, de OM jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar brasileira.

Para isso, contou com o objetivo geral de analisar em que medida o Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA) influenciou a satisfação dos usuários dos serviços de abastecimento, entre 2016 e 2020, de Organizações Militares (OM) jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar.

Em que pese não ter havido acesso aos dados brutos, informação estritamente necessária para análise estatística adequada (MORETTIN, 1993), chegou-se à conclusão, utilizando, com as devidas ressalvas, a ferramenta estatística Correlação, que há indícios desta relação global entre o PASA e a pesquisa de Satisfação.

Em relação aos objetivos específicos abaixo, atingiu-se os seguintes itens:

- a) Estudar a origem da vigilância sanitária: atendido plenamente, já que foi destacado o surgimento histórico da vigilância sanitária, a qual, atentava no princípio, para as causas das doenças relacionadas ao conglomerado urbano, porém, hoje preocupa-se com questões que possam impactar a saúde humana na seara alimentar (AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2002a), esta última dentro do espectro da política corporativa operacional PASA;
- b) Levantar-se as características de políticas públicas no Brasil: atendido totalmente, pois levantou-se o conceito, a definição e características das políticas públicas (COMPARATO, 1998; SECCHI, 2013), fixando os temas mais importantes envolvidos nesta pesquisa para o entendimento do PASA, mesmo este Programa não sendo uma política pública, e sim uma política corporativa do Exército Brasileiro;
- c) Descrever o PASA dentro do cenário de segurança dos alimentos e normas sanitárias: completamente atendido, visto que o PASA está dentro do conceito de vigilância sanitária (BRASIL, 2010b; AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2009), pois possui como objetivo entregar alimentos seguros para o seu público-alvo, ou seja, todos os militares e civis que realizam suas refeições (café, almoço e/ou jantar) e encontra-se inserido nas normas jurídicas nacionais;
- d) Descrever a evolução do Programa dentro Ministério da Defesa e no Exército Brasileiro: absolutamente atendido, pois constatou, conforme a literatura

supracitada, que o PASA está em atualização constante dentro da seara Ministerial de Defesa e da Força (BRASIL, 2015b; 2020).

- e) Definir o conceito de satisfação e identificar os indicadores que o caracterizam em campo: integralmente atendido, tendo em vista que este pesquisador adotou o conceito de Satisfação para este estudo como sendo o resultado da relação entre o que se espera e o que se recebe no tocante ao desempenho do produto/serviço (KOTLER, 2012), bem como, identificou os indicadores de atendimento prestado, local, limpeza, temperatura dos alimentos servidos e qualidade da refeição, conforme Bopsin *et al.* (2015) e de Silva *et al.* (2021).
- f) Correlacionar a influência do programa na satisfação dos usuários dos serviços de abastecimento: foi atingido parcialmente, pois, mesmo calculando o coeficiente de correlação, a este se chegou sem posse de dados brutos, que deveriam constar tanto no relatório das auditorias, como nas pesquisas de satisfação, informação essencial para realizar a interpretação estatística, conforme Morettin (1993).

No entanto, quanto à falta de dados brutos, a constituição das equipes de auditores, a quantidade de graus de respostas constante na pesquisa, a implementação de perguntas qualitativas e correlação entre os parâmetros dos 2 documentos (LEVINE; STEPHAN; SZABAT, 2016; RODRIGUES; LEMOS, 2021), foram propostas as seguintes recomendações:

- a) para o PASA, o arquivamento e guarda da Lista de Verificação de Risco em conjunto com seu respectivo resultado do percentual de conformidade;
- b) para a pesquisa de satisfação, o resultado da pesquisa vir acompanhado tanto das porcentagens, quanto do número de indivíduos que participaram da pesquisa;
- c) para o PASA, ser resultado da auditoria formada pela avaliação de, no mínimo, 2 auditores, evitando assim a ocorrência de viés, ou seja, a Lista de Verificação sendo respondida por 2 auditores a fim de melhor representar a visão pluralista de uma análise, consubstanciando as peculiaridades e opiniões de todos os avaliadores e não de somente um auditor;
- d) para a pesquisa de satisfação, a possibilidade de adotar 5 respostas de graus de avaliação de satisfação do cliente, no lugar de 4 graus.
- e) para a pesquisa de satisfação, a obrigatoriedade de aliar, à avaliação atual do questionário de satisfação, perguntas qualitativas para a coleta de opinião, a fim de obter mais subsídios acerca dos itens.

Em relação à justificativa, visando realizar uma contribuição teórica sobre tema e tendo por base a literatura sobre segurança dos alimentos e satisfação expostas na contextualização deste trabalho, a presente pesquisa buscou contribuir com uma discussão que tem por objetivo ampliar o tema Gestão de Organizações Públicas: Funções Gerenciais e Áreas Funcionais da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), utilizando um modelo novo de análise em um contexto espacial e temporal próprios, e seguindo a linha de pesquisa Gestão em Organizações e Sociedade do Programa de Pós-graduação da UNIFACS da divisão acadêmica Administração Pública.

Em relação à contribuição empírica, o trabalho pesquisou a influência do PASA na satisfação dos usuários do serviço de provisionamento, a fim de levantar possibilidades de melhorias na gestão deste instrumento de auditoria, bem como, chamar a atenção para problemas existentes, contribuindo para isso com o Exército Brasileiro em relação à questão alimentar, posto que esta é vista como questão de segurança.

Durante a pesquisa, constatou-se que, tanto o PASA, quanto a Pesquisa de Satisfação, se adequavam, conforme a literatura, aos conceitos adotados no presente trabalho, quais sejam: de Segurança dos Alimentos e Satisfação, considerando seus indicadores, conforme os ensinamentos de Campbell (1991), Soares (2011) e Kotler (2012) em relação aos conceitos e Anvisa (2002b), São Paulo (2013), Bopsin *et al.* (2015), Silva *et al.* (2021) atinentes aos indicadores.

Já a viabilidade de utilizar o relatório de auditoria do PASA e o resultado da Pesquisa de Satisfação para fins de análise estatística não foi exequível, já que os dois documentos eram carentes de dados brutos, o que acarretou a impossibilidade de responder de maneira adequada à pergunta da pesquisa, conforme Morettin (1993) e Levine, Stephan e Szabat (2016).

Como já dito anteriormente, perante a dificuldade ocasionada pela ausência de dados para fins de análise técnica, a presente pesquisa utilizou-se de entrevista estruturada (ZAPPELLINI; FEUERSCHÜTTE, 2015) com os atores-chaves do Programa, militares do Cmdo 6ª RM, mais particularmente do Escalão Logístico, a fim de obter informações qualitativas e também sugerir e recomendar contribuições, ao Exército Brasileiro, para o aperfeiçoamento do Programa, principalmente, o modo de sanar as deficiências encontradas, tanto na auditoria, quanto na Pesquisa de Satisfação, que as impossibilitaram de servir de análise estatística.

As recomendações foram bem recepcionadas pelos militares responsáveis, principalmente, a questão de arquivamento e guarda dos dados brutos, e o resultado percentual

de conformidade ser decorrente da média da avaliação de 2 auditores, diferente da atual prática, que utiliza uma única avaliação do membro da equipe de auditoria.

Embora a implantação das sugestões precise de autorização do Escalão Superior e mudança da legislação, os membros da Seção, que trata do PASA, as consideraram viáveis e oportunas, se comprometendo a consultar formalmente o COLOG/DAbst sobre a viabilidade deste aprimoramento.

A principal dificuldade encontrada na presente pesquisa foi o acesso aos dados brutos, como já dito, vindo a fragilizar a resposta que poderia ser dada à pergunta do presente trabalho, ou seja, qual a relação entre o PASA e a satisfação dos usuários dos serviços de provisionamento, entre 2016 e 2020, de OM jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar brasileira.

No entanto, numa checagem sumaríssima do percentual de conformidade *versus* graus de satisfação, mesmo sem o preenchimento de todos os requisitos técnicos estatísticos, percebe-se que há indício de relação entre os 2 documentos e que o pesquisador teria uma gama de possibilidades de análise a serem realizadas no PASA e na pesquisa, se obtivesse os dados brutos.

Cabe destacar a possibilidade de melhoria em relação ao PASA, caso esse Programa começasse a fazer o uso de análise laboratorial das refeições de suas OM mensalmente e monitorasse os casos de mal-estar e/ou doenças causadas por alimentos em seus militares.

Em relação à Pesquisa de Satisfação, seria salutar um estudo mais aprofundado com a finalidade de averiguar a existência ou não de discrepância de resultados de pesquisas de satisfação entre OM com quantidade de militares diferentes (OM de grande efetivo e OM de pequeno efetivo), para fins de possibilidade de melhoria deste instrumento de informação.

Outra orientação se refere à viabilidade da pesquisa ser realizada com o uso de tecnologia da informação (pesquisa *on-line*) ou por membros externos a Organização Militar pesquisada, com a finalidade de evitar viés de hierarquização, tanto na exposição do resultado, quanto nas respostas das perguntas da entrevista.

Por fim, constatou-se uma carência de trabalhos de pesquisa, no âmbito militar, sobre essa abordagem de influência do PASA em relação aos seus reflexos concretos na seara de Segurança dos Alimentos e satisfação dos usuários, o que abre uma janela de oportunidade de realização de trabalhos neste particular.

Destaco, também, a iniciativa e boa prática do Cmdo 6ª RM quanto à obrigatoriedade da realização da pesquisa de satisfação pelas suas OM jurisdicionadas; prática salutar, que deveria ser replicada em outros Grandes Comandos Logísticos Administrativos.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Cartilha de vigilância sanitária**. 2. ed. Brasília: ANVISA, 2002a. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartilha_vigilancia.pdf Acesso em: 16 nov. 2019.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. **Programa de Análise de Resíduos de Agrotóxicos em Alimentos (PARA)**, 2008. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/agrotoxicos/programa-de-analise-de-residuos-em-alimentos> Acesso em: 08 jul. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. Resolução nº 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, n. 179, 16 set. 2004. Seção 1, p. 25.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. Resolução nº 275, de 21 de outubro de 2002b. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, n. 206, p.126, 23 nov. 2002.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. Resolução - RDC nº 52, de 22 de outubro de 2009 - Dispõe sobre o funcionamento de empresas especializadas na prestação de serviço de controle de vetores e pragas urbanas e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília**, DF. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2009/rdc0052_22_10_2009.html. Acesso em: 2 set. 2021.

ANDRADE LIMA, J. R. P. Auditoria de segurança de alimentos em três guarnições do Exército Brasileiro, 2005 a 2014. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE MEDICINA VETERINÁRIA, 42 E CONGRESSO SUL-BRASILEIRO DA ANCLIVEPA, 1., 2015, Curitiba, **Anais** [...] Curitiba: UFPR, 2016, p. 1440-1443.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. **Em Tese – Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, Florianópolis, v.2, n. 1, p. 68-80, jan./jul. 2005.

BOPSIN, M. R. *et al.* Alimentação hospitalar: avaliação da satisfação dos pacientes de um hospital de Porto Alegre–RS. **Caderno Pedagógico**, v. 12, n. 1, 2015. Disponível em: <http://www.univates.br/revistas/index.php/cadped/article/view/939>. Acesso em: 13 jul. 2021.

BRASIL. Decreto nº 7.272, de 25 de agosto de 2010b. Regulamenta a Lei no 11.346, de 15 de setembro de 2006, que cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SISAN com vistas a assegurar o direito humano à alimentação adequada, institui a Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - PNSAN, estabelece os parâmetros para a elaboração do Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, e dá outras

providências. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, 26 ago. 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7272.htm. Acesso em: 05 jul. 2020.

BRASIL. Exército Brasileiro. Diretoria de Abastecimento. **Contrato de Objetivos Logísticos 2019 – COL 19**. Disponível em: <http://www.dabst.eb.mil.br/>. Acesso em: 12 out. 2019.

BRASIL. Exército Brasileiro. Diretoria de Abastecimento. O Programa de Auditoria e Segurança Alimentar. **Revista Verde Oliva**, Brasília, DF, v.62, n. 228, jul. 2015c. Disponível em: <https://pt.calameo.com/read/001238206d4e23716af03>. Acesso em: 20 nov. 2019.

BRASIL. Exército Brasileiro. **Livro do Plano de Descentralização de Recursos Logísticos (PDR Log 2021) – D Abst.** Disponível em: <http://www.dabst.eb.mil.br/> Acesso em: 14 nov. 2021.

BRASIL. Exército Brasileiro. **Portaria nº 046 – DGP, de 27 março de 2012:** Aprova as Normas Técnicas para a Prestação do Serviço Militar Temporário (EB30-N-30.009). Brasília, DF, 2012.

BRASIL. Exército Brasileiro. **Programa de Auditoria e Segurança dos Alimentos (PASA), Boletim Técnico 30.406-1.** Brasília, DF, 2020.

BRASIL. Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil:** seção 1, Brasília, DF, 18 set. 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111346.htm. Acesso em: 03 set. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990a.** Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes, e dá outras providências. Brasília, DF 1990a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8080.htm Acesso em: 10 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990b.** Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde - SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área de saúde, e dá outras providências. Brasília, DF, 1990b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8142.htm. Acesso em: 15 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999.** Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências. Brasília, DF. 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9782.htm. Acesso em: 20 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Agricultura e do Abastecimento. Portaria MAPA nº 368, de 4 de setembro de 1997b - Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênicas-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Elaboradores/Industrializadores de Alimentos. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil:** seção 1, Brasília, DF, p. 370, 08 set. 1997.

BRASIL. Ministério da Defesa. Portaria Normativa nº 13, de 23 de março de 2018, aprova a Doutrina de Alimentação e Nutrição MD42-M-05 (2ª Edição/2018). **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, n. 60, p.9, 28 mar. 2016.

BRASIL. Ministério da Defesa. Portaria Normativa nº 219, de 12 de fevereiro de 2010a - Aprova o Manual de Alimentação das Forças Armadas. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, n. 31, p. 11, 17 fev. 2010.

BRASIL. Ministério da Defesa. Portaria Normativa nº 456, de 20 de maio de 2003. Institui a Comissão de Estudos de Alimentação para as Forças Armadas e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, p. 11, 21 maio. 2003.

BRASIL. Ministério da Defesa. Portaria Normativa nº 753, de 30 de março de 2015b. Aprova o Regulamento de Segurança dos Alimentos das Forças Armadas – MD42-R-01. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, n. 61, 31 mar. 2015.

BRASIL. Ministério da Defesa. Portaria Normativa nº 9, de 13 de janeiro de 2016a. Aprova o Glossário das Forças Armadas – MD35-G-01 (5ª Edição/2015). **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, n. 14, p.8, 21 jan. 2016.

BRASIL. Ministério da Defesa. Secretaria de Logística, Mobilização, Ciência e Tecnologia. Portaria nº 854, de 4 de julho de 2005b. Aprova o regulamento técnico de boas práticas em segurança alimentar nas organizações militares. **Boletim do Exército**, Brasília, DF, p. 11-33, n. 28, 15 jul. 2005.

BRASIL. Ministério da Defesa. **Seminário debate segurança dos alimentos e integração entre o poder público e a iniciativa privada**. Rio de Janeiro, out 2015a. Disponível em: <https://www.defesa.gov.br/noticias/17268-seminario-debate-eguranca-dos-alimentos-e-integracao-entre-o-poder-publico-e-a-iniciativa-privada>. Acesso em: 12 nov. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia alimentar para a população brasileira**. 2. ed. Brasília: 2014. Disponível em https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/guia_alimentar_populacao_brasileira_2ed.pdf. Acesso em: 2 set. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017**. Consolidação das normas sobre as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde. Disponível em: http://portalsinan.sau.gov.br/images/documentos/Legislacoes/Portaria_Consolidacao_5_28_SETEMBRO_2017.pdf. Acesso em: 7 fev. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993. Aprova, na forma dos textos anexos, o "Regulamento Técnico para Inspeção Sanitária de Alimentos", as "Diretrizes para o Estabelecimento de Boas Práticas de Produção e de Prestação de Serviços na Área de Alimentos" e o "Regulamento Técnico para o Estabelecimento de Padrão de Identidade e Qualidade (PIQs) para Serviços e Produtos na Área de Alimentos". Determina que os estabelecimentos relacionados à área de alimentos adotem, sob responsabilidade

técnica, as suas próprias Boas Práticas de Produção e/ou Prestação de Serviços, seus Programas de Qualidade, e atendam aos PIQ's para Produtos e Serviços na Área de Alimentos. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, p.1, 02 dez. 1993.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.715, de 17 de novembro de 2011** - Atualiza a Política Nacional de Alimentação e Nutrição. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2715_17_11_2011.html. Acesso em: 2 set. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011b** - Procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Disponível em: <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/inspecao/produtos-vegetal/legislacao-1/biblioteca-de-normas-vinhos-e-bebidas/portaria-no-2-914-de-12-de-dezembro-de-2011.pdf/view>. Acesso em: 13 set. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. Portaria nº 326, de 30 de julho de 1997a. Aprova o Regulamento Técnico; "Condições Higiênicas-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, p. 370, 01 ago. 1997.

BRITO JUNIOR, A. F.; FERES JUNIOR, N. A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. **Evidência**, Araxá, v. 7, n. 7, p. 237-250, 2011. Disponível em: https://met2entrevista.webnode.pt/_files/200000032-64776656e5/200-752-1-PB.pdf Acesso em: 14 out. 2021.

CAMPBELL, C. C. Food insecurity: a nutritional outcome or a predictor variable? **Journal of Nutrition**, v. 121, p. 408-415, mar. 1991. Disponível em: <https://academic.oup.com/jn/article-abstract/121/3/408/475459> Acesso em: 9 out. 2020.

CAMPOS, J. A. *et al.* Frescura? eu como é na praça de alimentação! análise da influência do ambiente sobre a satisfação dos clientes de um restaurante no shopping. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 44., 2020, Maringá. **Anais eletrônicos** [...]. Maringá: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2020. Disponível em: <http://www.anpad.org.br>. Acesso em: 20 set. 2021.

CHOU, P. F.; LU, C. S. Assessing service quality, switching costs and customer loyalty in home-delivery services in Taiwan. **Journal Transport Reviews**, v. 29, p. 741-758, oct.2009. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01441640902796349>. Acesso em: 7 out. 2020.

COELHO, R. R. **As auditorias de segurança de alimentos em quartéis do Exército Brasileiro no Rio de Janeiro**. 2016. 16 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Escola de Formação Complementar do Exército / Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais – EsFCEx, Salvador, 2016.

COLOÇO, R. B.; HOLANDA, L. B.; PORTERO-MCLELLAN, K. Determinantes do grau de satisfação de pacientes internados referente a refeições oferecidas em um hospital universitário. **Revista de Ciências Médicas**, Campinas, v. 18, n. 3, p. 121-130, maio/jun. 2009.

COMPARATO, F. K. Ensaio sobre o juízo de constitucionalidade de políticas públicas. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 35, n.138, p. 39-48, abr./jun. 1998.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRIÇÃO. Resolução nº 380 de 28 de dezembro de 2005. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, estabelece parâmetros numéricos de referência, por área de atuação, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**: seção 1, Brasília, DF, jan. 2006.

CONSELHO NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - CONSEA. Princípios e Diretrizes de uma Política de Segurança Alimentar e Nutricional. *In*: CONFERÊNCIA NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL, 2., 2004, Olinda. **Anais [...]** Brasília, DF, 81 p.

CONSELHO REGIONAL DE NUTRICIONISTAS. (4. Região). **Guia de elaboração do manual de boas práticas para manipulação de alimentos**. Rio de Janeiro, 2007.

CORDERO, M. J. A. *et al.* Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia. **Nutrición Hospitalaria**, v. 28, n. 3, p. 920-926, 2013.

CORRÊA, F. F. *et al.* Boas práticas de produção e a percepção do manipulador em relação ao COVID-19 em uma unidade de alimentação e nutrição militar no município de São Paulo. **Advances in Nutritional Sciences**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-13, set. 2020.

COYLE, J. Exploring the meaning of ‘dissatisfaction’ with health care: the importance of ‘personal identity threat.’ **Sociology of Health & Illness**, v. 21, n. 1, p. 95-123, 1999. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1467-9566.t01-1-00144> Acesso em: 26 fev. 2021.

ESCOLA, H. S. J. **Impacto de um sistema de segurança alimentar na percepção e satisfação do cliente**. 2014, 99 f. Dissertação (Mestrado em Segurança Alimentar e Saúde Pública). Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz. Almada, Portugal, 2014. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/7869> Acesso em: 8 out. 2020.

ESPERIDÃO, M. A; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006. Disponível em: <http://www.dabst.eb.mil.br/> Acesso em: 8 out. 2020.

FERNANDES DA COSTA, L. T. **Segurança alimentar no rancho da AMAN e possíveis melhorias em busca da qualidade total na gerência de alimentos**. 2017. 39 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Militares) – Academia Militar das Agulhas Negras, Resende: AMAN, 2017. Disponível em: <https://bdex.eb.mil.br/jspui/bitstream/1/1133/1/TCC%204350%20TENREIRO.pdf> Acesso em: 27 abr. 2021.

FERNANDES, A. S. A. Políticas públicas: definição, evolução e caso brasileiro na política social. *In*: DANTAS, H; MARTINS JÚNIOR, J. (org.). **Introdução à política brasileira**. São Paulo: Paulus, 2007. p. 203-225.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa**: um guia para iniciantes. Porto Alegre: Penso, 2013.

FONTELLES, M. J. *et al.* Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. **Revista Paraense de Medicina**, Belém, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009. Disponível em: https://files.ceccomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C8_NONAME.pdf Acesso em: 28 set. 2021.

FRAGA, B.S.; BARROS, M.J.F.; FIALHO, S.H. Grau de efetividade na gestão de projetos em extensão universitária e a estratégia para seu alcance. *In*: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – ENANGRAD, 29., São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo, 2018.

FREY, K. Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. **Planejamento e Políticas Públicas**, Brasília, v. 21, n. 21, p. 211–259, jun. 2000.

FUJUN, L.; MITCH, G.; BARRY, J. B. How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. **Journal of Business Research**, v. 62, n. 10, p. 980–986, out. 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnica de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GILBERT, R. G.; NICHOLLS, J. A. F.; ROSLOW, S. A mensuração da satisfação dos clientes do setor público. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v.51, n. 3, p. 28-39, jul.-set. 2000.

GOES, M. L.; NAJBERG, E. A análise de política pública no Brasil: arenas, atores, gramáticas políticas e reformas administrativas. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte, **Anais [...]** Belo Horizonte.

GOMES, M. A. F. **Estratégia de desenvolvimento do associativismo desportivo**: uma proposta para a quantificação do índice de satisfação dos praticantes. 2001. 198 f. Dissertação (Mestrado em Ciência do Desporto) – Faculdade de Ciências do Desporto e de Educação Física. Universidade do Porto, Porto, 2001.

GONÇALVES, M. S. R. P. **Higiene e segurança alimentar em cantinas hospitalares e satisfação dos utilizadores**. 2009. 107 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Faculdade de Medicina. Universidade de Coimbra, Coimbra, 2009.

HE, C.; HAN, G.; LIU, Y. Food safety satisfaction in China and its influencing factors: empirical study with a hierarchical linear model. **Safety**, v. 5, n. 17, p. 1-13, mar. 2019.

HOFFMANN, R. Segurança alimentar. *In*: POBREZA, INSEGURANÇA ALIMENTAR E DESNUTRIÇÃO NO BRASIL, SEGURANÇA ALIMENTAR E CIDADANIA, 1994, Campinas **Anais** [...] São Paulo: FEA/USP, 1994. P. 15.

HONORATO, M. L. C. **Sistema de excelência na organização militar: um estudo de caso no 63º Batalhão de Infantaria**. 2009, 95 f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração) - Curso de Administração - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

JEFFERSON, A.; BORTOLOTTI, L.; KUZMANOVIC, B. What is unrealistic optimism? **Consciousness and cognition**, v. 50, p. 3-11, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1053810016300782>. Acesso em: 14 maio 2021.

KEPPLE, A. W.; SEGALL-CORRÊA, A. M. **Conceituando e medindo segurança alimentar e nutricional**, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/5RKJPVxWBRqn3R5ZZC49BDz/?lang=pt>. Acesso em: 12 jul. 2021.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LEVINE, D. M. STEPHAN, D. F; SZABAT, K. A. **Estatística: teoria e aplicação usando o Microsoft Excel**. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; LANA, J. Satisfação dos alunos dos cursos de pós-graduação lato sensu: um estudo através da modelagem em equações estruturais. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL IGLU, 2., ; COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 11., 2011, Florianópolis. **Anais** [...] Santa Catarina, 2011, 11 p. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-R&as_sdt=0%2C5&. Acesso em: 12 jul. 2021.

MILAN, G. S.; TREZ, G. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. **Revista de Administração de Empresa - RAE**, São Paulo, v. 4. n. 2, jul./dez. 2005.

MIOT, H. A. Análise de dados ordinais em estudos clínicos e experimentais. **Jornal Vascular Brasileiro**, Botucatu, set. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jvb/a/BfhFMBc4vKzPzJYGQyTHY6r/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 20 mar. 2021.

MOHAYDIM, G. *et al.* Effect of food quality on customer perceived satisfaction level and mediating effect of food safety on them. **International Journal of New Technology and Research**, v. 3, n. 1, p. 34-41, jan. 2017.

MORETTIN, L. G. **Estatística básica**: probabilidade. São Paulo: Makron Books, 1993.

NERY, C. R. B. *et al.* Nutrição e saúde no Exército Brasileiro. **Revista Educação Física**, Rio de Janeiro, v.72, n. 127, p. 34-40, 2003. Disponível em: <https://revistadeeducacaoofisica.emnuvens.com.br/revista/article/view/523/572> Acesso: 18 dez. 2021.

NORTH ATLANTIC TREATY. **Nutrition science and food standards for military operations**. RTG-154/HFM-154. Cedex, France, 2010.

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS PARA ALIMENTAÇÃO E AGRICULTURA - FAO. **El estado de la inseguridad alimentaria en el mundo**: las múltiples dimensiones de la seguridad alimentaria, Roma, 2013. Disponível em: <http://www.fao.org/3/i3434s/i3434s.pdf>. Acesso em: 6 jul. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA ALIMENTAÇÃO E AGRICULTURA – FAO. **Programas Brasil**. Prioridade 1. Segurança alimentar. O direito à alimentação adequada e saudável, de forma permanente e sustentável, 2020. Disponível em: <http://www.fao.org/brasil/programas-e-projetos/pt/>. Acesso em: 04 out. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OMS. **Cinco chaves para uma alimentação mais segura**: manual. Genebra, maio 2006, 30 p. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43546/9789241594639_por.pdf/. Acesso em: 10 set. 2021.

PAMPONET, T. J. **Avaliação do nível de conhecimento, atitudes e práticas em segurança alimentar, dos manipuladores de alimentos em instituições federais na Região Setentrional Amazônica**. 2014. 65 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde)- Universidade Federal de Roraima – UFRR, Boa Vista, 2014.

PEREIRA, P. J. B. A. **Referenciais de segurança alimentar**: estudo comparativo. 2010. 236 f. Tese (Doutorado Mestrado em Gestão de Processos e Operações) - Instituto Politécnico do Porto. Instituto Superior de Engenharia do Porto, Porto, 2010.

PÉREZ-ESCAMILLA, R. *et al.* An adapted version of the U.S. Department of Agriculture Food Insecurity module is a valid tool for assessing household food insecurity in Campinas, Brazil. **The Journal of Nutrition**, v. 134, n. 8, p. 1923–1928, ago. 2004.

RAMOS, S. A. *et al.* Avaliação de cardápio e pesquisa de satisfação em uma unidade de alimentação e nutrição. **Journal of Food & Nutrition / Alimentos e Nutrição**, Araraquara, v. 24, n. 1, p. 29-35, jan. /mar. 2013.

REBOUÇAS, L. T. *et al.* Food safety knowledge and practices of food handlers, head chefs and managers in hotels' restaurants of Salvador, Brazil. **Food Control**, v. 37, part. B, p. 1-10, aug. 2016.

ROCHA, R. M. **Avaliação da função de gestão municipal da vigilância em saúde do município de Itaboraí, estado do Rio de Janeiro**. 2015, 174 f. Dissertação (Mestrado em

Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca. Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2015.

RODRIGUES, R. V. P.; LEMOS, S. V. Tipos de escalas para análise de satisfação entre colaboradores: um estudo de caso em empresa no interior de São Paulo. **Interface Tecnológica**, Taquaritinga, v. 18, n. 1, p. 644-655, set. 2021. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/index.php/interfacetecnologica/article/view/1080/660> Acesso em: 9 abr. 2021.

SALAZAR, J. *et al.* Food service employee satisfaction and motivation and the relationship with learning food safety. **Journal of Culinary Science & Technology**, v. 4, n. 2-3, p. 93-108, 2005. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J385v04n02_07. Acesso em: 14 jan. 2022.

SALAZAR, V. S. **Influências hedônicas na satisfação do consumidor de restaurantes**. 2006, 122 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2006.

SÃO PAULO. Secretaria de Estado da Saúde. Portaria CVS nº 5, de 9 de abril de 2013 – Aprova o Regulamento Técnico sobre Boas Práticas para Estabelecimentos Comerciais de Alimentos e para Serviços de Alimentação, e roteiros de inspeção, anexo. **Diário Oficial do Estado**: seção 1, São Paulo, SP, n. 73, p. 32, 19 abr. 2013.

SECCHI, L. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise e casos práticos**. 2. ed. São Paulo: Cengage, 2013.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SIEBENEICHLER, T. *et al.* A satisfação de clientes de restaurantes: uma avaliação da satisfação e da importância dos atributos. **Revista de Administração**, Frederico Westphalen (RS), v. 7, n. 11, p. 39-58, dez. 2007.

SIEGEL, S. **Estatística não-paramétrica: para as ciências do comportamento**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

SILVA, B. D. G. *et al.* Análise da satisfação dos comensais de uma unidade de alimentação e nutrição de Caxias-MA. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 5., 2021, Catalão, **Anais [...]** Goiás: UFCAT, 2021. 5 p.

SILVA, P. M. T. **Os sistemas de alimentação e a segurança alimentar em unidades do Exército Português**. 2009. 151 f. Dissertação (Mestrado em Medicina Veterinária)- Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2009.

SOARES, L. S. **Segurança dos alimentos: avaliação do nível de conhecimento, atitudes e práticas dos manipuladores de alimentos na rede municipal de ensino de Camaçari-BA**. 2011. 103 f. Dissertação (Mestrado em Alimentos, Nutrição e Saúde)- Universidade Federal da Bahia, Escola de Nutrição, Salvador, 2011.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE GROUP - SGS. **Segurança de alimentos X Segurança alimentar**. São Paulo. 15 set. 2019. Disponível em:

<https://www.sgsgroup.com.br/pt-br/news/2017/04/seguranca-de-alimento-x-seguranca-alimentar>. Acesso em: 10 set. 2021.

SOUZA, L.H. L. **O sistema de análise de perigos e pontos críticos de controle como ferramenta de segurança alimentar**: aplicação ao serviço de provisão de uma organização militar. 2006. 96 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade) - Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica - RJ, 2006.

SPINA, D. T.; GIRALDI, J. M.E.; OLIVEIRA, M. M. B. A influência das dimensões da qualidade de serviços na satisfação do cliente: um estudo em uma empresa do setor de controle de pragas. **REGE-Revista de Gestão**, v. 20, n. 1, p. 93-112, jan./mar.2013. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616302235> Acesso em: 16 set.2021.

VARELA, E. B.; LEITON, D. M. C. Implementacion de políticas públicas: un análisis de las perspectivas críticas frente al paradigma neomanagerial. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO - ENANPAD, 39., 2015, Belo Horizonte, **Anais [...]** Belo Horizonte: ANPAD, 2015. 15 p

VIDAL, G. M *et al.* Avaliação das boas práticas em segurança alimentar de uma unidade de alimentação e nutrição de organização militar da cidade de Belém, Pará. **Alimentação e Nutrição, Araraquara**, Belém, v. 22, n. 2, p. 283-290, abr./jun. 2011.

VOGEL, D. R. *et al.* A satisfação dos hóspedes quanto aos serviços de alimentação em resorts no Caribe e no Brasil. **Revista Científica do Curso de Pós-Graduação Strictu Sensu em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí**, Balneário Camboriú, v. 23, n. 1, p. 67-85, jan./abr. 2020.

WARREN, J. R. **The implementation of an ISO 22000 system into a private hospital food service facility and the impact on patient satisfaction and food safety audit results**. 2015. 137 f. Dissertação (Mestrado em Dietética e Alimentação Humana)- School of Agricultural, Earth and Environmental Sciences College of Agriculture, Engineering and Science University of KwaZulu-Natal, Pietermaritzburg, 2015.

ZANIN, L. M. *et al.* Influence of educational actions on transitioning of food safety culture in a food service context: Part 2-Effectiveness of educational actions in a longitudinal study. **Food Control**, v. 120, p. 107542, 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956713520304588> Acesso em: 26 fev. 2021.

ZAPPELLINI, M. B; FEUERSCHÜTTE, S. G. O Uso da Triangulação na Pesquisa Científica brasileira em Administração. **Administração: Ensino e Pesquisa – RAEP**, Rio de Janeiro, v. 16 n. 2, p. 241–273, abr./maio/jun. 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/I5/Desktop/textos%20recentes/238-Texto%20do%20artigo-358-2-10-20150909.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2022.

APÊNDICE A – ENTREVISTA ESTRUTURA REALIZADA POR MILITARES INTEGRANTES DO ESCALÃO LOGÍSTICO DO CMDO 6ª RM

Dados do entrevistador e da entrevista

Entrevistador: Ricardo Xavier Furtado, Mestrando em Administração pela UNIFACS.

Entrevista realizada para compor, obter dados e informações necessárias à conclusão de dissertação a ser apresentada ao curso de Mestrado em Administração do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Salvador, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre, no ano de 2022.

Tema da Dissertação: Segurança dos Alimentos e Satisfação – condições para uma relação no programa de auditoria em segurança dos alimentos (PASA) nas Organizações Militares jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar.

Dados do Entrevistado

Nome:

Idade:

Sexo:

Posto/Graduação:

Local onde trabalha:

Sector/Seção onde trabalha na empresa:

Função que exerce:

Tempo na função:

Escolaridade:

Pergunta 1 – Por que nem todos os resultados de auditoria disponibilizados para o pesquisador estão acompanhados do sistema de pontuação obtido nos 100 (cem) itens da Lista de Verificação de Risco, sendo a grande maioria dos resultados contendo apenas o percentual de conformidade, impedindo o acesso aos dados brutos?

Pergunta 2 – Por que a equipe de auditoria é constituída de 2 auditores, mas o resultado da qualidade sanitária é decorrente somente da somatória das conformidades obtidas numa única Lista de Verificação de Risco?

Pergunta 3 – Por que o resultado das pesquisas é somente expresso em porcentagem, não vindo acompanhado dos indivíduos que responderam ao questionário?

Pergunta 4 – Por que a pesquisa de satisfação é constituída de 4 graus de avaliação, quando, segundo os melhores estudos, a melhor maneira de avaliar a satisfação do cliente seria por meio de 5 graus de avaliação, quais sejam: “Muito satisfeito/Satisfeito” como satisfeito, “Nem satisfeito nem insatisfeito” como nem satisfeito e nem insatisfeito, e “Insatisfeito/Muito insatisfeito” como insatisfeito?

Pergunta 5 – Por que os 15 itens constantes da pesquisa de satisfação, além de serem avaliados por grau de satisfação, não são avaliados de maneira qualitativa, diferente de como é atualmente, em que há apenas uma possibilidade voluntariosa de expressão de opinião e sugestão?

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DO PROGRAMA DE AUDITORIA EM SEGURANÇA DOS ALIMENTOS (PASA)

DADOS DO ENTREVISTADOR

Entrevistador: Ricardo Xavier Furtado, Mestrando em Administração pela UNIFACS.

Entrevista realizada para compor, obter dados e informações necessárias à conclusão de dissertação a ser apresentada ao curso de Mestrado em Administração do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Salvador, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre, no ano de 2022.

Tema da Dissertação: Segurança dos Alimentos e Satisfação – condições para uma relação no Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA) nas Organizações Militares jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar.

DADOS DO RESPONSÁVEL PELA GUARDA DA DOCUMENTAÇÃO

Nome:

Idade:

Sexo:

Posto/Graduação:

Local onde trabalha:

Setor/Seção onde trabalha na empresa:

LISTA DE CHECAGEM DE COLETA DOS DADOS

1. nome e endereço da Organização Militar:

2. local e data da realização da auditoria:

3. nome dos auditores:

4. Constam as seguintes informações no relatório?

- Relatório de auditoria completo;
- Lista de Verificação de Risco completa com todos os Achados e Não Achado das suas respectivas áreas e correspondente ao total dos 100 itens analisados;
- Quadro Resumo preenchido;

- Percentual de conformidade obtido;
- Lista de aspectos observados e ações corretivas sugeridas (dados qualitativos);
- Indicador de edifícios;
- Indicador de manutenção e higienização das instalações;
- Indicador de equipamentos e utensílios;
- Indicador de controle da água de abastecimento;
- Indicador de controle integrado de vetores e pragas urbanas;
- Indicador de capacitação profissional, no controle da higiene e saúde dos manipuladores;
- Indicador do manejo dos resíduos;
- Indicador do controle e garantia de qualidade do alimento preparados;
- Outros indicadores (listar quais são).

OUTRAS CONSIDERAÇÕES PERTINENTES

APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO DE APROVISIONAMENTO

DADOS DO ENTREVISTADOR

Entrevistador: Ricardo Xavier Furtado, Mestrando em Administração pela UNIFACS.

Entrevista realizada para compor, obter dados e informações necessárias à conclusão de dissertação a ser apresentada ao curso de Mestrado em Administração do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Salvador, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre, no ano de 2022.

Tema da Dissertação: Segurança dos Alimentos e Satisfação – condições para uma relação do Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA) nas Organizações Militares jurisdicionadas pelo Comando da 6ª Região Militar.

DADOS DO RESPONSÁVEL PELA GUARDA DA DOCUMENTAÇÃO

Nome:

Idade:

Sexo:

Posto/Graduação:

Local onde trabalha:

Sector/Seção onde trabalha na empresa:

LISTA DE CHECAGEM DE COLETA DOS DADOS

1. nome e endereço da Organização Militar:

2. local e data da realização pesquisa:

3. data em que os respondentes responderam às questões:

4. universo da pesquisa e dos respondentes (oficiais, subtenentes, sargentos, cabos e soldados):

5. sexo dos respondentes, conforme seu universo da pesquisa e dos respondentes (oficiais, subtenentes, sargentos, cabos e soldados):

6. nome dos entrevistadores:

7. lista de opiniões e sugestões dos respondentes (dados qualitativos):**8. Constam as seguintes informações no relatório?**

- Indicador de atendimento prestado;
- Indicador de local;
- Indicador de limpeza;
- Indicador de temperatura dos alimentos servidos; e
- Indicador de qualidade da refeição.
- Outros indicadores (listar quais são),
- Expressão do grau de externalização da satisfação dos usuários.

OUTRAS CONSIDERAÇÕES PERTINENTES