

9 – OPLOG – Operações e Logística

SEGURANÇA DOS ALIMENTOS E SATISFAÇÃO – CONDIÇÕES PARA UMA COR-
RELAÇÃO DO PASA NAS ORGANIZAÇÕES MILITARES

Resumo

A presente pesquisa tem 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, jurisdicionadas pelo Comando da 6ª RM, possuindo, como público-alvo, o universo de pessoas que se alimentam nos ranchos de suas OM. Para atingir o objetivo proposto, foi realizada uma pesquisa de metodologia exploratória, quantitativa e documental, servindo-se de trabalhos acadêmicos que pesquisaram os resultados de auditorias já realizadas. Por fim, chegou-se ao resultado de que o PASA e a Pesquisa de Satisfação não permitem uma análise estatístico de correlação, pois os seus documentos não estão acompanhados dos dados brutos que lhes proporcionaram o resultado, indicando-se critérios para satisfação deste hiato.

Palavras-chave: Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos, Pesquisa de Satisfação do Serviço de Abastecimento, Segurança dos Alimentos, Satisfação.

Abstract

The present research aims to identify and evaluate the list of indicators contained in the Food Safety Audit Program (PASA), which influenced the results of the satisfaction survey of the supply service, from 2016 to 2020, in the Military Organizations (OM) of the Brazilian Army, under the jurisdiction of the Command of the 6th RM, having, as a target audience, the universe of people who feed on the ranches of their OM. To achieve the proposed objective, an exploratory, quantitative, and documental methodology research was carried out, using academic works that researched the results of audits already carried out. Finally, the result was that the PASA and the Satisfaction Survey do not allow a statistical analysis of correlation, since their documents are not accompanied by the raw data that provided the result, indicating criteria for satisfaction of this gap.

Keywords: Food Safety Audit Program, Supply Service Satisfaction Survey, Food Safety, Satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

A questão da 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. É buscando manter essa premissa que o Ministério da Defesa (MD) criou, no contexto dessa política pública, a Comissão de Estudos de Alimentação para as Forças Armadas (CEAFA), em 2003, 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 (EB). Em 2010, o Exército Brasileiro estabeleceu o Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA), que visa aperfeiçoar todas as atividades relacionadas à alimentação, por meio de padronização de procedimentos, melhoria de gestão e boas práticas (BRASIL, 2019).

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, 2015a, art. 5), aliados à gestão correta dos recursos orçamentários recebidos.

O fornecimento de alimentação em serviço de aprovisionamento/rancho é a concretização de diversas outras fases menores que o antecedem. Dessa forma, para que o alimento chegue à ponta da linha, nos diversos níveis de comando, nos diversos tipos de OM do EB, nos diversos setores de aprovisionamento, são desenvolvidas, basicamente, as seguintes ações de forma descentralizada (BRASIL, 2019): a) Planejamento doutrinário; b) Planejamento orçamentário; c) Provisão de créditos orçamentários; d) Licitação; e) Contratação; f) Recebimento; g) Distribuição; h) Armazenamento; e i) Consumo.

O Programa de Auditoria em Segurança dos Alimentos (PASA) audita e realiza a gestão de risco, prioritariamente, nas fases de (f) Recebimento; (g) Distribuição; (h) Armazenamento; 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 da gestão e planejamento do Comando Logístico (COLOG), no ano de 2010, quanto à necessidade de adequar os Serviço de Aprovisionamento à legislação sanitária nacional vigente e, primordialmente, à Portaria nº 854 (BRASIL, 2005b), esta revogada pela Portaria Normativa nº 753/MD (BRASIL, 2015a), publicada pelo Ministério da Defesa, que aprova o Regulamento Técnico de Boas Práticas em Segurança Alimentar nas Organizações Militares (BRASIL, 2015b), bem como, mais recentemente, na publicação do 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 I, controlando o fornecimento de alimentação em rancho aos militares autorizados, em consonância com o estabelecido na 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, que analisam 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.

Desta forma, o presente trabalho visa analisar qual a relação entre o PASA e a pesquisa de Satisfação. Para isso, realiza uma pesquisa de metodologia exploratória, quantitativa e documental, principalmente, servindo-se de trabalhos acadêmicos que pesquisaram os resultados de auditorias já realizadas.

2 ORIGEM DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA

A vigilância sanitária, inicialmente, focava suas atenções nas causas das doenças relacionadas ao contexto da urbanização. Atualmente, 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 (ANVISA, 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 (ANVISA, 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 (ANVISA, 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.

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.

3 SEGURANÇA ALIMENTAR E SEGURANÇA DOS ALIMENTOS

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). 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).

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.

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. Finalmente, para o Société Générale de Surveillance (SGS) Group (2019), segurança alimentar vem da expressão em inglês “Food Security”, referindo 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 à conclusão de que o conceito de Segurança Alimentar se caracteriza pelo acesso à quantidade e à qualidade nutricional apropriadas dos alimentos. Já em relação ao conceito Segurança dos Alimentos, Nery et al (2003), cujo estudo avaliou o padrão de qualidade higiênico-sanitária de 224 organizações militares, distribuídas em todo território brasileiro em relação à produção de refeições, concluiu que grande parte das OM não estão de acordo com algumas normas de padrões higiênico-sanitário de alimentos, necessitando adotar procedimentos corretivos para adequação normativa, visando melhorar a segurança dos alimentos.

Souza (2006) adverte que as organizações militares devem ser proativas nas ações que busquem aumentar a qualidade e segurança dos alimentos do processo de confecção da alimentação; 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.

Em 2016, Lima (2015), 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 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.

Para o 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. Diante desta exposição conceitual, o termo Segurança dos Alimentos é a garantia de que os alimentos destinados ao consumo humano, respeitando suas preferências alimentares, não causem danos a sua saúde.

4 O PASA: SEGURANÇA DOS ALIMENTOS E NORMAS SANITÁRIAS

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, 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, 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). 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, conforme Brasil (1993). Além disso, a ANVISA, conexas ao Ministério da Saúde (MS), coordena o sistema de controle nos serviços de alimentação – *food service* – 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 (ANVISA, 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.

Inicialmente, a ANVISA publicou a Resolução nº 216 (ANVISA, 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 seguida, entra em vigor a Resolução RDC Anvisa nº 52, 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 (ANVISA, 2009).

O Decreto seguinte de nº 7.272 (BRASIL, 2010b) regulamentou a Lei nº 11.346 (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. Ato contínuo, entra em vigor a Portaria nº 2.715, de 17 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011a), que atualiza a Política Nacional de Alimentação e Nutrição no tocante à segurança alimentar e à garantia do direito à alimentação.

Em nível estadual, publica-se a Portaria CVS 5 (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. 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.

5 O PASA NO MINISTÉRIO DA DEFESA E EXÉRCITO BRASILEIRO

Em um primeiro passo, por meio da Portaria Normativa nº 456, 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 estudar os problemas relacionados com a alimentação e, também, definir e padronizar os diversos tipos de rações de gêneros alimentícios para emprego em tempo de paz e em operações militares. Em seguida, 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 a legislação das Forças Armadas com as normas dos órgãos da Vigilância Sanitária.

A Portaria Normativa nº 219 (BRASIL, 2010a) aprovou o manual de alimentação das Forças Armadas, norma que teve 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 (2015a) 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. A Portaria Normativa nº 753 aprovou o Regulamento de Segurança dos Alimentos das Forças Armadas (BRASIL, 2015a), revogando a Portaria no 854/SELOM (BRASIL, 2005b), com o principal objetivo de adotar a Lista de Verificação das Boas Práticas para o Serviço de Alimentação em Organização Militar, considerando 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.

No Boletim Técnico (BT) 30.406-1 Programa de Auditoria e Segurança dos Alimentos (PASA) (BRASIL, 2020), o Exército Brasileiro estabeleceu as condições de funcionamento do PASA e aperfeiçoou 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, 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, 2015b), tendo em vista que é garantia do eficaz e eficiente emprego operacional da tropa.

6 O CONCEITO DE SATISFAÇÃO

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 influencia. Importante frisar, que, tanto o elemento pessoal, quanto o ambiente em que o serviço é prestado, acarretam influência no nível de satisfação do usuário (GILBERT; NICHOLLS; 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. Neste aspecto, tal 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 (SALAZAR, 2006).

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. A qualidade do serviço prestado por qualquer organização é pré-requisito para sua existência, principalmente, num mundo globalizado e competi-

tivo 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 (HONORATO, 2009). Kotler (2012) leciona 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, ele sugere 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.

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. 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.

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. 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.

7 METODOLOGIA

A fim de ser possível analisar a relação entre o PASA e a pesquisa de Satisfação, realizou-se uma pesquisa de metodologia exploratória, quantitativa e documental, principalmente, servindo-se de trabalhos acadêmicos que pesquisaram os resultados de auditorias realizadas, no período de 2008 a 2017, no EB. 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.

A coleta de dados foi realizada por meio de Pesquisa Documental 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 é o de realizar a inspeção do PASA em suas organizações militares.

O roteiro do Programa de Auditoria é denominado Lista de Verificação de Risco (BRASIL, 2020), no qual existem 100 itens (questos) a serem avaliados. 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 Quadro 1:

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	abaixo 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).

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 abastecimento, arquivadas no Escalão Logístico. Essas pesquisas 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.

8 RESULTADO E DISCUSSÃO

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

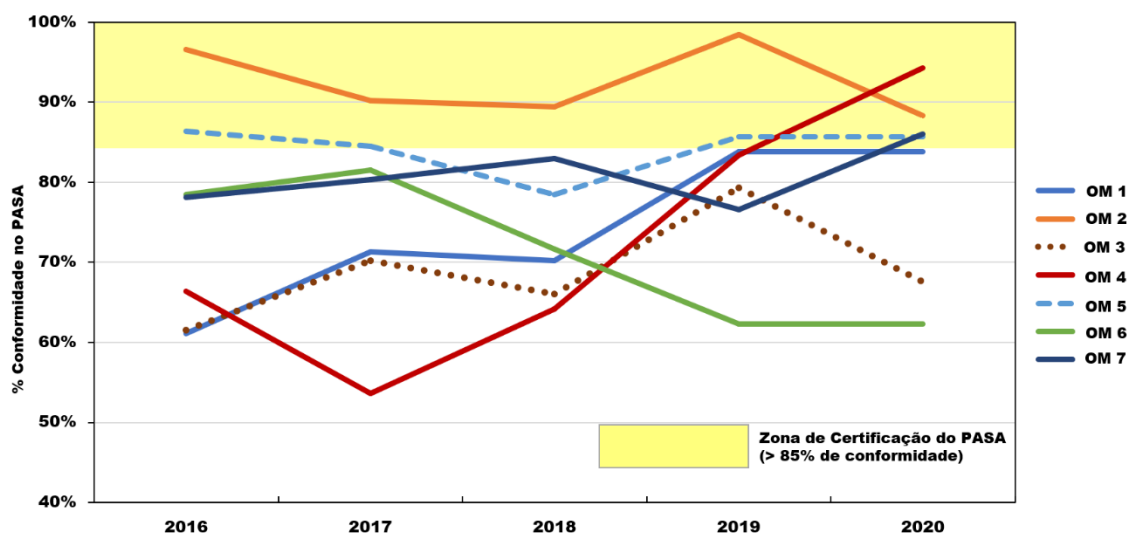
8.1 ANÁLISE DA CORRELAÇÃO ESTATÍSTICA DO PASA

Inicialmente, avaliou-se o 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, visando o preparo do material para fins de verificar a relação de influência deste Programa com a Pesquisa de Satisfação.

Constatou-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 treze Áreas de interesse: 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. A Figura 1 apresenta a variação do percentual final de conformidade no PASA das OM estudadas na 6ª RM.

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



Fonte: Elaborado pelos autores 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 e 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 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.

O resultado conclusivo neste quesito é a inviabilidade do uso da estatística descritiva nos dados do PASA, bem como, a impossibilidade 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.

8.2 ANÁLISE DA CORRELAÇÃO ESTATÍSTICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A finalidade desta subseção é realizar também a análise descritiva dos dados coletados, para discriminar os aspectos importantes do conjunto das características, a fim de organizar e preparar o material, neste caso, 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 provisionamento da OM.

A pesquisa de satisfação é constituída de quinze 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 (rancho); apresentação do prato; horário; quantidade da refeição; temperatura dos alimentos; e qualidade da refeição. Cinco itens foram selecionados nesta análise (atendimento, local, limpeza, temperatura dos alimentos e qualidade da refeição), pois são os quesitos de segurança higiênico-sanitária e nutricional de alimentos que têm a maior influência na satisfação do usuário (BOPSIN et al, 2015; SILVA et al, 2021).

Nesta etapa, também se constatou que o resultado das pesquisas de satisfação, na sua grande maioria, não vem acompanhados 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 necessários para realizar uma análise estatística de correlação adequada. Esta não oferta dos dados brutos impede, mais uma vez, a realização de Análise de Correlação entre as variáveis do estudo.

Em suma, a pesquisa de satisfação disponibilizada deu-se somente por meio de tabelas e porcentagens, inviabilizando o conhecimento prévio de quantos 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). Isto 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, pois a correlação avalia o grau de estreiteza entre duas ou mais variáveis. 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.

8.3 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, no entanto, que, em toda a presente pesquisa, por questões éticas, os resultados serão apresentados sem a identificação das OM, sendo elas apenas numeradas.

Quadro 2 - 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	

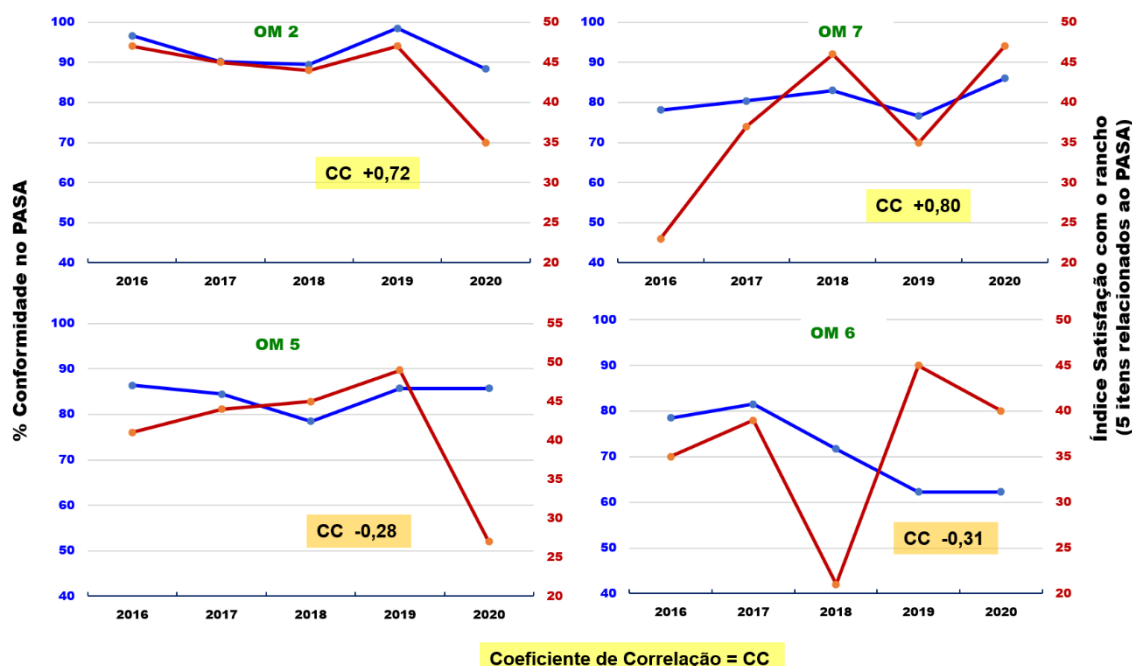
Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

As informações contidas no quadro Quadro 2 não atendam às exigências estatísticas quanto à sua origem, tendo em vista a falta de dados brutos, conforme já 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, mas diversas variáveis intervenientes e confundidoras 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), visto que esta medida é uma estatística que afere a força e a direção de uma relação linear entre duas variáveis (LEVINE; STEPHAN; SZABAT, 2016).

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, com recorte temporal de 2016 a 2020, sendo depois calculada a sua média por ano. Em relação às pesquisas de satisfação, foi considerado somente para o cálculo os graus EXCELENTE e BOM, sendo estes caracterizados como alimentados satisfeitos, os quais foram agrupados com o mesmo recorte temporal de 2016 a 2020, sendo, também, 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 variabilidade de correlações por OM de -0,99 a +0,80. Na Figura 2, 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 x Pesquisa de Satisfação em OM da 6ª RM, 2016 a 2020



Fonte: Elaborado pelos autores 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 da seguinte distribuição (SALAZAR, 2006; LEVINE, STEPHAN, SZABAT, 2016): a) exatamente -1: uma relação linear (negativa) perfeita, descendo; b) -0,70: uma relação linear (negativa) forte, descendo; c) -0,50: uma relação linear (negativa) moderada, descendo; d) -0,30: uma relação linear (negativa) fraca, descendo; e) 0,00: nenhuma relação linear; f) +0,30: uma relação linear (positiva) fraca, subindo; g) +0,50: uma relação linear (positiva) moderada, subindo; h) +0,70: uma relação linear (positiva) forte, subindo; i) exatamente +1: uma relação linear (positiva) perfeita, subindo.

Destaca-se que a Análise de Correlação fornece um número indicativo de 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. 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. O coeficiente igual a 0 significa que as variáveis não dependem uma da outra (MORETTIN, 1993).

Depois desta parte conceitual, verifica-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, 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, com outras Regiões Militares, delineando e orientando a coleta de dados primários, possibilitando análises estatísticas confirmatórias.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou responder sobre 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, buscou 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. A principal dificuldade encontrada na presente pesquisa foi o acesso aos dados brutos, como já dito, vindo a fragilizar uma resposta adequada para o presente trabalho, ou seja, demonstrando 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.

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 possibilidade de análise a serem realizadas no PASA e na pesquisa, se obtivesse os dados brutos. 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.

10 REFERÊNCIAS

- ANVISA. **Cartilha de vigilância sanitária**. 2 ed. Brasília: ANVISA, 2002a.
- 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**, Brasília, DF, n. 179, 16 set. 2004. Seção 1, p. 25.
- 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**, Brasília, DF, n. 206, 23 nov. 2002. Seção 1, p. 126.

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.

BOPSIN, M.R. *et al.* Alimentação hospitalar. **Caderno Pedagógico**, v. 12, n. 1, 2015.
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 SISAN com vistas a assegurar o direito humano à alimentação adequada, institui a 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.

BRASIL. Exército Brasileiro. Diretoria de Abastecimento. **Contrato de Objetivos Logísticos 2019 – COL 19**. 2019.

BRASIL. Exército Brasileiro. Diretoria de Abastecimento. O Programa de Auditoria e Segurança Alimentar. **Revista Verde Oliva**, Brasília, DF, v.62, nº 228, jul. 2015b.

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**. Brasília, DF, 18 set 2006. Seção 1.

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.

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.

BRASIL. Ministério da Defesa. Portaria Normativa n.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**, Brasília, DF, n.60, 28 mar. 2016. Seção 1, p. 9.

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**. Brasília, DF, n. 31, 17fev 2010. Seção 1, p. 11.

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**, Brasília, DF, 21 maio. 2003. Seção 1, p. 11.

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

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, nº 28 /2005, 15 jul. 2005. p. 11-33.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.428, de 26 de novembro de 1993. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 02 dez. 1993. Seção 1, 1 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.715, de 17 de novembro de 2011a** - Atualiza a Política Nacional de Alimentação e Nutrição. 2011a.

CAMPBELL, C. C. Food insecurity. **Journal of Nutrition**, v.121, p.408-415, 1991.

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.

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.

COYLE, J. Exploring the meaning of 'dissatisfaction' with health care. **Sociology of Health & Illness**, v. 21, n. 1, p. 95-123, 1999.

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.

HONORATO, M. L. C. **Sistema de excelência na organização militar**. 2009, 95 f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração) - Curso de Administração - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2012. 796 p.

LEVINE, D.M.; STEPHAN, D.F.; SZABAT, K. **Estatística**. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

LIMA, J.R.P.A. 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.

MORETTIN, L. G. **Estatística Básica**. 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, nº 127, p. 34-40, 2003.

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.

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

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.

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**, São Paulo, SP, n. 73, 19 abr.2013, Seção 1, pag. 32.

SIEBENEICHLER, T. *et al.* A satisfação de clientes de restaurantes. **Revista de Administração**, Frederico Westphalen (RS), v. 7, n. 11, p. 39-58, dez. 2007.

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.

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

SOUZA, L.H.L. **O sistema de análise de perigos e pontos críticos de controle como ferramenta de segurança alimentar**. 2006. 96f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade) - ICHS, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica - RJ, 2006.